

令和 7 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（45/55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） ・隔月の接遇研修を含む計 16 種類の研修を計画し、独自提案の研修は実施が延伸しているが、仕様書に沿った研修を定期的の実施している。

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)し、積極的に要望を把握し、実現可能な要望から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（居室への案内看板の更新）。 ・アンケートでの利用者の満足度が非常に高い。（職員の対応面、施設の利便性・清潔感で、ともに98%の高い満足度）
	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。 ・居室等への案内看板を見やすく更新する等の工夫をしている。
	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（上期は行わない）	
【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。また、業務の特性を理解し高い意識と責任感を持って管理運営にあたられていることが確認できた。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、高い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い水準のサービスであることが確認できた。 一方で、研修計画については実施時期が延伸しているものがあるため、可能な限り計画どおりに実施されるよう要望する。			合計点 (66) 点 / (90) 点 $\times 100 = (73)$ 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7年4月～ 令和7年9月] A	前年度[令和6年4月～ 令和6年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	183	183	0	100%	
施設利用者数	14,634	15,841	△1,207	92%	
火葬件数	1,287	1,376	△89	94%	
施設稼働率※	58.6%	62.7%	△4.1%	94%	

※ 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（令和7年度）（上期は4月、8月実施）

（職員の対応）

- ・ 案内の内容 良かった 98% 悪かった 0% どちらでもない 2.5%
- ・ 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 95% 悪かった 0% どちらでもない 2%
- （全体 良かった 98% 悪かった 0% どちらでもない 2.5%）

（設備）

- ・ 利便性 良かった 98% 悪かった 2.5% どちらでもない 0%
- ・ 清潔感 良かった 98% 悪かった 0% どちらでもない 1%
- （全体 良かった 98% 悪かった 1.25% どちらともいえない 1.25%）

（改善点等の要望）

- ・ 【4月】特に無し
- ・ 【8月】焼骨が入る大きな袋があると良い。
- ・ 【12月】火葬炉の増設が必要と思う、火葬まで3日間待った。
待合室が少し狭かった。
フロアの配置が分かりにくく迷子になりそうだった。
駐車スペースが狭い。

（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
- ・ ストッキング

（その他の意見）

- ・ 火葬後に残った金属などを入れる容器があれば良い
- ・ 職員の対応も良く滞りなく式を進めることができた。
- ・ 駐車場がもう少し広い方が良い。
- ・ トイレがとてもきれいでした。
- ・ クッキーが美味しかった。
- ・ ごみ箱が少ないように思いました。

3 利用者からの意見要望等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、「フロアの配置が分かりにくく迷子になりそうだった。」との指摘があった。
 - ⇒ 以前に同様のご指摘があり、廊下等に待合室への矢印等を掲示してする対応をとっているが、掲示の位置や大きさについて検討した。
- ・ 駐車場が狭いとのことについて
 - ⇒ 直接的な対応ではないが、駐車場の利便性向上につながるものと考えタイヤ止めを設置した。
- ・ 火葬待ちの状況についての確認
 - ⇒ 時期によっては、友引の日の後などに件数が重なり待ちになることがあるが、慢性的に火葬炉が不足している状況ではない。
- ・ 物販での軽食提供等について
 - ⇒ 軽食の提供は現状の設備では難しい。物販については次年度から拡充を検討する。

4 事業収支

(1) 収入

項 目	本年度〔令和7年4月 ～令和7年9月〕 A	前年度〔令和6年4月 ～令和6年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	28,500,000	28,400,000	100,000	100%	
喫茶売上	4,386,430	4,743,150	△356,720	92%	
自主事業収入	21,850	31,101	△9,251	70%	骨壺販売数の減少による減額
その他※1	19,015	1,330	17,685	1430%	預金利息の増
合 計	32,927,295	33,175,581	△248,286	99%	

