

## 平成22年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市北部墓地公園
所在地	四日市市大矢知町字大沢1981番地25
指定管理者	名称 イージス・グループ有限責任事業組合 代表者 前田 樹希 住所 四日市市朝日町1番4号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、 実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しま した。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次 業の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたう えで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え 方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	環境部 生活環境課 TEL：059-354-8186 E-mail：seikatsukankyou@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

四日市市北部墓地公園の管理運営については、「墓地使用者の平等な利用の確保」と「安全で安心な施設の確保」という指定管理者の実施方針に基づき、墓地使用者の利用状況の把握に努めることで一層のサービス向上を目指しており、一定の効果は果たしています。

管理運営については、市担当者が受託者の事務所において必要書類の整備保管状況や接客時の対応などを確認したところ、各種条例・規則を遵守し、仕様書等に定められた業務を適正に実施されていました。

お盆・お彼岸等の繁忙期における墓地公園内の管理については、平成21年度に引き続き交通誘導員を配置すると共に、テントを設置し、無料で飲み物を提供するサービスを行うなど、安全で安心な施設の確保に努めていました。また、墓地公園現地に配置されているサービススタッフについては、お盆前に増員して除草作業に当たるなど、墓地利用者の利用状況に応じた対応が取られていました。

経費の削減については各費目で当初実施計画より増減が生じましたが、指定管理者の努力により、全体としては計画の範囲内で執行されており、以上のことを総合的に判断して良好と評価いたします。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成21年度、墓地使用者に対して実施したアンケート結果において、約10%の使用者から墓地公園内の清掃状況について「悪い」という回答をいただきました。そのため現地サービススタッフの作業内容の再確認を行い、通路の清掃を随時実施するなど速やかに対応いたしました。

また、平成22年度についても引き続き通路の清掃作業を随時実施し、お盆等の繁忙期前には増員して除草作業を実施するなど、墓地利用者の利用状況に応じた対応に努めていました。

その結果、平成22年度に墓地使用者を対象に実施したアンケートでは、墓地公園内の清掃状況について「悪い」と回答した方は全体の約3%になり、平成21年度の約10%と比較すると指定管理者の努力が見て取れます。

今年度についても、引き続き除草・清掃作業を随時実施していくと共に現地サービススタッフによる見回りを強化し、除草・清掃状況の把握の強化と墓地使用者のニーズの把握に努めることで、更に利用者の満足度を高めていくことが必要であると思われま。

## 基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

### 合目的性・公平性・効果性

指定管理者の事務所における受付業務については、墓地、埋葬等に関する法律、四日市市北部墓地公園条例並びに個人情報保護条例など、各種法律、条例を遵守することで、墓地使用者の平等な利用を確保し、適正に使用することができるように管理運営が行われていました。

墓地公園内の管理業務については、現地サービススタッフが配置されており、利用者にとって安全・安心な施設を目指しています。しかし、お盆・お彼岸時に実施したアンケートにおいて、一部の方から「接したことがない」「見かけたことがない」というお声もいただいているため、現地サービススタッフの配置の仕方を再考し、一目見て現地スタッフと分かる様な服装で業務に取り組むなど、更なる努力が必要であると感じています。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

お盆などの繁忙期の前に指定管理者他事業部門の職員を現地サービススタッフとして増員し、除草・清掃作業を実施することで、雑草等の成長が著しい時期においても適切に除草・清掃されていることを確認しました。また、水取り場に桶置き場を新設するなど、利用者のニーズに応え、墓地使用者が快適に使用できるよう運営がなされていました。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

墓地使用者からの苦情・問題はなく、墓地区画ナンバーの張替え作業や、墓標が倒れている区画の利用者に対し通知を行うなど、利用者からの改善要望に速やかに対応し、改善が図られていました。また、これら利用者からの要望事項について、速やかに市担当者へ報告を行うと共に、月報に記載し報告することで、適正に実施されていることを確認いたしました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

四日市市北部墓地公園条例、個人情報の取扱についてなど、各種法令順守について研修が行われており、市担当者が受託者の事務所等で確認を行ったところ、霊園管理料収入、事務費等の支出についても適正に処理され、領収書や経理関係書類も整理されていました。また、平成22年度に第三者へ委託を行った、繁忙期における交通警備や墓地管理システム保守についても、市の承認を受けた後で契約がされていました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

