



横浜市指定管理者第三者評価制度

メモリアルグリーン
評価シート



横 浜 市

メモリアルグリーン評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 職員の勤務実績・配置状況	2
I-3 職員のマナー	3
I-4 開園の実績	4
II. 管理体制	5
II-1 個人情報の保護	5
II-2 事故防止対策への取組	6
II-3 事故発生時の対応体制の構築	7
II-4 災害発生時の対応体制の構築	8
III. 施設運営	9
III-1 利用しやすい受付案内の実施	9
III-2 適切な利用情報の提供	10
III-3 サービス水準の確保	12
III-4 職員間での情報共有化	13
III-5 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	14
III-6 利用者の苦情解決体制の構築	15
III-7 利用者アンケートの実施	16
III-8 自主事業の適切な実施	17
III-9 墓地業務の適切な実施	18
III-10 地域や地域住民との交流・連携の取組	19
IV. 施設・設備の維持管理	19
IV-1 施設・設備の保守点検	20
IV-2 備品の管理	21
IV-3 清掃業務	22
IV-4 警備業務	23
IV-5 植栽・樹木等の維持管理業務	24
IV-6 ゴミゼロ推進運動への取組	25
V. 収支状況	26
V-1 指定管理料の執行状況	26
V-2 収支決算状況	27
V-3 経費節減の取組	27
VI. その他	28
VII. 評価結果のまとめ	29

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

メモリアルグリーンの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	職員に対し、メモリアルグリーンの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、メモリアルグリーンの設置目的や管理運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、メモリアルグリーンの設置目的や管理運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
【自己評価の補足説明】 HP 掲載、事務所内掲示及び職員への教育を実施し、職員・利用者様へ目的・方針を周知するよう努めております。 指定管理講習を24年5月16日実施済みです。			【特記事項】 ・HP及び管理事務所窓口に「管理運営に関するの基本方針」を明示し、利用者に周知しています。 ・職員に対する管理講習を実施しています。 ・メモリアルグリーンの設置目的や運営の基本方針が事務所やHPに掲示されており、職員にも徹底されています。 ・時代の変化や人の価値観の変化・多様化の中で、一人ひとりのニーズに対応していくよう努力しています。		
【改善すべき点・課題等】					

I-2 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	以下のすべてに該当する。		A		A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>全職員14名(事務職員6名)でシフトを組み、ローテーション対応をしています。事務職員については全員が、受付・電話対応等の業務を担当可能であり、一名以上が電話対応・納骨立会い及び緊急時対応ができる体制になっています。</p> <p>所長を中心に事務・園地管理の区別なく全職員がメモリアルグリーン管理運営上の問題点などを共有し、互いの業務について把握して効率の良い業務遂行を心がけています。</p> <p>繁忙期には警備・除草作業等に延べ66名(年間)の増員を行い重点的に配置することで対応しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シフトを組み常時2名以上が管理事務所に常駐する体制を布いており、受付、電話対応等に支障なく対応できています。常駐職員は事務・技術の別なく柔軟な対応が可能であるように配慮されており、繁忙期の対応もできています。 ・いつ訪ねても職員が2名以上常駐され、問い合わせや質問等に的確に対応していました。 ・夏の除草、彼岸の前など芝の手入れ、一年草の植え付け時など多くの人が作業に従事していました。 ・募集業務が終了し、今後業務内容が変化していくことが予想されますので、墓地の管理運営が常に第一義、との考え方に立って適切な人員体制を検討するとともに、慣れによる思わぬトラブルや事故が発生しないよう注意してほしいと思います。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>今年度で募集業務が終了し、すべての使用者が決定します。使用許可に伴う納骨件数の集中時期が緩和されるため、適切な人員配置を検討し、利用者サービスの向上を図ります。</p>					

I-3 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>名札の明示、制服の着用は全員が適切に実施しております。身だしなみについても相互にチェックを行い、見苦しさを与えることのないよう注意をしています。</p> <p>電話対応や挨拶などでも窓口に限らず、園地の管理においてもグリーンケアを心がけた対応をおこない、手続きの際にもお客様の立場に立った説明を行っています。</p> <p>また、年に1回の接客教育を外部講師に依頼して接客レベルの向上に努めています。(平成 25 年 7 月 31 日 実施済み)</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名札の明示、制服の着用及び電話対応などは適正に行われています。 ・グリーンケアを踏まえた接客研修も行われており、墓園管理という特殊性を十分認識できています。 ・入口から人が見えにくいという建物の構造もあって、利用者が気軽に立ち寄るのは難しく感じられるが、中に入ると自然に誠実に対応していました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グリーンケアに関する研修を引き続き受講するとともに、サービス介助士 2 級の取得を促進し、すべての利用者の方が安心して利用できる運営体制を発展させていきます。 					

I-4 開園の実績

業務基準書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開園しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	業務基準書のとおりに開園している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	業務基準書のとおりに開園していない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>業務基準書にのっとして開園・閉園を実施しています。利用者の要望を反映して市と調整をした年末年始の開園を継続して実施しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・要求水準を超えたサービス提供を、という精神が生かされ、利用者の要望に応じて、年末年始も開園されたという姿勢は評価出来ます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II. 管理体制

II-1 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、点検・評価を行っている。	✓		✓	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
【自己評価の補足説明】 個人情報の取り扱いマニュアルを周知し、研修を実施しています。入社時には全員に個人情報の取り扱いに関する誓約書を取っており、意識付けを行っています。 個人情報の含まれるファイルについては書庫に保管をしているほか、データについてはPCのセキュリティーワイヤーによる固定・パスワード設定のほか、サーバーデータの2重化及び毎週のバックアップによりデータ破損への備えを実施しています。 統括管理者が不定期に監査を実施するほか、代表企業において、JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステムを取得して管理・教育に役立てています。			【特記事項】 ・管理責任者である所長以下個人情報取り扱いマニュアルにより、適正に実施できています。 ・機器類の保管、データ管理も適正に行われています。 ・一方で、個人情報の保護については引き続き注意を払ってほしい。		
【改善すべき点・課題等】 ・マネジメントシステムを活用し、個人情報保護管理におけるPDCA体制を強化し、管理体制のスパイラルアップを図ります。					

