

# メモリアルグリーン

指定管理者 業務基準書

平成17年12月

横浜市衛生局

< 目次 >

|      |                             |   |
|------|-----------------------------|---|
| 第1   | 基本方針                        |   |
| 1    | 施策の基本方針                     | 3 |
| 2    | 総合公園との一体的土地利用               | 3 |
| 3    | 管理運営の基本方針                   | 3 |
| 第2   | 基本事項                        |   |
| 1    | 施設の概要                       |   |
| (1)  | 所在地                         | 4 |
| (2)  | 面積                          | 4 |
| (3)  | 開設等予定スケジュール                 | 4 |
| 2    | 主な施設の概要                     | 4 |
| 3    | 納骨施設の概要                     | 5 |
| 4    | 休園日                         | 6 |
| 5    | 開園時間                        |   |
| (1)  | 標準開園時間                      | 6 |
| (2)  | 墓参期の開園時間                    | 6 |
| 第3   | 指定管理者が行う業務                  |   |
| 1    | 施設の運営に関する業務                 |   |
| (1)  | 芝生型納骨施設の納骨、銘板設置等に伴う指導、監督等業務 | 6 |
| (2)  | 合葬式各納骨施設の納骨等業務              | 7 |
| (3)  | 各種申請等の受付、審査業務               | 7 |
| (4)  | 墓地台帳の管理及び使用者管理システムの入力       | 7 |
| (5)  | 利用者の相談、情報提供業務               | 7 |
| (6)  | 災害時等への対応                    | 7 |
| (7)  | 管理事務所の運営                    | 8 |
| (8)  | レストハウス等の運営業務                | 8 |
| (9)  | 駐車場の運営業務                    | 8 |
| (10) | 手数料の収納業務                    | 9 |
| 2    | 施設の維持管理に関する業務               |   |
| (1)  | 施設、設備保守管理業務                 | 9 |
| (2)  | 清掃業務                        | 9 |
| (3)  | 備品管理業務                      | 9 |

- (4) 保安警備業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- (5) 環境衛生管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- (6) 廃棄物処理運搬業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10

3 その他の業務

- (1) 事業計画、事業報告及び自己評価に関する業務・・・・・・・・・・・・ 10
- (2) 市が実施する業務への協力・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- (3) 個人情報の取り扱い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- (4) 情報公開に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- (5) 隣接する俣野公園の管理運営業務との連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- (6) 自主事業の実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
- (7) その他・・ 12

## 第1 基本方針

### 1 施策の基本方針

墓地は、人の生活にとって不可欠な施設であり、とりわけ、横浜のような大都市であるほど適切に供給されることが求められていますが、近年、社会情勢の変化など、市民のライフスタイルも年々変化しつつあり、特に都市部においては核家族化、少子化の進行などにより、墓地に対する市民ニーズも多様化しております。

過去に実施した「市民アンケート調査」では、取得したい墓地の形態として、墓石を中心とした「従来型」の墓地が全体の約4割程度であるのに対し、約5割が芝生型や合葬式など、新たな形態の墓地を希望しています。

メモリアルグリーンでは、こうした市民の意向に的確に応えていくために、新たな形態の墓園を運営し、市民の皆様に安心してご利用いただけるよう努めていくものです。

### 2 総合公園との一体的土地利用

当該地は、平成14年2月に閉園した「横浜ドリームランド」の跡地であり、この土地に、全市的な施設として必要とされていた「新たな墓園」と「硬式野球場を備えた総合公園」を一体的に整備することとしました。

全体の整備方針としては、

- ・既存の緑をできるだけ活用し、緑豊かな計画とします。
- ・緑地や駐車場などを共用し、効率的な土地利用を図ります。

墓園の整備方針としては、

- ・市民ニーズに対応した緑豊かな新たな形態の墓園とし、開放感と安やぎのある空間とします。
- ・周辺環境と調和した緑豊かな新たな形態の墓園として、地域性に配慮した整備、運営を行い、今後の墓地運営の先導的な役割を果たします。
- ・用地費、工事費等の初期に係る事業費や将来的な修繕費など、全ての事業費を使用者からの使用料収入によって事業を運営します。
- ・管理運営については、管理に係る経費を使用者から徴収して運営します。

