

(24) 令和4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25		設置年月： 昭和56年12月													
指定管理者	名称 株式会社翔和 代表者 代表取締役 小林 富太郎 住所 愛知県春日井市八事町二丁目135番地															
担当部課 (問合せ先)	環境部 生活環境課 TEL：059-354-8191 E-mail：seikatsukankyou@city.yokkaichi.mie.jp															
設置目的	市民の墓地需要に対応し、永続性、公共性の確保という墓地の基本理念の下、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(m ²)	93,900.00	延床面積(m ²)	—												
	設備の概要	総区画数 6,797区画 (令和4年度末) 墓地区画の内訳 <table style="margin-left: 20px; border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 10px;">2 m²</td> <td>4,925区画</td> </tr> <tr> <td>4 m²</td> <td>1,505区画</td> </tr> <tr> <td>6 m²</td> <td>292区画</td> </tr> <tr> <td>12 m²</td> <td>60区画</td> </tr> <tr> <td>18 m²</td> <td>14区画</td> </tr> <tr> <td>30 m²</td> <td>1区画</td> </tr> </table>			2 m ²	4,925区画	4 m ²	1,505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
	2 m ²	4,925区画														
4 m ²	1,505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26年4月からは使用許可をはじめ、施設の維持管理業務を株式会社翔和が行っている。															

■ モニタリングの総合コメント

四日市市北部墓地公園は、永続性、公共性の確保という墓地の基本理念の下、市民へ適正な墓地の供給を行う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、効果的に業務が実施されていました。

管理運営については、指定管理者の事務所で、必要書類の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が適正に実施されていました。また、利用者アンケートでも接客態度については高い評価をいただいております。今後も質の高いサービス提供が継続されることを期待します。

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り、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。

収支については、委託料(ごみ処分費)の増加や墓地内使用器具の老朽化による器具修繕により、前年度に続き赤字となりましたが、赤字幅は縮小傾向にあります。

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

業務については、各種条例・規則は遵守され、適切に実施されていました。引き続き適正な業務実施が継続されることを期待します。

利用者アンケートの結果、施設維持については良い～大変良いが前年度は8割であったところ、今年度は9割を超えており、残りは市に対する要望が寄せられました。指定管理者による維持管理については、適正に行われているものと判断されます。今後も質の高いサービス提供に努めるよう指導していきます。

また、収支計画については、市と指定管理者で協議の上決めておりますが、前年度に続き収支は赤字となりました。前年度と比較すると計画に対する赤字の割合は縮小しているものの、今後もより計画的な執行を指導していきます。

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管理運営が行われていました。また、墓地内についても清掃や枯れ木の伐採を行うことで、市民が快適かつ安心して利用できる状態となっていました。

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本社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。利用者アンケートの「墓地内区画の清掃状態」の項目結果においても、「満足している」が75%、「普通」が17%、「満足できない」については0%となっており、「綺麗」、「しっかりと管理されている」といった高評価として表れています。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

墓地使用者から申し出があった内容に対し、迅速、誠実に対応していました。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しました。研修については毎月1回安全研修、サービス向上研修、緑化植栽管理研修など様々な内容で実施されていることを月報及び年次業務報告書にて確認しました。

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、個人情報の取扱いなど、各種法令遵守について研修が行われており、市担当者が指定管理者の事務所等で確認を行ったところ、霊園管理料収入、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。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

東屋の屋根の修繕や駐車場のトラロープの取り換えを行うとともに、お盆時などの繁忙期において交通誘導を行うことで墓地公園の利用環境の向上や駐車場の安全管理に配慮されていました。なお、防災訓練等については、施設の特性上現地での実施はしていません。また、各種申請等で市民が手続きを行う事務所では、事務所が入るビルの所有者の指示に従うこととなっており、今年度は実施していません。ただし、災害時等の対応についての研修の実施や防災等対応マニュアルを事務所に設置し、少なくとも年に1回確認をすることで、非常時の対応を迅速に行えるように努めていました。

社会性（環境等への配慮）

除草作業やごみ回収をほぼ毎日実施し、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、草刈りや枯れ木の伐採等、景観へ配慮した取組みが実施されました。