II-2 事故防止対策への取組

高齢者の利用が多いという施設の特性に配慮して、事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。		A		A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の場合、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>毎月管理事務所で全職員対象の安全衛生推進会議を実施し、危険箇所、事例などを話し合い、事故防止に努めています。</p> <p>他の事業所で発生する事故であっても清光社で実施している安全衛生責任者会議からのフィードバックを行い、「災害速報」「災害報告書」の様式により、原因分析から改善対応できる体制としており、施設管理作業における類似事故事例もファイルして保管し、職員間での危険情報の共有を行っています。</p> <p>また、定期的に安全衛生パトロールを受け入れ、指摘事項に関しても速やかな対応を図り未然防止に役立っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止に向け必要な措置がとられ、安全な管理が行われているほか、定期的な研修等も行われています。 ・これまでに起こった事故は芝生の部分的な出火のみと報告がありました。施設所長が情報共有していたり、全職員対象の安全衛生推進会議を毎月開いたり、様々な手法や会議で事故防止に努力されていることが事故を少なくしている原因と思われる。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在実施している災害や事故の情報共有を実施し、施設の不具合箇所の早期発見による事故防止、従業員の安全確認等を引き続き実施し、事故0件を継続します。 					

II-3 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。		A		A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】 所長を中心とした危機管理マニュアルを備え、事故対応時の組織・連絡体制を構築しています。 本社担当職員へは軽微な異常であっても職員が自身で判断し速やかに連絡が取られます。 事故対応についてはマニュアルに従った対応のほか、AED 研修や救急救命講習に積極的に参加して事故に備えています。</p>			<p>【特記事項】 ・事故対応責任者が明確になっているほか、ハザードマップ等が作成され、職員への周知がなされています。 ・AED研修なども俣野公園と共同で実施されています。 ・緊急連絡網が周知されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 ・事象にあった対応を実施するために、引き続き危機管理マニュアルの改訂や事故対応に関する研修を受講し、従業員の危機対応能力の向上に努めます。</p>					

II-4 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。		A		A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】 俣野公園管理事務所と共同で防災訓練を実施しています。危機管理マニュアルなども整備されています。 また、外周部(西門)で発生した事故や第三駐車場の事故についても俣野公園管理事務所・本社職員・警察・保険会社などと速やかに連絡を取り合い、素早い対応と被害拡大防止を図ることができており、災害に限らない事件・事故への備えも問題ない体制になっています。</p>			<p>【特記事項】 ・災害発生時には、近隣住民に加え、交通機関が止まった場合には他施設の人も避難してくる可能性があります。近隣自治会、俣野公園事務所、横浜薬科大、商店、諸施設と協議しておく必要があると思われます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 危機管理マニュアルの携帯版を作成し、防災や事故等の意識向上及び迅速な対応が実施できる体制を構築します。</p>					

Ⅲ. 施設運営

Ⅲ-1 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用方法等を案内している。	✓		✓	
	スタッフが利用者への案内を適切にできるよう、 対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料 を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>スタッフ全員が業務に精通しており、いつでもスムーズな窓口対応が可能であり、リーフレットやHPでの案内もできています。対応については接遇研修を平成25年7月31日に実施している。職員全員対象に実施しています。説明資料は職員自らが業務の中で培ったノウハウでわかりやすいものを作成し活用しています。</p> <p>またホームページに申請書ダウンロードを追加し、郵送での手続きを可能にしました。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口、電話及びHP対応については、すべて適正に対処できており、手作りの説明資料やダウンロード申請書など利用者本位の積極的な対応が見られます。 ・レストハウスが公園とMGが共有していることと、受付窓口が奥まっていることもあり、受付職員に接しにくいです。顔の見える対応(ネームプレートの手交、同一職員による一貫した対応など)を検討していただけることを要望します。 ・墓園の入口と管理事務所の案内が、複数箇所に分かりやすく表示される必要があると思います。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様及び使用者様のご意見、ご要望を真摯に受け止め、利用方法の改善や利用者サービスの向上に努めます。 					

Ⅲ-2 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。		A		A
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について管理事務所内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>リーフレット・ホームページは必要に応じて随時更新を実施しています。また外部からの頻繁な見学に対しても横浜市様と連絡を密にとり可能な限りの受け入れ態勢を取っています。</p> <p>指定期間・概要については管理事務所での掲示のほか横浜市ホームページ上で掲示されており、MGのホームページ上からリンクを貼り、すぐに情報を検索できるようになっております。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・視覚や聴覚に障がいがある方を想定した広報活動を実施するために、サービス介助士2級取得を促進するとともに、広報媒体の分析、改善を実施します。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・リーフレットの常備、HPの更新などが適正に行われており、また見学にも丁寧に対応しています。</p>		

Ⅲ-3 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>業務マニュアルのほか、運営に必要な各種マニュアルの整備や水準確保のための教育・訓練の中でサービス提供に関する意識を統一しています。</p> <p>業務マニュアルや説明資料は現状に合わせて随時改訂しています。</p> <p>また、スタッフミーティングとして毎日の朝礼により事務職員間の情報共有を行い、業務見直しや判断に迷う事案があった場合はその都度検討して所長・運営委員会が確認したうえ、緊急連絡と合わせて「緊急事項回覧」として全職員に回覧したのちファイルします。</p> <p>公の施設として公平・公正なサービスの提供に努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・各種マニュアル類が適正に整備、配置できています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・各種マニュアルは引き続き年度末に改定を実施し、事象に合わせた対応が実施できる体制を構築します。また、スタッフ全員の意識の共有を図り、利用者サービスの向上を図ります。</p>					

Ⅲ-4 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に 的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議 (スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>所長への随時報告と必要性・緊急性に応じた全職員の連絡・回覧により情報の共有化を図っています。</p> <p>また、共同事業体各社へ毎日日報での報告を実施するほか、JV 会議によって組織全体での連絡体制を整備しています。</p> <p>業務予定についても事務所内に月次スケジュールや納骨予約受付表など先々の予定を明示し、確実に引き継ぎを実施するよう留意しています。</p> <p>募集時期などの繁忙期は定期的な会議の代わりに毎日の朝礼で報告・連絡を実施します。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・日報、JV会議等で組織全体の情報共有が諮られています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・利用者様への統一的な対応を実施するために、日々の業務報告の共有化を継続します。</p>					

Ⅲ-5 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】 苦情等は窓口や横浜市からの連絡に対して、記録・対応を実施しています。そのほかに外部アンケート(PMK)により、20 施設のベンチマーキングを行い、外部の評価を受けた結果を窓口で公開、及び共同事業体各社の参加する会議で検討するとともに、所長を通じて職員全体に周知を行い、必要かつ可能であるものについては改善につなげています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ・アンケート等により取得した情報を分析し、次年度の事業計画書に反映を行うとともに、献花代行等の新規サービス提供を実施します。</p>			<p>【特記事項】 ・窓口や市役所からの連絡のほか、外部アンケート(PMK)を導入し、利用者の声を反映した対応をしています。 ・苦情や意見は企業の財産ととらえて、対応も可能な限り実施されていると思われます。また苦情や意見への対応が事務所受付横に掲示されていましたが、ホームページには掲載されていませんでした。 ・外部アンケート(PMK)は、資料としての意味は認めるが、「アンケート」とするにはサンプル数が不足しているため、今後様々な方法での利用者把握に努めた方が良いと思います。</p>		