### 3 管理運営の基本方針

メモリアルグリーンの管理運営にあたっては、次に掲げる基本的な内容を十分に留意して実施してください。

- (1) 持続性、公共性、非営利性の確保という墓地の基本理念の基、適切な管理運営を行うこと。
- (2) 多様な市民の宗教的感情に適合し、公衆衛生、公共の福祉の見地から支障の無い管理運営を行うこと。

- (3) 個人情報保護を徹底すること。
- (4) 地域住民や墓地利用者等の意見を十分に精査し、管理運営に反映すること。
- (5) 墓地利用者に対するサービス向上を図ること。
- (6) 効率的な管理運営を行い、可能な限り管理運営費の縮減に努めること。

## 第2 基本事項

### 1 施設の概要

#### (1) 所在地

横浜市戸塚区俣野町1367番地1他

#### (2) 面積

|           |                       |
|-----------|-----------------------|
| 管理区域面積    | 34,984 m <sup>2</sup> |
| 納骨施設設置等区域 | 23,426 m <sup>2</sup> |
| 管理事務所区域   | 417 m <sup>2</sup>    |
| 駐車場区域     | 11,141 m <sup>2</sup> |

#### (3) 開設等予定スケジュール

- 平成18年9月1日（条例上の供用開始、指定管理者の管理開始予定）
- 平成18年9月～10月（使用者の募集開始予定）
- 平成19年3月～（使用者の使用開始予定）

### 2 主な施設の概要（詳細は、別添「施設概要書」参照）

#### (1) 納骨施設

|             |                |
|-------------|----------------|
| 芝生型納骨施設     | 7,500区画        |
| 合葬式樹木型納骨施設  | 3箇所（3,000体収容）  |
| 合葬式慰霊碑型納骨施設 | 1箇所（12,000体収容） |

#### (2) 管理事務所・レストハウス 1棟（総合公園のレストハウスとの合築）

#### (3) 駐車場（墓園管理区域内） 3箇所（166台）常設88台、臨時78台

（この管理区域外に、  
総合公園管理区域内の芝生広場兼用駐車場に共用駐車場約230台  
総合公園の駐車場約220台）

### 3 納骨施設の概要（詳細は、別添「施設概要書」参照）

|              | 芝生型  | 合葬式樹木型  | 合葬式慰霊碑型  |
|--------------|--|---|--|
| 概要           | 全体が芝生広場のよう<br>な開放的な空間とするた<br>め、地下にカロートを設置<br>し、地上部には墓標として<br>プレートを設置する。                            | シンボルツリーや低木、<br>芝、花等で覆われたマウンド<br>状の区画に遺骨を土中に埋<br>蔵する。  | 地下の建物の中に、棚を<br>設け遺骨を収蔵する。<br>地上部に合同参拝がで<br>きる慰霊碑を設ける。  |
| 規模           | 7, 500 区画<br>1 区画に 6 体程度埋蔵可<br>能   | 3 箇所<br>3, 000 体埋蔵<br>(1 箇所につき 1,000 体埋蔵)   | 1 箇所<br>12, 000 体収蔵  |
| 特徴           | 墓標となるプレートは<br>極力小さくすることによ<br>り、墓石が立ち並ぶイメ<br>ージを少なくする。<br>一部 30 年の有期限化<br>として、初期負担の軽減、<br>無縁化防止を図る。 | 自然に還るというニーズ<br>に対応。<br>納骨方法等は一定程度制<br>限する。<br>管理者が遺骨を管理する<br>ため、祭祀を承継する者が<br>いない人でも安心して使用<br>できる。 | 納骨堂の中で遺骨を管<br>理する。30 年間の有期限<br>での使用とし、使用料の負<br>担が最も少ない。<br>管理者が遺骨を管理す<br>るため、祭祀を承継する者<br>がいない人でも安心して<br>使用できる。 |
| 使用者          | ・家族単位での使用<br>・使用許可権の承継可能   | ・個人単位での使用<br>・使用権の承継不可  | ・個人単位での使用<br>・使用権の承継不可   |
| 使用<br>期<br>間 | 永年使用 (5, 250 区画)<br>30 年使用 (2, 250 区画)<br>(使用期間終了後は返還<br>又は更新)                                     | 永年使用  | 30 年使用<br>(使用期間終了後は合祀<br>又は更新可能)   |
| 管<br>理<br>者  | プレート等の納骨施設は<br>使用者が管理し、芝生等は<br>管理者が管理する。   | 管理者により管理する。   | 管理者により管理する。  |
| 使<br>用<br>料  | 永年使用 90 万円/区画<br>30 年使用 45 万円/区画   | 永年使用 14 万円/体  | 30 年使用 6 万円/体  |
| 管<br>理<br>料  | 年間 8,000 円/区画<br>(原則として年払い)  | 永年 6 万円/体<br>(使用許可時に一括徴収)   | 30 年使用 3 万円/体<br>(使用許可時に一括徴収)  |