※1：預金利息

(2) 支出

項 目	本年度〔令和7年4月 ～令和7年9月〕 A	前年度〔令和6年4月 ～令和6年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	18,960,599	18,947,458	13,141	100%	
消耗品費	160,787	574,408	△413,621	28%	指定最終年度のため 在庫使い切りによる 購入費の減額
光熱水費	105,474	103,134	2,340	102%	
事務管理費	150,000	150,000	0	100%	
印刷製本費	0	0	0		
通信運搬費	84,852	84,333	519	101%	
維持管理委託費	4,729,356	4,049,458	679,898	117%	
修繕費	41,800	4,220	37,580	991%	給茶機故障修繕による増額
喫茶支出（人件費、仕入れ代等）	4,665,182	4,462,746	202,436	105%	
自主事業支出（仕入れ代等）	63,687	63,291	396	101%	
その他※2	3,422,627	2,965,746	456,881	115%	
合 計	32,384,364	31,404,794	979,570	103%	

※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7年4月～ 令和7年9月〕 A	前年度〔令和6年4月 ～令和6年9月〕 B	対 比		備 考
			A-B	A/B	
① 事業収支	542,931	1,770,787	△1,227,856	31%	維持管理委託料、 諸経費、管理経費 の増額による収益 の減少
② 利用料金比率	15.53%	16.82%	△1.28%	92%	
③ 人件費比率	58.55%	60.33%	△1.78%	97%	
④ 外部委託比率	14.60%	12.89%	1.71%	113%	
⑤ 利用者当たり 管理コスト	2,213	1,983	230	112%	
⑥ 利用者当たり 自治体負担コスト	1,948	1,793	155	109%	

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。

$$（4 事業収支の収入 - 同支出 \Rightarrow 32,927,295 - 32,384,364 = 542,931）$$

⇒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。

$$（4 事業収支の収入のうち指定管理料以外の合計 \div 指定管理料 \Rightarrow （4,386,430 + 21,850 + 10,015） \div 28,500,000 = 15.53\%）$$

⇒指定管理者の収入源の約85%は安定した収入源の指定管理料収入である。

$$（4 事業収支の指定管理料 \div 同収入合計 \Rightarrow 28,500,000 \div 32,927,295 = 86.5\%）$$

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ているか、又は費用がかかりすぎているかを確認する。

$$（4 事業収支の人件費 \div 同支出合計 \Rightarrow 18,960,599 \div 32,384,364 = 58.55\%）$$

⇒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。

$$（4 事業収支の維持管理委託料 \div 同支出合計 \Rightarrow 4,729,356 \div 32,384,364 = 14.60\%）$$

⇒前年度と比較して維持管理委託料が上昇しており、比率は上昇したが、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。

$$（4 事業収支の支出合計 \div 1 利用状況の施設利用者数 \Rightarrow 32,384,364 \div 14,634 = 2,213 \text{ 円/人}）$$

⇒前年と比較して維持管理委託費、その他（諸経費、管理経費等）が上昇した一方、延べ利用者数は

減少したため、利用者当たり管理コストは上昇した。

⇒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 10.9%～41.9% 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。

$$（4 \text{ 事業収支の指定管理料} \div 1 \text{ 利用状況の施設利用者数} \Rightarrow 28,500,000 \div 14,634 = 1,948 \text{ 円/人}）$$

⇒前年と比較して指定管理料は 10 万円上昇した一方、延べ利用者数が減少したため、利用者当たりの自治体コストは上昇した。

⇒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、7.4%～64.1%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
- ・ 桜の苑は上半期、類似施設は令和 7 年度の数値

	桜の苑 (R7.4～R7.9)	A 施設 (R7 年度)	B 施設 (R7 年度)
指定管理者支出 A	32,384,346 円	69,141,902 円	142,812,341 円
指定管理料 B	28,500,000 円	58,905,220 円	47,122,000 円
火葬＋焼却件数 C	1,325 件	2,550 件	4,119 件
火葬場使用料による指定管理者の収入 D	0	0	98,283,040 円
⑤利用件数当たり管理コスト A/C	24,441 円/件	27,114 円/件	34,672 円/件
⑥利用件数当たりの自治体コスト B/C, (B+D)/C※	21,509 円/件	23,100 円/件	35,301※ 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。