

## 管理状況調査方法（第2期日野こもれび納骨堂）

参考資料7

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
I. 管理体制				
(1) 管理の体制	基本	ア 職員の配置状況、勤務実績	書類確認及び聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
		イ 管理運営経費の執行管理	現地確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
		ウ 備品管理	現地確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・備品の状態確認 日野こもれび納骨堂の備品について、日野こもれび納骨堂の備品に目で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。</li> </ul>
(2) 災害時等の危機管理対策	基本	ア 災害等の対応策の検討・具体化	書類確認及び聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
		イ 災害時に有用な資格取得等、非常用備蓄品等	現地確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資格取得状況について確認を行う。</li> <li>・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。</li> </ul>
	提案	ウ 防災訓練の実施	書類確認及び聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		エ 事業継続計画(BCP)の検討、策定	書類確認及び聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
(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	現地確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、セキュリティワイヤ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、廃棄する際にはショ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。</li> </ul>
		イ 情報公開に関する対応	書類確認及び聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## II.施設の運営

(1) 管理の質、利用者サービスの向上の取組	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.6 第3 1-(6),(7) 墓地納骨堂使用許可申請書など各種申請書の受付、納骨、納骨スケジュールの調整管理(予約管理)の業務を適切に実施する。 【確認事項】 ・受付、納骨、納骨スケジュールの調整管理(予約管理)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等を確認する。	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する。 ・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.6 第3 1-(8) ・利用者の相談や苦情に適切に対応する。 ・利用者への案内を適切に行う。 【確認事項】 ・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。 ・施設内で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。	現地確認	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(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.24~25 ・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。 ・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。 【確認事項】 ・事業計画書の提案事項について、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。 (自動搬送式納骨カードを持参し忘れた方へのマスターカード貸出や参拝ブース献花の定期交換等)	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、現地で実際に確認する。
		エ 管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者、隣接墓園利用者向け)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.25~26 ・すべての利用者が快適に日野こもれび納骨堂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。また、隣接する日野公園墓地利用者にも休憩利用やサービスのご案内を実施する。 【確認事項】 ・事業計画書の提案事項について、施設利用者や隣接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・筆談具・老眼鏡等の貸し出し、乳児用のお湯の提供、雨傘の貸し出し、多目的室の無料貸し出し等)	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、現地で実際に確認する。
	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.27~28 地域社会を構成する一員として地域と調和し、地域住民と創り上げる先進的墓地として使命を担い、市民参加の促進や地域との連携等の市民協働の取組を実施する。 【確認事項】 ・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。 (水やりや除草等の植栽ボランティア活動、終活講座など市民向け講習会、地域住民参画の写真展 等)	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。
	提案	ア 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.30 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、春彼岸の期間に上大岡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の確認 ・実績報告(実施内容、利用者数等まとめ)
		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.30 ・銘板作成、追加彫刻などの銘板販売を実施する。 ・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。	書類確認及び聞き取り	・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、相談件数及び内容、その他工夫していることの聞き取り
		ウ 粉骨サービス	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.30 樹木型合葬式施設において、ご遺骨を粉状にしたもの専用の袋に入れ、納骨するため、希望者を対象に粉骨サービスを実施する。	書類確認及び聞き取り	・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、相談件数及び内容、その他工夫していることの聞き取り
		エ 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.30 ・法事や親族が故人を供養するための場として、多目的室を無料貸し出しを実施する。 ・日野こもれび納骨堂内での火気の使用が禁止されているため、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。	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
		オ 自主事業の更なる充実(植栽ボランティア等の開催)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.31~32 ・「植栽ボランティア」や「季節のフラワーアレンジメント教室」など、1年を通じて利用者サービス向上を図るためのイベントを開催する。	書類確認及び聞き取り	(2)アで記載の漏れた自主事業について 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	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p.8 第3 3-(1) ウ-(イ) ・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。 ・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。 【確認事項】 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。	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) 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。 【確認事項】 ・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。	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61,63条 事業計画書p.37~39 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。 【確認事項】 ・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。 ・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。	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					
(1)樹木や草花等の植栽管理	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(6)            ・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。            ・「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)</p> <p>【確認事項】            ・「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。</p>	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)
(2)建物施設・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p.7 第3_2-(1)、維持管理水準書(1),(3),(4),(5)            ・建物施設、設備機器の維持管理について、日常的に点検を行い、自動納骨機械については、制作メーカーと保守点検委託契約を締結し、制作メーカーの推奨仕様・基準、点検回数等を満たす保守点検を行う。            ・「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)</p> <p>【確認事項】            ・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。            ・「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。</p>	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)            ・「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)</p> <p>【確認事項】            ・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。</p>	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 自動搬送式納骨機械の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.49~51            ・墓参利用者の墓参に支障が生じないよう自動搬送式納骨機械の定期保守点検を夜間に実施する。            ・自動搬送式納骨機械の不具合に対応するため、職員が再起動の対応を実施できるよう緊急時対応マニュアルを作成している。また、制作メーカーとの緊急出動に関する契約を実施する。</p> <p>【確認事項】            ・事業計画書による提案事項の実施状況を確認する。            (定期保守点検の実施状況、緊急時対応マニュアル、緊急出動契約等の確認)</p>	現地確認	左記確認事項(事業計画書による提案事項)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22条            ・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。            ・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。</p> <p>【確認事項】            ・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。            ・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。</p>	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>

# 日野こもれび納骨堂の管理運営に関する基本協定書

横浜市長（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、日野こもれび納骨堂（以下「本施設」という。）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、日野こもれび納骨堂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 指定管理者は、民間事業者のノウハウや能力を活用して、公の施設設置の目的を効果的かつ効率的に達成するという指定管理者制度の趣旨に鑑み、日野こもれび納骨堂の管理運営に際しては、日野こもれび納骨堂におけるサービスの拡充や納骨堂事業の推進に貢献するとともに、新たな事業やサービスを積極的に展開していくべき立場にあることを確認する。

2 指定管理者は、日野こもれび納骨堂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、日野こもれび納骨堂の管理運営（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、日野こもれび納骨堂の設置目的、指定管理者の指定の意義及び本指定管理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。

日野こもれび納骨堂  
横浜市港南区日野中央一丁目13番2号

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ぬ。

(指定期間等)

第7条 指定管理の期間は、令和5年4月1日から令和10年3月31日までとする。

2 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すべき目標は以下のとおりとする。

- (1) 永続性・公共性・非営利性の確保という納骨堂の基本理念のもと、適切な管理運営を行う。
- (2) 多様な市民の宗教的感情に配慮し、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) 利用者に対するサービス向上を図る。
- (4) 利用者や地域住民等の意見を十分に精査し、管理運営に反映する。
- (5) 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。
- (6) 個人情報の保護を徹底する。

(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、次の掲げるとおりとする。

- (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) 日野こもれび納骨堂の建物及び設備の維持保全及び管理に関すること
- (3) 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) 日野こもれび納骨堂の目的外使用の許可
- (2) 日野こもれび納骨堂の大規模な修繕・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、日野こもれび納骨堂に施設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業務の改善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、業務の改善を行ったことにより、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月規則第24号。以下「規則」という。）、本協定、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。）、日野こもれび納骨堂指定管理者公募要項

(以下「公募要項」という。)、日野こもれび納骨堂指定管理者業務基準書(以下「業務基準書」という。)、日野こもれび納骨堂維持管理水準書(以下「維持管理水準書」という。)、指定管理者制度における賃金水準スライドの手引き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、以下のとおりとする。

- (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) 環境関係法令等(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)

#### (開館時間及び休館日)

第16条 開館時間及び休館日は、規則第19条の2の規定に基づき、次のとおりとする。

##### (1) 開館時間

午前9時から午後5時

##### (2) 休館日

毎月第1月曜日 ただし、その日が休日に当たるときは、その翌日。

2 前項の規定にかかわらず、市は、特に必要があると認める場合は、開館時間及び休館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、市に対して日野こもれび納骨堂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、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、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する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ることとなる場合は、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、日野こもれび納骨堂の建物及び設備について、業務基準書及び維持管理水準書等に基づき、適切な維持保全を行わなければならない。
- 2 日野こもれび納骨堂の修繕については、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、責任の所在及び費用負担について、市と指定管理者の協議により決定するものとする。
  - 3 指定管理者が前項に規定する日野こもれび納骨堂の修繕を行う際は、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。

(電気主任技術者の選任及び届出等)

- 第20条 指定管理者は、自家用電気工作物の保安の監督をさせるため、電気主任技術者を選任し、経済産業省関東東北産業保安監督部に届け出なければならない。
- 2 指定管理者は、市から指定管理者として指定を受けた日野こもれび納骨堂の自家用電気工作物について、電気事業法第39条第1項（技術基準の遵守）の義務を果たすものとする。
  - 3 市は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用の保安を確保するに当たり、指定管理者が選任する電気主任技術者の意見を尊重する。
  - 4 市及び指定管理者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に従事する者に、電気主任技術者がその保安のためにする指示に従うように確約させる。

- 5 市及び指定管理者は、電気主任技術者として選任する者に、当該自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安監督業務を、誠実に行うことを確約させる。

(緊急時の対応)

第21条 指定期間中、本指定管理の実施に関連し、又は日野こもれび納骨堂において事件・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22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23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24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3「個人情報取扱特記事項」及び別紙4「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 第1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25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。

(日野こもれび納骨堂のウェブサイトの管理)

第25条の2 指定管理者は、日野こもれび納骨堂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) 日野こもれび納骨堂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26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27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27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28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。）を管理する。

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29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）と明確に区別して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30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。

（月間事業報告書等）

- 第31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月間事業報告書等を市に提出しなければならない。

（年間事業報告書等）

- 第32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、次の各号に示す事項を記載した年間事業報告書等を市に提出しなければならない。

- (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及び月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ことができるものとする。

#### (修繕報告等)

第32条の2 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よう表示する。

#### (本指定管理実施状況の確認及び改善の指示)

第33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、日野こもれび納骨堂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 第31条及び第32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34条 指定管理者は、日野こもれび納骨堂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。

## 第6章 指定管理者の収入等

### (指定管理者の収入)

第35条 指定管理者の収入は、指定管理料、条例第21条の2第1項の規定に基づく日野こもれび納骨堂の駐車場の利用に係る料金（以下「利用料金」という）、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、利用料金、自主事業収入及び雑入について、必要な帳簿を作成し他の経費と混同することのないよう、適正に管理するものとする。

### (指定管理料)

第36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37条 各年度中の物価水準の変動、その他やむを得ない事由により、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38条 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。

#### (利用料金)

第39条 指定管理者は、条例第21条の2第2項の規定に基づき、日野こもれび納骨堂の利用に係る料金（以下「利用料金」という。）を、指定管理者の収入として收受することができる。

- 2 指定管理者の収入となる利用料金は、指定期間中の利用に係る利用料金のみとする。
- 3 指定管理者が、指定期間外の利用に係る利用料金を收受した場合は、市又は市が指定するものに円滑に引継ぎを行うものとする。
- 4 利用料金の額は、条例第21条の2第2項の規定で定める額の範囲内において、市の承認を得て指定管理者が定めるものとし、必要に応じて市と指定管理者の協議を行うものとする。
- 5 指定管理者は、承認された利用料金を適用する最初の利用日までに3か月以上の周知期間を設けなければならない。ただし、指定当初に従前の料金を変更すること無く利用料金の承認申請を行う場合は、料金の承認後速やかに周知を行うものとする。
- 6 指定管理者は、条例第21条の2第4項及び規則第22条の2の規定に基づき、利用料金の全部又は一部を免除するものとする。

#### (公租公課)

第40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41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。

- 2 指定管理者は、第39条第3項に定める指定期間外の利用に係る利用料金収入については、前項で規定する口座と別の口座を設け、これを管理するものとする。

## 第7章 損害賠償及び不可抗力

### (損害賠償等)

第42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建物・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43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44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45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46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47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つ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48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、日野こもれび納骨堂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49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、指定管理者は日野こもれび納骨堂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50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51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ときとは、次の場合とする。

- (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52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53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ことができるものとする。
- 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54条 第48条から第50条までの規定は、第51条から第53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54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55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56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57条 指定管理者は、日野こもれび納骨堂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58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59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、今後、日野こもれび納骨堂が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60条 指定管理者は、日野こもれび納骨堂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61条 指定管理者は、横浜市中小企業振興基本条例の趣旨を踏まえ、修繕等の工事の発注、物品及び役務の調達等にあたっては、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62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、日野こもれび納骨堂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51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63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64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55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65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2に示すリスク分担表のとおりとする。

- 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66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67条 市が、本協定に基づき書類の受領、通知若しくは調査を行い、又は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68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。

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5年1月24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
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。
目的外使用	市が有する行政財産について、地方自治法第238条の4第7項に基づき、その用途又は目的を妨げない範囲で、市が許可することによって、当該財産の目的以外に使用することをいう。

## 別紙2 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・法人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

## 別紙3 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)

(様式2)

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4 電子計算機処理等の契約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、委託契約約款（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。）の委託契約に関する横浜市（以下「委託者」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「受託者」という。）は、情報の保護の重要性を認識し、この契約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、委託者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 受託者は、この契約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 受託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、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、電子計算機を設置する場所、情報を保管する場所その他の情報を取り扱う場所（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、この契約による業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、この契約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 受託者は、書面による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 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、この契約による業務を遂行するに当たって委託者から提供された、非開示情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録（以下、「非開示資料等」という。）を複写し、又は複製してはならない。ただし、契約による業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、この限りでない。

- 2 前項ただし書の場合は、受託者は、複写又は複製した資料の名称、数量、その他委託者が指定する項目について、速やかに委託者に報告しなければならない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、書面による委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を遂行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、若しくは作成した非開示資料等を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、委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受託者は、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再委託する場合は、当該再委託を受けた者（以下「再受託者」という。）の当該業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再受託者に対して課し、あわせて第2条の規定を再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 受託者は、前項の再委託を行う場合は、受託者及び再受託者が特記事項を遵守するために必要な事項及び委託者が指示する事項を再受託者と約定しなければならない。

- 4 受託者は、再受託者に対し、当該再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、その旨を再受託者と約定しなければならない。

(非開示資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による業務を遂行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、若しくは作成した非開示資料等を、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。

- 2 前項ただし書の場合において、委託者が当該非開示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、受託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、委託者は、受託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、受託者は、委託者の回収又は廃棄について異議を申し出ることができず、委託者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10条 委託者は、委託契約期間中必要と認めた場合は、受託者に対して、情報の管理の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、委託契約期間中必要と認めた場合は、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、委託者の提供した情報並びに受託者及び再受託者がこの契約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。

(引渡し)

第12条 受託者は、約款第28条第2項の規定による検査（以下「検査」という。）に合格したときは、直ちに、契約の履行の目的物を納品書を添えて委託者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契約の履行の目的物の引渡しを完了したものとする。

(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) この契約による業務を遂行するために受託者又は再受託者が取り扱う非開示情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えい、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、この契約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 委託者は、受託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、この契約を解除することができる。

(著作権等の取扱い)

第14条 この契約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、約款第5条の規定にかかわらず、次の各号に定めるところによる。

(1) 受託者は、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委託者に無償で譲渡するものとする。

- (2) 委託者は、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、この契約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) 受託者は、委託者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) 受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保されるものとする。この場合において、受託者は、委託者に対し、当該著作物について、委託者が契約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 受託者は、この契約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、委託者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。

日野こもれび納骨堂  
指定管理者 業務基準書

令和4年4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	3
3 納骨施設の概要	3
4 休館日	4
5 開館時間	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

日野こもれび納骨堂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納骨堂の基本理念の基、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 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

横浜市港南区日野中央1丁目13-2

#### (2) 面積

敷地面積 : 3,745.70 m<sup>2</sup>

延床面積 : 1,447.13 m<sup>2</sup>

#### (3) 今後の使用者募集（予定）

募集年度	自動搬送式納骨施設 (全体 6,500 基)	合葬式納骨施設 (全体 20,000 体)
平成 29 年度 ～令和 4 年度	4,350 基(予定)	12,500 体(予定)
令和 5 年度	残数の募集	1,850 体
令和 6 年度	残数の募集	1,850 体
令和 7 年度	残数の募集	1,850 体
令和 8 年度	残数の募集	1,850 体
令和 9 年度	残数の募集	残数の募集
合 計	6,500 基	20,000 体

## 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

自動搬送式納骨施設 6,500 基

合葬式納骨施設 20,000 体

### (2) 駐車場

24 台

## 3 納骨施設の概要（詳細は、別添「施設概要書」参照）

	自動搬送式納骨施設	合葬式納骨施設
概要	受付で専用のカードをかざすと、御遺骨が納められた厨子（箱）が自動で参拝ブースに運び込まれ、各参拝ブースにて参拝いただく施設。	シンボルツリーの地下に納骨施設を設け、御遺骨を個人単位で収蔵し、地上の献花台の前にて参拝いただく施設。
規模	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 6,500基</li> <li>1基あたり7寸の骨壺2つを収蔵可能。</li> </ul> <p>御遺骨を骨壺から出し、袋等で収蔵すればさらに複数の御遺骨を収蔵可能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1箇所</li> <li>・ 20,000体</li> </ul>
特徴	<p>機械で御遺骨が納められた厨子（箱）を呼び出すことで、御遺骨と対面して参拝できる。</p> <p>屋内全天候型で、バリアフリー対応の施設で参拝できる。</p> <p>使用期間を30年間の有期限とし、初期負担額の軽減、施設の循環利用の促進、無縁化防止を図る。</p>	<p>使用期間満了後は、合祀施設に埋蔵することから、祭祀を承継する者がいない方も安心して使用できる。</p> <p>粉状の御遺骨で管理することで、収蔵スペースを有効活用する。</p>
使用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家族又は個人単位での使用を想定</li> <li>・ 使用権の承継可</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人単位での使用を想定</li> <li>・ 使用権の承継不可</li> </ul>
使用期間	30年間 (使用期間満了後は返還又は更新)	60年間 (使用期間満了後、御遺骨の引き取りの申出がない場合は合同埋蔵)

管理者	指定管理者が管理する。	指定管理者が管理する。
使用料	30年間 484,000円／基 (税込)	60年間 74,800円／体 (税込)
管理料	1年間 9,900円／年 (税込)	60年使用 46,200円／体 (税込) (使用許可時に一括徴収)
墓参形態	個別の墓参 備付けの抹香により焼香は可 (線香は不可) ※供花は指定管理者が備える。	合同墓参 (線香可、献花可)
納骨方法	遺骨を指定管理者が預かり納骨する。 使用者は納骨に立ち会うことができる。  各自動納骨機械に納骨可能な参拝ブースが備えられているため、最大同時に4箇所の参拝ブースで納骨が可能。なお、納骨時間は1件あたり概ね30分程度を想定しており、指定管理者は、納骨可能な4箇所の参拝ブースを有効に活用し、円滑な納骨業務を行う。	粉状 (パウダー状) の遺骨を指定管理者が預かり、専用の袋 (規格等未定) に入れ、納骨する。 納骨室内は管理者以外立ち入りできない。

#### 4 休館日

毎月第1月曜日

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、休館日に開館し、または開館日に休館することができます。

#### 5 開館時間

午前9時から午後5時まで

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、開館時間を延長し、または開館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) 自動搬送式納骨施設の使用に係る業務

ア 納骨する際の受付、納骨、納骨スケジュールの調整・管理（予約管理）\*

\*特に横浜市が納骨堂の使用許可証を交付した直後は、納骨の依頼が多数寄せられることが予想されるため、使用者が円滑に納骨できるよう努めること。

イ 銘板の設置、変更、指導

ウ 改葬申請の受付、改葬

エ 参拝カードの発行（初期発行、再発行）

オ 自動納骨機械システムの操作及び入力等

カ 供花、抹香の交換業務

##### (2) 合葬式納骨施設の使用に係る業務

ア 納骨する際の受付、納骨、納骨スケジュールの調整・管理（予約管理）\*

\*特に横浜市が納骨堂の使用許可証を交付した直後は、納骨の依頼が多数寄せられることが予想されるため、使用者が円滑に納骨できるよう努めること。

イ 改葬申請の受付、改葬

##### (3) 会議室、更衣室、ロビー等の運営業務

利用は無料とし、適切な管理運営を行うとともに、積極的な活用方法を検討し、利用者等のサービス向上に努めること。

##### (4) 駐車場の維持管理及び運営に関する業務

敷地内にある駐車場については、有料とし（条例で定められた額の範囲内）、管理及び運営をすること。

###### ア 駐車場の運営

(ア) 駐車料金の精算、減免処理

(イ) 駐車場内、場外における安全かつ効率的な車両案内・誘導、待機車両の整理

(ウ) 車両の入出庫時の歩行者の安全確保

(エ) 駐車場利用実績報告

###### イ 駐車場の運営にかかる留意事項

(ア) 駐車場は、開館日、開館時間内は必ず開放し、機械管理又は人的管理を行うこと。

(イ) 駐車場運営にあたり駐車機器等を設置する場合、指定管理者の負担において設置及び維持管理を行うこと。

(ウ) 墓参期等の交通混雑時期は駐車場を原則閉鎖する。詳細な駐車場の閉鎖期間は市と協議のうえ決定することとし、駐車場の閉鎖について使用者に十分な周知を行うこと。

(エ) 適切な管理運営を行うとともに、積極的な活用方法を検討し、利用者等のサービス向上に努めること。

(5) 書庫、倉庫の管理

書庫及び倉庫の管理は厳重に行うこと。

(6) 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 墓地納骨堂使用許可申請書、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、諸証明等その他書類（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

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 手数料の収納業務（収納業務委託を別途締結します。）

ア 手数料の収納事務

イ 収入日報を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。

## (11) 施設管理運営体制

原則として、常時2名以上の職員体制（常勤職員1名以上）をとることとし、いかなる場合も1名が必ず事務所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。

## 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、施設・設備機器について日常的に点検を行うこと。自動納骨機械については、指定管理者が製作メーカー（光洋自動機株式会社）と保守点検委託契約を締結し、製作メーカーの推奨仕様・基準、点検回数等を満たす保守点検を行うこと。樹木や草花等の植栽の管理は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、市の所有に帰属する。

#### 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) 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

利用者モニタリングに関する事業計画書を基に、市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、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。

(イ) 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すること。

(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) 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、日野こもれび納骨堂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あたって、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。

(6) 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。

# 日野こもれび納骨堂 維持管理水準書

- (1) 管理の基本的な考え方
- (2) 巡視・清掃・警備
- (3) 建物管理・納骨機械設備管理
- (4) 屋外：一般施設
- (5) 屋外：設備管理（給排水設備）（電気・ガス設備）
- (6) 植栽管理

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

令和4年3月

横浜市健康福祉局

# 維持管理水準書（1）管理の基本的な考え方

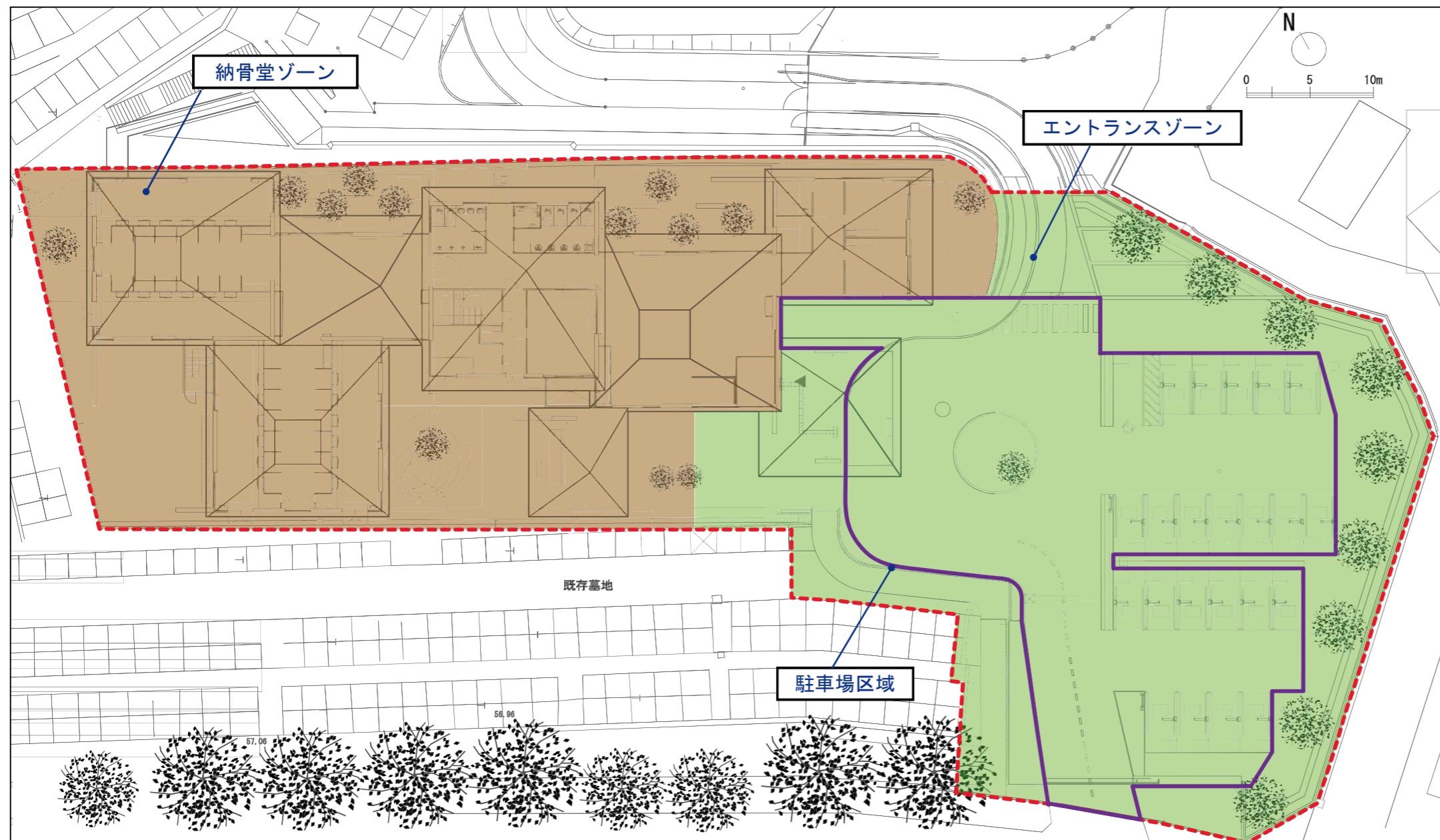
日野こもれび納骨堂

## ■管理の基本方針

- 利用者に清潔感と安らぎのある空間を提供するため、納骨堂の清掃、植栽管理を適切に行う。
- 利用者サービスの質の向上を図るため、納骨堂や敷地内の工作物の管理を適切に行う。
- 繁忙期は円滑な参拝が行えるよう、適切な運営を行うとともに、情報発信や車両の誘導等により管理区域周辺の渋滞発生の予防・軽減を図る。

## ■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
納骨堂ゾーン	<ul style="list-style-type: none"> <li>●納骨堂と納骨堂周囲の庭等がある。</li> <li>●納骨堂は、1階に入口ホール、待合スペース、参拝ホール、納骨機械室、自販機コーナー、多目的室、更衣室、トイレ、事務室、倉庫、給湯室等がある。また、地下1階には合葬式納骨施設、納骨機械室、粉骨室、更衣室、休憩室、電気室等がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者が円滑な参拝が行えるよう、質の高い適切な運営と機能の維持を行う。</li> <li>○利用者に快適な空間を提供するため、適切な管理を行う。</li> </ul>
エントランスゾーン	<ul style="list-style-type: none"> <li>●駐車場、ロータリー、車イス用駐車スペース、サービス用駐車スペース、歩行者用通路、植栽地等がある。</li> <li>●駐車場区域（1,143m<sup>2</sup>）は駐車樹等とロータリーパークを含む。</li> <li>●駐車場の収容台数は24台。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○機械管理等により、駐車場の利用に支障をきたさないよう管理する。</li> <li>○高木、中低木、地被、芝生等の植栽地は、整然とした環境を維持すると共に、隣接の住宅等に支障のない管理を行う。</li> <li>○防犯や不法投棄等に配慮して管理を行う。</li> </ul>