| 参拝<br>の<br>形態    | 個別の参拝<br>(献花のみ)                    | 合同参拝<br>(献花のみ)        | 合同参拝<br>(献花のみ)                                       |
|------------------|------------------------------------|-----------------------|--|
| 納<br>骨<br>方<br>法 | 一般的な墓地と同様に、<br>使用者の責任において納<br>骨する。 | 遺骨を墓園管理者が預か<br>り納骨する。 | 遺骨を墓園管理者が預<br>かり納骨する。<br><br>納骨堂内は管理者以外<br>立ち入りできない。 |

#### 4 休園日

1月1日、12月31日

但し、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、休園日に開園し、または開園日に休園することができます。

#### 5 開園時間

##### (1) 標準開園時間

ア 4月1日から9月30日まで : 午前8時から午後5時まで

イ 10月1日から3月31日まで : 午前9時から午後4時まで

##### (2) 墓参期の開園時間

以下の期間は、午前8時から午後6時までを運営時間とします。

ア 3月18日から24日まで(3月21日を中日とする春彼岸)

イ 7月13日から16日まで(旧盆)

ウ 8月13日から16日まで(新盆)

オ 9月20日から26日まで(9月23日を中日とする秋彼岸)

但し、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、開園時間を延長し、または開園時間を短縮することができます。

### 第3 指定管理者が行う業務

#### 1 施設の運営に関する業務

##### (1) 芝生型納骨施設の納骨、銘板設置等に伴う指導、監督等業務

ア 納骨する際の受付、支援、指導、監督

イ 銘板の設置及び変更に伴う支援、指導、監督

ウ 遺骨を他の墓地に移設する際の受付、支援、指導、監督

エ 使用期間終了後の慰霊碑型納骨施設への移設

**(2) 合葬式各納骨施設の納骨等業務**

**ア 慰霊碑型納骨施設**

- (ア) 納骨する際の受付、納骨に係る業務
- (イ) 遺骨を返還する際の申請受付、返還に係る業務
- (ウ) 使用期間終了後の遺骨の返還又は施設内の移設

**イ 樹木型納骨施設**

- (ア) 納骨する際の受付、納骨に係る業務
- (イ) 納骨方法等の指導

**(3) 各種申請等の受付、内容確認業務**

(詳細は、別添「各種申請等の受付、審査業務フロー」参照)

**ア** 使用権承継許可申請書、使用許可証書き換え申請書、使用許可更新申請書、使用許可再交付申請書、納骨等届出書、返還届出書その他書類（以下、「各種申請書」という。）の受付

- イ** 各種申請書の内容確認
- ウ** 各種申請書の市への送付
- エ** 各種申請書の交付事務

**(4) 墓地台帳の管理及び使用者管理システムの入力**

- ア** 墓地台帳を適正に管理すること。
- イ** 各種申請書の記載事項をシステムに入力すること。
- ウ** 墓地台帳やシステムの内容を適宜確認し、適正に管理すること。

