

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 代表社 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7年4月1日～令和8年3月31日)

- ・自動搬送式納骨施設 602件
- ・合葬式納骨施設 801件

② 自主事業企画に関する年間実施件数

- ・粉骨受注件数 972件
令和7年4月1日～令和8年3月31日 管理事務所にて受付
- ・生花販売件数 6,107点
令和7年4月1日～令和8年3月31日 納骨堂内にて販売
- ・銘板販売件数 494件
令和7年4月1日～令和8年3月31日 納骨堂にて注文受付・販売
- ・駐車場利用台数 20,624台
令和7年4月1日～令和8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。運営で培った経験を糧とし、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7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>当団体の持つノウハウを最大限に活用し、施設の特徴であるこもれびが差しこむ穏やかな明るい空間、そして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を行い、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」を創出します。利用者が墓参に訪れたくなる、地域の方が心を和ませるために訪れたくなるような、日本で唯一の納骨堂を目指します。</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>当団体は他市においても墓園指定管理業務の実績を積んでおり、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を配置し、ノウハウを活用した現地バックアップ、再委託先等を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>(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。埋もれている多くの潜在的ニーズを引き出し、様々なサービス向上策や自主事業を展開することにより、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行ってまいります。</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と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、自ら施設や植栽の状態を確認し対応する「状態監視保全」を行うことが可能な数少ない企業体構成となっております。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>(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>第1期目の指定管理期間においては、新型コロナウイルス流行の影響により、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期目では「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決や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てまいります。</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。4月から夏頃までの納骨の繁忙期には、受付窓口を増設することでお客様をお待たせしない体制を構築し、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、業務やグリーン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。</p> <p>植栽管理は一貫した方針のもと水準以上の頻度で手入れを行い、施設と植物が融和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。</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及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>施設内の美観維持に関して、清掃作業及び植栽管理などにより利用者が安心・安全で過ごせる空間を創造しました。利用者ニーズの把握は、館内及び合葬式納骨施設前に設置しているご意見箱からアンケートを回収することで年間を通して行っているほか、多目的室のご利用者からも回収しています。アンケートは年度ごとに集計を行い、結果や改善策について公開いたします。今後も利用者の快適性や利便性を心掛けた運営を継続してまいります。</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>空調の電源は施設利用者の状況を確認しながらこまめにオン・オフの切替を行っています。納骨室には湿気が溜まりやすいため、補助的に送風機を使用することで空気の流れを作り、新鮮な空気を送るようにしています。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、土壌の改良を行いました。薬剤散布を少なくし、高頻度の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>年間を通して、事務所脇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。</p> <p>また、多目的室を使用して様々な講座を行いました。講座系の自主事業は年31回実施しています。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7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>(1) 職員配置、執行体制</p> <p>ア. 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者を配置します。</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、業務の効率化を図るとともに、利用者からのご意見・ご要望・苦情にも迅速に対応してまいります。</p> <p>ウ. 繁忙期には受付・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参拝や納骨をしていただける体制を構築します。</p> <p>エ. 令和7年4月より、納骨等の手続きをお受けする時間帯について希望する日時予約が取りやすくなるよう、自動搬送式納骨施設と合葬式納骨施設の利用者を分けた窓口を設けるように運用を変更いたします。【受付枠の拡大】</p> <p>オ. 設備技術者や樹木医、造園技術者といった専門家により運営のバックアップを行います。</p> <p>(2) サービス向上策</p> <p>ア. ユニバーサルサービスの向上 ご高齢の利用者が多いことから、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。ご要望や状況に応じて、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を考慮し、直感的操作ができる「デジタルサイネージ」をロビーに導入することで、ホームページに掲載している情報や、送迎バス運行日などの最新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、地域のイベント情報や自治会の広報等を掲示することで、利用者の利便性向上を図ってまいります。</p> <p>エ. 外国人利用者への対応 横浜市には外国人の居住者も多いため、英語版リーフレットの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 敷地内の植物や四季の移り変わりについての広報誌を2か月に1度発行し、また訪れたいくなるような魅力を伝えていきます。</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サービスを提供いたします。</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でも混雑見込みや送迎バス等の情報を広報することで、利用者サービスの向上を実現します。</p>	<p>(1) 職員配置、執行体制</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効率化を図ることができました。今年度は新たに副所長が墓地管理士の資格を取得しました。</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、業務の効率化を図りました。 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、通常より多くの参拝ブースを開放、参拝ブースの供花も余裕を持って準備し、無料送迎バスが到着する時間には職員が待機しお客様をお迎えするようにしました。お彼岸の駐車場閉鎖を行う日には、各所に警備員を配置し施設や地域に混乱が無いよう努めました。</p> <p>エ 今年度より利用者の利便性向上のため、4月から夏ごろにかけての納骨申請が集中する時期には対応窓口を増設し、より希望する日程で納骨日の予約が取りやすくなるよう運用を変更いたしました。</p> <p>オ シンボルツリーであるハナミズキと合葬式慰霊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はないと報告を受けています。</p> <p>(2) サービス向上策</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。所長及び副所長が墓地管理士・サービス介助士資格を保有しておりますが、順次、他の職員のサービス介助士等の資格取得にも取り組んでまいります。</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、無料送迎バス運行の案内や各種手続き、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。新規利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てい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自治会のイベント情報、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ただけよう努めています。</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、引き続きお手荷物用のテーブルとイスを各ブースに設置します。
- ・車イス・筆談具・老眼鏡等を無料で貸し出し、体調を崩される方のために、毛布も常備しています。また、赤ちゃん連れて給湯をご希望される方にはお湯の提供を行っています。

