

令和7年度 第3回横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

令和8年2月13日（金）14時00分
横浜市役所18階さくら14

次 第

- 1 健康福祉局企画部斎場墓地等担当部長 挨拶

【議 事】

- 1 評価の実施方法等について〔第1回委員会資料から報告〕
- 2 指定管理者ヒアリング
 - (1) メモリアルグリーン〔資料2-1、資料2-2〕
指定管理者 清光社・横浜植木共同事業体
 - (2) 日野こもれび納骨堂〔資料3-1、資料3-2〕
指定管理者 清光社・横浜植木共同事業体
- 3 その他

配布資料一覧

- 資料 1 横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会 委員名簿

- 資料 2-1 評価報告書（案）（メモリアルグリーン）
- 資料 2-2 管理状況調査報告書（メモリアルグリーン）

- 資料 3-1 評価報告書（案）（日野こもれび納骨堂）
- 資料 3-2 管理状況調査報告書（日野こもれび納骨堂）

- 参考資料-1 実施方法について
- 参考資料-2 実施方法の詳細
- 参考資料-3 評価項目等
- 参考資料-4 施設概要（メモリアルグリーン）
- 参考資料-5 施設概要（日野こもれび納骨堂）

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会 委員名簿
(舞岡しぜん墓園 臨時委員を除く)

任期：令和7年10月1日～令和9年9月30日

委員長・ 委員長職務代理	氏名 (敬称略・五十音順)	肩書	種別 (担当施設)
	池邊 このみ	千葉大学 グランドフェロー	委員 (全施設)
	市川 輝雄	県ドリームハイツ自主防災隊 事務局長	臨時委員 (メモリアルグリーン)
委員長職務代理	川端 清道	一般社団法人 日本公園緑地協会 企画 調査役	委員 (全施設)
	吉川 美津子	葬儀ビジネス研究所 代表	委員 (全施設)
委員長	小谷 みどり	一般社団法人 シニア生活文化研究所 所長	委員 (全施設)
	関口 雅志	横浜市墓地等設置紛争調停委員会 委員	委員 (全施設)
	福地 誠司	日本公認会計士協会神奈川県会 公認会 計士	委員 (全施設)
	三上 勇夫	磯子区洋光台連合自治町内会 顧問	臨時委員 (日野こもれび納骨堂)



横浜市指定管理者第三者評価制度

第 4 期メモリアルグリーン指定管理者
評価報告書（委員評価用）



■各委員による評価の提出について

各委員は「評価委員会による評価」欄に評価点及びコメントを記入して、2月28日までに事務局に提出してください。

（事務局：横浜市環境施設課 kf-kankyo@city.yokohama.lg.jp）

令和 8 年 月

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

1 経緯

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）は、「横浜市墓地及び納骨堂に関する条例」第21条並びに横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会運営要綱第2条第5号及び第6号の規定に基づき、第4期メモリアルグリーン指定管理者に関する業務の評価を行いました。

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

2 選定評価委員会 委員

役職	氏名	備考
委員長	小谷 みどり	一般社団法人 シニア生活文化研究所 所長
委員長 職務代理	川端 清道	一般社団法人 日本公園緑地協会 企画調査役
	池邊 このみ	千葉大学 グランドフェロー
	吉川 美津子	葬儀ビジネス研究所 代表
	関口 雅志	横浜市墓地等設置紛争調停委員会 委員
	福地 誠司	日本公認会計士協会神奈川県会 公認会計士
	市川 輝雄	県ドリームハイツ自主防災隊 事務局長

3 評価の経過

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

目次

● 評価結果一覧表.....	2～4
● 評価委員会の総評.....	4
1 管理体制	
(1) 管理の体制.....	5～8
(2) 災害時等の危機管理対策.....	9～13
(3) 個人情報保護・管理、情報公開.....	14～16
2 施設の運営	
(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組.....	17～21
(2) 市民協働の取組等.....	22～24
(3) 自主事業の実施.....	25～30
(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施.....	31～33
(5) 環境対策や横浜市政への協力.....	34～35
3 施設の維持管理	
(1) 樹木や草花等の植栽管理.....	36～40
(2) 建物施設・設備機器の維持管理.....	41～44
(3) 事件事故等の防止等.....	45～46

施設名:メモリアルグリーン

委員会名:横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

●評価結果一覧表

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／事業計画書等に定められたとおりにできていない。
 2点＝基本協定書、業務基準書／事業計画書等に定められたとおりにできている。
 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

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

各委員は記入不要です。委員会できりまとめて記載しますので、

2 施設の運営							
	(1) 管理の質、利用者サービスの向上の取組	基本	ア	申請書等の受付、内容確認等の業務	3	3.8	委員会できとりまとめて記載しますので、 各委員は記入不要です。
			イ	相談受付、情報提供	4		
		提案	ウ	管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者向け)	4		
			エ	管理の質、利用者サービス向上の取組(墓参者、墓園利用者向け)	4		
	(2) 市民協働の取組等	提案	ア	市民協働の取組	4	4.0	
		基本	イ	隣接する俣野公園の管理運営業務との連携	4		
	(3) 自主事業の実施	提案	ア	利用者向けの供花販売	4	4.0	
			イ	銘版販売等	4		
			ウ	法事関連物品(多目的ホール、火を使わないロウソク等)の貸出	4		
			エ	自主事業の更なる充実(バラアーチ新設、見どころスポットの創出、新たな植物等)	4		
			オ	送迎サービスの実施	4		
	(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施	基本	ア	利用者モニタリングの実施	4	3.5	
イ			利用者モニタリング及び自己評価の実施	3			
(5) 環境対策や横浜市政への協力	基本	ア	環境対策や本市の区局運営方針等への協力	4	4.0		

3 施設の維持管理						
(1) 樹木や草花等の植栽管理	基本	ア	樹木や草花等の植栽管理	4	4.0	委員会ですりまとめて記載しますので、 各委員は記入不要です。
		イ	各植栽別の維持管理計画（バラ管理）	4		
	提案	ウ	各植栽別の維持管理計画（芝生管理）	4		
		エ	各植栽別の維持管理計画（樹木管理）	4		
(2) 建物施設・設備機器の維持管理	基本	ア	建物施設、設備機器の維持管理	4	4.0	
		イ	日常巡視・日常清掃による維持管理	4		
	提案	ウ	維持管理における留意事項や提案事項	4		
(3) 事件事故等の防止等	基本	ア	事件事故等の防止、対応体制	4	4.0	

● 評価委員会の総評

評価委員会の総評
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>委員会ですりまとめて記載しますので、 <u>各委員は記入不要</u>です。</p> </div>

1 管理体制

(1) 管理の体制

ア 職員の配置状況、勤務実績

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・常勤職員1名、合計2名以上常駐することとし、いかなる場合も1名が必ず管理事務所内に常駐するように適切に配置すること（業務基準書）。
- ・墓参期等の繁忙期における執行体制として、管理事務所職員や駐車場誘導警備員などを適切に配置する（提案：事業計画書）。

【確認事項】

- ・業務基準書等に定めた職員配置が適切に実施されているかを職員配置表や出勤簿等により確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●基本体制および配置状況について

事務職員7名を配置し、業務基準書に定められている「常勤職員1名、合計2名以上常駐」および「いかなる場合も1名が必ず管理事務所内に常駐する体制」を確実に遵守しています。

そのうえで、平日は3名以上（事務職員2名＋所長または副所長）、土日祝日は4名以上（事務職員3名＋所長または副所長）を基本とした配置とし、所長または副所長を必ず含めた体制を構築しています。また、全職員が受付・電話・納骨対応等の業務を遂行できるよう業務の共通化を図り、日常的な情報共有と相互補完により、安定した業務運営を行っています。

●繁忙期等への対応体制について

墓参期や使用者の新規確定時期等、来園者数が増加する繁忙期においては、年度ごとに曜日別の来園予測や使用許可者数の推移を踏まえ、事前に人員配置計画を策定したうえで、必要に応じて人員の増員・見直しを行っています。また、想定を超える来園が見込まれる場合には、当団体が管理する他の指定管理施設や本社職員による応援体制を手配し、柔軟かつ機動的な人員配置を実施しています。

駐車場については、4か所それぞれに交通警備員を配置し、来園者の安全確保に加え、近隣住民・周辺施設への影響軽減にも配慮した体制を整えています。

4

【提案内容以上に実施した業務】

提案時には、当墓園の繁忙期等において、当団体他指定管理施設や本社による応援体制を想定していましたが、実際の運営においては、繁忙期の状況を踏まえ、メモリアルグリーンの職員を当団体の他指定管理施設である日野こもれび納骨堂へ派遣するなど、施設間で相互に人員調整を行う運用を実施しました。これにより、当墓園を含めた団体全体としての業務の平準化を図るとともに、各施設における利用者対応水準の維持・向上につなげています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

当団体が指定管理を行う他施設との入れ替え研修や計画的な配置転換を通じて、業務対応力の高いマルチスタッフ化をさらに推進していきます。

これにより、インフルエンザや新型コロナウイルス等の感染症発生時や突発的な欠員が生じた場合においても、柔軟に業務対応が可能な体制を構築します。

また、異なる施設運営の視点を取り入れることで自施設の運営を客観的に見直し、業務改善および職員の資質向上につなげていきたいと考えています。

さらに、横浜市内において火葬場である久保山斎場の指定管理を行っている実績を踏まえ、火葬業務を含む斎場運営で培った「ミスが許されない現場管理」の考え方や運営ノウハウを活かし、当墓園においても、確実性と安定性を重視した運営を継続していきます。

イ 管理運営経費の執行管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

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

【確認事項】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

3

●経理関係書類の適正作成と保管管理について

当墓園における出納関係の管理は、代表企業の経理部が統括しており、経理処理の基準統一と適正な管理体制を整えています。契約書や請求書等の経理関係書類についても、代表企業において適切に管理・保管しています。

また、現金のほか、キャッシュカードや印鑑についても金庫内で保管し、管理責任者を明確にしたうえで適切に管理しています。

釣銭確保のための現金については、概ね50万円を上限の目安として金庫内に保管し、それを超える場合には売上発生時に速やかに入金することで、過剰な現金保管を行わない運用としています。

●手数料収納業務および現金出納管理について

管理事務所のレジおよび金庫における入出金については、当墓園の経理担当者が毎日台帳を作成・管理し、その内容を所長が確認したうえで、最終的に代表企業の経理部が再確認を行うトリプルチェック体制を構築しています。

手数料収納については手数料受付簿を作成し、受付日、金額、利用者名、手数料の内容、受付者および確認者を記録しています。

受付時には帳簿によるダブルチェックを行うとともに、受領した公金は当墓園の売上とは区分して管理し、利用者様へ領収書を交付したうえで、横浜市提出用および当墓園控え用を作成しています。

受領した公金は、毎週月曜日および金曜日に速やかに金融機関へ入金しています。また、横浜市との定例会においては、金銭内訳表を作成し、月末報告を行っています。

【提案内容以上に実施した業務】

提案時には、日次および月次での確認体制を基本としていましたが、実際の運営においては、現場での確認に加え、代表企業の経理部による再確認を常時実施する体制を定着させ、金銭管理におけるチェック体制をより強化しました。

これにより、現金出納や手数料収納に関する事務処理の透明性と正確性を高めるとともに、万一の誤りや不備を未然に防止する運用を行っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

現在、現金で購入している園内で使用する物品等について、クレジットカード決済を活用した購入方法へ段階的に移行することを検討しています。これにより、管理事務所で保管する現金をさらに減らし、現金管理に伴うリスクの低減と事務負担の軽減を図るとともに、より効率的で安全性の高い経費執行体制の構築につなげていきたいと考えています。

ウ 備品管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

施設管理にかかる備品等について備品台帳を作成して、適切に管理している。

【確認事項】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●備品台帳に基づく購入・廃棄記録について

横浜市指定の備品台帳フォーマットを用いて備品管理を行っています。

横浜市においては、近年、備品と消耗品の区分基準が見直され、取得価格（付随費用を含む）が10万円以上の物品を備品として台帳管理する運用となったことを踏まえ、当墓園においてもこの基準に基づき管理を行っています。

具体的には、購入金額が10万円以上の物品について台帳へ登録し、当墓園の備品と指定管理者の備品を区分して記録しています。

市の基準に準拠して、什器類の購入・廃棄等の履歴を適切に記録・管理することで、備品管理の透明性を確保しています。

また、各什器にはテプラを貼付し、備品の識別と管理責任の明確化を図っています。

消耗品についてはキャビネット内で整理・保管し、在庫状況が一目で把握できるよう一覧表を作成しパウチ加工のうえ掲示するとともに、日々整理を行うことで、必要な物品を迅速に取り出せる体制を整え、業務の効率化を図っています。

●備品等の安全使用確保について

整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣の6S活動を月1回実施し、不要な物品や使用頻度・緊急性の低い物品の選別を行いながら在庫確認を実施しています。

これにより、備品の安全な使用環境を確保するとともに、過剰在庫や不要な購入を防止し、適正な経費執行につなげています。

【提案内容以上に実施した業務】

備品管理について、台帳管理に加えて備品リストを管理事務所内に掲示し、職員全員が備品の所在や数量を把握できる環境を整備しました。

これにより、特定の職員に依存しない備品管理体制を構築し、誰でも適切に管理・使用できる運用を実施しています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後も、横浜市における備品管理基準や運用方法の見直し内容を適時確認し、基準変更が生じた場合には速やかに備品台帳の記載対象や管理方法へ反映していきたいと考えています。

あわせて、備品と消耗品の区分や管理ルールについて職員間で定期的に確認・共有する機会を設け、制度変更にも左右されず、誰が担当しても同じ水準で管理できる体制の維持を図ります。

また、備品台帳と実際の配置状況の突合確認を定期的に行うことで、管理状況の可視化と記録の正確性を高め、備品管理に関する内部統制の一層の強化につなげていきます。

これらの取組を通じて、分かりやすく実効性の高い備品管理を継続し、適正な経費執行と安定した施設運営の確保を図っていきたいと考えています。

1-(1) 管理の体制 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評※
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●指定管理体制および役割分担について メモリアルグリーンの指定管理は、清光社と横浜植木による共同事業体で実施しており、運営および建築物・設備管理は清光社が、植栽および園地管理は横浜植木が、それぞれの専門性を活かして役割分担を明確にした体制で行っています。</p> <p>●突発的な人員変動への対応体制について 急な職員の欠勤や退職が生じた場合でも運営に支障を来さないよう、清光社および横浜植木それぞれの本社や他の指定管理施設と連携し、代行対応が可能な体制を整備しています。これにより、受付・電話・納骨・園地管理対応等の通常業務を継続して実施できる運用を行っています。</p> <p>3.7 ●墓園運営に関する専門性の確保について 墓園運営に関する専門性を確保するため、清光社において墓地管理士資格を有する所長を配置するとともに、資格取得に向けた人材育成にも取り組んでおり、現在1名の職員が受講中です。</p> <p>●管理運営を支える統括体制について 業務が集中しやすい所長を組織的に支えるため、清光社に統括担当者を配置し、提案内容の実施状況や日常業務の進捗について確認・調整を行う体制を整えています。</p> <p>●専門部署による維持管理支援体制について 建築物および設備管理については清光社の事業部および技術管理部が、植栽および園地管理については横浜植木の担当者がそれぞれ現地確認や点検を行い、不具合箇所の把握から改善までを迅速に行える体制を構築しています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 職員の配置状況、勤務実績 業務基準書等に基づく職員配置や常勤体制適切に実施されています。繁忙期には来園予測に基づき人員配置計画を立案し、他施設等との連携による柔軟な応援体制も機能しています。 他施設との人事異動を行うことで、他施設での指定管理業務ノウハウを活かし、様々な経験知識を有する職員の人材育成に取り組むことができています。</p> <p>イ 管理運営経費の執行管理 本社経理部を含めた複数段階の確認体制により、適正な経理執行が行われています。現金、公金の区分管理や入金処理も適切であり、帳簿管理や報告体制も整備されています。</p> <p>ウ 備品管理 備品管理台帳を作成し、備品の状態についても、安全に使用できる状況が保たれています。 今後は更新や廃棄の履歴管理をより明確にし、計画的な備品管理を進めることが期待されます。</p> <p>※事務局による講評は、現地視察や指定管理者代表本社等において実施した実地調査の確認結果等を踏まえて記載しています。 なお、横浜市との調整により未実施とした案件や施設維持管理等は、提案内容よらず現況を優先して確認しています。(以下同じ。)</p>
評価委員会による評価	

(2) 災害時等の危機管理対策

ア 災害時等の対応策の検討・具体化

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・災害発生時の適切な対応策を検討・具体化すること。
- ・関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。

【確認事項】

- ・災害発生時の対応策が検討されており、マニュアル等が整備されていることを確認する。
- ・災害時の連絡体制を明確にし、災害時に適切な対応を図れる体制が構築されていることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●災害発生時の対応策およびマニュアル整備について

