

## 平成23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 斎藤 孝宏 住所 四日市市栄町2番2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 葉の通り、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：seikatsukankyoku@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は、市民への墓地の供給及び適正な管理を通して、市民福祉の向上に資することを目的として設置されたものですが、指定管理者の運営において「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、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、受託者の事務所で、必要書類の整備保管状況や接客時の対応などを確認しました。各種条例・規則は遵守され、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、交通安全誘導の徹底を図るとともに、霊園内にテントを設置し、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、お盆前は特に重点的に除草作業に当たるなど、墓地利用者の利用状況に配慮し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%の利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23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1%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れます。

## 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作業を実施しています。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「姿は見かけるとが会話をしたことがない」といった意見や、「会ったことがない」という意見もいただいているため、現地サービススタッフによる利用者への声掛けを行うなど、積極的な利用者ニーズの把握に努める必要が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、水取り場の墓参用バケツを適宜補充するなど、利用者のニーズに応え、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・問題は特にありませんでしたが、植栽に関する要望への対応など、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23年度に第三者へ委託を行った、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、地震・火災等の発生に際しての訓練も実施されており、昨年秋に発生した大型台風の後には、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、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（周辺等への配慮）

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。また、今年度も引き続き現地サービススタッフによる水取り場の見回りを徹底し、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取組みが実施されました。

## 事業収支

### 経済性

指定管理者の努力により、光熱水費、消耗品、修繕料などの経費を削減することができました。特に水取り場の節水による光熱水費の縮減に努めるなど、全体としては計画の範囲内で執行されています。また、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ることから、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23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	
	設備の概要	総区画数 6,593区画 (平成23年度末) 墓地区画の内訳 2㎡ 4,735区画 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	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。		

## 2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
墓地使用許可業務	100	125	25
墓地承継業務	60	130	70
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業	120	154	34
墓石建立許可申請受付確認業務	150	198	48
墓地返還受付業務	20	43	23
使用者住所変更受付業務	30	51	21
代理人不選任申出受付業務	30	32	2
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	38	—

## 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	15,200,000	15,200,000	0
収入計	15,200,000	15,200,000	0
人件費	9,700,000	9,582,508	△ 117,492
管理費	3,957,600	4,161,016	203,416
消耗品費	374,167	355,928	△ 18,239
燃料費	0	0	0
印刷製本費	72,551	31,500	△ 41,051
光熱水費	930,000	797,046	△ 132,954
修繕料	684,000	0	△ 684,000
通信運搬費	400,000	417,343	17,343
広告料	0	0	0
手数料	525,000	856,694	△ 331,694
保険料	442,021	424,250	△ 17,771
委託料	166,000	941,210	775,210
賃借料	189,000	171,192	△ 17,808
その他	174,861	165,853	△ 9,008
事業費(ソフト事業等)	-	-	-
一般管理費	1,542,400	1,454,852	△ 87,548
支出計	15,200,000	15,198,376	△ 1,624
収支	0	1,624	1,624

平成23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7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	125	25	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	130	70		
埋葬埋葬及び改葬許可証明確認業務	120	154	34		
墓石建立許可申請受付確認業務	150	198	48		
墓地返還受付業務	20	43	23		
使用者住所変更受付業務	30	51	21		
代理人不選任申出受付業務	30	32	2		
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	38	—		

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	15,200,000	15,200,000	0	<p>【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7名】計画通りの配置となっていた。</p> <p>人件費については、平成23年度より現地スタッフが1名減となったが、現地での作業時間は対前年度比で約10%増加していることから適と判断する。</p> <p>管理費については特に水取り場の節水による光熱水費の縮減に努めるなど、全体として経費の縮減に努めており良好と判断する。</p> <p>なお、修繕料と委託料において実施計画と実施内容とに乖離が発生しているが、これは実施計画において外注費（墓地管理システムの保守点検費用等）を修繕費として計上したが、実績集計時に委託料として計上したことによるものであり、平成22年度実績と比較しても差異がないことから適と判断する。</p> <p>また、手数料は平成23年度が3年毎の管理料徴収業務年度にあたり、銀行へ支払う手数料が当初計画より増加したことによる。</p>	適
収入計	15,200,000	15,200,000	0		適
人件費	9,700,000	9,582,508	△ 117,492		適
管理費	3,957,600	4,161,016	203,416		適
消耗品費	374,167	355,928	△ 18,239		適
燃料費	0	0	0		適
印刷製本費	72,551	31,500	△ 41,051		適
光熱水費	930,000	797,046	△ 132,954		適
修繕料	684,000	0	△ 684,000		適
通信運搬費	400,000	417,343	17,343		適
広告料	0	0	0		適
手数料	525,000	856,694	331,694		適
保険料	442,021	424,250	△ 17,771		適
委託料	166,000	941,210	775,210		適
賃借料	189,000	171,192	△ 17,808		適
その他	174,861	165,853	△ 9,008	適	
事業費（ソフト事業等）	—	—	—	—	
一般管理費	1,542,400	1,454,852	△ 87,548	適	
支出計	15,200,000	15,198,376	△ 1,624	適	
収支	0	1,624	1,624	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た。

平成23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	適合判断
利用実績		墓地使用許可業務125件、 墓地承継業務130件、 焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務154件、 墓石建立許可申請受付確認業務198件、 墓地返還受付業務43件、 使用者住所変更受付業務51件、 代理人不選任申出受付業務32件 墓地使用許可取消し業務0件 許可証の再交付業務38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、人件費、光熱水費、消耗品費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。 【人件費】 草木の繁茂期には増員して対応するなど、適宜必要な人員を配置している。 【光熱水費】 現地サービススタッフによる水取り場の見回りや節水の呼びかけにより、水道使用料を削減している。 【修繕料】 修繕料で対応すべき支出が、年間を通じて発生しなかったことによる。 【消耗品費】 在庫管理を徹底し、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。	適

平成23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	業務執行体制について文書で報告があった。また、お盆前の除草作業のため職員の変更（追加）があった。	適
	条例等の遵守	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	必要に応じて随時適切な方法により連絡があった。	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	剪定時期等は適切か	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
<b>総合コメント</b> 受託者の事務所に書類確認、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23年度 四日市市北部墓地公園 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23年度 四日市市北部墓地公園 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	適合
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	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			
備品・什器等保守管理	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			
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			
		修繕工事は適切であったか			

総合コメント  
該当なし

平成23年度 四日市市北部墓地公園 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。