

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
1 基本的な考 え方・姿勢	指定管理業務に係る基本的な考え方や 職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施 設の特性および市の求める指定管理者像 に合致しているか。	当該施設の設置目的、施設の特性およ び市の求める指定管理者像が配置職員に 共有されている。 現場責任者および配置職員の考え方や 姿勢が、本市の意図するものとなってい る。	A	B		【市】 設備機器等の不具合が発生した 際、市への報告や、修繕等の提 案が迅速に行われていることを評 価する。ただし、通常の月間報告 書においては、以前と比較し、記 載ミス等は改善されてきているも の、各種資料作成時において、 市から誤記等を指摘されることが 散見されたため、更なる改善を求 め、B評価とする。	【指】 ・業務内容報告書については、記 載ミス等のチェック体制を強化し、 改善に努めました。 ・設備機器等を含む建物全体にお いて、不具合が発生した際は速や かに市へ報告・相談をし、修繕や提 案を行いました。 ・ご利用者の心情に寄り添った丁寧 な接遇を行うことで、着実な運営 管理を行いました。その結果ご利用 者様アンケートでは、「全体の印象」 「コロナ対策」「清掃状態」「ス タッフの対応」等、すべての項目に おいて、90%以上の「大変良い」 「良い」の評価を頂きました。また感 謝の言葉も多数いただきました。 ・施設の特性上、利用拡大のため のイベント開催等は出来ませんが、 ご利用者に穏やかに過ごして頂 ける環境を提供することを念頭にお き、アンケート等によるご意見を基 に改善に努め、ご意見・回答をまと めた「ご利用者様アンケートご意見 の回答」を掲示しました。 ・職員のコロナ感染時にはコロナウ イルス感染防止対策の事業継続計 画に基づき、運営に支障なく、適切 に対応しました。また、日々のコロ ナウイルス感染防止対策により、他 者への感染も防ぐことが出来まし た。
	団体等の持つノウハウ等の強みを活か した意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見ら れるか。	利用者等のニーズの把握、利用拡大に 向けた取組、効率化の推進などに係る創 意工夫への積極的な姿勢が見られる。 当初の提案やその他具体的な目標等が あり、そのための取組を行っていく姿勢が 見られる。					
	サービス向上 および利用促進 の取組	サービス向上および利用促進、地域の 活性化等、発展性のある独創的で魅力的 な取組が行われているか。					
	適切な利用者への接客・対応、社会的弱 者への配慮や、利用者の公平、公正な利 用が確保されているか。	施設のサービス水準を確保するため、受 付・電話対応・その他接客マナーなど、標 準的な業務実施手順や注意点をマニュアル 化している。 利用者、特に社会的弱者にとって公平・ 公正に利用できるマニュアルおよびシステ ムを構築・運用している。 職員の意見を取り入れながら、標準的な 業務実施手順等をスタッフミーティング等 において定期的に見直している。 わかりやすい言葉づかいや図、イラスト 、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫を して情報提供している。	A +	A +	【指】 ・待合ロビーの「折り紙、ぬり絵、ちえ の輪、絵本」は好評なため、設置数 を増やし提供しました。 ・待合室6・7に授乳室兼更衣室を設 置しました。 ・公共施設に対するバリアフリーアド バイザーの報告書に基づき、敷居段 差解消のため、スロープを設置し、 サービス向上に努めました。 ・国から出された「新型コロナウイルス 感染症により亡くなられた方およ びその疑いがある方の処置、搬送、 葬儀、火葬等に関するガイドライン」 に基づく対応を前期に引き続き徹底 しました。対応策の方針については、 市、指定管理者内にて十分に協議を 行った上で、聖苑の指定管理者とし て感染リスクを低減しながら、ご利用 者様に寄り添った対応を行いました。 【市】 サービス向上については、上記の指 定管理者の意見のとおり積極的に取 り組まれていた。特に、年度末にお いて、多くの修繕を計画的に行って いたことを評価する。新型コロナウイ ルス感染症対策も、日々対応が移り 行く中で適切に行われていた。		
	利用者のニーズ等を収集し、それを反映 する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切 な対応と未然防止・再発防止に向けた具体 的な方策がとられているか。	利用者アンケート等からサービスに係 る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改 善するなどの工夫が見られる。 苦情処理の適切な対応が可能なマン ualや体制が整備されている。 利用者が苦情や意見を述べやすいよう、 窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受 付等)を設置している。 利用者からの苦情や意見等が寄せられ た際には、内容を記録し、対応策を実施し ている。 日々の利用実績を記録し、定期的(週単 位、月単位等)に集計している。 利用実績、稼働率の推移を分析し、これ を踏まえた改善に取り組んでいる。					
