



横浜市指定管理者第三者評価制度

第2期日野こもれび納骨堂指定管理者
評価報告書



令和8年3月

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

1 経緯

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

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

2 選定評価委員会 委員

役職	氏名	備考
委員長	小谷 みどり	一般社団法人 シニア生活文化研究所 所長
委員長 職務代理	川端 清道	一般社団法人 日本公園緑地協会 企画調査役
	池邊 このみ	千葉大学 グランドフェロー
	吉川 美津子	葬儀ビジネス研究所 代表
	関口 雅志	横浜市墓地等設置紛争調停委員会 委員
	福地 誠司	日本公認会計士協会神奈川県会 公認会計士
	三上 勇夫	磯子区洋光台連合自治町内会 顧問

3 評価の経過

年月日	内容
令和7年10月8日	令和7年度第1回横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会 (評価基準の決定等)
令和8年2月13日	令和7年度第3回横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会※ (指定管理者へのヒアリング、評価等)

※川端委員、池邊委員は欠席につき、評価の実施には不参加。

目次

● 評価結果一覧表	2～4
● 評価委員会の総評	4
1 管理体制	
(1) 管理の体制	5～8
(2) 災害時等の危機管理対策	9～13
(3) 個人情報の保護・管理、情報公開	14～16
2 施設の運営	
(1) 管理の質、利用者サービスの向上の取組	17～21
(2) 市民協働の取組等	22～23
(3) 自主事業の実施	24～29
(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施	30～32
(5) 環境対策や横浜市政への協力	33～34
3 施設の維持管理	
(1) 樹木や草花等の植栽管理	35～37
(2) 建物施設・設備機器の維持管理	38～41
(3) 事件事故等の防止等	42～43

施設名：日野こもれび納骨堂

委員会名：横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

● 評価結果一覧表

【評価基準】

1点＝基本協定書、業務基準書／事業計画書等に定められたとおりにできていない。

2点＝基本協定書、業務基準書／事業計画書等に定められたとおりにできている。

3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。

4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

評価項目				指定管理者 自己評価	選定評価 委員会評価	
1 管理体制						
(1) 管理の体制	基本	ア	職員の配置状況、勤務実績	4	3.7	3.6
		イ	管理運営経費の執行管理	4		
		ウ	備品管理	3		
(2) 災害時等の 危機管理対策	基本	ア	災害時等の対応策の検討・具 体化	3	3.5	3.4
		イ	災害時に有用な資格取得等、 非常用備蓄品等	4		
	提案	ウ	防災訓練の実施	4		
		エ	事業継続計画(BCP)の検討、 策定	3		
(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	4	4.0	4.0
		イ	情報公開に関する対応	4		

2 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	4	4.0	4.0
		イ	相談受付、情報提供	4		
	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)	4		
		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)	4		
(2) 市民協働の取組等	提案	ア	市民協働の取組	4	4.0	4.0
(3) 自主事業の実施	提案	ア	送迎サービスの実施	4	3.8	4.0
		イ	銘版販売等	4		
		ウ	粉骨サービス	4		
		エ	法事関連物品(多目的ホール、火を使わないろうソク等)の貸出	3		
		オ	自主事業の更なる充実(市民向けイベント等の開催)	4		
(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施	基本	ア	利用者モニタリングの実施	4	4.0	3.8
		イ	利用者モニタリング及び自己評価の実施	4		
(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	4	4.0	4.0

3 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	4	4.0	4.0	
(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	3	3.3	3.4	
		イ	日常巡視・日常清掃による維持管理	3			
	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	4			
(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	4	4.0	4.0	

●評価委員会の総評

評価委員会の総評

第2期日野こもれび納骨堂指定管理者の中間評価を実施した結果、すべての評価項目において、基本協定書、業務基準書及び事業計画書等の内容を満たす適切な管理運営が行われていることを確認した。また、多くの評価項目において、事業計画書等の提案内容を上回る新たな提案がなされ、創意工夫が見られる点は高く評価できる。

特に、「1-(3)個人情報の保護・管理、情報公開」、「2-(1)管理の質、利用者サービスの向上の取組」、「2-(2)市民協働の取組等」、「2-(3)自主事業の実施」、「2-(5)環境対策や横浜市政への協力」、「3-(1)樹木や草花等の植栽管理」及び「3-(3)事件事故等の防止等」の評価項目については、顕著に優れた管理運営が認められ、高く評価できる。これら以外の評価項目においても、良好な施設運営が図られている。

今後の指定管理期間においては、近年の物価上昇や人件費高騰などの社会情勢の変化を踏まえつつ、より良い施設管理を継続できるよう業務の効率化を図られたい。加えて、自動搬送式納骨施設については、適切な管理により大きなトラブルなく運用されているものの、経年による故障リスクの高まりを見据えた備えが必要であり、また、建物の老朽化への対応等について長期的な維持管理を見据えた横浜市との連携が求められる。

引き続き、安全で安心な市民利用施設としての管理運営及び業務改善に一層努めてもらいたい。

1 管理体制

(1) 管理の体制

ア 職員の配置状況、勤務実績	
【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】	
<ul style="list-style-type: none"> ・原則として、常時2名以上の職員体制(常勤職員1名以上)をとることとし、いかなる場合も1名が必ず事務所に常駐するように適切に配置すること(業務基準書)。 ・墓参期等の繁忙期における執行体制として、管理事務所職員や駐車場誘導警備員などを適切に配置する(提案:事業計画書)。 	
【確認事項】	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務基準書等に定めた職員配置が適切に実施されているかを職員配置表や出勤簿等により確認する。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務基準書等に基づき、管理事務所には原則として常時2名以上(常勤職員1名以上)が在室する勤務体制を確保しています。所長・副所長を含む事務職員8名の体制のもと、通常は4～6名を基本に配置し、土日祝日など来館者が多い日は平日より増員して対応しています。 ・急な欠勤等により欠員が生じた場合でも、本社職員等が応援に入り、通常どおり業務を継続できる体制を整備しています。 ・繁忙期(墓参期や新規使用者の納骨開始時期等)には、年度ごとの曜日傾向や新規使用者数の増減を踏まえた人員計画を策定し、他事業所からの応援派遣等により受付・案内体制を補強しています。 ・春秋のお彼岸期間の土日祝日は、周辺道路混雑の抑制及び利用者の安全確保のため、施設周辺に最大8名の交通警備員を終日配置し、案内・誘導を実施しています。車で来館された方には近隣駐車場マップを配布し、周辺駐車場の利用をご案内しています。 ・職員配置表(勤務割表)及び出勤簿等により勤務実績を管理し、配置基準の遵守状況を確認しています。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メモリアルグリーン及び久保山斎場等、葬送に関わる施設への実務研修を実施することにより、職員の実務対応力を向上させ、運営体制の強化を図ります。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規使用者に使用許可証が交付され、納骨予約が短期間に集中する時期において、予約受付が早期に埋まる事象が生じたことを踏まえ、受付対応力の向上を目的として納骨受付窓口を増設(1か所→2か所)しました。あわせて、派遣スタッフ等を追加投入(1期あたり136人工)し、希望日程での予約受付が行える体制を整備しました。

イ 管理運営経費の執行管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・管理運営経費の経理関係書類を適切に作成して保管している。
- ・手数料収納業務など現金出納事務を適切に実施している。

【確認事項】

- ・契約書、請求書等の経理関係書類を適切に作成して保管されていることを確認する。
- ・手数料収納業務の収入日報等を適切に作成していること、現金出納管理が適切に行われていることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・契約書、請求書、領収書等の経理関係書類は、施設の収支に係る根拠資料として適切に作成・整理のうえ保管しております。
- ・施設の収支に係る帳簿処理は、領収書・請求書等に基づき経理担当者が入力し、統括担当者が入力内容を確認するダブルチェック体制で実施しております。さらに、代表企業本社の経理部が内容確認（トリプルチェック）を行い、誤りの防止と適正な執行管理を徹底しております。
- ・日野こもれび納骨堂専用口座を開設し、指定管理業務に関する口座と自主事業に関する口座を区分して管理しております。各口座の通帳は代表企業本社の金庫で保管しております。
- ・釣銭準備金、自主事業売上、手数料（公金）は区分して保管し、収入日報等を作成のうえ、現金出納管理を適切に行っております。
- ・手数料（公金）は定められた手順に基づき送金しております。
- ・手数料搬送中の不測の事故等による損害に備え、動産保険に加入しております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・インボイス制度への対応として、駐車場精算機をインボイス対応に改修し、適正な証憑発行に対応いたしております。
- ・受付で発行する領収書につきましてもインボイス制度に対応した様式へ改修し、適正な証憑発行に対応いたしております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・経理事務担当者を複線化するため、担当者を追加選任し育成することにより、より安定した執行体制を構築いたします。
- ・現金管理に伴うリスク低減と利便性向上の観点から、駐車場精算機への電子決済方法の導入等を検討いたします。

ウ 備品管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

施設管理にかかる備品等について備品台帳を作成して、適切に管理している。

【確認事項】

- ・備品台帳を作成し、市の基準に準じて、適切に購入廃棄等の記録が行われていることを確認する。
- ・適切に維持管理を行うことを確認するため、備品等が安全に使用できる状態かを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