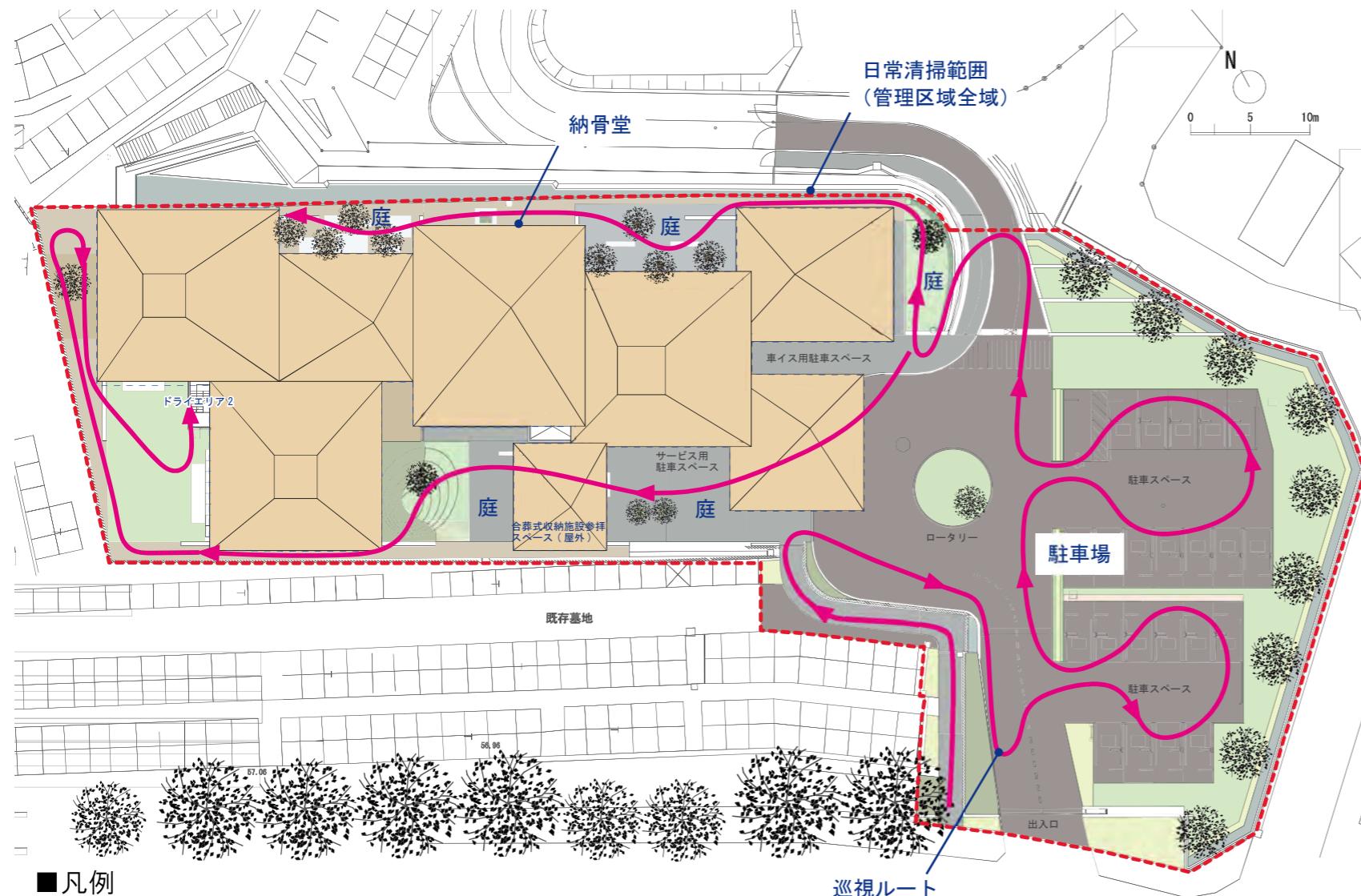
ゾーニング図

## ■凡例

■	納骨堂ゾーン
■	エントランスゾーン
■	駐車場区域
■	管理区域

# 維持管理水準書 (2) 巡視・清掃・警備

日野こもれび納骨堂

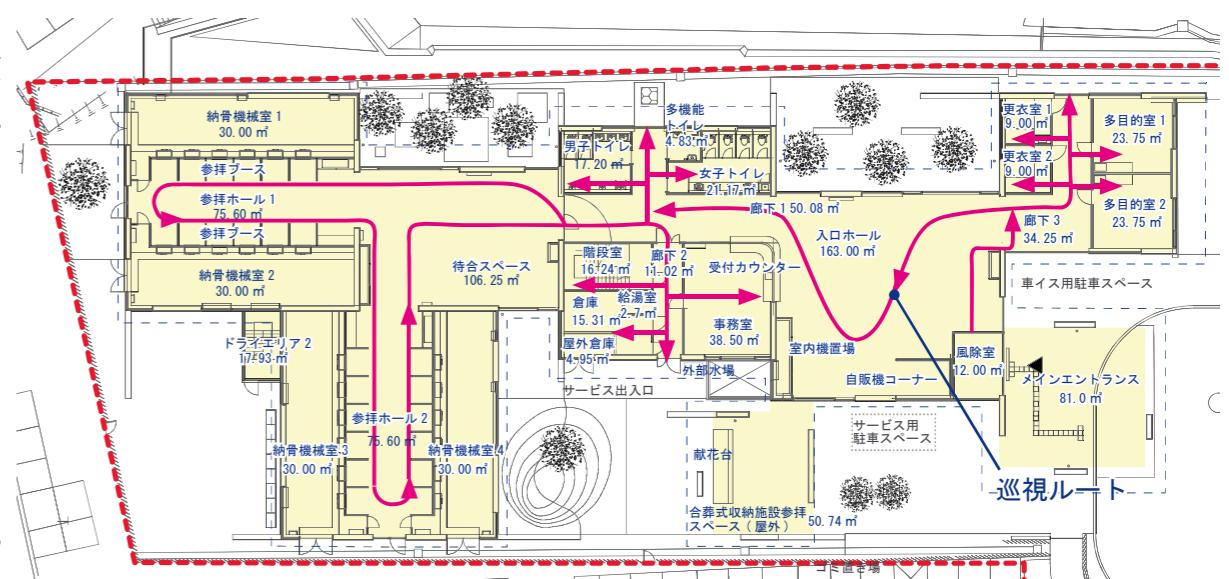


■凡例

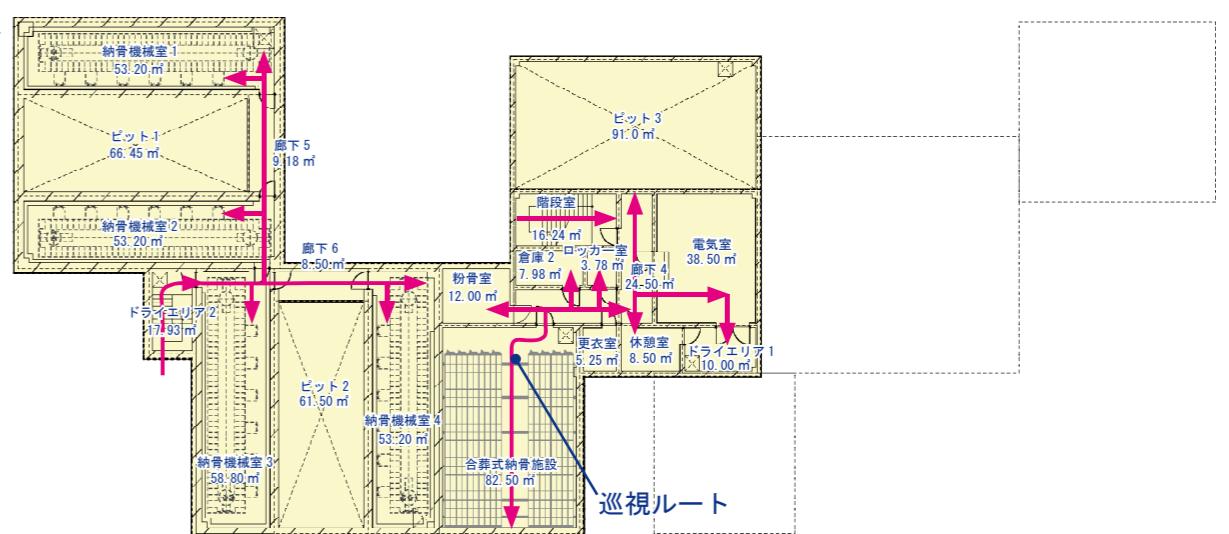


巡回・清掃・警備図 (屋外)

管理項目	対象	対象	単位	数量	管理レベル	備考
<b>【日常巡回・清掃・警備】</b>						
巡回	日常巡回	室内・屋外	m <sup>2</sup>	3,745	2回/日	管理区域内 (屋内985m <sup>2</sup> 、屋外2,760m <sup>2</sup> )
日常清掃		屋外	m <sup>2</sup>	2,760	随時	園路広場等の枯葉やゴミを清掃する。献花台の拭き清掃(3回/週)。枯花の回収を行う。
機械警備		式		1	開館時間外	17時~9時、休館日 管理区域の不法侵入に対する警備、感知器等の設置と保守点検等。
<b>【特殊清掃・警備】</b>						
特殊清掃	落葉清掃		m <sup>2</sup>	2,760	2ヶ月相当	必要に応じて実施
	臨時清掃		m <sup>2</sup>	2,760	12日/年	台風や自然災害後の清掃。不法投棄によるゴミの処理。
繁忙期警備	巡回・誘導など	人		8	14日/年	春秋の彼岸3日×2回+盆4日×2回=14日 繁忙期に交通誘導及び園内の案内・警備を周辺道路に8箇所×1人配置。 8人×14日=112人



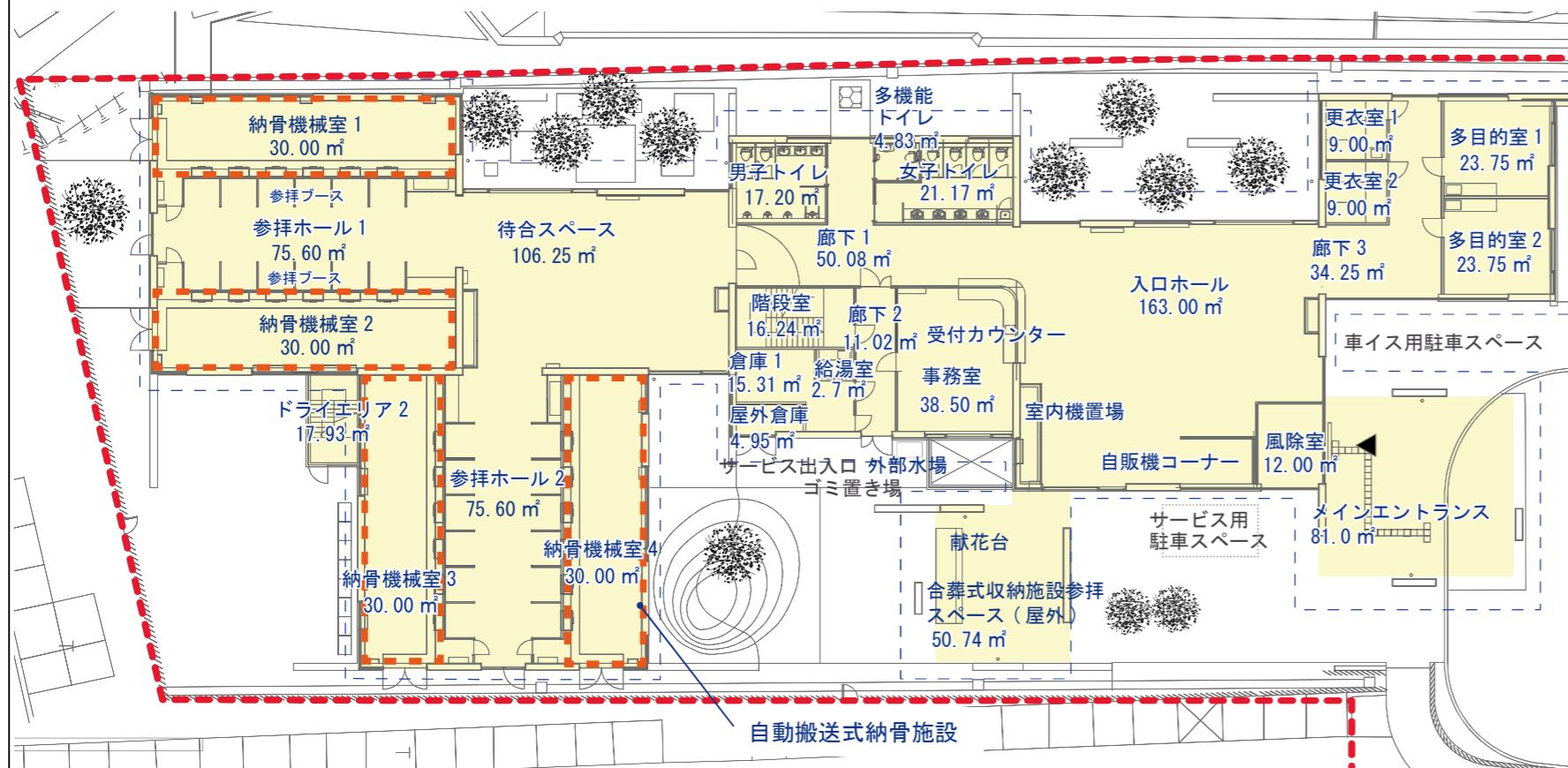
納骨堂平面図 (1階)



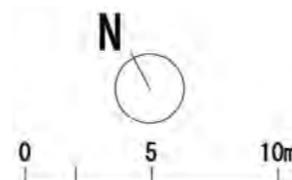
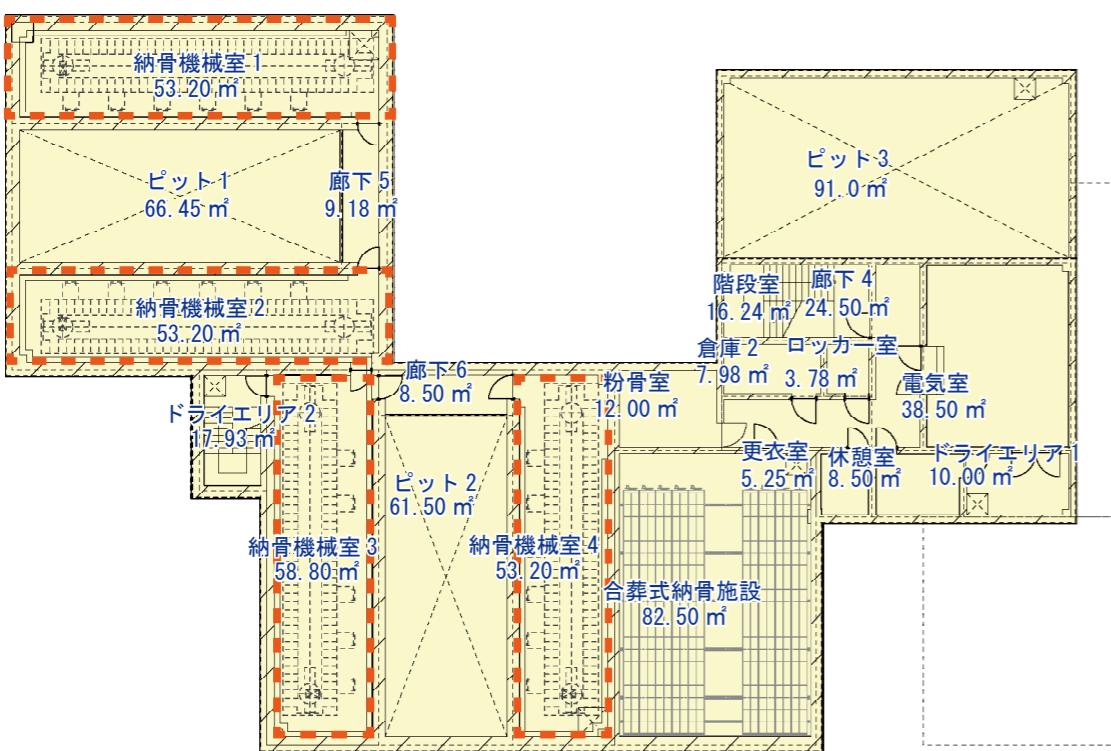
納骨堂平面図 (地下1階)

# 維持管理水準書 (3) 建物管理・納骨機械設備管理

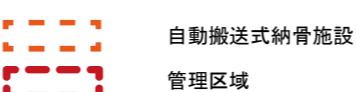
日野こもれび納骨堂



納骨堂平面図（1階）



■凡例

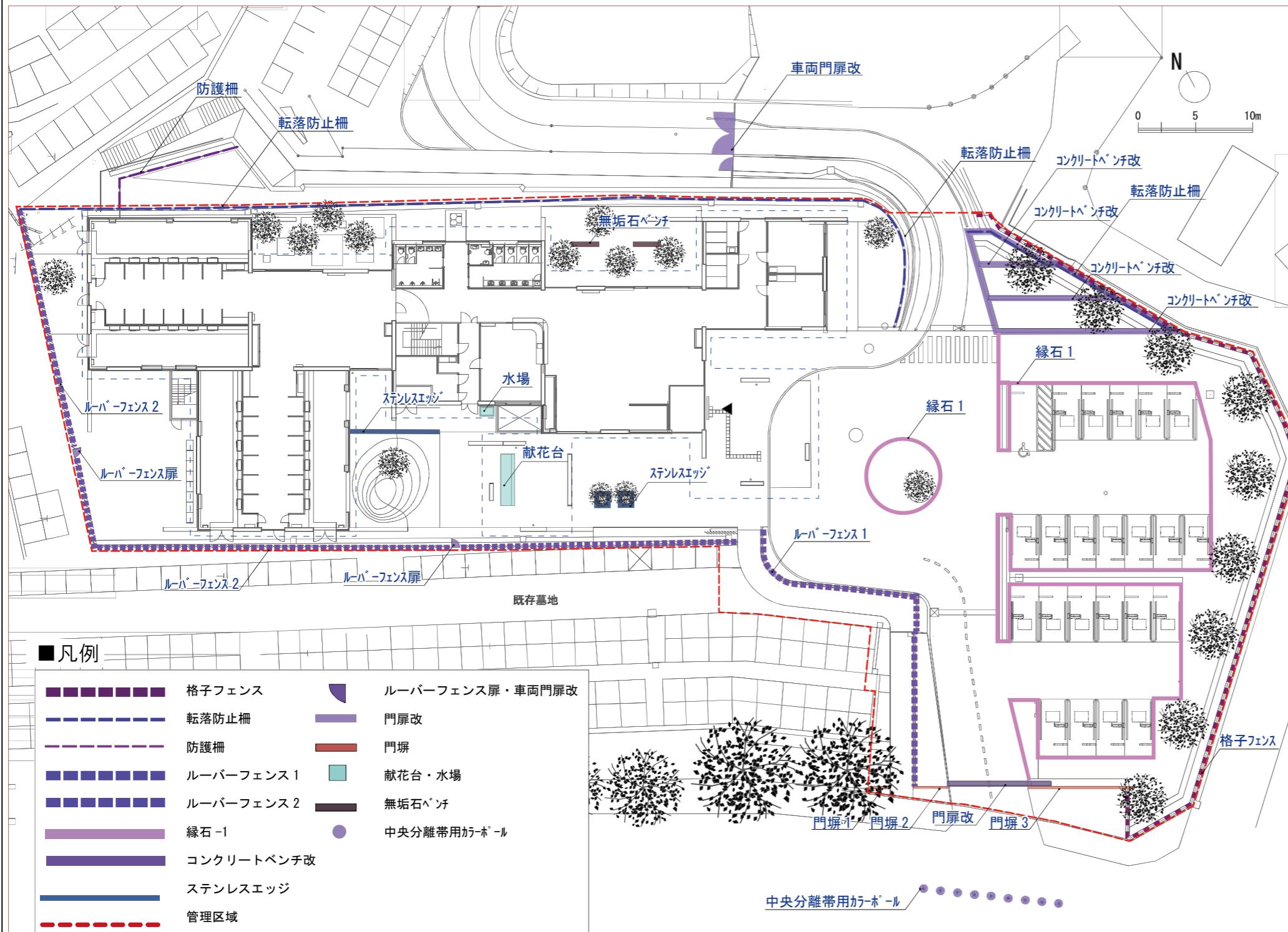


納骨堂平面図（地下1階）

管理項目	対象	対象	単位	数量	管理レベル	備考
<b>【建物管理：清掃】</b>						
日常清掃	室内	式	1	1回/日 (353日/年)	室内のゴミなどの収集処分及び床清掃。月1回休みを除く毎日(353日)。	
定期清掃	床清掃	m <sup>2</sup>	745	1回/月	清掃、ワックス仕上げ	
	窓清掃	m <sup>2</sup>	210	1回/月	ガラス清掃(外・内・天窓)	
	合葬式納骨施設清掃	m <sup>2</sup>	82	1回/年		
繁忙期清掃	室内、屋外	人	1	12日/年	繁忙期の12日間は臨時清掃員を1名程度配置し、清掃の補助にあてる。	
日常点検	網、フェンス、門扉、ベンチ等	式	1	随時		
<b>【建物管理：設備】</b>						
電気設備	自動ドア点検	箇所	2	4回/年	定期点検	
	照明器具点検・清掃	式	1	1回/年		
	受変電設備・制御盤点検	式	1	法定点検: 1回/年 巡回点検: 1回/月	分電盤・動力盤の点検清掃 制御盤点検は1回/年	
	放送設備点検	式	1	1回/年		
	インターホン・トイレ呼出設備点検	式	1	1回/年		
	機械警備設備点検	式	1	1回/年		
衛生・空調設備	衛生器具点検	式	1	2回/年		
	ガス給湯器点検	式	1	1回/年		
	電気温水器点検	式	1	1回/年	給湯室1、ホット水1、多機能便所洗面1	
	ポンプ点検	式	1	1回/年		
	空調設備点検	式	1	2回/年		
消防設備	消防設備点検	式	1	2回/年 (法定点検)		
<b>【自動搬送機械管理】</b>						
保守点検	搬送機械点検・システム保守	式	1	定期点検: 1回/年 繁忙期立会い:15日/年	搬送機械:点検1回/年、 繁忙期立会い15日/年 システム保守	
	カード受付機保守	式	1	保守: 随時	5年間の保守	

# 維持管理水準書 (4) 屋外：一般施設

日野こもれび納骨堂

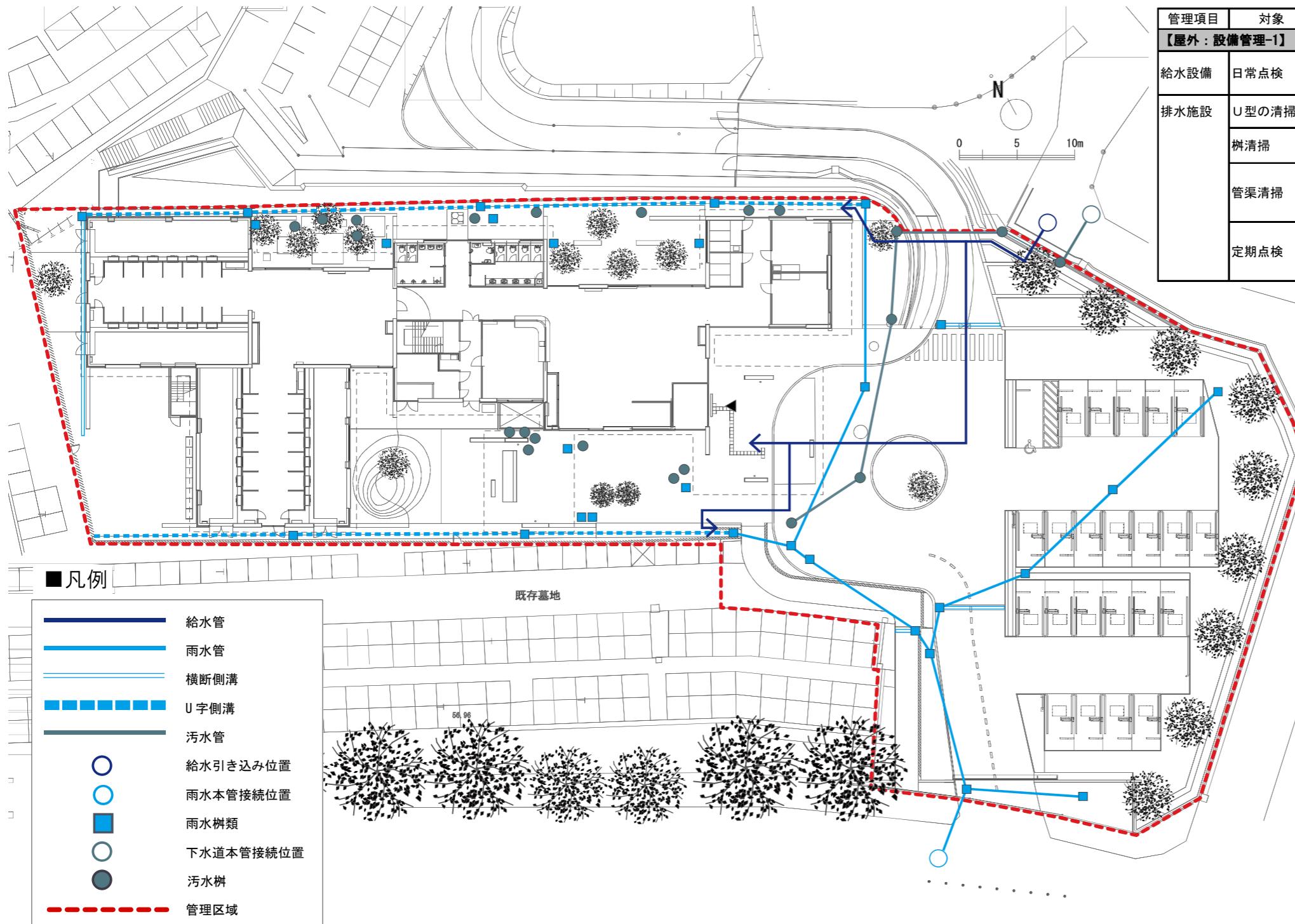


一般施設図

名称	仕様・形状寸法	単位	数量
コンクリートベンチ改	W=300 H680～H710 W=200 H1055～H1410	箇所	7
無垢石ベンチ	W=2400 H=400	箇所	2
献花台	L=5,600 D=1,200 H=700	箇所	1
水場	献花台の水場を含む	箇所	2
ルーバーフェンス扉	片扉 W=900	箇所	2
門扉改	W=9100 H=1200 D=400	箇所	1
車両門扉改	W=6200 H=2000	箇所	1
門塀1	W=800 H=1700 D=200	m	1.8
門塀2	W=3260 H=1700 D=200	m	3.3
門塀3	W=9300 H=1700 D=200	m	9.3
格子フェンス	H=1500	m	79
転落防止柵	H=1200 メッシュ	m	107
防護柵	H=1100 縦格子	m	13
ルーバーフェンス1	H=1200	m	34
ルーバーフェンス2	H=1600	m	83
縁石-1		m	185
ステンレスエッジ	FB60 t3mm	m	20
中央分離帯用カラーポール	H=800	個	9

