

令和 4 年度 上期
鳥取県西部広域行政管理組合営火葬場 モニタリング評価表

施設名	鳥取県西部広域行政管理組合営 桜の苑	
施設所管課	事務局 施設管理課	
指定管理者名	団体名	東亜・宮本グループ
	所在地	
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 3 1 日	
運営方法	公募	
施設の設置目的	遺体等の火葬	
主な実施事業	(1) 遺体等の火葬の執行 (2) 施設の維持管理 (3) 施設の使用許可の手続、使用料の徴収 (4) 喫茶の運営 (5) 自主事業（骨壺販売、マッサージ機）	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
I 履行の確認（44/55点）			
1 施設全般の管理運営に関する業務			
(1) 管理体制	施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がなされているか	B	資料確認。 （事業計画書及び月次報告書） ・管理体制が事業計画書に示されており、基準を満たす人員配置となっている。
(2) 安全対策	施設における安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか	A	資料確認。 （事業計画書及び月次報告書、自社マニュアル等） ・危機管理マニュアルが整備され、緊急時の訓練等についても定期的実施されている。
(3) 職員研修	職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われているか	A	資料確認。 （事業計画書及び月次報告書） ・2月に1回の接遇研修を含む計15の研修を実施し、業務に必要な資質・能力の向上を図っている。

2 利用者に関する業務			
(1) 利用状況	利用者数、開場日数等は適切な水準であるか	B	資料確認 (月次報告書) ・本組合条例の規定に準拠した水準である。
(2) 利用者の要望把握等	利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか	A	資料確認。 (利用者アンケート、ご意見クレーム台帳) ・積極的に要望を把握し、実現可能な要望を確実に実施している。
3 保守点検及び清掃等の業務			
(1) 火葬業務	仕様書等の基準に基づき、火葬業務が適切に行われているか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料確認。 (月次報告書) ・火葬業務は概ね仕様書の基準どおりに履行されている。
(2) 保守点検業務	仕様書等の基準に基づき、保守点検が適切に行われているか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	資料確認。 (月次報告書) ・保守点検業務は仕様書の基準どおりに履行されている。
(3) 清掃・維持、喫茶業務	仕様書等の基準に基づき、清掃業務・維持管理、喫茶業務が適切に行われているか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	A	資料確認。 (月次報告書及び業務管理日報) ・仕様書の基準に基づいた各業務の履行が確認できるほか、日々の巡回により確認された不良箇所に対して、美観向上のための措置を講ずるなど仕様書の基準以上の内容が確認できる。
(4) 保安・警備業務	仕様書等の基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われているか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		組合が行う業務であるため削除
4 その他に関する業務等			
(1) 自主事業の実施に関する業務	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われているか	B	資料確認 (事業計画書及び月次報告書)
(2) 情報公開・個人情報に係る措置	情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われているか	A	資料確認、立ち入り調査 (月次報告書、自社マニュアル) 情報公開、個人情報保護に関する研修を定期的に行うとともに、組合の条例等に沿った自社マニユア

				ルを作成し管理している。
	(3) 関係団体との連携協力	関係市町村、葬祭業者との連携協力が図られているか	C	聞き取り調査 ・必要に応じて関係機関との連携協力が図られているが、指定管理者から積極的な連携協力を働き掛ける必要がある。
II サービスの質の評価（23点/25点）				
1	利用者満足度	利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具体化されているか 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	A	資料確認。 （利用者アンケート、ご意見クレーム台帳） ・積極的に要望を把握し、実現可能な要望を実施している。 ・アンケートでの利用者の満足度が高い。
2	維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか	A	立入調査、資料確認 （月次報告書及び業務管理日報） ・日常清掃の記録が確認できる。 ・備品の買い替えを自主的に行い、施設の美観向上に努めた。
3	運営業務	事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が見られるか 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか	A	立入調査 ・施設の特性を理解し、明るすぎず暗すぎずかつ丁寧でわかりやすい接客に努めた。
4	自主事業	実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか	B	立入調査、資料確認 （事業計画書及び月次報告書） ・施設の特性にあった事業内容である。
5	施設の効用	施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資することができる管理運営内容であるか	A	立入調査、資料確認 （事業計画書及び月次報告書） ・最後の別れの場にふさわしい接客内容である。 ・質の高いサービスを提供するための研修を行っているほか、地域によって異なる葬送の流れにも対応できるよう、地域ごとの慣習について必要な知識を備えている。

Ⅲ サービスの安定性の評価（8/10点）			
1	事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか	B 資料確認 ・事業収支は黒字化され、また、前年度と比較しても大きな増減はなく、妥当である
2	経営状況	指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか	A 資料確認 ・事業収支は前年度と比較し減となっているものの、利用者当たりの管理コストが削減されており、良好な経営状況である。
3	団体等の経営状況（年度ごと）	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか	
【総評（所管課評価）】 事業計画書に沿った維持管理、研修、自主事業、サービス向上策が履行されている。維持管理については、日常の点検、清掃等が行き届いており、高水準で履行されている。サービスについても、利用者アンケートの結果及び組合の立ち入り調査において高水準のサービスであることが確認できた。 一方で、関係市町村及び葬祭業者との連携協力については、必要に応じて連携していることが確認できたが、高いサービス水準を維持していくためには、指定管理者から積極的な連携協力を求めていくことが必要である。 ※ 自主事業のうち多目的室でのDVDアニメの上映については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止をしており、これについては評価の対象外とした。			合計点 (75) 点 / (90) 点 $\times 100 = (83)$ 平均点 (4.2) 点

※ 施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

- ※ 評価区分 A（優良）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。（5点）
 B（良好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。（3点）
 C（課題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。（1点）
 D（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。（0点）

