



横浜市指定管理者第三者評価制度

第1期 日野こもれび納骨堂指定管理者
評価報告書



令和 3 年 3 月

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

1 経緯

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会(以下「選定評価委員会」という。)は、「横浜市墓地及び納骨堂に関する条例」第 21 条並びに横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会運営要綱第 2 条第 5 号及び第 6 号の規定に基づき、指定管理者による日野こもれび納骨堂の管理に関する業務の評価を行いました。

このたび、選定評価委員会として評価を決定しましたので、運横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会営業要綱第 10 条の規定に基づき、評価結果を報告します。

2 横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会 委員

役職	氏名	備考
委員長	中島 邦雄	横浜市墓地等設置紛争調停委員会 前会長
委員長 職務代理者	小谷 みどり	一般社団法人 シニア生活文化研究所 所長
	池邊 このみ	千葉大学大学院 教授
	上蘭 朗	上蘭会計事務所 所長 公認会計士
	川端 清道	一般社団法人 日本公園緑地協会 企画部調査役
	吉川 美津子	一般社団法人 供養コンシェルジュ協会 理事
	三上 勇夫	磯子区洋光台連合自治町内会 会長
	松本 和子	戸塚区深谷台地域運営協議会事務局

3 評価の経過

年月日	内容
令和2年11月16日	第1回選定評価委員会(評価基準の決定等)
令和3年2月25日	第2回選定評価委員会(指定管理者へのヒアリング、評価等)

目次

日野こもれび納骨堂 評価結果一覧表.....	1～ 3
1 組織運営及び管理体制	
(1) 管理の体制	4～ 7
(2) 緊急、災害時等の危機管理対策	8～12
(3) 個人情報の保護・管理、情報公開.....	13～15
2 施設の運営	
(1) 業務の質、利用者サービスの向上.....	16～19
(2) 自主事業の取り組み	20～23
(3) 市民協働の取り組み	24～27
(4) 自己評価、利用者ニーズ、要望・苦情への対応.....	28～30
(5) 駐車場の提供.....	31～32
(6) 横浜市の重要施策に連動した取り組み	33～34
3 施設の維持管理	
(1) 施設管理の基本事項	35～36
(2) 植栽等の適正管理.....	37～38
(3) 建築物、工作物の適正管理.....	39～40
(4) 施設の安全対策.....	41～42
評価総括.....	43

日野こもれび納骨堂 評価結果一覧表

施設名：日野こもれび納骨堂

評価委員会名：横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

(* 委員会評価は、小数点第二位以下を四捨五入)

評価項目			指定管理者 自己評価	委員会 評価*
1 組織運営及び体制				
(1) 管理の体制	基本	① 職員の配置状況、勤務実績	3	3.0
		② 管理運営経費の執行管理	2	
		③ 備品管理	3	
(2) 緊急、災害時等の 危機管理対策	基本	① 災害発生時等に備えた対応フローの 確立	4	2.4
		② 災害時における連絡体制	3	
	提 案	① 震災時の事業継続計画(BCP)の作成	2	
		② 物資の備蓄	3	
		③ 地域自治会との連携強化	1	
		④ 防災訓練の実施	1	
		⑤ ハザードマップの作成及び活用	2	
(3) 個人情報の保護・ 管理、情報公開	基本	① 個人情報の保護・管理	3	2.6
		② 情報公開に係る対応	3	

2 施設の運営					
(1) 業務の質、利用者サービスの向上	基本	①	納骨堂使用に係る手続き業務	2	2.6
		②	利用者サービスの向上策	3	
	提案	①	職員の身だしなみ、マナー	2	
(2) 自主事業の取り組み	提案	①	銘板販売	3	3.0
		②	粉骨サービス	3	
		③	供花等販売	3	
		④	多目的室貸出におけるケータリングサービス	3	
		⑤	無料 Wi-Fi の設置	2	
(3) 市民協働の取り組み	提案	①	地区センターと連携した自主事業の実施	2	2.4
		②	終活セミナー等の開催	2	
		③	日野中央公園と連携した自主事業の開催	3	
		④	社会福祉事業所等に対する待合スペースの提供	2	
(4) 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応	基本	①	利用者が意見、要望等を述べやすい環境づくり	2	2.3
		②	利用者モニタリング及び自己評価の実施を通じた業務改善	2	
(5) 駐車場の提供	基本	①	利用者の利便性向上のための駐車場の提供	3	2.9
(6) 横浜市の重要施策に連動した取り組み	基本	①	環境への配慮など、本市の重要施策を踏まえた取り組み	2	2.0

3 施設の維持管理					
(1) 施設管理の基本事項	基本	①	施設・設備の保守点検	2	2.0
(2) 植栽等の適正管理	基本	①	維持管理水準書に基づく植栽処理の実施	4	3.4
(3) 建築物、工作物の適正管理	提案	①	使用者に対する自動搬送式納骨機械の事前説明会開催	3	2.9
(4) 施設の安全対策	基本	①	事故防止の取組及び事故発生時の対応	3	2.4

1 組織運営及び管理体制

(1) 管理の体制

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 職員の配置状況、勤務実績	
<p>【業務基準書等に基づく水準】 各業務に対し、十分な人数が確保されており、急な欠勤があった場合や墓参期等の混雑時にも利用者に迷惑がかからないような配置となっている。</p> <p>【確認事項】 ・業務基準書では「原則として、常時 2 名以上の職員体制(常勤職員 1 名以上)をとることとし、いかなる場合も 1 名が必ず事務所に常駐するように配置する」としているが、急な欠勤等があった場合にも対応できる体制となっているか。 ・墓参期等の混雑時についても、必要な体制を整え対応できるような体制となっているか。</p>	
指定管理者	
<p>評価</p> <p style="text-align: center;">3</p>	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 急な欠勤や退職事由が発生した場合でも、当団体他指定管理施設の職員又は本社職員が代行し、通常通りの業務が実施できる体制を構築しています。【評価基準：2点】 ● 繁忙期(墓参期或使用許可者が決定する時期)においては、年度ごとに墓参期の曜日や新規使用者の増員を考慮した人員配置を行っています。繁忙期直前に想定を超える来館者が予想される場合でも、当団体他指定管理施設職員や本社職員の応援を手配することで対応しています。【評価基準：2点】 ● 指定管理開始時(H30年4～6月)は駐車場に誘導員を配置し、車両混雑による近隣への影響がない体制をとりました。【評価基準：2点】 ● 墓参期には近隣の日野公園墓地内は車両通行止めになり、同様に当納骨堂の駐車場も閉鎖になるため、近隣道路への混乱・渋滞防止対策として、終日(7時45分～17時15分)周辺付近(6カ所)に交通警備員を配置して地域の方々の安全を確保するとともに、近隣住民・施設にご迷惑が掛からない体制を敷いています。【評価基準：2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全職員 9 名(事務職員 7 名)にてシフトを組み、所長もしくは副所長を含んだ平日 4 名(事務職員 3 名)以上、土日祝日は 5 名(事務職員 4 名)以上の職員を配置し、常時 1 名以上が事務所に常駐する体制となっています。また、職員間で業務の共通化を図っており、全員が受付・電話・納骨対応等の業務対応が可能であり、フレキシブルに対応可能な体制となっています。【評価基準：3点】 ● 弊社他指定管理施設との入れ替え研修や配置転換を行うことで、社内でのマルチスタッフ化を促進し、当施設内でインフルエンザや新型コロナウイルスが発生した場合でも、対応できる体制を構築するとともに、異なる視点から自身が管理する施設を俯瞰することにより、運営管理業務の改善を行うことができるように、職員能力の向上を図りたいと考えています。