- ・備品台帳を作成し、物品管理簿を用いて納骨堂（市）の備品と指定管理者の備品を区分して記録するとともに、市の基準に準拠した購入・廃棄等の履歴管理を行っております。
- ・各什器には専用の管理ナンバーを付して管理しており、納骨堂（市）の備品には識別のため管理ナンバーを記載したシールを貼付しております。
- ・消耗品は在庫状況が一目で確認できるよう、所定のキャビネットに集約して保管しております。
- ・6S活動（整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣）の考え方にに基づき、不要な物品や使用頻度・緊急性の低い物品を選別しながら、在庫確認を実施しております。
- ・リスクコントロール及び危険源の特定を行い、備品の損傷を含む敷地内の不具合を抽出し改善に取り組むことで、当施設を利用される方々の安全性向上を図っております。

3

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・備品台帳の精度向上と点検効率化のため、備品の識別方法（バーコード／二次元コード等）を導入し、棚卸結果と購入・廃棄履歴を一元的に管理する運用を検討いたします。

1-(1) 管理の体制 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評※
<p>3.7</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館状況に応じた適正人数を配置するとともに、受付・納骨対応・銘板申込・会計(レジ)等の複数業務を相互に補完できるようマルチスタッフ化を推進し、利用者をお待たせしない運営体制を構築しております。 ・日野こもれび納骨堂の指定管理業務は、清光社及び横浜植木による共同事業体により実施しており、運営並びに建築物・設備管理は清光社が、植栽管理は横浜植木が担うなど、各者の専門性を活かした役割分担を明確にして運営しております。 ・業務が集中しやすい所長を組織的に補佐するため、清光社に統括担当者を配置し、提案内容の実施状況及び日常業務の進捗について確認・調整を行う体制を整備しております。 	<p>【総評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 職員の配置状況、勤務実績 業務基準書等に基づく職員配置や常勤体制適切に実施されています。欠勤時には本社職員が応援に入る体制も整えられており、業務継続性が確保されています。</p> <p>特に、お彼岸等の繁忙期には、曜日傾向や利用動向を踏まえた計画的な人員配置や交通警備員の配置が行われており、勤務実績は勤務表等により適切に管理されています。</p> <p>イ 管理運営経費の執行管理 本社経理部を含めた複数段階の確認体制により、適正な経理執行が行われています。現金、公金の区分管理や入金処理も適切であり、帳簿管理や報告体制も整備されています。</p> <p>ウ 備品管理 備品管理台帳を作成し、備品の状態についても、安全に使用できる状況が保たれています。各備品には管理番号を付して識別し、消耗品についても集約管理するなど、在庫状況の把握に工夫が見られます。</p> <p>※事務局による講評は、現地視察や指定管理者代表本社等において実施した実地調査の確認結果等を踏まえて記載しています。</p> <p>なお、横浜市との調整により未実施とした案件や施設維持管理等は、提案内容よらず現況を優先して確認しています。(以下同じ。)</p>
評価委員会による評価	
<p>3.6</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理体制については、人員配置計画に沿った適切な管理が行われており、繁忙期における受付体制の強化など、混雑時の対応力向上に向けた取組も進められている点が評価でき、今後の業務効率化に向けた改善提案にも期待したい。 ・金銭管理では、今後の業務効率化やキャッシュレス化の推進を見据え、完全なキャッシュレス化を目指す姿勢のもと、管理体制の改善を進めていくことを期待したい。 	

(2) 災害時等の危機管理対策

ア 災害時等の対応策の検討・具体化	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の適切な対応策を検討・具体化すること。 ・関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の対応策が検討されており、マニュアル等が整備されていることを確認する。 ・災害時の連絡体制を明確にし、災害時に適切な対応を図れる体制が構築されていることを確認する。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
3	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市防災計画に準拠した「危機管理マニュアル」を作成し、地震や風水害等の災害事象ごとの対応を明確に定めております。 ・積雪対応や台風対応、災害伝言ダイヤル等に関するマニュアルを整備し、災害発生時に職員が状況に応じた行動を迅速に取れる体制を構築しております。 ・災害伝言ダイヤルが円滑に使用できるよう、全職員に携帯用の緊急連絡先一覧を配布しております。 ・危機管理マニュアルにおいて有事の連絡手順・連絡順位を明確に規定するとともに、緊急連絡体制図を整備し、警察・消防署・横浜市・本社等へ迅速に連絡できる体制を構築しております。 ・各種講習や防災訓練において、有事の際の役割分担に基づく行動訓練を行い、危機対応能力の向上を図っております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・久保山斎場等の他指定管理施設で実施される防災訓練に職員が参加し、災害時の初動対応、情報連絡、避難誘導、備蓄品運用等の実務運用を学ぶことにより、防災対応力の強化を図ってまいります。

イ 災害時に有用な資格取得等、非常用備蓄品等

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・災害時に有用な資格取得や技術の習得により職員の危機管理能力を向上する。
- ・非常用備蓄品等を整備して、災害時の対応能力の向上に努める。

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

- ・有事の際の初動対応力の向上を目的として、普通救命講習修了者、サービス介助士、横浜防災ライセンスリーダー等の資格取得者を配置し、緊急時における初動対応及び利用者支援が行える体制を整えております。
- ・職員3日分の飲料水及び非常食のほか、災害用アルミブランケット、簡易トイレ等の防災用品を備蓄しております。防災用品及び救急箱について一覧表を作成し、年1回、消費期限の確認及び買い替えを行うことにより、適正な在庫管理を行っております。

※備蓄内容

飲料水(1日3 L)× 9名× 3日分

非常食(缶詰、レトルト食)3食分× 9名× 3日分

簡易トイレ100回分、ブランケット10枚、電池、土嚢、担架、ブルーシートなど。

4

【提案内容以上に実施した業務】

- ・防災用品(折りたたみ式ヘルメット)について、組み立て及び装着の練習を実施し、緊急時に確実に使用できるよう確認しております。
- ・横浜市防災情報Eメールに登録し、災害発生時に情報を自動的に受信できる体制を整えております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・有事の際に有用となる資格取得者を増やし、対応強化を図るため、今後はサービス介助士の取得人数の増加、社会福祉協議会が実施するボランティア研修への参加、防災介助士資格の取得等を推進いたします。

ウ 防災訓練の実施

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

日野こもれび納骨堂において防災訓練を実施するほか、他周辺施設で実施される防災訓練に参加する。

【実施状況】

- 実施している(令和7年11月)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

- ・当施設では、毎年の休館日（11月の第一月曜日）に全職員参加の防災訓練を実施し、危機管理意識の向上及び緊急時の対応力の強化を図っております。
- ・今年度は、自動搬送式納骨施設の参拝ブースで出火する事案を想定し、消火・通報・避難誘導訓練を実施しております。
- ・他周辺施設で実施される防災訓練への参加として、令和5年6月に当社指定管理施設である港南公会堂の「避難訓練コンサート」に参加し、大規模施設における避難誘導の運用等を学んでおります。
- ・令和7年11月には、日野中央公園で実施された「消防ヘリコプター離着陸訓練」及び「防災消防訓練」に参加し、施設間の連携体制の強化を図っております。

4 【提案内容以上に実施した業務】

- ・令和6年度の防災訓練におきましては、地震を想定した「シェイクアウト訓練（一斉防災行動訓練）」及び火災発生時の通報訓練並びに避難誘導訓練を実施しております。地震の際の安全確保行動である「まず低く、頭を守り、動かない」を身につけることを目的として実施しており、自分の身は自分で守る「自助」の意識向上を図るとともに、地域防災力の強化につなげております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・年度ごとに異なる想定に基づく訓練を継続的に実施し、初動対応、通報、避難誘導等の手順を反復して確認することにより、緊急時対応力の更なる強化を図ってまいります。
- ・訓練実施後は振り返りを行い、課題及び改善事項を整理のうえ、危機管理マニュアル及び次回訓練に反映いたします。

エ 事業継続計画(BCP)の検討、策定

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

災害発生後の事後対応について、墓地の対応状況や役割について調査し、事業継続計画(BCP)を策定します。

【実施状況】

- 実施している(平成 30 年4月)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

3

【具体的な取組状況】

- ・指定管理業務開始時に、「納骨業務」を当施設において優先的に継続又は復旧させるべきサービスと位置付け、事業継続計画(BCP)の基本方針を策定しております。
- ・大規模災害時の納骨対応につきまして、定例会等の機会を通じて横浜市と意見交換を実施しております。市内火葬場は災害時であっても基本的に稼働を継続する前提であることを踏まえ、焼骨が継続して発生する状況下における当施設の受入・手続の考え方を整理しております。
- ・策定したBCP基本方針につきまして、今年度、運用上の課題等を踏まえ内容の一部見直しを行っております。
- ・大災害時の納骨について、定例会時に横浜市と意見交換を行いました。市内の火葬場は災害時であっても基本的には常時稼働をさせるため(焼骨が発生し続けるため)、システムダウン時においても納骨受付を継続できるよう、紙ベースの収蔵台帳を整備し、当該台帳を用いた受付継続の運用を整理しております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・大規模災害時には通常の埋葬許可手続が困難となることが想定されることから、横浜市の判断のもと特例許可証に基づく火葬対応が実施される場合を想定し、特例許可証に基づく納骨対応が求められる事態に備えた準備を進めてまいります。
- ・当団体は久保山斎場の指定管理者でもあることから、特例的な火葬対応と連動した納骨対応が円滑に行われるよう、両施設の役割分担及び対応手順の整理を行ってまいります。