※ 特記事項欄は、評価を行った確認方法（例：立入調査、台帳確認、資料等確認）と当該評価を行った理由を記載する。

※ 総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】（組合の施設所管課が行うモニタリング評価の参考資料）

1 利用状況

項目	本年度 [令和4年4~9月] A	前年度 [令和3年4~9月] B	対 比		対比が±20%を超える場合は増減理由を記載
			A-B	A/B	
開場日数	182	182	0	100%	
施設利用者数	10983	10556	427	104%	
施設稼働率※	61.4%	59.1%	0	104%	

※ 火葬件数実績/1日当たりの最大火葬件数 12件×開場日数

2 利用者アンケートの結果

(職員の対応)			
● 案内の内容	良かった 82%	悪かった 9%	どちらでもない 9%
● 身だしなみ	良かった 100%	悪かった 0%	どちらでもない 0%
● 言葉遣い等	良かった 100%	悪かった 0%	どちらでもない 0%
(設備)			
● 利便性	良かった 91%	悪かった 0%	どちらでもない 9%
● 清潔感	良かった 100%	悪かった 0%	どちらでもない 0%
(改善点等の要望)			
・	食事メニューもあればなお良いと思う。		
・	セルフサービスのお茶について冷たいお茶もあればよいと思う。		
・	空の弁当の置き場について説明や掲示があると良い。		
(物品販売の要望 (施設内で販売があると便利なものがある場合に記入))			
・	仏具		
(その他の意見)			
・	ガラスが汚れていた		
・	火葬前の押し釘は喪主以外にも押したい人がいる場合があるので事前に確認をしてもらいたかった。		
・	自動販売機を置いてほしい。自由に好きな飲み物を飲みたい。		
・	きれいに清掃がしてありいい感じだった。		
・	庭の手入れがしてありとてもよかった。		
・	台拭きを借りたときにぬれタオルだったが、コロナのことを考えるとペーパータオルの方が良いのでは。		

3 利用者からの苦情の内容とそれに対する組合・指定管理者の対応、組合から指定管理者への指導状況

(苦情の内容)

桜の苑を利用する際には、埋火葬許可証及び火葬場使用許可証の提出が必要だが、提出がなく、市町村の窓口で電話で問い合わせでも確認がとれなかった。このため、取りに帰ってもらうか写しをFAX等で桜の苑に送付してもらうしかないことを説明したが、許可証がなくても対応すべきとの苦情があった。

(対応)

許可証の確認は、墓地及び埋葬等に関する法律及び組合火葬場条例により決められた手続であり、確認せずに火葬を執り行うことはできないことを何度も説明し、納得していただいた。

(組合から指定管理者への指導状況)

対応に誤りはないため、同様のケースがあった場合は同じように対応するよう指導を行った。

また、ご遺族の心情に配慮し、口調、言葉遣いには十分に留意しながら説明を行うよう指導した。

4 事業収支

(1) 収入

項 目	本年度 [令和 4 年 4~9 月] A	前年度 [令和 3 年 4~9 月] B	対 比		対比が±20%を超える 場合は増減理由を 記載
			A-B	A/B	
指定管理料	28,100,000	28,100,000	0	100%	
喫茶売上	2,879,250	3,075,100	-195,850	94%	
自主事業収入	25,200	20,700	4,500	122%	マッサージ機の利用 者数増による増
公衆電話使用料	120	270	-150	44%	電気通信事業法の改 正に伴い R4.7 に公 衆電話を撤去したこ とによる減
その他	0	24	-24	0%	
合 計	31,004,570	31,196,094	-191,524	99%	

(2) 支出

項 目	本年度 [令和 4 年 4~9 月] A	前年度 [令和 3 年 4~9 月] B	対 比		対比が±20%を超える 場合は増減理由を 記載
			A-B	A/B	
人件費	18,753,370	18,327,518	425,852	102%	
消耗品費	217,541	906,856	-689,315	24%	令和 3 年度は指定管 理初年度であり、管 理運営に必要となる 事務用品等を購入し たため、一時的に支 出が多かったもの。
光熱水費	101,963	82,870	19,093	123%	利用者数の増に伴う 水道代の増
事務管理費	150,000	150,000	0	100%	
印刷製本費	24,750	26,840	-2,090	92%	
通信運搬費	98,325	110,071	-11,746	89%	
維持管理委託費	4,049,458	4,049,458	0	100%	
修繕費	0	0	0	-	
喫茶支出（人件 費、仕入れ代等）	3,243,669	3,059,458	184,211	106%	
自主事業支出（仕 入れ代等）	72,285	82,771	-10,486	87.3%	
その他	1,505,400	941,395	564,005	159.9%	人件費の増額に伴う 諸経費の増
合 計	28,216,761	27,737,237	479,524	101.7%	

5 経営状況分析指標

項目	本年度 [令和4年 4~9月] A	前年度 [令和3年 4~9月] B	対 比		備 考
			A-B	A/B	
① 事業収支	2,787,809	3,458,857	-671,048	81%	
② 利用料金比率	10.3%	11.0%	0	94%	
③ 人件費比率	66.5%	66.1%	0	101%	
④ 外部委託比率	14.4%	14.6%	0	98%	
⑤ 利用者当たり 管理コスト	2,569	2,628	-58	98%	
⑥ 利用者当たり 自治体負担コ スト	2,558	2,662	-103	96%	

① 事業収支：(収入－支出)

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていようかどうか確認する。赤字の場合は、管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

② 利用料金比率：(利用料金収入/収入)

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。

③ 人件費比率：(人件費/支出)

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎていないか、又は費用がかかりすぎていないかを確認する。

④ 外部委託比率：(外部委託費合計/支出)

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。

⑤ 利用者当たり管理コスト：(支出/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

⑥ 利用者当たり自治体負担コスト：(指定管理料/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。