**(5) 利用者の相談、情報提供業務**

- ア** 利用者の相談や苦情には適切に対応すること。
- イ** 利用者への案内を適切に行うこと。
- ウ** 墓参期には必要な体制を整えるなど、適切な対応が図れるようにすること。
- エ** 利用者サービスや施設の魅力向上に向けた取り組みを行うこと。
- オ** 広報PRを適宜行うこと。

**(6) 災害時等への対応**

- ア** 災害等の発生に備えて、災害発生時の適切な対応策を図ること。
- イ** 災害時等は利用者の避難、誘導、安全確保等を迅速に対応すること。
- ウ** 災害時等は市を含めた関係部署への連絡体制を明確し、適切な対応を図ること。



## (7) 管理事務所の運営

### ア 運営日、運営時間

開園日、開園時間のとおりとします。

### イ 管理運営体制

原則として、常勤職員1名、合計2名以上常駐することとし、いかなる場合も1名が必ず管理事務所内に常駐するように適切に配置すること。

※18年度については、募集の際における内覧会や現地案内等の業務期間の延べ1ヶ月間、芝生型の銘板設置に伴う現地説明等の業務期間の約1ヶ月、及び墓地使用者の使用を開始し、主に納骨等の業務を行う期間の1ヶ月間、合計3ヶ月間を管理事務所の常駐が必要な期間とし、適切な人員配置を行うこと。

但し、現在検討中の墓地使用者の募集条件等によっては業務量の変動する場合もあるため、その場合は、年度協定の締結の際に別途協議します。

### ウ 書庫、倉庫の管理

書庫及び倉庫の管理は厳重に行うこと。

## (8) レストハウス等の運営業務

### ア 運営日、運営時間

開園日、開園時間のとおりとします。

### イ レストハウスの運営

無料休憩所として運営し、利用者のサービス向上のため、適切な管理運営を行うこと。

### ウ 多目的ホールの運営

利用者等のサービス向上のため、積極的な活用方法を検討し、適切な管理運営を行うこと。

## (9) 駐車場の運営業務

駐車場の運営経費は、駐車場利用者からの運営協力費を徴収して運営すること。

### ア 常設駐車場の運営

(ア) 常設駐車場は、開園日、開園時間内は必ず開放し、機械管理又は人的管理を行うこと。

(イ) 駐車に要する費用は、隣接する総合公園の駐車場運営と整合性が図れるように配慮することとし、市と協議のうえ定めること。

### イ 臨時駐車場の運営

(ア) 臨時駐車場は、機械管理又は人的管理を行い、墓参期等における混雑時には開放すること。

(イ) 墓参期には、常設駐車場を含めて人的管理を行い、交通混雑の無いよう努める

こと。

(ウ) 墓参期の駐車に要する費用は、常設駐車場を含めて市と協議して定めること。

(エ) 未使用時には、地域との連携などにより、適切な運用方法を検討すること。

#### (10) 手数料の収納業務（収納業務委託を別途締結します。）

ア 手数料の収納事務

イ 収入日報をその日のうちに必ず市に送付すること。

ウ 収納した手数料は、次の金融機関の営業日までに市が指定する納付書を用いて入金すること。

エ 現金動産保険に加入すること。

## 2 施設の維持管理に関する業務（作業項目等の詳細は、別添「維持管理水準書」参照）

施設の維持管理に関して、以下に示す基本的な事項、及び別添「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努めること。

### (1) 施設、設備保守管理業務

指定管理者は、樹木や草花等の植栽の管理や、施設・設備機器について日常的に点検を行い、良好な状態を維持すること。また、施設の機能を維持するとともに、利用者が快適かつ安心して利用できるよう、良好な環境の提供を努め、不具合等を発見した場合には、速やかに市に報告するとともに、適切な処置を行うこと。

### (2) 清掃業務

施設内において、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、安全かつ快適な空間を保つため、清掃業務を実施すること。

