

令和 6 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（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		A	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 9 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。 ・自主的に喫煙所設置を提案し適正な手続きで自費設置するなど、施設的美観向上に努めた。
	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 （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、高水準で履行されているほか、自主的に喫煙所を設置するなど利用者の利便性向上に積極的に取組む姿勢も確認できた。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を確認した。	合計点 (74) 点/ (90) 点 × 100 = (82) 平均点 (4.6) 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4月～ 令和6年9月〕 A	前年度〔令和5年4月 ～令和5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	182	1	101%	
施設利用者数	15,841	15,551	290	102%	
火葬件数	1,376	1,407	△31	98%	
施設稼働率※	62.7%	64.4%	△1.8%	97%	

※ 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（上期は4月、8月実施）

（職員の対応）

- ・ 案内の内容 良かった 93% 悪かった 0% どちらでもない 7%
- ・ 身だしなみ 良かった 96% 悪かった 0% どちらでもない 4%
- ・ 言葉遣い等 良かった 96% 悪かった 4% 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 12%
- ・ 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）

- ・ クレジットカード、電子マネーが使えると良い。
- ・ 喫煙所に屋根が欲しい。
- ・ 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、気持ちよく感じました。職員の方の親切な対応に感謝します。

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ます。
- ・ 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、喫煙所を設置します。
- ・ 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、柔軟な対応に努める。

(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4月 ～令和6年9月〕 A	前年度〔令和5年4月 ～令和5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	28,400,000	28,400,000	0	100%	
喫茶売上	4,743,150	4,594,100	149,050	103%	
自主事業収入	31,101	26,900	4,201	116%	
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	1,330	65	1,265		預金利息の増
合 計	33,175,581	33,021,065	154,516	100%	

※1：預金利息

(2) 支出

項 目	本年度〔令和6年4月 ～令和6年9月〕 A	前年度〔令和5年4月 ～令和5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	18,947,458	18,843,505	103,953	101%	
消耗品費	325,486	574,408	△248,922	57%	管理運営に必要なとなる消耗品の支出が少なかったもの。
光熱水費	103,134	102,255	879	101%	
事務管理費	150,000	150,000	0	100%	
印刷製本費	0	0	0		申請書の購入なし
通信運搬費	84,333	92,490	△8,157	91%	
維持管理委託費	4,049,458	4,049,458	0	100%	
修繕費	4,220	37,400	△33,180		
喫茶支出（人件費、仕入れ代等）	4,462,746	3,975,240	487,506	112%	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）	63,291	50,739	12,552	125%	業務に必要な消耗品、備品購入
その他※2	1,465,746	1,492,869	△27,123	98%	
合 計	29,655,872	29,368,364	287,508	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4月～ 令和6年9月〕 A	前年度〔令和5年4月 ～令和5年9月〕 B	対 比		備 考
			A-B	A/B	
① 事業収支	3,519,709	3,652,701	△132,992	96%	
② 利用料金比率	16.82%	16.27%	0.54%	103%	(参考値)
③ 人件費比率	63.89%	64.16%	△0.27%	100%	
④ 外部委託比率	13.65%	13.79%	△0.13%	99%	
⑤ 利用者当たり 管理コスト	1,872	1,889	△16	99%	
⑥ 利用者当たり 自治体負担コスト	1,793	1,826	△33	98%	

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。