

令和 4 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（4 1 / 5 5 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 6 月に 1 回に実施されている。
(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 13 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個所に対して、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 (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の働き掛けが必要である。
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。 ・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。 ・自主的な物品購入等により、施設の美観向上に努めている。
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	資料確認 ・アンケートでの利用者の接客及び設備の評価が高い。
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	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	資料確認（事業計画書及び月次報告書） ・地域別の葬送の流れ及び慣習への知識を備えた対応などにより、高水準のサービスを提供している。
III サービスの安定性の評価（11/15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	聞き取り調査 ・経営状況は安定している。

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>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。</p> <p>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、安定した運営のために指定管理者からの積極的な働き掛けが必要である。</p> <p>※ 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。</p>	<p>合計点 (75) 点/ (95) 点 ×100 = (79)</p> <p>平均点 (3.9) 点</p>
--	--

- ※ 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10月～令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10月～令和4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	178	178	0	100%	
施設利用者数	12,739	12,650	85	101%	
火葬件数	1,594	1,520	74	105%	
施設稼働率※	74.6%	71.2%	3.4%	105%	

※ 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 93%	悪かった 0%	どちらでもない 7%
（設備）			
● 利便性	良かった 97%	悪かった 0%	どちらでもない 3%
● 清潔感	良かった 98%	悪かった 0%	どちらでもない 2%
（改善点等の要望）			
・	セルフサービスのお茶に冷たいお茶もほしい。		
・	自動販売機（飲料）を設置してほしい。		
（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））			
・	数珠、ストッキング、軽食、供花		
（その他の意見）			
・	きれいに掃除がしてあり良い感じでした。		
・	待合室から見える庭のお手入れが行き届いていてとても良かった。		
・	火葬前の押し釦を押すのは喪主以外でも押したい場合があるので、その旨を聞いて頂きたかった。		
・	庭に面したガラスが汚れていた。		
・	施設がとてもきれいでよかった。		
・	部屋や席など配慮されていて気持ちよかった。		
・	喫茶のコーヒー、紅茶の香りがよく美味しかった。		
・	職員の対応が大変良かった。		

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)

- ・ セルフサービスの冷たいお茶の提供について
⇒ 現在利用している備品の給茶機に冷たいお茶を提供する機能がないため、対応は難しい。
- ・ 物品販売について
⇒ 採算性などを検討の上、ラインナップの拡充を検討する。
- ・ 火葬炉押し釦の喪主以外の方への案内について
⇒ 喪主様以外に近しいご遺族様へも意向確認するように変更済み。
- ・ 庭に面したガラスの汚れについて
⇒ ガラスに貼られたフィルムの劣化が原因であったため、指定管理者から対応の依頼を受け、本組合にて交換を実施。

(施設の環境整備)

- ・ 告別室にベンチシート設置、待合室に観葉植物・ハンガー設置、慰霊碑前に玉砂利設置
- ・ コロナ対策として、告別室、収骨室に手指消毒用アルコールを設置。

4 事業収支

(1) 収入

項 目	本年度〔令和4年10月～令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10月～令和4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	28,100,000	28,100,000	0	100%	
喫茶売上	3,416,150	3,696,000	-279,850	92%	
自主事業収入	33,900	34,200	-300	99%	
公衆電話使用料	0	370	-370	0%	R4.7に電気通信事業法の改正に伴い公衆電話を撤去
その他	100	44	56	227%	預金利息の増
合 計	31,550,150	31,830,614	-280,464	99%	

(2) 支出

項 目	本年度〔令和4年10月～令和5年3月〕 A	前年度〔令和3年10月～令和4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	19,504,020	19,515,946	-11,926	100%	
消耗品費	846,772	574,408	272,364	147%	管理運営に必要となる消耗品の支出が多かったもの。
光熱水費	132,139	131,568	571	100%	
事務管理費	150,000	150,000	0	100%	
印刷製本費	25,740	0	25,740	-	申請書の購入による増
通信運搬費	130,201	177,311	-47,110	73%	通信方法変更による通信費の減
維持管理委託費	3,723,951	3,723,951	0	100%	
修繕費	770,000	35,081	734,919	2195%	霊灰棟周辺的美観改善修繕による増
喫茶支出（人件費、仕入れ代等）	3,413,228	3,406,207	7,021	100%	
自主事業支出（仕入れ代等）	62,776	62,003	773	101%	
その他	1,315,297	1,880,374	-565,077	70%	諸経費の減
合 計	30,074,124	29,656,849	417,275	101%	