② 管理運営経費の執行管理	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】 指定管理者は、指定管理料、利用料金、自主事業収入及び雑入について、必要な帳簿を作成し他の経費と混同することのないよう、適正に管理するものとする。</p> <p>【確認事項】 ・収支決算書に記載されている費目について、契約関係書類等を適切に保管しているか。 ・指定管理専用口座の通帳、印鑑等が適切に保管されているか。</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 収支に関しての入力は領収書や請求書に基づき、納骨堂経理担当者が入力を行い、統括担当者は領収書や請求書をもとにダブルチェックを行っています。さらに代表企業の経理部がトリプルチェックを行い、適正な収支管理を行っています。【評価基準:2点】 ● 日野こもれび納骨堂専用の指定管理口座や口座印鑑等は代表企業の金庫で適切に管理しています。【評価基準:2点】 ● つり銭準備金や自主事業売上、手数料(公金)は日野こもれび納骨堂の金庫で別々に保管し、自主事業売上の最大保管金額を20万円程度とし、売り上げのある場合は速やかに入金し、過大な現金保管を行いません。手数料(公金)については預かり後の速やかに横浜市に送金しています。【評価基準:2点】 ● 銀行への入金道中でのアクシデントを想定して、動産保険に加入しています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 銘板代金の支払いは原則銀行振り込みをお願いし、納骨堂での現金取り扱いを抑えています。が、他の業務においても現金でのやり取りを抑える仕組みを検討していきたいと考えています。</p>
2	

③ 備品管理

【協定書、業務基準書等に基づく水準】

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

【確認事項】

- ・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・廃棄等の記録が確実に行われているか。
- ・備品に目に見える損傷等がなく、安全に使用できる状態か。

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- 消耗品は専用のキャビネットに保管し、在庫が一目で確認できるように整理を行っています。
【評価基準:2点】

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- 横浜市から指定された様式の物品管理簿を用いて、当納骨堂の備品と指定管理者の備品を分けて管理簿に記録し、市の基準に準拠した購入・廃棄等の記録を行っています。また、情報資産管理を行う過程で、各什器には専用のナンバーを付し、管理を行っています。【評価基準:3点】
- 3 ● 6S 活動(整理、整頓、清掃、清潔、躰、習慣)を月1回実施することで、不要・不急品を選別した在庫確認を行うことで、不要な経費の支出を防止し、OHASAS18001(労働安全衛生マネジメントシステム)に基づく、安全パトロールや危険源の特定を行うことで、備品の損傷を含め、敷地内の不具合を抽出・改善することで、当納骨堂を利用する方々の安全性を高めています。【評価基準:3点】
- 誰でも必要なものがどこに保管されているか一目でわかるように、キャビネットや棚ごとに品名リストを貼り付け、利便性の向上と在庫管理の効率化を図り、経費削減につなげたいと考えています。

1-(1) 管理の体制 まとめ					
指定管理者	評価委員会				
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 所長には、墓園経験豊富な墓地管理士を配置しています。 ● 職員は状況に応じた適正人数を配置し、マルチスタッフ化により、お客様をお待たせすることのない業務を実施しています。 ● 職員の資質については、年1回の休館日を活用し、公の施設で必要である接遇やグリーンケア、個人情報保護教育等を実施することで、能力のスキルアップを図っています。 ● 業務多忙な所長をフォローアップするために、統括担当者を配置し、提案した内容を確実に実施する体制を整備するとともに、建築物維持管理については、清光社事業部、技術管理部の担当者が、植栽管理に関しては横浜植木担当が現状把握のための点検を行い、不具合箇所の改善を迅速に対応しています。 ● 現在、当団体指定管理施設である墓園において、所長が研修や意見交換を行うなど、意識共有を図っていますが、今後は他指定管理者が運営する類似施設のベンチマークを行い、その施設運営の良い点について、当納骨堂の運営に取り入れるスキームを確立し、効率的に運営に反映できる体制を構築したいと考えています。 ● 地域に根差している地区センターの地域住民との良好な関係性を当納骨堂で取り入れるべく、近隣の弊社指定管理施設である上中里地区センターとの連携を深め、来年度から指定管理を実施する港南公会堂とどのような連携ができるか検討したいと考えています。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">評価</th> <th>コメント(良く出来ている点、課題点等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">3.0</td> <td> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○コロナ禍の中にも拘らず、人員配置上の配慮や施設運営の経験から利用者の対応は的確に行われており、業務の内容には新たな提案を活かした内容が伺えます。</p> <p>○今後継続して運営していく上では、所長以外の者も運営管理上の資格を取得するよう心掛けて欲しいです。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○心配された墓参期の施設周辺の車両混雑への対応は、人員配置への配慮により解決されていました。</p> <p>○キャッシュレス社会への移行に沿って、現金のやりとりを抑える取り組みは、今後も引き続き検討して欲しいと思います。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)	3.0	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○コロナ禍の中にも拘らず、人員配置上の配慮や施設運営の経験から利用者の対応は的確に行われており、業務の内容には新たな提案を活かした内容が伺えます。</p> <p>○今後継続して運営していく上では、所長以外の者も運営管理上の資格を取得するよう心掛けて欲しいです。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○心配された墓参期の施設周辺の車両混雑への対応は、人員配置への配慮により解決されていました。</p> <p>○キャッシュレス社会への移行に沿って、現金のやりとりを抑える取り組みは、今後も引き続き検討して欲しいと思います。</p>
評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)				
3.0	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○コロナ禍の中にも拘らず、人員配置上の配慮や施設運営の経験から利用者の対応は的確に行われており、業務の内容には新たな提案を活かした内容が伺えます。</p> <p>○今後継続して運営していく上では、所長以外の者も運営管理上の資格を取得するよう心掛けて欲しいです。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○心配された墓参期の施設周辺の車両混雑への対応は、人員配置への配慮により解決されていました。</p> <p>○キャッシュレス社会への移行に沿って、現金のやりとりを抑える取り組みは、今後も引き続き検討して欲しいと思います。</p>				

(2) 緊急、災害時等の危機管理対策

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 災害発生時等に備えた対応フローの確立	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】 緊急時の対応フローや適切な対応策が具体化されている。</p> <p>【確認事項】 ・災害時の対応フローや対応策について定めたマニュアルが整備されているか。 ・災害時における職員の役割分担を決めており、共有されているか。</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】 基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりに実施しています。【評価基準：2点】</p>
4	<p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 当納骨堂では、横浜市の防災計画に準拠した危機管理マニュアルや積雪対応マニュアル、台風対応マニュアル、災害伝言ダイヤルマニュアル、消防計画を作成し、講習や防災訓練にて、有事の際の役割分担による行動訓練を行っています。【評価基準：4点】 ● 有事の際に有用な資格である上級救命、普通救命、サービス介助士、横浜防災ライセンスリーダー等の資格取得者を配置し、対応能力の強化を図っています。【評価基準：3点】 ● 有事の際に有用となる資格取得者を増やし、対応強化を進めていきます。

② 災害時における連絡体制	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】 災害時における地域や関係機関との連絡体制が整備されている。</p> <p>【確認事項】 ・災害時における地域や関係機関との役割分担について明確化した上で、災害時の連絡先や連絡手段について共有しているか。 ・緊急時の連絡網は作成されているか。</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 危機管理マニュアルにより有事の種別(火災、事故、地震等)ごとに連絡する先を規定、緊急連絡体制図(緊急時連絡網)を備え、警察・消防署・横浜市・本社等の各方面への連絡体制を構築しています。【評価基準：2点】 ● 当納骨堂敷地内で発生した車両物損事故では、即座に警察・保険会社・横浜市・本社への連絡を行い、その後の処理も速やかに対応いたしました。【評価基準：2点】
3	<p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全職員に携帯用の緊急連絡先を持参させ、迅速に対応できる体制を構築するとともに、有事の際の伝言ダイヤルマニュアルを作成し、職員の安否確認方法と参集訓練を行っています。【評価基準：3点】 ● 火災、地震、風水害、インフルエンザ等、有事ごとの対応訓練を行い、危機管理能力の向上を図ります。

イ 提案項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 事業継続計画(BCP)の作成	
<p>提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋) 事業継続計画(BCP)を作成し、全職員に対して研修を実施する。</p> <p>【実施状況】 作成済・研修実施済(作成時期:平成30年4月、研修時期平成30年4月)</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 東日本大震災においては、墓園において迅速な納骨が求められ、有事の際に納骨を優先し、事業を継続するべく事業継続計画(BCP)は策定しています。【評価基準:2点】 ● 事業継続計画作成後に、研修を実施しました。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <p>2 大災害時の納骨について、横浜市と打ち合わせを行い、対応できる体制を構築したいと考えています。また、停電により自動搬送式納骨設備が稼働できなくなった場合の対応を検討していきたくと考えています。</p>