1-(2) 災害時等の危機管理対策 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>3.5</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体や公の施設における災害時対応の取組を調査・研究し、その知見を当納骨堂の危機管理に反映しております。併せて、有事の際に支障なく対応できるよう、資格取得者の増員及び日常的な訓練を実施し、事前対策を強化しております。 ・事務所には無停電電源装置（UPS）を設置し、停電時におけるパソコン等のデータ損失リスクの低減を図っております。また、短時間ではありますが電話機へ電力を供給することで、緊急時の連絡体制を確保しております。 ・施設内で唯一火気を使用する合葬式納骨施設の献花台の着火台につきまして、防災に関する掲示を行い、注意喚起を実施しております。 ・台風接近時には通常より早い時間帯に出社し、敷地内の巡回を実施することで、危険箇所の早期把握及び事前対応に努めております。 	<p>【総評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 災害時等の対応策の検討・具体化 危機管理マニュアルと緊急連絡体制が整備され、地震や風水害等の災害事象別に対応手順が明確化されています。訓練を通じた改善が反映され改訂履歴も整っており、停電や通信断を想定した連絡手段も段階的に整備されています。</p> <p>イ 災害時に有用資格の取得・非常用備蓄品 普通救命講習修了者やサービス介助士等の有資格者の配置や、飲料・食料・簡易トイレ等の備蓄管理が計画的に実施されています。</p> <p>ウ 防災訓練の実施 全職員参加の防災訓練を実施して火災や地震を想定した消火・通報・避難誘導訓練等が行われています。 自動搬送式納骨施設での出火想定訓練や、他指定管理施設・周辺施設での訓練参加を通じて、実践的な対応力の向上が図られています。</p> <p>エ 事業継続計画（BCP）の検討・策定 納骨業務を優先とする BCP 基本方針が策定され、代替手段（紙台帳活用等）が具体的に整理されています。納骨機械停止時の暫定運用や外部案内手順が整理され、事業継続の実効性が維持されています。</p>
評価委員会による評価	
<p>3.4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時等の危機管理対策については、発災に備えた資格取得の推進や危険管理マニュアルの整備に取り組んでいる点は評価できる。一方で、普通救命講習修了者やサービス介助士の資格は、取得しただけでは実務において十分に即応力を発揮できるものではないため、習得した技術や知識を継続的に復習し、実践力の維持・向上を図る取組が重要である。 ・防災訓練については、発災状況に変化を持たせるなど、毎年工夫を凝らして実施している点は興味深く、前向きな姿勢として評価できる。 ・事業継続計画(BCP)については、策定されている点は評価できるものの、策定から一定期間が経過している。計画の有効性を確保するためには、定期的な修正・見直しを行うことが重要である。 	

(3) 個人情報の保護・管理、情報公開

ア 個人情報の保護・管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

・個人情報の取り扱いに十分に留意し、漏えい、滅失及びき損の防止、その他個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じる。

【確認事項】

- ・個人情報の保護管理に関するマニュアル等を整備するなどして管理体制が確立されていることを確認する。
- ・個人情報を含む書類やデータが適切に保管、管理されていることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・入社時に機密保持を誓約する誓約書を取得し、退職後も機密保持義務が継続することを明確にしております。
- ・ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）及びJISQ15001（個人情報保護マネジメントシステム）に準拠した個人情報保護マニュアルを整備し、適切に運用しております。
- ・情報資産は情報資産台帳により把握し、情報レベル及び個人情報の有無に応じてラベルを貼付することで、利用方法及び廃棄方法が一目で分かるよう可視化しております。情報資産の追加等に応じて台帳を更新し、年度末に改めて点検を実施しております。
- ・事務所内にはセコム社の「フォギープロテクションシステム」を導入し、不審侵入時の抑止を含めた防犯対策を講じております。
- ・年1回、情報セキュリティの内部監査を実施し、マネジメントシステムが適切に運用されていることを確認しております。
- ・毎年の休館日に、全職員を対象とした個人情報保護管理教育を実施し、理解度の効果測定を行っております。
- ・ホームページにはHTTPS（暗号化通信）を導入し、なりすまし及び盗聴防止等のセキュリティ強化を図っております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・銘板の注文書及び請求書等の郵便物を発送する際は、チェックリストを用いたトリプルチェックを実施し、誤送付の防止を徹底しております。
- ・電子メール送信時のセキュリティ強化として、送信先を自動でBCCとする仕組みを導入し、意図せず送信先を公開してしまうリスクの低減を図っております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・個人情報を取り扱う主要業務（銘板、粉骨、郵送、メール送信等）を対象に、年1回の教育に加え、注意事項の再周知及びミス事例の共有等を定期的実施し、再発防止と定着を図ってまいります。
- ・誤送付及び誤送信等の事故を未然に防止するため、チェックリストの見直し及び運用点検を継続的に実施し、点検結果を踏まえた改善を実施いたします。

イ 情報公開に関する対応

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

管理業務において作成や取得した文書等の情報は、「横浜市情報公開に関する標準規程」に準拠して「情報公開規程」を作成し、これに基づき適切な対応を行う。

【確認事項】

- ・指定管理者の情報公開に関する「情報公開規程」が作成されていることを確認する。
- ・情報公開請求があった場合に「情報公開規程」に基づいて適切に情報公開が行われていることを確認する。情報公開請求がない場合は、請求があった際の対応手順等が作成されていることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・横浜市の「指定管理者の情報の公開に関する標準規定」に則り、当施設の情報公開規程を策定し、規程に基づく対応体制を整備しております。
- ・情報公開請求があった場合に備え、開示申出書を整備するとともに、請求受付から回答までの対応手順を明確にし、速やかに対応できる体制を整えております。
- ・これまで当施設に対する利用者様からの情報公開請求はございませんが、警察から防犯カメラデータの提供依頼があった際には、横浜市に相談の上、警察に開示申出書を提出いただき、情報公開規程に基づき、必要最小限の範囲で適切にデータを提供しております。
- ・個人情報に関する問合せに対しては、問合せ者が当施設の利用者本人であることを確認のうえ、横浜市に届け出られている情報に限り提供する運用を行っております。これにより、情報公開と個人情報保護の両立を図っております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・他施設で作成した規程に合わせ、令和7年度に情報公開規程の内容を見直し、改訂を行っております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・情報公開請求等があった場合に備え、引き続き情報資産管理及び公平公正な管理運営を徹底してまいります。
- ・現在収集・保有している情報を精査し、業務上必要な情報を明確にしたうえで、不要な情報の保有を抑制するなど、保有情報の簡素化を進めてまいります。これにより、情報管理リスクの低減と、より適正な情報公開体制の構築を目指してまいります。

1-(3) 個人情報の保護・管理、情報公開 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PCの情報は毎日外付けハードディスクに自動バックアップを行い、滅失及びき損の防止対策を講じております。 ・鍵の紛失防止のため、鍵管理台帳を作成するとともに、鍵貸与に係る誓約書を取得しております。鍵はキーボックスで管理し、業務で一時的に持ち出す場合や、点検等のために業者へ貸与する場合には、持出簿に氏名及び連絡先を記入いただき、所在を明らかにしております。 ・個人情報保護法の改正内容（3年ごとの変更点）につきましても職員研修で学び、法令及び横浜市の考え方を踏まえ、情報の性質等に応じて適切な管理を徹底しております。 	<p>【総評】</p> <p>業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 個人情報の保護・管理</p> <p>個人情報保護マニュアルの整備や管理責任者の明確化により、適正な管理体制が構築されています。</p> <p>研修を通じた意識向上にも取り組んでおり、情報漏えい防止策が総合的に講じられています。</p> <p>イ 情報公開に関する対応</p> <p>市の標準規程に基づく情報公開規程を整備し、情報公開請求があった場合に備えた体制を構築しています。実際に警察照会等への適切な開示手続きに対応しています。</p>
評価委員会による評価	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護管理については、漏えい防止に向けて多方面から細やかな配慮がなされており、適切に運用されている点は評価できる。 ・納骨堂の利用者情報は、市の墓園管理システムによりデータ管理されているものの、書類などの管理方法については市の統一的な方式によって、より安全性の高い管理方法を検討する余地がある。 ・ホームページのセキュリティ対策については、評価実施にあたり、現状の説明がやや抽象的であったため、今後は具体的な取組内容等について、より詳細な説明を期待したい。 	

2 施設の運営

(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組

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】

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。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

- ・納骨申請等の各種受付手続きにおきましては、受付対応者・システム入力者・責任者によるトリプルチェック体制のもと、申請書類の内容確認及び墓地管理システムへの入力を行っております。
- ・納骨日の予約・調整管理等につきましては、特定の職員に依存しない運用とするため、業務マニュアル及び業務フローを作成し、全職員が対応できる体制としております。併せて、マニュアル等は適宜見直し、改訂を行っております。
- ・使用許可証用紙(公印文書)は施錠可能なキャビネットにて保管し、使用の都度、使用枚数を記録して在庫管理を徹底しております。印字ミス等が生じた場合は廃棄せず、横浜市へ報告の上、引き渡す運用としております。
- ・各種受付手続きに付随する手数料収納業務につきましては、手数料受付簿を作成し、チェックリストを用いたダブルチェックにより管理を徹底しております。併せて、月次の収納状況は定例会にて報告しております。