事業収支

経済性

漏水修繕及び指定管理者による自動止水弁の設置により、光熱水費について経費を節減することができました。一方で、委託料（ごみ処分費）の増加や墓地内使用器具の老朽化による器具修繕により、委託料や器具等修繕料の支出が計画を上回りました。ただ、前年度と比較すると赤字幅が縮小しているため、今後もより計画的な執行を指導していきます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者より提出された「決算報告書」（貸借対照表、損益計算書等）を前年度と比較すると減益となっています。要因としては、コロナ渦の影響により経済全体の落ち込みが続いたこと、助成金がなくなったことが挙げられます。ただ、全体の利益としては黒字であり、経営状態は良好なため、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

障害者雇用促進法の適用事業所ではありませんが、本社において障害者が1名雇用されていました。今後、本施設の管理運営業務においても障害者が雇用されるよう協議しています。

令和4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1名、パート職員3名、現地スタッフ3名の体制 ・受付時間 8時30分から17時15分まで ・第2・4土曜日は9時30分から16時まで ・休日は第2・4以外の土・日・祝日・12月28日から1月5日	同左	計画通り	墓地受付業務等、滞りなく業務を実施した。	適
委託・提案事業開催数	—	—	—	—	—
自主事業開催数	—	—	—	—	—

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	20	21	1	墓地返還の増加に伴い改葬許可証明の届出数も増加したが、滞りなく業務を実施した。	適
墓地承継業務	120	147	27		
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	130	213	83		
墓地内工事着工届承認等業務	100	126	26		
墓地返還受付業務	70	80	10		
使用者住所等変更受付業務	40	24	△ 16		
代理人不選任申出受付業務	40	45	5		
墓地使用許可取消業務	0	0	0		
許可証の再交付業務	55	82	27		

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
収入	利用料金	—	—	—	適
	指定管理料	13,678,000	13,678,000	0	
	委託・提案事業	—	—	—	
	自主事業からの繰入金	—	—	—	
	計	13,678,000	13,678,000	0	
支出	人件費	8,400,000	8,450,039	50,039	適
	管理費	4,778,000	4,805,765	27,765	
	消耗品費	400,000	440,165	40,165	
	燃料費	60,000	66,886	6,886	
	印刷製本費	20,000	20,000	0	
	光熱水費	1,150,000	1,053,668	△ 96,332	
	修繕料	550,000	554,698	4,698	
	器具等修繕料	20,000	45,964	25,964	
	通信運搬費	35,000	36,469	1,469	
	広告料	20,000	20,000	0	
	手数料	35,000	33,947	△ 1,053	
	保険料	180,000	180,600	600	
	委託料	820,000	863,200	43,200	
	賃借料	1,458,000	1,458,168	168	
	その他	30,000	32,000	2,000	
	委託・提案事業費	—	—	—	
一般管理費	500,000	500,000	0		
計	13,678,000	13,755,804	77,804		
収 支	0	△ 77,804	△ 77,804		
自主事業	収 入	—	—	—	自主事業なし
	支 出	—	—	—	
	収 支	—	—	—	

総合コメント

各種申請届出数は全体的に増加しましたが、滞りなく業務を実施することができました。また、収支については、サービス向上を図りつつ、経費の削減に努めましたが、前年度に続き赤字となっています。ごみ処分費の増加や墓地内使用器具の老朽化による修繕により、委託料や器具等修繕料で計画を上回る支出がありました。増加傾向にあった光熱水費については、漏水箇所の修繕を行い計画を下回ることができました。前年度と比較したところ、赤字幅は縮小しているため、今後もより計画的な執行を指導していきます。

令和4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		墓地返還の増加に伴い、改葬許可に関する業務や墓地使用权承継等使用权に関する業務が大幅に増加したが、滞りなく業務を実施した。	適
事業 収支	収入	指定管理料のみ。	適
	支出	各費目で当初実施計画より増減が生じ、委託料や器具等修繕料で予定を上回る支出があったが、増加傾向にあった光熱水費については、修繕を行い計画を下回ることができ、前年度と比較すると赤字幅は減少傾向にある。	適