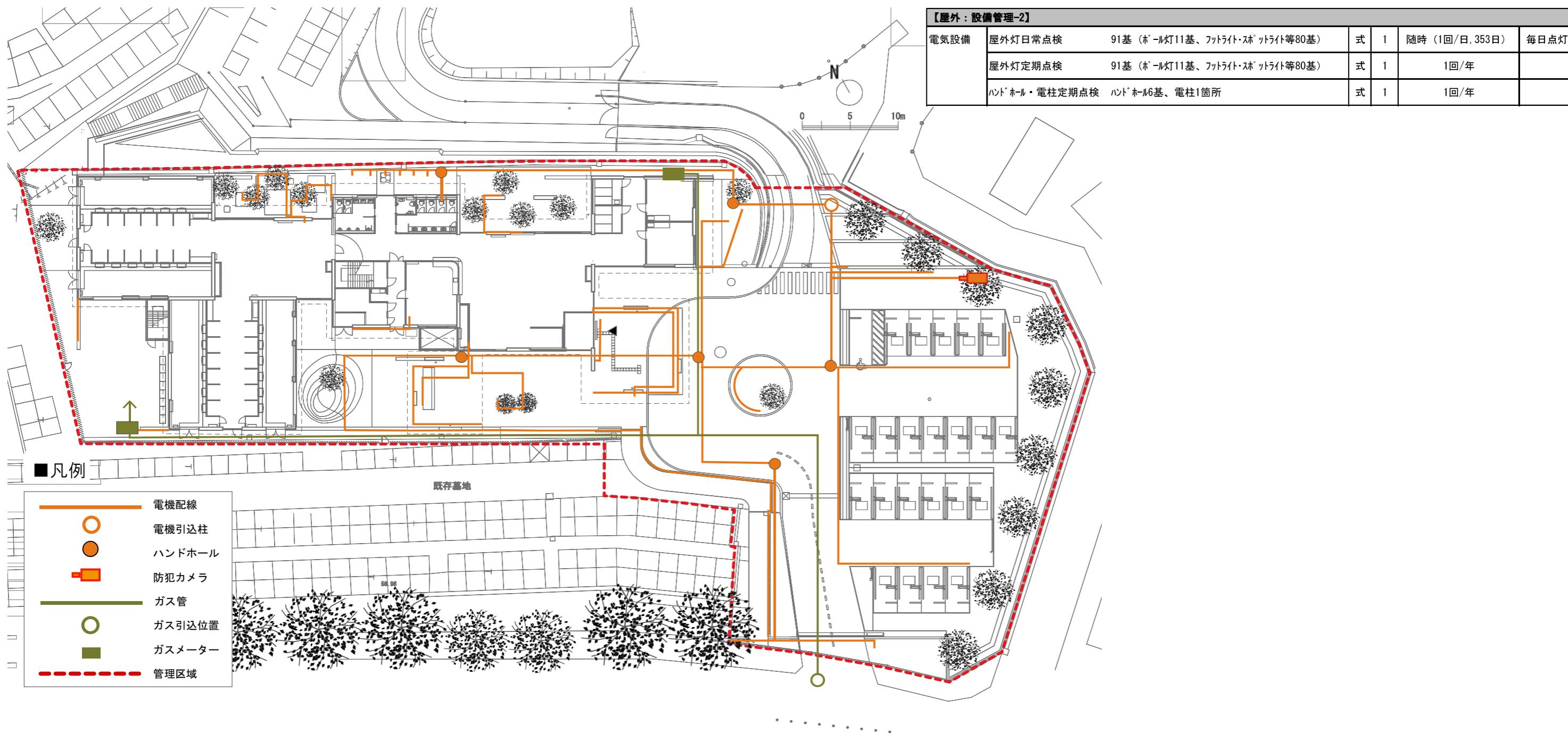
# 維持管理水準書 (5) -1 屋外：設備管理（給排水設備）

日野こもれび納骨堂



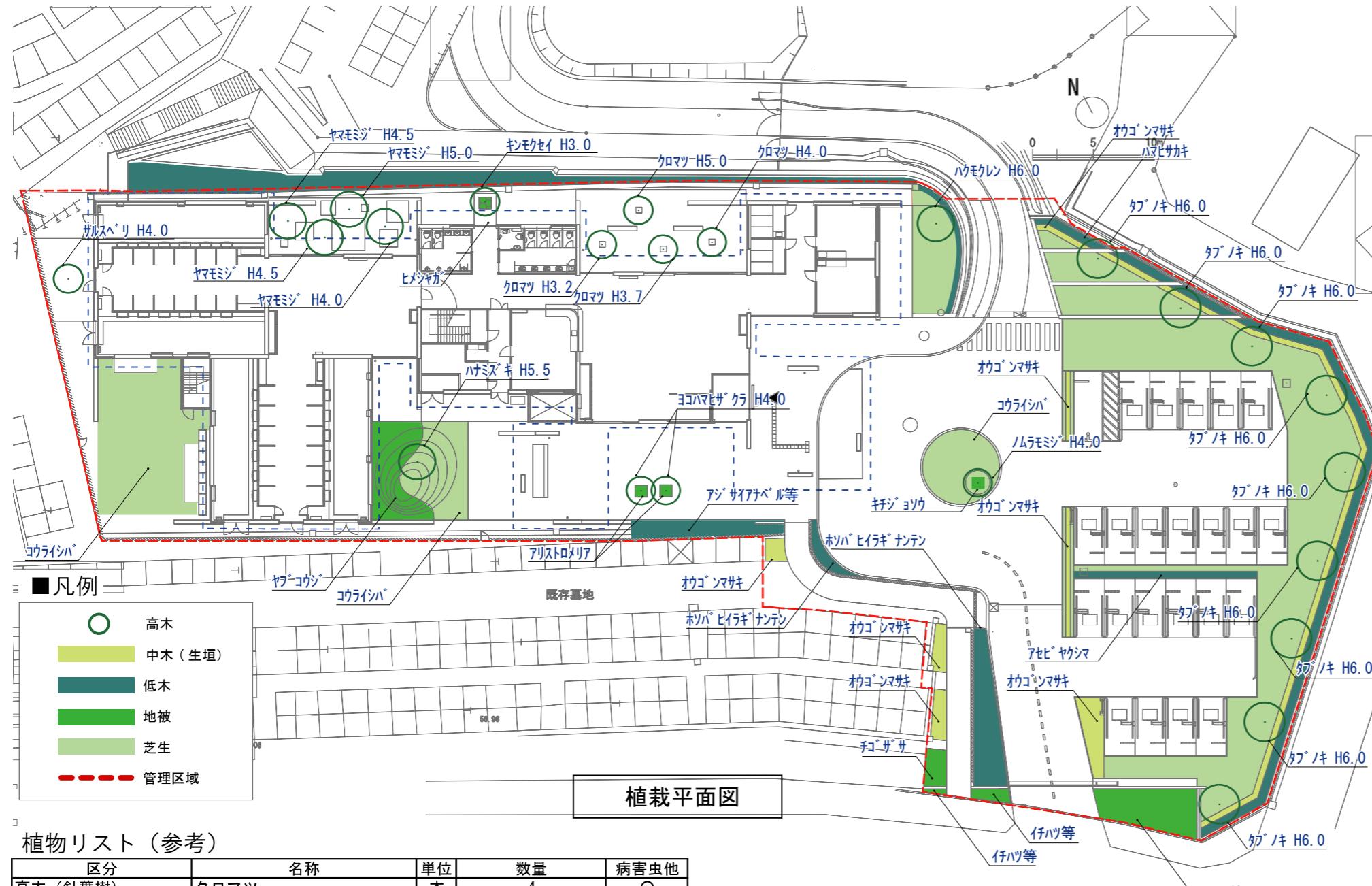
管理項目	対象	対象	単位	数量	管理レベル	備考
【屋外：設備管理-1】						
給水設備	日常点検	屋外水場	箇所	1	随時 (1日/353日)	漏水の有無、散水栓の軸体や蛇口の破損等を点検する。水場の泥上げは年2回行うこと。
排水施設	U型の清掃		m	140	1回/年	台風時期前を基本に排水施設の浚渫を行う。
	樹清掃 雨水樹類29基 汚水樹22基	基	51		1回/年	台風時期前を基本に排水施設の浚渫を行う。
	管渠清掃 雨水管110m	m	110		1回/5年	台風時期前を基本に排水施設の浚渫を行う。 基本的な清掃時期は、指定管理業務終了前に行う。
	定期点検 側溝150m 雨水管110m 雨水樹類29基 汚水樹22基	式	1		2回/年	

給排水設備図



# 維持管理水準書 (6) 植栽管理

日野こもれび納骨堂



## 植物リスト (参考)

区分	名称	単位	数量	病害虫他
高木 (針葉樹)	クロマツ	本	4	○
高木 (常緑広葉樹)	キンモクセイ	本	1	
	タブノキ	本	9	
高木 (落葉広葉樹)	ノムラモミジ	本	1	
	ヨコハマヒザクラ	本	2	○
	ハナミズキ	本	1	○
	ヤマモミジ	本	4	
	ハクモクレン	本	1	
	サルスベリ	本	1	
中木 (生垣)	オウゴンマサキ	m2	65	
低木	ホソバヒイラギナンテン	m2	合計：105 状況に応じて変更	
	アセビ'ヤクシマ'	m2		
	ハマヒサカキ	m2		
	アジサイ アナベル等	m2		
地被	イチハツ等	m2	合計：68 状況に応じて変更	
	チゴザサ	m2		
	キチジョウソウ	m2		
	アリストロメリア	m2		
	ヒメシャガ	m2		
	ヤブコウジ	m2		
芝生	コウライシバ	m2	498	

管理項目	対象	対象	単位	数量	管理レベル	備考
<b>【植栽管理】植込地</b>						
高木剪定	常緑広葉樹 (針葉樹含む)	幹周31~60cm	本	14	1回/年	修景上剪定が必要な樹木以外は基本的に自然形に育てる。ただし、枯枝、病虫害枝、やご等生育に問題がある枝は剪定を行う。剪定した枝は速やかに処分する。 ・駐車場外側クロマツ：植栽時当初約6m ・建物北側クロマツ：植栽時当初約4.5m
	落葉広葉樹	幹周31~60cm	本	10	1回/年	修景上剪定が必要な樹木以外は基本的に自然形に育てる。ただし、枯枝、病虫害枝、やご等生育に問題がある枝は剪定を行う。剪定した枝は速やかに処分する。 ・樹種により剪定時期が異なる。花の時期に注意を払い剪定する。 ・建物北側ヤマモミジ：植栽時当初約4.8m
<b>【植栽管理】刈り込み</b>						
中木 (生垣) 刈り込み	人力 刈込高101~150cm	m2	65	1回/年		修景上剪定が必要な樹木以外は基本的に自然形に育てる。ただし、枯枝、病虫害枝、やご等生育に問題がある枝は剪定を行う。剪定した枝は速やかに処分する。
低木刈り込み	人力 刈込高61~100cm	m2	105	1回/年		樹種により剪定時期が異なる。花の時期に注意を払い剪定する。
<b>施肥</b>						
高木	幹周31~60cm	本	24	随時		
中木 (生垣)		m2	65	随時		
低木		m2	105	随時		
<b>病害虫防除</b>						
高木	幹周30cm以上	本	24	2回/年		巡視により発見されたものや苦情のあったものについて剪除等を行う。 やむを得ず薬剤を使用する場合は関係法令等を遵守すること。
中木 (生垣)	高さ1.2m	m2	65	2回/年		巡視により発見されたものや苦情のあったものについて剪除等を行う。 やむを得ず薬剤を使用する場合は関係法令等を遵守すること。
低木	高さ0.5~1.0m	m2	105	2回/年		巡視により発見されたものや苦情のあったものについて剪除等を行う。 やむを得ず薬剤を使用する場合は関係法令等を遵守すること。
臨時処置：支柱取り外し	地下式支柱24箇所、生垣支柱	式	1	随時		支柱の取り外し。
臨時処置：支柱養生	生垣支柱	式	1	随時		必要に応じて対応する。
臨時処置：その他		式	1	随時		植付・灌水・故損木処分等
<b>【植栽管理】芝生地</b>						
機械刈込	機械、肩掛式、密生、平坦地等	m2	479	7回以上/年		墓園内の芝生地を対象とする。管理レベルは最低ラインである。
手刈込	人力、密生、平坦地等	m2	19	7回以上/年		コンクリートベンチ周囲の芝生地を対象とする。管理レベルは最低ラインである。
目土掛	目土量が5.0mm	m2	498	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	498	1回/年		
施肥		m2	498	2回/年		目土に肥料も混ぜるため、年間施肥は2回とする。
病害虫防除		m2	498	随時		管理上必要に応じて対応する。
手抜除草	人力、中密生	m2	498	4回/年		
<b>【植栽管理】地被</b>						
施肥		m2	68	1回/年		追肥
灌水		m2	68			水の足らない時期に随時。人力灌水
除草・清掃	人力、中密生	m2	68	随時		除草・清掃・花がら摘み
<b>【植栽管理】運搬・処分費</b>						
運搬費（剪定枝）		kg	380	随時		剪定枝の運搬
運搬費（草／ゴミ等）		kg	800	随時		除草・花がら等の運搬
処分費（剪定枝）		kg	1,180	随時		剪定枝・除草・花がら等の処分



# 日野こもれび納骨堂 事業計画書



## 1. 法人の状況

### (1). 法人の理念・基本方針・財務状況

#### ア. 法人の理念・基本方針・財務状況

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体制で業務に取り組む / 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。

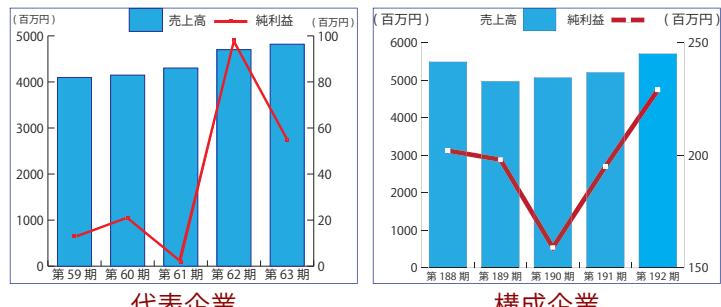
#### ■当団体の連携体制について

代表企業と構成企業は現在 4 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%以上



## イ.公の施設の管理運営実績（公営墓地及び公営納骨堂は除く）

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納骨堂での市民利用の促進及び市民協働への取り組み、管理運営に活用しています。

### 代表企業の指定管理実績

#### 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。



#### 旭公会堂

相鉄線鶴ヶ峰駅徒歩7分に位置し、音楽や舞踊等の公演会、各種講演会、各種会議集会等地域の方々の活動発表の場・地域活動の場として多くの区民の皆様にご利用されています。



#### 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。



#### 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。



#### 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タを盛り上げるなど、地域に密着した事業を展開しております。



#### 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。



### 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。



### 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。



### 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名規模のホールを主体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

偕恵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センタ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。



### 逗子文化プラザホール

京急逗子・葉山駅より徒歩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。



### 横浜市民文化会館

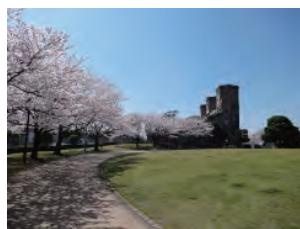
JR関内駅より徒歩5分に位置し、1,102席ある大ホールがあり、ミュージカル、演劇等の貸施設として広範囲の方々に利用されています。またプロの俳優、芸術家との市民交流事業を推進しています。



## 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、横浜の市街地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自然環境です。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**

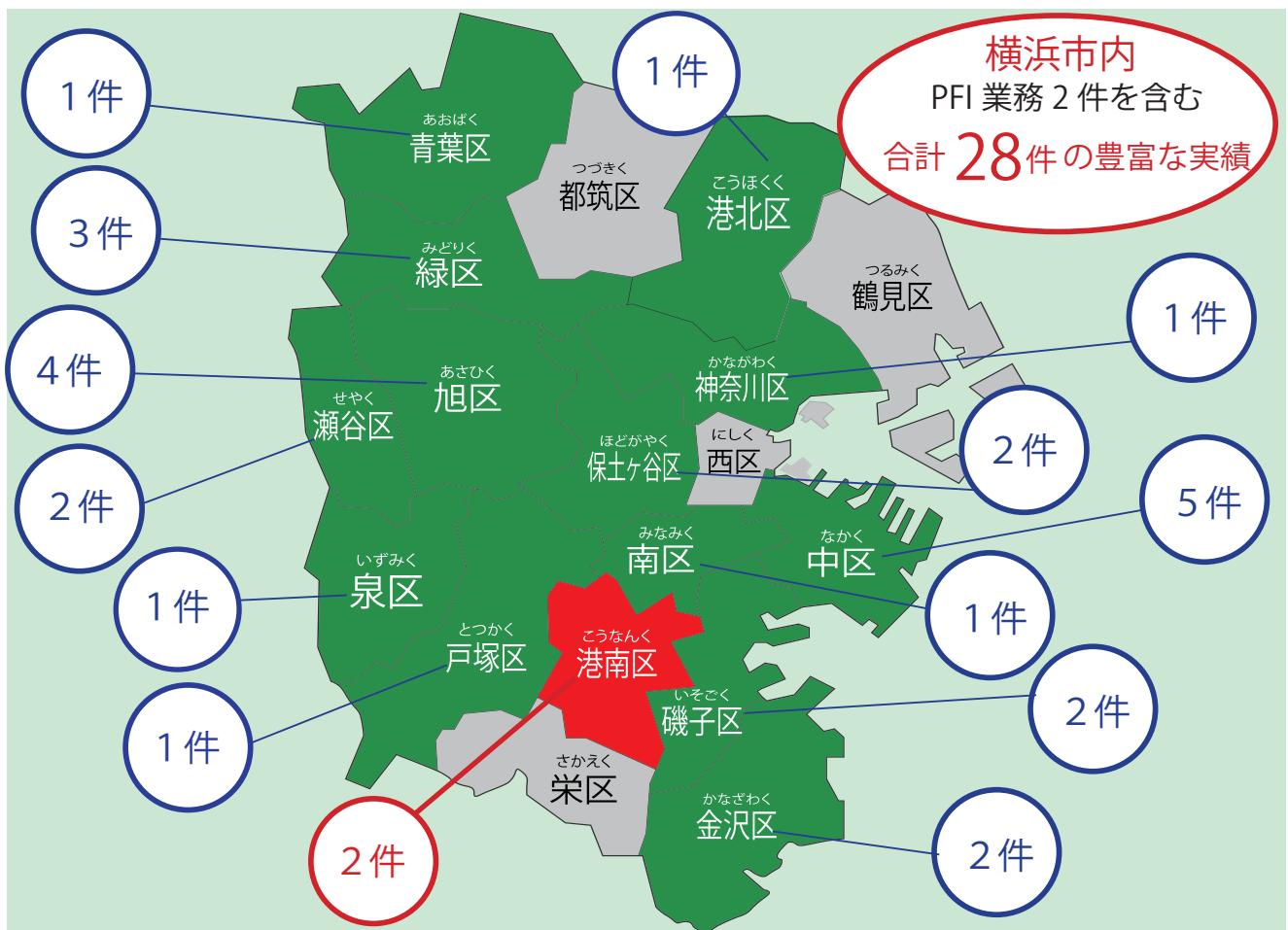
相鉄線 和田駅よりバス約10分に位置し、2019年4月に農園付き公園としてオープンしました。斜面緑地と農と遊び場、懐かしくて新しい里山景観が楽しめ、市民と触れ合いながら共に育っていく公園です。

**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。



## 当団体の横浜市内指定管理実績分布図



## (2). 応募理由

### ア. 日野こもれび納骨堂の設置目的や役割・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、日野こもれび納骨堂の設置目的・役割を実現させ、その特徴に十分配慮し、管理運営を行っています。

#### 日野こもれび納骨堂の設置目的や役割

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、日野こもれび納骨堂（以下、「当納骨堂」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」
- ・「横浜市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）

##### 当納骨堂設置経緯

- ・墓地需要に対する短期的な対応として既存墓地の未使用区画を活用し設置された
- ・小さな面積で多くの遺骨を納めることができる納骨堂として設置された

## 日野こもれび納骨堂 の設置目的・役割

墓地は人々の生活に不可欠であり、日野こもれび納骨堂は横浜市民のニーズに応え

**公営初となる自動搬送式納骨機が設置されました。**  
**永続性・公共性・非営利性**を確保し、横浜市民が未永く安心して利用できる墓地としての役割を担います。

##### 運営

墓地管理士による専門性と、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
- ・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）

#### 当納骨堂の特徴

当団体は、これまでの指定管理の実績を踏まえ当納骨堂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

- ・多様化する市民ニーズ、墓地需要に対応している。
- ・先進的モデル納骨堂として広報的役割を担っている。

#### 納骨堂墓地としての特徴

- ・自治体による公営初の自動搬送式納骨機械が導入されている。
- ・自然の小山が連続するように深い軒をもった方形屋根が敷地全体に落ちていた雰囲気と近寄りやすい親しみやすさを醸し出す設計になっている。

## 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、17年にわたり培ってきた公営墓地の管理運営実績、現指定管理者としての当納骨堂の管理実績、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納骨堂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

当団体は当納骨堂の現指定管理者であり、メモリアルグリーンが他の墓園と一線を画す公園墓地として運営してきたように、日野こもれび納骨堂の運営においてもコンセプトに合わせた運営を実施してまいりました。

第1期目は供用開始時のメモリアルグリーンでの経験を活かし、自動搬送式納骨施設操作の事前説明会を開催する中で、ゴミの持ち帰りや火気厳禁のルール、個人情報の取扱い等の説明を行い、供用開始直後の混乱やクレームもなく円滑に運営を開始いたしました。また、墓園では承継等に関わる親族間でのトラブルから他者の墓参を警戒することがあり、提案時に類似施設での情報収集を行い、案内方法や操作方法を学び、リスクの抽出を行うことで、自動搬送式納骨施設の特有の課題を抽出し、使用開始前に使用者様からの届出により墓参の案内をしてはいけない方の情報を承ることで、使用者様の意向を反映する対策を講じました。この他にも、他指定管理施設で課題になっている駅からの坂道へのご意見を当納骨堂の道順に照らし合わせ、当納骨堂への駅からの坂道は高齢者様から墓参の負担になるというご意見を賜ることをあらかじめ想定し、墓参期にマイクロバスによる送迎を提案、実施することで、利用者様からたいへん好評を得ており、墓参の機会拡充につなげています。

供用開始前の準備期間におきましては、使用者様より早い段階で当納骨堂の施設を確認することができたため、当納骨堂の雰囲気に合わせた接客、備品の設置等、当初の予定を柔軟に変更することができました。そのひとつが接客であり、利用者様が入口を入れられた時に立ってお迎えするコンシェルジュ感を、館内に落ちていた音楽を流すことでリラックス感を演出し、心情に配慮したグリーフケアによる接客に合わせて、代表企業の理念である「お客様の期待と信頼にこたえる」というCSにつなげられたと考えています。また、入口横の花販売スペースにおきましても、当納骨堂の静謐さを損なわない、おしゃれな空間を創出することで、故人とのお別れの場での心情を和らげる演出を行いました。

このように当団体の経験や事前調査による対策を講じることで、現在まで円滑に業務を遂行しておりますが、新型コロナウィルスが猛威を振るう中で実施できた地域との連携活動が、「ボランティアによるお花の植え付け」や地域ケアプラザと地域団体と連携した「写真の展示」の開催、終活等の生涯学習の開催、隣地公園との防災訓練等と思うように実施できず、当団体の特徴である墓園という施設において地域コミュニティを育む事業をいくつか中止せざるを得ない状況になりました。園地管理におきましても、当納骨堂にふさわしい植栽管理ということに重きをおき、一年草等の植栽を選定してまいりましたが、もう少し華やかさがあつていいものではないかと振り返っております。

当団体を構成する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することを念頭に、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。当団体が実施している他指定管理施設におきましても、直近3年間の新型コロナウィルスの影響により、当団体が目指す事業活動が思うように実施できず、歯がゆくまた悔しい思いをしてまいりました。

第2期目は前述の反省と当団体の強い思いを実現するために、新型コロナウィルスの状況を考慮しながら、当団体の特徴を最大限に發揮し、地域コミュニティを育む事業を積極的に展開してまいります。また、園地の華やかさにおいては、植栽ボランティアと協力しながら、四季を通じて楽しめる風景を創出し、地域のシンボル的施設として確立するとともに、メモリアルグリーンから承継した思いを、当団体のノウハウや強い思いを活用することで、日野こもれび納骨堂にふさわしい更なる価値向上につなげ、舞岡墓園へと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、これらの強い思いを実現する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、ぜひこ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、当納骨堂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. 日野こもれび納骨堂を唯一無二の存在に

当団体のノウハウを最大限に活用し、当納骨堂の特徴であるこもれびの穏やかな明るい空間、ホテルのロビーのような落ち着いた空間にあわせた接客、自然の風や光、周辺の樹木やランドスケープと一緒に感を生み出す風景に合わせた植栽管理を行うことで「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、日本で唯一の納骨堂を目指しています。

### 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、第1期目から在籍している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ています。

### 3. 先進な納骨施設として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営

当納骨堂は先進的な公の納骨施設としてモデル的役割を担っていると考えております。当団体では多くの潜在的ニーズが埋もれていると考えております。様々なサービス向上策や自主事業の展開により、横浜市民のニーズに応え、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、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、貴市に貢献します。

### 5. 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開

当納骨堂の第1期目の指定管理期間においては、新型コロナウィルスの影響により、地域の方々や近隣施設とのコミュニケーションを思うように取ることができませんでした。このことを反省し、第2期目は「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決や地域貢献となる施策を積極的に実施し、地域とのネットワークを更に深め、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 .管理運営体制の基本方針

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ています。

### 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ています。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企業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っています。また、当納骨堂まで代表企業から 25 分、構成企業から 20 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納骨堂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、これまでの実績・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ています。

#### ■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ています。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ています。

### 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ています。

### 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⑧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ています。

### 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及び統括担当者⑧を配置することにより、きめこまやかで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。

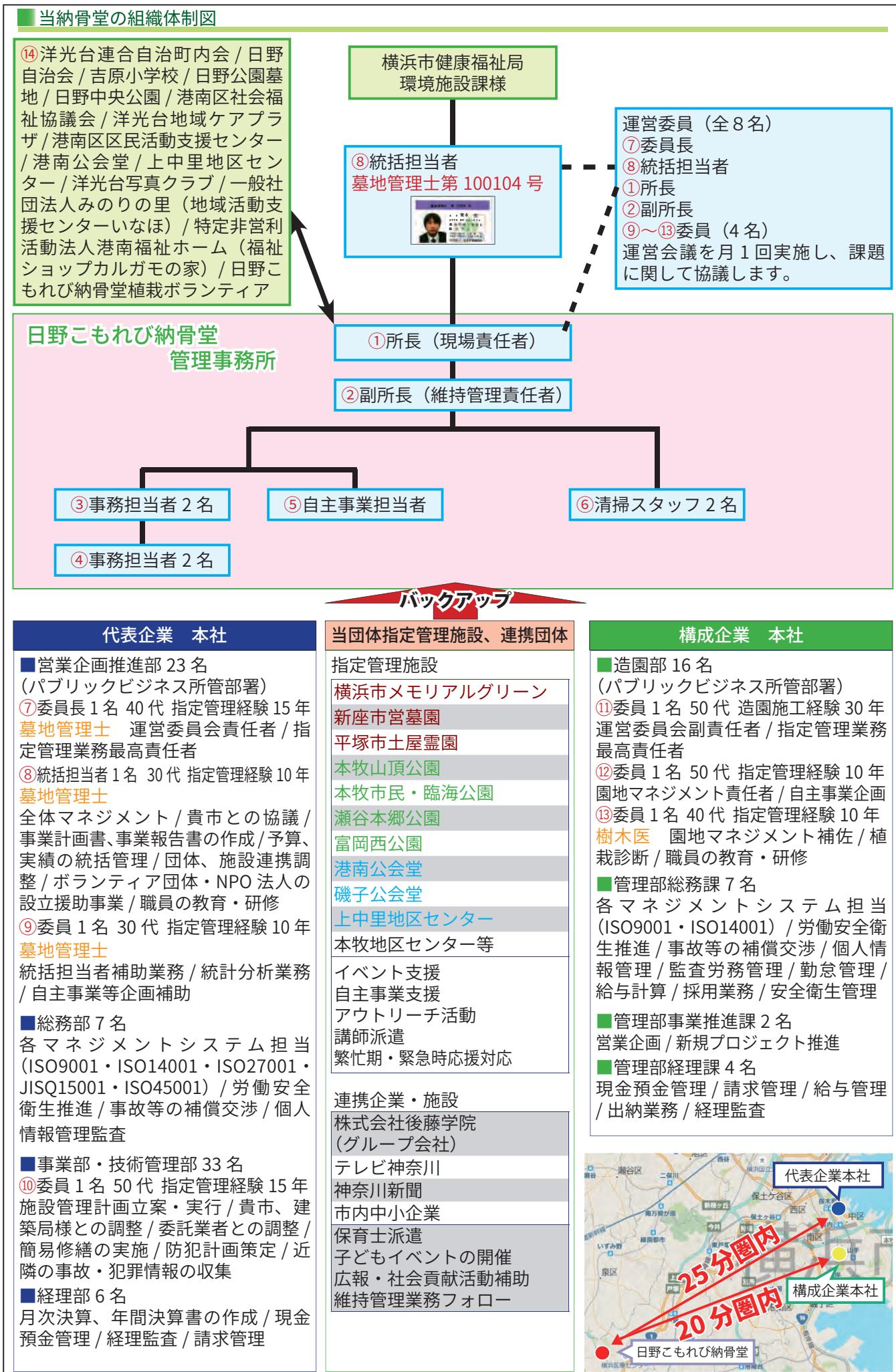
### 4. 地域団体と連携した活動

近隣地域で活動する多くの地域団体⑭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

近隣の日野中央公園や港南公会堂、洋光台地域ケアプラザ等の公の施設⑭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、当納骨堂の活動内容を市民に広く発信しています。

【上記の赤丸の数字は次ページの日野こもれび納骨堂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ています。また、適宜教育訓練（墓埋法や法令に関する講習や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、職員の能力向上を図っています。