横浜市の防災計画に準拠した危機管理マニュアルを作成し、積雪対応、台風対応、災害伝言ダイヤル、消防計画に関する各種マニュアルを整備しています。
これらのマニュアルを整備することで、災害発生時に職員が状況に応じた行動を迅速に取れる体制を構築しています。

●災害時における連絡体制の明確化と適切対応体制について

有事の際に備え、災害伝言ダイヤルが円滑に使用できるよう、携帯版の緊急連絡先一覧および操作方法を作成し、全職員に携帯させ、常に携行した状態で行動できるようにしています。

また、危機管理マニュアルにおいて、有事の種別（火災、事故、地震等）ごとに連絡先を明確に規定するとともに、緊急連絡体制図（緊急時連絡網）を整備することで、警察・消防署・横浜市・本社等への迅速な連絡が可能な体制を構築しています。

4

【提案内容以上に実施した業務】

有事の際に実際にスムーズな対応が行えるよう、体験利用日を活用して災害伝言ダイヤルの使用方法に関する練習を実施しました。
これにより、マニュアル上の理解にとどまらず、実践的な対応力の向上を図っています。

【新しい提案や今後行っていききたいこと】

今後は、横浜市と協議を行いながら、大規模災害時等に想定される特例許可証の取扱いについて業務マニュアルを作成し、有事においても円滑に業務が継続できる体制の構築を図っていききたいと考えています。

特例許可証による納骨に際しては、特例許可証原本、死亡を確認できる書類、申請者の本人確認書類、誓約書等を確認するとともに、墓地使用権の確認および特例対応であることが明確に分かる納骨記録を作成・管理することを想定しています。

あわせて、特例許可証による納骨実績について横浜市への報告に必要な記録様式を整備し、災害時においても適正かつ円滑な納骨対応が行えるよう、事前の準備を進めていきます。

イ 災害時に有用な資格取得等、非常用備蓄品等

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

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

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●有事対応力強化のための資格・技能習得と配置について

有事の際の対応能力強化を目的として、有用な資格・技能を有する職員を配置しています。具体的には、普通救命講習修了者1名、サービス介助士1名、横浜防災ライセンスリーダー1名を職員として配置し、緊急時における初動対応や利用者支援が行える体制を整えています。

●非常用備蓄品整備について

飲料水や非常食の常備に加え、災害用アルミブランケットや簡易トイレなどの防災用品を備えています。

具体的な備蓄内容は以下のとおりです。

- 4
- ・飲料水（1日3L）×18名分×3日分
 - ・非常食（缶食、レトルト食）×3食分×18名分×3日分
 - ・簡易トイレ 100回分
 - ・災害用アルミブランケット 20枚
 - ・その他 24種類の防災用品

防災用品リストを策定し、消費期限や数量の管理を徹底するとともに、定期的な確認を行うことで、有事の際に必要な物資を確実に確保できる体制を整えています。

【提案内容以上に実施した業務】

防災用品について、簡易トイレや折り畳み式ヘルメット等を実際に使用する研修を実施し、有事の際に職員が円滑に使用できるよう、実践的な訓練を行っています。

これにより、備蓄にとどまらず、実際の運用を想定した対応力の向上を図っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、非常用備蓄品のリストを当団体が指定管理を行う他施設と共有し、有事の際に相互に貸し出しができる体制を構築することで、状況に応じた迅速な対応が行えるようにしていきたいと考えています。

ウ 防災訓練の実施

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

・メモリアルグリーンにおいて防災訓練を実施する他に、広域避難場所に指定されている俣野公園等の防災訓練に参加する。

【実施状況】

- 実施している(令和7年9月)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●防災訓練について

近隣施設である俣野公園の防災訓練に職員が参加し、地域と連携した防災意識の向上および緊急時の対応能力強化に取り組んでいます。

訓練では、深谷消防出張所または大正消防出張所の所長の指導のもと、AED操作の講習や消火器を使用した体験訓練を行い、危機管理意識の向上と初動対応力の強化を図っています。

【提案内容以上に実施した業務】

- 4 当団体の指定管理施設である久保山斎場において実施された防災訓練に参加しました。当該訓練には、消防署職員や消防団、消防設備の保守点検業者が参加しており、実際の消防設備を使用した避難誘導訓練や、消火ホースを用いた消火活動、水消火器およびAEDの使用訓練が行われました。また、訓練の実施にあたっては消防署長からの挨拶を受け、火災対応における留意点等について説明を受けるなど、実践性の高い訓練を通じて、斎場と墓園との連携体制の強化を図りました。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

当団体では様々な指定管理施設を運営しており、各施設において防災訓練を実施しています。これらの防災訓練に相互参加することで、防災強化を図ります。

エ 事業継続計画（BCP）の検討、策定

【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】

災害発生後の事後対応についての検討・調査を行って、事業継続計画(BCP)を策定します。

【実施状況】

- 実施している(令和4年4月)
- 実施予定(〇年〇月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●事業継続計画（BCP）について

東日本大震災の発生時に、墓園において迅速な納骨対応が求められた経験を踏まえ、災害発生時における業務の優先順位や判断体制を明確にすることを目的として、事業継続計画（BCP）を策定しています。

本計画では、有事の際においても納骨業務を優先して継続することを基本方針とし、業務縮小や再開の判断基準、意思決定の流れを整理しています。

【提案内容以上に実施した業務】

BCPの策定にとどまらず、業務の優先順位や判断体制について職員間で共有するための研修を実施し、有事の際に迷いなく行動できるよう理解の定着を図っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、横浜市との打ち合わせを行いながら、大規模災害時に想定される特例許可証による納骨対応を事業継続計画（BCP）の中に位置付け、判断基準や業務フローを整理することで、より実効性の高い事業継続体制の構築を目指していきます。

大規模災害時には、通常の埋葬許可手続きが困難となることが想定されることから、横浜市の判断のもと、特例許可証等に基づく火葬対応が久保山斎場において行われる可能性があります。

当団体は久保山斎場の指定管理者でもあることから、こうした特例的な火葬対応と連動し、メモリアルグリーンにおいて特例許可証に基づく納骨対応が求められる場合を想定した準備を進め、両施設の役割を踏まえた円滑な対応が行えるよう整理を行っていきます。

1-(2) 災害時等の危機管理対策 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●迅速な対応の実績について 敷地内で発生した車両物損事故については、発生後速やかに警察、横浜市および本社へ連絡を行い、状況整理や必要な手続きを含め、その後の対応についても遅滞なく実施しました。</p> <p>また、墓園内で発生した芝生火災についても、発生直後に横浜市および本社へ連絡を行い、指示を仰ぎながら速やかに対応し、被害拡大の防止と早期収束を図りました。</p> <p>●台風接近時の事前対応について 台風接近時には、通常より早い時間帯での出社を行い、園内の巡回を実施することで、危険箇所の早期把握と事前対応に努めています。</p> <p>●施設・管理物の被害防止対策について 敷地内の管理物の飛散を防止するため、土嚢の設置や転倒のおそれがある植木鉢等の撤去を行い、強風による破損防止に取り組んでいます。あわせて、植栽の養生を行うことで、倒木等の被害防止にも努めています。</p> <p>●停電時を想定した情報機器の保全について 災害による停電に備え、無停電電源装置を導入し、パソコンや外付けハードディスク等の機器障害やデータ破損を防止する体制を整えています。</p> <p>●特例許可証対応に向けた事前準備について 特例許可証による納骨対応が求められる場合を想定し、必要となる納骨リストを事前に整理・準備することで、有事の際にも速やかに対応できる体制を整えています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 災害時等の対応策の検討・具体化 災害時対応マニュアルが整備され、災害発生時の行動や職員の役割分担が具体的に示されています。また、関係部署との連絡体制も明確化されており、適切な初動対応が可能な体制が構築されています。</p> <p>今後は定期的な内容見直しや訓練を通じて、実効性の維持・向上を図ることが望まれます。</p> <p>イ 防災訓練の実施 施設内での防災訓練に加え、広域避難場所である俣野公園の訓練にも参加しており、実施内容や参加状況が整理されていました。実践的な訓練を継続して行っています。</p> <p>今後は訓練結果を踏まえた課題整理と改善内容の共有が望まれます。</p> <p>ウ 事業継続計画（BCP）の検討・策定 災害発生後の業務継続を想定した事業継続計画（BCP）が策定され、納骨業務の継続を基本とした業務優先順位や意思決定体制が整理されています。</p> <p>今後は、訓練や実例を踏まえた見直しを行い、より実効性の高い計画とすることが求められます。</p>
評価委員会による評価	

(2) 個人情報の保護管理、情報公開

ア 個人情報の保護・管理**【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】**

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

【確認事項】

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

指定管理者**評価****具体的な取組状況****【具体的な取組状況】****●個人情報保護マニュアルと管理体制について**

入社時に機密保持を誓約する誓約書を取得し、退職後も機密保持義務が継続されることを明確にしています。あわせて、所長を個人情報保護管理責任者に任命し、個人情報を含む情報資産の管理体制を明確化しています。また、ISO 27001（情報セキュリティマネジメントシステム）および JIS Q 15001（個人情報保護マネジメントシステム）に準拠した個人情報保護マニュアルを策定・運用し、すべての情報資産を台帳化するとともに、ラベル管理を行うことで、利用方法や廃棄方法を可視化しています。

紙媒体のデータについてはシュレッダーにより確実に廃棄し、持ち出し用媒体（CD-R・USB等）の使用は禁止することで、情報漏えい防止を徹底しています。

●個人情報の適切な保管・管理体制について

PCや業務データにはパスワードを設定するとともに、PC等の盗難防止対策としてワイヤー固定を行うなど、物理的な対策も講じています。

ウェブサイトについてはHTTPSを導入し、通信の安全性を確保しています。

メール・郵便・FAXの送信前には、送信先および内容についてダブルチェックを行っています。

3 業務で使用するパソコンおよび外付けハードディスク等の記録媒体に保存されたデータについて、機器故障やデータ損傷に備え、毎日のバックアップを実施しています。

さらに、個人情報保護に関する管理教育を定期的を実施し、教育の実施状況や理解度についても確認しています。

【提案内容以上に実施した業務】

提案時には想定していなかった取組として、メール送信時のセキュリティを強化するため、メールセキュリティシステムを導入しました。本システムでは、送信時に入力された宛先（TO、CC、BCC）ごとに個別送信が行われ、受信者から他の送信先のメールアドレスが見えない仕組みとなっているため、メールアドレスの漏えい防止につながっています。また、添付データについては自動的にパスワードが自動で付与しており、送信時の設定漏れ等のヒューマンエラーを防止することで、個人情報を含むデータ送信時の安全性を高めています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、メール送信に限らず、他の業務においても同様にヒューマンエラーを未然に防止できる仕組みの導入を検討し、業務全体のDX化を段階的に進めていきたいと考えています。これにより、個人情報の取扱いを含む各種業務において、より安定的で再現性の高い管理体制の構築を目指します。

イ 情報公開に関する対応

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

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

【確認事項】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●情報公開規程の整備について

横浜市の「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」に則し、当墓園における情報公開規程を策定しています。

現時点では情報公開請求の実績はありませんが、開示申出書をあらかじめ整備しており、請求を受けた場合には速やかに対応できる体制を整えています。

●情報公開請求に対応する体制について

個人情報に関する問い合わせについては、問い合わせ者が当墓園の使用者本人であることを確認したうえで、横浜市に届け出られている情報に限り提供する運用を行っています。

これにより、情報公開と個人情報保護の両立を図り、適切な情報提供を行っています。

【提案内容以上に実施した業務】

情報公開請求への対応手順を整理した情報公開フローを作成し、管理事務所内に掲示しています。これにより、特定の職員に依存することなく、職員全員が共通の手順に基づいて適切に対応できる体制を整えています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、現在収集・保有している情報について精査を行い、業務上必要な情報を明確にしたうえで、不要な情報の保有を抑制するなど、保有情報の簡素化を進めていきたいと考えています。

これにより、情報管理リスクの低減と、より適正な情報公開体制の構築を目指します。

1-(3) 個人情報の保護・管理、情報公開 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●鍵管理の徹底による紛失防止について 鍵の紛失を防止するため、鍵貸与時には誓約書を取得するとともに、鍵管理台帳を作成しています。また、各職員がカラビナを使用して鍵を携行・管理する運用とすることで、日常業務における紛失防止を徹底しています。</p> <p>●鍵の保管および貸出管理体制について 鍵はキーボックスにより厳重に保管・管理しています。業務上一時的に鍵を持ち出す場合や、維持管理者へ鍵を貸与する場合には、持ち出し簿に貸出者氏名や連絡先等を記録し、鍵の所在を常に把握できる体制を整えています。</p> <p>●防犯システムによる書庫および管理事務所の安全確保について メモリアルグリーンの書庫には、住民票や戸籍謄本等の機微な個人情報を含む書類を保管していることから、閉園後の管理事務所および書庫への不正侵入を防止するため、防犯システム（セコム）を導入しています。当該システムでは、侵入を検知した場合にカメラによるリアルタイム監視が行われるとともに、警報の発報に加え、フォギープロテクションによる白煙噴射機能が作動し、侵入者の視界を遮ることで威圧および侵入抑止を図る仕組みとなっています。これにより、不正侵入時には即座に異常を検知し、機微な個人情報を含む書類の保護と被害拡大の防止を図る体制を構築しています。</p> <p>●個人情報保護法改正への対応について 個人情報保護法は、令和4年4月1日に改正・施行され、情報漏えい時における個人情報保護委員会への報告義務や本人への通知、第三者提供記録の本人開示等の制度が整備されました。これを踏まえ、関連する個人情報保護マニュアルの見直しを行うとともに、職員向けの研修を実施し、法改正内容の周知と適切な運用の徹底を図っています。</p> <p>●個人情報の適正な取扱いに関する運用について 個人情報を取得した際には、取得目的以外での利用は行わず、データ化後の修正や削除についても、権限のない第三者による変更が行われないよう運用を徹底しています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 個人情報の保護・管理 個人情報保護マニュアルの整備や管理責任者の明確化により、適正な管理体制が構築されています。 研修を通じた意識向上にも取り組んでおり、情報漏えい防止策が総合的に講じられています。</p> <p>イ 情報公開に関する対応 市の標準規程に基づく情報公開規程を整備し、情報公開請求があった場合に備えた体制を構築しています。情報公開請求があった場合の対応手順も整えられており、適切な対応が可能な体制となっています。</p>
評価委員会による評価	

2 施設の運営

(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組

ア 申請書等の受付、内容確認等の業務	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】 墓地霊堂使用許可申請書など各種申請書の受付、内容確認等の業務を適切に実施する。</p> <p>【確認事項】 ・受付、内容確認等の業務フローを整備していること、墓地台帳を適切に管理していること、システム入力が行われていること等を確認する。</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
3	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●申請受付および事務処理体制について 各種受付手続きにおいて、申請書類の内容確認および墓園システムへの入力をダブルチェック体制のもとで実施し、事務処理の正確性を確保しています。 また、特定の職員に依存しない対応ができるよう、受付業務マニュアルおよび各種手続きに関するフローを作成・運用しています。</p> <p>●使用許可証の交付方法について 使用許可証の受け取り方法については、各種申請手続きの受付時に、来園での受け取りまたは郵送のいずれかを利用者様に選択していただいています。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】 横浜市から許可がおりて返却された使用許可証について、来園受け取りを希望された利用者様には電話で連絡を行い、受け取り漏れや行き違いを防止しています。 また、郵送を希望された利用者様に対しては、許可証という重要書類であることを踏まえ、簡易書留により確実に送付する運用を行っています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 手続き内容や制度に変更が生じた場合には速やかに受付業務マニュアルや手続きフローを更新し、常に最新の内容に基づいた対応が行える体制を維持していきたくと考えています。あわせて、業務内容の定期的な見直しを行い、人的ミスの防止や潜在的なリスクの抽出を進めることで、業務の効率化と職員教育の強化を図り、申請業務におけるミスの低減につなげていきます。</p>

イ 相談受付、情報提供

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・利用者の相談や苦情に適切に対応する。
- ・利用者への案内を適切に行う。

【確認事項】

- ・利用者の相談や苦情に対応できる窓口や環境を整備しており、対応記録等により適切な対応を確認する。
- ・施設内での資料配布や掲示等による情報提供の実施状況を確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●相談・苦情対応体制の整備について

受付窓口や電話を通じて利用者様から苦情・要望・相談が寄せられた際には、内容および対応状況を「苦情・要望・激励報告シート」に記録し、所長へ提出する体制を整えています。管理事務所内にはアンケート箱を常設し、多目的室利用時にも記入を依頼することで、利用者様のニーズを把握しています。

現場で対応可能な案件については速やかに運営へ反映し、横浜市との協議を要する案件については、折衝を重ねながら対応策を検討しています。

過失に起因する苦情については、所長または副所長が直接対応し、謝罪を行うとともに、再発防止策を講じています。

苦情対応マニュアルおよび説明資料については、運用状況を踏まえ、適宜見直しを行っています。

●情報提供と利用者様案内について

苦情・要望・相談の内容については、朝礼等を通じて職員間で共有し、「苦情・要望・激励報告シート」により再確認できる体制を整えています。

管理事務所にはデジタルサイネージを設置し、当墓園の情報を分かりやすく配信するとともに、壁面掲示により施設案内や利用情報を提供しています。また、園内には注意看板を配置し、利用者様の安全に配慮しています。

