

## 管理状況調査方法（第4期メモリアルグリーン）

参考資料1

中項目	小項目	確認事項等	確認手段	具体的な確認方法(必要書類等)の例
<b>I. 管理体制</b>				
(1) 管理の体制	基本	ア 職員の配置状況、勤務実績  【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.6 3 1-(7)、事業計画書p.13 ・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(業務基準書)。 ・墓参期等の繁忙期における執行体制として、管理事務所職員や駐車場誘導警備員などを適切に配置する(提案:事業計画書)。 【確認事項】	書類確認及び聞き取り	・事業計画書(勤務体制のシフト表)の確認 職員の配置計画が適切であるかを確認する。 ・出勤簿の確認 勤務シフトが計画と大きく相違ないか。また、休暇や欠勤等で明らかに人数が不足している日がないか等、実際の勤務状況に問題がないかを確認する。
		イ 管理運営経費の執行管理  【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】基本協定第33,37条 ・管理運営経費の経理関係書類を適切に作成して保管している。 ・手数料収納業務など現金出納業務を適切に実施している。 【確認事項】 ・契約書、請求書等の経理関係書類を適切に作成して保管されていることを確認する。 ・手数料収納業務の収入日報等を適切に作成していること、現金出納管理が適切に行われていることを確認する。	現地確認	・指定管理の実施にかかる契約書類の内容確認 収支決算書に記載されている費目にかかる契約関係の書類について、記載内容等に問題がないか抽出検査する。 ・通帳、印鑑等の保管場所の確認 指定管理者専用口座の通帳、印鑑が金庫等の施錠できるところに保管されているか現地確認する。
		ウ 備品管理  【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.7 第3 2-(3)、基本協定第27,28条 施設管理にかかる備品等について備品台帳を作成して、適切に管理している。 【確認事項】 ・備品台帳を作成し、市の基準に準じて、適切に購入廃棄等の記録が行われていることを確認する。 ・適切に維持管理を行うことを確認するため、備品等が安全に使用できる状態かを確認する。	現地確認	・備品台帳の確認 備品台帳に記載されている備品について存在するか、また現地にある備品について台帳に記載があるかどうかを抽出検査する。 ・備品の状態確認 メモリアルグリーンの備品について、メモリアルグリーンの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を目視で確認する。
(2) 災害時等の危機管理対策	基本	ア 災害時等の対応策の検討・具体化  【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.6 第3 1-(6)、基本協定第20,55条 ・災害発生時の適切な対応策を検討・具体化すること。 ・関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。 【確認事項】 ・災害発生時の対応策が検討されており、マニュアル等が整備されていることを確認する。 ・災害時の連絡体制を明確にし、災害時に適切な対応を図れる体制が構築されていることを確認する。	書類確認及び聞き取り	・災害時対応マニュアルの確認 災害時の対応、職員の役割分担について具体化されているかを確認する。
		イ 災害時に有用な資格取得等、非常用備蓄品等  【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.15～16 ・災害時に有用な資格取得や技術の習得により職員の危機管理能力を向上する。 ・非常用備蓄品等を整備して、災害時の対応能力の向上に努める。	書類確認及び聞き取り	・職員の資格取得状況について確認を行う。 ・具体的に備蓄している物の種類及び数量を現地確認を行う。
	提案	ウ 防災訓練の実施  【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.16 ・メモリアルグリーンにおいて防災訓練を実施する他に、広域避難場所に指定されている保野公園等の防災訓練に参加する。	書類確認及び聞き取り	実績報告による確認 →実施日、実施内容、参加人数、アンケート結果等まとめについて確認する。
		エ 事業継続計画(BCP)の検討、策定  【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.18 災害発生後の事後対応についての検討・調査を行って、事業継続計画(BCP)を策定します。	書類確認及び聞き取り	事業継続計画(BCP)の確認 BCPがあるか、記載内容等に問題がないかを確認する。
(3) 個人情報の保護・管理、情報公開	基本	ア 個人情報の保護・管理  【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.9 第3 3-(3)、基本協定第23条 ・個人情報の取り扱いに十分に留意し、漏えい、滅失及び損の防止、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。 【確認事項】 ・個人情報の保護管理に関するマニュアル等を整備するなどして管理体制が確立されていることを確認する。 ・個人情報を含む書類やデータが適切に保管、管理されていることを確認する。	現地確認	・個人情報取扱いマニュアル等の確認 →個人情報の漏えい、滅失、きそん及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のための処置が具体化されているか。 ・個人情報の保管場所、保管方法、廃棄方法等の確認 →施錠可能な場所に保管しているか(パソコン類は施錠できる場所にしまうか、セキュリティーウォーターをつないでいるか)。個人情報が含まれるファイルにはパスワードをかけて保管しているか、廃棄する際にはシュレッダーを用いているか等について、実際に現地で見て確認する。
		イ 情報公開に関する対応  【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.9 第3 3-(4)、基本協定第24条 管理業務において作成や取得した文書等の情報は、「横浜市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行う。 【確認事項】 ・指定管理者の情報公開に関する「情報公開規程」が作成されていることを確認する。 ・情報公開請求があった場合に「情報公開規程」に基づいて適切に情報公開が行われていることを確認する。情報公開請求がない場合は、請求があった際の対応手順等が作成されてことを確認する。	書類確認及び聞き取り	・情報公開規程の確認 「横浜市の保有する情報公開に関する条例」の趣旨にのっとっているか。 ・情報公開請求実績の確認 今までに請求があった場合のみ、実績(請求日、請求内容、対応結果について、確認する。

## II 施設の運営

(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組	基本	ア 申請書等の受付、内容確認等の業務	【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.5 第3 1-(3),(4) 墓地靈堂使用許可申請書など各種申請書の受付、内容確認等の業務を適切に実施する。 <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・受付、内容確認等の業務フローを整備していること、墓地台帳を適切に管理していること、システム入力が適切に行われていること 등을確認する。</li></ul>	現地確認	・業務フローについて現地で聞き取り等行い確認を行う。 ・保管書類の確認 管理事務所で保管している改葬、分骨、諸証明の発行等の手続済の申請・届出書類について、抽出検査を行う。 ・公印文書の枚数確認 現地にある公印文書の枚数が市へ報告されている残数と一致しているか確認する。
		イ 相談受付、情報提供	【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.5~6 第3 1-(5) <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の相談や苦情に適切に対応する。</li><li>・利用者への案内を適切に行う。</li></ul> <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の相談や苦情に対応できる窓口や環境を整備しており、対応記録等により適切な対応を確認する。</li><li>・施設内の資料配布や掲示等による情報提供の実施状況を確認する。</li></ul>		左記確認事項について、書類確認及び現地確認を行う。
	提案	ウ 管理の質、利用者サービス向上の取組(納骨施設利用者向け)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.26~27 <ul style="list-style-type: none"><li>・常に礼節を持って、使用者一人一人の心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施する。</li><li>・各施設に対応した管理の質や利用者サービス向上の取組を実施する。</li></ul> <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業計画書の提案事項について、納骨施設利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。(納骨前にカロート事前確認や水洗い清掃、慰靈碑型納骨施設での献花台設置等)</li></ul>	現地確認	事業計画書に記載されている提案事項について、書類確認及び現地確認を行う。
		エ 管理の質、利用者サービス向上の取組(墓参者、墓園利用者向け)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.27~28 <ul style="list-style-type: none"><li>・すべての利用者が快適にメモリアルグリーンでの時間を過ごしていただけるよう、ホスピタリティあふれる様々なサポートを実施する。</li><li>・事業計画書の提案事項について、墓参者や墓園利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。(車いすや老眼鏡等の貸し出し、子ども用トレイ便座の設置、日傘雨傘の貸し出し、多目的ホールの無料貸し出し等)</li></ul>		事業計画書に記載されている提案事項について、書類確認及び現地確認を行う。
(2) 市民協働の取組等	提案	ア 市民協働の取組	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.29~30 周辺自治会や地域任意団体など地域の方々とのコミュニケーションを通じて、地域課題を抽出し地域と連携した取組を実施する。 <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業計画書の提案事項について、市民協働の取組状況を確認する。(バラ管理に関する市民参加促進、市民ニーズに沿った講演会、侯野公園プレイパーク等)</li></ul>	書類確認及び聞き取り	実績報告による確認 実施日、企画内容、参加人数等まとめについて確認する。
	基本	イ 隣接する侯野公園の管理運営業務との連携	【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書p.9 第3 3-(5)、事業計画書p.31 <ul style="list-style-type: none"><li>・総合公園と一体的な土地利用であるため、侯野公園の管理者と協力し、利用者サービスの向上に努める。</li><li>・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。</li></ul> <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・業務基準書等に基づく水準、事業計画書の提案事項について、侯野公園との連携状況を確認する。(侯野公園指定管理者等との定期打合せの実施、園内巡視の結果や異常発生時の情報共有、駐車場やレストハウス運営の連携等)</li></ul>	書類確認及び聞き取り	左記確認事項について、書類確認及び聞き取りを行って連携状況について確認する。
(3) 自主事業の実施	提案	ア 利用者向けの供花販売	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.32 <ul style="list-style-type: none"><li>・メモリアルグリーン利用者向けの供花販売を実施する。</li><li>・墓参者の宗教や年齢などニーズに応じて、様々なアレンジ供花や個別注文の供花を販売する。</li><li>・環境に配慮したプラスティック素材を使わない、紙で包んで提供する。</li></ul>	現地確認	・自主事業報告(定例会)の確認 各自主事業の実施開始時期及び進捗状況 ・注文件数及び内容、その他工夫していること等の聞き取り
		イ 銘板販売等	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.33 <ul style="list-style-type: none"><li>・銘板作成、追加彫刻などの銘板販売を実施する。</li><li>・銘板のデザイン、材質は銘板専門の担当者を配置してセミオーダーで作成する。</li></ul>	現地確認	・自主事業報告(定例会)の確認 各自主事業の実施開始時期及び進捗状況 ・注文件数及び内容、その他工夫していること等の聞き取り
		ウ 法事関連物品(多目的ホール、火を使わないロウソク等)の貸出	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.33 <ul style="list-style-type: none"><li>・法事や親族が故人を供養するための場として、多目的ホールを無料貸し出しを実施する。</li><li>・メモリアルグリーン内での火を使ったロウソクや線香を利用できないため、火を使わないロウソクや線香の無料貸し出しを実施する。</li></ul>	現地確認	・自主事業の実施開始時期及び進捗状況 ・貸出状況及び内容、その他工夫していること等の聞き取り
		エ 自主事業の更なる充実(バラアーチ新設、見どころスポットの創出、新たな植物等)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.35 <ul style="list-style-type: none"><li>・新たに見どころとしてのバラアーチを新設する。</li><li>・強健で毎年こぼれ種から花を咲かせるものを新植するなどして新たな景観・見どころスポットの創出する。</li><li>・水汲み場などに季節の花を飾ることで荘厳な雰囲気の中でもホッと和めるような空間演出を行う。花材には長年の品種開発で創出した花粉の出ない希少なユリやアルストロメリアなどを使用してプレミアム感で利用者の満足度向上を図る。</li></ul>	現地確認	自主事業の実施開始時期及び進捗状況 ・工夫していること等の聞き取り
		オ 送迎サービスの実施	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.36 利用者の利便性向上と墓参環境の整備のため、新盆、お盆、秋彼岸、春彼岸の期間に湘南台駅からのマイクロバスによる送迎サービスを実施する。	書類確認及び聞き取り	送迎サービスの実施開始時期及び進捗状況 ・実績報告(実施内容、利用者数等まとめ)
(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施	基本	ア 利用者モニタリングの実施	【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書第3 3-(1) ウ-(イ) <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、指定管理者は、定期的に利用者モニタリングを行う。</li></ul> <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・市と協議の上、実施時期や項目等を決定して定期的に利用者モニタリングを実施していることを確認する。</li></ul>	現地確認	・利用者からの意見・要望等受付手段の確認 管理事務所内に意見箱を設置しているか、ホームページで受け付けているか等、意見・要望等の受付手段について確認する。
		イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施	【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書第3 3-(1) ウ-(ウ) <ul style="list-style-type: none"><li>・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する。</li></ul> <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・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ていることを、事業報告書等により確認する。</li></ul>	書類確認及び聞き取り	左記確認事項について書類および聞き取りによって確認する。
(5) 環境対策や横浜市政への協力	基本	ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力	【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】基本協定第57,59条 事業計画書p.40~41 指定管理者は、環境対策や区局運営方針等に協力するよう努める。 <b>【確認事項】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・環境に配慮した施設の維持管理を行っていることを確認する。</li><li>・横浜市中期4か年計画の重要施策や、横浜市中小企業振興基本条例の趣旨を踏まえた市内中小企業への優先発注に努めていることを確認する。</li></ul>	書類確認及び聞き取り	・契約状況を確認し市内中小企業振興条例の趣旨やヨコハマ3R夢(スリム)プランの趣旨に沿った業者選定等が行われているか確認

III.施設の維持管理					
	基本	ア 樹木や草花等の植栽管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】維持管理水準書(3),(4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木や草花等の植栽管理について、良好な状態を維持する。</li> <li>・「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。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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、年度ごとに必要な業務項目を見極めて、植栽の維持管理に必要となる処理(剪定、除草、施肥等)について、適切な回数実施されていることを確認する。</li> </ul>	書類確認及び聞き取り	植栽処理に係る報告書や記録簿等による実施記録の確認(実施日、実施内容等)
(1) 樹木や草花等の植栽管理	提案	イ 各植栽別の維持管理計画(バラ管理)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書】事業計画書p.47</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植物管理を行う維持管理責任者(副所長)と合わせて「バラ専任担当者」を配置して、「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の2本立ての陣容とし、さらに専任担当者に個別の植物専任サポートスタッフが付く体制で植物の質を向上する。</li> <li>・状態の悪いバラは耐病性に優れた管理コスト・労力の比較的かからない最新品種への入れ替えを提案する。</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する(職員配置状況、バラの入れ替え等)</li> </ul> <p>(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</p>	現地確認	バラに関して実施している自主事業の内容について、聞き取り及び現地を見て確認する。
		ウ 各植栽別の維持管理計画(芝生管理)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書】事業計画書p.48</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植物管理を行う維持管理責任者(副所長)と合わせて「芝生専任担当者」を配置して、「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の2本立ての陣容とし、さらに専任担当者に個別の植物専任サポートスタッフが付く体制で植物の質を向上する。</li> <li>・目標とする姿(不陸のない平坦で美しい芝生)を明確にして、熟意を持って美しい芝生景観を創るために、不陸正整や計画的なエアレーションを実施し、効果的な除草剤の活用して人力除草の経費縮減と良好な芝生維持の両立を目指す。</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する(職員配置状況、不陸のない平坦で美しい芝生の創出の取組状況等)</li> </ul> <p>(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</p>	現地確認	芝生に関して実施している自主事業の内容について、左記確認事項について、聞き取り及び現地を見て確認する。
		エ 各植栽別の維持管理計画(樹木管理)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書】事業計画書p.49～50</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高木管理、低木管理、シンボルツリー管理について、エリアごとにそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行う。</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する。</li> </ul> <p>(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</p>	現地確認	樹木に関して実施している自主事業の内容について、左記確認事項について、聞き取り及び現地を見て確認する。
(2) 建築施設・設備機器の維持管理	基本	ア 建物施設、設備機器の維持管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】業務基準書第3 2-(1)、維持管理水準書(5),(6)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物施設、設備機器(屋外の給排水電気設備)の維持管理について、日常的に点検を行い、良好な状態を維持する。</li> <li>・「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。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度の維持管理計画に基づく日常的に点検を行い、良好な状態を維持していることを確認する。</li> <li>・「維持管理水準書」に基づいて、定期点検など適切な維持管理に努めていることを確認する。</li> </ul>	書類確認及び聞き取り	各種点検の報告書や記録簿等による実施記録の確認(実施日、実施内容、点検結果等まとめ)
		イ 日常巡視・日常清掃による維持管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】維持管理水準書(2),(5),(6)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度の維持管理計画に基づく日常巡視や日常清掃を実施し、良好な状態を維持していることを確認する。</li> </ul>	書類確認及び聞き取り	清掃業務に係る報告書や記録簿等による実施記録の確認(実施日、実施内容等)
	提案	ウ 維持管理における留意事項や提案事項	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書】事業計画書p.54</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メモリアルグリーンのシンボルとなる水鏡は常にきれいな状態で参拝していただけるよう、清掃、水施設の点検を行う。日常清掃での水垢等の除去や年6回(仕様書では4回)の水抜き高圧洗浄清掃での完全換水等を実施する。</li> <li>・給排水施設の維持管理において、ゲリラ豪雨等による冠水防止のため、日常から側溝清掃を重点的に実施し、落葉や土砂等の堆積物を除去し、排水機能を維持する。</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書による提案事項の実施状況を確認する。</li> </ul> <p>(水鏡の清掃点検、側溝清掃等の実施状況)</p>	現地確認	左記確認事項について、聞き取り及び現地を見て確認する。
(3) 事件事故等の防止等	基本	ア 事件事故等の防止、対応体制	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】基本協定第21条</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事件事故等を防止し施設の損害等を最小限に止めるため、事件事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を作成し、職員を指導する。</li> <li>・当該マニュアル等に基づき、隨時、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。</li> </ul> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事件事故等の防止及び対応体制等に関するマニュアル等を作成し、職員を指導していることを確認する。</li> <li>・随时、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じていることを確認する。</li> </ul>	書類確認及び聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故防止・事故対応にかかるマニュアル、チェックリスト等の確認</li> <li>・上記マニュアル等に記載されている内容の他、事故防止の取組に関して、現在実施していることや今後実施予定のこと等について聞き取り確認する。</li> </ul>

# メモリアルグリーンの管理運営に関する基本協定書

横浜市（以下「市」という。）と清光社・横浜植木共同事業体 代表者 株式会社清光社（以下「指定管理者」という。）とは、次のとおり、メモリアルグリーンの管理運営に係る基本協定（以下「本協定」という。）を締結する。

## 第1章 総則

### （本協定の目的）

第1条 本協定は、市と指定管理者が相互に協力し、メモリアルグリーンを適正かつ円滑に管理運営するために必要事項を定めることを目的とする。

### （指定管理者の指定の意義）

第2条 市及び指定管理者は、メモリアルグリーンの管理運営に関して市が指定管理者の指定を行うことの意義は、民間事業者たる指定管理者の能力を活用してメモリアルグリーンの設置の目的を効果的かつ効率的に達成し、市民及び利用者に対するサービスの拡充に寄与するとともに、新たな事業やサービスを積極的に展開していくことにあることを確認する。

2 指定管理者は、メモリアルグリーンにおける市民サービスの継続的かつ安定的提供を担う責任を有することを十分に踏まえ、メモリアルグリーンの管理運営（以下「本指定管理」という。）の期間（以下「指定期間」という。）を、責任を持って全うすべき立場にあることを確認する。

### （公共性の趣旨の尊重）

第3条 指定管理者は、メモリアルグリーンの設置目的、指定管理者の指定の意義及びメモリアルグリーンの管理運営（以下「本指定管理」という。）の実施にあたって求められる公共性を十分に理解し、その趣旨を尊重しなければならない。

### （信義誠実の原則）

第4条 市及び指定管理者は、互いに協力し信義を重んじ、対等な関係に立って、本協定を誠実に履行しなければならない。

### （用語の定義）

第5条 本協定で用いる用語の定義は、別紙1のとおりとする。

### （対象施設）

第6条 本指定管理の対象となる施設の名称及び所在地は次のとおりとする。

メモリアルグリーン

横浜市戸塚区俣野町1367番地1他

2 指定管理者は善良なる管理者の注意をもって施設の管理運営を行わなければならない。

### （指定期間等）

第7条 本指定管理の期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。

2 本指定管理に係る会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

## 第2章 本指定管理の業務の範囲と実施条件

### (本指定管理の実施により達成すべき目標)

第8条 指定管理者が、本指定管理の実施によって達成を目指すべき目標は以下の通りとする。

- (1) 永続性・公共性・非営利性の確保という墓地の基本理念のもと、適切な管理運営を行う。
- (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ない管理運営を行う。
- (3) 個人情報の保護を徹底する。
- (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。
- (5) 墓地利用者に対するサービス向上を図る。
- (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。

### (指定管理者が行う業務の範囲)

第9条 本指定管理において、指定管理者が行う業務の範囲は、次に掲げる通りとする。

- (1) 横浜市墓地及び納骨堂に関する条例（平成5年3月29日横浜市条例第14号。以下「条例」という。）第19条第1項に規定する事項に関すること
  - (2) その他市が定める業務
- 2 前項各号に掲げる業務の詳細は、市と指定管理者の協議により別に定めるものとする。

### (市が行う業務の範囲)

第10条 次の業務については、市が行うものとする。

- (1) メモリアルグリーンの目的外使用の許可
- (2) メモリアルグリーンの大規模な修繕・改修にかかる業務
- (3) その他法令等において別に定められること

### (責任者の配置)

第11条 指定管理者は、管理業務を円滑かつ適正に履行するため、メモリアルグリーンに所長を配置するものとする。

### (業務従事者)

第12条 指定管理者は管理開始前までに、指定管理者が雇用し本指定管理に従事する者（以下「業務従事者」という。）の名簿を、市が定める様式をもって市に提出しなければならない。

- 2 指定管理者は、業務従事者に変更があった場合は、市が定める様式をもって速やかに届け出るものとする。
- 3 指定管理者は、自らの責任と費用負担で業務従事者の労働安全衛生管理を行うものとする。
- 4 市は、指定管理者が配置した業務従事者が、本指定管理を行うことについて正当な理由により不適当と認めた場合は、理由を付した文書をもって当該業務従事者の解任を求めることができる。
- 5 指定管理者は、前項の規定に基づく請求があった場合は、正当な理由がない限り、こ

れに応じなければならない。

- 6 指定管理者は、前項の規定に基づき、当該業務従事者を解任したことにより、指定管理者の負担する費用が増加し、又は損害が発生しても、係る増加費用又は損害について市に対し、いかなる費用の負担も求めることができない。

(業務の範囲又は業務実施条件の変更)

第13条 市又は指定管理者は、必要と認めた場合は、第9条及び第10条に定める本指定管理の業務の範囲の変更を求めることができる。当該変更を求める場合は理由を付した文書をもって行うものとする。

- 2 市又は指定管理者は、前項に定める文書の提出があった場合は、遅滞なく協議に応じなければならない。
- 3 前項の規定に基づく協議の結果により、業務の範囲又は業務実施条件に変更が加えられることにより生じる指定管理料の変更についても協議の対象とする。

### 第3章 本指定管理の実施

(本指定管理の実施)

第14条 指定管理者は、条例、横浜市墓地及び納骨堂に関する条例施行規則（平成5年3月29日規則第24号。以下「規則」という。）、本協定、年度協定、メモリアルグリーン指定管理者公募要項（以下「公募要項」という。）、メモリアルグリーン指定管理者業務基準書（以下「業務基準書」という。）、メモリアルグリーン維持管理水準書（以下「維持管理水準書」という。）のほか、事業計画書等に基づき、誠実かつ円滑に本指定管理を実施するものとする。

(法令の遵守)

第15条 指定管理者は、本指定管理の実施に当たり、関係する法令を遵守しなければならない。関係する主な法令については、以下の通りとする。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 墓地、埋葬等に関する法律（昭和23年法律第48号）
- (3) 墓地、埋葬等に関する法律施行規則（昭和23年厚生省令第24号）
- (4) 横浜市墓地及び納骨堂に関する条例（平成5年3月29日条例第14号）
- (5) 横浜市墓地及び納骨堂に関する条例施行規則（平成5年3月29日規則第24号）
- (6) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (7) 横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年2月横浜市条例第6号）
- (8) 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月横浜市条例第51号）
- (9) 労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、職業安定法、最低賃金法、労働者派遣法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、雇用保険法等）
- (10) 施設・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等）
- (11) 環境法令等（エネルギーの使用の合理化に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法律等）
- (12) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

#### (開園時間及び休館日)

第16条 開園時間及び休館日は、業務基準書の規定に基づき、次のとおりとする。

##### (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時までとする。

- ア 春彼岸（春分の日を中日とする7日間）
- イ 旧暦盆（7月15日前後の4日間程度）
- ウ 新暦盆（8月15日前後の4日間程度）
- エ 秋彼岸（秋分の日を中日とする7日間）

##### (3) 休園日

- ア 年末年始 1月1日及び12月31日

2 前項の規定に関わらず、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る。

3 第1項及び前項の規定に関わらず、市は、特に必要があると認める場合は、開園時間及び休園日を変更することができる。

#### (事前準備)

第17条 指定管理者は、指定期間の開始に先立ち、本指定管理の実施に必要な資格の保有者及び人材を確保し、必要な研修を行わなければならない。

2 指定管理者は、本指定管理を遂行するために許認可が必要な場合は、指定管理者の責任において、それを取得しなければならない。

3 指定管理者は、必要と認める場合には、指定期間の開始に先立ち、市に対してメモリアルグリーンへの立入りを申し出ることができる。

4 市は、指定管理者から前項の申出を受けた場合は、正当な理由のある場合を除いてその申出に応じるものとする。

5 指定期間の開始に伴う準備に係る費用のうち、引継ぎに要する費用は、市が負担するものとする。

#### (第三者による実施)

第18条 指定管理者は、第9条に定める業務の一部について、委託する業務の内容、委託契約の締結方式及び相手方等に関して予め市と文書により協議し承認を得た上で、第三者に委託することができる。

2 指定管理者がその業務の一部を第三者に実施させこととなる場合は、すべて指定管理者の責任及び費用において行うこととし、当該業務に関し指定管理者が使用する第三者の責めに帰すべき事由により生じた増加費用及び損害は、すべて指定管理者が負担するものとする。

#### (施設の維持保全等)

第19条 指定管理者は、メモリアルグリーンの施設及び設備について、市が別に定める基準に基づき、適切な維持保全を行わなければならない。

2 メモリアルグリーンの修繕については、1件につき100万円（消費税を含む。）以上のものについては市が自己の責任及び費用において実施するものとし、1件につき100万円

(消費税を含む。) 未満のものについては指定管理者の責任及び費用負担において実施するものとする。ただし、当該年度中に指定管理者が行う修繕の費用負担が200万円を超える際は、横浜市の予算の範囲内で追加協定を結ぶこととする。

- 3 指定管理者が前項に規定するメモリアルグリーンの修繕を行う際は、緊急の場合を除き、市に対して予告し了承を得るものとする。

#### (緊急時の対応)

第20条 指定期間中、本指定管理の実施に関連し、又はメモリアルグリーンにおいて事件・事故又は火災、地震等による損傷等（以下「緊急事態」という。）が発生した場合、指定管理者は直ちに必要な措置を講じるとともに、市及び関係機関に遅滞なく通報しなければならない。

- 2 指定管理者は、緊急事態が発生した場合は、必要に応じ、その原因を調査し、市に遅滞なく報告するものとする。当該調査に関し、市は必要な協力をを行うものとする。
- 3 指定管理者は、緊急時の連絡網を作成し、市に提出するものとする。

#### (事件・事故等の防止及び対応体制)

第21条 指定管理者は、事件・事故等を防止し施設の損害等を最小限に止めるため、事件・事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を作成し、職員を指導しなければならない。

- 2 指定管理者は、前項のマニュアル等に基づき、隨時、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。

#### (守秘義務)

第22条 指定管理者及び業務従事者は、本指定管理の実施により知り得た秘密及び市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

- 2 前項の規定は、本指定管理の終了後においても同様とする。

#### (個人情報の保護)

第23条 指定管理者は、個人情報について、個人情報の保護に関する法律及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）に基づき、個人情報の具体的な取扱いに係る規律を整備するほか、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その他秘密保持に関するすべての法令等を遵守するとともに、別紙2「個人情報取扱特記事項」及び別紙3「電子計算機処理等の協定に関する情報取扱特記事項」を遵守しなければならないものとする。

- 2 指定管理者は、市が示す「保有個人データの開示等の請求に関する標準規程」に準拠して「保有個人データの開示等の請求に関する規程」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。
- 3 前項の規定は、本指定管理の終了後においても同様とする。

#### (情報公開の責務)

第24条 指定管理者は、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。

(メモリアルグリーンのウェブサイトの管理)

第24条の2 指定管理者は、メモリアルグリーンのウェブサイトを設置する際には、次の情報を掲載しなければならない。

- (1) 指定管理者名
  - (2) メモリアルグリーンの事業報告書等が掲載されている市ウェブページのリンク
- 2 指定管理者は、ウェブサイト等インターネットを利用して情報を受発信する場合は、すべての人が安全かつ適切に情報を得られるよう、セキュリティを確保するとともに、「ウェブアクセシビリティ仕様書」に基づき、「JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA」に準拠したウェブアクセシビリティに配慮しなければならない。

(文書管理)

第25条 指定管理者は、本指定管理の実施に係る文書の作成、管理及び保存を適切に行わなければならない。

(人権の尊重)

第26条 指定管理者は、本指定管理の実施にあたっては、利用者等の人権を最大限尊重するとともに、業務従事者に対して人権に関する研修を各年度1回以上実施するよう努めなければならない。

(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮の提供)

第26条の2 指定管理者は、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する横浜市職員対応要領」を参考に合理的配慮の提供に努めなければならない。

## 第4章 備品等の扱い

(指定管理者による備品等の管理等)

第27条 指定管理者は、本指定管理実施の用に供するため、市が所有する備品等（以下「備品等（I種）」という。）について、備品管理台帳を調整し管理しなければならない。

- 2 指定管理者は、指定期間中、備品等（I種）を常に良好な状態に保つものとする。
- 3 備品等（I種）が経年劣化等により本指定管理実施の用に供することができなくなった場合、指定管理者は、市との協議により、必要に応じて、自己の費用により当該備品等を修繕するものとする。
- 4 前項の場合において、多額の費用を要することなどにより当該備品の修繕が困難なときは、指定管理者は、市との協議により、必要に応じて、当該備品を廃棄することができる。
- 5 前項の規定に基づき当該備品を廃棄する場合、指定管理者は、市との協議により、同等の機能を有する備品等を、自己の費用により購入又は調達するものとする。ただし、市が必要ないと認めた場合は、この限りでない。
- 6 指定管理者は、前項の規定により購入または調達した備品等について、市に所有権を移転するとともに、備品等（I種）として管理することができる。ただし、市が必要ないと認めた場合は、この限りでない。
- 7 指定管理者は、故意又は過失により備品等（I種）を破損滅失したときは、市との協

議により、必要に応じてこれを弁償するものとする。

(指定管理者による備品等の購入等)

- 第28条 指定管理者は、本指定管理の実施のため、自己の費用により備品等を購入又は調達することができる。
- 2 指定管理者は、自己の費用により購入又は調達した備品等（以下「備品等（Ⅱ種）」という。）を帳票に記載し、前条に規定する備品等（Ⅰ種）と明確に区別し、備品管理台帳を調整し管理しなければならない。
- 3 前項に規定する備品等（Ⅱ種）は、指定管理者に帰属するものとする。ただし、市と指定管理者の協議により、市に所有権を移転することを妨げない。

## 第5章 業務実施に係る市の確認事項

(年間事業計画書等)

- 第29条 指定管理者は、市が定めるところにより、市の指定する期日までに年間事業計画書等を市に提出しなければならない。
- 2 市及び指定管理者は、年間事業計画書等を変更しようとするときは、市と指定管理者の協議により決定するものとする。

(年間事業報告書等)

- 第30条 指定管理者は、市が定めるところにより、期末月の翌月末までに、次の各号に示す事項を記載した事業報告書を市に提出し、市の確認を得なければならない。
- (1) 管理業務の実績状況  
(2) 管理運営に係る経費の収支状況  
(3) 自主事業の実施状況  
(4) 自主事業に係る経費の収支状況  
(5) 自己評価及び業績評価  
(6) その他市が指示する事項
- 2 前項の規定にかかわらず、市が年度の途中において指定管理者に対する指定管理者の指定を取消した場合は、指定管理者は、指定が取り消された日から30日以内に当該年度の年間事業報告書等を市に提出しなければならない。
- 3 市は、必要があると認めるときは、年間事業報告書等の内容又はそれに関連する事項について、指定管理者に対して報告又は口頭による説明を求めるものとする。

(月間事業報告書等)

- 第30条の2 指定管理者は、市が定めるところにより、市の指定する期日までに月間事業報告書等を市に提出しなければならない。

(修繕報告等)

- 第30条の3 指定管理者は、各種点検を経て行った修繕等や、建築局が実施する劣化調査及び二次点検等に伴い建築局から指摘を受け行った修繕等について、修繕等が終了した場合は速やかに、修繕年月日、修繕箇所、修繕費、施工者等、修繕内容（修繕工事完成図、工事写真等による）の報告を市に行わなければならない。

なお、市から求められた場合は、修繕箇所に修繕年月日が分かること表示する。

(本指定管理実施状況の確認及び改善の指示)

- 第31条 市は、前条までに定めるもののほか、地方自治法（以下「法」という。）第244条の2第10項に基づき、指定管理者に対して本指定管理の実施状況について随時、報告を求め、また実地について調査するため、メモリアルグリーンに立ち入ることができる。
- 2 指定管理者は、市から前項の申出を受けた場合は、正当な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。
- 3 前条の規定に基づく報告及び第1項の規定に基づく報告及び実地調査により、指定管理者の本指定管理の実施内容等が、条例、規則、要綱、その他市が提示する要件等を満たしていないと認められる場合、市は、法第244条の2第10項に基づき、指定管理者に対して業務の改善を指示するものとする。
- 4 指定管理者は、前項の指示を受けた場合は、速やかに必要な具体的措置を講じ、その結果を市に報告しなければならない。

(第三者評価)

- 第32条 指定管理者は、メモリアルグリーンの管理運営に関し評価、検証等を行うことを目的として、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。）による第三者評価（以下「第三者評価」という。）を、指定期間の2年目又は3年目のいずれかのうち市と指定管理者の協議により定める時期に、1回受審しなければならない。
- 2 指定管理者は、第三者評価を受審するに当たって、市から、選定評価委員会への出席、資料の提出、報告等を求められたときは、これに従わなければならない。
- 3 第三者評価に係る費用（但し、選定評価委員会委員への謝金等は除く。）は、指定管理者が負担するものとする。

## 第6章 指定管理者の収入等

(指定管理者の収入)

- 第33条 指定管理者の収入は、指定管理料、自主事業収入及び雑入とする。
- 2 指定管理者は、指定管理料、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。

(指定管理料)

- 第34条 市は、本指定管理実施の対価として、各年度の市歳出予算の範囲内で指定管理者に対して指定管理料を支払う。
- 2 市が指定管理者に支払う指定管理料の額及び支払い方法等は、指定管理者が公募時に提出した提案書類等による提案額に基づき、各年度に市と指定管理者が協議し締結する協定（以下「年度協定」という。）に定めるものとする。
- 3 前項に基づく各年度の協議において、選定時に指定管理者が提案した金額を下回る金額を当該年度の指定管理料とする場合、指定管理者は、市に対し、文書をもって管理運営の内容の変更に関する協議を申し出ることができる。
- 4 市は、前項に定める協議の申出があった場合は、これに応じなければならない。

#### (指定管理料の変更)

- 第35条 各年度中の賃金水準又は物価水準の変動、並びにその他やむをえない事由により、市又は指定管理者が、各年度の当初に合意した指定管理料が不適当と認めたときは、相手方に対し、文書をもって指定管理料の変更に関する協議を申し出ることができる。
- 2 市及び指定管理者は、前項に定める協議の申出があった場合は、これに応じなければならない。
  - 3 指定管理料変更の要否及び指定管理料の額の変更は、市と指定管理者の協議により定めるものとする。

#### (賃金水準の変動への対応)

- 第35条の2 指定期間中の賃金水準の変動に応じて、人件費を変更し、各年度の指定管理料を支払うものとする。また、変動分がマイナスの場合も指定管理料に反映するものとする。
- 2 賃金水準の変動は、次年度の指定管理料に反映するものであり、当該年度の変動は指定管理者の負担とする。
  - 3 市又は指定管理者は、社会情勢等の著しい変動により、賃金水準の変動を指定管理料に反映することが不適当と認めた場合には、相手方に対して協議を申し出ることができる。
  - 4 市及び指定管理者は、前項に定める協議の申し出があった場合は、これに応じなければならない。
  - 5 指定管理料への反映の有無については、市と指定管理者の協議により定めるものとする。
  - 6 年度途中の基礎単価及び人員配置の変動に伴う人件費の変更については指定管理者の負担とする。なお、次年度以降にわたるような恒常的かつ大幅な変更については、別途協議するものとする。

#### (公租公課)

- 第36条 本協定に基づく一切の業務に関して生じる公租公課は、特段の規定がある場合を除き、すべて指定管理者の負担とする。

#### (管理口座)

- 第37条 指定管理者は、本指定管理の実施に係る収入及び支出を適正に管理することを目的として、本指定管理専用の口座を開設し、その適切な運用を図るものとする。

## 第7章 損害賠償及び不可抗力

#### (損害賠償等)

- 第38条 指定管理者は、故意又は過失により本指定管理を実施する施設・設備を損傷し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。ただし、市は特別の理由があると認めたときは、その全部又は一部を免除することができるものとする。
- 2 市の責めに帰すべき事由により指定管理者に損害が生じた場合は、指定管理者は当該損害の賠償を市に請求することができる。

#### (第三者への賠償)

- 第39条 本指定管理の実施において、指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、指定管理者は自己の負担においてその損害の賠償を行うものとする。ただし、その損害（次条の規定により加入した保険等により填補された部分を除く。）のうち市の責めに帰すべき事由により生じたものについては、市が負担する。
- 2 前項ただし書きの場合で、市及び指定管理者の負担の割合が不明なときは、両者の協議により、負担の割合を定める。
- 3 市は、指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に発生した損害について、指定管理者に代わって第三者に賠償した場合、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を指定管理者に対して求償することができる。

#### (保険)

- 第40条 指定管理者は、指定期間中、指定管理者を被保険者、横浜市を追加被保険者とする指定管理に対応した施設賠償責任保険に加入しなければならない。なお、対人補償の保険金額は1億円以上とする。

#### (不可抗力発生時の対応)

- 第41条 不可抗力の発生により市又は指定管理者に損害、損失又は増加費用が発生する恐れがある場合、指定管理者は早急に適切な対応措置をとり、不可抗力により発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努力しなければならない。

#### (不可抗力によって発生した損害等の費用負担等)

- 第42条 不可抗力の発生に起因して指定管理者に損害、損失又は増加費用が発生した場合、指定管理者は文書で当該内容を市に報告しなければならない。
- 2 市は、指定管理者からの報告に基づき、当該損害等についての調査を行い、当該費用について合理性の認められる範囲で、その費用を負担するものとする。
- 3 不可抗力の発生に起因して市に損害、損失又は増加費用が発生した場合、当該費用は市が負担するものとする。

#### (不可抗力による業務実施の一部免除)

- 第43条 不可抗力の発生によって本指定管理の一部の実施ができなくなったと認められる場合、指定管理者は不可抗力により受ける影響の限度において、本協定に定める義務を免れるものとする。
- 2 指定管理者が不可抗力により本指定管理の一部を実施できなかった場合、市は、指定管理者と協議のうえ、指定管理者が当該業務を実施できなかったことにより免れた費用分について、指定管理料から減額することができるものとする。
- 3 前項の規定に基づき、市は、指定管理者に支払った指定管理料の全部又は一部の返還を求めることができる。

## 第8章 指定期間の満了

#### (業務の引継ぎ等)

- 第44条 指定管理者は、指定期間の満了若しくは本指定管理の取消に際し、メモリアルグリーンの管理運営が遅滞なく円滑に実施されるよう、市又は市が指定するものに対する

引継ぎ等を行わなければならない。

- 2 市は、必要と認める場合には、本指定管理の終了前に、指定管理者に対し、市又は市が指定するものによる本指定管理の内容等についての調査を申し出ることができるものとする。
- 3 指定管理者は、市から前項の調査の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。
- 4 第1項の規定による本指定管理の引継ぎ等に関する費用は、指定管理者の負担とする。

#### (原状回復義務)

- 第45条 指定管理者は、本協定の終了までに、指定期間の開始日を基準とし、本指定管理の実施を行う施設、設備を原状に回復し、市に明け渡さなければならない。
- 2 前項の規定にかかわらず、市が認めた場合には、指定管理者はメモリアルグリーンの原状回復は行わずに、別途市が定める状態で市に対して明け渡すことができるものとする。

#### (備品等及び文書等の扱い)

- 第46条 本指定管理終了に際し、備品等の扱いについては、次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 備品等（I種）について、指定管理者は、市又は市が指定するものに対して引き渡さなければならない。
  - (2) 備品等（II種）について、指定管理者は、原則として自己の責任と費用において撤収するものとする。ただし、市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、指定管理者は、市又は市が指定するものに対して備品等（II種）を引渡すことができるものとする。
- 2 本指定管理終了に際し、本指定管理の実施に必要な文書等について、指定管理者は、市又は市が指定するものに対して引き渡さなければならない。

## 第9章 指定取消及び業務の停止等

#### (市による指定の取消等)

- 第47条 市は、指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、法第244条の2第11項の規定に基づき、その指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。
- 2 前項の指定管理者による管理を継続することが適当でないと認められる場合の例としては、以下のような状況が想定される。
    - (1) 指定管理者が当該施設の設置条例又は協定の規定に違反したとき
    - (2) 指定管理者が法第244条の2第10項の規定に基づく報告の要求又は調査に対して、これに応じず又は虚偽の報告を行い、若しくは調査を妨げたとき
    - (3) 指定管理者が法第244条の2第10項の規定に基づく市の指示に従わないとき
    - (4) 指定管理者が当該施設の指定管理者公募要項に定める資格要件を失ったとき
    - (5) 申込みの際に指定管理者が提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき
    - (6) 指定管理者の経営状況の悪化等により管理業務を継続することが不可能又は著しく困難になったと判断されるとき
    - (7) 指定管理者の本指定管理に直接関わらない法令違反等により、当該団体に管理業務

を継続させることが、社会通念上著しく不適当と判断されるとき

- (8) 指定管理者の責に帰すべき事由により管理業務が行われないとき
  - (9) 不可抗力により管理業務の継続が著しく困難になったと判断されるとき
  - (10) 指定管理者から、次条に基づく指定の取消又は管理業務の全部又は一部の停止を求める書面による申し出があったとき
  - (11) 当該施設が、公の施設として廃止されることとなったとき
  - (12) その他、指定管理者による管理を継続することが適当でないと市が認めるとき
- 3 第1項の規定により指定を取消し、又は本指定管理の全部又は一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害又は増加費用が生じても、市はその賠償の責めを負わないものとする。
- 4 市は、第1項の規定により、年度途中において、市が指定管理者の指定を取消し、又は管理業務の全部又は一部の停止を命じたときは、指定管理者が既に受領している当該年度の指定管理料の全部又は一部の返還を求めることができる。
- 5 第1項の規定により指定の取り消し、又は管理業務の全部又は一部の停止を命じた場合、指定管理者の責めに帰すべき事由により市に損害が生じたときは、指定管理者は市に対して賠償をしなければならない。

#### (指定管理者からの指定取消等の申出)

- 第48条 指定管理者は、市が本協定の内容を履行せず、又はこれらに著しく違反した場合、市に対して指定取消又は管理業務の全部又は一部の停止を申し出ることができる。
- 2 市は前項の申出を受けた場合、指定管理者への協議を経てその措置を決定するものとする。
  - 3 第1項の申し出に基づき、市が指定管理者の指定を取消し、又は管理業務の全部又は一部の停止を命じたときは、指定管理者が既に受領している指定管理料について、市と指定管理者の協議によりその返還する額を決定するものとする。
  - 4 第1項の申出に基づき、市が指定管理者の指定を取消し、又は管理業務の全部又は一部の停止を命じた場合において、市が指定管理者に損害を及ぼしたときは、市はその損害を賠償するものとする。
  - 5 第1項の申出に基づき、市が指定管理者の指定を取消し、又は管理業務の全部又は一部の停止を命じたことにより市が被る損害及び増加費用について、指定管理者はその賠償の責を負わない。

#### (不可抗力による指定の取消等)

- 第49条 市又は指定管理者は、不可抗力の発生に起因した事故等により、本指定管理の継続等が困難と判断した場合は、相手方に対して指定の取消又は管理業務の全部又は一部の停止に関する協議を求めるものとする。
- 2 前項の協議の結果、やむを得ないと判断された場合、市は、指定の取消又は管理業務の全部又は一部の停止を行うものとする。
  - 3 前項の指定の取消によって指定管理者に発生した損害及び増加費用は、合理性が認められる範囲で市が負担することを原則として、市と指定管理者の協議により決定するものとする。

#### (指定取消時の扱い)

- 第50条 第44条から第46条までの規定は、第47条から前条までの規定により本指定管理が

終了した場合に、これを準用する。ただし、市及び指定管理者が合意した場合は、この限りでない。

(指名停止)

第50条の2 指定管理者が本市指名競争入札に参加する資格を有する者であり、横浜市指名停止等措置要綱第2条別表第1から別表第3までの各号に掲げる措置要件の一に該当する場合は、当該各号に定めるところにより期間を定め、指定管理者について、指名停止を行う。

第10章 その他

(権利義務の譲渡の禁止)

第51条 指定管理者は、本協定及び年度協定に基づいて取得した権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、転貸し、又は担保の目的に供してはならない。

(連絡調整)

第52条 指定管理者は、本指定管理を円滑に履行するため、市及び関連機関との情報交換や業務の調整を図るものとする。

(本指定管理の範囲外の業務)

第53条 指定管理者は、メモリアルグリーンの設置目的に合致し、かつ本指定管理の実施を妨げない範囲において、指定管理者の責任と費用により、自主事業を実施することができるものとする。

2 指定管理者は自主事業を実施する場合は、自主事業の事業計画書を事前に市に提出し、承認を得なければならない。この場合において、市及び指定管理者は必要な協議を行うものとする。

3 市及び指定管理者は、協議により、自主事業の実施条件等を別に定めることができるものとする。

(請求、通知等の様式その他)

第54条 本協定に関する市と指定管理者間の請求、通知、申出、報告、承諾及び解除は、本協定に特別の定めがある場合又は市が特別に認めた場合を除き、文書により行わなければならない。

2 本協定の履行に関して市と指定管理者間で用いる言語は、日本語とする。

3 本協定の履行に関して市と指定管理者間で用いる計量単位は、本協定に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51条）の定めるところによる。

(災害等発生時の対応)

第55条 指定管理者は、横浜市震災対策条例（平成10年2月横浜市条例第1号）第8条に定める事業者としての基本的責務を果たさなければならない。

2 指定管理者は、災害等の発生時に、被災者の援助活動等に関して市が協力を求めた場合には、市に協力するよう努めるものとする。

3 指定管理者は、メモリアルグリーンが今後横浜市防災計画に位置づけられる可能性があることを了承するとともに、位置づけられた場合には、市との間で「災害時等における

る施設利用の協力に関する協定」を締結し、災害等の発生時には当該協定に基づき適切に対応しなければならない。

4 指定管理者は、前項の場合においては、市が作成する「指定管理者災害対応の手引き」に基づき、災害等発生時の体制を整備するものとする。

#### (廃棄物の対応)

第56条 指定管理者は、メモリアルグリーンから発生する廃棄物の抑制に努めるとともに、横浜市役所の分別ルールに沿って適切に分類を行い、可能な限り資源化していくなど「横浜市一般廃棄物処理基本計画」等に沿った取組を推進するものとする。

#### (市内中小企業への優先発注等)

第57条 指定管理者は、横浜市中小企業振興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あたって、本市のウェブサイトに掲載されている有資格者名簿等を参考に市内中小企業への優先発注に努めるものとする。

- 2 市は、本施策の取組状況を把握するために、指定管理者に対して、指定期間中の発注状況について調査を行うことができる。
- 3 指定管理者は、前項の調査について市に提出を求められた場合は、遅滞なく報告するものとする。

#### (財務状況の確認)

第58条 市は、各年度に1回、指定管理者に対して選定時と同様の財務状況の確認を行うものとする。

- 2 指定管理者は、前項の確認実施にあたり、市から財務諸表等の財務関係書類の提出を求められた場合、速やかに必要書類を市に提出しなければならない。
- 3 市は、財務状況の確認を実施した結果について、遅滞なく指定管理者に通知するものとする。
- 4 市は、指定管理者の財務状況を確認した結果、メモリアルグリーンの管理運営に支障が生じると判断した場合は、指定管理者に対して、必要な改善指導を行うことができる。
- 5 市は、前項の改善指導を行ったにも関わらず、指定管理者の財務状況の改善が見込まれないと判断した場合は、本協定第47条に基づく指定の取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部または一部の停止を命ずることができる。

#### (その他市政への協力)

第59条 指定管理者は、その他環境対策や区局の運営方針等、市政に関して協力するよう努めるものとする。

#### (組織再編行為等が生じた場合の対応)

第60条 指定管理者は、組織再編行為、事業譲渡、買収、法人格取得その他の行為（以下「組織再編行為等」という。）により、法人格若しくは団体の基礎となる事項又は業務内容等の変更が見込まれる場合は、その旨を直ちに市に報告するとともに、次に掲げる書類を提出しなければならない。

- (1) 報告内容の概要及び今後のスケジュール
- (2) 変更後の事業計画に関する資料

- (3) 報告に関する全ての法人等の定款又はこれに類するもの
  - (4) 報告に関する全ての法人等の法人登記に係る全部事項証明書又はこれに類するもの
  - (5) その他市が必要と認めて指示する書類
- 2 指定管理者が、指定管理に関連する業務を、第三者（以下「新法人等」という。）に承継させることになる場合は、指定管理者は、新法人等に、前項各号の書類を市に提出させるとともに、市、指定管理者及び新法人等（新法人を設立しようとする者を含む。以下同じ。）との協議の場を調整し、設けなければならない。
- 3 市は、前2項に基づき提出された資料及びこれに基づく協議の状況並びにその他の諸状況を総合的に考慮し、必要な対応や手続を検討し、その結果を指定管理者に伝えるものとする。
- 4 指定管理者及び新法人等は、公の施設の管理者が負う責任の重大性を踏まえ、当該施設を利用する市民への影響等を十分に考慮し、第2項の協議に誠実に対応しなければならない。
- 5 第1項に規定する各行為及びそれに対する市の対応の結果生じた指定管理者又は新法人等の経済的負担及び損害については、第2項の承継の申し出に基づき市が新法人等を指定管理者に指定するか否かにかかるわらず、それぞれが負担しなければならない。
- 6 指定管理者に組織再編行為等が生じたことにより、市が必要な対応をするために発生する次の費用は、指定管理者又は新法人等が負担することとする。
- (1) 選定評価委員会等への諮問のために必要となる委員報酬等の費用
  - (2) 弁護士等の専門家への相談のために必要となる謝金等の費用
- 7 前項の費用の内訳、支払い方法及び支払い時期等の詳細は、市が定めて指定管理者に通知する。
- 8 第6項は、指定管理者側の事情により市に発生する実費を請求できる旨を定めるものであり、第47条5項に基づく損害賠償請求は、これとは別に求めることができる。

#### （リスクの分担）

- 第61条 本指定管理に関するリスクの分担については、本協定又は公募要項に別途記載があるものを除き、別紙4に示すリスク分担表の通りとする。
- 2 前項の市と指定管理者の責任分担のうち、施設等の損傷が第三者の責めに帰すべきものであり、当該第三者が特定できる場合、指定管理者は、当該第三者に対して当該損害の賠償を求めるものとする。第三者が特定できない場合及び第三者が損害の賠償等に応じない場合は、市と指定管理者間で協議の上、対応を決定する。

#### （協定の変更）

- 第62条 本指定管理に関し、本指定管理の前提となる条件若しくは内容が変更されたとき又は特別な事情が生じたときは、市と指定管理者の協議により本協定の規定を変更することができるものとする。

#### （解釈）

- 第63条 市が、本協定に基づき行う、書類の受領、通知及び調査、説明若しくは報告を求めたことをもって、市が指定管理者の責任において行うべき本指定管理の全部又は一部について、その責任を負うものと解釈してはならない。

(疑義についての協議)

第64条 本協定に特別の定めのない事項又は本協定の条項について疑義を生じた場合は、市と指定管理者の協議によりこれを定めるものとする。

(所轄裁判所)

第 65 条 この協定に関する紛争は横浜地方裁判所を第一審の専属所轄裁判所とするものとし、市と指定管理者は、同裁判所の専属的所轄に服することに合意する。

本協定を証するため、本書を2通作成し、記名押印の上、各自1通を保有する。

令和4年2月4日

市 横浜市中区本町6丁目50番地の10

横浜市

横浜市長 山 中 竹 春 印

指定管理者 横浜市中区山下町1番地

清光社・横浜植木共同事業体

代表者 株式会社清光社

代表取締役 鈴 木 真 印

## 別紙1 用語の定義

用語	定義
本指定管理	指定管理者が行うメモリアルグリーンの管理運営
指定期間	本指定管理の期間。今期は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までをいう。
業務従事者	本指定管理に従事するもの。
公募要項	メモリアルグリーン指定管理者公募要項
業務基準書	メモリアルグリーン指定管理者業務基準書
維持管理水準書	メモリアルグリーン維持管理水準書
備品（I種）	市が所有する備品等
備品（II種）	指定管理者が自主財源により購入又は調達した備品等
第三者評価	指定管理者が受審する、メモリアルグリーンの管理運営に関する評価、検証等をいう。
指定管理料	市が本指定管理実施の対価として、各年度の市歳出予算の範囲内で指定管理者に対して支払うもの。
年度協定	市が指定管理者に支払う指定管理料の額及び支払い方法等を、指定管理者が公募時に提案した提出書類等による提案額に基づき、各年度に市と指定管理者が協議し締結する協定。
不可抗力	暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、ストライキ及び伝染病・感染症等の流行などの横浜市又は指定管理者の責に帰すことのできない自然的又は人為的な現象を言う

## 別紙2 個人情報取扱特記事項

(平成27年10月)

### (個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市（以下「委託者」という。）がこの契約において個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）を取り扱わせる者（以下「受託者」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等（特定個人情報を取り扱わせる者にあっては、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律及び横浜市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例を含む。以下同じ。）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

### (適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、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。

- 2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。
- 3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所（以下「作業場所」という。）において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。
- 4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。
- 5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