#### 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 30代	指定管理業務経験 10年以上 墓地運営業務 10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 正社員 50代 (現日野こもれび納骨堂所長)	指定管理業務経験 3年以上 墓地運営業務 3年以上 墓地管理士 (本年9月に取得予定) / 防火管理者 / 普通救命 / 防災ライセンスリーダー / サービス介助士	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 等
②副所長 正社員 50代 (現日野こもれび納骨堂副所長)	墓地指定管理経験 3年以上 普通救命 / 防災ライセンスリーダー	維持管理責任者 (副所長) 維持管理計画作成・報告・進捗管理 / 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 / 利用統計業務 / 自主事業の計画作成 / 各種申請受付・案内 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 総務 / 小口経理業務 / 受付・案内業務 等
事務担当者 ③正社員 2名 50代 ④パート職員 2名 50代 (現日野こもれび納骨堂職員)	墓地指定管理経験 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 / 広報業務 / 自主事業案内 等
⑤自主事業担当者 正社員 1名 50代 (現日野こもれび納骨堂職員)	墓地指定管理経験 1年以上	各種申請受付・案内 / 広報・広告業務 / 自主事業計画の作成、実施業務 / 販売業務 / ボランティア管理業務 等
清掃担当者 ⑥パート職員 2名 50・60代 (現日野こもれび納骨堂職員)	清掃経験 3年以上	納骨堂内及び敷地内日常清掃等

#### 平日のタイムテーブル

	実働	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
所長又は副所長	7.5										
事務担当者	7.5										
事務担当者	7.5										
自主事業担当者	7.5										
清掃担当者	3.5										
合計人数		5	5	5	5	5	5	3	4	4	4

#### 土日・祝日のタイムテーブル

	実働	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
所長	7.5										
副所長	7.5										
事務担当者	7.5										
事務担当者	7.5										
自主事業担当者	7.5										
清掃担当者	3.5										
合計人数		6	6	6	6	5	5	4	3	3	5

## ウ.墓参期等の繁忙期における執行体制

当団体は当納骨堂での墓地募集及び使用許可後の電話集中期、使用許可後の納骨集中期、お盆・お彼岸の墓参期等の繁忙期を対応しており、納骨や各種申請、販売業務を事前予約制とすることで、通常期の人員体制でも、使用者様及び墓参者様をお待たせず、利用者サービスの向上を実施しています。

### 繁忙期の事前対策

#### シフトの調整

5年間の当納骨堂の利用状況及び予約状況から適宜シフトを調整することで、効率的な運営を実施しています。

#### 広報

あらかじめホームページ、SNSで混雑日時、駐車場利用禁止時期を広報するとともに、送迎バスを事前に広報することで、混雑時期の回避及び公共交通機関での来園をお願いしています。



ホームページでの送迎バス広報

### 繁忙期の対策

#### 受付

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ています。

#### 施設内

- 施設内の巡回を多くすることで、美観の維持、危険源を排除し、トイレなど人が接する部分に関しては、1時間ごとに巡回清掃を実施しています。
- 樹木型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います。また、献花台がいっぱいになった場合は、臨時献花台を設置し、整理整頓を行い、静謐な空間を維持しています。

#### 広報

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。

#### 送迎バスの運行

マイクロバスにて、上大岡駅からの送迎を実施することで、渋滞を緩和するとともに、墓参機会の拡充を図っています。

#### 駐車場

お彼岸期間の土日祝日は駐車場の利用が禁止となっており、近隣道路の渋滞及び路上駐車を防止するために、交通誘導員を配置し、近隣駐車場の地図を配布するとともに、2か所の横断歩道に誘導警備員を配置することで横断歩道を渡る方の安全を確保しています。



交通誘導員配置図

## 交通誘導員のタイムテーブル

	実働	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
交通誘導員 A	7.5										
交通誘導員 B	7.5										
交通誘導員 C	7.5										
交通誘導員 D	7.5										
交通誘導員 E	7.5										
交通誘導員 F	7.5										
交通誘導員 G	7.5										
交通誘導員 H	7.5										
合計人数		8	8	8	8	8	5	6	7	7	5
		5	6	7	7	5	5	5	6	6	6
		6	6	6	7	7	7	7	6	6	6
		5	6	7	7	7	7	7	6	6	6
		7	7	7	7	7	7	7	7	8	8
		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

## 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・訓練を行っています。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ています。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っています。

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	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	悲嘆されている利用者様への接遇研修
	墓地管理研修	毎年	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	2年目以降	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	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	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	港南消防署及び日野中央公園と防災訓練を実施 他施設の防災訓練に参加
	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	適宜	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
	植栽実技研修	毎年	内部講師による植栽管理研修。芝管理、1年草の植付や剪定、病害虫防除について学ぶ
他施設研修	横浜市メモリアルグリーン、新座市営墓園、平塚市土屋靈園、本牧山頂公園、英連邦戦死者墓地研修	毎年	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

隣接する日野公園墓地及び日野中央公園一帯は広域避難場所に指定されており、当納骨堂はこの広域避難場所及び地域との防災連携を重視しています。利用者様の安全確保を念頭に「事前の対応」「災害時対応」「事後対応」の対策について「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定し、有資格者の指導のもと全職員に研修と訓練を行っています。

### 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ています。

### 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、施設内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

日野公園墓地と日野中央公園、当納骨堂は広域避難場所に指定されており、日野公園墓地及び日野中央公園、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、日野こもれび納骨堂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ています。

#### 危機管理マニュアルの改訂

第1期目に使用していた危機管理マニュアルを最新の『港南区防災計画震災対策編（2022）』『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 2 名 (3) 救助資機材取扱リーダー：所長以下 2 名 (4) 普通救命講習受講：全職員 (5) サービス介助士：所長
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) 土嚢 (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

当納骨堂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日野中央公園の防災訓練に参加しています。また、第2期目より日野公園墓地管理事務所との連携を強化するとともに、当団体の他指定管理施設での防災訓練に参加し、避難誘導方法等の情報を共有することで、緊急時対応の強化を図ります。

### 当納骨堂で実施している防災訓練

#### 日野こもれび納骨堂防災訓練

地震等により発生する火災を早急に防ぐために、毎年消火及び避難訓練を実施しています。適宜、港南消防署の指導を仰ぎ、疑問点や改善点の洗い出しを行っています。



当納骨堂での防災訓練

#### 日野中央公園防災訓練

地域住民と連携して行われている日野中央公園の防災訓練に参加することで、相互の緊急時対応体制を共有し、災害時対応を検討しています。また、同様に第2期目より日野公園墓地との連携を図ります。



日野中央公園の防災訓練

### 他当団体指定管理施設で実施している防災訓練への参加

#### 避難訓練コンサート

港南公会堂において、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実施予定の避難訓練コンサートに参加し、来場者と実施する大規模な誘導方法について研修します。



磯子公会堂での  
避難訓練コンサート

#### 合築施設防災訓練

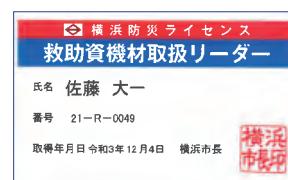
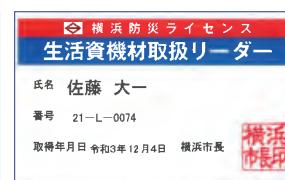
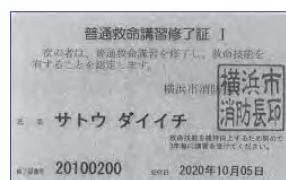
港南区では当納骨堂を合わせた3施設が広域避難場所に指定されており、当団体指定管理施設の合築施設の防災訓練に参加することにより、協働での災害時対応方法について研修します。



本牧地区センターでの  
三館合同防災訓練

## ■ 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及び技術の習得により、職員の危機管理能力を向上させています。



## ■ 無停電電源装置の設置

無停電電源装置を設置し、停電時のパソコンやサーバのデータ損失を防止することで、復旧後の業務に支障をきたさない体制を整えています。また、停電時は無停電電源装置から電話機に電力を供給することで、短時間ではありますが、緊急の連絡体制を確保しています。



無停電電源装置

## ■ 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。

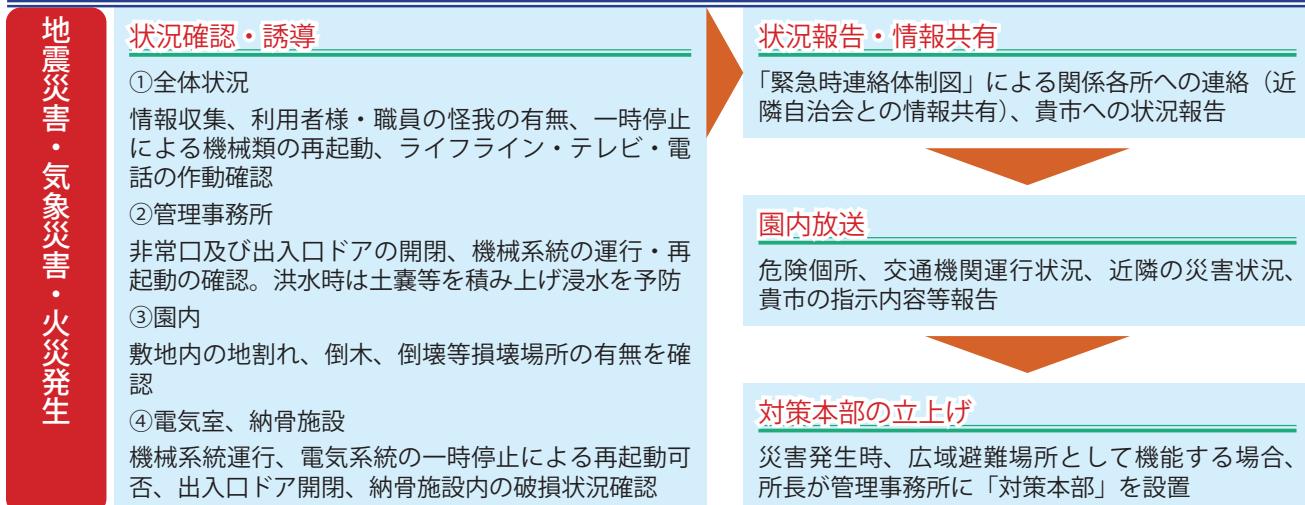
## ウ. 災害時等における対応策

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。

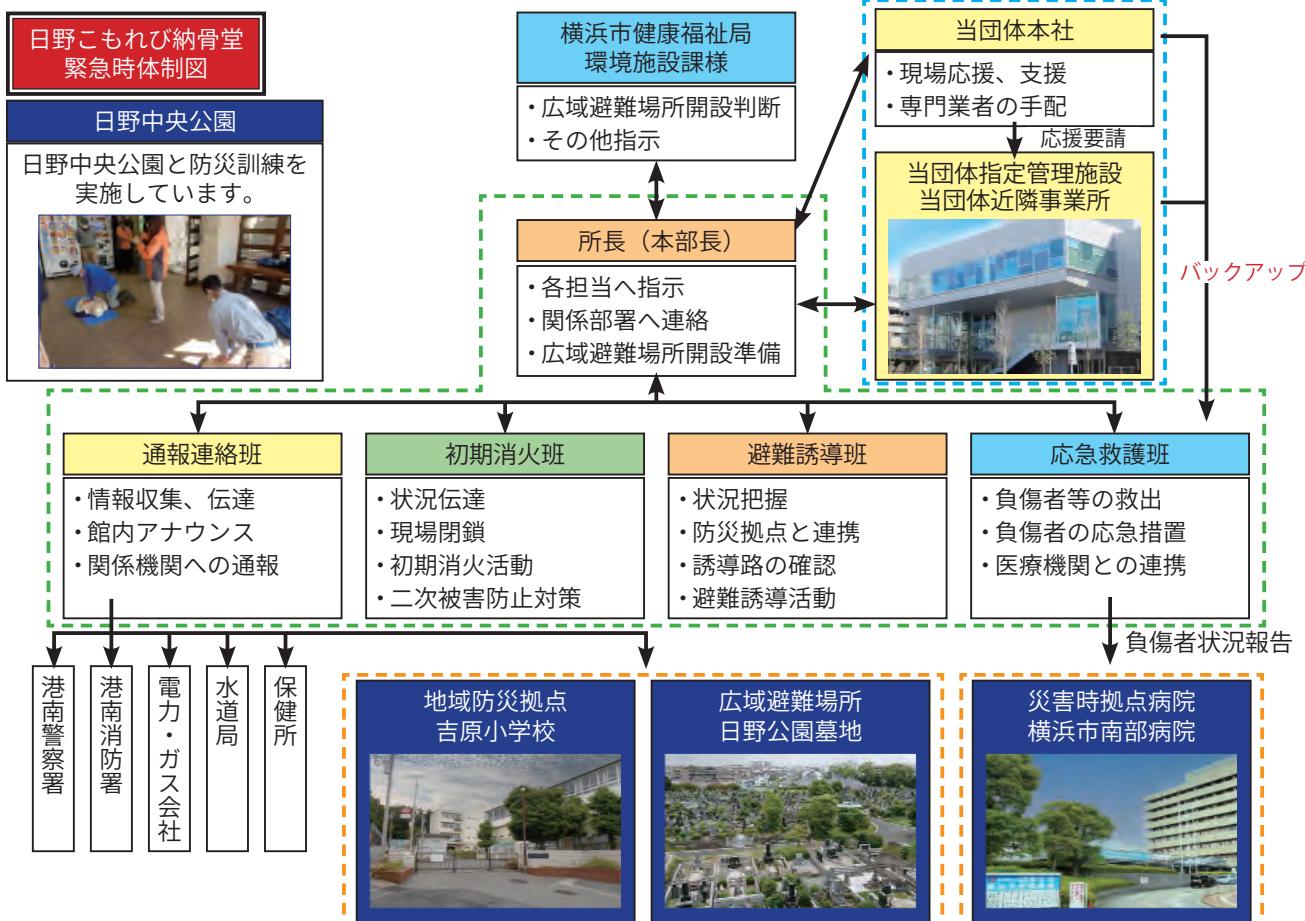
### 災害時対応策

「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います。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います。

#### 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
- ・日野公園墓地、日野中央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、来園者様への危険周知や避難誘導を行います。
- 災害等でライフル・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、樹木型合葬式納骨施設の収納棚内における骨壺の破損有無、シンボルツリーの状況等、徹底的な事後確認を実施します。
- 停電が発生した場合、自動搬送式納骨施設が停止いたしますので、協力会社である光洋自動機株式会社と連携して、早期復旧を実施するとともに、ホームページ等で使用者様に墓参ができない旨を告知します。
- 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」を策定しています。

## ■新型コロナウィルスへの対応

当納骨堂においては、新型コロナウィルスの影響により、他の公の施設が休館や時短運営を実施していても、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
- 濃厚接触の可能性がある場合の報告と出勤の停止

### 抗原検査

職員から就労中に、新型コロナウィルスの疑いのある体調不良の訴えがあった場合は、就業中の職員全員に抗原検査キットによる即時検査を実施しています。



事務所に常備している抗原検査キット

### 利用者様へのお願い

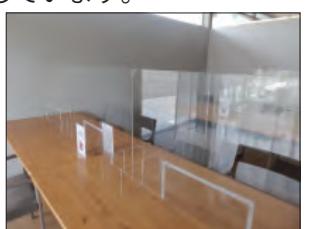
入館する際に、「LINE コロナお知らせシステム」への登録と二次元コードの読み取り、アルコール消毒、マスク着用、体温測定を口頭、ポスター掲示によりお願いします。体温が37.5度以上の場合や、利用するにあたってのお願いにご了承頂けない場合は、入館をお断りしています。

#### 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ています。



受付の飛沫対策板



多目的室の飛沫対策板

#### 自主事業計画について

新型コロナウィルスの予防対策の影響により、人とのつながりが希薄になってきています。変異株の流行等、まだまだ予断は許さない状況ですが、当納骨堂ではできる限り、人とのつながりを感じることができるよう、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くと考えています。

## 利用制限について

現在、多目的室及びケータリングの利用を開始しています。今後の新型コロナウィルスの状況を踏まえながら、感染症拡大防止ガイドラインに沿って、適宜利用制限等の措置を講じていきます。また、貸出物品についても貸出しを開始しており、使用後は入念に除菌処理を行っています。

### 非接触式自動検温機

当納骨堂入口に機器に接触することなく体温を測定可能な非接触式自動検温機を設置し、蔓延防止を図っております。体温が37.5度を超える場合は、入館をご遠慮いただいています。



非接触式自動検温機

### CO2測定モニター

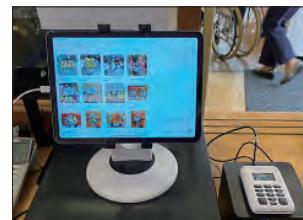
集団感染の発生は「換気の悪い密閉空間」が要因の1つにあげられています。各居室ごとに二酸化炭素濃度を可視化し、二酸化炭素濃度が高くなると警告音が鳴り、換気を促すCO2測定モニターを設置することにより、集団感染を防止しています。



CO2測定モニター

### 非接触式カード決済の導入

現金を介した接触による新型コロナウィルス感染を防止する観点から、現在メモリアルグリーンで導入している非接触式カード決済が可能なレジを導入します。



カード対応レジ

### 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、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、新型コロナウィ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、当納骨堂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ています。

### 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「日野こもれび納骨堂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ています。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ています。

#### ■ 法律・条例に則った個人情報保護管理

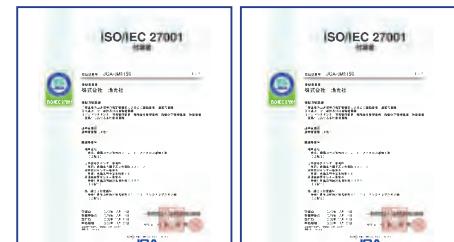
「個人情報保護に関する法律」「横浜市個人情報の保護に関する条例」等を遵守し、個人情報を適正に取扱い、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を実施します。

#### ■ 個人情報保護管理マニュアルの作成・運用

JISQ15001 個人情報保護管理マネジメントシステムに準拠した当納骨堂専用の「日野こもれび納骨堂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ています。

#### ■ 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、当納骨堂に存在するすべての情報資産を洗い出し、リスク分析を行っています。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ています。



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

#### 情報資産の洗い出し

ISMS資産洗い出し		
項目	分類	資産名
1 運営情報	情報機器	HDD 4月～
2 運営情報	情報機器	A-1
3 マニュアル	アーログ・手書き・テクスチャ素材集	A-2
4 マニュアル	かわいい両仮のデザイン素材集	A-3
5 マニュアル	アーベック 模様・素材	A-4
6 運営情報	紙板委託仕事帳 紙板設置 2018～2020.3	A-5
7 運営情報	定期 カタログ 2018～2019	A-6
8 運営情報	歩行カード追加・再発行・削除)受付端 20年5月1日～	A-7
9 運営情報	2018～2019・2020年度管理簿記入済み	A-8
10 運営情報	横浜市書籍保管書類内訳書(承認・書換・再交付等)	A-9
11 運営情報	空調衛生設備図面	A-10
12 運営情報	ISMS-PMS基本規定～個人情報保護管理マニュアルR2	A-11
13 運営情報	予約受付台帳終了保管 2020年	A-12
14 運営情報	予約受付台帳終了保管 2019年	A-13
15 運営情報	予約受付台帳(直近1か月後)	A-14
16 運営情報	予約受付台帳(直近2か月後)	A-15

#### 情報資産洗い出し表

当納骨堂にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化するとともに、情報資産の機密レベル、管理責任者、個人情報の有無、保管方法、廃棄方法を規定することにより、情報漏洩を防止しています。また、「情報資産洗い出し表」は、情報の追加・削除があるごとに更新し、常に最新の状態を保持するとともに、年1回、年度末に再度見直しを行い、適切に管理しています。

#### 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ています。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、情報漏洩を防止しています。



**情報識別ラベル**

・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ています。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、確認しています。

## 個人情報の取り扱い、管理方法（「日野こもれび納骨堂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。
	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メモリやCDR等へのコピーや持ち出しを禁止します。
破棄	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。
	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	貴市においては、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

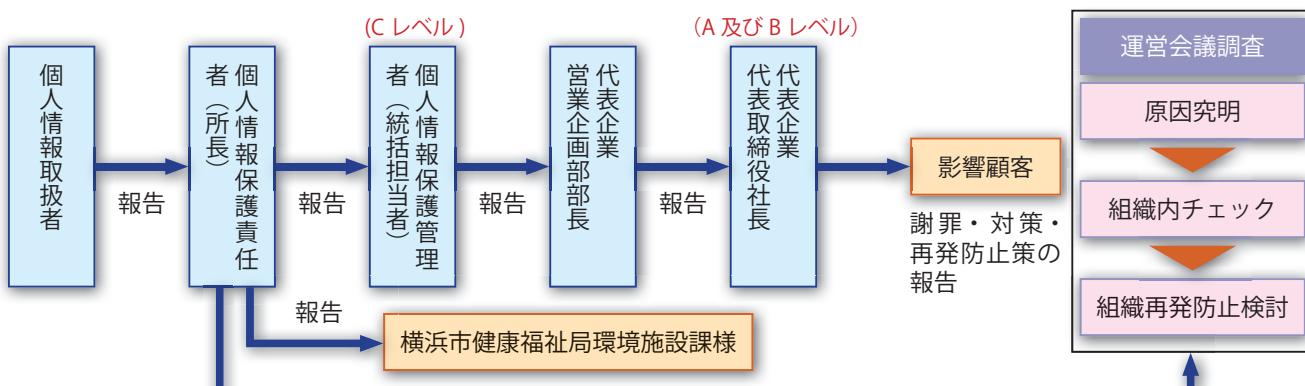
- ・所長を個人情報保護及び情報セキュリティ責任者に任命し、取り扱い・保管・廃棄等、運用状況の管理監督を行うとともに、職員の意識向上の為に、日頃からの啓発と職員研修を実施しています。
- ・職員を採用する前に、当業務で知り得たすべての情報に対し、採用後から退職後の将来にわたって、機密を保持する契約を行っています。また、他業者に委託を行う場合は機密保持契約書を取り交わし、業務委託契約書においても守秘義務に関する条文を盛り込み、適切に業務を監督しています。

## ■ 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ています。

## 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ています。

#### 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、貴市に「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」を提出しています。
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しています。
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ています。</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、実状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」を作成しています。
臨時研修	他所で個人情報漏えい事件が起きた際は、事例検証と職員へ周知します。

### ■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、職員への教育を徹底しています。

### ■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、セコム社の「フォギープロテクション」システムを導入しています。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ています。



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っています。
- 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、報告を行っています。

### ■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ていますが、お客様が来園された際に、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ています。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ています。



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

当納骨堂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納骨堂になっています。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ています。

#### 1. 全ての利用者様にとって公平公正で、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、墓園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っています。当納骨堂においても、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公正で、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納骨堂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納骨堂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期目の当納骨堂で構築したネットワークを活用し、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

当団体は当納骨堂を含めて4件の公営墓地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。納骨や粉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ています。

##### 施設運営の考え方

公営墓地の運営実績と各職員の墓地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ています。

**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) 自動搬送式納骨施設の使用に係る業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>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ています。</li> <li>運営の中で自動搬送式納骨施設に不具合が発生した場合に、職員で対応できる事象に関しては、光洋自動機様のレクチャーを受け、マニュアルに落とし込んでいます。</li> </ul>
1- (2) 合葬式納骨施設の使用に係る業務	<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、収蔵しています。</li> <li>粉骨業務の依頼を受けた際には、ご遺骨の取り違えが無いように、遺骨保管棚番号と同様の管理番号を、骨壺及び納骨袋、作業する粉碎機に付し、ご依頼順に粉骨作業を実施しています。また、取り違え防止のため、粉骨作業を実施する担当者を特定し、チェック表によるトリプルチェックを行っています。</li> </ul>
1- (3) 会議室、更衣室、ロビー等の運営業務	<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ています。</li> <li>納骨受付の場はパーテーションを使用し、プライバシーを保護しています。</li> <li>多目的室は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ています。</li> </ul>



納骨受付の  
パーテーション



お花屋さんのような  
花販売コーナー

施設運営項目	施設運営の考え方
1- (4) 駐車場の維持管理及び運営に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械による 24 時間管理を導入しておりますが、防犯の観点から営業時間内ののみの利用とされています。</li> <li>自動精算機を導入し、30 分 100 円で貸し出しています。</li> <li>障がい者手帳をお持ちの方は半額とっています。</li> <li>午前・午後 1 回の日常巡回により安全確認を実施し、不正利用を防止しています。</li> <li>お彼岸期間の土日祝日は近隣の渋滞予防のため駐車場の利用を禁止し、近隣の有料駐車場の地図を配布するとともに、送迎バス運行を実施することで、公共交通機関利用の案内をお願いしています。</li> <li>繁忙期は誘導警備員を配置し、場内及び場外の歩行者の安全を確保するとともに、場内及び近隣道路の渋滞を防止しています。</li> </ul>
1- (5) 書庫、倉庫の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>書庫に格納している書類は、個別のボックスに使用者様ごとに整理し、すぐに取り出すことができるよう格納しています。</li> <li>書庫及び倉庫は必要時以外は施錠を行っています。</li> </ul>
1- (6) 各種申請等の受付、内容確認業務	<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ています。</li> <li>使用許可証等の書類確認においては、<u>記載間違いを防ぐためトリプルチェック体制を構築</u>しています。           <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>
1- (7) 墓地台帳の管理及び使用者管理システム入力業務	<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た上で、策定した「日野こもれび納骨堂 P C 業務マニュアル」に基づき教育を行い、システムの的確な入力操作を実施しています。</li> <li>貴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。また新座市で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- (8) 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対応しています。</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ご利用いただける接客を実施しています。</li> </ul>
1- (9) 災害時等の対応	<p>【P.14 の「(2). 緊急、災害時等の危機管理対策」参照】</p>
1- (10) 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 週間以内に入金しています。</li> <li>手数料搬送中の事故等における損害の保険として、動産保険へ加入しています。</li> </ul>
1- (11) 施設管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書上、常時 2 名以上の職員体制、1 名が事務所内に常駐するとなっていますが、当団体では、受付や電話の同時対応を考慮し、常時 4 名以上の職員体制、2 名以上が事務所内に常駐することとしています。</li> <li>想定を超える混雑時また欠員時は、統括担当者又は近隣事業所より応援対応を実施しています。</li> </ul>

## (2). 管理の質、利用者サービス向上の取組

### ア. 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ています。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

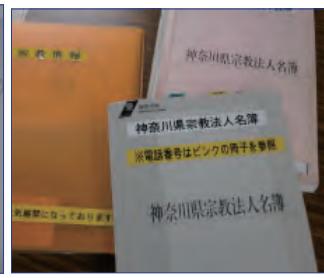
故人とのお別れの大切な時間の一助となるよう、職員のマナーや身だしなみには十分注意を払い、常に礼節を持って、ご遺族の心情に寄り添い業務に取り組むことを心がけています。

##### ■ サービス向上策

- ・第1期目と同様に開館時間は午前9時から午後5時とし、休日については、電気設備点検を実施する11月第1週の月曜日以外は無休とすることで、使用者様の利便性を向上しています。
- ・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ています。
- ・納骨時は故人とのお別れから時間が経過しておらず、使用者様が情緒不安定な場合もあります。特に近年では火葬場からの直葬による納骨が増えているため、納骨の際は使用者様の心情に配慮した接遇と歩幅を合わせてゆっくり歩くことを心がけ対応しています。
- ・届出書ご記入の際、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、丁寧に説明しています。また僧侶手配の要望が多いため「宗教法人名簿」の閲覧貸出を行っています。
- ・使用者様が周りの視線を気にすることなく納骨の申請手続きができるよう、パーテーションを使用し、プライバシーを保護しています。



親族・親等図表



宗教法人名簿

#### ■ 自動搬送式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

一般墓所と異なり、墓石の管理を使用者様が行わなくて済む利点を考慮し、いつ来園しても供花が供えられ、きれいな状態で墓参できる体制を整えています。

##### ■ サービス向上策

- ・納骨カードを忘れた際にも、貸出書にご記入いただき本人確認がとれましたら、事務所に保管してあるマスターカードを貸出し、スムーズに参拝ができる体制を構築しています。
- ・故人の時間をゆっくり過ごしていただくため、物置用のテーブルとイスを各ブースに設置しています。
- ・参拝方法がわからない使用者様には、職員がそばに寄り添い、操作方法をレクチャーしています。
- ・自動搬送式納骨機械の保守点検に伴い、参拝不可としなければならない日が年2回合計4日間発生することになりますが、当団体では点検を夜間に実施することで保守点検による参拝不可日を設けず、いつでも利用できる体制を構築しています。
- ・参拝ブースの供花は、通常期は週1回、夏場は週2回交換し、美しく整った環境で故人並びに利用者様をお迎えしています。



参拝ブース

#### ■ 樹木型合葬式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、樹木型のシンボルであるハナミズキと献花台を常に美しく整えています。

##### ■ サービス向上策

- ・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、定期的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ています。また、墓参期には献花台後ろにポッドを用意し、整理することで、一面に花が咲いているような風景を演出しています。
- ・樹木型合葬式納骨施設のシンボルであり、使用者様が故人と対話する大切なツールとなっているハナミズキは、樹木医の診断と適正な植栽管理を実施することにより、樹形良好な状態を維持しています。