Ⅲ-6 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】 苦情対応マニュアルを作成して対応手順などを明確にしています。対応者は速やかに所長に報告を行い、必要との判断によっては各社職員への連絡・対応を実施いたします。 どのような顧客に対しても所長以下が誠意をもって、利用者平等を心がけながら対応を実施しています。</p>			<p>【特記事項】 ・苦情対応マニュアルによる適正な対応を実施しており、窓口に対応結果が表示されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 ・利用者が故人とのお別れにおいて、心穏やかな中で納骨ができるように、苦情等がない管理運営体制を構築します。</p>					

Ⅲ-7 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。		A		A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>アンケート結果は常に掲示しています。内容の精査は外部機関でも実施しており20施設とのベンチマーキングにより客観的な評価を受けることができます。結果については可能な限り改善につなげる努力をしています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・より多くの利用者からアンケートを頂戴し、管理運営に反映するために、施設内容に配慮したアンケート取得方法を再度検討し、実施します。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果の公表は実施しています。 ・改善提案については対応策を検討していますが、改善できないものについてその理由を分かりやすく説明するとよいと思います。 ・平成24年度利用者満足度調査について、件数も少なく、調査手法に工夫が必要と思います。 ・調査の中に見られる自由意見の中には、樹木名の表示や公園までの案内掲示の増設など実施できることがあるのではないのでしょうか。 		

Ⅲ-8 自主事業の適切な実施

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	自主事業は、様々な年齢層に対応した内容となっている。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	自主事業は実施されているが、独自の工夫がみられない。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>植栽イベントについては特定の方に偏る傾向が見られ始めたため、参加を多くの方に対して平等に機会を提供できるように対応をした(1か月単位の募集を3か月ごとにまとめて一回の募集とした)。またアンケートを通して改善する内容を検討している。</p> <p>生花販売も利用者からの要望に応え、種類を増やす等の対応をしている。</p> <p>若年者に対するプレイパークでの工作イベント(年 6 回)、高齢者に対する練功での健康づくり(年 3 回)等、各年齢構成に対応した催しも実施しております。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お彼岸の時など、献花の種類は豊富に準備されていました。 ・若年層向けのプレイパーク事業から高齢者対応の練功など幅広い層に対応する工夫が見られ、またバラ管理ボランティアは好評です。 ・墓園管理関連の自主事業以外にも、植栽関連のフラワーアレンジメント講習、地域団体と主催のプレイパーク、歩こう会実施、練功の実施など積極的に地域との協働事業を実施しています。 ・墓園入口やレストハウスにイベントのチラシが多く掲示されています。 ・墓園管理や植栽技術の専門性を活かした地域との協働イベントがあるとよいと思います。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方が求める課題への取り組みについて、打合せを行い、課題解決策を反映した自主事業の展開を促進させます。 			<ul style="list-style-type: none"> ・一方で、自主事業の実施は、墓地の管理運営業務に支障をきたさない程度に留めるべきと思います。 		

Ⅲ-9 墓地業務の適切な実施

墓地業務を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	メモリアルグリーン業務マニュアルのとおり、日常業務が行われている。	✓		✓	
	日常の事務手続きにあたっては、必要書類を受けとり、適切に処理をしたのち、保管をしている。	✓		✓	
	事務手続き手数料の受領と管理を適切に行っている。	✓		✓	
	公印処理が適切に行われている。	✓		✓	
	墓園システムの入力をマニュアルどおりに行っている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>業務マニュアル、入力マニュアルのほか手続き用フローなど、現場で作成し必要項目は順次改訂している。</p> <p>業務のチェック表を作成し、事務手続きをもれなく確実に実施、責任者がチェックする体制を整備している。</p> <p>公金の取り扱いについても不備のないようにチェックを行っており適切に処理を行っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・本来業務である墓地の管理運営業務を常に第一義と心がけてほしいと思います。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・公金及び公印の取り扱いを実施していることへの重要性を全スタッフが意識し、適切な管理が実施できているかのチェックを継続して実施します。</p>					

Ⅲ-10 地域や地域住民との交流・連携の取組

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】 俣野公園の管理事務所と連携を図り、繁忙期駐車場周辺の安全管理を行っているほか、公園・墓園にかかわらず問題を発見した時には連絡を密にとって対応しています。 プレイパークの開催や大正フェスタ、ドリームフェスタに参加するほか、ボランティア活動の組織を通じて近隣の自治会や住民との交流や意見聴取を積極的に行うようにしています。 二か月に一度の地域住民との打ち合わせのほか、8月17日には安全パトロールに参加をした実績があります。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 地域課題解決の一助になるように、引き続き地域住民の方と連動した自主事業展開を図ります。</p>			<p>【特記事項】 ・地域の行事に積極的に参加するなど地域住民との情報交換が適正に行われています。 ・横浜市市民活動支援センター主催のまちづくり講座に職員が真っ先に参加した、その意気込みに感心しました。 ・隔月にDIYなど専門家も加わった工作教室などを開催して、地域に喜ばれています。(毎月100名から300名参加)。 打ち合わせ会議にも誠実に参加され、地域の状況を把握して、団体として出来ることを考えています。 ・年1回11月に開催の「俣野公園のつどい」でも大学や中学校も加わり、さらに大きなイベントを共催しています。 ・周辺自治会や連合町内会主催のフェスタや、地域の安全パトロールにも参加して、交流を図っています。 ・戸塚区民活動センターとも連携を進め、ネットワークを広げ地域と協働しようと意欲や手法が評価できます。 ・全体に大変積極的に地域と連携を図り、地域に役立とうという意欲がうかがえます。 ・隣接の深谷台地域運営協議会や福祉系のNPOとの連携も計画されていますが、その中でできること、必要なことを絞っていくかなければ大変な時間と労力がかかることと懸念します。</p>		

IV. 施設・設備の維持管理

IV-1 施設・設備の保守点検

施設・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	日常保守管理及び定期点検が行なわれている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>日に2回の定期巡回のほか、園地管理(清掃)担当も常に園内の不具合を意識して発見するように努めています。</p> <p>問題が発見された場合は速やかに対応するほか、必要な場合は速やかに横浜市環境施設課へ報告・改善案を提示しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内は巡回点検が行き届き、良好に保たれています。 ・常日頃、散策させていただいていますが、いつもきれいに維持管理されています。毎朝墓地の花や瓶の点検、後始末、清掃など細やかに実施されて、きれいに維持されています。鳥のフンの害もあり、そのために樹木の手入れもされていると聞き、多くの御苦労が察しられました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常巡回及び管理の中で早期に不具合箇所の特定を行い、ライフサイクルコストの抑制及び長寿命化を図ります。また、引き続き美観向上策として、ウッドデッキの塗り替えや1年草等の植栽の追加植込みを実施します。 					