【提案内容以上に実施した業務】

- 4
- ・納骨及び多目的室の予約受付は、利用月の2か月前の1日からとしているため、毎月1日の開館時は電話及び来館による申込みが集中する傾向がございます。このため、複数名で並行して受付対応を行うとともに、予約管理に用いるカレンダーファイルを1冊に統一することで、予約の重複(ダブルブッキング)を防止しております。
 - ・納骨受付や多目的室利用、銘板注文受付等は予約制としておりますが、予約枠に空きがある場合には、早めに来館された方の受付を前倒しで開始するなど、状況に応じて柔軟に対応し、利用者の待ち時間の縮減に努めております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・申請書類の記載漏れ及び添付漏れの防止を目的として、利用者向けの「提出前チェックシート」を整備し、窓口配布及びホームページでの周知を行うことで、受付の円滑化及び誤りの未然防止を図ります。
- ・毎月1日の予約受付集中への対応として、必要書類、予約開始日、受付方法等の事前周知を強化し、問合せの分散及び受付の効率化を図る取組を実施いたします。
- ・納骨及び多目的室等の各種予約につきまして、電話・来館による申込みに加え、インターネット上での申込み(仮予約)及び事前情報入力が可能となる仕組み(予約管理のDX化)の導入を検討したいと考えております。

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】

- ・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。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・利用者からの相談及び苦情の受付並びに利用案内につきましては、心情に配慮し、丁寧に対応しております。職員間の情報共有は専用ノートを用いて回覧し、対応の継続性を確保しております。
- ・ホームページに問い合わせフォームを設け、意見及び問い合わせを受け付けております。回答につきましては迅速に対応しており、令和6年度はホームページ経由で97件の問い合わせがございました。
- ・各種イベントの開催案内等の配布資料は正面玄関のラックに配架し、自由にお持ちいただけるようにしております。併せて、交流掲示板を活用し、地域活動支援センターの案内や多目的室で開催する講座等の情報を掲示しております。
- ・リーフレットは英語版を用意しており、ホームページにつきましても英語・韓国語・中国語の翻訳サービスを活用して情報提供を行っております。
- ・入口ホールにタッチパネル式デジタルサイネージを設置し、送迎バス運行の案内、各種手続及びサービス内容等を分かりやすく提供しております。職員の説明時にも活用し、写真等を大画面で提示することで理解促進を図っております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・利用者意見の収集強化のため、待合ホールの意見箱に加え、合葬式慰霊スペースにも回収ボックスを設置し、意見収集を行っております。
- ・情報発信手段の拡充として、SNS（Facebook、Instagram）の公式アカウントを開設し、運用を開始しております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・SNSにつきましては、休館日、イベント案内、混雑の見通し等の情報を計画的に発信し、利用者の利便性向上につながる運用を実施いたします。
- ・新規利用者募集時期における見学対応につきましては、可能な限り丁寧な案内時間を確保し、利用者の理解促進及び安心感の醸成を図ることで、利用者サービスの向上に努めてまいります。

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)】

- ・常に礼節を持って、利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)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

- ・自動搬送式納骨施設の参拝におきまして、参拝カードをお持ちでない方又はお忘れの方には、使用権利者又は故人名により使用状況の確認を行った上で、適切に案内しております。案内の可否判断にあたっては、案内不可リストを参照し、職員2名以上で確認することで誤りを防止しております。
- ・参拝ブースに設置する供花は生花を使用し、週1回程度を目安に交換しております。また、開館前に状態確認を行い、劣化が認められる場合は適宜交換しております。
- ・お線香の着火用ライターは貸出しを行っており、利用者の状況に配慮し、複数形状のものを用意しております。
- ・職員は毎年、接客研修及びグリーンケア講習を受講し、利用者が安心して利用できる接客に努めております。研修は事務職員に加え清掃担当職員も対象としております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・合葬式納骨施設の献花台奥に、平置きタイプのアレンジメント供花を置きやすいよう、ガラス製テーブルを設置いたしました。
- ・ライターが使用しにくい方のため、着火が容易にできるライターやロウソク及びマッチを献花台に用意いたしました。
- ・納骨時に分骨を希望される利用者のニーズを踏まえ、手元供養用の分骨骨壺の販売を開始いたしました。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・利便性向上のため、令和8年度より納骨堂窓口において管理料の納付を可能とする運用へ変更いたします。
- ・納骨当日の手順が分からず戸惑われる方がいらっしゃる状況を踏まえ、納骨当日の流れをデジタルサイネージ及びホームページに掲載することを検討いたします。

4

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)】

・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)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・利用者の多くが高齢であることを踏まえ、職員はサービス介助士資格を取得し、適切な介助技術の習得に努めております。
- ・車いす(2台)、筆談具、老眼鏡、雨傘、毛布等を無料で貸し出しており、乳児連れの方からの要望がある場合はお湯の提供も行っております。
- ・パソコン操作に不慣れな方にも配慮し、デジタルサイネージを活用して、ホームページ掲載情報を館内で閲覧できる環境を整備しております。
- ・外国人居住者への配慮として、多言語対応のホームページ運用及び英語版リーフレットの作成等を実施しております。
- ・待ち時間を快適にお過ごしいただけるよう、無料Wi-Fi サービスを提供しております。
- ・隣接する日野公園墓地管理事務所にラックを設置いただき、月1回程度、自主事業イベントのチラシを持参し周知を行っております。
- ・植栽への親しみを深めていただくため、QRコード付き樹名板を設置し、読み取りにより植物説明を閲覧できるようにしております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・日野公園墓地利用者が当施設を待ち合わせ等で利用される場合に備え、墓所までの経路が分かる日野公園墓地案内マップを用意しております。
- ・アンケート意見を踏まえ、更衣室に靴ベラを新たに設置いたしました。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・サービス介助士資格取得者につままして、取得者数の増加を図り、より安心して利用できる運営体制の強化を行ってまいります(現在2名)。

2-(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日は業務基準書(月1回)に基づき設定するところ、当施設では年1回としており、年末年始におきましても通常どおり参拝が可能な運用としております。 ・休館日研修におきまして「合理的配慮の基礎知識」を学び、障害者差別解消法の趣旨を踏まえた対応を理解した上で、利用者サービス向上に活用しております。 ・令和6年度は責任者が他指定管理施設(メモリアルグリーン)を訪問し、管理運営方法の差異及び優良事例等を把握した上で、当施設運営の改善検討に活用しております。 ・自動搬送式納骨施設の厨子には重量制限があるため、納骨前の計量を丁寧に実施し、超過が認められる場合は骨壺から袋への移し替え等の選択肢を案内するなど、公平性に配慮した運用を行っております。 ・アンケートでは相反する意見(例:説明速度、BGM等)が寄せられる場合があるため、研修及び日常対応を通じて観察と工夫を重ね、状況に応じた接遇が行えるよう努めております。 	<p>【総評】</p> <p>業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>車いすなど無料貸出しや多言語案内など誰もが利用しやすい環境づくりへの配慮や、隣接する墓園利用者への案内や情報提供も行われており、管理施設にとどまらない施設運営の取組は評価できます。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 申請書等の受付、内容確認等の業務</p> <p>納骨申請書等の受付業務は、受付、内容確認、システム入力、墓地台帳管理までの手順が業務マニュアルで標準化されて、複数チェックにより正確に実施する体制が整備されています。</p> <p>今後も正確性の維持と更なる事務効率化に努めることを期待します。</p> <p>イ 相談受付、情報提供</p> <p>相談や苦情について、記録、共有の仕組みが整えられており組織的な対応が行われています。</p> <p>デジタルサイネージ、掲示、パンフレット配架など多様な情報提供手段を活用して分かりやすい案内が実施されています。</p> <p>ウ 管理の質・利用者サービス向上の取組(施設利用者向け)</p> <p>利用者の心情に配慮した納骨対応を行うため、グリーンケア研修を継続的に実施し、職員の理解と対応力向上に努めています。参拝カード不所持者へのカード貸与や供花の定期的な交換など参拝環境の維持に向けた取組が行われています。</p> <p>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)</p> <p>車いすや筆談具等の貸出、無料Wi-Fi、多言語案内など誰もが利用しやすい環境づくりへの配慮が図られています。隣接墓園利用者への案内や情報提供も行われており、施設単体にとどまらない利用者視点の運営が進められています。</p>
評価委員会による評価	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等での情報発信については、既存利用者向けの情報は十分に掲載されている一方で、これから利用を検討している人に向けた情報発信は十分ではないよう状況が見受けられるため、利用促進の観点からも、より積極的な情報発信に取り組むことが求められる。 ・ホームページでの利用者等からの問い合わせにおいては、「原則〇日以内に回答します」など回答目安を明記することや、回答に時間を要する場合は質問者に対し「回答時間を要するため、〇日頃にご連絡します」などのメール連絡を行うなど、利用者の安心感につながる工夫の導入を期待したい。 ・利用者向けのサービス向上の取組について、車いすや筆記具等の貸出、無料Wi-Fiなどサービスの提供により、利用者への配慮が行き届いている点が評価できる。 	