当墓園のパンフレットについては、自由にお取りいただけるよう設置し、日本語版に加えて英語版も提供しています。

【提案内容以上に実施した業務】

提案時には、運営委員が会議体を通じて管理運営に関与することを想定していましたが、実際の運営においては、運営委員である統括担当者が週1回以上現場を訪問し、事務職員と直接情報共有や状況確認を行う体制を定着させています。

現場で把握した課題や懸案事項については、その場で助言や判断を行うとともに、必要に応じて所長や本社内での検討につなげることで、会議体に限らない実務レベルでの関与を行っています。

また、所長による対応が難しい苦情や判断を要する案件については、統括担当者が関与し、現場と本社が連携して対応方針を整理することで、より迅速かつ的確な対応につなげています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

当団体が指定管理を行う日野こもれび納骨堂と情報共有を行い、アンケート等で寄せられた利用者様の要望を踏まえながら、墓石プレートの洗浄など、当墓園において実施可能なサービスについて検討を進めていきたいと考えています。

ウ 管理の質、利用者サービス向上の取組(納骨施設利用者向け)

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・常に礼節を持って、使用者一人一人の心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施する。
- ・各施設に対応した管理の質や利用者サービス向上の取組を実施する。

【確認事項】

- ・事業計画書の提案事項について、納骨施設利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。

(納骨前にカロート事前確認や水洗い清掃、慰霊碑型納骨施設での献花台設置等)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●心に寄り添う納骨対応について

利用者様に対する配慮を一層強化するため、大切な方を亡くされた利用者様の心情を理解し、適切に対応できるよう、職員を対象としたグリーンケア研修を定期的実施しています。

これにより、納骨という場面において、形式的な対応にとどまらず、利用者様の心情に配慮した対応が行える体制を整えています。

●納骨施設におけるサービス向上への取組について

納骨の実施にあたっては、隣接墓所での法要等と時間的に重複しないよう、事前の予約受付時に十分な配慮を行っています。

芝生型納骨施設においては、利用者様が安心して気持ち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つぼの清掃を行い、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ています。

慰霊碑型納骨施設においては、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ています。

また、新たに献花台を設置し、清潔で気持ちよく利用いただけるよう、毎週水曜日に定期清掃を実施しています。

【提案内容以上に実施した業務】

樹木型納骨施設の利用者様については、埋蔵時に立ち会うことができないことを踏まえ、埋蔵完了後にその旨を確認いただけるよう、埋蔵完了のお知らせを文書により郵送し、丁寧な報告を行っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後も、利用者様が安心して心を込めた納骨を行えるよう、グリーンケア研修を継続的に実施し、職員の理解と対応力を高めることで、利用者様への配慮を一層強化していきたいと考えています。

エ 管理の質、利用者サービス向上の取組（墓参者、墓園利用者向け）

【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】

・すべての利用者が快適にメモリアルグリーンでの時間を過ごしていただけるよう、ホスピタリティあふれる様々なサポートを実施する。

【確認事項】

・事業計画書の提案事項について、墓参者や墓園利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。

（車いすや老眼鏡等の貸し出し、子ども用トイレ便座の設置、日傘雨傘の貸し出し、多目的ホールの無料貸し出し等）

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●心のこもった支援について

利用者様が快適にお墓参りを行えるよう、サービス介助士が特に高齢者や障がいをお持ちの方に対して、園内での移動のサポートや施設内での各種手続きの補助など、必要に応じた支援を行っています。これにより、利用者様が安心して施設を利用できる環境を整えています。

●利用者様サービスの向上状況について

利用者様が快適にお墓参りを行えるよう、車椅子、日傘、雨傘、ブラシ、墓前で利用できる折りたたみ椅子、掃除用品、虫よけスプレー、老眼鏡等のアイテムを無料で貸し出しています。特に虫よけスプレーについては、夏場に園地で蚊が発生しやすいことから、多くの利用者様に利用いただいています。

多目的室については、法事やお斎（お食事）、納骨前の読経スペース、休憩等、用途に応じた無料貸し出しを行っており、利用者様から好評を得ています。貸し出しは1日3回（10時～、12時～、14時～）とし、事前予約制により、法事やお斎、納骨前の読経、休憩等の各種用途に対応しています。

4 園内では、他の利用者様の納骨や法要と区画が重ならないよう予約管理を行うことで、スムーズな利用をサポートしています。読経等の声にも配慮し、周囲を気にせず安心して利用できる環境を整えることで、利用者様が大切な時間を快適に過ごせるよう努めています。

【提案内容以上に実施した業務】

無料貸し出しアイテムについて、利用状況や利用者様の声を踏まえ、定期的な見直しや更新を行っています。特に、利用者様からご要望があった夏場に貸し出している虫よけスプレーについては、「助かる」といった利用者様の声が多く寄せられており、こうした意見を反映した運用を行っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、多目的室を利用しない時間帯を活用した自主事業の実施について検討し、多目的室のさらなる有効活用を進めていきたいと考えています。

2-（1）管理の質、利用者サービス向上の取組 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>3.8</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●火気使用禁止環境における配慮について 当墓園では、園地および多目的室において火気の使用を禁止していますが、利用者様に心安らぐ時間を提供できるよう、火を使わないろうそくやお線香の貸し出しを行っています。これにより、安全性を確保しつつ、癒し効果のある静謐な空間を演出し、利用者様が安心して故人を偲ぶことができる環境づくりに努めています。</p> <p>●献花台の管理と美観維持に関する取組について 各施設の献花については、職員が花の状態を日常的に確認し、適切な時期に廃棄を行うことで、常に清潔で整った環境を保ち、美観の維持に努めています。 慰霊碑型および樹木型納骨施設においては、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、細やかな配慮を行っています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。 利用者の利便性向上に向けてニーズを把握し、サービスの充実を図っており評価できます。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 申請書等の受付、内容確認等の業務 各種申請書の受付から内容確認、システム入力、墓地台帳管理まで一連の業務マニュアルや手続きフローが整備されています。 今後も正確性の維持と事務処理の効率化に努めることが求められます。</p> <p>イ 相談受付、情報提供 利用者からの相談や苦情について、記録・報告・共有の仕組みが整えられており、組織的な対応が行われています。また、施設内でのデジタルサイネージや掲示、パンフレット配架など、多様な情報提供手段を活用して分かりやすい案内が実施されています。</p> <p>ウ 管理の質・利用者サービス向上の取組 利用者の心情に配慮した納骨業務を行うため、グリーンケア研修を継続的に実施して職員の理解と対応力向上に努めています。 納骨前の事前確認や清掃の実施、献花台の設置など、利用者の心情に配慮した丁寧な対応が行われています。提案以上の取組として、納骨完了後の丁寧な通知対応も行われており、安心感の提供につながっています。</p> <p>エ 管理の質、利用者サービス向上の取組 配慮が必要な利用者が快適に墓参できるよう多様な貸出備品や支援体制を整えています。予約管理による静穏な墓参環境づくりを実行しています。</p>
評価委員会による評価	

(2) 市民協働の取組等

ア 市民協働の取組	
<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】 周辺自治会や地域任意団体など地域の方々とのコミュニケーションを通じて、地域課題を抽出し地域と連携した取組を実施する。</p> <p>【確認事項】 ・事業計画書の提案事項について、市民協働の取組状況を確認する。 (バラ管理に関する市民参加促進、市民ニーズに沿った講演会、俣野公園プレイパーク等)</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●バラ管理に関する市民参加について 毎月、バラの生育状況に合わせた管理指導を実施し、自宅でもバラの手入れや栽培の楽しさを感じていただけるよう、レクチャーを行っています。 指導では、生育段階に応じたケア方法や病虫害対策、肥料の与え方等について、実演を交えた実践的な内容とし、体験型の学びを通じて理解を深めてもらうことを目指しています。 これにより、参加者が自宅でも美しいバラを育てる喜びを感じられるよう、継続的な支援を行っています。</p> <p>●俣野公園プレイパークについて 毎月第二土曜日に「俣野公園プレイパーク」において工作教室を開催しています。 教室には毎回約100名以上の子どもたちが参加しており、昔ながらの日本のおもちゃ作りに触れる機会を提供しています。 工作を通じて、子どもたちの知育や創造性の育成を意識した内容を企画し、楽しみながら学べる環境を整えています。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】 今期より毎月「俣野公園プレイパーク」に参加するとともに、プレイパークの定例会にも積極的に参加しています。定例会では、運営方法やイベント企画について意見交換を行い、地域の皆様が安心して楽しめる場づくりに向けて、スタッフ間での情報共有や役割分担を行っています。 こうした取組を通じて、地域と一体となった運営の質の向上を図っています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 今後は、ケアプラザ等の公的施設へのアウトリーチ活動を充実させることで、地域の課題解決の一助となる取組を進めていきたいと考えています。</p>

イ 隣接する俣野公園の管理運営業務との連携

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・総合公園と一体的な土地利用であるため、俣野公園の管理者と協力し、利用者サービスの向上に努める。
- ・特に駐車場やレストハウスは、公平性や利便性等を確保し、公園と十分に連携して運営する。

【確認事項】

- ・業務基準書等に基づく水準、事業計画書の提案事項について、俣野公園との連携状況を確認する。
（俣野公園指定管理者等との定期打合せの実施、園内巡視の結果や異常発生時の情報共有、駐車場やレストハウス運営の連携等）

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●俣野公園管理者との連携について

俣野公園管理者と連携し、利用者様が安全かつ快適に公園を利用できる環境を提供するため、春・夏・秋の高校野球開催前や、お盆・お彼岸・お正月前などの繁忙期にあわせて、第三駐車場の貸出やレストハウスの利用時間延長等について随時打ち合わせを行っています。これにより、公園利用と墓園利用が重なる時期においても、円滑な運営が行える体制を整えています。

●園内安全確保に向けた情報連携について

公園内やレストハウスにおいて体調不良者が発生した際には、速やかに状況を確認し、必要に応じて救急車を手配するなど適切な対応を行ったうえで、俣野公園管理者へ報告しています。

また、公園内やレストハウスで拾得物が発生した場合には、遺失物として取り扱い、俣野公園管理者へ届ける運用を行っています。

当墓園の巡視・点検時に、公園内や施設周辺で危険木等を発見した場合には、速やかに情報を共有し、状況に応じて公園管理者の了承を得たうえで、指定管理範囲外のものについても剪定を行い、利用者様の安全確保に努めています。

4

●第三駐車場の運用について

高校野球の開催時期には俣野公園駐車場の混雑が想定されることから、墓園利用者様および近隣の皆様に支障が生じないように、第三駐車場を整備・開放しています。

これにより、駐車スペースの確保と円滑な利用を促進し、利用者様の利便性向上を図っています。

【提案内容以上に実施した業務】

俣野公園レストハウスおよびお手洗いは通常17時に施錠されますが、繁忙期において墓園の開園時間が18時となる場合には、俣野公園管理者と調整を行い、18時まで利用できるよう対応しています。これにより、利用者様が墓園を安心して利用できる環境を整備し、サービス向上につなげています。

俣野公園の会議室を活用してフラワーアレンジメント教室を開催し、季節の花を使った作品作りを通じて参加者同士の交流が生まれ、地域とのつながりを深める機会を創出しています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、俣野公園レストハウスについて俣野公園管理者との連携体制をさらに強化し、一時救護施設としての活用を視野に入れた運用を検討することで、利用者様および地域住民の皆様が、より安全かつ快適に施設を利用できる環境づくりを進めていきたいと考えています。

2-(2) 市民協働の取組等 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●近隣の深谷中学校との職業体験の実施について 近隣の深谷中学校と職業体験の内容について事前に協議を行ったうえで受け入れを実施しています。職業体験を通じて、地域社会との連携を深めるとともに、利用者様および地域住民がより快適に施設を利用できる環境づくりにつなげています。</p> <p>●地域交流事業の実施について 地域交流事業として、横浜市深谷俣野地域ケアプラザにおいて、季節の花を用いたフラワーアレンジメント教室を開催しました。季節の花を使った創作活動を通じて、地域の方々が楽しみながら交流を深める機会を提供しています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。 施設の魅力向上や地域理解に貢献しており評価できます。</p> <p>ア 市民協働の取組 バラ管理への市民参加や俣野公園プレイパークへの継続的な参画を通じ、地域との関係構築に積極的に取り組んでいます。地域との協働により施設の魅力向上や地域理解を深め、また、体験型の活動を通じて学びや交流の場としての施設運営が図られており評価できます。</p> <p>イ 隣接する俣野公園の管理運営業務との連携 俣野公園管理者と定期的に調整を行い、駐車場やレストハウス運営においても一体的な対応が図られています。 繁忙期の利用調整や安全確保に向けた情報共有も適切に実施され、墓園と公園との一体的な利用環境が保たれています。指定管理範囲を超えた安全配慮にも取り組んでおり、利用者本位の姿勢が評価できます。</p>
評価委員会による評価	

(3) 自主事業の実施

・利用者へのサービス向上等を図る目的で、メモリアルグリーンの設置目的に合致し、かつ「指定管理者が行う業務」に支障を来さない範囲において、指定管理者の責任と費用により、自主的な企画・運営による自主事業を行うことができます。

ア 利用者向けの供花販売	
<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メモリアルグリーン利用者向けの供花販売を実施する。 ・墓参者の宗教や年齢などニーズに応じて、様々なアレンジ供花や個別注文の供花を販売する。 ・環境に配慮したプラスチック素材を使わない、紙で包んで提供する。 <p>【実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(令和4年4月から) <input type="checkbox"/> 実施予定(〇年〇月頃) <input type="checkbox"/> 実施していない 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●供花販売の実施について 供花の販売については、指定管理開始初年度より継続して実施しており、参拝者様との会話やアンケート等を通じて、どのような供花が求められているかを多角的に把握・分析した結果、墓石の献花スペースにそのままスタッキングできるアレンジ供花の提供を行っています。</p> <p>●ニーズに合わせた供花販売について 年齢層やアレンジメントのサイズに応じて価格帯を分けた商品を取り揃え、利用者様がどのような場面で供花を求めているのかが分かるよう、カタログを作成しています。 納骨時や法事で利用されるアレンジメントについては、事前にカタログをご覧いただいたうえで予約注文を受け付け、希望日に合わせて準備しています。 提携している花卉販売店は、長年フローリストとして業界に携わり、褒章受章者として国から実績を認められた専門知識と技術を有しており、当墓園で販売する花束やアレンジメントは、花の仕入れ段階からプロの目で厳選された良好な状態の生花を使用しています。 繁忙期には、参拝者様が常に状態の良い供花を購入できるよう、ほぼ毎日花の納品を行っています。また、大型の生花用特殊冷蔵庫を整備し、夏場の高温期においても多様なアレンジメントを安定して提供できる体制を整えています。</p> <p>●環境に配慮した包装材の使用について 当墓園で販売している花束については、包装材を従来のセロファンから紙製のものへ変更し、環境に配慮した販売を実施しています。あわせて、アレンジメントの台座については再利用を行うなど、環境に配慮した取組を進めています。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】 季節の花を使用したアレンジメントの販売を行っており、母の日にはカーネーションを使用し、母の日用のピックを添えたアレンジメントを販売するとともに、年末年始には松を使用したお正月向けのアレンジメントを提供しています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 今後は、墓石に供えるスタッキングタイプの供花に加え、参拝後に自宅でも楽しめるように、持ち帰りやすいブーケ型やカゴバッグ型など、日常生活の中でも楽しめるアレンジメントの種類を増やすことで、利用者様の多様なニーズに応えていきたいと考えています。</p>

イ 銘板販売等

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・銘板作成、追加彫刻などの銘板販売を実施する。
- ・銘板のデザイン、材質は銘板専門の担当者を配置してセミオーダーで作成する。

【実施状況】

- 実施している(令和4年4月から)
- 実施予定(〇年〇月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●銘板販売について

運営当初より銘板担当者を配置し、複数のデザインを用意したセミオーダー方式により銘板の注文を受け付けています。

利用者様の要望に応じて、ベースデザインに加え特注デザインにも対応することで、多様なニーズに応えています。また、銘板の見本を作成し、完成後のイメージを事前に確認できるようにすることで、利用者様が安心して選択できる環境を整えています。

家紋については、家紋図鑑を準備して利用者様と確認を行うほか、銘板打合せの予約時に家紋の写真やデザインの持参を案内し、設置後の認識違いやトラブルを防止する対策を行っています。

【提案内容以上に実施した業務】

利用者様の利便性向上を目的として、銘板作成費用の支払い方法にコンビニ払いが可能な振込書による入金方法を新たに採用しました。

これにより、金融機関の営業時間に左右されることなく、利用者様が手続きを行える環境を整えています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、利用者様から寄せられた要望や注文状況を踏まえ、ベースデザインの中で利用が少ないものについては提供内容を見直し、新たなデザインを取り入れることで、より選択しやすく魅力的な銘板販売を行っていきたいと考えています。