	ホームページや広報紙等を活用し、積極 的な情報提供による利便性の向上や利用 者増に向けた取組を行っているか。	誰にでもわかりやすいホームページや広 報紙等となっている。 潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡 大に向けたアピールができるホームペー ジや広報紙等となっている。 施設内の掲示板等を有効に活用して、 利用者にわかりやすく情報提供をして いる。					

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
市民サービスの向上(共通項目)	3 施設の維持管理等	<p>施設および設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。</p> <p>事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。利用者が安全に利用できる状態が保たれている。</p> <p>施設内および敷地内の美観が保たれている。</p> <p>市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。</p> <p>トイレ等の衛生状態が保たれている。</p> <p>日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。</p> <p>鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。</p>	A +	A	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インスペクションを2回行い、トイレを含む清掃状態をチェックし、総合評価がいつも90%以上であり、適切に管理しました。指摘があった場合は、即時改善を図る体制を継続しました。 ・障がい者を雇用している市内社会福祉法人に除草作業を定期的に依頼し、美観の維持に努めました。 ・オオスズメバチの死骸を発見し、雑木林の調査をしたところ、巣を発見したため、翌日駆除をし、利用者の安全を確保しました。 ・大雨・台風などによる雨漏りに対して即応体制を取り、被害を最小限に留めました。ご利用者様へは雨漏り注意および歩行注意を促す看板を設置しました。 ・強風のため樹木の枯れ枝が落下し危険であったため、注意喚起のためのプレートを作製・掲示しました。また、3月の高木剪定作業時に折れかかっている枝の剪定を実施しました。 	<p>【市】</p> <p>今年度の空調設備修繕では、何年度もスケジュール変更となり、当初予定になかった修繕箇所も発覚するなど、不測の事態が多かったにもかかわらず、市側の要請に即座に答え、保守点検等の日程変更なども柔軟に対応しており、指定管理者の協力体制があったからこそ、無事修繕を完了することができた。</p> <p>また、オオスズメバチは死骸発見から巣の除去まで迅速に対応しており、危機管理能力の高さも評価する。</p> <p>しかしながら、指定管理者選定当日の現地視察の際、市側が事前に苑内を巡回したところ、枝葉等の清掃が不十分な箇所を発見、除去することとなった。平塚市聖苑は、故人の最後を見送る会葬者等にとって心安らぐ場所となることが理想である。何度も訪れる場所ではないからこそ、清掃が行き届いた過ごしやすい環境作りを常に意識していただきたい。定期的に除草作業を行い、美観の維持に努めていることは十分に認識しているが、雑草が繁茂する時期や枝葉等が多く落ちる時期は、更に注意深く維持管理を徹底していただきたい。</p>	
	4 緊急時の対応等	<p>緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。</p> <p>安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。</p>	<p>事故発生時および災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。</p> <p>事故発生時および災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応および災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。</p> <p>発生した事故又は災害等の内容および対応等について記録を作成している。</p> <p>事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。</p> <p>当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。</p> <p>管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。</p> <p>金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。</p>	A +	A	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報研修、防災訓練および消防訓練(通報)を実施しました。 ・全体研修にて、ヒヤリハットの体験を話し合い、事故防止対策を職員で共有し、業務の安全に努めました。 ・火葬使用料の取扱いについては、盗難及び納付遅延防止対策をとり、手順に従い、納付遅延もなく適切に運用しました。 	