(2) 市民協働の取組等

ア 市民協働の取組	
<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】 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。</p> <p>【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)</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域交流の取組として、植栽ボランティアによる「花植活動」を実施しており、市民が訪れやすい親しみのある施設づくりを協働で進めております。登録者は小中高校生から高齢者まで16名であり、活動日以外にも水やり及び除草等のために来館されております。 ・多目的室で実施する講座につきましては、上中里地区センターや港南区区民活動支援センター、栄区区民活動支援センター等から講師紹介を受け、講座情報を掲示・配布して周知しております。募集のお知らせはホームページや館内掲示板、外壁、日野公園墓地事務所のラックで掲示・配布しています。昨年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。 ・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」から借用した写真作品をロビー壁面に展示し、来館者が楽しめる空間づくりを行っております。展示は概ね3か月ごとに入替えを行っております。 ・地域イベント(例：公園イベント等)に参加し、子ども向け工作教室等を実施することで、地域の一員として交流を行っております。 ・お盆・お彼岸の来館者が多い時期には、館内ロビーにおいて港南区の障がい者福祉作業所による小物や軽食の販売イベントを行っております。 <p>※参加団体</p> <ul style="list-style-type: none"> かるがもの家(特定非営利活動法人 こころの健康を考えるかるがも会) いなほ(一般社団法人みのりの里 地域活動支援センター) ワークアップ港南(NPO法人 中途障害者地域活動支援センター) <ul style="list-style-type: none"> ・受付に「盲導犬育成募金箱」を設置しており、お客様からの募金を年1回入金しています。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従前参加していたプレイパークにプラスして、新たに洋光台自治会のプレイパークに参加しております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者福祉作業所の販売イベントは、団体からのご要望があれば、お盆・お彼岸以外の期間にも実施できるよう調整したいと考えています。

2-(2) 市民協働の取組等 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)		事務局による講評
4.0	<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の施設として受け入れていただけるよう、各種団体との交流を継続し、地域に開かれた取組を実施しております。障がい者福祉作業所による販売イベントにつきましても、完売が生じるなど好評を得ております。 ・植栽ボランティアの登録者数は、家族間の紹介等により今期5名増加しており、活動の定着が図られております。 ・日野連合町内会等とも、イベントチラシの配布等を通じて相互に連携し、地域との関係強化を図っております。 	<p>【総 評】</p> <p>業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>植栽ボランティアや講座・展示など地域との協働を継続的に実施し、地域との関係構築に積極的に取り組んでいます。</p> <p>ア 市民協働の取組</p> <p>植栽ボランティアによる花植活動や、市民向け講座、写真展示など、地域団体と連携した取組が継続的に実施されています。</p> <p>参加者の年齢層も幅広く、活動日以外の自主的な来館が見られるなど、地域に根差した運営をしていることは評価できます。</p> <p>また、障がい者福祉作業所によるパン販売や募金箱設置など福祉的視点での地域との関わりも評価できます。</p>
評価委員会による評価		
4.0	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺地域に密着し、積極的に市民協働に取り組んでいる点は高く評価できる。 ・洋光台駅前公園におけるプレイパークのイベントでは、工作教室などが好評であり、地域の子どもたちが多数参加する取組となっている。こうした地域連携の推進は高く評価できる。 ・公道に面した施設外周の花壇は、通行する地域住民が草花を楽しむスポットとなっており、周辺環境への貢献が評価できる。また、近隣商店とも良好な関係を築いており、地域との関係構築に積極的に取り組んでいる点も評価できる。 ・一方で、納骨堂の管理者として実施するイベントとしては、活動範囲が広がり過ぎる可能性もあるため、今後は納骨堂としての施設の特色を生かした「ここでしかできない」テーマや内容を工夫した講座やイベントの実施を期待したい。 	

(3) 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「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。

ア 送迎サービスの実施	
<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】 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。</p> <p>【実施状況】</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 実施している(毎年3、7、8、9月)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施予定(○年○月頃)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していない</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場を閉鎖するお彼岸期間の土日祝日におきまして、来館の利便性確保のため、無料送迎バス（28人乗り）を上大岡駅から運行しております。併せて、お盆期間の土日祝日にも同様に運行しております。 ・ 予約は来館又は電話により受け付けており、空きがある場合は当日利用も可能としております。また、運行時間帯に来館された方へは、適宜、送迎バス運行の案内を行っております。 ・ 時刻表はホームページ、デジタルサイネージ及び館内事務所で周知しております。 ・ 令和7年9月の運行実績は3日間で延べ247名の利用があり、令和6年度同時期（延べ213名）と比較して利用が増加しております。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バス到着時間帯は一時的に館内が混雑するため、参拝ブースの状況確認及び順番待ち対応、貸出用香炉の迅速な提供等が行えるよう職員が待機し、円滑な受入れを行っております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 燃料費高騰等の状況を踏まえ、運行ルート及び周知方法等を適宜検証しつつ、利用者の利便性確保の観点から送迎サービスを継続いたします。

イ 銘板販売等

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・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。

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

- ・自動搬送式納骨施設の利用者にとって墓石に相当する銘板につきまして、専門担当職員を配置し、デザイン及び材質をセミオーダーで受注しております。令和6年度の受注数は425件であり、花・動物の図柄や自作イラスト等、多様な要望に対応しております。
- ・受付時は要望を丁寧に聴取し、必要に応じて原稿修正等も行うことで、完成後の満足度向上に努めております。追加彫刻にも対応しており、家紋誤り防止のため家紋図鑑を用意しております。
- ・銘板見本は館内に展示するとともに、参拝ブースにも設置見本を掲示し、使用イメージが持てるようにしております。
- ・受注から設置までの手順（打合せ、デザイン作成、校正送付、入金確認、協力会社への製作依頼、納品検査、厨子への設置確認、設置報告書送付）を標準化し、確実な運用を行っております。

(注文の流れ)

- ①予約日に担当者とお客様とで打合せ。所定の用紙を使用して、注文を受けます。
家紋の刻印をご希望の方には、写真などの資料をお持ちいただきます。
- ②打合せの内容を元に、デザイン画を作成します。
- ③完成したデザイン画をお客様に郵送します。請求書も合わせて送付し、デザインの修正が無ければ振込みを依頼します。
- ④入金が確認でき次第、銘板の製作を協力会社に依頼します。納品まではお申し込みから1か月半～2か月程度かかります。
- ⑤納品された銘板の検査を行います。また、自動搬送式の厨子に設置し、撮影を行います。
- ⑥「銘板設置報告書」をお客様へ郵送し、来館の際にご確認いただくよう勧めます。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・銘板設置を希望されない利用者のうち申出があった方には仮銘板を用意し、納骨時に貸出しを行っております。
- ・郵送対応は複数回発生するため、宛先及び内容物の確認につきましてトリプルチェックを実施し、特に使用者と注文者が異なる別送付の場合は送付先の確認を徹底しております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・誤送付防止の更なる強化として、発送工程における確認手順（チェックリスト内容、確認ポイント）の見直し及び周知を継続的に実施いたします。

4

ウ 粉骨サービス	
<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】 樹木型合葬式施設において、ご遺骨を粉状にしたものを専用の袋に入れ、納骨するため、希望者を対象に粉骨サービスを実施する。</p>	
<p>【実施状況】</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 実施している(随時)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施予定(○年○月頃)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していない</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合葬式納骨施設では粉状にした遺骨を専用袋に入れて収蔵するため、希望者を対象に粉骨サービスを有料で実施しております。令和6年度の受注数は827件であります。 ・粉骨は時間をかけてパウダー状に加工し、品質の均一化に努めております。 ・遺骨に湿気がある場合はパウダー化が困難となるため、必要に応じて専用乾燥機を用いて乾燥を行い、適切な状態で加工しております。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・粉骨が必須ではない自動搬送式納骨施設の利用者であっても、体積を減らしたい等の要望がある場合は粉骨サービスの利用を受け付けております。 ・改葬により長期収蔵されていた遺骨について、骨壺内への水・土の侵入等が認められる場合は、使用者と相談の上、要望があれば洗骨及び乾燥等を行い、良好な状態で収蔵できるよう提案しております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加工工程及び衛生面の管理強化のため、作業手順及び確認項目(チェックリスト)の継続的な見直しを行い、品質管理の向上を図ってまいります。

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)】**

- ・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。

【実施状況】

- 実施している(随時)**
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

3

【具体的な取組状況】

- ・2部屋ある多目的室は事前予約制で貸し出しを行っています。利用料は無料で、利用日の2か月前からご予約を受け付けております。
- ・館内では火気の使用が禁止されているため、多目的室で法要をされる方には「電気式のロウソク」と「電気式のお線香」の貸し出しを実施しています。その他、写真立てや花瓶、給湯ポットの貸し出しを行っています。
- ・多目的室では飲食が可能です。館内ラックにはケータリングサービスのパンフレットを配置し、ご利用を仲介しています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・「貸出備品や供花の配置方法が分かりにくい」との意見を踏まえ、備品類の設置見本図を作成し、多目的室に掲示いたします。
- ・館内での火気(線香)の使用ができないことについては利用予約時の説明や掲示で周知をしておりますが、アンケートなどを通して多数のご意見・ご要望が寄せられています。多くのご遺骨を預かっている施設として火災予防にご協力いただきたい旨を、引き続きお伝えしていきたいと思っております。