ウ 法事関連物品(多目的ホール、火を使わないろうそく等)の貸出

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・法事や親族が故人を供養するための場として、多目的ホールを無料貸し出しを実施する。
- ・メモリアルグリーン内での火を使ったろうそくや線香を利用できないため、火を使わないろうそくや線香の無料貸し出しを実施する。

【実施状況】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●多目的室の運用について

法事や休憩の場として多目的室を無料で貸し出し、園地へ移動の際には貴重品は必ずご自身で管理していただく旨の案内を徹底するとともに、施錠することで盗難防止対策にも配慮しています。また、納骨や法事等で久しぶりに親族が集まる機会に、故人との思い出を振り返り、親族の絆を深める時間を過ごしていただけるよう、ケータリングサービスの提供を行っています。

●火を使わない供養環境について

園地およ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、写真立てや花びんの貸し出しを行っています。これにより、安全性を確保しつつ、落ち着いたご供養の環境を整えています。

【提案内容以上に実施した業務】

多目的室の備品として、新たにご住職用の椅子を1脚導入するとともに、高齢の方や足元に不安のある方にも安心して利用いただけるよう、キャスターのない椅子を4脚購入いたしました。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

アンケートにおいて要望が寄せられたことを踏まえ、コロナ禍以前に実施していた給茶器セットの貸し出しを再開し、多目的室利用時の利便性向上を図っていきたいと考えています。

エ 自主事業の更なる充実(バラアーチ新設、見どころスポットの創出、新たな植物等)**【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】**

- ・新たな見どころとしてのバラアーチを新設する。
- ・強健で毎年こぼれ種から花を咲かせるものを新植するなどして新たな景観・見どころスポットの創出する。
- ・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でもホッと和めるような空間演出を行う。花材には長年の品種開発で創出した花粉の出ない希少なユリやアルストロメリアなどを使用してプレミアム感で利用者の満足度向上を図る。

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●バラアーチの新設について 各ブロックの入口付近やベンチ周りにバラアーチを設置し、株立ちしたツルバラを植栽することで、園内景観の向上を図っています。品種については、花付きが良く強靱な四季咲き品種を選定し、特に春と秋に美しい花を楽しめるよう工夫しています。また、参拝後に一息つくことができるベンチ周りにもバラアーチを設けることで、参拝者が休息をとりながらバラや周囲の景色をゆっくりと鑑賞できる環境を整えています。</p> <p>●見どころスポットの創出について 当施設では、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、四季折々に楽しめる見どころスポットを創出しています。 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、参拝者に対して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、園内散策の楽しみを広げています。</p> <p>●こぼれ種を活用した景観づくりについて オルレア等の花壇植栽で使用した花の種を採取し、墓園内の低木周りに種まきを行うことで、春から初夏にかけて白いレースのような花畑を楽しめる景観を創出しています。これらの場所は、通常は雑草が生えやすいエリアですが、強靱で毎年こぼれ種から花を咲かせるオルレアを活用することで、草刈り等の管理作業の負担軽減につなげるとともに、参拝者の目を楽しませる工夫としています。</p> <p>●球根植物を活用した植栽管理について 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、景観の向上を図っています。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。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】 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、横浜植木が開発している品種の中でも、渇水に強い新開発のペチュニアやフロックス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ています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 今後は、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を進めていきたいと考えています。 具体的には、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目指します。 あわせて、GREEN×EXPO 2027（国際園芸博覧会）に向けた取組として、応援プランターを設置し、花博の開催に向けた機運を高める活動を行っていきたいと考えています。</p>

オ 送迎サービスの実施

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

利用者の利便性向上と墓参環境の整備のため、新盆、お盆、秋彼岸、春彼岸の期間に湘南台駅からのマイクロバスによる送迎サービスを実施する。

【実施状況】

- 実施している(令和4年7月)
- 実施予定(〇年〇月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●送迎バス運行について

利用者様の利便性向上を目的として、新盆・お盆・秋彼岸・春彼岸の各期間に、湘南台駅発、下飯田駅経由、メモリアルグリーン行きの28人乗りマイクロバスを、1日5便運行しています。送迎バスについては事前の電話予約にも対応しており、予約内容は予約表により整理・管理し、円滑な運行に努めています。また、利用者様への周知を図るため、送迎バスの運行内容および時刻表については、ホームページ、デジタルサイネージ、管理事務所内ならびに園内2か所の掲示ポスターにより案内しています。

【提案内容以上に実施した業務】

計画では湘南台駅発のみの運行を想定していましたが、利用者様から他の駅からの運行を希望する声が寄せられたことを受け、下飯田駅を経由する運行形態へと見直しました。これにより、より多くの利用者様が送迎バスを利用しやすい環境を整えています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、送迎バスの利用促進を図るため、園内放送による出発案内体制を整備し、利用者様に対して分かりやすい情報提供を行うことで、さらなる利便性向上に取り組んでいきたいと考えています。

2-(3) 自主事業の実施 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●季節感に応じた演出について バラが美しい墓園である特性を活かし、6月2日の「ローズの日」には先着250名の方へ無料でバラをプレゼントする取組を行っています。また、母の日や年末年始には、季節感を演出したアレンジ装飾を施した品物を提供し、参拝者の方々に四季を感じていただけるよう工夫しています。</p> <p>●供花の事前予約対応について 供花については事前予約も受け付けており、墓前への設置を希望される利用者様には、カラス等による被害の可能性についてあらかじめご了承をいただいたうえで対応しています。</p> <p>●ホームページを活用した利用者サービスについて 当墓園のホームページでは、利用者サービス向上を目的として、年齢や身体的な能力の違いにかかわらず、誰もが利用しやすいようウェブアクセシビリティの確保に努めています。また、各種申請紙をホームページからダウンロードできるようにし、利用者様の手間をできる限り軽減しています。</p> <p>●多言語対応による国際性への配慮について 港町横浜にふさわしい国際性に配慮し、日本語、英語、韓国語、中国語の四言語に対応した多言語翻訳機能をホームページ上に導入しています。さらに、英語のリーフレットを配架することで、外国語を利用される方にも配慮した情報提供を行っています。</p> <p>●園内景観を活かした演出について 毎年「緑のカーテン」を設置するとともに、管理事務所脇には季節の花をあしらった寄せ植え花壇を設け、フォトスポットとしても楽しんでいただける環境を整えています。</p> <p>●無料Wi-Fiの設置による利便性向上について 管理事務所内に無料Wi-Fiを設置し、親族間でのリアルタイムな墓参状況の共有や、SNSを通じた思い出の発信を可能とすることで、故人への思いや墓参の機会の広がりにつなげています。</p> <p>●繁忙期における供花販売時の対応について 繁忙期の供花販売においては、レジを増設することで、事務所内の混雑時における滞留を緩和し、スムーズな会計処理と快適な利用環境の確保に努めています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおり適切に実施されています。 利用者の利便性向上に寄与する様々なサービスを自主的かつ継続的に取り組んでおり、施設の利用環境の向上に寄与しています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 利用者向けの供花販売 利用者ニーズに応じた供花販売を継続的に実施し、環境に配慮した包装材の使用や、季節に応じた商品展開など利用者志向の高い取組が行われています。</p> <p>イ 銘板販売等 銘板専門担当者を配置し、セミオーダー方式による利用者の要望に応じたサービス提供が行われています。見本の提示や家紋確認など、事前確認を徹底することでトラブル防止に配慮されています。 新たにコンビニでの支払いを導入し、利用者の利便性向上に向けた工夫をしたことは評価できます。</p> <p>ウ 法事関連物品の貸出 多目的室の無料貸出や火を使わないロウソク等の貸出により、安全性と利用者ニーズの両立が図られています。備品の追加や配置の工夫など利用者の要望を踏まえた改善姿勢が継続されています。</p> <p>エ 自主事業の更なる充実 バラアーチの新設や季節感ある植栽の整備により見どころを創出して、利用者の満足度向上や施設の魅力向上に向けた自主的な取組が進められています。 管理負担も踏まえた品種選定を行うなど維持管理効率との両立を試みるなど、今後も将来を見据えた計画的実施が期待されます。</p> <p>オ 送迎サービスの実施 繁忙期における送迎バス運行を継続実施し、利用者の交通利便性向上に貢献しています。利用者の声を反映した運行経路の見直しや丁寧な周知により、利用者も徐々に増え、実用性の高いサービスとなっています。</p>
評価委員会による評価	

(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施

ア 利用者モニタリングの実施	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努める。 ・市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、指定管理者は、定期的に利用者モニタリングを行う。 <p>【確認事項】</p> <p>市と協議の上、実施時期や項目等を決定して定期的に利用者モニタリングを実施していることを確認する。</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●利用者様の声の把握と分析について 管理事務所内に常設のアンケート箱を設置し、送迎バスの利用時や多目的室の利用時など、各種サービスを利用された利用者様にアンケート記入の協力をお願いしています。回収したアンケートについては、内容を定期的に集計・分析し、利用者様の声を把握する取組を行っています。また、プレイパークの定例会にも出席し、参加者や関係者の声を通じて、地域ニーズの把握に努めています。</p> <p>●市との協議に基づく計画的なモニタリング体制について 横浜市との情報共有と連携を図るため、毎月第2木曜日に定例会を実施し、前月の運営状況や取組内容について報告を行っています。これにより、運営状況を継続的に確認しながら、必要に応じた改善につなげる体制を整えています。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <p>アンケート等で収集した利用者様のニーズを踏まえ、今期は新たにタッチ決済およびコンビニ払いを導入し、支払い方法の利便性向上を図っています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <p>納骨の場面については、利用者様のご心情に十分配慮する観点から、アンケート調査を控えています。今後は自主事業として実施する各種イベントの機会を活用し、利用者様の声を把握するためのアンケート調査を行っていきたくと考えています。あわせて、利用者様から寄せられた要望を踏まえ、供花販売におけるクレジット決済の導入についても検討を進めていきます。</p>

イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価する。

【確認事項】

・利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価していることを、事業報告書等により確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●利用者モニタリングの結果及び分析について

毎月実施している運営委員会において、利用者様から寄せられた意見や要望、アンケート結果等を共有し、内容の検討を行っています。

これらの結果を踏まえ、サービス内容や運営方法について必要な見直しを行い、継続的な改善につなげる取組を実施しています。

【新しい提案や今後行っていききたいこと】

今後は、アンケート結果の分析をより体系的に行い、その結果を当墓園の運営改善や利用者サービスの向上に積極的に活用していきたいと考えています。

あわせて、分析結果を職員間で共有し、日常業務への反映を進めることで、より質の高い運営を目指していきます。

3

2-(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>3.5</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●花器使用に関する周知と協力依頼について 横浜市と協議のうえ、利用者様に向けて「花器の使用に関するお願い」を作成し、管理料納付書とあわせて送付しました。 利用者様には内容をご理解いただいたうえで、今後の花器使用にあたっての協力をお願いし、適切な利用につなげています。</p> <p>●他施設の事例を踏まえた運営改善について 当墓園の指定管理にとどまらず、浜松市営墓園や大阪の市営墓園等、他の指定管理墓園の運営事例をベンチマークすることで、運営状況やサービス内容の改善に取り組んでいます。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりにおおむね適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 利用者モニタリングの実施 意見箱の設置や利用者アンケートを通じて利用者の声を継続的に収集し、市との情報共有を行いながら、具体的なサービス改善運営に活かしています。 今後、利用者アンケートの集計結果を掲示やホームページ等で公表していく必要があります。</p> <p>イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施 利用者モニタリング結果を運営委員会で共有し、改善点の把握と次年度への反映が図られており、適切な運営改善の姿勢が認められます。今後も継続的に自己評価の実施と活用が一層高まることが期待されます。</p>
評価委員会による評価	

(5) 環境対策や横浜市政への協力

ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

指定管理者は、環境対策や区局運営方針等に協力するよう努める。

【確認事項】

- ・環境に配慮した施設の維持管理を行っていることを確認する。
- ・横浜市中期4か年計画の重要施策や、横浜市中企業振興基本条例の趣旨を踏まえた市内中小企業への優先発注に努めていることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●環境対策を意識した施設運営について

園内で発生する落ち葉については、たい肥化を行うことで再資源化し、廃棄物の削減に取り組んでいます。

西側道路に面した指定管理範囲外の区域において発生する不法投棄についても、回収および適切な廃棄を行い、周辺環境の美観維持に努めています。

園内の定期清掃や床面洗浄においては、洗剤を使用せずアルカリイオン水を用いることで、環境負荷の低減を図るとともに、洗剤による転倒事故の防止にもつなげています。

●横浜市の計画等に基づく業務発注について

横浜市中企業振興基本条例および横浜市中期4か年計画に則り、園内の点検や清掃業務、突発的な修繕等については、市内中小企業を優先的に活用することで、地域経済への配慮を行っています。

【提案内容以上に実施した業務】

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しています。また、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ています。

園内の施肥については、樹木の生育状況に応じて葉面散布や緩効性肥料を適宜使用しています。あわせて、横浜植木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、美観の維持、安全性の確保、生態系保全の両立を図っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、新たに策定される横浜市の4か年計画の内容を踏まえ、引き続き環境配慮や地域経済への貢献に配慮した施設運営を進めていきたいと考えています。

2-(5) 環境対策や横浜市政への協力 評価結果の総括	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●エネルギー使用量等の把握と省エネ活動について 水光熱量や廃棄物量等をデータ化し、二酸化炭素排出量の削減につながるよう毎年度目標を設定したうえで運営を行っています。また、空調および照明の運転監視記録表を用いて使用状況を確認し、省エネルギーを意識した運用に取り組んでいます。</p> <p>4.0 ●環境配慮を意識した維持管理の実施について 施設の維持管理において外部の企業へ業務を依頼する際にも、可能な限り環境に配慮した資材や方法を使用するよう依頼し、環境負荷の低減に努めています。</p> <p>●グリーン購入の推進について グリーン購入可能な商品に関してはグリーン購入100%とすることを目標に、事業所内で研修を実施しています。施設運営において購入する物品については、可能な限りグリーンマークの付いた商品等、環境に配慮した製品を選定する取組を行っています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力 落ち葉のたい肥化や洗剤を使用しない清掃方法のなど資源循環や環境負荷低減を意識した施設運営が行われており、また、市内中小企業を優先した発注にも配慮されています。 環境面と地域経済の双方に配慮した取組が継続的に実施されています。</p>
評価委員会による評価	

3 施設の維持管理

(1) 樹木や草花等の植栽管理

ア 樹木や草花等の植栽管理	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木や草花等の植栽管理について、良好な状態を維持する。 ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。（※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先） <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度ごとに必要な業務項目を見極めて、植栽の維持管理に必要となる処理（剪定、除草、施肥等）について、適切な回数実施されていることを確認する。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●維持管理体制について 横浜植木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っています。 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、月1回の技術研修を実施し、担当者の技能向上に取り組んでいます。 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ています。</p> <p>●樹木の剪定管理について 高木および中低木については、樹種や生育状況に応じた適切な時期に剪定を行っています。 低木のオオムラサキツツジについては、開花後に刈込剪定を行い、6月上旬までに作業を完了することで、翌年の開花時期がそろよう調整しています。 アベリア、ハギ、ビョウヤナギ等の低木については梅雨時期までに剪定を行うとともに、お盆や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ています。病害虫等の痕跡が確認された場合には、速やかに樹木医の診断を受け、適切な処置を行っています。</p> <p>●草花等の植栽管理について 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除去したうえで植栽を行っています。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ています。</p> <p>●除草作業について 毎日の巡視や植栽担当者による随時の人力除草を行い、園内の美観維持に努めています。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つなげています。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】 維持管理作業については、現地の状況や気象条件等を踏まえ、水準書に定められた回数を上回る作業を実施しています。具体的には、芝生の機械刈込については水準書で年7回とされているところ、実際には年10回から12回実施しています。また、芝生地の手抜き除草は年4回に対し、状況に応じて随時実施し、一年草の植付けは水準書では年4回に対し、気候条件に応じた補植等を含め、年6回以上実施、バラ手抜き除草は水準書では年4回に対し、随時実施するなど、景観維持と品質向上を図っています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 ボランティアサポーターによる、花植えや、除草やお手入れを、イベントとして行っていきたいと考えています。</p>

イ 各植栽別の維持管理計画(バラ管理)

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・植物管理を行う維持管理責任者(副所長)と合わせて「バラ専任担当者」を配置して、「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の2本立ての陣容とし、さらに専任担当者に個別の植物専任サポートスタッフが付く体制で植物の質を向上する。
- ・状態の悪いバラは耐病性に優れた管理コスト・労力の比較的にかからない最新品種への入れ替えを提案する。

【確認事項】

- ・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する(職員配置状況、バラの入れ替え等)
(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●スタッフの配置について

