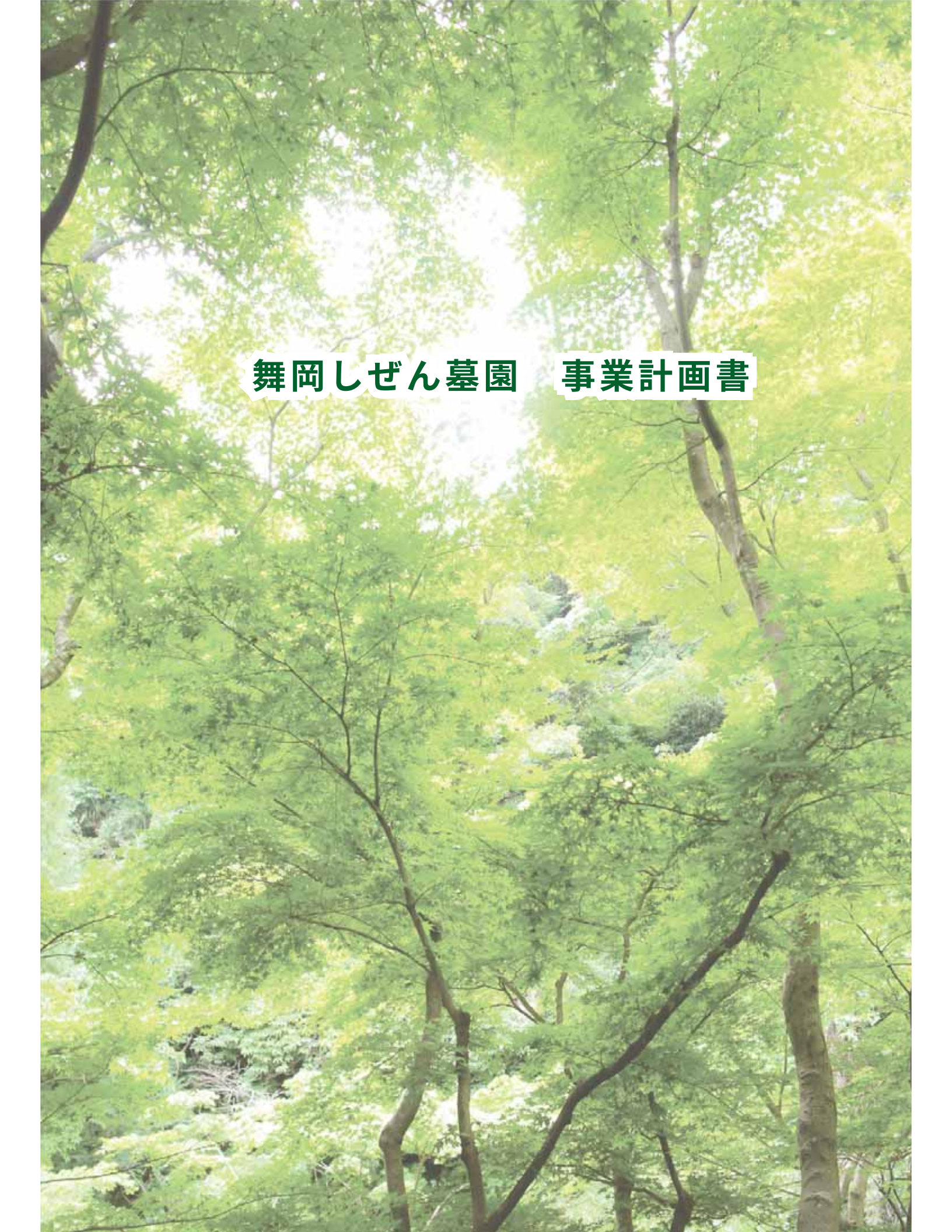




舞岡しぜん墓園 事業計画書

■ 団体の財務健全性と安定的経営基盤

当団体の財務状況は非常に健全であり、安定した経営基盤を持っています。自己資本比率はいずれも高い水準を維持しており、外部からの借入に依存せず、自己資本をもとに安定的な運営が可能となっています。流動比率はすべてが十分に高い数値で、短期的な支払い能力においても余裕を持っており、急な支出や不測の事態にも迅速に対応できる能力を有しています。さらに、固定比率は安定した投資と資産運用を行っており、長期的な安定性を確保しています。また、代表企業は横浜中税務署様より優良法人の表彰を多く受賞しております。

直近決算における実績

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			50%以上
流動比率			200%以上
固定比率			100%以下

優良申告法人表彰（代表企業）



■ 安定的成長

当団体は、売上高の着実な増加を実現しており、各企業ともに市場での競争力を強化し、安定した成長と収益基盤が着実に拡大しています。売上高の増加とともに収益の強化を図っており、今後さらに安定的な利益成長を目指した戦略を推進してまいります。引き続き、効率的な運営と最適化された販売戦略を通じて、利益率の向上を実現し、さらに強固な経営基盤の構築に努めてまいります。



代表企業



構成企業

■ 地域への還元、社会貢献について

横浜市、神奈川県内で活躍する団体、横浜市社会福祉協議会様、被災地等への寄付をはじめ、障がい者雇用、地域人材の活用等を行い、横浜市地元企業として、地域社会が「今」必要とするものを見つめて、活動を推進しております。

神奈川県内、横浜市内における主な実績、活動

寄付先	名称	金額 (円)
戸塚区社会福祉協議会		
磯子区社会福祉協議会		
旭区社会福祉協議会		
中区社会福祉協議会		
緑区社会福祉協議会		
港南区社会福祉協議会		
西区第三地区社会福祉協議会		
瀬谷区社会福祉協議会 寄付金		
平塚市里山をよみがえらせる会		
横浜市		
横浜市		
藤沢市		
茅ヶ崎市		
神奈川県		



戸塚区社会福祉協議会様



横浜市感謝状



神奈川県感謝状

イ.公の施設の管理運営実績（公営墓地は除く）

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

代表企業の指定管理実績

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。



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ます。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います。



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います。



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。



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。



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。



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。



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。



公会堂

相鉄線鶴ヶ峰駅から徒歩7分の旭区総合庁舎内に位置し、講堂や会議室、和室を備え、講演会や集会など幅広い用途でご利用されています。



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コーナーとの複合施設であり、コンサート・発表会、集会・講演会など多目的に利用されています。



■■■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。

**横浜市民文化会館■■■ホール**

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。

**■■■区民文化センター**

JR 東神奈川駅及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。

**横浜市■■■■**

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います。

**■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。

**■■文化プラザホール**

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

**■■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■■■■斎場**

横浜を代表する火葬施設であり、横浜市において初となる斎場指定管理業務が導入され、ベビーベッド、絵本の貸出、キッズスペースの設置等の利用者サービスを展開しております。



構成企業の指定管理実績

公園

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



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。



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。



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、市民活動の拠点となっています。



公園

東急東横線大倉山駅から徒歩約 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います。



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り、自然や小学校等が近接しており、幅広い年代の市民が緑と農を通じて触れ合える公園です。



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、市みどりアップ計画の農園付き公園第一号として設置、自然の恵みを感じることができます。



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おり、蒸気機関車 D51 も展示されています。



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、里山景観が楽しめる公園です。



藤沢市公園 植物園

約 4.2 ヘクタールの園内には、芝生広場、溪流広場、スイレンの池、生垣見本園（迷路）、展望広場などが整備され、四季折々の自然を楽しめます。



公園

藤沢三大谷戸のひとつ「遠藤笹谷」に位置する、約 2.5 ヘクタールの自然豊かな公園で、湿地・樹林など多様な環境が広がり、多くの生きものの生息地となっています。



公園 他 3 施設

札幌市内に所在している公園で、石切場跡やパークゴルフ場、野球場等と隣接し、「さっぽろ・ふるさと文化百選」にも選定されています。



【■■■■■■■■■■】札幌市■■■■■ ■■■園

広大な敷地には、季節の花畑や収穫体験ができる農園、動物とのふれあい牧場、手作り体験工房などが点在し、一日中楽しめる施設として人気を集めています。



■■■さくらの森

約 12 ヘクタールの広大な敷地を持つ自然公園です。2016 年に開園し、市内最大規模の約 800 本・11 種類の桜が植えられ、札幌の新たな桜の名所として親しまれています。



子どもの体験活動の場■■■■■

豊かな自然環境と充実した体験設備を備え、森・畑・クラフトスペース・屋外調理場などを活用し、季節ごとの自然体験や創作活動を通じて、子どもたちの創造力・協調性・主体性を育んでいます。



(2).応募理由

ア.舞岡しぜん墓園の設置目的や役割・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、舞岡しぜん墓園の設置目的・役割を実現させ、その特徴に十分配慮し、管理運営を実施してまいります。

■ 舞岡しぜん墓園の設置目的や役割

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、舞岡しぜん墓園（以下、「当墓園」という）の設置目的・役割を以下のように考え、当団体のノウハウによりその設置目的や役割の実現に努めてまいります。

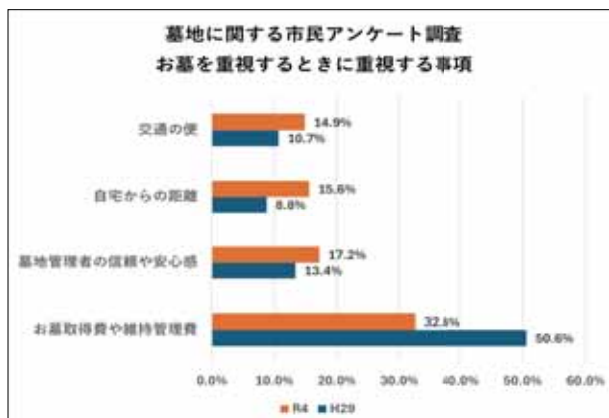
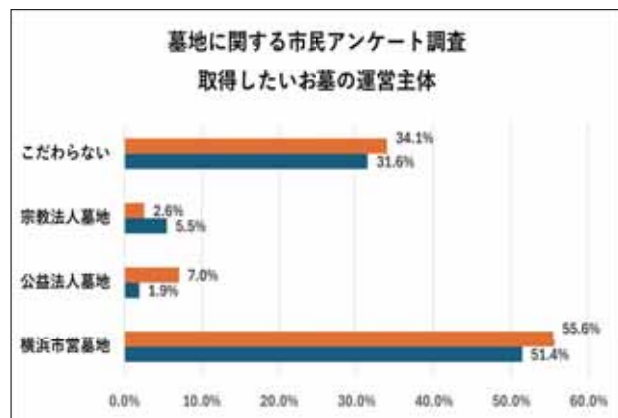
■ 横浜市の市政運営の方向性

- ・あらゆる世代の人々が自然とつながっている
- ・「今後の横浜のまち」に期待する項目の2位は「豊かな自然がある」
- ・持続可能な生態系を守り育んでいる
- ・農に親しむ取組みの推進
- ・災害に強い安全・安全な都市づくり
- ・地域で支える防災まちづくり
- ・みんなで育む みどり豊かな美しい街 横浜
- ・森に関わる多様な機会の創出
- ・緑や花があふれる地域づくり

※ 参考資料：横浜市中期計画 2022-2025, 横浜みどりアップ計画 2024-2028, 横浜市 SDGs 未来都市計画, 舞岡リサーチパーク構想, 戸塚区防災計画（震災対策編）, 横浜市防災計画, 横浜市民協働条例

■ 横浜市における墓地の現状・ニーズ

- ・横浜市墓地に関する市民アンケート調査報告書では、横浜市営墓地の取得を希望する方が平成 29 年度と比較して、令和 4 年度では 4.2 ポイント上昇している。（わからない、無回答は除く）
- ・同アンケートの「お墓を取得するときに、最も重視する事項」について、墓地の管理者に対する信頼や安心感、自宅からの距離、交通の便を選択した方が増えている。
- ・令和 24 年度までに約 11 万区画の墓地整備が必要とされている。また、深谷通信所跡地墓園が令和 16 年を目途に計画されている。



※ 参考資料：令和 4 年度墓地に関する市民アンケート調査報告書, 【健福 - 2】(仮称) 舞岡地区新墓園整備事業

■ まちづくりの基本目標

- ・将来にわたりサステナブルな社会の実現につながるよう、自然環境や歴史資源などの環境資源を活かし、守り、育てていくまちづくり。
- ・舞岡ふるさと村、舞岡公園、舞岡リサーチパークの玄関口としての性格と、地域住民の生活拠点としての性格を合わせ持ったまち。
- ・子どもから高齢者、障害者など誰もが安心して暮らし、また、地震などの災害にも被害を最小限に止めるような安全に暮らしていけるまち。

※ 参考資料：舞岡地区まちづくりプラン、横浜市都市計画マスタープラン戸塚区プラン「戸塚のまちづくり」

■ 当墓園の計画から着工までの経緯

当墓園は、地区及び近隣地域の皆様から賛否さまざまなご意見をいただきながら、平成 26 年の公共事業評価から約 10 年をかけて準備を進められて、多くの皆様のご理解とご協力のもと、本日に至っております。

舞岡しぜん墓園 計画までの経緯	
昭和 60 年	舞岡リサーチパーク構想方針決定
平成 2 年度	舞岡リサーチパーク土地区画整理事業（第 1 期地区）施行開始
平成 26 年度	舞岡地区新墓園整備事業の公共事業事前評価
平成 28 年度	健康福祉・医療委員会において、芝生型墓地約 6000 区画、樹木型墓地約 1500 体、樹林型墓地約 1500 体、慰霊碑型納骨施設約 1 万体が予定。 戸塚駅方面からの来園者向けの駐車場用地を取得。
平成 29 年度	都市計画手続き、計画説明会開催
平成 30 年度	舞岡熊之堂遺跡発掘調査、開始整備工事説明会開催
令和元年度	各造成工事等が開始
令和 7 年度	建築工事開始

※ 参考資料：横浜市役所ホームページ、舞岡しぜん墓園施設概要書、横浜市議会議事録

■ 地域特性

- ・当墓園東側地区では戸塚らしい街並み整備を進めるため、建物のデザインや生活マナー等に関するガイドラインを策定し、現在の街並みが形成されてきた。吉田矢部地区では災害対策の一環として所属会員のドローン飛行資格の取得を進めるなど、先進的な取り組みを実施している。
- ・昭和 41 年の資料では、戸塚区（分区前）は「谷戸」や「谷」を冠する地名が市内で最多であり、地域全体が谷戸地形を特徴としている。この地形的特性は現在まで受け継がれており、舞岡地区は緑の 10 大拠点に指定されるなど、貴重な自然環境を保持するエリアとして位置付けられている。
- ・「まいおか水と緑の会」（現：特定非営利活動法人 舞岡・やとひと未来）は、舞岡公園の開発当初から、横浜市への提言をはじめ、谷戸の保全管理、雑木林整備、生きもの観察会など多彩な活動を継続してきた。これらの取り組みには、年間で延べ約 1 万人のボランティアが携わっており、行政・地域住民・各種団体が連携しながら、生物多様性と自然環境を次世代へ継承する地域モデルを築いている。
- ・地域の文化や樹林地と一体になった農景観を継承し、広く市民にも親しんでもらうために「舞岡ふるさと村虹の家」が設置されている。また、平成 13 年には、新鮮で安全な地場産の農畜産物の提供、農と緑を通じた地域アメニティの創出、良好な農的景観の維持などが高く評価され、日本農業漁業振興会長賞を受賞している。
- ・舞岡花さかクラブの活動により、花を活用した景観形成が整備されており、あわせて地域と連携した祭礼・イベント等の企画が実施されるなど、地域住民が主体となった緑化及び地域交流が促進されている。
- ・横浜環状南線や横浜湘南道路開通（時期未定）によって市内だけでなく、広域からのアクセスが大きく改善される予定である。

※ 参考資料：谷戸よみがえる、人と自然のシンフォニータウンニュース戸塚区、泉区版、昭和 41 年発行 横浜市区町要覧、舞岡公園ホームページ、里山公園と「市民の森」づくりの物語：よこはま舞岡公園と新治での実践



舞岡公園 小谷戸の里

当墓園に対する地域ニーズ

- ・英連邦墓地のような明るく開放的な墓地が望んでいる。
- ・自然や樹木をなるべく残してほしい、里山を活かした公園墓地を考えるべき。
- ・住宅から墓園が見えないように配慮してほしい。
- ・従来のイメージを払しょくするような墓園整備をおねがいしたい。

※ 参考資料：横浜市公共事業評価事前評価における市民意見、公聴会における公述意見の趣旨と考え方

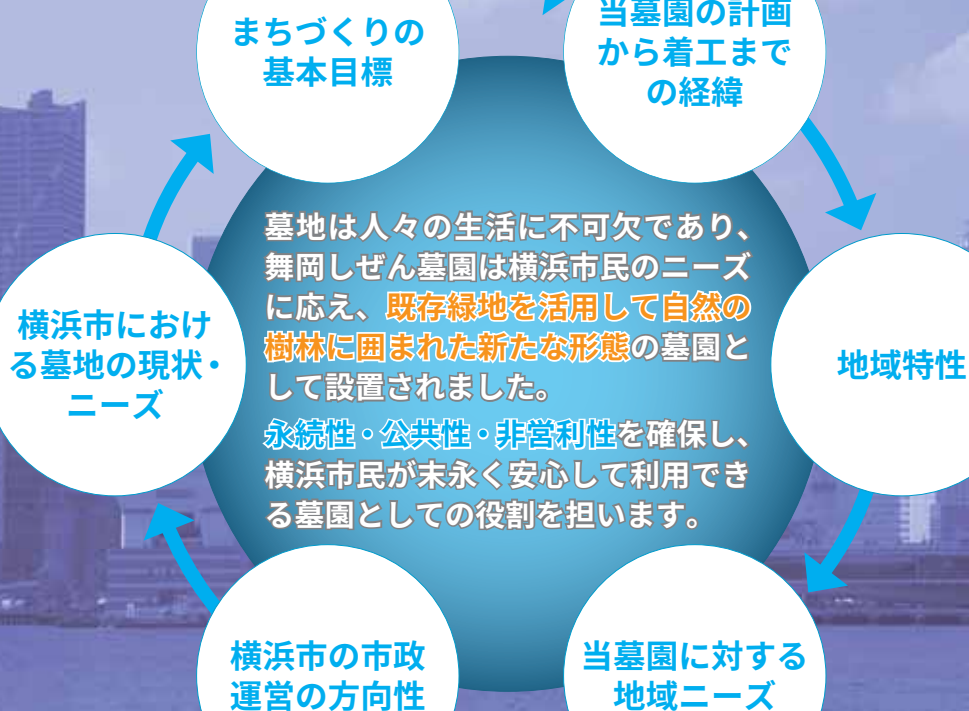
舞岡しぜん墓園の設置目的・役割

運営

墓園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



当墓園の特徴

当団体は、これまでの指定管理実績を踏まえ当墓園の特徴を以下のように捉え、管理運営を実施いたします。

公の墓地としての特徴

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

先進墓地としての特徴

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

公園墓地としての特徴

- ・自然樹形が残され自然あふれる美しい高台の景観により憩いの場として期待される。
- ・子供から高齢者まで、幅広い地域住民や地域団体への貢献が期待される。
- ・地域社会の一員として、舞岡八幡山しぜん公園、舞岡公園、横浜国立大学、地元自治会との連携による地域貢献が期待される。

イ.応募理由（実現したい内容）

墓園を人々の生活に必要な不可欠な施設であると捉え、20年にわたり培ってきた公営墓地の管理運営実績、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、地域特性や当墓園が貴市の墓地行政で担う役割を強く認識し、価値向上に貢献すべく応募いたします。

■ 応募理由

代表企業は、平成18年度に横浜市営墓地■■■■■■■■■■、さらに平成30年度には横浜市■■■■■■■■■■を指定管理者として立ち上げ、貴市及び地域の皆様のご協力のもと、本日に至るまで指定管理業務を実施しております。

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

個人情報保護法に基づき、お墓の場所を使用者様に限定してお伝えするというルール、横浜G30プランに基づいた園内のごみ箱の撤去及び供物持ち帰りのルール、お線香を焚くことができない火気使用禁止のルールについて、墓地では当たり前のことができないことに対し、利用者様より開設当初から様々なご意見やお叱りを賜りました。開設から半年ほどは受話器を置けないくらいの問い合わせがあり、受付においても多くのご意見やお叱りを頂戴し、その度に当墓園のルールをご理解いただくため、2時間でも3時間でも懇切丁寧に説明し、現在の横浜市指定管理墓園の基礎となるルールを築き上げてまいりました。

その経験を活かして取り組んだ「■■■■■■■■■■納骨堂」では、政令指定都市として公の施設で初めて導入された自動搬送式納骨機械の運用や、合葬式墓所における粉骨業務において、当初はさまざまな課題がありました。しかし、貴市との協力体制のもと、使用者様にご迷惑をおかけすることなく、円滑な運営を実現しております。これは、代表企業が長年にわたり貴市の墓園運営を通じて築き上げてきた運営ルールが、市民の皆様に浸透したこと、地域に貢献したいという思いのもと、新たな分野に果敢に取り組んできた結果であると自負しております。

令和7年には横浜市■■■■斎場の指定管理者として新たに斎場業務に取り組み、墓理法や火葬業務について多角的に経験・知識を習得しており、これらの知見は、墓園における指定管理業務にも着実に還元出来ると考えております。

墓園指定管理施設では、「公園と一体となった花と緑あふれる美しい景観をもつ墓園」「植物の持つやさしさに包まれる空間作り」というコンセプトを掲げて、手作業での除草作業による芝生管理、横浜市のシンボルであるバラの管理に、徹底して人材、資金を投入することで、墓園を鑑賞スポットとして市民の身近な施設に定着させるとともに、他自治体の視察に対しても横浜市の誇れる公の施設として紹介できる管理運営を実施してまいりました。また、市民協働でのバラや花壇の管理、中学校と連携した職業体験学習等、墓園においても公の施設の機能である地域コミュニティを形成できることを証明いたしました。

地域との連携については、地元自治会や地域団体の会合に参加し、地域の方が何を求めているのか潜在的な情報を収集するのに大変苦労いたしました。当時を振り返ると、地方自治法改正に伴い導入された指定管理者制度について、市民の理解が少なく、市民と指定管理者（民間企業）の間に、まだまだ厚い壁があったと感じております。この壁を取り除くために、代表企業は自主的に「よこはま地域づくり大学」に入学し、1年間かけて卒業しております。この学びの中で、地域の方がどのように地域課題に取り組んでいるかを学び、地域の方たちと協働で地域課題へ対応し、地域のイベントに参加することで良好な関係を一から築き上げてまいりました。

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

現在、横浜市の指定管理者の公募においては、市外企業の現指定管理者が撤退するという現状があり、その結果応募者がいないという事態を引き起こしています。ここ数年、代表企業には市外企業の撤退に伴い、指定管理への応募の依頼が来ております。当団体を構成する両企業は横浜市に育まれた地元企業であり、横浜市民及び横浜市に貢献したい並みならぬ強い思いがあります。横浜市営墓地■■■■■■■■■■の存在により、市民が開設を心待ちにしている公園型墓地の集大成である舞岡しぜん墓園指定管理業務は、地域との良好な関係性を築くうえでも、利用者サービスを向上させるうえでも、地元に関心を持つ地元の企業で且つ強い思いがある団体が実施することが望ましいと考えております。

今回の公募に際しては、地域特性及び貴市の設計理念である「緑地の確保及び自然の継承」を踏まえるだけでなく、「緑や花に囲まれた公園は地域コミュニティを活性化させる」という考えのもと、地域の環境資源を将来につなぐことを重視しております。そのうえで、横浜市営墓地■■■■■■■■■■のように、花と緑に囲まれた美しい公園墓地の実現を目指しております。これらを実現するために、横浜市民及び横浜市に貢献する強い意志を持ち、植栽管理において高い技術を有する構成企業と共同事業体を組織し、地域の魅力向上と持続可能な墓園運営に取り組んでまいります。

構成企業は「夢を植える。未来を育む。 ～ Well future together ～」をテーマに、明治 24 年近代園芸会社の草分けとして起業し、創立 134 周年を迎える老舗の企業です。創業と同時に海外支店を設け、世界に日本の植物を紹介し、国境を越えて〈緑〉をツールとしたあらゆる事業を行い、アメリカのポトマック湖畔の桜を輸出運搬した実績を有する日本を代表する企業でもあります。

当墓園地域は横浜市緑の 10 大拠点に指定されるなど、貴重な自然環境を保持するエリアであり、構成企業のビジョンである「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すること」をモットーに、企業技術やノウハウを結集し、「折りと想いを風に乘せて届け、人々の想いを包み込む優しさとしぜんを融合させた空間の創出」として来園者や地域の皆様に喜んで頂き、名実ともに横浜市№1 の美しい風景を創り上げて、当墓園の価値向上につなげたいという思いで今回の応募に臨んでおります。

これらの実現には、管理運営能力を考慮した足し算だけの企業の構成体ではなく、各企業の意識や体制が重要になってまいります。代表企業と構成企業は同じ理念、ビジョンのもと、指定管理業務に取り組んでいるため、計画から実行までの時間を要せず、何事にも迅速に行動ができる体制を構築しております。現在、当団体は 4 件の墓園指定管理業務を実施しており、指定管理制度の機能を充足するだけでなく、墓園施設全体の価値向上に取り組んでおります。

当墓園は、貴市の墓地行政における中核的な施設であり、その運営実績は、今後計画されている「(仮称)深谷通信所跡地墓園」の基盤となる重要な役割を担うものと認識しております。当団体としては、これまでに培ってきたノウハウと理念を本墓園の運営に最大限活かすことで、当墓園及び地域の価値をさらに向上させ、その歴史と役割を未来へ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考えで取り組んでおります。横浜市墓地行政の将来のために、ぜひその機会を与えていただきますようお願い申し上げます。



1. 舞岡しぜん墓園を横浜市№1の美しい風景に

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

3. 先進墓地として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営

4. ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進

5. 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開

(13/91)

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

当墓園の性質上、受付業務には墓園管理についての専門知識・経験が必要とされます。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いたします。また専門知識の維持・向上のため「墓理法」や「墓理法施行規則」、「墓地経営・管理指針」等についての職員研修（年1回開催）や資格取得を実施してまいります。

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いたします。当団体は、墓園の指定管理実績豊富な総合ビルメンテナンス企業と園芸造園会社で構成されています。各々の強みを最大限活用し、「状態監視保全」をモットーとして施設や樹木の長寿命化を図ります。また、当墓園まで代表企業から35分、構成企業から35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おります。

3. 職員や再委託先企業については「オール横浜」で取り組みます

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

イ. 管理運営の執行体制

当団体の基本方針及び当墓園の機能を認識した管理運営を遂行するために、統括担当者（代表企業本社職員）を配置し、管理運営状況の確認及び不適合項目の是正を行い、当事業計画書に記載された提案内容を迅速に実現いたします。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まいります。

■ 多くの指定管理実績から確立された堅実な執行体制

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

1. 所長を中心としたワンストップ体制

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

2. 統括担当者によるフォローアップ体制

豊富な指定管理及び墓園の立ち上げ経験、墓地管理士資格を有する統括担当者②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、当事業計画書を確実に遂行する体制を構築いたします。

3. 専門技術者配置による専門的な運営

墓地管理士資格を有する副所長③、植栽管理技術資格を有する維持管理責任者④を配置することにより、きめこまやかな専門的な管理運営を実施する組織体制を構築するとともに、職員に対するOJT等の教育を通して、管理運営業務の向上に努めます。

