

## 令和3年度 公の施設の指定管理者監査の結果（指摘・意見・リスク発現の可能性があるもの）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 公の施設の指定管理者監査  
 2 監査対象 株式会社翔和（四日市市北部墓地公園）  
 環境部生活環境課（指定管理に関する事務の所管所属）  
 3 監査実施期間 令和 4年 1月20日

【株式会社翔和】

### 指 摘

特になし

### 意 見

#### 1 想定されるリスクからの着眼点に着目して行った監査結果

意 見	措置（具体的内容）・対応状況
(1) 公の施設が適切に管理されず、安全性が確保されないリスク ① 仮設トイレの入口が土のところもあればコンクリートのところもあるが、利用者には高齢者も多いので、つまづくことのないように目配りをする。	【措置済】 令和 4年 2月17日 仮設トイレ入口付近の段差の解消を図るため、コンクリートのエリアを拡大するなどの改修を行った。
② 木々が多い環境は好ましいが、倒れて危険が生じることのないように適切に管理すること。松枯れしてきているものもみられるので、早めに対処すること。	【措置済】 令和 4年 2月28日 植栽や墓地周辺の樹木について、必要に応じて適宜剪定や伐採を行っている。松枯れについても危険な枝を切り落としたり、伐採して対応した。
③ 西端にある駐車場において、目の届きにくい場所がある。砂利と車止めは整備されたとのことであるが、引き続き、駐車場等での事故防止について注意喚起を行うとともに、加工が必要となる場合は所管所属とも協議してすみやかに対応すること。 また、24時間、誰でも施設に入ることができるので、事故だけでなく違法行為を防ぐためにも防犯カメラの設置などを検討すること。	【検討中】 令和 4年 9月30日 施設西側の駐車場における事故防止を図るため、老朽化したロープを補修した。 防犯カメラの設置については、設置場所について検討している。 【措置済】 令和 5年 2月 2日 事故及び違法行為を防止するため、防犯カメラを設置した。

#### 2 3E（経済性、効率性、有効性）等の視点からの着眼点に着目して行った監査結果

意 見	措置（具体的内容）・対応状況
① 研修について【住民福祉の向上の視点、有効性の視点】 ア ホスピタリティあふれる接客を引き続き心がけるとともに、車いすの扱い、聴覚・視覚障害者等へのユニバーサル接客についての研修にも力を入れること。	【措置済】 令和 4年 8月14日 接客に関する研修は毎年実施しているが、それに加えて今年度にユニバーサル接客についての研修を実施した。
イ 研修の報告書について、研修内容だけでなく、研修を実施したことでのどのような効果や受講者の反応が得られたか、そこから見てとれる課題はどのようなものかなどの所感も記載し、研修の有効性を一層高めること。	【措置済】 令和 4年 3月31日 研修の実施報告書について、研修前との比較や研修実施による効果などを記載するようにし、研修の有効性をさらに高めるよう取り組んだ。

<p>② 無縁墓の問題について【経済性の視点、住民福祉の向上の視点】 現時点では、当該施設では無縁墓に関する問題はさほどみられないとのことであるが、全国的に問題となってきた。そういった状況に陥ることのないよう、墓地の管理状況、墓地管理料の振込み状況などに引き続き注意を払い、所管所属とも情報共有を図ること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 7月31日 墓地の管理状況や管理料の支払い状況について、生活環境課と情報共有を行った。また、墓地の管理状況について適宜見回りを実施した。</p>
<p>③ 手続きの利便性について【住民福祉の向上の視点】 書類の提出などの手続きは基本的に、施設から離れた事務所窓口で行わなければならないので、これらの手続きをWeb上で行えるようにするなど、利用者の目線に立って利便性の向上を検討すること。</p>	<p>【継続努力】 令和 4年 9月30日 墓地の承継等の手続きは添付書類が必要であり、オンラインで手続きを行うことは困難であるが、一部の手続きについては郵送でも受け付けるなど簡略化について、令和5年度中の導入を目指して検討していく。</p> <p>【措置済】 令和 5年 3月31日 墓地内工事関連の手続き等、戸籍等の添付書類が不要な手続きについて、郵送でも受け付けられるよう改めた。</p>
<p>④ 事務所の連絡先の掲示について【住民福祉の向上の視点】 施設には、従業員が常駐している場所はないので、施設の敷地内に事務所の連絡先を掲示することで、緊急時などの事務所への問い合わせがすぐできるようにすること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 2月28日 施設内に緊急連絡先を表記した看板を3箇所に掲示した。</p>
<p>⑤ 墓地返還について【経済性の視点】 墓地返還後の利用者による原状復帰が滞って対応に苦慮することはないとのことであるが、引き続き、そういった問題が生じないか注視していくこと。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 7月31日 墓地返還については、原状復旧後の受け付けとなるため、概ねスムーズに手続きが行われていることを確認した。</p>