横浜植木が培ってきたランドスケープの技術力と、市民協働による活気ある活動を融合させ、バラの専門講師やスタッフとともに、剪定、挿し木づくり、植替え等の作業を楽しみながら実施しています。定期的で開催しているバラのボランティア活動とあわせて、単なる維持管理にとどまらず、管理能力の向上を図るため、この協働体制を重要な機能であり強みとして位置付けた運営を行っています。

月に2回開催しているバラボランティア活動には、専任の講師とスタッフを配置しています。講師は、一級造園施工管理技士、バラ鑑定士、ローズソムリエ、花育アドバイザー、庭園デザイナー養成講座修了等の資格を有し、ガーデナーとして幅広く活躍しています。

●バラの株更新作業について

植栽後、長期間が経過したバラについては、専任講師の指導のもと挿し木づくりを行い、成長段階に応じて鉢の更新を進めています。一定程度成長した段階では、劣化した株を抜き取り、入替補植を行うとともに、状態が悪くなったバラについては、耐病性に優れた新品種へ適宜更新することで、管理コストの抑制にもつなげています。

一方で、長年親しまれてきたバラに愛着を持つ参拝者も多いことから、株の入替は段階的かつ緩やかに行い、参拝者の理解が得られるよう配慮しています。

【提案内容以上に実施した業務】

バラボランティアの専任講師に、当墓園のバラ管理に加え、一年草の植栽計画やデザインに関する助言者としても参画いただいています。これにより、バラに限らない多角的な視点から植栽計画を検討し、園内全体の景観向上と管理の質の向上を図っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

現在植栽されているバラの多くは約20年前の品種であり、当時は花形を重視した品種改良が主流であったことから、病気に弱く薬剤散布が必要な品種が多く見られます。

今後は、環境負荷の軽減を目標とし、薬剤散布を行わずに一定期間耐病性が検証されたADR認証を受けた耐病性に優れたバラ等を段階的に導入することで、持続可能な植栽管理を進めていきたいと考えています。

ウ 各植栽別の維持管理計画(芝生管理)

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・植物管理を行う維持管理責任者(副所長)と合わせて「芝生専任担当者」を配置して、「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の2本立ての陣容とし、さらに専任担当者に個別の植物専任サポートスタッフが付く体制で植物の質を向上する。
- ・目標とする姿(不陸のない平坦で美しい芝生)を明確にして、熱意を持って美しい芝生景観を創るため、不陸正整や計画的なエアレーションを実施し、効果的な除草剤の活用して人力除草の経費縮減と良好な芝生維持の両立を目指す。

【確認事項】

- ・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する(職員配置状況、不陸のない平坦で美しい芝生の創出の取組状況等)

(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●芝生管理体制について

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ています。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配慮し、均一で美しい芝生景観の維持に努めています。

●不陸調整について

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2月にサッチングを行い、目土を施しています。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を図っています。

●エアレーションの実施について

真夏の高温が続く時期を除き、定期的にエアレーションを実施しています。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っています。

●除草剤散布および除草管理について

芝地全体に対して、4月および11月の年2回、除草剤の散布を実施しています。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ています。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、美観を維持しています。

●施肥管理について

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っています。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ています。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ています。

【提案内容以上に実施した業務】

芝生管理において、水準書では年1回とされているエアレーションを年2回から3回実施するとともに、人力による除草を随時行い、常に良好な景観を維持しています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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可能性があることから、芝生の圃場を新たに設置し、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いきたいと考えています。

エ 各植栽別の維持管理計画(樹木管理)

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

・高木管理、低木管理、シンボルツリー管理について、エリアごとにそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行う。

【確認事項】

・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する。

(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●高木管理について 高木については、台風シーズン前に支障枝等の一斉点検を行い、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ています。また、腐朽菌や病害虫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っています。</p> <p>●低木管理について 低木については、梅雨時期までに剪定および刈込を行っていますが、お盆やお彼岸の時期に参拝者の通行に支障が生じる場合には、再度刈込剪定を行っています。 オオムラサキツツジについては、開花後に刈込剪定を行い、6月上旬までに作業を完了することで、翌年の開花時期がそろよう調整しています。 アベリア、ハギ、ビョウヤナギ等の低木についても梅雨時期までに剪定を行い、参拝者の通行が多い通路沿いなど支障となる箇所については、軽微な剪定を適宜実施しています。また、病害虫の発生が疑われる場合には、直ちに樹木医の診断を受け、適切な処置を行っています。 ハクチョウゲについては切戻し剪定を行い、隣接して植栽されているバラの株に十分な風通しと日当たりが確保できるよう整えています。</p> <p>●シンボルツリーの管理について シンボルツリーについては、定期的に剪定を行い、美観の維持に努めています。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管理を行うとともに、枯枝や病害虫の発生した枝、ひこばえ等を適宜除去しています。これにより、青空を背景とした抜け感のあるスカイラインを形成し、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っています。 樹木葬エリアに植栽されているヒメシャラについては、過去の施設解体時の瓦礫が土壤中に多く含まれていることから、生育への影響が見られるため、株周りを掘り下げたうえで、定期的に液体肥料を施し、生育環境の改善を図っています。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】 開園から年月が経過したことにより、アンカー支柱が本来の役割を果たしていない樹木が確認されたため、可能な範囲で撤去を行いました。 幹へのワイヤーの食い込みは樹木の生育を阻害するおそれがあり、また地中に残された金属製アンカーは草刈り作業時の危険要因となることから、安全性および樹木の健全な生育の両面に配慮した対応を実施しています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】 中低木の適切な管理を継続して行うため、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判断力の向上に努めていきたいと考えています。</p>
---	--

3-(1) 樹木や草花等の植栽管理 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●植栽管理基準および人材育成について 現在の植栽管理については、水準書に定められた頻度を上回る内容で実施しており、年間管理計画とあわせて安定した管理水準の維持に努めています。また、作業時における利用者様の安全確保や危険予知、ヘッジトリマーの使用方法に関する実技研修等を定期的に行うことで、スタッフの技術力および対応力は年々向上しています。</p> <p>●芝生と低木の境界管理について 芝生と低木の境界部分については、水系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っています。これにより、芝生の根の過度な繁茂による低木への影響を防止するとともに、園内景観の美観維持を図っています。</p> <p>●サッチング処理における配慮について 芝生の健全な生育を維持するため、2月および5月にサッチング処理を実施しています。ただし、梅雨時期の降雨量が少ない場合には芝生へのダメージが生じる可能性があることから、5月のサッチングについては作業強度を調整し、過度に除去しないよう注意しています。</p>	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。 美観と安全性の向上が両立されています。利用者に親しまれる環境づくりを目指し、意欲的に取り組む姿勢がうかがえ、評価できます。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 樹木や草花等の植栽管理 管理水準書に基づき、剪定、除草、施肥等の植栽管理が計画的に行われ、良好な植栽管理が行われています。 剪定、除草、施肥等を適切な時期に実施され、美観と安全性の向上が両立されています。利用者に親しまれる環境づくりを目指し、意欲的に取り組む姿勢がうかがえ、評価できます。</p> <p>イ 各植栽別の維持管理計画（バラ管理） バラ専任担当職員を配置し、に品種特性や状態に応じた専門的な知見による維持管理が実施されています。状態の悪いバラの更新、入れ替えを進めて景観向上に寄与することができています。 今後も生育状況を適切に把握し、計画的な更新と品質の維持向上に努めることが期待されます。</p> <p>ウ 各植栽別の維持管理計画（芝生管理） 芝生専任担当者による工程管理のもと、不陸調整やエアレーション、施肥・除草を適切に組み合わせて、芝生景観の維持と管理効率の両立が図られています。 管理水準書を上回る頻度での作業実施により、均一で歩行性の高い芝生景観が維持されており、安全性と美観を重視した継続的な取組は評価できます。</p> <p>エ 各植栽別の維持管理計画（樹木管理） 高木・低木・シンボルツリーそれぞれの役割を意識した管理が行われており、剪定や点検を通じて安全性と景観の確保が図られています。 特に台風前点検や病害虫対応など、安全性確保に配慮した取組が図られています。樹木医による診断体制や老朽支柱撤去など提案以上の対応も行われており、健全な樹木環境の維持に寄与しています。 今後も樹木の状態把握に努め、計画的な維持管理を継続することが重要です。</p>
評価委員会による評価	

(2) 建物施設・設備機器の維持管理

ア 建物施設、設備機器の維持管理	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物施設、設備機器（屋外の給排水電気設備）の維持管理について、日常的に点検を行い、良好な状態を維持する。 ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。 <p>（※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先）</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度の維持管理計画に基づく日常的に点検を行い、良好な状態を維持していることを確認する。 ・「維持管理水準書」に基づいて、定期点検など適切な維持管理に努めていることを確認する。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●年間維持管理計画書に基づく管理について <p>年度当初に年間維持管理計画書を策定し、計画に基づいて施設や設備の定期点検を実施しています。</p> <p>点検の結果、不具合が確認された場合には、まず利用者様の安全確保を最優先とした対応を行い、その後、横浜市へ状況報告を行うとともに、必要な改善案を提出しています。</p> <p>これにより、計画的かつ安全性を重視した維持管理を行っています。</p> <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <p>日常的な状態監視や保全活動を通じて、管理事務所の大型引き戸修理、園内ベンチ板の交換、水鏡の鏡面部分に付着したカルキの除去等の不具合を早期に発見し、修繕を実施しました。これにより、不具合の拡大を防止するとともに、利用環境の維持・向上を図っています。</p> <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <p>今後は、設備機器の長寿命化およびライフサイクルコストの削減を目指し、適切な修繕や更新のタイミングを計画的に設定していきたいと考えています。</p> <p>運用・保全・改修等に係るコストを総合的に捉えた最適化を図るとともに、当墓園は供用開始から約20年が経過し、設備機器の老朽化が進む時期にあることから、状態を継続的に確認し、必要に応じて横浜市へ更新提案を行っていきます。</p>

イ 日常巡視・日常清掃による維持管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。
- （※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先）

【確認事項】

- ・毎年度の維持管理計画に基づく日常巡視や日常清掃を実施し、良好な状態を維持していることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

●日常巡視・清掃について

日常巡視点検を1日3回実施し、建物の内外および各種設備機器について目視による確認を行っています。特に、管理事務所から目が届きにくい常設駐車場については、利用者様の安全確保と不法行為の防止を目的として、巡視を行いながら吸い殻等のゴミ清掃を実施しています。清光社の技術管理職員が定期的に巡回点検を行い、点検時に不具合を発見した場合には、速やかに原因を調査し、状況に応じた適切な対応を講じる体制を整えています。

4 【提案内容以上に実施した業務】

管理事務所と一体となっている俣野公園レストハウスおよびトイレについて、日常清掃を含む日常的な管理業務を実施しています。

外周道路において不法投棄が確認された場合には、当団体が現地を確認のうえ、適切に回収および廃棄処理を行い、周辺環境の美観維持に努めています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

利用環境や施設の稼働状況の変化に応じて、清掃頻度や対応内容を見直すなど、柔軟に対応できる清掃体制の構築を進めていきたいと考えています。

ウ 維持管理における留意事項や提案事項

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・メモリアルグリーンのシンボルとなる水鏡は常にきれいな状態で参拝していただけるよう、清掃、水施設の点検を行う。日常清掃での水垢等の除去や年4回の水抜き高圧洗浄清掃での完全換水等を実施する。
- ・給排水施設の維持管理において、ゲリラ豪雨等による冠水防止のため、日常から側溝清掃を重点的に実施し、落葉や土砂等の堆積物を除去し、排水機能を維持する。

【確認事項】

- ・事業計画書による提案事項の実施状況を確認する。
(水鏡の清掃点検、側溝清掃等の実施状況)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

●水鏡の維持管理について

象徴的な設備である水鏡の献花台については、週1回の定期清掃を実施し、常に清潔な状態を保っています。

水鏡池部分については、年4回の全面清掃を行い、水質および景観の維持に努めています。また、年1回、U型・柵・オリフィスの清掃および止水栓の汚泥除去を実施するとともに、5年に1回の管渠清掃を行うことで、設備機能の維持と不具合の予防に取り組んでいます。

【提案内容以上に実施した業務】

水鏡の鏡面部分にカルキ等による変色が確認されたことから、専門業者によるカルキ除去作業を実施しました。その後は、週4回の拭き掃除を継続的に行うことで、鏡面の美観を維持し、象徴的な景観を良好な状態で保っています。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

水鏡の状態を継続的に確認しながら、必要に応じて専門業者によるカルキ除去や水流調整を行い、象徴的な景観と設備機能の両立を図っていきたいと考えています。

3-(2) 建物施設・設備機器の維持管理 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】 ●専門資格を有する人材による維持管理体制について 指定管理者は、横浜市の地元企業として、総合ビルメンテナンスおよび造園業を手がけており、電気主任技術者、電気工事士、エネルギー管理士、樹木医、公園管理士等、維持管理に関わる多様な専門資格を有する職員を擁しています。当墓園において不具合や課題が生じた場合には、内容や状況に応じて適切な専門家を迅速に現地へ派遣し、不具合箇所の確認や必要なフォローアップ対応を行うことが可能な体制を整えています。</p>	<p>【総 評】 年間維持管理計画等に基づいて建物施設・設備機器の維持管理が適切に実施されています。 施設の域内域外での施設管理に提案以上に取り組んでおり、利用者の安全と美観の維持に寄与しています。</p> <p>【個別評】 ア 建物施設、設備機器の維持管理 年間維持管理計画に基づく日常点検や定期点検が適切に実施されており、不具合発生時には安全確保を最優先とした対応が行われています。 軽微な修繕を早期に実施することで、利用環境の維持と不具合拡大防止が図られています。今後の老朽化を見据えた計画的な更新検討も評価できます。</p> <p>イ 日常巡視・日常清掃による維持管理 年間維持管理計画に基づく日常巡視および日常清掃が実施されており、実施記録も整理され管理体制は適切に実施されています。 周辺道路の不法投棄回収など指定管理範囲外も含めて周辺環境の美観維持に取り組むなど利用者の安全と周辺美観の維持に寄与しています。</p> <p>ウ 維持管理における留意事項や提案事項 施設の象徴的要素である水鏡について、定期清掃及び設備点検を継続的に実施し、良好な景観が維持されています。カルキによる変色の対応など提案内容を上回る管理が実施されており評価できます。 今後も施設状況を注視し、健全な設備維持や景観維持に配慮した取組の継続が重要です。</p>
評価委員会による評価	

(3) 事件事故等の防止等

ア 事件事故等の防止、対応体制**【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】**

- ・事件事故等を防止し施設の損害等を最小限に止めるため、事件事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を作成し、職員を指導する。
- ・当該マニュアル等に基づき、随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じる。

【確認事項】

- ・事件事故等の防止及び対応体制等に関するマニュアル等を作成し、職員を指導していることを確認する。
- ・随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じていることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】**●危機管理マニュアルおよび安全管理体制について**

当墓園では、各種対応を含む危機管理マニュアルを整備し、日常業務における安全確保に取り組んでいます。

安全衛生推進会議を設置し、年間計画表に基づいて、季節や時節に応じた危険源について対策や学習を実施しています。

日常の巡回点検や清掃作業において確認された園内の危険源や不具合箇所については、危険源特定リストに整理し、安全性を基準に優先順位を付けたうえで改善を行うことで、利用者様の安全確保を図っています。

敷地内で発生した車両物損事故については、速やかに警察、横浜市および本社へ連絡を行い、その後の対応についても遅滞なく実施しています。また、墓園内で発生した芝生火災についても迅速に消火活動を実施し、直ちに横浜市および本社へ報告をおこなっています。

●安全管理の継続的な取組について

ISO 45001（労働安全衛生マネジメントシステム）を活用し、危険源の抽出とリスク管理を継続的に実施しています。

- 4 代表企業の総務部門による安全パトロールを行い、施設内外の危険源を定期的に確認しています。あわせて、毎月開催している安全衛生推進会議において、ヒヤリハット報告や事故事例の共有・学習を行うとともに、四半期に1回は他営業所での事故事例を共有し、再発防止と安全性向上に努めています。これらの取組により、当墓園において事故を未然に防止するため、多角的な視点からリスクを抽出し、安全管理の強化を図っています。

【提案内容以上に実施した業務】

当団体が指定管理を実施している他墓園においてナラ枯れが確認された際には、当墓園においても発生の可能性を考慮し、緊急点検を実施しました。点検の結果、ナラ枯れが確認された樹木については速やかに伐採を行い、倒木による危険を未然に排除しました。