5 経営状況分析指標

項 目	本年度 [令和4年 10月～令和5年3 月] A	前年度 [令和3年 10月～令和4年3 月] B	対 比		備 考
			A-B	A/B	
① 事業収支	1,476,026	2,173,765	-697,739	68%	消耗品費及び修繕費の支出が多かったもの
② 利用料金比率	12.28%	13.28%	-1.00%	92%	
③ 人件費比率	64.85%	65.81%	-0.95%	99%	
④ 外部委託比率	12.38%	12.56%	-0.17%	99%	
⑤ 利用者当たり 管理コスト	2,361	2,344	16	101%	
⑥ 利用者当たり 自治体負担コスト	2,206	2,221	-16	99%	

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。

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	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	備考
① 自己資本比率	88.6	90.8%	92.4%	94.1%	90.7%	
② 流動比率	598.6	665.8%	598.9%	721.7%	752.3%	
③ 固定長期適合率	55.8	53.4%	59.0%	37.9%	56.3%	
④ 総資産経常利益率	3.3	3.4%	4.1%	4.5%	6.9%	
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

発鳥西施第 838 号-1

令和 5 年 11 月 22 日

(施設名) 鳥取県西部広域行政管理組合営桜の苑
 (指定管理者) 東亜・宮本グループ
 (代表者) 代表企業 東亜建物管理株式会社
 代表取締役 尾崎賢幸 様

鳥取県西部広域行政管理組合
 管理者 米子市長 伊木隆司
 (公印省略)

令和 4 年度下期「鳥取県西部広域行政管理組合営火葬場」指定管理者業務評価書

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	東亜・宮本グループ
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 31 日 (2 年目)

【モニタリング終了後の総評】

- ・ 事業計画書、収支予算書と実際の業務内容を比較して記入する。
- ・ 毎月の「運営状況チェック表(自己評価)」、半年ごとの「モニタリング評価表」で確認した内容等を記入する。

【施設所管課】

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る必要がある。

※ 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。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

【補足資料2】非公表

I-1-1(1) 管理体制 B

仕様書に記載した職員の配置に係る要件を満たす体制となっているかを確認した。

管理体制は事業計画書に示され、仕様書の基準を満たすものとなっているためB評価とした。

- ① 管理を行う職員には施設の運営に必要な施設管理業務及び経理事務等の能力を有し、かつ施設の管理運営が適正に行える者を配置するとともに、職員の内から責任者及び副責任者を選任すること。
- ② 開場時間内は施設の使用受付、使用許可、使用料徴収、火葬業務、喫茶の運営などが確実に実行される体制とすること。
 - ⇒ 事業計画書により確認
 - 受付業務 3人、火葬業務 5人、喫茶業務 4人
 - 責任者 奥村太一 副責任者 河口繁、平島滋
- ③ 責任者は職員の勤務計画を立案するとともに、職員の業務内容の監督及び指定管理による桜の苑の運営に必要な管理的業務を行うこと。
- ④ 桜の苑の開場日には、責任者又は副責任者のいずれかが常駐すること。
 - ⇒ 月次報告書により確認
 - 両責任者不在日 0日
- ⑤ 防火管理者の資格を有する職員を配置すること。
 - ⇒ 聞き取り確認
 - 防火管理者：奥村太一
- ⑥ 職員には施設の管理に必要な研修及び労働安全衛生法に基づく研修を実施すること。
- ⑦ 業務の遂行に当たっては、人生終焉の地として利用者の心情を十分考慮し、常に責任を自覚するとともに誠意と礼儀を旨とした体制を保持すること。責任者は職員の接遇の状況を常に把握するとともに、必要な場合はその都度指導を行うこと。また、指定管理者は定期的に職員の接遇研修を実施すること。
- ⑧ 職員は、緊急時に迅速に対応できるようにAED（自動体外式除細動器）の操作方法を習得しておくこと。
- ⑨ 利用者が公平に利用することができるよう職員に対し周知・理解をさせるとともに、定期的に入権教育研修を実施し、職員の入権意識の高揚を図ること。
 - ⇒ 事業計画書及び月次報告書により確認
 - 研修計画（別紙）に沿った研修が実施されている。
- ⑩ 勤務条件については、労働関係法令を順守すること。
 - ⇒ 労働環境確認表により確認
 - 労働関係法令が順守されている。
- ⑪ 職員は、職務に従事するときは業務にふさわしい制服を着用すること。なお、それにかかる費用は指定管理者の負担とする。
 - ⇒ 現地確認
 - 火葬、収骨を行う職員は帽子、手袋を着用するなど業務にふさわしい服装である