### (従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

### (目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

### (複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録（以下「資料等」という。）を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合

はこの限りではない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（複写及び複製したものも含む。）について、作業場所の外へ持ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

- 2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。
- 3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。
- 4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告及び検査)

第10条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

- 2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。
- 3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第12条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書（様式1）及び研修実施報告書（様式2）を横浜市長に提出しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、

再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書（様式1）及び研修実施報告書（様式2）を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書（様式1）及び研修実施報告書（様式2）を横浜市長に提出しなければならない。

（契約の解除及び損害の賠償）

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

(様式 1 )

## 個人情報保護に関する誓約書

(提出先)

横浜市長

横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事するにあたり、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を受講しました。

横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等及び個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報を適切に取り扱うことを誓約いたします。

(A 4)

年 月 日

(提出先)

横浜市長

(提出者)

団体名

責任者職氏名

## 研修実施報告書

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書（様式1）（全　枚）のとおり提出いたします。

引き続き、個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。

### 別紙3 電子計算機処理等の協定に関する情報取扱特記事項

#### (情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 この特記事項（以下「特記事項」という。）は、協定（以下「約款」という。）の特記事項として、電子計算機処理等（開発、運用、保守及びデータ処理等をいう。）の委託契約等に関する横浜市（以下「市」という。）が保有する情報（非開示情報（横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第7条第2項に規定する非開示情報をいう。以下同じ。）及び非開示情報以外の情報をいう。以下同じ。）の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

2 情報を電子計算機処理等により取り扱う者（以下「指定管理者」という。）は、情報の保護の重要性を認識し、この協定による業務を遂行するための情報の取扱いにあたっては、市の業務に支障が生じることのないよう、情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (適正な管理)

第2条 指定管理者は、この協定による業務に係る情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の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。

- 2 指定管理者は情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、情報の適正な管理を実施する者として管理責任者を選定し、市に通知しなければならない。
- 3 指定管理者は、第1項の目的を達成するため、電子計算機を設置する場所、情報を保管する施設その他の情報を取り扱う場所において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。
- 4 指定管理者は、本業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について市に報告しなければならない。
- 5 指定管理者は、第2項及び第3項に定める指定管理者の安全対策及び管理責任体制に関し、市が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について市指定管理者協議して決定する。

#### (従事者の監督)

第3条 指定管理者は、この協定による業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、この協定による業務に関して知り得た非開示情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、必要かつ適切な監督を行わなければならぬ。この協定が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### (収集の制限)

第4条 指定管理者は、この協定による業務を遂行するために情報を収集するときは、当該業務を遂行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 指定管理者は、書面による市の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に係る情報を、当該業務を遂行する目的以外の目的で利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 指定管理者は、あらかじめ市の指示又は承諾があった場合を除き、この協定による業務を遂行するに当たって、市から提供された非開示情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、協定による業務を効率的に処理するため指定管理者の管理下において使用する場合は、この限りでない。

2 前項ただし書の場合は、指定管理者は、複写又は複製した資料の名称、数量、その他市が指定する項目について、速やかに市に報告しなければならない。

(委託の禁止等)

第7条 指定管理者は、この協定による業務を遂行するために得た非開示情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、市の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 指定管理者は、前項ただし書の規定により非開示情報を取り扱う業務を委託する場合は、受託者の当該業務に関する行為について、市に対しすべての責任を負うとともに、第1条第2項に定める基本的な情報の取扱いを受託者に対して課し、あわせて第2条の規定を受託者に遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

3 指定管理者は、前項の委託を行う場合は、指定管理者及び受託者が特記事項を遵守するために必要な事項及び市が指示する事項を受託者と約定しなければならない。

4 指定管理者は、受託者に対し、当該委託による業務を遂行するために得た非開示情報を更なる委託等により第三者に取り扱わせることを禁止し、その旨を受託者と約定しなければならない。

(資料等の返還)

第8条 指定管理者は、この協定による業務を遂行するために市から貸与され、又は指定管理者が収集し、複製し、若しくは作成した非開示情報が記録された資料等を、この協定が終了し、又は解除された後直ちに市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、市が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 前項ただし書の場合において、市が当該資料等の廃棄を指示した場合、廃棄方法は焼却、シュレッダー等による裁断、復元困難な消去等当該情報が第三者の利用に供されることのない方法によらなければならない。

3 第1項の場合において、指定管理者が正当な理由なく指定された期限内に情報を返還せず、又は廃棄しないときは、市は、指定管理者に代わって当該情報を回収し、又は廃棄することができる。この場合において、指定管理者は、市の回収又は廃棄について異議を申し出ることができず、市の回収又は廃棄に要した費用を負担しなければならない。

(報告及び検査)

第9条 市は、指定期間中必要と認めた場合は、指定管理者に対して、情報の管理の状況及び本業務の履行状況について報告を求めることができる。

2 市は、指定期間中必要と認めた場合は、指定管理者に対して、電子計算機を設置する場所及び情報を保管する施設その他の情報を取り扱う場所で検査することができる。

3 前2項の場合において、報告又は検査に直接必要な費用は、指定管理者の負担とする。

ただし、市の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、市がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第10条 指定管理者は、市の提供した情報並びに指定管理者及び受託者がこの協定による業務のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセス等の事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。この協定が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(引渡し)

第11条 指定管理者は、業務履行の検査（以下「検査」という。）に合格したときは、直ちに、協定の履行の目的物を納品書を添えて市の指定する場所に納入するものとし、納入が完了した時をもって協定の履行の目的物の引渡しを完了したものとする。

(協定の解除及び損害の賠償)

第12条 市は、次のいずれかに該当するときは、この協定の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この協定による業務を遂行するために指定管理者又は受託者が取り扱う非開示情報について、指定管理者又は受託者の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、き損及び改ざんがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、この協定による業務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 市は、指定管理者が特記事項前条の規定による検査に不合格となったときは、この協定を解除することができる。

(著作権等の取扱い)

第13条 この協定により作成される成果物の著作権等の取扱いについては、次の各号に定めるところによる。

(1) 指定管理者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（第二次著作物の利用に関する原著作者の権利）に規定する権利を、目的物の引渡し時に市に無償で譲渡するものとする。

(2) 市は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、この協定により作成される目的物を改変し、任意の著作者名で任意に公表できるものとする。

- (3) 指定管理者は、市の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表権）及び第19条（氏名表示権）を行使することができないものとする。
  - (4) 指定管理者がこの協定の締結前から権利を有している著作物の著作権は、指定管理者に留保されるものとする。この場合において、指定管理者は、市に対し、当該著作物について、市が協定の履行の目的物を使用するために必要な範囲で、著作権法に基づく利用を無償で許諾するものとする。
- 2 前項の規定にかかわらず、著作物の利用について設計図書で別段の定めをした場合には、その図書の定めに従うものとする。
- 3 指定管理者は、この協定によるすべての成果物が、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。ただし、市の責に帰すべき事由を起因として権利侵害となる場合は、この限りではない。

別紙4 リスク分担表

リスクの種類	リスクの内容	負担者		
		市	指定管理者	分担(協議)
物価変動	収支計画に多大な影響を与えるもの	○		
	それ以外のもの		○	
資金調達	資金調達不能による管理運営の中止等		○	
	金利上昇による資金調達費用の増加		○	
法令等変更	管理運営に直接影響する法令等の変更			○
税制変更	消費税(地方消費税を含む)の税率等の変更			○
	法人税・法入住民税の税率等の変更		○	
	事業所税の税率等の変更			○
	それ以外で管理運営に影響するもの			○
許認可等	市が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの	○		
	指定管理者が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの		○	
管理運営内容の変更	市の政策による期間中の変更	○		
	指定管理者の発案による期間中の変更			○
市会議決	指定の議決が得られることによる管理運営開始の延期		○	
需要変動	大規模な外的要因による需要変動			○
	それ以外のもの		○	
管理運営の中止・中止	市に帰責事由があるもの	○		
	指定管理者に帰責事由があるもの		○	
	それ以外のもの			○
施設等の損傷	指定管理者に帰責事由があるもの		○	
	指定管理者が設置した設備・備品		○	
	それ以外のもの (負担限度付き 上段：一件あたり、下段：年間合計)		100万円	
			200万円	
利用者等への損害賠償	市に帰責事由があるもの	○		
	指定管理者に帰責事由があるもの		○	
	市と指定管理者の両者、または被害者・他の第三者等に帰責事由があるもの			○
不可抗力※	不可抗力による施設・設備の復旧費用	○		
	不可抗力による管理運営の中止			○

※ 暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、ストライキ及び伝染病・感染症等の流行など

メモリアルグリーン  
指定管理者業務基準書

令和3年6月

横浜市健康福祉局環境施設課

< 目次 >

第 1 管理運営の基本方針	2
第 2 基本事項	
1 施設の概要	2
2 主な施設の概要	2
3 納骨施設の概要	3
4 休園日	4
5 開園時間	4
第 3 指定管理者が行う業務	
1 施設の運営に関する業務	5
2 施設の維持管理に関する業務	7
3 その他の業務	8

## 第1 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) 永続性、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) 個人情報の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) 事業経過

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)  
平成18年10月 (使用者の募集開始)  
平成19年 3月～ (使用者の使用開始)  
平成25年10月 (使用者の募集終了)

### 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)
合葬式慰靈碑型納骨施設	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	合葬式慰靈碑型
概要	全体が芝生広場のような開放的な空間とするため、地下にカロートを設置し、地上部には墓標としてプレートを設置する。	シンボルツリーや低木、芝、花などで覆われたマウンド状の区画に、骨壺を直接埋蔵する。 正面の献花台で墓参可能。	地上部にモニュメントを設置し、地下納骨室の棚に骨壺を収藏する。 正面の献花台で墓参可能。
規模	7,500区画 1区画に6体程度埋蔵可能	3箇所 3,000体埋蔵 (1箇所につき約1,000体埋蔵)	1箇所 12,000体収蔵
特徴	墓標となるプレートは極力小さくすることにより、墓石が立ち並ぶイメージを少なくする。 一部30年の有期限化として、初期負担の軽減、無縁化防止を図る。	納骨は管理者が行う。 管理者が遺骨を管理するため、祭祀を承継する者がいない人でも安心して使用できる。	納骨堂の中で遺骨を管理する。30年間の有期限での使用とし、使用料の負担が最も少ない。 管理者が遺骨を管理するため、祭祀を承継する者がいない人でも安心して使用できる。
使用者	・家族単位での使用 ・使用許可権の承継可能	・個人単位での使用 ・使用権の承継不可	・個人単位での使用 ・使用権の承継不可
使用期間	永年使用(5,250区画) 30年使用(2,250区画) (使用期間終了後は返還又は更新)	永年使用	30年使用 (使用期間終了後は合同埋蔵又は更新)

管理者	プレート等の納骨施設は使用者が管理し、芝生等は管理者が管理する。	管理者により管理する。	管理者により管理する。
使用料	永年使用 90万円/区画 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
管理料	年間 8,370円／区画 (原則として年払い)	永年 62,850円／体 (使用許可時に一括徴収)	30年使用 31,420円／体 (使用許可時に一括徴収)
墓参形態	個別の墓参 (献花のみ)	合同墓参 (献花のみ)	合同墓参 (献花のみ)
納骨方法	一般的な墓地と同様に、使用者の責任において納骨する。	遺骨を墓園管理者が預かり納骨する。	遺骨を墓園管理者が預かり納骨する。 納骨堂内は管理者以外立ち入りできない。

#### 4 休園日

1月1日、12月31日

ただし、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。

また、イ及びウの時期については、毎年、市に確認することとします。

- ア 春彼岸（春分の日を中心とする7日間）
- イ 旧暦盆（7月15日前後の4日間程度）
- ウ 新暦盆（8月15日前後の4日間程度）
- エ 秋彼岸（秋分の日を中心とする7日間）

ただし、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

##### (2) 合葬式各納骨施設の納骨等業務

###### ア 慰靈碑型納骨施設

- (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 墓地靈堂使用許可申請書、使用権承継許可申請書、使用許可証書換え申請書、使用許可証再交付申請書、納骨等届出書、返還届出書、使用料返還申請書その他書類(以下、「各種申請書等」という。)の受付

###### イ 各種申請書等の内容確認

###### ウ 各種申請書等の市への送付

###### エ 各種申請書等の交付事務

##### (4) 墓地台帳の管理及び使用者管理システム入力業務

- 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) 利用者の相談受付、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検討・具体化すること。
- イ 市を含めた関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。
- ウ 災害時等は利用者の避難、誘導、安全確保等について、迅速に対応すること。

#### (7) 管理事務所の運営業務

##### ア 運営日、運営時間

「4 休園日」を除くすべての日を管理事務所の運営日とし、「5 開園時間」を運営時間とします。

ただし、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、運営日又は運営時間を変更することができます。

##### 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。

ただし、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、管理運営体制を変更することができます。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

「4 休園日」を除くすべての日をレストハウスの運営日とし、「5 開園時間」を運営時間とします。

ただし、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、運営日又は運営時間を変更することができます。

##### 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 多目的室の運営

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

を行うこと。

(9) 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 収入日報を速やかに市に送付すること。
- 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 動産総合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) 施設及び設備の維持保全及び管理に関する業務

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てるよう、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行うこと。

(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

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) ゴミ収集業務

施設から発生するゴミ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、市と協力し、「市役所ごみゼロ」の取り組みを推進すること。

### 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改善勧告を行う。

### **(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。

また、業務を履行するにあたり、個人情報の取り扱いについては、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の協定に関する情報取扱特記事項」を順守すること。

なお、万一、個人情報の遺漏が発生した場合は、ただちに市へ報告するととともに、速やかに必要な対応を講じること。

### **(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) 隣接する保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、保野公園の管理者と協力し、利用者サービスの向上に努めること。

特に駐車場やレストハウスについては、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目的で、メモリアルグリーンの設置目的に合致し、かつ「第3 指定管理者が行う業務」に支障を来さない範囲において、指定管理者の責任と費用により、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。

ただし、自主事業を実施する場合は、事前に事業計画書を提出し、市の承認を得なくてはならないものとします。

また、自主事業を実施するに当たって、市は別途実施条件等を定めることができるものとします。

なお、自主事業の内容によっては、別途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) 駐車場の運営業務

園内にある駐車場の区域については、指定管理者の管理区域からは除かれますが、別途管理許可の手続きをしていただき、墓園と駐車場を一体的に管理していただきます。

### 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。

## (8) その他

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

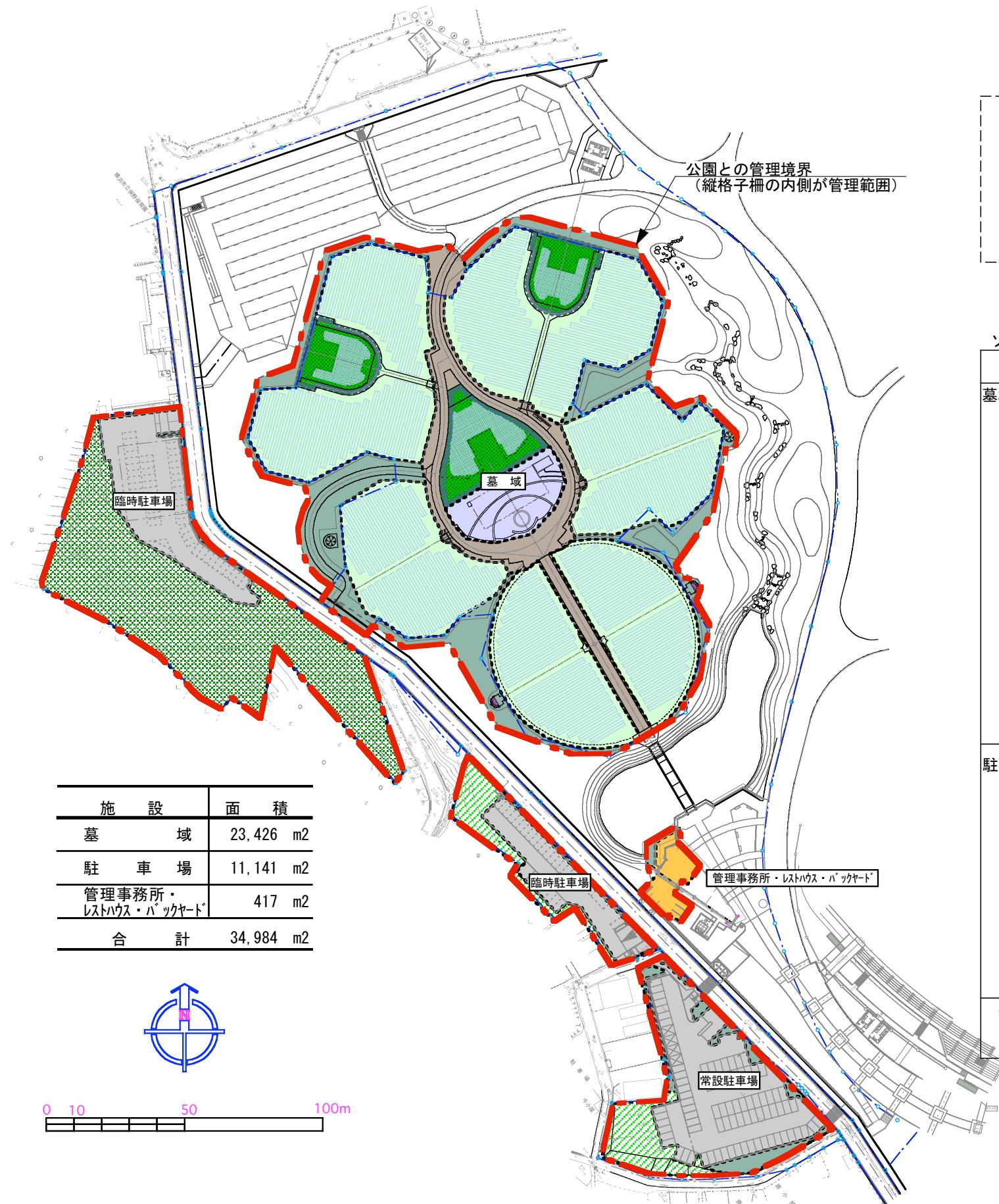
# メモリアルグリーン維持管理水準書

- (1) 管理の基本的な考え方
- (2) 日常巡視・屋外清掃
- (3) 植栽管理〔高中低木〕
- (4) 植栽管理〔特殊樹木・地被類〕  
　　樹木リスト（参考）
- (5) 一般施設管理
- (6) 建物施設管理

※本書の維持管理の水準を十分に理解した上で、各年度ごとに必要となる業務項目を見極め、適切な維持管理に努めること。  
※当該維持管理水準書と現況が異なる場合は現況を優先します。

令和3年 6月

横浜市健康福祉局



## ○管理の基本方針

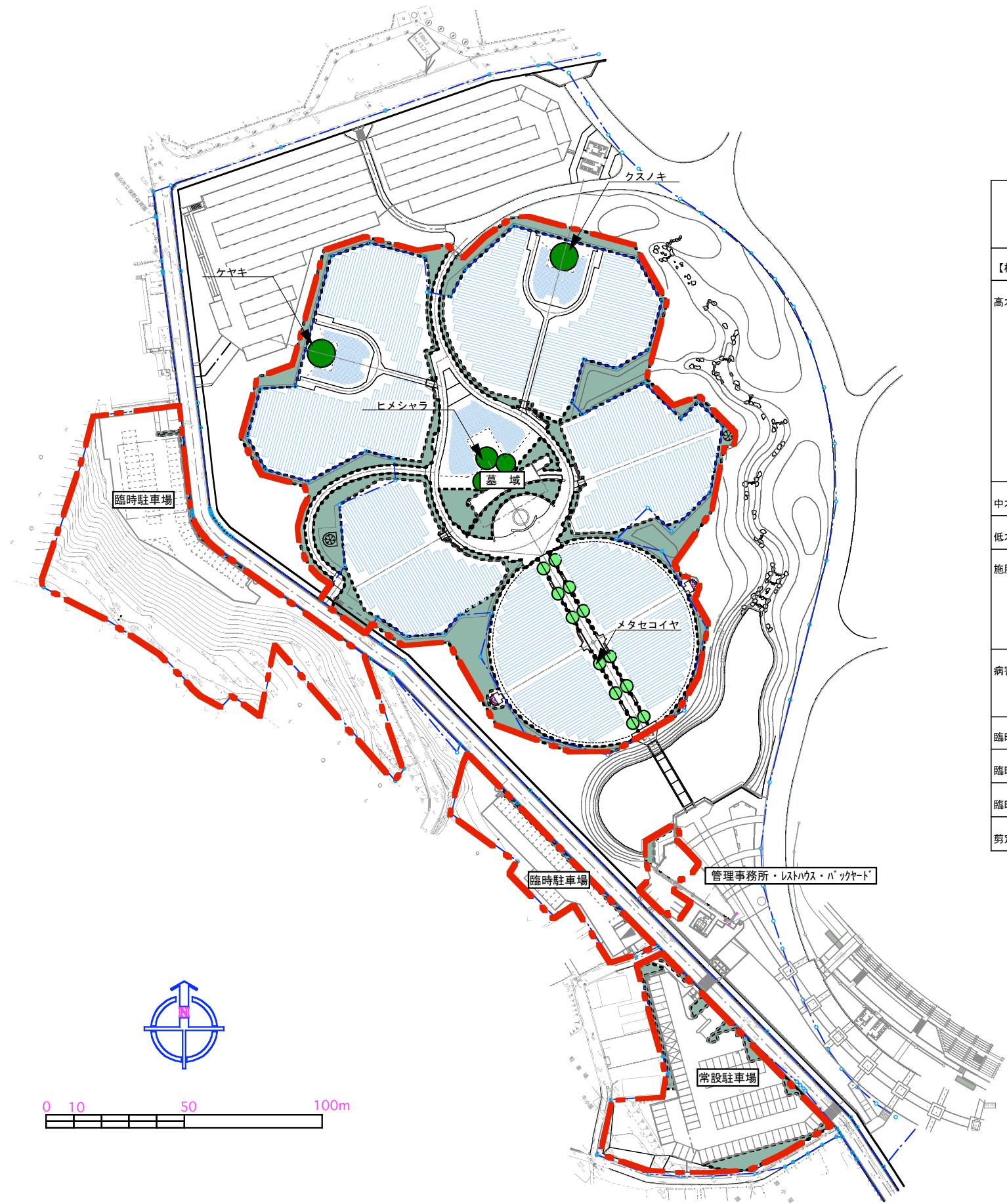
- ・緑豊かで、開放感と安らぎある環境を提供するため、清掃、緑の手入れ、修景施設の維持管理を適切に行う。
- ・四季折々の変化を提供するため、バラや草花管理を適切に行う。
- ・芝生の景観を大切にしているため、芝生管理を適切に行う。
- ・利用者サービスの質の向上を図るため、レストハウス等の建築物や工作物の管理を適切に行う。

## ゾーンの特性・管理方針

ゾーン	ゾーン特性	ゾーン管理方針
墓域	芝生型区域 	●墓域の約60%を占める芝生と墓標プレートが特徴。 ○景観性を高めるよう、芝生管理に重点を置く。 ○墓標プレートには注意を払って管理する。
	樹木型区域 	●シンボルツリー（ケヤキ、クスノキ、ヒメシャラ）と草花が特徴。 ●直接土の中に遺骨を収める。 ○景観性を高めるよう、草花や芝生、シンボルツリーの管理に重点を置く。
	慰靈碑型区域 	●地上に参拝のための慰靈碑、地下に納骨のための施設があるのが特徴。 ●慰靈碑（水鏡）は修景施設であり、墓園のシンボルでもある。 ○慰靈碑の修景機能を維持するため適切な管理を行う。
	墓域内緑地 	●墓域外周は低木で囲い、エリアごとにシンボルとなる高木を配した。 ○整然とした環境を提供するため、低木の管理に重点を置く。
	園路 	●墓域内の中心を通る主要動線。 ●園路沿いにはバラや草花を配し、散策が楽しめる環境を提供。 ○快適な空間を提供するため、園路清掃や草花及びバラは質の高い管理を行う。
駐車場	駐車場区域 	●常設駐車場1箇所と臨時駐車場2箇所があり、遊水池機能を持つ。 ●臨時駐車場は墓参期等の繁忙期に利用する。 ○機械管理または人的管理により、駐車場の利用に支障をきたさないよう管理する。 ○遊水池機能に支障をきたさないように管理する。
	既存緑地 	●平坦地にある既存緑地。 ○防犯や不法投棄等に留意して管理を行う。 ○隣接の住宅等に支障のない管理を行う。
	既存斜面緑地 	●斜面地にある既存緑地。 ○防犯や不法投棄等に留意して管理を行う。 ○斜面の崩壊防止等に留意して管理を行う。 ○隣接の住宅等に支障のない管理を行う。
	新植緑地 	●駐車場周りに新たに植栽。 ○低木の管理に重点を置く。
管理事務所・ レストハウス等 	●墓園管理事務所と利用者の休憩などに対応したレストスペースなどがある。	○利用者に快適な空間を提供するなど、質の高い適切な管理を行う。



管理項目	対象	単位	対象数量	管理レベル	作業内容
<b>【屋外清掃・管理】日常</b>					
巡 視	日常巡視	ha	3.03	2回/日	墓域及び駐車場区域。ただし、駐車場区域の斜面緑地は除く。
日常清掃	墓域内	ha	2.34	毎日	墓域内の日常清掃。主な作業は以下の内訳のとおりとする。
	ゴミ収集	箇所	1	1回/日	清掃により集められたゴミ及び屑籠のゴミを一定の場所に運搬集積する。
	ゴミ分別処分	t/年	11	1回/月	集積したゴミは園外搬出処分とする。（業者が焼却工場に持ち込み処分）繁忙期のゴミも含む。
	献花回収	箇所	7,504	1回/日	枯れた献花の回収処分作業。芝生型7500区画・合葬式4箇所が対象となる。
	水鏡清掃	箇所	1	1回/週	水鏡の拭き清掃・水面清掃。
	献花台清掃	箇所	4	1回/週	献花台の拭き清掃。
	休憩施設清掃	式	1	1回/日	ガゼボ・トレリス・ベンチ等の拭き掃除。
园路広場・工作物の日常点検	常設駐車場	ha	0.21	1回/月	駐車場内の枯葉やゴミを清掃する。
	临时駐車場	ha	0.23	1回/月	駐車場内の枯葉やゴミを清掃する。
<b>【屋外清掃・管理】その他</b>					
繁忙期	警備・誘導など	人	36	12日/年	交通誘導及び園内の案内・警備。駐車場の料金徴収。 3人/日×12日/年=36人/年
	繁忙期清掃	人	12	12日/年	繁忙期の12日間は臨時清掃員を1名程度配置し、園内清掃の補助にあてる。
特殊清掃	落葉清掃	ha	2.78	落葉時期 毎日	10月～12月の落葉清掃。10日間で全エリアの落葉清掃が出来るレベルとする。排水施設内の落葉清掃も含む
	臨時清掃	ha	3.03	随時	台風や自然災害後の清掃。不法投棄によるゴミの処理。



管理項目	対象	単位	対象数量	管理レベル	作業内容	
<b>【植栽管理】植込地</b>						
高木剪定	シボルツリー：ケヤキ	本	1	1回/年	自然形に育てる。枯枝、病虫害枝、やご等生育に問題がある枝のみ剪定を行う。剪定した枝は速やかに処分する。 基本剪定の20%を管理費としてみている。	
	シボルツリー：クスノキ	本	1	1回/年		
	シボルツリー：ヒメシャラ	本	3	1回/年		
	メタセコイア	本	12	1回/年		
	落葉高木	本	197	1回/年		
	常緑高木	本	40	1回/年		
中木剪定						
低木刈込み						
施肥	高木	本	17	1回/年	寒肥を基本とする。植栽後3~5年は特に注意が必要。 高中木は全体の30%程度、低木は全体の56%程度を見込んでいる。	
	高中木	本	237	1回/年		
	低木	m <sup>2</sup>	2,346	1回/年		
病害虫防除	高中木	本	91	2回/年	巡視により発見されたものや苦情のあったもの等により剪除、薬剤散布等の対応をする。	
	低木	m <sup>2</sup>	706	2回/年	巡視により発見されたものや苦情のあったもの等により剪除、薬剤散布等の対応をする。	
臨時処置：支柱取り外し						
臨時処置：支柱養生						
臨時処置：その他						
剪定枝処分						

※詳細については樹木リスト（参考）のとおり。



※メモリアルグリーンでは、整然とした雰囲気の芝生地、施設シンボルであるバラ、季節感を提供する草花が植栽景観として重要な役割を担っている。そのため、これらの管理では、以下の管理水準を参考に、利用者へのサービスの提供やより快適な空間の提供につとめること。

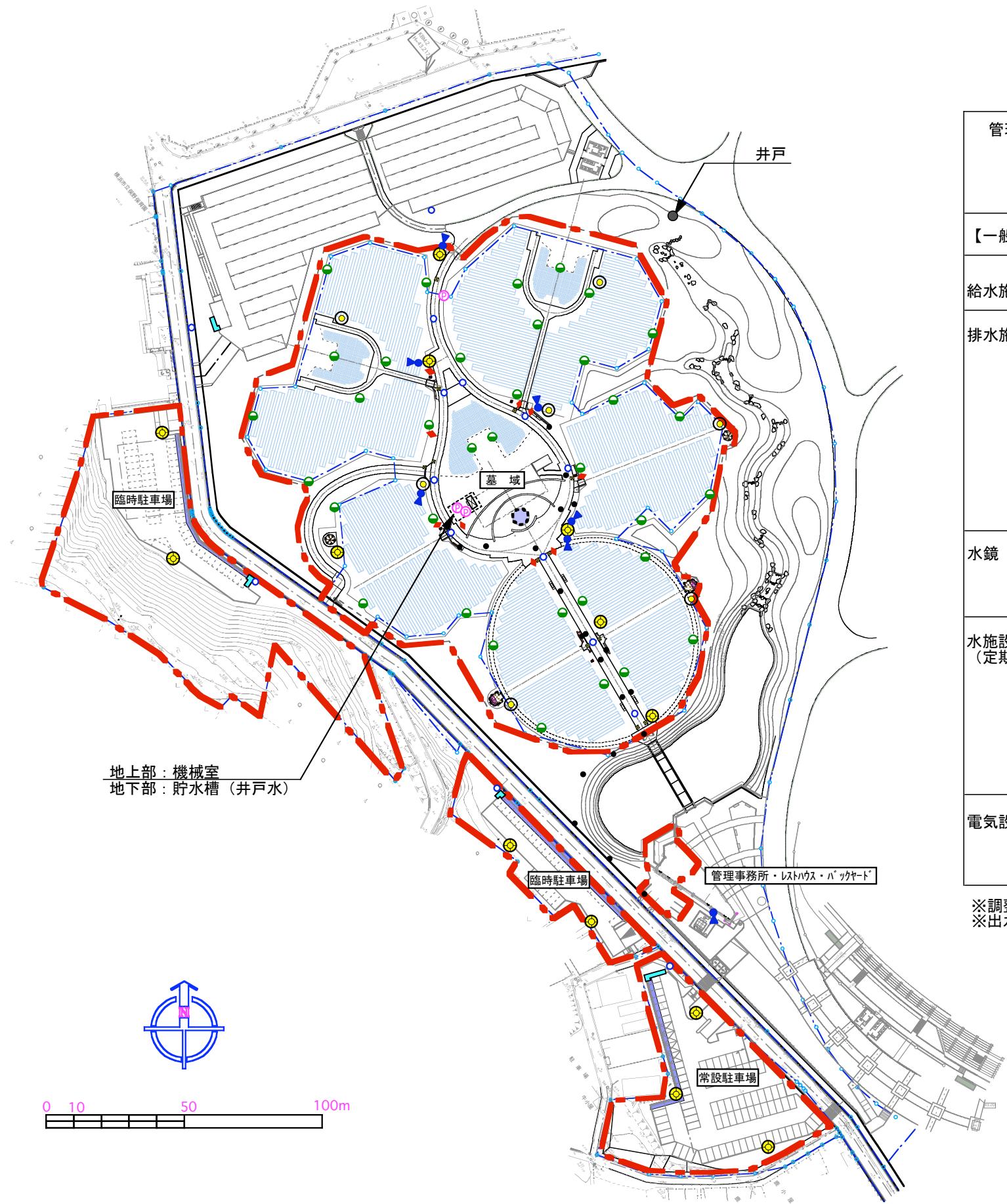
管理項目	対象	単位	対象数量	管理レベル	作業内容
<b>【植栽管理】芝生地</b>					
機械刈込	m2	12,031	7回/年		墓園内の芝生地を対象とする。
手刈込	m2	4,649	7回/年		プレート周りを対象とする。
目土掛	m2	16,680	1回/年		目土量5mmとし、肥料を混ぜて播く。
エアレーション	m2	16,680	1回/年		
施肥	m2	16,680	2回/年		目土に肥料も混ぜるため、年間施肥は2回とする。
病虫害防除	m2	16,680	随時		管理上必要に応じて対応する。
手拔除草	m2	16,680	2~5回/年		芝生の生育を助けるため、平均年4回程度。
灌水	m2	16,680	10日/年		水の足らない時期にスプリンクラーによる灌水。
<b>【植栽管理】修景バラ・ツルバラ</b>					
夏期剪定	本	212	1回/年		
冬期剪定	本	212	1回/年		
咲きがら切りや摘実	本	212	1回/年		
施肥	本	212	3回/年		
病害虫防除	本	212	6回/年		
手拔除草	m2	212	4回/年		
灌水	m2	212			水の足らない時期に人力で灌水。年199回想定。
<b>【植栽管理】バラ（大輪系）</b>					
夏期剪定	本	359	1回/年		
冬期剪定	本	359	1回/年		
摘蕾・咲きがら切りや摘実	本	359	4回/年		
施肥	本	359	6回/年		
病害虫防除	本	359	16回/年		
手拔除草	m2	359	4回/年		
灌水	m2	359			水の足らない時期に人力で灌水。年199回想定。
<b>【植栽管理】草花(一年草)</b>					
: パンジー・デージー・キンギョソウ・ポピー・ベゴニア他これに類するもの。					
植え付け（苗代）	m2	540	4回/年	20株/m2。花苗を植え付け後、灌水。	
地拵え（人件費）	m2	540	4回/年	古株や雑草等を除去、耕耘、施肥。	
施肥	m2	540	4回/年	追肥（作業率50%）	
灌水	m2	540		水の足らない時期に人力で灌水。年102回想定。	
除草・清掃・花がら摘み	m2	540	随時	除草・清掃・花がら摘み	
<b>【植栽管理】草花(宿根草)</b>					
: アガパンサス・アジュガ・宿根バーベナ・ヘメロカリス等					
施肥	m2	140	1回/年	追肥	
灌水	m2	140		水の足らない時期に人力で灌水。年102回想定。	
除草・清掃・花がら摘み	m2	140	随時	除草・清掃・花がら摘み	
<b>【植栽管理】除草・花柄処分</b>					
除草・花柄処分	t	25	随時	除草・花柄の運搬処分	

※詳細については樹木リスト（参考）のとおり。

種類	名称	単位	数量	病害虫
常緑高木	クロガネモチ	本	2	
	スダジイ	本	3	
	ソヨゴ	本	10	
	フサアカシア	本	7	
	マテバシイ	本	2	
落葉高木	メタセコイヤ	本	12	
	アキニレ	本	12	
	イヌシデ	本	6	
	エゴノキ	本	25	
	オオシマザクラ	本	2	○
	カンヒザクラ	本	3	○
	クヌギ	本	2	
	コナラ	本	6	
	コヒガンザクラ（ヨウコウ）	本	1	○
	コブシ	本	15	
	サルスベリ	本	2	○
	ソメイヨシノ	本	9	○
	トウカエデ	本	3	
	ナツツバキ	本	2	
	ネムノキ	本	5	○
	ハナミズキ赤	本	17	
	ハナミズキ白	本	6	
	モミジバフウ	本	2	
	ヤマザクラ	本	25	○
	ヤマボウシ	本	15	
常緑中木	キョウチクトウ	本	10	
	キンモクセイ	本	70	
	トキワマンサク	本	88	
	プリベット	本	31	
落葉中木	マンサク	本	7	
	ムクゲ	本	58	
	ライラック	本	44	○

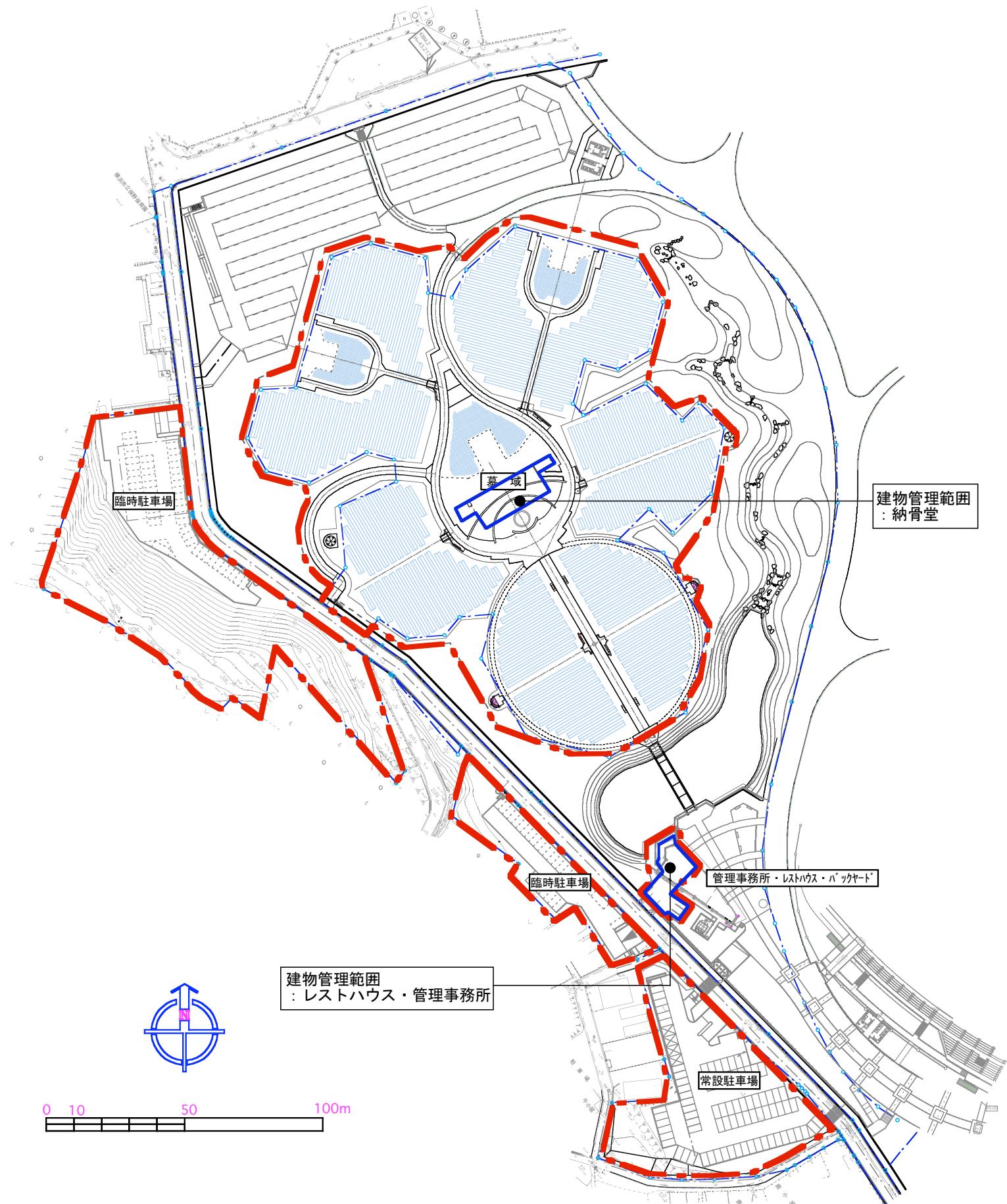
種類	名称	単位	数量	病害虫
常緑低木	アセビ			
	アベリア			
	オオムラサキツツジ			
	サツキツツジ			
	ハクチョウゲ			
	ビョウヤナギ			
	ヒラドツツジ			○
落葉低木	アジサイ	m2	合計 2,346m <sup>2</sup> (5.38株/m <sup>2</sup> )	
	シモツケ			
	ドウダンツツジ			
	ハコネウツギ			
	ヒュウガミズキ			
	ミツバツツジ			
	ヤマハギ			
	ユキヤナギ			○
	レンギョウ			
張り芝	コウライシバ	m2	16,680	
特殊樹木	修景バラ	株	200	○
	ツルバラ	株	12	○
	バラ（四季咲き・大輪系）	株	359	○
	トケイソウ	株	6	
	ノウゼンカズラ	株	6	

※特に病気や害虫の心配がある樹木は、病虫害の欄に○印をつけた。



管理項目	対象	単位	対象数量	管理レベル	作業内容
<b>【一般施設管理】: 屋外の給排水電気設備</b>					
給水施設	日常点検	式	1	日常巡視	水汲み場6箇所（蛇口12箇所）と散水栓（5箇所）が対象となる。漏水の有無、対象施設の躯体や蛇口の破損等を点検する。水汲み場の泥上げは2回/年行うこと。
排水施設	日常点検	式	1	日常巡視	台風時期の前後に排水施設の泥つまり等を点検する。
	U型の清掃	m	177	1回/年	台風時期前を基本に排水施設の浚渫を行う。
	樹清掃	基	33	1回/年	台風時期前を基本に排水施設の浚渫を行う。 汚水樹（●）・雨水樹（○）・集水樹（■）対象。
	オフィス清掃	基	4	1回/年	台風時期前を基本に排水施設の浚渫を行う。
	管渠清掃	m	680	1回/5年	台風時期前を基本に排水施設の点検を行う。 基本的な清掃時期は、指定管理業務満了前に行う。
水鏡	池床水抜き清掃 (高圧水洗浄)	m <sup>2</sup>	20	4回/年	高压水洗浄により池底を清掃する。
	消耗品補充	式	1	随時	滅菌や殺菌機の薬剤を補充（48缶程度使用）。作業は日常管理の一環。
水施設 (定期点検)	貯水槽点検				貯水槽（75m <sup>3</sup> ）点検・清掃
	スプロリンクラー点検				ノズル（35箇所）点検・清掃
	電気設備点検				制御盤（■）・電磁弁（◆）などの点検・清掃
	ポンプ				水景ポンプ（5.5Kw）・スプロリンクラーポンプ（11.0Kw）・ラインポンプ（1.5Kw）点検・清掃
電気設備	照明灯（HF200）	基	20	毎日点灯	常夜灯（●）12基と半夜灯（○）（薄暮や園内点検時に使用）8基設置。設備点検は、日常点検で対応。
	スピーカー	基	7	毎日	閉園時及び利用者への案内等で使用する。設備点検は、日常点検で対応。

※調整池でもある駐車場スペースは、出水における施設利用者や近隣住民の安全を考慮した管理を行うこと。  
※出水により堆積したヘドロ等は速やかに除去すること。



管理項目	対象	単位	対象 数量	管理 レベル	作業内容
<b>【建物管理】</b>					
レストハウス・ 管理事務所	室内清掃	m2	129	1回/月	室内のゴミなどの収集処分及び床清掃。
	窓清掃	m2	54	1回/月	室内外の窓清掃
	室外清掃	m2	288	1回/日	バックヤード・デッキ等の枯葉やゴミを清掃する。
	消火器法定点検	箇所	1	2回/年	
	機械警備	式	1	1回/日	
	非常用照明法定点検	箇所	5	2回/年	
	電気設備定期点検	箇所	1	1回/年	分電盤（20回路以上）の点検清掃
	ランプ交換・電灯清掃	式	1	4回/年	
	エアコン保守・点検	式	1	随時	日常点検に含む。
	換気扇保守・点検	式	1	随時	
納骨堂	衛生器具保守・点検	式	1	随時	
	温水機器保守・点検	式	1	随時	
	建物内清掃	式	1	1回/年	年1回は、床清掃や蛍光灯拭き清掃等を行う。
	消火器法定点検	箇所	4	2回/年	
	非常用照明法定点検	箇所	8	2回/年	
	誘導灯の法定点検	箇所	8	2回/年	
	電気設備定期点検	箇所	1	1回/年	分電盤（20回路未満）の点検清掃
	電灯清掃	式	1	1回/年	
	ファン保守・点検	式	1	随時	日常点検に含む。

# メモリアルグリーン 事業計画書



## 1. 法人の状況

### (1). 法人の理念・基本方針

#### ア. 法人の理念・基本方針

代表企業と構成企業は、総合ビルメンテナンス、園芸や造園等において長年にわたり、業界をリードしてきた安定的な企業であることから、長年の実績と経験を社会へ還元していく責任があります。これまで地域社会に育まれてきたように、公の施設の管理運営及び市民活動の支援等を通じて地域社会に貢献していくことが、大切な使命であると考えています。

#### ■ 共同事業体を構成する各法人の理念・基本方針

当団体を構成する代表企業と構成企業は、ともに横浜市の地元企業であり、指定管理業務をソーシャルビジネスとしてとらえ、横浜市に育まれた企業として、横浜市及び横浜市民に貢献していきたいという理念及びビジョンが合致した企業で構成されています。

#### 代表企業

主 要 業 務：総合ビルメンテナンス及びパブリック  
ビジネス

所 在 地：横浜市中区

設立年月日：昭和 33 年 9 月 17 日

#### ▶ 経営理念

- ・常にお客様の期待と信頼に応える
- ・会社と社員が共に成長し、安心して働ける会社を築く

#### ▶ 経営方針

全社員が経営理念実現のため、目的をひとつにして引き続き協働態勢で業務に取り組む / 会社を取り巻く課題について、優先順位を決めて取り組む / 人員、人材を確保し、従業員が安全で安心して働く職場をつくる / 顧客満足度情報を的確に分析・評価し、対策を具体化して実施する / 現契約を維持するとともに、パブリックビジネス事業をさらに推進する / 不適合、労災の再発防止を推進するとともに、予防管理を実施する / 財務計画を策定し、経営基盤を堅固にする  
以上の取り組みから、企業の社会的価値を引き続き高める。

#### 構成企業

主 要 業 務：園芸、造園

所 在 地：横浜市中区

設立年月日：明治 24 年 6 月 1 日

#### ▶ 企業理念

時代の先取りと創造性の發揮

#### ▶ ビジョン

夢を植える。未来を育む。～ Well future together ～

幸せを育む。

私たちはグローバル・グリーン企業として地球環境の向上に寄与し美しい緑と笑顔を世界中に発信し続けます。

ひとを育む。

私たちは伝統と最先端技術でつなに人々の笑顔のタネになる話題を提供し、未来を担う子ども達を育めます。

社会を育む。

私たちはさまざまな土地や環境に合った種や苗を開発し社会の繁栄や潤いに満ちた生活の実現に貢献します。

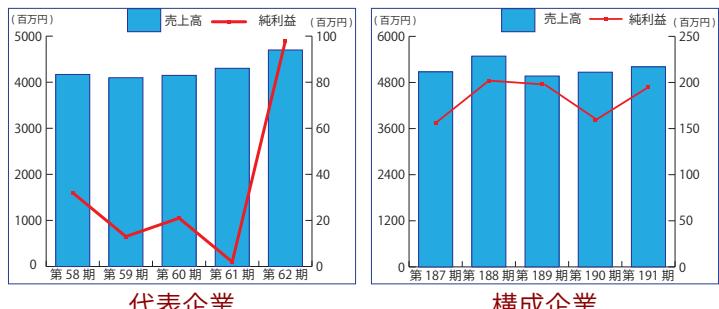
#### ■ 当団体の連携体制について

代表企業と構成企業は現在 3 件の墓園指定管理の指定を受け、共同事業体として活動しています。代表企業と構成企業の本社は約 5 分の距離にあり、日頃から互いの会社を行き来し、打ち合わせを行うことで意思の疎通を図っています。

#### ■ 各企業の財務状況

売上高は増加傾向にあり、財務指標は平均値をはるかに上回る等、財務基盤は相応の健全性を有しているため、永続性が求められる墓地指定管理者としての条件を満たしています。また、横浜中税務署様より優良法人の表彰を多く受賞しています。

財務指標	代表企業	構成企業	優良企業の基準
自己資本比率	61.0%	81.0%	50%以上
流動比率	245.0%	413.0%	200%以上
借入金比率	5.0%	1.1%	25%以下



## イ.公の施設の管理運営実績（公営墓地は除く）

当団体は民間企業の運営手法や経験を活用しながら、横浜市内において数多くの指定管理業務を実施しています。特に市民との連携が必要となる公園や地区センターの実績を多く有し、これらの実績で得た様々なノウハウを当墓園での市民利用の促進及び市民協働への取り組み、管理運営に活用します。

### 代表企業の指定管理実績

#### 上中里地区センター

磯子区上中里町に位置し、施設内貸出業務、図書貸出業務、自主事業を展開し、周辺地域活動のサポート業務として積極的に小中学校、その他公共施設へのアウトリーチ活動に力を入れています。



#### 長津田地区センター

JR・東急長津田駅から徒歩7分に位置し、幼児から高齢者まで幅広い世代の方々にご利用いただいており、地域とのつながりをもとにした自主事業を多数展開しております。



#### 本牧地区センター

中区本牧地域に位置し、開港当時の歴史を感じる街並みと、小さな子供から大人まで利用者様がとても多いことが特徴です。また他公共施設と連携した自主事業を多く行っております。



#### 中屋敷地区センター

瀬谷区3館目の地区センターとして、平成11年に整備され、横浜市中屋敷地域ケアプラザが併設されています。地域住民の自主的な活動と相互交流、高齢者の憩いの場として、幅広い年齢層から利用されています。



#### 若草台地区センター

横浜市青葉区の桂台バス停から徒歩2分の閑静な住宅街に位置しています。地域と連携してフェスティバルを盛り上げるなど、地域に密着した事業を開催しております。



#### 磯子公会堂

JR 磯子駅から徒歩5分に位置し、600席が備えられているホールは音響設備に優れ、演奏合奏会やピアノ・声楽・ダンス・演劇など様々な発表会や講演会に利用されています。



#### 緑公会堂

JR及び横浜市営地下鉄中山駅より徒歩5分に位置し、平成28年5月にリニューアルオープンしました。音楽やダンスなど、様々な年代の方に利用されています。



#### 港南公会堂

横浜市営地下鉄港南中央駅前の旧区役所跡地に建て替えが進められ、令和3年3月に新たに竣工されました。音響効果に優れた525名を収容できるホールを有しており、様々な用途で利用されています。



#### 吉野町市民プラザ

横浜市営地下鉄吉野町駅から徒歩3分に位置し、収容人数200名規模のホールを中心とした生涯教育や文化活動を通じた市民の相互交流が盛んに行われています。



#### 岩間市民プラザ

階高いわまワークスや保土ヶ谷区三師会館、保土ヶ谷区国際交流コーナーとの複合施設であり、コンサート・発表会、集会・講演会など多目的に利用されています。



### 横浜市民文化会館

JR 関内駅より徒歩 5 分に位置し、1,102 席ある大ホールがあり、ミュージカル、演劇等の貸施設として広範囲の方々に利用されています。またプロの俳優、芸術家との市民交流事業を推進しています。



### 神奈川区民文化センター

JR 東神奈川駅および京急仲木戸駅徒歩 1 分に位置し、芸術活動を行う施設として多くの市民に活用されています。また地域住民により、企画・運営された様々な文化事業が展開されています。



### 緑区民文化センター

JR・東急長津田駅から徒歩 1 分に位置し、市民の文化芸術の振興及び福祉の増進を図る為、多彩な文化芸術の享受及び市民の文化活動の拠点として大小 2 つのホールが設置されています。



### 横浜市八景島

八景島シーパラダイスに隣接した土地に、八景島を周回するパラダイスクルーズの発着場となっている「客船ターミナル」等があり、市民活動や散策などの憩いの場として利用されております。



### 逗子文化プラザホール

京急逗子・葉山より徒歩 2 分に位置し、大小 2 つのホールの他、ギャラリーや練習室を備えた多目的施設です。市民の希望する企画を実現させる「市民企画事業」があることが特徴です。

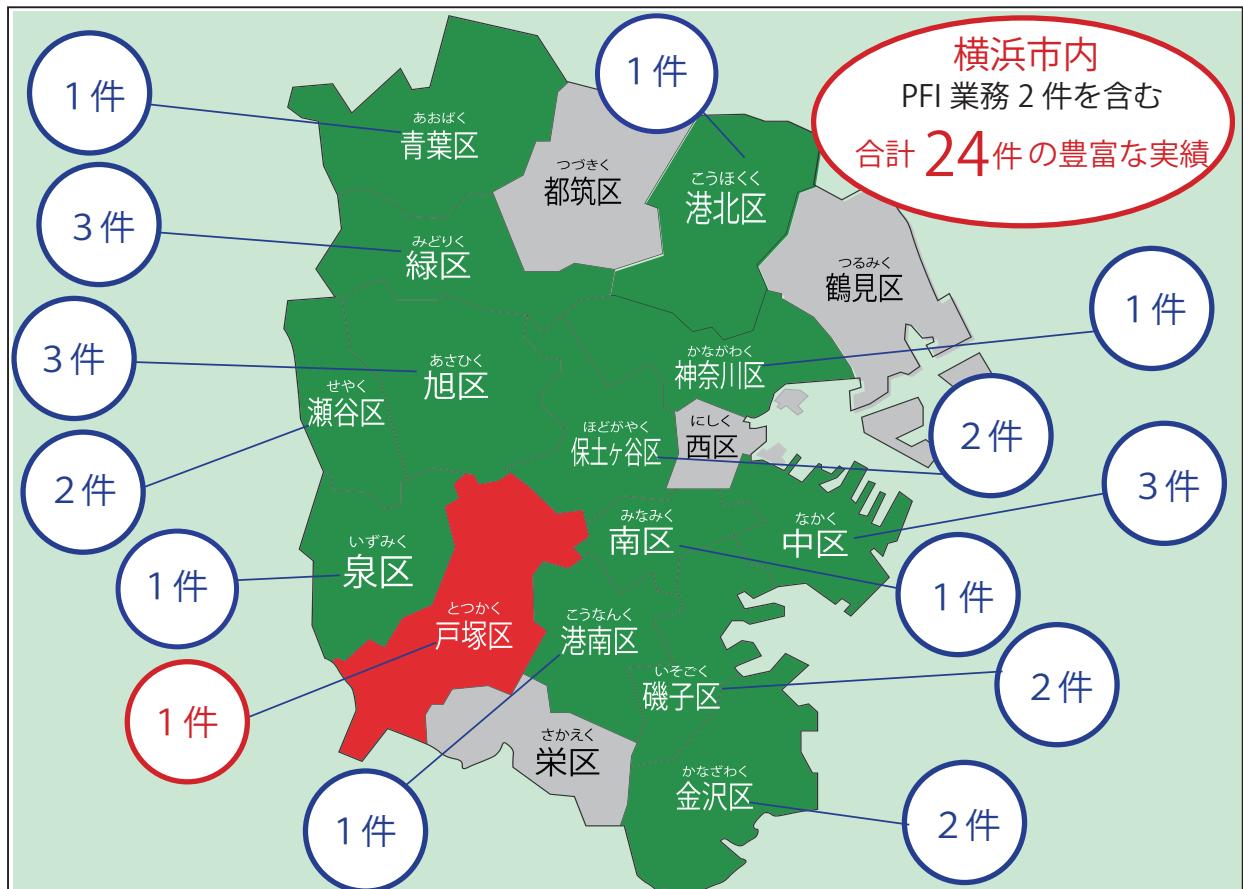


### 城山文化ホール

相模原市城山地域に位置し、市民が行う様々な文化芸術活動及び交流活動をサポートする施設です。多目的ホールは可動席が 296 席設置され、文化拠点施設のひとつとして機能しています。



