

平成25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。

以上のことを総合的に判断し、良好と評価いたします。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者アンケートの結果、清掃状況や除草・剪定状況、安全面、スタッフ対応のいずれの項目についても高い評価となっています。年々「良い」と回答される率が上昇し、指定管理最終年度において、清掃状況やスタッフ対応について過去最も高い評価となるなど、指定管理者の努力が認められました。

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。

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の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。

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、長時間駐車車両の増加に対して、注意喚起を毎日行うなど、速やかに対応し、改善が図られていました。また、これらの対応について、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25年度に第三者へ委託を行った交通誘導等についても、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、災害時等の対応についての研修を実施していました。

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。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、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、印刷製本費などの経費を削減することができました。人件費及び修繕料について、結果として支出が収入を上回ったため、収入の範囲内となるよう計画的な執行が望まれます。

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、貸借対照表、損益計算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。

その他

障害者雇用に対する取組み

障害者法定雇用率を達成しています（2.16%）。また、障害者雇用については、具体的な数値目標を掲げ、ハローワークの障害者担当者への紹介依頼、現状聞き取り、会社見学の受け入れなど積極的な取組みが行われました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成25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	設備の概要	敷地面積 (m ²)	93,900.00
		総区画数 6,699区画 (平成25年度末)	
		墓地区画の内訳	2 m ² 4,841区画 4 m ² 1,491区画 6 m ² 292区画 12 m ² 60区画 18 m ² 14区画 30 m ² 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グス・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	72	△ 28
墓地承継業務	60	103	43
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業	120	158	38
墓石建立許可申請受付確認業務	150	182	32
墓地返還受付業務	20	39	19
使用者住所変更受付業務	30	53	23
代理人不選任申出受付業務	30	29	△ 1
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	36	—

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	14,200,000	14,200,000	0
収入計	14,200,000	14,200,000	0
人件費	9,700,000	10,033,216	333,216
管理費	3,120,000	2,988,184	△ 131,816
消耗品費	252,947	248,719	△ 4,228
燃料費	0	0	0
印刷製本費	55,500	0	△ 55,500
光熱水費	930,000	834,074	△ 95,926
修繕料	49,500	255,000	205,500
通信運搬費	80,000	23,230	△ 56,770
広告料	0	0	0
手数料	5,250	15,155	9,905
保険料	408,884	324,180	△ 84,704
委託料	995,010	902,570	△ 92,440
賃借料	175,000	172,242	△ 2,758
その他	167,909	213,014	45,105
事業費 (ソフト事業等)	—	—	—
一般管理費	1,380,000	1,511,848	131,848
支出計	14,200,000	14,533,248	333,248
収 支	0	△ 333,248	△ 333,248

平成25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	計画どおり	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	72	△ 28	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	103	43		
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	120	158	38		
墓石建立許可申請受付確認業務	150	182	32		
墓地返還受付業務	20	39	19		
使用者住所変更受付業務	30	53	23		
代理人不選任申出受付業務	30	29	△ 1		
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	36	—		

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	14,200,000	14,200,000	0	〔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6名（繁忙期17名）〕の配置となっていた。墓地管理業務の作業実施時間が増加し、昨年度比105%となったことなどから、人件費が予定を上回った。管理費については印刷製本費の減や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た一方、業務引継ぎにあたって、施設修繕を実施したため、修繕料が予定を上回った。また、一般管理費は、作業員制服の買い替えなどの経費が想定以上に発生したことにより、予定を上回った。以上のことから、経費節減に努めたものの、現地清掃作業に係る人件費や施設修繕料の負担が増えたことから、結果としては、支出が収入を上回る結果となった。	適
収入計	14,200,000	14,200,000	0		適
人件費	9,700,000	10,033,216	333,216		適
管理費	3,120,000	2,988,184	△ 131,816		適
消耗品費	252,947	248,719	△ 4,228		適
燃料費	0	0	0		適
印刷製本費	55,500	0	△ 55,500		適
光熱水費	930,000	834,074	△ 95,926		適
修繕料	49,500	255,000	205,500		適
通信運搬費	80,000	23,230	△ 56,770		適
広告料	0	0	0		適
手数料	5,250	15,155	9,905		適
保険料	408,884	324,180	△ 84,704		適
委託料	995,010	902,570	△ 92,440		適
賃借料	175,000	172,242	△ 2,758		適
その他	167,909	213,014	45,105		適
事業費（ソフト事業等）	—	—	—		—
一般管理費	1,380,000	1,511,848	131,848		適
支出計	14,200,000	14,533,248	333,248		適
収支	0	△ 333,248	△ 333,248		適

総合コメント

各費目で当初実施計画より増減が生じ、支出が収入を上回る結果となったため、より計画的な執行を指導していく。

平成25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72件、 墓地承継業務103件、 焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務158件、 墓石建立許可申請受付確認業務182件、 墓地返還受付業務39件、 使用者住所変更受付業務53件、 代理人不選任申出受付業務29件、 墓地使用許可取消し業務0件、 許可証の再交付業務36件 と墓地受付業務等適正に実施された。	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、印刷製本費、光熱水費等の経費削減に努めたが、人件費、修繕料が予定額を上回り、結果として、支出超過となったため、収入の範囲内となるよう計画的な執行を行うよう指導した。 【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】 東屋修繕により予定を上回る執行となった。	適(条)

平成25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	4/1、5/1、7/22、8/1、8/19 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	—	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・清掃は確実に行われているか	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

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24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

(自主事業については仕様書における実施予定なし)

平成25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	書類確認	報告書による確認及び適宜、担当者と打ち合わせ等を行っている。	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
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、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			
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	現地確認	適切に実施されている。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に実施されている。	適
		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	現地確認	適切に実施されている。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	適切に実施されている。	適
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、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			
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	現地確認	適切に実施されている。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に実施されている。	適
		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	現地確認	適切に実施されている。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	報告書による。	適

総合コメント 水洗場の水漏れ等に注意することで、光熱水費の削減も達成できており、必要な施設修繕を実施するなど、管理状況は良好であった。

平成25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・応対 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
		使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。