### リスク発現の可能性のあるもの

監査結果	対応状況
<p>(3) 資金運用が適切になされないリスク ◆ 資金の運用は適切になされているか。</p> <p>リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現) × 利益剰余金が計上されているものの、長期借入金及び施設修繕に対応する必要があることから資金の運用は行っていない。長期借入金の返済終了後は資金の運用について検討する必要がある。</p>	<p>【対応状況】 令和 4年 9月30日 決算書には長期借入金は計上されておらず、利益剰余金は短期借入金の返済、新規事業への投資が主な用途となっている。資金運用については、過去には投資信託等で運用をしていたが、現在は行っていないため、安定的かつ有効な資金運用の手法について検討していく。</p> <p>【対応状況】 令和 5年 3月31日 決算書には長期借入金も計上しておらず、利益剰余金は短期借入金の返済、新規事業への投資が主な用途となっている。資金運用については、過去には投資信託等で運用をしていたが、現在は行っていないため、安定的かつ有効な資金運用の手法について検討していく。</p>

【環境部生活環境課】

指 摘

1 想定されるリスクからの着眼点に着目して行った監査結果

特になし

2 3 E（経済性、効率性、有効性）等の視点からの着眼点に着目して行った監査結果

指 摘	措置（具体的内容）・対応状況
<p>指定管理の範囲について【合規性の視点】 指定管理に関する協定書及び仕様書について、業務の対象範囲や業務内容が、誰が見ても明確にわかるものになっていないのではないかと。仕様の内容が曖昧であると指定管理料の積算の精度にも関わるので、はっきりとわかるように整理しておくこと。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 9月30日 指定管理者と業務の対象範囲について協議を実施し、管理する範囲に杭を設置し、明確化した。 また、令和6年度の指定管理者の更新に向けて、仕様の表記等について検討していく。</p>
	<p>【 措置済 】 令和 5年 3月31日 令和6年度の指定管理者の更新に向けて、仕様書に管理区域の境界杭を明記した図面を掲載した。</p>

意 見

特になし

リスク発現の可能性があるもの

監査結果	対応状況
<p>(2) 指定管理者への指導監督が適正に行われないリスク ◆指定管理者への指導監督は適正に行われているか。モニタリング評価は適切に行われているか。 リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現） × 指定管理者から、月次報告書、年次報告書等を受理し、ヒアリングや協議も行ったたり、適宜施設を訪問したりして、適切に業務の履行確認を行っている。月次報告書については、一部記載漏れがみられた。 モニタリング評価は、マニュアル及び実施手順書に基づき適切に行っている。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 4年 9月30日 指定管理者から月次報告書、年次報告書を提出してもらい、毎月ヒアリング及び協議を継続して実施しており、必要に応じて適宜施設を訪問している。 月次報告書については、受理した後、複数人で記載内容及び記載漏れがないかチェックしている。 モニタリング評価については、引き続きマニュアル及び実施手順書に基づいて適切に実施していく。</p>
	<p>【 対応状況 】 令和 5年 3月31日 指定管理者から月次報告書、年次報告書を提出してもらい、毎月ヒアリング及び協議を継続して実施しており、必要に応じて適宜施設を訪問している。 月次報告書については、受理した後、複数人で記載内容及び記載漏れがないかチェックしている。 モニタリング評価については、引き続きマニュアル及び実施手順書に基づいて適切に実施していく。</p>

【株式会社翔和・環境部生活環境課】

指 摘

特になし

## 意見

### 1 想定されるリスクからの着眼点に着目して行った監査結果

特になし

### 2 3E（経済性、効率性、有効性）等の視点からの着眼点に着目して行った監査結果

意見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>① 墓地管理料の振込みについて【経済性の視点、住民福祉の向上の視点】 ア 墓地管理料の振込手数料は指定管理者の負担とすると取り決められているが、見直すべき点はないかさらに時間をかけて協議すること。収支の赤字が発生しており、その積み重ねによって指定管理者の負担が大きくなりすぎることは問題である。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 9月30日</p> <p>墓地管理料の振込手数料については、指定管理者と適宜協議しており、次回の指定管理者の更新に向けて、見直すべき点について引き続き検討していく。</p> <p>【 措置済 】 令和 5年 3月31日</p> <p>墓地管理料の振込手数料については、指定管理者からの意見も勘案し、検討した結果、次回の指定管理者の更新においても引き続き指定管理者の負担とすることとした。</p>
<p>イ 振込手数料の安価な、ATMでの振り込みを推奨しているが、利用できる金融機関がゆうちょ銀行のみであり、利用者に選択肢がない。さらに、近年、ATMを利用する機会は減少傾向にある上、現金を引き出して支払う必要があるなどというのは利便性に欠ける。コストとの兼ね合いも考慮しつつ、コンビニでの支払いや、クレジットカードなどのキャッシュレスでの支払いに対応することも検討すること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 9月30日</p> <p>墓地管理料の振り込みについて、利用者の利便性向上と実施コストを比較し、キャッシュレス化の可否について継続して検討していく。また、ゆうちょ銀行以外の金融機関への拡大などについても検討していく。</p> <p>【 措置済 】 令和 5年 3月31日</p> <p>墓地管理料の振り込みについて、費用面からキャッシュレス化は困難であるが、令和5年度の管理料徴収時からコンビニでの払い込みに対応することとした。</p>

### リスク発現の可能性があるもの

特になし