令和4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月1日 書面確認	業務執行体制について文書で報告があった。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	随時 書面確認 実地確認	法令に定められた書類が提出された。	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
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	—	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	4月1日 書面確認	計画通り提出された。	適
	意思疎通	市と指定管理者との責任者との間で十分に連絡がなされているか	月次報告	文書や緊急の場合は電話により連絡があった。	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	随時書面確認	適切に整備保管されている。	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	随時 書面確認 実地確認	業務日報を実施報告書にて確認。	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	随時書類確認	適切に整備保管されている。	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	随時書面確認	保険証書の写しが提出されている。	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	随時 書面確認 実地確認	研修の実施を実施報告書にて確認。事務所でマニュアル確認。	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	3月31日 口頭確認	該当なし。緊急時の迅速な報告を指導。	—
		事故等の報告書が提出されたか	3月31日 口頭確認	該当なし。事故発生時の迅速な報告を指導。	—
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	—	—
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	随時実地確認	取扱説明書が保管されていることを確認した。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	随時書面確認	マニュアルに基づいた点検の実施を報告書で確認。	適
			法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	—	—	—
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	—	—
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	随時実地確認	適切に実施されている。	適
清掃業務	清掃	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、仕様書通りの実施を確認。	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	—	—	—
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	—	—	—
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	—	—	—
	防災	マニュアルは作成されているか	—	—	—
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	随時実地確認	現地を確認、仕様書通りの実施を確認。	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	—	—
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	随時実地確認	事務所を確認、適切な配置を確認。	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	随時ホームページ確認	最新の情報に更新されていることを確認。	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	—	—	—
		更新・変更は常になされているか	—	—	—
		トラブルに対応したか	—	—	—

総合コメント

指定管理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ました。

令和4年度 四日市市北部基地公園 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
		該当なし				

総合コメント
 該当なし

令和4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	随時書類確認	報告書による確認及び適宜、担当者と打ち合わせを実施。	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	随時書類確認	適切に整備保管されている。	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	随時実地確認	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	随時書類確認 電話連絡	必要に応じて随時適切な方法により連絡があった。	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	随時書類確認 電話連絡	必要に応じて随時適切な方法により連絡があった。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時実地確認	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	随時実地確認	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	随時書類確認 電話連絡	必要に応じて随時適切な方法により連絡があった。	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	随時書類確認 電話連絡	必要に応じて随時適切な方法により連絡があった。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時実地確認 書類確認	適切に実施されていることを報告書でも確認。	適

総合コメント

日常点検を行い、必要な施設修繕を適宜実施するなど管理状況は良好でした。また、利用者の安全面にも配慮し事故防止に努めていました。

令和4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	随時 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。	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時 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。	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	—	—	—
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	必要な情報が適切に掲載されていることを確認。	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 利用者アンケートの実施	事務所にて適切に行われていることを確認。 アンケート結果からも良好であることを確認。	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時実地確認	事務所及び墓地公園にて適切な指導を確認。	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。	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	—	—	—	
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。	適
		設備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。	適
	清掃業務	便所清掃は週2回以上行われているか	随時 書面確認 実地確認	現地及び書面にて仕様書の通り実施を確認。	適
		トイレトペーパー、消毒用品、手洗いう石鹸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。	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。	適
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時実地確認	現地を確認し障害物がないことを確認。	適
	外構・植栽管理業務	枯花処分は週1回以上行われているか	随時 書面確認 実地確認	現地及び書面にて仕様書の通り実施を確認。	適
		墓地管理区域内除草は年2回以上実施されているか	随時 書面確認 実地確認	現地及び書面にて仕様書の通り実施を確認。	適
		境界付近の除草は年1回以上行われているか	随時 書面確認 実地確認	現地及び書面にて仕様書の通り実施を確認。	適
		低木剪定は年1回以上行われているか	随時 書面確認 実地確認	現地及び書面にて仕様書の通り実施を確認。	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。	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	—	—	—
	備品管理業務	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	—	—	—

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が適切に行われていることを確認しました。また、事務所職員の接客態度については、利用者アンケートの結果が「良い」が60%、「普通」が32%、「悪い」については0%となっており、「親切」や「丁寧」といったご意見を多くいただいています。今後も、質の高いサービス提供が継続されることを期待します。