

令和 6 年度 下期
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（43/55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、基準を満たしている。
	(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） ・作業及び危機管理マニュアル等を整備し、基準を上回る回数の訓練を実施している。
	(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	B	資料確認 （事業計画書及び月次報告書） ・隔月で講師による接遇研修を実施するほか、全 15 種類の研修を計画し、仕様書に基づいて定期的に実施している。

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) ・常時設置と配布によりアンケートを実施(4月、8月、12月)し、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。 ・クレーム台帳を整備し、職員間で情報共有する等の工夫をしている。
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) ・利用者の心情等に配慮する等、基準に沿って履行している。
(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) ・基準に沿って各業務を履行している。
(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	B	資料確認 (月次報告書及び業務管理日報) ・基準に沿って各業務を履行している。
(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) 収支は支出超過だが、利用者に有益と考えて継続的に実施している。
(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、立入調査 (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ュアルを作成し、鍵付き書庫で保管する等、基準を上回って管理している。
	(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	B	聞取調査 ・葬祭業者との協議会を開催し、連携協力を図っている。
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。 ・積極的に要望を把握し、実現可能な要望を迅速に実施している。（喫煙所の設置） ・アンケートでの利用者の満足度が高い。（職員の対応面で97%、施設の利便性・清潔感で93%と、いずれも高い満足度）
	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） ・自社有資格者による建物点検を自主的に導入・実施し、積極的に施設の安全性や衛生環境の確保、予防保全に努めている。
	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 ・アンケート調査での利用者の接客及び設備の評価が高い。 ・アンケート結果から利用者要望の喫煙所を設置する等の工夫をした。
	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） ・収支は支出超過だが、施設の特性に合った利用者には有益な内容を実施している。
	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	B	立入調査、資料確認（事業計画書及び月次報告書） ・事業計画書や仕様

				書の基準に沿った管理運営が行われている。
Ⅲ サービスの安定性の評価（6/10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 ・事業収支は黒字で妥当である。
	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	B	資料確認 ・黒字で運営され、妥当な経営状況である。
	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	A	聞取調査 ・経営状況は非常に安定している。
【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。 利用者アンケートの要望に即応して喫煙所を設置されるなど、自ら改善点を求めて対応し利用者の利便性を向上させようとする姿勢は非常に評価できる。 前年度と比較して火葬場管理業務の事業収支は減額となったが、喫煙所を設置したことによる修繕費の増加によるものであり、一時的な要因と考える。 自主事業の収支は継続して3万円程度の赤字となっており、要因は、無償提供しているキッズルームのDVD放映に係る支出であるが、利用者への有用なサービスであり、継続しての実施できるよう自主事業の収支改善策を要望する。			合計点 (71) 点 / (95) 点 $\times 100 = (75)$ 平均点 (3.7) 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6年10月 ～令和7年3月] A	前年度 [令和5年10月 ～令和6年3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	179	179	0	100%	
施設利用者数	19,014	18,284	730	104%	
火葬件数	1,637	1,541	96	106%	
施設稼働率※	76.2%	71.7%	4.5%	106%	

※ 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 95% 悪かった 0% どちらでもない 5%
- ・ 身だしなみ 良かった 98% 悪かった 0% どちらでもない 2%
- ・ 言葉遣い等 良かった 98% 悪かった 2% どちらでもない 0%
- （ 全体 良かった 97% 悪かった 1% どちらでもない 0%）

（設備）

- ・ 利便性 良かった 88% 悪かった 0% どちらでもない 7%
- ・ 清潔感 良かった 98% 悪かった 0% どちらでもない 0%
- （ 全体 良かった 93% 悪かった 0% どちらでもない 7%）

（改善点等の要望）

- ・ クレジットカード、電子マネーが使えると良い
- ・ 喫煙所が欲しい。
- ・ トイレにも空調機を設置してほしい。
- ・ 氷菓（水羊羹、ゼリーなど）を置いてほしい。

（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））

- ・ 軽食
- ・ 薄墨筆、香典袋

（その他の意見）

- ・ 喫茶の請求のタイミングが早かった。
- ・ とても清潔な施設で、気持ちよく感じた。
- ・ 職員の方の親切な対応に感謝します。
- ・ 火葬時間が早くて助かった。
- ・ 無宗教の対応に感謝します。

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

(利用者からの意見、要望等への対応)

- ・ 悪かったと回答のあったアンケートには、「火葬職員の方が早口で聞取りにくかった。」との指摘があった。
⇒ 接遇、マナー研修を継続的に実施し、話すスピードや間の取り方により一層気を配り、聞取り易い話し方を心がけることを指導
- ・ クレジットカード、電子マネーの導入の要望
⇒ 喫茶業務において検討する。(新規でレジを導入するなどの周辺機器の整備が必要となるため早期の導入難しい状況。)
- ・ 喫煙所に屋根がほしい。
⇒ 要望を受け、喫煙所を設置することとした。
- ・ 氷菓を置いてほしい。
⇒ 賞味期限や保管方法を検討した結果、導入は難しい。
- ・ 物品販売の要望について。
⇒ 物販については、採算性を検討のうえ商品のラインアップの拡充を検討する。軽食については、設備上難しい。
- ・ 喫茶請求のタイミングについて。
⇒ 収骨前の1回目のアナウンスの後にお伺いすることとしているが、利用者様の状況を確認することを徹底し、柔軟な対応に努めよう指導

