

## 平成21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	<p>本施設の管理運營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。</p> <p>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。</p>
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、墓地使用者の方がいつでも公平、快適にご利用いただけるようにという方針に基づき、指定管理者制度の導入により、墓地使用者への一層のサービス向上と経費の削減を目指しており、一定の効果は果たしています。

管理運営については、市担当者が北部墓地公園現地や受託者の事務所等において施設の維持管理、必要書類の整備保管状況を確認したところ、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。

清掃活動の適切な実施、お盆・お彼岸等の繁忙期における公園内の看板設置・交通誘導等を行うと共に、水取り場の改修を行う等、墓地使用者へのサービス向上に努めています。また、北部墓地公園内にサービススタッフを配置することで墓地使用者との関係を密にし、体制の強化に努めています。

個人情報の保護についても、適正な管理及び秘密の保持が適正に行われており、以上のことを総合的に判断して良好と評価します。

### 今後の業務改善に向けた考え方

墓地使用者を対象にしたアンケートをお盆・お彼岸に現地でも墓参者に対して実施し（3回実施 計765名より回答）、回答者の計79人から墓地公園内の清掃状況について「悪い」という回答がありました。

このため、現地サービススタッフの作業内容を再確認し、通路の清掃を随時行うように変更するなど速やかに対応しました。また事務所内でも検討を行い、繁忙期であるお彼岸の時期に合わせてごみ箱を増設し対応しました。

平成22年度は、清掃作業の回数、巡回回数を見直しを図るとともに、墓地使用者の方に満足していただける施設を目指すよう努めていきます。

今後についても、北部墓地公園利用者を対象としたアンケートを引き続き実施し、墓地使用者のニーズを把握するなど、サービスの向上に努めていきます。

## 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

墓地、埋葬等に関する法律及び同施行規則並びに四日市市北部墓地公園条例及び同施行規則により、墓地使用者の方が適正、快適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。墓地の使用許可等の墓地区画使用の手続きについて苦情・問題等はありませんでしたが、墓地使用者を対象としたアンケート結果では、清掃面で課題があることが判明したため、清掃作業の強化を図る等速やかに対応しました。平成22年度についても清掃作業の回数や巡回回数を見直しを図る等引き続き清掃作業の強化に努めるとともに、墓地使用者の方がより快適に使用していただけるよう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り組み方）

墓地区画使用の許可等について、苦情・問題はなく、水取り場における物置台の設置、切花の茎や葉による排水溝の詰まり防止のためマットを設置するなど墓参者が快適に使用できるよう運営がなされていました。また、現地にサービススタッフの配置やアンケート調査の実施など墓地使用者のニーズの把握に努めようとする姿勢が見られました。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や受付時間を遵守し適切に運営されていました。墓地の受付業務、現地の清掃業務についても毎月の実績を市の担当課に報告をするとともに、適正な管理運営のあり方について職員研修が実施されていました。また、現地サービススタッフの配置時間を季節に応じて変更するなど、墓地使用者のニーズに対応していました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

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、低木剪定業務や繁忙期の交通誘導業務など第三者へ委託する業務についても事前に市に届出を行い、市の承認を受けた後契約していました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

墓地公園内駐車場をロープで区画整理することで、墓地使用者が安全に駐車できるよう配慮していました。また、通路内に飛散する砂利をこまめに取り除くことで、墓地使用者の転倒防止など、墓地使用者の怪我防止に努めていました。お盆・彼岸などの墓地公園内が混雑する時期については、交通誘導や車両誘導看板を増設するなど、墓参者の安全確保を図っていました。

### 社会性（環境等への配慮）

枯花の集積場から週2回、お盆お彼岸期間中は毎日枯花収集を行うとともに、適宜、墓地区画内の花立てから枯花を収集し衛生面、環境面の強化に努めていました。また、墓参者に対してもごみを持ち帰るよう声かけするなど環境への配慮に努めていました。

## 事業収支

### 経済性

受託者の他事業部門との経営の相乗効果により、管理経費・外部委託料の削減など、当初計画時から経費を抑え、適正に執行されていました。また、トイレ清掃作業の頻度を増やすことで、仮設トイレのオプションである消臭剤等の経費を削減し賃借料の削減に努めていました。