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

今後は、予算の状況を踏まえながら、危険源特定リストに挙げられている項目について、優先順位に基づき順次改善を進め、園内の安全性を一層高めていきたいと考えています。

3-(3) 事件事故等の防止等 評価結果の総括

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <p>●日中および夜間における防犯体制について 日中の防犯対策として、園内において毎日3回の巡回点検を実施し、不審者の抑止や異常の早期発見に努めています。 夜間については、機械警備を導入し、無人時間帯における防犯対策を行っています。</p> <p>●管理事務所における防犯対策について 当墓園の管理事務所内には、墓園管理システムや利用者様から提出された多くの個人情報を取り扱っていることから、防犯対策を強化しており、侵入が発生した場合には、リアルタイムでの映像確認を行うとともに、警備会社職員による警告および音による威嚇措置を併用した防犯監視システムを導入し、盗難防止および情報保護の徹底を図っています。</p>	<p>【総 評】 事故防止意識の維持向上に努め、安全・安心な施設運営が適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 事件事故等の防止、対応体制 危機管理マニュアルや安全衛生推進体制を整備し、会議等を通じて職員への周知や指導が実施されています。また、施設の安全性やサービス内容について随時点検が実施されています。 事故発生時には関係機関への迅速な連絡と適切な対応が行われており、再発防止にもつなげています。 今後も事故防止意識の維持向上に努め、安全・安心な施設運営を継続することが重要です。</p>
評価委員会による評価	

管理状況調査報告書（第4期メモリアルグリーン）


資料2-2

事務局（横浜市環境施設課）が現地視察や指定管理者代表本社等において実施した実地調査の確認結果は、次のとおりです。なお、横浜市との調整により未実施とした案件や施設維持管理等は、提案内容より現況を優先して確認しています。

確認項目（評価項目と同じ）			確認方法	確認結果
				【表記凡例】 ○：適切 △：一部未実施 ×：未実施
				詳細
I. 管理体制				
(1) 管理体制	基本	ア 職員の配置状況、勤務実績 【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.6 3 1-(7)、事業計画書p.13 ・常勤職員1名、合計2名以上常駐することとし、いかなる場合も1名が必ず管理事務所内に常駐するように適切に配置すること（業務基準書）。 ・墓参期等の繁忙期における執行体制として、管理事務所職員や駐車場誘導警備員などを適切に配置する（提案：事業計画書）。 【確認事項】 ・業務基準書等に定めた職員配置が適切に実施されているかを職員配置表や出勤簿等により確認する。	書類確認及び聞き取り	○ □事業計画書（勤務体制のシフト表）の確認 配置計画により適切に職員配置が行われていることを確認した。 □出勤簿の確認 出勤簿により、休暇や欠勤等で明らかに人数が不足している日がないかなど実際の勤務状況に問題がないかを抽出して確認した。
		イ 管理運営経費の執行管理 【市が指定管理者に求める基本となる水準等】基本協定第33,37条 ・管理運営経費の経理関係書類を適切に作成して保管している。 ・手数料収納業務など現金出納事務を適切に実施している。 【確認事項】 ・契約書、請求書等の経理関係書類を適切に作成して保管されていることを確認する。 ・手数料収納業務の収入日報等を適切に作成していること、現金出納管理が適切に行われていることを確認する。	現地確認	○ □契約書類の確認 契約関係書類に問題がないことを抽出確認した。 □通帳、印鑑等の保管場所の確認 指定管理施設の専用口座通帳、印鑑が金庫等で適切に保管されていることを現地確認を行った。
		ウ 備品管理 【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.7 第3 2-(3)、基本協定第27,28条 施設管理にかかる備品等について備品台帳を作成して、適切に管理している。 【確認事項】 ・備品台帳を作成し、市の基準に準じて、適切に購入廃棄等の記録が行われていることを確認する。 ・適切に維持管理を行うことを確認するため、備品等が安全に使用できる状態かを確認する。	現地確認	○ □備品台帳の確認 備品台帳が整理され、台帳に記載された備品と現物が一致することを抽出確認した。 □備品の状態確認 備品の外観機能には目立った損傷は見られず、安全に使用できる状態かを確認した。
(2) 災害時等の危機管理対策	基本	ア 災害時等の対応策の検討・具体化 【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.6 第3 1-(6)、基本協定第20,55条 ・災害発生時の適切な対応策を検討・具体化すること。 ・関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。 【確認事項】 ・災害発生時の対応策が検討されており、マニュアル等が整備されていることを確認する。 ・災害時の連絡体制を明確にし、災害時に適切な対応を図れる体制が構築されていることを確認する。	書類確認及び聞き取り	○ □災害対応マニュアルの確認 災害発生時の対応フローや役割分担について明記されたマニュアルが作成されており、職員全体で共有されていることを確認した。
		イ 災害時に有用な資格取得等、非常用備蓄品等 【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】事業計画書p.15～16 ・災害時に有用な資格取得や技術の習得により職員の危機管理能力を向上する。 ・非常用備蓄品等を整備して、災害時の対応能力の向上に努める。	書類確認及び聞き取り	○ □災害対応の資格取得 職員の資格取得状況について確認した。 □非常用備蓄品の保管状況、種類及び数量を現地確認した。
		ウ 防災訓練の実施 【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】事業計画書p.16 ・メモリアルグリーンにおいて防災訓練を実施する他に、広域避難場所に指定されている俣野公園等の防災訓練に参加する。	書類確認及び聞き取り	○ □防災訓練実施状況の確認 防災訓練の実施日、実施内容及び参加人数等について、実績報告書等により確認した。
		エ 事業継続計画（BCP）の検討、策定 【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】事業計画書p.18 災害発生後の事後対応についての検討・調査を行って、事業継続計画（BCP）を策定します。	書類確認及び聞き取り	○ □事業継続計画（BCP）の確認 災害発生後の業務継続に向けたBCPが策定されており、問題がないことを確認した。
(3) 個人情報の保護・管理、情報公開	基本	ア 個人情報の保護・管理 【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.9 第3 3-(3)、基本協定第23条 ・個人情報の取り扱いに十分に留意し、漏えい、滅失及びき損の防止、その他個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じる。 【確認事項】 ・個人情報の保護管理に関するマニュアル等を整備するなどして管理体制が確立されていることを確認する。 ・個人情報を含む書類やデータが適切に保管、管理されていることを確認する。	現地確認	○ □個人情報取扱マニュアル等の確認 個人情報取扱マニュアル等が整備され、個人情報の適切な管理及び処理の手続きが具体化されていることを確認した。 □個人情報の保管場所、保管方法、廃棄方法等の確認 現地にて、書棚の施錠管理、パソコンのセキュリティワイヤーによる固定、文書のシュレッダー廃棄等が適切に行われていることを確認した。
		イ 情報公開に関する対応 【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.9 第3 3-(4)、基本協定第24条 管理業務において作成や取得した文書等の情報は、「横浜市情報公開に関する標準規程」に準拠して「情報公開規程」を作成し、これに基づき適切な対応を行う。 【確認事項】 ・指定管理者の情報公開に関する「情報公開規程」が作成されていることを確認する。 ・情報公開請求があった場合に「情報公開規程」に基づいて適切に情報公開が行われていることを確認する。情報公開請求がない場合は、請求があった際の対応手順等が作成されていることを確認する。	書類確認及び聞き取り	○ □情報公開規程の確認 情報公開に関する規程が作成され、情報公開請求があった場合に適切な対応ができる体制が整えられていることを確認した。

II.施設の運営					
(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組	基本	ア 申請書等の受付、内容確認等の業務	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.5 第3 1-(3),(4) 墓地霊堂使用許可申請書など各種申請書の受付、内容確認等の業務を適切に実施する。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付、内容確認等の業務フローを整備していること、墓地台帳を適切に管理していること、システム入力が適切に行われていること等を確認する。 	現地確認	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □受付業務フロー、マニュアル整備の確認 マニュアル等で業務フローが整備されていることを確認した。 □保管書類の確認 改葬等申請書類が適切に保管され不備がないことを抽出確認した。 □公印文書の枚数確認 公印文書の現物枚数が、市報告の残数と相違ないか確認した。
		イ 相談受付、情報提供	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p5～6 第3 1-(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の相談や苦情に適切に対応する。 ・利用者への案内を適切に行う。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の相談や苦情に対応できる窓口や環境を整備しており、対応記録等により適切な対応を確認する。 ・施設内での資料配布や掲示等による情報提供の実施状況を確認する。 	書類確認及び現地確認	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □相談受付、情報提供の対応状況確認事項 問い合わせの回答記録や職員聞き取りにより、内容に応じて適切に案内して、職員間で共有する体制が確立していることを書類確認及び現地確認を行った。
	提案	ウ 管理の質、利用者サービス向上の取組(納骨施設利用者向け)	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】事業計画書p.26～27</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常に礼節を持って、利用者一人一人の心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施する。 ・各施設に対応した管理の質や利用者サービス向上の取組を実施する。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の提案事項について、納骨施設利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。(納骨前にカロート事前確認や水洗い清掃、慰霊碑型納骨施設での献花台設置等) 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □管理の質、利用者サービス向上の取組(納骨施設利用者向け) 報告書による納骨前のカロート事前確認や水洗い清掃について、書類確認を行った。
		エ 管理の質、利用者サービス向上の取組(墓参者、墓園利用者向け)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.27～28</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すべての利用者が快適に過ごしていただけるよう、ホスピタリティあふれる様々なサポートを実施する。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の提案事項について、墓参者や墓園利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。(車いすや老眼鏡等の貸し出し、子ども用トイレ便座の設置、日傘雨傘の貸し出し等) 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □管理の質、利用者サービス向上の取組(墓参者、墓園利用者向け) 報告書による車いすや老眼鏡等の貸し出し状況の確認などについて、書類確認を行った。
(2) 市民協働の取組等	基本	ア 市民協働の取組	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.29～30</p> <p>周辺自治会など地域の方々とのコミュニケーションを通じて、地域課題を抽出し地域と連携した取組を実施する。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の提案事項について、市民協働の取組状況を確認する。(バラ管理に関する市民参加促進、市民ニーズに沿った講演会、俣野公園プレイパーク等) 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □市民協働の取組 バラ管理ボランティア、講演会、プレイパークなどが計画に基づき実施され、実施日や参加者等の記録により確認した。
		イ 隣接する俣野公園の管理運営業務との連携	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.9 第3 3-(5)、事業計画書p.31</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合公園と一体的な土地利用であるため、俣野公園の管理者と協力し、利用者サービスの向上に努める。 ・特に駐車場やレストハウスは、公平性や利便性等を確保し、公園と十分に連携して運営する。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務基準書等に基づく水準、事業計画書の提案事項について、俣野公園との連携状況を確認する。(俣野公園指定管理者等との定期打合せの実施、園内巡視の結果や異常発生時の情報共有等) 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □隣接する俣野公園との連携 俣野公園指定管理者との定期打合せが行われ、駐車場やレストハウス運営、巡視情報の共有など報告書による書類確認及び聞き取りにより確認した。
(3) 自主事業の実施	提案	ア 利用者向けの供花販売	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.32</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メモリアルグリーン利用者向けの供花販売を実施する。 ・墓参者の宗教や年齢などニーズに応じて、様々なアレンジ供花や個別注文の供花を販売する。 ・環境に配慮したプラスチック素材を使わない、紙で包んで提供する。 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □供花販売 多様な供花の販売が行われ、注文内容・件数の記録が整理されていることを報告資料等により確認した。
		イ 銘板販売等	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.33</p> <ul style="list-style-type: none"> ・銘板作成、追加彫刻などの銘板販売を実施する。 ・銘板のデザイン、材質は銘板専門の担当者を配置してセミオーダーで作成する。 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □銘板販売 銘板作成、追加彫刻などの銘板販売が行われ、注文内容・件数の記録が整理されていることを報告資料等により確認した。
		ウ 法事関連物品(多目的ホール、火を使わないロウソク等)の貸出	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.33</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法事や親族が故人を供養するための場として、多目的ホールを無料貸し出しを実施する。 ・メモリアルグリーン内での火を使ったロウソクや線香を利用できないため、火を使わないロウソクや線香の無料貸し出しを実施する。 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □法事関連物品の貸出 火を使わないロウソク、多目的ホールの無料提供が行われており、適切に管理されていることを確認した。
		エ 自主事業の更なる充実(バラアーチ新設、見どころスポットの創出、新たな植物等)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.35</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな見どころとしてのバラアーチを新設する。 ・強健で毎年こぼれ種から花を咲かせるものを新植するなどして新たな景観・見どころスポットの創出する。 ・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でもホッと和めるような空間演出を行う。花材には長年の品種開発で創出した花粉の出ない希少なユリやアルストロメリアなどを使用してプレミアム感で利用者の満足度向上を図る。 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □自主事業の更なる充実 バラアーチ新設や見どころスポットの創出、新たな植物等の取組が実施され、その内容・進捗が確認できる状態になっていることを確認した。
		オ 送迎サービスの実施	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.36</p> <p>利用者の利便性向上と墓参環境の整備のため、新盆、お盆、秋彼岸、春彼岸の期間に湘南台駅からのマイクロバスによる送迎サービスを実施する。</p>	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □送迎サービス 実績報告等により新盆・お盆・春秋彼岸での送迎バス運行が実施され、利用者数や運行内容が記録されていることを確認した。
(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施	基本	ア 利用者モニタリングの実施	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書第3 3-(1)ウ-(イ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努める。 ・市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、指定管理者は、定期的に利用者モニタリングを行う。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市と協議の上、実施時期や項目等を決定して定期的に利用者モニタリングを実施していることを確認する。 	現地確認	<input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> □利用者モニタリング 意見箱やホームページで利用者の意見を受け付ける仕組みが整備され、意見が職員間で共有され改善につながる仕組みを現地で確認した。 ■集計結果の公表 掲示やホームページでの公表が行われていないことを確認した。
		イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書第3 3-(1)ウ-(ウ)</p> <p>利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価する。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価していることを、事業報告書等により確認する。 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □自己評価 事業報告書で分析改善点が整理され、翌年度の運営に反映する姿勢が示されていることを確認した。
(5) 環境対策や横浜市政への協力	基本	ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】基本協定第57,59条 事業計画書p.40～41</p> <p>指定管理者は、環境対策や区局運営方針等に協力するよう努める。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境に配慮した施設の維持管理を行っていることを確認する。 ・横浜市中期4か年計画や中小企業振興基本条例を踏まえた市内中小企業への優先発注に努めていることを確認する。 	書類確認及び聞き取り	<input type="radio"/> <ul style="list-style-type: none"> □環境対策や本市の区局運営方針等への協力 市内中小企業への発注実績整理表等により市内中小企業への発注実績を確認し、また、資料により節電・節水、ゴミ分別などの環境対策、施肥等の対応報告書を確認した。