(施設の環境整備)

- ・ アンケートによる要望を受け、屋根付きの喫煙所を10月に設置。喫煙者の要望と煙草を吸わない利用者への配慮の充実が図られた。

4 事業収支

(1) 収入

項 目	本年度 [令和6年10月 ～令和7年3月] A	前年度 [令和5年10月 ～令和6年3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	28,400,000	28,400,000	0	100%	
喫茶売上	5,556,650	5,597,070	△40,420	99%	
自主事業収入	28,340	33,000	△4,660	86%	
その他※ ¹	9,242	73	9,169	12660%	預金利息の増
合 計	33,994,232	34,030,143	△35,911	100%	

※1：預金利息

(2) 支出

項 目	本年度 [令和6年10月 ～令和7年3月] A	前年度 [令和5年10月 ～令和6年3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	19,586,910	19,640,473	△53,563	100%	
消耗品費	640,432	574,408	66,024	111%	
光熱水費	161,666	148,941	12,725	109%	
事務管理費	150,000	150,000	0	100%	
印刷製本費	29,700	0	29,700	—	返信用封筒の印刷物 による増額
通信運搬費	116,700	119,197	△2,497	98%	
維持管理委託費	3,748,041	3,723,951	24,090	101%	
修繕費	431,255	117,040	314,215	368%	喫煙所設置費用によ る増額
喫茶支出（人件 費、仕入れ代等）	4,657,048	4,677,461	△20,413	100%	
自主事業支出（仕 入れ代等）	64,375	74,544	△10,169	86%	
その他※ ²	2,971,780	3,005,450	△33,670	99%	
合 計	32,557,907	32,231,465	326,442	101%	

※2：諸経費、支払い消費税、管理費

5 経営状況分析指標

項 目	本年度〔令和6年10月～ 令和7年3月〕 A	前年度〔令和5年10月～ 令和6年3月〕 B	対 比		備 考
			A-B	A/B	
① 事業収支	1,436,325	1,798,678	△362,353	80%	喫煙所設置に伴う 修繕費の増額による 収益減少。
② 利用料金比率	19.70%	19.82%	△0.13%	99%	
③ 人件費比率	60.16%	60.94%	△0.78%	99%	
④ 外部委託比率	11.51%	11.55%	△0.04%	100%	
⑤ 利用者当たり 管理コスト	1,712	1,763	△51	97%	
⑥ 利用者当たり 自治体負担コスト	1,494	1,553	△60	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のかどうか確認する。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。

$$（4 事業収支の収入 - 同支出 \Rightarrow 33,994,232 - 32,557,907 = 1,436,325）$$

⇒前年と比較して黒字額は低下したものの黒字を維持している。

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。

$$（4 事業収支の収入のうち指定管理料以外の合計 \div 指定管理料 \Rightarrow （5,556,650 + 28,340 + 9,242） \div 28,400,000 = 19.70\%）$$

⇒指定管理者の収入源の約84%は安定した収入源の指定管理料収入である。

$$（4 事業収支の指定管理料 \div 同収入合計 \Rightarrow 28,400,000 \div 33,994,232 = 83.5\%）$$

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でないか、又は費用がかかりすぎでないかを確認する。

$$（4 事業収支の人件費 \div 同支出合計 \Rightarrow 19,586,910 \div 32,557,907 = 60.16\%）$$

⇒約60%程度で前年の人件費比率と同程度である。

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。

$$（4 事業収支の維持管理委託料 \div 同支出合計 \Rightarrow 3,748,041 \div 32,557,907 = 11.51\%）$$

⇒前年度と比較してほぼ同じ水準である。また、委託業務に変更はない。

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。

$$（4 事業収支の支出合計 \div 1 利用状況の施設利用者数 \Rightarrow 32,557,907 \div 19,014 =$$

1,712 円/人)

⇒施設利用者数が増加したため前年と比較し微減しているが、ほぼ同じ水準である。

⇒近隣類似施設との比較（支出／（火葬・焼却）で比較）では、参照した類似施設より 36%～77% 程度低額に抑えられており、より効率的な運営がなされているといえる。

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。

$$(4 \text{ 事業収支の指定管理料} \div 1 \text{ 利用状況の施設利用者数}) \Rightarrow 28,400,000 \div 19,014 = 1,494 \text{ 円/人}$$

⇒施設利用者数が増加したため前年と比較し微減しているが、ほぼ同じ水準である。

⇒近隣類似施設との比較（指定管理料／（火葬・焼却）で比較）では、参照した類似施設より、30.3%～104%低額に抑えられており、より効率的な運営がなされているといえる。