### 当団体の横浜市内指定管理実績分布図



## 構成企業の指定管理実績

**根岸森林公園**

JR 根岸駅からバスで約10分に位置し、横浜の都心である事を忘れてしまう程全身で緑を感じることができる豊かな緑環境です。桜の名所としても広く市民に親しまれている公園です。

**本牧山頂公園**

JR 根岸駅からバスで約15分に位置し、市民団体が公園に関わりを持ち、時計の寄贈、文化芸術活動、クリーン活動など様々な市民活動が展開されています。

**瀬谷本郷公園**

相鉄線 瀬谷駅から徒歩約15分に位置し、緑豊かな地域で庭球場や硬式野球場のほか、芝生広場でのピクニックや四季折々の花などを楽しむことができる公園です。

**富岡西公園**

京急富岡駅から徒歩15分に位置し、閑静な住宅街の中で起伏に富んだ地形と豊かな自然を持ち、庭球場や野球場やグリーンハウス等、活動の拠点となる施設を有している公園です。

**師岡町梅の丘公園**

東急東横線 大倉駅から徒歩約20分に位置し、体験学習施設としての「協働農園」が整備されています。区の花でもある梅や、桜など元々の里山風景が残されており、それらを市民参加で継承する公園です。

**岡津町ふれあい公園**

相鉄いずみ野線 緑園都市駅から徒歩約15分に位置し、緑の多い閑静な町にあって、豊かな自然や小学校、養護施設などが近接しており、幅広い年代層の市民が緑と農を通じて触れ合うことができる公園です。

**南本宿第三公園**

相鉄線 二俣川駅から徒歩約15分に位置し、平成25年4月にオープンした新設公園です。市みどりアップ計画の農園付き公園第一号として設置され、自然の恵みを感じながら農体験のできる公園です。

**本牧市民・臨海公園**

JR 根岸駅からバスで約5分に位置し、広大な芝生広場や3カ所の道具広場、トンボ池等を有しています。施設内には蒸気機関車D51も展示されており、多彩なアクティビティと自然溢れる公園です。

**仏向原ふれあい公園**

相鉄線 和田駅よりバス約10分に位置し、2019年4月に農園付き公園としてオープンしました。斜面緑地と農と遊び場、懐かしくて新しい里山景観が楽しめ、市民と触れ合いながら共に育っていく公園です。

**藻南公園 他3施設**

札幌市内に所在している公園で、札幌軟石の石切場跡やパークゴルフ場、野球場等と隣接しています。公園西側では豊平川にかかる断崖の自然風景が楽しめ、「さっぽろ・ふるさと文化百選」にも選定されています。



## (2). 応募理由

### ア.メモリアルグリーンの設置目的や役割・特徴

横浜市の墓地の現状及び今後の方向性、市民ニーズ、市政運営の方向性を十分理解したうえで、メモリアルグリーンの設置目的・役割を実現させ、その特徴に十分配慮し、管理運営を行ってまいります。

### メモリアルグリーンの設置目的や役割

当団体は、貴市の市政運営の方向性及び墓地の現状等を踏まえ、メモリアルグリーン（以下、「当墓園」という）の設置目的・役割を以下のように考え、当団体のノウハウによりその設置目的や役割の実現に努めます。

#### 横浜市の市政運営の方向性

- ・市内企業の持続的な成長
- ・公共サービスに係る市民の受益と負担の均衡が図られるこ  
と
- ・「オール横浜」による市政運営
- ・市内中小企業の受注機会の増  
大
- ・子育て支援、女性の活躍支援、  
シニアパワーの発揮と若者の  
活躍支援
- ・横浜みどりアップ計画
- ・SDGs未来都市の実現
- ・誰もが安心して自分らしく健  
やかに暮らせる地域づくり
- ・横浜らしいエコライフスタイルの実践と豊かな生物多様性  
の実現（ヨコハマbプラン）
- ・3Rが定着した夢のあるまち
- ・災害に強い人づくり・地域づ  
くり（自助・共助の推進）
- ・「横浜地域の絆をはぐくみ、地  
域で支え合う社会の構築を促  
進する条例」
- ・「横浜市子供を虐待から守る条  
例」
- ・「横浜市市民協働条例」
- ・「中小企業振興基本条例」
- ・「横浜市災害時における自助及  
び共助の推進に関する条例」
- ・（「横浜市中期4か年計画 2018  
～2021」、横浜市各条例より）

## メモリアルグリーン の設置目的・役割

墓地は人々の生活に不  
可欠であり、メモリアル  
グリーンは横浜市民  
のニーズに応え、

**四季折々の花と緑に囲  
まれた新たな形態の墓  
園として設置されまし  
た。**

**永続性・公共性・非営  
利性を確保し、横浜市  
民が末永く安心して利  
用できる墓園としての  
役割を担います。**



#### 運営

墓園管理士に  
による専門性と、  
高いクオリティのサー  
ビス提供

#### 維持管理

専門企業によ  
る、適切な植  
栽・施設維持  
管理

#### 横浜市の墓地の現状

- ・墓地不足（R8までに94,000  
区画が必要）⇒舞岡に墓園新  
設を建設中
- ・舞岡及び深谷通信所の墓園の  
建設予定
- ・墓地の循環利用検討の必要性
- ・墓地開発における住民との紛争

#### 市民の求める墓地

- ・市内等近隣の墓地、安価な墓  
地、多様な形態の墓地
- ・緑に囲まれ散策や憩いの場とし  
て利用できる公園のような墓地
- ・永年利用で墓参の必要がない  
無縁墓に近い墓地

#### 市民の墓地へのイメージ

- ・墓地は、怖い、暗い、荒涼と  
している
- ・交通渋滞、迷惑駐車、虫発生  
の恐れあり

#### 今後の墓地の方向性

- ・公益性、安定性、永続性が担  
保される
- ・多様な形態の墓地・比較的安  
価な墓地
- ・散策や憩いの場として利用で  
きる墓地
- ・イメージの向上
- ・バリアフリー化
- ・（「横浜市墓地問題研究会報告  
書（H22.9）」、「墓地に関する  
市民意識調査（H25.3）」より）

### 当墓園の特徴

当団体は、これまでの指定管理の実績を踏まえ当墓園の特徴を以下のように捉え、管理運営を行ってまいります。

#### 公の墓地としての特徴

- ・「永続性」「公共性」「非営利性」の確保が求められる。
- ・使用者様に対し、宗教や宗派が問われない墓地である。
- ・指定管理者制度が導入され民間企業の運営ノウハウが活用される。

#### 先進墓地としての特徴

- ・芝生型、慰靈碑型、樹木型といった新しい埋葬スタイルである。
- ・多様化する市民ニーズ、墓地需要に対応している。
- ・先駆的モデル墓地として広報的役割を担っている。

#### 公園墓地としての特徴

- ・花と緑あふれる美しい景観により憩いの場として地域に開かれている。
- ・子供から高齢者まで、幅広い地域住民や地域団体への貢献が期待される。
- ・地域社会の一員として、ドリームハイツ、俣野公園、横浜薬科大学等  
との連携による地域貢献が期待される。

## イ.応募理由（実現したい内容）

墓園を人々の生活に必要不可欠な施設であると捉え、16年にわたり培ってきた公営墓地の管理運営実績、二期にわたる当墓園の管理実績、主業である総合ビルメンテナンス、園芸・造園におけるノウハウを活用し、墓園機能の充実を第一義としつつ、新たな墓園に歴史を継承する当墓園の役割を強く認識し、更なる価値向上に貢献すべく応募いたします。

### 応募理由

代表企業は当墓園の立ち上げ準備から第1期目、第2期目と当墓園の指定管理業務を実施していた団体になります。

当墓園開設当初は対処すべきいろいろな課題があり、2005年（平成17年）4月1日に施行された「個人情報保護に関する法律」、2002年（平成14年）から取り組みがはじまった「横浜G30プラン」、墓園に導入された指定管理者制度、公園と一体となる先進墓地としての運営等、当墓園のイメージやルールを定着させるための重要な役割を担いました。

個人情報保護法に基づきお墓の場所を使用者様に限定してお伝えするというルール、横浜G30プランに基づき園内のごみ箱の撤去及び供物持ち帰りのルール、お線香を焚くことができない火気使用禁止のルールについて、墓地では当たり前のことがないことに対し、利用者様より開設当初から様々なご意見やお叱りを賜りました。開設から半年くらいは受話器を置けないくらいに問い合わせがあり、受付において多くのご意見やお叱りを頂戴し、その度に当墓園のルールをご理解いただくため、2時間でも3時間でも懇切丁寧に説明し、現在の当墓園の基礎となるルールを築き上げてまいりました。このルールは現在当団体が指定管理を行っている「日野こもれび納骨堂」にも継承されましたが、開設当初から円滑に運営がでております。これは代表企業が当墓園で築き上げたルールが、市民に浸透した結果だと自負しております。

公園と一体となった花と緑あふれる美しい景観をもつ墓園というコンセプトに恥じない園地管理については、手作業での除草作業による芝生管理、横浜市のシンボルであるバラの管理に、徹底して人材、資金を投入することで、墓園を鑑賞スポットとして市民の身近な施設に定着させるとともに、他自治体の視察に対しても横浜市の誇れる公の施設として紹介できる管理運営を実施してまいりました。また、バラの管理を市民と協働で行うことで、墓園においても公の施設の機能である地域コミュニティを形成できることを証明いたしました。

地域との連携については、地元自治会や地域団体の会合に参加し、地域の方が何を求めているのか潜在的な情報を収集するのに大変苦労いたしました。当時を振り返ると、地方自治法改正に伴い導入された指定管理者制度について、市民の理解が少なく、市民と指定管理者（民間企業）の間に、まだまだ厚い壁があったと感じております。この壁を取り除くために、代表企業は自主的に「よこはま地域づくり大学」に入学し、1年間かけて卒業しております。この学びの中で、地域の方がどのように地域課題に取り組んでいるかを学び、また、ドリームハイツを中心とする地域団体である「地域のつどい」との再会もあり、少しずつ地域コミュニティに受け入れられ、地域の方たちと協働で地域課題へ対応し、地域のイベントに参加することで良好な関係を一から築き上げてまいりました。代表企業が「地域のつどい」と毎月打合せを行い、立ち上げ、取り組んだ、ドリームハイツの広場で実施していた「子どもの遊び場」という名称の事業は、プレイパークとして現在も実施しております。

代表企業並びに構成企業は指定管理業務をソーシャルビジネスとして取り組む同じビジョンを持った企業であり、社会的課題に取り組むことを事業の活動ミッションとして、継続的に事業活動を進めていくことで、新しい社会価値を創出しております。また、横浜市の地元企業として多くの人材、資金を投入し、横浜市民及び横浜市に貢献する窓口として、多くの指定管理業務を実施しております。

現在、横浜市の指定管理者の公募においては、市外企業の現指定管理者が撤退するという現状があり、その結果応募者がいないという事態を引き起こしています。ここ数年、代表企業には市外企業の撤退に伴い、指定管理への応募の依頼が来ております。当団体を構成する両企業は横浜市に育まれた地元企業であり、横浜市民及び横浜市に貢献したい並みならぬ強い思いがあり、横浜市のシンボル的墓園であるメモリアルグリーンの指定管理業務は、地域との良好な関係性を築くうえでも、利用者様へのサービス低下を防止するうえでも、地元に責任を持つ地元の企業で且つ強い思いがある団体が実施することが望ましいと考えています。

代表企業にはこの他にも強い思いがあります。当墓園を他市に誇れる墓園として運用するために、社会福祉に資する施設としての機能を第一義に、第1期目は今までにない墓園のルールに取り組み、多くのご意見、お叱りを頂戴しながらルールの定着を実現し、花と緑あふれる美しい墓園に恥じない園地管理を実施するとともに、地域活動に参画することで迷惑施設として認識されている墓園のあり方を地域コミュニティを育む場として運用し、地域のシンボル的施設として確立いたしました。第2期目には地区センター等の指定管理経験を活かし、第1期目の地域との連携を継続しながら地域コミュニティの醸成を図りました。第3期目にはこれらの活動を安定的、永続的に継続するための振り返り、是正期間として考えておりましたが、第3期の応募時に選定委員の皆様にうまく提案することができず、また、当墓園への強い思いを伝えることができず、指定管理候補者になれなかったことを今でも猛省しております。

今回の公募に際しては、現在の園地の在り方を見直し、開園当初のきれいな状態に戻すことを目標に、ソーシャルビジネスとして指定管理業務に取り組み、横浜市民及び横浜市に貢献する強い意志があり、植栽管理の技術が高い構成企業と共同事業体を結成しております。

構成企業は「夢を植える。未来を育む。～Well future together～」をテーマに、明治24年近代園芸会社の草分けとして起業し、今年6月に創立130周年を迎える老舗の企業です。創業と同時に海外支店を設け、世界に日本の植物を紹介し、国境を越えて〈緑〉をツールとしたあらゆる事業を行い、アメリカのポートマック湖畔の桜を輸出運搬した実績を有する日本を代表する企業でもあります。また、当墓園の初期段階の整備のために発注された（仮称）保野公園修景池等整備工事（1）を受注し、メモリアルグリーンの敷地の基盤工事や地下排水、入口の橋梁、護岸などの大きなインフラに関わっており、この工事において平成18年度の横浜市優良工事請負業者表彰を受賞しております。

のことから構成企業にもメモリアルグリーンに対し、地元企業としての強い思い入れがあります。横浜市でもトップクラスの景観を持つこの「メモリアルグリーン」という環境を、構成企業の緑に関する技術やノウハウを結集して、今以上に「美しく、心安らぐ空間」として来園者や地域の皆様に喜んで頂き、名実ともに横浜市No.1の美しい風景を創り上げて、当墓園の価値向上につなげたいという想いで今回の応募に臨んでいます。

これらの実現には、管理運営能力を考慮した足し算だけの企業の構成体ではなく、各企業の意識や体制が重要であると考えています。

代表企業と構成企業は同じ理念、ビジョンのもと、指定管理業務に取り組んでいるため、計画から実行までの時間を要せず、何事にも迅速に行動ができる体制を構築しています。現在、当団体は3件の墓園指定管理業務を実施しており、指定管理制度の機能を充足するだけでなく、墓園施設全体の価値向上に取り組んでおります。

前述のように当墓園の歴史は日野こもれび納骨堂に継承され、今後建設される墓園に関しても基礎となる施設になっていきます。このことから当墓園の開設当初に立ち戻り、当団体のノウハウや想いを活用することで、当墓園の更なる価値向上を図り、歴史を継承していきたいと考えております。

本応募に関しては、これらの強い想いを実現する最後の機会だと考えて取り組んでおります。横浜市墓地行政の将来のために、ぜひその機会を与えていただきますようお願い申し上げます。



## 実現したい内容

当団体は、墓園運営が第一義であるとの認識のもと、以下の5つの基本方針を実現させ、当墓園が市民に親しまれ愛されつづける墓園となるよう管理運営を実施します。

### 1. メモリアルグリーンを横浜市№1の美しい風景に

当団体のノウハウを最大限に活用し、当墓園の特徴である芝生、バラを中心とした「美しく、心安らぐ空間」を創出し、利用者様が墓参に訪れたくなる、地域の方が心を和ませるために訪れたくなる、市外からも美しい風景を観賞に訪れたくなる、そのような墓園の在り方を体現します。

### 2. 墓園管理運営の専門性と実績を活かした「オール横浜」の管理運営

当団体は他市における墓園指定管理業務の実績も積んでおり、墓園運営、園地管理について専門的知見を有しております。また、同じ横浜市の日野こもれび納骨堂において育成してきた経験豊富な職員の配置や、当団体のノウハウを活用した現地バックアップ、再委託先等含めたオール横浜体制による管理運営を実施することにより、当団体の思いを地元の力で実現します。

### 3. 先進墓地として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営

当墓園は先進墓地としてモデル的役割を担うとともに、墓地使用者様、墓参者様、近隣住民の皆様等、多くの方が訪れる公園墓地になっています。様々なサービス向上策や自主事業の展開により、横浜市民のニーズへ応え、横浜市政の実現に貢献することで、満足度の高い管理運営を実施します。

### 4. ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進

当団体は総合ビルメンテナンス、園芸造園の専門企業であるため、委託業者に一任する「時間計画保全」ではなく、自ら施設や園地の状態を確認し、対応する「状態監視保全」を行うことが可能な数少ない企業体の構成になっています。この構成により、ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進する維持管理を実現し、横浜市に貢献します。

### 5. 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開

「自助・共助」の理念に基づき、当墓園の第1期目、第2期目の指定管理期間において、地域の方々や周辺施設と積極的にコミュニケーションをとり、地域の課題解決や地域貢献となる施策を実施してまいりました。これまでに培った地域とのネットワークを更に深め、今後も様々な地域連携策を展開します。



## 2. 管理体制

### (1). 管理の体制

#### ア .管理の体制の基本方針

公の施設や墓園の指定管理実績を多く持つ施設維持管理企業と植栽維持管理企業の万全な組織体制のもと、以下の基本方針に則り管理運営体制を構築します。

### 1. 墓園管理の専門知識、経験・実績が豊富な職員を配置します

当施設の性質上、受付業務には墓園管理についての専門知識が必要とされます。専門的な知識を持って墓園管理業務に真摯に取り組みたいという思いから、所長をはじめ、統括担当者は墓地管理士の資格を有するものを配置します。また専門知識の維持・向上のため「墓埋法」や「墓埋法施行規則」、「墓地経営・管理指針」等についての職員研修（年6回開催）や資格取得促進を積極的に行ってています。

### 2. 代表企業・構成企業各々の専門性を最大限活用した現地バックアップを行います

墓地管理士の資格を持つ統括担当者を配置するほか、設備技術者、樹木医、造園技術者といった専門家によるバックアップを実施します。当団体は、墓園の指定管理実績豊富な総合ビルメンテナンス企業と園芸造園会社で構成されています。各々の強みを最大限活用し、「状態監視保全」をモットーとして施設や樹木の長寿命化を図ります。また、当墓園まで代表企業から35分、構成企業から30分圏内に本社を置いていることから、緊急案件についても迅速に対応することが可能となっています。

### 3. 職員や再委託先企業については「オール横浜」で取り組みます

当団体はそれぞれ横浜市内の地元企業であり、横浜市に幅広いネットワークを有しているため、再委託先企業について「オール横浜」体制での管理運営が実現可能です。また、職員についても横浜市出身者を中心に、シニア、女性、障がい者を積極的に雇用します。

#### イ .管理運営の執行体制

当団体の基本方針及び当墓園の機能を認識した管理運営を遂行するために、統括担当者（代表企業本社職員）を配置し、管理運営状況の確認及び不適合項目の是正を行い、当事業計画書に記載された提案内容を迅速に実現します。また、これまで実績・経験により培った当団体の公の施設の管理運営能力や課題対応能力を十分に発揮するために「専門性のある人材」「充実したバックアップ体制」「迅速な情報共有体制」を一体的に統合した組織体制を構築します。

#### ■多くの指定管理実績から確立された的確な執行体制

地域の核となる公の施設の管理運営は、貴局・地域住民の皆様（利用者様を含む）・指定管理者の連携体制が最も重要であり、所長を中心に3者の連携体制を確立します。また、統括担当者及び当団体指定管理施設のフォローアップにより、繁忙期や緊急時に迅速に対応できる体制を構築します。

### 1. 所長を中心としたワンストップ体制

墓園指定管理業務に精通する所長①を全ての窓口とするワンストップ体制を構築することで、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化を図り、業務ミスの防止等、業務の効率化を実現するとともに、利用者様からのご意見・ご要望・苦情へも迅速に対応します。

### 2. 統括担当者によるフォローアップ体制

豊富な指定管理経験、墓地管理士資格を有する統括担当者⑩を配置することで、全ての業務の窓口となる所長①をフォローアップし、当事業計画書を漏れなく遂行する体制を構築します。

### 3. 専門技術者配置による専門的な運営

墓地管理士資格を有する所長①、植栽管理技術資格を有する維持管理責任者③を配置することにより、きめこまやかな専門的な管理運営を実施する組織体制を構築するとともに、職員に対するOJT等の教育を通して、管理運営業務の向上に努めます。

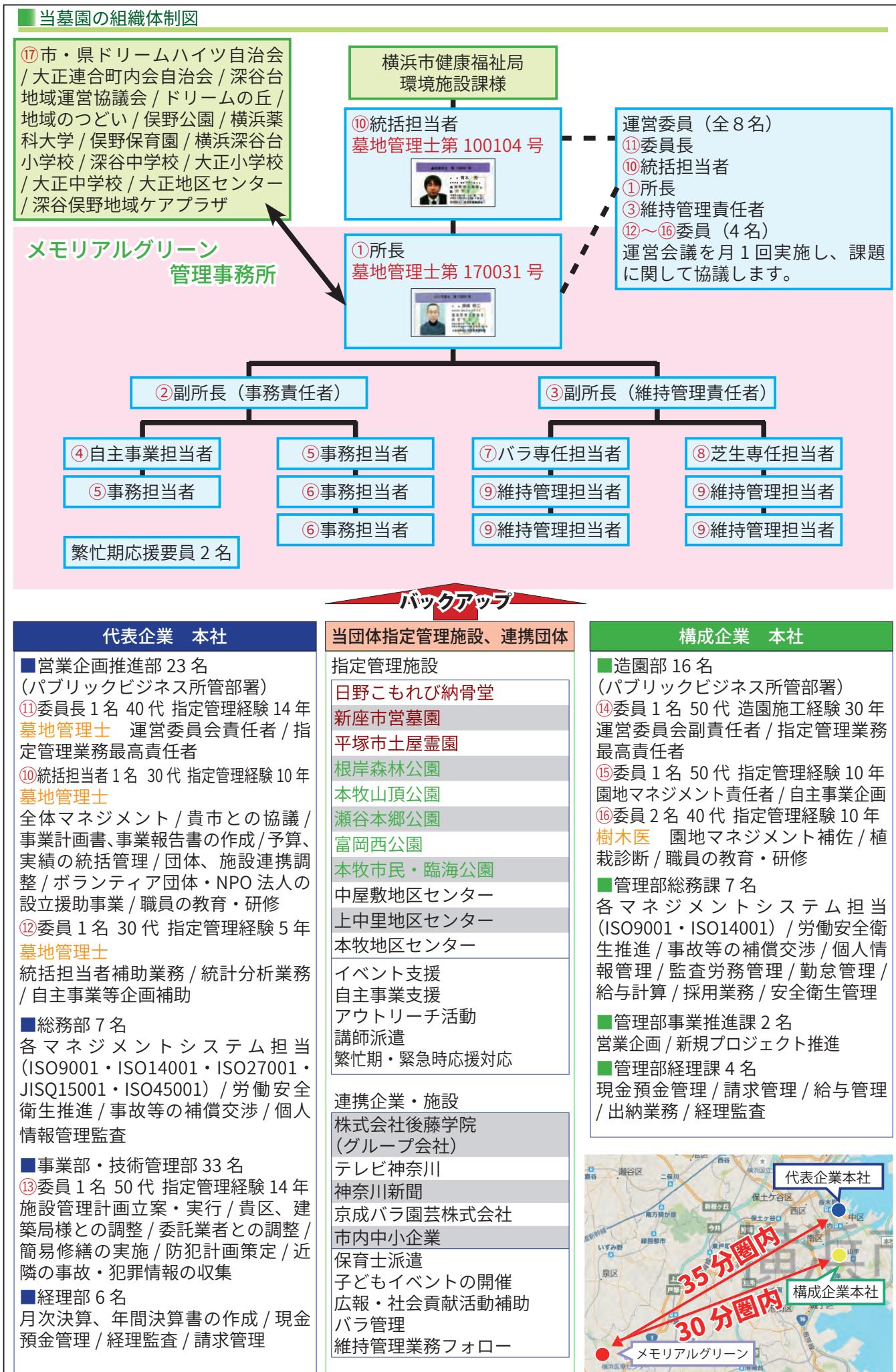
### 4. 地域団体と連携した活動

保野地区で活動する多くの地域団体⑯とともに、地域の課題に対し、連携した取り組みを行うとともに、地域イベントに積極的に参加することで、地域を盛り上げ、地域に根ざした運営を実施します。

### 5. 公の施設・民間企業との連携体制

近隣の横浜薬科大学や大正地区センター、深谷保野地域ケアプラザ等の公の施設⑯と連携した事業やイベントを実施するとともに、アウトリーチ活動を通して、当墓園の活動内容を市民に広く発信します。

【上記の赤丸の数字は次ページのメモリアルグリーン組織体制図と連動しています。】



### 人員確保及び配置

墓地や植栽の管理には専門知識が必要とされるため、墓地管理及び植栽管理経験者を配置することにより、繁忙期等の時期毎に変化する業務や役割に的確に対応します。また、適宜教育訓練（墓埋法や植栽管理に関する講習）やOJTによる実地教育、墓地管理士資格取得推進）を実施することにより、従業員の能力向上を図ります。

#### 配置人員職能等

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
①統括担当者 代表企業職員 40代	指定管理業務経験 15年以上 墓地運営業務 15年以上 墓地管理士 / 普通救命 / サービス介助士 / 防災ライセンスリーダー	事業責任者 全体マネジメント / 貴市との窓口 / 事業計画書及び報告書作成 / 経理統括 / 職員の雇用・教育・研修 等
①所長 勝俣 祥二 正社員 60代 (現日野こもれび納骨堂所長、元平塚市土屋靈園所長)	指定管理業務経験 7年以上 墓地運営業務 7年以上 墓地管理士 / 防火防災管理者 / 上級救命 /	現場責任者 月報作成・運営会議での状況報告 / 苦情要望対応責任者 / 個人情報保護責任者 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 予算管理 / モニタリング / 会計監査対応 / 地域との連絡調整 / 自主事業の計画作成 等
②事務責任者（副所長） 正社員 40～60代	墓地指定管理経験 1年以上	事務責任者（副所長） 利用統計業務 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 自主事業計画の作成、実施業務 / 広報業務 / 総務 / 小口経理業務 / 受付・案内業務 / ボランティア管理業務 等
③維持管理責任者（副所長） 正社員 40～60代	公園管理運営士 植栽管理経験 3年以上	現場副責任者（維持管理責任者） 維持管理計画作成・報告・進捗管理 / 植栽管理業務 / 建築物維持管理業務 / 小破修繕業務 / 植栽管理業務 / 駐車場管理業務 / 納骨業務 / 自主事業計画の作成、実施業務 等
④自主事業担当者 正社員 1名 20～60代	事務・接客経験 1年以上	各種申請受付・案内 / 広報・広告業務 / 自主事業、イベントの実施 / 販売業務 等
事務担当者 ⑤正社員 2名 20～60代 ⑥パート職員 2名 20～60代	事務・接客経験 1年以上	各種申請受付・案内 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 広報・広告業務 / 自主事業案内 等
⑦バラ専任担当者 正社員 1名 20～60代	バラ管理業務経験 3年以上	バラ年間管理計画立案 / バラ剪定、施肥、病害虫対応 / バラボランティア講座補助 / 園内花壇年間管理計画立案、花苗発注業務、植込み指導・監督
⑧芝生専任担当者 正規職員 1名 20～60代	造園・植栽管理業務経験 3年以上	芝生年間管理計画立案 / 芝刈り、施肥、灌水、病害虫対応 / 中・低木剪定、施肥、病害虫対応
⑨維持管理担当者 パート職員 4名 20～70代	植栽管理業務経験 1年以上	植栽管理業務 / 建築物維持管理業務 / 小破修繕業務 / 駐車場管理業務 / 納骨業務 / 受付・案内業務 等

#### 平日のタイムテーブル

4/1～9/30	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
所長	0	0	2	4	4	6	6	6	6	6	6	0
事務責任者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務担当者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
維持管理責任者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バラ管理担当者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
維持管理担当者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	2	4	4	6	6	6	6	6	6	0
10/1～3/31	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
所長	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務責任者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務担当者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
維持管理責任者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バラ管理担当者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
維持管理担当者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	2	2	2	6	6	6	6	5	5	0

## 土日・祝日のタイムテーブル

4/1～9/30	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
所長		3	6	6	9	9	8	8	8	8	6	3
事務責任者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
自主事業担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
事務担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
事務担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
維持管理責任者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
バラ管理担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
維持管理担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
維持管理担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
	0	0	3	6	6	9	9	8	8	8	6	3

10/1～3/31	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
所長			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
事務責任者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
自主事業担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
事務担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
事務担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
維持管理責任者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
バラ管理担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
芝生管理担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
維持管理担当者			3	6	6	9	9	8	8	8	6	3
	0	0	3	3	3	9	9	9	9	9	6	3

## ウ.墓参期等の繁忙期における執行体制

当墓園でのお盆・お彼岸、俣野公園・横浜薬大スタジアムでの高校野球シーズン、春日神社での初詣等、駐車場の満車による交通渋滞が発生しますので、利用者様及び地域の方にご迷惑をかけることのないよう、事前の打ち合わせによる対策、当日の交通整備を行うとともに、混雑状況予測を事前に公表することで、混雑回避を促します。

### 繁忙期の事前対策

#### 他施設との連携

年末年始の初詣、高校野球シーズンは周辺道路や駐車場が混雑するため、関係する春日神社、俣野公園と事前に打ち合わせを行い、混雑日時、対応方法を共有することで、各施設と連携した対策を行います。

#### 管理事務所

- 一方向に誘導する動線になるように、管理事務所レストハウス内のレイアウトを一時的に変更します。
- レジスターが入口前の受付にあるため、会計時に管理事務所への出入りの障害となりますので、臨時会計場所を設けることで、出入口付近の混雑を緩和します。

#### 園地

- 墓参時の動線上に障害物がないか安全点検を実施します。
- 合葬式納骨施設では前日の献花状況により、臨時の献花台を設置します。

#### 広報

あらかじめホームページ、SNSで混雑日時を広報することで、混雑日時を回避するように促します。

### 繁忙期の対策

#### 管理事務所

供花購入の利用者様で受付前が混雑いたしますので、供花販売専任の職員を配置し、会計を円滑にすることで管理事務所内の混雑を緩和します。

#### 園地

- 園地の巡回清掃を多くすることで、路面に落ちたごみを収集するとともに、トイレなど人が接する部分に関しては、1時間ごとに清掃します。
- 合葬式納骨施設では献花台がいっぱいにならないように、墓参状況を確認しながら整理を行い、献花しやすいように献花台中央部分を空けておきます。
- 巡回警備を常時行うことで、置き引き等の犯罪を抑止するとともに、園地で火気の使用を発見した場合は注意を行い、芝生火災を未然に防止します。

#### 駐車場

- 駐車場の満車が近隣道路の渋滞を引き起こすことで、近隣住民への騒音や車での外出の妨げになる可能性がありますので、誘導警備員を配置することにより、円滑な入出庫を行うとともに、駐車場から道路に出る際の交通事故を防止します。
- 第一駐車場の混雑状況により、早い段階で第二駐車場を開放することで周辺道路への影響を阻止します。

#### 広報

管理事務所、園地、駐車場、周辺道路別に混雑状況をホームページ、SNSでタイムリーに配信することで、混雑時間帯の来園を回避できるように広報します。

### 繁忙期のタイムテーブル

	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
所長	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
事務責任者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
自主事業担当者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
事務担当者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
事務担当者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
維持管理責任者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
バラ管理担当者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
芝生管理担当者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
維持管理担当者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
交通誘導員	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
交通誘導員	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
交通誘導員	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	2	2	5	7	7	8	7	8	10	9	11	11
	11	11	9	8	8	8	6	6	6	9	9	7
	7	8	8	8	9	7	8	8	8	10	9	10
	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	8	7
	7	7	5	5	5	5	4	0	0	0	0	0

## 教育プログラム

年度末に全職員に対する翌年度の年間教育スケジュールを作成し、計画的な教育・訓練を行います。また、研修受講後や資格取得後に報告書の作成、データの管理を行うことにより、各職員の進捗状況の把握と教育内容を共有します。教育プログラムのデータは翌年度に反映することにより、教育の漏れがないように管理を徹底し、利用者サービス向上を図ります。

教育資格	研修・講習	実施月	研修内容
サービス 管理運営	接遇研修	毎年 4 月	内部講師及び外部講師による窓口対応、電話対応、CS 向上、ES 向上研修
	グリーフケア講習	毎年 4 月	悲嘆されている利用者様への接遇研修
	墓地管理研修	入社時	納骨、改葬、分骨等、各種申請手続研修
	墓地管理講習会（外部）	2 年目	内閣府認証（公社）全日本墓園協会が開催する講習に参加
	墓地管理士	適宜	墓地管理に有用な墓地管理士の資格を取得
	OA 機器操作研修	入社時	墓地管理システム操作研修
福祉サービス	ボランティア研修	8 月	社会福祉協議会や日本赤十字社でのボランティア研修に参加
	サービス介助士	2 年目	高齢者、障がい者等の介助資格を取得
法令	人権研修	毎年 3 月	同和問題、いじめ、障がい者対応等の研修
	個人情報保護各種法令研修	毎年 3 月	個人情報の取扱、保管、廃棄方法等の研修、漏洩時の対応について学ぶ
防犯安全	防災訓練	毎年 9 月	戸塚消防署及び保野公園と合同防災訓練を実施 県ドリームハイツの防災訓練に参加
	安全衛生推進会議	毎月	業務中に発生した事故や事例を元に安全対策の講義
	普通救命講習	入社時	AED 操作や急・傷病人の処置方法を受講
	防災介助士	2 年目	災害時の高齢者、障がい者対応等の研修
	防災ライセンスリーダー	1 年目	防災資機材の取り扱い知識を習得
施設管理清掃教育 (清掃)	入社時教育	入社時	清掃用具名称、使用方法を学習
	清掃実技教育	2 年目以降	施設の用途に合わせた実践教育
施設管理設備教育 (設備)	入社時教育	入社時	機器名称と操作方法を学ぶ
	設備機器取扱教育	2 年目以降	部品交換方法と防災機器操作研修
施設管理設備教育 (植栽)	入社時教育	入社時	機器名称と操作方法を学ぶ
	バラ管理研修	1 年目	外部講師による維持管理研修。当園のバラ園の現状について知るとともに、年間を通じた適切なバラの維持管理について基本から学ぶ。
	芝生管理研修	1 年目	社員、外部講師による維持管理研修。芝生のイロハから作業用機械のメンテナンスまでの基本を学ぶ。
	バラボランティア研修	1 年目	バラの手入れの考え方を学ぶ
	剪定、病害虫駆除教育	1 年目	剪定、害虫駆除、病気の発見方法
他施設研修	日野こもれび納骨堂、新座市 営墓園、平塚市土屋靈園、根岸 森林公園、英連邦戦死者墓 地研修	1 年目	他施設の管理運営を学ぶ

## (2). 緊急、災害時等の危機管理対策

### ア. 緊急、災害時の危機管理対策の基本的な考え方

緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、訓練・研修により職員の危機管理能力を高め、事前及び災害時の対策を強化することにより、近隣施設と連携の取れた緊急時対応体制を構築します。また、隣接する保野公園は平成27年4月に広域避難場所に指定されており、保野公園をはじめとした地域との防災連携を重視してまいります。

### 1. 事前対策の強化

緊急、災害時に活用するマニュアルを整備するとともに、定期的な防災訓練の実施、災害時に有用な資格の取得、備蓄品等を増強することで、災害時の対応能力の向上に努めます。

### 2. 利用者様の安全を第一にした災害時対応

あらかじめ定められた役割に基づき、緊急時体制を敷き、利用者様の安全を確保します。また、二次災害を防止するために、建築物、設備機器、園地の点検を迅速に行います。

### 3. 地域との連携した防災への取り組み

保野公園は広域避難場所に指定されており、保野公園及び地域と連動した防災訓練を実施します。

#### イ. 災害時等に対する事前の危機管理対応策

利用者様の安全を確保するために、職員は災害時に活用できる資格取得や防災訓練を実施するとともに、メモリアルグリーン危機管理マニュアルにおいては災害の事象ごとに事前の危機管理対応策を取りまとめ、研修や防災訓練を通して、職員の危機管理能力の向上に努めます。

#### ■ 危機管理マニュアルの改訂

第2期目に使用していた危機管理マニュアルを最新の『戸塚区地域防災計画（震災対策編）令和元年度版』『横浜市防災計画（震災対策・風水害対策・都市災害対策）』『国民保護計画』『指定管理者災害対応の手引き』に準拠したものに改訂します。

#### 危機管理マニュアルの内容（「日野こもれび納骨堂危機管理マニュアル」より一部抜粋）

内容	詳細
①情報収集	職員による日常巡回及び定期巡回により危険要因の早期発見 横浜市防災情報Eメールより情報取得
②連絡体制	災害等における連絡体制図を作成 事象ごとの連絡先一覧作成
③職員配置	災害時等の体制を決定
④資格取得・講習受講	(1) 防火管理者：所長 (2) 生活資機材取扱リーダー：所長以下3名 (3) 救助資機材取扱リーダー：所長以下3名 (4) 普通救命講習受講：全職員 (5) 上級救命修了者1名
⑤防災拠点等把握	(1) 一次避難所 (2) 広域避難場所 (3) 地域防災拠点 (4) 医療救護拠点 (5) 緊急給水栓 等
⑥防災資機材一式把握	(1) 施設見取り図 (2) 防災マップ (3) カラーコーン (4) コーンバー (5) トラロープ (6) 土囊 (7) 簡易トイレ (8) 担架 (9) ブランケット (10) 飲食物 (11) エンジンカッター (12) RM-100ペール缶便器タイプ (13)マイレットS-100(100回分) (14)ランタン(乾電池式) (15) 防災ラジオ携帯 (16) 携帯ラジオ (17) 電話用充電器(自家発電できるもの) (18) 集会用テント(1K×1.5K)(三方幕付) (19) ハンドメガホン(乾電池式) (20) ブルーシート(2K×3K) (21) ヘルメット (22) 懐中電灯 (23) ヘッドライト (24) アルミホイル・ラップ (25) 雨具 等
⑦防災訓練	(1) 自主防災訓練 (2) 事務所内研修 (3) 「防災の日」防災訓練の参加 (4) 近隣公園との合同防災訓練 等
⑧マニュアルの見直し	毎年度末に、「危機管理マニュアル」「災害伝言ダイヤルマニュアル」「積雪マニュアル」「台風時マニュアル」「放送設備マニュアル」「BCP」「ハザードマップ」「危険源特定リスト」等のマニュアル類の見直しを実施 災害伝言マニュアル及び緊急連絡先の携帯版を作成し、職員へ携帯を義務付け
⑨その他	構成企業は、造園業界、建設業協会の一員として、横浜市、神奈川県との防災協定を締結(災害時等に、避難場所あるいは応援活動拠点となる公園施設機能の復旧に協力) 各種保険への加入継続(代表企業：事業総合賠償責任保険【3億円】、構成企業：指定管理者賠償責任保険【5億円】、傷害保険、インランドフローター保険) 「横浜市災害における自助及び共助の推進に関する条例」を踏まえ、地域との連携を事前に模索 災害対応について、自治会等と災害対策・備蓄品などについて情報交換を実施

## 防災訓練の実施

当墓園で実施する防災訓練の他に、災害時の連携を図るために、広域避難場所に指定されている保野公園及び県ドリームハイツ自治会の防災訓練に参加します。

### 当団体指定管理施設で実施している防災訓練

#### 芝生火災消火訓練

火の始末等によって発生する火災を早急に防ぐために、毎年火災消火訓練を実施しています。消火ホース等を利用し、実際の火災を想定した訓練を実施しています。



新座市営墓園での  
芝生火災消火訓練

#### 帰宅困難者誘導訓練

帰宅困難者一時滞在施設に指定されている地区センターにおいて、利用者様とともに本番を想定した帰宅困難者誘導訓練を実施しております。東日本大震災時には実際に帰宅困難者を受け入れています。



長津田地区センターでの  
帰宅困難者誘導訓練

#### 避難訓練コンサート

公会堂において、舞台演奏中の地震・火災を想定し、消防署及び横浜市消防音楽隊と合同で避難訓練コンサート実施しました。初期対応、消火活動、避難・誘導の流れを来場者とともに行っています。



港南公会堂での  
避難訓練コンサート

#### 合築施設防災訓練

図書館及び福祉施設と合築施設になっている地区センターにおいて、合同の防災訓練を実施しました。施設間での連携を重視し、本番を想定した訓練を実施しています。



本牧地区センターでの  
三館合同防災訓練

#### 保野公園との合同防災訓練

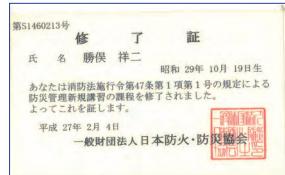
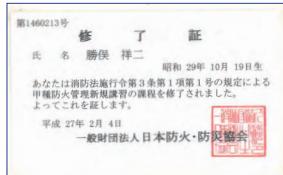
戸塚消防署と保野公園、地域の方々と合同の防災訓練を実施しました。また、テロ対策の合同訓練も実施し、保野エリアの防災に地域と連携し、対応していました。



保野公園での  
テロ対策訓練

#### 事故・災害時に有用な資格

「サービス介助士」「救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」の取得等、災害時に実用性がある資格の取得、技術の習得により、職員の危機管理能力を向上させています。



#### 事業総合賠償責任保険

万一の事故やトラブルで業務継続に支障が出ないように、仕様書で定められている1億円を超える賠償責任保険に加入しています。代表企業は『対人・対物3億円』の事業総合賠償責任保険に、構成企業は『対人・対物5億円』の指定管理者賠償責任保険に加入しています。

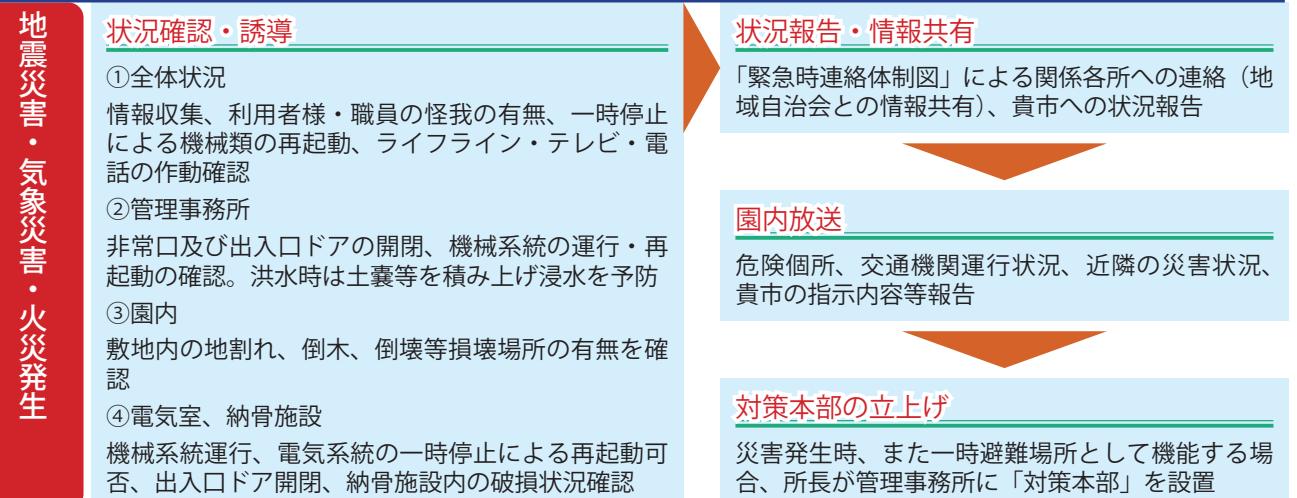
## ウ.災害時等における対応策

火災、地震等が発生した場合は、職員はあらかじめ定められた役割に基づき、利用者様の安全を確保し、近隣施設と連携を取りながら避難誘導を行います。

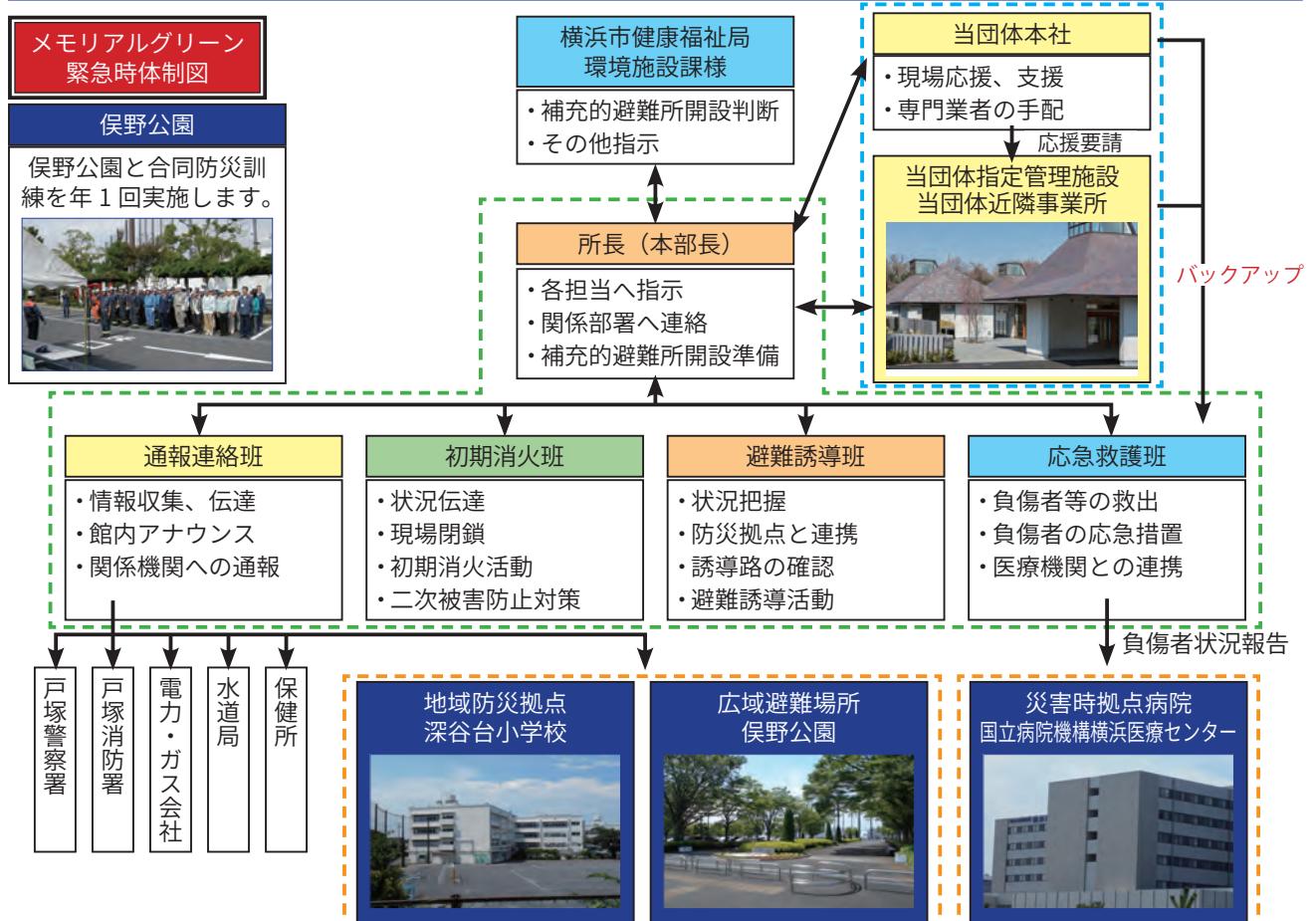
### 災害時対応策

「危機管理マニュアル」には、事象別に災害ごとの対応策を設定しております。また、今後想定される関東大震災や、富士山及び箱根山の噴火による降灰対応についても設定を予定しております。

#### 災害時対応策（当団体指定管理施設「危機管理マニュアル」より一部抜粋）



### 緊急時体制



### 地域との連携

- ・近隣自治会、地域防災拠点と情報共有
- ・簡易トイレを設置し、地域住民に提供
- ・防災備蓄品の提供
- ・保野公園と避難者受入状況等を共有。協働で避難誘導等を実施

### 当団体の実績

- ・地区センターで帰宅困難者の受入訓練を実施しました。
- ・近隣自治会と地震災害時の対応について会議を開催しました。
- ・防災資機材、備蓄品を地域の方に情報提供しました。
- ・消防署と連携して、子ども向けの防災訓練を実施しました。
- ・利用者様を含めた防災訓練を実施しました。

## 事後対応策

- ・来園者様の安否確認と避難・誘導により安全を確保し、貴市へ報告します。また、状況に応じ、所長が出勤命令、対策本部の立ち上げを行います。
  - ・傷病者が発生した場合は、傷病者の安全を確保し、適切な処置を行います。また、迅速に119番通報を行うとともに、救急車の受け入れ態勢を整え、適切な誘導による迅速な傷病者搬送を実施します。
  - ・二次災害の防止として、照明等の落下防止、火災・延焼の防止とともに、危険が周囲に及ぶ可能性のある場合には、来場者様への危険周知や避難の誘導を行います。
  - ・災害等でライフライン・設備機器の損壊等が発生した場合は、代表企業の技術管理部職員又は近隣事業所の技術管理職員が駆け付け、一次対応を実施します。メーカーが点検する専門的な設備機器に損傷がある場合は、使用中止の周知を行い、トラロープ等で利用者様が侵入できないように対応し、二次被害を防止します。
  - ・園内において倒木が発生した場合は、構成企業の造園部職員が作業車を出動させ、即時撤去又は安全に支障がない場所へ移動します。
  - ・地震発生の場合は、慰靈碑型の収納棚内における骨壺の破損有無やシンボルツリーの状況について、徹底的な事後確認を実施します。
  - ・火山噴火による降灰が認められた場合は、降灰が雨と重なり、その自重による建築物倒壊の恐れがあるため、即時に撤去します。



災害時の倒木処理

#### 大規模災害時特例措置への対応

- 墓地特有の事後対応として、「火埋葬許可証」にかわる「特例許可証」または「死亡診断書」・「死体検案書」、「誓約書」による納骨の受付等が想定されます。また、それに伴う台帳の作成、特例的に埋葬を行った旨の証明書の発行等、起こりえる事態を想定し、今後、貴局とご相談の上、災害後の墓地の在り方と対応策の検討を重ねてまいります。
  - 当団体では墓地特有の地震発生後の事後対応について検討すべく、東日本大震災をはじめとした災害後の墓地の対応状況や役割について調査し、「BCP」を策定してまいります。

## 新型コロナウィルスへの対応

当墓園においては、新型コロナウイルスの影響により、他の公の施設が休館や時短営業を実施していても、休館することなく営業を続けています。コロナ禍においても如何に安全にサービス提供できるかを継続的に検討しながら、管理運営に努めるとともに、貴市の感染症拡大防止ガイドラインに沿った対策を実施します。

## 職員の体調管理

体調チェックリストを活用し、職員の体調管理や感染予防対策を徹底し、本人が感染した場合や濃厚接触者となりうる状況があった場合は、即時報告を義務付け、非感染の確認が取れるまで出勤を停止します。

## 体調チェックリスト

対策内容

- 出勤時やこまめなアルコール消毒
  - 出勤時の非接触式検温機による体温測定
  - チェックリストによる体調確認
  - マスクの着用

## 自主事業計画について

不要不急の外出を控え、屋内で過ごす時間が長くなる中で、健康維持やコミュニケーションの機会が課題になっています。当墓園ではできる限り、人とのつながりを感じることができるように、屋外又は少人数で実施する等、対策を取りながら自主事業を継続していきたいと考えています。

## 利用制限について

現在、感染症拡大防止ガイドラインでは貸室定員の100%の利用が可能になっていますが、利用者様の間隔が最低1m以上離れていることが条件となっています。指定管理開始時に今の状態が継続している場合は、多目的ホールの使用を中止します。また、除菌できない貸出物品についても、各々の公の施設で判断し、貸出しを中止しておりますので、指定管理開始時に貸出しを中止する物品を検討します。

## 利用者様へのお願い

入館するに際に、「LINE コロナお知らせシステム」への登録と QR コードの読み取り、アルコール消毒、マスク着用、体温測定を口頭、ポスター掲示によりお願いします。体温が 37.5 度以上の場合や、利用するにあたってのお願いにご了承頂けない場合は、入館をお断りします。

## 飛沫対策板の設置

受付や多目的ホールに飛沫対策板を設置することで飛沫による感染を防止します。



## 日野こもれび納骨堂での 受付での対策

## 日野こもれび納骨堂での 多目的ホールでの対策

### 非接触式自動検温消毒機

代表企業では公の施設に3種類の非接触式検温機を設置し検討を行った結果、入館時に検温とアルコール消毒が可能な非接触式自動検温消毒機を設置することで、利用者様にご負担をおかけせず、検温とアルコール消毒を確実に実施する体制を構築しています。



