

## (23) 令和5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		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	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			
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 <sup>2</sup> )	93,900	延床面積(m <sup>2</sup> )	—
	設備の概要	総区画数 6,797区画 (令和5年度末) 墓地区画の内訳 2 m <sup>2</sup> 4,925区画 4 m <sup>2</sup> 1,505区画 6 m <sup>2</sup> 292区画 12 m <sup>2</sup> 60区画 18 m <sup>2</sup> 14区画 30 m <sup>2</sup> 1区画		
	事業概要	・墓地使用権許可等墓地に係る手続き ・使用料及び管理料の請求 ・施設の維持管理		

### ■ 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、(1)墓地使用権許可等墓地に係る手続き、(2)使用料及び管理料の請求、(3)施設の維持管理、が適切に行われ、目的が十分に達成されています。

業務の履行状況については、各種条例・規則が遵守され、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。問題点等については対応に努めるとともに、月次報告において、市と状況を共有し必要に応じて協議を行いました。

サービスの質については、利用者アンケートにおいて接客態度について高い評価をいただいています。

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、墓地使用者の利用状況に配慮した対応が取られていました。

サービス提供の継続性・安定性については、管理料支払い方法の変更に伴う印刷製本費や手数料の増加により、前年度に引き続き赤字となっています。ただし、印刷製本費や手数料については一時的なものであると考えられます。北部墓地公園のみの事業収支では赤字となっていますが、指定管理会社全体で見ると第28期(令和4年8月～令和5年7月)の状況は、事業報告及び収支決算等適正に執行されており、経営状況は安定しています。

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

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。次期指定管理者でもあるため、引き続き質の高いサービス提供に努めるよう連携を図ります。

また、利用者アンケートの回収率は50%前後となっています。利用者ニーズを把握して施設の運営に活用するため、利用者アンケートの回収率を高める方策を指定管理者と検討していきます。

収支については、前年度に引き続き赤字となっています。印刷製本費や手数料の増加など一時的な支出が原因であり、今後は実施計画どおりの支出となる見込みですが、必要に応じて協議を行っていきます。

## 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

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という施設の設置目的に沿って、各種法律及び条例・協定書・仕様書に基づき運営が行われ、墓地使用者の平等な利用を確保していました。また、高齢者や身体障害者が墓参しやすいうように貸出用車いすが常備されていたり、墓地内に仮事務所を設置し土日にも受付を行ったりと利便性の向上が図られていました。

### 業務内容

#### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

平日に加え、隔週土曜日でも事務所の営業を行っており、利便性に配慮されていました。利用者アンケートでも「土曜日の営業があるので助かった」という意見をいただいています。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。

#### 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・清掃されていました。枯花収集やトイレ清掃については、仕様書の基準以上で行われていました。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48%、「普通」が38%、「わからない」が10%、「無回答」が5%、「満足できない」については0%となっており、「公園内の環境面申し分ない」、「いつも清掃されている」といった高評価として表れています。

#### 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、個人情報等の取扱いなど、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、霊園管理料収入についても、銀行営業時間内に支払いがあった場合は当日中、その他の場合は翌日中に処理され、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）

駐車場において突起した石の撤去や仮駐車場の坂道整備を行うとともに、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、障害者等への配慮）

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が実施されました。

また、高齢者や身体障害者が墓参しやすいうように貸出用車いすが常備されていました。

### 事業収支

#### 経済性

日々の作業の効率化及び体制の見直しを行い、業務集中期間及び夏季繁忙期の人員応援を最小限の期間と人数で実施し、一般管理費の節減につなげていきました。一方で、管理料支払い方法の変更に伴い、印刷製本費や手数料の支出が計画を上回りました。前年度に引き続き赤字となっていますが、印刷製本費や手数料については一時的なものであると考えられます。収入は指定管理料のみであるため、今後もより計画的な執行を求めていきます。

### 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」（損益計算書）を前年度と比較すると増収・増益となっています。要因としては、コロナ禍の終息が見え始めたことにより、ギフト用品の販売が好調になったことが挙げられます。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。金銭の扱いや複数の手続きを1人で迅速に行う必要があるため、障害者雇用に対するハードルは高いものと推察しますが、障害者の雇用に向けた努力を促していきます。

令和5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	計画どおり	計画どおりであった。	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	年々増加する利用実績に対し、限られた人員でスムーズに対応することができた。今後さらに実績が増加することが考えられるため、月次報告等で情報を共有しながら、必要があれば職員の増員等についても協議を行う。	適
墓地承継業務	150	178	28		
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	140	185	45		
墓地内工事着工届承認等業務	130	137	7		
墓地返還受付業務	80	109	29		
使用者住所等変更受付業務	30	29	△ 1		
代理人不選任申出受付業務	40	39	△ 1		
墓地使用許可取消業務	0	0	0		
許可証の再交付業務	77	88	11		