	5 職員配置等	<p>実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。</p> <p>従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。</p>	<p>事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。</p> <p>報告書等で職員配置等を確認することができる。</p> <p>常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。</p>	A +	A +	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・副苑長の2名体制や受付の短時間従事者増員による体制が定着し、苑長が指定管理者会議へ出席する機会が増え、更なる情報共有や意見交換を図ることが出来ました。 ・相模原市営斎場との協力体制に関する会議に於いて、平塚市聖苑長、相模原市営斎場長と意見交換を行い、内容については聖苑職員と情報共有しました。 ・平塚市聖苑の地域習慣と風習に沿った接遇は高い水準を維持しています。 ・定期的に従事職員の資質向上や人材育成に係る研修(接遇研修・人権研修)や全体研修(事故防止対策)を行いました。 <p>【市】</p> <p>火葬件数の増加に伴い、受付業務ができる職員を増やすなど、労働環境の改善に努めた結果、修繕の際に発生した突発的な業務への対応も可能となり、苑長や副苑長が市の意向を汲みつつ、自発的に対処する姿勢が見受けられた。また、定期的に人材育成に係る研修を行い、聖苑長及び副苑長の責任者としての意識を醸成していることを高く評価する。</p> <p>火葬業務という特殊な業務においては、業務経験豊富な職員は特に重要であるが、その点を十分に配慮し、安定した火葬業務のための人員配置を行っている。</p>	

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
6 その他	市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 地域住民の意見・要望を把握している。 人的資源や場所の提供を通じ、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順および頻度が具体的に示されている。	A	A			
	管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開および個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	各種規程および体制が整備されている。 制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取組を行っている。 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 個人情報を収集する際は、必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。					
1 適正な経理事務等	当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	収支計画の積算根拠が明確である。 当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 経理を担当する職員を配置している。	A	B		【市】 光熱水費の補正予算を要求する際の資料について、正確性や明確性に欠け、市が要求した水準に達することができなかった。光熱水費については、今後も補正予算を要求する可能性もあるため、市が求める意図を理解した上で、資料作成が可能となるよう努めていただきたい。 また、市が当初予算要求をする際に、委託業務に係る見積書を提出してもらったが、積算が不十分であったため、後から増額要求することになった。修繕や委託について、市から見積書の提出を求めた際には、その後の予算要求等を考慮し、可能な限り正確な積算をお願いしたいため、B評価とする。	【市】 左記のとおり
	当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	事業計画と収支計画の関係が明確である。 指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 適切な経理書類が作成されている。 内部もしくは外部による監査体制がとられている。 決算の収支が極端な赤字でない。					
