

(18) 令和6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		
指定管理期間	令和 6 年 4 月～令和11年 3 月【指定管理期間 5 年、 1 年目】			
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。			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市北部墓地公園条例			
施設の概要	敷地面積(㎡)	93,900.00	延床面積(㎡)	—
	設備の概要	総区画数 6,797区画 (令和6年度末) 墓地区画の内訳 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	・ 墓地使用权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あり、指定管理者の運営において、(1)墓地使用权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や清掃状態への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、交通誘導を徹底し、安全で安心な施設の確保及び渋滞緩和策が図られていました。また、仕様書で定める清掃基準を上回る頻度で清掃を行い、繁忙期前は重点的に除草作業に当たるなど、墓地使用者の快適性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、委託料の支出を削減するために繁忙期の交通誘導を本社からの応援要員で対応する等、経費を削減する取組みがみられました。事業収支から、指定管理者は継続的かつ安定的なサービスを提供することに問題はない、と判断します。また、指定管理者から提出された第29期（令和5年8月～令和6年7月）決算報告書より、事業報告及び収支決算等が適正に執行されており、経営状況は安定していると判断します。

以上のことを総合的に判断し、良好と評価します。

■ 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、施設維持についての評価は良い～大変良いが9割を超えており、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。また、総合的な満足度についても、「満足している」が52%、「普通」が33%、「わからない」が7%、「無回答」が7%、「悪い」については0%となっており、「清掃が行き届いている」や「きれいに整備されている」といったご意見をいただいています。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。

収支については、人件費が計画を大きく上回ったものの、管理費（主に光熱水費と委託料）が計画を下回ったため、支出全体の実績は計画どおりの支出となりました。収入は指定管理料のみであるため、引き続き計画的な執行を求めています。

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
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ていました。これにより、墓地使用者の平等な利用が確保されていました。 また、ガイドスタッフ制度を導入し、墓参された方や使用検討中の見学者を、該当区画までスムーズに案内していました。
業務内容
責任性・実行性（施設の運営体制や組織）
職員の勤務体制については、時差出勤を行い、来客が多い10時から15時の時間帯は受付の人員を増やすなど、待ち時間を削減するための工夫がなされていました。 また、研修についてはサービス向上研修、パソコンスキル向上研修などサービスの質の向上につながるものが毎月実施されており、これらの取組みについて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）
電話対応と窓口対応が重複することの多いコアタイムにおいては、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みが行われていました。枯花収集やトイレ清掃については、仕様書の基準以上の頻度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59%、「普通」が30%、「わからない」が4%、「無回答」が7%、「満足できない」については0%となっており、前年度よりも高い評価を得ています。
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、個人情報の取扱いなど、各種法令の遵守について年4回研修が行われていました。また、個人情報については、端末1台を使用者情報の管理専用とし、外部からのアクセスを遮断することで、情報漏えいを防止していました。
安全性（安全管理、緊急時等の対応）
駐車場に設置された安全柵の取替えや、区画を仕切るロープの張替えを行うとともに、お盆時などの繁忙期においては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への配慮がなされていました。なお、防災訓練については、施設の特性上現地での実施はしていません。 また、市民が各種申請手続きを行うために訪れる事務所での防災訓練の実施についても、法令上、建物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。しかし、災害時の対応に関する研修を実施し、事務所に設置された防災等対応マニュアルを年に1回以上確認することで、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）
トイレのバリアフリー化や縁石をなくすなど、高齢者や身体障害者が墓参しやすい工夫がなされていました。 除草作業やごみ回収についてはほぼ毎日実施し、枯花回収については適宜実施することで、衛生的な環境の確保に努めていました。また、枯れ木の伐採を適切に行う等、景観へ配慮した取組みが実施されました。 さらに、高齢者や身体障害者が墓参しやすいように貸出用車いすが常備されていました。車いすの介助についての研修も行われており、器具の設置だけでなく、質の高いサービスの提供を実践できる仕組みが作られていました。
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、繁忙期の交通誘導を社内応援にて実施し、一般管理費の節減につなげたことで、全体としては計画どおりの支出となりました。収入は指定管理料のみであるため、引き続き計画的な執行を求めています。
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減収・減益となっています。要因としては、葬儀の小規模化や低価格化が進んでいること、円安の影響により材料費が高騰したことが挙げられます。年度末には新規業者との取引が始まったため、収益性の向上を期待します。全体の収支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。事務所では、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、引き続き障害者の雇用に向けた努力を促していきます。