お盆時などの繁忙期において交通誘導を行い、パイロンや矢印板を設置することで、墓地公園内での事故防止や安全に車の駐車ができるよう配慮されていました。また、東日本大震災の際には、現地サービススタッフが墓碑の傾きや通路の状況等の確認を行い、現地墓地使用者の安全を確認した上で、事務所を通じて速やかに市の担当者へ報告があり、安全確保に努めていることを確認しました。

### 社会性（環境等への配慮）

除草作業やごみ回収を毎日実施し、また、枯花回収を適宜実施することで、衛生面・環境面の確保に努めていました。今年度は現地サービススタッフによる見回りを強化することで節水への呼びかけを行い、漏水や、水が出たままになっている水道の早期発見に努めるなど、必要以上の水道使用を抑える必要があると感じています。

## 事業収支

### 経済性

指定管理者の努力により、消耗品、修繕料、委託料などの経費を削減することができました。特にプレートの張替え作業や樹木剪定業務などの修繕料、委託料においては、自社で実施できるものは自社で実施するという姿勢が見られ、積極的に経費削減を実施しています。光熱水費については計画値よりも増加しましたが、全体としては計画の範囲内で執行されており、経済性については適正であると判断いたします。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況について、決算報告書等を分析した結果、特に大きな課題や問題はないと判断しました。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成22年度

施設名	四日市市北部墓地公園	所管課:生活環境課																								
所在地	四日市市大矢知町字大沢1981番地25	設置年月:昭和56年12月																								
設置目的	増加する墓地需要に対応し、市民へ適正な墓地の供給を行うことにより墓地不足を解消する																									
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市北部墓地公園条例、四日市市北部墓地公園条例施行規則																									
施設の概要	敷地面積 (㎡)	93,900.00																								
	総区画数 6,593区画 (平成22年度末)																									
設備の概要	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">墓地区画の内訳</td> <td style="width: 10%;">2㎡</td> <td style="width: 10%;">4,735区画</td> <td style="width: 60%;">(442区画増設 H22.4.1)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4㎡</td> <td>1,491区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6㎡</td> <td>292区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>12㎡</td> <td>60区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>18㎡</td> <td>14区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>30㎡</td> <td>1区画</td> <td></td> </tr> </table>		墓地区画の内訳	2㎡	4,735区画	(442区画増設 H22.4.1)		4㎡	1,491区画			6㎡	292区画			12㎡	60区画			18㎡	14区画			30㎡	1区画	
墓地区画の内訳	2㎡	4,735区画	(442区画増設 H22.4.1)																							
	4㎡	1,491区画																								
	6㎡	292区画																								
	12㎡	60区画																								
	18㎡	14区画																								
	30㎡	1区画																								
事業概要	<p>北部墓地公園は、昭和56年12月に設置され、平成21年4月からは使用許可をはじめ、施設の維持管理業務をイージス・グループ有限責任事業組合が行っている。</p>																									

## 2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	計画対比
墓地使用許可業務	100	167	67
墓地承継業務	60	100	40
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業	120	133	13
墓石建立許可申請受付確認業務	150	204	54
墓地返還受付業務	20	39	19
使用者変更受付業務	30	34	4
代理人不選任申出受付業務	30	17	△ 13
墓地使用許可取消し業務	0	0	0
許可証の再交付業務	随時	40	-

## 3. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	13,950,000	13,950,000	0
収入計	13,950,000	13,950,000	0
人件費	9,296,000	9,339,951	43,951
管理費	3,284,160	3,007,189	△ 276,971
消耗品費	312,242	127,921	△ 184,321
燃料費	0	0	0
印刷製本費	114,727	113,275	△ 1,452
光熱水費	631,308	953,286	321,978
修繕料	140,000	24,330	△ 115,670
通信運搬費	16,379	64,989	48,610
広告料	0	0	0
手数料	20,045	17,430	△ 2,615
保険料	443,368	386,080	△ 57,288
委託料	1,204,000	995,010	△ 208,990
賃借料	178,966	172,242	△ 6,724
その他	223,125	152,626	△ 70,499
事業費(ソフト事業等)	—	—	—
一般管理費	1,369,840	1,403,243	33,403
支出計	13,950,000	13,750,383	△ 199,617
収支	0	199,617	199,617