② 物資の備蓄	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 飲食物、毛布、簡易トイレ等を備蓄する。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:令和2年7月)</p>	
指定管理者	
<p>評価</p> <p style="text-align: center;">3</p>	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 現在、飲料水や非常食の常備のほか、災害用アルミブランケット、簡易トイレ等の防災用品を備えています。【評価基準:2点】 ・飲料水(1日3L)9名×3日分 ・非常食(缶食、レトルト食)3食分×9名×3日分 ・簡易トイレ 100回分 ・ブランケット 10枚 ・土嚢 ・担架 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 防災用品(簡易トイレ、折り畳み式ヘルメット)や使用研修を実施しています。【評価基準:3点】 ● 防災用品リストを作成し、消費期限の管理を行うとともに、適切な在庫管理を行っています。【評価基準:3点】 ● 有事の際に必要な物品に優先順位をつけ、防災用品を購入していきたいと考えています。
③ 地域自治会との連携強化	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対応について、地域自治会などと災害対策・備蓄品などについて情報交換を実施する。 ・地域自治会の防災訓練に参加する。 <p>【実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対応について、地域自治会などと災害対策・備蓄品などについて情報交換を実施する。 今後実施予定(令和3年9月頃実施予定) ・地域自治会の防災訓練に参加する。 今後実施予定(令和3年9月頃実施予定) 	
指定管理者	
<p>評価</p> <p style="text-align: center;">1</p>	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 近隣公の施設である日野中央公園と地域住民と合同で防災訓練を実施しております。【評価基準:2点】 ● 日野町内会が実施する防災訓練への参加は、コロナ禍の状況を鑑み、中止いたしました。【評価基準:1点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2か月に1回の日野町内会への訪問や地域防災拠点に指定されている吉原小学校と定期的に連絡を行うことで地域課題の情報共有を行っています。【評価基準:3点】 ● 防災用品がある程度そろってきた段階で、当納骨堂で保管している防災用品について地域自治会と情報共有を行い、有事の際に相互協力できる体制を構築していきたいと考えています。

④ 防災訓練の実施

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

- ・日野中央公園指定管理者との防災協定締結と合同防災訓練の実施
- ・利用者等の協働による防災訓練の実施

【実施状況】

- ・日野中央公園指定管理者との合同防災訓練 実施(実施開始:平成 31 年 11 月)
- ・日野中央公園指定管理者との防災協定締結 実施(令和 4 年 9 月頃実施予定)
- ・利用者等の協働による防災訓練 今後実施予定(令和 4 年 9 月頃実施予定)

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- 近隣施設である日野中央公園の防災訓練(平成 31 年 11 月)に参加しています。定期的に情報交換を行うことで、災害対応時の連携強化を図っています。(令和 2 年度はコロナの影響で中止しました。)**【評価基準:2点】**
- 当納骨堂では全職員参加の防災訓練で港南消防局の指導のもと消火訓練を行い、危機管理意識の向上と緊急時の対応力の強化を図りました。**【評価基準:2点】**
- 利用者等の協働による防災訓練はコロナ禍の状況で中止をいたしました。今後、自主事業と連動して、防災訓練を実施したいと考えています。**【評価基準:1点】**
- 日野中央公園指定管理者と有事の際の連携について話し合いを行い、相互に協力できる体制を構築でき、有用性がある場合は、防災協定締結を進めたいと考えています。**【評価基準:1点】**

1

【新しい提案や今後行っていききたいこと】

上記で評点 1 点の課題を順次進めていきたいと考えています。

⑤ ハザードマップの作成及び活用

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

ハザードマップを作成し、利用者に注意喚起する。

【実施状況】

実施(実施開始:平成 30 年 9 月)

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- ハザードマップを作成し、事務所に掲示することで注意喚起を行っています。**【評価基準:2点】**
- ハザードマップについては、危険源特定後に見直しを行い、災害の未然防止に努めています。**【評価基準:2点】**
- 危険源特定リストを作成し、優先順位をつけて安全性の確保、不具合箇所の改善を実施しています。**【評価基準:2点】**

2

【新しい提案や今後行っていききたいこと】

- 毎日の巡回や清掃時に危険箇所や不具合箇所を確認し、日々更新します。
- 代表企業総務の安全パトロールにおいて、専門家の目による危険源の特定を継続的に実施してまいります。

1-(2) 緊急・災害時等の危機管理対策 まとめ		
指定管理者	評価委員会	
	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 近年、大雨による洪水や、大きな地震が続いています。他自治体や公の施設での災害時の対応を研究し、当納骨堂の危機管理に反映させるとともに、有事の際に支障なく対応できるように、資格取得者の増員や日々の訓練を実施し、事前対策を強化してまいります。 ● 台風接近時には敷地内の管理物の飛散防止、植栽の養生による倒木防止対策を講じています。 ● 災害による停電に備え、無停電電源装置を導入し、PC や HDD がクラッシュしない対策を施しています。 	2. 4	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○緊急時の対策として、危機管理マニュアル等は整備されるとともに震災時の事業継続計画(BCP)も作成されていますが、コロナ禍において、不測の事態が発生したときの対応にも力を入れて欲しいです。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○医療や介護関連業者では、スタッフの休憩室を分けたり、ゴミの処理方法も厳密に決めていますので、こういったところまでマニュアル化できているとより良いと思います。</p> <p>○高齢者の利用者も多いことから、多くのスタッフが救命講習などで初期対応できるような体制をとれると良いと思います。</p> <p>○コロナ禍のため、周辺町内会や地元地域防災拠点との防災訓練がまだ実施されていません。</p>

(3) 個人情報の保護・管理、情報公開

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 個人情報の保護・管理

【協定書、業務基準書等に基づく水準】

- ・個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- ・個人情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、管理責任者を特定すること。

【確認事項】

- ・個人情報の取扱いに係るマニュアル等が整理され、職員教育がされているか。
- ・個人情報が記載された書類やデータが適切に保管されているか。

指定管理者

評価 【具体的な取組状況】

- 入社時に個人情報の取り扱いに関する誓約書を取り、退社後も同様に機密を守る誓約をしています。【評価基準：2点】
- 所長を個人情報保護管理責任者として配置し、情報資産の管理を行っています。【評価基準：2点】
- ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム) JISQ15001(個人情報保護マネジメントシステム)に準拠した個人情報保護マニュアルを作成し、運用しています。【評価基準：2点】
- すべての情報資産を情報資産台帳に抽出し、情報レベル、個人情報の有無に応じてラベルを貼り付け、利用及び廃棄方法が一目でわかるように可視化しています。情報が増えるごとに情報資産台帳を更新し、年度末に再度チェックを行っています。【評価基準：2点】
- 情報資産の廃棄はシュレッダーを使用し、情報資産の持ち出しができる CD-R、USB は使用禁止としています。【評価基準：2点】
- PC やメール送信するデータにはパスワードを設定し、漏洩しないように管理しています。【評価基準：2点】
- 3 ● PC や HDD の盗難防止のため、盗難防止用のワイヤーを使用し、机に固定しています。【評価基準：2点】
- 年 1 回、情報セキュリティ監査を行い、マネジメントシステムが適切に運用されているか確認を行っています。【評価基準：2点】
- 休館日に個人情報保護管理教育を実施し、効果測定を行っています。【評価基準：2点】
- ホームページに https を導入し、なりすましや盗聴防止等のセキュリティを強化しています。【評価基準：2点】

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- データの損傷に備え、データのバックアップを毎日行い、滅失、棄損対策を行っています。【評価基準：3点】
- 日々変化する情報通信技術や犯罪に対応できるように、協力企業より情報を収集し、常に最新の個人情報保護対策を実施してまいります。