ケ. 樹名板の設置

当納骨堂の植栽により親しんでいただくため、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し、コードをスマートフォンで読み取るだけで、その場で植物の説明を調べることができるようにします。

コ. グリーフケアの理解と習得

納骨時のご遺族の心情に寄り添うことができるよう、職員はグリーフケア講習を受講いたします。

サ. バス送迎サービスの実施

参拝に訪れる方の多い彼岸・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ます。高齢者や身体の不自由な方が、少しでも気軽に訪れることができる環境を整備します。

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ます。

キ SNS (Facebook とインスタグラム) のアカウントを開設しました。主にインスタグラムの更新を行っています。今後もこれを活用し、イベントの広報や施設の利用方法など、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。

ク 参拝ブースの丸イスや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。

ケ 納骨堂の敷地内の樹木には、樹名板を設置しています。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なっています。

コ 年に一度の休館日を活用して、「グリーフケア」について学ぶための講習を実施しました。大切な人を亡くした方の悲しみに寄り添い、お力添えができるようになることを目指しています。

サ お彼岸やお盆期間の土日祝日には、上大岡駅より無料の送迎バスを運行しており、年々ご利用者は増えてきています。今年度、駅の乗り場がわかりにくいというご意見がございましたので、案内ポスターに写真を載せるなどして改善を図りたいと考えています。

令和7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>(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。担当は取得時や利用時、保管時、廃棄時に「個人情報保護管理マニュアル」に定められた取り扱い方法を厳守します。当マニュアルについては定期的に見直しを行います。</p> <p>イ. 施設内にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」のリストを作成するとともに、情報資産の機密レベルや管理責任者、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. 職員を採用する際は、業務中に知り得たすべての情報に対し、採用から退職後の将来にわたって機密を保持する契約を結んでいます。また、外部業者に委託を行う場合は機密保持契約書を取り交わし、業務委託契約書には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. マネジメントシステムが適切に運用されているか、年1回の内部監査を行い確認します。不適合の指摘があった場合は、是正措置を講じた後、フォローアップ監査を行います。</p> <p>(4) 緊急・災害時の対応、事前対応策</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いることから、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、横浜防災ライセンスリーダーの資格取得を常勤職員、サービス介助士の資格取得を所長・副所長・事務責任者に義務付け、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いて緊急時体制を敷き、利用者の安全を確保します。また、二次災害防止のために、建築物や設備機器、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出来るよう備えます。</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、当納骨堂では植栽ボランティアによる「花植活動」を行っています。「花植活動」を通じて、地域の方々が訪れやすく親しみのある「日野こもれび納骨堂」を協働で作り上げ、子どもから高齢者までの幅広い世代の交流の場や地域住民同士のネットワークの構築を目指してまいります。</p> <p>イ. 市民ニーズに対応し、「遺言の基礎知識」、「エンディングノートの書き方」といった、終活にまつわる連続した企画を計画しています。また、「フラワーアレンジメント講習会」「クラフトバンド講座」等のイベントを開催することで、使用者以外の地域の方々にも施設に親しんでいただく機会を創出します。</p>	<p>(3) 個人情報保護に関して</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。「情報資産洗い出し表」は年に1度内容を見直し更新します。</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えい事故や漏えい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自主点検(内部監査)を行っています。自主点検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>(4) 緊急・災害時の対応事前対応策</p> <p>ア 令和7年度は11月の休館日に、自動搬送式納骨施設の参拝ブースから出火した想定のお知らせ、避難誘導訓練を全職員参加で行いました。また、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います。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。</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。</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> <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」のほか、昨年度に開始し人気を博した「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31回、延べ220名の方が参加しました。</p>