4. 地域団体と連携した活動

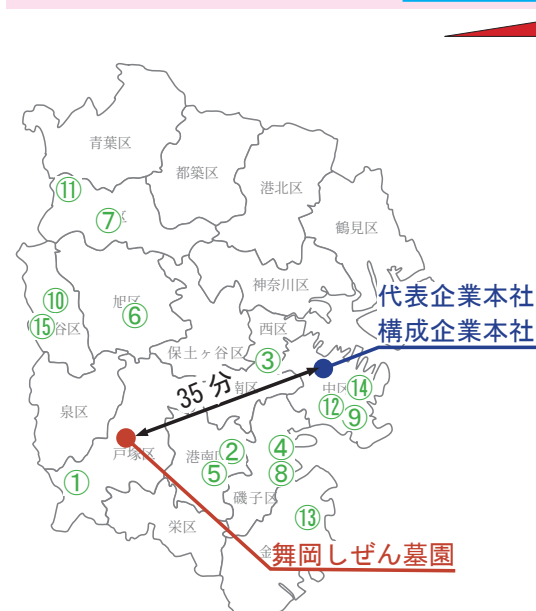
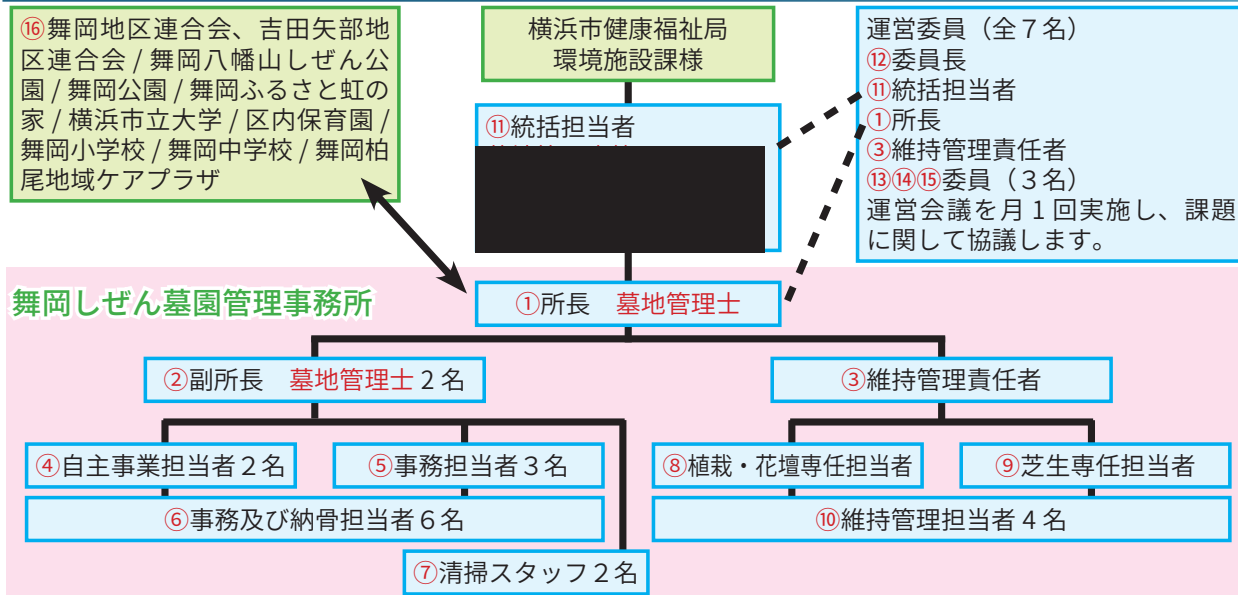
地域連携のプロフェッショナルである統括担当者⑤が、地域で活動する多くの地域団体⑥とともに、地域の課題に対し、連携した取り組みを行うとともに、地域イベントに積極的に参加することで、地域を盛り上げ、地域に根ざした運営を実施いたします。

5. 公の施設・民間企業との連携体制

近隣の横浜市立大学や舞岡地区センター、舞岡ふるさと村虹の家、舞岡柏尾地域ケアプラザ等の公の施設⑦と連携した事業やイベントを実施するとともに、アウトリーチ活動を通して、当墓園の活動内容を市民に広く発信してまいります。

【上記の赤丸の数字は次ページの舞岡しぜん墓園組織体制図と連動しています】

当墓園の組織体制図



図上 番号	指定管理施設名	当墓園までの 所要時間
①	横浜市営墓地	20 分
②	横浜市営納骨堂	12 分
③	横浜市斎場	20 分
④	公会堂	16 分
⑤	公会堂	11 分
⑥	公会堂	23 分
⑦	公会堂	35 分
⑧	地区センター	16 分
⑨	地区センター	27 分
⑩	地区センター	28 分
⑪	地区センター	40 分
⑫	公園	19 分
⑬	公園	16 分
⑭	公園	27 分
⑮	公園	27 分

代表企業 本社

■営業企画推進部 26 名（パブリックビジネス所管部署）
 ⑫委員長 1 名 50 代 指定管理経験 18 年
 墓地管理士 運営委員会責任者 / 指定管理業務最高責任者
 ⑪統括担当者 1 名 30 代 指定管理経験 12 年
 墓地管理士
 全体マネジメント / 貴市との協議 / 事業計画書、事業報告書の作成 / 予算、実績の統括管理 / 団体、施設連携調整 / ボランティア団体・NPO 法人の設立援助事業 / 職員の教育・研修 / 統計分析業務 / 自主事業等企画補助

■事業部・技術管理部 33 名
 ⑮委員 1 名 50 代 指定管理経験 15 年
 施設管理計画立案・実行 / 貴市、建築局様との調整 / 委託業者との調整 / 簡易修繕の実施 / 防犯計画策定 / 近隣の事故・犯罪情報の収集

■総務部 7 名
 各マネジメントシステム担当（ISO9001・ISO14001・ISO27001・JISQ15001・ISO45001） / 労働安全衛生推進 / 事故等の補償交渉 / 個人情報管理監査

■経理部 6 名
 月次決算、年間決算書の作成 / 現金預金管理 / 経理監査 / 請求管理

構成企業 本社

■造園部 16 名（パブリックビジネス所管部署）
 ⑬委員 1 名 50 代 造園施工経験 30 年
 運営委員会副責任者 / 指定管理業務最高責任者
 ⑭委員 1 名 40 代 指定管理経験 10 年
 樹木医 園地マネジメント補佐 / 植栽診断 / 職員の教育・研修

■管理部総務課 7 名
 各マネジメントシステム担当（ISO9001・ISO14001） / 労働安全衛生推進 / 事故等の補償交渉 / 個人情報管理 / 監査労務管理 / 勤怠管理 / 給与計算 / 採用業務 / 安全衛生管理

■管理部事業推進課 2 名
 営業企画 / 新規プロジェクト推進

■管理部経理課 4 名
 現金預金管理 / 請求管理 / 給与管理 / 出納業務 / 経理監査

舞岡しぜん墓園 墓地募集スケジュール

人員体制や配置、繁忙期の対応については、現時点で未定となっている舞岡しぜん墓園の墓地募集スケジュールを過去の募集統計等から可能な範囲で想定し、これまでの指定管理業務での実績・経験を踏まえ、必要となる人員を計画的に配置する予定です。

募集スケジュール（想定） 募集枠ベース

年度 / 募集枠	芝生型墓地		樹木型墓地				慰霊碑型墓地 骨壺タイプ			
	遺骨保持	生前改葬	遺骨保持 1 体枠	遺骨保持 2 体枠	生前改葬 1 体枠	生前改葬 2 体枠	遺骨保持 1 体枠	遺骨保持 2 体枠	生前改葬 1 体枠	生前改葬 2 体枠
R9	2,000	1,000	90	45	60	30	360	180	240	120
R10	500	250	46	23	21	11	193	97	129	64
R11	500	250	46	23	21	11	193	97	129	64
R12	500	250	46	23	21	11	193	97	129	64
R13	500	250	46	23	21	11	193	97	129	64
R14			46	23	21	11	193	97	129	64
R15			46	23	21	11	193	97	129	64
R16			46	23	21	11	193	97	129	64
R17			46	23	21	11	193	97	129	64
R18			46	23	21	11	193	97	129	64

年度 / 募集枠	慰霊碑型墓地 粉骨タイプ				樹林型墓地			
	遺骨保持 1 体枠	遺骨保持 2 体枠	生前改葬 1 体枠	生前改葬 2 体枠	遺骨保持 1 体枠	遺骨保持 2 体枠	生前改葬 1 体枠	生前改葬 2 体枠
R9	540	270	360	180	90	45	60	30
R10	273	137	182	91	46	23	21	11
R11	273	137	182	91	46	23	21	11
R12	273	137	182	91	46	23	21	11
R13	273	137	182	91	46	23	21	11
R14	273	137	182	91	46	23	21	11
R15	273	137	182	91	46	23	21	11
R16	273	137	182	91	46	23	21	11
R17	273	137	182	91	46	23	21	11
R18	273	137	182	91	46	23	21	11

■ 人員体制及び配置

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まいります。また、適宜教育訓練（墓理法や植栽管理に関する講習）や OJT による実地教育、墓地管理士資格取得推進）を実施することにより、従業員の能力向上を図ります。

配置人員職能等

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
⑪ 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 60 代	指定管理業務経験 7 年以上 墓地運営業務 7 年以上 墓地管理士 / 防火防災管理者 / 上級救命	現場責任者 月報作成・運営会議での状況報告 / 苦情要望対応責任者 / 個人情報保護責任者 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 予算管理 / モニタリング / 会計監査対応 / 地域との連絡調整 / 自主事業の計画作成 等
② 事務責任者（副所長） 正社員 2 名 40 ～ 60 代	墓地指定管理経験 1 年以上	事務責任者（副所長） 利用統計業務 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 自主事業計画の作成、実施業務 / 広報業務 / 総務 / 小口経理業務 / 受付・案内業務 / ボランティア管理業務 等
③ 維持管理責任者（副所長） 正社員 40 ～ 60 代	公園管理運営士 植栽管理経験 3 年以上	現場副責任者（維持管理責任者） 維持管理計画作成・報告・進捗管理 / 植栽管理業務 / 建築物維持管理業務 / 小破修繕業務 / 植栽管理業務 / 駐車場管理業務 / 納骨業務 / 自主事業計画の作成、実施業務 等
④ 自主事業担当者 正社員 1 名 20 ～ 60 代 パート職員 1 名 20 ～ 60 代	事務・接客経験 1 年以上	各種申請受付・案内 / 広報・広告業務 / 自主事業、イベントの実施 / 販売業務 等
⑤ 事務担当者 正社員 2 名 20 ～ 60 代 パート職員 1 名 20 ～ 60 代	事務・接客経験 1 年以上	各種申請受付・案内 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 広報・広告業務 / 自主事業案内 等
⑥ 事務及び納骨担当者 正社員 6 名 20 ～ 60 代	事務・接客経験 1 年以上	納骨 / 各種申請受付・案内 / 墓地台帳の管理・システム入力
⑦ 清掃担当者 パート職員 2 名 40 ～ 60 代	清掃経験 1 年以上	日常清掃 / 巡回清掃 / 廃棄物監視記録
⑧ 植栽・花壇専任担当者 正社員 1 名 20 ～ 60 代	植栽・花壇管理業務経験 3 年以上	植栽年間計画立案 / 花壇年間管理計画立案 / 花壇植え替え / ボランティア対応 / 施肥、病害虫対応 / 植え込み指導・監督
⑨ 芝生専任担当者 正社員 1 名 20 ～ 60 代	造園・植栽管理業務経験 3 年以上	芝生年間管理計画立案 / 芝刈り、施肥、灌水、病害虫対応 / 中・低木剪定、施肥、病害虫対応
⑩ 維持管理担当者 パート職員 4 名 20 ～ 60 代	植栽管理業務経験 1 年以上	植栽管理業務 / 建築物維持管理業務 / 小破修繕業務 / 駐車場管理業務 / 納骨業務 / 受付・案内業務 等

シフト体制

当団体で予測している指定管理開始2年日以降の墓地募集スケジュールに対応できる人員を基本構成とし、指定管理開始1年目や繁忙期には応援要員を配置することで適切な人員計画を作成しています。

上半期のタイムテーブル

4/1～9/30	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
所長											
副所長											
事務担当者											
事務担当者											
自主事業担当者											
納骨担当者											
納骨担当者											
納骨担当者											
清掃担当者											
維持管理責任者											
植栽・花壇専任担当者											
芝生専任担当者											
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

下半期のタイムテーブル

10/1～3/31	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
所長											
副所長											
事務担当者											
事務担当者											
自主事業担当者											
自主事業担当者											
納骨担当者											
納骨担当者											
納骨担当者											
納骨担当者											
清掃担当者											
維持管理責任者											
植栽・花壇専任担当者											
芝生専任担当者											
	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

ウ.墓参期等の繁忙期における執行体制

当団体はこれまでに4件の墓地指定管理業務を通じて、墓地の新規使用開始時、墓地募集後の納骨集中期、お彼岸などの墓参期における繁忙期対応の経験を積み重ねてまいりました。これらの墓参期に限らず、運用開始後は毎年、使用許可後にも混雑が想定されます。そのため、利用者様及び墓参者様をお待たせしないよう、人員体制を適切に構築し、利用者サービスのさらなる向上を図ってまいります。

■ 供用開始後及び墓参期に想定される懸念事項

想定される懸念事項	対応策
使用許可後、納骨のために遺骨保持枠に当選された使用者様が、一斉に来館される。	・ 事前に電話で納骨の予約受付を行う ・ 納骨担当者を増員 ・ 受付・電話担当者を増員 ・ 駐車場誘導員を配置
納骨前、または事前に銘板を注文される使用者様が、一斉に来館される。	・ 事前に予約受付を行う ・ 自主事業対応者を増員 ・ 駐車場誘導員を配置
納骨予約を含め、窓口及び電話での問い合わせが殺到する。	・ 事務・電話担当者を増員 ・ 電話回線を増設
駐車場の入出庫に行列が生じる。 車両と墓参者の交錯が生じる。	・ 駐車場誘導員を配置 ・ 事前精算機を設置 ・ コールセンター契約により、事務所職員または駐車場誘導員による臨時対応を不要とする ・ 送迎バスを運行する ・ カラーコーンや案内看板を設置する 駐車場管理は【P.22の「繁忙期の誘導員配置図及び役割」参照】参照 安全対策は【P.84の「看板及び備品の設置」参照】 送迎バスは【P.53の「送迎サービスの実施」参照】

■ 繁忙期における職員の配置人数

当団体では、これまでの指定管理で培った実績と経験をもとに、繁忙期となる時期や懸念事項を洗い出し、必要な人員を計画的に配置いたします。また、供用開始や使用許可日が変更となった場合でも、適宜対応いたします。

月	4月	5月	7月	8月	9月	12月	1月	2月	3月
行事	供用開始		新盆	お盆	秋彼岸	年末	年始		昼彼岸
予約受付	増 ⇒	⇒						増 ⇒	⇒
納骨	増 ⇒	⇒							
墓参			増 ⇒	⇒	⇒	⇒	⇒		
銘板注文	増 ⇒	⇒						増 ⇒	⇒
電話対応者	3名増	3名増							
受付対応者	7名増	7名増							
自主事業対応者	5名増	5名増						2名増	2名増
誘導員			8名	8名	8名	3名	3名		8名

■ 供用開始、使用許可後の対策

■ 使用者への案内送付

新たに墓所使用許可を受けられる使用者様に貴市から発送物がございますが、そのタイミングで納骨の予約や自主事業における案内文をもれなく送付し、混乱を招かないよう徹底します。

■ 電話回線の分離

供用開始・使用許可後は、納骨予約や各種お問い合わせ、自主事業の申し込みが増加すると見込まれます。そこで、納骨予約と自主事業（銘板申し込み）の窓口をそれぞれ別の電話番号に分け、待ち時間を発生させず、さまざまな電話連絡に公平に対応できる体制を整えます。

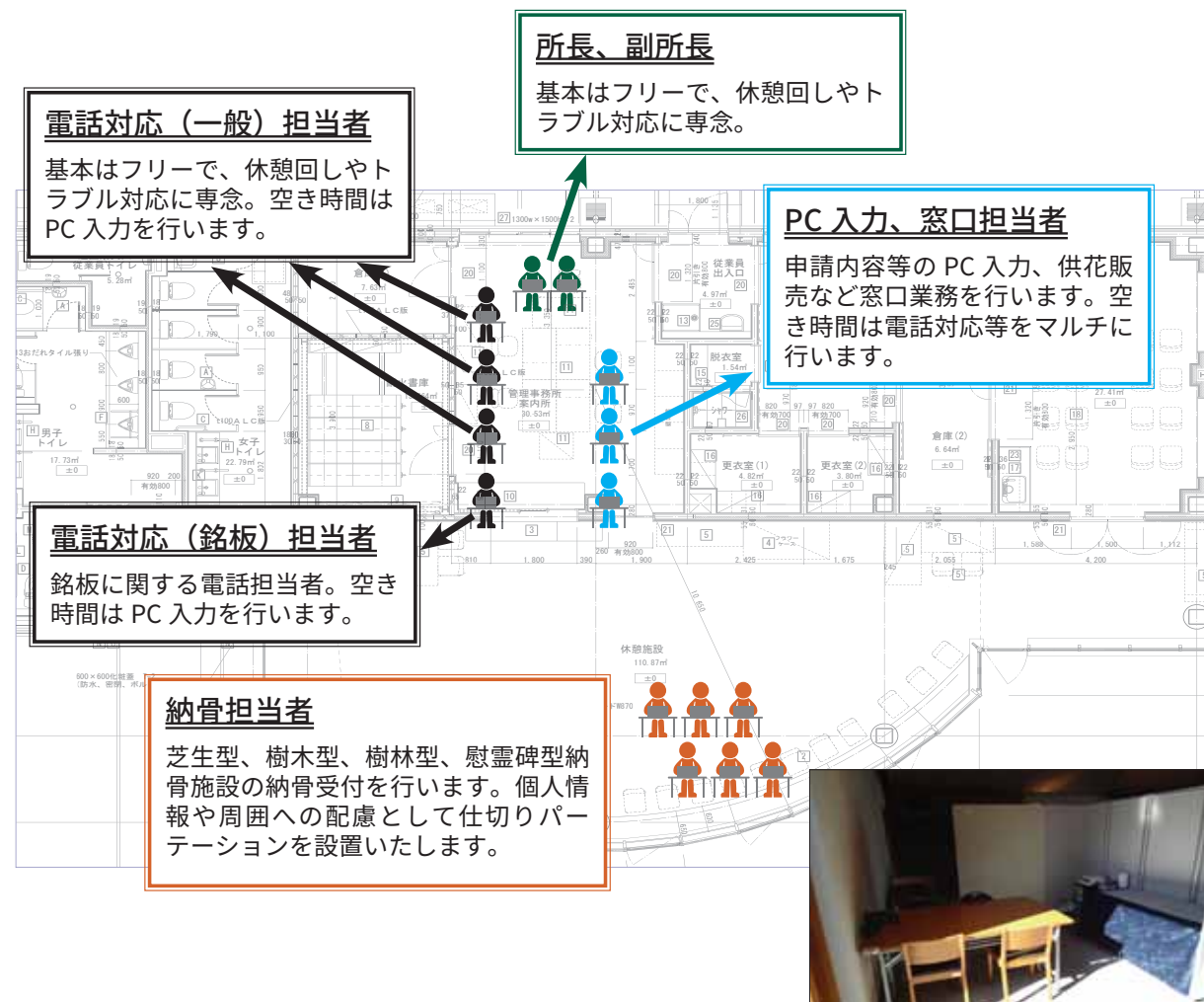
■ 受付・案内・納骨スタッフを増員

受付・納骨・銘板受付スタッフを増員し、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ます。

■ 銘板受付場所の分離

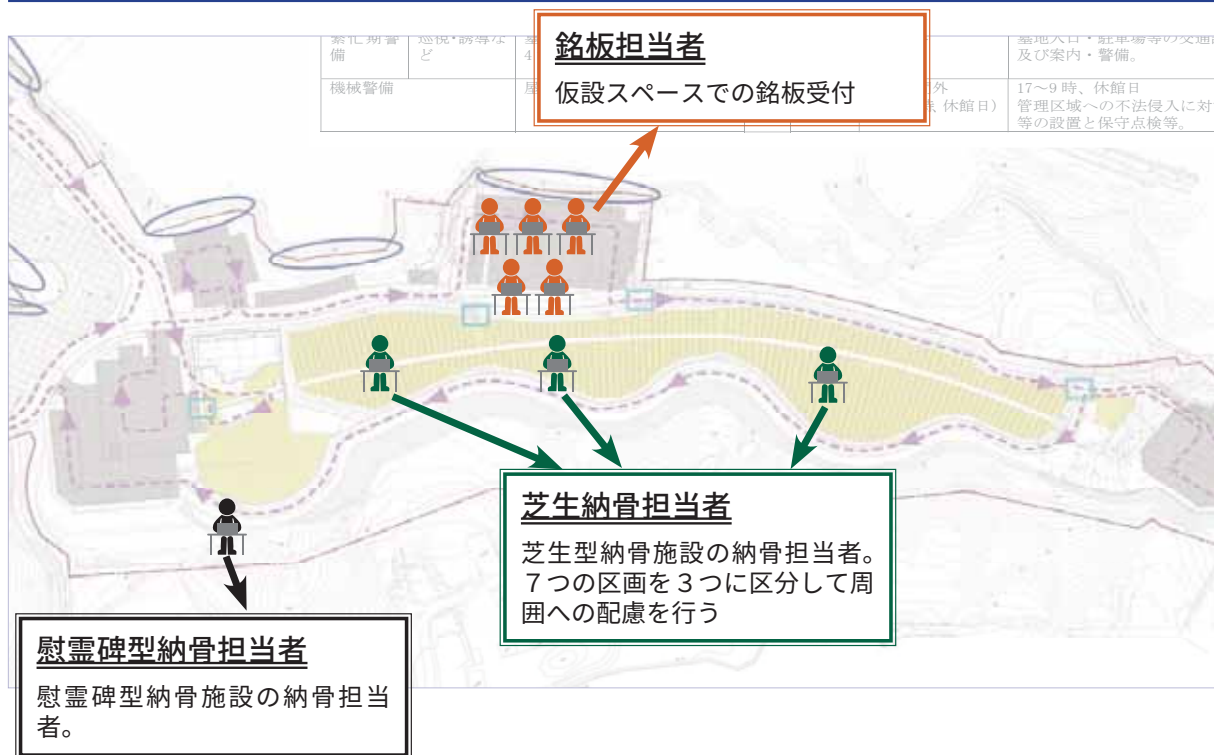
受付スペースの観点から、自主事業の銘板受付は臨時駐車場区画に仮設の受付スペースを設けて、受付を実施いたします。[詳細は【P.21の「園地管理を除く屋外の配置体制」参照】](#)

管理棟の配置体制



■■■■■■■■■■ 納骨堂で
使用許可後の繁忙期に増
設した納骨受付ペース

園地管理を除く屋外の配置体制



■ 墓参期における事前対策

■ 他施設との連携

年末年始や公園の大規模イベント時は周辺道路や駐車場が混雑するため、関係する舞岡八幡山しぜん公園と事前に打ち合わせを行い、混雑日時、対応方法を共有することで、必要に応じた人員配置を各施設と連携いたします。

■ 管理事務所

- ・ 納骨等申請者様、供花購入者様になるべく交差しない動線になるように、管理棟内のレイアウトを一時的に変更します。
- ・ 供花の会計時に管理事務所内での滞留を防止するため、臨時会計場所を設け、会計待ちの列ができないように対応します。

■ 園地

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

■ 広報

- ・ あらかじめホームページ、SNS で混雑日時を広報することで、混雑日時を回避するように促します。
- ・ 同じく管理棟掲示板で混雑日時を案内します。
- ・ 送迎バスの運行について周知を行い、公共交通機関での来園をお願いします。

無料送迎バスのご案内

3月20日(金)、21日(土)、22日(日)の3日間
 横濱市営墓地・下郷山納骨施設、[redacted]の送迎バスを運行いたします。

「横濱市営墓地・下郷山納骨施設」から「[redacted]」へ		「[redacted]」から「横濱市営墓地・下郷山納骨施設」へ	
出発	到着	出発	到着
9:00	9:15	9:30	9:45
10:00	10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30	11:45
12:30	12:45	13:00	13:15
13:30	13:45	14:00	14:15

※バスは、横濱市営墓地・下郷山納骨施設、[redacted]の送迎バスを運行いたします。

〇横濱市営墓地 〇下郷山納骨施設

横濱市営墓地 **の送迎バス案内**

墓参期の対策

管理事務所

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

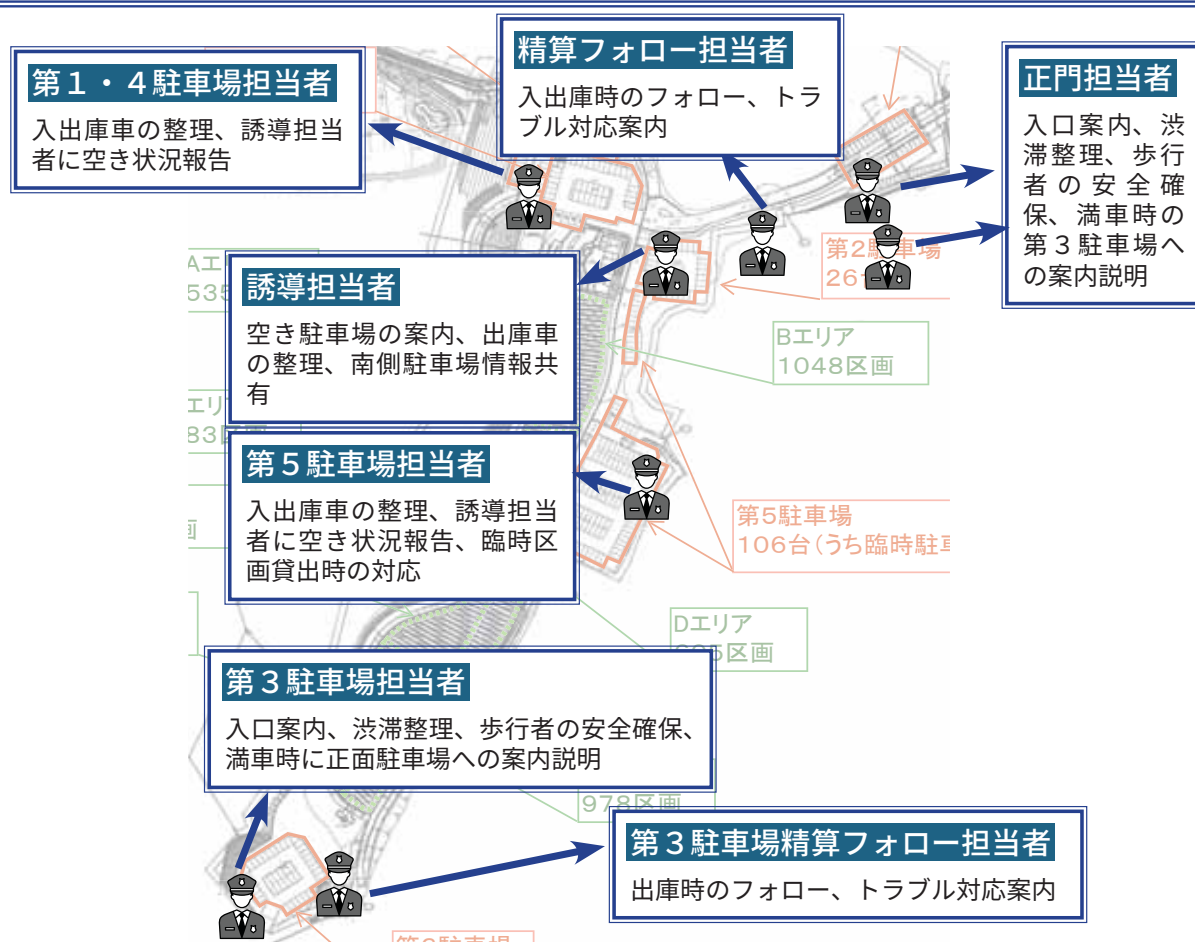
園地

- ・園地の巡回点検を増やし、路面に落ちたごみの収集を行うとともに、トイレなど人が接する部分については巡回清掃を実施します。
- ・樹木・樹林・慰霊碑型納骨施設では、献花台が供花で溢れないよう墓参状況を確認しながら整理し、献花がしやすいよう献花台の中央部分を空けておきます。
- ・巡回を行うことで、置き引き等の犯罪を抑止するとともに、園地で火気の使用を発見した場合は注意を行い、芝生火災を未然に防止します。

