

令和 5 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12月と3月に実施されている。
(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	B	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おり、基準を満たしている。
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 ・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	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） ・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（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	聞き取り調査 ・経営状況は安定している。

【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。 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。	合計点 (77) 点/ (95) 点 $\times 100 = (81)$ 平均点 (4.1) 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5年10月 ～令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月 ～令和5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	178	1	101%	
施設利用者数	18,284	12,739	5,545	144%	コロナ感染症の5類移行に伴う利用者制限解除による増
火葬件数	1,541	1,611	△70	96%	
施設稼働率※	71.7%	75.4%	△3.7%	95%	

※ 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 92% 悪かった 0% どちらでもない 8%
- ・ 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 96% 悪かった 0% どちらでもない 4%

（設備）

- ・ 利便性 良かった 96% 悪かった 2% どちらでもない 2%
- ・ 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）

- ・ セルフのお茶に冷たいお茶がほしい。
- ・ 個室が分かりにくかった。
- ・ お菓子盛の種類を増やしてほしい。
- ・ 喫茶メニューがもう少しほしい。
- ・ 自動販売機を設置してほしい。

（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））

- ・ サンドイッチや麺類などの軽食

（その他の意見）

- ・ クレジットカードが使えるととても良い。
- ・ 改装されていてわかりやすかった。
- ・ 暑い中、姿勢を正し、言葉使いも丁寧でありがたかった。
- ・ アナウンスが小さくて聞き取りづらかった。

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)

- ・ セルフのお茶に冷たいお茶がほしい。
⇒ 備品の給茶機では機能がないため、喫茶メニューで烏龍茶を販売。
- ・ 個室が分かりにくかった。
⇒ 待合ホールからは待合室毎の家名表示を行っているが、待合室前部屋から入り口にも家名の表示を検討する。
- ・ お菓子盛りの種類及び喫茶メニューの増、軽食の販売
⇒ 採算性を検討のうえ検討。軽食については設備上難しいと判断。
- ・ クレジットカードが使えるととても良い。
⇒ 喫茶業務において検討。
- ・ アナウンスが小さく聞き取りづらかった。
⇒ アナウンス研修を実施した。

(施設の環境整備)

- ・ 収骨室前に手荷物置き用の棚を設置、車寄せ採光窓枠の塗装劣化部分の補修、音響設備の修繕を実施し音質が改善した。

4 事業収支

(1) 収入

項 目	本年度〔令和5年10月 ～令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月 ～令和5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	28,100,000	300,000	101%	
喫茶売上	5,597,070	3,416,150	2,180,920	164%	施設利用者増加に伴う売上の増
自主事業収入	33,000	33,900	△900	97%	
公衆電話使用料	0	0	0	—	R4.7 に電気通信事業法の改正に伴い公衆電話を撤去による減
その他※1	73	100	△27	73%	預金利息の減
合 計	34,030,143	31,550,150	2,479,993	108%	

※1：預金利息

(2) 支出

項 目	本年度〔令和5年10月 ～令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月 ～令和5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	19,640,473	19,504,020	136,453	101%	
消耗品費	502,580	846,772	△344,192	59%	管理運営に必要な消耗品の支出が少なかったもの。
光熱水費	148,941	132,139	16,802	113%	
事務管理費	150,000	150,000	0	100%	
印刷製本費	0	25,740	△25,740	0%	申請書を購入しなかったことによる減
通信運搬費	119,197	130,201	△11,004	92%	
維持管理委託費	3,723,951	3,723,951	0	100%	
修繕費	117,040	770,000	△652,960	15%	霊灰棟周辺の美観改善修繕の減
喫茶支出（人件費、仕入れ代等）	4,677,461	3,413,228	1,264,233	137%	施設利用者増加に伴う仕入、人件費等の増
自主事業支出（仕入れ代等）	74,544	62,776	11,768	119%	
その他※2	1,505,450	1,315,297	190,153	114%	
合 計	30,659,637	30,074,124	585,513	102%	

※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5年10月～ 令和6年3月〕 A	前年度〔令和4年10月～ 令和5年3月〕 B	対 比		備 考
			A－B	A／B	
① 事業収支	3,370,506	1,476,026	1,894,480	228%	喫茶業務の売上増に伴う収支の増
② 利用料金比率	19.82%	12.28%	7.55%	161%	喫茶業務の収入増に伴い上昇
③ 人件費比率	64.06%	64.85%	△0.79%	99%	
④ 外部委託比率	12.15%	12.38%	△0.24%	98%	
⑤ 利用者当たり 管理コスト	1,677	2,361	△684	71%	
⑥ 利用者当たり 自治体負担コスト	1,553	2,206	△653	70%	利用者数の増加に伴い低下

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。

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るか、又は費用がかかりすぎているかを確認する。

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	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	備 考
① 自己資本比率	90.8%	92.4%	94.1%	90.7%	91.6%	
② 流動比率	665.8%	598.9%	721.7%	752.3%	746.3%	
③ 固定長期適合率	53.4%	59.0%	37.9%	56.3%	57.6%	
④ 総資産経常利益率	3.4%	4.1%	4.5%	6.9%	3.3%	
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