非接触式自動検温消毒機

### 除菌装置

当団体の指定管理施設では貸出物品を除菌する除菌装置を導入し、物品の貸出を再開しています。当墓園においても、ニーズがあれば、除菌装置を導入し、物品からの新型コロナウイルスの感染防止対策を行い、衛生管理を徹底します。



除菌装置

### CO2測定モニター

集団感染の発生は「換気の悪い密閉空間」が要因の一つにあげられています。各居室ごとに二酸化炭素濃度を可視化し、二酸化炭素濃度が高くなると警告音が鳴り、換気を促すCO2測定モニターを設置することにより、集団感染を防止します。



CO2測定モニター

### コロナ禍での社会貢献について

代表企業はビルメンテナンス企業であり、ウイルス等への除菌清掃を行っていることから多くの備えや対応策が検討されており、令和元年から令和2年にかけてのマスクやアルコール消毒液が不足している期間でも、各施設にアルコール消毒液を配置するとともに、各施設にマスクを迅速に供給し、施設の運営が維持されるよう様々な対応を行いました。また、それと並行して職員全員に郵送にてマスクを配布し、日常での感染リスクを低減する取り組みを行いました。今後の情勢については、令和4年2月までに新型コロナワクチンの投与が完了する予定となっていますが、まだまだ変異株が猛威を振るっている状況ですので、引き続きコロナ対策物品の在庫を確保しながら、新型コロナウイルスに対しての対応策を強化するとともに、この困難な状況に立ち向かっている方々を応援するための寄付金等の社会貢献活動に継続して取り組みます。

年度	寄付先	名称	金額
令和2年度	横浜市	横浜市コロナ感染症対策寄付金	100万円
令和2年度	神奈川県	神奈川県福祉応援基金	100万円
令和2年度	藤沢市	藤沢市医療従事者応援寄付金	100万円
令和2年度	茅ヶ崎市	茅ヶ崎市ふるさと基金	100万円
令和2年度	神奈川県立病院機構	個人防護服寄付金	100万円



横浜市からの感謝状



神奈川県からの感謝状

### (3). 個人情報の保護管理

#### ア. 個人情報の保護管理における基本の方針

「個人情報取扱事業者」として 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」の活用により、当墓園の墓地管理システム及び自主事業における個人情報管理を徹底し、使用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。

## 1. 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を構築します

「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」等を遵守し、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の管理基準を活用し、徹底した情報管理体制を構築します。

## 2. マニュアルや事例をテキストとした職員教育を徹底します

個人情報管理については職員への教育が非常に重要であると捉えております。個人情報の重要性、取得・利用・保管についての管理方法を纏めた「メモリアルグリーン個人情報保護マニュアル」に基づき、全職員を対象に研修を実施します。最近では標的型攻撃メール等による個人情報流出の事例が起きていることから、今後も当マニュアルの定期的な見直しを実施します。

## 3. 事務所のセキュリティには最新システム等独自の取り組みを導入します

非常に多くの個人情報を取り扱う事業者として、情報が保管されている管理事務所には最大限のセキュリティ対策を導入し、市民の重要な資産を守ります。

#### イ. 個人情報の具体的な管理方法

JIS Q15001 個人情報保護マネジメントシステムを活用した個人情報管理だけでなく、ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステムを活用し、事業所に保管されているすべての情報を情報資産として管理し、個人情報を含めた機密情報の漏洩を防止します。

#### 法規・条例に則った個人情報保護管理

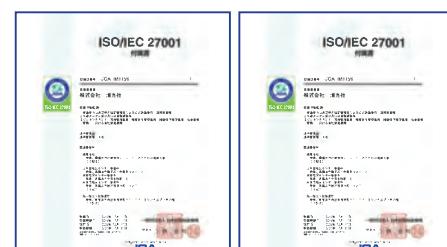
「個人情報保護に関する法律」「横浜市個人情報の保護に関する条例」等を遵守し、個人情報を適正に取扱い、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を実施します。

#### 個人情報保護管理マニュアルの作成・運用

JISQ15001 個人情報保護管理システムに準拠した当墓園専用の「メモリアルグリーン個人情報保護管理マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し、改善を行い、個人情報保護管理を徹底します。

#### 情報資産の管理徹底

ISO27001 情報セキュリティ管理システムを活用し、当墓園に存在するすべての情報資産の洗い出しを行い、リスク分析を行います。また、各情報資産には機密、リスクレベルの設定を行い、レベルに応じた保管、閲覧権限を設定し、情報の漏洩を防止します。



ISO27001  
JISQ15001  
情報セキュリティ 個人情報保護管理  
システム システム

#### 情報資産の洗い出し

ISMS資産洗い出し表					
項目	資産名	機密性	完全性	可用性	権限
1 電子機器	1	3	3	3	権限範囲(1)
2 電線 電線	2	3	3	3	権限範囲(2)
3 電線 電線	3	3	3	3	権限範囲(3)
4 電線 電線	4	3	3	3	権限範囲(4)
5 電線 電線	5	3	3	3	権限範囲(5)
6 電線 電線	6	3	3	3	権限範囲(6)
7 電線 電線	7	3	3	3	権限範囲(7)
8 電線 電線	8	3	3	3	権限範囲(8)
9 メモリアルグリーン	1	1	1	1	権限範囲(9)
10 常葉所用キーノットロッカーカ	1	1	1	1	権限範囲(10)
11 気合ロッカーカ	1	1	1	1	権限範囲(11)
12 事務用机	1	1	1	1	権限範囲(12)
13 男子更衣室ロッカーカ	1	1	1	1	権限範囲(13)
14 男子更衣室ロッカーカ	2	3	3	3	権限範囲(14)
15 男子更衣室ロッカーカ	3	3	3	3	権限範囲(15)
16 男子更衣室ロッカーカ	4	3	3	3	権限範囲(16)
17 男子更衣室ロッカーカ	5	3	3	3	権限範囲(17)
18 その他資料	2	2	2	2	権限範囲(18)

#### 情報資産洗い出し表

#### 情報資産の洗い出し

- 全ての情報資産について、「機密」「社外秘」「部外秘」の3段階のレベルに応じて、情報識別ラベルを貼りつけ、個人情報の管理を容易にします。また、情報識別ラベルが貼られた書類については、施錠が出来るキャビネットで保管し、情報漏洩を防止します。
- 情報識別ラベルが貼られている情報資産はシュレッダー処理を行いますが、廃棄量が多い場合は、廃棄業者に溶解処理を依頼します。廃棄業者からの情報漏洩防止の為、確実に廃棄されたかを確認するマニュフェストを必ず取得し、確認いたします。



情報識別ラベル

## 個人情報の取り扱い、管理方法（当団体指定管理施設「個人情報保護マニュアルより」一部抜粋）

取得	個人情報を提示した利用者様に対し、個人情報の取扱い範囲、目的を明確に明示し、本人の了解を得ます。本人確認等については免許証、保険証等の目視確認に留め、必要以上の情報は取得いたしません。	
利用	情報の利用については取得時に承諾を得ておくことにより、利用の都度、承諾を得ることはいたしません。個人を特定することが可能なデータの FAX 送信、電子メール送信を禁止します。電子メールにファイルを添付する場合は、添付ファイルに必ずパスワードを設定し、送信します。	
保管	書類管理	個人情報が記入された書類については、使用中以外は全てキャビネットに収納し、業務終了時は施錠します。
	鍵の管理	所長が所定の位置に保管するとともに、使用者を限定し、使用時は持出記録簿に記載を行います。
	キャビネット管理	キャビネット開錠者と書類閲覧者を制限し、不用意に担当者以外が閲覧しないように管理します。
破棄	PC管理	PC のログイン設定、個人情報ファイルへのパスワード設定を行います。USB や CDR 等へのコピーや持ち出しを禁止します。
	紙書類	個人情報掲載の書類破棄時は取扱担当者が必ずシュレッダーを使用します。
	PCデータ	個人情報の掲載ファイル削除時は担当者がデータを完全に削除します。
その他情報管理について	PC本体	PC 本体廃棄時には、専門業者に依頼し、ハードディスクを完全に空の状態にし、マニュフェストを取得します。
	その他情報管理について	横浜市においては、故人の情報も個人情報の対象とされているため、知人等から故人のお墓の場所の問い合わせがあった場合、使用者様本人の了解がない場合は、お教えしないこととします。

## ■ その他の対策

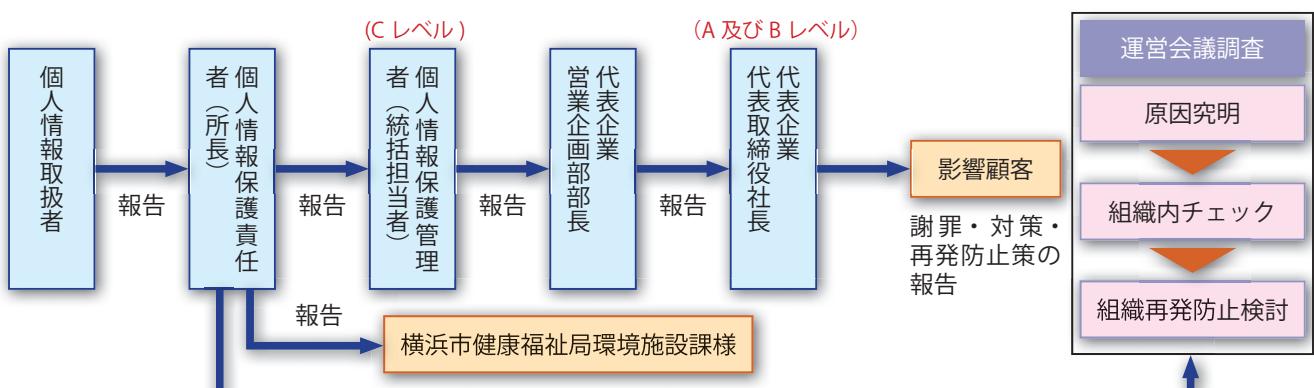
- ・所長を個人情報保護及び情報セキュリティ責任者に任命し、取り扱い・保管・廃棄等、運用状況の管理監督を行うとともに、職員の意識向上の為に、日頃からの啓発と職員研修を実施しております。
- ・職員を採用する前に、当業務で知り得たすべての情報に対し、採用後から退職後の将来にわたって、機密を保持する契約を行っております。また、他業者に委託を行う場合は機密保持契約書を取り交わし、業務委託契約書においても守秘義務に関する条文を盛り込み、適切に業務を監督します。

## ■ 情報漏えい時の対応

- ・情報漏えい時は、その影響度に応じて以下 A～C の 3 つのレベルに区分けして早急に対処します。
- ・万一個人情報の漏えいが起こってしまった場合に備え、委託元及び委託先を含み補償を行う「個人情報漏洩賠償保険」に加入することで、運営リスクを低減します。

## 個人情報の取り扱い、管理方法（当団体指定管理施設「個人情報保護マニュアルより」一部抜粋）

レベル	該当する事故・事件内容及び影響度	対応責任者
A	個人情報が事務所外へ流出し多数の顧客に影響あり（紙、ウェブ） 個人情報を毀損滅失して多数の利用者様のサービス不可（復旧まで長期） 影響範囲が特定できず、今後被害が拡大する恐れのあるもの	代表企業の代表取締役社長
B	個人情報が社外へ流出し特定の顧客に影響あり（回収可能） 個人情報を毀損滅失して特定の顧客のサービス不可（復旧可能） 影響範囲が特定でき、今後被害が拡大する恐れのないもの	代表企業の代表取締役社長
C	上記に相当する事態が発生したが事前に検知し、外部顧客、取引先には影響ない（未然防止）	個人情報保護管理者（統括担当者）



## ウ.個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

人為的ミスが起こることがないよう計画的に職員教育を実施し、個人情報を保管している管理事務所には最新のセキュリティシステムを導入します。

### 徹底的な職員教育の実施

情報漏えいの原因は人為的ミスが多いことから職員の教育を重要視しており、計画的な研修により情報保護を徹底します。

#### 個人情報保護研修計画

内容	詳細
入社時教育	採用された者は入社前に個人情報保護教育を受け、横浜市に「研修実施報告書」「秘密情報及び個人情報保護に関する誓約書」を提出します。
年度末教育	毎年度3月に個人情報保護研修、情報セキュリティ研修を開催し、1年間のリスク分析による取扱い及び保管方法等の注意点を実状に合わせて再教育を行います。
教育結果の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>統括担当者は「個人情報保護対策チェックリスト」を使用し、所長に対してヒアリング監査を実施します。</li> <li>所長は、毎年度3月に実施する個人情報保護研修時に、実情に合わせた個人情報管理テストを担当職員に対して実施し、合格するまで担当職員は業務を実施できないこととしています。</li> </ul>
報告書等の作成	職員の受講状況を管理する為、「個人情報教育実施記録」及び「教育アンケート」「教育報告書」を作成します。
臨時研修	他所で個人情報漏えい事件が起きた際は、事例検証と職員への周知を行います。

### 標的型攻撃メールへの対応

昨今、特定の組織や個人を狙って情報窃取等を行う標的型攻撃メールによる個人情報の流出等の事例が起きています。怪しいメールは発信元に問い合わせるなどして受信したメールの信頼性を確認し、添付ファイルを安易に開かない、リンク先を安易にクリックしない等、職員へ教育を徹底し十分な注意を払います。

### 最新セキュリティシステムの導入

- 書類を保管している管理事務所には、日野こもれび納骨堂と同種のセコム社の「フォギープロテクション」システムを導入します。当システムは、侵入者により防犯センサーが感知すると120db（飛行機エンジンの音量）の破裂音を発すると共に天井から白煙を噴射し、侵入者への威嚇と視界を奪い犯行の抑止に効果を発揮します。当システムを取り入れている公の施設は大変珍しく、当団体では取扱う情報の重要性を認識し、導入しています。
- 勤務時間外に管理事務所への職員の入室があると、セコム社がリアルタイムで映像を確認し事務所及び統括担当に確認の電話が入るようになっており、入退室の管理も徹底します。



実際の撃退の様子

### 監査の実施

- 個人情報の取扱いや各種法令遵守が適切になされているかを確認するために、月1回、情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるモニタリングを実施し、不適合箇所の是正を図ります。
- 他事業所担当者が監査リストを基に、適切にマネジメントシステムが運用されているか、年1回の内部監査を行い、不適合が発生した場合は、所長は改善後、報告を行います。
- ISO認証機関による定期又は更新審査の外部監査を年1回受審し、新たな法律又は追加業務に対応した運用への変更、不適合項目の改善を行い、常に最新の管理レベルを保持します。

### セキュリティエリアの入退室管理

管理事務所内へは原則関係者以外の立ち入りを禁止しますが、お客様が来場された際に入室が可能な範囲と、入室が不可能な範囲をセキュリティ区画として、設定します。修繕等で委託業者がセキュリティ区画に入室する際は、「事務所入場受付書」の記載、「入室許可証」の携帯を義務付け、万が一情報の持ち出しがあった際に、対象者を特定できる体制を構築します。



事務所入場受付書と  
入室許可証

### 3. 施設の運営

#### (1). 施設運営の基本方針

##### ア .施設運営の基本方針

当墓園は先進墓地として使用者様のほか墓参者様や地域住民の皆様等、様々な方が訪れ、地域社会との調和を目指す公園墓地になっています。全ての利用者様にとって快適で利便性が高く、様々なサービスを提供し、地域と連携した管理運営を実施します。

#### 1. 全ての利用者様にとって公平かつ快適で、利便性の高い施設運営を実施します

施設運営の各業務においては、墓地の指定管理実績を活かし、利用者様の心情に配慮した対応や業務の改善を行います。当墓園においても、墓地管理士として専門知識を持つ統括担当者や経験・実績を積んだ職員により、全ての利用者様にとって公平で安心して利用できる利便性の高い施設運営を実施します。

#### 2. 横浜市の先進墓地として、様々なサービス向上策や自主事業を実施します

舞岡における墓園新設も見据え、横浜市の先進墓地として横浜市民のニーズへの対応や横浜市政の実現に貢献する公園墓地のモデル的役割を果たすべく、ご意見に応じた様々なサービス向上策や、利用者ニーズに応じた当墓園ならではの自主事業を実施します。

#### 3. 地域社会との調和をはかり、地域の活性化や課題解決に資する事業を実施します

当団体では墓地、公園、公会堂、地区センター等の指定管理業務において、地域住民とのネットワークを構築し、コミュニケーションを深めています。第1期、第2期目の当墓園で構築したネットワークを再構築し、地域社会を構成する一員として地域との調和をめざし、「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決に資する事業の実施や災害時における連携を図ります。

##### イ .施設運営の項目とその考え方

当団体は当墓園を含めて3件の公営墓園の管理運営実績があり、専門知識を要する実績を活用した独自の「業務マニュアル」を作成しています。納骨等のセンシティブな業務については、利用者様の心情に寄り添い、正確かつ丁寧に、心のこもった運営業務を実施します。

##### ■ 施設運営の考え方

公営墓園の運営実績と各職員の墓園に対する専門性の習得により、専門的な手続きについて的確に対応します。

##### 施設運営の項目とその考え方（表中の番号は、指定管理業務基準書 P.5 の項番と連動しています。）

施設運営項目	施設運営の考え方
1- (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	使用者様の心情に配慮しつつ、これまでの墓地実績ノウハウを活用した「業務マニュアル」に基づいた正確かつ丁寧な業務を実施します。
1- (2) - ア 慰霊碑型納骨施設の納骨業務等	<ul style="list-style-type: none"> <li>諸手続き後に、ご遺骨の取り違えを防ぐため管理番号を付し、遺骨保管棚番号と十分照合した上で、収蔵します。</li> <li>地震等で骨壺同士がぶつかり破損して散乱することを防ぐため、厚手のビニール袋で骨壺を梱包します。</li> </ul>
1- (2) - イ 樹木型納骨施設の納骨業務等	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご遺骨は諸手続き後に一時的に倉庫で保管した後、月に2回開園前の時間帯に、ご遺骨の埋蔵位置が分かるよう樹木種類と座標（管理番号）を十分確認した上で埋蔵します。さらに1~2週間後、構成企業の担当者により、埋蔵位置と座標、管理番号の再チェックを行います。</li> <li>座標の特定には構成企業の測量技術を活用します。</li> <li>地中に骨壺を埋めるため、劣化対策としてアルミ製のプレートを取り付け、厚手のビニール袋で梱包した後に埋蔵し、定期的な納骨位置の確認を実施します。</li> </ul>
1- (3) 各種申請等の受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>「墓地返還」、「改葬」、「分骨」といった墓地特有の手続きについても、墓地管理士の指導のもと「墓埋法」を学んだ職員が専門的知見をもって対応します。</li> <li>使用許可証等の書類確認においては、記載間違いを防ぐためトリプルチェック体制を構築します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①. 起案者（申請受付担当）によるチェック（申請受付状況一覧表への記入と押印）</li> <li>②. 確認担当によるチェック（同一覧表への押印）及び墓地管理システム入力</li> <li>③. 所長による最終チェック（システム入力後、印刷した文書のチェック及び申請受付状況一覧表への押印）</li> </ul> </li> </ul>

施設運営項目	施設運営の考え方
1- (4) 墓地台帳の管理及び墓地管理システムの入力業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護の観点から、墓地管理システムを操作できる職員を限定します。</li> <li>システムの適切な操作ができるように「メモリアルグリーンP C 業務マニュアル」に基づき教育を行います。</li> <li>横浜市の墓地管理システムは平成 27 年 4 月に新しいバージョンに入れ替わっており、それに伴う動作確認やテスト使用に協力しています。</li> <li>貴市の日野こもれび納骨堂において、同様のシステムを利用していますので、日野こもれび納骨堂でのマニュアルを活用し、円滑に運用が可能です。また、同システムの運用経験者を配置予定です。</li> <li>新座市においては墓地管理システムのオンラインシステム化に貢献し、そのノウハウを構築しています。</li> </ul>
1- (5) 利用者の相談受付、情報提供業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者様の相談・苦情の受付、利用のご案内については、心情に配慮し丁寧に実施します。</li> <li>職員は毎年接遇研修・グリーフケア講習を受講し、これらの知識を活用しながら利用者様に快適かつ安心して利用していただける接客を実施します。</li> </ul>
1- (6) 災害時等の対応	<p style="color: green;">【P.15 の「(2). 緊急、災害時等の危機管理対策」参照】</p>
1- (7) 管理事務所の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所は、利用者様に対する主要なサービス提供の中心であり、当墓園の核となる場所です。繁忙期も含め、利用者様への対応に十分な人員を配置します。</li> <li>個人情報を格納する書庫や一時に遺骨等を格納する倉庫については厳重に管理し、所長を管理責任者と定め、限られた職員以外は入室不許可とします。</li> <li>掲示板には、有用な情報（自主事業年間計画表、イベント・講習会告知ポスター、敷地内植栽写真等）を掲示します。</li> </ul>
1- (8) レストハウス等の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付前のスペースは、供花販売や納骨受付の場として有効に活用します。</li> <li>納骨受付の場は日野こもれび納骨堂と同様にパーテーションを使用し、プライバシーを保護します。</li> <li>納骨受付の際に骨壺を取り扱う作業台は、利用者様のご要望により高品質なものを導入します。</li> <li>多目的ホールは 2 時間単位で法事又は読経、会食（お斎）用に、無料で貸し出し、利用者様の利便性を向上させます。</li> </ul>
1- (9) 手数料の収納業務等	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎日必ず経理処理を行い、収入日報を当日中に貴市に送付し、収納した手数料は定められた手順通りに遅くとも 1 週間以内に入金します。</li> <li>銘板販売等の自主事業売上金は、月・金の週 2 回入金を行い、土日の売上金を滞留させないこと、また、週の半ばでも売上が 30 万円以上になった際はその都度入金します。</li> <li>手数料搬送中の事故等における損害の保険として、現金動産保険へ加入します。</li> </ul>
その他 駐車場の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場は、俣野公園・横浜薬大スタジアムや春日神社の繁忙期における相互利用もあるため、俣野公園指定管理者や春日神社との連携による適切な誘導を実施します。</li> <li>常設駐車場は機械による 24 時間管理を導入し、常時利用可能とします。</li> <li>墓参期等の繁忙期は臨時駐車場を適宜開放し、誘導警備員の配置による人的管理を実施し、利用者様の安全に配慮します。</li> <li>駐車場は管理事務所から離れていることから、午前・午後 1 回ずつの日常巡回により路上駐車の有無や安全確認を実施し、近隣住宅に迷惑がかからないよう十分配慮します。</li> <li>年末年始はドリームハイツの方に、使用料を緑化基金へ寄付することを前提に、貸し出します。</li> </ul>



日野こもれび納骨堂での納骨受付のパーテーション

## ウ .創意工夫についての基本的な方針

創意工夫は職員の意識向上及びスキルアップと、利用者様とのコミュニケーションから生み出されるものだと考えています。各職員の墓地運営に関する知識向上を図りつつ、利用者様の声を大切にし、これまでの公営墓地指定管理実績を活用して創意工夫のある施設運営を行います。

### 1. 墓地管理士のもと、墓園の知識を高め、当墓園の在り方を考えます

- ・墓地管理士を取得している統括担当者により、墓園の知識や横浜市における墓地の現状、他墓園指定管理施設での運営等を職員に伝え、墓園運営に関する知識を深め、当墓園の業務に反映します。
- ・納骨とはどういうことなのか、使用者様に対してどのような気持ちで接する必要があるのか、今後の当墓園はどうあるべきかを全職員で考え、創意工夫ある管理運営を実施します。

### 2. 利用者様からの声に創意工夫をもってお応えする施設運営を実施します

利用者様のご意見や苦情などは、窓口、電話、利用者満足度調査等から収集します。これらの声に対し、直接的な解決が難しい場合についても、現場の職員一同、また、運営会議メンバーも含めた体制で創意工夫をもとに代替案について検討します。

### 3. 他自治体の墓園管理運営における創意工夫を活用します

- ・当団体では3つの公の墓園の指定管理業務を行っていることで、それぞれの自治体の墓園運営に対する考え方や墓地の現状等を把握しています。その中で得られた墓園に関する様々な問題の解決策や参考となる良い点については、当墓園において適合するか検討した上で取り入れます。
- ・様々な自治体において、墓地に関する課題に対応をしております。他自治体での対応方法を参考としたアドバイスを行うことが可能となっており、このような経験も当墓園に活用していきます。

#### 当団体の対応実績及び具体的な取組例

施設名称	創意工夫による改善例
新座市営墓園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタンダードローンの墓地管理システムからオンライン用の墓地管理システムへの変更を提案し、システムの導入金額やオンラインになると実施できる業務を提案し、更新時には運用のアドバイスを行っています。</li> <li>・墓地の使用者募集業務を実施しており、昨年より郵送での申し込みに変更し、申込者の負担を減らす業務改善を実施しました。</li> </ul>
平塚市土屋霊園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・墓地管理システムがなかったため、システム導入アドバイスを実施しています。また、システムを導入することにより、指定管理者で実施できる業務アドバイスや自宅への改葬手続き、管理料未納者に対する対応相談等を実施しています。</li> <li>・墓地管理システムが現地管理事務所ない中で、管理料納付書の郵送作業方法を確立し、郵送事故0件で現在まで対応しています。</li> </ul>
日野こもれび納骨堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業でご縁があった民営の納骨堂にて、自動搬送式の運用方法を学び、横浜市初の自動搬送式納骨施設の運用に対応しました。</li> <li>・墓園の開設当初は、使用許可予定者からの問い合わせや見学等で混乱が生じやすいですが、当墓園の立ち上げ経験を活かし、自動搬送式の操作方法説明会の開催や予約制による銘板販売を実施したことで、混乱することなく円滑に供用を開始しました。</li> </ul>
メモリアルグリーン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の核となる地区センター指定管理での地域住民との連携経験を活用し、毎月地域の任意団体と会合を重ね、ドリームハイツの広場において、プレイパークの前身となる「子どもの遊び場」を開催しました。</li> <li>・利用者様からのご要望にあった飲食店の設置に対し、代替え案を模索し、障がいのある方のパンの販売を実施することで好評を得ました。</li> </ul>

## (2). 管理の質、利用者サービス向上の取り組み

### ア . 納骨施設使用者への業務の取り組みやサービス向上策

常に礼節を持って、使用者様おひとりおひとりの心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施します。また、各施設に対応した利用者サービスを実施し、満足度向上を図ります。

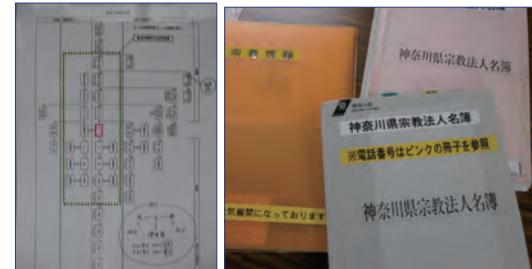
#### ■ 納骨時における業務の取り組みやサービス向上策

##### ■ 業務の取り組み方

故人とのお別れの大切な時間の手助けをするため、職員のマナーや身だしなみには十分注意を払い、常に礼節を持って、ご遺族の心情に寄り添い業務に取り組むことを心がけます。

##### ■ サービス向上策

- ・納骨時のご遺族の心情にできるだけ寄り添うべく、受付職員はグリーフケア講習を受講します。
- ・納骨時は故人とお別れから時間が経過しておらず使用者様の情緒が不安定な場合もあります。納骨の際は、お墓まで季節ごとのバラの様子の会話等をしながら、使用者様と歩幅を合わせゆっくり歩くことを心がけます。
- ・慰靈碑・樹木型の使用者様は骨壺をその後取り出すことができないため、最後の別れとなることを十分認識し、使用者様が心ゆくまでお別れができるようサポートします。  
**親族・親等図表**
- ・届出書ご記入等の際、遠いご親戚等で続柄の記載にお悩みの使用者様のため、親族・親等図表を使用し、丁寧に説明します。また僧侶手配の要望が多いため「宗教法人名簿」の閲覧貸出を行います。  
**宗教法人名簿**
- ・使用者様が心地よく納骨の申請手続きができるよう、納骨受付の椅子にも配慮します。



#### ■ 芝生型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

##### ■ 業務の取り組み方

当墓園のシンボルとして芝の美観を維持し、使用者様が心地よく納骨できるよう、カロート内の状況についても十分配慮を行い管理します。

##### ■ サービス向上策

- ・美しく手入れされた芝生で和んでいただくため、丁寧な除草をはじめ、歩道や墓石周りはエッジカット作業の手法を取り入れ、静謐な空間の中に凛とした芝生の風景を創出します。
- ・近くのお墓同士で読経の時間帯が重ならないよう、時間間隔をあけて納骨スケジュールを組んでいきます。
- ・故人の時間をゆっくり過ごしていただくため、間伐材を利用した小イスを各所に設置します。
- ・供花の事前設置をご予約の場合、日差しの強い日には献花が痛まないよう納骨時間まで日よけをセットします。
- ・花の量が少なかったり、木々の枝により影となっているエリアの使用者様から『薄暗くて寂しい』とのご意見も頂戴した過去がありますので、このお声に真摯に対応すべく、日陰に強い花ものの植栽を追加植樹し、平等性の確保に努めます。
- ・カロート内部は湿気により霉が付いたり虫が入り込むこともありますので、使用者様が心地よく納骨できるよう、納骨予定の「1週間前」と「1時間前」の2度、必ずカロート内部の確認及び水洗いによる清掃を行います。



**供花の日よけ**

#### ■ 慰靈碑型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

##### ■ 業務の取り組み方

使用者様は納骨室に入ることができないため、責任を持って納骨室の棚に心を込めて丁寧に納骨し、慰靈碑型のシンボルである水鏡モニュメント及び献花台を常に美しく整えます。

##### ■ サービス向上策

- ・墓参期は献花台スペースが足りなくなるため追加の献花台を設置します。
- ・慰靈碑型のシンボルであり、使用者様が故人と対話する大切なツールとなっている水鏡については清掃を強化し、水質についても十分留意し、年6回以上（仕様は年4回）水を入れ替える等、要求水準を超えた管理を行います。
- ・水鏡の周りの芝は特に生長度合いを気にしながら、刈込回数を増やします。また、一年草を絶やさず、四季折々の変化を感じていただけるよう、多年草、宿根草、球根類も一部使いながらバリエーションをもたせ、年間を通じた花苗植え替えを行います。

## 樹木型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

### 業務の取り組み方

納骨の際は、既に納骨済の芝のマウンドに立ち入る必要があるため、使用者様に配慮し開園時間外に納骨を行い、シンボルツリーの樹形保持には十分留意しております。

### サービス向上策

- ・樹木型の献花台は水深が浅いため、気温の高い日は水温が上昇し、献花がすぐ痛んでしまいます。水温上昇を抑えるために、常に新鮮な水を送り込むことで、利用者様の想いが詰まった献花を美しく維持します。また、墓参期には献花を立てて供えることができる水深の深い献花台を導入します。(右写真)
- ・樹木型施設のシンボルツリーは、他所から移植したため樹木自体が丈夫ではなく、現在は樹木医的確なケアにより延命しているのが実情です。シンボルツリーは樹木型使用者様の心の支えであると考え、今後も樹勢の保持に努めます。
- ・樹木型使用者様からは『どこに遺骨が埋葬されているのか知りたい』というご要望が多いため、測量図面を基に作成した納骨場所を示す図面を使用しながら、説明を行います。
- ・献花台前に大型のターフ又はテントを設置し、日陰の中で落ち着いて参拝できるスペースを確保します。



導入予定の献花台

### イ.墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策

全ての利用者様が快適に当墓園での時間を過ごしていただけるよう、ホスピタリティあふれる様々な墓参サポートを実施します。

### ホスピタリティあふれるサービス

当墓園には様々な心情をお持ちの方が来場されます。当団体ではこれまでの墓地管理経験から市民のニーズに対応した様々なホスピタリティあふれるサービスを実施してまいりました。当施設でも引き続き利用者サービスを念頭に業務を遂行するとともに、植栽管理や清掃等に気を配り、隅々まで手の行き届いた維持管理を行います。また、さらなる知識向上の為に、接遇研修やグリーフケア研修を受講し、利用者様の心情に配慮した対応を行います。

### ユニバーサルサービスの向上

- ・当墓園では高齢の利用者様が多いことから、正しい介助技術を身に着けるべく、職員はサービス介助士等の資格を取得します。ご要望があった場合は、高齢者や障がいをお持ちの利用者様の墓参を介助します。
- ・全ての利用者様にご不便のないよう、車イス・筆談具・老眼鏡等を無料で貸し出します。ご気分が悪くなられた方のために、布団や毛布等を常備します。また、赤ちゃん連れで給湯を希望される方にはお湯の提供を行います。
- ・管理事務所の受付で様々なお問合せをいただくことも多いため、受付にはイスを設置し、利用者様が座りながらお話しいただけるよう配慮します。
- ・墓園は親族が一堂に会す数少ない機会の一つになっています。親子連れの利用者様も多いため、公園指定管理者のご理解を得て、トイレに子ども用便座を設置します。
- ・アクセシビリティ、ユーザビリティに配慮したホームページ、カラーバリアフリーに対応した園内掲示を実施します。



平塚市土屋霊園の子ども用便座

### 利用者サービス

#### 日傘・雨傘の貸し出し

園内は日陰が少ないので日傘を貸出しております。パラソル設置等については、安全面等を配慮し、貴市とご相談の上、検討してまいります。

#### 多目的ホール貸出

墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの無料貸出を実施します。

#### 樹名板設置

当墓園の植栽について知っていただき親しみを持っていただくため、樹名板を設置し、樹木の特徴等をご案内します。また、QRコード付き樹名板を設置することで、その場でQRコードをスマートフォンで読み取ると植物の説明が見られる機能を付与します。



瀬谷本郷公園でのQRコード

## デジタルサイネージの導入

高齢の利用者様はパソコン操作に不慣れなことも配慮し、デジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、周辺自治会や商店街の情報、地域NPOの人員募集等、地域に根差した情報も提供していきます。また、墓参者様は遠方から来ていることが多いことから、横浜市の観光スポットや名品等を紹介し、墓参後に親族で観光や買い物を楽しむ時間を提供します。



日野こもれび納骨堂の  
デジタルサイネージ

## 外国人利用者様への対応

横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成する等、外国人に配慮した広報を実施します。



日野こもれび納骨堂の  
英語版リーフレット



日野こもれび納骨堂の多言語版ホームページ  
日本語、英語、中国語、韓国語の四言語に対応

## Facebook 広報の導入

当団体では他指定管理施設において、各種フローや様々なリスクを考慮したFacebook活用マニュアルを基に、Facebookを運用し、施設の魅力や施設の状況をタイムリーに広報しています。

当墓園に関しても第4期指定管理開始と同時にFacebookを導入し、当墓園の花と緑の魅力を利用者様や市民の方だけでなく、市外または県外の方へ広めていくようFacebookのメリットを最大限活用した運用を実施します。



平塚市土屋霊園の  
Facebook

## 無料 Wi-Fi サービスの導入

当墓園の広報の拡充として、Facebookの導入を予定しておりますが、Facebookの投稿機能を活用する為には、当墓園においてインターネットに繋がっている必要性があり、無料Wi-Fiサービスの導入が不可欠です。代表企業は横浜市の公の施設を運営する指定管理者として、無料Wi-Fiサービスを初めて導入した団体であり、当墓園においても無料Wi-Fiサービスを実施し、利用者様の利便性向上と当墓園の花と緑の魅力を配信します。



日野こもれび納骨堂の  
無料 Wi-Fi

### (3). 市民協働の取り組み

#### ア.市民参加の促進や地域との連携等についての施策

大正連合自治会や県・市ドリームハイツ自治会、地域の任意団体等の会合に出席することで地域の課題を抽出し、地域と連携した取り組みを行っていました。第1期目、第2期目と同様に地域の方々とのコミュニケーションの中から今必要とするものを協働で実施していきたいと考えています。

#### ■市民参加の促進

##### ■ バラ管理に関する市民参加促進

当墓園のバラは市民参加による維持管理で大切に育てられてきた、まさに園のシンボルと呼べるものです。コロナ禍でステイホームが強いられる中で、バラが癒しの存在として利用者様に与えたものは計り知れなかったと想像されます。またバラの香りにはストレスや緊張を和らげて幸福感をもたらす効果があるとも言われます。構成企業が中区根岸森林公园で結成了市民ボランティア活動は京成バラ園芸(株)の特別講師とともに元々何もなかった場所に6年間をかけて育てたものです。「香りのバラ園」と名付けられたそのバラ園は溜息が出るほどに美しく咲き誇り今や公園の顔となっています。またメンバー同士はもとより、公園管理者との絆も深まり「地域の自慢のバラ園」を市民参加型管理で地域や来園者とともに育てている、コミュニケーションツールとも呼べるものとなっています。この実績をもとに当墓園でもバラを市民参加型で管理して地域のシンボルとして守り、育てます。



香りのバラ園

##### ■市民ニーズに沿った講習会開催

- 要望が多い「フラワーアレンジメント講習会」、「ガーデニング講習会」等の植栽にまつわる人気講座を無料で実施します。
- お墓にまつわることを知りたいという市民ニーズに対応し、「終活セミナー」や「エンディングノート講座」等を実施します。

#### ■地域特性と連携の考え方

##### ■ 地域特性と現状

- 当墓園を取り囲むように位置するドリームハイツは、ドリームランドと同時に建設されました。当時は周辺に公共サービスがほとんどなかったため、住民自らが様々な住民サービスを創出し、様々な地域団体が活動しています。そのため全国から注目される、市民によるエリアマネジメントモデル地区となっており、現在は深谷台地域運営協議会により、各地域団体が連携しています。一方、ドリームハイツでは少子高齢化が進み、各地域団体の担い手も高齢化しており、非常時の対応に不安を感じているのが現状です。また、最近では精神障がいのある方への取り組みも模索しています。
- 横浜薬科大学は、薬剤師試験合格者人数の維持向上のため学業重視の傾向が強いものの、学生にとっては薬剤師が将来直面する高齢者医療の臨床的な側面として、ドリームハイツの高齢者と直に接する体験は貴重であると想定されます。現在は学生サークルが地域イベントに参加したり、ドリームハイツの地域団体との親睦会を行っています。
- 隣接する侯野公園は、公益財団法人 横浜市緑の協会が指定管理者として運営しており、平日は高齢者の散歩、土日は周辺の子供たちの遊び場として賑わっています。

##### ■地域連携の考え方

- 当団体では、パブリック事業を重視している観点から、代表企業職員が横浜市「地域づくり大学校」にて、市民参加促進や地域連携について学びました。これにより地域からの信頼も生まれ、協働による子どもの遊び場事業を実施しました。また、深谷台地域運営協議会の主要メンバーと対話の中で、「日常生活でのつながりをより深め知己の仲となることにより、新たなニーズへの対応や災害時での相互扶助が可能となる」とのご意見をいただいており、face to face のコミュニケーションを深め、日常・非日常において様々な地域連携が提案できるよう、精一杯取り組みます。
- 舞岡墓園の工事が着工し、建設が開始されています。当墓園での地域連携をモデルとして運用できるように、地区センターや公園での指定管理経験を活かし、墓園での地域連携、地域コミュニティの醸成を確立していきたいと考えています。



「地域づくり大学」の  
第1期生卒業式

## 地域との連携の具体的取り組み

これまで地域団体のネットワーク機能である「地域のつどい」の会合に参加し地域に関する話し合いを重ね、プレイパークにて子どもの遊び場を開催し、まちづくり推進団体「ドリームの丘」との連携では、「俣野公園のつどい」において高齢者の健康維持活動を実施しました。第4期目も地域団体と連携を図り、地域の課題である少子高齢化の課題に協働で取り組みます。

### 俣野公園プレイパーク開催

「地域の絆をはぐくみ地域で支えあう社会の構築を促進する条例」の実現に貢献すべく「地域のつどい」とともに、ドリームハイツの広場において「遊びの広場」として活動したのが、プレイパークの始まりとなっており、代表企業にはとても思い入れがあるイベントとなっています。その後プレイパークと名称を改め、今や地域の子どもたちにとって、なくてはならない存在となっています。代表企業では地区センターにおいて、年間1000回以上の講習やイベントを実施しており、プレイパークでは、その経験、ネットワークを活かした「工作教室」「本の読み聞かせ」「紙芝居」「フラワーアレンジメント教室」と様々な催しを、募集した地域のボランティアの方と実施していました。第4期目も「地域のつどい」や近隣の小中学校と連携して、子どもたちが求め、必要とする催しを開催し、子どもたちを見守ります。



俣野公園プレイパークでの工作教室

### 地域イベントへの参加

- 近隣住民や団体との重要な交流の場となっている「俣野公園のつどい」(毎年秋開催)は、「ドリームの丘」主催で、当団体及び俣野公園指定管理者、ドリームハイツ自治会、横浜薬科大学、地域の小中学校等共催によるイベントとなっています。当団体は、練功(中国から伝わる自然治癒体操)教室を開催し、周辺の大学や小中学校の参加者と親睦を深めながら、健康維持促進活動を実施していました。第4期目も練功による健康維持を促進します。
- 地域自治会のお祭りである「大正連合フェスタ」(12月開催)に、クリスマスリースやバターナイフづくり等の工作教室で参加し、アウトリーチ活動を行う中で、当墓園の広報を行うとともに、顔の見える指定管理者業務を実施していました。第4期目も花の販売や各種教室を開催することにより、地域を盛り上げていきます。



俣野公園のつどいでの練功教室



大正フェスタでのクリスマスリース教室

### 地区センターとの連携

当墓園では大規模な講演会や自主事業の開催は、管理事務所に対応可能な部屋がないため、地域の核である大正地区センターと連携して、専門家による老後の心の準備に関する「葬送に関する講演会」を開催しました。第4期目も市民ニーズに合わせ、「エンディングノート講座」「葬送に関する公演」等のイベントを開催します。



大正地区センターでの葬送に関する講演会

### 精神障がいのある方の活動支援

現在ドリームハイツでは精神障がいのある方への対応が課題になっていることから、プランターに花を植える等の協働作業をはじめとした「ぽぽらー活動」を進めています。当団体ではぽぽらー活動の支援として、指導者や活動場所、プランター、花の提供をはじめ、完成したプランターを当墓園に設置することにより、当活動を地域に広報することを提案します。

### 地域防災における連携

- ドリームハイツ(県)防災隊は、消防署も参加する大規模の訓練を年2回実施しており、ライフライン欠如の前提で1日ハイツ全体で電気やガス、水道を使わないという実践的訓練を実施しています。代表企業の統括担当者もこの防災訓練に参加しており、第4期目もこの防災訓練に参加することで地域防災の動きを把握し、広域避難場所への避難誘導や災害時の資機材購入に役立て、地域防災に関する課題や対策を共有します。
- 当団体はこれまでの指定管理経験で地域の方々との防災に関する意見交換(帰宅困難者対応等)、横浜市・鉄道会社・地域住民との合同による帰宅困難者の誘導訓練、合築施設での合同防災訓練を実施しており、このノウハウを当墓園の地域防災対策でも活用し、俣野公園の指定管理者とともに地域防災に貢献します。

## イ. 総合公園と円滑な運営を図るための連携した運営方法や配慮すべき事項

侯野公園と当墓園は当初の計画では一体管理の計画でしたが、墓埋法の関係上、環境創造局と健康福祉局と別々での管理になった経緯があります。当初の計画に近づくように、侯野公園指定管理者と連携を深め、共有した課題に、一体的に取り組むことで、迅速に課題を解決する体制を構築します。

### ■相互協力協定の締結

第1期目、第2期目と実施していた月1回の打ち合わせのほか、侯野公園指定管理者と施設運営の相互協力に関する協定を締結することで、風通しの良い関係構築を提案します。毎朝・夕の園内巡回結果や異常を発見した場合は速やかに公園指定管理者へ報告するとともに、互いに緊急対応が必要な場合などは一次対応の協力を行います。そのほか、駐車場に関しては高校野球やお彼岸、お盆などお互いのイベントに関連して配慮が必要となる場合を想定して事前の打ち合わせを行うなど、それぞれの施設の利用者様へご迷惑が掛からないよう協働で対策を講じます。構成企業は市内公園の指定管理者として豊富な経験・実績があり、公園管理者としての立場、業務内容も熟知しておりますので、侯野公園指定管理者とも効果的な連携が図れます。

### ■レストハウス運営における連携

- 侯野公園のレストハウスにおいて当墓園のイベントを開催する際は、侯野公園の指定管理者と協議の上、事前に開催告知を掲示し、他の公園利用者様にご迷惑をかけないよう、パーテーションを設置する等、十分留意して実施します。
- 侯野公園のレストハウスとトイレは、当墓園管理事務所に併設されているため、当墓園指定管理者が管理をすることで、利用者様に行き届いたおもてなしができると考えています。現在もレストハウスとトイレの清掃については、代表企業で受託しておりますので、第1期目、第2期目と同様に開錠施錠や緊急時の対応等、連携を図れる体制を侯野公園指定管理者に提案します。
- 侯野公園の指定管理者と連携し、地域の方の健康促進に活用していただくための「よこはまウォーキングポイント」の運用に協力します。



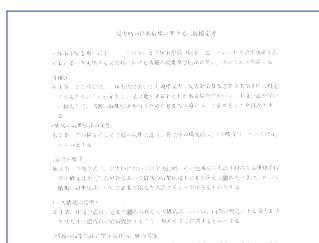
公園トイレでの  
おもてなしのお花



公園レストハウス使用時  
のパーテーションの設置

### ■駐車場運営・植栽管理・防災における連携

- 当墓園の墓参期、侯野公園・横浜薬大スタジアムにおける高校野球試合開催の混雑時には、駐車場の相互利用を実施し、双方の利用者様が快適に利用できるように連携した取り組みを行います。
- 第1期目、第2期目には侯野公園の指定管理者と協働で、公園、墓園内の落葉等を活用した堆肥を作成し、侯野公園内の施肥に活用していました。第4期目も協働で堆肥を作成し、みどりアップ計画に連動した取り組みを実施します。
- 侯野公園の防災訓練に参加し、広域避難場所としての運用を把握し、有事の際に円滑に誘導できる体制を構築します。
- 当団体の指定管理施設である平塚市土屋霊園では、大規模災害時に火葬場での火葬状況と墓園での埋葬状況を共有するために、平塚市聖苑の指定管理者と「災害時の情報収集に関する応援協定」を締結しています。侯野公園指定管理者とも広域避難場所への誘導に関する防災協定を締結し、協働で地域の防災能力向上に貢献します。
- 代表企業の本牧地区センターと構成企業の本牧山頂公園では、みどりアップ計画に連動した自主事業を協働で開催し、多様な緑を次世代へ引き継ぐ活動を実施しています。当墓園でも同様に、侯野公園指定管理者と協働でみどりアップ計画に基づいたイベントを協働で実施します。



平塚市聖苑指定管理者と  
の防災協定



代表企業と構成企業協働で実施の  
「森林ヨガ」と「子連れ防災講座」



#### (4). 自主事業の取り組み

##### ア .利用者サービス向上のための業務提案

現在は使用者募集が終了しているため、これまで実施してきた銘板販売へのニーズは少なくなりますが、追加戒名のご依頼があるため、今後も銘板販売を継続して実施するとともに、法事開催におけるサポート等、利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。

##### ■自主事業の継続

第1期目、第2期目に代表企業が実施していた自主事業は、他の墓園指定管理施設で頂戴したご意見を基に改善をしたものを取り入れ、第4期開始と同時に実施することで利用者様の利便性を維持します。また、当墓園に関しても利用者様のご意見を大切に、業務改善に取り組み、利用者サービス向上を図ります。

#### Say it with Flowers ~花で想いを伝えましょう~

横浜で創業し130年の歴史を持つ構成企業がかつて東京小石川や丸ビルに売店を構えていた時代に掲げていた「Say it with Flowers」というメッセージは、花を通じたコミュニケーションを顧客へと提案するものでした。

花の美しい当墓園に於いては、故人を偲び、想いを伝える墓参という行為を象徴する言葉としてこのメッセージを掲げます。

コロナ禍での物理的なディスタンスはあったとしても、心のつながりを感じられる「厳かな幸せ時間」を墓参者様へ提供する事が当墓園の持つ大切な使命でもあります。

植物、とりわけ花には人を魅了する美しさがあります。墓参者様が四季折々に花々で故人と繋がることができる、そんな心のこもったサービスを展開します。



##### ■オリジナル供花の販売

当団体が管理する日野こもれび納骨堂の供花販売を担当する事業者による供花販売を行います。多様化の現代ではお参りにいらっしゃる方々の宗教も多様で、年齢層も変わり団塊の世代からアクティブシニアとも呼べる世代だったりと、供花も今までの様な決まりきったお花の種類、アレンジよりも葉の入ったものなどデザインを重視したものをご注文される方も増えてきています。そういう多様化するニーズにも応えながら、また四季折々の花を使う事で季節感を感じて頂ける様なアレンジやニーズに応じて個別注文を受け付けます。供花は環境に配慮してプラス素材ではなく紙で包み提供します。



販売する供花

##### ■「母の日」は「母の日参り」

近年、ゴールデンウィークから母の日にかけて、亡くなられたお母さんの墓前を訪ねる『母の日参り』の習慣が広がりを見せてています。当団体はこれに共感し、期間中「母の日参り特製カーネーション」を供花として販売します。母から子へ、子から孫へ、世代を超えて愛されるメモリアルグリーンとなるような取り組みとします。



母の日の供花

## その他の実施する自主事業

実施項目	実施内容	参考写真
銘板販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施します。</li> <li>銘板のデザイン・材質については銘板専門の担当者を配置しセミオーダーで作成します。家紋等の間違いがないよう、家紋図鑑を準備します。</li> </ul>	
多目的ホール貸出におけるケータリングサービス	墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの無料貸出を実施します。多目的ホール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します。	
軽食サービス（パン販売）	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者様より軽食サービスのニーズが多くあるため、土日に横浜市内の障がい者福祉作業所で製造されたパンを販売します。</li> <li>現在、当墓園で根付いている障がいのある方のパンの販売は、健康福祉局障害支援課様のご協力を得ながら、当時の代表企業の担当者がくつを擦り減らしながら様々な福祉施設におもむき、協働で作り上げた事業になっています。この活動は代表企業の様々な指定管理施設においても定着しています。</li> </ul>	
納骨代行（芝生型対象）	<p>納骨代行業務の経験豊富な職員が、ご家族に代わり納骨を代行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>納骨においては使用者様の心情に最大限配慮し、納骨予定の1週間前にカロート内部の確認及び水洗い清掃を実施し、納骨1時間前に再度水洗い清掃を実施します。</li> <li>区画内の歩道を含めて、墓石周りの芝生の除草を徹底します。</li> <li>浸水防止や墓石プレート固定のため、墓石プレートの接ぎ目にパテ状の充填材を詰める目地止め（コーティング）を実施します。</li> </ol>	
火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出	第1期目には多目的ホールでお線香が焚けないことについて、ご住職からお叱りを頂戴した経緯があり、法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施します。	
骨壺販売	ご遺骨のみをお持ちになったり、改葬等により木箱又はひび割れのある骨壺を持参された使用者様のために、骨壺を販売します。	
花立て販売（芝生型対象）	墓石プレートのサイズに合った花立てを販売します。	
自動販売機サービス	レストハウス、駐車場、管理事務所前に自動販売機を合計6台設置します。	
駐車場	自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行います。	
公衆電話	管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置します。	

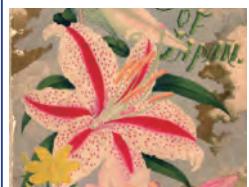
## イ. その他の企画、提案事項

更なるサービス充実のため、市民の意見を取り入れ、市民ニーズに対応した様々な視点からの自主事業に取り組みます。自主事業実施の際は地元のネットワークを広く活用し、横浜市の人財に講師として活躍していただきます。

## ■自主事業の更なる充実

利用者様へのサービス向上を図るため、当墓園の設置目的に合致し、本来の墓園業務の実施を妨げない範囲において自主事業を実施します。(3,7,8,9月は繁忙期のため、自主事業は開催しない予定です。また、新型コロナウィルスの蔓延状況により、人数を少数にしたり、開催を延期したり、適宜計画を変更します。)

## その他の実施する自主事業

実施月	事業名称	実施内容	参考写真
4月～3月	バラボランティア養成講座	構成企業が管理を行う横浜市中区の根岸森林公園「香りのバラ園」でボランティアさんの講師として実績のある京成バラ園芸(株)の特別講師を招き、当墓園を代表するシンボルとして重要な植物であるバラの管理を担う地域人材を育成します。地域から愛され誇りに感じていただける様に、当墓園の存在価値を高めていく事を目的とし実施します。	
5月	認知症に備える	認知症についての種類や傾向等の講演と、予防対策として効果的な体操も取り入れ、脳の活性化を図る講座を実施します。	
6月	「ローズの日」	当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを毎年6月2日の開港記念日に来園された方に配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。来園された事で心のゆとりを感じて頂ける様な取り組みとします。	
10月	自分らしい終活を考える	昨今、世間に浸透してきているエンディングノートの書き方等、自分らしく、今をよりよく生きるために活動に向けた講座を実施し、参加者へエンディングノートを配布します。	
11月	介護施設の選び方	高齢者施設の種類や費用等についての講義を行い、探し方の手順や条件選びのポイント等、将来について考えるきっかけ作りを提供します。	
12月	季節のフラワーアレンジメント教室	クリスマスリースやお正月飾りなどこの季節ならではのフラワーアレンジメント作り教室を行います。作ったアレンジをそのまま供花として故人へお供えする事もできます。	
1月	「Lilies of Japan」原画展	明治から大正にかけて、構成企業が制作した海外向けカタログ「Lilies of Japan」。日本のユリの美しさを海外に知らしめた当時の貴重な原画（もしくは写し）を期間限定でレストランに特別展示します。	

実施月	事業名称	実施内容	参考写真
2月	お供え用フラワー アレンジメント教室	故人のためにお供えするフラワー・アレンジメント作り教室を行います。お彼岸やお盆などその季節の花を使うことで何度も参加しても楽しめます。また、墓参者様以外にも一般の方の参加も可能とする事で地域交流や当墓園、また公園への相互理解が深まります。	
通年	プレイパーク	地域のつどいの会合に参加し、現在求められているイベントをプレイパーク内で実施します。また、地域の方からボランティアを募集し、子どもたちの指導にあたっていただきます。	
10月	「侯野公園のつどい」	プレイパークと同日で実施される当イベントでは横浜健康21の取り組みとして、練功教室を開催します。同時にプレイパークの方では「工作教室」を実施します。	
12月	大正フェスタ	大正連合自治会にヒアリングを行い、ニーズが高い催しと、構成企業が開発した花卉の販売を行います。過去にはクリスマスリース工作教室等を実施しています。	