Ⅲ.施設の維持管理						
(1) 樹木や草花等の植栽管理	基本	ア 樹木や草花等の植栽管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】維持管理水準書(3),(4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木や草花等の植栽管理について、良好な状態を維持する。 ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度ごとに必要な業務項目を見極め、植栽の維持管理に必要となる処理(剪定、除草、施肥等)について、適切な回数実施されていることを確認する。 	書類確認及び聞き取り、現地確認	○	<p>□植栽管理</p> <p>剪定、除草、施肥などが維持管理水準書に基づき適切に実施されていることを報告書等により確認した。現地では植栽が良好に維持され、景観が適切に管理されていた。</p>
	提案	イ 各植栽別の維持管理計画(バラ管理)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.47</p> <ul style="list-style-type: none"> ・植物管理を行う維持管理責任者(副所長)と合わせて「バラ専任担当者」を配置して、「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の2本立ての陣容とし、さらに専任担当者に個別の植物専任サポートスタッフが付く体制で植物の質を向上する。 ・状態の悪いバラは耐病性に優れた管理コスト・労力の比較的にかからない最新品種への入れ替えを提案する。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する(職員配置状況、バラの入れ替え等) (※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) 	書類確認及び聞き取り、現地確認	○	<p>□バラ管理</p> <p>バラ専任担当者による管理体制が整備され、必要な作業が計画どおり実施されていることを報告書等により確認した。現地でも各管理区域が良好に維持されていた。</p>
		ウ 各植栽別の維持管理計画(芝生管理)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.48</p> <ul style="list-style-type: none"> ・植物管理を行う維持管理責任者(副所長)と合わせて「芝生専任担当者」を配置して、「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の2本立ての陣容とし、さらに専任担当者に個別の植物専任サポートスタッフが付く体制で植物の質を向上する。 ・目標とする姿(不陸のない平坦で美しい芝生)を明確にして、熱意を持って美しい芝生景観を創るため、不陸正整や計画的なエアレーションを実施し、効果的な除草剤の活用して人力除草の経費削減と良好な芝生維持の両立を目指す。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する(職員配置状況、不陸のない平坦で美しい芝生の創出の取組状況等) (※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) 	書類確認及び聞き取り、現地確認	○	<p>□芝生管理</p> <p>芝生担当者による管理体制が整備され、必要な作業が計画どおり実施されていることを報告書等により確認した。現地でも各管理区域が良好に維持されていた。</p>
		エ 各植栽別の維持管理計画(樹木管理)	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.49～50</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高木管理、低木管理、シンボルツリー管理について、エリアごとにそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行う。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく年度ごとに必要な業務項目の実施状況、事業計画書の提案事項の実施状況を確認する。 (※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) 	書類確認及び聞き取り、現地確認	○	<p>□樹木管理</p> <p>管理体制が整備され、必要な作業が計画どおり実施されていることを報告書等により確認した。現地でも各管理区域が良好に維持されていた。</p>
(2) 建築施設・設備機器の維持管理	基本	ア 建物施設、設備機器の維持管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書第3 2-(1)、維持管理水準書(5),(6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物施設、設備機器(屋外の給排水電気設備)の維持管理について、日常的に点検を行い、良好な状態を維持する。 ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。 <p>(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度の維持管理計画に基づく日常的に点検を行い、良好な状態を維持していることを確認する。 ・「維持管理水準書」に基づいて、定期点検など適切な維持管理に努めていることを確認する。 	書類確認及び聞き取り	○	<p>□建物施設、設備機器の維持管理</p> <p>維持管理計画に基づき空調・給排水・電気設備などの定期点検が行われていることを報告書等により確認を行った。</p>
	提案	イ 日常巡視・日常清掃による維持管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】維持管理水準書(2),(5),(6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。 <p>(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度の維持管理計画に基づく日常巡視や日常清掃を実施し、良好な状態を維持していることを確認する。 	書類確認及び聞き取り、現地確認	○	<p>□清掃業務</p> <p>計画に沿って実施されていることを報告書や記録簿等により確認を行った。現地でも整理整頓と清潔な環境が保たれていた。</p>
		ウ 維持管理における留意事項や提案事項	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.54</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メモリアルグリーンのシンボルとなる水鏡は常にきれいな状態で参拝していただけるよう、清掃、水施設の点検を行う。日常清掃での水垢等の除去や年4回の水抜き高圧洗浄清掃での完全換水等を実施する。 ・給排水施設の維持管理において、ゲリラ豪雨等による冠水防止のため、日常から側溝清掃を重点的に実施し、落葉や土砂等の堆積物を除去し、排水機能を維持する。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書による提案事項の実施状況を確認する。 (水鏡の清掃点検、側溝清掃等の実施状況) 	書類確認及び聞き取り	○	<p>□維持管理提案の実施</p> <p>水鏡の清掃点検や側溝清掃など、提案事項に沿った取組が実施されていることを報告書により確認した。</p>
(3) 事件事故等の防止等	基本	ア 事件事故等の防止、対応体制	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】基本協定第21条</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件事故等を防止し施設の損害等を最小限に止めるため、事件事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を作成し、職員を指導する。 ・当該マニュアル等に基づき、随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じる。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件事故等の防止及び対応体制等に関するマニュアル等を作成し、職員を指導していることを確認する。 ・随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じていることを確認する。 	書類確認及び聞き取り	○	<p>□事件事故等の防止等</p> <p>事件・事故対応マニュアルやチェックリストが整備され、職員への周知も行われていることを確認した。事故防止の取組に関して、現在実施していることや今後実施予定のこと等について聞き取り確認を行った。</p>



横浜市指定管理者第三者評価制度

第 2 期日野こもれび納骨堂指定管理者
評価報告書（委員評価用）



■各委員による評価の提出について

各委員は「評価委員会による評価」欄に評価点及びコメントを記入して、2月28日までに事務局に提出してください。

（事務局：横浜市環境施設課 kf-kankyo@city.yokohama.lg.jp）

令和 8 年 月

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

1 経緯

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

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

2 選定評価委員会 委員

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

3 評価の経過

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

目次

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

施設名：日野こもれび納骨堂

委員会名：横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

● 評価結果一覧表

【評価基準】

- 1点＝基本協定書、業務基準書／事業計画書等に定められたとおりにできていない。
 2点＝基本協定書、業務基準書／事業計画書等に定められたとおりにできている。
 3点＝2点の内容を満たしたうえで、新しい提案がなされている。
 4点＝3点の内容を満たしたうえで、上記の新しい提案が実行されている。

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

各委員は記入不要です。
 委員会できりまどめて記載します。

2 施設の運営					
(1) 管理の質、利用者サービスの向上の取組	基本	ア	申請書等の受付、内容確認等の業務	4	4.0
		イ	相談受付、情報提供	4	
	提案	ウ	管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者向け)	4	
		エ	管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者、隣接墓園利用者向け)	4	
		(2) 市民協働の取組等	提案	ア	
(3) 自主事業の実施	提案	ア	送迎サービスの実施	4	3.8
		イ	銘版販売等	4	
		ウ	粉骨サービス	4	
		エ	法事関連物品(多目的ホール、火を使わないろうソク等)の貸出	3	
		オ	自主事業の更なる充実(市民向けイベント等の開催)	4	
(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施	基本	ア	利用者モニタリングの実施	4	4.0
		イ	利用者モニタリング及び自己評価の実施	4	
(5) 環境対策や横浜市政への協力	基本	ア	環境対策や本市の区局運営方針等への協力	4	4.0

各委員は記入不要です。委員会できりまとめて記載しますので、

3 施設の維持管理							
(1) 樹木や草花等の植栽管理	基本	ア	樹木や草花等の植栽管理	4	4.0	委員会できりまとめて記載しますので、 各委員は記入不要です。	
(2) 建物施設・設備機器の維持管理	基本	ア	建物施設、設備機器の維持管理	3	3.3		
		イ	日常巡視・日常清掃による維持管理	3			
	提案	ウ	自動搬送式納骨機械の維持管理における留意事項や提案事項	4			
(3) 事件事故等の防止等	基本	ア	事件事故等の防止、対応体制	4	4.0		

●評価委員会の総評

評価委員会の総評
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>委員会できりまとめて記載しますので、 <u>各委員は記入不要</u>です。</p> </div>

1 管理体制

(1) 管理の体制

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

イ 管理運営経費の執行管理	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営経費の経理関係書類を適切に作成して保管している。 ・手数料収納業務など現金出納事務を適切に実施している。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約書、請求書等の経理関係書類を適切に作成して保管されていることを確認する。 ・手数料収納業務の収入日報等を適切に作成していること、現金出納管理が適切に行われていることを確認する。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約書、請求書、領収書等の経理関係書類は、施設の収支に係る根拠資料として適切に作成・整理のうえ保管しております。 ・施設の収支に係る帳簿処理は、領収書・請求書等に基づき経理担当者が入力し、統括担当者が入力内容を確認するダブルチェック体制で実施しております。さらに、代表企業本社の経理部が内容確認（トリプルチェック）を行い、誤りの防止と適正な執行管理を徹底しております。 ・日野こもれび納骨堂専用口座を開設し、指定管理業務に関する口座と自主事業に関する口座を区分して管理しております。各口座の通帳は代表企業本社の金庫で保管しております。 ・釣銭準備金、自主事業売上、手数料（公金）は区分して保管し、収入日報等を作成のうえ、現金出納管理を適切に行っております。 ・手数料（公金）は定められた手順に基づき送金しております。 ・手数料搬送中の不測の事故等による損害に備え、動産保険に加入しております。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インボイス制度への対応として、駐車場精算機をインボイス対応に改修し、適正な証憑発行に対応いたしております。 ・受付で発行する領収書につきましてもインボイス制度に対応した様式へ改修し、適正な証憑発行に対応いたしております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経理事務担当者を複線化するため、担当者を追加選任し育成することにより、より安定した執行体制を構築いたします。 ・現金管理に伴うリスク低減と利便性向上の観点から、駐車場精算機への電子決済方法の導入等を検討いたします。

ウ 備品管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

施設管理にかかる備品等について備品台帳を作成して、適切に管理している。

【確認事項】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

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

3

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

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

(2) 災害時等の危機管理対策

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

イ 災害時に有用な資格取得等、非常用備蓄品等

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

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

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

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

※備蓄内容

飲料水(1日3 L)× 9名× 3日分

非常食(缶詰、レトルト食)3食分× 9名× 3日分

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

4

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

ウ 防災訓練の実施

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

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

【実施状況】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

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

4 【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

エ 事業継続計画(BCP)の検討、策定

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

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

【実施状況】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

3

【具体的な取組状況】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

1-(2) 災害時等の危機管理対策 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>3.5</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体や公の施設における災害時対応の取組を調査・研究し、その知見を当納骨堂の危機管理に反映しております。併せて、有事の際に支障なく対応できるよう、資格取得者の増員及び日常的な訓練を実施し、事前対策を強化しております。 ・事務所には無停電電源装置（UPS）を設置し、停電時におけるパソコン等のデータ損失リスクの低減を図っております。また、短時間ではありますが電話機へ電力を供給することで、緊急時の連絡体制を確保しております。 ・施設内で唯一火気を使用する合葬式納骨施設の献花台の着火台につきまして、防災に関する掲示を行い、注意喚起を実施しております。 ・台風接近時には通常より早い時間帯に出社し、敷地内の巡回を実施することで、危険箇所の早期把握及び事前対応に努めております。 	<p>【総評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 災害時等の対応策の検討・具体化 危機管理マニュアルと緊急連絡体制が整備され、地震や風水害等の災害事象別に対応手順が明確化されています。訓練を通じた改善が反映され改訂履歴も整っており、停電や通信断を想定した連絡手段も段階的に整備されています。</p> <p>イ 災害時に有用資格の取得・非常用備蓄品 普通救命講習修了者やサービス介助士等の有資格者の配置や、飲料・食料・簡易トイレ等の備蓄管理が計画的に実施されています。</p> <p>ウ 防災訓練の実施 全職員参加の防災訓練を実施して火災や地震を想定した消火・通報・避難誘導訓練等が行われています。 自動搬送式納骨施設での出火想定訓練や、他指定管理施設・周辺施設での訓練参加を通じて、実践的な対応力の向上が図られています。</p> <p>エ 事業継続計画（BCP）の検討・策定 納骨業務を優先とする BCP 基本方針が策定され、代替手段（紙台帳活用等）が具体的に整理されています。納骨機械停止時の暫定運用や外部案内手順が整理され、事業継続の実効性が維持されています。</p>
評価委員会による評価	

(3) 個人情報の保護・管理、情報公開**ア 個人情報の保護・管理****【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】**

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

【確認事項】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

イ 情報公開に関する対応

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

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

【確認事項】

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

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

1-(3) 個人情報の保護・管理、情報公開 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ PC の情報は毎日外付けハードディスクに自動バックアップを行い、滅失及びき損の防止対策を講じております。 ・ 鍵の紛失防止のため、鍵管理台帳を作成するとともに、鍵貸与に係る誓約書を取得しております。鍵はキーボックスで管理し、業務で一時的に持ち出す場合や、点検等のために業者へ貸与する場合には、持出簿に氏名及び連絡先を記入いただき、所在を明らかにしております。 ・ 個人情報保護法の改正内容（3年ごとの変更点）につきましても職員研修で学び、法令及び横浜市の考え方を踏まえ、情報の性質等に応じて適切な管理を徹底しております。 	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 個人情報の保護・管理 個人情報保護マニュアルの整備や管理責任者の明確化により、適正な管理体制が構築されています。 研修を通じた意識向上にも取り組んでおり、情報漏えい防止策が総合的に講じられています。</p> <p>イ 情報公開に関する対応 市の標準規程に基づく情報公開規程を整備し、情報公開請求があった場合に備えた体制を構築しています。実際に警察照会等への適切な開示手続きに対応しています。</p>
評価委員会による評価	

2 施設の運営

(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組

ア 申請書等の受付、内容確認等の業務

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

墓地納骨堂使用許可申請書など各種申請書の受付、納骨、納骨スケジュールの調整管理(予約管理)の業務を適切に実施する。

【確認事項】

・受付、納骨、納骨スケジュールの調整管理(予約管理)等の業務フローを整備していること、墓地台帳を適切に管理していること、システム入力が適切に行われていること等を確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

4

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

イ 相談受付、情報提供

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・利用者の相談や苦情に適切に対応する。
- ・利用者への案内を適切に行う。

【確認事項】

- ・利用者の相談や苦情に対応できる窓口や環境を整備しており、対応記録等により適切な対応を確認する。
- ・施設内での資料配布や掲示等による情報提供の実施状況を確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

ウ 管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者向け)

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・常に礼節を持って、利用者一人一人の心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施する。
- ・各施設に対応した管理の質や利用者サービス向上の取組を実施する。

【確認事項】

- ・事業計画書の提案事項について、施設利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。

(自動搬送式納骨カードを持参し忘れた方へのマスターカード貸出や参拝ブース献花の定期交換等)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

4

エ 管理の質、利用者サービス向上の取組（施設利用者、隣接墓園利用者向け）

【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】

・すべての利用者が快適に日野こもれび納骨堂での時間を過ごしていただけるよう、ホスピタリティあふれる様々なサポートを実施する。また、隣接する日野公園墓地利用者にも休憩利用やサービスのご案内を実施する。

【確認事項】

・事業計画書の提案事項について、施設利用者や隣接墓園利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。

（車いす・筆談具・老眼鏡等の貸し出し、乳児用のお湯の提供、雨傘の貸し出し、多目的室の無料貸し出し等）

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

2-(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組 評価結果の総括(まとめ)

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

(2) 市民協働の取組等

ア 市民協働の取組	
<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】 地域社会を構成する一員として地域と調和し、地域住民と創り上げる先進的墓地として使命を担い、市民参加の促進や地域との連携等の市民協働の取組を実施する。</p> <p>【確認事項】 ・事業計画書の提案事項について、市民協働の取組状況を確認する。 (水やりや除草等の植栽ボランティア活動、終活講座など市民向け講習会、地域住民参画の写真展 等)</p>	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域交流の取組として、植栽ボランティアによる「花植活動」を実施しており、市民が訪れやすい親しみのある施設づくりを協働で進めております。登録者は小中高校生から高齢者まで16名であり、活動日以外にも水やり及び除草等のために来館されております。 ・多目的室で実施する講座につきましては、上中里地区センターや港南区区民活動支援センター、栄区区民活動支援センター等から講師紹介を受け、講座情報を掲示・配布して周知しております。募集のお知らせはホームページや館内掲示板、外壁、日野公園墓地事務所のラックで掲示・配布しています。昨年6月に実施した「東洋医学講座」には、日野南地域ケアプラザの職員の方が見学を兼ねてご参加くださいました。 ・洋光台連合自治町内会と洋光台地域ケアプラザからご紹介いただいた「洋光台写真クラブ」から借用した写真作品をロビー壁面に展示し、来館者が楽しめる空間づくりを行っております。展示は概ね3か月ごとに入替えを行っております。 ・地域イベント(例：公園イベント等)に参加し、子ども向け工作教室等を実施することで、地域の一員として交流を行っております。 ・お盆・お彼岸の来館者が多い時期には、館内ロビーにおいて港南区の障がい者福祉作業所による小物や軽食の販売イベントを行っております。 <p>※参加団体</p> <ul style="list-style-type: none"> かるがもの家(特定非営利活動法人 こころの健康を考えるかるがも会) いなほ(一般社団法人みのりの里 地域活動支援センター) ワークアップ港南(NPO法人 中途障害者地域活動支援センター) <ul style="list-style-type: none"> ・受付に「盲導犬育成募金箱」を設置しており、お客様からの募金を年1回入金しています。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従前参加していたプレイパークにプラスして、新たに洋光台自治会のプレイパークに参加しております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者福祉作業所の販売イベントは、団体からのご要望があれば、お盆・お彼岸以外の期間にも実施できるよう調整したいと考えています。

2-(2) 市民協働の取組等 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の施設として受け入れていただけるよう、各種団体との交流を継続し、地域に開かれた取組を実施しております。障がい者福祉作業所による販売イベントにつきましても、完売が生じるなど好評を得ております。 ・植栽ボランティアの登録者数は、家族間の紹介等により今期5名増加しており、活動の定着が図られております。 ・日野連合町内会等とも、イベントチラシの配布等を通じて相互に連携し、地域との関係強化を図っております。 	<p>【総 評】</p> <p>業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>植栽ボランティアや講座・展示など地域との協働を継続的に実施し、地域との関係構築に積極的に取り組んでいます。</p> <p>ア 市民協働の取組</p> <p>植栽ボランティアによる花植活動や、市民向け講座、写真展示など、地域団体と連携した取組が継続的に実施されています。</p> <p>参加者の年齢層も幅広く、活動日以外の自主的な来館が見られるなど、地域に根差した運営をしていることは評価できます。</p> <p>また、障がい者福祉作業所によるパン販売や募金箱設置など福祉的視点での地域との関わりも評価できます。</p>
評価委員会による評価	

(3) 自主事業の実施

- 利用者へのサービス向上等を図る目的で、日野こもれび納骨堂の設置目的に合致し、かつ「指定管理者が行う業務」に支障を来さない範囲において、指定管理者の責任と費用により、自主的な企画・運営による自主事業を行うことができます。

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

イ 銘板販売等

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・銘板作成、追加彫刻などの銘板販売を実施する。
- ・銘板のデザイン、材質は銘板専門の担当者を配置してセミオーダーで作成する。

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

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

(注文の流れ)