② 情報公開に係る対応

【協定書、業務基準書等に基づく水準】

市が示す「情報公開に関する標準規程」に準拠して「情報公開規程」を作成し、これに基づき適切な対応をしなければならない。

【確認事項】

- ・指定管理者の情報公開に係る情報公開規程が作成されているか。
- ・情報公開請求があった場合に適切な対応が来ているか(今までに情報公開請求がない場合、請求があった際に適切な対応がとれるよう、手順等が共有されているか)。

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- 横浜市の「指定管理者の情報の公開に関する標準規定」に則って当納骨堂の情報公開規定を策定しています。【評価基準:2点】
- これまで情報公開請求はありませんでしたが、開示申出書を用意しており、請求があった際は対応できる体制を敷いています。実際に申請がなされる場合は、貴局に報告・相談し、市民情報センターへ案内する手順で情報を共有しています。【評価基準:2点】
- 個人情報に関する問い合わせに対しては、問い合わせ者が使用者かどうか確認し、使用者が横浜市に届け出た情報のみお伝えしています。【評価基準:2点】

3

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- 初年度の利用者には、使用開始時に墓参を許可するものに対し、墓参許可者連絡票を提出していただき、参拝を望まれない方の参拝を制限しています。2年目以降は納骨の際に、届け出いただき、対応しています。【評価基準:3点】
- 情報公開請求がなされた場合に備え、情報資産管理を引き続き徹底してまいります。

1-(3) 個人情報の保護・管理、情報公開 まとめ	
指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 鍵の紛失を防止するために、鍵管理台帳の作成及び鍵貸与の誓約書をとっています。 ● 鍵はキーボックスに保管管理を行い、業務で一時的に持ち出す場合や維持管理のために業者に鍵を渡す場合は、持ち出し簿に名前、連絡先等を記載し、鍵の所在を明らかにしています。 ● 個人情報保護改正（情報漏洩時の個人情報保護委員会への報告や開示方法の選択、第三者提供記録の本人開示等）ごとに、内容を反映した教育を実施しています。 	<p>評価</p> <p>コメント(良く出来ている点、課題点等)</p>
	<p>2. 6</p> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○個人情報について適切に管理されており、情報資産も台帳にしっかりと管理され、情報公開請求に対応できるようになっています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○コロナ禍の中で、来訪者に陽性の方が出る可能性もあることから、来館者のチェックはより必要性が出ていると思われます。</p>

2 施設の運営

(1) 業務の質、利用者サービスの向上

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 納骨堂使用に係る手続き業務	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】 納骨堂使用に係る各種申請等の受付、内容確認を適切に行うこと</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納骨堂使用に係る各種手続きについて申請書類の審査及びシステムへの入力が行われているか。 ・公印文書の枚数管理を適切に行っているか。 	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 各種受付手続きの際はダブルチェック体制のもと、申請書類審査、墓園システムへの入力を行っています。【評価基準：2点】 ● 誰でも対応できるように、当納骨堂の業務マニュアル、各種手続き用フローを作成し、運用しています。当マニュアル、フローは適宜見直しを行い、改訂しています。【評価基準：2点】 ● 公文書の枚数管理については在庫管理を徹底し、定期的な枚数管理や毎月末時に確認を行うことで適切な管理に努めています。【評価基準：2点】 ● 各種受付手続きの際に付随する手数料収納業務については手数料受付簿を作成し、チェックリストによるダブルチェックによる管理を徹底しています。公金の収納は速やかに入金し、貴局との定例会の際に月末報告をしています。【評価基準：2点】 <p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 週 1 回以上、統括担当者が適正に業務が遂行されているか確認しています。【評価基準：2点】 ● 年 1 回の情報監査時に業務フローの確認を行っています。【評価基準：2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 業務内容の見直しを行い、人的ミス防止、潜在リスクの抽出を行い、業務の効率化を図っていきたく考えています。</p>

② 利用者に対するサービス向上策

【協定書、業務基準書等に基づく水準】

会議室(多目的室)、更衣室、ロビー等について、積極的な活用方法を検討し利用者等のサービス向上に努めること。

【確認事項】

会議室等の利用実績はどのようになっているか。

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- 多目的室の利用について、法事やお斎(お食事)、納骨前の読経スペース等の各用途に応じて無料貸し出しをしています。利用者の日程調整に配慮し、希望日の2か月前からの予約受付や、読経等の声を考慮して、周囲を気にせず利用して頂けるよう配慮しています。【評価基準:2点】
- 更衣室は開放しており、希望があればお声がけいただき、常時利用可能としています。【評価基準:2点】
- ロビーにはデジタルサイネージを設置し、当納骨堂の情報が一目でわかるよう情報を配信しています。【評価基準:2点】
- 壁面に地域の方々の写真を展示し、和の場を提供しています。そのほか、掲示板に近隣自治会の情報や市政情報を掲示し、地域の情報を提供しています。【評価基準:2点】

3

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- コロナ禍での運用方法として、多目的室の利用希望者に人数制限の案内、出入口に手指消毒液の準備、お斎利用時は飛沫対策板を設置することで安全に利用できるよう運用しています。【評価基準:3点】
- コロナ禍の中、運営を縮小することなく、無事に運営しています。【評価基準:3点】
- 各居室利用後にはアルコール除菌を行い、感染拡大を防止しています。【評価基準:3点】
- 新型コロナウイルスの影響が増加していることから、感染防止対策(手指消毒・3密防止)を実施し、状況に応じた運用を行ってまいります。

イ 提案項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 職員の身だしなみ、マナー	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 職員の身だしなみやマナーには十分注意を払う。</p> <p>【確認事項】 利用者対応を行う上で適切な服装をしているか。また、利用者へのあいさつや声掛けを積極的に行っており、言葉遣いや態度が適切であるか。</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全員制服・名札を着用しており、朝礼時に相互に身だしなみチェックを行うことで空間に適した身だしなみを意識しています。【評価基準:2点】 ● 利用者は故人とのお別れという心情であり、最近では火葬式をとる方も増えていることから、亡くなってから間もなく当納骨堂を訪れる方もいらっしゃいます。その悲嘆に暮れている心情を職員間で理解し、グリーフケアやホスピタリティを心掛けた挨拶や声掛けで対応をしています。【評価基準:2点】 ● 休館日に全職員参加の研修日を設け、外部講師による接遇・グリーフケア講習を実施しています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 入退社等での職員の入替わりの際にも、当納骨堂の接遇が実施できるように教育してまいります。</p>
2	

2-1) 業務の質、利用者サービスの取り組み まとめ		
指定管理者	評価委員会	
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 当納骨堂内では火の使用が禁止されていますが、ろうそくの火のゆらぎによる癒し効果や、静謐な空間を演出するため、火を使わない LED ろうそくを参拝口に導入し、好評を得ています。 ● 自動搬送式納骨施設の献花は、いつ参拝に来ても美しく保てるように、閉館後は冷暗所に保管する等、日々の管理に気を配っています。 ● 合葬式納骨施設の献花は、花の状態により、職員が適切な時期に廃棄するとともに、朝の献花台清掃時に供花を均等に並べ、美観を維持しています。 	<p>評価</p> <p>2. 6</p>	<p>コメント(良く出来ている点、課題点等)</p> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○利用者のサービス向上に努めるとともに、コロナ感染防止対策も適切に行われています。</p> <p>○自社の強みを発揮し、今後もニーズに応じた取り組みを期待します。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○研修は接遇やグリーフケアだけではなく、法令、宗教、慣習等の葬送儀礼全般の勉強や高齢者や障害者に配慮した接遇など、様々な視点から取り組んでいけば更にサービスの質が向上すると思います。</p>

(2) 自主事業の取り組み

ア 提案項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 銘板販売	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:平成30年4月)</p>	
指定管理者	
<p>評価</p> <p style="text-align: center;">3</p>	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運営当初より銘板担当者を配置し、各種デザインを用意してセミオーダー方式で注文を承り、ご要望があれば、ベースデザイン以外の特注デザインも承っています。【評価基準:2点】 ● 家紋については家紋図鑑を準備して、使用者と確認していますが、予約時に使用者に家紋の写真やデザインをお持ちいただくことが安心であることをお伝えし、設置後に間違いが起こらないように配慮しています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者からのご要望をもとに、石板種類やベースデザインの追加を行い、多様なニーズへ対応しています。【評価基準:3点】 ● 使用者のご要望に応えられるように、商品開発を実施したいと考えています。