### ■ バラアーチの新設

当墓園を訪れた方は橋を渡りメタセコイヤの並木道を歩んでいかれます。外界との境界としてのイメージ、また新たな見どころとしてのバラアーチを並木道へ設置します。高さのある植物はインパクトが大きく、「くぐる」という行為で、別世界、非日常へと気持ちが変わる心理的効果も期待できます。



バラのアーチのイメージ

### ■ 新たな景観・見どころスポットの創出

平成18年の開園から15年が経過し、当初植栽されたバラの一部は周辺の環境に合わせずに枯れてしまったものもあります。当団体は、品種改良によって、より病害虫に強く育てやすい品種への一部入れ替えも検討するとともに、芝生型墓地内にあるガゼボにつるバラやクレマチスなどのほか、周辺に手間のかからないアカンサスなどの宿根草やオルレアなど強健で毎年こぼれ種から花を咲かせるものを新植して、新たな癒しの見どころスポットを創出します。



オルレアの花

### ■ 新たな植物の導入

構成企業の歴史を語る上で欠かすことのできないユリ。かつて横浜から海外へ向けて輸出された日本のユリを中心に関内へ植栽・展示します。バラの一番花と二番花の間に咲くユリは景観上も有用です。水汲み場などに季節の花を飾ることで荘厳な雰囲気の中にもホッと和める様な空間演出を行います。花材には構成企業が長年の品種開発により創出した花粉の出ない希少なユリやアルストロメリアなどを使用し「ここでしか見られない」プレミアム感で利用者様の満足度向上を図ります。



希少な無花粉ユリ

## 季節の鉢植えでインスタ映えスポット

レストハウス前、水汲み場やベンチ周辺など、人が集まる場所へお洒落な季節の鉢植えを置いてフォトスポットを創出します。また、保野公園指定管理者とも連携して公園レストハウス前の樹木株元やトイレ入口横にも花々を配置して花であふれる静謐な空間を演出します。また花だけでなく種苗メーカーとしての側面もある構成企業が開発した話題の種なしピーマンの苗も展示し、小さなお子さんがお墓参りに来たくなるきっかけづくりとします。



他管理施設での実績※アジサイはイメージ

## 掲示物などのデザインの統一

園内に掲示する案内板や注意看板などは統一したデザインとし、トーンで明るく洋風な園内のイメージを損なうことのないものへ統一します。またカラーバリアフリーにも配慮したものを設置します。



カラーバリアフリーの  
掲示板

## 送迎サービスの実施

横浜市では公の施設への来場には公共交通機関でお越しいただくようにアナウンスしています。当墓園を利用される方は高齢者が多いため、バスでのご移動に大変ご苦労されると思いますので、当団体指定管理施設の日野こもれび納骨堂と同様に、新盆の3日間、お盆の3日間、秋彼岸の3日間、春彼岸の3日間の計12日間は、湘南台駅からマイクロバスによる送迎サービスを実施し、利用者様の利便性を向上させるとともに、ご高齢の方や体の不自由な方が墓参に訪れることが可能な環境を整備します。



日野こもれび納骨堂の  
マイクロバス送迎

## アクセシビリティ、ユーザビリティ対応のホームページ

- ・アクセシビリティ、ユーザビリティを重視し、文字サイズ・配色の変更機能、様々なデバイスに対応したホームページを作成します。
- ・リーフレットや各種申請書類はホームページよりダウンロードを可能にし、利便性の向上を図ります。
- ・セキュリティの向上策として、すべてのページにSSL/TLSによるデータ暗号化機能を付与します。
- ・外国人の利用者様向けに四言語対応機能を付与します。



日野こもれび納骨堂の  
ホームページ

## 墓地の返還・再募集

- ・横浜市では墓地不足が予想されていることから、新墓園新設や墓地循環が検討されています。当墓園では墓地の募集は終了しましたが、すでに使用者様から返還されている墓地があります。貴市とのご相談の上、市民サービス向上の一環として返還墓地の再募集を提案します。当団体では他自治体の指定管理施設において返還墓地再募集を実施しているため、円滑に業務を遂行することが可能です。
- ・他自治体の墓園で発生している使用者追跡業務については、今後当墓園でも発生しうる業務であると考えられます。当団体では、管理料金の徴収、滞納者管理、督促送付、使用者追跡のための他市への戸籍謄本請求書作成といった業務についても実施しており、立札の設置や官報掲載、墓石の撤去等の一連の流れも把握しています。当該業務の遂行により当墓園の墓地循環に貢献することが可能です。



新座市営墓園での  
墓地使用者募集抽選会

## (5).自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

### ア.自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

公の施設の管理運営は地域の皆様や利用者様とともに実施していくものであり、日頃のご要望やご指摘が重要だということを経験上、認識しています。当墓園においても、様々なアンケート調査及び地域の皆様や利用者様との会話の中から改善項目を抽出・改善することで、管理運営に役立てます。

#### ■自己評価への対応

自己評価と、評価をもとにした業務改善はより良い管理運営のための両輪と考えております。当団体ではPDCAサイクルを活用することで、業務改善に役立てています。また、自己評価の目的は、管理運営状況が、協定書・仕様書・事業計画書の通り適切に行われているかどうかをチェックし、適切に行われていない場合はただちに業務改善に取り組み、当事業計画書に提案した内容に漏れがないように管理運営を実施します。

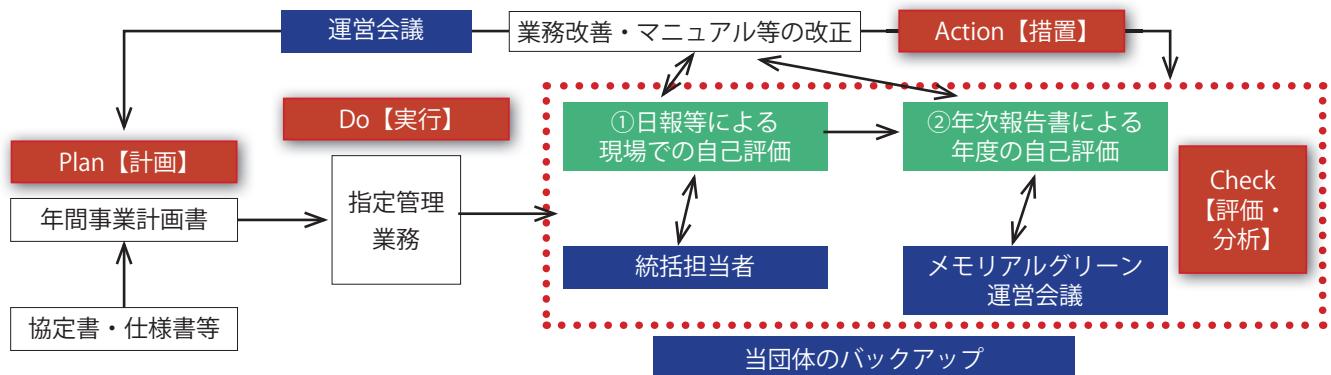
#### ■利用者ニーズ・要望苦情への対応

利用者様から寄せられるご意見は、管理運営を実施する上で大変貴重なものと考えております。多様な手段で苦情や相談をお受けし、対応体制にそって真摯に検討し、その内容を掲示板において公表することで、透明性のある管理運営を実施します。また、苦情対応については真摯に謝罪し、苦情内容により担当者を定めた苦情対応マニュアルに基づいて、迅速に対応します。

### イ.自己評価、利用者ニーズ・要望苦情の結果の分析や評価方法、措置方法

#### ■「自己評価」方法と分析・措置方法

- 自己評価の方法は、団体自身による業務評価と業務改善（PDCAサイクル）を基本としており、下図の通り「①日報等による現場での自己評価」と「②年次報告書による年度の自己評価」を行います。
- ①の自己評価については、統括担当者が分析・措置方法を決定します。所長から統括担当者に対する現場報告（日報）において日々の管理運営が適切に行われているかどうか現場レベルで評価し、改善点や業務上の課題等、現場レベルで業務改善が可能なものについては迅速に対応します。
- ②の自己評価については、メモリアルグリーン運営会議にて分析・措置方法を決定します。毎年3月に、年報及び所長からの管理運営報告等を受け、当該年度で根本的な解決が難しかった課題等について次年度における対応策を立案し、次年度の事業計画に盛り込みます。なお、自己評価については当団体のバックアップ活用のもと代表企業にて確認し、異なる大きな視点での評価に取り組みます。



#### ■「利用者ニーズ・要望苦情」の分析や措置方法

幅広く来園者からのご意見を伺い、現場や運営会議、必要なものに関しては貴市と協議し、対応策を検討します。

#### 利用者ニーズ・要望苦情収集手段

##### 窓口・電話

地域住民等からのご意見も広く収集します

##### ホームページ

HP内に問合せコーナーを設置します

##### ご意見箱

管理事務所内にご意見箱を設置します

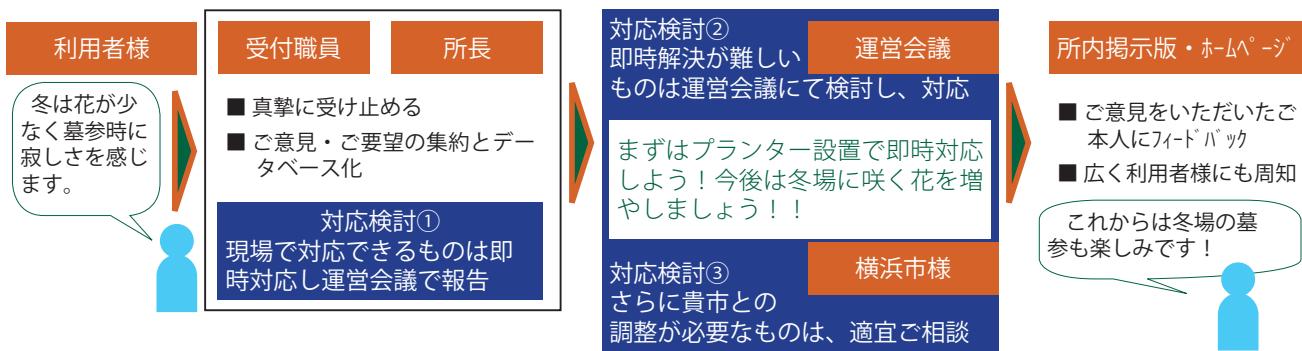
##### ご意見ダイアル

横浜市ご意見ダイアルを掲示します

##### アンケート

毎年「利用者満足度調査」を行います

## 対応・検討フロー（分析・措置方法）



## ■利用者ニーズ・要望苦情の措置事例（第1期目、第2期目に当墓園で実施した案件）

- 条例上で休園とされていた年末年始（12/31・1/1）の開園を実施しました。（上図「対応・検討フロー」③まで検討）
- 園内は日陰が少なく夏場は日差しに晒されることになるため、日傘の貸出を行っております。（上図「対応・検討フロー」②で検討）
- 垣根の隙間を近道として利用してしまう利用者様がおり、付近の芝生型の使用者様から苦情がでていたことから、バラの植栽等を増やして当該隙間を防ぎ、使用者様にご満足をいただきいただきました。（上図「対応・検討フロー」②で検討）
- 墓参期には既存の献花台では花を供える場所が足りなくなるため、献花台を増設しました。（上図「対応・検討フロー」①で検討）
- 冬場は園内の華やかさが少なくなるため、色鮮やかなプランターを通路に設置する等、植栽を増設して対応しました。（上図「対応・検討フロー」②で検討）
- 飲食サービスは常に要望が上がっていたことから、障がい者就労支援という福祉の観点もふまえ、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販売しました。（上図「対応・検討フロー」③まで検討）
- 合葬式慰靈碑施設の入口前で故人とお別れする際に、直射日光が当たって暑いとご意見があったため、入口前に庇設置し、大変ご好評いただきました。（上図「対応・検討フロー」③まで検討）

## ■他指定管理施設でのニーズ対応

構成企業が指定管理を実施している根岸森林公园と本牧市民公園では公募時の事前調査での利用者ニーズを分析をした結果、飲食物販売へのニーズが高いという結果となったことから、レストランをお洒落なカフェ風に改装する提案を行い、管理開始と同時に提案事項を実施した経緯があります。現在、店内で飲食物や季節の花苗の販売のほか、近隣施設情報の提供等「園内の賑わい拠点」として機能しており、年間利用者数5万人、年間売上は1千万円を計上するまでに順調に成長するとともに、地域の商店とのコラボ商品を共同開発して販売するなど地域経済の活性化にも貢献しています。

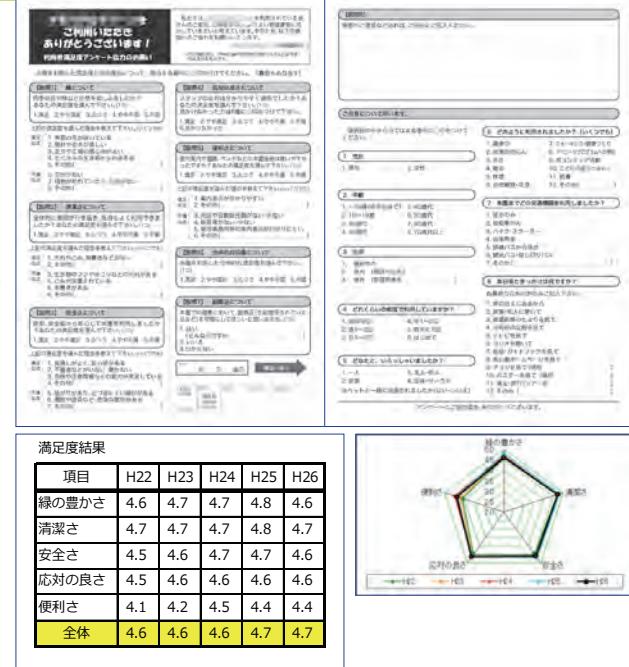
## ウ.その他、企画、提案事項

少しでも多くの視点で管理運営業務を見つめ直すきっかけとなるよう、様々な角度から自己評価を実施します。また、利用者ニーズ・要望苦情は他の指定管理施設で受けているものも参考とします。

### ■ PMK（パークマネジメントカルテ）の手法を取り入れたセルフモニタリングの実施

- 当団体の墓地指定管理施設3件ではPMKの手法を取り入れたセルフモニタリングを行っています。当墓園を含めた4施設において、アンケートの設問を統一することにより、独自のセルフモニタリングシステムを構築します。
- 当診断では、「①他墓地との比較」「②経年変化」「③各項目における利用者満足度の度合い」「④要望・ご意見」「⑤今後の課題」が明確化されますので、この結果を活用することにより職員間で共通の認識を持ち、目指すべき方向性を決定します。
- 当診断による利用者様からのご要望・苦情等について、分析・評価を行い、今後の課題への対応を検討しサービスの向上を図ります。
- より多くのアンケート回答を回収するために、年間4回の繁忙期にアンケートを集中的に実施することにより、サンプル数を増やします。

日野こもれび納骨堂	令和元年度	令和2年度
アンケート収集数	248枚	175枚



### ■ 他の墓園や公の施設のチェック・比較

当団体では年に数回、他の自治体の先進墓地や指定管理が導入されている墓地の現地調査を行い、ベンチマーク手法で優れた点の分析を行い、導入を検討しています。また、当団体の指定管理施設の墓園責任者が、当団体の他指定管理施設で研修を行うことで、他施設での優れた活動を業務に反映できる体制を構築しています。また、利用者ニーズ・ご要望苦情等についても他指定管理施設と情報を共有し、当墓園の管理運営に活用します。

### ■ 監査法人による評価

公金を扱う指定管理者として透明性の高い安定的な施設運営及び経営を行いうため、第1期目第2期目と同様に、年1回、監査法人による会計監査を受審します。

## (6). 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

### ア . 本市の重要施策を踏まえた取組

公の施設は貴市の窓口であり、地域住民に近い存在であるため、当墓園での貴市施策の広報及び実行は地域住民への一番の周知方法であると認識し、指定管理業務の中で重要な業務として実行いたします。

#### ■ 横浜市中期 4 か年計画 2018-2021

貴市が策定した「横浜市中期 4 か年計画 2018-2021」は、都市の持続的な成長に結びつけるといった強い決意が込められているほか、中期的な 6 つの戦略を SDGs の目標と連動させる等、持続可能な未来都市に認定されている貴市ならではの目標設定がされています。弊社でも貴市設定目標を念頭に、当指定管理業務に施策を落とし込み実践するとともに、市民への広報展開を図ります。【当ページに SDGs のアイコンを貼り付け、目標を明確にしています。】

横浜市 SDGs 認証制度において、市内の地域コミュニティの配慮などの優れた取り組みを通じて、SDGs の「目標 11：住み続けられるまちづくりを」に貢献していると評価されました。



Y-SDGsの認証状

#### ■ 情報公開

「市民の知る権利の尊重と、市の市政に関する説明責務を明記するとともに、行政文書の開示を求める権利を広く何人にも保障する」という横浜市の情報公開制度の趣旨を認識し、横浜市の公の施設である当館の情報を積極的に公開します。

#### 情報公開規程

#### 公開請求対応

#### ホームページ、パンフレット

「横浜市の保有する情報の公条例に定められた決定期日を遵守 当墓園の紹介、利用方法等を周知し、利用開に関する条例」に基づき、するとともに、個人が不利益を被者様の利便性向上を図るとともに、事業メモリアルグリーン情報公開する情報の提供はせず、開示できる 計画書、事業報告書をホームページに掲載規程を整備・運用します。範囲で一部開示を行います。し、指定管理運営の透明性を図ります。

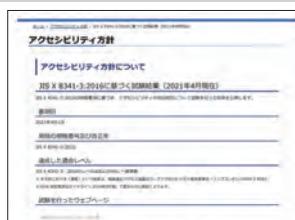
#### ■ 人権尊重

国際化、情報化、少子・高齢化等の社会の急激な変化に伴って、女性、子ども、高齢者、障がいのある方、外国人等に関する問題、インターネットによる人権侵害の問題等、多様化する人権問題に対して貴市施策に則り取り組みを行います。



#### ウェブアクセシビリティの推進

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、高齢者や障がいがある方等、すべての方に配慮したホームページを第 4 期目の開始と同時に導入し、アクセシビリティ・ユーザビリティを向上します。弊社では 2 年前より指定管理施設にて、順次導入しています。



中屋敷地区センターの  
ホームページ

#### 社会参画支援

社会福祉法人等と連携し、障がいのある方の賃金問題、社会参画をサポートするためにパン等の販売を支援しています。



日野こもれび納骨堂での  
障害のある方のパン販売

#### 多文化共生の推進

市内で活躍する外国人の方を講師に迎え、プレイパークにて異文化交流を目的とした自主事業を実施します。



緑公会堂での  
インドのダンス発表

#### 有識者との連携

民生委員や児童委員、障がい者福祉施設、親族と連携して、自主事業に参加する障がいのある方のサポートを実施します。

#### サービス介助士の取得

当団体のサービス介助士が高齢者や障がいのある方が、健常者と同様に施設を利用できるようにサポートします。

#### 職場体験

大正中学校と連携して職場体験を実施し、協力して働くことの意義を伝え、子どもたちの成長を見守ります。



長津田地区センターの  
職場体験

#### 障がい者雇用

企業の社会的責任として、法定雇用率を遵守しています。当墓園においても、障がいのある方の雇用を促進します。

#### 人権研修（年 1 回）

一人一人の尊厳を守り、誰もが等しく利用できる施設を実現し、地域の方に愛される施設を目指します。

## ■ 環境保全活動

ISO14001環境マネジメントシステムを活用した環境保全活動を推進するとともに、自然の大切さを実感する植栽講座やボランティア活動を実施します。



## 環境マネジメントシステムの活用

ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施しています。

## ISO14001 の 照明監視記録表

## よこはまプラスチック資源循環アクションプログラムへの協力

供花の販売では、プラスチック製容器やセロファン等は使わずに、すべて紙製の物を使用します。当墓園に於いてもリデュースに力を入れプラスチック使用量を極力減らします。

## 横浜3R夢プランへの協力

利用者様へ横浜市が取り組んでいるゴミの持ち帰り運動へのご理解とご協力へのお願いを徹底いたしますが、傷んだ供花等は巡回時に回収します。また、植栽管理作業で発生した剪定ゴミなどを排出する際には緑のリサイクルプラントへ搬入することで再資源化に努めます。なお、当墓園の管理作業で最も多く発生する芝生の刈りクズは園内で一部を堆肥化し再利用します。

## 生物多様性の取り組み

都会の失われた自然を回復させる目的で整備された本牧市民公園のトンボ池において、自然に親しみ、生物多様性の理解を深める「横浜にとんぼを育てる会」の環境活動を三十数年間支援し、横浜の自然を次世代へつなぐ取り組みを行っています。当墓園におきましても、生物多様性に配慮した植栽管理を実施します。

## ■ 災害に強い地域づくり

戸塚消防署と連携し、プレイパークにおいて「パパママ応援講座救命救急」や大正地区センターと共同で防災食講座等の自主事業を実施することで、緊急時の対処方法や災害時の備え、自助・共助の大切さを学び、災害に強い地域づくりに貢献します。



# 長津田地区センターの パパママ応援講座 救命救急

## ■ シニアの活躍による活力ある都市の実現

高齢者の方の雇用を創出するとともに、自主事業において活躍の場を提供します。植物や土に触れるという行為はストレスや不安を軽減し、精神的な安定にもつながると言われています。当団体では、地域の方々に積極的に園内でのボランティア活動に参加いただきくためのボランティアポイント制度を設け、溜まったポイント数に応じてエシカルを意識したエコラベル付き商品などと交換できる仕組みを設けます。



## ■ 女性が働きやすく、活躍できるまち

当団体の次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画では、年次休暇の確実な取得や女性の登用を積極的に推進しています。従業員の男女比は2:1で33%が女性であり、指定管理を行う公園のマネジメント職（所長・副所長）は必ずどちらかに女性を配置しています。また、女性の活躍推進やワーク・ライフ・バランスの推進を図るための「よこはまグッドバランス賞」を6年間継続しており女性も男性も働きやすい職場づくりを進めています。



地域貢獻事業

代表企業では横浜市の施策を反映した年間1,000件を超える自主事業イベントを実施し、構成企業では町内美化・清掃・子供たちへの環境教育-ビオトープ活動等を通して地域に貢献しています。当墓園におきましても、墓地ならではの自主事業イベント、他公の施設と連携した自主事業イベントを開催することにより、当墓園の魅力を発信し、墓地のイメージ向上へ貢献します。



## 代表企業の地域貢 献企業の認証状 構成企業の地域貢 献企業の認証状

## 中小企業の振興と地域経済の活性化

当団体は横浜市の地元企業であり、各々の事業において横浜市内に様々なネットワークを構築していることから、スケールメリットを活用し、入札等の安い競争をさせることなく、「横浜市中小企業振興基本条例」に則り、安価で質が高い市内業者に適切な額で発注します。



### イ.その他、企画、提案事項

#### 戸塚区の施策

戸塚区が独自に地域の身近な課題やニーズに対応するために企画した自主企画事業に連動した運営を実施します。



連携する事業名	当施設での反映事業
区民に身近な広報・効果的で分かりやすい広報事業	Facebook 広報の導入、デジタルサイネージの導入
美化推進事業	ゴミの持ち帰り運動、3R活動
防犯力強化事業	防犯パトロール
つか花できれいなまちづくり事業	バラボランティア活動
「災害に強いまちつか」に向けた防災・減災強化事業	横浜市防災ライセンスリーダー、サービス介助士、普通救命取得者の配置 保野公園との合同防災訓練の実施 / ドリームハイツの防災訓練に参加
青少年健全育成事業	プレイパークの開催
つか環境未来エコライフ事業	ソーラーパネルの導入、屋外照明のLED導入

## 4. 施設の維持管理

### (1). 施設管理の基本事項

#### ア .維持管理の基本的な考え方

当墓園は故人の冥福を祈るために機能を有する施設であり、その管理には神聖かつ静謐な空間の創出が求められます。また、花や緑が美しい墓園として、誰もが公平に利用できる開放された墓園として、これらの特性や特色、特殊性を念頭においていた維持管理を行います。

### 1. 利用者様の心情に配慮した園地管理を実施します

様々な想いを持つ方々が利用する場所であるため、心情への配慮を第一に考え、墓参者様が作業エリアに訪れた場合は作業を中止し、御供養が終了するまで作業エリアを変更します。また、お盆・お彼岸・年末年始の墓参時期に配慮した年間維持計画を作成し、墓参者様等が心穏やかに故人との時間を過ごすことができる空間を創出することを心がけます。

### 2. 安全第一をモットーに、安心して利用いただける維持管理を実施します

施設内の危険個所を完全に取り除き、皆様が安心して利用できる施設管理を実施するとともに、緊急時には 24 時間体制で急行する体制を構築します。

### 3. ライフサイクルコストの低減と長寿命化を実現します

指定管理開始と同時に施設・設備の総点検を実施します。総点検により先を見通した中期修繕計画を作成し、適切な清掃・点検・保守・修繕を実施するとともに専門技術職員によるインスペクションを実施します。また、自ら施設や植栽の状態を確認し必要に応じて対応する「状態監視保全」により問題点の早期発見・早期改善をめざし、ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進します。

### 4. 永続的に美観を保つ維持管理を実施します

当墓園は、美しい花と緑に包まれた癒しの空間が形成されています。この空間機能の維持及び公の施設としての公平性に考慮した植栽の配置等の維持管理計画を作成します。これにより、次期指定管理の 5 年間だけではなく、30 年後、50 年後も、当墓園全体が永続的に美しさを保つことができるよう、将来を見据えた維持管理を行います。

### 5. 環境に配慮した維持管理業務を実施します

横浜市は平成 23 年 12 月に「環境未来都市」に国から選定された自治体であり、環境、社会、経済の三つの価値を創造する課題に取り組んでいます。当団体では、横浜市基本構想、横浜市環境管理計画、横浜市中期 4 か年計画、横浜市地球温暖化対策実行計画、ヨコハマ 3 R 夢プラン等様々な環境に対する施策を職員間で共有し、当団体が取得している環境マネジメントシステムに準拠し、環境に最大限配慮した維持管理を実施することで、貴市が目指す低炭素化社会に向けた取り組みを推進します。

#### イ .維持管理の執行体制

これまでの経験による適切かつ安定的な執行体制を構築し、今後もマルチスタッフの配置や団体からの専門技術者派遣を行い、問題の早期発見・早期改善を目指した質の高い維持管理を実施します。

#### ■ 維持管理体制の考え方

建築物維持管理は、複数の公の墓園及び多数の公の施設の指定管理経験がある代表企業（総合ビルメンテナンス企業）が行います。植栽管理は横浜市内で指定管理を含む多数の公園等の植栽管理実績を持つ構成企業（造園会社）が行います。両企業とも各々の分野でのプロフェッショナルであるため、自社で全ての業務を実施（内製化）することが可能です。

#### ■ 経験豊富なマルチスタッフの配置

当団体のノウハウを活用し、当墓園に従事する職員は、様々な業務に対応できるマルチスタッフとして教育します。①目視による施設・設備のチェック、②危険物等のチェック、③植物の病虫害のチェック、④園地内利用者様等への対応、⑤ゴミ拾い、⑥植栽の開花状況や動物の生息状況の確認等を、誰でもスムーズに行えるように教育します。また、全職員が日常的に園内全体の状態を把握し、日常巡視中に即座に問題点を発見できる目を養います。

#### ■ 専門技術者の派遣

定期的な施設点検や、維持管理職員が発見した問題点で特殊な技術を必要とする維持管理業務については、当団体より、電気工事士や樹木医、公園管理運営士等の専門技術者を派遣することにより、機器の修繕や、腐食・枯損・病害虫等の進行を遅らせ、長寿命化を図ります。

## 総合管理体制による安定した維持管理

当団体は総合ビルメンテナンス企業と造園企業の共同事業体であるため、運営と施設園地管理を総合的に見ることができる数少ない指定管理者であり、「横浜市公共建築物マネジメントの考え方」を遂行できる体制を構築しています。

### ◆本社専門職員によるフォローワーク

緊急時や運営に支障が出る場合には、本社専門職員が点検や相談を受けることで、運営への障害を迅速に取り除きます。

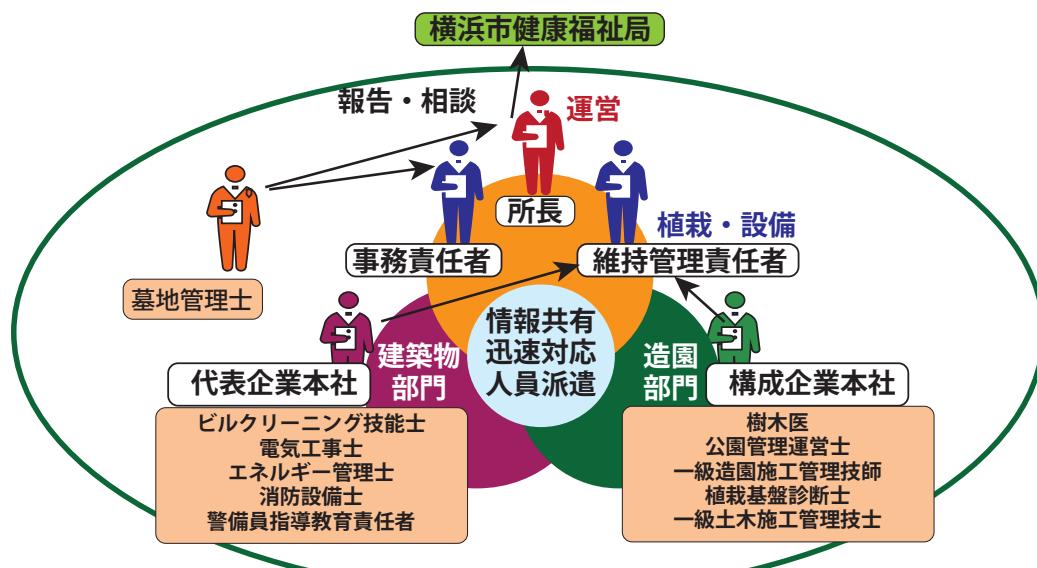
### ◆改善への迅速で適切なアプローチ

現地職員では対応できない不具合が発生した場合は、各部門の本社専門職員が点検を行い、迅速な原因究明と修繕を実施することで、運営への影響を最小限に抑えます。また、指定管理者の仕様範囲外である大規模修繕や改修が必要な場合は、各部門の本社専門職員が状況報告書を基にコストパフォーマンスを考慮した大規模修繕・設備更新提案と見積書を貴局に提出します。

### ◆充実した安心・安全なバックアップ体制

当墓園35分圏内には代表企業本社及び構成企業本社、複数の当団体指定管理施設、事業所があり、指定管理経験並びに建物設備、造園関係資格を有する職員が多数従事しており、緊急時には応援要員を派遣する等、全ての事象に対応可能な体制を構築しています。

## Total Support - 総合力で生かす当団体のノウハウ



## ウ.施設水準の維持、向上に向けた取り組み

日常及び法定点検結果を基に機器の清掃及び部品交換等のメンテナンスを行い、安全性を確保したうえで、「状態監視保全」推進による修繕回数の削減、修繕費の縮減、長寿命化を図ります。また、不特定多数の方のご利用があること、住民票等の機微情報を保管していることから、保安警備業務の強化を図り、利用者様の安全性を確保するとともに、個人情報の漏えいを防止します。

### ■施設水準の維持への取り組み

舞岡墓園をはじめ、今後開発される墓園に対する横浜市民のイメージ向上が先進墓地である当墓園の役割の一つと考えております。そのため、横浜市の墓園開発への一助となるよう、墓地イメージを向上させる、当墓園らしい維持管理を実施します。

実施項目	内容
・施設・植栽及び設備の維持保全・管理に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務開始と同時にプロフェッショナルによる施設・設備の総点検を実施し、長期修繕計画を作成します。それを基に日常点検及び定期点検を実施し、施設の長寿命化を図ります。</li> <li>不具合等を見つかった場合は、速やかに貴市に報告して安全確保の応急措置を行い、その後、必要な修繕を行います。</li> <li>植栽については樹木医の定期的診断による問題点の早期発見・改善を実施します。</li> </ul>
・備品管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理経費により購入した備品等については備品台帳を作成し、貴市の基準に準じて、購入・廃棄等の記録を行い、丁寧に管理を行います。</li> </ul>
・保安警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>安心の確保及び防犯のため、所内を頻繁に巡回するほか、駐車場も午前・午後の1日2回巡回し、不審者を早期発見します。</li> <li>有事の際に必要になる防犯カメラ映像については、指定管理業務開始時に適切な動画位置に設定します。</li> <li>夜間等の職員不在時の不審者の侵入を防止する為に、機械警備を導入します。また、不審者が侵入した時のために、侵入者を威嚇する監視装置を導入します。</li> <li>保安警備に関する留意事項は、全情報が所長に伝達され、所長が日報に記載し、職員間で共有します。</li> </ul>
・環境衛生業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>定められた仕様の回数にこだわらず、利用者様視点に立った維持管理を実施し、常に環境衛生の維持に努めます。</li> <li>敷地内の美観維持確保のため、献花については利用者様の気持ちを配慮しつつ、枯れた部分のみこまめに回収します。</li> </ul>
・廃棄物処理運搬業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内美化のため、あえてゴミ箱は置かず、廃棄物の抑制に努めます。</li> <li>木屑、落葉等は一部コンポストで堆肥化して、敷地内の植栽管理に再利用します。</li> </ul>

### ■巡視点検による水準の維持

園内の巡視の中で、日常作業の不具合や危険源を特定し、改善することで施設の管理水準を維持するとともに、利用者様の安全を確保します。

#### ■巡視点検

- 一日2回以上実施し、破損や異常について日報に記録し、職員全員が確認します。
- 毎日朝礼、昼礼、夕礼と3回ミーティングを行い、職員間でこまめに情報共有をします。
- 発見した異常個所は修繕、または使用禁止措置を適切に取るなど事故を未然に防ぎます。
- 公園との一体型墓園であるため、公園利用者様からの情報提供も迅速な対応には不可欠な要素です。日頃から利用者様、近隣住民の方々には笑顔で友好的な運動を実施し、積極的に声掛けし、良好なコミュニケーション関係を築き、親しみやすい施設づくりに努めます。

#### ■臨時巡視点検

- 台風、豪雨、夏の高校野球予選大会時期には臨時巡視を行い、事故等の発生を未然に防ぎます。
- 異常が発見された場合は二次災害防止を最優先として、立入禁止等の措置を講じます。

### 園地の特徴をとらえた日常巡視における点検項目および注意点

#### 【重点点検項目】 ゴミ、危険枝、不陸、施設不具合の有無・排水設備詰り・ベンチ等施設の安全確認

芝生型墓地	突起物・小石の除去、芝生生育の点検	駐車場	看板類の点検、舗装状況の点検、下枝・落葉の点検
既存・新植緑地	樹勢・枯枝折枝・キノコ発生・越境枝・下枝の点検	管理事務所 レストハウス	不具合・破損・擁壁剥れ・塗装の点検
主園路	落葉・突起物の点検、舗装際の老朽度点検	ガゼボ・ベンチ 看板等施設	破損・欠損・変形等の点検、座面やテーブル表面・基礎露出・歪み・劣化の点検

## ■維持管理作業の安全対策について

- 最も作業危険度が高く安全対策が重要な作業は草刈り作業になります。作業服装、道具、作業手順書、作業エリア、刈る方向、養生方法、ヒヤリハットを記載したマニュアルに則って安全に作業を実施します。
- 毎朝の危険予知活動と月1回の安全ミーティングで安全意識を高めます。
- 始業時はラジオ体操、KY活動を行い、当日の作業内容を作業管理ボードで見える化した朝礼を実施します。
- 毎朝職員の体温と血圧を記録、体調管理と熱中症予防意識を高めます。また、空調服を配備して作業中の負荷の低減を図ります。
- 当団体安全担当と安全衛生委員による安全パトロールを隨時実施します。
- 作業用機械点検は年1回専門業者による点検と、職員による日常点検を実施します。
- 作業看板、コーンバー、ネットで作業範囲を囲み、肩掛け草刈時は飛散防止ネットを使用します。
- 利用者様が作業エリアに接近した場合は機械作業者へ合図を出し、即座に中断できるようにします。
- 休日は騒音や埃が出る作業は原則実施しません。止むを得ず実施する場合も利用者様の安全最優先での作業を徹底します。
- 住宅近接地での機械作業は、騒音等を考慮し、9時以降から開始します。
- 委託による維持管理作業についても同様の対応指導を徹底します。



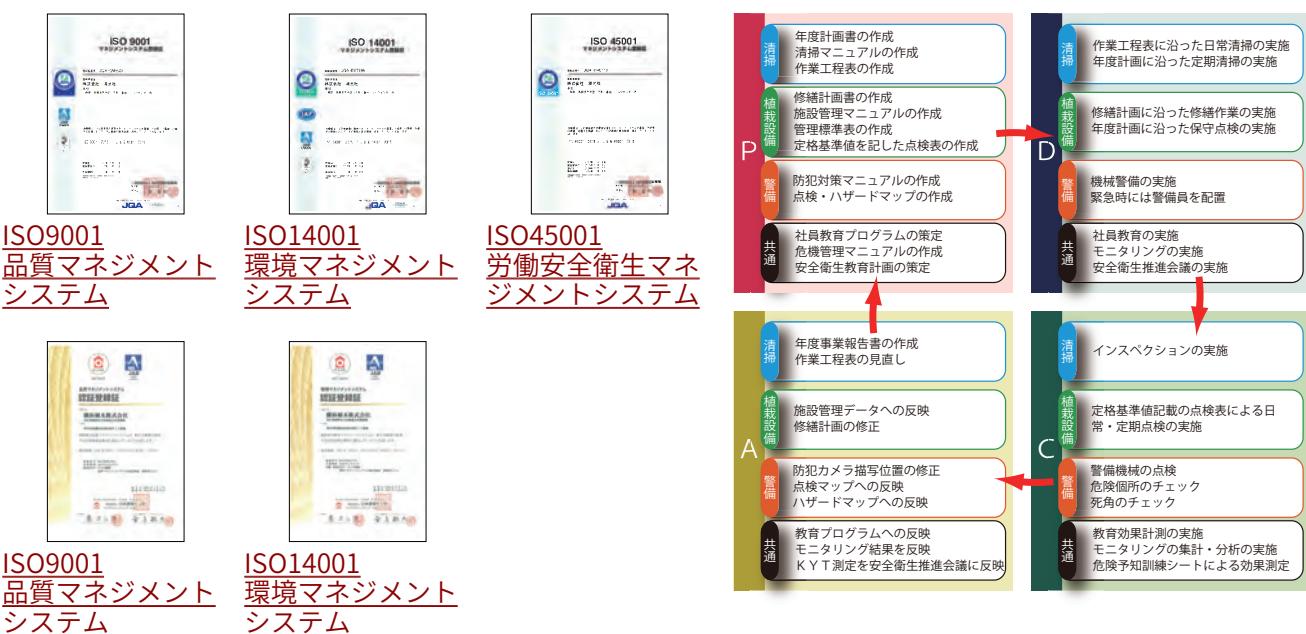
## ■維持管理水準向上に向けた取り組み

### 横浜市公共建築物マネジメントの考え方

横浜市では公共建築物の長寿命化を図るために、推奨された周期で修繕を実施する「時間計画保全」ではなく、点検結果を基に安全性を確認しつつ修繕を実施する「状態監視保全」を推進し、建替えまでの修繕回数の削減による修繕費の縮減を図る計画を打ち出しています。代表企業は総合ビルメンテナンス企業であるため、日常点検及び法定点検結果を基に、適切な修繕時期を判断することが可能であり、安全性を確保したうえで「状態監視保全」による修繕費の縮減が可能です。

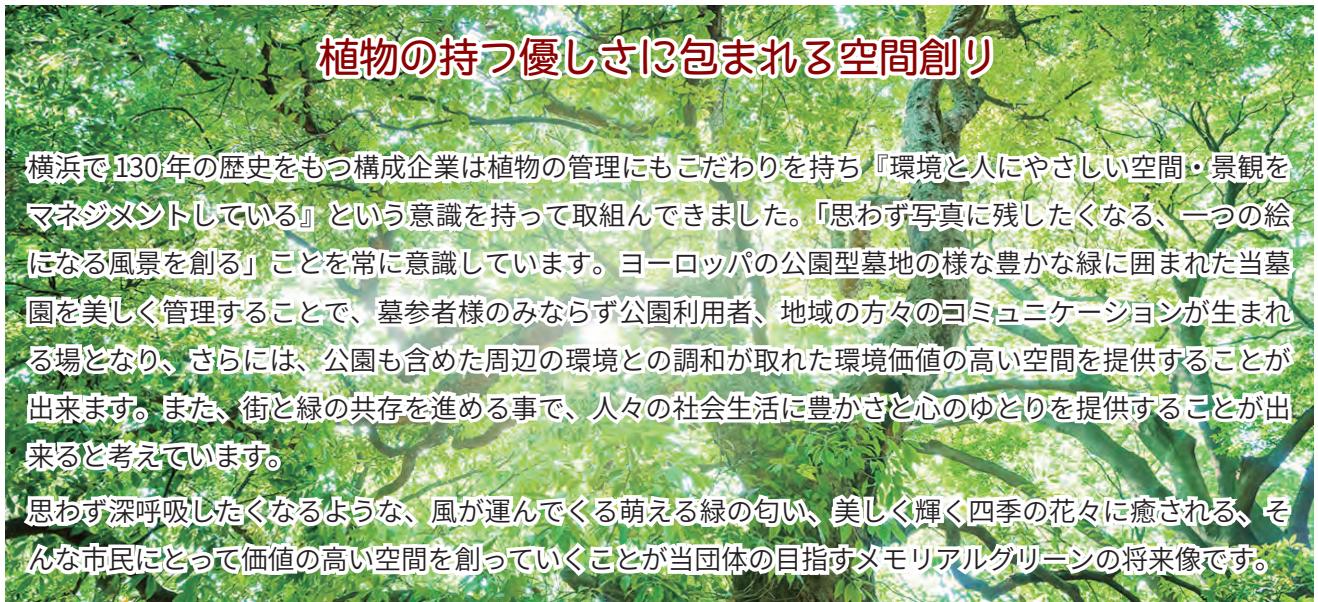
### マネジメントシステムの活用

メモリアルグリーン維持管理要求水準を確実に履行するために、3つのマネジメントシステムを活用した維持管理業務を実施し、「快適」「安全」「安心」を計画的にお届けします。これらの計画をPDCAサイクルで運用することにより、CSの向上及び維持管理業務のスパイラルアップを図っています。



## (2). 植栽等の適正管理

### ア.植栽管理の基本的な考え方



植物管理の全体方針

### 「確かな技術・知識による植物環境の維持と施設価値の向上」

「植物管理を行う維持管理責任者（副所長）」と合わせて「バラ専任担当者」及び「芝生専任担当者」をそれぞれ配置します。

⇒「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の二本立ての陣容とします。

専任担当者にはそれぞれ個々の植物専任サポートスタッフをつけます。個々の植物管理への職員の「やりがい」と「責任感」を高め、園内全体の植物の質を向上させることを狙います。

#### イ.各植栽別の維持管理計画

##### ■ バラ管理

### 専任担当者の配置と十分な手間・愛情をかけて当墓園の価値をより高めます。

海外の墓地の様な雰囲気の当墓園の魅力を語る上で、最も重要な部分がバラによる修景です。芝生とバラとのマリアージュは見る人の五感に訴えるものがあります。当墓園のバラは種類・量ともに公の墓園としては群を抜いた存在ですが、一方で、植栽から15年が経過し徐々に課題も出てきています。状態の悪いものについては耐病性に優れ管理コスト・労力の比較的かからない最新品種への入替を提案いたします。墓参者様を含めた当墓園のステークホルダーが大切にしている「価値」を永続的に維持していく方針のもと管理を行います。

管理には通常の植物以上の手間と情熱が求められますが、開花時には手間をかけただけの結果が得られます。バラは各管理の適期を逃してしまうと、開花時期のずれ・病害虫の発生・新芽の伸長阻害・霜害・花付きが悪い等の影響が出やすい植物です。四季咲き品種は9月に整枝剪定を行いますが、整枝後4~5日間後に秋の花が開花します。この整枝作業が一週間遅れると日照時間の関係から開花が二週間程度遅れるため特に注意します。2月には次の開花に備え日当たり、風通し確保のため間引き剪定を行うとともに、残した枝も半分程度に詰めます。施肥は、冬季に株周りに溝を掘り、乾燥油粕及び骨粉などの有機肥料を元肥として施します。これにより樹体の健康維持と花の香を良くします。また、根回りは常に雑草の除去・落葉の除去を行い、病気の発生を防ぎます。(株)京成バラ園芸にも技術指導を仰ぎながら、バラ専任担当者が責任をもって年間管理を行います。



構成企業が6年の歳月をかけて創り上げた景色  
根岸森林公園「香りのバラ園」

## 芝生管理

### 目標とする姿を明確にし、熱意を持って美しい芝生景観を創ります。

当墓園の美しい景観を形づくる上でバラとともに最も重要な芝生は、広大に広がる爽やかなグリーンとフラットな空間が墓参者様の心を静かに落ち着かせる癒しの空間となります。目指す姿を決め、計画を立て、そして何よりも熱意を持って維持管理にあたることが大切となります。

目指す姿は保土ヶ谷区にある英連邦戦死者墓地の芝生です。コモンウェルス戦争墓地委員会のヘッドマネージャーには構成企業が管理する根岸森林公园の芝生管理研修で講師としてグリーンキーパーとしての技術のみならず、作業に携わる時的心構えや職人としての哲学など広範に渡りご指導いただいた経緯があります。また、日野こもれび納骨堂の植栽担当社員は横浜国際総合競技場、三ツ沢球技場のグリーンキーパーにも技術指導を仰ぎ日々研鑽に努めるなど、組織としてのレベルアップを常に図っています。当墓園の芝生については現状の管理レベルより一步上を目指した管理を以下のように行います。

まずは現状の荒れている芝の不陸正整を行います。エリアを定め計画的に順次エアレーション、目砂散布後に転圧ローラーで芝生面を徐々に平坦に整えていきます。また、現状で雑草の混入率が高いため（芝高40mmを超える管理を行うと雑草混入率が急激に高まります）横浜市とも協議した上で除草剤を効果的に活用し、人力除草にかかる経費の縮減と良好な芝生維持の両立を目指します。また、芝生の最も成長する夏場は刈込頻度をそれ以外の時期よりも多く行うこと密で平坦な美しい芝を保ちます。夏場は刈り高さを25mmから30mmに保つことで葉からの水分蒸散を少なくし夏場の芝にかかるストレスを軽減するとともに灌水にかかる労力、水道使用量の節減にも配慮します。構成企業の社員は芝草管理技術者資格の取得を予定しており、年間を通じて指導・アドバイスを行うとともに、芝生専任担当者を現場に配置することで責任を持って年間管理を行います。



不陸の無い平坦で美しい芝生を目指します。

(画像は英連邦墓地 7月の様子)



エッジカット作業により芝生と植栽の境界をはっきりさせる事で芝生と植栽両者の美しさを引き出す事ができます。

## 草花管理

### 静謐な場の雰囲気を崩さず、主張しすぎず、さりげなく目に留まる花風景

四季折々の変化を感じていただけるよう、年間を通じた花苗植え替えを行います。一年草は構成企業の取引企業である花卉生産企業の協力を得ながら墓苑の雰囲気に合うような楚々とした色合いの物を中心にセレクトします。園内全体のバランスを考え、来園されたすべての方に満足いただけるような配置・色合い等を考慮し、公平性にも配慮した草花管理を行います。また、多年草、宿根草、球根類も一部使いながら園内にバリエーションをもたらします。



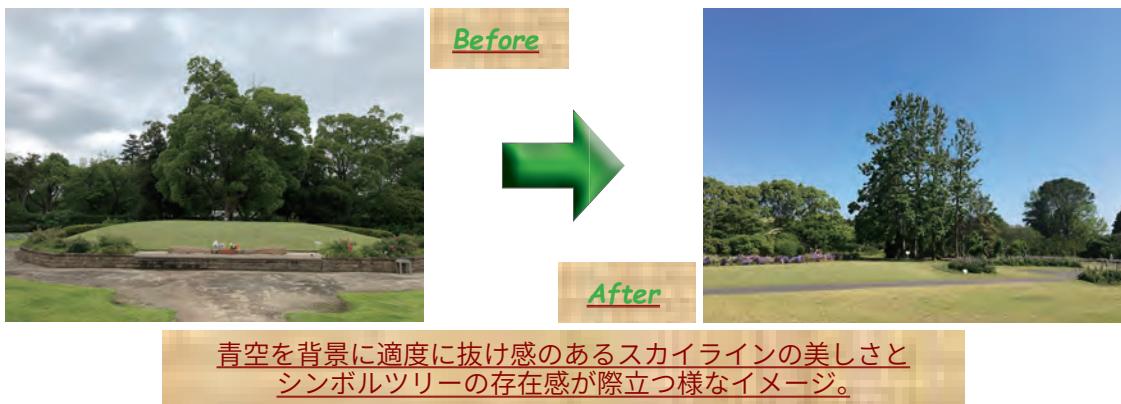
構成企業が指定管理者となっている公園等での植栽事例。

自社開発品種も含めて、新しい物を積極的に取り入れる事で来園された方々にも大変喜ばれています。  
メインであるバラとのバランスや夏場の強健さ、コスト面も考慮しながら品種選定いたします。

## ■高木管理

### エリア毎にそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行います。

開園から15年が経過して、当初植栽された樹木も成長管理の時期を経て鬱蒼とした密な状態となっています。今後はエリア毎にそれぞれの樹木がもつ役割（遮蔽、緑陰など）を考慮した目標樹形を定めて抑制管理を行う必要があります。シンボルツリー周辺の高木は数年かけて高さを抑えることでシンボルツリーとしての存在感を際立たせます。剪定を行う際は自然樹形を意識して間引き剪定を中心とした管理を行います。枯枝、病虫害枝、ひこばえ等は適宜取り除きます。また、育成状況や樹形に問題が見られる枝、安全性に欠ける枝、他の植物への被圧の影響がある枝等については、樹木医の監督のもと、適切に管理を行います。現在市内に広がりを見せているナラ枯れについてもスタッフ巡視等でフラスの発生などがないか注意深く観察を行い、異常が見られた場合は速やかに所管部署へ報告します。



## ■低木管理

### 園路と各エリアの境界、見通しも確保しながら足元の彩りを飾る

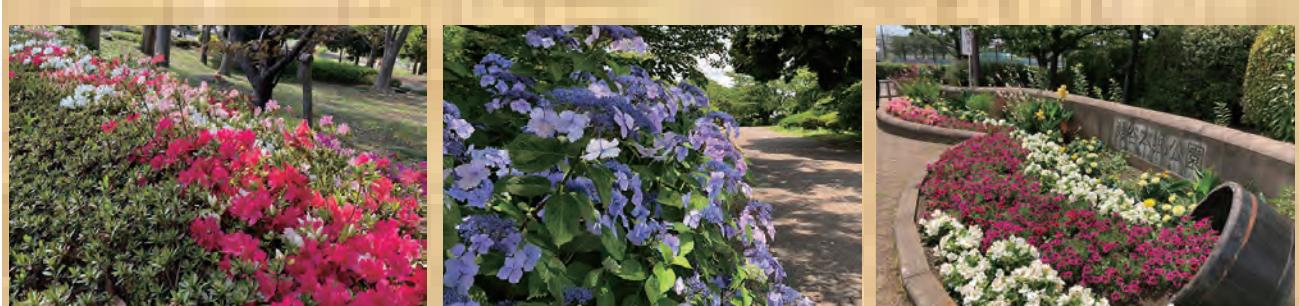
樹木の成長と周辺の景観の調和を念頭に置きながら、刈込高さ・幅等を見極め、最適な形状を保ちます。また、基本に忠実に花芽形成時期を考慮したうえで最適な時期に作業を実施します。

メイン園路のハクチョウゲは目標樹高を超えていると思われ、バラを圧迫しており景観も悪くなっています。数年かけて高さを現状の半分程度まで下げて（一部の株は間引いて宿根草等への転換も検討）バラがより美しく際立つよう管理します。



左写真の赤枠内に、バラが植えられているが、ハクチョウゲと同じ高さのため同化てしまい、バラの存在感がなくなってしまっている。  
芝生エリアからは、ハクチョウゲに遮られているために、バラを鑑賞できなくなってしまっている。

数年かけてハクチョウゲの高さを現状の半分程度まで下げて（バラがより美しく際立つよう管理します。



構成企業が指定管理者となっている公園等での植栽事例。  
低木の花木類は花芽分化時期を逃さず適期に剪定・刈込作業を実施することで四季を感じられる空間創りを行います。

## シンボルツリー

厳かな気持ちに寄り添うシンボルツリーは、健全な姿でいる事が大切です。わずかな枯れ枝でも剪定除去できるようなこまめな点検をします。樹勢の衰弱が見られた際は、樹木医の監督のもと、樹勢回復作業に取り組みます。治療を要する際は、治療目的や方法、目標樹形、回復予測期間などの説明パネルを設置します。

シンボルツリーとして植栽されている樹木について、墓参者様に紹介するページを当園ウェブサイト内に設けます。樹木の名前、特徴、管理方法などの情報を記載します。

剪定管理作業時は、参加者を募って説明会を開催します。剪定技術の説明や、樹木の特徴などを説明し、墓参者様とのコミュニケーションを図ります。

### クスノキ

クスノキは日本を代表する巨樹であり、常緑樹でありながら葉色は明るく、存在感のある美しい樹木です。大きく成長し、樹冠の大きさを保って管理していきます。無剪定でも形が丸く整いますが、現在は正面の枝葉が少なく、後ろ側は隣木の被圧を受けています。土壌が経年固結していないか、根系は順調に発達しているか等調査し、健全な生育環境を整え、豊かな緑量をもつように、適切に管理していきます。