臨時の献花台

- 樹木型合葬式納骨施設では、納骨時に粉骨処理をする必要があり、当団体では専用機械を導入し、粉骨代行サービスを実施しています。

## イ. 納骨堂及び隣接する日野公園墓地利用者へのサービス向上策

全ての利用者様が快適に当納骨堂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ています。また、当納骨堂使用者様の心情に配慮しながら、日野公園墓地利用者様にも休憩での利用やサービスのご案内を実施していきたいと考えています。

### ■ ホスピタリティあふれるサービス

当納骨堂には様々な心情をお持ちの方が来園されます。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います。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実施します。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

- 当納骨堂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ています。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ています。
- 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、ご気分が悪くなられた方のために、毛布を常備しています。また、赤ちゃん連れで給湯をご希望される方にはお湯の提供を行っています。
- 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ています。



老眼鏡と筆談具



毛布

### ■ 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

### ■ 利用者サービス

#### ■ 雨傘の貸し出し

急な雨に対応する為に、雨傘の貸出を実施しています。

#### ■ 多目的室の貸出

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、多目的室の無料貸出を実施しています。

#### ■ 樹名板設置

当納骨堂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を見ることができ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。納骨堂以外の情報掲載については貴市と相談し、実施します。



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ています。



英語版リーフレット



## 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

## 無料 Wi-Fi サービスの導入

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、当納骨堂においても第 1 期目に無料 Wi-Fi サービスを実施しています。

## 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。

当納骨堂に関しても第 2 期指定管理開始と同時に Facebook を導入し、当納骨堂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。



平塚市土屋霊園の  
Facebook

## 日野公園墓地利用者様へのサービス

当納骨堂使用者様が当納骨堂の設備を利用できないことがない等、心情に配慮したうえで、日野公園墓地利用者様に施設の利用やサービスを展開します。

## 施設の利用案内

現在も日野公園墓地利用者様が休憩のために訪れ、飲料の購入等、休憩を取られていますが、日野公園墓地の管理事務所と連携した広報を実施していないため、利用は少数となっています。第 2 期目より貴市と相談のうえ、多目的室の利用も含めて利用方法の広報を実施します。

## 利用者サービスの案内

現在も日野公園墓地利用者様にお花を購入していただいておりますが、利用は少数となっています。第 2 期目より貴市と相談のうえ、粉骨、ケータリング、お花の特注・線香・骨壺販売の広報を実施します。また、講習やイベント等の告知についても日野公園墓地の管理事務所と連携して実施したいと考えています。

### (3). 市民協働の取組

#### ア.市民参加の促進や地域との連携等についての施策

これまでの指定管理実績で各地域の方々との関わりの中から、公の施設は地域住民と共に創り上げていくものだと考えてきました。今後も地域社会を構成する一員として地域と調和し、地域住民と創り上げる先進的墓地として使命を担ってまいります。第2期目に関しましても、新型コロナウィルスの状況を考慮しながら市民協働の取組を実施していきます。

#### ■市民参加の促進

当団体はこれまで、墓地機能の充実を第一義としつつ、市民のニーズを基に貴市の施策に則った自主事業イベントの開催や地域イベントに参加してまいりました。当納骨堂においても、この考え方を基本とし、市民の皆様と当納骨堂の魅力向上を図っています。

#### ■植栽ボランティア

「横浜市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」の実現に貢献すべく、当納骨堂において植栽ボランティアによる「花植活動」を実施しています。「花植活動」を通じて、市民が訪れやすい親しみのある「日野こもれび納骨堂」を協働で作り上げることができるとともに、小さいお子様から高齢者などの異世代交流や地域住民同士のネットワーク構築を目指しています。現在は11名の方が参加していて、花植の他、時間が空いてるときに来園し、水やりや除草等を実施しています。



植栽ボランティア

#### ■納骨堂らしい講習会の開催

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、「終活講座」や「エンディングノート講座」「手話教室」等、連続した企画を実施しています。また、構成企業が得意とする「フラワーアレンジメント講習会」、「ガーデニング講習会」を実施することで、当納骨堂に訪れる機会を創出しています。



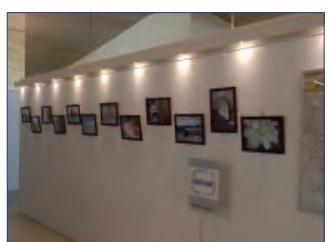
終活講座

#### ■地域との連携

当団体ではパブリック事業を重視している観点から、横浜市「地域づくり大学校」に参加して、市民参加促進や地域連携について学んでまいりました。「地域づくり大学校」で学習する中で、指定管理者として地域の方々とのコミュニケーションを深め、地域の特徴を踏まえながら様々な地域の課題に対し、地域の方々とともに取り組みを行ってまいりました。これらの取り組みは様々な指定管理施設の運営での基礎となり、現在も周辺自治会や地域団体とコミュニケーションを深め、地域と連携した取り組みを実施しています。当納骨堂においても同様に、周辺地域自治会や地域団体との対話の中からコミュニケーションを深め、地域の課題に地域の方々と共に貢献していきたいと考えています。

#### ■地域の方との写真展

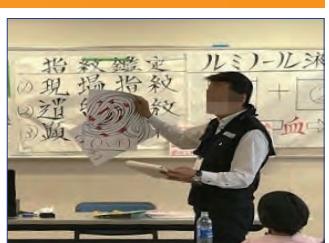
- 洋光台連合自治町内会と洋光台地域ケアプラザからご紹介いただいた洋光台写真クラブの皆様に、ロビー壁面を利用して、当納骨堂やその他風景写真を掲示し、ぬくもりのある空間を創出しています。展示写真は1ヵ月半に1回の入れ替えを行い、ご覧いただく風景を変更しています。
- 第2期目には当納骨堂の風景写真コンテストを実施し、応募された写真は当団体の指定管理施設において持ち回りで掲示し、当納骨堂の魅力を発信することで、使用者募集に貢献していきたいと考えています。



写真展

#### ■アウトリーチ活動

当団体は各分野の専門知識を持ち合わせるスペシャリストが在籍しています。お墓のことや植栽に関するだけでなく、実施する施設や地域の要望に合わせたアウトリーチ活動を展開し、地域課題のサポートを実施するとともに、当納骨堂の広報展開を図っています。第1期目は日野中央公園において、子どもたちを対象とした科学実験講座を実施しています。



日野中央公園で実施した  
科学実験講座

### 地域住民との防災

当団体の上中里地区センターと協働で、地域住民と防災減災に向けて、地域のハザードマップを利用した避難経路の確認、防災に関するクイズ、救急医療キットやトイレの処理等、実践に即した研修を実施しました。



上中里地区センターでの  
防災減災講座

### その他地域施設との連携

近隣自治会や団体、公の施設と連携し、相互に講習やイベントの広報を行うとともに、防犯・防災に関する情報を掲示することにより、地域の情報を協力して発信しています。

連携団体及び施設	実施内容	参考写真
日野自治会	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域イベントの広報</li> <li>地域の防犯・防災情報の広報</li> </ul>	
洋光台連合自治町内会 洋光台地域ケアプラザ 洋光台写真クラブ	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域で活躍されている方の紹介</li> <li>風景写真の展示</li> </ul>	
吉原小学校	<ul style="list-style-type: none"> <li>こども 110 番の登録</li> <li>学校新聞の掲示</li> </ul>	
港南区社会福祉協議会 一般社団法人みのりの里 (地域活動支援センターいなほ) 特定非営利活動法人港南 福祉ホーム（福祉ショップ カルガモの家）	<ul style="list-style-type: none"> <li>当納骨堂での研修や講習講師</li> <li>障がいのある方が実施する福祉ショップでの連携</li> </ul>	
日野中央公園	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災訓練の参加</li> <li>アウトリーチ活動</li> <li>自主事業イベント広報協力</li> </ul>	
港南区区民活動支援セン ター	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティア募集協力</li> <li>植栽ボランティア募集広報</li> </ul>	
港南公会堂 上中里地区センター (当団体指定管理施設)	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業イベント広報協力</li> <li>ボランティア募集協力</li> <li>自主事業講師派遣・紹介</li> <li>地域の方が実施する職員研修への参加</li> <li>異文化交流等の協働での自主事業開催</li> </ul>	

## (4). 自主事業の取組

### ア.利用者（使用者や墓参者など）へのサービスの向上のための業務提案

第1期目から実施している銘板販売や供花販売等、各種販売の自主事業を継続して実施するとともに、利用者ニーズに対応した送迎バス等の自主事業や業務提案を実施し、利用者様へのサービス向上に資する自主事業を積極的に実施します。

#### ■自主事業の継続

第1期目に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2期目は同じ横浜市にある当団体が指定管理を実施しているメモリアルグリーンと連動した取り組みを実施することで、利用者様の利便性を向上していきます。また、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。

花の美しい当納骨堂に於いては、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納骨堂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の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ています。

#### ■オリジナル供花の販売

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。そういった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ています。供花は環境に配慮してプラ素材ではなく紙で包み提供しています。



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ています。母から子へ、子から孫へ、世代を超えて愛される日野こもれび納骨堂となるような取り組みを実施しています。



母の日の供花

#### ■アイスクチューリップ

当納骨堂は草花が少なく、プランターを利用した一年草を景観を崩さないように配置しておりますが、冬場は特に草花が少なく寂しさを感じさせます。冬季はアイスクチューリップを植えることで静謐な空間を崩さずに、景観の向上を図っています。咲き終わった球根は丁寧に処理を行い、市民の方に配布し、花植活動につなげています。



アイスクチューリップ

球根配布

### 送迎サービスの実施

貴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。当納骨堂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、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、上大岡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ています。



マイクロバス送迎

### 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、銘板販売に関する業務を実施しています。</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ています。家紋等の間違いがないよう、家紋図鑑を準備しています。</li> </ul>	
粉骨サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>樹木型合葬式納骨施設では、ご遺骨を粉状にしたものを専用の袋に入れ、納骨しますので、ご希望の方を対象に粉骨サービスを実施しています。</li> <li>粉骨機の中には粗く粉碎する機器もありますが、時間をかけてパウダー状にする機器で実施しています。</li> <li>ご遺骨に湿気があるとパウダー状になりませんので、必要があれば事前準備として、専用の乾燥器を用いて乾燥しています。</li> </ul>	
多目的室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、多目的室の無料貸出を実施しています。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ています。	
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や小物を販売しています。</li> <li>宣伝広報のために、常時、障害のある方が作製したフェイルトの小物をカウンターに飾っています。</li> </ul>	
火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内では火気の使用が禁止されているため、多目的室で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」を実施しています。</li> <li>墓参ブースにおいても「火を使わないロウソク」を設置しています。</li> </ul>	
線香販売	樹木型合葬式納骨施設で使用する線香を販売しています。	
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、骨壺を販売しています。	
自動販売機サービス	自動販売機設置スペースに自動販売機を合計2台設置しています。	
駐車場	自動車で来園される利用者様のための駐車場の管理を行っています。	
公衆電話	自動販売機設置スペース横に公衆電話を設置しています。	

## 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いているいます。

**■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、当納骨堂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	植栽ボランティア	第1期目は年2回の開催をしていましたが、新型コロナウィルスの影響による緊急事態宣言やまん延防止等重点措置も解かれていることから、第2期目は年4回の花植を予定しています。	
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」	横浜市の花であるバラを毎年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。	
3月	プレイパーク	港南台中央公園及び洋光台駅前公園で実施しているプレイパークに参加し、子どもたちの遊び場や育ちの環境に貢献したいと考えています。	

### 日野中央公園との連携

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関連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。当納骨堂でも同様に、日野中央公園の指定管理者様と協働でみどりアップ計画に基づいたイベントを実施したいと考えています。



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」

### 季節の鉢植えでインスタ映えスポット

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、静謐ながらも明るい雰囲気に包まれた納骨堂を創出します。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、子どもがお墓参りに来たくなるきっかけづくりを実施します。



他管理施設での実績※アジサイはイメージ

### 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園内へ植栽・展示します。墓園施設ではユリは景観上も有用です。季節の花を飾ることで莊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

### ■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

## (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。当納骨堂においても、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、管理運営に役立てています。

#### 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、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ています。

#### 利用者ニーズ・要望苦情への対応

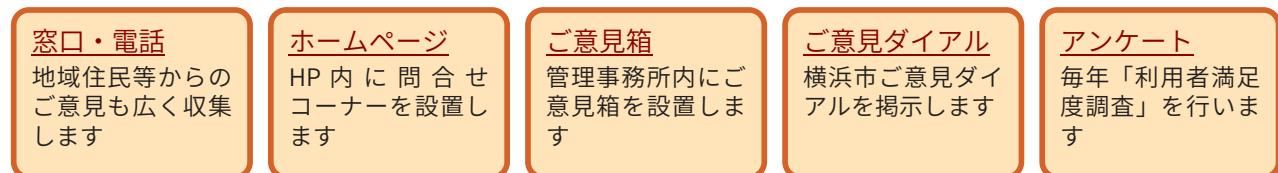
利用者様から寄せられるご意見は、管理運営を実施する上で大変貴重なものと考えておらず、多様な手段で苦情や相談をお受けし、対応体制にそって真摯に検討し、その内容を掲示板において公表することで、透明性のある管理運営を実施しています。また、苦情対応については真摯に謝罪し、苦情内容により担当者を定めた苦情対応マニュアルに基づいて、迅速に対応しています。

### 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

#### 「利用者ニーズ・要望苦情」の分析や措置方法

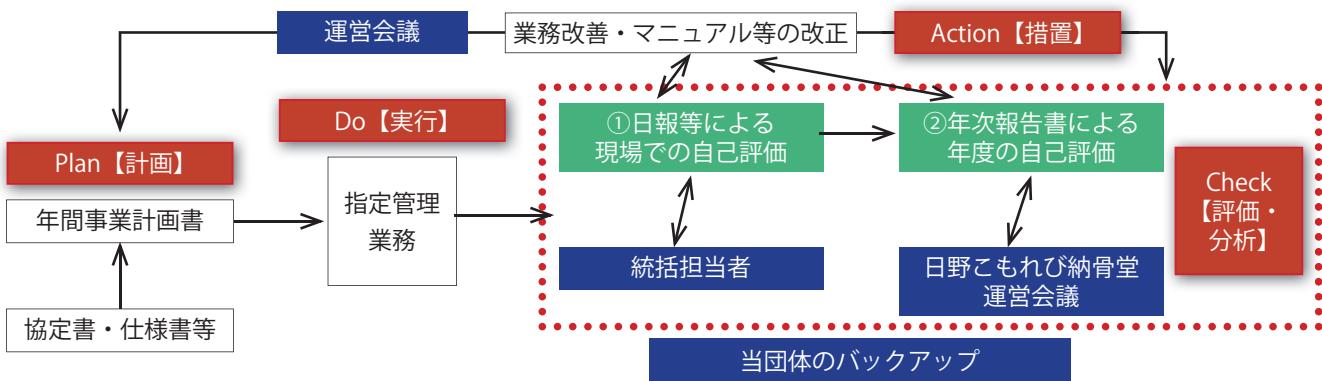
幅広く来園者からのご意見を伺い、現場や運営会議、必要なものに関しては貴市に相談のうえ、対応策を検討しています。

#### 利用者ニーズ・要望苦情収集手段



#### 「自己評価」方法と分析・措置方法

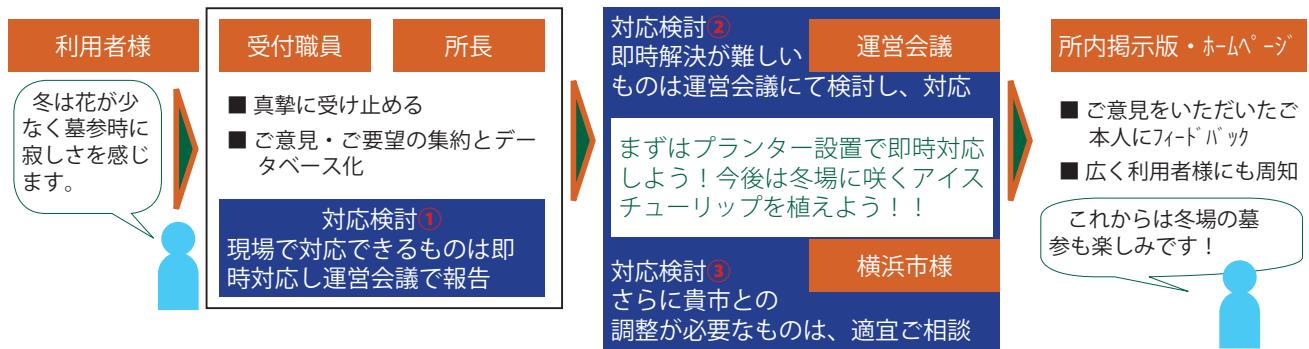
- 自己評価の方法は、団体自身による業務評価と業務改善（PDCAサイクル）を基本としており、下図の通り「①日報等による現場での自己評価」と「②年次報告書による年度の自己評価」を行っています。
- ①の自己評価については、統括担当者が分析・措置方法を決定しています。所長から統括担当者に対する現場報告（日報）において日々の管理運営が適切に行われているかどうか現場レベルで評価し、改善点や業務上の課題等、現場レベルで業務改善が可能なものについては迅速に対応しています。
- ②の自己評価については、毎月、日野こもれび納骨堂運営会議にて分析・措置方法を決定しています。毎年3月に、年報及び所長からの管理運営報告等を受け、当該年度で根本的な解決が難しかった課題等については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んでいます。なお、自己評価については専門的知識を必要とするものは、当団体に在籍する資格取得者の意見を参考に計画に反映しています。



#### 第3者評価への対応

指定管理期間に1回、第三者評価を受審いたしますが、上記の自己評価では気づけないことがあり、ご指示いただいた内容は真摯に受け止め、改善していきたいと考えています。第1期目の評価では、「安らげる空間の創出」「横浜市営の自動搬送式納骨施設の注目度からの更なる取り組み」「高齢者の参拝が多いことへの専門知識を持ったスタッフの育成」と当団体への期待が寄せられていると感じました。代表企業の「期待と信赖に応える」という理念に沿って、評価委員会の期待に応えられるよう、精进していきたいと考えています。第2期目では一年草や宿根草等による穏やかな空間の創出、SNSを活用した積極的な情報の発信、資格取得の強化を実施していきたいと考えています。

## 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期目に当納骨堂で実施した案件）

- 各参拝ブースに荷物置き用の小さなテーブルとイスを設置しました。（上図「対応・検討フロー」②で検討）
- 各参拝ブースにLEDろうそくを設置しました。（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）



荷物置きとイス



LEDろうそく

## アンケート調査結果（記述の一部を掲載）

項目	記載内容
接遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>少し早く到着したが、すぐに対応して頂き部屋にもすぐ案内してもらえた。</li> <li>どのような疑問に対しても笑顔で親切に対応して頂いています。その姿勢を続けてください。参拝者は、いろいろな不安を抱えています。これからも笑顔で。</li> <li>所長の職員の教育がいいので皆様いつもあたたかいこころのこもった対応をしていただきまして大満足です。特に所長は、いつも明るく親切、丁寧に一生懸命対応してくださいます。ありがとうございます。</li> <li>納骨だったのですが、分かりやすく説明くださいました。</li> </ul>
設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>新盆でお経をあげてもらったがその間に食事の用意をしてもらい助かった。</li> <li>必要以外のものがないので良い。</li> <li>部屋にシンクもあり、ポット・湯飲み茶わんも用意され、茶葉まであります。ありがとうございます。</li> <li>20名ぐらいは入れるといいです。ゴミも処理していただけると助かります。</li> <li>湯呑を洗うのはやってもらいたい。</li> </ul>
清潔さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>細かい所まで手を入れている。</li> <li>いつ来ても生き生きしたお花に心がなごまされ感謝でございます。</li> <li>月に1,2回来ていますがゴミ一つ落ちてないです。</li> <li>とてもきれいで、あいているので入口の花屋が良い感じ。</li> <li>花等も毎回変わりきれいで。</li> <li>様々な配慮をしてくださっていました。消毒・換気・ソーシャルディスタンス等。</li> <li>お線香が除菌されているのか気になった。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフさんが行き届いていて、今回絵画が展示してあり気持ちが和らぎました。次回のお参りが楽しみです。</li> <li>合葬式のはなみずきの木が大きくなるのがたのしみです。納骨方法の展示等がありわかりやすいです。行き帰り送迎バスに乗れたので楽に行くことができました。</li> <li>お彼岸の無料バスはとてもありがたいです。来年度もこのような無料バスはぜひお願いしたいです。（車がない家もたくさんあります。）</li> </ul>

## ■ 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つたことから、レストハウス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。

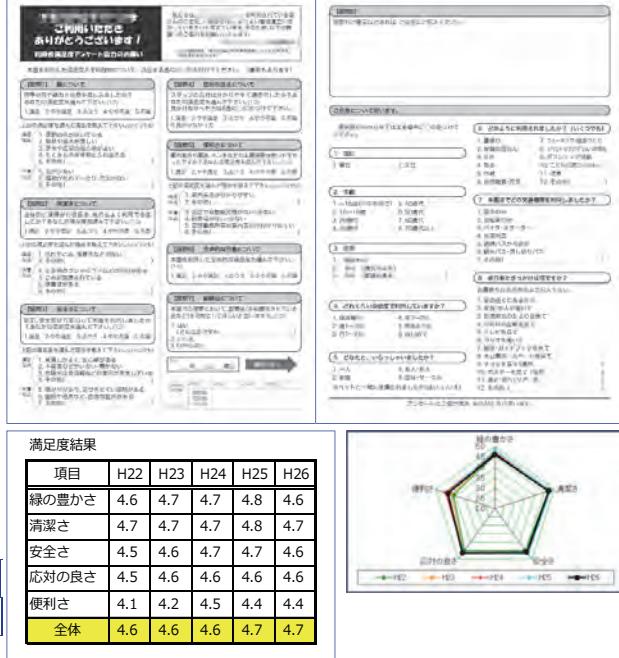
## ウ.その他、企画、提案事項

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ています。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ています。

### ■ 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4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。当納骨堂を含めた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ています。
- 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ています。
- 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っています。
- 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ています。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
アンケート収集数	248枚	175枚	180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、当納骨堂の管理運営に活用しています。

### ■ 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うため、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、当納骨堂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。】(横浜市中期4か年計画 2022-2026は2022年12月に公表予定です。)

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」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」という貴市の情報公開制度の趣旨を認識し、貴市の公の施設である当納骨堂の情報を積極的に公開しています。

#### 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 当納骨堂の紹介、利用方法等を周知し、利開に関する条例」に基づき、するとともに、個人が不利益を被用者様の利便性向上を図るとともに、事業日野こもれび納骨堂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・運用しています。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。

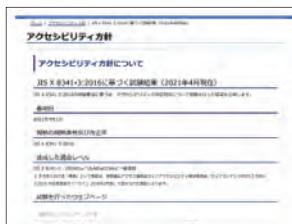


#### ■ 人権尊重

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っています。

#### 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導入し、アクセシビリティ・ユーザビリティを向上しています。弊社では3年前より指定管理施設にて、順次導入しています。



日野こもれび納骨堂の  
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。



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、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

#### 職場体験

近隣の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

#### 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ています。

#### 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。当納骨堂においても、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ています。

## 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ています。



### 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、水光熱使用量の状況、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。

:日野こもれび納骨堂 合和3年度(2021年度)		
月	契約番号	項目
月	3784-461-5023	電力量 8,149kwh 8,111kwh
		料金 163,870円 150,294円
月	3784-461-5023	電力量 7,801kwh 7,549kwh
		料金 158,470円 144,667円
月	3784-461-5023	電力量 9,182kwh 9,922kwh
		料金 181,843円 191,396円
月	3784-461-5023	電力量 9,992kwh 10,214kwh
		料金 203,450円 207,193円
月	3784-461-5023	電力量 11,854kwh 10,887kwh
		料金 237,615円 220,540円
月	3784-461-5023	電力量 12,471kwh 10,400kwh
		料金 240,592円 217,127円
月	3784-461-5023	電力量 9,207kwh 9,250kwh
		料金 200,452円 200,452円

### 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。当納骨堂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ています。

### 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。当納骨堂におきましても、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

港南消防署と連携し、「パパママ応援講座救命救急」や港南公会堂や上中里地区センターと協働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ています。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。



構成企業の  
よこはまグッド  
バランス賞

### 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。職員の男女比は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に「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。



構成企業の  
よこはまグッド  
バランス賞

### 地域貢献事業

代表企業では貴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。当納骨堂におきましても、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、当納骨堂の魅力を発信し、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  
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、入札等の安易な競争をすることなく、「横浜市中小企業振興基本条例」に則り、質が高い市内業者に適切な額で発注しています。



### イ.その他、企画、提案事項

#### 港南区の施策

港南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ています。



連携する事業名	当施設での反映事業
わかりやすい情報提供事業	Facebook 広報の導入、デジタルサイネージの導入
港南区地球温暖化対策推進事業 ヨコハマ 3R夢！推進事業	ゴミの持ち帰り運動、3R活動、堆肥化、緑のカーテン
安全安心まちづくり推進事業	地域防犯広報の掲示
うるおいのある美しい街づくり事業	植栽ボランティア活動
災害に強いまちづくり事業	地域住民との防災減災研修 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 日野中央公園との防災訓練
区民活動・生涯学習事業 高齢者元気応援事業	講座イベントの開催
地域スポーツ応援事業	毎年、港南区健康ランニング大会に協賛しています。
青少年みらい応援事業	プレイパークへの参加
障害者いきいき生活応援事業	社会福祉施設と連携したパン販売等

## 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

当納骨堂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、自動搬送式納骨施設の停止は墓参機会の喪失につながります。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っています。

### 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、墓参者様が樹木型合葬式納骨施設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ています。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ています。

### 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ています。

### 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

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ています。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ています。

### 4. 永続的に美観を保つ維持管理を実施します

当納骨堂は自然の風や光、周辺の樹木やランドスケープと一緒に感を生み出す風景が形成されています。この空間機能を維持するための維持管理計画を作成しています。指定管理期間の5年間だけではなく、30年後、50年後も、当納骨堂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実施しています。

### 5. 環境に配慮した維持管理業務を実施します

貴市は平成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3R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ています。

#### 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ています。

#### ■ 維持管理体制の考え方

建築物維持管理は、複数の公の墓地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）が行っています。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）が行っています。両企業とも各自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）することができます。

#### ■ 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、当納骨堂に従事する職員は、様々な業務に対応できるマルチスタッフとして教育しています。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ています。また、全職員が日常的に園内全体の状態を把握し、日常巡回中に即座に問題点を発見できる目を養っています。

#### ■ 専門技術者の派遣

定期的な施設点検や、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、長寿命化を図っています。

### 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モード

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いています。

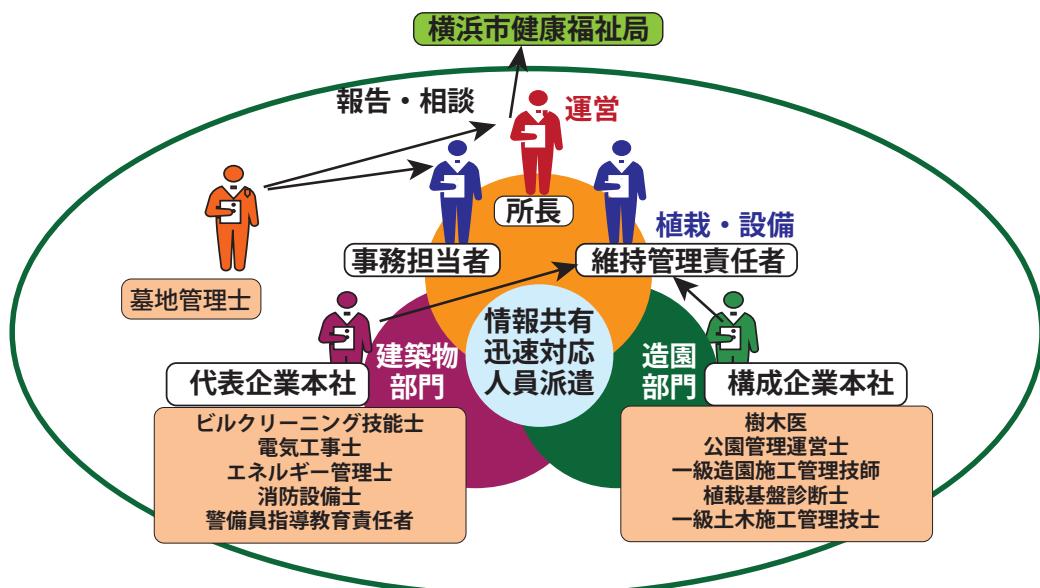
#### ◊ 改善への迅速で適切なアプローチ

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ています。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