### (3) 備品管理業務

ア 備品等の管理

施設運営に支障をきたさないよう、消耗什器備品等（以下「備品等」）の維持管理を行うこと。

また、指定管理経費により購入した備品等は、市の所有に属します。

イ 備品台帳の作成

備品等の管理については、備品台帳を作成し、市の基準に準じて、購入・廃棄等の記録を確実にすること。

#### (4) 保安警備業務

利用者が安心して利用できる環境の確保や防犯のため、管理区域内や各施設における防犯対策を適切に行えるよう、機械警備及び人的警備など、必要な防犯警備を行うこと。

#### (5) 環境衛生管理業務

利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するため、常に環境衛生の維持に努め、関係する法令等に基づき、必要な検査等を実施すること。

#### (6) 廃棄物処理運搬業務

施設から発生する廃棄物の抑制に努めるとともに、適切に分別を行い、可能な限り資源化するなど、「市役所ごみゼロ」の取り組みを推進すること。また、市では「ISO14001」を認証取得しており、本施設についても公の施設として協力してください。

### 3 その他の業務

#### (1) 事業計画、事業報告及び自己評価に関する業務

##### ア 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。

また、次年度の事業計画書案を市の指定する時期（毎年8月から9月頃を予定）までに市に提出することとし、作成にあたっては、適切な時期に市と調整を行うこと。

##### イ 事業報告書の作成

指定管理者は次の事業報告書を作成し、報告対象期間終了後速やかに市に提出すること。

##### (ア) 年間事業報告書

- ・管理運営業務の実施報告及び利用状況
- ・管理運営に係る経費の収支状況
- ・その他管理の状況を把握するために必要な書類

##### (イ) その他報告等

指定管理者は、市から管理運営に関する調査、報告を求められた場合は、必要な報告書等を提出すること。

##### ウ 自己評価及び実績評価に関する事項

指定管理者は、次の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について市に報告すること。市は、事業報告書及び実績評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判

断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合は指定を取り消すことがあります。

**(ア) 事業計画書の提出**

指定管理者は、利用者の満足度を把握するため、利用者モニタリングに関する事業計画書を作成し、市に提出すること。

**(イ) モニタリングの実施**

事業計画書を基に、市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、指定管理者は、定期的に利用者のモニタリングを行うこと。

市は、指定管理者の業務の遂行状況等を確認するため、必要に応じて、利用者のモニタリングを行うこと。

**(ウ) 自己評価の実施**

指定管理者は、利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価し、市に事業報告書を提出すること。

**(エ) 市による改善勧告**

事業報告書等により、指定管理者が業務の基準を満たしていないことが明らか  
な場合には、市は指定管理者に対して業務の改善を行うこと。

**(2) 市が実施する業務への協力**

使用者の募集業務や管理料徴収業務など、必要な範囲において市が実施する業務に協力していただきます。

**(3) 個人情報の取り扱い**

「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」の規定に基づき、個人情報の取り扱いに十分に留意し、漏洩、滅失及びき損の防止その他個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じること。

ア 指定管理者は、市あるいは区による個人情報保護に関する必要な研修を受講すること。

イ 指定管理者は、従事者に対して必要な研修を行うこと。

**(4) 情報公開に関する業務**

管理業務を行うにあたり作成し、又は取得した文書等で指定管理者が管理しているものの公開については、別途規定を定め、適切に情報公開を行うこと。

**(5) 隣接する俣野公園の管理運営業務との連携**

総合公園と一体的な土地利用であるため、利用者サービスの向上に努めてください。

特に駐車場やレストハウスは公平性や利便性等を確保し、公園と十分に連携して運営すること。

#### **(6) 自主事業の実施**

利用者へのサービス向上等を図るため、「第3 指定管理者が行う業務」に支障を来さない範囲で、指定管理者の自主的な企画・運営による自主事業を行うことができます。

なお、自主事業の内容によっては、目的外使用許可の手続きが必要になる場合があります。

#### **(7) その他**

管理運営において変更の必要が生じた場合は、指定管理業務や業務基準等を協議のうえ変更できるものとします。