### ケヤキ

ケヤキは盃状の樹形が見事な、新緑と紅葉の季節感が楽しめる巨樹です。風通し良く、爽やかな樹姿が美しい樹木です。クスノキ同様、大きく成長した樹冠を保って管理していきます。自然樹形が美しい現状を維持しつつ、土壌の経年固結の回避、根系の発達促進、枯れ枝剪定除去等、健全な生育環境を整え、適切に管理していきます。

### ヒメシャラ

ヒメシャラは日本原産で、赤褐色の樹皮が美しい落葉高木です。新緑、紅葉の他、花も楽しめる樹木で、庭木としても人気の樹木です。無剪定で樹形が整うので、自然樹形を生かすように管理していきます。ケヤキ同様、土壌の経年固結の回避、根系の発達促進にて、健全な生育環境を整えます。現状で回復傾向が見られるため病害虫被害の発生に備え、日々こまめな点検を実施し、異常個所は早期発見・被害最小时に対応します。

## 植栽維持管理計画

項目	周期	令和4年度												摘要
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
【植栽管理】植込地					お 益	お 益	お 彼岸				年 末 年 始			
高木剪定	シンボルツリー:ケヤキ	1回／年									○			自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	シンボルツリー:クスノキ	1回／年									○			自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	シンボルツリー:ヒメシャラ	1回／年									○			自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	メタセコイア	1回／年									○			自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	落葉高木	1回／年									○			自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	常緑高木	1回／年									○			自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。 花木は花芽に注意。 フサアカシアは開花後から6月まで。
中木剪定		1回／年								○		○		マンサク、キンモクセイは花後。
低木刈りこみ		1回／年	○		○					○				12月は整枝程度。 レンヨウ、ユキヤナギ、ヒュウガミズキ等は花後すぐに。
施肥	高木	1回／年										○		樹木医の指導に応じて
	高中木	1回／年										○		樹木医の指導に応じて
	低木	1回／年										○		樹木医の指導に応じて
病害虫防除	高中木	随時												
	低木	随時												
臨時処置:支柱取り外し		随時												
臨時処置:支柱養生		随時												管理上必要に応じて対応
臨時処置:その他		随時												植付・灌水・枯損木処分
剪定枝処分		随時												剪定枝の運搬処分
【植栽管理】芝生地														
機械刈込	10回／年	○	○	○	○	○	○	○	○	○				墓園内、7・8月は2回実施予定
手刈込	7回／年		○	○	○	○	○	○	○	○				ブレード周り
目土掛		随時												肥料混合。 弱った部分、不陸部分などに実施。
エアーレーション	1回／年											○		通路部分など踏圧が掛かる部分を重点的に実施
施肥	2回／年	○				○								
病害虫防除		随時												状況に応じて応じて
手抜き除草		随時												状況に応じて対応
灌水	10日／年			○	○		○							必要に応じて
【植栽管理】修景バラ・ツルバラ														
夏季剪定	1回／年					○								
冬季剪定	1回／年											○		
摘蕾・咲きがら切りや摘実		随時												
つるバラ誘引結束	1回／年										○			ガゼボにつるバラ新植の場合
施肥	3回／年	○				○								
病害虫防除	19回／年	○	○	○	○	○	○	○	○	○				○
手抜き除草		随時												
灌水														必要に応じて
【植栽管理】バラ(大輪系)														
夏季剪定	1回／年					○								
冬季剪定	1回／年											○		
摘蕾・咲きがら切りや摘実		随時												
施肥	3回／年	○				○						○		
病害虫防除	19回／年	○	○	○	○	○	○	○	○	○				
手抜き除草	8回／年	○	○	○	○	○	○	○	○	○				
灌水		随時												必要に応じて
【植栽管理】草花(一年草)														
種付	4回／年		○		○			○		○		○		20株/m <sup>2</sup>
地被え	4回／年		○		○			○		○		○		古株や雑草を除去、耕耕、施肥
施肥	4回／年		○		○			○		○				追肥
灌水		随時												必要に応じて
除草、清掃、花がら摘み		隨時												
【植栽管理】草花(宿根草)														
施肥	1回／年											○		追肥
灌水		隨時												必要に応じて
除草、清掃、花がら摘み		隨時												
【植栽管理】草花(除草、花がら処分)														
除草、花がら処分		隨時												
【植栽全般】														
樹木医による巡回	12回／年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	樹木医による定期巡回

周期項目で青塗りがされている項目は、要求水準以上に実施する作業になっています。

## ウ.植栽管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

バラと芝生の選任職員の配置により直営によるきめ細やかな管理を実施することで、「思わず写真に残しあくなる、一つの絵になる風景」を創出します。

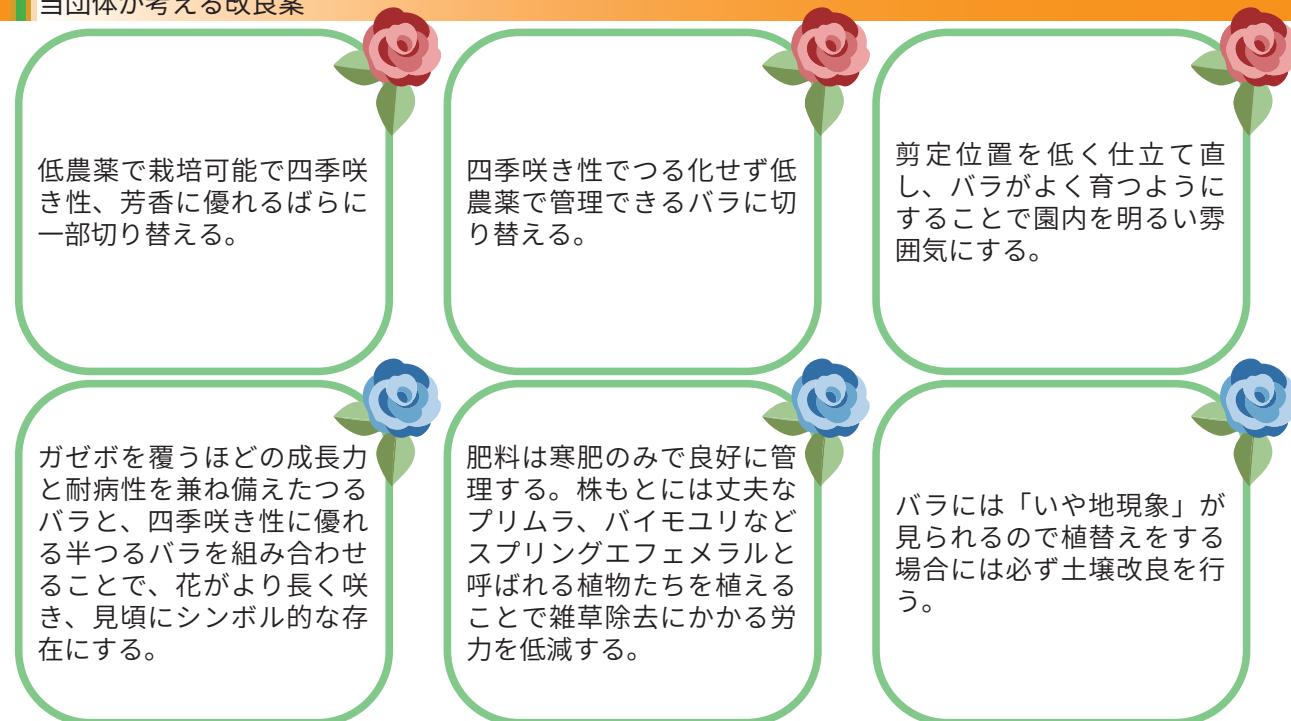
## 【バラについて】

バラの専任担当者を配置してすべての作業を直営できめ細やかに行います。病気や害虫の食害による樹勢の衰退については改良が必要な状態と思われます。既存バラを大切に管理していくことは勿論のこと、最新品種への植替えやガゼボ周辺のつるバラ改良で新たな修景・癒しスポットを創出します。

## 当団体が考える現状の課題

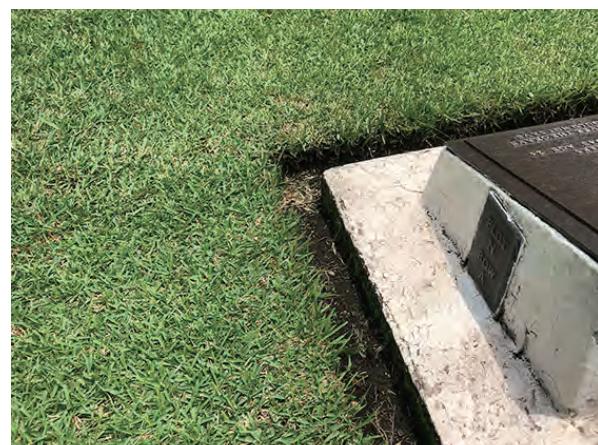
- 開園当時としては栽培しやすいバラが植栽されているが、農薬及び肥料が必要な品種群が主体となっている。
- 丈夫な修景バラも多用されているが、四季咲き性の弱い品種、耐病性に欠く品種が多く見られる。
- バラのまわりの植栽（特にハクチョウゲ）がバラの生育を阻害している。
- シンボリックな白のハーフガゼボがあるものの、植栽されているつるバラの耐病性が無く、生育していない。
- バラの株もとに繁茂する雑草の除去にかかる手間が膨大である。また、土が露出していることで雨水のバラへの撥ね返えりによる病気拡散が懸念される。

## 当団体が考える改良案



## 【芝生について】

当墓園の芝生型墓地において、墓石周りは石の保護のため水準書では「手刈り」となっていますが、手間と時間のかかる作業であり墓参者様へご迷惑をお掛けする事にもなってしまいます。そこで墓石周りの芝生をカットする事で芝刈り作業時間の大幅短縮を図り、可能な限り利用者が心地よく墓参できる環境を提供します。これには景観・見映えの向上のほか作業時間短縮により騒音を少なくする、墓石の傷つきを防ぐなど副次的な効果も期待できます。



### (3). 建築物、工作物の適正管理

#### ア. 管理事務所等の建築物の維持管理計画

管理事務所は利用者様が利用できる唯一の屋内施設になっています。利用者様が快適に利用できるように利用者様視点に立った管理を実施するとともに、利用者様が立ち入れない慰霊碑型納骨施設内は、利用者様に代わり、個人の尊厳を大切に維持管理を実施します。

#### ■ 管理事務所及び受付スペースの維持管理計画

代表企業は総合ビルメンテナンス企業であり、病院をはじめとする特殊な建物の維持管理を多数実施し、得意分野としています。維持管理業務を実施する上で重要なことは、建物を利用するすべての方（乳幼児から高齢者、体の不自由な方）が快適に過ごすことが可能な専門的な管理であり、利用者様の視点に立った維持管理を実施します。**【代表的な管理施設：神奈川県立がんセンター、神奈川県立循環器呼吸器病センター、神奈川県立リハビリテーションセンター等】**

項目	内容
日常清掃	管理事務所では使用者様の事務手続きやご遺骨の確認等を行う場所です。維持管理職員による丁寧な日常清掃はもちろんのこと、事務職員も合わせたきめ細やかな巡回清掃を実施し、静謐な空間づくりに努めます。
定期清掃	「状態監視保全」によるメンテナンスを実施し、床材等の延命化、美観向上、コストの低減を図ります。床面清掃には洗剤を使用せず、アルカリイオン水を使用し安全面や環境に配慮した清掃を実施します。
設備点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>「状態監視保全」を念頭に置いた日常点検を実施することにより、設備の異音・異臭等からの不具合箇所の早期発見・是正を図ります。</li> <li>定期点検においては今後も専門技術者を派遣し、仕様書及び法定点検回数を順守して実施します。</li> <li>安全確保のため、各施設に設置されている消火器・機械警備・非常用照明・電気設備・エアコン・換気扇等の定期点検を実施します。</li> </ul>
警備	管理事務所には使用者様の住民票等、多くの個人情報の保管されています。通常の機械警備システムだけでなく、侵入者を特定、排除する最新警備システムを導入します。

#### ■ 慰霊碑型納骨施設の維持管理計画

合葬式納骨施設は地下にあるために、結露が発生しやすく、多くの施設では空調の新設や換気扇の増設を行い、結露対策を実施しています。当団体でも合葬式納骨施設においては、結露対策を実施するとともに、故人の尊厳を守るために、年1回の大掃除を実施します。

項目	内容
結露対策	地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっています。季節や天候を考慮した換気作業を行い、室内及び骨壺内の結露水の発生を防止し、ご遺骨の経年劣化を防ぎます。(月4～6回程度)
大掃除	使用者様の立ち入りができないため、日常清掃の他に、使用者様に代わり、亡くなられた方へのご供養を込めて、年1回3日間の大掃除を実施します。

#### 建築物維持管理計画

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
レストハウス・管理事務所												
消火器法定点検						○						○
非常用照明法定点検						○						○
電気設備定期点検						○						
エアコン保守・点検												○
換気扇保守・点検												○
衛生器具保守・点検												○
温水機器保守・点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
日常清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
床面洗浄清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
フローリング清掃					○							○
窓ガラス清掃				○								○
水鏡清掃				○								○
電灯清掃				○								○
納骨室												
消火器法定点検							○					○
非常用照明法定点検							○					○
電気設備法定点検												○
電灯点検												○
ファン保守・点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
日常清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
特別清掃（大掃除）									○			
警備業務										○	○	○
機械警備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

## イ. 管理区域内の工作物の維持管理計画

当墓園のシンボルとなる水鏡は常にきれいな状態で参拝できるように清掃、水設備の点検を行います。ガゼボやトレリス、照明、スピーカー等は経年劣化による落下や倒壊がないように、日常点検時に特に注意を払い、利用者様の安全を第一に漏れのない設備点検を実施します。

### ■ 水鏡の維持管理計画

- 鏡面及び献花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施します。次亜塩素酸の投入、年6回(仕様上は4回)の水抜き高圧洗浄清掃時に完全換水を行いレジオネラ属菌の発生を抑制するとともに、自主的に定期的な残留塩素測定を行います。また年1回の水質検査を実施し、水質の安全性を確認します。

### ■ ガゼボ及びトレリスの維持管理計画

構成企業にガゼボとトレリスの施工に携わった職員が在籍し、この施工において平成18年度優良工事請負業者表彰を受賞しています。ガゼボとトレリスは特注品であるため、細部まで知識を有する構成企業職員の指導の下、メンテナンスを実施します。

### ■ 給排水施設の維持管理計画

- 利用者様が快適に利用できるよう、水汲み場（6カ所、蛇口12カ所）の日常点検においては、漏水の有無、蛇口の破損有無を確認します。夏場は異臭が出ないように、こまめに樹の泥上げを行います。水汲み場の水は飲料用水には適さないため、飲料不可の旨を表示し、利用者様への安全配慮に努めます。
- 近年多発するゲリラ豪雨や台風に伴う大雨による冠水防止のため、日常から側溝清掃を重点的に行い、落葉や土砂等の堆積物を除去し、排水機能を今後も維持します。また10月に、側溝、排水樹等のすべての排水施設の高圧洗浄・吸引清掃を行い、蚊の大量発生、病原菌による周辺地域の汚染を防止します。

### ■ 水施設の維持管理計画

- 貯水槽、スプリンクラー、ポンプ、電気設備の制御盤や電磁弁等のトラブル等を早期に発見し対応できるよう、状態監視保全を徹底します。
- スプリンクラーは、芝全面に水が行きわたるよう、飛距離と回転について日常点検の中で調整を行います。

### ■ 電気設備の維持管理計画

屋外照明やスピーカーは、腐食や金属疲労等の経年劣化による落下及び倒壊により大事故を起こす可能性がある設備になりますので、目視、触診等による日常点検を実施することで、利用者様の安全を確保します。

## 建築物維持管理計画

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
給水施設												
日常点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
排水施設												
日常点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
U型の清掃									○			
樹清掃								○				
オリフィス清掃								○				
管渠清掃								○				
電気設備												
照明灯	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
スピーカー	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
水鏡施設												
貯水槽（井水）清掃・点検			○				○			○		
スプリンクラー点検			○				○			○		
電気設備点検			○				○			○		
ポンプ点検			○				○			○		
園内												
ゴミ収集	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ゴミ分別処分	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
献花回収	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
水鏡清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
献花台清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
休憩施設清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
常設駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
臨時駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
繁忙期清掃	○											
落葉清掃	○											
臨時清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
水鏡施設												
池床水抜き清掃		○			○			○		○		
消耗品補充	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
警備業務												
日常巡視	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
臨時警備	○											

## ウ.維持管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

園内の工作物は定期的にメンテナンスを実施することで花や緑と調和するように管理します。また、ライフサイクルコストを削減する維持管理を実施します。

### ■ ライフサイクルコストダウンの取り組み

当墓園は供用開始から15年が経過し、機器の不具合が表面化する時期になっています。第4期指定管理開始後に、代表企業の技術管理部職員による機器の総合点検を実施することで、早期に機器の状態を確認し、不具合箇所の抽出と改善を迅速に行います。この調査結果をもとに機器の延命化を念頭に置いた長期修繕計画を作成し、ライフサイクルコストダウンにつなげるとともに、大規模修繕や更新が必要な機器については、貴局が早期に対応できるように、報告書と見積金額を付した修繕・更新提案を行います。また、「状態監視保全」による予防保全を基本に、不具合箇所の早期発見・早期是正を行い、施設設備の長寿命化、利用者様の安全を確保します。

### ■ 屋外照明のLED導入

屋外照明の電球交換は高所作業車を要し、交換作業が高額になることから、LEDに交換することで、管球交換の作業費用、電気代を削減します。

### ■ 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄

現在、黒ずんでしまっている水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスは指定管理開始と同時に高圧洗浄を実施することで、品質の向上と延命化を図ります。高圧洗浄については、定期的に年1回実施します。

### ■ 環境に留意した維持管理

近年、環境課題への取り組みは都市のブランド力となっています。貴市においては、横浜スマートシティプロジェクト等の環境への取り組みが、国際会議で評価されています。また平成23年には国から「環境未来都市」に選出されており、当団体では当墓園の施設維持管理においても、貴市の環境への取り組みを更に推進する一助となるよう、環境保全に最大限貢献します。

### ■ 環境マネジメントシステムの活用

環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行い、環境負荷を低減するとともにライフサイクルコストを削減します。

### ■ グリーン購入

横浜市グリーン購入の推進に関する基本方針に則り、清掃資機材やユニフォームはエコマーク認定商品やリサイクル商品を導入し、環境負荷の低減、3R活動による省資源化に取り組みます。

### ■ アルカリイオン水による定期清掃

洗剤を使用しない消臭・殺菌効果のあるアルカリイオン水による床面洗浄を実施し、汚染水等による環境負荷及び転倒等の作業事故を防止し、美観・環境衛生の向上を図る定期清掃を実施します。

## (4). 施設の安全対策

### ア .施設の安全対策

利用者様の安全を第一に、園内の不審な点を早急に発見できる体制を構築します。改訂するメモリアルグリーン危機管理マニュアルやハザードマップを活用し、職員への安全対策教育を徹底します。

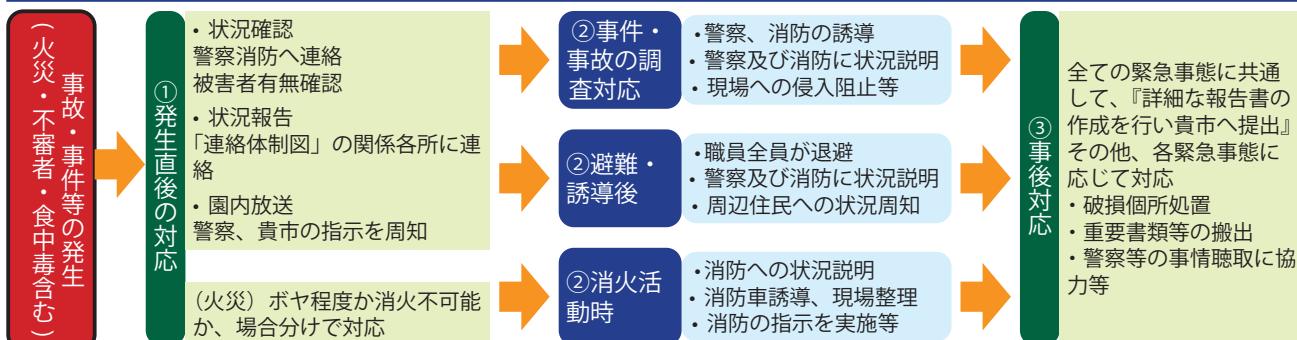
#### 安全対策への取り組み

- 利用者の皆様に常に安心してご利用いただけることが、管理運営を行う上での大前提であると認識しています。施設の安全対策については、今後も利用者様の安全確保を最優先とし、「危機管理マニュアル」に従い、事前・事後の対応策を実施します。
- 対応策を考える上で、ISO45001「労働安全衛生マネジメントシステム」のノウハウを活用し、「安全衛生推進会議」を実施します。
- 職員それぞれが危険要因に「気づく目」を養うべく安全に関する教育を実施し、利用者様がより安心して当墓園で過ごしていただけるよう、引き続き安全に関する資格の取得に努めます。

#### 事前の安全対応策と内容（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

想定される事案	火災、不審者、感染病、食中毒、テロ行為
情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>所長以下、事務担当者や維持管理担当者のうち必ず1名以上の職員が常時敷地内を巡回している状況とし、危険要因の早期発見に努めます。</li> <li>監視カメラにより、事務所で常に園内・駐車場のモニタリングを行います。</li> </ul>
敷地内における対策	<p>&lt;日常的な安全点検&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1日3回以上の巡回や毎日の植栽管理・清掃における園内・駐車場チェックにより建築物の劣化や亀裂、枯枝等樹木からの落下物や下枝等の危険物を発見した場合は速やかに除去します。</li> </ul> <p>&lt;作業中の安全対策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者様への危険が伴う可能性のある管理業務（例：樹木の剪定）については、利用者様の比較的少ない日時（墓参期・お花見の時期・イベント時等を除く平日）に実施します。</li> <li>作業実施日決定後、速やかにホームページや掲示板で告知します。</li> <li>安全確保のため、作業中はラバーコーンやロープ、サインを設置し立入禁止区域を設定します。また、当日の作業内容については、掲示板にてご来場の方へご案内します。</li> </ul> <p>&lt;駐車場及び近隣の安全対策&gt;</p> <p>午前・午後の計2回巡回します。</p>
連絡体制	<p>事故・事件における「連絡体制図」を作成します。 (連絡の手順：事故発生→発見者→管理事務所→必要とされる連絡先)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>負傷者発生時、建物・設備損壊時等の連絡先⇒当団体、横浜市健康福祉局、戸塚警察署、戸塚消防署、国立病院機構横浜医療センター等</li> <li>ライフラインが切断された場合⇒NTT東日本神奈川支店、水道局事務所、東京電力、東京ガス、地域防災拠点（保野公園）等</li> </ul>
有資格者の配置	(1) 防火管理者：所長 (2) 生活資機材取扱リーダー：所長以下3名 (3) 救助資器材取扱リーダー：所長以下3名 (4) 普通救命講習修了者：全職員 (5) 上級救命講習修了者：1名
ハザードマップ・ヒヤリハット集	敷地内における危険個所やその原因を把握し事故等を未然に防ぐため、「危険源特定リスト」と「ハザードマップ」、「ヒヤリハット集」、「危険原特定リスト」を作成します。
研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務所内研修を実施し、危機管理マニュアル、BCPの共有化を図ります。</li> <li>安全対策に関する資格の取得や講習の受講を奨励します。</li> </ul>

#### 事後の安全対応策（「危機管理マニュアル」より一部抜粋）



## イ.施設の防犯対策

安全対策における「防犯対策」として、園内の職員における巡回はもとより、防犯カメラ設置や最新防犯システムの導入、また地域との連携による防犯対策を実施します。

### 防犯対策への取り組み

常に園内に人の目がある体制を原則とし、慰靈碑型納骨施設・多目的ホール等の施錠等を徹底します。

#### 事前の防犯対応策と内容（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

##### 敷地内における対策

###### <監視カメラによる防犯対策>

- ・監視カメラ設置による 24 時間 365 日の警備体制を実施します。
- ・「防犯カメラ設置」のサインを出入り口に表示し、不法侵入や不法行為を抑制します。
- ・夜間の敷地内立ち入り等、営業終了後に異常事態があった場合は、監視カメラの録画再生により状況を確認します。

###### <最新システム導入による防犯対策>

- ・侵入者を威嚇・視覚遮断することのできる監視システム、セコム社の「フォギープロテクション」システムを導入します。

###### <臨時の防犯対策>

職員退社後の夜間において、過去にステンレス車止めの盗難、レストハウス前での若者による酒盛り等の事例があることから、必要に応じて不定期の夜間巡回を実施します（問題発生時や夏場等、一定時期に毎日 2 名 / 回で 1 週間程度、集中して実施予定）。

## ウ.不法行為への対応策

安全対策における「不法行為への対策」として、特に墓園特有のものについては事例とその対応策を学び、どの職員でも対応できるよう策定されているマニュアルに沿って職員教育を行います。

### 不法行為対策への取り組み

- ・当墓園において特に対策が必要だと考えられるものは、墓園特有のものとして、禁止されている火器を使用した芝生火災や、骨壺盗難、また、一般的なものとしてホームレスや置き引き、車上荒らし等があります。日常巡回や夜間巡回を実施し、不法行為を防止します。
- ・芝生火災は炎が見えにくく一気に燃え広がるため、多くの人が危険に巻き込まれる可能性があります。お線香の利用要望は多いですが、HP やサイン・巡回時の呼びかけ等による更なる注意喚起・周知徹底を行います。万が一の火災発生の際は、職員による速やかな消火を行います。（リールホースを 1 区画に 1 つずつ設置します。）
- ・ホームレスには必ず職員 2 名以上で声をかけ、貴市の担当課にご連絡し、当人から話を聞き、労働意欲を尋ねてみる等、少しでも社会復帰にご協力できるよう貴市と連携して対応します。
- ・これまでの墓園における不法行為の事例対応を取り纏め、マニュアルに反映させ、職員教育を実施します。
- ・園内は柵が低く完全に侵入を防止できないため、樹木型の骨壺が掘り起こされて盗難されるという事態も起こります。使用者様の大切な骨壺を守るため、防犯カメラの運用と不定期の夜間巡回を実施します。



メモリアルグリーンでの芝生火災

#### 事前の不法行為対応策（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

##### 情報収集

- ・喫煙・火器利用、樹木型施設の立ち入りや不法占拠行為、落書き、不法投棄行為等が行われていないか、引き続き巡回において確認します。
- ・戸塚警察署及び地元自治会から犯罪情報を収集し、園外の巡回等、地域の防犯対策にも協力します。

##### 敷地内における対策

###### <園内の盗難・置き引き対策>

園内の常時巡回により、常に職員の目がある状況を作り出し、骨壺、墓石プレート、銘板、他の盗難や置き引き等の犯罪を未然に防止します。

###### <違法駐車行為への対策>

路上の定期的な巡回や、駐車場の案内板の設置します。

###### <ペット持ち込みマナー違反への対策>

墓前までペットを連れて行きたいという要望が多いものの糞尿等の問題からペットについて抱っこを原則とし園外に繋ぐ場合は必ず 1 人付き添っていただくよう丁寧に説明します。

###### <自転車走行への注意>

園内は高齢の利用者様が多いため、北門と南門を自転車で通過する方々に対しては、自転車から降り、押して通っていただくよう、注意喚起の看板を設置します。職員が園内の自転車走行を発見した場合は、声掛けして注意します。

###### <HP での情報発信>

迷惑行為の防止及びルールの遵守を目的とした「メモリアルグリーン利用の手引き」（ルール設置の理由を具体的に説明）を HP に掲載し、ご理解ご協力いただきます。

## 5. 管理経費

### (1). コスト縮減策

#### ア .効率的な運営に向けた取り組み

当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、業務の効率化や新しい技術等を取り入れることによりライフサイクルコストの適正化を図り、無理・無駄のない運営によるトータルコストの縮減に努めます。指定管理制度の目的である「経費の削減」「利用者サービスの向上」に取り組みます。

#### ■ 経験による効率的な人員配置等、適切な収支計画の作成

第1期目及び第2期目の指定管理運営実績及び他の墓園の指定管理業務実績に基づき、1年間の繁忙度や収支の動き、原価を把握した上で、適切な人員配置等を考慮した年間の収支計画を提出しています。

#### ■ 施設及び植栽の維持管理における問題の早期発見・修繕

- 貴市の公の施設の維持管理の考え方である「状態監視保全」による維持管理を行うべく、当団体のノウハウを活用した維持管理を実施します。
- 当団体の専門技術職員によるインスペクションを行い、ライフサイクルコストの適正化、長寿命化を図ることで、コストを縮減します。
- 現場職員による日常点検及び定期点検、早期修繕を実施することで、業務委託費を削減します。

#### ■ 内製化の徹底

- 当団体の各本業である施設管理業務及び植栽管理業務においては、団体内で業務の見直し・改善を継続的に行います。当団体の幅広い専門性の活用により、管理運営、維持管理業務の双方において、外部委託に頼ることのない内製化によるコスト縮減に努めます。
- 不適合箇所の修繕における主な経費は、不適合箇所の確認を行う人件費（出張費）であり、原因不明の場合は無駄な経費が発生してしまいます。当団体では各企業の専門技術職員を派遣し、対処判断を行うことで、出張費等の不要な支出を抑え、適正な修繕費用を算出することが可能です。また、軽微な修繕である場合は直ちに修繕を行い、交換する資材のみの実費金額で完了することが可能です。

#### イ .コスト縮減の具体的な方策

これまで培ってきたマルチスタッフの育成、適切な人員配置、省エネや長寿命化によるコスト縮減を当墓園においても実施する一方、当墓園の価値向上のためにコストをかけてでも積極的に取り組むべき業務については一定のコストをかけ、よりレベルの高い管理運営を実施します。

#### ■ 効率的・効果的な人員配置の取り組み

##### ■ マルチスタッフの育成・活用

これまで、当団体が持つ研修ノウハウの活用や必要な資格取得により、多岐にわたる業務遂行が可能なマルチスタッフ職員を育成してきました。今後もこの取り組みを強化することにより、高いサービスレベルを維持しつつ、人件費の削減に努めます。

##### ■ 墓園管理実績による最適なシフト管理

これまでの管理実績と経験により、繁忙時やイレギュラーな事態への対応等、必要な人員を十分に把握していますので、適切な人件費の計上が可能です。また、緊急時には地元企業である当団体の本社または指定管理施設、最寄りの事業所より応援要員を即時に派遣することが可能です。

#### ■ 建築物維持管理におけるコスト縮減策

##### ■ 仕様外の点検・保守業務による長寿命化

当墓園は開園から15年が経過する施設であり、機器の不具合が多発する10～15年目に該当しています。毎年、園内壁面・床面の黒ずみの高圧洗浄、ウッドデッキ・ベンチの塗装を実施することにより、工作物の長寿命化を図ります。第3期目の応募時に提案した第1回目の総点検を実施することで、不具合箇所の抽出・改善を行い、新たな長期修繕計画を作成し、ライフサイクルコストダウンと長寿命化につなげます。

##### ■ 床清掃費の削減

床面をコーティング処理することにより毎月のワックス掛け清掃による負担を減らし、消臭・殺菌効果のあるアルカリイオン水による床面洗浄を行うことで、洗剤及びワックス材費用を削減し、環境に配慮した定期清掃を実施します。床面洗浄に使用するアルカリイオン水は代表企業本社の精製器で精製していますので、費用は掛かりません。

##### ■ 屋外照明のLED導入

屋内照明及び屋外照明を順次LEDに交換し、管球の交換費、電気代の削減を図ります。【事務所執務室は第2期目に12本交換済】

##### ■ ソーラーパネルの導入

常夜灯6本、半夜灯7本にソーラーパネルを設置することにより、約26万円電気代削減を実施します。

## ■ 植栽管理におけるコスト縮減策

### ■ 最新品種バラへの植替え

イニシャルコストとランニングコストのバランスを考慮して、現状のバラよりも圧倒的に経費が低い最新品種バラへの一部植替えを実施します。維持管理にかかる労力は現状の1/5程度となり、薬剤散布の回数も削減できるため、環境にも優しい取り組みとなります。接ぎ木苗作りにかかるコストと新品種への植替えコストを考慮して子孫を残すもの、新品種へ入れ替えるものを検討して年間維持管理コストの縮減を図ります。

### ■ 自動芝刈り機の導入

園内的一部エリアの芝生について、墓参者様の居ない夜間に限り自動芝刈り機を運用します。バッテリー式のため騒音も低く、毎夜常に芝生を刈る事で昼間の人力による作業量を低減し、年間維持管理コストの縮減を図ります。

## 6. 公営墓地の管理実績

### (1). 施設等の管理実績

#### ア. 公営墓地の管理運営実績

複数の公営墓園の指定管理業務で培った様々な墓園に関する事務手続き業務等の管理運営ノウハウを当墓園の管理運営にも活用します。

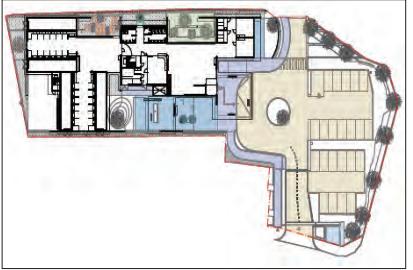
#### ■ 公営墓地の管理運営実績

当団体は当墓園の他に 3 件の公の墓園の指定管理実績があり、特殊な施設である墓園の管理運営ノウハウを多く蓄積しています。

#### 横浜市営墓地メモリアルグリーン

項目	詳細
墓地名	横浜市営墓地メモリアルグリーン
指定管理期間	平成 18 年 1 月～平成 23 年 3 月 31 日 平成 23 年 4 月～平成 28 年 3 月 31 日
管理区域面積	管理区域面積：64,704 m <sup>2</sup> 納骨施設面積：8,776 m <sup>2</sup>
受託グループ名	代表企業・奈良造園土木共同事業体
墓地内容	<p>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） 合葬式慰靈碑型納骨施設：1 箇所（12,000 体）</p> 
概要	横浜市民の終の棲家、散策の場所として活用されている「水と樹木や草花に包まれた新たな墓園」である。墓園には「芝生型納骨施設」「慰靈碑型合葬式納骨施設」「樹木型合葬式納骨施設」が配置されている。「樹木型合葬式納骨施設」は市営墓地として、先駆的な施設であり、墓地不足へ対応した新たな施設になっている。
施設概要	<p>管理事務所、多目的室、レストハウス、駐車場 166 台</p> 
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理事務所管理運営業務</li> <li>• 多目的室管理運営業務</li> <li>• 墓地納骨堂使用許可書証明受付</li> <li>• 墓地納骨堂使用許可証承継受付</li> <li>• 納骨申請受付</li> <li>• 改葬申請受付</li> <li>• 分骨申請受付</li> <li>• 埋葬証明受付</li> <li>• 使用許可証変更申請受付</li> <li>• 使用許可証再交付申請受付</li> <li>• 使用許可返還申請受付</li> <li>• 墓園管理システム入力業務</li> <li>• 建築物維持管理業務</li> <li>• 園地維持管理業務</li> <li>• 自主事業業務</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 銘板販売</li> <li>• 供花販売</li> <li>• 花筒販売</li> <li>• 飲食物等の販売</li> <li>• 無料講座の開催</li> <li>• ボランティア活動</li> <li>• アウトリーチ活動</li> </ul>

## 横浜市営日野こもれび納骨堂

項目	詳細
墓地名	横浜市営日野こもれび納骨堂
指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 5 年 3 月 31 日
管理区域面積	3,745 m <sup>2</sup> (うち管理事務所面積 1,447 m <sup>2</sup> )
受託グループ名	代表企業・構成企業共同事業体
墓地内容	<p>自動搬送式納骨施設 6,500 基 合葬式納骨施設 20,000 体</p> 
概要	平成 30 年 3 月に完成した政令指定都市として初となる「自動搬送式納骨機械」を採用した納骨堂です。従来のお墓の良さを残しながらも室内でより快適に参拝ができ、墓所不足が懸念される昨今に対応した最先端の供養スタイルの墓地です。
施設概要	<p>管理事務所 / 多目的室 2 室 / 更衣室 2 室 / 有料駐車場 24 台</p>   
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理事務所管理運営業務</li> <li>• 多目的室管理運営業務</li> <li>• 墓地納骨堂使用許可書証明受付</li> <li>• 墓地納骨堂使用許可証承継受付</li> <li>• 納骨申請受付</li> <li>• 改葬申請受付</li> <li>• 分骨申請受付</li> <li>• 埋葬証明受付</li> <li>• 使用許可証変更申請受付</li> <li>• 使用許可証再交付申請受付</li> <li>• 使用許可返還申請受付</li> <li>• 墓園管理システム入力業務</li> <li>• 建築物維持管理業務</li> <li>• 園地維持管理業務</li> <li>• 自主事業業務</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 銘板販売</li> <li>• 供花販売</li> <li>• 骨壺販売</li> <li>• 線香販売</li> <li>• 参拝カード販売</li> <li>• ご遺骨の粉骨・乾燥・仙骨業務</li> <li>• 飲食物等の販売</li> <li>• 無料講座の開催</li> <li>• ボランティア活動</li> <li>• アウトリーチ活動</li> </ul>

## 平塚市土屋霊園及び新座市営墓園・斎場

項目	詳細	
墓地名	平塚市土屋霊園	新座市営墓園・斎場
指定管理期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日	平成 25 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
管理区域面積	103,845 m <sup>2</sup> ( うち墓地面積 16,000 m <sup>2</sup> )	110,114 m <sup>2</sup> ( うち管理事務所面積 1,647 m <sup>2</sup> )
受託グループ名	平塚メモリアルグループ 代表企業：代表企業 構成企業：構成企業	新座メモリアルグループ 代表企業：代表企業 構成企業：構成企業 他 2 団体
墓地内容墓地内容	区画総数 4,000 区画 ( 普通墓地 1,302 区画、芝生墓地 2,698 区画 ) 	墓所 6,600 基 普通墓所 芝生墓所 特別墓所 
概要概要	平塚市唯一の市営霊園で、敷地の約 3 分の 1 を墓域として利用し、残りは自然の樹木を残して周囲に散策路を配した近代感覚の都市公園型の墓地です。	埼玉県埼玉県朝霞市、東京都練馬区に隣接しており、100 名収容の斎場を 2 か所を擁する緑に囲まれた墓地公園です。
施設概要	管理事務所 / 無料駐車場 80 台 	管理事務所 / 斎場 2 室 / 安置室 / 洋室・和室 / オリンピック広場 / 無料駐車場 123 台 
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理事務所管理運営業務</li> <li>• 建築物維持管理業務</li> <li>• 園地維持管理業務</li> <li>• 埋葬申請受付</li> <li>• 改葬申請受付</li> <li>• 分骨申請受付</li> <li>• 工事施行届受付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理事務所管理運営業務</li> <li>• 斎場管理運営業務</li> <li>• 洋・和室管理運営業務</li> <li>• 建築物維持管理業務</li> <li>• 園地維持管理業務</li> <li>• 墓地靈堂使用許可申請受付</li> <li>• 使用許可証変更申請受付</li> <li>• 使用許可証承継申請受付</li> <li>• 埋葬申請受付</li> <li>• 改葬申請受付</li> <li>• 分骨申請受付</li> <li>• 工事施工届受付</li> <li>• 墓所返還受付</li> <li>• 墓地使用許可証発行業務</li> <li>• 使用許可者申請書類保管業務</li> <li>• 墓地靈堂システム入力業務</li> <li>• 使用状況調査業務</li> <li>• 管理費納付通知書</li> <li>• 管理費督促業務</li> <li>• 使用者募集業務</li> </ul>





# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 1 施設の概要

施設名	メモリアルグリーン
所在地	横浜市戸塚区俣野町1367-1外
管理規模	34,984平方メートル
主要施設	芝生型納骨施設、合葬式慰靈碑型納骨施設、合葬式樹木型納骨施設、管理事務所、レストハウス
供用開始日	令和4年4月1日

## 2 指定管理者

団体名	清光社・横浜植木共同事業体 代表者 株式会社清光社
所在地	横浜市中区山下町1番地
代表者	代表取締役 鈴木 真
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日

### 年間運営実績件数について

① 納骨実施件数(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

年間合計 399件

② 自主事業企画に関する年間実施件数

・生花販売件数 1,454件

令和4年4月1日～令和4年5月31日 当墓園内にて販売

・銘板販売件数 287件

令和4年4月1日～令和5年3月31日 当墓園内にて販売

・駐車場利用台数 27,571台

令和4年4月1日～令和5年3月31日 当墓園の駐車場利用台数

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 3 基本方針とその振り返り

基本方針

事 業 計 画 書	事 業 報 告 書 (実施状況・自己評価)
<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制より運営を実施してまいります。</p> <p>ア 指定管理経験を活用して適材適所に専門知識を有する職員を配置するとともに、墓参期及び懸念事項を洗出したうえで必要な人員を計画的に配置します。</p> <p>イ 墓当団体は指定管理実績豊富なビルメンテナンス企業及び園芸造園会社で構成されていることから各々の強みを最大限活用した現地バックアップを実施してまいります。</p> <p>(2) 緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、危機管理能力向上及び災害対策強化を図ります。</p> <p>ア 事前対策の強化を図ります。</p> <p>イ 利用者様の安全を第一にした災害時対応を行います。</p> <p>ウ 地域と連携した防災への取り組みを展開します。</p> <p>(3) 使用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。</p> <p>ア 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を構築します。</p> <p>イ マニュアルや事例をテキストとした職員教育を徹底します。</p> <p>ウ 事務所のセキュリティには最新システム等独自の取り組みを導入します。</p> <p>(4) 利用者ニーズを反映し、満足度向上を図ります。</p> <p>ア 常に礼節を持って、使用者様おひとりおひとりの心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施します。また、各施設に対応した利用者サービスを実施し、満足度向上を図ります。</p> <p>イ 公の施設の管理運営は地域の皆様や利用者様とともに実施していくものであり、日頃のご要望やご指摘が重要だとということを経験上、認識しています。様々なアンケート調査及び地域の皆様や利用者様との会話の中から改善項目を抽出・改善することで、管理運営に役立てます。</p> <p>(5) 市民協働の取り組みを行います。</p> <p>第1期目、第2期目と同様に地域の方々とのコミュニケーションの中から今必要とするものを協働で実施していきたいと考えています。</p> <p>(6) 利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。</p> <p>第1期目、第2期目に代表企業が実施していた自主事業は、他の墓園指定管理施設で頂戴したご意見を基に改善をしたものを取り入れ、第4期開始と同時に実施することで利用者様の利便性を維持します。</p> <p>(7) 横浜市重要施策を踏まえた取り組みを展開します。</p> <p>公の施設は横浜市の窓口であり、地域住民に近い存在であるため、当墓園での横浜市施策の広報及び実行は地域住民への一番の周知方法であると認識し、指定管理業務の中で重要な業務として実行します。</p> <p>(8) メモリアルグリーンを横浜市No. 1 の美しい風景に創り上げます。</p> <p>当団体のノウハウを最大限に活用し、当墓園の特徴である芝生、バラを中心とした「美しく、心安らぐ空間」を創出し、利用者様が墓参に訪れたくなる、地域の方が心を和ませるために訪れたくなる、市外からも美しい風景を観賞に訪れたくなる、そのような墓園の在り方を体現します。</p>	<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制より運営を実施してまいります。</p> <p>指定管理供用開始に伴い指定管理経験を活用した職員配置及び人員計画的立案するとともに、本社職員によるバックアップを行うことで各所にご迷惑おかけすることなく運営を開始しております。</p> <p>(2) 緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、危機管理能力向上及び災害対策強化を図ります。</p> <p>緊急時に行動の基礎となる危機管理マニュアルを策定し、新しく入社した職員の知識向上に努めておりますが、地域と連携した防災訓練等の実施には至っておりません。令和5年度に向けて地域との連携を深めてまいります。</p> <p>(3) 使用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。</p> <p>法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を敷いており、情報漏えいや事故を未然に防止しております。また、事務所には最新のセキュリティシステムを導入しております。</p> <p>(4) 利用者ニーズを反映し、満足度向上を図ります。</p> <p>指定管理開始1年目であることから良いご意見、ご指摘もございましたので真摯に受け止め業務に生かしております。また、常時アンケートを実施し、利用者のニーズ取得、満足度向上に努めております。</p> <p>(5) 市民協働の取り組みを行います。</p> <p>今年度はプレイパークやボラボランティアなど新型コロナウイルス感染症の影響もあり一部事業しか展開できませんでした。令和5年度には市民協働事業を積極的に実施いたします。</p> <p>(6) 利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。</p> <p>今年度は送迎バスやローズの日など利用者に対する自主事業を主に行いました。令和5年度は利用者含めて地域の方に足を運んでいただけるような事業を展開いたします。</p> <p>(7) 横浜市重要施策を踏まえた取り組みを展開します。</p> <p>横浜市の窓口であるとの認識の上、利用者対応や環境を意識した植栽管理、すべての方に配慮したホームページ作成など実施しております。</p> <p>(8) メモリアルグリーンを横浜市No. 1 の美しい風景に創り上げます。</p> <p>植栽管理においては芝生とバラを中心に、美観維持を考慮した芝生の年間管理で重要なサッチング、施肥、機械刈込、手刈込、エアレーション、目土を徹底的に行い、新たにメタセコイヤ下に新たに芝を貼り、更なる美観の向上に努めています。バラについては特に重要な冬場の「寒肥・冬剪定」を中心に行い、病害虫の防除を徹底的に実施しております。また新たなバラの品種「ボルドールージュ」「レヨンドソレイユ」「リモンチエッロ」「セントオブヨコハマ」の植栽を実施し、墓参者のみならずバラが好きな方に訪れていただけるよう品種を増やしました。</p>

## 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p>(9) 施設の特性、特色等を念頭に置いた維持管理を行います。</p> <p>当墓園は故人の冥福を祈るための機能を有する施設であり、その管理には神聖かつ静謐な空間の創出が求められます。また、花や緑が美しい墓園として、誰もが公平に利用できる開放された墓園として、これらの特性や特色、特殊性を念頭において維持管理を行います。</p> <p>(10) 専門性を活用し経費削減に取り組みます。</p> <p>当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、業務の効率化や新しい技術等を取り入れることによりライフサイクルコストの適正化を図り、無理・無駄のない運営によるトータルコストの縮減に努めます。指定管理制度の目的である「経費の削減」「利用者サービスの向上」に取り組みます。</p> <p>(11) 新型コロナウイルスへの感染予防対策</p> <p>当墓園においては、新型コロナウイルスの影響により、他の公の施設が休館や時短営業を実施していく中、休館することなく営業を続けています。コロナ禍においても如何に安全にサービス提供できるかを継続的に検討しながら、管理運営に努めるとともに、貴市の感染症拡大防止ガイドラインに沿った対策を実施します。</p>	<p>(9) 施設の特性、特色等を念頭に置いた維持管理を行います。</p> <p>神聖かつ静謐な空間を創出するため建物管理、植栽管理の作業日時や周知方法を徹底いたしました。</p> <p>(10) 専門性を活用し経費削減に取り組みます。</p> <p>当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、指定管理1年目にかかる人件費は削減できましたが、突発的な補修修繕が非常に多く、計画的な建物修繕が実施できませんでした。</p> <p>(11) 新型コロナウイルスへの感染予防対策</p> <p>貴市ガイドラインに準じて手指消毒や検温を実施するとともに、IC決済レジを導入し、新型コロナウイルス感染症予防を実施いたしました。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い実施できていなかった自主事業等を進めてまいります。</p>
---	--

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 4 具体的な体制・実施策について

具体的な体制・実施策について

事 業 計 画 書	事 業 報 告 書 (実施状況・自己評価)
<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制</p> <p>ア 墓園指定管理業務に精通する所長を全ての窓口とするワンストップ体制を構築することで、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化を図り、業務ミスの防止等、業務の効率化を実現するとともに、利用者様からのご意見・ご要望・苦情へも迅速に対応します。</p> <p>イ 墓地管理士資格を有する所長、植栽管理技術資格を有する維持管理責任者を配置することにより、きめこまやかな専門的な管理運営を実施する組織体制を構築するとともに、職員に対するOJT等の教育を通して、管理運営業務の向上に努めます。</p> <p>ウ 近隣の横浜薬科大学や大正地区センター、深谷保野地域ケアプラザ等の公の施設と連携した事業やイベントを実施するとともに、アウトリーチ活動を通して、当墓園の活動内容を市民に広く発信します。</p> <p>(2) 災害時対策</p> <p>ア 第2期目に使用していた危機管理マニュアルを最新の『戸塚区地域防災計画（震災対策編）令和元年度版』『横浜市防災計画（震災対策・風水害対策・都市災害対策）』『国民保護計画』『指定管理者災害対応の手引き』に準拠したものに改訂します。</p> <p>イ 当墓園で実施する防災訓練の他に、災害時の連携を図るために、広域避難場所に指定されている保野公園及び県ドリームハイツ自治会の防災訓練に参加します。</p> <p>ウ 「サービス介助士」「救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」の取得等、災害時に実用性がある資格の取得、技術の習得により、職員の危機管理能力を向上させます。</p> <p>(3) 個人情報管理について</p> <p>ア JISQ15001 個人情報保護管理システムに準拠した当墓園専用の「メモリアルグリーン個人情報保護管理マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し、改善を行い、個人情報保護管理を徹底します。</p> <p>イ ISO27001 情報セキュリティ管理システムを活用し、当墓園に存在するすべての情報資産の洗い出しを行い、リスク分析を行います。また、各情報資産には機密、リスクレベルの設定を行い、レベルに応じた保管、閲覧権限を設定し、情報の漏洩を防止します。</p> <p>ウ 情報漏えいの原因は人為的ミスが多いことから職員の教育を重要視しており、計画的な研修により情報保護を徹底します。</p> <p>エ 個人情報の取扱いや各種法令遵守が適切になされているかを確認するために、月1回、情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるモニタリングを実施し、不適合箇所の是正を図ります。</p> <p>オ 管理事務所内へは原則関係者以外の立ち入りを禁止しますが、お客様が来場された際に入室が可能な範囲と、入室が不可能な範囲をセキュリティ区画として、設定します。修繕等で委託業者がセキュリティ区画に入室する際は「事務所入場受付書」の記載、「入室許可証」の携帯を義務付け、万が一情報の持ち出しがあった際に、対象者を特定できる体制を構築します。</p> <p>(4) 納骨使用者へのサービス向上の取り組み</p> <p>ア 納骨時における取組やサービス向上策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納骨時のご遺族の心情にできるだけ寄り添うべく、受付職員はグリーフケア講習を受講します。</li> <li>・ 樹木型の使用者様は骨壺をその後取り出すことができないため、最後の別れとなることを十分認識し、使用者様が心ゆくまでお別れができるようサポートします。</li> </ul>	<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制</p> <p>ア 墓地管理士資格を有する経験豊富な所長によるワンストップ体制を構築することで、業務効率化ならびに利用者および貴市の対応を迅速に行っております。</p> <p>イ 墓地管理士資格や植栽管理技術資格及び業務経験者を配置することで他職員への充実したOJT教育を実施し、運営の能率化を図ることが出来ました。</p> <p>ウ 今年度は横浜薬科大学及び深谷保野地域ケアプラザとの連携が進められなかったため、令和5年度に進めてまいります。</p> <p>(2) 災害時対策</p> <p>ア メモリアルグリーン危機管理マニュアルを指定管理開始と同時に運用しております</p> <p>イ 災害時の連携として広域避難場所に指定されている保野公園及び県ドリームハイツ自治会の防災訓練に参加できません。令和5年度に進めてまいります。</p> <p>ウ 有用な資格として挙げている横浜防災ライセンスリーダーは今年度未受講となりました。例年に比べて規模が縮小されており、申込みを見逃さず令和5年度は受講してまいります。</p> <p>(3) 個人情報管理について</p> <p>個人情報管理は計画通り管理を徹底し、情報漏えいを未然に防止しております。</p> <p>(4) 納骨使用者へのサービス向上の取り組み</p> <p>ア 納骨時における取組やサービス向上策</p> <p>納骨時の取組としてグリーフケア研修を実施することで、使用者様ならびにご遺族の心情に寄り添った対応を実施しております。</p>

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## イ 芝生型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

- 供花の事前設置をご予約の場合、日差しの強い日には献花が痛まないよう納骨時間まで日よけをセットします。
- 花の量が少なかったり、木々の枝により影となっているエリアの使用者様から『薄暗くて寂しい』とのご意見も頂戴した過去がありますので、このお声に真摯に対応すべく、日陰に強い花ものの植栽を追加植樹し、平等性の確保に努めます。

## ウ 慰靈碑型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

- 墓参期は献花台スペースが足りなくなるため追加の献花台を設置します。
- 慰靈碑型のシンボルであり、使用者様が故人と対話する大切なツールとなっている水鏡については清掃を強化し、水質についても十分留意し、年6回以上（仕様は年4回）水を入れ替える等、要求水準を超えた管理を行います。

## エ 樹木型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

- 樹木型使用者様からは『どこに遺骨が埋葬されているのか知りたい』というご要望が多いため、測量図面を基に作成した納骨場所を示す図面を使用しながら、説明を行います。
- 献花台前に大型のターフ又はテントを設置し、日陰の中で落ち着いて参拝できるスペースを確保します。

## （5）墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策

### ア ユニバーサルサービスの向上

- 墓園では高齢の利用者様が多いことから、正しい介助技術を身に着けるべく、職員はサービス介助士等の資格を取得します。ご要望があった場合は、高齢者や障がいをお持ちの利用者様の墓参を介助します。
- 全ての利用者様にご不便のないよう、車イス・筆談具等を無料で貸し出します。ご気分が悪くなられた方のために、布団や毛布等を常備します。また、赤ちゃん連れで給湯を希望される方にはお湯の提供を行います。
- アクセシビリティ、ユーザビリティに配慮したホームページ、カラーバリアフリーに対応した園内掲示を実施します。