② 粉骨サービス	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 合葬式納骨施設では、遺骨を粉状にしたものを専用の袋に入れ納骨をすることから、希望される方を対象に粉骨サービスを実施する。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:平成 30 年 5 月)</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 受付時にご遺骨の状態を確認し、状態による各作業内容のご案内を行っています。諸手続き後にご遺骨の取り違えを防ぐため識別番号を付し、細心の注意を払い、当納骨堂内で粉骨作業を実施し、合葬式納骨施設の所定の位置に間違いなく納骨しています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 粉骨申し込み時には、後日問題に発展しないように、使用者と粉骨にかかわる同意書を取り交わすとともに、粉骨作業終了報告書が必要の有無を確認し、必要がある方には、写真入りで粉骨作業終了報告書を郵送しています。【評価基準:3点】 ● 粉骨が必須ではない自動搬送式施設への使用者から粉骨のご要望があり、運営開始後に自動搬送式施設の使用者でも、ご依頼があれば対応するように変更いたしました。【評価基準:3点】 ● 自動搬送式納骨施設の使用者で、改葬日当日に当納骨堂に納骨される場合には、骨壺に多量の水が入っている場合がございますので、納骨予約時に粉骨または乾燥サービスのご案内を行い、円滑な納骨ができるように案内したいと考えています。
3	
③ 供花等販売	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 利用者の様々なニーズに合わせ、多種類の花々やアレンジメント、更には、価格帯を豊富に取揃え販売する。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:平成 30 年 5 月)</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 基本的には数種類の価格帯で、現地販売所にて完成商品を販売しておりますが、事前予約制でご希望に応じたお花の種類や価格で、お客様のご要望にお応えしています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お花に精通した者が週 5 回ほど勤務しておりますので、種類は限られますが、お花の冷蔵庫にあるお花で、その場でご要望のお花を提供しています。【評価基準:3点】 ● 一般的な仏花に加えて、季節の花や珍しい品種の花を混ぜることで独自性を演出し、利用者の満足度向上を図っています。母の日に墓参に来られる方にむけ、カーネーションの供花を販売し、好評を得ています。【評価基準:3点】 ● お彼岸、お盆だけでなく、母の日のように故人に感謝したい季節的な行事の際に、お供えしたいと思う供花販売を検討していきたいと考えています。
3	

④ 多目的室貸出におけるケータリングサービス

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

多目的室の貸出を実施するとともに、多目的室を法事で利用される方のためにケータリングサービスを実施する。

【実施状況】

実施(実施開始:平成30年7月)

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- 納骨や法事等で久しぶりに親族と会い、故人を偲ぶ場を提供したいという思いで、ケータリングサービスを展開しています。【評価基準:2点】

3

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- コロナ禍において、一時中断しておりましたが、利用者の要望に応えるために、収容人数の制限や手指消毒液の準備、飛沫対策板の設置をすることで、感染拡大防止措置を取りサービスを提供しています。【評価基準:3点】
- 故人との再会、久しぶりの親族との再会の場に喜ばれるケータリングサービスメニューを検討していきたくと考えています。

⑤ 無料Wi-Fiの設置

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

利用者の利便性向上を図るため無料Wi-Fiを設置する。

【実施状況】

実施(実施開始:平成30年4月)

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

待合ホールに無料Wi-Fiを設置することで、タイムリーにSNS等で親族と墓参状況を共有し、故人への思い、墓参の機会拡充を図っています。【評価基準:2点】

2

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

デジタルサイネージや Facebook を活用した墓参機会の拡充について検討していきたくと考えています。

2-2) 自主事業の取り組み まとめ

指定管理者	評価委員会	
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 当納骨堂のホームページは利用者サービス向上策として、年齢や身体的能力にかかわらず誰でもアクセス可能なウェブアクセシビリティを確保しています。 ● ホームページより各種申請用紙のダウンロードが可能であり、手続きの際に使用者の手を煩わせない対応を実施しています。 ● 港町横浜にふさわしく、英語のリーフレットの配架と、ホームページは多言語翻訳機能を導入し、日本語・英語・韓国語・中国語の四言語に対応しています。 ● 省エネ・緑化推進のために、毎年緑のカーテンを設置したほか、多目的室の窓前や建物入口に季節の草花のプランターを設置して「おもてなし」を表現しています。 ● 毎冬、松へのコモ巻きやヤマモミジ植栽部分への敷松葉とわらぼっちの設置を行うことで、利用者の心情に配慮した和みの空間を演出し、当納骨堂の中庭の機能性を向上させています。 	<p>評価</p> <p>3. 0</p>	<p>コメント(良く出来ている点、課題点等)</p> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○利用者の要望を活かしつつ、色々と工夫し、施設利用の拡大を図る取り組みを心掛けています。</p> <p>○利用者の要望に応じた対応(供花の種類やコロナウイルスの感染拡大防止措置等)が出来ている点は評価できます。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○銘板のデザインなど、流行に応じたデザインを追加すると良いと思います。</p> <p>○粉骨サービス等も、新しい偲び方の提案をここから発信できるよう期待します。</p> <p>○リーフレットに関する表現で「港町横浜にふさわしく、英語のリーフレット」とありますが、英語だけでなく多言語化を目指すべきではないでしょうか。</p>

(3) 市民協働の取り組み

ア 提案項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 地区センターと連携した自主事業の実施	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 近隣の地区センターと連携し、納骨堂にふさわしい自主事業を実施する。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:令和2年9月)</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】 当社指定管理施設で、近隣の公の施設である上中里地区センターと連携し、当初予定していた料理教室ではなく、近年はやりの生活の中で体内の毒素や老廃物を排出する「デトックスライフの勧め」を実施し、参加者から好評を得ています。【評価基準:2点】</p> <p>2 【新しい提案や今後行っていきたいこと】 上中里地区センターでは地域住民のニーズを反映した自主事業を年300回以上実施しており、多種多様な自主事業を実施しています。上中里地区センターの自主事業担当者と連携し、当納骨堂にふさわしく、地域ニーズに対応した自主事業を実施まいります。</p>

② 終活セミナー等の開催	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 専門家による終活、相続、遺言、保険、お葬式、墓地管理等についての講座を実施する。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:平成31年1月)</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】 横浜市では横浜市施策により区ごとエンディングノートが配布されています。当納骨堂でも横浜市施策に則り、当納骨堂の使用者や地域住民の方に向けて、外部専門講師による「エンディングノートの書き方」をテーマにした終活セミナーを行いました。【評価基準:2点】</p> <p>2</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 令和3年1月には多様化する社会ニーズを踏まえ、「終活、介護、認知症」をテーマに終活塾3日間と題して自主事業セミナー(全3回)を開催する予定です。</p>

③ 日野中央公園と連携した自主事業の開催	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 隣接する日野中央公園と連携し、合同で自主事業を実施する。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:31年8月)</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 日野中央公園と共催で、夏休み(8月)に講師を招いて親子で参加できる科学実験講座を開催しました。沢山の親子の参加があり好評を頂きました。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 地域連携を深める機会として、日野中央公園の指定管理者と情報交換を定期的に行い、イベント情報を相互に掲示しています。【評価基準:3点】 ● 民間の指定管理者ならではの魅力ある共催自主事業を計画して行きたいと考えています。 <p>3</p>

④ 社会福祉事業所等に対する待合スペースの提供	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 障がい者就労支援という福祉的観点もふまえ、NPO法人や社会福祉法人と連携し、福祉作業所で作られたパンを待合スペースで販売する。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:平成 31 年 9 月)</p>	
指定管理者	
<p>評価</p> <p>2</p>	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 墓参期(全3回)に当納骨堂内の待合スペースにて、港南区所在の社会福祉事業所の障害のある方達による自主製品(軽食・小物)の販売会を開催しています。【評価基準:2点】 ● 待合スペースを提供することに対し、社会福祉事業所からは販売場所が減少する中で有難い機会であると嬉しいご意見を賜りました。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 墓参期(3、7、8、9月)に各社会福祉事業所のご協力を頂いて、継続的に実施するとともに、来館者数を分析しながら墓参期以外にも、社会福祉に貢献できる日程を検討してまいります。</p>