当納骨堂 25 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、向上に向けた取組

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、長寿命化を図っています。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ています。

### ■ 施設水準の維持への取り組み

公の施設で初となる自動搬送式納骨機械が導入されるなど、先進的墓地である当納骨堂は、横浜市民の墓地に対するイメージ向上の役割を担っていると考えております。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納骨堂の役割の一つと考えており、貴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、当納骨堂らしい維持管理を実施しています。

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>状態監視保全による日常点検及び定期点検を実施し、施設の長寿命化を図っています。</li> <li>不具合等を発見した場合は、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、必要な修繕を行っています。</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・改善を実施しています。</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、丁寧に管理を行っています。</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ています。</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、機械警備を導入しています。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ています。</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、職員間で共有しています。</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ています。</li> <li>敷地内の美観維持のため、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ています。</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ています。</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ています。</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ています。

#### ■ 巡視点検

- 1日2回以上実施し、破損や異常について日報に記録し、職員全員が確認しています。
- 毎日の朝礼や引継ぎノートにより、職員間で情報を共有しています。
- 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止しています。

#### ■ 臨時巡視点検

- 台風、豪雨時には臨時巡視を行い、事故等の発生を未然に防止しています。
- 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。

### ■ 環境負荷低減・ライフサイクルコストダウンの取り組み

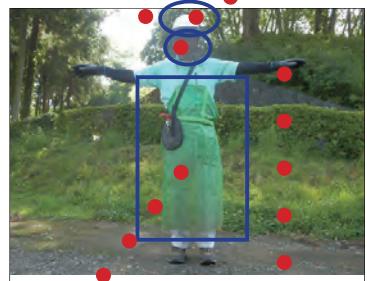
- 環境負荷低減の観点から、管理事務所においては、洗剤を使用しなくても殺菌効果があるアルカリイオン水による床面洗浄を独自に取り入れ、定期的に実施しています。今後も、最新技術を導入した環境負荷低減の維持管理を実施します。
- 状態保全監視による維持管理、中長期維持管理計画による適切な修繕、更新計画により長寿命化を図り、ライフサイクルコストを削減しています。
- エコチューニング技術者による設備の運用チェックを行い、電力消費量の削減に努めるとともに、温暖化ガス排出量を削減します。

## 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ています。
- 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ています。
- 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ています。また、空調服を配備して作業中の負荷の低減を図っています。
- 当団体安全衛生委員による安全パトロールを実施しています。
- 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ています。
- 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ています。
- 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ています。
- 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ています。
- 住宅近接地での機械作業は、騒音等を考慮し、9時以降から開始しています。
- 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ています。

刈払機用防災面

ヘルメット



メッシュエプロン

振動軽減グローブ

## 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

貴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。

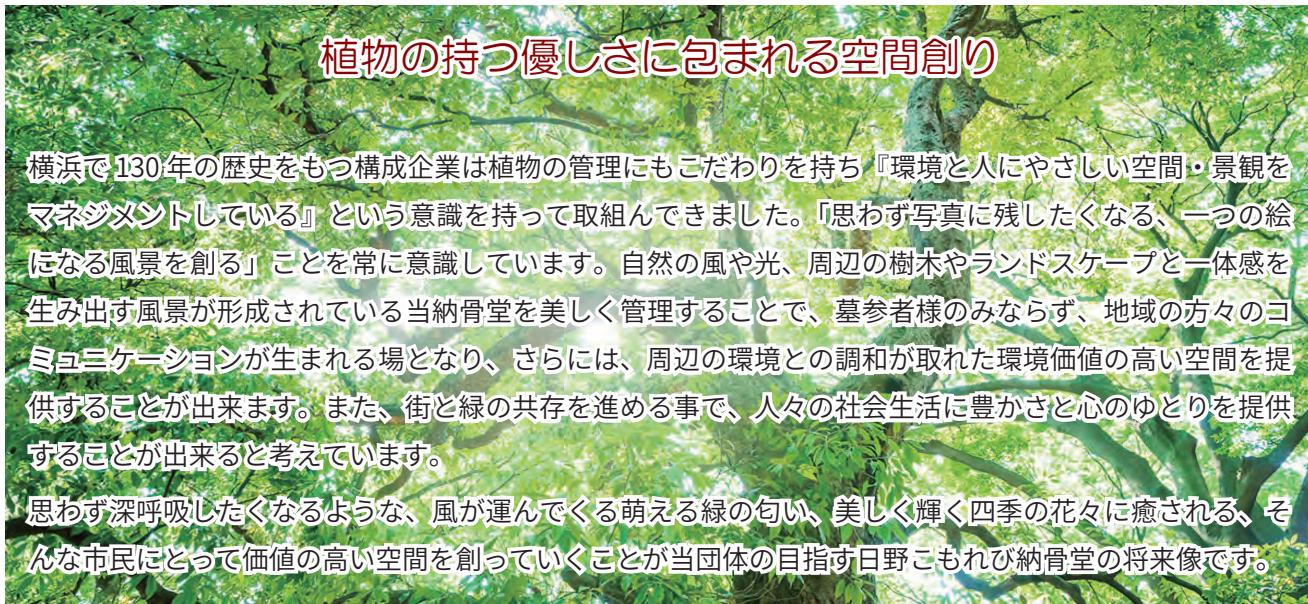
### マネジメントシステムの活用

日野こもれび納骨堂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



### イ .各植栽別の維持管理計画

#### 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。

当納骨堂の美しい景観を形づくる上で重要な芝生は、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、作業に携わる時の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、当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。当納骨堂の芝生の管理を以下のように行います。

第1期目においては、初期の管理が中長期的な視点からも重要なことから、主に雑草対策に重点を置き管理を実施してきました。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ています。



不陸の無い平坦で美しい芝生を目指しています。

(画像は英連邦墓地 7月の様子)

項目	内容
刈り込み頻度	シンボルツリーエリアの芝生の生育期は週に1回程度の刈込により、分けつを促進し、芝生の密度を増加させることで、雑草の発芽を抑制しています。また、サッチは丁寧に除去しています。
施肥計画	早春の施肥を控え、雑草の栄養吸収を抑制して、繁茂をコントロールしています。
植物生長調製剤の使用	雑草のホルモンバランスを調整し、雑草の伸びを抑えています。
散水時間	極力乾燥状態を維持して、雑草の生育を抑制しています。
目土	必要以上の散布は嵩を上げてしまうため、年1回とし、必要以上に地盤が上がらないよう配慮しています。

## 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当納骨堂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ています。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っています。第2期目は多年草、宿根草、球根類も一部使いながらバリエーションをもたらし、四季を通じて多くの草花を楽しめる空間を創出します。



当団体指定管理施設のメモリアルグリーンでの植栽事例。

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。  
夏場の強健さ、冬場に楽しめるアイスチューリップ等、コスト面も考慮しながら品種選定いたします。

## 樹木管理

### 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。

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。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っています。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、適切に管理を行っています。

項目	内容
クロマツ	年に1回の手入れの場合、お盆の頃に手入れを行うことで最も長期間美しい状態を保つことができ、コスト低減にもつながります。そのほか松枯れに留意しますが、薬剤散布は基本的に行わず、冬季にコモ巻きを行うなど、用と景を意識した管理を行っています。
タブノキ	敷地境界にあるため、周辺からの視線を遮らないよう、程よい間引き剪定を行いますが、ベンチが設置されているため、夏場の緑陰としての役割も果たすよう配慮しています。
ヤマモミジ	間引き剪定による自然な枝ぶりにより春の新緑、秋の紅葉など四季の彩りや移ろいを演出します。また、冬季は敷松葉やわらぼっちなど伝統的な点景物を添えることにより、庭園としての品格を向上しています。
生垣	生垣の管理の良し悪しは施設全体の印象をも左右する重要な部分です。定期的な刈り込みによる整然とした場の雰囲気づくりに留意しています。
低木類	控えめな植栽にあって貴重な花木ともなるため、花芽に留意し一律な刈り込みは行わず、花後に透かし剪定を行っています。
地被	基本的に特別な手入れは不要ですが、イチハツ・ヒメシャガの株が大きくなってきた場合は株分けを行うなど適切な管理を行います。また、乾燥を嫌うものが多いので、夏場の乾燥には特に留意し灌水を行っています。

項目	樹木名	数量	単位	実施計画												備考
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
常緑高木	クロマツ	4	本					■						■■■		段作り、冬季コモ巻き：用と景に配慮
	キンモクセイ	2	本						↔	■				■■■		刈込仕立て
	タブノキ	9	本							■						自然樹形
落葉高木	ノムラモミジ	1	本								■	■■				自然樹形、剪定時期注意
	ヨコハマヒザクラ	1	本	↔						■		■■				自然樹形
	ハナミズキ	2	本	↔						■			■■			自然樹形、剪定時花芽注意
	ヤマモミジ	4	本								■	■■				自然樹形、剪定時期注意
	ハクモクレン	1	本	↔						■		■■■		↔		自然樹形、剪定時花芽注意
中木 (生垣)	オウゴンマサキ	85	本				■	■			■	■■				修景効果を考慮
低木	ホソバヒイラギナンテン	19	本						↔	■						花後に剪定（花柄摘み、整姿程度）
	アセビ（ヤクシマ）	7	本	↔		■								↔		花後に剪定（花柄摘み、整姿程度）
	ハマヒサカキ	114	本					■			■					修景効果を考慮
地被	イチハツ	18	本	↔		■■										花期：4～5月増えすぎた場合株分け
	キチジョウソウ	1	本									■■				花期：11月伸びすぎた場合刈込
	コクリュウ	2	本				↔	↔								花期：6月～8月特別な手入れ不要
	ヒメシャガ	1	本	↔		■■										花期：5月～6月冬季枯葉除去
	ヤブコウジ	28	本				■■	↔								花期：7月～8月実鑑賞期：11月～2月間延び枝のみ剪定

■ 剪定・刈込    ■ 施肥    ↔ 開花時期    ※植栽直後は灌水に十分配慮

#### 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

構成団体は明治の創業以来、総合園芸会社として130年の歴史の中で培ってきた経験や高度なノウハウを活かした管理水準以上の植栽管理を実施しています。

項目	内容
シンボルツリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>当納骨堂の中でも主要な施設であるシンボルツリーは病害虫や樹勢を常に観察し、今後永年にわたり立派な樹木となるよう管理することで、参拝者の満足度向上と施設の品格向上を目指しています。</li> <li>ハナミズキは過湿に弱い為、定植後、新葉の展開が確認されたら必要以上の灌水は控えています。また、株元部分まで芝で覆われてしまうと過湿で枯死に繋がる為、適切な芝管理を行っています。</li> <li>剪定に弱く、必要以上の剪定は寿命を短くする為、自然樹形を活かした管理を行いますが、風通しが悪くなるとうどん粉病が発生しやすいことから、枯枝の除去や最小限の枝抜きにより健全な状態を保ちます。</li> </ul>
近隣への配慮	隣接道路の落葉清掃など、近隣住民へ配慮した管理を行っています。
季節感の選出	控えめで数少ない植栽でも効果的に四季の彩りや移ろいを演出すべく、植物の特徴を捉えた適切な管理を行っています。

(46/58)

247 / 277

項目	内容
点景物の設置	クロマツやヤマモミジへのコモ巻き、中庭スペースへの敷松葉や、わらぼっちの設置など、伝統的な技術を活用し庭園としての品格を持たせるとともに、参拝者に安らぎと癒しを提供しています。
新たな草花の追加	<ul style="list-style-type: none"> <li>構成団体が明治の創業時より取り扱うユリを補植することで、参拝者へ爽やかな初夏の涼感を提供しています。</li> <li>建物エントランス部分へのプランター設置や駐車場周辺芝生へ『港南区の花』であるアジサイを補植するなど、墓参者へのおもてなしを演出しています。</li> </ul>



### (3). 建築物、工作物の適正管理

#### ア .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樹木型合葬式納骨施設内は、利用者様に代わり、故人の尊厳を大切に維持管理を実施しています。

#### ■ 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ています。**【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ています。
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、コストの低減を図っています。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ています。
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・是正を図っています。</li> <li>定期点検においては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ています。</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ています。</li> </ul>
警備	管理事務所には使用者様の住民票等、多くの個人情報が保管されています。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ています。

#### ■ 合葬式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ています。

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いでいます。(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、年末に3日間の大掃除を実施しています。



年末の大掃除

## 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
空調設備・換気設備点検												
GHP（ガス）型室内機点検清掃	○		◎					○				
EHP型室内機点検清掃	○							○				
全熱交換機点検清掃	○							○				
換気扇、送風機点検	○							○				
吹出口・給気口・換気口清掃	○							○				
給排水衛生設備点検					○							
湧水ポンプ、雨水ポンプ					○							
消防設備点検						○						○
機器・総合						○						○
自動ドア設備点検												
自動ドア（施設入口）	○		○			○						○
自動ドア（納骨ベース）	○				○							○
自動搬送式納骨施設												
自動納骨機点検			○						○			
排水施設作業												
U型の清掃								○				
樹清掃								○				
管渠清掃								○				
定期点検	○							○				
電気設備点検												
業務放送設備							○					
防犯カメラ							○					
自家用電気工作物	○		○		○		○		○	○		○
機械警備点検		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
機械警備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
駐車場設備点検												
精算機、表示灯、フラップ板等	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
定期清掃												
長尺、タイル、フローリング	○		○		○		○		○		○	
タイルカーペット	○		○		○		○		○		○	
窓清掃	○		○		○		○		○		○	

## イ.自動納骨機械及び管理区域内の工作物等の維持管理計画

利用者様が常に快適に墓参できるよう、日常点検と必要に応じた早期対応を第一とし、適切な時期に法定点検等を確実に実施することで工作物の延命化を図っています。

■ 自動納骨機械の維持管理計画

当団体では自動搬送式納骨機械メーカーである光洋自動機様と連携し、お客様にご迷惑をおかけしない年間維持計画、研修体制等を構築しています。

■ 定期保守点検の夜間実施による利便性向上

自動搬送式納骨機械の定期保守点検を実施すると、1回につき2日間墓参することができません。よって、年2回の点検を実施するため、4日間墓参をすることが出来ない状態になります。当団体では定期保守点検を6月、12月に予定しておりますが、利用者様の利便性向上のために、定期保守点検を営業に支障のない、夜間に実施しています。

■ 中長期計画

光洋自動機様より中長期にかかるオーバーホールの計画を受領しており、第1期目は無停電電源装置の交換作業を実施しています。第2期目においても2回のオーバーホールが必要となっていますので、設備機器の不具合により墓参の機会の喪失がないように確実に実施します。令和8年のオーバーホールは大規模な修繕工事となり、6日間の墓参ができない状態となるため、貴市に相談のうえ、適切な時期に広報を実施します。ただし、受付業務と樹木型合葬式納骨施設は墓参ができるように、機器の搬入を営業終了後にする等、光洋自動機様と詳細な打ち合わせを今後予定しております。

年度	内容	実施時期
令和6年度	UPSとCPUのバッテリー交換	12月の夜間定期点検時に実施
令和8年度	サーボモータ・サーボアンプ・インバータ・FAN・SSR・返却SW・UPSバッテリー・管理PC・大型案内パネルの更新	6日間休館が必要 現時点では令和8年度の11月9日から11月14日、11月16日（月）から11月21日を予定

### ■ 開館前の動作確認

開館前に自動搬送式納骨機械の朝一点検を実施することで、不具合がある場合でも開館前に復旧を行い、開館時には墓参・納骨ができる体制を構築しています。

#### 自動搬送式納骨機械チェック項目

点検場所	点検内容	参考写真
事務所内 操作盤	操作盤 正常表示確認	
参拝場所案内盤	案内板 正常表示確認 (2 台)	
参拝 1 ~ 2	機械室操作盤 正常表示確認	
参拝 1 ~ 2	参拝カードタッチパネル 正常動作確認	
参拝 1 ~ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 参拝口 厨子自動搬送確認</li> <li>• 参拝口 扇自動開閉確認</li> <li>• 参拝口 ダウンライト点灯確認</li> </ul>	
参拝 1 ~ 2	参拝口 返却ボタン確認	
納骨口 1 ~ 4	納骨口 厨子自動搬送確認	
納骨口 1 ~ 4	納骨口 厨子正常確認	
納骨口 1 ~ 4	納骨口⇒参拝口 移動確認	
納骨口 1 ~ 4	参拝口 返却ボタン確認	

### ■ 停電時の対応について

停電時には自動搬送式納骨機械は機能を停止し、参拝ができない状態になるため、ホームページや当納骨堂入口において参拝できない旨の広報を行います。自動搬送式納骨機械の CPU は無停電電源装置で 30 分程度通電が行われていますので、プログラムの破損がないように職員が正常にシャットダウンし、適切に機能を停止します。停電が解消された場合、職員が復旧作業を行いますが、職員で復旧ができない場合は光洋自動機様に緊急出動をお願いします。

## ■自動納骨機械の操作対応について

光洋自動機様の指導の下、適切な操作方法を研修し、マニュアルを作成することで、すべての職員が利用者様に説明できる体制と緊急時の対応ができる体制を構築しています。

### ■操作研修

すべての職員が開閉操作や納骨操作を実施できるように、OJTによる研修を実施しています。初めて利用する利用者様には墓参に同行し、操作説明やディスプレーの見方を丁寧に説明しています。

### ■緊急時の対応マニュアル

自動搬送式納骨機械が思わぬ事象で停止をすることがあります。光洋自動機様から当団体の職員が対応可能なことについてはレクチャーを受けて、緊急時対応マニュアルを作成し、再起動の対応を実施しています。マニュアル範囲外の事象が起きた場合は、光洋自動機様に30分以内に到着するように緊急出動をお願いしています。(当団体では緊急出動を含めた契約をしています。)

トラブル内容	復帰操作
参拝カードタッチパネル、タッチ後画面がフリーズし画面表示消えず厨子も搬送されない	事務所内カウンタ下の受付表示板を開け、名称が「表示器」部分のブレーカーを手前に引き OFF にする。その後、OFF から押し込み ON にする。タッチパネルが再起動し約 20 秒後復旧する。
納骨口途中で厨子停止等（エラー警報あり）	受付（事務所盤）で警報解除、警報画面で警報項目（「過負荷停止」等）選択し警報解除。解除できない場合は、光洋自動機械へ連絡する。
手動で参拝口照明・扉開けの状態で参拝口に厨子を出してしまった。（緑のランプが点灯しない）	該当する機械室にて、該当する参拝口を呼び出し 照明「ON」から「OFF」にする。「手動操作ボタン」を押しながら「閉じるボタン」を押す。 ブースに戻り（ブースの右のボタンは、消灯の状態・扉は開いている状態）、左右の扉を少し閉め、その後左右の扉を完全に開ける。その後、右に緑のランプが点灯する。（ランプが点灯しない場合扉の開け閉めを繰り返す）点灯後、通常通り右側の緑のランプを押し通常動作するか確認する。（参拝案内板も通常動作するか確認する）
参拝口途中で厨子が止まり、うなり音がする	サーボモーター故障の可能性あり。その参拝口を参拝停止にして、光洋自動機へ連絡する。他の参拝口での参拝は可能。

## 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

これまでの維持管理実績において、要求水準を上回る維持管理を実施し、利用者サービスの向上、施設の長寿命化に繋がったことを実感しております。今後も自主的な課題発見に努め、環境に配慮した維持管理を実施します。

### ■状態監視保全の徹底

当団体技術管理部による巡回点検を実施するとともに、現場の維持管理職員との打ち合わせ、設備機器に関する教育を実施することにより、設備機器の日常点検能力を強化し、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ています。

### ■ライフサイクルコストダウンの取り組み

状態監視保全及び定期点検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、報告書と見積金額を付した修繕・更新提案を行います。

### ■壁面及び床面タイル清掃

合葬式樹木型慰靈碑施設では線香の使用が可能なため、線香によるすすやおいが壁面に付着するとともに、壁面が白いため黒ずみが目立つ傾向にあります。壁面及び床面タイルの高圧洗浄を実施することで、壁面の再塗装、床面研磨費用を削減しています。



壁面高圧洗浄

### ■サッシ修繕

当納骨堂では多くの木材を使用して建設されており、窓枠等のサッシについても木材が使用されています。風雨にさらされ経年劣化による損傷が発見された場合には、サッシの全面交換となる前に窓枠の早期修繕を実施しています。

### ■ 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、当団体では当納骨堂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

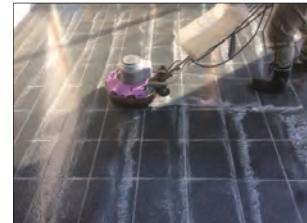
環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行い、環境負荷を低減するとともにライフサイクルコストを削減します。

### ■ 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、3 R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ています。



アルカリイオン水による  
定期清掃

## (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ています。日野こもれび納骨堂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ています。

#### 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」を実施しています。
- 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納骨堂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名以上の職員が定期的に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2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>利用者様に影響がある作業の場合は、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。</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」を作成しています。 (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、港南警察署、港南消防署、横浜市南部病院等</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（吉原小学校）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1名 (3) 救助資器材取扱リーダー：所長以下1名 (4) 普通救命講習修了者：全職員 (5) サービス介助士：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」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

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ています。

### 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、納骨機械室、合葬式納骨施設等の施錠を徹底します。

#### 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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>「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。</li> <li>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。</li> </ul>
	<最新システム導入による防犯対策>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	<臨時の防犯対策>
	職員退社後の夜間において、若者によるいたずらや不審者の侵入等の可能性があることから、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 2 名 / 回で 1 週間程度、集中して実施）

## 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

- 墓園での不法行為には車上荒らし、落書き、置き引き、ホームレス等があります。日常巡回や夜間巡回を実施し、不法行為を防止しています。現在まで不法行為は発生していません。
- 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、職員教育を実施しています。
- 園内は柵が低く完全に侵入を防止できないため、防犯カメラの運用と不定期の夜間巡回を実施しています。

#### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>火気利用、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。</li> <li>港南警察署及び地元自治会、吉原小学校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。</li> </ul>
	<p>&lt;園内の盗難・置き引き対策&gt; 館内の巡回により、常に職員の目がある状況を作り出し、盗難や置き引き等の犯罪を未然に防止します。</p> <p>&lt;違法駐車行為への対策&gt; 前面道路の巡回時の確認や、駐車場の案内板を設置します。駐車場が利用できない時期は、交通誘導員が近隣駐車場のチラシを渡し、案内を実施します。</p> <p>&lt;HPでの情報発信&gt; 迷惑行為の防止及びルールの遵守を目的とした案内をホームページに掲載し、ご理解ご協力いただきます。</p>
敷地内における対策	

## 巡回点検マップ



屋外巡回点検マップ

1階巡回点検マップ

地下巡回点検マップ

## 5. 管理経費

### (1). コスト縮減策

#### ア. 効率的な運営に向けた取組

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ています。
- 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ています。

#### ■ 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・改善を継続的に行ってています。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ています。
- 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引き続き実施する一方、当納骨堂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。

#### ■ コスト縮減策

##### ■ 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します。

##### ■ 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ています。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。

##### ■ 仕様外の点検・保守業務による長寿命化

園内壁面・床面の黒ずみの高圧洗浄による工作物の長寿命化を図っています。

##### ■ 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。

##### ■ 駐車場運営の分配率について

駐車場の収入見込みを上回った場合は、横浜市及び横浜市民に貢献するために分配率を100%とし、全額を貴市に納入します。

## 6. 公営墓地又は公営納骨堂の管理実績

### (1). 施設等の管理実績

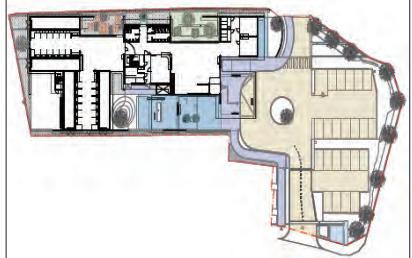
#### ア. 公営墓地又は公営納骨堂の管理運営実績

複数の公営墓地の指定管理業務で培った様々な墓地に関する事務手続き業務等の管理運営ノウハウを当納骨堂の管理運営にも活用しています。

#### ■ 公営墓地の管理運営実績

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

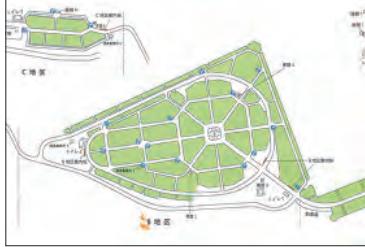
#### 横浜市営日野こもれび納骨堂

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 樹木型合葬式納骨施設 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る、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・洗骨業務</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>

## 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 令和 4 年 4 月～令和 9 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・構成企業共同事業体（第 4 期目より）
墓地内容	<p>芝生型納骨施設：7,500 区画 樹木型合葬式納骨施設：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>• 納骨代行業務</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>

## 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公園墓地です。
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5年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

## 1 施設の概要

施設名	日野こもれび納骨堂
所在地	横浜市港南区日野中央1-13-2
管理規模	3,745.70 平方メートル
主要施設	自動搬送式納骨施設、合葬式納骨施設
供用開始日	平成30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5年4月1日～令和10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)

- ・自動搬送式納骨施設 409 件
- ・合葬式納骨施設 683 件

② 自主事業企画に関する年間実施件数

- ・粉骨受注件数 826 件  
令和5年4月1日～令和6年3月31日 管理事務所にて受付
- ・生花販売件数 4,441 点  
令和5年4月1日～令和6年3月31日 当納骨堂内にて販売
- ・銘板販売件数 399 件  
令和5年4月1日～令和6年3月31日 当納骨堂にて予約・販売
- ・駐車場利用台数 16,744 台  
令和5年4月1日～令和6年3月31日 当納骨堂の駐車場利用台数

過去の運営実績や経験を基に、利用者のご要望にお応えしたサービスを心掛けて満足していただけるよう、第一義に思慮して自主事業業務を行いました。

今年度の経験をもとに業務に反映させることで、引き続き更なる利用者満足度の向上を目指してまいりたいと思います。

# 令和5年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・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)
(1) 日野こもれび納骨堂を唯一無二の存在に  ノウハウを最大限に活用し、当納骨堂の特徴であるこもれびの穏やかな明るい空間、ホテルのロビーのような落ち着いた空間にあわせた接客、自然の風や光、周辺の樹木やランドスケープと一緒に感を生み出す風景に合わせた植栽管理を行うことで「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、日本で唯一の納骨堂を目指します。	(1) 日野こもれび納骨堂を唯一無二の存在に  初年度からの経験を基に、一定水準以上のサービスの提供を心掛け、繁忙期には応援要員を配置し、円滑な運営を行うことで利用者サービスの向上を図りました。休館日には外部から講師を招いて全職員参加の接遇・グリーフケア研修を行い、知識を深めることで利用者へホスピタリティを心掛けた接客を行いました。 植栽の適宜管理や日常清掃・外部委託による清掃を随時行うことで、施設内の美観維持に努めました。
(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、第1期目から在籍している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。	(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  当団体で指定管理業務を行っているメモリアルグリーン・他市の墓園と情報共有し、改善のモチベーションを高く持ち業務に努めました。再委託先等が横浜市内の企業であることにより、自動搬送機械の不具合、供花の状態に異常が見られた場合などは迅速に対応することができました。
(3) 先進な納骨施設として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営  当納骨堂は先進的な公の納骨施設としてモデル的役割を担っていると考えております。当団体では多くの潜在的ニーズが埋もれていると考えており、様々なサービス向上策や自主事業の展開により、横浜市民のニーズに応え、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。	(3) 先進な納骨施設として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営  施設内の美観維持に関して、清掃作業及び植栽管理など利用者が安心・安全で過ごせる空間を創造しました。日常的に館内に設置しているご意見箱と合わせ、墓参期に利用者に向けたアンケート調査を行うことで利用者ニーズの把握を図りました。その他、利用者への「おもてなし」として、建物周りのプランターを見栄えの良いものに変更。年間を通じて一年草の植え込みを継続して行いました。今後も利用者の快適・利便性を心掛けた運営を行います。
(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、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、貴市に貢献します。	(4) ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進  昨年度までは夏場の気温・湿度の上昇に伴い、待合ホール天井からの液だれ・地下合葬式納骨室の結露が発生しておりました。本年度は以前のデータと日々の監視のなかで兆候があれば除湿機を閉館後から翌朝まで稼働し、トラブルを防止することができました。
(5) 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開  当納骨堂の第1期目の指定管理期間においては、新型コロナウィルスの影響により、地域の方々や近隣施設とのコミュニケーションを思うように取ることができませんでした。このことを反省し、第2期目は「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決や地域貢献となる施策を積極的に実施し、地域とのネットワークを更に深め、様々な地域連携策を展開します。	(5) 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開  市民協働を目的に自主事業について、講師を招いた講座を行いました。 講座は、クラフトバンド教室（4、6、8、10、12、2月）、ハーバリウム講座（4月）、終活セミナー（5、8、9、10、11、12月）、植栽ボランティア（5、11月）、フラワー・アレンジメント教室（6、9、12月）、東洋医学講座（7、11月）、日野中央公園での自主事業イベント・夏休み工作教室（8月）、アロマ講座（11、1月）、スマホ教室（1月）、予防医療教室（2月）を開催いたしました。 また、彼岸・お盆の墓参期（3、8、9月）には当納骨堂の入口ホールにて社会福祉事業所の方達による手作り作品（小物雑貨、クッキー等）の販売会の開催や、近隣地域で活動する写真クラブの方達の作品展示を行うことで市民協働を図りました。引き続き、地域住民のニーズに沿った自主事業の開催や協働に向けた取り組みを進めてまいります。

