（16）令和７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、２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７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あり、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ているとともに、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いては、交通誘導の徹底により安全で円滑な施設運営が図られており、渋滞緩和についても効果的に取り組まれていました。また、仕様書で定める基準を上回る頻度で清掃を実施するとともに、繁忙期前には重点的な除草作業を行うなど、利用者の利便性及び快適性の向上に努めていました。

サービス提供の継続性及び安定性に関して、指定管理者は管理費のコンビニ決済導入など利便性の向上を図っています。これは経費削減に繋がるだけでなく、利用者の利便性向上にもつながる積極的な取り組みです。また、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。指定管理者から提出された第30期（令和６年８月～令和７年７月）決算報告書の事業報告及び収支決算等において適正に執行されており、経営状況も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、修繕費及び人件費の増加があったものの、燃料費及び光熱水費が大幅に減少したため、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

施設の設置目的に沿って、行政の代行として各種法律及び条例・協定書・仕様書に基づいて運営が行われていました。これにより、墓地使用者の平等かつ公平な利用が確保されていました。
また、高齢者の方などの墓参や墓地の現地案内に際し、介助が必要な方はスタッフが同行することにより安全にお参り等ができるよう介助サービスが導入され、適正に運用されていました。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の勤務体制については、病欠等による欠勤の場合は、本社からの応援により、受付事務に支障をきたさないよう体制を構築されていました。
また、研修についてはお客様サービス向上研修や、PCスキル向上研修など人材の成長と組織の発展を目指す育成研修が、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）

電話と窓口の対応が重なりやすい時間帯は、職員を２名以上設置し、待ち時間を短縮できるよう取り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69%、「普通」が31%、「わからない」が０%、「無回答」が０%、「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）

現金の取り扱いは「現金出納員」に限定し、収受や支払いの都度、必ず出納員が入出金の確認と押印を行って記録を残すことで、責任の所在を明確にしています。
利用者へ条例や施行規則を分かりやすく説明できるよう、職員のコンプライアンス意識と倫理観を高める専門研修が実施されていました。さらに、公平・平等な対応を徹底し、個人情報を厳守する職場環境が整備されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

墓地における安全確保のための落下防止柵の取替えを行うとともに、お盆などの繁忙期においては渋滞を解消するため専門の誘導員を派遣できる警備会社に再委託し、スムーズな交通誘導により事故防止と渋滞緩和に取り組んでいました。防災訓練については、施設の特性上現地での実施はしておりません。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おりません。ただし災害時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）

フラットな参道とバリアフリー設計により、高齢者や身体障害者が快適に墓参しやすい環境が整っていました。
除草作業やごみ回収についてはほぼ毎日実施し、ごみ集積所案内板取替工事を行われていました。本工事により案内板を刷新し、視認性を高めたデザインとサイズに変更することで、全世代にとって適正利用しやすい集積所へと改善されていました。

事業収支

経済性

漏水の復旧および自動止水栓の設置を実施し、日常的な節水意識の啓発に努めたことで、光熱費の削減に繋げていました。さらに、墓地の除草作業等の維持管理業務を直営化したことで、委託費のコストカットを実現しています。

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増収・増益となっています。要因としては、コロナ禍も一段落し、大口の周年記念品などのギフト販売が受注できたことが挙げられます。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。業務上、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７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件	4件	△ 16件	計画を上回る対応件数であったが、限られた人員で滞りなく処理できた。 今後はさらなる増加が見込まれるため、月次報告を通じて状況を共有し、必要に応じて人員体制の見直しについて協議を行う。	適
墓地承継業務	120件	137件	17件		
焼骨埋蔵及び改葬許可証明確認業務	100件	201件	101件		
墓地内工事着工届承認等業務	80件	125件	45件		
墓地返還受付業務	60件	93件	33件		
使用者住所等変更受付業務	50件	31件	△ 19件		
代理人不選任申出受付業務	45件	49件	4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	69件	55件	△ 14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	16,414,000	16,414,000	0		
	委託・提案事業	－	－	－		
	自主事業からの繰入金	－	－	－		
	計	16,414,000	16,414,000	0		
支出	人件費	9,756,000	10,021,894	265,894	〔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。 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。 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。 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。 収入の範囲内で運営できるよう、コスト削減や業務の効率化に努めている。	適
	管理費	5,583,000	5,188,266	△ 394,734		
	消耗品費	500,000	455,228	△ 44,772		
	燃料費	205,000	97,957	△ 107,043		
	印刷製本費	35,000	36,142	1,142		
	光熱水費	1,150,000	911,460	△ 238,540		
	修繕料	550,000	591,800	41,800		
	通信運搬費	50,000	47,860	△ 2,140		
	広告料	20,000	20,000	0		
	手数料	40,000	25,894	△ 14,106		
	保険料	192,000	184,400	△ 7,600		
	委託料	1,205,000	1,203,840	△ 1,160		
	賃借料	1,556,000	1,557,168	1,168		
	その他	30,000	29,237	△ 763		
	器具等修繕費	50,000	27,280	△ 22,720		
	委託・提案事業費	－	－	－		
	一般管理費	1,075,000	1,203,840	128,840		
	計	16,414,000	16,414,000	0		
収　支		0	0	0		
自主事業	収　入	－	－	－	自主事業なし	－
	支　出	－	－	－		
	収　支	－	－	－		

令和７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		近年の墓地返還や永代供養墓への改葬の増加に伴い、焼骨の埋蔵および改葬許可に関する業務量が計画比201.0%と大幅に増加したが、業務は限られた人数でスムーズに対応できた。 今後も高い件数が予想されるため、月次報告等で進捗を共有し、必要に応じて職員の増員について協議を進める。	適
事業収支	収入	指定管理料のみ。	適
	支出	指定管理における歳出は、修繕費及び人件費の増加があったものの、燃料費及び光熱水費の大幅な減少により、全体として予算計画と同額となった。これらの費用は社会性と安全性確保のための適切な支出である。自動止水栓の導入や日常的な節水啓発活動を実施し、光熱水費の削減を実現したことは評価に値する。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く。	適

令和７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	令和７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	法令で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７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７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	随時実地確認	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 実地確認	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 実地確認	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	月次報告にて併せて提出 緊急時・重大事には速やかに別途報告するよう指導	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	—	—	—
		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	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・保守は確実に行われているか	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にて確認	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・保守は確実に行われているか	—	—	—
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	随時書面確認	確実に行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	随時実地確認	適宜実地確認をし、仕様書に定める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	随時実地確認	実地確認、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	随時ホームページを確認	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。業務日誌である日報連絡票へ問い合わせ内容や引継事項を記載し、交代制勤務にも対応できる体制が整えられています。

令和７年度　四日市市北部墓地公園　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７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	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 随時実地確認	適切に実施されていることを報告書及び実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、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ています。修繕の完了報告や書類等は、月次報告にて把握しています。

令和７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	スムーズに予約できたか	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・応対業務	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
		使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	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	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	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
		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	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
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	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
		草刈りや除草はされているか	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
	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45%、「普通」が31%、「わからない」が24%、「悪い」については０％となっており、「迅速かつ親切な対応をしていただいた」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。