2-(3) 市民協働の取り組み まとめ					
指定管理者	評価委員会				
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期的な自主事業の計画により、周辺地域との親交や様々な方達に当納骨堂を知って頂く機会を創出しています。 ● 管理事務所前のスペースに、近隣地域でクラブ活動を行っている方達の作品(風景写真や水彩画など)を展示することで、地域住民も気軽に当納骨堂へ寄って頂けるようになっています。 ● 来年度より当社が指定管理者候補になっている近隣の公の施設である港南公会堂がオープンいたしますので、港南公会堂と連携した自主事業を検討してまいります。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>コメント(良く出来ている点、課題点等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2. 4</td> <td> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○コロナ禍で地域との交流が困難である中、掲示板で地元の情報を伝達したり、近隣の人たちの写真展示を行うなど、地域の住民にも開かれた場所として来てもらえる仕掛けづくりが行われています。</p> <p>○来訪者には社会福祉協議会との協力で自主製品の販売をするなど、社会的活動にも取り組んでいます。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○日野中央公園との共催による科学実験講座の開催は自主事業として評価出来ます。</p> <p>○墓地管理における市民協働の在り方として、注目を集める様なモチベーションの高くなるものが必要です。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)	2. 4	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○コロナ禍で地域との交流が困難である中、掲示板で地元の情報を伝達したり、近隣の人たちの写真展示を行うなど、地域の住民にも開かれた場所として来てもらえる仕掛けづくりが行われています。</p> <p>○来訪者には社会福祉協議会との協力で自主製品の販売をするなど、社会的活動にも取り組んでいます。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○日野中央公園との共催による科学実験講座の開催は自主事業として評価出来ます。</p> <p>○墓地管理における市民協働の在り方として、注目を集める様なモチベーションの高くなるものが必要です。</p>
評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)				
2. 4	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○コロナ禍で地域との交流が困難である中、掲示板で地元の情報を伝達したり、近隣の人たちの写真展示を行うなど、地域の住民にも開かれた場所として来てもらえる仕掛けづくりが行われています。</p> <p>○来訪者には社会福祉協議会との協力で自主製品の販売をするなど、社会的活動にも取り組んでいます。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○日野中央公園との共催による科学実験講座の開催は自主事業として評価出来ます。</p> <p>○墓地管理における市民協働の在り方として、注目を集める様なモチベーションの高くなるものが必要です。</p>				

(4) 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 利用者が意見、要望等を述べやすい環境づくり	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】 地域住民や利用者等の意見を十分に精査し、管理運営に反映させる。</p> <p>【確認事項】 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ているか。</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 館内 2カ所にアンケート箱の常設、多目的室ご利用時等に記入依頼をして、ニーズ抽出を図っています。【評価基準：2点】 ● 受付窓口にて利用者の要望や意見を直接伺うなど、現場にて対応可能な案件は即座に運営に反映し、横浜市との協議が必要な際は折衝を重ねて対応策を検討しています。【評価基準：2点】 <p>《利用者のご要望(例)》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合葬式施設の参拝スペースに手荷物台とベンチを設けて欲しい。 →(対応)参拝スペース後方に手荷物台を設置し、合葬式・自動搬送式納骨施設の参拝口に持ち運びがしやすい丸イスを用意して、落ち着いて参拝をして頂けるよう配慮しました。 ・館内が無音なので、クラシック等の音楽を流して欲しい。 →(対応)参拝の妨げにならないように場所や音量に考慮して、館内にBGMを用意しました。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 今後も利用者の声に耳を傾け、利用者サービスの向上や運営に反映していきたいと考えています。</p>
2	

② 利用者モニタリング及び自己評価の実施を通じた業務改善

【協定書、業務基準書等に基づく水準】

利用者モニタリングに関する事業計画書を基に、市と協議の上、実施時期や項目等を決定し定期的に利用者のモニタリングが実施されているか。

【実施状況】

- ・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。
- ・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ているか。
- ・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が行われているか。

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- 墓参期(3、7、8、9 月)に実施している無料送迎バスサービスを利用される方へ乗車時にアンケート調査にご協力いたくとともに、館内でのアンケート、お声がけいただいた内容をもとに、満足度調査を行っています。結果については集計・分析を行い、利用者サービスの向上や運営に反映しています。【評価基準:2点】
- 集計結果や改善内容は納骨堂掲示板及びホームページに掲載し、運営の透明性を確保しています。【評価基準:2点】

2

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

納骨の際は使用者の心情に配慮し、アンケート調査を控えていますが、なるべく多くの方にアンケート調査にご協力いただけるよう、自主事業でのイベントにおいても実施していきたいと考えています。

2-(4) 自己評価、利用者ニーズ・要望、苦情への対応 まとめ

指定管理者	評価委員会	
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 苦情については対応手順を明確にした苦情対応マニュアルを作成しており、職員は共通認識のもと誠意を持って対応しています。 ● 苦情があった場合は、所長または副所長が誠意を持って対応し、横浜市に報告するとともに、改善策を報告し、運営の改善を行います。 	<p>評価</p> <p>2. 3</p>	<p>コメント(良く出来ている点、課題点等)</p> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○寄せられたアンケートでは、業務や接遇に対して好評であり、利用者の意見・要望を受け、具体的な改善策を実行するなど努力が伺えます。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○苦情を改善した点についても公表すると良いと思います。</p> <p>○納骨施設の指定管理者として、新たなニーズを自ら提案していくことも必要となります。</p>

(5) 駐車場の提供

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 利用者の利便性向上のための駐車場の提供	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】</p> <p>敷地内にある駐車場については、有料(条例で定められた額の範囲内)とし、管理及び運営をすること。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場は、開館日、開館時間内は必ず開放し、機械管理又は人的管理を行っているか。 ・駐車場運営にあたり駐車機器等を設置する場合、指定管理者の負担において設置及び維持管理を行っているか。 ・墓参期等の交通混雑時期は駐車場を原則閉鎖し、駐車場の閉鎖について使用者に十分な周知を行っているか。 	
指定管理者	
<p>評価</p> <p style="text-align: center;">3</p>	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協定書に基づき利用時間を9時～17時とし、利用料金を30分100円で運営しています。【評価基準:2点】 ● 障害のある方の利用等、減免基準に該当する場合は、半額の減免処理を行っています。【評価基準:2点】 ● 精算機について開館前に動作確認、閉館時には日計処理を必ず行っています。【評価基準:2点】 ● 駐車機器は指定管理者が設置し、年1回の点検を実施しています。【評価基準:2点】 ● 墓参期(9月の3日間)は駐車場を閉鎖し、その旨はホームページや館内掲示にて周知しています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場閉鎖に伴う近隣道路や地域住民への対応策として終日(8時～17時)交通警備員を配置し、周辺地域に配慮した安全な体制で運営しています。また、近隣のホームセンターとは所長が良好な関係を築き対応しています。【評価基準:3点】 ● 不審車両、駐車設備異常の確認のために、日3回の駐車場巡回点検を行っています。【評価基準:3点】 ● 今後も駐車場閉鎖による路上駐車や近隣ホームセンターへの駐車が無いよう、利用者へ注意喚起を行ってまいります。