(6) 具体的なコスト削減策

- ア. 適切な清掃・点検・保守・修繕を行う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てエネルギー使用量などを分析し、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

利用者から幅広くご意見を伺い、事業所会議や運営会議を通して、対応方法の検討をしております。

ア. 窓口・電話

納骨堂の利用者だけでなく、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

ホームページにはメールでの問い合わせフォームを設置します。

ウ. ご意見箱

館内ロビーと合葬式納骨施設前の広場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」を館内に掲示します。

オ. アンケート

毎年、利用者満足度のアンケート調査を行います。

(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・維持が求められます。また、自動搬送式納骨施設においては、機械トラブルによる等による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、特殊性を念頭にこいた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7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、安心してご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・修繕を行う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. 当納骨堂には自然の風や光、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、指定管理期間の5年間だけではなく、30年後、50年後も、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まいります。

(6) 具体的なコスト削減策

- 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継続しています。
- 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すが、法事を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。

(7) 利用者ニーズの取得、対応

- 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、新規利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。
- 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7年度は57件の問い合わせがホームページ経由でありました。
- ウ. ご意見箱を館内待合ホールと合葬式納骨施設の慰霊スペースに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の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。

エ. 横浜市「ご意見ダイアル」のチラシ(電話番号)を掲示しています。

オ. 詳細な利用者ニーズの把握を図るため、多目的室利用者を対象に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、計画のもと利用者へ安心・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7年度日野こもれび納骨堂委託業者一覧」参照)

・今年度は、事務所受付カウンター脇の掃き出し窓の木質部分に害虫による食害が発生し、屋内外の両側から補修工事を行いました。

(9) 自主事業に関して

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8回)

当団体のネットワークを活用し、終活に関連したテーマの講座を開催します。

ウ. 銘板販売

文字の色付け、石板の素材選択や特注デザインの対応など、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

合葬式納骨施設の利用者はもとより、自動搬送式納骨施設の利用者からの粉骨依頼にも対応します。

オ. 自動搬送式納骨施設の利用者へのご遺骨乾燥業務の実施

他墓地からの改葬などで、ご遺骨が水分を含んでしまっていると、重量制限がある自動搬送式納骨施設では納められる遺骨数に影響が出てまいります。その対策として、利用者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

当納骨堂内で供花の販売を行います。また、墓参者のご要望に応じて法要供花の注文も受け付けます。

キ. 地域市民と協働の自主事業 (通年)

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

ク. 地域の緑地や緑化推進の実施 (適宜)

一度咲き終わったチューリップの球根や花壇の植え替えの際に発生した苗を、地域の方に無料配布いたします。

ケ. 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の皆様と協働で、花や緑あふれる魅力づくりを促進してまいります。

コ. ローズの日

6月2日の開港記念日には、来館された方に横浜市の花であるバラを配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。生活にいろどりを加え、心のゆとりを感じていただけるような取り組みとします。

サ. 季節のフラワーアレンジメント教室 (年6回)

クリスマスリースやお正月飾りなど、季節にちなんだフラワーアレンジメント教室を行います。作った作品はそのまま供花として故人へお供えする事もできるようにします。

シ. 「Lilies of Japan」原画展 (年1回)

構成企業が明治から大正にかけて制作してい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。

ス. 港南台中央公園、洋光台駅前公園プレイパーク

港南台中央公園と洋光台駅前公園で開催され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づくりに貢献します。

セ. その他、多目的室を利用した講座の開催

多目的室のご利用が少ない時期を活用して、終活セミナーやフラワーアレンジメント教室の他にも、クラフトバンド教室や東洋医学講座、革工芸教室などのイベントを年20回程度企画いたします。

(9) 自主事業に関して

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。

イ 終活セミナーでは「遺言の基礎知識」や「死後事務委任」についてなど、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7回でした。

ウ 自動搬送式納骨施設の利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。

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います。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しまっ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・乾燥などを行い、綺麗な状態で収蔵できるようご提案しています。

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。

キ 地域で活動をしているサークルである「洋光台写真倶楽部」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います。

ク 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。また、花壇の植替えにあたり入れ替えた花苗を、地域の方に配布しました。

ケ 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す。

コ 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。ローズの日は、親しい人にバラの花を贈り、ありがた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しました。

サ 「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、友人をお誘いいただいたりと「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。開催回数は5回でした。

シ 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。多くの方に興味深くご覧いただきました。

ス 11月に港南台中央公園の「竹林まつり」、4・6・10・12・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。