IV-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	メモリアルグリーンの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	メモリアルグリーンの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
【自己評価の補足説明】 備品台帳の整備及び物品の管理は適切に実施しています。			【特記事項】 良好に管理されています。		
【改善すべき点・課題等】					

IV-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	維持管理水準書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	献花や供物の処理が適切に行なわれている。	✓		✓	
	発見されたひしゃくや水汲み等の不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】 園内の植栽管理、除草・清掃状況は水準以上に保たれています。献花についても巡回の際に枯れたものを回収しているほか、供物について食品類は即時回収を行い、カラスなどによる墓園の汚損を防いでいます。 今年度はカラスのいたずらが頻発しており花器や献花の散乱が多くみられますが、こまめな清掃を心がけて利用者様に不快感を与えないよう努めています。</p>			<p>【特記事項】 ・良好に管理され、静謐な環境が保たれています。 ・園内の道路はゴミもなく、常にきれいに清掃され、古い献花も常に取り除かれています。 ・彼岸の時には、合葬式の慰霊碑前には献花台も設けられ、多くの献花が飾られていましたが、古くなった花を頻繁に清掃していました</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 ・指定管理開始から現在まで継続してきたきめ細やかな管理を継続的に実施するとともに、引き続き利用者様のご理解、ご協力を得ながら、静謐な空間の創造を実施します。</p>					

IV-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に園内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>カギの管理は施錠できるキャビネットの中にカギ保管箱を設置して、常にどこのカギを使用中かわかるよう整頓・保管しています。</p> <p>園内の安全確保には巡回のほか遠隔の監視カメラにより墓園内の要所を常時監視しています。</p> <p>まれに発生する芝生火災に備えても、スプリンクラーの活用のほか消火に使用できるリールホースを導入して速やかに対応できる体制をとっています。</p> <p>不定期巡回としてはウッドデッキでの喫煙に対して、夜間巡回を実施し当事者を確認、注意喚起し解決した実績があります。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巡回を含め監視体制が適正に機能しています。 ・警備など専門でもあり、安全に管理されているようです。ウッドデッキの喫煙者を1週間張り込んで確認し、話し合いで解決したという事例には、機械管理を超えた人による温かい対応に感心しました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常巡回による犯罪、事故の抑止、8月の抜き打ち夜間巡回等による施設の安全性の確保を継続実施します。 					

IV-5 植栽・樹木等の維持管理業務

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	維持管理水準書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	落葉や雑草等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている(市への連絡等を含む)。	✓		✓	
	芝生管理が適切に行われている。	✓		✓	
	バラや草花管理が適切に行われている。	✓		✓	
B	—				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>樹木医の定期の点検のほかに現地職員及び作業員からの病虫害の報告があった場合は、樹木医が現状を確認して、対策を講じています。その他植栽の不具合についても迅速に横浜市へ報告書を提出し、今後の対応を検討するようにしております。</p> <p>現地職員に対しても、24年5月17・24日植栽・病虫害に対する教育を実施しています。病虫害の発見能力も向上しており、マルチスタッフ化の効果がみられています。</p> <p>バラについては病虫害により枯れたものやガン腫により今後の育成が期待できないものなどは、同品種のものを接ぎ木、挿し木などで補完する体制が整えられています。</p> <p>また、年間の管理計画をたてて計画的な園地管理を実施しているほか清掃も毎日実施しており美観の保持に努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正に管理されているが、建設時の影響と見られる樹木の枝枯れ等が見られる箇所があります。これに対して、市から指定管理者に対して助言を望みたいと思います。 ・常時除草や清掃が行き届き、芝生の手入れ、バラなどの花の管理手入れもよく行われて、美観が保たれています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木医の定期点検において、不具合箇所が判明した場合は、市担当者様への迅速な報告、改善提案を提出し、長寿命化への対応を継続します。 					

IV-6 ゴミゼロ推進運動への取組

ヨコハマ3R夢プランに沿ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>園内で発生する落ち葉や刈芝の堆肥化による再資源化は順調に行われています。</p> <p>廃棄物に関しては分別処理をおこなっております。</p> <p>西側道路に面した部分の指定管理範囲外の部分に対する不法投棄に対しては、回収・廃棄を行い美観を保つことにより現在はほぼ見られなくなっています。</p> <p>事務所内で発生するごみについても適切に分別処理しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミゼロ推進運動に積極的に取り組んでいます。 ・周辺の道路や駐車場も含めきれいにされ、レストハウス内のごみ分別もされています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄 (自己評価)		第三者評価委員会記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。		A		A
B	次のすべてに該当する。				
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄(自己評価)			第三者評価委員会記入欄		
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>代表企業の経理部が出納関係の管理を統括しています。</p> <p>事務所のレジ及び金庫の入出金については毎日台帳管理を担当者が実施しています。</p> <p>通帳も金庫内に保管し、適切に管理されています。</p> <p>釣銭の必要から一定金額の保管が必要なため、基準を決め(200,000 円程度)、売り上げのある場合は速やかに入金して過大な現金保管を行いません。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・小口現金が20万円以上にならないように現金管理を行っている、と記載されているが、自主事業の決算書によると、これを大幅に超過した金額となっているので、更に徹底した管理をお願いします。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・繁忙期等で保管する金額が多くなる場合は、翌営業日の入金を実施するように変更し、安全性を確保します。</p>					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 57,758,000 円) - (決算収入 57,760,667 円) = ▲2,667 円	
(予算支出 57,758,000 円) - (決算支出 57,760,667 円) = ▲2,667 円	
(決算収入 57,760,667 円) - (決算支出 57,760,667 円) = 0 円	
指定管理者記入欄(自己評価)	第三者評価委員会記入欄
<p>【特記事項】 共同事業体各社の業務実施についての費用は月々計上せず、かかる経費を明確にして年度末の決算収支において各事業団体の本部管理経費として計上しています。 収入、決算はプラスマイナスなし、予算、決算についても大きな差は認められませんでした。</p>	<p>【特記事項】 ・平成23年度、平成24年度の決算書によれば、指定管理事業について、予算どおりの額実行できています。また収入＝支出となっています。 ただし、予算は消費税込の金額であるが、報告書は消費税抜きの金額となっていますので統一したほうがよいと思います。</p>