駐車場

- ・駐車場の満車が近隣道路の渋滞を引き起こすことで、近隣住民への騒音や車で外出の妨げになる可能性がありますので、誘導警備員を配置することにより、円滑な入出庫を行うとともに、駐車場から道路に出る際の交通事故を防止します。
- ・常設駐車場の混雑状況により、早い段階で第5駐車場の臨時区画を開放することで周辺道路への影響を防止します。**駐車場の安全対策は【P.84の「看板及び備品の設置」参照】**

繁忙期の誘導員配置図及び役割



広報

管理等、園地、駐車場、周辺道路別に混雑状況をホームページ、SNSでタイムリーに配信することで、混雑時間帯の来園を回避できるように広報いたします。また、第3駐車場及びその他駐車場の混雑状況をホームページで公開いたします。



混雑状況公開イメージ

■ 教育プログラム

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

教育資格	研修・講習	実施月	研修内容
サービス管理運営	接遇研修	毎年４月	内部講師及び外部講師による窓口対応、電話対応、CS 向上、ES 向上研修
	グリーフケア講習	毎年４月	悲嘆されている利用者様への接遇研修
	墓地管理研修	入社時	納骨、改葬、分骨等、各種申請手続研修
	墓地管理講習会（外部）	２年目	内閣府認証（公社）全日本墓園協会が開催する講習に参加
	墓地管理士	適宜	墓地管理に有用な墓地管理士の資格を取得
	OA 機器操作研修	入社時	墓地管理システム操作研修
福祉サービス	ボランティア研修	８月	社会福祉協議会や日本赤十字社でのボランティア研修に参加
	サービス介助士	２年目	高齢者、障がい者等の介助資格を取得
法令	人権研修	毎年３月	同和問題、いじめ、障がい者対応等の研修
	個人情報保護各種法令研修	毎年３月	個人情報の取り扱い、保管、廃棄方法等の研修、漏洩時の対応について学ぶ
防犯安全	防災訓練	毎年９月	戸塚消防署及び舞岡八幡山しぜん公園と合同防災訓練を実施 地元自治会の防災訓練に参加
	安全衛生推進会議	毎月	業務中に発生した事故や事例を元に安全対策の講義
	普通救命講習	入社時	AED 操作や急・傷病人の処置方法を受講
	防災介助士	２年目	災害時の高齢者、障がい者対応等の研修
	防災ライセンスリーダー	１年目	防災資機材の取り扱い知識を習得
施設管理清掃教育（清掃）	入社時教育	入社時	清掃用具名称、使用方法を学習
	清掃実技教育	２年目以降	施設の用途に合わせた実践教育
施設管理設備教育（設備）	入社時教育	入社時	機器名称と操作方法を学ぶ
	設備機器取り扱い教育	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・花壇管理研修	１年目	社員、外部講師による植栽維持管理研修。年間の花壇管理計画から、プランニングまで基本を学ぶ。
	芝生管理研修	１年目	社員、外部講師による維持管理研修。芝生のイロハから作業用機械のメンテナンスまでの基本を学ぶ。
	剪定、病虫害駆除教育	１年目	剪定、害虫駆除、病気の発見方法
他施設研修	横浜市営墓地■■■■■■■■■■■■■■■、■■■■■■■■■■■■■■■納骨堂、■■■■斎場等	１年目	他施設の管理運営を学ぶ

(2). 緊急、災害時等の危機管理対策**ア. 緊急、災害時の危機管理対策の基本的な考え方**

緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、訓練・研修により職員の危機管理能力を高め、事前及び災害時の対策を強化することにより、近隣施設と連携の取れた緊急時対応体制を構築いたします。また、当墓園及び舞岡八幡山しぜん公園区域は八幡山一帯として広域避難場所に指定されることから、合同訓練の実施など地域との防災連携を重視してまいります。

1. 事前対策の強化

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

2. 利用者様の安全を第一にした災害時対応

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

3. 地域との連携した防災への取り組み

当墓園は八幡山一帯として舞岡八幡山しぜん公園とともに広域避難場所に指定されており、地域を含めて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、舞岡しぜん墓園危機管理マニュアルにおいては災害の事象ごとに事前の危機管理対応策を取りまとめ、研修や防災訓練を通して、職員の危機管理能力の向上に努めます。

危機管理マニュアルの作成

他指定管理施設のマニュアルを基に、最新の『戸塚区防災計画（震災対策編）』『横浜市防災計画』『国民保護計画』『指定管理者災害対応の手引き』に準拠した危機管理マニュアル等を作成します。また、当団体が他指定管理施設での災害対応経験を反映することで、様々な事象に対応できる体制を構築いたします。

危機管理マニュアルの内容（「■■■■■■■■納骨堂危機管理マニュアル」より一部抜粋）

内容	詳細
①情報収集	職員による日常巡回及び定期巡回により危険要因の早期発見 横浜市防災情報 E メールより情報取得
②連絡体制	災害等における連絡体制図を作成、事象ごとの連絡先一覧作成
③職員配置	災害時等の体制を決定
④資格取得・講習受講	(1) 防火管理者：所長 (2) 生活資機材取扱リーダー：所長以下 3 名 (3) 救助資機材取扱リーダー：所長以下 3 名 (4) 普通救命講習受講：全職員
⑤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 (16) 携帯ラジオ (17) 電話用充電器 (自家 発電できるもの) (18) 集会用テント (1K × 1.5K) (三方幕付) (19) ハンドメガホン (乾 電池式) (20) ブルーシート (2K × 3K) (21) ヘルメット (22) 懐中電灯 (23) ヘッ ドライト (24) アルミホイル・ラップ (25) 雨具 等
⑦防災訓練	(1) 自主防災訓練 (2) 事務所内研修 (3) 「防災の日」防災訓練の参加 (4) 近隣公園との合同防災訓練 等
⑧マニュアルの見直し	毎年度末に、「危機管理マニュアル」「災害伝言ダイヤルマニュアル」「積雪マニュアル」 「台風時マニュアル」「放送設備マニュアル」「BCP」「ハザードマップ」「危険源特定リ スト」等のマニュアル類の見直しを実施 災害伝言マニュアル及び緊急連絡先の携帯版を作成し、職員へ携帯を義務付け
⑧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

その他の各種マニュアル

事業継続計画（BCP）	→	大規模災害時の埋葬件数増加を想定し、納骨業務を継続する設備維持、応援要請、代替運用手順を定め、事業継続性を確保
消防計画	→	消防法に基づき、責任者配置、自衛消防組織、緊急連絡体制等を定め、災害リスクも踏まえた計画として整備
放送設備マニュアル	→	火災・風水害・地震警報時を含む緊急時に、利用者様を迅速に避難誘導するため、館内放送設備の操作方法とアナウンス文章を整備
台風時対応マニュアル	→	台風接近時における通行禁止エリア、工作物撤去箇所、飛散物対策等を記載した安全管理方法を整備
積雪時対応マニュアル	→	積雪時の職員の出勤方法や園内車路の除雪方法、施設予約者への連絡手順等を整理し、積雪時においても円滑に運営できる体制を整備
災害伝言ダイヤル マニュアル	→	災害時に職員同士が確実に安否確認を行い、迅速に参集できるよう、災害伝言ダイヤルの利用方法と手順を明確化したマニュアルを整備
携帯用緊急連絡先マニュアル	→	職員の緊急連絡先及び当墓園に關係する主要連絡先、災害伝言ダイヤルの操作方法を記載した携帯用カードマニュアルを作成
設備機器災害対応マニュアル	→	停電・断水等を想定し、運転時・非常時に迅速に運用できるように災害別の設備機器の対応マニュアルを作成

■ 事故・災害時に有用な資格

「サービス介助士」「普通救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」等の資格取得を進め、災害時に必要となる応急対応・避難誘導・利用者支援の技能を習得することで、職員の危機管理能力を向上します。



■ 無停電電源装置の設置

停電時でもパソコンやサーバのデータを保全するため、管理事務所に無停電電源装置を設置いたします。停電直後の一定時間はUPSから電話機へ電力供給が可能であり、緊急連絡体制を維持できる体制を整備します。



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。

■ 防災訓練の実施

緊急時には、当団体の定める緊急時体制図に基づき、防災訓練を継続的に実施いたします。また、広域避難場所を想定した訓練においては、舞岡八幡山しぜん公園及び地域住民の皆様と連携し、より実効性の高い訓練体制を構築します。さらに、構成企業は広域避難場所に指定されている■■■■公園の指定管理者として、防災・避難訓練の実施経験を有しており、これらの知見と実績を活かし、当墓園における災害対応力の向上に努めます。

■ 当団体が指定管理施設で実施している防災訓練

広域避難場所防災訓練

戸塚消防署、俣野公園、地域の皆さまと合同で防災訓練を実施しました。また、テロ対策の合同訓練も行い、俣野エリアにおける防災体制の強化に地域と連携して取り組んでおります。



俣野公園での
テロ対策訓練

帰宅困難者誘導訓練

帰宅困難者一時滞在施設に指定されている地区センターにおいて、利用者様とともに本番さながらの帰宅困難者誘導訓練を実施しています。東日本大震災時には、実際に帰宅困難者を受け入れた実績があります。



■■■地区センターでの
帰宅困難者誘導訓練

芝生火災消化訓練

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



■■■市営墓園での
芝生火災消火訓練

避難訓練コンサート

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



■■■公会堂での避難訓練
コンサート

帰宅困難者受け入れ訓練

公会堂において、帰宅困難者の受入を想定して、受付での利用案内を配布や貴市から支給される備蓄品の配布などを意識訓練を実施しております。



■■■公会堂での帰宅困難者受け入れ訓練

合築施設防災訓練

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



■■■地区センターでの
三館合同防災訓練

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うとともに、広域避難場所として適切に受け入れ体制を整えます。

災害時対応策

「危機管理マニュアル」には、事象別に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記載しています。

災害時対応フロー（当団体指定管理施設「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

地震災害・気象災害・火災発生

状況確認・誘導

- ①全体状況
情報収集、利用者様・職員の怪我の有無、一時停止した機械類の再起動、ライフライン・テレビ・電話の作動確認
- ②管理事務所
非常口及び出入口ドアの開閉、機械系統の運行・再起動の確認。洪水時は土嚢等を積み上げ浸水を予防
- ③園内
敷地内の地割れ、倒木、倒壊等損壊場所の有無を確認
- ④電気室、納骨施設
機械系統運行、電気系統の一時停止による再起動可否、出入口ドア開閉、納骨施設内の破損状況確認

状況報告・情報共有

「緊急時連絡体制図」による関係各所への連絡（地域自治会との情報共有）、貴市への状況報告

園内放送

危険箇所、交通機関運行状況、近隣の災害状況、貴市の指示内容等報告

対策本部の立上げ

災害発生時、また広域避難場所として機能する場合、所長が管理事務所に「対策本部」を設置

緊急時体制図



情報収集

災害に関する正しい情報を収集し、災害状況に応じた対応を行い、利用者様の安全を確保いたします。

収集方法	情報内容
防災ラジオ	停電した場合でも乾電池で緊急情報（全国瞬時警報システム）や防災行政用無線放送を受信します。スイッチオフの状態でも自動的に放送が流れますので、より早く情報を収集することが可能となっております。
横浜市防災情報 E メール	貴市より緊急情報や気象、地震情報がリアルタイムで携帯電話・パソコン等へ電子メールで配信されるサービスに登録し、災害情報等をいち早く入手いたします。
NHK（TV、ラジオ）	定期的に情報確認を行い、緊急情報を取得いたします。
tvk データ放送	
横浜市ホームページ	
神奈川県ホームページ	
国土交通省統合災害情報システム	

職員の参集

災害に関する正しい情報を収集し、災害状況に応じた参集対応を行い、利用者様の安全を確保いたします。

状況	参集対象者
震度 4 以上又は気象注意報発令で、園内及び管理範囲内に被害の発生が予想される場合	所長又は副所長を参集
震度 6 以上の地震又は気象警報発令された場合、近隣で複数の火災が同時発生または延長火災が近づき輻射熱・煙で生命の危険があると想定される場合	統括担当者、所長、維持管理責任者を含む通常期人員数を参集 (必要に応じて追加参集、委託会社に協力要請をかける)

応援要員の派遣

現地職員の参集が遅延した場合や欠員が発生した場合には、代表企業及び構成企業が、市内の指定管理施設から応援要員を派遣します。統括担当者とパートスタッフ 1 名は当墓園から徒歩 15 分圏内に居住しており、鉄道や路線バス、自動車での出勤が困難な状況下でも速やかに駆け付けることができる地元企業ならではの体制を整えています。市内指定管理施設は【P.15 の「当墓園の組織体制図」参照】

園内の確認及び放送

災害発生時には、職員が管理棟及び園内の巡視点検を行い、照明器具の落下や倒木などの危険箇所を確認します。危険と判断した場所や、ハザードマップ等で危険とされる区域については、利用者様が近づかないよう適切な措置を講じるとともに、放送設備マニュアルに基づき園内放送を実施し、注意喚起と安全確保を徹底します。

避難誘導

管理棟及び園内の情報収集を迅速に行い、二次災害のおそれがある箇所は立入制限のうえ、放送設備・誘導員により避難経路図に沿って利用者様を一次避難場所へ誘導いたします。一次避難後は、貴市の指示及び避難場所の開設状況を確認し、地域防災拠点（舞岡小学校等）までの安全が確保できた場合は二次避難誘導を実施いたします。避難経路図は管理棟掲示板など、利用者の目につくところにあらかじめ掲示、周知いたします。右記写真は当団体指定管理施設で作成している避難経路図です。



■ 初期消火

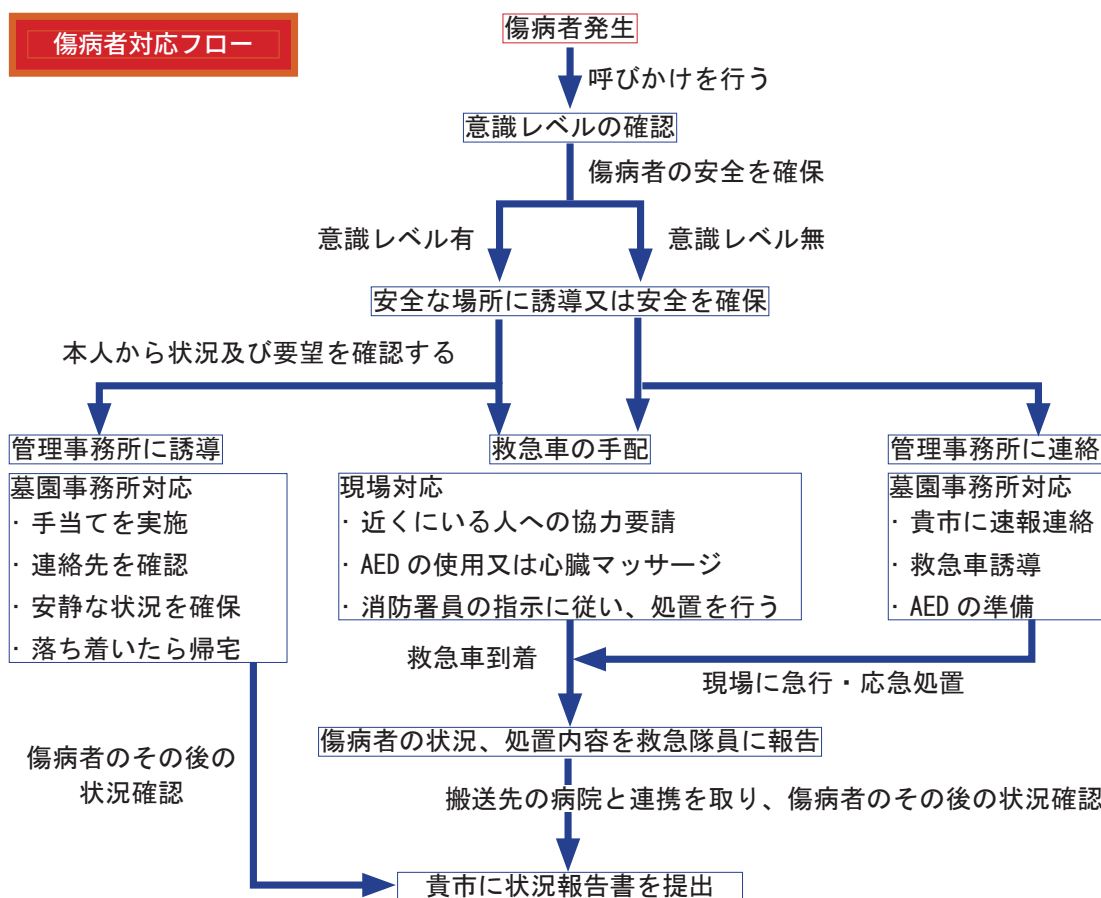
管理棟及び園内で火災を発見した際は、園内放送により利用者様へ火災発生を周知するとともに、職員が現場へ向かいながら避難を呼びかけます。ボヤ程度で初期消火が可能と判断した場合には、職員が速やかに初期消火を行い、あわせて消防署へ通報します。一方、消火が困難と判断した場合には、直ちに消防署へ通報し、利用者様の安全確保を最優先として避難誘導を実施いたします。

■ 広域避難場所として市民が来園する場合の対応

広域避難場所は「大地震により発生した火災が多発し、延焼が拡大した場合に、輻射熱や煙から身を守るための避難場所」であり、行政による開設判断といった概念はなく、状況に応じて市民が自主的に避難する場所とされております。しかしながら、園内の被害状況によっては市民の安全に影響が及ぶ可能性があるため、参集基準に基づき職員が速やかに当墓園へ駆け付け、舞岡八幡山しぜん公園と連携しながら避難者へ正確な情報提供を行い、状況に応じて管理棟を開館し、お手洗いや救急用品の貸し出しを行うなど、必要な支援体制を確保します。

■ 急病等の緊急時対応

急病・負傷等が発生した場合は、速やかに 119 番通報を行い、救急車の受け入れ態勢を整えます。あわせて、横浜医療センター等の医療機関と連携し、傷病者の安全確保と迅速な搬送を実施します。貴市への速報連絡、状況整理、必要書類の作成・提出を行い、再発防止を含む対応を徹底します。



■ 緊急時連携・対応実績

当団体指定管理施設では、地域自治会との合同防災訓練や防災備蓄品の情報提供、利用者様との合同訓練を通じて、防災に関する経験と知識の向上に努めるとともに、地域防災力の強化に取り組んでいます。また、当墓園では防災備蓄品リストをホームページで常時公開し、有事の際には地域への支援が行える体制を整備します。

地域との連携

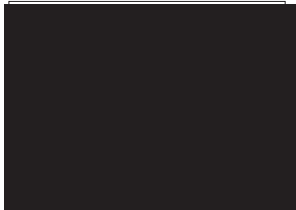
- ・ 近隣自治会、地域防災拠点と情報共有
- ・ 簡易トイレを設置し、地域住民に提供
- ・ 防災備蓄品の提供
- ・ 広域避難場所と協働で避難誘導等を実施

当団体の実績

- ・ 地区センターで帰宅困難者の受け入れ訓練を実施
- ・ 近隣自治会と地震災害時の対応について会議開催
- ・ 防災資機材、備蓄品を地域の方に情報提供
- ・ 利用者様を含めた防災訓練を実施

■ 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、状況に応じて、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、来園者様及び隣地への危険周知や避難誘導を行います。
- 災害等でライフライン・設備機器の損壊等が発生した場合は、代表企業の技術管理部職員又は近隣事業所の技術管理職員が駆け付け、一次対応を実施します。メーカーが点検する専門的な設備機器に損傷がある場合は、使用中止の周知を行い、トラロープ等で利用者が侵入できないように対応し、二次被害を防止します。
- 園内において倒木が発生した場合は、構成企業の造園部職員が作業車を出動させ、即時撤去又は安全に支障がない場所へ移動します。
- 地震発生の場合は、慰霊碑型の収納棚内における骨壺の破損有無やシンボルツリーの状況について、徹底的な事後確認を実施します。
- 火山噴火による降灰が認められた場合は、降灰が雨と重なり、その自重による建築物倒壊の恐れがあるため、即時に撤去します。
- 広域避難場所として来園が見込まれる場合は、ルート上の危険がないかを確認したうえで、ホームページで避難状況を周知します。



緊急時行動チェックシート(危機管理マニュアルより抜粋)



災害時の倒木処理



園内状況のお知らせ

■ 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」に代わる特例許可証、または死亡診断書・死体検案書、誓約書による納骨受付が想定されます。これに伴い、特例的に埋葬を行った記録の台帳作成や、埋葬証明書の発行など、災害時に生じ得る各種事務への対応が必要となります。今後は、貴市と協議を重ねながら、災害時における墓地の在り方及び具体的な対応策について検討を進めます。なお、代表企業は横浜市■■■■斎場の指定管理者であることから、こうした特例的な火葬対応下でも社内の連携体制を活用して両施設の役割を踏まえた円滑な対応が可能です。
- 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、当墓園の「BCP」を策定します。

■ 感染症流行時の対応

代表企業は総合ビルメンテナンス業として「医療関連サービスマーク」の認証を受けており、県立及び市立病院において徹底した衛生管理が求められる手術室や消毒施設等の業務を受託しています。感染症拡大時にも当墓園の運営を止めることがないように、専門的知見を活かした衛生管理、感染防止対策を講じながら運営を継続します。

医療関連サービス認定証書

■ 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。

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
濃厚接触の可能性のある場合の報告と出勤の停止



体調チェックリスト

■ 利用制限について

新型コロナウイルス感染症流行時の感染症拡大防止ガイドラインでは貸室定員の 100%の利用が可能になっていますが、利用者様の間隔が最低 1 m以上離れていることが条件となっておりました。今後同規模の感染症が流行した場合は、多目的室の人数制限及び除菌できない物品の貸し出し中止について、貴市と相談しながら慎重に対応します。

■ 非接触式自動検温消毒器

代表企業では、公の施設において 3 種類の非接触式検温機を試験的に設置し、その運用性を検証し、入館時に検温とアルコール消毒を同時に行える非接触式自動検温消毒機を導入することにより、利用者様に過度な負担をかけることなく、確実な検温・消毒を実施できる体制を構築しました。導入が必要な際には、新規モデルも視野に入れながら検証し、導入いたします。



非接触式自動検温消毒機

■ 飛沫対策板の設置

受付や多目的室に飛沫対策板を設置することで、飛沫による感染を防止します。



■■■■■■■■納骨堂受付での対策



■■■■■■■■納骨堂多目的室での対策

■ 除菌装置の設置

当団体指定管理施設では貸出物品の除菌ができる除菌装置を導入し、物品の除菌を実施しました。どうしても貸出の必要性がある物品がある場合は、当墓園でも除菌装置を導入し、衛生管理を徹底します。



除菌装置

■ CO2 測定モニター

集団感染の発生は「換気の悪い密閉空間」が要因の一つにあげられています。各居室ごとの二酸化炭素濃度を可視化し、二酸化炭素濃度が高くなると警告音が鳴り、換気を促す CO2 測定モニターを設置することにより、集団感染を防止します。



CO2 測定モニター

■ 自主事業計画について

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

(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的方針

「個人情報取扱事業者」として ISO27001「情報セキュリティマネジメントシステム」、JISQ15001「個人情報保護マネジメントシステム」の活用により、当墓園の墓地管理システム及び自主事業における個人情報管理を徹底し、利用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を構築します。

1. 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を構築します

「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」等を遵守し、ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム、JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステムの管理基準を活用し、徹底した情報管理体制を構築します。

2. マニュアルや事例をテキストとした職員教育を徹底します

個人情報管理については職員への教育が非常に重要であると考えております。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「舞岡しぜん墓園個人情報保護マニュアル」を整備し、全職員を対象に研修を実施します。また、他施設での事例を教材とした再発防止教育を行い、運用の見直し・改善を定期的に実施します。

3. 個人情報保護法と連動して、当墓園の情報を積極的に広報します

「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」及び同施行規則に準拠し、個人情報保護に最大限配慮したうえで当墓園に関する情報を適切に開示する体制を整備します。開示請求への対応手順を定め、貴市と協議しながら、透明性のある運営を実施します。

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まいります。

■ 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り扱い、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を実施します。

■ 個人情報保護管理マニュアルの作成・運用

JISQ15001 個人情報保護管理システムに準拠した当墓園専用の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いたします。

■ 情報資産の管理徹底

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

情報資産の洗い出し表

当墓園に保有するすべての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化したうえで、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で、情報漏えいの防止を図ります。また、「情報資産洗い出し表」は、情報の追加・削除が生じるたびに更新し、常に最新の状態を保持するとともに、年1回（年度末）の見直しを実施し、適切に管理します。

情報資産の可視化

- 全ての情報資産について、「機密」「社外秘」「部外秘」の3段階に応じた情報識別ラベルを貼付け、個人情報を含む情報資産の管理を容易にします。ラベルが貼付された書類は、施錠可能なキャビネットに保管し、情報漏えいの防止を徹底します。
- 情報識別ラベルが貼付された情報資産の廃棄については、通常はシュレッダーで処理し、廃棄量が多い場合には専門業者による溶解処理を依頼します。その際、業者による情報漏えいを防止するため、確実に廃棄が実施されたことを証明するマニフェストを必ず取得し、確認します。

ISO27001 情報セキュリティ
管理システム

JISQ15001 個人情報保護管理
システム

情報資産洗い出し表

情報識別ラベル

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

取得	個人情報を提示した利用者様に対し、個人情報の取り扱い範囲、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	・ 情報利用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。 ・ メールソフトにセキュリティシステムを導入し、添付ファイルの自動暗号化を実施します。また、複数宛でのメール送信時には自動的に個別送信を行う設定とすることで、受信者以外のメールアドレスが表示されないよう管理を徹底します。	
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 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	個人情報の記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、マニフェストを取得します。
その他情報管理について		詳細は【P.35 の「使用者情報、墓所位置情報の問い合わせ」参照】