セ 地域住民の方々にも施設に足を運んでいただけるよう、多目的室を活用して様々な講座を行いました。恒例の「クラフトバンド教室」や「革工芸教室」など、年19回実施いたしました。

(10) 駐車場料金の設定について

墓参者の利便性向上のために、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。

(10) 駐車場料金の設定について

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。

- 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。

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。

令和7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)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	60,548,000	60,548,000	62,054,000	1,506,000	横浜市より(賃金外付)¥115,000、物価外付)¥1,391,000)
自主事業収入	37,895,300	37,895,300	42,736,040	4,840,740	銘板、生花、納骨カード等販売、粉骨料金 等
雑入	3,203,700	3,203,700	3,222,442	18,742	
自動販売機手数料	180,000	180,000	301,842	121,842	自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	2,870,700	2,870,700	2,829,350	41,350	
その他()	153,000	153,000	91,250	61,750	自動販売機バナー広告、その他
収入合計	101,647,000	101,647,000	108,012,482	6,365,482	

支出の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	22,766,000	22,766,000	23,382,820	616,820	
給与・賃金	18,200,000	18,200,000	19,698,680	1,498,680	
社会保険料	3,726,000	3,726,000	2,695,222	1,030,778	
通勤手当	840,000	840,000	934,790	94,790	
健康診断費	0	0	54,128	54,128	
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0	0	0	0	
事務費	3,605,000	3,605,000	3,192,572	412,428	
旅費	43,000	43,000	38,850	4,150	
消耗品費	1,290,000	1,290,000	1,325,232	35,232	清掃用品、事務用品 等
印刷製本費	235,000	235,000	249,646	14,646	墓園リーフレット、発注書 等
通信費	942,000	942,000	887,428	54,572	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	413,000	181,605	231,395	
横浜市への支払分	413,000	413,000	181,605	231,395	自動販売機、供花スペース目的外使用料
その他	0	0	0	0	
備品購入費	200,000	200,000	105,484	94,516	
図書購入費	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	99,000	99,000	65,448	33,552	
職員等研修費	155,000	155,000	112,730	42,270	墓地管理士受講料、外部講師委託料
振込手数料	38,000	38,000	38,885	885	銀行振込手数料 等
リース料	40,000	40,000	42,196	2,196	AED、コピー機、デジタルサイネージ 等
手数料	150,000	150,000	129,608	20,392	書換手数料、口座残高証明書発行手数料 等
地域協力費	0	0	15,460	15,460	
管理費	28,244,000	28,244,000	26,432,187	1,811,813	
光熱水費	5,622,000	5,622,000	5,594,445	27,555	
電気料金	4,200,000	4,200,000	3,526,259	673,741	
ガス料金	1,070,000	1,070,000	1,611,403	541,403	
水道料金	352,000	352,000	456,783	104,783	
清掃費	690,000	690,000	792,000	102,000	排水設備清掃、産業廃棄物処理費を含む
修繕費	804,000	804,000	290,840	513,160	掃き出し窓修理、通用口ドア修理、誘導灯ランプ交換
機械警備費	435,000	435,000	430,320	4,680	機械警備委託費
設備保全費	20,693,000	20,693,000	19,324,582	1,368,418	
空調衛生設備保守	1,320,000	1,320,000	1,080,200	239,800	衛生・空調設備点検、給水設備点検
消防設備保守	109,000	109,000	99,000	10,000	消防設備点検
電気設備保守	419,000	419,000	395,516	23,484	電気設備点検
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	駐車場保守
自動ドア点検	1,242,000	1,242,000	1,128,600	113,400	入口自動ドア、納骨口自動ドア点検
植栽管理	9,473,000	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	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	1,274,670	393,330	誘導警備及び廃棄物処理
共益費	0	0	0	0	
公租公課	1,986,000	1,986,000	2,157,083	171,083	
事業所税	1,966,000	1,966,000	0	1,966,000	
消費税	0	0	2,157,083	2,157,083	事業所税への予算計上誤り。消費税に振替
印紙税	20,000	20,000	0	20,000	
その他()	0	0	0	0	
事務経費	12,000,000	12,000,000	9,278,935	2,721,065	
本部分(計算根拠を説明欄に記載)	12,000,000	12,000,000	9,278,935	2,721,065	本社機構に係る事務経費
事業費	33,046,000	33,046,000	39,897,769	6,851,769	
自主事業費	33,046,000	33,046,000	39,897,769	6,851,769	銘板、粉骨に係る費用、マイクロバス運行 等
支出合計	101,647,000	101,647,000	104,341,366	2,694,366	
差引(入-出)	0	0	3,671,116	3,671,116	