## 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

平成21年度

## 1. 施設の概要

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 (㎡)	93,900.00
		総区画数 6,151区画 (平成21年度末)	
		墓地区画の内訳	2㎡ 4,293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	66	34
墓地承継業務	60	96	36
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業	120	134	14
墓石建立許可申請受付確認業務	150	131	19
墓地返還受付業務	20	24	4
使用者変更受付業務	30	36	6
代理人不選任申出受付業務	30	37	7
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	24	-

## 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	15,980,000	15,980,000	0
収入計	15,980,000	15,980,000	0
人件費	9,970,800	9,835,315	135,485
管理費	3,631,045	3,532,893	98,152
消耗品費	420,000	416,321	3,679
燃料費	0	0	0
印刷製本費	157,500	152,969	4,531
光熱水費	638,450	631,309	7,141
修繕料	147,000	140,000	7,000
通信運搬費	26,250	21,839	4,411
広告料		0	0
手数料	20,045	20,045	0
保険料	441,000	443,368	2,368
委託料	1,264,200	1,304,951	40,751
賃借料	226,800	178,966	47,834
その他	289,800	223,125	66,675
事業費(ソフト事業等)			0
一般管理費	2,378,155	2,591,089	212,934
支出計	15,980,000	15,959,297	20,703
収支	0	20,703	20,703

平成21年 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2名、 嘱託職員1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	66	34	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	96	36		
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	120	134	14		
墓石建立許可申請受付確認業務	150	131	19		
墓地返還受付業務	20	24	4		
使用者変更受付業務	30	36	6		
代理人不選任申出受付業務	30	37	7		
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	24			

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	15,980,000	15,980,000	0		適
収入計	15,980,000	15,980,000	0		
人件費	9,970,800	9,835,315	135,485	(勤務体制:正職員2名、嘱託職員1名、サービススタッフ6名)計画通りの配置となっていた。	適
管理費	3,631,045	3,532,893	98,152		
消耗品費	420,000	416,321	3,679	管理費においては必要以上に在庫を抱えず、最小限の購入に努めたことで消耗品費、印刷製本費を削減することができた。また、光熱水費については現地にサービススタッフを配置することで、水道蛇口破損時の応急対応が行えたことや、墓地使用者への節水協力の声掛けを行ったことで、経費を削減することができた。	
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	157,500	152,969	4,531		
光熱水費	638,450	631,309	7,141		
修繕料	147,000	140,000	7,000		
通信運搬費	26,250	21,839	4,411		
広告料		0	0		
手数料	20,045	20,045	0	委託料においては、受託者の他事業部門との経営の相乗効果により、当初計画時より経費を削減するよう努めていたが、繁忙期(お盆)において、警備員の配置日数を当初予定の3日間から4日間に増やす等、警備体制を強化したため当初実施計画より増額となった。	
保険料	441,000	443,368	2,368		
委託料	1,264,200	1,304,951	40,751	賃借料においては、現地スタッフが墓地内設置の仮設トイレにおける清掃頻度を増やすことで、リースのオプション(消臭剤等)の経費を削減することができた。	
賃借料	226,800	178,966	47,834		
その他	289,800	223,125	66,675		
事業費(ソフト事業等)			0		
一般管理費	2,378,155	2,591,089	212,934		
支出計	15,980,000	15,959,297	20,703		
収支		20,703	20,703		

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 21 年度 四日市市北部墓地公園 運営状況 チェックシート - 2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	墓地使用許可業務 66 件、 墓地承継業務 96 件、 焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務 134 件、 墓石建立許可申請受付確認業務 131 件、 墓地返還受付業務 24 件、 使用者変更受付業務 36 件、 代理人不選任申出受付業務 37 件 墓地使用許可取消し業務 0 件 許可証の再交付業務 24 件 と墓地受付業務等適性を実施された。	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、印刷製本費、高熱水費、賃借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。 委託料においては、受託者の他事業部門との経営の相乗効果により、当初計画時より経費を削減するよう努めており、当初実施計画より増額となったものの、適正な範囲内であったと判断している。	適

平成21年 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21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21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			
	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、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			
		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				
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			
		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				

総合コメント  
該当なし

平成21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。
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。