その他の対策

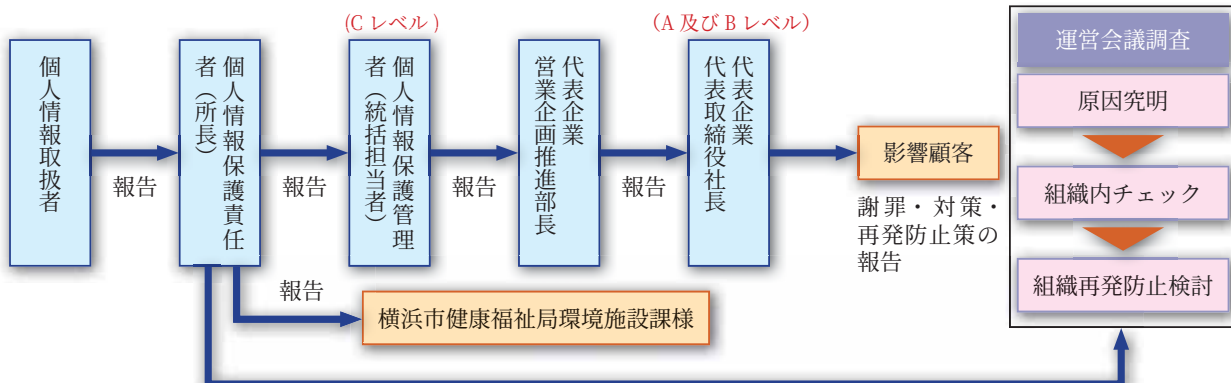
- ・所長を個人情報保護及び情報セキュリティ責任者に任命し、取り扱い・保管・廃棄等、運用状況の管理監督を行うとともに、職員の意識向上の為に、日頃からの啓発と研修を実施しております。
- ・職員を採用する前に、当業務で知り得たすべての情報について、採用後から退職後の将来にわたって、機密を保持する契約を行っております。また、他業者に委託を行う場合は機密保持契約書を取り交わし、業務委託契約書においても守秘義務に関する条文を盛り込み、適切に業務を監督します。

情報漏えい時の対応

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

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

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



ウ.個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

人的ミスが起こることがないように計画的に職員教育を実施するとともに、入退室管理の徹底や総務部の情報システム管理者と連携したサイバー犯罪予防対策を実施いたします。

■ 徹底的な職員教育の実施

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

個人情報保護研修計画

内容	詳細
入社時教育	採用された者は入社前に個人情報保護教育を受け、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り扱い及び保管方法等の注意点を実情に合わせて再教育を行います。
教育結果の確認	- 統括担当者は「個人情報保護対策チェックリスト」を使用し、所長に対してヒアリング監査を実施します。 - 所長は、毎年度3月に実施する個人情報保護研修時に、実情に合わせた個人情報管理テストを担当職員に対して実施し、合格するまで担当職員は業務を実施できないこととしています。
報告書等の作成	職員の受講状況を管理する為、「個人情報教育実施記録」及び「教育アンケート」「教育報告書」を作成します。
臨時研修	他所で個人情報漏えい事件が起きた際は、事例検証と職員への周知をします。

■ 標的型攻撃メールへの対応

昨今、特定の組織や個人を狙い、情報窃取を目的とした標的型攻撃メールによる個人情報流出等の事例が発生しています。このため、受信メールの信頼性については、発信元への確認などにより慎重に判断し、安易に添付ファイルを開いたり、記載されたリンクをクリックしたりしないよう、職員への教育を徹底します。また、パソコンに対する各種脅威への対策としては、総務部の情報システム管理者が最新情報を随時展開し、必要な予防措置を講じます。

最新セキュリティシステムの導入

- 書類を保管する管理事務所には、横浜市営墓地■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■と同様に、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。同システムは、侵入者によって防犯センサーが作動すると、120dB（航空機エンジン相当）の破裂音を発するとともに、天井から白煙を噴射し、侵入者の視界を奪うことで威嚇及び犯行の抑止に高い効果を発揮します。このようなシステムを導入している公の施設は非常に珍しく、当団体では、取り扱う情報の重要性を踏まえ、より高い安全性を確保するために導入しています。
 - 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ます。
- 
- 実際の撃退の様子



実際の撃退の様子

■ 監査の実施

- ・個人情報の取り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、年1回、情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるモニタリングを実施し、不適合箇所の是正を図ります。
- ・他事業所担当者が監査リストを基に、適切にマネジメントシステムが運用されているか、年1回の内部監査を行い、不適合が発生した場合、所長は改善後、報告を行います。



ISMS 内部監査報告書

入出受付書と入室許可証

ISO27001 及び JISQ15001 の各マネジメントシステムを活用し、適切な個人情報保護管理を行いながら、当墓園に関わる情報を積極的に開示します。また、積極的な情報公開と広報活動を通じて、利用者様ならびに地域の皆様に安心してご利用いただける体制を維持します。

当団体が作成したもの以外の文書や本人以外の個人情報が含まれる文書、個人は特定できないが個人の権利利益を害する恐れがある文書については、貴市と協議を行い、開示請求に対する決定を行います。

- ・「開示請求書」「開示決定通知書」「一部開示決定通知書」「不開示決定通知書」等の書式は、迅速に開示請求の処理を行うために、常に準備します。
- ・個人情報記載された文章等の開示請求があった場合は、貴市と協議を行い、「開示」「不開示」「一部開示」の判断を行います。それ以外の文章は業務に支障がない又は保有している場合に限り、原則開示します。「一部開示」及び「不開示」は理由を付して回答します。
- ・開示請求があった日の翌日から起算して10日以内に回答できない場合は、「開示決定等期間延長通知書」により通知します。この場合、開示請求があった日から起算して60日を超えないように回答書を提出します。

横浜市営墓地■■■■■■■■■■■や■■■■■■■■納骨堂では、使用者情報や墓所位置を失念された方からお問い合わせをいただくことがあります。しかし、使用者情報は個人情報に該当するため、照会を受けてもお答えすることはできません。一方、墓所位置については、所定の用紙に埋葬者様の氏名をフルネームでご記入いただき、照合によって特定が可能な場合に限り、墓所位置のみをお伝えする運用を徹底しています。ただし、事前に「墓所位置を第三者へ開示しないように」と申請された使用者様については、申請内容を尊重し、墓所位置に関するお問い合わせには一切応じていません。このように、当団体では個人情報の保護と使用者様の意向を最優先に、情報開示のルールを厳格に運用しております。

当墓園の広報活動は、ホームページやリーフレット、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）に加え、各種アウトリーチ活動を通じて実施します。広報活動は【P.42の「アクセシビリティ、ユーザビリティ対応のホームページ」参照】、SNSは【P.42の「Instagram（SNS）の導入」参照】、アウトリーチ活動は【P.45の「地域との連携実績」参照】

3. 施設の運営

(1). 施設運営の基本方針

ア. 施設運営の基本方針

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

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

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

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

貴市の先進墓地として、横浜市営墓地■■■■■■■■■■から始まり、■■■■■■■■納骨堂、そして舞岡しぜん墓園へと歴史が継承されてまいりました。今後の深谷通信所跡地墓園新設も見据え、貴市の先進墓地として横浜市民のニーズへの対応や横浜市政の実現に貢献する公園墓地のモデル的役割を継承すべく、ご意見に応じた様々なサービス向上策や、利用者ニーズに応じた当墓園ならではの自主事業を実施します。

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

当団体では墓地や公園、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。積み重ねてきた市内におけるネットワーク及び経験を駆使し、地域社会を構成する一員として地域との調和をめざし、「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決に資する事業の実施や災害時における連携を図ります。

イ. 施設運営の項目とその考え方

当団体は当墓園を含めて4件の公営墓園の指定管理実績があり、専門知識を要する実績を活用した独自の「業務マニュアル」を作成しています。納骨等のセンシティブな業務については、利用者様の心情に寄り添い、正確かつ丁寧に、心のこもった運営業務を実施してまいります。

施設運営の考え方

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

施設運営の項目とその考え方（表中の番号は、指定管理業務基準書 P. 6 の項番と連動しています。）

施設運営項目	施設運営の考え方
1- (1) 芝生型納骨施設の納骨、銘板設置等に伴う指導、監督等業務	使用者様の心情に配慮しつつ、これまでの墓地実績ノウハウを活用した「業務マニュアル」に基づいた正確かつ丁寧な業務を実施します。
1- (2) - ア 樹木型納骨施設の納骨業務等	- ご遺骨は諸手続き後に一時的に倉庫で保管した後、開園前の時間帯に、埋蔵位置が分かるよう樹木種類と座標（管理番号）を十分確認した上で埋蔵します。さらに1～2週間後、構成企業の担当者により、埋蔵位置と座標、管理番号の再チェックを行います。 - 座標の特定には構成企業の測量技術を活用します。 - 地中に骨壺を埋めるため、劣化対策としてアルミ製のプレートを取り付け、厚手のビニール袋で梱包した後に埋蔵し、定期的な納骨位置の確認を実施します。
1- (2) - イ 樹林型納骨施設の納骨業務等	- 令和6年度から類似する樹林型納骨施設を■■市営墓園指定管理者として管理しており、その経験を最大限活用いたします。 - 開園前の時間帯に、布袋に移し替えたご遺骨を、安全上の観点から2名体制で納骨します。ご遺骨の取り違えを防ぐため、布袋には管理用タグを貼り付けます。
1- (2) - ウ 慰霊碑型納骨施設の納骨業務等	- 諸手続き後に、ご遺骨の取り違えを防ぐため管理番号を付し、遺骨保管棚番号と十分照合した上で、収蔵します。 - 地震等で骨壺同士がぶつかり破損して散乱することを防ぐため、厚手のビニール袋で骨壺を梱包します。

■■■■■■■■納骨堂の管理方法

施設運営項目	施設運営の考え方
1- (3) 各種申請等の受付、内容確認業務	「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「墓理法」を学んだ職員が専門的知見をもって対応します。 - 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>します。 - 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） - 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 - 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）
1- (4) 墓地台帳の管理及び使用者管理システム入力業務	- 個人情報保護の観点から、墓地管理システムを操作できる職員を限定します。 - システムの適切な操作ができるように「舞岡しぜん墓園PC業務マニュアル」に基づき教育を行います。 - 貴市の墓地管理システムは定期的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。 - 横浜市営墓地■■■■■■■■■■及び■■■■■■■■■■納骨堂において、同様のシステムを利用していますので、作成した同システムマニュアルを活用し、円滑に運用が可能です。また、同システムの運用経験者を2名以上配置する予定です。 - 新座市においては墓地管理システムのオンラインシステム化に貢献し、そのノウハウを構築しています。
1- (5) 利用者の相談受付、情報提供業務	- 利用者様の相談・苦情の受付、利用のご案内については、心情に配慮し丁寧に実施します。 - 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ます。
1- (6) 災害時等への対応	【P.24 の「(2). 緊急、災害時等の危機管理対策」参照】
1- (7) 管理事務所の運営業務	- 管理事務所は利用者様に対する主要なサービス提供の中心であり、当墓園の核となる場所です。繁忙期も含め、利用者様への対応に十分な人員を配置します。 - 個人情報を格納する書庫や一時的に遺骨等を格納する倉庫については厳重に管理し、所長を管理責任者と定め、限られた職員以外は入室不許可とします。 - 掲示板には、有用な情報（自主事業年間計画表、イベント・講習会告知ポスター、敷地内植栽写真、地域情報）を掲示します。 - 納骨受付の場合は■■■■■■■■■■納骨堂と同様にパーティションを使用し、プライバシーを保護します。 - 納骨受付の際に骨壺を取り扱う作業台は、利用者様のご要望により高品質なものを導入します。 - 多目的室は貴市と協議の上、2時間単位で法事又は読経、会食（お斎）用に、無料で貸し出し、利用者様の利便性を向上させます。  <u>■■■■■■■■■■納骨堂納骨受付のパーティション</u>
1- (8) 駐車場の維持管理及び運営に関する業務	- 舞岡八幡山しぜん公園や近隣施設との相互利用を想定した対策を講じます。 - 常設駐車場は開園時間中のみ利用可能とし、駐車券発行及びバースト式駐車場を導入します。また、精算時の渋滞緩和のため、事前精算機も設置します。 - 墓参期等の繁忙期は臨時駐車場を適宜開放し、誘導警備員の配置による人的管理を実施し、利用者様の安全に配慮します。 - 駐車場は管理事務所から離れていることから、午前・午後1回ずつの日常巡回により路上駐車の有無や安全確認を実施し、近隣住民に迷惑がかからないよう十分配慮します。 - 機械トラブルの円滑な対応、障がい者等の減免処理など利用者サービス向上のため、コールセンターによる遠隔監視、利用者様対応を実施します。
1- (9) 手数料の収納業務	- 毎日必ず経理処理を行い、収入日報を当日中に貴市に送付し、収納した手数料は定められた手順通りに遅くとも1週間以内に入金します。 - 銘板販売等の自主事業売上金は、繁忙期は毎日、通常期は月・金の週2回入金を行い、土日の売上金を滞留させないこと、また、週の半ばでも売上が30万円以上になった際はその都度入金します。 - 手数料搬送中の事故等における損害の保険として、現金動産保険へ加入します。
1- (10) 管理料の収納業務	- 代表企業は■■市営墓園で年間最大6,500件の管理料収納業務を実施しており、管理料収納マニュアルを当墓園にも展開し、適切に対応します。 - 持参された現金は窓口で2名以上が確認したうえで、収受します。

ウ.創意工夫についての基本的な方針

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

1. 墓地管理士のもと、墓園の知識を高め、当墓園の在り方を考えます

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

2. 利用者様からの声に創意工夫をもってお応えする施設運営を実施します

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

3. 他自治体の墓園管理運営における創意工夫を活用します

- ・当団体では4つの公の墓園の指定管理業務を行っていることで、それぞれの自治体の墓園運営に対する考えや墓地の現状等を把握しています。その中で得られた墓園に関する様々な問題の解決策や参考となる良い点については、当墓園において適合するか検討したうえで取り入れます。
- ・様々な自治体において、墓地に関する課題に対応しており、他自治体での対応方法を参考としたアドバイスを行うことが可能であり、このような経験も当墓園に活用していきます。

当団体の対応実績及び具体的な取組例

施設名称	創意工夫による改善例
■■市営墓園	・スタンドアローンの墓地管理システムからオンライン用の墓地管理システムへの変更や、システムの導入金額やオンラインになると実施できる業務を提案し、更新時には運用のアドバイスを行っています。 ・墓地の使用者募集業務において、窓口申請に限定せず、郵送での申し込みに変更し、申込者の負担を減らす業務改善を実施しました。 ・売上縮小による事業者撤退に伴い、業務委託として供花販売業務を引き受け、精算機を活用した無人売店システムを提案、実施しています。
平塚市■■霊園	・墓地管理システムがなかったため、システム導入アドバイスを実施しています。また、システムを導入することにより、指定管理者で実施できる業務アドバイスや自宅への改葬手続き、管理料未納者に対する対応相談等を実施しています。 ・墓地管理システムが現地管理事務所にない中で、管理料納付書の郵送作業方法を確立しております。
■■■■■■■■納骨堂	・自主事業でご縁があった民営の納骨堂にて、自動搬送式の運用方法を学び、横浜市初の自動搬送式納骨施設の運用に対応しました。 ・墓園の開設当初は、使用許可予定者からのお問い合わせや見学等で混乱が生じやすいですが、横浜市営墓地■■■■■■■■■■の立ち上げ経験を活かし、自動搬送式の操作方法説明会の開催や予約制による銘板販売を実施したことで、混乱することなく円滑に供用を開始しました。
横浜市営墓地■■■■■ ■■■■■	・地域の核となる地区センター指定管理業務での地域住民との連携経験を活用し、毎月地域の任意団体と会合を重ね、ドリームハイツの広場において、プレイパークの前身となる「子どもの遊び場」を開催しました。 ・利用者様からのご要望にあった飲食店の設置に対し、代替え案を模索し、障がいのある方のパンの販売を実施することで好評を得ました。

(2). 管理の質、利用者サービス向上の取組**ア. 納骨施設利用者への業務の取り組みやサービス向上策**

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

■ 納骨時における業務の取り組みやサービス向上策**■ 業務の取り組み方**

故人とのお別れという大切な時間を支えるため、職員はマナーや身だしなみに十分配慮し、常に礼節をもってご遺族の心情に寄り添いながら業務に取り組むよう努めております。

■ サービス向上策

- ・ 納骨時のご遺族の心情に寄り添うべく、受付職員はグリーンフケア講習を受講します。
- ・ 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の情緒が不安定な場合もあります。納骨の際は、お墓まで季節ごとの花の様子等を会話しながら、使用者様と歩幅を合わせゆっくり歩くことを心がけます。
- ・ 樹木型・樹林型の使用者様は納骨後に骨壺を取り出すことができないため、最後の別れとなることを十分認識し、使用者様が心ゆくまでお別れができるようサポートします。
- ・ 届出書ご記入等の際、遠いご親戚等で続柄の記載にお悩みの使用者様のため、親族・親等図表を使用し、丁寧に説明します。また僧侶手配のご要望が多いため「宗教法人名簿」を貸出します。
- ・ 使用者様が心地よく納骨の申請手続きができるよう、納骨受付の椅子にも配慮します。



親族・親等図表



宗教法人名簿

■ 芝生型納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策**■ 業務の取り組み方**

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

■ サービス向上策

- ・ 美しく手入れされた芝生で和んでいただくため、丁寧な除草をはじめ、歩道や墓石周りは横浜市営墓地■■■■■■■■■■でも好評のエッジカット作業の手法を取り入れ、静謐な空間の中に凛とした芝生の風景を創出します。
- ・ 近くのお墓同士で読経の時間帯が重ならないよう、時間間隔をあけて納骨スケジュールを組んでいきます。
- ・ 故人との時間をゆっくりお過ごしていただくため、間伐材を利用した小イスを各所に設置します。
- ・ 供花の事前設置をご予約の場合、日差しの強い日には献花が痛まないよう納骨時間まで日よけをセットします。
- ・ 横浜市営墓地■■■■■■■■■■では、各区画の特性から植えられた花の量が少なかったり、木々の枝により影となっているなど、ご意見を頂戴した経緯があるため、当墓園においても各エリア平等性に欠けないよう、特性に応じて日陰に強い花を追加植栽するなど、平等性の確保に努めます。
- ・ 当墓園はカロート内の排水設計が整っておりますが、それでもカロート内部は湿気により雫が付いたり虫が入り込むこともあります。使用者様が心地よく納骨できるよう、納骨前に墓石やカロート、既に納められている骨壺を丁寧に整え、納骨後には土や埃の侵入を防ぐためのコーキング処理までを一連の作業として実施し、故人様をお守りする空間の維持に努めます。
- ・ 屋外を利用される利用者様に対して、虫よけスプレーを貸し出すなど、心地よくお過ごしいただける環境づくりのため、細やかな配慮します。



供花の日よけ

カロート内部の事前
確認、骨壺の整え作
業

■ 樹木型納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策

■ 業務の取り組み方

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

■ サービス向上策

- 夏場の気温の高い日は水温が上昇し、献花がすぐ痛んでしまいます。水温上昇を抑えるために、常に新鮮な水を送り込むことで、利用者様の想いが詰まった献花を美しく維持します。また、墓参期には献花を立てて供えることができる水深の深い献花台を導入いたします。(右写真)なお、樹林型、慰霊碑型納骨施設の献花台も同じく対応します。
- 利用者様が故人を偲ぶ場としてふさわしい環境となるよう、朝の献花台清掃時に供花を均等に並べるなど、細やかな配慮を行います。
- 樹木型施設のシンボルツリーは、樹木型利用者様の心の支えであると考え、指定管理開始直後に樹木医診断を行うとともに、それぞれの特性に合わせた管理を徹底します。
- 樹木型利用者様からは『どのあたりに遺骨が埋葬されているのか知りたい』というご要望が多いため、測量図面を基に作成した納骨場所を示す図面を使用し、丁寧に説明します。
- 樹木型納骨施設の利用者様につきましては、埋蔵時に立ち会うことができないことを踏まえ、埋蔵完了後にお参りにご来園いただけるように、文書にて「埋蔵完了のお知らせ」を郵送します。



繁忙期に増設予定の
献花台

■ 樹林型納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策

■ 業務の取り組み方

- 納骨の際は、既に納骨済の芝のマウンドに立ち入る必要があるため、利用者様に配慮し開園時間外に納骨を行い、シンボルツリーの樹形保持には十分留意いたします。
- ご遺骨を手を持ったままマンホールステップを降りることはご遺骨だけでなく、職員の安全を確保できないため、作業は必ず2名体制で行い、故人様を丁寧にカロートへお納めするために、状況に応じてパロンモッコを使用した安全な作業を実施します。



市営墓園での
納骨作業の様子

■ サービス向上策

- 墓参期に献花台スペースが足りなくなった場合は追加の献花台を設置します。
- 樹木型納骨施設と同じく、埋蔵時に立ち会うことができないことを踏まえ、埋蔵完了後にお参りにご来園いただけるように、文書にて「埋蔵完了のお知らせ」を郵送します。
- 既設の植栽に限らず、利用者様にとって故人を偲ぶ場としてふさわしい環境を整えるため、一年草を植栽することでサービス向上につなげます。詳細は【P.76の「樹木型合葬施設献花台横、樹林型納骨施設前、墓域入口横に花壇を新設します」参照】

■ 慰霊碑型納骨施設（骨壺・粉骨）利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

- 利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柵に心を込めて丁寧に納骨します。
- 慰霊碑型のシンボルであるモニュメント及び献花台は常に美しく整えます。
- 粉骨業務を当団体にしてお受けする際には、同意書にご記入いただいたうえで作業を実施します。
- 粉骨後にご遺骨が湿気等により変質することのないよう、真空パックへ丁寧にお収めしております。

■ サービス向上策

- 墓参期は献花台スペースが足りなくなるため追加の献花台を設置します。
- 利用者様が故人を偲ぶことができるよう、納骨時に慰霊碑納骨室入口へ祭壇を設け、心を込めた納骨が行える環境を整えるとともに、朝の献花台清掃時に供花を均等に並べるなど、細やかな配慮を行います。
- 慰霊碑のモニュメントの風景に邪魔にならないような、質感と色を吟味したプランターの設置を提案します。季節ごとに草花を植え付けて、墓参者の目を楽しませる工夫を行います。またモニュメントの存在を引き立て、尚且つ美しい花々で訪れる人の心の癒しになるような景色を創出していきます。

イ.墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策

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

■ ホスピタリティあふれるサービス

墓園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まいりました。当墓園でも引き続き利用者サービスを念頭に業務を遂行するとともに、植栽管理や清掃等に気を配り、隅々まで手の行き届いた維持管理を行います。また、さらなる知識向上のために、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

- 墓園では高齢の利用者様が多いことから、正しい介助技術を身に着けるべく、職員はサービス介助士等の資格を取得します。ご要望があった場合は、高齢者や障がいをお持ちの利用者様の墓参を介助します。
- 全ての利用者様にご不便のないよう、車イス・筆談具・老眼鏡等を無料で貸し出します。ご気分が悪くなられた方のために、布団や毛布等を常備します。また、赤ちゃん連れで給湯を希望される方にはお湯を提供します。
- 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いただけるよう配慮します。
- 墓園は親族が一堂に会す数少ない機会の一つになっています。親子連れの利用者様も多いため、トイレに子ども用便座を設置します。
- アクセシビリティ、ユーザビリティに配慮したホームページ、カラーバリエーションに対応した園内掲示を実施します。



子ども用便座

■ 利用者サービス

■ 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ます。

■ 貸出物品の充実（下記写真は当団体指定管理施設で実際に貸し出している備品です）

- 園地及び多目的室では火気の使用を禁止していますが、多目的室利用者様に対しては、火を使わないろうそくやお線香に加え、写真立てや花びん、給茶機の貸し出しを行います。
- 園地利用者様より要望の多い、日傘雨傘や車いす、スポンジ等をすべて無料で貸し出しを行います。
- 小さなお子様を連れて来園されるご家族の負担を少しでも軽減し、納骨や待ち時間を快適にお過ごしいただけるよう、当墓園ではベビー用品の貸し出しサービスを実施いたします。



晴雨傘



火を使わないろうそく、お線香



車椅子



芝生型納骨施設
お掃除セット



虫よけスプレー



ひざ掛け



絵本



ベビー用スイングヘッド

■ 樹名板設置

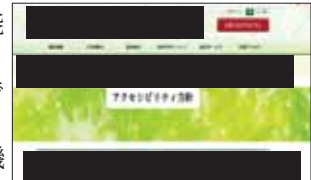
当墓園の植栽について知っていただき、より親しみを持っていただけるよう、樹名板を設置し、各樹木の特徴等をご案内します。さらに、QRコード付きの樹名板も設置し、その場でスマートフォンから読み取ることで、植物の詳細な説明をご覧いただける機能を提供します。



横浜市営墓地 ■■■■■
■■■■■の樹名板

■ アクセシビリティ、ユーザビリティ対応のホームページ

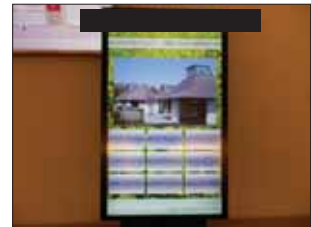
- ・アクセシビリティとユーザビリティを重視し、文字サイズや配色の変更機能を備えた、さまざまなデバイスに対応したホームページを整備します。
- ・リーフレットや各種申請書類については、ホームページからダウンロードできるようにし、利用者様の利便性向上を図ります。
- ・セキュリティ対策として、すべてのページに SSL/TLS によるデータ暗号化機能を実装し、安全にご利用いただける環境を整備します。



横浜市営墓地 ■■■■■
■■■■■のホームページ

■ デジタルサイネージの導入

高齢の利用者様の中にはパソコン操作に不慣れな方もいらっしゃることから、デジタルサイネージを導入し、ホームページに掲載している情報に加えて、周辺自治会・商店街のご案内など、地域に根差した情報も提供します。また、遠方からお越しになる利用者様に横浜市の魅力を伝えるために、地域の観光スポットや名産品などもご紹介し、墓参後にご親族で地域の魅力をお楽しみいただける時間をご提案します。



■■■■■■■納骨堂の
デジタルサイネージ

■ 外国人利用者様への対応

横浜市には外国人居住者が多くいらっしゃることを踏まえ、多言語に対応したホームページや英語版のリーフレットを作成するなど、外国人の方にも配慮した広報活動を実施します。



■■■■■■■納骨堂の多言語版ホームページ
日本語、英語、中国語、韓国語の四言語に対応



■■■■■■■納骨堂の
英語版リーフレット

■ Instagram (SNS) の導入

当墓園では豊かな自然環境や季節ごとに表情を変える花と緑の魅力、そして地域とのつながりをより多くの方に知っていただくため、新たに Instagram 公式アカウントを開設します。園内に咲く草花や木々の美しい風景、地域団体との協働による取り組み、イベント情報などを写真や動画を通して発信し、来園される皆様により親しみを感じていただける墓園づくりを実施します。



横浜市営墓地 ■■■■■
■■■■■の Instagram

■ 無料 Wi-Fi サービスの導入

来園される皆様がより快適にお過ごしいただけるよう、多目的室に無料 Wi-Fi サービスを導入します。待ち時間やご休憩の際に、スマートフォンでの情報検索やメールの確認、オンラインでの連絡などをスムーズにご利用いただけ、遠方のご親族とのオンライン通話や、園内の案内情報の閲覧にもお役立ていただけます。

■ 受付窓口キャッシュレスレジの導入

利用者様の利便性向上と会計処理の迅速化を目的に、キャッシュレス決済を導入します。現金の持ち合わせが少ない場合に対応して、クレジットカード、交通系 IC、QR コード決済等を利用できる環境を整え、待ち時間の短縮により利便性の向上を図ります。横浜市営墓地■■■■■■■■■■での導入実績があり、端末選定から運用ルール、売上管理までの実務ノウハウを有しておりますので、これらの実績を活かし、現金管理負担の軽減、釣銭ミス防止、売上集計の正確性向上を実現します。また、決済端末の点検や通信障害時の対応手順を整備し、現金決済との併用によるバックアップ体制を確保して、安定した運営を実施します。



横浜市営墓地■■■■■■
■■■■■■のキャッ
シュレスレジ

(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**

当団体は地域の任意団体や自治会等の会合に出席することで地域の課題を抽出し、地域と連携した取り組みを行ってまいりました。当墓園においても、地域の方々とのコミュニケーションの中から今必要とするものを協働で実施していきたいと考えております。