平成22年度 四日市市北部墓地公園 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
管理体制	・正職員3名、パート職員2名、現地スタッフ8名の体制 ・受付時間 8時30分から17時15分まで ・休日は、土・日・祝日・12月29日から1月3日	同左	計画通り	墓地受付業務等、順調に業務を実施した。	適

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
墓地使用許可業務	100	167	67	墓地受付業務等、順調に業務を実施した。	適
墓地承継業務	60	100	40		
洗骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	120	133	13		
墓石建立許可申請受付確認業務	150	204	54		
墓地返還受付業務	20	39	19		
使用者住所変更受付業務	30	34	4		
代理人不選任申出受付業務	30	17	△13		
墓地使用許可取消し業務	0	0	0		
許可証の再交付業務	随時	40	—		

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
指定管理料	13,950,000	13,950,000	0		適
収入計	13,950,000	13,950,000	0		適
人件費	9,296,000	9,339,951	43,951	〔勤務体制：正職員3名、パート職員2名、現地サービススタッフ8名〕計画通りの配置となっていた。	適
管理費	3,284,160	3,007,189	△276,971		適
消耗品費	312,242	127,921	△184,321	人件費については、お盆前の除草作業として、土・日曜日に出勤したため増加したが、雑草等の成長が著しい時期（お盆前）の除草作業は適正であった。また、経費についても概ね計画の範囲内であったため良好と判断する。	適
燃料費	0	0	0		適
印刷製本費	114,727	113,275	△1,452	また、経費についても概ね計画の範囲内であったため良好と判断する。	適
光熱水費	631,308	953,286	321,978		否
修繕料	140,000	24,330	△115,670	管理費については消耗品費や修繕料の削減等、全体として経費削減に努めており、良好と判断する。また、委託料についても、昨年度まで外注していた樹木剪定業務を自社内で実施するなど、経費の削減を実施しており、景観も良好な状態で維持されている。	適
通信運搬費	16,379	64,989	48,610		適
広告料	0	0	0	ただし、光熱水費については、計画値の約1.5倍となっているため、現在、随時実施している現地サービススタッフからの節水の呼びかけの強化と、更なる節水対策を実施していただきたい。	適
手数料	20,045	17,430	△2,615		適
保険料	443,368	386,080	△57,288	適	
委託料	1,204,000	995,010	△208,990	適	
賃借料	178,966	172,242	△6,724	適	
その他	223,125	152,626	△70,499	適	
事業費（ソフト事業等）	—	—	—	—	—
一般管理費	1,369,840	1,403,243	33,403	適	
支出計	13,950,000	13,750,383	△199,617		適
収支	0	199,617	199,617		適

総合コメント

各費目で当初実施計画より増減が生じたが、指定管理者の努力により、全体としては計画の範囲内で執行されました。

平成22年度 四日市市北部墓地公園 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		墓地使用許可業務167件、 墓地承継業務100件、 焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務133件、 墓石建立許可申請受付確認業務204件、 墓地返還受付業務39件、 使用者住所変更受付業務34件、 代理人不選任申出受付業務17件 墓地使用許可取消し業務0件 許可証の再交付業務40件 と墓地受付業務等適性に実施された。	適
事業 収支	収入	業務委託料のみであり、予定通りであった。	適
	支出	各費目で当初実施計画より増減が生じたが、消耗品費、修繕料、委託料等の経費削減に努め、全体としては計画の範囲内で執行された。 【消耗品費】 在庫を的確に把握することで必要以上に在庫を抱えず、最小限の購入に努めることで経費を削減している。 【修繕料】 墓地区画内プレートの張替え作業や桶置きを設置など、各種修繕業務について、外注せずに自社内で行うことで経費を削減している。 【委託料】 昨年度まで外注していた樹木剪定業務を自社内で実施することで、経費を削減している。 【光熱水費】 墓地利用者の増加や蛇口の閉め忘れなどが主な原因と思われる。経費が計画値の1.5倍となっているため、現地サービススタッフを活用し、節水の呼びかけや見回りを強化すると共に、更なる節水対策を実施していただきたい。	適