オ 自主事業の更なる充実(市民向けイベント等の開催)

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

・「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。

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

・市民ニーズに対応し、多目的室を使用して、納骨堂の利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ております。エンディングノートや相続・遺言について学ぶ「終活セミナー」や「フラワーアレンジメント教室」、「スマホ教室」、「革工芸教室」、「東洋医学講座」など多種多様な講座を開催することにより、当施設に訪れる機会を創出しております。令和6年度は年32回、延べ238名の方が参加されました。

・現在10講座10名の講師登録があり、毎月平均3講座程度を開催しております。

(イベントが開催されるまでの流れ)

- ①講師に日程を打診。テーマや参加人数、材料費、持ち物などについて相談します。
- ②講師からイメージ写真を頂戴し、チラシを作成します。チラシの内容は事前に講師に確認していただきます。
- ③作成したチラシを掲示・配布・ホームページで公開し、参加者を募ります。
- ④参加申し込みは来館及びお電話で受け付けます。
- ⑤申込者多数の場合は申込期間締切後に、当選者のみご連絡します。

4

【提案内容以上に実施した業務】

・計画より多くの講座を実施し、令和6年度は年32回、延べ238名の方が参加され、現在10講座10名の講師登録があり、毎月平均3講座程度を開催しております。

・「鎌倉彫講座」と「革工芸教室」は、交流のある上中里地区センターから講師を紹介いただき、2期目となってから新たに始めました。また「漢方養生講座」は、当納骨堂のイベントに参加された中に資格を持った方がいらっしゃったことから、ご縁があり開催に結び付きました。これも第2期目となってから新たに始まった講座になります。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

・人気講座は応募者が募集数を上回り抽選となる場合があるため、年間の開催数及び講座構成を見直し、より多くの方が参加できる機会を確保いたします。

・地域連携を通じて講師及び講座テーマの拡充を進め、講座内容の多様化により、継続的な来館動機の創出につなげてまいります。

2-(3) 自主事業の実施 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に冷蔵庫を設置し、供花の販売を実施しております。主に550円及び1,100円の花束を取り扱っているほか、カップ型アレンジメント及び平置き型のアレンジメント等も常時販売しております。 ・中庭では秋から冬にかけて、わらぼっち(藁で作った工作物)を設置するなど、季節感のある空間演出を行っております。また、松の木につきましては、冬季に害虫駆除及び景観向上を目的として、こも巻きを実施しております。 ・毎年6月2日(開港記念日)には、利用者及び地域の方への感謝を込めて、100本のバラの配布を行っております。 ・時期に応じて、構成企業である横浜植木が制作したユリのカタログ複製原画の展示等も実施し、来館者に楽しんでいただける取組を行っております。 	<p>【総評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>利用者の利便性向上に寄与する様々なサービスを自主的かつ継続的に取り組んでおり、施設の利用環境の向上に寄与しています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 送迎サービスの実施 繁忙期の無料送迎は駐車場利用に制限がある中で、利用者のアクセス確保に有効な取組となっています。満席時の乗車チケット配布など利用実績が増加しており利用者の利便性向上が進んでいます。</p> <p>イ 銘板販売等 銘板専門担当者を配置し、セミオーダーによる利用者の要望に応じたサービス提供が行われています。見本の提示や家紋確認など、事前確認を徹底することでトラブル防止に配慮されています。</p> <p>新たにコンビニ支払いを導入し、利用者の利便性向上に向けて工夫したことも評価できます。</p> <p>ウ 粉骨サービス 合葬式納骨施設の特徴を踏まえた粉骨サービスが実施されています。ご遺族の同意手続きから加工、引渡しまでの手続きが整理されています。</p> <p>加工工程では乾燥機を用いて水分を除去するなど、品質の均一化に配慮して衛生面と利用者ニーズの両立を図った運用が行われています。</p> <p>エ 法事関連物品の貸出 多目的ホールや火を使わないロウソク等の法事関連物品の貸出により、安全性と利用者ニーズの両立が図られています。</p> <p>オ 自主事業の更なる充実 フラワーアレンジメント教室、終活など多様な市民向けイベントを参加費無料で開催し、施設の魅力向上に向けた自主的な取組が進められています。</p> <p>納骨施設の用途に留まらず葬送や生前整理など多死社会の課題に沿った重要な取組となっていることは、高く評価できます。</p>
評価委員会による評価	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者による積極的な提案に基づき、利用者の利便性向上につながる多様なサービスを自主的かつ継続的に提供しており、施設の利用環境向上に寄与している点は評価できる。 ・送迎サービスについては、高齢者の利用が多いと考えられ、市管理の隣接する日野公園墓地との共通課題でもあることから、市と連携しながら、今後の運用方法を引き続き検討していく必要がある。 ・粉骨サービスについては、同一施設内で一連の手続きで納骨まで実施できる仕組みとなっており、利用者にとっての大きな利便性を提供している点は評価できる。 	

(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施

ア 利用者モニタリングの実施	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【確認事項】</p> <p>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。</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公の施設の管理運営は、地域の皆様及び利用者とともに進んでいくものであることを踏まえ、日頃のご要望及びご指摘を重要なものとして受け止め、改善に反映するよう努めております。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との会話の中から改善項目を抽出・改善することで管理経営に役立てております。 ・利用者ニーズの把握を目的として、多目的室（法事）利用者を対象とした満足度調査を実施しております。アンケートでは、職員の接客対応及び施設的美観環境等について、お褒めの言葉を多数頂戴しております。 ・電話及び対面により、ご意見及びご質問を伺っております。合葬式納骨施設への納骨時の粉骨、館内で法要を行う場合の手続・方法、各種手続に関するご相談、見学要望、新規利用者募集に関するお問い合わせ等が多く寄せられており、回答と併せて真摯に対応しております。 ・ホームページにメールフォームを設け、ご意見及び問い合わせを受け付けております。回答につきましては迅速に対応しており、令和6年度はホームページ経由で97件の問い合わせがございました。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱は待合ホールに設置してありましたが、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、新たに合葬式慰霊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。施設内の美化や利用しやすさについて、お褒めの言葉を多く頂戴しました。いただ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います。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象（多目的室利用者、送迎バス利用者、参拝利用者等）ごとに把握すべき事項を整理したうえで、定期的なモニタリングを継続いたします。 ・モニタリング結果につきましては、対応方針及び改善状況を整理し、館内掲示及び定例会報告等を通じて、利用者及び横浜市へ分かりやすくフィードバックする運用を継続いたします。

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】

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。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・利用者アンケートにつきましては、回収した翌年度に集計を行っております。令和6年度は年間264件を回収しております。
- ・回収したアンケートは項目ごとに満足度を分析し、お褒めの言葉及びご意見・ご要望につきまして一覧表を作成し、館内掲示を行っております。
- ・分析結果につきましては、定例会において横浜市へ報告し、共有しております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・アンケートのご意見を分析し、運営側とは異なる視点からの気づきとして改善に反映しております。令和6年度は、レースカーテンの買換え、自動販売機の設置場所表示の改善（強調）、館内BGMの変更、自動搬送式納骨施設の参拝ブース番号の塗り替えを実施しております。
- ・アンケート結果のホームページへの掲載を開始し、利用者への情報提供の充実を図っております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・分析結果及び改善事項につきましては、引き続き、課題整理及び改善の進捗管理を行う運用を実施いたします。

2-(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートは、法事利用者及び送迎バス利用者へ回答を依頼しているほか、館内2か所に提出ボックスを設置し、いつでも提出できる運用としております。 令和6年度のアンケート(264件)では、以下の割合の方が「普通～満足」と評価されております。(264件) ①清潔さについて： 99.7% ②職員の対応の良さについて： 99.6% ③設備・多目的室の使いやすさについて： 97.1% ④全体的な印象について： 100% <p>ご回答いただいた皆様へ感謝を申し上げますとともに、いただいたご意見を踏まえ、より良い施設運営につなげてまいります。</p>	<p>【総評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 利用者モニタリングの実施 意見箱の設置や利用者アンケートを通じて利用者の声を継続的に収集し、市との情報共有を行いながら、具体的なサービス改善運営に活かしています。 集計結果は、改善状況を含めて掲示して公表しており、説明責任と、利用者の参加意識向上が図られています。</p> <p>イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施 利用者モニタリング結果を運営委員会で共有し、改善点の把握と次年度への反映が図られており、適切な運営改善の姿勢が認められます。今後も継続的な自己評価の実施と未達成事項の次期計画に反映して改善を進めていく必要があります。</p>
評価委員会による評価	
<p>3.8</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者モニタリングやアンケート調査については、利用者の声を継続的に収集し、市と情報共有を図りながら、具体的なサービス改善に活かしている点は評価できる。 利用者アンケートの実施にあたっては、回収ボックスの設置個所数を増やすなど、積極的に市民の声を運営に取り入れようとする姿勢が評価できる。 利用者モニタリングやアンケート調査の結果は、利用者の満足度が高く、これまでの取組の成果が見られる。更なるサービスの質の維持・向上のためには、継続的な利用者モニタリング等を実施し、その結果や改善内容を適切に公開していくことが重要である。 	