市民参加の促進**花壇の花植えボランティアの取り組み**

構成企業が培ってきたランドスケープ技術を活かし、市民協働として有志のボランティアサポーターを募り、地域住民とともに花壇作りや花植えを行います。これにより、単なる維持管理にとどまらず、管理能力の向上を図り、当墓園において重要となる協働体制を強化することで、他の団体にはない強みを持つ活動を実現します。また、専任の講師として、一級造園施工管理技士やバラ鑑定士、ローズソムリエなどの資格を持ち、ガーデナーとして幅広く活躍している方を招致し、当墓園スタッフとともに活動します。

この取り組みによって、忌避されがちな墓園のイメージを刷新し、新しい墓園管理の形を目指します。

横浜市営墓地■■■■■■■■■■
■■■■■■のバラボラン
ティア活動

市民ニーズに沿った講習会開催

- ・当団体指定管理施設で要望が多い「フラワーアレンジメント講習会」、「ガーデニング講習会」等の植栽にまつわる人気講座を無料で実施します。自主事業計画については地域ニーズを確認したうえで、適宜変更します。自主事業企画は【P.51の「イ. その他の企画、提案事項」参照】
- ・お墓にまつわることを知りたいという市民ニーズに対応し、「終活セミナー」や「エンディングノート講座」等を実施します。

地域特性と連携の考え方**地域特性と現状**

- ・「緑の10大拠点」に指定されるほど豊かな自然に恵まれており、長い歴史の中で自然保全・環境教育・農文化・市民協働が発展してきた地域です。こうした取り組みは、行政・市民・各種団体が連携しながら継続してきたものであり、市民参加型のまちづくりを実践するモデル地区として認識しております。
- ・隣接する横浜市立大学舞岡キャンパスには、理学部・国際総合科学部（生命環境コース）及び生命ナノシステム科学研究科が置かれており、生物学や自然科学の分野を専門とする教員・学生が在籍しています。また、同大学が主催する地域連携プロジェクト「横浜をつなげる30人」の活動を通じて、舞岡公園を中心に地域づくりを行う団体「まま maioka」が設立され、特定非営利活動法人 舞岡・やとひと未来と協働しながら、地域の将来像を示す「未来宣言」の策定に取り組んでいます。
- ・隣接する舞岡八幡山しぜん公園は、現在一部区画が先行して供用が開始されており、令和9年4月に全面供用が開始予定となっています。緑に囲まれた広大な敷地を有する同公園は、その名称が周辺の小・中学校を対象としたアンケート調査によって選定されるなど、地域の皆様から期待を寄せられている施設です。また、立地と豊かな自然環境を活かした分区園の整備が進められているほか、当墓園の南側には「見晴らしの丘」が設置される予定であり、地域住民や来園者にとって、自然と触れ合いながら過ごせる新たな憩いの場となることが期待されています。

地域連携の考え方

当団体では、パブリック事業を重視している観点から、代表企業職員が横浜市「地域づくり大学校」にて、市民参加促進や地域連携について学びました。これにより地域からの信頼も生まれ、協働による子どもの遊び場事業を実施してまいりました。また、横浜市営墓地■■■■■■■■■■近隣の地域運営協議会の主要メンバーと対話の中で、「日常でのつながりをより深め知己の仲となることにより、新たなニーズへの対応や災害時での相互扶助が可能となる」とのご意見を頂戴し、当墓園においても地域の皆様とface to faceのコミュニケーションを深め、日常・非日常において様々な地域連携が提案できるよう、精一杯取り組みます。

「地域づくり大学」の
第1期生卒業式

■ プレイパーク開催

俣野公園プレイパークで の工作教室

侯野公園のつといで 練功教室

大正フェスタでの
クリスマスリース教室

港南台竹林まつりでの 工作教室

瀬谷支援学校での ボッチャ交流会

大正地区センターでの
葬送に関する講演会

深谷俣野地域ケアプラザ でのリース作り

■ 職場体験学習

当団体では、近隣の中学校と連携して職場体験学習を実施し、職業観の育成の一助と、子どもたちの成長を見守っており、当墓園においても舞岡中学校と連携して職場体験学習を実施します。

横浜市■■■■斎場での職場体験学習

岩井原中学校、近隣自治会と連携して、職業体験学習を行っています。火葬見学は事前に利用者様の許可を得て実施し、参加した生徒様からのお手紙には「やって来られた参列者の方々の悲しげな雰囲気を今でも覚えています。人生で数えるほどしかないお葬式を滞りなく進めるためにご家族の悲しみに寄り添い、まごころを込めて仕事をするのが斎場では特に大切だと感じました」と感想をいただいております。このお手紙を拝読し、当団体職員一同、あらためて利用者様に対して誠心誠意をもって尽力し、心温まるサービスを提供していこうと決意しております。



岩井原中学校の職場体験



生徒様からのお手紙

横浜市営墓地■■■■■■■■■■での職場体験学習

深谷中学校と連携して、職業体験学習を行っています。納骨見学は事前に利用者様の許可を得て実施し、参加した生徒様からは「納骨の手続き・実際の納骨の場面を見て、相手の気持ちを理解して、考えて行動したい」と感想をいただいております。



納骨受付の見学



残留塩素濃度測定

電気設備点検

■ 臨時駐車場の連携について（実績は右記表参照）

当墓園の臨時駐車場（113 台）は、業務基準書に基づき未使用時の地域連携活用を検討します。供用開始後や繁忙期を除き使用予定がないため、地域自治会・公の施設・教育機関など公共性の高い利用に対して、必要性を慎重に判断したうえで有料貸出を検討します。貸出時は常設駐車場への誤駐車防止や、一般利用者への影響が想定される場合は誘導員配置などの条件を設定して貸出しを行います。

施設名称	貸出実績
横浜市営墓地■■■■ ■■■■■■■■	隣接保育園の大型イベント
■■市営墓園	・栄公民館の福祉フェスティバル ・地域自治会主催のさくらまつり

■ 広報に関する連携

地域とのつながりをより深め、利用者様が地域の魅力や活動に自然と触れられる環境づくりを目指し、自治会広報や地域イベント情報を発信する「地域交流掲示板」を設置いたします。【写真は当団体指定管理施設■■■■■■■■■■納骨堂で設置している地域交流掲示板の様子です】



■■■■■■■■■■納骨堂地域交流掲示板

(4). 自主事業の取り組み

ア. 利用者サービス向上のための業務提案

新設される当墓園は供用開始後に供花や銘板販売、納骨代行、粉骨など、納骨や参拝に欠かせない多様な業務がございます。これらの業務については、物価や人件費の上昇を踏まえつつも、申請者様に過度な負担が生じないように、安価で質の高いサービスの提供に努めます。あわせて、利用者様の利便性向上に資する自主事業も積極的に展開し、安心してご利用いただける、そして親しみやすい運営を目指します。

■ 自主事業の考え方

当団体は、墓園指定管理施設をはじめ、公園や地区センターなどで年間 1,000 件以上の自主事業を実施しており、利用者様や地域住民の皆様から寄せられた多くのご意見を自主事業に反映してきました。これまで培ったノウハウを活かし、当墓園の指定管理開始と同時に、当墓園の必要不可欠である納骨や参拝に伴う自主事業、利便性向上に資する自主事業を計画的に展開します。また、毎年度の事業計画においては、当墓園の利用者様や地域住民の皆様の声を継続的に取り入れ、必要に応じて柔軟に計画を見直ししながら、より地域に寄り添った自主事業を展開してまいります。

Say it with Flowers ～花で想いを伝えましょう～

横浜で創業し 134 年の歴史を持つ構成企業がかつて東京小石川や丸ビルに売店を構えていた時代に掲げていた「Say it with Flowers」というメッセージは、花を通じたコミュニケーションを顧客へと提案するものでした。

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

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

■ オリジナル供花の販売

当団体が管理する横浜市営墓地■■■■■■■■■■及び■■■■■■■■■■納骨堂で供花販売を担当している事業者による供花販売を実施いたします。現代ではお参りに訪れる方々の宗教や価値観が多様化しており、年齢層も団塊の世代からアクティブシニアへと変化しています。そのため、従来の決まった花材や定型アレンジだけでなく、葉物を取り入れたデザイン性の高い供花を求める方が増えています。こうした多様なニーズに応えるため、季節感を感じられる四季折々の花を使ったアレンジや、利用者様の要望に応じた個別注文にも対応いたします。また、供花の包装にはプラスチック素材を使用せず、環境に配慮した紙包装を採用し、持続可能な運営にも取り組みます。

■ 納骨施設の特性に合わせた供花の販売

当墓園には墓石や花立に献花する芝生型墓地と、献花台が常設されている樹林、樹木、慰霊碑型納骨施設がございます。納骨施設に合わせた各種供花をご用意するとともに、管理棟ロビーの冷蔵庫に一定数在庫を保管しながら、事前予約を受け付けることで利便性向上にもつなげてまいります。(下記写真は販売予定の供花から一部抜粋)



「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、亡き母を偲び墓前を訪れる「母の日参り」の習慣が広がっています。当団体はこの取り組みに共感し、期間中は「母の日参り特製カーネーション」を供花として販売します。母から子へ、子から孫へと、世代を超えて想いが受け継がれる場として、舞岡しぜん墓園が多くの方に愛される存在となることを目指します。(下写真は母の日参り用の特別アレンジ)



年末年始用アレンジメント

年末年始に墓前を訪れる方が多いことを踏まえ、年末の供養や新年のご挨拶としてふさわしい花材を用いたアレンジメントを用意し、寒冷期でも長持ちする種類を中心に取り揃えます。



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	銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施します。 銘板のデザイン・材質については銘板専門の担当者を配置しセミオーダーで作成します。家紋等の間違いがないよう、家紋図鑑を準備します。	
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ます。また、多目的室を法事で利用される方のために、ケータリングサービスを実施します。	
軽食サービス (パン販売)	墓園を利用される方より軽食のニーズが多くあるため、お彼岸などの繁忙期に横浜市内の障がい者福祉作業所で製造されたパンを販売します。これらのパンの販売は代表企業の様々な指定管理施設においても定着しています。	
納骨代行（芝生型対象）	納骨代行業務の経験豊富な職員が、ご家族に代わり納骨を代行します。 納骨においては使用者様の心情に最大限配慮し、納骨予定の1週間前にカロート内部の確認及び水洗い清掃を実施し、納骨1時間前に再度水洗い清掃を実施します。 区画内の歩道を含めて、墓石周りの芝生除草を徹底します。 浸水防止や墓石プレート固定のため、墓石プレートの接ぎ目にパテ状の充填材を詰める目地止め（コーキング）を実施します。	
粉骨サービス	慰霊碑型納骨施設では、骨壺のまま納骨する形態、ご遺骨を粉骨する形態の2つがございます。 当団体は■■■■■■■■納骨堂での経験を活かし、専用機械を使用した粉骨サービスを実施いたします。 ご遺骨に湿気があるとパウダー状になりませんので乾燥器も常設し、状況に応じて提案いたします。	

実施項目	実施内容	参考写真
火を使わない口ウソクと火を使わないお線香の貸出	多目的室でお線香が焚けないことについて、ご住職からお叱りを頂戴した経緯があり、当墓園においても法事をされるお客様に火を使わない口ウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施します。	
ロッカー型 SDGs 自動販売機の設置	墓園を利用される方より軽食販売のご要望をいただいたことを受け、横浜市に本社を置く株式会社アルファローカーシステムが展開する、ロスパンや規格外野菜を扱う自動販売機を導入します。販売にあたっては、戸塚区内のパン店や農家の皆様にもご協力をいただきながら、利用者サービスの向上や地域の魅力発信、さらに SDGs の推進につながる取り組みとして展開します。	
自動販売機サービス	駐車場と管理棟に自動販売機を合計3台設置します。うち1台はユニバーサルサービス対応で、乳幼児連れの利便性向上のために、オムツ付き自動販売機を設置します。	 
生物多様性の展示	当墓園一帯に生息する動植物を掲示したり、図鑑を作成することで、地域の魅力や生物多様性について、利用者様にお伝えします。写真は実際に当団体指定管理施設で作成している図鑑です。	
地域団体の作品展示	地域で活動する個人や団体の皆様による写真や絵画を管理棟内に展示し、利用者様が地域の文化や魅力に触れられる場をつくるとともに、静謐で落ち着いた空間を創造します。	
骨壺販売	ご遺骨のみをお持ちになったり、改葬等により木箱又はひび割れのある骨壺を持参された使用者様のために、骨壺を販売します。	
花立て販売（芝生型納骨施設）	墓石プレートのサイズに合った花立てを販売します。	
駐車場	自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行います。利用者サービス向上のため、南側駐車場及びその他駐車場区画の混雑状況を墓園ホームページで公開します。	
プリペイド式電話システム	携帯電話を所持しない高齢者の方や携帯電話の電池切れに対応するため、当墓園専用のプリペイド式電話システムを設置します。	

イ.その他の企画、提案事項

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

■ 自主事業の更なる充実

利用者様へのサービス向上を図るため、当墓園の設置目的に合致し、本来の墓園業務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、感染症蔓延時には、人数縮小など適宜計画を変更します。)

■ 自主事業の開催場所について

当墓園では施設特性上の観点から自主事業開催に際して、屋内で実施する事業については、舞岡地区センターやケアプラザ、近隣の自治会館、舞岡ふるさと村虹の家、横浜市立大学舞岡キャンパス会議室をお借りして実施することを前提としております。

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
5月 11月	花壇の花植えボランティア養成講座	地域住民とともに花壇作りや花植えを学び、実践を通じて技術を習得します。基礎知識や土作り、植え方を学んだ後、実際の作業を行い、管理方法や進行管理の重要性を理解します。講師は専門家を招き、課程修了時に修了証を授与し、地域貢献活動として継続的なボランティア参加を促すとともに、地域密着型の活動を推進します。	
5月	認知症に備える	認知症についての種類や傾向等の講演と、予防対策として効果的な体操も取り入れ、脳の活性化を図る講座を実施します。	
6月	「ローズの日」	横浜市の花でもあるバラを毎年6月2日の開港記念日に来園された方に配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。来園された事で心のゆとりを感じて頂ける様な取り組みを実施します。	
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の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。 ・ 地域の皆様と自助共助の考え方、親子防災講座、防災マップ作りなどを体験する事業を実施します。	
11月	工作教室	幅広い世代が参加できるクラフトバンドをはじめとした手工芸等を楽しむ工作教室を開催します。	
12月	季節のフラワーアレンジメント教室	クリスマスリースやお正月飾りなど、この季節ならではのフラワーアレンジメント作り教室を行います。作ったアレンジをそのまま供花として故人へお供えする事もできます。	

実施月	事業名称	実施内容	参考写真
1 月	「Lilies of Japan」 原画展	明治から大正にかけて、構成企業が制作した海外向けカタログ「Lilies of Japan」。日本のユリの美しさを海外に知らしめた当時の貴重な原画（もしくは写し）を期間限定でレストハウスに特別展示します。	
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参加しても楽しめます。また、墓参者様以外にも一般の方の参加も可能とすることで、地域交流や当墓園へのご理解を賜ります。	
通年またはスポット	プレイパーク	舞岡八幡山しぜん公園指定管理者とプレイパークまたは協働による子ども向け事業を実施します。	
通年	地域イベントへの参加	地域との連携を深め、地域全体の活性化に寄与することを目的として、地域イベントへ工作教室等の形で積極的に参加します。	
通年	農体験事業	来園者様に地域文化や農景観を広めるために、地域農家様と協力して、野菜収穫等を体験する農体験事業を実施します。	
通年	自然観察会・季節の植物ガイドウォーク	地域環境に精通した有識者を招き、自然観察会や季節の植物をめぐるガイドウォークを開催します。専門家の解説を通じて、参加者が自然に親しむきっかけをつくるとともに、地域が持つ自然環境の価値を広く共有します。	

■ バラアーチの新設

当団体指定管理施設の横浜市営墓地■■■■■■■■■■では、墓参入口にバラのアーチを設置しています。このアーチには、くぐるという動作を通じて、利用者が別世界・非日常へと気持ちを切り替えられる心理的効果も期待しており、実際に利用者様からお褒めの言葉を頂戴しております。当墓園におきましても、設置が想定される箇所及び隣接する墓所とのスペース等を現地で確認し、設置によって利用者様へご迷惑をおかけしないと判断できる場合には、バラ等を用いた造形物の設置を検討します。



横浜市営墓地■■■■■■■■■■
■■■■■■■■■■ バラのアーチ

■ 新たな景観・見どころスポットの創出

当墓園は、周辺の地形を活かした高台に位置する開放的な墓園であり、園内からは四季折々の自然を感じられる、のびやかな広がりを持つ空間が形成されています。もともと里山の自然環境が色濃く残る地域に整備されていることから、自然樹形をそのまま生かした雄大な景観が特徴で、訪れる利用者様の心を静かに整え、深い癒しをもたらす場となります。さらに当団体では、この豊かなロケーションを一層引き立てるため、多年草やこぼれ種で毎年花を咲かせる植物を積極的に新植し、自然と人が調和する癒しの見どころスポットを園内随所に設け、訪れるたびに新しい発見と安らぎが得られるような環境づくりを実施します。



オルレアの花

■ 新たな植物の導入

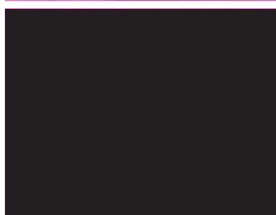
構成企業の歴史を語る上で欠かすことのできないユリ。かつて横浜から海外へ向けて輸出された日本のユリを中心に園内へ植栽・展示します。また、水汲み場などに季節の花を飾ることで荘厳な雰囲気の中にもホッと和める様な空間演出を行います。花材には構成企業が長年の品種開発により創出したユリやアルストロメリアなどを使用し「ここで見られない」プレミアム感で利用者様の満足度向上を図ります。



路傍の白百合群

■ 季節の鉢植えでインスタ映えスポット

管理棟前、水汲み場やベンチ周辺など、人が集まる場所へお洒落な季節の鉢植えを置いてフォトスポットを創出します。花だけでなく種苗メーカーとしての側面もある構成企業が開発した話題の種なしピーマンの苗も展示し、小さなお子さんがお墓参りに来なくなるきっかけづくりを実施します。



他指定管理施設での実績※アジサイはイメージ

■ 掲示物などのデザインの統一

園内に掲示する案内板や注意看板などは統一したデザインとし、トーンで明るく洋風な園内のイメージを損なうことのないもので統一します。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。

■ 送迎サービスの実施

横浜市では、公の施設をご利用いただく際には公共交通機関での来場を推奨しています。しかし、当墓園をご利用される方は高齢の方も多く、駅からの高低差や公共バスでの移動にご負担を感じられるケースも少なくありません。そのため、当団体の他墓園指定管理施設と同様に、新盆、お盆、秋彼岸、春彼岸の土日祝日につきましては、戸塚駅または東戸塚駅、上大岡駅を発着とするマイクロバスによる送迎サービスを実施し、利用者様の利便性向上を図るとともに、ご高齢の方や身体の不自由な方が安心して墓参りいただける環境を整備します。なお、発着場所の選定につきましては、利用者様の利便性はもとより、駐停車により周辺環境へご迷惑をおかけしないことを基準として適切に判断します。



■■■■■■■■■■納骨堂の
マイクロバス送迎



■■■■■■■■■■納骨堂の
送迎バス案内

■■■■■■■■■■納骨堂の乗車実績

年月	乗車人数
令和6年7月	名
令和6年9月	名
令和7年3月	名
令和7年7月	名
令和7年8月	名
令和7年9月	名

■ 墓地の返還・再募集

他自治体の墓園で受託している使用者追跡業務については、今後当墓園でも発生しうる業務であると考えられます。当団体では、管理料金の徴収、滞納者管理、督促送付、使用者追跡のための他市への戸籍謄本請求書作成といった業務についても実施しており、立札の設置や官報掲載、墓石の撤去等の一連の流れも把握しています。当該業務の遂行により当墓園の墓地循環に貢献することが可能です。【右記表は当団体指定管理施設で使用者様に送付した催告、督促の延べ件数です】

年月	催告・督促の延べ件数
令和6年度	件
令和7年度 (9月時点)	件

(5). 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応**ア. 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応**

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

■ 自己評価への対応

自己評価と、評価をもとにした業務改善はより良い管理運営のための両輪と考えており、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・業務基準書及び維持管理水準書・事業計画書の通り適切に行われているかどうかを5カ年計画を基にチェックし、適切に行われていない場合はただちに業務改善に取り組み、当事業計画書に提案した内容に漏れがないように管理運営を実施します。

横浜市営墓地■■■■■■■■■■の5カ年計画**■ 利用者ニーズ・要望苦情への対応**

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

■ 苦情処理の体制

- 当団体ではお客様から寄せられるご要望等は、CS 向上につながる貴重な経営資源として取り扱いを行っております。全職員が対応することを前提に「苦情対応方針」及び「苦情対応マニュアル」を規定し、お客様のご要望を真摯に受け止め、業務の改善及び利用者サービスの向上を図ります。
- 当団体では右図①の「苦情対応方針」を全職員に徹底し、右図②の「苦情対応フロー」に基づいて、トラブルや苦情等への対処を行ってまいります。
- 苦情受付担当者（全職員）は以下の点に注意して一時対応を行います。
 - 1) 相手の話をよく聴く（問題は何かを把握する）
 - 2) お詫びの姿勢を表す（相手に共感する、謝罪する）
 - 3) 解決策を提示する
 - 4) ご納得いただいたことにお礼を言う

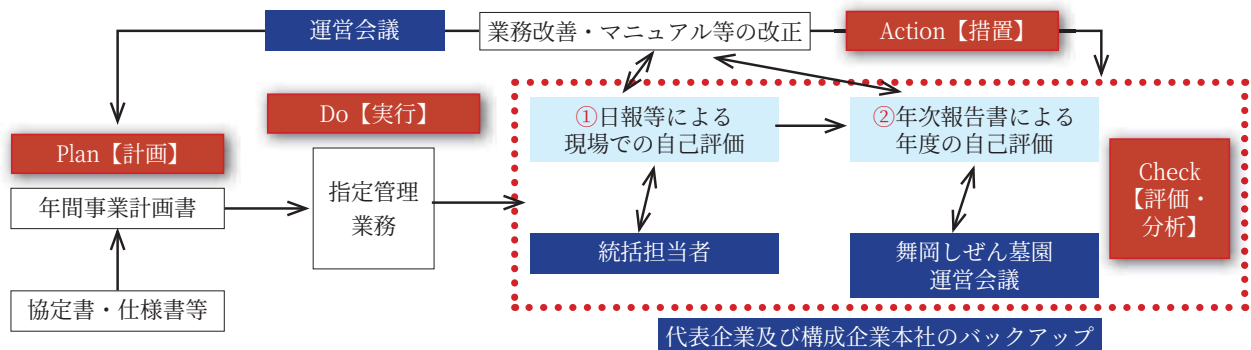
①苦情対応方針**②苦情対応フロー**

解決策が提示できない場合や納得がいただけない場合は「苦情対応マニュアル」の手順に従い、トラブルや苦情等の対処を行い、報告いたします。これらのご要望等はデータ化を行い、今後の対応の参考にいたします。

イ.自己評価、利用者ニーズ・要望苦情の結果の分析や評価方法、措置方法

■「自己評価」方法と分析・措置方法

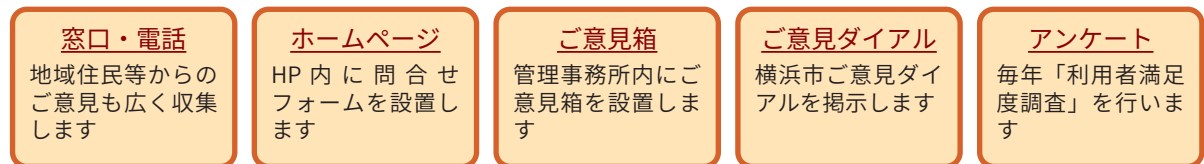
- 自己評価の方法は、団体自身による業務評価と業務改善（PDCAサイクル）を基本としており、下図の通り「①日報等による現場での自己評価」及び「②年次報告書による年度の自己評価」を行います。
- ①の自己評価については、統括担当者が分析・措置方法を決定します。所長から統括担当者に対する現場報告（日報）において日々の管理運営が適切に行われているかどうか現場レベルで評価し、改善点や業務上の課題等、現場レベルで業務改善が可能な項目については迅速に対応します。
- ②の自己評価については、舞岡しぜん墓園運営会議にて分析・措置方法を決定します。毎年3月に、年報及び所長からの管理運営報告等を受け、当該年度で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



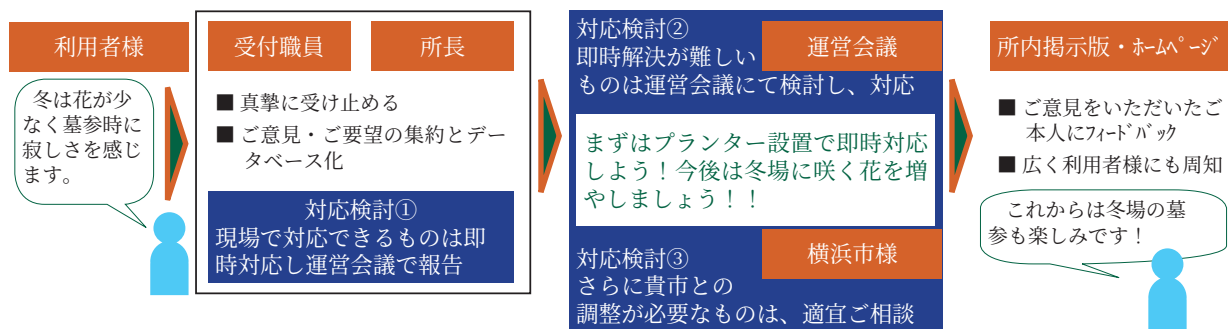
■「利用者ニーズ・要望苦情」の分析や措置方法

幅広く利用者様からのご意見を伺い、現場や運営会議、必要なものに関しては貴市と協議し、対応策を検討いたします。

利用者ニーズ・要望苦情収集手段



対応・検討フロー（分析・措置方法） 具体的事例は次頁参照



利用者ニーズ・要望苦情の措置事例（当団体指定管理施設の墓園で実施した一部事例）

年末年始の開園

条例上で休園とされていた年末年始（12/31・1/1）の開園を実施しました。（前頁「対応・検討フロー」③まで検討）

日傘の貸し出し

園内は日陰が少なく夏場は日差しに晒されることになるため、日傘の貸出を行っています。（前頁「対応・検討フロー」②で検討）



植栽の増設

垣根の隙間を近道として利用してしまう利用者様があり、付近の芝生型の使用者様から苦情がでていたことから、バラの植栽等を増やして当該隙間を防ぎ、使用者様にご満足をいただきました。（前頁「対応・検討フロー」②で検討）



献花台増設

墓参期には既存の献花台では花を供える場所が足りなくなるため、献花台を増設しました。（前頁「対応・検討フロー」①で検討）



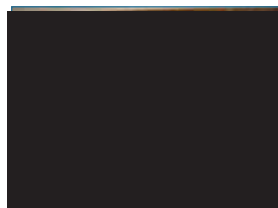
プランター増設

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。（前頁「対応・検討フロー」②で検討）



パン販売サービス

飲食サービスは常に要望が上がっていたことから、障がい者就労支援という福祉の観点もふまえ、NPO法人や社会福祉法人と連携し、福祉作業所で作られたパンを販売しました。（前頁「対応・検討フロー」③まで検討）