平成22年度 四日市市北部墓地公園 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面確認	変更については速やかに提出があった。	適
	条令等の遵守	条例等で定められた業務を行っているか	随時 書面確認 実地確認	四日市市北部墓地公園条例及び施行規則に定められた通り行われている。	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	計画書4月1日 報告書(毎月)	計画通り提出された。	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	4月1日、3月31日 書面確認	計画通り提出された。	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	随時	必要に応じて随時連絡を取り合っている。	適
	計画書の整備保管	業務計画書が整備、保管されているか	実地確認	適切であることを事務所に確認。	適
	非常時・緊急時の対応	災害発生時等緊急時の対策が策定され、職員に徹底されているか	書面確認	研修の実施を実施報告書にて確認。	適
		事故等の報告書が提出されたか	書面確認	該当なし。事故発生時には速やかに市に報告するよう指導した。	—
	職員研修	職員に対して、施設の管理に必要な研修が行われているか	書面確認	研修の実施を実施報告書にて確認。	適
苦情対応等	不法駐車等、施設内で発生する問題や苦情について適切な対応が行われているか	実地確認 指定管理者からの報告	苦情なし。苦情があった場合は速やかに市に報告するよう指導した。	適	
除草・清掃業務	清掃	除草・清掃は確実に実行されているか	随時実地確認	適宜現地を確認し、仕様書通り行われていることを確認した。	適
低木剪定管理	樹木管理	剪定期等は適切か	実地確認	現地を確認し、仕様書通り行われていることを確認した。	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実地確認	事務所を確認し、適切に配置されていることを確認した。	適

総合コメント

受託者の事務所にて書類確認、聞き取りを行うとともに、現地を確認し、すべて適正に行われていることを確認した。

平成22年度 北部基地公園 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否

総合コメント  
該当なし



平成22年度 四日市市北部施設 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか			
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか			
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
設備保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか			
		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
	修理	不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
備品・什器等保守管理	点検保守	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			

総合コメント  
該当なし

平成22年度 四日市市北部墓地公園管理 サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに使用許可業務を行えたか	書面確認 実地確認	事務所及び書面にて適切に行われていることを確認した。	適
		許可証は速やかに発行されたか	書面確認 実地確認	事務所及び書面にて適切に行われていることを確認した。	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	随時 実地確認	事務所及び墓地公園にて適切に行われていることを確認した。	適
		利用者に対する指導は適切であったか	実地確認	事務所及び墓地公園にて適切に行われていることを確認した。	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時実地確認	事務所及び墓地公園にて着用を確認した。	適
維持管理業務	施設・設備 の保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時実地確認	現地を確認し利用に支障がないことを確認した。	適
	清掃業務	トイレトペーパー、清掃用品は常に補給されているか	随時実地確認	現地を確認し常に補給されていることを確認した。	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	随時実地確認	現地を確認し清潔に保たれていることを確認した。	適
	外構・植栽 管理業務	枯花処分は週一回以上行われているか	書面確認 実地確認	現地を確認すると共に、書面にて仕様書の通り行われていることを確認した。	適
		墓地管理区域内除草は年2回以上実施されているか	書面確認 実地確認	現地を確認すると共に、書面にて仕様書の通り行われていることを確認した。	適
		境界付近の除草は年一回以上行われているか	書面確認 実地確認	現地を確認すると共に、書面にて仕様書の通り行われていることを確認した。	適
		低木剪定は年一回以上行われているか	書面確認 実地確認	現地を確認すると共に、書面にて仕様書の通り行われていることを確認した。	適
		便所清掃は週2回以上行われているか	書面確認 実地確認	現地を確認すると共に、書面にて仕様書の通り行われていることを確認した。	適
	環境衛生管理 業務	快適に利用できる環境となっていたか	随時実地確認	衛生面に配慮し清潔であることを確認した。	適

総合コメント  
 運営業務、維持管理業務ともに、仕様書等に定める業務を適切に実施している。