### イ 利用者サービス

- 園内は日陰が少ないため日傘を貸出すとともに、パラソル設置等については安全面等を配慮し、貴市とご相談の上、検討してまいります。
- 当墓園の植栽について知つていただき親しみを持っていただくため、樹名板を設置し、樹木の特徴等をご案内します。また、QRコード付き樹名板を設置することで、その場でQRコードをスマートフォンで読み取ると植物の説明が見られる機能を付与します。
- 高齢の利用者様はパソコン操作に不慣れなことも配慮し、デジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、周辺自治会や商店街の情報、地域NPOの人員募集等、地域に根差した情報も提供していきます。また、墓参者様は遠方から来ることも多いことから、横浜市の観光スポットや名品等を紹介し、墓参後に親族で観光や買い物を楽しむ時間を提供します。
- 横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成する等、外国人に配慮した広報を実施します。
- 指定管理開始と同時にFacebookを導入し、当墓園の花と緑の魅力を利用者様や市民の方だけでなく、市外または県外の方へ広めていけるようFacebookのメリットを最大限活用した運用を実施します。
- 当墓園においても無料Wi-Fiサービスを実施し、利用者様の利便性向上と当墓園の花と緑の魅力を配信します。

## イ 芝生型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

- 供花の事前設置をご予約の場合、献花が痛まないよう納骨時間直前に墓前設置しております。
- 日陰に強い宿根草植物の「クリスマスローズ」や「アジサイ」を中心に日当たりの悪いエリアの植栽量を増やし、日陰でも楽しめる一年草の植栽も実施し、侯野公園と協力の上、薄暗いエリアの木を剪定し園地内の明るさの確保に努めました。

## ウ 慰靈碑型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

献花台設置や水鏡の水入れ替えや下部石面の高圧洗浄等を随時実施しております。

## エ 樹木型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策

測量図面に納骨場所を示せるよう常に情報を管理徹底しております。

## （5）墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策

### ア ユニバーサルサービスの向上

あらゆる利用者様の墓参を支援するため車いすや、アクセシビリティに配慮したホームページ等を運用しております。今後も利用者様のニーズに応じて各種備品の貸出やサービス向上に努めます。

### イ 利用者サービス

- 園内は日陰が少ないため日傘を貸し出しております。
- 特に来園者様からご質問の多い「バラ」の銘板を設置しております。メモリアルグリーンで咲いた花の画像とともに、「作出国、花の色、開花時期、見頃、特徴」を記載し、ご年配の方がデジタルツールを使わなくても分かるように、銘板1枚の中に情報を集約いたしました。
- ホームページが見られない方や利用者向け用に受付前にデジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、地域に根差した情報も提供いたしました。
- 横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成、配布しております。
- Facebookページは作成いたしましたが、運用に至っていないため令和5年度に実施してまいります。
- 5月より無料Wi-Fiサービスを導入し、利用者様の利便性向上に努めております。

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## (6) 自主事業の取り組み

利用者様へのサービス向上を図るため、当墓園の設置目的に合致し、本来の墓園業務の実施を妨げない範囲において自主事業を実施します。(3,7,8,9月は繁忙期のため、自主事業は開催しない予定です。また、新型コロナウイルスの蔓延状況により、人数を少数にしたり、開催を延期したり、適宜計画を変更します。)

### ア 利用者サービス向上のための取り組み

#### (ア) オリジナル供花の販売

多様化するニーズにも応えながら、また四季折々の花を使う事で季節感を感じて頂ける様にアレンジし、銘板の販売を行います。

#### (イ) 「母の日」は「母の日参り」

近年、ゴールデンウィークから母の日にかけて、亡くなられたお母さんの墓前を訪ねる『母の日参り』の習慣が広がりを見せてています。当団体はこれに共感し、期間中「母の日参り特製カーネーション」を供花として販売します。母から子へ、子から孫へ、世代を超えて愛されるメモリアルグリーンとなるような取り組みとします。

#### (ウ) 銘板販売

銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施します。

#### (エ) ケータリングサービス

墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの無料貸出及びケータリングサービスを実施します。

#### (オ) 軽食サービス

利用者様より軽食サービスのニーズが多くあるため、土日に横浜市内の障がい者福祉作業所で製造されたパンを販売します。

#### (カ) 納骨代行

納骨代行業務の経験豊富な職員が、ご家族に代わり納骨を代行します。

#### (キ) 火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出

法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施します。

#### (ク) 骨壺販売

ご遺骨のみをお持ちになったり、改葬等により木箱又はひび割れのある骨壺を持参された使用者様のために、骨壺を販売します。

#### (ケ) 花立て販売

墓石プレートのサイズに合った花立てを販売します。

#### (コ) 自動販売機サービス

レストラン、駐車場、管理事務所前に自動販売機を合計5台設置します。

#### (サ) 駐車場

自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行います。

#### (シ) 公衆電話

管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置します。

## (6) 自主事業の取り組み

### ア 利用者サービス向上のための取り組み

#### (ア) オリジナル供花の販売

利用者ニーズに沿った供花販売を実施いたしました。

#### (イ) 「母の日」は「母の日参り」

期間中「母の日参り特製カーネーション」を限定販売し、利用者から好評を得ております。

#### (ウ) 銘板販売

銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施しております。

#### (エ) ケータリングサービス

多目的室利用者向けにケータリングサービスを実施いたしました。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い今後の利用増を見込んでおります。

#### (オ) 軽食サービス

新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、令和4年度は実施を見送っております。

#### (カ) 納骨代行

芝生型納骨施設においてご家族に代わり納骨を代行しております。

#### (キ) 火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出

法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施しております。

#### (ク) 骨壺販売

ご希望者向けに2.5寸、5寸、7寸の骨壺を販売いたしました。

#### (ケ) 花立て販売

墓石プレートのサイズに合った花立てを販売いたしました。

#### (コ) 自動販売機サービス

レストラン、駐車場、管理事務所前に飲料自動販売機3台、アイス時自動販売機を1台設置しております。

#### (サ) 駐車場

自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行っております。

#### (シ) 公衆電話

管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置しております。

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## イ その他の実施する自主事業

- (ア) バララボランティア養成講座  
地域から愛され誇りに感じていただける様に、当墓園の存在価値を高めていく事を目的とし実施します。
- (セ) 認知症に備える  
認知症についての種類や傾向等の講演と、予防対策として効果的な体操も取り入れ、脳の活性化を図る講座を実施します。
- (ソ) ローズの日  
当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを毎年6月2日の開港記念日に来園された方に配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。
- (タ) 自分らしい終活を考える  
昨今、世間に浸透してきているエンディングノートの書き方等、自分らしく、今をよりよく生きるために活動に向けた講座を実施し、参加者へエンディングノートを配布します。
- (ナ) 介護施設の選び方  
高齢者施設の種類や費用等についての講義を行い、探し方の手順や条件選びのポイント等、将来について考えるきっかけ作りを提供します。
- (ハ) 季節のフラワーアレンジメント教室  
クリスマスリースやお正月飾りなどこの季節ならではのフラワーアレンジメント作り教室を行います。作ったアレンジをそのまま供花として故人へお供えする事もできます。
- (テ) 「Lilies of Japan」原画展  
明治から大正にかけて、構成企業が制作した海外向けカタログ「Lilies of Japan」。日本のユリの美しさを海外に知らしめた当時の貴重な原画（もしくは写し）を期間限定でレストハウスに特別展示します。
- (ト) お供え用フラワーアレンジメント教室  
故人のためにお供えするフラワーアレンジメント作り教室を行います。お彼岸やお盆などその季節の花を使うことで何度も楽しめます。また、墓参者様以外にも一般の方の参加も可能とする事で地域交流や当墓園、また公園への相互理解が深まります。
- (ナ) プレイパーク  
地域のつどいの会合に参加し、現在求められているイベントをプレイパーク内で実施します。また、地域の方からボランティアを募集し、子どもたちの指導にあたっていただきます。
- (セ) 侯野公園のつどい  
プレイパークと同日で実施される当イベントでは横浜健康21の取り組みとして、練功教室を開催します。同時にプレイパークの方では「工作教室」を実施します。
- (タ) 大正フェスタ  
大正連合自治会にヒアリングを行い、ニーズが高い催しと、当団体が開発した花卉の販売を行います。
- (ナ) バラアーチの新設  
外界との境界としてのイメージ、また新たな見どころとしてのバラアーチを並木道へ設置します。
- (ハ) 新たな景観・見どころスポットの創出  
品種改良によって、より病害虫に強く育てやすい品種への一部入れ替えも検討するとともに、芝生型墓地内にあるガゼボによるバラやクレマチスなどのほか、周辺に手間のかからないアカンサスなどの宿根草やオルレアなど強健で毎年こぼれ種から花を咲かせるものを新植して、新たな癒しの見どころスポットを創出します。

## ウ その他の実施する自主事業

- (ア) バララボランティア養成講座  
毎月2回バラボランティアを実施し、毎月1回は講師の方を招き、バラのお手入れの仕方を勉強しながらボランティアを実施しました。専門性の高い講師からの指導で全員の技術レベルが向上しています。
- (セ) 認知症に備える  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (ソ) ローズの日  
当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを6月2日の開港記念日に来園された方に数量限定で配布しております。
- (タ) 自分らしい終活を考える  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (ナ) 介護施設の選び方  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (ハ) 季節のフラワーアレンジメント教室  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (テ) 「Lilies of Japan」原画展  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (ト) お供え用フラワーアレンジメント教室  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (ナ) プレイパーク  
侯野公園プレイパークに工作教室として毎月参加しております。
- (セ) 侯野公園のつどい  
令和4年度は未実施となりました。再構築を進めている地域連携を活用し、令和5年度には参加を進めてまいります。
- (タ) 大正フェスタ  
令和4年度は同事業が開催されなかったため実施を見送っております。
- (ナ) バラアーチの新設  
予定していたバラアーチは実施が難しいと判断し、設置場所を変えて令和5年度に実施いたします。
- (ハ) 新たな景観・見どころスポットの創出  
今までに園内には無いタイプの丸弁一重の黄バラ「リモンチェッロ」をヒメシャラの両脇のゴールドバニーと入れ替え、ガゼボには宿根草のオルレアを中心に植栽しました。イングリッシュガーデンにも植栽されるジキタリス等の植物も植栽を実施し自然を生かした植栽にすることで、自然な美しさを楽しめる空間作りを心掛けました。

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p>(ア) 新たな植物の導入 かつて横浜から海外へ向けて輸出された日本のユリを中心に園内へ植栽・展示します。</p> <p>(ヒ) 季節の鉢植えでインスタ映えスポット レストハウス前、水汲み場やベンチ周辺など、人が集まる場所へお洒落な季節の鉢植えを置いてフォトスポット創出します。</p> <p>(ゴ) 掲示物などのデザインの統一 園内に掲示する案内板や注意看板などは統一したデザインとし、トーンで明るく洋風な園内のイメージを損なうことのないものへ統一します。またカラーバリアフリーにも配慮したものを設置します。</p> <p>(ヘ) 送迎サービスの実施 新盆の3日間、お盆の3日間、秋彼岸の3日間、春彼岸の3日間の計12日間は、湘南台駅からマイクロバスによる送迎サービスを実施し、利用者様の利便性を向上させるとともに、ご高齢の方や体の不自由な方が墓参に訪れることが可能な環境を整備します。</p> <p>(7) 市民協働の取組 <b>ア バラ管理に関する市民参加促進</b> 当墓園のバラは市民参加による維持管理で大切に育てられてきた、まさに園のシンボルと呼べるものであることから市民参加型のバラボランティアを引き続き継続し、地域のシンボルとして守り、育てます。 <b>イ 侯野公園プレイパーク開催</b> 当団体の経験、ネットワークを活かして「地域のつどい」や近隣の小中学校と連携して、子どもたちが求め、必要とする催しを開催し、子どもたちを見守ります。 <b>ウ 地域イベントへの参加</b> 地域自治会のお祭りである「大正連合フェスタ」(12月開催)に、クリスマスリースやバターナイフづくり等の工作教室で参加し、アウトドア活動を行う中で、当墓園の広報を行うとともに、顔の見える指定管理者業務を実施してまいります。 <b>エ 地区センターとの連携</b> 当墓園では大規模な講演会や自主事業の開催は、管理事務所に対応可能な部屋がないため、地域の核である大正地区センターと連携して、市民ニーズに合わせた「エンディングノート講座」「葬送に関する公演」等のイベントを開催します。</p>	<p>(ア) 新たな植物の導入 日本原産のテッポウユリの球根600球を全エリアに植栽を実施いたしました。</p> <p>(ヒ) 季節の鉢植えでインスタ映えスポット 真っ赤なマンデビラ「サンパラソル」の鉢植えを水鏡の上や、レストハウス前のウドデッキに設置。他にも季節の寄せ植えを各エリアに設置しております。</p> <p>(ゴ) 掲示物などのデザインの統一 他業務を優先したためデザインの統一は令和5年度に実施いたします。</p> <p>(ヘ) 送迎サービスの実施 繁忙期にバス便の少ない湘南台駅、下飯田駅を経由する無料マイクロバスによる送迎サービスを実施し、どなたでも気軽に墓参できる環境を提供しております。</p> <p>(7) 市民協働の取組 <b>ア バラ管理に関する市民参加促進</b> 毎月2回バラボランティアを実施し、1回は講師の方を招き、バラのお手入れの仕方を勉強しながらボランティアを実施しております。専門性の高い講師からの指導で全員の技術レベルが向上しています。 <b>イ 侯野公園プレイパーク開催</b> 侯野公園プレイパークにおいてこどもに人気の高い工作教室を開催しております。 <b>ウ 地域イベントへの参加</b> 「大正連合フェスタ」が開催されなかつたため地域イベントへの参加は実施できませんでした。令和5年度以降も開催状況に応じてアウトドア活動を実施してまいります。 <b>エ 地区センターとの連携</b> 令和4年度は地区センターに訪問しましたが、当団体が希望しているエンディングノートや終活に関する事業はニーズがございませんでした。令和5年度以降はケアプラザや地域施設に訪問し、引継ぎニーズ収集を行ってまいります。</p>
---	--

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## (8) 横浜市重要施策への取組について

### ア 情報公開

「市民の知る権利の尊重と、市の市政に関する説明責務を明記するとともに、行政文書の開示を求める権利を広く何人にも保障する」という横浜市の情報公開制度の趣旨を認識し、横浜市の公の施設である当館の情報を積極的に公開します。

### イ 人権尊重

- 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、高齢者や障がいがある方等、すべての方に配慮したホームページを導入し、アクセシビリティ・ユーザビリティを向上します。
- 社会福祉法人等と連携し、障がいのある方の賃金問題、社会参画をサポートするためにパン等の販売を支援しています。

### ウ 環境保全活動

- ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施しています。
- 植栽管理作業で発生した剪定ゴミなどを排出する際には緑のリサイクルプラントへ搬入することで再資源化に努めます。なお、当墓園の管理作業で最も多く発生する芝生の刈りくずは園内で一部を堆肥化し再利用します。

### エ 災害に強い地域づくり

戸塚消防署と連携し、プレイパークにおいて「パパママ応援講座救命救急」や大正地区センターと共同で防災食講座等の自主事業を実施することで、緊急時の対処方法や災害時の備え、自助・共助の大切さを学び、災害に強い地域づくりに貢献します。

## (9) 植栽管理について

### ア バラ管理

専任担当者の配置と十分な手間・愛情をかけて当墓園の価値をより高めます。

### イ 芝生管理

目標とする姿を明確にし、熱意を持って美しい芝生景観を創ります。

### ウ 草花管理

静謐な場の雰囲気を崩さず、主張しすぎず、さりげなく目に留まる花風景を演出します。

### エ 高木管理

エリア毎にそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行います。

### オ 低木管理

園路と各エリアの境界、見通しも確保しながら足元の彩りを飾ります。

## (8) 横浜市重要施策への取組について

### ア 情報公開

横浜市の情報公開制度に基づいた情報公開規定を策定し、情報公開請求に迅速に対応する体制を構築しております。

### イ 人権尊重

- 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、すべての方に配慮したホームページを導入、ユーザビリティを向上を実践しております。
- 社会参画をサポートするためにパン等の販売等は新型コロナウイルス感染症の影響で見送りましたので、令和5年度以降に検討いたします。

### ウ 環境保全活動

- ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施しています。

### エ 災害に強い地域づくり

こちらについては令和4年度に実施できませんでしたので、令和5年度の開催に向けて地域連携を深めてまいります

## (9) 植栽管理について

### ア バラ管理

専任担当者の専門性を更に高めるために、京成バラ園の園長に年4回指導を受けて技術の向上に努めました。特に大切な管理、春の病害虫防除、冬の剪定および寒肥の施肥、裸苗大苗の植え付け等に注力しております。

### イ 芝生管理

芝の状態を把握し、年間管理計画・進捗を徹底しております。特にサッチングが不十分だったと判断し、冬場のサッチングに重点を置き、来園者の方が歩きやすい芝の高さを設定し、機械刈込を何度も実施しております。また土壤改良の効果もある肥料を施肥し、芝の生育環境を整え、日陰の場所などで生育が悪い芝生についてはエアレーションと目土を早めに行い、維持管理に努めました。

### ウ 草花管理

バラの花を邪魔せず且つバラの花が無い時期に寂しくならないよう、一年草を植栽しました。各エリアのバラの花色に合わせ、淡いイエローのバラには、ブルーやバイオレットの花苗の色というように、エリアにストーリー性を持たせ、見る人の心を癒せるような優しいコーディネートを心掛けました

### エ 高木管理

適切な高さと樹形に剪定をし、更に込み入った枝や不要な枝を除去する梳き剪定を実施しています。エリア自体も明るくなり、他の木や植栽および芝生にも良い影響が与えられていると考えております。

### オ 低木管理

バラの生育を邪魔せず、また景観的に美しい高さに剪定を実施しております。特に、メタセコイヤ下のハクチヨウゲは高すぎて風通しが悪くバラの成長および病害などを引き起こす可能性が高いため、半分ほどの高さに抑え、芝生の墓園内の見通しも含め、明るくするように努めました。また、他のエリアの低木も高すぎるため、適切でその低木の美しい樹形を保てる高さに剪定を実施し、各エリアを明るく美しく保てるよう工夫しております。

# 令和4年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## オ シンボルツリー

厳かな気持ちに寄り添うシンボルツリーは、健全な姿でいる事が大切です。わずかな枯れ枝でも剪定除去できるようなこまめな点検をします。樹勢の衰弱が見られた際は、樹木医の監督のもと、樹勢回復作業に取り組みます。治療を要する際は、治療目的や方法、目標樹形、回復予測期間などの説明パネルを設置します。

## (10) 建物の維持管理について

### ア 慰靈碑型納骨施設

- 地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっています。季節や天候を考慮した換気作業を行い、室内及び骨壺内の結露水の発生を防止し、ご遺骨の経年劣化を防ぎます。(月4~6回程度)
- 使用者様の立ち入りができないため、日常清掃の他に、使用者様に代わり、亡くなられた方へのご供養を込みて、年1回3日間の大掃除を実施します。

### イ 水鏡の維持管理計画

鏡面及び噴花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施します。次亜塩素酸の投入、年6回(仕様上は4回)の水抜き高圧洗浄清掃時に完全換水を行いレジオネラ属菌の発生を抑制するとともに、自主的に定期的な残留塩素測定を行います。また年1回の水質検査を実施し、水質の安全性を確認します。

## (11) ライフサイクルダウンへの取組について

### ア 屋外照明のLED導入

屋外照明の電球交換は高所作業車を要し、交換作業が高額になることから、LEDに交換することで、管球交換の作業費用、電気代を削減します。

### イ 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄

水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスは指定管理開始と同時に高圧洗浄を実施することで、品質の向上と延命化を図ります。高圧洗浄については、定期的に年1回実施します。

### ウ 環境マネジメントシステムの活用

環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行い、環境負荷を低減するとともにライフサイクルコストを削減します。

## (12) 新型コロナウイルスへの対応

### ア 職員の体調管理

体調チェックリストを活用し、職員の体調管理や感染予防対策を徹底し、本人が感染した場合や濃厚接触者となりうる状況があった場合は、即時報告を義務付け、非感染の確認が取れるまで出勤を停止します。

### イ 自主事業計画について

不要不急の外出を控え、屋内で過ごす時間が長くなる中で、健康維持やコミュニケーションの機会が課題になっています。当墓園ではできる限り、人とのつながりを感じることができるように、屋外又は少人数で実施する等、対策を取りながら自主事業を継続します。

## (13) 駐車場料金の設定について

墓参者の利便性を向上させるために、駐車場料金設定を下記の通り設定します。

利用時間：24時間

料金設定：1時間200円、その後30分毎に100円

減免処理：障がい者手帳等をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。

## オ シンボルツリー

特に重要な樹木葬のシンボルツリーの一つである「クスノキ」に注力しました。樹形が乱れていたため、クスノキの樹勢に合わせた剪定を実施し本来の樹形に近づけた。また、クスノキの後ろ側の高木が、クスノキの樹勢を妨げていたため園内の高木と、保野公園の許可を得て保野公園からの越境枝の剪定も実施しております。

## (10) 建物の維持管理について

### ア 慰靈碑型納骨施設

- 地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっており、定期的な空気入れ替えを行っております。

### イ 水鏡の維持管理計画

鏡面及び噴花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施しております。その他、令和4年度は水鏡下部の石部分の高圧洗浄を行っております。

## (11) ライフサイクルダウンへの取組について

### ア 屋外照明のLED導入

屋外照明の電球交換は修繕費の予算執行状況を鑑み、令和5年度以降に実施いたします。の作業費用、電気代を削減します。

### イ 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄

令和4年度は水鏡前面タイル、ガゼボ・トレリスは高圧洗浄を4月に実施しております。

### ウ 環境マネジメントシステムの活用

環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行っております。

## (12) 新型コロナウイルスへの対応

### ア 職員の体調管理

体調チェックリストを活用し、職員の体調管理や感染予防対策を徹底しております。

### イ 自主事業計画について

令和4年度は原則屋外での自主事業開催に留めております。令和5年度以降は通常通りの自主事業計画に戻すことを想定しております。

## (13) 駐車場料金の設定について

墓参者の利便性を向上させるために、ご提案通り駐車場運営を行いました。

利用時間：24時間

料金設定：1時間200円、その後30分毎に100円

減免処理：障がい者手帳等をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。

## 令和4年度 「メモリアルグリーン」 収支予算書及び報告書

(税込、単位：円)

## 収入の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	66,345,000		66,345,000	66,345,000	0	
自主事業収入	25,847,000		25,847,000	31,298,165	-5,451,165	銘板販売、供花販売 等
雑入	10,315,000	0	10,315,000	10,602,087	-287,087	
自動販売機手数料	1,335,000		1,335,000	1,061,798	273,202	飲料及びアイス自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	6,080,000		6,080,000	5,871,040	208,960	駐車場利用料収入
芝生型納骨施設の納骨代行	2,900,000		2,900,000	3,623,000	-723,000	納骨代行手数料
その他（銘板撤去・廃棄）			0	46,249	-46,249	
収入合計	102,507,000	0	102,507,000	108,245,252	△ 5,738,252	

## 支出の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	29,964,000	0	29,964,000	28,146,351	1,817,649	
給与・賃金	25,212,000		25,212,000	24,137,517	1,074,483	
社会保険料	3,300,000		3,300,000	2,457,444	842,556	
通勤手当	1,332,000		1,332,000	1,551,390	-219,390	
健康診断費	120,000		120,000	0	120,000	
勤労者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	2,966,600	0	2,966,600	4,746,231	-1,779,631	
旅費	20,000		20,000	8,040	11,960	
消耗品費	360,000		360,000	1,779,656	-1,419,656	清掃用品等
印刷製本費	291,000		291,000	583,692	-292,692	墓園リーフレット、発注 等
通信費	738,000		738,000	737,946	54	ホームページ管理費、ネット通信 等
使用料及び賃借料	127,000	0	127,000	260,756	-133,756	自動販売機、供花スペース
横浜市への支払分	127,000		127,000	260,756	-133,756	
その他			0	0	0	
備品購入費	420,000		420,000	389,642	30,358	PC、ネットワークHDD 等
図書購入費	10,000		10,000	0	10,000	
施設賠償責任保険	90,000		90,000	84,699	5,301	
職員等研修費	0		0	122,180	-122,180	
振込手数料	4,000		4,000	28,120	-24,120	銀行振込手数料 等
リース料	264,000		264,000	527,028	-263,028	AED、コピー機、デジタルサイネージ 等
手数料	568,000		568,000	224,472	343,528	ホームページ管理費、その他手続きに伴う手数料 等
地域協力費	74,600		74,600	0	74,600	地域及び自治会イベント参加費用
管理費	28,452,200	0	28,452,200	26,832,670	1,619,530	
光熱水費	2,525,000	0	2,525,000	1,908,010	616,990	
電気料金	1,223,000		1,223,000	1,654,118	-431,118	
ガス料金	25,000		25,000	25,304	-304	
水道料金	1,277,000		1,277,000	228,588	1,048,412	
清掃費	352,000		352,000	388,300	-36,300	床面清掃、水鏡高压洗浄 等
修繕費	2,000,000		2,000,000	2,360,820	-360,820	
機械警備費	1,800,000		1,800,000	356,400	1,443,600	機械警備委託
設備保全費	21,775,200	0	21,775,200	21,819,140	-43,940	
空調衛生設備保守	0		0	51,700	-51,700	
消防設備保守	29,000		29,000	75,350	-46,350	消火器法定点検
電気設備保守	147,000		147,000	0	147,000	非常照明等点検
害虫駆除清掃保守	22,000		22,000	0	22,000	害虫駆除
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
自動ドア点検	158,400		158,400	82,500	75,900	自動ドア保守点検
植栽管理	20,380,800		20,380,800	20,379,984	816	植栽管理
その他保全費	1,038,000		1,038,000	1,229,606	-191,606	廃棄物処理、ポンプ点検、貯水槽清掃、水質検査 等
共益費	0		0	0	0	
公租公課	3,320,000	0	3,320,000	4,427,502	-1,107,502	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	3,300,000		3,300,000	4,427,502	-1,127,502	
印紙税	20,000		20,000	0	20,000	
その他（）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	5,760,000	0	5,760,000	5,760,000	0	
本部分	5,760,000		5,760,000	5,760,000	0	総務・経理費、応援要員費
当該施設分	0		0	0	0	
事業費	32,044,200	0	32,044,200	37,870,113	-5,825,913	
自主事業費	32,044,200		32,044,200	37,870,113	-5,825,913	銘板、駐車場運営、マイクロバス、各種イベント 等
支出合計	102,507,000	0	102,507,000	107,782,867	-5,275,867	
差引	0	0	0	462,385	-462,385	

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 1 施設の概要

施設名	メモリアルグリーン
所在地	横浜市戸塚区俣野町1367-1外
管理規模	34,984平方メートル
主要施設	芝生型納骨施設、合葬式慰靈碑型納骨施設、合葬式樹木型納骨施設、管理事務所、レストハウス
供用開始日	令和4年4月1日

## 2 指定管理者

団体名	清光社・横浜植木共同事業体 代表者 株式会社清光社
所在地	横浜市中区山下町1番地
代表者	代表取締役 鈴木 真
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日

### 年間運営実績件数について

① 納骨実施件数(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

年間合計 654 件

② 自主事業企画に関する年間実施件数

・生花販売件数 29,080 件

令和5年4月1日～令和6年3月31日 当墓園内にて販売

・銘板販売件数 322 件

令和5年4月1日～令和6年3月31日 当墓園内にて販売

・駐車場利用台数 27,972 台

令和5年4月1日～令和6年3月31日 当墓園の駐車場利用台数

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 3 基本方針とその振り返り

基本方針

事 業 計 画 書	事 業 報 告 書 (実施状況・自己評価)
<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制より運営を実施してまいります。</p> <p>ア 経験を活用して適材適所に専門知識を有する職員を配置するとともに、墓参期及び懸念事項を洗出したうえで必要な人員を計画的に配置します。</p> <p>イ 指定管理実績豊富なビルメンテナンス企業及び園芸造園会社で構成されていることから各々の強みを最大限活用した現地バックアップを実施してまいります。</p> <p>(2) 緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、危機管理能力向上及び災害対策強化を図ります。</p> <p>ア 事前対策の強化を図ります。</p> <p>イ 利用者様の安全を第一にした災害時対応を行います。</p> <p>ウ 地域と連携した防災への取り組みを展開します。</p> <p>(3) 使用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。</p> <p>ア 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制で取り組みます。</p> <p>イ マニュアルや事例をテキストとした職員教育を継続します。</p> <p>ウ 事務所のセキュリティには最新システムなど独自の取り組みを導入し、情報管理を徹底します。</p> <p>(4) 利用者ニーズを反映し、満足度向上を図ります。</p> <p>ア 常に礼節を持って、使用者様おひとりおひとりの心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施します。また、各施設に対応した利用者サービスを実施し、満足度向上を図ります。</p> <p>イ 公の施設の管理運営は地域の皆様や利用者様とともに実施していくものであり、日頃のご要望やご指摘が重要だとということを経験上、認識しています。様々なアンケート調査及び地域の皆様や利用者様との会話の中から改善項目を抽出・改善することで、管理運営に役立てます。</p> <p>(5) 市民協働の取り組みを行います。</p> <p>地域の方々とのコミュニケーションの中から今必要とするものを協働で実施します。</p> <p>(6) 利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。</p> <p>第1期目、第2期目、令和4年度の経験を活用し、利用者様のニーズに応じた自主事業を展開します。</p> <p>(7) 横浜市重要施策を踏まえた取り組みを展開します。</p> <p>公の施設は横浜市の窓口であり、地域住民に近い存在であるため、当墓園での横浜市施策の広報及び実行は地域住民への一番の周知方法であると認識し、指定管理業務の中で重要な業務として実行します。</p> <p>(8) メモリアルグリーンを横浜市No. 1 の美しい風景に創り上げます。</p> <p>企業ノウハウを最大限に活用し、当墓園の特徴である芝生、バラを中心とした「美しく、心安らぐ空間」を創出し、利用者が墓参に訪れたくなる、地域の方が心を和ませるために訪れたくなる、市外からも美しい風景を観賞に訪れたくなる、そのような墓園の在り方を体現します。</p>	<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制より運営を実施してまいります。</p> <p>指定管理供用開始に伴い指定管理経験を活用した職員配置及び人員計画的を立案するとともに、本社職員によるバックアップを行うことで各所にご迷惑おかけすることなく運営を開始しております。</p> <p>(2) 緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、危機管理能力向上及び災害対策強化を図ります。</p> <p>緊急時に行動の基礎となる危機管理マニュアルを策定し、新しく入社した職員の知識向上に努めておりますが、地域と連携した防災訓練等の実施には至っておりません。令和6年度に向けて地域との連携を深めてまいります。</p> <p>(3) 使用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。</p> <p>法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を敷いており、情報漏えいや事故を未然に防止しております。また、事務所には最新のセキュリティシステムを導入しております。</p> <p>(4) 利用者ニーズを反映し、満足度向上を図ります。</p> <p>指定管理開始1年目であることから良いご意見、ご指摘もございましたので真摯に受け止め業務に生かしております。また、常時アンケートを実施し、利用者のニーズ取得、満足度向上に努めています。</p> <p>(5) 市民協働の取り組みを行います。</p> <p>今年度前半はプレイヤークやボラボランティアなど新型コロナウイルス感染症の影響もあり一部事業しか展開できませんでした。令和6年度には市民協働事業を積極的に実施いたします。</p> <p>(6) 利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。</p> <p>今年度は送迎バスやローズの日など利用者に対する自主事業を主に行いました。令和6年度は利用者含めて地域の方に足を運んでいただけるような事業を展開いたします。</p> <p>(7) 横浜市重要施策を踏まえた取り組みを展開します。</p> <p>横浜市の窓口であるとの認識の上、利用者対応や環境を意識した植栽管理、すべての方に配慮したホームページ作成など実施しております。</p> <p>(8) メモリアルグリーンを横浜市No. 1 の美しい風景に創り上げます。</p> <p>植栽管理においては芝生とバラを中心とし実施。美観維持を考慮した芝生の年間管理で重要なサッチング、施肥、機械刈込、手刈込、エアレーション、目土を徹底的に行いました。また、北門から続く園路沿いに新たに芝を張り直し、更なる美観の向上に努めております。</p> <p>バラについては、特に重要な冬場の寒肥・冬剪定中心に行い、春から秋にかけては病害虫の防除を徹底的に実施しております。また新たなバラの品種プロローグ」「プラッシングノックアウト」「ジョリーメロディ」「王妃マリー アントワネット」「グレーフィンディアナ」の植栽を実施し、墓参者のみならずバラが好きな方に訪れていただけるよう品種を増やしております。</p>

## 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

### (9) 施設の特性、特色等を念頭に置いた維持管理を行います。

当墓園は故人の冥福を祈るための機能を有する施設であり、その管理には神聖かつ静謐な空間の創出が求められます。また、花や緑が美しい墓園として、誰もが公平に利用できる開放された墓園として、これらの特性や特色、特殊性を念頭においていた維持管理を行います。

### (10) 専門性を活用し経費削減に取り組みます。

当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、業務の効率化や新しい技術等を取り入れることによりライフサイクルコストの適正化を図り、無理・無駄のない運営によるトータルコストの縮減に努めます。指定管理制度の目的である「経費の削減」「利用者サービスの向上」に取り組みます。

### (11) 新型コロナウイルスへの感染予防対策

当墓園においては、新型コロナウイルスの影響により、他の公の施設が休館や時短営業を実施していても、休館することなく運営を続けています。コロナ禍においても如何に安全にサービス提供できるかを継続的に検討しながら、管理運営に努めるとともに、横浜市の感染症拡大防止ガイドラインに沿った対策を実施します。

### (9) 施設の特性、特色等を念頭に置いた維持管理を行います。

神聖かつ静謐な空間を創出するため建物管理、植栽管理の作業日時や周知方法を徹底いたしました。

### (10) 専門性を活用し経費削減に取り組みます。

前半は昨年同様に突発的な補修修繕が多くありましたが、後半になりますと落ち着きました。6年度は、当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、トータルコストの縮減に努め指定管理制度の目的である「経費の削減」「利用者サービスの向上」に取り組みました。

### (11) 新型コロナウイルスへの感染予防対策

貴市ガイドラインに準じて手指消毒や検温を実施するとともに、IC決済レジを導入し、新型コロナウイルス感染症予防を実施いたしました。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い実施できていなかった自主事業等を進めてまいりました。後半に入り、フラワーアレンジメント教室の開催など徐々にではありますが、自主事業等を進めています。

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 4 具体的な体制・実施策について

具体的な体制・実施策について

事 業 計 画 書	事 業 報 告 書 (実施状況・自己評価)
<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制</p> <p>ア 墓園指定管理業務に精通する所長を全ての窓口とするワンストップ体制を構築することで、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化を図り、業務ミスの防止等、業務の効率化を実現するとともに、利用者様からのご意見・ご要望・苦情へも迅速に対応します。</p> <p>イ 墓地管理士資格を有する所長、植栽管理技術資格を有する維持管理責任者を配置することにより、きめこまやかな専門的な管理運営を実施する組織体制を構築するとともに、職員に対するOJT等の教育を通して、管理運営業務の向上に努めます。</p> <p>ウ 近隣の横浜薬科大学や大正地区センター、深谷保野地域ケアプラザ等の公の施設と連携した事業やイベントを実施するとともに、アウトリーチ活動を通して、当墓園の活動内容を市民に広く発信します。</p> <p>(2) 災害時対策</p> <p>ア 当墓園で実施する防災訓練の他に、災害時の連携を図るために、広域避難場所に指定されている保野公園及び県ドリームハイツ自治会の防災訓練に参加します。</p> <p>イ 「サービス介助士」「救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」の取得等、災害時に実用性がある資格の取得、技術の習得により、職員の危機管理能力を向上させます。</p> <p>(3) 個人情報管理について</p> <p>ア JISQ15001個人情報保護管理システムに準拠した当墓園専用の「メモリアルグリーン個人情報保護管理マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し、改善を行い、個人情報保護管理を徹底します。</p> <p>イ ISO27001情報セキュリティ管理システムを活用し、当墓園に存在するすべての情報資産の洗い出しを行い、リスク分析を行います。また、各情報資産には機密、リスクレベルの設定を行い、レベルに応じた保管、閲覧権限を設定し、情報の漏洩を防止します。</p> <p>ウ 情報漏えいの原因は人為的ミスが多いことから職員の教育を重要視しており、計画的な研修により情報保護を徹底します。</p> <p>エ 個人情報の取扱いや各種法令遵守が適切になされているかを確認するために、月1回、情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるモニタリングを実施し、不適合箇所の是正を図ります。</p> <p>オ 管理事務所内へは原則関係者以外の立ち入りを禁止しますが、お客様が来場された際に入室が可能な範囲と、入室が不可能な範囲をセキュリティ区画として、設定します。修繕等で委託業者がセキュリティ区画に入室する際は「事務所入場受付書」の記載、「入室許可証」の携帯を義務付け、万が一情報の持ち出しがあった際に、対象者を特定できる体制を構築します。</p> <p>(4) 納骨使用者へのサービス向上の取り組み</p> <p>ア 納骨時における取組やサービス向上策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納骨時のご遺族の心情にできるだけ寄り添うべく、受付職員はグリーフケア講習を受講します。</li> <li>・ 樹木型の使用者様は骨壺をその後取り出すことができないため、最後の別れとなることを十分認識し、使用者様が心ゆくまでお別れができるようサポートします。</li> </ul>	<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制</p> <p>ア 墓地管理士資格を有する経験豊富な所長によるワンストップ体制を構築することで、業務効率化ならびに利用者および貴市への対応を迅速に行っております。</p> <p>イ 墓地管理士資格や植栽管理技術資格及び業務経験者を配置することで他職員への充実したOJT教育を実施し、運営の能率化を図ることが出来ました。</p> <p>ウ 今年度は横浜薬科大学及び深谷保野地域ケアプラザとの連携が進められなかったため、令和6年度に進めてまいります。</p> <p>(2) 災害時対策</p> <p>ア 令和5年度は、地域協働の活動が展開できなかつたため令和6年度は地域との連携を強化してまいります。</p> <p>イ 令和5年度は、取得が出来なかつたため令和6年度に取得いたします。</p> <p>(3) 個人情報管理について</p> <p>個人情報管理は計画通り管理を徹底し、情報漏えいを未然に防止しております。</p> <p>(4) 納骨使用者へのサービス向上の取り組み</p> <p>ア 納骨時における取組やサービス向上策</p> <p>納骨時の取組としてグリーフケア研修を実施することで、使用者様ならびにご遺族の心情に寄り添った対応を実施しております。</p>

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p><b>イ 芝生型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>供花の事前設置をご予約の場合、日差しの強い日には献花が痛まないよう納骨時間まで日よけをセットします。</li><li>各園路に選定した品種の花を植樹し、平等性の確保に努めます。</li></ul> <p><b>ウ 慰靈碑型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>墓参期は献花台スペースが足りなることから巡回を強化します。</li><li>慰靈碑型のシンボルであり、使用者様が故人と対話する大切なツールとなっている水鏡については清掃だけでなく、水流のチェックを徹底し、要求水準を超えた管理を行います。</li></ul> <p><b>エ 樹木型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>樹木型使用者様からは『どこに遺骨が埋葬されているのか知りたい』というご要望が多いため、測量図面を基に作成した納骨場所を示す図面を使用しながら、説明を行います。</li><li>献花台前に大型のターフ又はテントを設置し、日陰の中で落ち着いて参拝できるスペースを確保します。</li></ul> <p><b>(5) 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</b></p> <p><b>ア ユニバーサルサービスの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>墓園では高齢の利用者様が多いことから、正しい介助技術を身に着けるべく、職員はサービス介助士等の資格を取得します。ご要望があった場合は、高齢者や障がいをお持ちの利用者様の墓参を介助します。</li><li>全ての利用者様にご不便のないよう、車イス・筆談具等を無料で貸し出します。ご気分が悪くなられた方のために、布団や毛布等を常備します。</li><li>アクセシビリティ、ユーザビリティに配慮したホームページ、カラーバリアフリーに対応した園内掲示を実施します。</li></ul> <p><b>イ 利用者サービス</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>園内は日陰が少ないため日傘を貸出します。</li><li>当墓園の植栽について知つていただき親しみを持っていただくため、樹名板を設置し、樹木の特徴等をご案内します。また、QRコード付き樹名板を設置することで、その場でQRコードをスマートフォンで読み取ると植物の説明が見られる機能を付与します。</li><li>高齢の利用者様はパソコン操作に慣れなことも配慮し、デジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、周辺自治会など地域に根差した情報も提供していきます。また、墓参者様は遠方から来ていることが多いことから、横浜市の観光スポットや名品等を紹介し、墓参後に親族で観光や買い物を楽しむ時間を提供します。</li><li>横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成する等、外国人に配慮した広報を実施します。</li><li>Facebookを活用し、当墓園の花と緑の魅力を利用者様や市民の方だけでなく、市外または県外の方へ広めているようFacebookのメリットを最大限活用した運用を実施します。</li><li>無料Wi-Fiサービスにより利用者様の利便性向上に努めます。</li></ul>	<p><b>イ 芝生型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>供花の事前設置をご予約の場合、献花が痛まないよう納骨時間直前に墓前設置しております。</li><li>日陰に強い宿根草植物の「クリスマスローズ」や「アジサイ」を中心に日当たりの悪いエリアの植栽量を増やし、日陰でも楽しめる一年草の植栽も実施し、侯野公園と協力の上、薄暗いエリアの木を剪定し園地内の明るさの確保に努めました。</li></ul> <p><b>ウ 慰靈碑型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <p>献花台設置や水鏡の水入れ替えや下部石面の高圧洗浄等を随時実施しております。</p> <p><b>エ 樹木型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <p>測量図面に納骨場所を示せるよう常に情報を管理徹底しております。</p> <p><b>(5) 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</b></p> <p><b>ア ユニバーサルサービスの向上</b></p> <p>あらゆる利用者様の墓参を支援するため車いすや、アクセシビリティに配慮したホームページ等を運用しております。今後も利用者様のニーズに応じて各種備品の貸出やサービス向上に努めます。</p> <p><b>イ 利用者サービス</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>園内は日陰が少ないため日傘を貸し出しております。</li><li>特に来園者様からご質問の多い「バラ」の銘板を設置しております。メモリアルグリーンで咲いた花の画像とともに、「作出国、花の色、開花時期、見頃、特徴」を記載し、ご年配の方がデジタルツールを使わなくても分かるように、銘板1枚の中に情報を集約いたしました。</li><li>ホームページが見られない方や利用者向け用に受付前にデジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、地域に根差した情報も提供いたしました。</li><li>横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成、配布しております。</li><li>下半期よりFacebook、Instagramを運用し、園地や自主事業等の情報を発信しております。</li><li>昨年5月より無料Wi-Fiサービスを導入し、利用者様の利便性向上に務めております。</li></ul>
--	---

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## (6) 自主事業の取り組み

利用者様へのサービス向上を図るため、当墓園の設置目的に合致し、本来の墓園業務の実施を妨げない範囲において自主事業を実施します。（3,7,8,9月は繁忙期のため、自主事業は開催しない予定です。また、新型コロナウイルスの蔓延状況により、人数を少数にしたり、開催を延期したり、適宜計画を変更します。）

### ア 利用者サービス向上のための取り組み

#### (ア) オリジナル供花の販売

多様化するニーズにも応えながら、また四季折々の花を使う事で季節感を感じて頂ける様にアレンジし、銘板の販売を行います。

#### (イ) 「母の日」は「母の日参り」

近年、ゴールデンウィークから母の日にかけて、亡くなられたお母さんの墓前を訪ねる『母の日参り』の習慣が広がりを見せてています。当団体はこれに共感し、期間中「母の日参り特製カーネーション」を供花として販売します。母から子へ、子から孫へ、世代を超えて愛されるメモリアルグリーンとなるような取り組みとします。

#### (ウ) 銘板販売

銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施します。

#### (エ) ケータリングサービス

墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの無料貸出及びケータリングサービスを実施します。

#### (オ) 軽食サービス

利用者様より軽食サービスのニーズが多くあるため、横浜市内の障がい者福祉作業所で製造されたパンを販売します。（新型コロナウイルス感染症の状況により小物販売も検討します）

#### (カ) 納骨代行

納骨代行業務の経験豊富な職員が、ご家族に代わり納骨を代行します。

#### (キ) 火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出

法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施します。

#### (ク) 骨壺販売

ご遺骨のみをお持ちになったり、改葬等により木箱又はひび割れのある骨壺を持参された使用者様のために、骨壺を販売します。

#### (ケ) 花立て販売

墓石プレートのサイズに合った花立てを販売します。

#### (コ) 自動販売機サービス

レストラン、駐車場、管理事務所前に自動販売機を合計4台設置します。

#### (ハ) 駐車場

自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行います。

#### (シ) 公衆電話

管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置します。

## 6 自主事業の取り組み

### ア 利用者サービス向上のための取り組み

#### (ア) オリジナル供花の販売

利用者ニーズに沿った供花販売を実施いたしました。

#### (イ) 「母の日」は「母の日参り」

期間中「母の日参り特製カーネーション」を限定販売し、利用者から好評を得ております。

#### (ウ) 銘板販売

銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施しております。

#### (エ) ケータリングサービス

多目室利用者向けにケータリングサービスを実施いたしました。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い今後の利用増を見込んでおります。

#### (オ) 軽食サービス

予定していた実施場所について認可がおりなかったため令和5年度の実施を見送っております。横浜市様の相談しながら可能性を模索してまいります。

#### (カ) 納骨代行

芝生型納骨施設においてご家族に代わり納骨を代行しております。

#### (キ) 火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出

法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施しております。

#### (ク) 骨壺販売

ご希望者向けに2.5寸、5寸、7寸の骨壺を販売いたしました。

#### (ケ) 花立て販売

花立て販売は当初抱えていた在庫が無くなつたため数社への発注見積を依頼しましたが、受注生産であることや物価高騰の理由で同価格帯の販売が難しいためレンタルのみとしております。今後は金額を含めて再販売できるよう検討いたします。

#### (コ) 自動販売機サービス

レストラン、駐車場、管理事務所前に飲料自動販売機3台、アイス時自動販売機を1台設置しております。

#### (ハ) 駐車場

自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行っております。

#### (シ) 公衆電話

管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置しております。

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## イ その他の実施する自主事業（新型コロナウイルス感染症の状況に応じて開催を検討します）

- (ア) バラボランティア養成講座  
地域から愛され誇りに感じていただける様に、当墓園の存在価値を高めていく事を目的に実施します。
- (イ) 認知症に備える  
認知症についての種類や傾向等の講演と、予防対策として効果的な体操も取り入れ、脳の活性化を図る講座を実施します。
- (ウ) ローズの日  
当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを毎年6月2日の開港記念日に来園された方に配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。
- (エ) 自分らしい終活を考える  
昨今、世間に浸透してきているエンディングノートの書き方等、自分らしく、今をよりよく生きるために活動に向けた講座を実施し、参加者へエンディングノートを配布します。
- (オ) 介護施設の選び方  
高齢者施設の種類や費用等についての講義を行い、探し方の手順や条件選びのポイント等、将来について考えるきっかけ作りを提供します。
- (カ) 季節のフラワーアレンジメント教室  
クリスマスリースやお正月飾りなどこの季節ならではのフラワーアレンジメント作り教室を行います。作ったアレンジをそのまま供花として故人へお供えする事もできます。
- (キ) 「Lilies of Japan」原画展  
明治から大正にかけて、構成企業が制作した海外向けカタログ「Lilies of Japan」。日本のユリの美しさを海外に知らしめた当時の貴重な原画（もしくは写し）を期間限定でレストハウスに特別展示します。
- (ク) お供え用フラワーアレンジメント教室  
故人のためにお供えするフラワーアレンジメント作り教室を行います。お彼岸やお盆などその季節の花を使うことで何度も楽しめます。また、墓参者様以外にも一般の方の参加も可能とする事で地域交流や当墓園、また公園への相互理解が深まります。
- (ケ) プレイパーク  
地域のつどいの会合に参加し、現在求められているイベントをプレイパーク内で実施します。また、地域の方からボランティアを募集し、子どもたちの指導にあたっていただきます。
- (コ) 俣野公園のつどい  
プレイパークと同日で実施される当イベントでは横浜健康21の取り組みとして、練功教室を開催します。同時にプレイパークの方では「工作教室」を実施します。
- (サ) 大正フェスタ  
大正連合自治会にヒアリングを行い、ニーズが高い催しと、当団体が開発した花卉の販売を行います。
- (シ) バラアーチの新設  
外界との境界としてのイメージ、また新たな見どころとしてのバラアーチを園路へ設置します。

## イ その他の実施する自主事業

- (ア) バララボランティア養成講座  
毎月2回バラボランティアを実施し、毎月1回は講師の方を招き、バラのお手入れの仕方を勉強しながらボランティアを実施しました。専門性の高い講師からの指導で全員の技術レベルが向上しています。
- (イ) 認知症に備える  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、令和5年度上半期までに自主事業回数を縮小していましたことから実施しておりません。令和6年度より通常通り実施いたします。
- (ウ) ローズの日  
当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを6月2日の開港記念日に来園された方に数量限定で配布しております。
- (エ) 自分らしい終活を考える  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、令和5年度上半期までに自主事業回数を縮小していましたことから実施しておりません。令和6年度より通常通り実施いたします。
- (オ) 介護施設の選び方  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、令和5年度上半期までに自主事業回数を縮小していましたことから実施しておりません。令和6年度より通常通り実施いたします。
- (カ) 季節のフラワーアレンジメント教室  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (キ) 「Lilies of Japan」原画展  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、令和5年度上半期までに自主事業回数を縮小していましたことから実施しておりません。令和6年度より通常通り実施いたします。
- (ク) お供え用フラワーアレンジメント教室  
新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、屋内事業は実施を見送っております。
- (ケ) プレイパーク  
俣野公園プレイパークに工作教室として毎月参加しております。
- (コ) 俣野公園のつどい  
令和5年度は雨天の為、未実施となりました。再構築を進めている地域連携を活用し、令和6年度には参加を進めてまいります。
- (サ) 大正フェスタ  
令和5年度は地域へのイベントには参加できませんでした。令和6年度は地域との連携を強化してまいります。
- (シ) バラアーチの新設  
園内10か所にバラアーチを設置いたしました。

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p>(ス) 季節の鉢植えでインスタ映えスポット レストラン前、水汲み場やベンチ周辺など、人が集まる場所へお洒落な季節の鉢植えを置いてフォトスポット創出します。</p> <p>(セ) 掲示物などのデザインの統一 園内に掲示する案内板や注意看板などは統一したデザインとし、トーンで明るく洋風な園内のイメージを損なうことのないものへ統一します。またカラーバリアフリーにも配慮したものを設置します。</p> <p>(ソ) 送迎サービスの実施 新盆の3日間、お盆の3日間、秋彼岸の3日間、春彼岸の3日間の計12日間は、湘南台駅、下飯田駅を経由したマイクロバスによる送迎サービスを実施し、利用者様の利便性を向上させるとともに、ご高齢の方や体の不自由な方が墓参に訪れることが可能な環境を整備します。</p> <p>(7) 市民協働の取組 <b>ア バラ管理に関する市民参加促進</b> 当墓園のバラは市民参加による維持管理で大切に育てられてきた、まさに園のシンボルと呼べるものであることから市民参加型のバラボランティアを引き続き継続し、地域のシンボルとして守り、育てます。 <b>イ 俣野公園プレイパーク開催</b> 当団体の経験、ネットワークを活かして「地域のつどい」や近隣の小中学校と連携して、子どもたちが求め、必要とする催しを開催し、子どもたちを見守ります。 <b>ウ 地域イベントへの参加</b> 地域自治会のお祭りである「大正連合フェスタ」(12月開催予定)に、クリスマスリースやバターナイフづくり等の工作教室で参加し、アウトリーチ活動を行う中で、当墓園の広報を行うとともに、顔の見える指定管理者業務を実施してまいります。 <b>エ 地区センターとの連携</b> 当墓園では大規模な講演会や自主事業の開催は、管理事務所に対応可能な部屋がないため、地域の核である大正地区センターや俣野公園と連携して、市民ニーズに合わせた「エンディングノート講座」「葬送に関する公演」等のイベントを開催します。</p>	<p>(ス) 季節の鉢植えでインスタ映えスポット 真っ赤なマンデビラ「サンパラソル」の鉢植えを水鏡の上や、レストラン前のウッドデッキに設置。他にも季節の寄せ植えを各エリアに設置しております。</p> <p>(セ) 掲示物などのデザインの統一 注意喚起の看板を新しく製作し、看板本体の色は落ち着いたグリーンに統一しております。視認性を高めるために注意書きは白地を基調とし、黒文字で文字を見やすくするように工夫して全エリアの看板を入れ替え、園地の景観に統一性を持たせております。</p> <p>(ソ) 送迎サービスの実施 繁忙期にバス便の少ない湘南台駅、下飯田駅を経由する無料マイクロバスによる送迎サービスを実施し、どなたでも気軽に墓参できる環境を提供しております。</p> <p>(7) 市民協働の取組 <b>ア バラ管理に関する市民参加促進</b> 毎月2回バラボランティアを実施し、1回は講師の方を招き、バラのお手入れの仕方を勉強しながらボランティアを実施しております。専門性の高い講師からの指導で全員の技術レベルが向上しております。 <b>イ 俣野公園プレイパーク開催</b> 俣野公園プレイパークにおいてこどもに人気の高い工作教室を開催しております。 <b>ウ 地域イベントへの参加</b> 令和5年度はプレイパークを除き地域へのイベントには参加できませんでした。令和6年度は地域との連携を強化してまいります。 <b>エ 地区センターとの連携</b> 令和5年度は地区センターではなく俣野公園会議室をお借りし自主(共催)事業を実施いたしました。</p>
--	---

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## (8) 横浜市重要施策への取組について

### ア 情報公開

「市民の知る権利の尊重と、市の市政に関する説明責務を明記するとともに、行政文書の開示を求める権利を広く何人にも保障する」という横浜市の情報公開制度の趣旨を認識し、横浜市の公の施設である当館の情報を積極的に公開します。

### イ 人権尊重

- 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、高齢者や障がいがある方等、すべての方に配慮したホームページを導入し、アクセシビリティ・ユーザビリティを向上します。
- 社会福祉法人等と連携し、障がいのある方の賃金問題、社会参画をサポートするためにパン等の販売を支援します。