# 令和5年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・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><b>(1) 職員配置、執行体制</b></p> <p>ア 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。</p> <p>イ 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します。</p> <p>ウ 墓参期には受付・案内・納骨・交通誘導員スタッフを増員し、適切に配置することで、お待たせすることなく円滑に納骨していただく体制を構築し、継続します。</p> <p>エ 設備技術者、樹木医、造園技術者といった専門家による運営のバックアップを実施します。</p> <p><b>(2) サービス向上策</b></p> <p>ア ユニバーサルサービスの向上 当施設は高齢の利用者様が多いと想定されることから、正しい介助技術を身に付けるべく、サービス介助士等の資格を取得いたします。ご要望があった場合は、高齢者や障がいのある方の墓参のお手伝いを行ってまいります。</p> <p>イ デジタルサイネージの導入 パソコン操作に不慣れな利用者の方にも考慮し、デジタルサイネージを導入することで、随時ホームページに掲載している情報を案内してまいります。</p> <p>ウ 交流掲示板の設置 周辺地域や近隣施設と連携して、地域の各イベント情報や自治会の広報誌等を掲示することで、利用者様の利便性向上を図ってまいります。</p> <p>エ 外国人利用者様への対応 横浜市では外国人の居住者も多いため、英語版のリーフレット作成やホームページの英語表記など多言語対応を実施いたします。</p> <p>オ 広報こもれびの定期発行 当納骨堂敷地内に設置される各植物や四季の移り変わりを掲載される広報誌を2か月に1度発行し、次回も訪れたくなるような魅力をお伝えします。</p> <p>カ 無料Wi-Fiの設置 待合時間等の利便性向上を目的とし、無料Wi-Fiサービスを展開いたします。</p> <p>キ SNSの活用 これまで運用していたホームページや掲示板の他に、SNSを活用した混雑状況や送迎バス等の情報を事前に広報することで利用者サービス向上を実現します。</p> <p>ク 設備の充実 ・故人との時間をゆっくり過ごしていただくため、物置用のテーブルとイスを各ブースに引き続き設置します。 ・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、ご気分が悪くなられた方のために、毛布を常備しています。また、赤ちゃん連れで給湯をご希望される方にはお湯の提供を行っています。</p>	<p><b>(1) 職員配置、執行体制</b></p> <p>ア 墓地管理士資格の保有者を当納骨堂に配置することで業務運営の円滑化を図りました。また、墓園管理システム入力などを含む日常業務のOJTを実施・職員のマルチスタッフ化することで、従業員の能力向上と運営の能率化を図ることが出来ました。</p> <p>イ 墓苑管理業務に従事するなかで、お客様から手続きに関する不明点やご意見をいただくことは多く、すぐにはお答え出来ないこともあります。このような場合には所長(不在の場合は副所長)が窓口となり、貴市・清光社本社に相談し、お客様をたらい回しにしないよう責任を持って対応いたしました。また、過去に事例のない手続き等を行った場合は従業員全員で共有できるよう随時マニュアルを更新しました。</p> <p>ウ 多くの参拝者が訪れる彼岸・お盆・年末年始において、自動搬送式納骨施設での参拝待ちを防ぐため、できる限りブースを開放しました。参拝口の供花も余裕を持って準備し、参拝待ちの発生を最小限に抑えました。</p> <p>エ シンボルツリーであるハナミズキ・合葬式慰靈スペース手前のヨコハマヒザクラは樹木医による診断を行いました。ハナミズキの樹勢は良好。ヨコハマヒザクラにおいても生育状況に問題ないと報告をいただいております。</p> <p><b>(2) サービス向上策</b></p> <p>ア 館内入口に車イスを常備、通路は障害物がないよう広く確保するとともにウェブアクセシビリティを意識した専用ホームページの導入・聴覚障がいの方やろうの方のために筆談ボードの設置など、ユニバーサルサービスの向上を図りました。所長が墓地管理士・サービス介助士資格を保有しておりますが、順次 職員のサービス介助士等の資格取得を計画的に実施してまいります。</p> <p>イ 入口ホールにタッチパネル式のデジタルサイネージを導入することで、待合時間の有意義性や来館される幅広い方々へホームページで掲載している運営情報等の広報に努めております。</p> <p>ウ 交流掲示板では、近隣地区センターで発行しているお便り・墓参期に納骨堂へ手作り品の販売に来てくださる地域活動支援センターのご案内・多目的室で開催する様々な講座などの情報を掲示しており、ご参拝にお越しの方々に足を止めていただいております。</p> <p>エ 英語版のリーフレットをお持ちになられる方はごく少数ですが継続してまいります。</p> <p>オ 当納骨堂で発行している広報こもれびでは主に旬の花・樹木の情報とイベント情報を掲載し、より多くの皆様にご来館いただけるよう努めております。</p> <p>カ 無料Wi-Fiの設置により、納骨までの待ち時間や参拝後に休憩されるお客様に安心してスマートフォンを使用いただき、快適な時間を過ごしていただいております。</p> <p>キ SNSの活用については、本年度は準備不足により開始出来ませんでした。令和6年度の4月よりインスタグラム・フェイスブックにて情報発信を開始いたします。</p> <p>ク 参拝ブースの丸イス、書類手続き時にご使用いただく老眼鏡の利用頻度が多いと感じております。今後も利用者の目線に立って考えてまいります。</p>

# 令和5年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

<p>ケ 樹名板の設置 当納骨堂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を見ることができる機能を付与します。</p> <p>コ グリーフケアの必要性 納骨時の心情にできるだけ寄り添うべく、職員はグリーフケア講習を受講いたします。</p> <p>サ 多目的室の貸し出し 法要等で親族が、久しぶりにご対面し、皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごして頂く場所として多目的室を無料で提供いたします。また、会食の要望に応じてケータリングサービスのご案内をいたします。</p> <p>シ 送迎サービスの実施 参拝が混雑する彼岸とお盆期間の土日祝日は上大岡駅からマイクロバスでの送迎サービスを実施し、当納骨堂を利用されるご高齢者や身体の不自由な方が気軽に訪れることが可能な環境を整備します。</p>	<p>ケ 樹名板の劣化に伴い、6種の樹名板を更新いたしました。 QRコードの代わりに簡単な樹木の説明を樹名板に記載いたしました。</p> <p>コ 大切な方との死別により、心身が不安定なご遺族をお迎えする様々なケースを想定し、全職員が意見交換等を行なながら講習を受けました。</p> <p>サ 多目的室は法要で多くの方に利用いただいております。こちらは当納骨堂の使用者に限らず、どなたでも無料でご利用いただいております。</p> <p>シ 送迎バスは春と秋の彼岸とお盆(7月・8月)の土日祝に運行いたしました。バスの定員は28名ですが、年々利用者が増加していることもあり、電話予約のおすすめと、納骨堂から乗車される方には整理券をお渡しするなどトラブル回避対策を行っております。</p>
<p>(3) 個人情報保護に関して</p> <p>ア 所長を個人情報取扱責任者としたうえで個人情報の取扱担当を限定し、担当者以外は個人情報を取り扱うことができない体制を構築しております。担当は取得時、利用時、保管時、廃棄時と「個人情報保護管理マニュアル」に定められた取り扱いを厳守するとともに、マニュアルについては定期的に見直しを実施します。</p> <p>イ 当納骨堂内にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化するとともに、情報資産の機密レベル、管理責任者、個人情報の有無、保管方法、廃棄方法を規定することにより、情報漏洩を防止します。</p> <p>ウ 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います。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。</p> <p>エ 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。</p>	<p>(3) 個人情報保護に関して</p> <p>納骨堂における「個人情報保護管理マニュアル」を策定しており、個人情報を取り扱う際は、個人情報保護マニュアルに基づき適切に管理を行っております。</p> <p>納骨堂で管理している全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化しております。情報資産それぞれに各規程を設けて適切に管理を行うことで、情報保護体制を構築しております。</p> <p>個人情報・情報セキュリティについて、本社で毎月発信する「情報セキュリティ・個人情報保護 ワンポイント研修」にて、全職員がより理解を深めました。</p>
<p>(4) 緊急・災害時の対応事前対応策</p> <p>オ 日野公園墓地と日野中央公園、当納骨堂は広域避難場所に指定されており、日野公園墓地及び日野中央公園、地域と連動した防災訓練を実施します。</p> <p>カ 普通救命講習の受講を全職員に、横浜防災ライセンスリーダーの資格取得は常勤職員に、サービス介助士の資格取得は所長・副所長・事務責任者を必須とし、職員の危機対応能力を維持・向上させます。</p> <p>キ 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、施設内の点検を迅速に行います。</p> <p>ク 第1期目に使用していた危機管理マニュアルを最新の『港南区防災計画震災対策編(2022)』『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。またマニュアルに定められた事前対策や災害時対応に基づいた教育を行い、有事の際に迅速かつ適切に対応します。</p>	<p>(4) 緊急・災害時の対応事前対応策</p> <p>ア 令和5年度は港南公会堂で実施した横浜市消防音楽隊の避難訓練コンサートに参加いたしました。地震災害における自身の身を守る行動や心構え等を参加者と共に考え、職員と共有いたしました。また、11月の年に一度の休館日には港南消防署立会いのもと消防訓練を実施し、防火管理体制の充実と強化を図りました。</p> <p>イ 普通救命講習を2名の職員が受講したことにより、全職員が受講済みとなりました。今後は横浜防災ライセンスリーダーの資格取得についても積極的に取り組んでまいります。</p> <p>ウ 災害が発生した場合、一人ひとりが何をすべきかの役割分担表を事務所内に掲示し、災害時にはお客様の安全を確保するという自覚を全職員が持ち業務に従事しました。</p> <p>エ 利用者の安全確保を目的とした「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定し、職員の危機管理意識の向上と緊急時の対応力の強化を図りました。</p>
<p>(5) 市民参加促進の考え方</p> <p>ア 「横浜市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」の実現に貢献すべく、当納骨堂において植栽ボランティアによる「花植活動」を実施しています。「花植活動」を通じて、市民が訪れやすい親しみのある「日野こもれび納骨堂」を協働で作り上げることができるとともに、小さいお子様から高齢者などの異世代交流や地域住民同士のネットワーク構築を引き続き目指してまいります。</p> <p>イ 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、「終活講座」や「エンディングノート講座」「手話教室」等、連続した企画を実施しています。また、「フラワーアレンジメント講習会」、「ガーデニング講習会」を実施することで、当納骨堂に訪れる機会を創出します。</p>	<p>(5) 市民参加促進の考え方</p> <p>ア 植栽ボランティアは年2回、5月と11月に開催し花壇やプランターに花苗を植えました。各回10名以上のボランティアの方々に楽しみながら花植活動をしていただけたと感じております。</p> <p>イ 「終活講座」では、専門知識を持つ講師に解説をいただき、また疑問点を気軽に相談できる場を提供することが出来ました。</p> <p>「フラワーアレンジメント講習会」は、心待ちにしている方も多く毎回定員を超える講座となっています。他のアロマ講座、ハーバリウム講座、クラフトバンド教室なども女性に人気の講座となっており、皆で楽しみながら体験していただいております。</p>

# 令和5年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

## (6) 具体的なコスト削減策

- ア 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ています。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。
- イ ISO14001に基づいた帳票類を活用し、電力・用力・熱量などの使用状況を分析、環境負荷低減を実現してライフサイクルコストの適正化を図ります。

## (7) 利用者ニーズの取得、対応

幅広く利用者様からのご意見を伺い、事業所会議や運営会議、状況に応じて横浜市と協議し、対応策の継続と検討をしてまいります。

- ア 窓口・電話  
地域住民等からのご意見も広く収集します。
- イ ホームページ  
問合せコーナーを設置します。
- ウ ご意見箱  
管理事務所内にご意見箱を設置します。
- エ ご意見ダイアル  
横浜市ご意見ダイアルを掲示します。
- オ アンケート  
毎年利用者満足度調査を行います。

## (8) 施設の維持管理

当納骨堂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、自動搬送式納骨施設の停止は墓参機会の喪失につながります。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。

- ア 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します。(別添「令和5年度日野こもれび納骨堂委託業者一覧」参照)
- イ 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
- ウ 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。
- エ 当納骨堂は自然の風や光、周辺の樹木やランドスケープと一体感を生み出す風景が形成されています。この空間機能を維持するための維持管理計画を作成しています。指定管理期間の5年間だけではなく、30年後、50年後も、当納骨堂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実施します。

## (6) 具体的なコスト削減策

- ア 植栽では、こまめな点検にて樹木の状態を把握し、施肥や剪定を行うことにより健全な状態を保ちました。芝生については、夏場に猛暑日が続いたため、タイマー式スプリンクラーを朝夕に作動させて被害を最小限に抑えることが出来ました。
- イ 建物内においては、夏場に発生していた待合ホール天井からの液だれ・地下合葬式納骨室の結露防止のため、毎日の気温・湿度測定にて兆候があれば除湿機を稼働させ、トラブルを防止することが出来ました。
- ウ ISO14001(環境マネジメントシステム)に基づいた対策として、「プリント用紙の両面印刷・館内の適正な温度管理・残業は必要最小限」を念頭に置き取り組みました。

## (7) 利用者ニーズの取得、対応

ア 電話やご来館でのご意見やお問い合わせを伺いました。  
合葬式納骨施設へ納骨する際の粉骨についてや、納骨堂で法要を行う場合の方法、各諸手続きに関する内容など。また、窓口では施設内の見学要望や、新規使用者募集についての質問が多数ありました。これらのご意見やお問い合わせについては回答と合わせて真摯に対応させて頂きました。

- イ ホームページ上に問い合わせフォームを設けてご意見や問い合わせ内容を伺いました。  
メールにおいても電話やご来館でのご質問と同様のお問い合わせをいただきました。回答については迅速に対応いたしました。
- ウ ご意見箱は待合ホールに設置しておりますが、合葬式納骨施設の利用者のご意見も頂戴したいということから、合葬式慰靈スペースにも設置し利用者のご意見収集を行いました。また、施設内の美化や利用しやすさについては、お褒めの言葉を多く頂戴しました。頂いたご要望については可能な限り対応を行い、ユーザビリティ向上を図ってまいります。
- エ 横浜市ご意見ダイアルのチラシを掲示しておりますが、管理事務所へ使用者募集等の具体的なお問い合わせがあった際は、可能な限り当事務所で対応しております。
- オ 墓参期に詳細な利用者ニーズの把握を図るため、満足度調査を行いました。アンケートの回答内容としては、職員の接客対応や施設の美化環境の項目についてお褒めの言葉を多数いただきました。引き続きアンケートを行うことで顕在・潜在ニーズの把握を図り、利用者満足度の向上に努めてまいります。

## (8) 施設の維持管理

年度当初に維持管理計画を作成し、計画のもと利用者に安心・安全に利用していただける施設の維持管理を行いました。(別添「令和5年度 日野こもれび納骨堂年間維持管理実績表」参照)

# 令和5年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

## (9) 自主事業について

### ア 地区センターと連携した自主事業の実施(年1回)

幅広い年代の方に向けて、近隣に所在する当団体指定管理施設と連携し、合同で自主事業を実施します。

### イ 終活セミナー等の開催(年2回)

当団体のネットワークを活用し、横浜市民を対象にお墓に関するセミナーを実施します。

### ウ 銘板販売の実施

文字の色付け、石板の多種類化や特注デザインでの銘板作成など、ご要望に応じた銘板の販売を行います。

### エ 粉骨業務の実施

合葬式納骨施設の使用者に加えてご要望があった自動搬送式施設の使用者に向けた粉骨業務も行います。

### オ 自動搬送式施設の使用者様へのご遺骨の乾燥業務の実施

他墓地からの改葬で、ご遺骨が水分を含んでいる状態での自動納骨機械の重量制限策として、使用者様からご要望が多いご遺骨の乾燥業務を行います。

### カ 供花販売の実施

当納骨堂内にて供花販売を行います。また、墓参者のご要望に応じてアレンジも行います。

### キ 地域市民と協働の自主事業(通年)

地域でサークル活動している方々の作品を館内に展示して、周辺地域や市民との連携や交流を図ってまいります。

### ク 日野中央公園と連携した自主事業の開催(年1階)

近隣する日野中央公園と連携し、合同で自主事業を実施します。親子を対象に、一緒に楽しめる講座を開催します。

### ケ 地域の緑地や緑化推進の実施(適宜)

施設内に植えましたアイスチューリップの球根を落花後、乾燥保管し秋ぐちに地域の方に無料配布いたします。

### コ 植栽ボランティアと協働による魅力づくり(年2回)

地域住民を中心とした花植ボランティアを募り、市民と協働で花及び緑あふれる魅力づくりを促進してまいります。

### サ ローズの日

横浜市の花であるバラを毎年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。

### シ 季節のフラワーアレンジメント教室(年2回)

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。

### ス 「Lilies of Japan」原画展(年1回)

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)を期間限定で展示します。

### セ 港南台中央公園、洋光台駅前公園プレイパーク

港南台中央公園及び洋光台駅前公園で実施しているプレイパークに参加し、子どもたちの遊び場や育ちの環境に貢献したいと考えています。

## (10) 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ています。

① 利用時間：午前9時から午後5時(春・秋の彼岸の土日祝日を除く)

② 料金設定：100円／30分

③ 減免処理について：障がい者手帳をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。

## (9) 自主事業について

ア 本年度は実施いたしませんでした。令和6年度は当団指定管理施設である上中里地区センターと合同で自主事業を計画いたします。

イ 終活セミナーでは、相続の基礎知識や認知症センター養成講座など、終活に関連した幅広い情報を数多く提供いたしました。開催回数は(5, 8, 9, 10, 11, 12月)の計6回。

ウ 自動搬送式納骨施設の使用者にとって墓石となる銘板は、家名の彫刻のほか、花や動物の絵柄や自作のイラストなど様々なデザインの受注をいただきました。

受付の際は担当職員がご要望をじっくりお伺いし、完成した銘板ご満足いただけるよう努めました。

エ・オ 合葬式納骨施設は粉骨後に収蔵する規則ですが、自動搬送式施設での改葬の場合、骨壺内へ水や土などが浸入していることもあります。このような場合には手続きいただくご親族とご相談のうえ、ご要望があれば洗骨・乾燥などを行い、綺麗な状態で収蔵いたします。

カ 合葬式納骨施設で献花いただく供花は、入口ホールで販売を行っております。また、法要時の花については事前に注文もお受けしており、ご参拝には少ない荷物で気軽にお越しいただけるよう準備しております。

キ 地域でサークル活動をしている「洋光台写真倶楽部様」の作品を2か月ごとにお借りし、館内の廊下に展示しております。参拝に訪れた方にゆっくりと風景や花の写真を観賞いただいております。

ク 日野中央公園のレストハウスにて納骨堂主催の夏休み工作教室を開催いたしました。プロペラと風船などを材料に「おもちゃ風船」を作りました。

幼児からご年配の方まで幅広い年代の方に参加いただき、楽しく真剣に楽しんでいただきました。

ケ 本年度はアイスチューリップ球根の配布は行いませんでしたが、今後、花壇等の植替え時に、まだ元気に咲いている花があれば、小分けにして近隣の方々にお配りできるよう取り組んでまいります。

コ 年2回の花壇植替え時に、ボランティアの方々(登録者数16名)にお声がけして施設内の花植えをお手伝いいただいております。

進行役のガーデナーさんによる花の植え方や特徴の説明なども、勉強になりますなど好評をいただきました。

サ ローズの日(6と2の語呂合わせ)にバラの花を100本用意し、先着60名にお渡しました。

ローズの日は、親しい人にバラの花を贈って、ありがとうの気持ちを伝える日と言われています。納骨堂より来館される方々へ感謝の気持ちを伝えたいという思いでお渡しました。

シ 「フラワーアレンジメント講習会」は、参加者同士で話しがはずんだり、友人をお誘いいただいたりと「お墓参り」以外の理由で施設に足を運ぶきっかけの講座となりました。

ス 資料展として、共同事業体である横浜植木がユリを世界に広めた海外向けカタログ「Lilies of Japan」に掲載された石版画の一部と、当時のユリ根の輸出に関する資料を館内廊下に展示しました。普段とは違う展示でしたので、多くの方が興味を持って観になられました。

セ 港南台中央公園、洋光台駅前公園プレイパークに関しては令和6年度より参加してまいります。

## (10) 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ています。

① 利用時間：午前9時から午後5時(春・秋の彼岸の土日祝日を除く)

② 料金設定：100円／30分

③ 減免処理について：身体障がい者手帳・精神障害者保険福祉手帳・愛の手帳をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。

(指定管理者が記入する様式)

## 令和5年度 「日野こもれび納骨堂」 収支予算書及び報告書

## 収入の部

(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
指定管理料	59,905,321		59,905,321	59,905,321	0	横浜市より
自主事業収入	24,776,000		24,776,000	32,460,220	-7,684,220	
雑入	2,133,000	0	2,133,000	2,584,148	-451,148	
印刷代			0	0	0	
自動販売機手数料	180,000		180,000	262,905	-82,905	自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	1,800,000		1,800,000	1,792,900	7,100	
その他( )	153,000		153,000	528,343	-375,343	
収入合計	86,814,321	0	86,814,321	94,949,689	-8,135,368	

## 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	20,888,321	0	20,888,321	18,145,819	2,742,502	
給与・賃金	16,939,321		16,939,321	15,001,578	1,937,743	
社会保険料	3,469,000		3,469,000	2,142,501	1,326,499	
通勤手当	480,000		480,000	1,001,740	-521,740	
健康診断費	0		0	0	0	
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	3,999,000	0	3,999,000	2,787,082	1,211,918	
旅費	43,000		43,000	17,120	25,880	清掃用品等
消耗品費	1,290,000		1,290,000	681,925	608,075	
印刷製本費	235,000		235,000	347,366	-112,366	墓園リーフレット、発注書等
通信費	942,000		942,000	903,111	38,889	ホームページ管理費、ネット通信等
使用料及び賃借料	413,000	0	413,000	505,668	-92,668	
横浜市への支払分	413,000		413,000	505,668	-92,668	自動販売機、供花スペース Wi-Fi設置等
その他			0	0	0	
備品購入費	200,000		200,000	51,418	148,582	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	99,000		99,000	70,786	28,214	
職員等研修費	155,000		155,000	2,000	153,000	
振込手数料	38,000		38,000	0	38,000	
リース料	434,000		434,000	36,696	397,304	AED、コピー機、デジタルサイネージ等
手数料	150,000		150,000	159,018	-9,018	
地域協力費	0		0	11,974	-11,974	
管理費	27,566,000	0	27,566,000	27,192,099	373,901	
光熱水費	3,748,000	0	3,748,000	5,554,671	-1,806,671	
電気料金	2,491,000		2,491,000	3,947,862	-1,456,862	
ガス料金	1,070,000		1,070,000	1,192,232	-122,232	
水道料金	187,000		187,000	414,577	-227,577	
清掃費	690,000		690,000	719,189	-29,189	排水設備清掃、産業廃棄物処理費を含む
修繕費	2,000,000		2,000,000	1,294,150	705,850	
機械警備費	435,000		435,000	396,000	39,000	
設備保全費	20,693,000	0	20,693,000	19,228,089	1,464,911	
空調衛生設備保守	1,320,000		1,320,000	1,305,700	14,300	
消防設備保守	109,000		109,000	99,000	10,000	
電気設備保守	419,000		419,000	380,798	38,202	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
駐車場設備保全費	436,000		436,000	396,000	40,000	
自動ドア点検	1,242,000		1,242,000	1,128,600	113,400	
植栽管理	9,473,000		9,473,000	9,472,596	404	供花交換業務含む
自動納骨機械管理	6,026,000		6,026,000	5,478,000	548,000	夜間作業費含む
その他保全費	1,668,000		1,668,000	967,395	700,605	繁忙期の交通誘導警備(3,9月)
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,986,000	0	1,986,000	1,703,734	282,266	
事業所税	1,966,000		1,966,000	1,703,734	262,266	
消費税	0		0	0	0	
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)	12,000,000	0	12,000,000	12,086,733	-86,733	
本部分	12,000,000		12,000,000	12,086,733	-86,733	
当該施設分	0		0	0	0	
事業費	20,375,000	0	20,375,000	31,543,603	-11,168,603	
自主事業費	20,375,000		20,375,000	31,543,603	-11,168,603	繁忙期のマイクロバス運行含む
支出合計	86,814,321	0	86,814,321	93,459,070	-6,644,749	
差引	0	0	0	1,490,619	△ 1,490,619	

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

## 1 施設の概要

施設名	日野こもれび納骨堂
所在地	横浜市港南区日野中央 1-13-2
管理規模	3,745.70 平方メートル
主要施設	自動搬送式納骨施設、合葬式納骨施設
駐車場	24台 ※彼岸の土日祝日は閉鎖
供用開始日	平成30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番地シルクセンター内
代表者	代表取締役 鈴木 真
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日(第2期)

### ■ 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)

・自動搬送式納骨施設 553件

・合葬式納骨施設 697件

② 自主事業企画に関する年間実施件数

・粉骨受注件数 827件

令和6年4月1日～令和7年3月31日 管理事務所にて受付

・生花販売件数 5,230点

令和6年4月1日～令和7年3月31日 納骨堂内にて販売

・銘板販売件数 425件

令和6年4月1日～令和7年3月31日 納骨堂にて注文受付・販売

・駐車場利用台数 18,749台

令和6年4月1日～令和7年3月31日 納骨堂の駐車場利用台数

過去の運営実績や経験を基に、施設の運営や維持管理に関する業務のほか、  
利用者に満足していただけるよう、利便性を向上させる自主事業などを行いました。  
今年度の経験を糧とし、更なる利用者満足度の向上を目指して努めてまいります。

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・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) 日野こもれび納骨堂を唯一無二の存在に</p> <p>ノウハウを最大限に活用し、当納骨堂の特徴であるこもれびの穏やかな明るい空間、ホテルのロビーのような落ち着いた空間にあわせた接客、自然の風や光、周辺の樹木やランドスケープと一体感を生み出す風景に合わせた植栽管理を行うことで「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、日本で唯一の納骨堂を目指します。</p>	<p>(1) 日野こもれび納骨堂を唯一無二の存在に</p> <p>開設当初からの施設運営経験のもと、サービスを提供してまいりました。繁忙期には応援要員を配置し、円滑な運営を行うことで利用者サービスの向上を図りました。年に一度の休館日には、外部から講師を招いて様々な研修を受講し、業務やグリーフケアについての知識を深め、来館者へのホスピタリティを心掛けた接客に生かしました。植栽管理は一貫した方針のもとで行い、施設と植物が融合した心安らぐ空間を創出しています。定期清掃業務については外部委託を行うことで、高い水準で美観を維持しています。また、環境問題対策として清掃には「アルカリイオン水」を使用し、負荷軽減を図っています。</p>
<p>(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</p> <p>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、第1期目から在籍している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。</p>	<p>(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</p> <p>当団体で指定管理業務を行っているメモリアルグリーンおよび他自治体の墓園施設と情報を共有することで、スタッフは改善の意識を持ち、日々の業務を行っています。再委託先等が横浜市内の企業であることにより、自動搬送機械の不具合、供花の状態に異常が見られた場合などは迅速に対応してまいりました。</p>
<p>(3) 先進な納骨施設として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営</p> <p>当納骨堂は先進的な公の納骨施設としてモデル的役割を担っていると考えております。当団体では多くの潜在的ニーズが埋もれていると考えており、様々なサービス向上策や自主事業の展開により、横浜市民のニーズに応え、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。</p>	<p>(3) 先進な納骨施設として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営</p> <p>施設内の美観維持に関して、清掃作業及び植栽管理など利用者が安心・安全で過ごせる空間を創造しました。日常的に館内に設置しているご意見箱と合わせ、墓参期に利用者に向けたアンケート調査を行うことで利用者ニーズの把握を図りました。その他、7月には入口ホールに七夕飾りを設置したり、他にも季節に合わせた飾りを用意したりしました。今後も利用者の快適・利便性を心掛けた運営を行います。</p>
<p>(4) ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進</p> <p>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、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、貴市に貢献します。</p>	<p>(4) ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進</p> <p>毎年、夏期は高温と湿度の影響により、待合ホール天井の液だれが発生しています。今年度は当団体技術管理職員より、床下へ送られる空調の風を屋根裏にも通すことなどを提案させていただきました。また、花壇には剪定枝などを堆肥化したリサイクルの肥料を使用して、土壤の改良を行いました。薬剤散布を少なくし、こまめな手入れをすることで、生物多様性に配慮した管理を行っています。</p>
<p>(5) 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開</p> <p>当納骨堂の第1期目の指定管理期間においては、新型コロナウィルスの影響により、地域の方々や近隣施設とのコミュニケーションを思うように取ることができませんでした。このことを反省し、第2期目は「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決や地域貢献となる施策を積極的に実施し、地域とのネットワークを更に深め、様々な地域連携策を展開します。</p>	<p>(5) 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開</p> <p>年間を通して、事務所となりの通路には地域の写真サークルによる作品を展示しており、定期的に展示替えを行っています。お連れの方がお手洗いを利用している間などに、じっくりご覧になる方が多い印象です。また、多目的室を使用して市民協働を目的とした様々な講座を行いました。講座系の自主事業は年32回実施しました。お盆とお彼岸の墓参期には、市民協働を目的として社会福祉事業所の方をお招きし、入口ホールで手作り作品(小物雑貨、パウンドケーキ等)の販売を行いました。今後も継続して地域住民のニーズに沿った自主事業の開催や、協働に向けた取り組みを進めてまいります。</p>