(5) 環境対策や横浜市制への協力

ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】 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。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「環境マネジメントシステム」ISO14001に基づいた帳票類を活用し、水道電気ガスの使用状況や古紙のリサイクル状況、廃棄物量を測定しています。 ・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として、販売している供花はセロファン等の包み紙を使用せず、プラスチック使用量の低減に取り組んでおります。 ・温暖化対策として、園地作業用のブロアー及び芝刈機は、エンジン式ではなく電気式を使用し、環境負荷の低減に取り組んでおります。 ・横浜3R夢プランへの協力として、利用者に対し、横浜市が取り組む「ごみの持ち帰り」への理解及び協力依頼を徹底しております。 ・横浜市中企業振興基本条例及び横浜市中期4か年計画の趣旨を踏まえ、市内中小企業への優先発注に努めております。また、市内中小企業への発注状況につきましては、年度ごとに横浜市へ報告しております。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合葬式納骨施設で利用される線香につきまして、施設で販売する製品を、煙が少なく人体に配慮した備長炭の製品へ変更し、利用環境の向上を図っております。 ・グリーン購入法の趣旨を踏まえ、環境配慮型製品の優先購入に向け、制度概要及び必要性等に関する研修を実施しております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラカップ入りの供花につきまして、紙製カップへの変更を検討し、プラスチック使用量の更なる低減を図ってまいります。

2-(5) 環境対策や本市の区局運営方針等への協力 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市中期4か年計画で掲げる「共にめざす都市像」の実現に向け、子育て支援及び多文化共生等、SDGsの視点を踏まえた取組を進めております。 ・生物多様性の取組として、植栽管理における薬剤散布を可能な限り抑制し、益虫(カマキリ等)の定着及び土壌菌の働きを促す肥料(緑のリサイクルプラント製造の「はまっ子ユーキ」)を活用することで、環境に配慮した管理を行っております。 	<p>【総評】</p> <p>業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力</p> <p>ISO14001に基づく環境管理を行い、エネルギー使用量や廃棄物量の把握が実施されています。電動機器活用、包装削減、持ち帰り啓発など環境負荷低減の取組が行われており、市内中小企業を優先した発注にも配慮されています。</p> <p>今後も市政方針への理解を深め、環境対策や地域振興への協力を継続することが期待されます。</p>
評価委員会による評価	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境対策については、環境マネジメントシステムISO14001の基準を維持していくための取組自体が、継続的な環境配慮の姿勢として高く評価できる。 ・本市の区局運営方針等への協力については、横浜市中期4か年計画に基づき、子育て支援や多文化共生といった視点を取り入れた講座やイベントを実施しており評価できる。 ・植栽管理においては、薬剤散布を可能な限り抑制する取組や、土壌環境に配慮した肥料の使用を行っており、環境負荷の軽減に寄与する取組として評価できる。 	

3 施設の維持管理

(1) 樹木や草花等の植栽管理

ア 樹木や草花等の植栽管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・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)

【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な処理(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。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・シンボルツリーについて
合葬式納骨施設のハナミズキは樹形を整えつつ適宜剪定を行い、年に一度、樹木医による樹木診断を行っております。診断結果としては毎年樹周が1cmずつ増え順調に生育し、夏の渇水に弱い品種であるため、自動散水装置を設置し衰弱しないように管理を徹底しております。
- ・芝生管理について
年間の工程管理やスケジュール調整を行って、気温や時期に応じた刈込高さや施肥のタイミングを管理し、過度な刈込を防止し部分的な刈残しが無いように、均等で美しい芝生の管理を行っております。
- 不陸調整
部分的に発生する凹凸を修繕するため2月にサッチングを行い、目土を施しております。
- エアレーション(芝生の土壌に穴をあけること)
真夏の高音が続く時期を除き、定期的にエアレーションを施しております。特に、参拝者が歩く場所は踏圧により踏み固められているので、そのような場所には定期的にエアレーションを行っております。
- 除草剤散布
4月と11月の年2回に除草剤を芝地全体に散布し、散布後2週間程度は芝刈りを控え、薬剤の浸透を待ちます。除草剤はイネ科の雑草には効果が得られないため、イネ科の雑草は発生と同時に随時人力除草を行っております。
- サッチング処理(芝生の隙間の堆積物を除去すること)
2月と5月にはサッチング処理を行い、梅雨の雨が少ない場合は芝にダメージが起こる可能性があるため、5月のサッチングはあまり強く取りすぎないように管理しております。
- ・生垣、植え込みについて
 - 生垣として植栽されている黄金マサキやホソバヒイラギナンテン、タマヒサカキ等については梅雨時期までに一度刈込剪定を行い、美観を整えております。
 - 植え込みは年1～2回の剪定を行います。ヤマモミジやノムラモミジ、ヨコハマヒザクラ等の落葉樹は休眠期に強めの剪定を行い、常緑のタブは春先に剪定を行っております。

・新しく導入した植物について

○アルストロメリア

球根植物で、9～10月に開花します。紫陽花の植栽帯に植えこんでいるので、紫陽花の咲き終わりに開花して参拝者の目を楽しめる工夫を行っています。

○サルビアレウカンサ

宿根の短日植物で、10月末から12月にかけて咲き誇ります。

○フロックスオープニングアウト

宿根の草花で、夏の暑い時期から秋口まで、花がらをこまめに取り除くことによって長く咲きます。近年夏の暑さが続いています、昨今の猛暑に耐えられる強靱な品種を導入しています。

【提案内容以上に実施した業務】

・現地の状況及び気象条件等を踏まえ、維持管理水準書以上の頻度で植栽管理作業を実施しております（例：合葬式施設の芝生刈込につきまして、水準書の年7回以上に対し、年12回実施するなど、良好な状態の維持に努めております）。

・年間管理計画に加え、月ごとの工程管理を行うことで、管理水準の維持を図っております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

・中低木の適切な管理を行うため、定期的に本職の技能者を招き、技術研修を実施することで、剪定技能の向上に努めてまいります。

3-(1) 樹木や草花等の植栽管理 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に技術研修を実施することで、管理技術力の向上を図っております。花壇につきましては、ボランティアサポーターとの協働体制を重要な機能及び強みとして運営しております。 ・墓参期に多くの参拝者が来館される時期に花壇の花が開花するよう、開花調整及び適宜補植を行い、常に整えられた花壇管理を行っております。 ・管理に使用する機械は電動式へ移行しており、エンジン式と比較して近隣住民への騒音配慮及び低炭素化に努めております。 	<p>【総 評】</p> <p>業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>美観と安全性の向上が両立されています。利用者に親しまれる環境づくりを目指し、意欲的に取り組む姿勢がうかがえ、評価できます。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 樹木や草花等の植栽管理</p> <p>管理水準書に基づき、剪定、除草、施肥等の植栽管理が計画的に行われ、良好な植栽管理が行われています。</p> <p>樹木医による診断や自動散水装置の活用により、シンボルツリーの健全な生育管理が行われています。芝生管理は、不陸調整、エアレーション、施肥等を組み合わせ、水準書を上回る頻度で実施され、歩行性と景観が良好に維持されています。</p> <p>猛暑に耐えうる品種など季節折々の花々を導入して、現地状況を踏まえた計画的かつ専門的な植栽管理が継続されていることは評価できます。</p>
評価委員会による評価	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木や草花等の植栽管理については、美観と安全性の向上に努めており、利用者に親しまれる環境づくりを目指して意欲的に取り組む姿勢が高く評価できる。 ・芝生管理においては、刈込や不陸調整などを適切に実施することで景観の向上が確認され、常に施設を良好な状態に保っている点が評価できる。 ・花壇の草花等の管理については、ボランティアサポーターと協力して取り組んでおり、地域との協働が図られている点も高く評価できる。 <p>また、開花時期の調整を行うなど、季節や利用者ニーズに応じた工夫が見られる点も評価できる。</p>	

(2) 建物施設・設備機器の維持管理

ア 建物施設、設備機器の維持管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・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)

【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。

指定管理者

評価	具体的な取組状況
3	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備点検におきましては、「状態監視保全」を念頭に置いた日常点検を実施し、設備の異音・異臭等の不具合箇所の早期発見及び是正を図っております。 ・定期点検は専門技術者を派遣し、仕様書及び法定点検回数を遵守して実施しております。 ・安全確保の観点から、維持管理水準書に基づき、消火器、機械警備、非常用照明、電気設備、エアコン等の定期点検を実施しております。 ・駐車場管理につきましては、仕様書に則り、利用時間9時～17時、料金30分100円で運営しており、減免基準に該当する場合は半額となる減免処理を行っております。売上は毎日閉館後に集計し、記録を行っております。 ・簡易な修繕につきましては、職員自身又は清光社技術管理部により対応し、コストの抑制を図っております。令和6年度はロビー除湿器の排水詰まり除去及び多目的室前排煙窓の動作不良修繕を、費用を掛けずに実施しております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検及び修繕の記録につきまして、履歴の整理及び振り返りを定例的にを行い、異常傾向の早期把握及び計画修繕への反映を行う運用を強化いたします。

イ 日常巡視・日常清掃による維持管理

【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」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)