### ウ 環境保全活動

- ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施します。
- 植栽管理作業で発生した剪定ゴミなどを排出する際には緑のリサイクルプラントへ搬入することで再資源化に努めます。なお、当墓園の管理作業で最も多く発生する芝生の刈り草は園内で一部を堆肥化し再利用します。

### エ 災害に強い地域づくり

プレイパークにおいて「パパママ応援講座救命救急」や大正地区センターと共同で防災食講座等の自主事業を実施することで、緊急時の対処方法や災害時の備え、自助・共助の大切さを学び、災害に強い地域づくりに貢献します。

## (9) 植栽管理について

### ア バラ管理

専任担当者の配置と十分な手間・愛情をかけて当墓園の価値をより高めます。

### イ 芝生管理

目標とする姿を明確にし、熱意を持って美しい芝生景観を創ります。

### ウ 草花管理

静謐な場の雰囲気を崩さず、主張しそすぎず、さりげなく目に留まる花風景を演出します。

### エ 高木管理

エリア毎にそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行います。

### オ 低木管理

園路と各エリアの境界、見通しも確保しながら足元の彩りを飾ります。

### カ シンボルツリー

厳かな気持ちに寄り添うシンボルツリーは、健全な姿でいる事が大切です。わずかな枯れ枝でも剪定除去できるようなこまめな点検をします。樹勢の衰弱が見られた際は、樹木医の監督のもと、樹勢回復作業に取り組みます。治療をする際は、治療目的や方法、目標樹形、回復予測期間などの説明パネルを設置します。

## (8) 横浜市重要施策への取組について

### ア 情報公開

横浜市の情報公開制度に基づいた情報公開規定を策定し、情報公開請求に迅速に対応する体制を構築しております。

### イ 人権尊重

- 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、すべての方に配慮したホームページを導入、ユーザビリティを向上を実践しております。
- 社会参画をサポートするためにパン等の販売等は実施場所を模索しておりましたが実施できませんでした。横浜市様と相談しながら令和6年度以降に再度検討いたします。

### ウ 環境保全活動

ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施しています。

### エ 災害に強い地域づくり

令和5年度は地域協働で災害対策に関するイベントを開催できませんでしたので令和6年度に実施してまいります。

## (9) 植栽管理について

### ア バラ管理

前年と同じ専任担当者を置き、管理技術の継続及び向上に努めました。

春から秋までの病害虫駆除の薬剤散布、花期の花柄摘み、翌年の開花のための冬季の寒肥及び剪定、倒木防止の支柱建て等の管理を実施しました。

また「レオナルド・ダ・ヴィンチ」という枝先が長くなるシュラブ樹形のバラで、つるバラとして使用してアーチを作り、各区分の入り口およびベンチ一部にバラのアーチを設置しました。

樹勢の衰えた古いバラを新品種のバラに植え替え、来園者の満足度の向上と管理の効率化を図りました。

### イ 芝生管理

年間計画に則り、各季に的確な管理を実施してまいりました。

春～夏～秋 景観の維持と来園者歩行のしやすさを考慮した刈り高にした芝刈りを実施しました。

冬季、施肥・サッキングにおいて新規機械を導入し、従来の人手作業から作業の効率化と作業時間の短縮を図り、来園者への影響を少なくしました。

### ウ 草花管理

バラの花色や樹形・樹勢に合わせて花苗の色と種類をコーディネートした植栽を実施。

春の植栽は春から秋まで咲き続ける苗を中心に植え、季節感を出すために追加で夏苗を植栽することで、花の絶えない園地になるよう工夫しました。また夏苗が終わるころに秋らしい色合いの苗を追加植栽し、秋の花壇を演出。

冬のバラの無い時期には、景観が寂しくなるため、種類豊富な葉ボタンを中心に、パンジー・ビオラだけでは寂しくなりがちな冬花壇に彩りを加えて、華やかさを意識した植栽にしました。

### エ 高木管理

中央園路両側のメタセコイアについて、樹勢が弱っているため大きく切り戻すことで若返りを図り、木の生育を促すための強剪定を実施しました。

### オ 低木管理

春季、翌年にもたくさん花が咲くようにユキヤナギやつづじなど花が咲く中低木は、花の終了後できるだけ早いタイミングで剪定を実施し樹形を整えています。冬季、落葉樹に関しては冬が剪定時期のため、一年間伸びた樹形を整える剪定を実施し、翌年に向けての景観の維持を図りました。

### カ シンボルツリー

各々の樹にあった管理を実施しました。特にヒメシャラは他のシンボルツリーに比べ樹勢が弱いため、二週間に一度葉面散布の液肥と、根回りに穴を掘って液肥を施肥しました。また、芝や雑草が伸びて、木の根元を覆わないように除草を徹底して行いました。

# 令和5年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p>(10) 建物の維持管理について</p> <p>ア 慰靈碑型納骨施設</p> <ul style="list-style-type: none"><li>地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっています。季節や天候を考慮した換気作業を行い、室内及び骨壺内の結露水の発生を防止し、ご遺骨の経年劣化を防ぎます。(月4~6回程度)</li><li>使用者様の立ち入りができないため、日常清掃の他に、使用者様に代わり、亡くなられた方へのご供養を込みて、適宜大掃除を実施します。</li></ul> <p>イ 水鏡の維持管理計画</p> <p>鏡面及び噴花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施します。次亜塩素酸の投入及び水抜き高圧洗浄清掃時に完全換水を行いレジオネラ属菌の発生を抑制するとともに自動的に定期的な残留塩素測定を行います。また年1回の水質検査を実施し、水質の安全性を確認します。</p> <p>(11) ライフサイクルダウンへの取組について</p> <p>ア 屋外照明のLED導入</p> <p>屋外照明の電球交換は高所作業車を要し、交換作業が高額になることから、LEDに交換することで、管球交換の作業費用、電気代を削減します。</p> <p>イ 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄</p> <p>1年目に実施した水鏡前面タイルとガゼボ・トレリス高圧洗浄は、2年目においても適宜実施を検討します。</p> <p>ウ 環境マネジメントシステムの活用</p> <p>環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行い、環境負荷を低減とともにライフサイクルコストを削減します。</p> <p>(12) 新型コロナウイルスへの対応</p> <p>ア 職員の体調管理</p> <p>体調チェックリストを活用し、職員の体調管理や感染予防対策を徹底し、本人が感染した場合や濃厚接触者となりうる状況があった場合は、即時報告を義務付け、非感染の確認が取れるまで出勤を停止します。</p> <p>イ 自主事業計画について</p> <p>当墓園ではできる限り、人とのつながりを感じることができるように、屋外又は少人数で実施する等、対策を取りながら自主事業を継続します。</p> <p>(13) 駐車場料金の設定について</p> <p>墓参者の利便性を向上させるために、駐車場料金設定を下記の通り設定します。</p> <p>利用時間：24時間 料金設定：1時間200円、その後30分毎に100円 減免処理：障がい者手帳等をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。</p>	<p>(10) 建物の維持管理について</p> <p>ア 慰靈碑型納骨施設</p> <ul style="list-style-type: none"><li>地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっておりますので定期的な空気入れ替えを行っております。</li></ul> <p>イ 水鏡の維持管理計画</p> <p>鏡面及び噴花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施しております。その他、令和5年度は水鏡下部の石部分の高圧洗浄を行っております。</p> <p>(11) ライフサイクルダウンへの取組について</p> <p>ア 屋外照明のLED導入</p> <p>屋外照明の電球交換は修繕費の予算執行状況を鑑み、令和6年度以降に実施いたします。</p> <p>イ 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄</p> <p>令和5年度は水鏡前面タイル一部交換、洗浄を実施しております。</p> <p>ウ 環境マネジメントシステムの活用</p> <p>環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行っております。</p> <p>(12) 新型コロナウイルスへの対応</p> <p>ア 職員の体調管理</p> <p>体調チェックリストを活用し、職員の体調管理や感染予防対策を徹底しております。</p> <p>イ 自主事業計画について</p> <p>令和5年度は原則屋外での自主事業開催に留めております。令和6年度以降は通常通りの自主事業計画に戻すことを想定しております。</p> <p>(13) 駐車場料金の設定について</p> <p>墓参者の利便性を向上させるために、ご提案通り駐車場運営を行いました。</p> <p>利用時間：24時間 料金設定：1時間200円、その後30分毎に100円 減免処理：障がい者手帳等をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。</p>
---	--

(指定管理者が記入する様式)

## 令和5年度「メモリアルグリーン」収支予算書及び報告書

(税込、単位:円)

## 収入の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	66,660,334		66,660,334	67,988,374	△ 1,328,040	水道料金補填額1,328,040円含む
自主事業収入	28,942,000		28,942,000	34,220,225	△ 5,278,225	銘板販売、供花販売 等
雑入	9,773,000	0	9,773,000	11,424,976	△ 1,651,976	
自動販売機手数料	766,000		766,000	1,166,800	△ 400,800	飲料及びアイス自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	5,726,000		5,726,000	6,159,700	△ 433,700	駐車場利用料収入
その他(芝生型納骨施設の納骨代行)	3,281,000		3,281,000	4,098,476	△ 817,476	芝生型納骨施設の納骨代行に係る手数料
収入合計	105,375,334	0	105,375,334	113,633,575	△ 8,258,241	

## 支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	31,909,558	0	31,909,558	29,711,493	2,198,065	
給与・賃金	26,820,718		26,820,718	23,488,344	3,332,374	事務所に一時的な欠員が発生したため
社会保険料	3,666,840		3,666,840	3,813,590	△ 146,750	
通勤手当	1,332,000		1,332,000	1,929,559	△ 597,559	遠方からの勤務者が増えたため
健康診断費	90,000		90,000	480,000	△ 390,000	
労働者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	3,320,800	0	3,320,800	3,430,816	△ 110,016	
旅費	20,000		20,000	2,100	17,900	
消耗品費	360,000		360,000	628,234	△ 268,234	清掃用品等
印刷製本費	291,000		291,000	308,658	△ 17,658	墓園リーフレット、発注 等
通信費	783,200		783,200	670,731	112,469	ホームページ管理費、ネット通信 等
使用料及び賃借料	427,000	0	427,000	377,700	49,300	自動販売機、供花スペース
横浜市への支払分	427,000		427,000	377,700	49,300	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	390,000		390,000	354,521	35,479	PC、ネットワークHDD 等
図書購入費	10,000		10,000	0	10,000	
施設賠償責任保険	90,000		90,000	78,975	11,025	
職員等研修費	63,000		63,000	106,000	△ 43,000	
振込手数料	4,000		4,000	29,228	△ 25,228	銀行振込手数料 等
リース料	264,000		264,000	524,589	△ 260,589	AED、コピー機、デジタルサイネージ 等
手数料	544,000		544,000	343,880	200,120	その他手続きに伴う手数料 等
地域協力費	74,600		74,600	6,200	68,400	地域及び自治会イベント参加費用
管理費	27,416,976	0	27,416,976	29,083,913	△ 1,666,937	
光熱水費	3,069,776	0	3,069,776	4,489,459	△ 1,419,683	
電気料金	1,768,776		1,768,776	1,658,542	110,234	
ガス料金	24,000		24,000	14,898	9,102	
水道料金	1,277,000		1,277,000	2,816,019	△ 1,539,019	按分契約変更に伴う水道使用料負担増のため
清掃費	352,000		352,000	275,000	77,000	床面清掃、水鏡高圧洗浄 等
修繕費	2,000,000		2,000,000	2,082,300	△ 82,300	スプリンクラー、水鏡保守 等
機械警備費	360,000		360,000	356,400	3,600	機械警備委託
設備保全費	21,635,200	0	21,635,200	21,880,754	△ 245,554	
空調衛生設備保守	0		0	0	0	
消防設備保守	29,000		29,000	25,850	3,150	消火器法定点検、非常照明等点検
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	22,000		22,000	0	22,000	外部委託による害虫駆除の必要性がなかつたため
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
自動ドア点検	158,400		158,400	82,500	75,900	自動ドア保守点検
植栽管理	20,380,800		20,380,800	20,379,972	828	植栽管理
その他保全費	1,045,000		1,045,000	1,392,432	△ 347,432	廃棄物処理、ポンプ点検、貯水槽清掃、水質検査、側溝清掃
共益費	0		0	0	0	
公租公課	3,320,000	0	3,320,000	4,509,390	△ 1,189,390	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	3,300,000		3,300,000	4,509,390	△ 1,209,390	
印紙税	20,000		20,000	0	20,000	
その他( )	0		0	0	0	
事務経費(計算根拠を説明欄に記載)	6,660,000	0	6,660,000	6,600,000	60,000	
本部分	6,660,000		6,660,000	6,600,000	60,000	総務・経理費、応援要員費
当該施設分	0		0	0	0	
事業費	32,748,000	0	32,748,000	39,985,016	△ 7,237,016	
自主事業費	32,748,000		32,748,000	39,985,016	△ 7,237,016	銘板、駐車場運営、マイクロバス、各種イベント等
支出合計	105,375,334	0	105,375,334	113,320,628	△ 7,945,294	
差引	0	0	0	312,947	△ 312,947	

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 1 施設の概要

施設名	メモリアルグリーン
所在地	横浜市戸塚区俣野町1367-1外
管理規模	34,984平方メートル
主要施設	芝生型納骨施設、合葬式慰靈碑型納骨施設、合葬式樹木型納骨施設、管理事務所、レストハウス
供用開始日	令和4年4月1日

## 2 指定管理者

団体名	清光社・横浜植木共同事業体 代表者 株式会社清光社
所在地	横浜市中区山下町1番地
代表者	代表取締役 鈴木 真
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日

### 年間運営実績件数について

① 納骨実施件数(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

年間合計 716件

② 自主事業企画に関する年間実施件数

・生花販売件数 29,142件

令和6年4月1日～令和7年3月31日 当墓園内にて販売

・銘板販売件数 302件

令和6年4月1日～令和7年3月31日 当墓園内にて販売

・駐車場利用台数 27,262台

令和6年4月1日～令和7年3月31日 当墓園の駐車場利用台数

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 3 基本方針とその振り返り

基本方針

事 業 計 画 書	事 業 報 告 書 (実施状況・自己評価)
<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制より運営を実施してまいります。</p> <p>ア 経験を活用して適材適所に専門知識を有する職員を配置するとともに、墓参期及び懸念事項を洗出したうえで必要な人員を計画的に配置します。</p> <p>イ 指定管理実績豊富なビルメンテナンス企業及び園芸造園会社で構成されていることから各々の強みを最大限活用した現地バックアップを実施してまいります。</p> <p>(2) 緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、危機管理能力向上及び災害対策強化を図ります。</p> <p>ア 事前対策の強化を図ります。</p> <p>イ 利用者様の安全を第一にした災害時対応を行います。</p> <p>ウ 地域と連携した防災への取り組みを展開します。</p> <p>(3) 使用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。</p> <p>ア 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制で取り組みます。</p> <p>イ マニュアルや事例をテキストとした職員教育を継続します。</p> <p>ウ 事務所のセキュリティには最新システムなど独自の取り組みを導入し、情報管理を徹底します。</p> <p>(4) 利用者ニーズを反映し、満足度向上を図ります。</p> <p>ア 常に礼節を持って、使用者様おひとりおひとりの心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施します。また、各施設に対応した利用者サービスを実施し、満足度向上を図ります。</p> <p>イ 公の施設の管理運営は地域の皆様や利用者様とともに実施していくものであり、日頃のご要望やご指摘が重要なことを経験上、認識しています。様々なアンケート調査及び地域の皆様や利用者様との会話の中から改善項目を抽出・改善することで、管理運営に役立てます。</p> <p>(5) 市民協働の取り組みを行います。</p> <p>地域の方々とのコミュニケーションの中から今必要とするものを協働で実施します。</p> <p>(6) 利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。</p> <p>第1期目、第2期目、令和4年度の経験を活用し、利用者様のニーズに応じた自主事業を展開します。</p> <p>(7) 横浜市重要施策を踏まえた取り組みを展開します。</p> <p>公の施設は横浜市の窓口であり、地域住民に近い存在であるため、当墓園での横浜市施策の広報及び実行は地域住民への一番の周知方法であると認識し、指定管理業務の中で重要な業務として実行します。</p> <p>(8) メモリアルグリーンを横浜市No.1の美しい風景に創り上げます。</p> <p>企業ノウハウを最大限に活用し、当墓園の特徴である芝生、バラを中心とした「美しく、心安らぐ空間」を創出し、利用者様が墓参に訪れたくなる、地域の方が心を和ませるために訪れたくなる、市外からも美しい風景を観賞に訪れたくなる、そのような墓園の在り方を体現します。</p>	<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制より運営を実施してまいります。</p> <p>指定管理供用開始に伴い指定管理経験を活用した職員配置及び人員計画的を立案するとともに、本社職員によるバックアップを行うことで円滑に運営を実施しております。</p> <p>(2) 緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、危機管理能力向上及び災害対策強化を図ります。</p> <p>緊急時に行動の基礎となる危機管理マニュアルを策定し、職員の知識向上に努めております。俣野公園等の防災訓練に参加し連携を深めております。</p> <p>(3) 使用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。</p> <p>法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を敷いており、情報漏えいや事故を未然に防止しております。また、事務所には最新のメールセキュリティシステム及び侵入者を排除するセキュリティーシステムを導入しております。</p> <p>(4) 利用者ニーズを反映し、満足度向上を図ります。</p> <p>指定管理開始4年目であることから良いご意見、ご指摘もございましたので真摯に受け止め業務に生かしております。また、常時アンケートを実施し、利用者のニーズ取得、満足度向上に努めています。</p> <p>(5) 市民協働の取り組みを行います。</p> <p>地域の任意団体と協働でのプレイヤークや地域の方が参加するバラボランティアは計画通りに実施しております。また、令和7年度は地域の公共施設と協働での自主事業を展開してまいります。</p> <p>(6) 利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。</p> <p>今年度は送迎バスやローズの日など利用者に対する自主事業を主に行いました。令和7年度も利用者含めて地域の方に足を運んでいただけるような事業を展開いたします。</p> <p>(7) 横浜市重要施策を踏まえた取り組みを展開します。</p> <p>横浜市の窓口であるとの認識の上、利用者対応や環境を意識した植栽管理、すべての方に配慮したホームページ作成など実施しております。</p> <p>(8) メモリアルグリーンを横浜市No.1の美しい風景に創り上げます。</p> <p>植栽管理においては芝生とバラや一年草を中心に管理を実施しております。芝生の年間管理では、サッキング、施肥、機械刈込、手刈込、エアレーション、目土を適宜行い美観維持に注力いたしました。メタセコイヤ下にも園路沿いの花壇の脇に芝を貼り、園路と花壇の境界を演出する事で、更なる美観の向上に努めています。花壇にはカラーリーフを多く取り入れ、花の少ない冬場にも参拝者に楽しんで頂けるよう工夫しております。バラの年間管理では、特に重要な冬場の「寒肥・冬剪定」を中心に行い、生育が旺盛になったバラの株からはシートが良く伸びるようになり、間延びした状態の株を整える仕立てを行っております。また、病害虫の防除も合わせて徹底的に実施しております。今年度は新たにバラの品種「キャラメルアンティーク」「プラッシングノックアウト」「プロローグ」「ピース」を新規に植栽し、参拝の方だけではなく、バラが好きな方にも楽しんでいただけるよう品種を増やしております。</p>

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## (9) 施設の特性、特色等を念頭に置いた維持管理を行います。

当墓園は故人の冥福を祈るために機能を有する施設であり、その管理には神聖かつ静謐な空間の創出が求められます。また、花や緑が美しい墓園として、誰もが公平に利用できる開放された墓園として、これらの特性や特色、特殊性を念頭においていた維持管理を行います。

## (10) 専門性を活用し経費削減に取り組みます。

当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、業務の効率化や新しい技術等を取り入れることによりライフサイクルコストの適正化を図り、無理・無駄のない運営によるトータルコストの縮減に努めます。指定管理制度の目的である「経費の削減」「利用者サービスの向上」に取り組みます。

## (11) 新型コロナウイルスへの感染予防対策

当墓園においては、新型コロナウイルスの影響により、他の公の施設が休館や時短営業を実施していても、休館することなく運営を続けています。コロナ禍においても如何に安全にサービス提供できるかを継続的に検討しながら、管理運営に努めるとともに、横浜市の感染症拡大防止ガイドラインに沿った対策を実施します。

## (9) 施設の特性、特色等を念頭に置いた維持管理を行います。

神聖かつ静謐な空間を創出するため建物管理、植栽管理の作業日時や周知方法を徹底いたしました。

## (10) 専門性を活用し経費削減に取り組みます。

貯水槽の貯水の不具合を改善するために電磁弁の改修やスプリンクラーの電磁弁の交換を行いました。また、慰靈碑の水鏡の流れを改善するために、点検回数を増やしました。令和7年度も当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、トータルコストの縮減に努め指定管理制度の目的である「経費の削減」「利用者サービスの向上」に取り組みます。

## (11) 新型コロナウイルスへの感染予防対策

I C決済レジを導入し、感染症予防を継続して実施しております。

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## 4 具体的な体制・実施策について

具体的な体制・実施策について

事 業 計 画 書	事 業 報 告 書 (実施状況・自己評価)
<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制</p> <p>ア 墓園指定管理業務に精通する所長を全ての窓口とするワンストップ体制を構築することで、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化を図り、業務ミスの防止等、業務の効率化を実現するとともに、利用者様からのご意見・ご要望・苦情へも迅速に対応します。</p> <p>イ 墓地管理士資格を有する所長、植栽管理技術資格を有する維持管理責任者を配置することにより、きめこまやかな専門的な管理運営を実施する組織体制を構築するとともに、職員に対するOJT等の教育を通して、管理運営業務の向上に努めます。</p> <p>ウ 近隣の横浜薬科大学や大正地区センター、深谷保野地域ケアプラザ等の公の施設と連携した事業やイベントを実施するとともに、アウトリーチ活動を通して、当墓園の活動内容を市民に広く発信します。</p> <p>(2) 災害時対策</p> <p>ア 当墓園で実施する防災訓練の他に、災害時の連携を図るために、広域避難場所に指定されている保野公園及び県ドリームハイツ自治会の防災訓練に参加します。</p> <p>イ 「サービス介助士」「救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」の取得等、災害時に実用性がある資格の取得、技術の習得により、職員の危機管理能力を向上させます。</p> <p>(3) 個人情報管理について</p> <p>ア JISQ15001個人情報保護管理システムに準拠した当墓園専用の「メモリアルグリーン個人情報保護管理マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し、改善を行い、個人情報保護管理を徹底します。</p> <p>イ ISO27001情報セキュリティ管理システムを活用し、当墓園に存在するすべての情報資産の洗い出しを行い、リスク分析を行います。また、各情報資産には機密、リスクレベルの設定を行い、レベルに応じた保管、閲覧権限を設定し、情報の漏洩を防止します。</p> <p>ウ 情報漏えいの原因は人為的ミスが多いことから職員の教育を重要視しており、計画的な研修により情報保護を徹底します。</p> <p>エ 個人情報の取扱いや各種法令遵守が適切になされているかを確認するために、月1回、情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるモニタリングを実施し、不適合箇所の是正を図ります。</p> <p>オ 管理事務所内へは原則関係者以外の立ち入りを禁止しますが、お客様が来場された際に入室が可能な範囲と、入室が不可能な範囲をセキュリティ区画として、設定します。修繕等で委託業者がセキュリティ区画に入室する際は「事務所入場受付書」の記載、「入室許可証」の携帯を義務付け、万が一情報の持ち出しがあった際に、対象者を特定できる体制を構築します。</p> <p>(4) 納骨使用者へのサービス向上の取り組み</p> <p>ア 納骨時における取組やサービス向上策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 納骨時のご遺族の心情にできるだけ寄り添うべく、受付職員はグリーフケア講習を受講します。</li> <li>・ 樹木型の使用者様は骨壺をその後取り出すことができないため、最後の別れとなることを十分認識し、使用者様が心ゆくまでお別れができるようサポートします。</li> </ul>	<p>(1) 豊富な指定管理実績を活用した万全な組織体制</p> <p>ア 墓地管理士資格を有する経験豊富な所長によるワンストップ体制を構築することで、業務効率化ならびに利用者および貴市への対応を迅速に行っております。</p> <p>イ 墓地管理士資格や植栽管理技術資格及び業務経験者を配置することで他職員への充実したOJT教育を実施し、運営の能率化を図ることが出来ました。</p> <p>ウ 今年度は連携事業が進められませんでしたが、令和7年度は深谷地域ケアプラザと工作教室、地域団体とフランワーアレンジメント教室、保野公園と終活セミナーを実施するための調整を行いました。</p> <p>(2) 災害時対策</p> <p>ア 保野公園の防災訓練に参加いたしました。</p> <p>イ 「横浜防災ライセンス生活資機材取扱リーダー」(令和7年1月19日)を1名取得いたしました。</p> <p>(3) 個人情報管理について</p> <p>個人情報管理は計画通り管理を徹底し、メールセキュリティシステムを導入する等、情報漏えいを未然に防止しております。</p> <p>(4) 納骨使用者へのサービス向上の取り組み</p> <p>ア 納骨時における取組やサービス向上策</p> <p>納骨時の取組としてグリーフケア研修を実施することで、使用者様ならびにご遺族の心情に寄り添った対応を実施しております。</p>

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p><b>イ 芝生型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>供花の事前設置をご予約の場合、日差しの強い日には献花が痛まないよう納骨時間まで日よけをセットします。</li><li>各園路に選定した品種の花を植樹し、平等性の確保に努めます。</li></ul> <p><b>ウ 慰靈碑型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>墓参期は献花台スペースが足りなることから巡回を強化します。</li><li>慰靈碑型のシンボルであり、使用者様が故人と対話する大切なツールとなっている水鏡については清掃だけでなく、水流のチェックを徹底し、要求水準を超えた管理を行います。</li></ul> <p><b>エ 樹木型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>樹木型使用者様からは『どこに遺骨が埋葬されているのか知りたい』というご要望が多いため、測量図面を基に作成した納骨場所を示す図面を使用しながら、説明を行います。</li><li>献花台前に大型のターフ又はテントを設置し、日陰の中で落ち着いて参拝できるスペースを確保します。</li></ul> <p><b>(5) 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</b></p> <p><b>ア ユニバーサルサービスの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>墓園では高齢の利用者様が多いことから、正しい介助技術を身に着けるべく、職員はサービス介助士等の資格を取得します。ご要望があった場合は、高齢者や障がいをお持ちの利用者様の墓参を介助します。</li><li>全ての利用者様にご不便のないよう、車イス・筆談具等を無料で貸し出します。ご気分が悪くなられた方のために、布団や毛布等を常備します。</li><li>アクセシビリティ、ユーザビリティに配慮したホームページ、カラーバリアフリーに対応した園内掲示を実施します。</li></ul> <p><b>イ 利用者サービス</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>園内は日陰が少ないため日傘を貸出します。</li><li>当墓園の植栽について知っていたき親しみを持っていただくため、樹名板を設置し、樹木の特徴等をご案内します。また、QRコード付き樹名板を設置することで、その場でQRコードをスマートフォンで読み取ると植物の説明が見られる機能を付与します。</li><li>高齢の利用者様はパソコン操作に慣れなことも配慮し、デジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、周辺自治会など地域に根差した情報も提供していきます。また、墓参者様は遠方から来ていることが多いことから、横浜市の観光スポットや名品等を紹介し、墓参後に親族で観光や買い物を楽しむ時間を提供します。</li><li>横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成する等、外国人に配慮した広報を実施します。</li><li>Facebookを活用し、当墓園の花と緑の魅力を利用者様や市民の方だけでなく、市外または県外の方へ広めているようFacebookのメリットを最大限活用した運用を実施します。</li><li>無料Wi-Fiサービスにより利用者様の利便性向上に努めます。</li></ul>	<p><b>イ 芝生型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>供花の事前設置をご予約の場合、献花が痛まないよう納骨時間直前に墓前設置しております。</li><li>日陰に強い宿根草植物の「クリスマスローズ」や「アジサイ」を中心に日当たりの悪いエリアの植栽量を増やし、日陰でも楽しめる一年草の植栽も実施し、保野公園と協力の上、薄暗いエリアの木を剪定し園地内の明るさの確保に努めました。</li></ul> <p><b>ウ 慰靈碑型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <p>献花台設置や水鏡の水入れ替えや下部石面の高压洗浄等を随時実施しております。</p> <p><b>エ 樹木型納骨施設使用者様への業務の取り組みやサービス向上策</b></p> <p>測量図面に納骨場所を示せるよう常に情報を管理徹底しております。</p> <p><b>(5) 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</b></p> <p><b>ア ユニバーサルサービスの向上</b></p> <p>あらゆる利用者様の墓参を支援するため車いすや、アクセシビリティに配慮したホームページ等を運用しております。今後も利用者様のニーズに応じて各種備品の貸出やサービス向上に努めます。</p> <p><b>イ 利用者サービス</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>園内は日陰が少ないため日傘を貸し出しております。</li><li>特に来園者様からご質問の多い「バラ」の銘板を設置しております。メモリアルグリーンで咲いた花の画像とともに、「作出国、花の色、開花時期、見頃、特徴」を記載し、ご年配の方がデジタルツールを使わなくても分かるように、銘板1枚の中に情報を集約いたしました。</li><li>ホームページが見られない方や利用者向け用に受付前にデジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、地域に根差した情報も提供いたしました。</li><li>横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成、配布しております。</li><li>Facebook、Instagramを運用し、園地や自主事業等の情報を発信しております。</li><li>無料Wi-Fiサービスを導入し、利用者様の利便性向上に努めています。</li></ul>
---	---

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## (6) 自主事業の取り組み

利用者様へのサービス向上を図るため、当墓園の設置目的に合致し、本来の墓園業務の実施を妨げない範囲において自主事業を実施します。（3,7,8,9月は繁忙期のため、自主事業は開催しない予定です。また、新型コロナウイルスの蔓延状況により、人数を少數にしたり、開催を延期したり、適宜計画を変更します。）

### ア 利用者サービス向上のための取り組み

#### (ア) オリジナル供花の販売

多様化するニーズにも応えながら、また四季折々の花を使う事で季節を感じて頂ける様にアレンジし、銘板の販売を行います。

#### (イ) 「母の日」は「母の日参り」

近年、ゴールデンウィークから母の日にかけて、亡くなられたお母さんの墓前を訪ねる『母の日参り』の習慣が広がりを見せています。当団体はこれに共感し、期間中「母の日参り特製カーネーション」を供花として販売します。母から子へ、子から孫へ、世代を超えて愛されるメモリアルグリーンとなるような取り組みとします。

#### (ウ) 銘板販売

銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施します。

#### (エ) ケータリングサービス

墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの無料貸出及びケータリングサービスを実施します。

#### (オ) 軽食サービス

利用者様より軽食サービスのニーズが多くあるため、横浜市内の障がい者福祉作業所で製造されたパンを販売します。（新型コロナウイルス感染症の状況により小物販売も検討します）

#### (カ) 納骨代行

納骨代行業務の経験豊富な職員が、ご家族に代わり納骨を代行します。

#### (キ) 火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出

法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施します。

#### (ク) 骨壺販売

ご遺骨のみをお持ちになったり、改葬等により木箱又はひび割れのある骨壺を持参された使用者様のために、骨壺を販売します。

#### (ケ) 花立て販売

墓石プレートのサイズに合った花立てを販売します。

#### (コ) 自動販売機サービス

レストラン、駐車場、管理事務所前に自動販売機を合計4台設置します。

#### (サ) 駐車場

自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行います。

#### (シ) 公衆電話

管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置します。

## 6 自主事業の取り組み

### ア 利用者サービス向上のための取り組み

#### (ア) オリジナル供花の販売

利用者ニーズに沿った供花販売を実施いたしました。

#### (イ) 「母の日」は「母の日参り」

期間中「母の日参り特製カーネーション」を限定販売し、利用者から好評を得ております。

#### (ウ) 銘板販売

銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施しております。

#### (エ) ケータリングサービス

多目的室利用者向けにケータリングサービスを実施いたしました。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い今後の利用増を見込んでおります。

#### (オ) 軽食サービス

予定していた実施場所について認可がおりなかったため、未実施となっております。横浜市様に相談しながら可能性を模索してまいります。

#### (カ) 納骨代行

芝生型納骨施設においてご家族に代わり納骨を代行しております。

#### (キ) 火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出

法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施しております。

#### (ク) 骨壺販売

ご希望者向けに2.5寸、5寸、7寸の骨壺を販売しております。

#### (ケ) 花立て販売

花立て販売は当初抱えていた在庫が無くなつたため数社への発注見積を依頼しましたが、受注生産であることや物価高騰の理由で同価格帯の販売が難しいためレンタルのみとしております。今後は金額を含めて再販売できるよう検討いたします。

#### (コ) 自動販売機サービス

駐車場、管理事務所前、管理事務所内に飲料自動販売機3台、アイス時自動販売機を1台設置しております。

#### (サ) 駐車場

自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行っております。

#### (シ) 公衆電話

管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置しております。

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p><b>イ その他の実施する自主事業（新型コロナウイルス感染症の状況に応じて開催を検討します）</b></p> <p>(ア) <b>バラボランティア養成講座</b> 地域から愛され誇りに感じていただける様に、当墓園の存在価値を高めていく事を目的に実施します。</p> <p>(イ) <b>認知症に備える</b> 認知症についての種類や傾向等の講演と、予防対策として効果的な体操も取り入れ、脳の活性化を図る講座を実施します。</p> <p>(ウ) <b>ローズの日</b> 当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを毎年6月2日の開港記念日に来園された方に配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。</p> <p>(エ) <b>自分らしい終活を考える</b> 昨今、世間に浸透してきているエンディングノートの書き方等、自分らしく、今をよりよく生きるために活動に向けた講座を実施し、参加者へエンディングノートを配布します。</p> <p>(オ) <b>介護施設の選び方</b> 高齢者施設の種類や費用等についての講義を行い、探し方の手順や条件選びのポイント等、将来について考えるきっかけ作りを提供します。</p> <p>(カ) <b>季節のフラワーアレンジメント教室</b> クリスマスリースやお正月飾りなどこの季節ならではのフラワーアレンジメント作り教室を行います。作ったアレンジをそのまま供花として故人へお供えする事もできます。</p> <p>(キ) <b>「Lilies of Japan」原画展</b> 明治から大正にかけて、構成企業が制作した海外向けカタログ「Lilies of Japan」。日本のユリの美しさを海外に知らしめた当時の貴重な原画（もしくは写し）を期間限定でレストハウスに特別展示します。</p> <p>(コ) <b>お供え用フラワーアレンジメント教室</b> 故人のためにお供えするフラワーアレンジメント作り教室を行います。お彼岸やお盆などその季節の花を使うことで何度も楽しめます。また、墓参者様以外にも一般の方の参加も可能とする事で地域交流や当墓園、また公園への相互理解が深まります。</p> <p>(サ) <b>プレイパーク</b> 地域のつどいの会合に参加し、現在求められているイベントをプレイパーク内で実施します。また、地域の方からボランティアを募集し、子どもたちの指導にあたっていただきます。</p> <p>(シ) <b>保野公園のつどい</b> プレイパークと同日で実施される当イベントでは横浜健康21の取り組みとして、練功教室を開催します。同時にプレイパークの方では「工作教室」を実施します。</p> <p>(ハ) <b>大正フェスタ</b> 大正連合自治会にヒアリングを行い、ニーズが高い催しと、当団体が開発した花卉の販売を行います。</p> <p>(シ) <b>バラアーチの新設</b> 外界との境界としてのイメージ、また新たな見どころとしてのバラアーチを園路へ設置します。</p>	<p><b>イ その他の実施する自主事業</b></p> <p>(ア) <b>バラボランティア養成講座</b> 毎月2回バラボランティアを実施し、毎月1回は講師の方を招き、バラのお手入れの仕方を勉強しながらボランティアを実施しました。専門性の高い講師からの指導で全員の技術レベルが向上しています。</p> <p>(イ) <b>認知症に備える</b> 他公共施設と連携し、実施してまいります。</p> <p>(ウ) <b>ローズの日</b> 当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを6月2日の開港記念日に来園された方に数量限定で配布しております。</p> <p>(エ) <b>自分らしい終活を考える</b> 深谷地域ケアプラザと令和7年度に実施する予定で調整を行いました。令和7年度8月に実施予定になっております。</p> <p>(オ) <b>介護施設の選び方</b> 他公共施設と連携し、実施してまいります。</p> <p>(カ) <b>季節のフラワーアレンジメント教室</b> 地域の任意団体が運営する夢カフェと令和7年度に実施する予定で調整を行いました。令和7年度12月に実施予定になっております。</p> <p>(キ) <b>Lilies of Japan 原画展</b> 原画を展示できる場所を検討し、進めてまいります。</p> <p>(ク) <b>お供え用フラワーアレンジメント教室</b> 他公共施設と連携し、実施してまいります。</p> <p>(ケ) <b>プレイパーク</b> 保野公園プレイパークに工作教室として毎月参加しております。</p> <p>(コ) <b>保野公園のつどい</b> 保野公園、ドリームハイツと協働で実施し、工作教室を実施いたしました。</p> <p>(サ) <b>大正フェスタ</b> 大正連合自治会と調整して、参加を進めてまいります。</p> <p>(シ) <b>バラアーチの新設</b> 園内10か所にバラアーチを設置いたしました。</p>
--	--

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p>(八) 季節の鉢植えでインスタ映えスポット レストハウス前、水汲み場やベンチ周辺など、人が集まる場所へお洒落な季節の鉢植えを置いてフォトスポット創出します。</p> <p>(九) 揭示物などのデザインの統一 園内に掲示する案内板や注意看板などは統一したデザインとし、トーンで明るく洋風な園内のイメージを損なうことのないものへ統一します。またカラーバリアフリーにも配慮したものを設置します。</p> <p>(十) 送迎サービスの実施 新盆の3日間、お盆の3日間、秋彼岸の3日間、春彼岸の3日間の計12日間は、湘南台駅、下飯田駅を経由したマイクロバスによる送迎サービスを実施し、利用者様の利便性を向上させるとともに、ご高齢の方や体の不自由な方が墓参に訪れることが可能な環境を整備します。</p> <p>(七) 市民協働の取組</p> <p>ア バラ管理に関する市民参加促進 当墓園のバラは市民参加による維持管理で大切に育てられてきた、まさに園のシンボルと呼べるものであることから市民参加型のバラボランティアを引き続き継続し、地域のシンボルとして守り、育てます。</p> <p>イ 侯野公園プレイパーク開催 当団体の経験、ネットワークを活かして「地域のつどい」や近隣の小中学校と連携して、子どもたちが求め、必要とする催しを開催し、子どもたちを見守ります。</p> <p>ウ 地域イベントへの参加 地域自治会のお祭りである「大正連合フェスタ」(12月開催予定)に、クリスマスリースやバターナイフづくり等の工作教室で参加し、アウトリーチ活動を行う中で、当墓園の広報を行うとともに、顔の見える指定管理者業務を実施してまいります。</p> <p>エ 地区センターとの連携 当墓園では大規模な講演会や自主事業の開催は、管理事務所に対応可能な部屋がないため、地域の核である大正地区センターや侯野公園と連携して、市民ニーズに合わせた「エンディングノート講座」「葬送に関する公演」等のイベントを開催します。</p>	<p>(ス) 季節の鉢植えでインスタ映えスポット 真っ赤なマンデビラ「サンパラソル」の鉢植えを水鏡の上や、レストハウス前のウドデッキに設置。他にも季節の寄せ植えを各エリアに設置しております。</p> <p>(セ) 揭示物などのデザインの統一 デザインの統一を図りながら、劣化した掲示物を適宜交換しております。</p> <p>(ソ) 送迎サービスの実施 繁忙期にバス便の少ない湘南台駅、下飯田駅を経由する無料マイクロバスによる送迎サービスを実施し、どなたでも気軽に墓参できる環境を提供しております。</p> <p>(七) 市民協働の取組</p> <p>ア バラ管理に関する市民参加促進 毎月2回バラボランティアを実施し、講師の方を招き、バラのお手入れの仕方を勉強しながらボランティアを実施しております。専門性の高い講師からの指導で全員の技術レベルが向上しております。</p> <p>イ 侯野公園プレイパーク開催 侯野公園プレイパークにおいてこどもに人気の高い工作教室を開催しております。</p> <p>ウ 地域イベントへの参加 侯野公園のつどいに参加し、工作教室を実施いたしました。令和7年度は令和6年度に調整した地域との連携事業を実施してまいります。</p> <p>エ 地区センターとの連携 地域ケアプラザと協働で終活に関わる自主事業を実施し、地区センターで実施している自主事業以外の催しを検討し、調整してまいります。</p>
---	---

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

## (8) 横浜市重要施策への取組について

### ア 情報公開

「市民の知る権利の尊重と、市の市政に関する説明責務を明記するとともに、行政文書の開示を求める権利を広く何人にも保障する」という横浜市の情報公開制度の趣旨を認識し、横浜市の公の施設である当館の情報を積極的に公開します。

### イ 人権尊重

- 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、高齢者や障がいがある方等、すべての方に配慮したホームページを導入し、アクセシビリティ・ユーザビリティを向上します。
- 社会福祉法人等と連携し、障がいのある方の賃金問題、社会参画をサポートするためにパン等の販売を支援します。

### ウ 環境保全活動

- ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施します。
- 植栽管理作業で発生した剪定ゴミなどを排出する際には緑のリサイクルプラントへ搬入することで再資源化に努めます。なお、当墓園の管理作業で最も多く発生する芝生の刈りくずは園内で一部を堆肥化し再利用します。

### エ 災害に強い地域づくり

プレイパークにおいて「パンママ応援講座救命救急」や大正地区センターと共同で防災食講座等の自主事業を実施することで、緊急時の対処方法や災害時の備え、自助・共助の大切さを学び、災害に強い地域づくりに貢献します。

## (9) 植栽管理について

### ア バラ管理

専任担当者の配置と十分な手間・愛情をかけて当墓園の価値をより高めます。

### イ 芝生管理

目標とする姿を明確にし、熱意を持って美しい芝生景観を創ります。

### ウ 草花管理

静謐な場の雰囲気を崩さず、主張しそうなく目を留まる花風景を演出します。

### エ 高木管理

エリア毎にそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行います。

### オ 低木管理

園路と各エリアの境界、見通しも確保しながら足元の彩りを飾ります。

### カ シンボルツリー

厳かな気持ちに寄り添うシンボルツリーは、健全な姿でいる事が大切です。わずかな枯れ枝でも剪定除去できるようなこまめな点検をします。樹勢の衰弱が見られた際は、樹木医の監督のもと、樹勢回復作業に取り組みます。治療をする際は、治療目的や方法、目標樹形、回復予測期間などの説明パネルを設置します。

## (8) 横浜市重要施策への取組について

### ア 情報公開

横浜市の情報公開制度に基づいた情報公開規定を策定し、情報公開請求に迅速に対応する体制を構築しております。

### イ 人権尊重

- 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、すべての方に配慮したホームページを導入、ユーザビリティの向上を実施しております。
- 社会参画をサポートするためにパン等の販売等は実施場所を模索しておりましたが、第1期第2期で実施していた場所をお借りできいため、実施場所を再度検討いたします。

### ウ 環境保全活動

ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施しています。

### エ 災害に強い地域づくり

侯野公園の防災訓練に参加しております。

## (9) 植栽管理について

### ア バラ管理

専任担当者の専門性を更に高めるために、ガーデナーの指導の下、月に2回研修と実施を兼ねたバラボランティアを開催しております。特に大切な管理として、春の病害虫防除、冬の剪定および寒肥の施肥、新規に植え付を行う場合は、土壌改良を行い、大苗の植え付けをしております。

### イ 芝生管理

芝の状態を把握し、年間管理計画・進捗を徹底しております。芝生内で特に参拝者が通る場所は、踏圧によりダメージが出やすい為、初春に目土入れを行い、来園者の方が歩きやすい芝になるよう配慮しております。随時機械刈込を実施し適切な刈高を維持しています。また土壌改良効果のある肥料を施し芝の生育環境を整え、日陰などで生育が悪い場所については適切な剪定を行い、日射を入れながら、部分的な芝張替も行い美観の向上に努めました。

### ウ 草花管理

バラの花を邪魔せず且つバラの花が無い時期に寂しくならないよう、一年草を植栽しました。各エリアのバラの花色に合わせ、淡いイエローのバラには、ブルーやバイオレットの花苗の色というように、エリアにストーリー性を持たせ、見る人の心を癒せるような優しいコーディネートを心掛けました。

### エ 高木管理

適切な高さと樹形に剪定をし、更に込み入った枝や不要な枝を除去する梳き剪定を実施しています。エリア自体も明るくなり、他の木や植栽および芝生にも良い影響が与えられていると考えております。

### オ 低木管理

バラの生育を邪魔せず、また景観的に美しい高さに剪定を実施しております。特に、メタセコイヤ下のハクチョウゲは高すぎて風通しが悪くバラの成長および病害などを引き起こす可能性が高いため、半分ほどの高さに抑え、芝生の墓園内の見通しも含め、明るくするように努めました。また、他のエリアの低木も高すぎるため、適切でその低木の美しい樹形を保てる高さに剪定を実施し、各エリアを明るく美しく保てるよう工夫しております。

### カ シンボルツリー

特に重要な樹木葬のシンボルツリーの一つである「クスノキ」に注力し、管理を実施いたしました。適切な時期に施肥を行なながら管理を行い、後ろ側の高木がクスノキの樹勢を妨げていたため生育が良くなる様に園内の高木と、侯野公園の許可を得て侯野公園からの越境枝の剪定も実施いたしました。

# 令和6年度 メモリアルグリーン事業計画書・報告書

<p>(10) 建物の維持管理について</p> <p>ア 慰靈碑型納骨施設</p> <ul style="list-style-type: none"><li>地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっています。季節や天候を考慮した換気作業を行い、室内及び骨壺内の結露水の発生を防止し、ご遺骨の経年劣化を防ぎます。(月4~6回程度)</li><li>使用者様の立ち入りができないため、日常清掃の他に、使用者様に代わり、亡くなられた方へのご供養を込みて、適宜大掃除を実施します。</li></ul> <p>イ 水鏡の維持管理計画</p> <p>鏡面及び歓花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施します。次亜塩素酸の投入及び水抜き高圧洗浄清掃時に完全換水を行いレジオネラ属菌の発生を抑制するとともに自動的に定期的な残留塩素測定を行います。また年1回の水質検査を実施し、水質の安全性を確認します。</p> <p>(11) ライフサイクルダウンへの取組について</p> <p>ア 屋外照明のLED導入</p> <p>屋外照明の電球交換は高所作業車を要し、交換作業が高額になることから、LEDに交換することで、管球交換の作業費用、電気代を削減します。</p> <p>イ 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄</p> <p>1年目に実施した水鏡前面タイルとガゼボ・トレリス高圧洗浄は、2年目においても適宜実施を検討します。</p> <p>ウ 環境マネジメントシステムの活用</p> <p>環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行い、環境負荷を低減するとともにライフサイクルコストを削減します。</p> <p>(12) 新型コロナウイルスへの対応</p> <p>ア 職員の体調管理</p> <p>体調チェックリストを活用し、職員の体調管理や感染予防対策を徹底し、本人が感染した場合や濃厚接触者となりうる状況があった場合は、即時報告を義務付け、非感染の確認が取れるまで出勤を停止します。</p> <p>イ 自主事業計画について</p> <p>当墓園ではできる限り、人とのつながりを感じることができるように、屋外又は少人数で実施する等、対策を取りながら自主事業を継続します。</p> <p>(13) 駐車場料金の設定について</p> <p>墓参者の利便性を向上させるために、駐車場料金設定を下記の通り設定します。</p> <p>利用時間：24時間 料金設定：1時間200円、その後30分毎に100円 減免処理：障がい者手帳等をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。</p>	<p>(10) 建物の維持管理について</p> <p>ア 慰靈碑型納骨施設</p> <p>地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっておりますので定期的な空気入れ替えを行っております。</p> <p>イ 水鏡の維持管理計画</p> <p>鏡面及び歓花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施しております。その他、令和6年度は水鏡下部の石部分の高圧洗浄を行っております。</p> <p>(11) ライフサイクルダウンへの取組について</p> <p>ア 屋外照明のLED導入</p> <p>改修方法、金額等、横浜市と協力し、令和7年度以降に実施いたします。</p> <p>イ 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄</p> <p>水鏡前面タイル、ガゼボ・トレリスは高圧洗浄を4月に実施しております。</p> <p>ウ 環境マネジメントシステムの活用</p> <p>環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行っております。</p> <p>(12) 新型コロナウイルスへの対応</p> <p>ア 職員の体調管理</p> <p>朝礼時に職員の体調を確認し、職員の体調管理や感染予防対策を実施しております。</p> <p>イ 自主事業計画について</p> <p>令和6年度までは感染症予防のために、原則屋外での自主事業開催に留めておりますが、令和7年度以降は他公共施設や地域の団体と連携して通常通りの自主事業計画に戻すことを想定しております。</p> <p>(13) 駐車場料金の設定について</p> <p>墓参者の利便性を向上させるために、ご提案通り駐車場運営を行いました。</p> <p>利用時間：24時間 料金設定：1時間200円、その後30分毎に100円 減免処理：障がい者手帳等をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。</p>
---	---

## 令和6年度 「メモリアルグリーン」 収支予算書及び報告書

(税込、単位：円)

## 収入の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	65,926,182		65,926,182	66,682,935	△ 756,753	水道料金補填額756,753円
賃金スライド補填	0	0	0	385,000	△ 385,000	横浜市より
自主事業収入	29,242,000		29,242,000	36,943,684	△ 7,701,684	銘板販売、供花販売 等
雑入	10,273,000	0	10,273,000	11,382,850	△ 1,109,850	
印刷代	0		0	0	0	
自動販売機手数料	766,000		766,000	1,228,250	△ 462,250	飲料及びアイス自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	5,726,000		5,726,000	6,003,600	△ 277,600	駐車場利用料収入
その他 (芝生型納骨施設の納骨代行)	3,781,000		3,781,000	4,151,000	△ 370,000	芝生型納骨施設の納骨代行に係る手数料
収入合計	105,441,182	0	105,441,182	115,394,469	△ 9,953,287	

## 支出の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	32,110,342	0	32,110,342	32,715,092	△ 604,750	
給与・賃金	26,968,342		26,968,342	28,563,421	△ 1,595,079	
社会保険料	3,720,000		3,720,000	3,043,800	676,200	
通勤手当	1,332,000		1,332,000	927,871	404,129	
健康診断費	90,000		90,000	180,000	△ 90,000	
勤労者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	3,234,640	0	3,234,640	3,679,736	△ 445,096	
旅費	20,000		20,000	71,060	△ 51,060	
消耗品費	360,000		360,000	551,958	△ 191,958	清掃用品等
印刷製本費	291,000		291,000	347,279	△ 56,279	墓園リーフレット、発注 等
通信費	781,100		781,100	735,683	45,417	ホームページ管理費、ネット通信 等
使用料及び賃借料	412,542	0	412,542	534,796	△ 122,254	自動販売機、供花スペース
横浜市への支払分	412,542		412,542	534,796	△ 122,254	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	390,000		390,000	256,887	133,113	ネットワークHDD 等
図書購入費	10,000		10,000	0	10,000	
施設賠償責任保険	90,000		90,000	75,134	14,866	
職員等研修費	63,000		63,000	183,681	△ 120,681	
振込手数料	4,000		4,000	114,112	△ 110,112	銀行振込手数料 等
リース料	264,000		264,000	513,666	△ 249,666	AED、コピー機、デジタルサイネージ 等
手数料	528,998		528,998	285,480	243,518	その他手続きに伴う手数料 等
地域協力費	20,000		20,000	10,000	10,000	地域及び自治会イベント参加費用
管理費	26,488,200	0	26,488,200	28,811,187	△ 2,322,987	
光热水費	2,141,000	0	2,141,000	3,211,599	△ 1,070,599	
電気料金	840,000		840,000	1,683,366	△ 843,366	
ガス料金	24,000		24,000	19,360	4,640	
水道料金	1,277,000		1,277,000	1,508,873	△ 231,873	按分契約変更に伴う水道使用料負担増のため
清掃費	352,000		352,000	330,000	22,000	床面清掃、水鏡高圧洗浄 等
修繕費	2,000,000		2,000,000	2,147,500	△ 147,500	スプリンクラー、水鏡保守 等
機械警備費	360,000		360,000	356,400	3,600	機械警備委託
設備保全費	21,635,200	0	21,635,200	22,765,688	△ 1,130,488	
空調衛生設備保守	0		0	66,000	△ 66,000	空調設備清掃
消防設備保守	29,000		29,000	12,100	16,900	非常照明等点検
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	22,000		22,000	0	22,000	外部委託による害虫駆除の必要性がなかったため
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
自動ドア点検	158,400		158,400	82,500	75,900	自動ドア保守点検
植栽管理	20,380,800		20,380,800	20,379,972	828	植栽管理
その他保全費	1,045,000		1,045,000	2,225,116	△ 1,180,116	廃棄物処理、ポンプ点検、貯水槽清掃、水質検査、側溝清掃 ※5年に1回の管渠清掃を臨時で実施、スプリンクラー不具合による臨時点検を実施
共益費	0		0	0	0	
公租公課	3,320,000	0	3,320,000	4,373,115	△ 1,053,115	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	3,300,000		3,300,000	4,369,715	△ 1,069,715	
印紙税	20,000		20,000	3,400	16,600	
その他 ( )	0		0	0	0	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	7,440,000	0	7,440,000	7,440,000	0	
本部分	7,440,000		7,440,000	7,440,000	0	総務・経理費、応援要員費
事業費	32,848,000	0	32,848,000	38,392,510	△ 5,544,510	
自主事業費	32,848,000		32,848,000	38,392,510	△ 5,544,510	銘板、駐車場運営、マイクロバス、各種イベント等
支出合計	105,441,182	0	105,441,182	115,411,640	△ 9,970,458	
差引	0	0	0	△ 17,171	17,171	

自主事業費収入	29,242,000	0	29,242,000	36,943,684	△ 7,701,684
自主事業費支出	32,848,000	0	32,848,000	38,392,510	△ 5,544,510
差引	△ 3,606,000	0	△ 3,606,000	△ 1,448,826	△ 2,157,174