V-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄(自己評価)	第三者評価委員会記入欄
<p>【自己評価の補足説明】 経費については毎月代表団体本社で支出をチェックしており、維持管理費用の削減に努めている。 利用者サービスに直結する部分では適正な支出を行うことにより満足度を上げるように対応しております。 バラの病害虫に対する接ぎ木は現地で挿し木をして育成したものを使用するほか、一年草も構成団体内で育成して使用して経費節減を実施しています。 また、総合ビルメンテナンス企業及び造園土木企業の専門性を生かして定期清掃・設備点検及び園地管理や樹木医の診断等を内省化し中間経費の削減も図っています。</p>	<p>【特記事項】 ・経費削減については、研修等を実施して職員のマルチスタッフ化を図り、一年草の種からの育成や企業からの寄付を受けるなどし、バラも接ぎ木などで対応するなどして努力しています。 ・指定管理事業については、総合管理料を3割前後計上しており、それなりに経費節減努力をされていると思われます。 ・自主事業については、事業計画時に収入・支出・利益の目標値を出しており、平成23年度、24年度の決算書によれば目標値を達成している。また、利益のうち一定額の寄付も実行されています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 ・新技術を用いた製品等の情報収集を行い、費用対効果を考慮した改修や定期管理を実施し、美観や安全性を担保した経費削減を実施します。</p>	

Ⅶ. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄(自己評価)	第三者評価委員会記入欄
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>バラボランティアの積極的な活動などもあり、園内のバラは高いレベルで生育、管理されています。</p> <p>シーズンについては遠方からもバラの鑑賞目的で来園する利用者もみうけられ、墓地公園として、墓地の役割を損なうことなく付加価値を高める結果になっていると自負しています。</p> <p>その他ボランティア活動としても、植栽ボランティア役45名・イベントボランティア(講師ボランティア)1名・バラボランティア約100名が登録され、各種活動に参加していただいています。</p> <p>地域との協働事業としてプレイパーク等を開催し、子供たちの遊び場を提供しているほかにも、無料の植栽イベントを実施して毎回好評を得ています。</p> <p>職員能力向上のため、墓理法やその他法令の研修を実施し、利用者の質問への確に対応できるようにしております。今後は市営墓園、霊園・寺院墓地などに関する説明会や、エンディングノートの作成など、墓地である特性の見られるサービスを実施します。</p> <p>社会貢献活動として障がい者の社会参画への協力として、障害者が作ったパンを自らが販売していただく活動を年40～50回実施しているほか、自主事業の余剰金の中から毎年東日本大震災や緑化推進に7年間で5,800,000円の寄付を実施しています。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内のバラを中心とした花の手入れ、芝生の手入れが行き届き、いつ行ってもきれいで、地域にとっても貴重な環境となっています。 ・地域への貢献や協働事業に力を入れておられることは、特に評価できます。 <p>バラボランティアは100人と多く、プレイパークでは、隔月に万華鏡、竹トンボ、飛行機、風車、ウエルカムボード、クリスマスツリーなどの制作を行っています。毎回100人以上の材料を用意して、当日はDIYの方が数人子どもや大人に作品作りを指導しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレイパーク担当の方が決まっており、毎回の打ち合わせにも誠実に出席して、丁寧な打ち合わせの他、地域の状況も理解しています。 ・地域のNPOドリームの丘や横浜薬科大、周辺自治会、周辺小中学校との共催で行う「俣野公園のつどい」の打ち合わせには所長が出席され、地域とのつながりを大事にしています。 ・周辺地域から大正地区や戸塚区全体への広がりを目指して、戸塚区民活動センターとも連携しているのは、有益だと思えます。 ・除草などの作業でも障がい者の方を見受けませんが、黙々と熱心に働いておられます。レストハウスでは障害者作業所のパンなどの販売が行われて、福祉面での地域支援に力を注いでいることもわかります。 ・指定管理者の自己評価等によりますと、多方面で多くの職員研修や資格取得が行われていることが伺えます。これも管理運営の継続や質の向上に欠かせないことと思われまますので、大いに評価したいと思います。 ・常に改善すべき点を挙げ、管理の質の向上を目指すこと自体は大切なことですが、ゆきすぎると、業務がオーバースペックとなり、通常業務に影響が生じることが懸念されます。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者を対象にした自主事業や墓園等の特性のある自主事業を展開します。 	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

メモリアルグリーン評価結果一覧表

施設名:メモリアルグリーン

評価委員会名:メモリアルグリーン第三者評価委員会

評価項目		指定管理者 自己評価結果	委員会 評価結果
I. 総則			
1.施設の目的や基本方針の確立	メモリアルグリーンの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
3.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
4.開園の実績	業務基準書のとおり開園しているか	A	A
II. 管理体制			
1.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
2.事故防止対策への取組	高齢者の利用が多いという施設の特性に配慮して、事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
3.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	A	A
4.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
III. 施設運営			
1.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか		
2.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
3.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	A	A
4.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
5.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
6.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
7.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
8.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
9.墓地業務の適切な実施	墓地業務を適切に実施しているか	A	A
10.地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
IV. 施設・設備の維持管理			
1.施設・設備の保守点検	施設・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.植栽・樹木等の維持管理業務	施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
6.ゴミゼロ推進運動への取組	ヨコハマ3R夢プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
V. 収支状況			
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大きな相違がないか。収入-支出がプラスになっているか		
3.経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか		

メモリアルグリーン評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価委員会特記事項
I. 総則	提案書をもとに中期計画を作成し、内容を確実に実施するよう進捗管理を行っています。	日常的に利用者のサービスに取り組む姿勢が徹底されており、年末年始開園では効果を上げる等、全体として良好な管理が行われています。 また、利用状況に応じ職員配置に柔軟性を持たせるなどの配慮が伺えます。 一方で、墓地の管理運営が常に第一義、との考え方に立って適切な人員体制を検討するとともに、慣れによる思わぬトラブルや事故が発生しないよう注意してほしいと思います。
II. 管理体制	一期目の課題の共同防災井戸訓練を実施しています。また、災害時に備え、水・食料を常備しています。	開園以来事故もなく、日常の管理が行き届いています。また、個人情報の保護などの徹底や事故対応等の体制は確立しています。今後は、災害発生時の対応体制を俣野公園や地域との連携の中で検討してほしいと思います。
III. 施設運営	プレイパークなどの実施により地域住民とのつながりを持っており、今後も連携を図っていきたい。	利用者に配慮した施設運営が図られており、利用者の声を反映する努力が見られます。 今後は、サンプル数の多く見込めるアンケートを行ってより精確に利用者のニーズを把握したうえで、適切な施設運営を行ってほしいと思います。
IV. 施設・設備の維持管理	社員教育で植栽の管理研修を実施し、マルチスタッフ化を実現している。前期以上に効率的な維持管理を実現しています。	来園者が不定期であるにもかかわらず、園内の清潔保持や、樹木の管理は申し分ないと思います。
V. 収支状況	適正な執行、管理ができていると認識しています。	収支状況は全体としては適切に管理されています。ただし、小口現金についてはより適正な管理に心がけてください。
VI. その他	指定管理者として、知識を得るために他の施設とベンチマーキングを実施し、管理・運営の改善に役立てています。	植栽イベントやボランティアの活用など、自主事業の展開に積極性がみえます。

