

平成29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	<p>名称 株式会社翔和</p> <p>代表者 代表取締役 小林 富太郎</p> <p>住所 愛知県春日井市八事町二丁目135番地</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>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。</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)	<p>環境部 生活環境課</p> <p>TEL：059-354-8191</p> <p>E-mail：seikatsukankyou@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ 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。指定管理者においては、「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、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。

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、施設維持よりも市に対する施設整備に関する要望（仮設でないトイレの設置や駐車場の舗装など）が多く寄せられていました。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。

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	
<p>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。</p>	
業務内容	
機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	
<p>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。</p>	
責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
<p>墓地使用者からの苦情などは特に問題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。</p>	
明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
<p>四日市市北部墓地公園条例、個人情報の取扱いについてなど、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。</p>	
安全性（安全管理、緊急時等の対応）	
<p>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。</p>	
社会性（環境等への配慮）	
<p>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、水汲み場の器具交換などにより、節水への取組みを行い、必要以上の水道使用を抑える取組みが実施されました。</p>	
事業収支	
経済性	
<p>指定管理者の努力により、印刷製本費、光熱水費について、経費を節減することができました。また、収入の範囲内となるよう計画的な執行が行われていました。</p>	
団体の経営状態	
経営の健全性	
<p>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、経営状態は良好であり、大きな課題や問題はないと判断しました。</p>	
その他	
障害者雇用に対する取組み	
<p>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ことを期待します。</p>	

施設概要調査

1. 施設の概要

平成29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 6,797区画 (平成29年度末) 墓地区画の内訳 <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>2㎡</td> <td>4,925区画</td> </tr> <tr> <td>4㎡</td> <td>1,505区画</td> </tr> <tr> <td>6㎡</td> <td>292区画</td> </tr> <tr> <td>12㎡</td> <td>60区画</td> </tr> <tr> <td>18㎡</td> <td>14区画</td> </tr> <tr> <td>30㎡</td> <td>1区画</td> </tr> </table>		2㎡	4,925区画	4㎡	1,505区画	6㎡	292区画	12㎡	60区画	18㎡	14区画	30㎡
2㎡	4,925区画													
4㎡	1,505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。													

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	50	31	△ 19
墓地承継業務	90	138	48
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	150	135	△ 15
墓石建立許可申請受付確認業務	130	128	△ 2
墓地返還受付業務	50	89	39
使用者住所変更受付業務	40	49	9
代理人不選任申出受付業務	40	38	△ 2
墓地使用許可取消し業務	0	1	1
許可証の再交付業務	30	61	31

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	14,022,000	14,022,000	0
収入計	14,022,000	14,022,000	0
人件費	8,008,000	8,255,640	247,640
管理費	5,714,000	5,427,495	△ 286,505
消耗品費	300,000	336,886	36,886
燃料費	50,000	49,074	△ 926
印刷製本費	115,000	74,062	△ 40,938
光熱水費	945,000	850,276	△ 94,724
修繕料	324,000	332,053	8,053
通信運搬費	570,000	552,257	△ 17,743
広告料	20,000	20,000	0
手数料	800,000	732,449	△ 67,551
保険料	252,000	191,940	△ 60,060
委託料	882,000	831,530	△ 50,470
賃借料	1,426,000	1,426,968	968
その他	30,000	30,000	0
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	300,000	380,000	80,000
支出計	14,022,000	14,063,135	41,135
収支	0	△ 41,135	△ 41,135

平成29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、パート職員2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	50	31	△ 19	墓地受付業務等、順調に業務を実施した。	適
墓地承継業務	90	138	48		
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	150	135	△ 15		
墓石建立許可申請受付確認業務	130	128	△ 2		
墓地返還受付業務	50	89	39		
使用者住所変更受付業務	40	49	9		
代理人不選任申出受付業務	40	38	△ 2		
墓地使用許可取消し業務	0	1	1		
許可証の再交付業務	30	61	31		

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	14,022,000	14,022,000	0	【勤務体制：正職員2名、パート職員2名、現地サービススタッフ3名（繁忙期応援1名）】の配置となっていた。 人件費や消耗品費、修繕料等で予算を上回ったが、印刷製本費や光熱水費、手数料、保険料、委託料等で節減され、予算内での執行となっている。	適
収入計	14,022,000	14,022,000	0		適
人件費	8,008,000	8,255,640	247,640		適
管理費	5,714,000	5,427,495	△ 286,505		適
消耗品費	300,000	336,886	36,886		適
燃料費	50,000	49,074	△ 926		適
印刷製本費	115,000	74,062	△ 40,938		適
光熱水費	945,000	850,276	△ 94,724		適
修繕料	324,000	332,053	8,053		適
通信運搬費	570,000	552,257	△ 17,743		適
広告料	20,000	20,000	0		適
手数料	800,000	732,449	△ 67,551		適
保険料	252,000	191,940	△ 60,060		適
委託料	882,000	831,530	△ 50,470		適
賃借料	1,426,000	1,426,968	968		適
その他	30,000	30,000	0		適
事業費（ソフト事業等）	—	—	—		—
一般管理費	300,000	380,000	80,000		適
支出計	14,022,000	14,063,135	41,135		適
収支	0	△ 41,135	△ 41,135		適

※収支不足額については、法人・団体会計から繰り入れられています。

総合コメント
サービス向上を図りつつ、経費の削減に努め、概ね計画通りの執行を行うことができました。今後もより計画的な執行を指導していきます。

平成29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31件、 墓地承継業務138件、 焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務135件、 墓石建立許可申請受付確認業務128件、 墓地返還受付業務89件、 使用者住所変更受付業務49件、 代理人不選任申出受付業務38件、 墓地使用許可取消業務1件、 許可証の再交付業務61件 と墓地受付業務等適正に実施された。	適
事業 収支	収入	指定管理料のみであり、予定どおりであった。	適
	支出	各費目で当初実施計画より増減が生じ、人件費や消耗品費、修繕料等で予算を上回ったが、収入の範囲内となるよう計画的な執行を行うことができた。	適

平成29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。	適
	法令等の遵守	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	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	剪定期等適切か	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ました。

平成29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29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	書類確認	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	現地確認	報告書による。	適

総合コメント

お盆やお彼岸などの混雑時の交通誘導や必要な施設修繕を実施するなど、管理状況は良好でした。

平成29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	トイレトペーパー、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ことを確認しました。