2 コスト縮減等	民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。	民間ノウハウを活かした経費節減および効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 利用者の増加に向けた創意工夫等の取組が見られる。 【利用料金制の場合】 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取組を実施している。	A+	A+	【指】 ・障がい者雇用促進の観点から市内社会福祉法人へ除草作業を依頼し、増額をせず予算範囲内で取り組んでおり、前期は「除草をしてほしい」とのご意見がありましたが、後期はご利用者様アンケートでも「大変良かった」、「良かった」とご回答頂き、「手入れがいき届いている」等のご意見も頂戴しました。 ・給湯室排水管から水漏れが発生した際には、担当会社の予備の部材を使用し、消耗品費および修繕費の支出をせず経費を削減しました。 【市】 上記の指定管理者の意見のとおり、除草作業については民間ならではのノウハウを駆使して、障がい者雇用とコスト縮減を同時に実現したものと評価する。除草作業は、アンケートの反応も良かったことから、継続して美観の維持に努めていただきたい。また、通常であれば費用がかかる場面であっても、予備の部材を使用する等、コスト縮減に積極的に取り組んでいることを評価する。		
	1 火葬に伴う個別業務	○火葬許可証の確認、火葬作業、残骨灰の処理等個別業務を適切に実施しているか。	・火葬許可証の確認、火葬後の返却を確実に実施している。 ・マニュアルに従い、安全・確実な火葬作業を実施している。 ・関係法規に基づき、残骨灰を適切に管理、処分している。	A+	A+	【指】 ・火葬件数の増加、火葬形態の多様化にも滞りなく、安全かつ適正に火葬を行いました。 ・コロナで亡くなられた方の火葬について、1月より厚生労働省発行のガイドラインに大幅な変更があり、納体袋が不要となり、火葬が時間外に対応する必要がなくなるなど業務上の変更もありましたが、関連法規に基づいたマニュアルを火葬業務職員全員が遵守し、トラブルを発生させることもなく、事故のない安心・安全な火葬業務を達成することができました。 ・昨年に引き続き、近隣火葬場から従事する火葬業務担当会社の職員を聖苑に呼び、平塚市聖苑のベテラン職員が火葬業務の研修を行いました。地震などの災害や、感染症拡大による欠員補充に対応するための応援体制を構築するために、技能上のフォローや、マニュアルに沿った手順確認、指導を行いました。 【市】 新型コロナウイルス関連火葬対応や、火葬件数の増加、火葬形態の多様化といった難しい状況下においても柔軟に対応し、火葬に係る各種作業について、国内トップシェアを誇る火葬炉メーカーとしての豊富な知識や経験を活かし関係法令に基づき、安全かつ適切に行われている。	

経費の節減等(共通項目)

個別項目

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
2 使用料徴収 業務	○葬祭施設使用承諾書に記載された使用料の徴収と納付を適切に実施しているか。	・使用料を確実に徴収し、翌開苑日までに市へ納付している。 ・使用料の納付実績を毎月終了後、10日以内に市へ報告している。	A	A			
3 待合室湯茶 接待業務	○利用者の受入、後片付け等の業務を適切に実施しているか。	・一連の業務が滞りなく実施されている。 ・利用者の受入が親切、丁寧である。	A	A			
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	<p>「アピールポイント」</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応および市からの依頼・提案・報告について、迅速な対応や情報共有を図れるよう内部体制を強化し、改善に努めました。 会葬者等ご利用者様の心情に寄り添った丁寧な接遇を心掛けた結果、ご利用者様アンケートにおいて90%以上の方から接遇について「大変良い」・「良い」という評価をいただきました。ご要望については計画的に対応しています。 ごみの排出量削減の観点からご利用者様にごみの持ち帰りをお願いした結果、前期に引き続きごみの削減ができました。 清掃インスペクションを期間内に2回実施し、美観を確保しました。アンケートでは、聖苑内の清掃について前期に引き続き90%以上の方に「良い」以上という評価をいただきました。 小規模修繕や緊急修繕については市へ報告の上、速やかに対応しました。 給湯室排水管から水漏れが発生した際には、担当会社の予備の部材を使用し、消耗品費および修繕費の支出をせず経費を削減しました。 火葬使用料の取扱いについて、納付遅延もなく適切に運用しました。 コロナ感染拡大防止策を次の通り実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> 引き続き日常的に消毒清掃を実施しました。 コロナ感染対策についてのお知らせを掲示しました。 喫煙コーナーのソーシャルディスタンス確保のため灰皿を1台増設しました。 各待合室に設置されている飛沫感染防止のビニールパーテーション計76台については、湯茶接待業務従事者にて消毒・清掃等を実施し、適切に管理しました。 