評価結果についての講評

指定管理業務全般にわたり、メモリアルグリーンの公共性に十分に配慮し、施設の質の高い維持管理と、利用者サービス、地域住民との連携向上に対する姿勢が現れており評価できます。特に公共施設でありながら、芝生墓地のように私有物のイメージを持つ部分との平等性を保持しつつ管理している努力は評価したいと思います。今後とも墓地の管理運営が常に第一義との考え方に立って、利用者や地域の方々に喜んでもらえる管理運営を心がけて欲しい。

指定管理者からの意見（評価結果を受けて、今後の取り組みについて）

ご指摘の通り、メモリアルグリーンの機能が第一に墓園の管理運営であるということの認識を改めて徹底し、墓地の利用者様が何を求めているのかを意識した管理、人員の配置を行ってまいります。

ご指摘にある自主事業等の実施による職員への負担についてですが、体制の見直しを含めて要望の多い事業へ優先的な人員割り振りなどを行い、墓園の管理運営への影響の無いよう、メリハリをつけた事業内容にして職員の負担軽減も図ります。

墓園の安全管理・事故防止については、利用者様の安全確保は当然として、機械類を扱う作業の多い職員に対する専門業者による取り扱い教育を実施し、業務中の事故を防止する取り組みを行います。

アンケートサンプル数の確保に関しては利用者様が気軽に記入していただけるような質問数に絞り込み、内容についても検討しなおす余地があります。アンケートの評価機関と協議して対応したいと思います。

大規模な災害発生時への備えについては近隣との連携が重要になってまいります。ご指摘の通り俣野公園など地域との連携をとれるように、各団体と連絡方法やどのような協力体制をとれるのか、協議してまいります。

現金の取り扱いは、繁忙期（正月、春彼岸、お盆、彼岸）で祝祭日が続く場合は金額が大きくなりがちであるために、金庫への確実な保管を行い、取り扱いにも注意するほか、その前に意識して銀行へ預け入れをしておくなど、手元の金額が過度に大きくならないよう注意を払ってまいります。

事業計画書の振り返りシート

1 基本的な考え方		
(1) 施設の基本理念及び役割等に対する考え方	P1
(2) 管理運営に関する基本方針	P2
2 管理体制		
(1) 管理の体制	P3
(2) 緊急災害等の危機管理対策	P4
(3) 個人情報保護の保護管理	P5
3 施設の運営		
(1) 施設運営の基本事項	P6
(2) 管理の質、利用者サービス向上の取組	P7
(3) 市民協働、公園施設との連携等の取組	P8
(4) 自主事業の取り組み	P9
(5) 自己評価	P10
4 施設の維持管理		
(1) 施設管理の基本事項	P11
(2) 植栽等の適正管理	P12
(3) 建築物、工作物の適正管理	P13
(4) 施設の安全対策	P14
5 管理経費		
(1) 適正な収支計画	P15

事業計画書の振り返りシート

1-(1)施設の基本理念及び役割等に対する考え方

<p>アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)</p>	<p>一期に引き続き、市に求められる持続性、公共性を意識した管理運営をするとともに、利用者や近隣団体、横浜市との連携も着実に実施してきました。また、メモリアルグリーンが公の施設であることを踏まえ、ソーシャルビジネスとして要求水準を超えた管理運営を行っています。 その中で新たな社会的価値の創造及び利用者のニーズに対応した、クリエイティブな管理運営を実施することによりメモリアルグリーンの魅力を向上することができました。</p>
<p>評価委員会委員記入欄</p>	<p>・一期に比べ、随所に公園の充実が見え、管理運営の成果が伺えます。利用者の満足度も高いメモリアルグリーンの良好な管理運営を今後も期待したいと思います。 ・新しい墓地のあり方や、郊外での公園と合体した墓地のあり方が具体的な姿として実現されていると思います。管理運営での目標も高く、今後とも墓地の管理運営が常に第一義との考え方に立って、利用者や地域の方々に喜んでもらえる管理運営を心がけて欲しいと思います。</p>

事務局からの補足・確認欄

質の高い管理が行われており、利用者や他都市からの視察、マスコミ報道等でも高い評価をされています。事業計画書に新規として記載されていたことも、多くは実行に移されています。メモリアルグリーンの管理状況は、お墓に対するイメージの変化にもつながっており、今後の本市の墓地整備や運営のモデルにもなっています。

今後は、メモリアルグリーンの使用者がすべて決定していくことから、使用者募集の繁忙期はなくなるものの、承継や書換え件数の増加、複雑化といった墓地の使用にあたっての相談への対応、施設の経年変化、防災への取り組みといった、メモリアルグリーン自体の成熟化にもなって新たな課題もあるかと予想されます。それらの課題も見越して提案がなされていましたが、今後実施予定のことも含めて、引き続き取組を継続してください。

1-(2) 管理運営に関する基本方針

<p>アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)</p>	<p>経験を生かしたバックアップ体制の構築と教育を実施した上で、必要人員を配置して繁忙期の対応を行っています。適切な人員配置と教育を計画通り実施いたしました。 緊急時の対応のため防災用品の備蓄を行っているほか、代表企業で個人情報保護マネジメントシステム(JISQ15001)を取得し、情報の保護強化を図っています。</p>
<p>評価委員会委員記入欄</p>	<p>・利用者本位の考え方が十分徹底されていると推察できる。人員配置も状況に応じた臨機応変な対応ができるための準備がなされている。専門技能の習得に加えて、職員一人一人のマルチ化を心がけている点も評価できます。 ・職員の十分な教育などが行われているようです。災害時の備蓄も行われているようであり、いざという時の体制もできていると思われま</p>

事務局からの補足・確認欄

職員14名でローテーションを組み、繁忙期には、述べ66名(年間)の増員を行い、主に、警備・除草作業員を増員による対応をしています。

ローテーションの工夫としては、墓参期の対応の他に、職員教育実施時に受付対応にあたるように、パート事務員を増員するなどしています。

防災用品の備蓄としては、多目的室の倉庫で、水・食糧水を備蓄しています。メモリアルグリーンは、周辺住民の避難施設ではありませんが、地震等によって帰宅できなくなった利用者が出た時などに備えて、備蓄を行っています。

情報の保護強化としては、その他にもパソコンのバックアップ機を高性能化しています。

墓地管理士2名、サービス介護士2級3名、公園管理士2名を新たに追加予定と提案されていましたが、墓地管理士4名受講予定、サービス介護士1名追加、公園管理運営士1名追加ということです。今後は、運営年数を経るにつれて、使用者からの墓地使用に当たっての問い合わせも複雑化していくことが予想されますので、特に墓埋法等墓地に関する専門知識や他施設での事例の習得をさらに進めていくことは極めて重要です。