I-1-1(2) 安全対策 A

安全対策については基準がないため、指定管理者の安全対策に係る取組内容を確認した。

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に開催されており、十分な対策が講じられていることからA評価とした。

事業計画書に記載している安全対策

- ① 救急救命講習の実施 ⇒年2回実施、11月及び3月に実施
- ② 危機管理マニュアルの整備 ⇒作成済み
- ③ 緊急時対応訓練の実施 ⇒年2回実施、12月及び3月に実施
- ④ 全国の事例のフィードバック ⇒都度事例の共有を行っていることを確認
- ⑤ 施設開場時の巡回警備及び清掃 ⇒日報により毎日実施されていることを確認

I-1-3) 職員研修 A

I-1-1) 管理体制 (⑩の項目) で確認した通り、職員研修は定期的実施されている。またその内容、頻度は十分であることから A 評価とした。

I-2-1) 利用状況 B

月次報告書の利用者数、開場日等を確認。施設、設備の点検等により本組合火葬場条例に定める休場日以外に休場する場合は、事前に本組合の承認を得ていること、前年度と比較し、前年度並みの利用状況であることから適切な水準であると判断し B 評価とした。

I-2-2) 利用者の要望把握等 A

仕様書に記載された要件 (アンケート実施による満足度、意見、要望の把握) を満たしており、さらに、クレーム台帳を作成し、日々のトラブル、要望等の記録がなされていることを確認した。
また、実現可能な要望が実現 (火葬の押し釘の喪主以外への意思確認、ガラスの張替えなど) され、トラブルの再発防止策も職員間で共有されており、十分な取り組み内容であると判断し A 評価とした。

I-3-1) 火葬業務 B

以下に示す仕様書の基準について、月次報告書、現地確認などから適切な水準であると判断し B 評価とした。

- ① 告別業務では、事前に宗旨・宗派、到着時間等を理解し、準備を行うこと。
- ② 火葬炉の性能及び機能を維持し、火葬業務が円滑に行われるよう日常の保守管理に万全を期し、火葬炉及び関連設備の始業点検、異常時の修繕、部品交換、調整を実施すること。
- ③ 火葬炉の運転にあたっては、ばい煙、臭気を最小限度に防止するなど周辺環境の保全に必要な措置を講ずること。
- ④ 各設備は丁寧に取扱い、故障の早期発見に努めること。また、異常を予測させる兆候を発見した場合は、直ちに必要な措置を講ずるとともに、速やかに組合に報告すること。
- ⑤ 業務に当っては安全を第一とし、事故の発生を未然に防止するよう必要な措置を講ずること。
- ⑥ 設備の運転、保守管理業務に必要な物品及び消耗品は指定管理者の負担とする。
- ⑦ 遺族の気持ちなどに配慮して火葬業務を行うこと。
- ⑧ 遺族の取骨に品位と礼節を持って適切な案内・補助を行うこと。
- ⑨ 火葬終了後の取骨については、高熱による火傷の危険性が軽減したことを確認し、取骨者に対して適切かつ丁寧な説明、指示及び取骨補助を行うこと。
- ⑩ 残骨灰、副葬品残渣については、遺族代表者及び関係者の同意を得た上で処理すること。
- ⑪ 業務中は火気の点検に留意し、業務完了にあたっては火気の点検及び施錠、消灯などの見回り点検を必ず行うなど火の取扱いについて特に注意すること。
- ⑫ 日々の火葬炉の運転実施状況を記録すること。

I-3-2) 保守点検業務 B

以下に示す仕様書の基準について、月次報告書及び事業計画書から適切な水準であると判断し B 評価とした。

また、業務用冷凍空調機器簡易点検以外の業務は、第三者に委託されているが、当該業務は、資格及び専門技術力が不可欠な業務であることから、第三者への委託が必要なものと判断した。

- ① 消防設備保守点検業務 (総合点検年 1 回、機器点検年 1 回)
- ② 浄化槽設備保守点検 (月 1 回)、清掃業務及び法定検査 (年 1 回)
- ③ 自動扉保守点検業務 (年 3 回)
- ④ 業務用冷凍空調機器簡易点検 (年 4 回)
- ⑤ ばい煙及びダイオキシン類測定業務 (排ガス中のばい煙並びに排ガス及びばいじん中のダイオキシン類測定) (年 1 回)