参拝ブースの備品追加

各参拝ブースに荷物用の小さなテーブルと椅子、LEDろうそくを設置しました。（前頁「対応・検討フロー」①で検討）



住職用椅子の追加

多目的室の貸出備品としてご住職用の椅子と、足元が不安な方のためにキャスターのない椅子を購入しました。（前頁「対応・検討フロー」①で検討）



他指定管理施設でのニーズ対応

構成企業が指定管理を実施している■■■■公園では公募時の事前調査での利用者ニーズを分析をした結果、飲食物販売へのニーズが高いという結果となったことから、レスト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おります。

ウ.その他、企画、提案事項

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

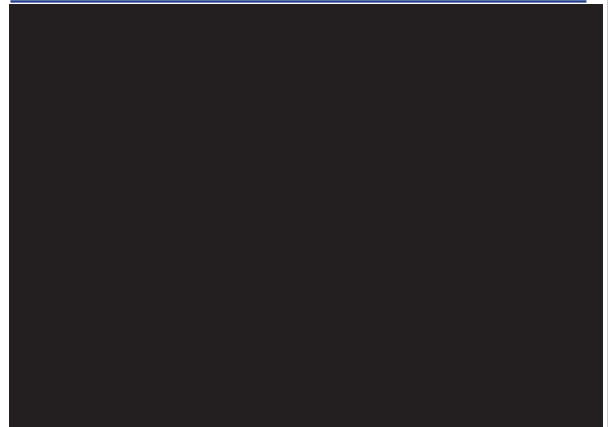
PMK（パークマネジメントカルテ）の手法と取り入れたセルフモニタリングの実施

- 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。当墓園を含めた4施設において、アンケートの設問をできるかぎり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ます。
- 当診断による利用者様からのご要望・苦情等について、分析・評価を行い、今後の課題への対応を検討しサービスの向上を図ります。
- より多くのアンケート回答を回収するために、年間4回の繁忙期にアンケートを集中的に実施、アンケート用紙に二次元コード掲載、スマートフォンからも容易に回答いただける仕組みを導入します。
- アンケート集計の効率化を図るため、OCR（自動文字認識・自動読み取り）機能を導入します。

当団体市内墓園指定管理施設の直近アンケート数

年度 / 施設名称	横浜市宮墓地 ■■■■■ ■■■	納骨堂 ■■■■■
令和4年度		
令和5年度		
令和6年度		

アンケート用紙



他の墓園や公の施設のチェック・比較

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

監査法人による評価

公金を扱う指定管理者として透明性の高い安定的な施設運営及び経営を行うため、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、当墓園での貴市施策の広報及び実行は地域住民への一番の周知方法であると認識し、指定管理業務の中で重要な業務として実行いたします。

■ 横浜市中期計画 2022-2025

貴市が策定した「横浜市中期計画 2022-2025」の基本姿勢において、SDGs の実現の視点から国から選定された「SDGs 未来都市」として新たな価値やにぎわいを創出し続ける持続可能な都市を目指しています。当団体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。（「横浜市中期計画 2026 ～ 2029」はまだ素案の段階のため、「横浜市中期計画 2022 ～ 2025」を基に作成しております。）代表企業は横浜市 SDGs 認証制度において、市内の地域コミュニティの配慮等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を受けております。

代表企業

構成企業

■ 中期計画に対応した業務について

「横浜市中期計画 2022-2025」には 38 の政策があり、当団体や当墓園に関わる政策については下表をご参照いただき、当事業計画書上の関連する部分については政策アイコンを表示しています。

戦略番号	戦略内容 / 政策内容	関係する SDGs17 の目標
1	※ すべての子どもたちの未来を創るまちづくり 切れ目なく力強い子育て支援 / 豊かな学びの実現	
2	※ 誰もがいきいきと生涯活躍できるまちづくり 地域コミュニティの活性化 / 地域の支えあいの推進 / 多文化共生の推進 / ジェンダー平等の推進 / 障害児・者の支援 / 高齢者を支える地域包括ケアの推進	
3	※ Zero Carbon Yokohama の実現 脱炭素社会の実現 / 持続可能な資源循環の推進	
4	※ 未来を切り拓く経済成長と国際都市・横浜の実現 中小・小規模事業者の経営基盤強化	
5	※ 新たな価値を創造し続ける郊外部のまちづくり 人を惹きつける郊外部のまちづくり / 豊かで暮らしやすい住まい・環境づくり	
7	※ 花・緑・農・水の豊かな魅力あふれるガーデンシティ横浜の実現 自然豊かな都市環境の充実 / 活力ある都市農業の展開	
8	※ 災害に強い安全・安心な都市づくり 地震に強い都市づくり / 風水害に強い都市づくり / 地域で支える防災づくり	
9	※ 市民生活と経済活動を支える都市づくり 公共施設の計画的・効果的な保全推進	

■ SDGs に対応した業務について

17 の目標があり当事業計画書上の関わる部分については下記のアイコンを表示しています。



環境保全活動

「横浜市環境の保全及び創造に関する基本条例」に基づく貴市施策の「横浜市環境管理計画」「横浜市地球温暖化対策実行計画」「ヨコハマプラ 5.3 ごみ計画」の趣旨を理解し、ISO14001 環境マネジメントシステムを活用した環境保全活動を推進するとともに、自然の大切さを実感する植栽講座やボランティア活動を実施します。



環境に配慮した鳥獣被害対策と生態系の保全

- ・環境に配慮した鳥獣被害対策として、芝生を掘り返すモグラへの対応については、構成企業が取り扱う乾燥ヒトデを原材料とした天然資材を使用し、哺乳類が忌避するヒトデサポニンの特性を活かした対策を実施すると同時に、モグラが忌避する彼岸花を植栽に使用し、自然と野生動物とのすみ分けができる工夫を行います。
- ・供花を持ち去るカラスへの対策として、献花台にテグスを張る工夫を行い、鳥を寄せ付けにくい環境を整えます。
- ・構成企業の商社機能を活かし、バイオスティミュラント資材や有機肥料を活用することで、省資源・省エネルギー型の管理を行い、薬剤による環境負荷の軽減と美観の維持、安全性の確保、生態系保全を両立します。
- ・構成企業では、都会の失われた自然を回復させる目的で整備された■■■■公園のトンボ池において、自然に親しみ、生物多様性の理解を深める「横浜にとんぼを育てる会」の環境活動を三十数年間支援し、横浜の自然を次世代へつなぐ取り組みを行っています。当墓園におきましても、地域特性である多様な動植物が生息・生育しやすい環境を将来につなげていくために、生物多様性に配慮した植栽管理を実施します。



芝生のモグラ被害



彼岸花

園地作業道具の電動化

- ・構成企業が管理している施設では、電気作業道具への移行を進めており、草刈機、刈払機、ヘッジトリマー、ブロワーは全機電動化を既に完了しています。当墓園においても同様に導入することで、利用者様に静粛な環境を提供するとともに、近隣住民への騒音に配慮した園地管理を実施します。また、電動化により職員への振動工具による体への負荷を抑え、安全に配慮した園地管理を実施します。
- ・電動機械の導入やサステナブル商材の選択、生物多様性の保全等、環境に配慮した園地管理を実施するとともに、発生材についてもヨコハマプラ 5.3 ごみ計画に沿って適正に処理・リサイクルに努めます。



電動式のプロアー



電動式の刈払機

ミストシャワーや緑のカーテンを設置

墓園の繁忙期は暑さが厳しい夏のお盆や秋の彼岸となり、熱中症対策が必要とされます。ミストシャワーやグリーンカーテンを設置することにより園路の気温上昇の緩和と涼むことのできる空間を提供する清涼空間作りに取り組みます。



ミストシャワー (イメージ)

自主事業での保全活動

植栽ボランティア活動や自然観察会、農体験事業など、みどりアップ計画に基づいた自主事業を積極的に展開します。これらの取り組みを通じて、園内の緑化や自然環境の保全を図るだけでなく、自然と触れ合いながら環境への理解を深める機会を創出し、地域全体でのさらなる環境保全意識の向上にもつなげます。

■ 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、行動管理を実施します。また、巡回時に使用していない居室の照明と空調の ON・OFF チェックを実施することで、無駄なエネルギー消費を抑制し、省エネにつなげます。



ISO14001 の
照明監視記録表

■ ヨコハマ プラ 5.3 ごみ計画（横浜市一般廃棄物処理基本計画）への協力

- 貴市では、「ヨコハマ プラ 5.3 ごみ計画（横浜市一般廃棄物処理基本計画）」に基づき、燃やすごみに含まれるプラスチックの削減及び資源循環の推進を強化しています。この理念に基づき、供花の販売では、セロファン等は使わずに紙製の包装紙を使用することで、プラスチック使用量を削減します。また、花筒を使用しないアレンジメント花等でプラスチック製容器を使用する場合はリユースを心がけ、きれいに洗浄した容器を再利用します。
- 利用者様には、貴市が推進する「ごみの持ち帰り運動」へのご理解とご協力を引き続きお願いしますが、傷んだ供花等につきましては、巡回時に職員が適宜回収します。また、植栽管理作業により発生した剪定ごみ等の排出にあたっては、緑のリサイクルプラントへ搬入し、資源として再利用されるよう適正に処理を行います。さらに、当墓園の管理作業で発生する高木等の落ち葉につきましては、園内で一部を堆肥化し再利用することで、廃棄物の削減と資源循環の促進に努めます。



包装紙による供花販売



横浜市営墓地 ■■■■■
■■■■■の堆肥づくり

■ ペーパーレスの促進

当団体では会議資料や報告書はデータ化し、プロジェクターを使用することで、ペーパーレス化を推進しております。貴市との定例会においてもプロジェクターを用いての報告を実施しております。

■ 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、事務用消耗品はエコマーク認定商品やリサイクル商品を導入し、環境負荷の低減、3R活動による省資源化に取り組んでまいります。

人権尊重

国際化や情報化、少子・高齢化など、社会の急激な変化に伴い、女性や子ども、高齢者、障がいのある方、外国人に関わる課題、インターネット上の人権侵害など、多様な人権問題が顕在化しています。当墓園では、これらの人権課題に適切に対応するため、「横浜市人権施策基本指針」に基づき、継続的な研修等を通じて人権尊重の意識向上に努めます。また、出身や障がいの有無などに関わらず、誰もが等しく安心して当墓園をご利用いただける環境づくりを進め、利用者ひとりひとりの尊厳が守られる施設運営を推進します。



人権研修

多様化する人権問題に対応する人権研修を年1回実施します。下表は当団体指定管理施設で実施している人権研修になります。

研修名	研修内容
横浜市人権施策基本指針研修	いじめや同和問題等、様々な人権課題を認識する研修
ハラスメント研修	多種多様なハラスメントの認識と対応方法について学習
セクシュアル・マイノリティ研修	LGBT の他、A セクシュアル、X ジェンダー等、多様化する性的少数者を理解する研修
サービス介助研修	高齢者や障がいのある方への介助方法について学習



■■■地区センターでの
研修風景



LGBTs研修の
レジュメ



ハラスメント防止研修の
レジュメ

障がい者雇用実績

障がい者法定雇用率 2.5%に対して、2.59%の雇用を実施しております。当墓園においても1名以上の採用を検討します。

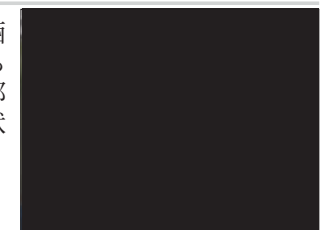
障がいのある方への支援

障がいのある方の賃金問題、社会参画を支援するため市内障がい者就労支援団体にリーフレット作成を発注します。写真は当団体指定管理施設の横浜市■■■■斎場で実際に作成を委託した多言語パンフレットになります。



緩やかな見守り活動

当団体では貴市から委託されている水道業務の中で、鶴見区、神奈川区、西区、南区、保土ヶ谷区、中区において、高齢者・障がいのある方の一人暮らしや生活に困窮された方へ注意を払い、呼び掛けに反応がない場合は関係部署へ連絡し、孤立死防止に貢献しています。現在まで貴市より4件の感謝状を頂戴しています。



貴市からの感謝状
贈呈写真

サービス介助士の取得

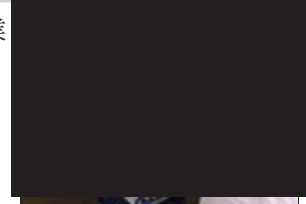
団体のサービス介助士が、高齢者や障がいのある方が健常者と同様に施設を利用できるようにサポートします。

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ます。当団体では5年前より指定管理施設にて、順次導入しています。**すべての方に配慮したホームページは【P.42の「アクセシビリティ、ユーザビリティ対応のホームページ」参照】**

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ています。



地区センターでの
中国語講座

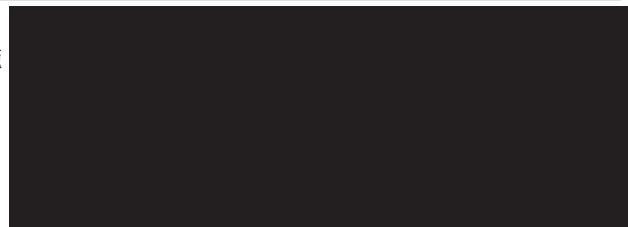
男女共同参画推進

「第5次横浜市男女共同参画行動計画」において、女性活躍推進法に基づく働きやすい職場環境づくりや男性の育児・介護への参画を推進しています。当団体の指定管理施設においては職員の9割が女性であり、各年代に応じたワークライフバランスに合わせた就業時間の設定や女性責任者の登用を積極的に実施しています。また、男性の家庭への参画を推進しており、育児休暇を取得する職員も増えています。当墓園でも同様に男女共同参画を推進し、女性が働きやすい環境づくりを実施します。



女性活躍推進研修

女性職員を対象に、自身のキャリアとワークライフバランスを両立させるための研修を毎年実施しています。

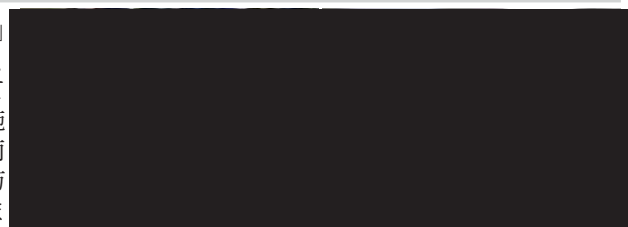


女性活躍推進講習の
レジュメ

女性活躍推進講習

子ども虐待防止及びDV防止

貴市では、「横浜市子どもを虐待から守る条例」や「第5次横浜市男女共同参画計画」において、DV防止及びあらゆる暴力の根絶を明確に掲げています。当団体では、貴市から委託を受けて実施している水道業務（鶴見区・神奈川区・西区・南区・保土ケ谷区・中区）において、子ども虐待防止及びDV防止に関する見守り活動を行っています。企業市民としての責務を果たすべく、業務中に虐待や暴力の疑いがある状況を察知した場合には、速やかに関係部署へ通報する体制を整えています。また、地域の安全確保に向けた取組として、近隣小学校と連携し、当団体が管理する指定管理施設や営業所を「こども110番の家」に登録するとともに、営業車両においても「こども110番の車」及び「まち歩き防犯パトロール」への登録を行い、地域の防犯体制強化に寄与しています。



営業所のパトロール登録
自転車

貴市主催の
子供虐待早期発見研修

■ ガーデンシティ横浜・国際園芸博覧会の推進について積極的な協力

2027年横浜市上瀬谷で開催される国際園芸博覧会は貴市にとって最大級の事業になり、その成功に向けて、横浜市全体が一丸となって協力体制を築いて進めています。構成企業は創業以来、海外と日本＝横浜を結ぶ事業を続けてきました。これらのノウハウを活用し、当団体だからこその協力方法、発信力があると認識しています。当団体は既にPR協力者として積極的に取り組んでおり、横浜市が目指している「緑ある風景づくり」と足並みを揃え、指定管理施設において、市民の機運が高まる施策を積極的に推進しています。

横浜らしい花・緑・農・水のある豊かな自然環境を次世代に引き継ぎ、魅力ある横浜へと発展させていく取組「ガーデンシティ横浜」、その実現に向けて推進する「ガーデンネックレス横浜」では、毎年圧倒的な花の量で来場者を魅了する風景が創られています。これらの事業のように、当団体でも国際園芸博覧会が盛り上がるように協力します。



■ 国際園芸博覧会 PR 花壇またはプランターの整備

墓園内に国際園芸博覧会 PR 花壇またはプランターを整備することにより、最先端の緑の技術を活かし、横浜市が目指す風景創りに足並みを揃え、情報発信の拠点となる取り組みを実施します。



花博応援プランター

■ 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、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、質の高い市内業者に適切な金額で発注します。



■ 横浜市中小企業振興条例

「横浜市中小企業振興基本条例」に則り、現在、駐車場管理委託以外の項目においては全項目で市内企業に委託予定です。駐車場管理委託は、市外企業の提示額が安価であるため、指定管理候補者選定後に相見積を予定しております。

■ 地域貢献企業

代表企業では、横浜市の施策を踏まえ、年間1,000件を超える多彩な自主事業イベントを展開し、地域活性化に寄与しています。また、構成企業においても、町内美化活動や清掃活動、子どもたちへの環境教育、ビオトープづくりなど、地域社会に根差した取組を継続的に実施しています。当墓園におきましても、墓園という特性をいかした自主事業イベントに加え、周辺の公の施設や地域団体との連携による協働イベントを開催することで、当墓園の魅力を積極的に発信します。

地域貢献企業
認証状 代表企業

地域貢献企業
認証状 構成企業

イ.その他、企画、提案事項

■ 戸塚区の施策

当墓園が位置する戸塚区が独自に地域の身近な課題やニーズに対応するために策定した運営方針に連動した取り組みを実施します。



事業・取組	当施設での反映事業
地域との「協働」「共創」の推進	花植ボランティア活動、地域フェスタへの参加
区民活動の推進	自主事業講師の地域人材活用
健やかな青少年育成の推進	子ども向け工作教室、職場体験の推進
防災・減災に向けた取組	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 / 自治会の防災訓練に参加 / パパママ応援講座救命救急や防災食講座等の自主事業を実施
地域の防犯・交通安全対策	自治会で実施している防犯パトロールへの参加
食と暮らしの安全を守る取組	
持続可能なインフラの維持・整備	繁忙期に誘導員を配置するとともに、送迎バス運行による交通渋滞を抑制 / 適切な維持管理による建物の長寿命化
切れ目なく力強い子育て支援	パパママ応援講座救命救急や防災食講座等の自主事業を実施
高齢者・障がい者の暮らし支援	高齢者及び障がいのある方の雇用を実施 / 障がいのある方の調理したパンを販売
幅広い世代の健康づくり	地域フェスタへの参加
グリーン社会の実現に向けた取組	GREEN × EXPO 2027 の機運醸成、広報活動

4. 施設の維持管理

(1). 施設管理の基本事項

ア. 維持管理の基本的な考え方

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

1. 利用者様の心情に配慮した園地管理を実施します

様々な想いを抱えて来園される方々に配慮し、心情への思いやりを最優先に考えた運営を行います。墓参者が作業エリアにお越しになった場合には、速やかに作業を中止し、御供養が終わるまで作業場所を移動します。また、お盆・お彼岸・年末年始など墓参が集中する時期には、十分に配慮した年間維持管理計画を策定し、墓参者が心穏やかに故人との時間を過ごせる落ち着いた環境づくりに努めます。

2. 安全性を最優先し、安心して利用いただける維持管理を実施します

施設内の危険箇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時間体制で迅速に対応できる体制を構築します。

3. ライフサイクルコストの低減と長寿命化を実現します

指定管理開始と同時に、施設及び設備の総点検を実施します。総点検の結果を踏まえ、中期的な修繕計画を策定し、適切な清掃・点検・保守・修繕を実施するとともに、専門技術職員によるインスペクションを行います。また、施設や植栽の状態を自ら確認し、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・早期改善を図り、ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進します。

4. 将来を見据えた美しい墓園環境を守るための維持管理を実施します

当墓園は、美しい自然環境と高台の立地を活かし、開放的で心安らぐ空間が形成されています。これらの空間特性を将来にわたり維持していくため、植栽配置を含む維持管理計画を策定します。公の施設としての公平性に配慮しつつ、指定管理期間である5年間のみならず、30年後、50年後を見据え、墓園全体が永続的に美しさを保てるよう、長期的な視点に立った維持管理を実施します。

5. 環境に配慮した維持管理業務を実施します

横浜市は平成23年12月に国から「環境未来都市」に選定されて以降、現在では「SDGs未来都市」(2022-2026計画)として、環境・社会・経済の三側面から持続可能な価値創造に取り組んでいます。当団体では、これらの横浜市の最新施策(SDGs未来都市計画、環境管理計画、地球温暖化対策実行計画、横浜市中期計画等)を職員間で共有し、当団体が取得する環境マネジメントシステムに基づき、環境に最大限配慮した維持管理を実施します。これにより、横浜市が目指す脱炭素化・循環型社会の実現に向けた取り組みを、施設管理の側面から着実に推進してまいります。

イ. 維持管理の執行体制

代表企業及び構成企業が有する経験及び知見を活かして、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いたします。

■ 維持管理体制の考え方

建築物の維持管理は、複数の公の墓園及びその他大規模ホール等の指定管理者としての実績を有する代表企業(総合ビルメンテナンス企業)が担当します。植栽管理は、横浜市内において指定管理を含む多数の公園等で豊富な植栽管理実績を持つ構成企業(造園会社)が実施します。いずれの企業も、それぞれの専門分野におけるプロフェッショナルであり、必要な業務を全て自社内で遂行できる体制を構築しています。

■ 経験豊富なマルチスタッフの配置

様々な業務に対応できる経験豊富な職員を、指定管理開始時から複数名配置します。また、当団体が蓄積してきたノウハウを活かし、整備されたマニュアルに基づく研修を徹底することで、当墓園に従事する職員をマルチスタッフとして育成します。①目視による施設・設備のチェック、②危険物等のチェック、③植物の病虫害のチェック、④園地内利用者様等への対応、⑤ゴミ拾い、⑥植栽の開花状況や動物の生息状況の確認等を、誰でもスムーズに行えるように教育します。また、全職員が日常的に園内全体の状態を把握し、日常巡視中に即座に問題点を発見できる目を養います。

専門技術者の派遣

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

総合管理体制による安定した維持管理

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

◇ 本社専門職員によるフォロー体制

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

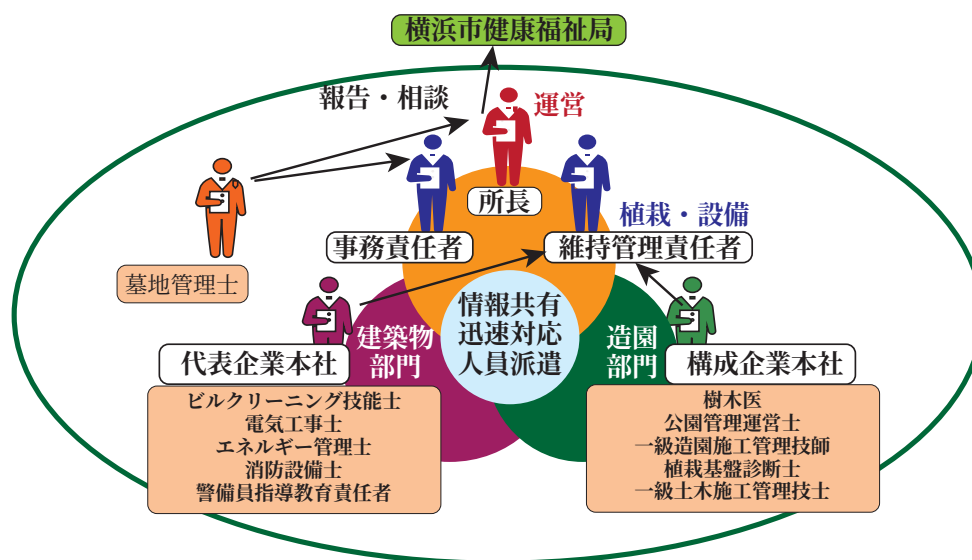
◇ 改善への迅速で適切なアプローチ

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

◇ 充実した安心・安全なバックアップ体制

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

Total Support - 総合力で生かす当団体のノウハウ



当団体の職員保有資格（一部抜粋）

保有資格名称		
2 級ボイラー技士	建築物環境衛生技術者	自衛消防技術認定
ICCC(感染制御衛生管理士)	建築物清掃管理評価資格者	防火・防災管理者
第二種、三種冷凍機械責任者	空調給排水管理監督者	防除作業監督者 (7 号登録)
警備員指導教育責任者 (1 号・2 号警備)	ブランク作業	ゴンドラ取扱特別教育
施設警備業務 2 級	上級救命講習	樹木医
安全運転管理者	情報処理技術者関係	公園管理運営士
病院清掃受託責任者	消防設備士乙 4 類	一級造園施工管理技士
ビルクリーニング技能士	消防設備士乙 6 類	二級造園施工管理技士
医療環境管理士	職長・安全衛生責任者教育修了	一級土木施工管理技士
衛生管理者・安全管理者	清掃作業監督者 (8 号登録)	二級ビオトープ管理士
エネルギー管理講習	清掃作業従事者研修指導者	監理技術者
化学物質管理者	第 3 種電気主任技術者	街路樹剪定士
機械警備業務管理者	第一種エコチューニング技術者	排水設備主任者
危険物取扱者	第二種エコチューニング技術者	車両系建設機械 3 t 未満

ウ.施設水準の維持、向上に向けた取り組み

日常及び法定点検の結果に基づき、機器の清掃や部品交換などのメンテナンスを実施し、安全性を確保したうえで、「状態監視保全」の推進と自社内製化による修繕回数の削減、修繕費の縮減、長寿命化を図ります。また、不特定多数の方が利用されることに加え、住民票等の機微情報を保管していることから、保安警備業務を強化し、利用者様の安全性を確保するとともに、個人情報の漏えいを防止します。

■ 施設水準の維持への取り組み

当墓園をはじめ、今後開発される墓園に対する横浜市民のイメージ向上は、先進墓地である当墓園が担う重要な役割の一つと考えています。そのため、横浜市の墓園開発により一層貢献できるよう、墓地のイメージ向上につながる、当墓園らしい維持管理を実施します。

実施項目	内容
施設・植栽及び設備の維持保全・管理に関する業務	- 指定管理業務開始と同時にプロフェッショナルによる施設・設備を総点検し、長期修繕計画を作成します。それを基に日常点検及び定期点検を実施し、施設の長寿命化を図ります。 - 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、必要な修繕を行います。 - 植栽については樹木医の定期的診断による問題点の早期発見・改善を実施します。
備品管理業務	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、丁寧に管理します。
保安警備業務	- 保安及び防犯のため、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。 - 有事の際に必要な防犯カメラ映像については、適切な動画位置に設定します。 - 夜間等の職員不在時の不審者の侵入を防止する為に、機械警備を導入します。また、不審者が侵入した時のために、侵入者を威嚇する監視装置を導入します。 - 保安警備に関する留意事項は、全情報が所長に伝達され、所長が日報に記載し、職員間で共有します。
環境衛生業務	- 定められた仕様の回数にこだわらず、利用者様視点に立った維持管理を実施し、常に環境衛生の維持に努めます。 - 敷地内の美観維持確保のため、献花については利用者様の気持ちを配慮しつつ、枯れた部分のみこまめに回収します。
廃棄物処理運搬業務	- 敷地内美化のため、あえてゴミ箱は置かず、廃棄物の抑制に努めます。 - 木屑、落葉等は一部コンポストで堆肥化して、敷地内の植栽管理に再利用します。