2 管理体制

2-(1) 管理の体制

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	2期目に入り、配置されている人員について、経験・能力ともにより向上しており、一層の円滑な対応が可能となり、安心・確実な管理運営実施の体制になっております。
評価委員会委員記入欄	・今後仕事内容がルーチン化していくことが予想されますが、慣れによる思わぬトラブルや事故が発生しないよう注意をしてください。 ・職員の異動が比較的少なく、経験が蓄積されているということは、事業継続の上で大切な要素と思います。職場環境の良さも反映していることと思います。

事務局からの補足・確認欄

1期目から引き続いて勤務を継続している職員は約60%であり、職員の経験蓄積がされています。

平成25年度をもって、メモリアルグリーンの利用者募集が終了します。そのため、平成26年度以降はすべての利用者が決まり、利用者募集時期による繁忙期がなくなる一方で、日常の納骨や墓参者については増えていくことが見込まれます。そのような状況についても考慮したシフト体制を組んでいくことが、今後は求められますが、今後実施予定ということです。

2-(2) 緊急、災害等の危機管理対策

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	俣野公園管理事務所との共同で防災訓練を実施するなど、近隣施設との災害時の連携を考慮しております。 危機管理マニュアル及び緊急連絡網によって、事故対応も問題なく実施しています。 また、防災用品備蓄など災害発生時の対応力強化も図っております。
評価委員会委員記入欄	・俣野公園との連携は一期からの課題でしたが、連携体制が整備され実績を上げられていることは評価できます。引き続き、万全の危機管理体制を維持することを期待します。 ・災害時の対策は、俣野公園管理事務所と共同で訓練をしておられることは評価できますが、近隣施設等との連携や情報交換が必要と思われます。

事務局からの補足・確認欄

危機管理マニュアルに加えて、災害時に必要な業務継続のための事業継続計画についても、提案どおり検討されています。災害時の対策については、今後環境施設課としても課題共有していきたいと考えています。

2-(3) 個人情報の保護管理

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	個人情報保護に関する研修を実施し、意識の向上を図るとともに、個人情報漏洩に対する保険に加入して万が一の際の対応・補償を担保しています。 ISO27001 JISQ15001の教育を実施し効果測定を行い、職員の意識向上を図っています。
評価委員会委員記入欄	・墓園管理という特殊性を踏まえ、今後とも個人情報の管理には十二分に注意を払うようお願いします。 ・マニュアルの改訂や研修その他十分に取組みを行っているようです。

事務局からの補足・確認欄

新規個人情報保護マニュアルに基づいて、研修を行っています。また、チェックシートによる効果測定を行っています。

3 施設の運営

3-(1) 施設運営の基本事項

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	墓地の運営に連動する自主事業の拡充を行うとともに、地域の課題への取り組みと、住民との協働を念頭においた管理運営を心がけ、問題点は利用者アンケートの実施によりくみ取り、他の施設とのベンチマーキング結果を業務改善に役立てています。
評価委員会委員記入欄	・PMKによるアンケート調査を独自に採用し、活用していることは評価できますが、アンケート実施方法や比較サンプル数の絶対数不足など改善すべき点が散見されます。客観的視点からの貴重なデータであるので充実を期待したいと思います。 ・地域と協働実施しているプレイパーク内での手づくり工作の指導、練功による健康づくりの支援、地域の行事への参加、バラボランティアなどの実施などで地域と熱心に交流し、貢献しています。

事務局からの補足・確認欄

新規取組としては、子どもクラフト教室等を実施しています。

地域の安全パトロールへの参加や、プレイパーク事業をすることにより、地域の課題(防犯対策や地域交流)に取り組んでいます。

地域のお祭り(大正フェスタやドリームハイツフェスタ)に参加しています。

バラボランティアや一年草ボランティアを募り、地域貢献をしています。また、ドリームハイツに樹木医を派遣した事例もあります。

アンケートにより業務改善をした事例としては、日傘の貸出、障害者事業所によるパン販売の実施・芝生型墓地内の椅子の設置等があります。

多目的室の未使用時間帯の地域住民への貸し出し、墓園駐車場の夜間の一定料金制の導入による新たなサービスといった、地域住民へ向けての新しいサービスの提案がありましたが、墓地運営との兼ね合い、本市他施設とのバランスといった課題があり、すぐに実行に移せない事業もあります。

地方からの改葬の増加に伴い、芝生型納骨施設のカロートに遺骨が入りきらなくなることも予想されることから、粉骨器の導入について提案がされていましたが、場所の確保や他都市の状況といったこともあり、現在は保留しています。

3-(2) 管理の質、利用者サービス向上の取組

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	中期計画をもとに進捗を図っています。ホームページ上から申請書式のダウンロードを可能にして郵送による各種手続きに対応できるようにいたしました。 また、グリーフケア教育を全職員に実施して利用者様へのきめ細かな対応を行っております。
評価委員会委員記入欄	・窓口の充実が非日常的な埋葬関連の手続き等を抱えた利用者にとって救いとなります。顔の見える対応(ネームプレートの手交、同一職員による一貫した対応など)を検討していただけることを要望します。 ・バス停からの案内掲示の不足や、管理事務所入口から受付の人が見えにくいなど、改善できるといいと思います。

事務局からの補足・確認欄

中期計画は、4か年計画として立てています。

接遇研修のなかで、グリーフケアも配慮した対応について研修しています。

指定管理者ホームページでは、イベント案内やイベント報告等随時最新の情報が掲載されています。開花状況等についてなど更なる情報発信を今後は検討しているということです。

3-(3) 市民協働、公園施設との連携等の取組

<p>アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)</p>	<p>プレイパークにおいて、高齢者の知識と経験を生かすために講師ボランティアを募り、地域の子供たちとのつながりの場を提供しています。また、「練功」を開催して高齢者の健康づくりの一環として役立てていただいております。</p>
<p>評価委員会委員記入欄</p>	<p>・幅広い層の公園利用を期待します。</p>

事務局からの補足・確認欄

プレイパーク(子どものための工作等あそびの広場のイベント)、練功(ストレッチ体操)を実施しています。

市営墓地との横のつながりとして、本市の他市営墓地との連携の必要性や方法を協議すると提案されましたが、調査を実施しているということなので、今後は必要に応じて協議していきます。

平成25年度募集をもって、すべての使用者が決まり、今後は管理年数を経過するに従って、承継者がいない墓地や使用者との連絡がとれなくなるといった課題が増えていくことが見込まれます。古くからある本市の墓地のノウハウもありますので、他の市営墓地との連携の方法などについては、様々なことが考えられ、効果が期待できます。