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・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><b>(1) 職員配置、執行体制</b></p> <p>ア 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。</p> <p>イ 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します。</p> <p>ウ 墓参期には受付・案内・納骨・交通誘導員スタッフを増員し、適切に配置することで、お待たせすることなく円滑に納骨していただく体制を構築し、継続します。</p> <p>エ 設備技術者、樹木医、造園技術者といった専門家による運営のバックアップを実施します。</p> <p><b>(2) サービス向上策</b></p> <p>ア ユニバーサルサービスの向上</p> <p>当施設は高齢の利用者様が多いと想定されることから、正しい介助技術を身に付けるべく、サービス介助士等の資格を取得いたします。ご要望があった場合は、高齢者や障がいのある方の墓参のお手伝いを行ってまいります。</p> <p>イ デジタルサイネージの導入</p> <p>パソコン操作に不慣れな利用者の方にも考慮し、デジタルサイネージを導入することで、随時ホームページに掲載している情報を案内してまいります。</p> <p>ウ 交流掲示板の設置</p> <p>周辺地域や近隣施設と連携して、地域の各イベント情報や自治会の広報誌等を掲示することで、利用者様の利便性向上を図ってまいります。</p> <p>エ 外国人利用者様への対応</p> <p>横浜市では外国人の居住者も多いため、英語版のリーフレット作成やホームページの英語表記など多言語対応を実施いたします。</p> <p>オ 広報こもれびの定期発行</p> <p>当納骨堂敷地内に設置される各植物や四季の移り変わりを掲載される広報誌を2か月に1度発行し、次回も訪れたくなるような魅力をお伝えします。</p> <p>カ 無料Wi-Fiの設置</p> <p>待合時間等の利便性向上を目的とし、無料Wi-Fiサービスを展開いたします。</p>	<p><b>(1) 職員配置、執行体制</b></p> <p>ア 墓地管理士の有資格者を配置し、円滑な業務運営を行いました。また、職員には墓園管理システム入力などを含む業務のOJT研修を実施しマルチスタッフ化することで、個々の能力向上と運営能率化を図ることができました。</p> <p>イ 1月1日付で所長の交代を行いました。責任者は新しくなりましたが、納骨堂での勤務は長く、知識に遜色はありません。副責任者は新たに雇用した者ですが、経験豊富な事務スタッフがフォローしています。 過去に事例のない手続き等を行った場合や、今までの運用方法から変更する場合などは従業員全員が漏れなく共有できるよう、回覧ノートを用意し活用しています。</p> <p>ウ 多くの参拝者が訪れるお盆・お彼岸・年末年始には、自動搬送式納骨施設のお参りの順番待ち時間を抑えるため、できる限り参拝ブースを開放しました。参拝ブースの供花も余裕を持って準備し、待ち時間の発生を最小限に抑えました。</p> <p>エ シンボルツリーであるハナミズキと合葬式慰靈スペース手前のヨコハマヒザクラは樹木医による診断を11月に行いました。ハナミズキの樹勢は良好で、今後は樹高を抑えつつ、やや横に広がる自然樹形に育てていく方針です。ヨコハマヒザクラも生育状況に問題ないと報告を受けています。</p> <p><b>(2) サービス向上策</b></p> <p>ア 館内入口に車いすを常備しています。通路は広く確保するとともに、ウェブアクセシビリティを意識したホームページの導入、聴覚障がい者や視覚障がい者のために筆談ボードを設置するなど、ユニバーサルサービスの向上に取り組んでいます。所長が墓地管理士・サービス介助士資格を保有しておりますが、順次職員のサービス介助士等の資格取得も実施してまいります。</p> <p>イ 入口ホールにタッチパネル式のデジタルサイネージを設置し、送迎バス運行の案内や、各種手続きやサービスの説明などがいつでも簡単にご覧いただけるようになっています。新規使用者への説明のためにスタッフも活用しており、大きな画面で写真などが確認できるため大変わかりやすい説明ができると自負しています。</p> <p>ウ 館内にある交流掲示板には、近隣の地区センターで発行しているお便りや、墓参期に納骨堂へ手作り品の販売に来てくださる地域活動支援センターのご案内、多目的室で開催する様々な講座などの情報を掲示しており、様々な目的で来館される皆様にご覧いただいています。</p> <p>エ 英語版のリーフレットを用意しているほか、ホームページでは英語・韓国語・中国語の複数の外国語の翻訳サービスに加入し、提供しています。</p> <p>オ A4版の広報誌「広報こもれび」を発行しています。主に旬の花・樹木の情報とイベント情報を掲載し、季節が移り替わる度に、また訪れたいと多くの方に思っていただけるよう努めています。</p> <p>カ 無料Wi-Fiサービスを提供しています。納骨までの待ち時間やバスを待つ間に休憩されるお客様に、安心してスマートフォンを使用いただき、快適な時間を過ごしていただいている。</p>

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

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><b>キ SNSの活用</b> これまで運用していたホームページや掲示板の他に、SNSを活用した混雑状況や送迎バス等の情報を事前に広報することで利用者サービス向上を実現します。</p> <p><b>ク 設備の充実</b> ・故人との時間をゆっくり過ごしていただくため、物置用のテーブルとイスを各ブースに引き続き設置します。 ・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、ご気分が悪くなられた方のために、毛布を常備しています。また、赤ちゃん連れで給湯をご希望される方にはお湯の提供を行っています。</p> <p><b>ケ 樹名板の設置</b> 当納骨堂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を見る機能を付与します。</p>	<p><b>キ 今年度はSNS(Facebookとインスタグラム)のアカウントを開設しました。まだアップできた情報は少ないですが、今後はこれを活用し、利用者サービス向上させるべく情報発信を行ってまいります。</b></p> <p><b>ク 参拝ブースの丸イス、書類手続き時にご使用いただく老眼鏡の利用頻度が多いと感じています。丸イスをご利用になる方は足の不自由な方が主なので、参拝ブースへの設置などはスタッフがお手伝いいたします。今後も利用者の目線に立って利便性の向上となるサービスを考えてまいります。</b></p> <p><b>ケ 納骨堂の敷地内の樹木には、樹名板を設置しています。今年度は品種名の他にQRコードを印字して、気になった樹木の詳細を、お手持ちのスマートフォンから簡単に参照できるようにしました。</b></p>

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

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><b>(3) 個人情報保護に関して</b></p> <p>ア 所長を個人情報取扱責任者としたうえで個人情報の取扱担当を限定し、担当者以外は個人情報を取り扱うことができない体制を構築しております。担当は取得時、利用時、保管時、廃棄時と「個人情報保護管理マニュアル」に定められた取り扱いを厳守するとともに、マニュアルについては定期的に見直しを実施します。</p> <p>イ 当納骨堂内にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化するとともに、情報資産の機密レベル、管理責任者、個人情報の有無、保管方法、廃棄方法を規定することにより、情報漏洩を防止します。</p> <p>ウ 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います。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。</p> <p>エ 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。</p>	<p><b>(3) 個人情報保護に関して</b></p> <p>ア 納骨堂における「個人情報保護管理マニュアル」を策定しており、個人情報はこのマニュアルに基づいて適切に管理を行っています。</p> <p>イ 施設で管理している全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化しています。情報資産それぞれにランクを付けて適切な管理を行うことで、情報保護体制を構築しています。</p> <p>ウ 個人情報・情報セキュリティについて、今年度は11月の休館日に研修を行いました。当団体の他の施設で漏洩事故や漏洩未遂が発生した場合は、情報を共有し注意喚起を行っているほか、危険に対する感受性を高めています。</p> <p>エ 年に1度、当団体本社職員による内部監査を行っています。内部監査は実施して終わり、ではなく、監査員からの指摘事項について改善を行い、その後はフォローアップ監査も行っています。</p>
<p><b>(4) 緊急・災害時の対応事前対応策</b></p> <p>ア 日野公園墓地と日野中央公園、当納骨堂は広域避難場所に指定されており、日野公園墓地及び日野中央公園、地域と連動した防災訓練を実施します。</p> <p>イ 普通救命講習の受講を全職員に、横浜防災ライセンスリーダーの資格取得は常勤職員に、サービス介助士の資格取得は所長・副所長・事務責任者を必須とし、職員の危機対応能力を維持・向上させます。</p> <p>ウ 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、施設内の点検を迅速に行います。</p> <p>エ 第1期目に使用していた危機管理マニュアルを最新の『港南区防災計画震災対策編(2022)』『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。またマニュアルに定められた事前対策や災害時対応に基づいた教育を行い、有事の際に迅速かつ適切に対応します。</p>	<p><b>(4) 緊急・災害時の対応事前対応策</b></p> <p>ア 令和6年度は11月の休館日に地震訓練の「シェイクアウト訓練」と火災時の通報、避難誘導訓練を行いました。シェイクアウト訓練(一斉防災行動訓練)は、地震の際の安全確保行動「まず低く、頭を守り、動かない」を身につける訓練です。自分の身は自分で守る「自助」の意識を向上させ、地域防災力の強化を図りました。</p> <p>イ 普通救命講習は、全職員に受講を義務付けています。今後は横浜防災ライセンスリーダーの資格取得についても積極的に取り組んでまいります。今年度は所長の交代がありましたので、新たな責任者は防火・防災責任者の講習を受講しました。</p> <p>ウ 災害が発生した場合、一人ひとりが何をすべきかの役割分担表を事務所内に掲示し、災害時には自分たちが来館者の安全を確保する、という自覚を全職員が持ち、業務に従事しました。休館日に行った避難誘導訓練では、この役割分担に応じて実際の動きを確認しました。</p> <p>エ 利用者の安全確保を目的とした「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定し、職員の危機管理意識の向上と緊急時の対応力の強化を図りました。</p>

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

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)
<b>(5) 市民参加促進の考え方</b>	<b>(5) 市民参加促進の考え方</b>
<p>ア 「横浜市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」の実現に貢献すべく、当納骨堂において植栽ボランティアによる「花植活動」を実施しています。「花植活動」を通じて、市民が訪れやすい親しみのある「日野こもれび納骨堂」を協働で作り上げることができるとともに、小さいお子様から高齢者などの異世代交流や地域住民同士のネットワーク構築を引き続き目指してまいります。</p> <p>イ 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、「終活講座」やクラフトバンド教室、「アロマ講座」、「アロマ講座」といったワークショップ等、連続した企画を実施しています。また、「フラワーアレンジメント講習会」、「植栽ボランティア」を実施することで、当納骨堂に訪れる機会を創出します。</p>	<p>ア 植栽ボランティアは年2回、5月と11月に開催し花壇やプランターに花苗を植えました。各回10名程のボランティアの方々に楽しみながら花植活動をしていただけたと感じています。当日の参加者には当団体が生産した花苗(ペチュニアなど)や、咲き終わったチューリップの球根をお土産にご用意しました。</p> <p>イ 多目的室を使用して、納骨堂の使用者だけでなく地域コミュニティの方々が参加できる講座系イベントを開催しました。毎年行っている「終活セミナー」「フラワーアレンジメント教室」の他、今年度は「鎌倉彫教室」や「革工芸教室」を開催し、多くの方に納骨堂を訪れていただきました。これらの講座系イベントは、今年度は年32回、延べ238名の方が参加しました。</p>
<b>(6) 具体的なコスト削減策</b>	<b>(6) 具体的なコスト削減策</b>
<p>ア 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ています。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。</p> <p>イ ISO14001に基づいた帳票類を活用し、電力・用力・熱量などの使用状況を分析、環境負荷低減を実現してライフサイクルコストの適正化を図ります。</p>	<p>ア 植栽は、こまめな点検で樹木の状態を把握し、施肥や剪定を行うことにより健全な状態を保ちました。施設については、高温多湿のため主に夏場に発生する待合ホール天井の液だれや、合葬式地下納骨室の結露防止のため、外階段の毎日の気温・湿度の測定とダクト付き送風機の稼働を開始しました。</p> <p>イ ISO14001(環境マネジメントシステム)に基づいたコスト削減策として「複合機カウンター数監視記録表」を活用し、プリンター用紙の両面印刷と裏紙の積極利用に取り組みました。館内の照明・温度についてもチェック表を用いて管理していましたが、法事でご利用いただく多目的室や更衣室では、時期によっては利用者の快適さを優先して早めにエアコンのスイッチをオンにする運用を行いました。</p>
<b>(7) 利用者ニーズの取得、対応</b>	<b>(7) 利用者ニーズの取得、対応</b>
<p>幅広く利用者様からのご意見を伺い、事業所会議や運営会議、状況に応じて横浜市と協議し、対応策の継続と検討をしてまいります。</p> <p>ア 窓口・電話 地域住民等からのご意見も広く収集します。</p> <p>イ ホームページ 問合せコーナーを設置します。</p> <p>ウ ご意見箱 管理事務所内にご意見箱を設置します。</p> <p>エ ご意見ダイヤル 横浜市ご意見ダイヤルを掲示します。</p> <p>オ アンケート 毎年利用者満足度調査を行います。</p>	<p>ア 電話や対面でご意見やご質問を伺いました。多いのは合葬式納骨施設へ納骨する際の粉骨についてや、館内で法要を行う場合の方法、各手続きに関する内容など。また、窓口では施設内の見学要望や、新規使用者募集についての質問が多数ありました。これらのご意見やご質問については回答と合わせて真摯に対応いたしました。</p> <p>イ ホームページ上にメールでの問い合わせフォームを設けて、ご意見や問い合わせ内容を伺いました。メールの場合も、電話や対面でお受けする質問とお受けする内容は変わりません。回答については迅速に対応いたしました。令和6年度は97件の問い合わせがホームページ経由でありました。</p> <p>ウ ご意見箱は待合ホールに設置してありますが、合葬式納骨施設の利用者のご意見も頂戴したいということから、合葬式慰靈スペースにも回収ボックスを設置し利用者のご意見収集を行いました。また、施設内の美化や利用しやすさについては、お褒めの言葉を多く頂戴しました。頂いたご要望については可能な限り対応を行い、利用者満足度の向上を図ってまいります。</p> <p>エ 横浜市「ご意見ダイヤル」のチラシ(電話番号)を掲示しています。</p> <p>オ 墓参期に詳細な利用者ニーズの把握を図るため、満足度調査を行いました。アンケートの回答内容としては、職員の接客対応や施設の美化環境の項目についてお褒めの言葉を多数いただきました。引き続きアンケートを行うことで顕在・潜在ニーズの把握を図り、利用者満足度の向上に努めてまいります。</p>

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

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><b>(8) 施設の維持管理</b></p> <p>当納骨堂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、自動搬送式納骨施設の停止は墓参機会の喪失につながります。これらの特性や特色、特殊性を念頭においた維持管理を行います。</p> <p>ア 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します。(別添「令和6年度日野こもれび納骨堂委託業者一覧」参照)</p> <p>イ 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</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 当納骨堂は自然の風や光、周辺の樹木やランドスケープと一体感を生み出す風景が形成されています。この空間機能を維持するための維持管理計画を作成しています。指定管理期間の5年間だけではなく、30年後、50年後も、当納骨堂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実施します。</p> <p><b>(9) 自主事業に関して</b></p> <p>ア 地区センターと連携した自主事業の実施(年1回) 幅広い年代の方に向けて、近隣に所在する当団体指定管理施設と連携し、合同で自主事業を実施します。</p> <p>イ 終活セミナー等の開催(年2回) 当団体のネットワークを活用し、横浜市民を対象にお墓に関するセミナーを実施します。</p> <p>ウ 銘板販売の実施 文字の色付け、石板の多種類化や特注デザインでの銘板作成など、ご要望に応じた銘板の販売を行います。</p> <p>エ 粉骨業務の実施 合葬式納骨施設の使用者に加えてご要望があった自動搬送式施設の使用者に向けた粉骨業務も行います。</p> <p>オ 自動搬送式施設の使用者様へのご遺骨の乾燥業務の実施 他墓地からの改葬で、ご遺骨が水分を含んでいる状態での自動納骨機械の重量制限策として、使用者様からご要望が多いご遺骨の乾燥業務を行います。</p> <p>カ 供花販売の実施 当納骨堂内にて供花販売を行います。また、墓参者のご要望に応じて法要供花のご注文もお受けします。</p>	<p><b>(8) 施設の維持管理</b></p> <p>年度当初に維持管理計画を作成し、計画のもと利用者に安心・安全に利用していただける施設の維持管理を行いました。(別添「令和6年度日野こもれび納骨堂委託業者一覧」参照)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5月に正門の故障がありました。一時的に、閉館時間は蛍光チェーンを渡して対応しています。</li> <li>6月18日に自動搬送式納骨施設の地下納骨施設天井からの雨漏りが発覚しました。当日は当団体の技術管理職員が駆け付け、ブルボックス上にブルーシートを掛けるなどの一次対応を行いました。</li> <li>地下倉庫室に大型のラックを設置し、室内の資料を整理しました。</li> </ul> <p><b>(9) 自主事業に関して</b></p> <p>ア 港南区民活動支援センターで紹介していただいた講師や、納骨堂使用者で有資格者の方を招いて講座を開催しました。6月に実施した「東洋医学講座」には、日野南地域ケアプラザの職員の方が見学を兼ねてご参加くださいました。</p> <p>イ 終活セミナーでは「遺言の基礎知識」や「認知症サポーター養成講座」など、終活に関連した幅広い情報を数多く提供しました。今年度の開催回数は8回でした。</p> <p>ウ 自動搬送式納骨施設の使用者にとって墓石となる銘板は、家名の彫刻のほか、花や動物の絵柄や自作のイラストなど様々なデザインの注文をいただきました。 受付の際は担当職員がご要望をじっくりお伺いし、時には原稿の修正対応を行うなど、完成した銘板にご満足いただけるよう努めました。追加彫りも承っています。</p> <p>エ・オ 多くのご使用者に当団体の粉骨サービスをご利用いただいております。合葬式納骨施設だけでなく、自動搬送式施設での改葬の納骨の際は、長期間お墓に納められていたことによって骨壺内に水や土などが侵入していることがあります。このような場合、お手続きに来館された使用者と相談のうえ、ご要望があれば洗骨・乾燥などをを行い、綺麗な状態で収蔵できるようご提案しています。</p> <p>カ 合葬式納骨施設に供えるお花は、入口ホールで販売を行っています。法要で使用するお花については事前注文も承っており、当日は少ない荷物でお越しいただけるようになっています。事務所にカタログを用意しており、色味などの要望にも対応可能です。カタログはホームページでもご覧いただけます。</p>

# 令和6年度 日野こもれび納骨堂事業計画書・報告書

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><b>キ 地域市民と協働の自主事業（通年）</b> 地域でサークル活動している方々の作品を館内に展示して、周辺地域や市民との連携や交流を図ってまいります。</p> <p><b>ク 日野中央公園と連携した自主事業の開催（年1回）</b> 近隣する日野中央公園と連携し、合同で自主事業を実施します。親子を対象に、一緒に楽しめる講座を開催します。</p> <p><b>ケ 地域の緑地や緑化推進の実施（適宜）</b> 施設内に植えましたチューリップの球根を落花後、乾燥保管し秋ぐちに地域の方に無料配布いたします。</p> <p><b>コ 植栽ボランティアと協働による魅力づくり（年2回）</b> 地域住民を中心とした花植ボランティアの皆様と協働で花及び緑あふれる魅力づくりを促進してまいります。</p> <p><b>サ ローズの日</b> 横浜市の花であるバラを毎年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。来園されたことで心のゆとりを感じて頂ける様な取り組みとします。</p> <p><b>シ 季節のフラワーアレンジメント教室（年2回）</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><b>ス 「Lilies of Japan」原画展（年1回）</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）を期間限定で展示します。</p> <p><b>セ 港南台中央公園、洋光台駅前公園プレイパーク（調整中）</b> 港南台中央公園及び洋光台駅前公園で実施しているプレイパークに参加し、子どもたちの遊び場や育ちの環境に貢献したいと考えています。</p> <p><b>(10) 駐車場料金の設定について</b> 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ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用時間：午前9時から午後5時（春・秋の彼岸の土日祝日を除く）</li> <li>② 料金設定：100円／30分</li> <li>③ 減免処理について：障がい者手帳をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。</li> </ul>	<p><b>キ 地域で活動をしているサークルである「洋光台写真俱楽部」の作品を2か月ごとにお預かりし、館内の廊下に展示しています。来館者には風景や花の写真を楽しんでいただいております。</b></p> <p><b>ク 今年度は日野中央公園ではイベントを行わず、代わりに港南台中央公園の「竹林まつり」に参加しました。子ども向けの木工自由工作を行いましたが、子どもだけでなく保護者の方々も一緒になって、楽しく真剣に取り組んでいました。</b></p> <p><b>ケ 11月に実施した、「花植ボランティア」の参加者に、花が咲き終わったチューリップの球根（また来年も花を楽しめる）を配布しました。</b></p> <p><b>コ 年2回の花壇植替え時に、ボランティアの方々（登録者数16名）を招聘し、施設内の花植えをサポートしていただきました。何度も参加されている方もいて、皆さん手際よく、あっという間に作業が終わってしまいました。</b></p> <p><b>サ ローズの日（6と2の語呂合わせ）にバラの花を100本ご用意し、先着順でプレゼントしました。</b> ローズの日は、親しい人にバラの花を贈り、ありがとうの気持ちを伝える日と言われています。当団体より、来館される方々や、地域コミュニティの方々への感謝の気持ちとしてお渡しました。</p> <p><b>シ 「フラワーアレンジメント教室」は、毎回人気のある講座です。参加者同士で話しが弾んだり、友人をお誘いしたりと「お墓参り」以外の理由で納骨堂に足を運ぶきっかけの講座となりました。人気講座のため、計画よりも実施し、開催回数は6回でした。</b></p> <p><b>ス 共同事業体である横浜植木がユリを世界に広めた海外向けカタログ「Lilies of Japan」に掲載された、石版画の一部と当時のユリの輸出に関する資料を館内に展示する資料展を行いました。昨年度とは違う内容で、多くの方に興味深くご覧いただきました。</b></p> <p><b>セ 11月に港南台中央公園の「竹林まつり」、2月に洋光台駅前公園の「プレイパーク」に参加し、地域の一員として子ども工作教室を開催しました。洋光台駅前公園のプレイパークについては、次年度も定期的（2か月1度程度）に参加を予定しています。</b></p> <p><b>(10) 駐車場料金の設定について</b> 来館者の利便性向上のため、駐車場を運営し、料金は下記の通り設定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用時間：午前9時から午後5時（春・秋の彼岸の土日祝日を除く）</li> <li>② 料金設定：100円／30分</li> <li>③ 減免処理について：身体障がい者手帳・精神障害者保険福祉手帳・愛の手帳をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。</li> </ul> <p>年間の利用実績については1ページ目を、売上については収支報告書をご参照ください。</p>

## 令和6年度 「日野こもれび納骨堂」 収支予算書及び報告書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	60,155,248	60,155,248	0	横浜市より
賃金水準改定に伴う補填金	0	429,000	△ 429,000	横浜市より
自主事業収入	24,873,000	35,544,475	△ 10,671,475	銘板・生花・納骨カード等販売、粉骨料金 等
雑入	2,833,000	2,927,111	△ 94,111	
自動販売機手数料	180,000	337,201	△ 157,201	自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	2,500,000	2,496,250	3,750	
その他 ( )	153,000	93,660	59,340	公衆電話委託料、自販機電気料請求 等
<b>収入合計</b>	<b>87,861,248</b>	<b>99,055,834</b>	<b>△ 11,194,586</b>	

支出の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
<b>人件費</b>	<b>21,180,000</b>	<b>22,265,193</b>	<b>△ 1,085,193</b>	
給与・賃金	17,140,000	18,679,813	△ 1,539,813	
社会保険料	3,560,000	2,633,976	926,024	
通勤手当	480,000	915,760	△ 435,760	
健康診断費	0	35,644	△ 35,644	定期健康診断
労働者福祉共済掛金	0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0	0	0	
<b>事務費</b>	<b>3,999,000</b>	<b>2,955,406</b>	<b>1,043,594</b>	
旅費	43,000	26,580	16,420	
消耗品費	1,290,000	1,165,788	124,212	清掃用品、事務用品 等
印刷製本費	235,000	274,903	△ 39,903	リーフレット、封筒、複合機印刷料金 等
通信費	942,000	855,012	86,988	ホームページ管理費、ネット通信 等
使用料及び賃借料	413,000	186,436	226,564	
横浜市への支払分	413,000	186,436	226,564	目的外使用料(自動販売機、供花販売スペース)
その他	0	0	0	
備品購入費	200,000	108,894	91,106	
図書購入費	0	0	0	
施設賠償責任保険	99,000	68,847	30,153	
職員等研修費	155,000	69,640	85,360	墓地管理士、サービス介助士、外部講師委託料
振込手数料	38,000	35,585	2,415	銀行振込手数料 等
リース料	434,000	42,196	391,804	AED、コピー機リース
手数料	150,000	121,525	28,475	両替手数料、口座残高証明書発行手数料 等
地域協力費	0	0	0	
<b>管理費</b>	<b>27,479,000</b>	<b>28,121,646</b>	<b>△ 642,646</b>	
光熱水費	4,857,000	6,996,494	△ 2,139,494	
電気料金	3,600,000	5,133,578	△ 1,533,578	
ガス料金	1,070,000	1,500,392	△ 430,392	
水道料金	187,000	362,524	△ 175,524	
清掃費	690,000	820,600	△ 130,600	館内定期清掃、壁面特別清掃
修繕費	804,000	611,600	192,400	GHP消耗品交換、窓枠塗装、男子トイレ便器修理 等
機械警備費	435,000	396,000	39,000	セコム委託費
設備保全費	20,693,000	19,296,952	1,396,048	
空調衛生設備保守	1,320,000	1,072,500	247,500	衛生・空調設備点検、給水設備点検
消防設備保守	109,000	99,000	10,000	消防設備点検
電気設備保守	419,000	430,056	△ 11,056	電気設備点検(休日作業割増料金を含む)
害虫駆除清掃保守	0	0	0	
駐車場設備保全費	436,000	396,000	40,000	駐車場保守
自動ドア点検	1,242,000	1,128,600	113,400	エントランス自動ドア、自搬式参拝扉点検
植栽管理	9,473,000	9,472,596	404	植栽管理、供花交換業務
自動搬送機械管理	6,026,000	5,478,000	548,000	
その他保全費	1,668,000	1,220,200	447,800	誘導警備、廃棄物処理
共益費	0	0	0	
<b>公租公課</b>	<b>1,986,000</b>	<b>1,817,170</b>	<b>168,830</b>	
事業所税	1,966,000	1,817,170	148,830	
消費税	0	0	0	
印紙税	20,000	0	20,000	
その他 ( )	0	0	0	
<b>事務経費</b>	<b>12,000,000</b>	<b>15,857,222</b>	<b>△ 3,857,222</b>	
本部分(計算根拠を説明欄に記載)	12,000,000	15,857,222	△ 3,857,222	本社機構に係る事務経費
<b>事業費</b>	<b>21,217,248</b>	<b>27,483,432</b>	<b>△ 6,266,184</b>	
自主事業費	21,217,248	27,483,432	△ 6,266,184	銘板・粉骨に係る費用、マイクロバス運行 等
<b>支出合計</b>	<b>87,861,248</b>	<b>98,500,070</b>	<b>△ 10,638,822</b>	
差引(入-出)	0	555,764	△ 555,764	