■ 巡視点検による水準の維持

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

■ 巡視点検

- 1日2回以上実施し、破損や異常について日報に記録することで、職員全員に周知します。
- 毎日朝礼、終礼と2回のミーティングを行い、職員間でこまめに情報を共有します。
- 発見した異常箇所は修繕、または使用禁止措置を適切に取るなど事故を未然に防ぎます。
- 公園との一体型墓園であるため、公園利用者様からの情報提供も迅速な対応には不可欠な要素です。日頃から利用者様、近隣住民の方々には笑顔であいさつを行い、積極的に声掛けすることで、良好なコミュニケーション関係を築き、親しみやすい施設づくりに努めます。

■ 臨時巡視点検

- 台風、豪雨、舞岡八幡山しぜん公園の大型イベント時は臨時巡視を行い、事故等を未然に防ぎます。
- 異常が発見された場合は二次災害防止を最優先として、立入禁止等の措置を講じます。

【重点点検項目】	ゴミ、危険枝、不陸、施設不具合の有無・排水設備詰り・ベンチ等施設の安全確認		
芝生型墓地	突起物・小石の除去、芝生生育の点検	駐車場	看板類の点検、舗装状況の点検、下枝・落葉の点検
緑地・民地境界	樹勢・枯枝折枝・キノコ発生・越境枝・下枝の点検、不法投棄	管理棟、納骨堂	破損・擁壁剥れ・塗装の点検
主園路	落葉・突起物の点検、舗装際の老朽度点検	パーゴラ・ベンチ 看板等施設	破損・欠損・変形等の点検、座面やテーブル表面・基礎露出・歪み・劣化の点検

■ 維持管理作業の安全対策について

- 最も作業危険度が高く安全対策が重要な作業は草刈り作業になります。作業服装や道具、作業手順書、作業エリア、刈る方向、養生方法、ヒヤリハットを記載したマニュアルに則って安全に作業を実施します。
- 毎朝の危険予知活動と月1回の安全ミーティングで安全意識を高めます。また、熱中症の症状や予防策等について学ぶ研修を行います。
- 始業時はラジオ体操や 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するとともに、維持管理責任者は毎朝職員の顔色、声から健康チェックを行い、職員は毎日血圧を測定します。
- 休憩所の確保や救急グッズの準備、水分塩分の定期的な補給、一人作業の禁止等の対策を講じ、さらに一人一人に電動ファンを利用して気化熱で体温を下げる空調服を配備します。
- 当団体安全担当と安全衛生委員による安全パトロールを随時実施します。
- 作業用機械点検は年1回専門業者による点検と、職員による日常点検を実施します。
- 作業看板、コーンバー、ネットで作業範囲を囲み、肩掛草刈時は飛散防止ネットを使用します。
- 利用者様が作業エリアに接近した場合は機械作業員へ合図を出し、即座に中断できるようにします。
- 休日は騒音や埃が出る作業は原則実施しません。止むを得ず実施する場合も利用者様の安全最優先での作業を徹底します。
- 住宅近接地での機械作業は、騒音等を考慮し、9時以降から開始します。
- 委託による維持管理作業についても同様の対応指導を徹底します。



配備している空調服

■ 維持管理水準向上に向けた取り組み

■ 横浜市公共建築物マネジメントの考え方

横浜市では公共建築物の長寿命化を図るため、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

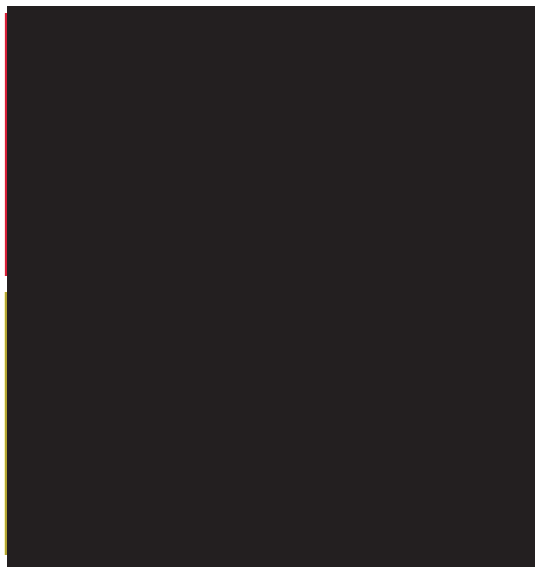
舞岡しぜん墓園維持管理要求水準を確実に履行するために、3つのマネジメントシステムを活用した維持管理業務を実施し、「快適」「安全」「安心」を計画的にお届けします。これらの計画を PDCA サイクルで運用することにより、CS の向上及び維持管理業務のスパイラルアップを図っています。



ISO9001 ISO14001 ISO45001
品質マネジメント 環境マネジメント 労働安全衛生マネ
システム システム ジメントシステム

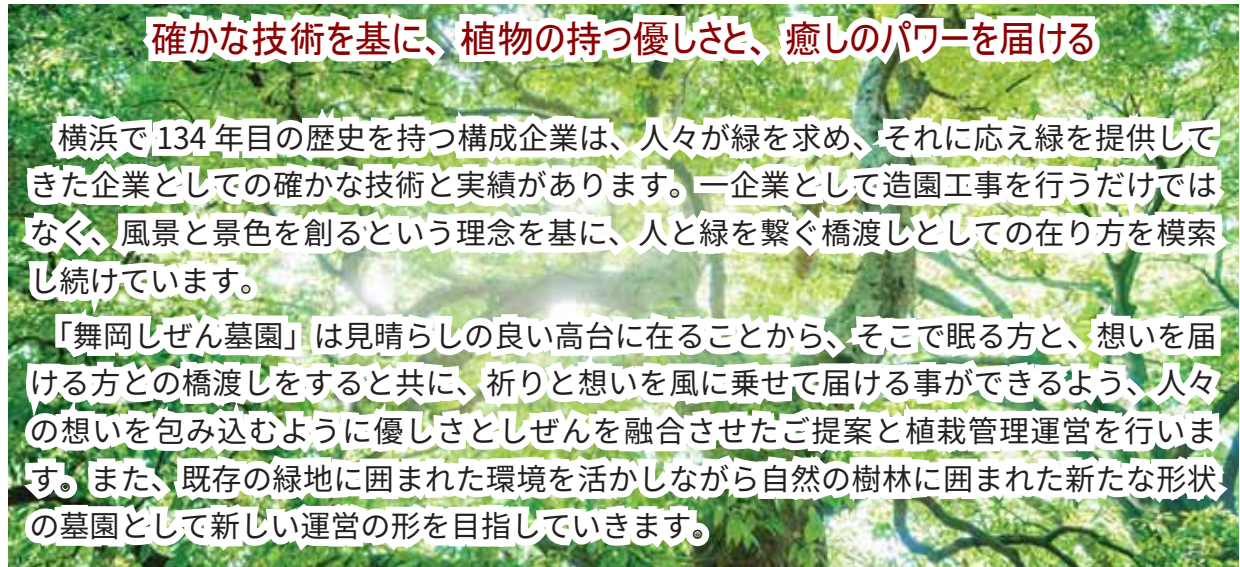


ISO9001 ISO14001
品質マネジメント 環境マネジメント
システム システム



■ 修繕費削減の取り組み

不具合箇所の修繕における主な経費は、不具合箇所の確認を行う人件費（出張費）であり、原因が特定できなかった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になっております。また、軽微な不具合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いたします。

(2). 植栽等の適正管理**ア. 植栽管理の基本的な考え方****植物管理の全体方針****「確かな技術・知識による植物環境の維持と施設価値の向上」**

「植物管理を行う維持管理責任者」と合わせて「植栽・花壇専任担当者」及び「芝生専任担当者」をそれぞれ配置します。

⇒「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の二本立ての陣容とします。

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

1. 協働による管理

構成企業が培ってきたランドスケープの技術力と、市民協働による活動を融合させ、風景そのものを公園価値の基盤と捉えた維持管理を行います。

2. 確かな技術力を反映した管理

単なる現状維持にとどまらず、管理能力の向上を図るため、技術研修と安全研修を実施し、作業者の技能向上に取り組みます。また、中低木の適切な管理を継続して行うため、定期的に本職の技能者を招いた技術研修を実施し、スタッフの剪定技術や作業者の安全に対する判断力の向上に努めます。

3. 計画的な管理による管理水準の維持

年間を通じた管理計画を策定するとともに、月ごとの工程会議を行い、計画的な維持管理を実施することで、水準書に基づく管理水準の確保に努めます。

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出します。

当墓園の美しい景観を形づくる上で最も重要な芝生は、広大に広がる爽やかなグリーンとフラットな空間が利用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のが大切となります。

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■■■■公園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、当墓園の植栽担当社員は日本丸メモリアルパークの芝生施工と管理経験のある技術者が担当いたします。

当墓園の芝生については芝生管理の専任担当者を配置し、年間の工程管理や作業スケジュールの調整を行うとともに、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ます。これにより、過度な刈込を防止するとともに、部分的な刈残しが生じないように配慮し、均一で美しい芝生景観を創出します。



不陸の無い平坦で美しい芝生を目指します。

(画像は英連邦墓地 7 月の様子)

■ サッチング

芝生の中に溜まる刈カスや、枯れた芝を取り除くサッチングを主に、11月～2月に行います。その後、2月～3月に目土を施します。これにより、歩行性の向上と芝生の健全な生育環境を確保します。



■ 不陸調整

園路や参拝者が歩行する箇所については、踏圧により芝生の凹凸が生じやすいため、修繕対策として11月～2月にサッチングを行い、2月～3月に目土を施します。これにより、歩行性の向上と芝生の健全な生育環境の確保します。



■ エアレーション

真夏の高温が続く時期を除き、定期的エアレーションを実施します。特に園路や参拝者の通行が多い箇所については、踏圧により土壌が固結しやすいため、通路となりやすい場所を中心に重点的にエアレーションを行います。



■ 施肥管理

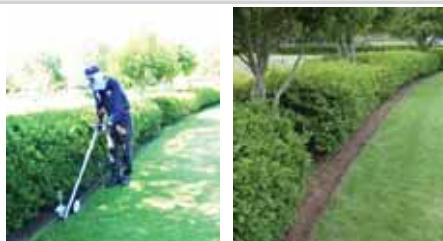
2月から3月にかけて緩効性肥料を施し、基礎的な養分供給を行います。夏場の芝生の生育が旺盛な時期には、月1回を目安に液体肥料の葉面散布を行います。30度を超える高温日が続く場合には散布を控え、芝生への負荷軽減に配慮します。また、高温期を除き葉面散布を行い、冬季の休眠期に入って葉が落ちた後には、株元に緩効性肥料を施します。

■ 除草剤散布及び除草管理

芝地全体に対して、4月及び必要に応じての年2回、除草剤の散布を実施します。散布後は約2週間程度芝刈り作業を控え、薬剤の十分な浸透を待つことで、作業工程の効率化と人件費の削減につなげます。なお、イネ科雑草については除草剤の効果が得られないため、発生状況に応じて随時人力による除草を行い、美観を維持します。

■ 芝生の境界管理

芝生と低木の境界部分については、水糸を用いてラインを確認したうえで、エッジカッターによる処理を行います。これにより、芝生の根の過度な繁茂による影響を防止するとともに、園内景観の美観を向上させます。



横浜市営墓地■■■■■■■■■■での
エッジカット

■ 草花管理

静謐な場の雰囲気をもたせ、主張しすぎず、さりげなく目に留まる花風景

四季折々の変化を感じていただけるよう、年間を通じた花苗植え替えを行います。一年草は構成企業の取引企業である花卉生産企業の協力を得ながら墓園の雰囲気に合うような楚々とした色合いの物を中心にセレクトします。

園内全体のバランスを考え、来園されたすべての方に満足いただけるような配置・色合い等を考慮し、多年草、宿根草、球根類も一部使いながら園内にバリエーションをもたせ、公平性にも配慮した草花管理を行います。

地被類や草花等の植栽にあたっては、土壌改良材と堆肥、肥料を混合して耕運を行い、根の成長を阻害する石や礫等をできるだけ除去したうえで植栽を行います。これにより、植物の健全な生育を促し、長期的に良好な景観を維持できるよう管理します。



構成企業が指定管理者となっている公園等での植栽事例。
自社開発品種も含めて、新しい物を積極的に取り入れる事で来園された方々にも大変喜ばれています。
メインであるバラとのバランスや夏場の強健さ、コスト面も考慮しながら品種選定いたします。

■ 低木管理

園路と各エリアの境界、見通しも確保しながら足元の彩りを飾る

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

品種ごとの花付きや特性によりですが、樹形が乱れないよう梅雨時期までに刈込を行うとともに、お盆やお彼岸など参拝者の多い時期には、通路沿いを中心に支障が生じないよう軽微な剪定を適宜実施します。また、低木の前に草花を植栽することで見通しも確保しながら足元の彩を楽しむ空間を創出し、病虫害等の痕跡が確認された場合は速やかに適切な処置を行います。



横浜市営墓地■■■■■■■■■■の
低木と一年草

■ 高木管理

エリア毎にそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行います。

エリア毎にそれぞれの樹木がもつ役割（遮蔽、緑陰など）を考慮した目標樹形を定めて管理します。

剪定を行う際は自然樹形を意識して間引き剪定を中心とした管理を行い、枯枝、病虫害枝、ひこばえ等は適宜取り除きます。また、腐朽菌や病虫害発生の痕跡が確認された場合には、構成企業に所属する樹木医の診断を受け、状況に応じた適切な処置を速やかに行います。

台風シーズン前には、支障枝等の一斉点検を行い、支障枝や、腐朽菌が見られた場合には、あらかじめ枝おろしを実施することで、倒木や枝折れ等の被害を未然に防止します。

現在市内に広がりを見せているナラ枯れについてもスタッフ巡視等でフラスの発生などがいないか注意深く観察を行い、異常が見られた場合は速やかに貴市へ報告します。



横浜市営墓地■■■■■■
■■■■■■での高木剪定

■ シンボルツリーの管理

総力を挙げて、長寿命化を図ります。

厳かな気持ちに寄り添うシンボルツリーは、健全な姿でいる事が大切です。わずかな枯れ枝でも剪定除去できるようなこまめな点検を実施します。剪定にあたっては自然樹形を意識し、間引き剪定を中心とした定期的な剪定管理を実施することにより、シンボルツリーの存在感が際立つようバランスの取れた剪定を行います。また、定期的に樹木医の巡回を実施することにより、生育状況の確認とメンテナンスを行い、樹勢に変化があった場合にも手遅れにならないように対処します。万が一、樹勢の衰弱が見られた際は、樹木医の監督のもと、樹勢回復作業を実施します。



横浜市営墓地■■■■■■
■■■■■■でのシンボルツ
リーの剪定

- ・クスノキは日本を代表する巨樹であり、存在感のある美しい樹木です。大きく自由に成長することから、樹冠の大きさと全体のバランスを保つような管理します。また、枝が密生しやすいため、混み合った枝や伸びすぎた枝を剪定しながら管理します。
- ・ケヤキは盃状の樹形が見事な新緑と紅葉の季節感が楽しめる巨樹です。クスノキ同様に大きく成長した樹冠を保ちながら管理するとともに、枝が混んできた場合、日当たりが悪くなるため、不要な枝を間引く、すかし剪定を行います。



横浜市営墓地■■■■■■■■■■■■
での樹木医による診断書

■ 除草作業について

効率化と美観維持の両立に努めます。

植栽担当者による人力除草を随時行うことで、園内の美観維持に努めます。あわせて、花壇内には定期的にマルチング材を施すことで、雑草の繁茂を抑制し、管理コストの低減に繋がります。



横浜市市営墓地■■■■■■
■■■■■■での除草作業

植栽維持管理計画

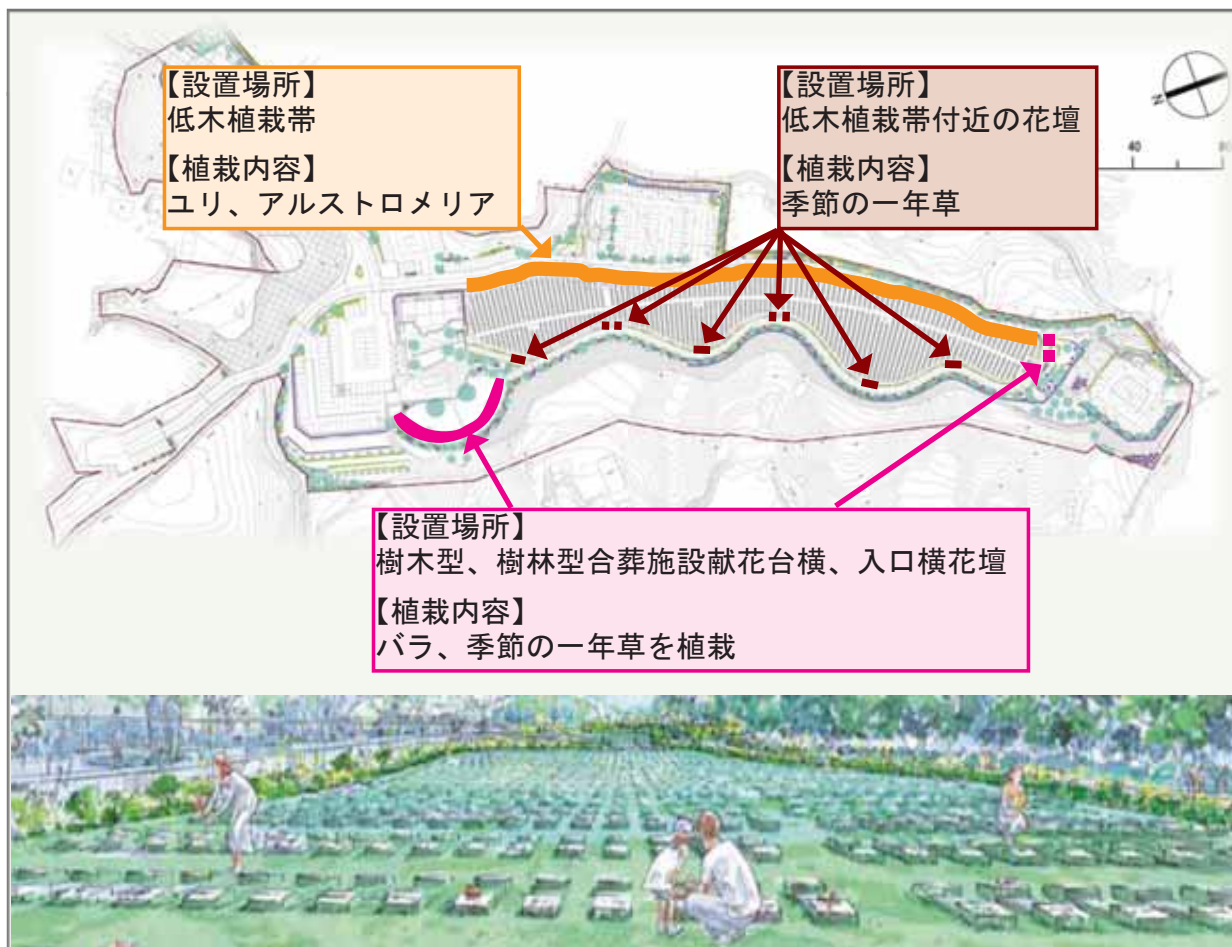
管理 分類	管理内容		回数 / 年	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
芝生 管理	芝刈（機械、手刈込）		7 ～ 12 回													
	施肥		随時													
	除草		随時													
	エッジカット		随時													
	補植（枯れ部分）		随時													
	灌水		随時													
	目土		随時													
	サッチ		随時													
	エアレーション		随時													
	除草剤散布		1 ～ 2 回													
樹木 管理	樹木点検		1 ～ 2 回													
	高木剪定	常緑樹	1 回													
		落葉樹	1 回													
		針葉樹	1 回													
	中低木剪定		1 回													
	樹林等剪定		随時													
	低木刈込		1 回													
	生垣刈込		1 回													
	病虫害防除		随時													
	施肥		随時													
枯損木処理		随時														
樹林地 管理	樹木点検		1 ～ 2 回													
	高木剪定	常緑樹	1 回													
		落葉樹	1 回													
		針葉樹	1 回													
	病虫害防除		随時													
	剪定・誘引		随時													
枯損木処理		随時														
花壇	一年草等植付け		3 ～ 4 回													
	花殻摘み		随時													
	施肥		随時													
	除草		随時													
特殊 管理 （バラ）	花殻摘み		随時													
	除草		随時													
	病虫害防除		随時													
	剪定・誘引		1 ～ 2 回													
	施肥		1 ～ 2 回													
その他 植栽	育成管理	播種	1 回													
		接木	1 回													
園内巡視、清掃（朝と夕）			2 回 / 日													

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

貴市と協議しながら、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花壇の設置を提案します。

■ 8 箇所の花壇を設置

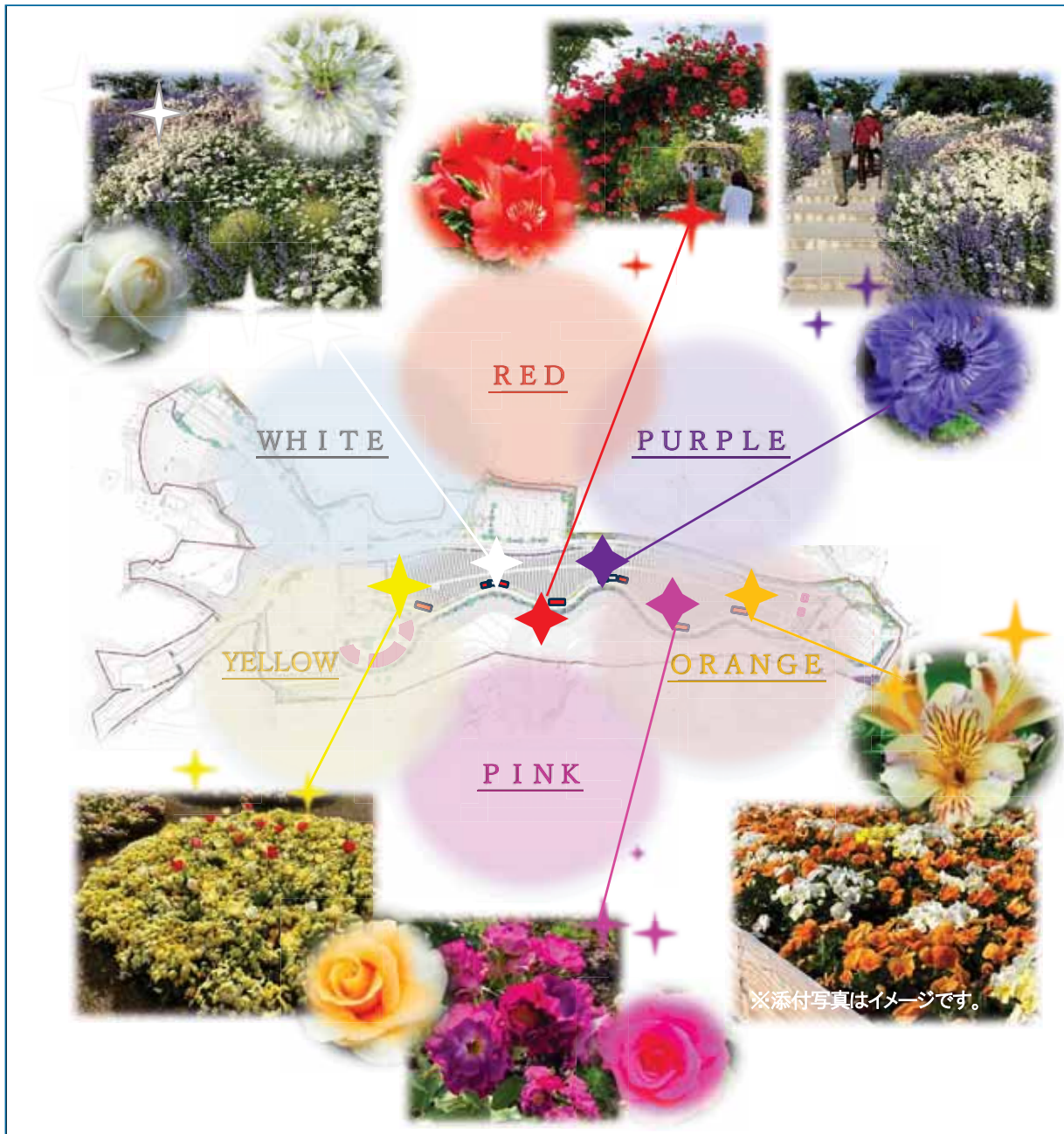
低木植栽帯に球根等を植栽し、低木植栽帯付近には花壇を設置し、一年草を植栽します。また、樹木型合葬施設献花台や入口にバラや季節の一年草を植栽します。



■ 芝地付近の低木植栽帯に 6 か所のスポット花壇を新設（各場所：約 2 m²）

横に長く、奥行きのある当墓園では、利用者様がご自身の墓石の場所を見つけやすくなる工夫をした花壇を新設します。

水場横の合計 6 か所の低木植栽帯に、テーマカラーを決めた花壇を造成し、ポイントごとに植える植物のテーマカラーを決めた花壇を設置することで、景観の更なる向上と利用者満足度の向上を図り、季節感のある花壇演出を行います。



色ごとにゾーン分けされた花壇提案

- ① テーマカラーで演出
- ② 色ごとの配置花壇で墓参者がご自身の墓石の場所の把握がしやすくなる
- ③ 色によるアクセントで修景の演出効果

■ 樹木型合葬施設献花台横、樹林型納骨施設前、墓域入口横に花壇を新設します

カーペットのように一面に花を咲かせゴージャスな空間を演出するフラワーカーペットローズを植栽します。耐病性にも優れ、薬剤散布をほとんど必要とせず、渇きにも強く、春から秋まで長い間咲き続ける四季咲き性のお花です。さらに、バラの根固めとして、季節の一年草や宿根草の植栽も行います。



■ 低木植栽帯にユリの球根やアルストロメリア等の宿根草を植栽

構成企業が明治初期に商社として始めた事業の主力商品は、ユリ球根輸出産業でした。この構成企業のルーツでもあるユリやアルストロメリア、サルビア等の宿根草を低木の根本に植栽することで、6月～8月の開花時期になるとユリが一斉に開花してユリの小路を創出します。夜間も通行可能な一般道路であることから、明るく綺麗に管理することで、防犯予防対策としても機能します。



■ 予備芝生の育成

新規に植栽したばかりの芝は、根が浅く活着していないため、初期の一年目は、樹木葬を行うにあたり、若い芝が枯れこむ事が想定されます。また、適切な手入れを行っていても、部分的に病害虫が発生する場合がありますことから、芝生の圃場を設置し、必要に応じて部分的に張替えが可能な予備芝生の育成に取り組んでまいります。



芝張替え before



芝張替え after



芝生の張替えの様子



芝生の予備用圃場整備

■ 球根植物を活用した植栽管理

低木周りにユリの球根や、根固めとして常緑性のアルストロメリア等の球根植物を植栽することで、景観の向上を図ります。あわせて、他の植物を配置することにより、低木周りへの芝生の侵食を防ぐ効果もあり、管理面においても有効な植栽計画となっています。



ユリ



アルストロメリア

■ 近年の気象条件に耐えうる植物の選定

近年の温暖化により夏季の高温が続く中で、植栽をいかに維持管理していくかが大きな課題となっています。特に一年草については、灌水の頻度や時間帯の工夫に加え、夏の暑さを乗り越えられる強靱な品種の選定が重要となることから、構成企業が開発している品種の中でも、渇水に強い品種であるペチュニアやサルビア等の一年草を導入し、管理コストの抑制と景観の向上を両立させる植栽管理を実現します。