2-(5) 駐車場の提供 まとめ					
指定管理者	評価委員会				
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>駐車場利用料金が収入目標を上回った場合は、差額分の全額を横浜市に納付しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年度実績 713 千円 ・令和元年度実績 171 千円 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>コメント(良く出来ている点、課題点等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2. 9</td> <td> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○適切に駐車場が運営されており、住民の懸念を未然に防止するとともに、周辺商業施設との関係も良好です。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○駐車場を有効活用する取り組みを考えても良いと思います。</p> <p>○駐車場収入が上回った際に横浜市に納入していますが、可能であれば、このような収入を還元するための提案を積極的に横浜市にしていけることが望ましいと思います。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)	2. 9	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○適切に駐車場が運営されており、住民の懸念を未然に防止するとともに、周辺商業施設との関係も良好です。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○駐車場を有効活用する取り組みを考えても良いと思います。</p> <p>○駐車場収入が上回った際に横浜市に納入していますが、可能であれば、このような収入を還元するための提案を積極的に横浜市にしていけることが望ましいと思います。</p>
評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)				
2. 9	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○適切に駐車場が運営されており、住民の懸念を未然に防止するとともに、周辺商業施設との関係も良好です。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○駐車場を有効活用する取り組みを考えても良いと思います。</p> <p>○駐車場収入が上回った際に横浜市に納入していますが、可能であれば、このような収入を還元するための提案を積極的に横浜市にしていけることが望ましいと思います。</p>				

(6) 横浜市の重要施策に連動した取り組み

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 環境への配慮など、本市の重要施策を踏まえた取り組み

【協定書、業務基準書等に基づく水準】

指定管理者は、環境対策や区局の運営方針等について市政に協力すること。

【確認事項】

- ・環境に配慮した施設の維持管理を行っているか。
- ・横浜市中心小企業振興基本条例の趣旨を踏まえ、修繕等の工事の発注、物品及び役務の調達等に当たっては、市内中小企業への優先発注に努めているか。

指定管理者

評価

【具体的な取組状況】

- 清掃用ブロアーや芝刈機はエンジン式ではなく電気式を使用することで、環境汚染防止につながっています。【評価基準：2点】
- 定期清掃において、床面洗浄を行う際は洗剤を使用せず、代表企業で生成しているアルカリイオン水を使用し、環境汚染を防止するとともに、洗剤による転倒事故防止につながっています。【評価基準：2点】
- 横浜市中心小企業振興基本条例や横浜市中期4か年計画に則り、市内中小企業への優先発注に努めています。また、市内中小企業発注状況については年度ごとに横浜市へ報告しています。【評価基準：2点】

2

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

エコチューニング技術者を派遣し、環境に配慮した設備運転を実施したいと考えています。

2-(6) 横浜市の重要施策に連動した取り組み まとめ		
指定管理者	評価委員会	
【自己評価の補足説明】	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)
<ul style="list-style-type: none"> ● ISO14001(環境マネジメントシステム)を活用し、水光熱量、廃棄物量等をデータ化し、二酸化炭素排出量の削減につながるよう毎年度目標数値を設定し、運営しています。また、空調、照明の運転監視記録表を使用し、省エネ活動を実施しています。 ● 年1回の休館日に人権教育を行い、多種多様化する差別事項に対し、対応できる人材育成を実施しています。 ● 多文化共生の推進対応として、リーフレット・ホームページの多言語化を実施しています。 	2.0	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○環境に配慮した取り組みを評価するとともに、市内中小企業への優先発注などについても取り組んでいます。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○墓地・納骨堂の施策も横浜市にとって重要な施策であることから、日野こもれび納骨堂(自動搬送式)の需要(募集定員割れ)が落ちていることを踏まえた積極的な提案を行い、横浜市と共に進めていくことが必要です。</p>

3 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 施設・設備の保守点検	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備機器については日常的に点検を行うこと。 ・自動納骨機械については、指定管理者が製作メーカーと保守点検委託契約を締結し、製作メーカーの推奨仕様・基準、点検回数等を満たす保守点検を行うこと。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の保守点検及び定期点検を適切な回数実施しているか。 ・点検の結果、不具合が発見された場合には、事故防止の観点から適切な対応を行った上で、市への報告を行っているか。 	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 日常巡視点検(3回)で建物内外及び設備機器の目視点検を実施しています。【評価基準:2点】 ● 自動納骨機械を含め施設内設備については仕様書及び法定点検回数を順守し、年度初めに建築物年間維持管理計画書を作成し、計画通りに点検を行っています。【評価基準:2点】 ● 不具合が発生した際は速やかに利用者の安全を確保したうえで、横浜市へ報告・改善案を提出しています。【評価基準:2点】 ● 日常からの状態監視保全により、不具合箇所を早期発見することにより、設備機器の長寿命化、ライフサイクルコストダウンにつなげています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 来年3月に合葬式納骨施設から玄関までのタイル清掃を予定しています。 ● エコチューニング技術者を派遣し、省エネによる運用が可能な設備運転を実施したいと考えています。

3-1) 施設、設備の保守点検 まとめ					
指定管理者	評価委員会				
<p>【自己評価の補足説明】 窓枠の修繕や壁面清掃を実施し、美観維持に努めています。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>コメント(良く出来ている点、課題点等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.0</td> <td> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○施設・設備の保守点検は計画的かつ適切に行われています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○今後は、施設の需要に繋がる施設の在り方を考える必要があります。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)	2.0	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○施設・設備の保守点検は計画的かつ適切に行われています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○今後は、施設の需要に繋がる施設の在り方を考える必要があります。</p>
評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)				
2.0	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○施設・設備の保守点検は計画的かつ適切に行われています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○今後は、施設の需要に繋がる施設の在り方を考える必要があります。</p>				

(2) 植栽等の適正管理

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 維持管理水準書に基づく植栽処理の実施	
【協定書、業務基準書等に基づく水準】 樹木や草花等の植栽は良好な状態を維持すること。	
【確認事項】 樹木や草花等の植栽については、維持管理水準書に基づき、適切に維持管理されているか。	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 夏場の灌水は植物の状態を見ながらきめ細かく対応し、ハナミズキには葉水を与えるなど、その方法についても樹木医と相談しながら行っています。【評価基準：2点】 ● シンボルツリーであるハナミズキの維持管理については、管理開始当初に樹木による診断を行った上で今後の維持管理計画を立案しています。基本的に剪定に弱い樹木であることから自然樹形を活かした管理を行っています。樹木医診断の結果により病気が判明し、定期的な殺菌剤散布を実施し、冬季に石灰硫黄合剤散布を計画しています。胴吹き芽の発生が見られることからハナミズキ根系土壌の簡易調査を行った結果、根系土壌が比較的過水状況であることが分かり、土壌水分量保持目的としたエアレーションによる改善を令和3年3月頃に行い、健全な生育状態になるよう計画しています。【評価基準：2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 合葬式参拝スペースは雨水が大量に流れ込むため湿潤な状態で当初の植栽が生育せず、対応策として貴局と協議の上、植栽の変更を行うことで年間を通じて緑化を維持しています。【評価基準：4点】 ● 港南区の花であるアジサイを植栽することで地域に寄り添った施設の表現や、駐車場内の生垣下に季節の花の球根(ユリ、ヒガンバナ)を植栽することで四季を演出しています。【評価基準：3点】 ● 施設入口部分も元々の植物を残しながら美観向上を目的に補植や移植などの植栽変更を行い、植栽時には落ち葉コンポストで作成した堆肥を使用して循環型社会に努めています。【評価基準：3点】 ● 剪定は自然樹形の維持に努めており、枯枝の除去や将来を見越した忌枝の除去程度に留めているほか、台風前には支柱を設置するなど適切な対応に心掛けています。【評価基準：4点】 ● 管理開始 2 年目から一部の樹木に病害虫が見られた事から樹木医診断に基づき適切な防除に努めています。シンボルツリーのハナミズキは病気の発生に対して事前・事後周知の上で薬剤散布を行い、また松については近隣に松枯れが見られたことから予防策として薬剤の樹幹注入を実施いたしました。【評価基準：4点】 ● ヨコハマヒザクラは胴枯れ病の発生が見られるため枯枝の除去、落ち葉清掃を徹底して経過観察しています。その他の樹木については樹木医による定期的な診断と適切な治療により、現在は病害虫も見られなくなり順調に生育している状態です。【評価基準：4点】 ● ハナミズキについては引き続き樹木医の協力を得ながら適切な管理を計画してまいります。 ● 冬場は年間を通じて花が少ない時期ですが、構成企業が取り扱っている開花時期を調整したアイスチューリップを 12 月に植栽する計画で、来館者には 1 ヶ月ほど景観を楽しんで頂ける予定になっています。 ● 枯れてしまったモクレンは風の強い環境で細根がうまく根付かなかったことが考えられ、地下支柱ではなく八つ掛け支柱で再度植栽を試みる事を検討しています。
4	