【近隣類似他施設との比較】

- ・ 近隣類似施設は延べ施設利用者数の統計がないため、火葬と焼却の件数当たりの金額で比較
- ・ 桜の苑は下半期、類似施設は令和 6 年度の数値

	桜の苑 (R7.10～R8.3)	A 施設 (R6 年度)	B 施設 (R6 年度)
指定管理者支出 A	32,557,900 円	70,140,765 円	149,591,220 円
指定管理料 B	28,400,000 円	58,543,926 円	46,066,000 円
火葬＋焼却件数 C	1,691 件	2,676 件	4,383 件
火葬場使用料による指定管理者の収入	0	0	104,082,220 円
⑤利用件数当たり管理コスト A/C	19,254 円/件	26,211 円/件	34,130 円/件
⑥利用件数当たりの自治体コスト B/C, (A+D)/C※	16,795 円/件	21,887 円/件	34,257※ 円/件

※B 施設においては、火葬場使用料収入を指定管理者の収入としているため、指定管理料と火葬場使用料の合計金額で比較した。

6 団体等の経営状況（年度ごと下期に実施する。（上期には行わない。））

項 目	令和 2 年	令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年	令和 6 年	備 考
① 自己資本比率	92.4%	94.1%	90.7%	91.6%	92.8%	
② 流動比率	598.9%	721.7%	752.3%	746.3%	815.6%	
③ 固定長期適合率	59.0%	37.9%	56.3%	57.6%	56.2%	
④ 総資産経常利益率	4.1%	4.5%	6.9%	3.3%	3.8%	
評価	自己資本比率、流動比率及び固定長期比率が高水準で、事業の経常的な利益もあり、経営状況は安定している。					

※ 貸借対照表と損益計算書を基に計算する。太枠内に今年度の数値を記載し、左側に過去 4 年分を記載する。

① 自己資本比率

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標。どれだけ借金に頼らず経営をしているかを示す。比率が高いほど借金（負債合計）に頼る割合が低く、経営が安定していることを示す。一般的には、70%以上なら理想企業、40%以上なら倒産しにくいとされている。

$$\text{自己資本比率（\%）} = \text{自己資本} \div \text{総資産} \times 100$$

$$\text{【例】 } 800 \div 2,000 \times 100 = 40.0\%$$

② 流動比率

団体の短期的な支払能力を示す指標。1年以内に現金化できる試算を「流動資産」、1年以内に支払を要する負債を「流動負債」といい、「すぐに準備できるお金」と「すぐに返さないといけないお金」のバランスを比較する。流動資産（すぐに準備できるお金）の方が多いほど、支払能力が高いことを示す。100%以上であれば問題ない。100%未満であれば資金繰りが苦しいとされる。

$$\text{流動比率（\%）} = \text{流動資産} \div \text{流動負債} \times 100$$

$$\text{【例】 } 1,100 \div 700 \times 100 = 157.1\%$$

③ 固定長期適合率

固定資産をどの程度、自己資本（純資産合計）と固定負債で賄っているかを示す指標。土地や建物など、この先1年以上換金できない、又は換金しない固定資産を返済義務のない自前の資金である自己資本（純資産合計）と長期で調達したお金（固定負債）でどれだけ賄えるかを見る。100%未満であれば問題ないが、100%以上の場合は固定資産の維持調達について流動負債にも依存していることを示すことから、資金繰りが苦しいと考えられるとされる。

$$\text{固定長期適合率（\%）} = \text{固定資産} \div (\text{固定負債} + \text{自己資本}) \times 100$$

$$\text{【例】 } 900 \div (500 + 800) \times 100 = 69.2\%$$

④ 総資本経常利益率

団体の総合的な収益力を示す指標。団体の総資産（資産合計）に対して、どれだけの経常利益を稼ぎ出しているかを示す。比率が高いほど資本を効率的に運用し、収益を上げている。

$$\text{総資本経常利益率} = \text{経常利益} \div \text{総資産} \times 100$$

$$\text{【例】 } 200 \div 2,000 \times 100 = 10.0\%$$

■貸借対照表（例）

【資産の部】		【負債の部】	
流動資産		流動負債	
現金及び預金	400	買掛金	400
受取手形	500	短期借入金	300
有価証券	200	流動負債合計	700
流動資産合計	1,100	固定負債	
固定資産		社債	300
建物及び構築物	200	退職給付引当金	200
土地	500	固定負債合計	500
投資有価証券	200	負債合計	1,200
固定資産合計	900	【純資産の部】	
		資本金	600
		利益剰余金	200
		純資産合計	800
資産合計	2,000	負債純資産合計	2,000

■損益計算書（例）

売上高	3,000
売上原価	1,200
売上総利益	1,800
販売費及び一般管理費	1,200
広告	700
人件費	500
営業利益	600
営業外収益	200
受取利息	200
その他	0
営業外費用	600
支払利息	200
社債利息	400
経常利益	200
特別利益	100
外国為替	100
特別損失	50
固定資産売却損	50
税引前当期純利益	250
法人税・住民税等	50
当期純利益	200