3-(4) 自主事業の取り組み

<p>アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)</p>	<p>施設の特徴を生かした植栽に関するイベントは計画書通り実施し、毎回定員を上回る応募があります。バラボランティアやフラワーアレンジメントなどの自主イベントを数多く開催し、生花販売に関しても利用者の声からアレンジの種類を増やすなど顧客満足を考慮した対応が実施できています。 銘板事業や納骨代行においても利用者様の要望にきめ細やかに対応しております。</p>
<p>評価委員会委員記入欄</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お彼岸の時など、献花の種類は豊富に準備されていました。 ・若年層向けのプレイパーク事業から高齢者対応の練功など幅広い層に対応する工夫が見られ、またバラ管理ボランティアは好評です。 ・墓園管理関連の自主事業以外にも、植栽関連のフラワーアレンジメント講習、地域団体と主催のプレイパーク、歩こう会実施、練功の実施など積極的に地域との協働事業を実施しています。 ・墓園入口やレストハウスにイベントのチラシが多く掲示されています。 ・墓園管理や植栽技術の専門性を活かした地域との協働イベントがあるとよいと思います。 ・一方で、自主事業の実施は、墓地の管理運営業務に支障をきたさない程度に留めるべきと思います。

事務局からの補足・確認欄

遠方にお住まいの方や高齢にてお参りが困難な方への墓石清掃の代行や定期的な献花代行といったオプションサービスメニューを検討中ということであり、実現にあたっては、今後の課題と言えます。

3-(5) 自己評価

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)

日常のモニタリングとして日報で団体間の情報共有を行うほか、定期・年間もモニタリングは団体各社が参加するJV会議において実施し不具合の改善につなげているほか、市から求められる報告書は迅速に提出をしています。
利用者からのモニタリングとしてはPMKのモニタリングにより20施設をベンチマーキングした結果を次年度の管理計画へ反映しています。

評価委員会委員記入欄

・墓園経営は他都市においても今日的課題となっております。相互交流により気付かされることは大いにあると思われまますので、積極的対応を望みます。

事務局からの補足・確認欄

視察を外部モニタリングの一つとして位置付け、見学後にご意見を頂戴することを提案していましたが、限られた視察時間であるため、保留とさせていただいていました。しかし、他都市からの視察が数多く、今までは他都市へのご案内中心でしたが、今後はメモリアルグリーンの運営にも役立てられるような視察の受け入れ方を環境施設課としても検討します。

4 施設の維持管理

4-(1) 施設管理の基本事項

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	利用者の安全確保のため、計画的な点検を実施するとともに、専門性のある職員が、予防保全の観点から点検を実施して、施設の長寿命化につなげています。 環境保全に関しては、堆肥化による廃棄物の抑制を実施しているほか、病害虫の早期発見による剪定処理及び芝生地の除草を手作業で行い、薬剤を極力使用しない管理を行っています。
評価委員会委員記入欄	・十分に行われていると思われませんが、長寿命化を義務付けられた施設が多いため、定期点検等からみた長期修繕を視野に入れた提案、提言等を期待します。

事務局からの補足・確認欄

定期点検としては、消防設備点検、ポンプ、貯水槽点検ほか安全パトロール等を年1回実施しています

指定管理期間の最終年において、10年に一度の施設・設備総点検を実施すると提案していましたが、最終年に実施するという事です。メモリアルグリーンは、今後は長期修繕についても視野に入れて運営していく必要がありますので、ぜひ実行していただきたいと考えております。併せて、横浜市としても長期修繕の考え方を今後詳細に整理していく必要があります。

4-(2) 植栽等の適正管理

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)

樹木医による巡視点検により植栽の状態管理と処置を行っているとともに、専門性のないスタッフに対しても研修を実施することにより管理技能の向上を図っています。協賛による花の提供もあり、水準以上の美観を実現できました。

評価委員会委員記入欄

・適正に管理されているが、建設時の影響と見られる樹木の枝枯れ等が見られる箇所があります。これに対して、市から指定管理者に対して助言を望みたいと思います。
・常時除草や清掃が行き届き、芝生の手入れ、バラなどの花の管理手入れもよく行われて、美観が保たれています。

事務局からの補足・確認欄

バラガイドツアーの実施を提案されていましたが、検討中ということであり、バラボランティアをはじめとしてバラを活かした創造的な施設管理をしています。

秋から冬においても開花する寒さに強い品種や、花の色や高さにバリエーションを持たせるための球根類の導入やCO2の吸収をするサンパチェスの鉢植えの設置といった新しい提案についても、検討中ということです。

4-(3) 建築物、工作物の適正管理

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	点検・清掃は計画に基づき適正に管理しています。当団体の技術担当者の定期点検により修繕箇所を早期に発見して施設の長寿命化を図っています。
評価委員会委員記入欄	・良好に管理されていることを評価します。

事務局からの補足・確認欄

芝生型納骨施設の水はけの悪い箇所において、排水改善を行うことを提案されていましたが、工夫をして改善に努めています。構造上の改善事項もありますので、今後の長期修繕への参考として本市とも引き続き協議をしてください。

指定管理期間終了時に、管理運営が10年目を迎えることから、レストハウスの電気・空調設備及び慰霊碑の水施設の総点検を行い、修繕計画を立てた上で修繕を行う(小破修繕を超えるものは市と協議)と提案されていましたが、最終年度に実施する予定ということです。

4-(4) 施設の安全対策

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	安全衛生パトロールにより不具合には速やかに対処する体制がとられています。危機管理マニュアルとハザードマップをもとに巡視を日に二回実施するほかにも、気象災害に対しては時間を問わず巡回を実施し、翌日の運営に支障が出さないため、枝・木の葉等の落下物及び施設の破損に対しては速やかな対応を実施しています。
評価委員会委員記入欄	・日常的な対応はしっかりと出来ていると思われます。 ・巡視などの監視が行き届いた気持ちのよい環境が維持されており、高く評価できます。

事務局からの補足・確認欄

--

5 管理経費

5-(1) 適正な収支計画

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)	予算の管理については経費を明確にして、年度末の決算収支において各団体の本部管理経費として計上しています。収支・予算についてはプラスマイナスなし、予算と決算についても大きな差がみられなかったので収支の確実な管理ができていると思われま
評価委員会委員記入欄	・平成23年度、平成24年度の決算書によれば、指定管理事業について、予算どおりの額実行できています。また収入＝支出となっています。 ただし、予算は消費税込の金額であるが、報告書は消費税抜きの金額となっていますので統一したほうがよいと思います。

事務局からの補足・確認欄

--

5-(2)コスト削減策

アピールポイント(今までの二年間で達成したこと)

コスト削減策として、マルチスタッフ化による人件費削減、施設長寿命化による設備費用の削減のほか、光熱費削減策として緑のカーテンの実施による空調電気代の削減を実施しています。
また、一年草の地産地消及び協賛を募ることによる購入コストの削減に努めています。

評価委員会委員記入欄

事務局からの補足・確認欄

一年草の協賛として、企業より花の提供を受けています。

共同事業体の構成団体で種から育てた一年草をメモリアルグリーンに移植しています。