3-2) 植栽等の適正管理 まとめ					
指定管理者	評価委員会				
<p>【自己評価の補足説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 芝生刈込みは水準以上の回数を実施しており、住宅街に面していることから芝刈り機や清掃用ブロアーもエンジン式ではなく電気式を使用することで、近隣住民への騒音の配慮と低炭素化に努めています。 ● 墓参期で多くの来館者が見込まれる際は適宜除草を行い、管理区域外(建物北側の外周フェンス外側)も館内から見える範囲であるため定期的に除草を行うことで美観維持に努めています。 ● 植栽の樹名板は剪定材をリサイクルして作成しています。 ● 横浜市内で松枯れの被害が広がっており、樹木医と連携して適切かつ迅速に対応しています。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>コメント(良く出来ている点、課題点等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3. 4</td> <td> <p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○協定書・業務基準書等に基づく水準を大きく上回る出来栄であるとともに、樹木医との連携も出来ており適切な処理が行われるなど、美観に配慮した植栽が行われています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○シンボルツリー(ハナミズキ)が良好な状態を維持していることは特筆すべき取り組みです。</p> <p>○植栽の管理は、よく行き届いてはいますが、新しい墓地として利用したいと思える工夫が必要であり、横浜市と連携して、植栽の美しい納骨堂としての投資が必要です。</p> <p>○木は枯れるリスクがあるので、プランターなどの花を多用して色を添える工夫をしてはどうでしょうか。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)	3. 4	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○協定書・業務基準書等に基づく水準を大きく上回る出来栄であるとともに、樹木医との連携も出来ており適切な処理が行われるなど、美観に配慮した植栽が行われています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○シンボルツリー(ハナミズキ)が良好な状態を維持していることは特筆すべき取り組みです。</p> <p>○植栽の管理は、よく行き届いてはいますが、新しい墓地として利用したいと思える工夫が必要であり、横浜市と連携して、植栽の美しい納骨堂としての投資が必要です。</p> <p>○木は枯れるリスクがあるので、プランターなどの花を多用して色を添える工夫をしてはどうでしょうか。</p>
評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)				
3. 4	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○協定書・業務基準書等に基づく水準を大きく上回る出来栄であるとともに、樹木医との連携も出来ており適切な処理が行われるなど、美観に配慮した植栽が行われています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○シンボルツリー(ハナミズキ)が良好な状態を維持していることは特筆すべき取り組みです。</p> <p>○植栽の管理は、よく行き届いてはいますが、新しい墓地として利用したいと思える工夫が必要であり、横浜市と連携して、植栽の美しい納骨堂としての投資が必要です。</p> <p>○木は枯れるリスクがあるので、プランターなどの花を多用して色を添える工夫をしてはどうでしょうか。</p>				

(3) 建築物、工作物の適正管理

ア 提案項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 利用者に対する自動搬送式納骨機械の事前説明会開催	
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 ・供用開始前の3月に、自動搬送式納骨機械の事前説明会の開催や利用者操作マニュアルを作成することで利用者の円滑な利用を図る。</p> <p>【実施状況】 実施(実施開始:平成30年4月)</p>	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 指定管理2年目以降は納骨の際に個別に使用方法の説明を実施しています。【評価基準:2点】 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 指定管理1年目の供用開始前の4月に計11日間の事前説明会を行ったことで、納骨と墓参を円滑に行うことが出来ました。また、説明会以外でも来館された方に必要であれば施設案内を行うことで、当納骨堂の概要周知を図りました。【評価基準:3点】 ● 毎年決定される利用者へは、通知書類に日野こもれび納骨堂利用の手引きを同封することで、供用開始時に円滑に利用ができるように案内しています。【評価基準:3点】 ● 当納骨堂の利用者募集時期には多くの方が見学に訪れ、職員が現地の案内、使用方法の説明を丁寧に行っています。【評価基準:3点】 ● デジタルサイネージにおいて使用方法の説明動画の配信を検討していきたいと考えています。
3	

3-3) 建築物、工作物の適正管理 まとめ		
指定管理者	評価委員会	
【自己評価の補足説明】	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)
<p>指定管理者は横浜市地元企業の総合ビルメンテナンス及び造園業のスペシャリストであり、電気主任技術者、電気工事士、エネルギー管理士、樹木医、公園管理士等、維持管理に関する様々な資格を持った職員が在籍し、当納骨堂の事象に合わせた専門家を迅速に派遣し、不具合箇所の確認等、フォローアップを行っています。</p>	2. 9	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○自動搬送式納骨施設の利用者への事前説明会の開催により、利用者に対する操作方法の説明が徹底されています。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○自動搬送式納骨施設については、見学件数に対する申込者数の推移などをデータで示すことができれば、集客や広報・販売戦略に有効であると思います。</p>

(4) 施設の安全対策

ア 基本項目

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできていない。
- 2点＝基本協定書、業務基準書／提案書等に定められたとおりにできている。
- 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
- 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

① 事故防止の取組及び事故発生時の対応	
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準】</p> <p>マニュアル等に基づき、随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じるものとする。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応にかかるマニュアル等を整備しているか。 ・こどもから高齢者まで、さまざまな利用者を想定して危険を分析した上で、事故防止策を講じているか。 ・事故等が発生した場合には、適切に対応の上、市への報告を行っているか。 	
指定管理者	
評価	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 危機管理マニュアルの中に、事故対応にかかわるマニュアルが整備されています。【評価基準：2点】 ● 安全衛生推進会議は年間計画表を作成し、時節に合わせた危険源に対し、対策・学習を行っています。【評価基準：2点】 ● 巡回点検や清掃時に気づいた当納骨堂内での危険源・不具合箇所を、危険源特定リストにまとめ、安全性を基準した優先順位をつけ、改善を行い、利用者の安全を確保しています。【評価基準：2点】
3	<p>【新しい提案や今後行っていききたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● OHSASA18001(労働安全衛生マネジメントシステム)を活用し、危険源を特定するために、代表企業総務による安全パトロールや、毎月の安全衛生推進会議でのヒヤリハット、事故事例の学習、四半期に1回の安全衛生推進会議での他営業所での事故事例の情報共有を行っています。【評価基準：3点】 ● 当納骨での事故がないように、いろいろな目線でリスクを抽出し、安全性の強化を図ってまいります。

3-(4) 施設の安全対策 まとめ		
指定管理者	評価委員会	
【自己評価の補足説明】	評価	コメント(良く出来ている点、課題点等)
<ul style="list-style-type: none"> ● 日中の防犯は毎日3回の巡回点検において実施し、夜間の防犯は機械警備を導入し、実施しています。 ● 当納骨堂内には墓園管理システムや使用者から提出された多くの個人情報が入管されていますので、侵入者をリアルタイムで映像にて確認し、警備会社職員の警告、音・煙による威嚇により盗難を防止する最新の防犯監視システムを導入しています。 	2. 4	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>○マニュアルに基づき、事故防止の対策に努めていると思います。</p> <p>【個別意見等】</p> <p>○日々の巡回点検が最も重要なことですので、その状況が分る日報は大切であり、適切に対応する必要があります。</p>

評価総括

評価委員会からの講評

全体としては、基本協定書や業務基準書にあることは確実に実施されており、コロナ禍の中での感染防止対策に係る経費の増大にも拘わらず業務改善の意図が見受けられ、良く努力されていることが伺えます。

引き続き、墓参者が気持ち良く参拝でき、気持ちが安らげるような空間にしてもらいたいです。

また、横浜市営の自動搬送式納骨施設は、大変注目されていることから、更なる取り組みに期待します。

利用者(使用者)を増やすことについては、指定管理者のみならず横浜市も連携して課題に取り組む必要があります。このことは、指定管理者の自主事業の増大にも繋がり、今後の運営の向上に繋がると考えられます。

最後に、高齢者の参拝も多いことから、救命の初期対応ができる人材や墓地管理士レベルの専門知識を持ったスタッフを所長以外にも育成するなど人材育成にも期待したいです。