I-3-(3) 清掃、維持、喫茶業務 A

以下に示す仕様書の基準通りに清掃、維持、喫茶業務が実施されていることが、月次報告書等により確認されたほか、巡回によって確認された不良個所（霊灰塔周辺の枯れた芝）に対して、施設の美観向上のために自社で対応（芝を玉砂利に変える）を行うなどの取組が確認できたため A 評価とした。

① 施設・設備維持管理業務

日常から見回り及び点検を行うとともに、修繕が必要であるときは、組合と協議のうえ修繕を実施し、利用者が快適で安心して利用できるよう適切な状態に保つこと。

② 火葬設備維持管理業務

- ア 火葬炉及び関連設備の運転操作にかかる技術管理
- イ 火葬炉及び関連設備の日常点検
- ウ 火葬炉及び関連設備の月例点検（月 1 回）
- エ 火葬炉及び関連設備の修繕

③ 清掃業務

ア 日常清掃業務

床面の掃き掃除、汚染箇所の除去及び水拭き、塵払い、屑かご及び吸い殻入れの清掃、トイレの清掃、建物内外面の汚損箇所の除去、落葉等の除去、除草

イ 年間清掃業務（施設内該当部分）

3 か月に 1 回の床洗浄及びワックスがけ（年 4 回のうち 1 回はワックス剥離を併用）、窓ガラス及び見送りホール等のガラス洗浄クリーニング、汚損箇所の除去

④ 庭園管理業務

樹木剪定、薬剤散布、樹木施肥、除草を行うこと。また、庭園及び樹木の巡回点検を月 1 回以上行い、異常があったときは速やかに組合に報告するとともに、適切な措置を行うこと。

ア 樹木剪定、薬剤散布

クロマツ 5 本、中高木常緑 473 本、中高木落葉 48 本、低木 330 株及び低木寄せ植え 1,530 m² の剪定。実施回数は、クロマツは年 2 回、その他は種類ごとに年 1 回。

イ 薬剤散布

樹木ごとに年 3 回の薬剤散布を行う。なお、樹木ごとに最適な薬剤を使用し、病害虫を防除すること。

ウ 樹木施肥

高木 82 本、中木 846 m²、低木寄せ植え 1,530 m²、芝生 540 m²に適宜施肥すること。

エ 除草・芝刈り

年 4 回の除草と年 1 回の芝刈りをする。こと。（緑化ウォール 3,880 m²、芝刈り 270 m²）

⑤ 給茶等のサービス業務

ア 待合室に葬家の名札を表示すること。

イ 給茶器に湯茶を準備すること。

ウ 昼食等のごみは持ち帰るように、利用者に対し指導すること。

⑥ 喫茶の運営

桜の苑の立地条件から、ほとんどの利用者が、火葬が終わるまでの時間を過ごすため、利用者が故人を偲び、心を落ち着かせる空間を提供することを目的として、喫茶を運営すること。

ア 施設内でのアルコール類の販売、飲酒は禁止とする。

イ 使用面積等を変更する場合は、事前に組合へ協議すること。

ウ 販売品目と提供価格については、事前に組合へ協議すること。

エ 喫茶の運営にあたっては、食品衛生法等の関係法令、条例等を順守するとともに、清潔の保持、衛生管理、安全管理に十分配慮すること。

- ① ⇒ 業務管理日誌により日常の点検が適切に実施されていることを確認。修繕に関する組合との協議が適切に交わされている。
- ② ⇒ 月次報告書により技術研修及び点検が適切に実施されていることを確認。
- ③ ⇒ 日々の清掃が適切に実施されていることを業務管理日誌により確認。定期清掃が適切に実施されていることを月次報告書により確認。
- ④ ⇒ 巡回点検が適切に実施されていることを業務管理日誌により確認。樹木剪定等が適切に実施されていることを月次報告書により確認。
巡回により確認した不良個所（霊灰塔周辺の枯れた芝）に対して美観向上のために自社で改善を実施している。
- ⑤、⑥⇒ 現地確認により適切に実施されていることを確認。

I-4-1) 自主事業の実施に関する業務 B

以下に示す事業計画書に記載された自主事業が適切に実施されていることが月次報告書及び現地確認により確認されたためB評価とした。

- ① コイン式マッサージチェア機の設置
- ② DVD アニメの上映（コロナの影響により停止中）
- ③ 骨壺等の販売

I-4-2) 情報公開、個人情報に係る措置

立入調査により、関係法令に沿った自社マニュアルが作成され、個人情報が含まれる書類等について鍵付きの書庫に保管するなどの措置が講じられていることが確認された。また、個人情報保護等に関するコンプライアンス研修が定期的に行われていることから、十分な措置が講じられていると判断し、A評価とした。