職員のコロナウイルス感染時は事業継続計画に基づき、運営に支障をきたすことなく適切に対応しました。 ご利用者様のご協力も頂きながら、日々のコロナウイルス感染防止対策を実施し、他者への感染も防ぐことが出来ました。 ご利用者様の安心・安全および利便性を向上させる施策を次の通り実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> 全体研修を1回、個人情報研修を1回、防災訓練を1回、消防訓練を1回実施し、施設の安全確保および職員の意識向上に努めました。 公共施設に対するバリアフリーアドバイザーの報告書に基づき、敷居段差解消のため、スロープを設置し、サービス向上に努めました。 大雨・台風などによる雨漏りに対して即応体制を取り、被害を最小限に留めました。ご利用者様へは雨漏り注意および歩行注意を促す看板を設置しました。 障がい者雇用促進の観点から、市内社会福祉法人に除草作業を依頼し、美観の維持に努めました。 待合ロビーの「折り紙、ぬり絵、ちえの輪、絵本」は設置数を増やし提供しました。 待合室6・7に授乳室兼更衣室を設置しました。 カーペット貼替や空調設備修繕工事の夜間作業が行われる際には、立入禁止エリアの策定や鍵の増設等により対応しました。 <p>「課題および改善点」</p> <p>次のことについて注力していきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き指定管理者間での情報共有を確実にし、常に当事者意識を持って業務にあたります。 施設や設備等が老朽化していることを踏まえ、施設を利用するすべての人に対し安全安心を確保するため、より一層建物の維持管理に注力して参ります。 作業報告書等提出物は提出前に十分にチェックをし、ミスのないよう努めます。 待合室の授乳室兼更衣室用カーテンは市と相談しながら順次他の待合室への設置を検討します。 バリアフリーアドバイザー調査結果に係る改修は市と相談しながら順次進めてまいります。 					
	総括	<ul style="list-style-type: none"> 長期にわたり平塚市聖苑の指定管理を担っている経験に裏付けられた安定感と、民間企業ならではの創意工夫力を存分に発揮して、施設の運営管理にあたること。 建物や設備の適正な維持管理に向けて、必要な法定点検や自主点検を実施すること。また、その結果については、基本的には明解な報告書を以って市へ報告し、必要に応じて市と連携して速やかに修繕を実施すること。 オオスズメバチの巣の早期発見及び適切な措置や、修繕が必要な箇所に係る市への相談や対処を迅速に行うなど、施設の安全管理が徹底されていることから、今後も引き続き継続していただきたい。 利用者アンケートや他市町の火葬場の事例等を参考にするなど、常に利用者目線の改善を心がけること。 月間報告書等の市への提出書類については、大きな不備や説明不足は解消されつつあるが、未だに些末なミスが見受けられるため、引き続き指定管理者内で記載内容等のチェック体制の強化を図るなど、適切に処理した上で市へ提出すること。 各種資料作成時において、市から誤記等を指摘されることが散見されたため、明確性や正確性を持った上で市へ報告及び提出を行い、修正のやりとりを無くすよう心がけること。 市内社会福祉法人による除草作業については、利用者の心情に配慮した景観維持と障がい者雇用の促進の両方の側面から評価できる。従事者の健康面や天候により実施日程や回数の変更が見られるものの、予算の範囲において可能な限り継続していただきたい。ただし、景観維持が困難な場合は、指定管理者としてバックアップ体制を構築すること。その際当初の日常清掃等に含まれる景観維持とのすみ分けなど、管理区分の明確化に十分留意するようお願いしたい。 公金の取扱い(火葬使用料の納付)については、納付漏れ、納付忘れによる遅延などが発生しないよう、引き続き細心の注意を払うこと。また、可能な限り土日祝日や時間外においても新たに開設した口座へ入金することにより、盗難・紛失等の防止に努めること。 全国規模の火葬上運営に関するネットワークを所有している企業が共同事業体の構成員であるが、市への情報提供が少ない。指定管理者選定等委員会において、選定時にも指摘されたが、専門知識のある指定管理者として長期にわたり平塚市聖苑の火葬業務を担ってきた経験と、他市町における実績等を十分に発揮し、市にとって有益となる情報提供や画期的な提案などを、市に求められる前に自発的に行っていただきたい。 市が依頼や提案したことを実施するだけでなく、指定管理者自らが、課題や改善点等を見出し、解決に向けた提案を積極的に行っていただきたい。 施設の老朽化に伴い、市が主導する大規模修繕が続いているが、指定管理者においても引き続き、市と情報共有を図りながら、協力、連携に努めていただきたい。 指定管理者としての長年の経験や蓄積したノウハウを活かし、老朽化を見越した計画的修繕を目指し、市へ提案の上、見積書等の資料を提供すること。また、修繕が必要な箇所かつ優先順位が高い場合には、指定管理者が行える範囲の小破修繕であれば即時対応すること。 					

評価について

A+	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。