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	—	—	—	指定管理料のみ	適
	指定管理料	15,051,000	15,051,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	自主事業からの繰入金	—	—	—		
	計	15,051,000	15,051,000	0		
支出	人件費	8,450,000	8,866,083	416,083	〔勤務体制：正職員1名、パート職員3名、現地スタッフ3名（繁忙期応援1名）〕 人件費については、最低賃金の引き上げに伴い職員の時間給の改定があったため、計画を上回った。 印刷製本費及び手数料については、ゆうちょ銀行送金手数料の改定に伴い、指定管理者と協議を行った結果、墓地管理料支払い方法を変更したため、計画を上回った。 光熱水費については、自動止水弁設置により計画を下回った。 通信運搬費については、墓地管理料の請求を郵便区内特別郵便物として送付することにより計画を下回った。 一般管理費については、日々の作業の効率化及び体制の見直しを行い、業務集中期間及び夏季繁忙期の人員応援を最小限の期間と人数で実施できたことにより計画を下回った。	適
	管理費	6,101,000	5,956,725	△ 144,275		
	消耗品費	400,000	414,424	14,424		
	燃料費	68,000	61,052	△ 6,948		
	印刷製本費	90,000	132,055	42,055		
	光熱水費	1,055,000	884,288	△ 170,712		
	修繕料	550,000	551,472	1,472		
	通信運搬費	560,000	451,984	△ 108,016		
	広告料	20,000	20,000	0		
	手数料	850,000	944,539	94,539		
	保険料	180,000	181,020	1,020		
	委託料	818,000	808,720	△ 9,280		
	賃借料	1,458,000	1,458,168	168		
	その他	32,000	30,820	△ 1,180		
器具等修繕費	20,000	18,183	△ 1,817			
委託・提案事業費	—	—	—			
一般管理費	500,000	320,000	△ 180,000			
計	15,051,000	15,142,808	91,808			
収 支	0	△ 91,808	△ 91,808			
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、1件あたり30分以内で、確実に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。コンビニ収納専用納付書の印刷や管理料支払い方法の変更により、印刷製本費や手数料で予定を上回る支出があったことが主な原因であり、この支出については一時的なものであると考えられます。  
一方で、一般管理費については、日々の作業の効率化及び体制の見直しを行い、業務集中期間及び夏季繁忙期の人員応援を最小限の期間と人数で実施できたことにより計画を下回ることができました。

令和5年度 四日市市北部墓地公園 運営状況 チェックシート

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。電話対応と窓口対応が被ることの多いコアタイムは、2名以上の職員を事務所に配置することで、待ち時間を最小限にできるよう取組が行われていた。	適
事業収支	収入	指定管理料のみ。	適
	支出	<p>管理費（主に光熱水費と通信運搬費）と一般管理費が計画を下回ったものの、人件費が計画を大きく上回ったため、支出全体の実績は計画を上回った。管理料支払い方法の変更に伴い印刷製本費や手数料で予定を上回る支出があったが、やむを得ないものであると考えられる。</p> <p>一方、増加傾向にあった光熱水費については、自動止水弁を設置したため、計画を下回ることができた。</p> <p>収入は指定管理料のみであるため、引き続き経費削減努力を求めている。</p>	適

令和5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	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)	提出されている。	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	提出されている。	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	月次報告	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	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	整備、保管されている。	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	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	随時電話確認	台風・大雨等が予測される際は速やかに電話連絡を取り、対応を協議している。	適
		事故等の報告書が提出されたか	月次報告 随時電話確認	月次報告に併せて提出 緊急時・重大事には別途報告するよう指導。	適
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
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	随時書類確認	確実に実行されている。	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	現地を確認し、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	事務所にて確認、不足がないことを確認。	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	—	—	—
	システム管理	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、聞き取りを行い、各種業務計画書や報告書が保管されていることを確認しました。  
 施設の清掃については、仕様書に定める以上の基準で実施されており、環境整備についても積極的に対応されています。

令和5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5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	月次報告	必要に応じて十分な連絡を取っている。	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	随時書類確認	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	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	随時実地確認	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	月次報告 随時電話連絡	報告を受けている。	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	月次報告 随時電話連絡	必要に応じて迅速に報告されている。	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	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	月次報告 随時電話連絡	報告を受けている。	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	月次報告 随時電話連絡	必要に応じて迅速に報告されている。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	月次報告	適切に実施されていることを報告書にて確認している。	適

総合コメント

点検や検査の結果、異常があれば、市は指定管理者から報告を受けて、実地確認のうえで協議を行い、必要な修繕等を実施したり、市の関係所属に伝達したりするなどの対応が行われています。修繕の完了報告や書類等は、月次報告にて確認しています。

令和5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	随時指定管理者へのヒアリング	30分以内で行われている。	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時指定管理者へのヒアリング	30分程度で発行されている。	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	利用者アンケートの実施	アンケート結果から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	利用者アンケートの実施	アンケート結果から良好であることを確認。	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	月次報告 随時実地確認	現地及び業務報告書にて仕様書の通り実施を確認。	適
		トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用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、見た目が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	月次報告 随時実地確認	現地及び業務報告書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	月次報告 随時実地確認	現地及び業務報告書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	月次報告 随時実地確認	現地及び業務報告書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	月次報告 随時実地確認	現地及び業務報告書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	随時実地確認	分別されていることを確認。	適
	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

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33%、「普通」が38%、「わからない」が19%、「無回答」が10%、「悪い」については0%となっており、「分からないことも丁寧に教えて頂いた」や「とても親切で丁寧な説明を受けられた」といったご意見を多くいただいています。