【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。

指定管理者

評
価

具体的な取組状況

3

【具体的な取組状況】

- ・ 日常清掃は毎日専属の職員が実施しております。開館前は事務職員も駐車場、ロータリー、正門の掃き掃除を実施し、静謐な空間づくりに努めております。
- ・ 定期清掃につきましては、「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、コスト低減を図っております。床面清掃には洗剤を使用せずアルカリイオン水を使用し、安全面及び環境面に配慮しております。床面及び窓ガラス清掃は年間6回（偶数月）、カーペット清掃は年間4回実施しております。
- ・ 合葬式納骨施設の献花台では線香使用によりススが壁面に付着しやすいため、定期的に高圧洗浄を実施し、美観を保っております。
- ・ 当施設の納骨室は地下にあり結露が発生しやすいため、サーキュレーター（送風機）を設置し、空気の流れを作ることで対策を行っております。
- ・ 合葬式納骨施設の献花台は、毎朝開館前にスポンジによる水洗い清掃を実施しており、所長又は副所長が実施しております。線香台は燃え残りを廃棄したうえで、金タワシを使用して灰を落とし、流水で洗浄しております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・ 自動搬送式納骨施設の参拝ブースにおきまして、電気式香炉の抹香が散らばる場合があるため、参拝ブースの確認及び清掃を行うための巡視ルールを定め、定期的な確認及び清掃を実施できる体制を構築いたします。

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

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・墓参利用者の墓参に支障が生じないように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。

【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)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・自動搬送式納骨施設の機械類の定期保守点検（メンテナンス）は毎年2回（6月・12月）実施しております。点検は利用者の利便性確保の観点から営業に支障のない夜間に実施しており、その間は職員が立会いを行っております。
- ・自動搬送式納骨機械は振動等の想定外事象により停止する場合がありますため、開発者である光洋自動機から職員が対応可能な事項についてレクチャーを受け、緊急時対応マニュアルを作成し、復旧対応を行っております。全職員が緊急時の対応及び利用者への説明ができる体制を構築しております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・自動搬送式納骨施設における機械トラブルは墓参機会の喪失に直結するため、職員は緊急時対応マニュアルを熟読し、緊張感を持って勤務する体制を維持しております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・令和8年度に実施予定の自動搬送式納骨機械のオーバーホール工事につきまして、当初の日中閉館による施工計画を見直し、6日間の夜間作業へ変更することで、墓参機会の喪失を最小限とする計画としております。指定管理者として6日間の夜間通し作業の立会いを行い、適正な施工管理を実施いたします。

3-(2) 建物施設・設備機器の維持管理 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>3.3</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間の建築物維持管理計画に基づき、各種点検及び清掃業務を実施いたしました。 	<p>【総評】</p> <p>年間維持管理計画等に基づいて建物施設・設備機器の維持管理が適切に実施されています。</p> <p>自動搬送式納骨機械は、納骨及び参拝に不可欠な最重要設備であり、日常的かつ計画的なメンテナンスの蓄積によって、円滑な運営が確保されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 建物施設、設備機器の維持管理</p> <p>年間維持管理計画に基づく日常点検や定期点検が適切に実施されており、自動搬送機の異音や異臭等の兆候把握を重視した対応が行われています。</p> <p>軽微な修繕は職員で対応するなど設備機能の維持とコスト抑制が図られています。</p> <p>駐車場設備についても運用基準や売上管理が整理されており、全体として適切な維持管理が行われています。</p> <p>イ 日常巡視・日常清掃による維持管理</p> <p>年間維持管理計画に基づく日常巡視および日常清掃が実施されており、開館前には事務職員による外構清掃も行われて施設全体の清潔な環境が維持されています。</p> <p>献花台や地下納骨室など、汚れや結露が生じやすい箇所は、高圧洗浄や送風機設置など特性に応じた対応が継続されています。</p> <p>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> <p>自動搬送式納骨機械は、年2回の定期保守点検を夜間に実施し、利用者の参拝機会への影響を抑える運用が行われています。職員が初動対応を行えるよう、メーカーからの指導を踏まえた緊急時対応マニュアルが整備され、全職員に周知されています。</p>
評価委員会による評価	
<p>3.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・建物設備の維持管理については、地下納骨堂の結露対策として常時空気が循環するよう空調装置を設けるなど、建物設備の維持と安全性の確保に向けた取組が評価できる。 ・自動搬送式納骨機械は、納骨及び参拝に不可欠な最重要設備であり、日常的かつ計画的なメンテナンスの積み重ねによって、円滑な運営が確保されている点は評価できる。 また、日常巡視や日常清掃による維持管理についても、継続的に取り組む施設そのものに大きな意義があり、安全最優先の観点から、定期点検やトラブル対応など日頃からの地道な積み重ねを今後も継続していくことが望まれる。 ・建物の天井で発生する結露の対応については、構造物自体の改善には限界があるものの、湿度調整などソフト面で適切に対処している点は評価できる。 ・維持管理コストについては、今後、固定費の増加や老朽化に対応したメンテナンス費用の増加により、施設運営を圧迫する可能性があるため、必要な対応の優先順位を明確にしたうえで、計画的に取り組んでいくことが期待される。

(3) 事件事故等の防止等

ア 事件事故等の防止、対応体制

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・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、随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じる。

【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、必要な措置を講じていることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

- ・「危機管理マニュアル」を作成し、災害及び事故が発生した際の対応並びに役割分担を定めております。
- ・情報収集のため、所長以下、事務担当者又は維持管理担当者のうち必ず1名以上が定期的に敷地内を巡回し、危険要因の早期発見に努めております。併せて、事務所内外に設置した監視カメラにより、常時モニタリングを行っております。
- ・令和6年度に近隣で事件が発生した際には、横浜市へ相談の上、警察手帳の確認及び必要書類（開示申出書等）の提出を受けたうえで、必要最小限の範囲で録画面像を提供し、警察の捜査に協力しております。
- ・事件事故等への対応力確保のため、有資格者を配置しております。（防火管理者：1名（所長）、生活資機材取扱リーダー：2名、救助資機材取扱リーダー：2名、普通救命講習修了者：10名（全職員）、サービス介助士：2名）
- ・敷地内における危険個所やその原因を把握し事故などを未然に防ぐため、毎年「施設管理者点検表（危険源特定リスト）」を作成し、横浜市と共有しております。また、危険源を図面上に記した「ハザードマップ」を事務所に掲示することで、職員にも注意喚起を行っております。
- ・ISO 45001（労働安全衛生マネジメントシステム）を活用し、危険源を特定するために、代表企業による安全衛生パトロールや事故事例の学習、四半期に1度開催される安全衛生推進会議での他営業所の事故事例と改善策などの情報共有を行っております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・夏期は高温多湿のため、待合ロビーの天井の一部から液だれが発生いたしますので、毎日数回の清掃を行うほか、来館者様に迷惑が掛からないように巡回回数を増やし対応しております。液だれが確認された場合はご利用を制限するなどの対応を行っております。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・供用開始から7年が経過し、経年劣化により危険源が増えてくることから、利用者様に安心してご利用いただくために、引き続き安全に注意を配りながら運営を続けてまいります。

3-(3) 事件事故等の防止等 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度には、労働安全推進に係る職員研修を実施いたしました。各種マネジメントシステム及び労働安全衛生法の概要について学び、お客様はもちろん、従業員自身の安全確保につきましても理解を深めております。 ・危険要因発見のため、代表企業の安全衛生管理者が定期的に巡視する「安全衛生パトロール」を実施しております。直近では令和元年に実施しており、その際はトイレ前廊下とバックヤードを繋ぐ扉がお客様の通行側に開くことの危険性が指摘されたことから、注意喚起の掲示を行っております。また、火災受信機の操作盤に操作方法を直接貼付けるなど、改善提案を踏まえた対応を行っております。施設に勤務する者以外の者が巡視を行うことで、新たな視点から課題を発見し、改善につなげることができております。 	<p>【総 評】</p> <p>事故防止意識の維持向上に努め、安全・安心な施設運営が適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 事件事故等の防止、対応体制</p> <p>危機管理マニュアルや安全衛生推進体制を整備し、会議等を通じて職員への周知や指導が実施されています。</p> <p>日常的な巡回や監視カメラによる確認を通じて、危険要因の早期把握が図られており、危険源特定リストやハザードマップを作成して市と共有する取組も行われています。</p>
評価委員会による評価	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件や事故等の防止等については、危機管理マニュアルや安全衛生推進体制が整備されており、会議等を通じた職員への周知・指導が適切に実施されている点は評価できる。 ・安全管理はマニュアルの整備にとどまらず、日頃の具体的な研修や訓練を通じて、職員全員の対応能力の向上を図ることが重要である。 ・施設は比較的新しく、これまで大きな事故は発生していないものの、今後起こりうる事態を想定し、事故の防止対策への継続的な留意が求められる。 重大事故の背後には多数の軽微な事故が存在するとされており、些細な事象であっても見逃さず、記録・共有・対策を実施していくことが望まれる。 ・施設供用開始から一定期間が経過すると、設備故障等の不具合が発生し始める時期に差し掛かることが想定される。そのため、安全管理のみならず施設管理の観点からも定期的なパトロールを実施している点は評価でき、施設運営は高いレベルで行われており、評価できる。 	