一年草に加えて宿根草や球根植物を積極的に取り入れ、四季を通じて楽しめる花壇演出として、サルビアレウカンサやガウラ、乾燥に強く強靱な PW シリーズのアジサイ等を補植し、ストロークの長い花壇の中でポイントとなる植栽を行うことで、より立体的で魅力ある景観づくりを実施します。



横浜市営墓地■■■■■■■■■■の
立体的な花壇



渇水に強いペチュニア

■ 季節のお花開花リレー

バラや一年草をはじめ、宿根草や球根植物を組み合わせた植栽を行い、お盆やお彼岸の繁忙期に、リレー形式で、花を絶え間なく楽しめる工夫を行います。

その時期ごとに見られるポイントには案内看板等を設置し、利用者様にフォトスポットや見どころを分かりやすく紹介することで、墓園内の散策も楽しんでいただける工夫を行います。



管理内容	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
チューリップ・ビオラ												
彼岸花												
水仙												
バラ												
アリストロメリア												
紫陽花												
ユリ												
向日葵												
ペチュニア												

(3).建築物、工作物の適正管理**ア.管理棟等の建築物の維持管理計画**

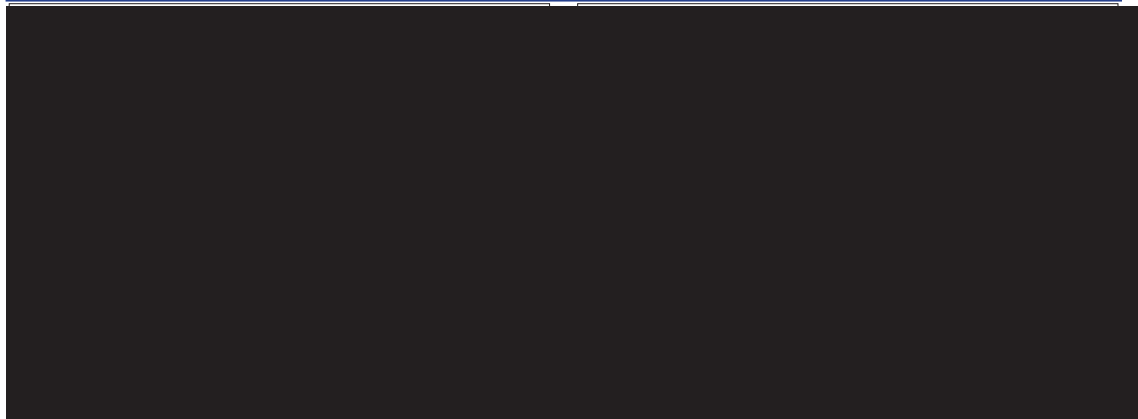
管理棟は利用者様が利用できる唯一の屋内施設になっています。利用者様が快適に利用できるように利用者様視点に立った管理を実施するとともに、利用者様が立ち入れない慰霊碑型納骨施設内は、利用者様に代わり、個人の尊厳を大切に維持管理を実施します。

■ 建築物維持管理

施設の長寿命化と効率的な運営を実現するため、日常及び定期的な点検、軽微な修繕対応、施設の状態の可視化、そして修繕計画の精度向上を通じて、施設の状態を把握し、計画的な運営を行います。これにより、予防的な修繕を進め、施設の延命を図り、ライフサイクルコスト（LCC）を最適化します。

■ 日常・月間点検の基本方針

- ・施設の長寿命化を図るうえで、日常及び定期的な点検・確認の積み重ねは非常に重要であるため、劣化や不具合を早期に発見し、適切な対応につなげることで、修繕コストの抑制や安全性の確保、さらには延命にも寄与します。
- ・竣工時の性能を長期に維持するため、設備仕様やメーカー基準、最新法令に基づいた最適な点検表を作成し、利用状況に合わせて点検内容や頻度を柔軟に見直し、効率的かつ実効性のある管理を実施します。
- ・代表企業の有資格者が総合巡視点検を実施することで、年間維持管理計画の多くの項目を自社で実施いたします。

代表企業指定管理施設で実際に使用している維持管理日常・月間点検表**受変電設備日常点検表****消防設備月間点検表****■ 管理棟の維持管理計画**

代表企業は総合ビルメンテナンス企業であり、病院をはじめとする特殊な建物の維持管理を多数実施し、得意分野としています。維持管理業務を実施する上で重要なことは、建物を利用するすべての方（乳幼児から高齢者、体の不自由な方）が快適に過ごすことが可能な専門的な管理であり、利用者様の視点に立った維持管理を実施します。**【代表的な管理施設：神奈川県立〇〇センター、神奈川県立〇〇センター、神奈川県立〇〇センター等】**

項目	内容
日常清掃	管理棟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。清掃スタッフによる丁寧な日常清掃はもちろんのこと、事務職員もきめ細やかな巡回清掃を実施し、静謐な空間づくりに努めます。
定期清掃	「状態監視保全」によるメンテナンスを実施し、床材等の延命化、美観向上、コストの低減を図ります。床面清掃には洗剤を使用せず、アルカリイオン水を使用し安全面や環境に配慮した清掃を実施します。
設備点検	・「状態監視保全」を念頭に置いた職員による日常・月間点検を実施することにより、設備の異音・異臭等からの不具合箇所の早期発見・是正を図ります。 ・定期点検においては専門技術者を派遣して仕様書及び法定点検回数を順守します。 ・安全確保のため、各施設に設置されている消火器・機械警備・非常用照明・電気設備・エアコン・換気扇等の定期点検を実施します。
警備	管理棟には使用者様の住民票等、多くの個人情報保管されています。通常の機械警備システムだけでなく、侵入者を特定、排除する最新警備システムを導入します。

■ 納骨堂の維持管理計画

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

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

建築物の年間維持管理管理計画（管理棟、納骨堂）

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
保守点検、定期清掃（納骨堂共通）												
自動ドア点検	○			○			○			○		
受変電設備、制御盤点検								○				
放送設備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
トイレ呼出表示3基	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
機械警備設備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ポンプ点検		○										
受水槽点検		○										
空調設備点検	○			○			○			○		
消防設備点検					○						○	
消火器法定点検					○						○	
水質検査	○		○		○		○		○		○	
床面洗浄清掃			○				○				○	
窓ガラス清掃	○		○		○		○		○		○	
カーテンウォール清掃	○		○		○		○		○		○	
総合巡視点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
照明器具点検・交換	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
日常業務												
衛生器具点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
日常清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
機械警備業務	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
納骨堂単体												
結露対策	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
特別清掃									○			

イ.管理区域内の工作物の維持管理計画

慰霊碑型納骨施設のシンボルとなるモニュメントは常にきれいな状態で参拝できるように清掃及び定期的なメンテナンスを行います。パーゴラ、照明、スピーカー等は経年劣化による落下や倒壊がないように、日常点検時に特に注意を払い、利用者様の安全を第一に漏れのない設備点検を実施します。

■ モニュメントの維持管理計画

モニュメント及び献花台は、日常清掃で埃や鳥の糞、水垢などの汚れを丁寧に除去します。また、経年劣化の状況や材質に応じた保護処理を実施し、長期間にわたり清潔で美しい状態を維持できるよう努めます。

■ パーゴラの維持管理計画

植栽の知見を有する園地担当者が日常的に清掃や植物の生育状況を点検し、つる植物の誘引や剪定も適切に行います。例として、棘が無く、通常のつるバラより早咲きで、尚且つ芳香が非常に良いモッコウバラ又はカロライナジャスミン等、花が咲いた後も、花後の形状などの鑑賞性が高いツル性植物であるクレマチス等を合わせて誘引し、バラエティに富んだパーゴラを設置します。

■ 給排水施設の維持管理計画

- ・利用者様が快適に利用できるよう、水汲み場（6カ所）の日常点検においては、漏水の有無、蛇口の破損有無を確認します。夏場は異臭が出ないように、こまめに桝の泥上げを行います。また、冬季は水道管が凍結しないよう対策を講じます。
- ・水汲み場の水は飲料用水には適さないため、飲料不可の旨を表示し、利用者様への安全配慮に努めます。
- ・近年多発するゲリラ豪雨や台風に伴う大雨による冠水防止のため、日常から側溝清掃を重点的にを行い、落葉や土砂等の堆積物を除去し、排水機能を維持します。また台風時期前の5月に、側溝、排水桝等のすべての排水施設の高圧洗浄・吸引清掃を行い、蚊の大量発生、病原菌による周辺地域の汚染を防止します。

■ 電気設備の維持管理計画

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

工作物の年間維持管理計画

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
排水施設												
日常点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
側溝の清掃		○										
雨水調整池点検、清掃	○		○		○		○		○		○	
桝清掃		○										
雨水管等（5年に1回）		○										
電気設備												
電気設備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
照明器具定期点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
電柱・ハンドホール等点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
放送用設備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
園内監視カメラ点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
園内												
ゴミ収集	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ゴミ分別処分	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
献花台清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
モニュメント清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
パーゴラ点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
常設・臨時駐車場巡視点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
駐車場機器保守点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
繁忙期清掃	○			○	○	○			○	○		○

ウ.維持管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

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

■ ライフサイクルコストダウンの取り組み

代表企業の技術職員による機器の総合点検を実施することで、早期に機器の状態を確認し、不具合箇所の抽出と改善を迅速に行います。この調査結果をもとに機器の延命化を念頭に置いた長期修繕計画を作成し、ライフサイクルコストダウンにつなげます。大規模修繕や更新が必要な機器については、貴市が早期に対応できるように、報告書と見積金額を付した修繕・更新提案を行います。また、「状態監視保全」による予防保全を基本に、不具合箇所の早期発見・是正を行い、施設設備の長寿命化、利用者様の安全を確保します。

■ モニュメントとその他工作物の高圧洗浄

園内の工作物は日常的に埃や雨の影響を受けて、経年劣化が進みます。日常清掃で落とせない黒ずみや汚れが発生しますので、材質に応じた保護処理や高圧洗浄を行うことで品質の向上と延命化を図ります。高圧洗浄については、定期的に年1回実施いたします。



横浜市営墓地 ■■■■■
■■■■■でのモニュメント高圧洗浄



横浜市営墓地 ■■■■■
■■■■■でのガゼボ高圧洗浄



横浜市営墓地 ■■■■■ ■■■■■園内
ベンチの塗装（前後の写真）

■ 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、2025年にアジア初となる「循環型都市宣言制度」に参画し、資源循環型社会の実現に向けた国際的な都市間連携の中心的役割も担われています。当団体では当墓園の施設維持管理においても、貴市の環境への取り組みを更に推進する一助となるよう、環境保全に最大限貢献します。

■ エコチューニング

代表企業は「エコチューニング事業者」として認定を受けており、本社技術管理部のエコチューニング技術者と連携して、当墓園のエネルギー使用状況を詳細に分析し、空調・照明の運用改善を通じて、効率的なエネルギー使用と温室効果ガス排出削減を実施します。



エコチューニング事業者認定書 エコチューニング（第1種）技術者

■ 環境マネジメントシステムの活用

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

■ グリーン購入

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

■ アルカリイオン水による定期清掃

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

■ 遠隔臨場ツールの導入

代表企業では、各種技術資格を有する職員による24時間体制の設備監視を実現するため、360度映像による遠隔臨場システムを順次試験導入しています。緊急時には、本社技術専門職員が遠隔操作により、現地状況リアルタイムで把握しながら適切に指示することで、現場職員が迅速に対応することを可能とします。これにより、利用者様の安全確保と管理体制の一層の強化を図ります。

(4). 施設の安全対策**ア. 施設の安全対策**

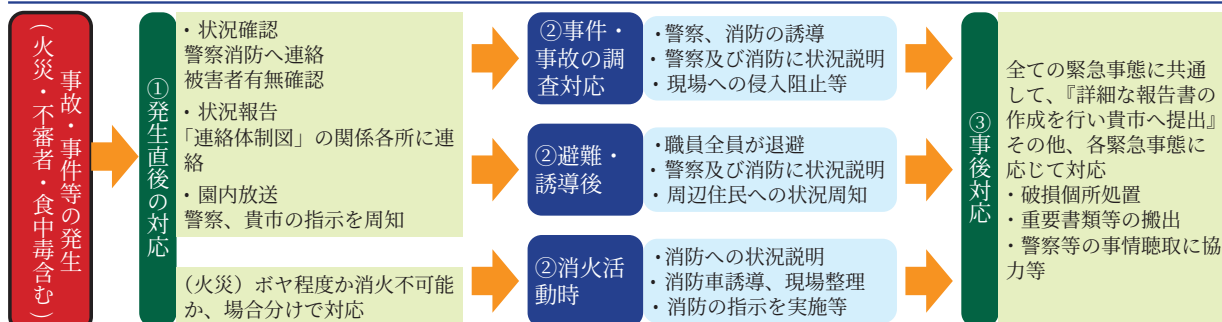
利用者様の安全を第一に、園内の不審な点を早急に発見できる体制を構築します。作成する舞岡しぜん墓園危機管理マニュアル作成や安全衛生推進会議開催により、職員への安全対策教育を徹底します。

安全対策への取り組み

- ・利用者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大前提であると認識しています。施設の安全対策については、今後も利用者様の安全確保を最優先とし、「危機管理マニュアル」に従い、事前・事後の対応策を実施します。
- ・対応策を考える上で、ISO45001「労働安全衛生マネジメントシステム」のノウハウを活用し、「安全衛生推進会議」を実施します。また、専門資格を有する職員による安全衛生パトロールを定期的実施します。
- ・職員それぞれが危険要因に「気づく目」を養うべく安全に関する教育を実施し、利用者様がより安心して当墓園で過ごしていただけるよう、引き続き安全に関する資格の取得に努めます。

事前の安全対策と内容（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、感染症、食中毒、テロ行為
情報収集	・所長以下、事務担当者や維持管理担当者のうち必ず1名以上の職員が常時敷地内を巡回している状況とし、危険要因の早期発見に努めます。 ・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。
敷地内における対策	<日常的な安全点検> 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、下枝等の危険物を発見した場合は速やかに除去します。 <作業中の安全対策> ・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。 ・作業実施日決定後、速やかにホームページや掲示板で告知します。 ・安全確保のため、作業中はラバーコーンやロープ、サインを設置し立入禁止区域を設定します。また、当日の作業内容については、掲示板にてご来園の方へご案内します。 <駐車場及び近隣の安全対策> 午前・午後の計2回巡回します。
連絡体制	・事故・事件における「連絡体制図」を作成します。 ・（連絡の手順：事故発生→発見者→管理事務所→必要とされる連絡先） ・負傷者発生時、建物・設備損壊時等の連絡先⇒当団体、横浜市健康福祉局、戸塚警察署、戸塚消防署、国立病院機構横浜医療センター等 ・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、災害時防災拠点（舞岡小学校）等
有資格者の配置	(1) 防火管理者：所長 (2) 生活資機材取扱リーダー：所長以下3名 (3) 救助資器材取扱リーダー：所長以下3名 (4) 普通救命講習修了者：全職員
ハザードマップ・ヒヤリハット集	敷地内における危険箇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」及び「ハザードマップ」、「ヒヤリハット集」、「危険源特定リスト」を作成します。
研修・訓練	・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。 ・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。

事後の安全対応策（「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

イ.施設の防犯対策

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

■ 防犯対策への取り組み

常に園内に人の目がある体制を原則とし、納骨堂及び多目的室等の施錠を徹底します。また、当墓園は門扉施錠により閉園後に自動車及び墓域への人の侵入ができなくなりますが、市民の通り抜けが可能となっているため、臨時の防犯対策を検討します。

事前の防犯対応策と内容（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

敷地内における対策	<監視カメラによる防犯対策>
	・監視カメラ設置による 24 時間 365 日の警備体制を実施します。 ・「防犯カメラ設置」のサインを出入り口に表示し、不法侵入や不法行為を抑制します。 ・夜間の敷地内立ち入り等、営業終了後に異常事態があった場合は、監視カメラの録画再生により状況を確認します。
	<最新システム導入による防犯対策> ・侵入者を威嚇・視覚遮断することのできる監視システム、セコム社の「フォギープロテクション」システムを導入します。
	<臨時の防犯対策> 他施設の事例として職員退社後の夜間において、レストハウス前での若者による酒盛り、不審者のガスコンロ使用による飲食の事例があることから、必要に応じて不定期の夜間巡回を実施します。（問題発生時や夏場等、一定時期に毎日 2 名で 1 週間程度、集中して実施予定）

ウ.不法行為への対応策

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

■ 不法行為対策への取り組み

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



横浜市営墓地 ■■■■■■
■■■■■での芝生火災



■■■市営墓園不審者の不法投棄(夜間飲食)

事前の不法行為対応策(策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋)

情報収集	- 喫煙・火器利用、樹木型施設の立ち入りや不法占拠行為、落書き、不法投棄行為等が行われていないか、巡回において確認します。 - 戸塚警察署及び地元自治会から犯罪情報を収集し、園外の巡回等、地域の防犯対策にも協力します。
敷地内における対策	<園内の盗難・置き引き対策> 園内の常時巡回により、常に職員の目がある状況を作り出し、骨壺、墓石プレート、銘板、その他の盗難や置き引き等の犯罪を未然に防止します。 <違法駐車行為への対策> 路上の定期的な巡回や、駐車場の案内板の設置します。 <ペット持ち込みマナー違反への対策> 墓前までペットを連れて行きたいという要望が多いものの糞尿等の問題からペットについては抱っこを原則とし園外に繋ぐ場合は必ず1人付き添っていただくよう丁寧に説明します。 <自転車走行への注意> 園内は高齢の利用者様が多いため、正面駐車場精算機より先のエリアで自転車で通過する方々に対しては、自転車から降り、押して通っていただくよう、注意喚起の看板を設置します。職員が園内の自転車走行を発見した場合は、声がけて注意します。 <HPでの情報発信> 迷惑行為の防止及びルールの遵守を目的とした「舞岡しぜん墓園利用の手引き」(ルール設置の理由を具体的に説明)をHPに掲載し、ご理解ご協力いただきます。

5. 管理経費

(1). コスト縮減策

ア. 効率的な運営に向けた取り組み

当団体が提案する目標を5ヵ年計画に落とし込み、各業務マニュアルや各点検表を使用し、確実に業務を遂行するとともに、職員のマルチスタッフ化を推進し、業務の効率化を図るとともに、統括担当者の配置、運営会議を実施することで、所長のフォローアップを行い、改善策を速やかに実行してまいります。

■ 5 年計画、各点検表について

5 年計画は【P.54 の「自己評価への対応」参照】、各点検表は【P.79 の「日常・月間点検の基本方針」参照】

■ 統括担当者について

- ・ 所長は5ヵ年計画を基に日々の業務を取りまとめ、統括担当者は現場巡回の中で日々の業務を確認しながら、所長とともに進捗確認を行ってまいります。この中で技術管理職員の対応が必要な場合は、応援派遣又は相談を行い、障害となっている課題に迅速に対応してまいります。
- ・ 収支計画外の5万円未満の修繕及び備品の購入決済は所長が行い、5万円以上の決済は統括担当者が行うことで、役割を明確化するとともに、適切な予算管理を実施し、アンケートでのご要望や職員が提案する利用者サービスを、迅速に運営に反映してまいります。
- ・ 地域との連携及び自主事業等については、指定管理経験が豊富な統括担当者が実施することにより、地域住民及び市民との連携を早期に実施してまいります。
- ・ 当団体で対応できないことや実施する業務に関して、貴市への相談がある場合は、統括担当者が窓口として対応することで、早期に実施の可否や業務内容の変更を判断し、所長に指示いたします。

■ 運営会議について

- ・ 代表企業及び構成企業が実施する月1回の運営会議の中で、計画の進捗確認を行い、課題がある事項に関しては、各企業のノウハウを活用し、迅速に対応してまいります。
- ・ 決裁権を持つ各企業の代表者を委員長及び委員に配置することで、運営会議の中で、課題に対する実施案を即時決裁し、業務の停滞を防止してまいります。

■ 横浜市との定例会について

- ・ 貴市との定例会において、各種報告書による進捗確認や課題について情報共有することで、目標が達成できているか確認を行うとともに、貴市からのアドバイスを業務に反映してまいります。
- ・ 貴市に利用者様からのクレーム及び改善策を報告することは当然のことですが、利用者様からのお褒めの言葉も共有することで、パートナーとして達成感を共有してまいります。

イ. コスト縮減の具体的な方策

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

■ 効率的・効果的な人員配置の取り組み

■ マルチスタッフの配置・育成・活用

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

■ 墓園管理実績による最適なシフト管理

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

■ 内製化の徹底

- 当団体の本業である施設管理業務及び植栽管理業務においては、団体内で業務の見直し・改善を継続的に行います。当団体の幅広い専門性の活用により、管理運営、維持管理業務の双方において、外部委託に頼ることのない内製化によるコスト縮減に努めます。
- 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。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。また、遠隔臨場システムを活用することで、専門メーカーの知見が必要な場合でも、現地確認を行うことなく専門メーカーがリアルタイムに対応することを可能とします。

■ 植栽管理におけるコスト縮減策

■ 最新品種への植替え

当墓園を花いっぱい空間にするために花壇追加設置について提案しておりますが、イニシャルコストを削減するため、構成企業が品種開発している宿根草や球根植物を導入します。

■ 自動芝刈り機の導入

園内の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。

■ 維持管理におけるコスト縮減策

- 貴市の公の施設の維持管理の考えである「状態監視保全」による維持管理を行うべく、当団体のノウハウを活用した維持管理を実施します。
- 当墓園の引き渡し直後に現地調査を行う不具合箇所の洗い出しを行うとともに、新たな長期修繕計画を作成し、ライフサイクルコストダウンと長寿命化につなげます。
- 定期的に当団体技術職員によるインスペクションを行い、ライフサイクルコストの適正化、長寿命化を図ることで、コストを縮減します。
- 現場職員による日常点検及び定期点検、早期修繕を実施することで、業務委託費を削減します。
- 床面をコーティング処理することにより毎月のワックス掛け清掃による負担を減らし、消臭・殺菌効果のあるアルカリイオン水による床面洗浄を行うことで、洗剤及びワックス材費用を削減し、環境に配慮した定期清掃を実施します。床面洗浄に使用するアルカリイオン水は代表企業本社の精製器で精製していますので、費用は掛かりません。

6. 公営墓地の管理実績

(1). 墓地又は納骨堂の管理実績

ア. 公営墓地等の管理運営実績

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

■ 公営墓地の管理運営実績

当団体は当墓園の他に4件の公の墓園の指定管理実績があり、特殊な施設である墓園の管理運営ノウハウを多く蓄積しています。

横浜市営墓地 ■■■■■■■■■■

項目	詳細	
墓地名	横浜市営墓地 ■■■■■■■■■■	
指定管理期間	第1期：平成18年1月～平成23年3月31日 第2期：平成23年4月～平成28年3月31日 第4期：令和4年4月1日～令和9年3月31日	
管理区域面積	管理区域面積：64,704 m ² 納骨施設面積：8,776 m ²	
受託グループ名	第1.2期：代表企業・奈良造園土木共同事業体 第4期：代表企業・構成企業共同事業体	
墓地内容	芝生型納骨施設：7,500 区画 合葬式樹木型納骨施設：3 箇所 (3,000 体収容) 合葬式慰霊碑型納骨施設：1 箇所 (12,000 体)	
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」「慰霊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	管理事務所、多目的室、レストハウス、駐車場 166 台   	
指定管理業務内容	・管理事務所管理運営業務 ・多目的室管理運営業務 ・墓地納骨堂使用許可書証明受付 ・墓地納骨堂使用許可証承継受付 ・納骨申請受付 ・改葬申請受付 ・分骨申請受付 ・埋葬証明受付 ・使用許可証変更申請受付 ・使用許可証再交付申請受付 ・使用許可返還申請受付 ・墓園管理システム入力業務 ・建築物維持管理業務 ・園地維持管理業務 ・自主事業業務	・銘板販売 ・供花販売 ・花筒販売 ・飲食物等の販売 ・無料講座の開催 ・ボランティア活動 ・アウトリーチ活動

横浜市営■■■■■■■■納骨堂

項目	詳細	
墓地名	横浜市営■■■■■■■■納骨堂	
指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 5 年 3 月 31 日 令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日	
管理区域面積	3,745 m ² (うち管理事務所面積 1,447 m ²)	
受託グループ名	代表企業・構成企業共同事業体	
墓地内容	自動搬送式納骨施設 6,500 基 合葬式納骨施設 20,000 体 	
概要	平成 30 年 3 月に完成した政令指定都市として初となる「自動搬送式納骨機械」を採用した納骨堂です。従来のお墓の良さを残しながらも室内でより快適に参拝ができ、墓所不足が懸念される昨今に対応した最先端の供養スタイルの墓地です。	
施設概要	管理事務所 / 多目的室 2 室 / 更衣室 2 室 / 有料駐車場 24 台   	
指定管理業務内容	・ 管理事務所管理運営業務 ・ 多目的室管理運営業務 ・ 墓地納骨堂使用許可書証明受付 ・ 墓地納骨堂使用許可証承継受付 ・ 納骨申請受付 ・ 改葬申請受付 ・ 分骨申請受付 ・ 埋葬証明受付 ・ 使用許可証変更申請受付 ・ 使用許可証再交付申請受付 ・ 使用許可返還申請受付 ・ 墓園管理システム入力業務 ・ 建築物維持管理業務 ・ 園地維持管理業務 ・ 自主事業業務	・ 銘板販売 ・ 供花販売 ・ 骨壺販売 ・ 線香販売 ・ 参拝カード販売 ・ ご遺骨の粉骨・乾燥・洗骨業務 ・ 飲食物等の販売 ・ 無料講座の開催 ・ ボランティア活動 ・ アウトリーチ活動

平塚市■■■霊園及び■■■市営墓園・斎場

項目	詳細	
墓地名	平塚市■■■霊園	■■■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 令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日	平成 25 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日 令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
管理区域面積	103,845 m ² (うち墓地面積 16,000 m ²)	110,114 m ² (うち管理事務所面積 1,647 m ²)
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 他 1 団体	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 合葬式墓所 4,000 体
概要概要	平塚市唯一の市営霊園で、敷地の約 3 分の 1 を墓域として利用し、残りは自然の樹木を残して周囲に散策路を配した近代感覚の都市公園型の墓地です。	埼玉県埼玉県朝霞市、東京都練馬区に隣接しており、100 名収容の斎場を 2 か所を擁する緑に囲まれた墓地公園です。
施設概要	管理事務所 / 無料駐車場 80 台 	管理事務所 / 斎場 2 室 / 安置室 / 洋室・和室 / オリンピック広場 / 無料駐車場 123 台 
指定管理業務内容	・管理事務所管理運営業務 ・建築物維持管理業務 ・園地維持管理業務 ・埋葬申請受付 ・改葬申請受付 ・分骨申請受付 ・工事施行届受付	・管理事務所管理運営業務 ・斎場管理運営業務 ・洋・和室管理運営業務 ・建築物維持管理業務 ・園地維持管理業務 ・墓地霊堂使用許可申請受付 ・使用許可証変更申請受付 ・使用許可証承継申請受付 ・埋葬申請受付 ・改葬申請受付 ・分骨申請受付 ・工事施工届受付 ・墓所返還受付 ・墓地使用許可証発行業務 ・使用許可者申請書類保管業務 ・墓地霊堂システム入力業務 ・使用状況調査業務 ・管理費納付通知書 ・管理費督促業務 ・使用者募集業務 ・墓地募集抽選会運営補助業務