令和6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	計画通りであった。	適
委託・提案事業開催数	—	—	—	—	—
自主事業開催数	—	—	—	—	—

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	25件	17件	△ 8件	前年度と比較すると、利用実績は約2%減少したものの、依然として計画を上回っている。	適
墓地承継業務	150件	152件	2件		
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	150件	217件	67件		
墓地内工事着工届承認等業務	130件	138件	8件		
墓地返還受付業務	80件	89件	9件		
使用者住所等変更受付業務	40件	25件	△ 15件		
代理人不選任申出受付業務	40件	41件	1件		
墓地使用許可取消業務	0件	0件	0件		
許可証の再交付業務	70件	92件	22件		

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	16,049,000	16,049,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	自主事業からの繰入金	—	—	—		
	計	16,049,000	16,049,000	0		
支出	人件費	9,541,000	9,853,816	312,816	〔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）〕	適
	管理費	5,433,000	5,160,875	△ 272,125		
	消耗品費	500,000	618,213	118,213		
	燃料費	205,000	115,913	△ 89,087	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	35,000	32,481	△ 2,519		
	光熱水費	1,150,000	924,284	△ 225,716		
	修繕料	550,000	562,073	12,073	消耗品費については、作業用軽トラックの消耗品交換が重なったため、計画を上回った。	
	通信運搬費	50,000	56,544	6,544		
	広告料	20,000	20,000	0		
	手数料	40,000	45,556	5,556	燃料費については、ガソリンの値上げ幅が想定よりも小さかったことや、アイドリングストップの実施を徹底したことにより、計画を下回った。	
	保険料	192,000	181,020	△ 10,980		
	委託料	955,000	833,915	△ 121,085		
	賃借料	1,556,000	1,553,208	△ 2,792	光熱水費については、前年度に設置した自動止水弁の効果により、計画を下回った。	
	その他	30,000	27,940	△ 2,060		
	器具等修繕費	150,000	189,728	39,728		
	委託・提案事業費	—	—	—	委託料については、繁忙期の交通誘導を本社応援にて実施したことにより、計画を下回った。	
一般管理費	1,075,000	1,034,309	△ 40,691			
計	16,049,000	16,049,000	0			
収 支		0	0	0		
自主事業	収 入	—	—	—	自主事業なし	—
	支 出	—	—	—		
	収 支	—	—	—		

令和6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		墓地返還受付業務件数については、3年に一度の管理料請求時に大幅に増加する傾向がある。直近では令和5年度が該当するものの、他の年度についても毎年10件程度増加している状況である。また、墓地返還受付業務の増加に伴い、焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務や許可証の再交付業務も大幅に増加したが、限られた人員でスムーズに対応することができた。 今後の実績についても、計画を上回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
事業 収支	収入	指定管理料のみ。	適
	支出	人件費が計画を大きく上回ったものの、管理費（主に光熱水費と委託料）が計画を下回ったため、支出全体の実績は計画と同額であった。必要なサービスを保ちながら、燃料費、光熱水費、委託料等の支出削減を行う等経費削減に努めた点が評価できる。 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。	適

令和6年度 四日市市北部基地公園 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	令和6年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面が提出された	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	計画書令和6年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	令和6年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	月次報告にて確認している	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	随時現地確認	事務所キャビネットに整備、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 現地確認	事務所キャビネットに整備、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）	随時書面確認	事務所キャビネットに整備、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 現地確認	研修の実施を実施報告書にて確認。事務所キャビネットに保管されているマニュアル確認	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	随時現地確認	事務所キャビネットに取扱説明書が整備、保管されていることを確認	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、保守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	随時書面確認	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	随時現地確認	適宜現地を確認し、仕様書に定める以上の基準での実施を確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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面確認、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。
緊急事態発生時の対処については、マニュアル整備のほか、地域との関わりを持つことや警察と連絡を取ることなどで対処しやすい関係づくりがされています。

令和6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6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 随時電話連絡	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	随時書面確認	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、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	月次報告	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	適切に行われている	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	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	月次報告	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	適切に行われている	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	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 随時現地確認	適切に実施されていることを報告書及び現地にて確認している	適

総合コメント

点検や検査の結果、異常があれば、必要な修繕等を実施しています。今年度は軽微な修繕のみであったため、修繕の完了報告や書類等は、月次報告にて確認しました。

令和6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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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 随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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 随時現地確認	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 随時現地確認	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 随時現地確認	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 随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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41%、「わからない」が26%、「悪い」については0%となっており、「親切に対応いただいた」や「わかりやすかった」といったご意見を多くいただいています。