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

ウ 粉骨サービス

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

樹木型合葬式施設において、ご遺骨を粉状にしたものを専用の袋に入れ、納骨するため、希望者を対象に粉骨サービスを実施する。

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

- ・合葬式納骨施設では粉状にした遺骨を専用袋に入れて収蔵するため、希望者を対象に粉骨サービスを有料で実施しております。令和6年度の受注数は827件であります。
- ・粉骨は時間をかけてパウダー状に加工し、品質の均一化に努めております。
- ・遺骨に湿気がある場合はパウダー化が困難となるため、必要に応じて専用乾燥機を用いて乾燥を行い、適切な状態で加工しております。

【提案内容以上に実施した業務】

- ・粉骨が必須ではない自動搬送式納骨施設の利用者であっても、体積を減らしたい等の要望がある場合は粉骨サービスの利用を受け付けております。
- ・改葬により長期収蔵されていた遺骨について、骨壺内への水・土の侵入等が認められる場合は、使用者と相談の上、要望があれば洗骨及び乾燥等を行い、良好な状態で収蔵できるよう提案しております。

4

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

- ・加工工程及び衛生面の管理強化のため、作業手順及び確認項目(チェックリスト)の継続的な見直しを行い、品質管理の向上を図ってまいります。

エ 法事関連物品(多目的ホール、火を使わないロウソク等)の貸出

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・法事や親族が故人を供養するための場として、多目的室を無料貸し出しを実施する。
- ・日野こもれび納骨堂内での火気の使用が禁止されているため、火を使わないロウソクや線香の無料貸し出しを実施する。

【実施状況】

- 実施している(随時)**
- 実施予定(〇年〇月頃)
- 実施していない

指定管理者

評
価

具体的な取組状況

3

【具体的な取組状況】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

オ 自主事業の更なる充実(市民向けイベント等の開催)

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

・「季節のフラワーアレンジメント教室」など、1年を通じて利用者サービス向上を図るためのイベントを開催する。

【実施状況】

- 実施している(随時)
- 実施予定(○年○月頃)
- 実施していない

指定管理者

評価

具体的な取組状況

【具体的な取組状況】

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

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

(イベントが開催されるまでの流れ)

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

4

【提案内容以上に実施した業務】

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

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

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

2-(3) 自主事業の実施 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>3.8</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に冷蔵庫を設置し、供花の販売を実施しております。主に550円及び1,100円の花束を取り扱っているほか、カップ型アレンジメント及び平置き型のアレンジメント等も常時販売しております。 ・中庭では秋から冬にかけて、わらぼっち(藁で作った工作物)を設置するなど、季節感のある空間演出を行っております。また、松の木につきましては、冬季に害虫駆除及び景観向上を目的として、こも巻きを実施しております。 ・毎年6月2日(開港記念日)には、利用者及び地域の方への感謝を込めて、100本のバラの配布を行っております。 ・時期に応じて、構成企業である横浜植木が制作したユリのカタログ複製原面の展示等も実施し、来館者に楽しんでいただける取組を行っております。 	<p>【総 評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。 利用者の利便性向上に寄与する様々なサービスを自主的かつ継続的に取り組んでおり、施設の利用環境の向上に寄与しています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 送迎サービスの実施 繁忙期の無料送迎は駐車場利用に制限がある中で、利用者のアクセス確保に有効な取組となっています。満席時の乗車チケット配布など利用実績が増加しており利用者の利便性向上が進んでいます。</p> <p>イ 銘板販売等 銘板専門担当者を配置し、セミオーダーによる利用者の要望に応じたサービス提供が行われています。見本の提示や家紋確認など、事前確認を徹底することでトラブル防止に配慮されています。 新たにコンビニ支払いを導入し、利用者の利便性向上に向けて工夫したことも評価できます。</p> <p>ウ 粉骨サービス 合葬式納骨施設の特性を踏まえた粉骨サービスが実施されています。ご遺族の同意手続きから加工、引渡しまでの手続きが整理されています。 加工工程では乾燥機を用いて水分を除去するなど、品質の均一化に配慮して衛生面と利用者ニーズの両立を図った運用が行われています。</p> <p>エ 法事関連物品の貸出 多目的ホールや火を使わないロウソク等の法事関連物品の貸出により、安全性と利用者ニーズの両立が図られています。</p> <p>オ 自主事業の更なる充実 フラワーアレンジメント教室、終活など多様な市民向けイベントを参加費無料で開催し、施設の魅力向上に向けた自主的な取組が進められています。 納骨施設の用途に留まらず葬送や生前整理など多死社会の課題に沿った重要な取組となっていることは、高く評価できます。</p>
評価委員会による評価	

(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施

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

イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価する。

【確認事項】

・利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価していることを、事業報告書等により確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

2-(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施 評価結果の総括(まとめ)	
指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは、法事利用者及び送迎バス利用者へ回答を依頼しているほか、館内2か所に提出ボックスを設置し、いつでも提出できる運用としております。 ・令和6年度のアンケート（264件）では、以下の割合の方が「普通～満足」と評価されております。（264件） ①清潔さについて： 99.7% ②職員の対応の良さについて： 99.6% ③設備・多目的室の使いやすさについて： 97.1% ④全体的な印象について： 100% <p>ご回答いただいた皆様へ感謝を申し上げますとともに、いただいたご意見を踏まえ、より良い施設運営につなげてまいります。</p>	<p>【総評】 業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 利用者モニタリングの実施 意見箱の設置や利用者アンケートを通じて利用者の声を継続的に収集し、市との情報共有を行いながら、具体的なサービス改善運営に活かしています。 集計結果は、改善状況を含めて掲示して公表しており、説明責任と、利用者の参加意識向上が図られています。</p> <p>イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施 利用者モニタリング結果を運営委員会で共有し、改善点の把握と次年度への反映が図られており、適切な運営改善の姿勢が認められます。今後も継続的な自己評価の実施と未達成事項の次期計画に反映して改善を進めていく必要があります。</p>
評価委員会による評価	

(5) 環境対策や横浜市制への協力

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

2-(5) 環境対策や本市の区局運営方針等への協力 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)		事務局による講評
4.0	<p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市中期4か年計画で掲げる「共にめざす都市像」の実現に向け、子育て支援及び多文化共生等、SDGsの視点を踏まえた取組を進めております。 ・生物多様性の取組として、植栽管理における薬剤散布を可能な限り抑制し、益虫（カマキリ等）の定着及び土壌菌の働きを促す肥料（緑のリサイクルプラント製造の「はまっ子ユーキ」）を活用することで、環境に配慮した管理を行っております。 	<p>【総評】</p> <p>業務基準書や事業計画書等に定められたとおりに適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力</p> <p>ISO14001に基づく環境管理を行い、エネルギー使用量や廃棄物量の把握が実施されています。電動機器活用、包装削減、持ち帰り啓発など環境負荷低減の取組が行われており、市内中小企業を優先した発注にも配慮されています。</p> <p>今後も市政方針への理解を深め、環境対策や地域振興への協力を継続することが期待されます。</p>
評価委員会による評価		

3 施設の維持管理

(1) 樹木や草花等の植栽管理

ア 樹木や草花等の植栽管理	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木や草花等の植栽管理について、良好な状態を維持する。 ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度ごとに必要な業務項目を見極めて、植栽の維持管理に必要な処理(剪定、除草、施肥等)について、適切な回数実施されていることを確認する。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シンボルツリーについて 合葬式納骨施設のハナミズキは樹形を整えつつ適宜剪定を行い、年に一度、樹木医による樹木診断を行っております。診断結果としては毎年樹周が1cmずつ増え順調に生育し、夏の渇水に弱い品種であるため、自動散水装置を設置し衰弱しないように管理を徹底しております。 ・芝生管理について 年間の工程管理やスケジュール調整を行って、気温や時期に応じた刈込高さや施肥のタイミングを管理し、過度な刈込を防止し部分的な刈残しが無いように、均等で美しい芝生の管理を行っております。 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ○不陸調整 部分的に発生する凹凸を修繕するため2月にサッチングを行い、目土を施しております。 ○エアレーション(芝生の土壌に穴をあけること) 真夏の高音が続く時期を除き、定期的にエアレーションを施しております。特に、参拝者が歩く場所は踏圧により踏み固められているので、そのような場所には定期的にエアレーションを行っております。 ○除草剤散布 4月と11月の年2回に除草剤を芝地全体に散布し、散布後2週間程度は芝刈りを控え、薬剤の浸透を待ちます。除草剤はイネ科の雑草には効果が得られないため、イネ科の雑草は発生と同時に随時人力除草を行っております。 ○サッチング処理(芝生の隙間の堆積物を除去すること) 2月と5月にはサッチング処理を行い、梅雨の雨が少ない場合は芝にダメージが起こる可能性があるため、5月のサッチングはあまり強く取りすぎないように管理しております。 </div> <ul style="list-style-type: none"> ・生垣、植え込みについて <ul style="list-style-type: none"> ○生垣として植栽されている黄金マサキやホソバヒイラギナンテン、タマヒサカキ等については梅雨時期までに一度刈込剪定を行い、美観を整えております。 ○植え込みは年1～2回の剪定を行います。ヤマモミジやノムラモミジ、ヨコハマヒザクラ等の落葉樹は休眠期に強めの剪定を行い、常緑のタブは春先に剪定を行っております。

・新しく導入した植物について

○アルストロメリア

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

○サルビアレウカンサ

宿根の短日植物で、10月末から12月にかけて咲き誇ります。

○フロックスオープニングアウト

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

3-(1) 樹木や草花等の植栽管理 評価結果の総括(まとめ)

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

(2) 建物施設・設備機器の維持管理

ア 建物施設、設備機器の維持管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

- ・建物施設、設備機器の維持管理について、日常的に点検を行い、自動納骨機械については、制作メーカーと保守点検委託契約を締結し、制作メーカーの推奨仕様・基準、点検回数等を満たす保守点検を行う。
 - ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。
- (※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先)

【確認事項】

- ・毎年度の維持管理計画に基づく日常的に点検を行い、良好な状態を維持していることを確認する。
- ・「維持管理水準書」に基づいて、定期点検など適切な維持管理に努めていることを確認する。

指定管理者

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

イ 日常巡視・日常清掃による維持管理

【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】

・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。

（※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先）

【確認事項】

・毎年度の維持管理計画に基づく日常巡視や日常清掃を実施し、良好な状態を維持していることを確認する。

指定管理者

評価

具体的な取組状況

3

【具体的な取組状況】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

ウ 自動搬送式納骨機械の維持管理における留意事項や提案事項

【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】

- ・墓参利用者の墓参に支障が生じないように自動搬送式納骨機械の定期保守点検を夜間に実施する。
- ・自動搬送式納骨機械の不具合に対応するため、職員が再起動の対応を実施できるよう緊急時対応マニュアルを作成している。また、制作メーカーとの緊急出動に関する契約を実施する。

【確認事項】

- ・事業計画書による提案事項の実施状況を確認する。
(定期保守点検の実施状況、緊急時対応マニュアル、緊急出動契約等の確認)

指定管理者

評価

具体的な取組状況

4

【具体的な取組状況】

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

【提案内容以上に実施した業務】

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

【新しい提案や今後行っていきたいこと】

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

3-2) 建物施設・設備機器の維持管理 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>3.3</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間の建築物維持管理計画に基づき、各種点検及び清掃業務を実施いたしました。 	<p>【総 評】</p> <p>年間維持管理計画等に基づいて建物施設・設備機器の維持管理が適切に実施されています。</p> <p>自動搬送式納骨機械は、納骨及び参拝に不可欠な最重要設備であり、日常のかつ計画的なメンテナンスの蓄積によって、円滑な運営が確保されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 建物施設、設備機器の維持管理</p> <p>年間維持管理計画に基づく日常点検や定期点検が適切に実施されており、自動搬送機の異音や異臭等の兆候把握を重視した対応が行われています。</p> <p>軽微な修繕は職員で対応するなど設備機能の維持とコスト抑制が図られています。</p> <p>駐車場設備についても運用基準や売上管理が整理されており、全体として適切な維持管理が行われています。</p> <p>イ 日常巡視・日常清掃による維持管理</p> <p>年間維持管理計画に基づく日常巡視および日常清掃が実施されており、開館前には事務職員による外構清掃も行われて施設全体の清潔な環境が維持されています。</p> <p>献花台や地下納骨室など、汚れや結露が生じやすい箇所は、高圧洗浄や送風機設置など特性に応じた対応が継続されています。</p> <p>ウ 自動搬送式納骨機械の維持管理における留意事項や提案事項</p> <p>自動搬送式納骨機械は、年2回の定期保守点検を夜間に実施し、利用者の参拝機会への影響を抑える運用が行われています。職員が初動対応を行えるよう、メーカーからの指導を踏まえた緊急時対応マニュアルが整備され、全職員に周知されています。</p>
評価委員会による評価	

(3) 事件事故等の防止等

ア 事件事故等の防止、対応体制	
<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準 等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件事故等を防止し施設の損害等を最小限に止めるため、事件事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を作成し、職員を指導する。 ・当該マニュアル等に基づき、随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じる。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件事故等の防止及び対応体制等に関するマニュアル等を作成し、職員を指導していることを確認する。 ・随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じていることを確認する。 	
指定管理者	
評価	具体的な取組状況
4	<p>【具体的な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「危機管理マニュアル」を作成し、災害及び事故が発生した際の対応並びに役割分担を定めております。 ・情報収集のため、所長以下、事務担当者又は維持管理担当者のうち必ず1名以上が定期的に敷地内を巡回し、危険要因の早期発見に努めております。併せて、事務所内外に設置した監視カメラにより、常時モニタリングを行っております。 ・令和6年度に近隣で事件が発生した際には、横浜市へ相談の上、警察手帳の確認及び必要書類（開示申出書等）の提出を受けただけで、必要最小限の範囲で録画画像を提供し、警察の捜査に協力しております。 ・事件事故等への対応力確保のため、有資格者を配置しております。（防火管理者：1名（所長）、生活資機材取扱リーダー：2名、救助資機材取扱リーダー：2名、普通救命講習修了者：10名（全職員）、サービス介助士：2名） ・敷地内における危険箇所やその原因を把握し事故などを未然に防ぐため、毎年「施設管理者点検表（危険源特定リスト）」を作成し、横浜市と共有しております。また、危険源を図面上に記した「ハザードマップ」を事務所に掲示することで、職員にも注意喚起を行っております。 ・ISO 45001（労働安全衛生マネジメントシステム）を活用し、危険源を特定するために、代表企業による安全衛生パトロールや事故事例の学習、四半期に1度開催される安全衛生推進会議での他営業所の事故事例と改善策などの情報共有を行っております。 <p>【提案内容以上に実施した業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏期は高温多湿のため、待合ロビーの天井の一部から液だれが発生いたしますので、毎日数回の清掃を行うほか、来館者様に迷惑が掛からないように巡回回数を増やし対応しております。液だれが確認された場合はご利用を制限するなどの対応を行っております。 <p>【新しい提案や今後行っていきたいこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・供用開始から7年が経過し、経年劣化により危険源が増えてくることから、利用者様に安心してご利用いただくために、引き続き安全に注意を配りながら運営を続けてまいります。

3-(3) 事件事故等の防止等 評価結果の総括(まとめ)

指定管理者による自己評価(各項まとめ)	事務局による講評
<p>4.0</p> <p>【自己評価の補足説明等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度には、労働安全推進に係る職員研修を実施いたしました。各種マネジメントシステム及び労働安全衛生法の概要について学び、お客様はもちろん、従業員自身の安全確保につきましても理解を深めております。 ・危険要因発見のため、代表企業の安全衛生管理者が定期的に巡視する「安全衛生パトロール」を実施しております。直近では令和元年に実施しており、その際はトイレ前廊下とバックヤードを繋ぐ扉がお客様の通行側に開くことの危険性が指摘されたことから、注意喚起の掲示を行っております。また、火災受信機の操作盤に操作方法を直接貼付けるなど、改善提案を踏まえた対応を行っております。施設に勤務する者以外の者が巡視を行うことで、新たな視点から課題を発見し、改善につなげることができております。 	<p>【総 評】</p> <p>事故防止意識の維持向上に努め、安全・安心な施設運営が適切に実施されています。</p> <p>【個別評】</p> <p>ア 事件事故等の防止、対応体制</p> <p>危機管理マニュアルや安全衛生推進体制を整備し、会議等を通じて職員への周知や指導が実施されています。</p> <p>日常的な巡回や監視カメラによる確認を通じて、危険要因の早期把握が図られており、危険源特定リストやハザードマップを作成して市と共有する取組も行われています。</p>
評価委員会による評価	
This area is currently empty in the provided image	

管理状況調査報告書（第2期日野こもれび納骨堂）

資料3-2

事務局（横浜市環境施設課）が現地視察や指定管理者代表本社等において実施した実地調査の確認結果は、次のとおりです。なお、横浜市との調整により未実施とした案件や施設維持管理等は、提案内容によらず現況を優先して評価しています。

確認項目（評価項目と同じ）		確認方法	確認結果
			【表記凡例】 ○：適切 △：一部未実施 ×：未実施
詳細			
I.管理体制			
(1) 管理体制	基本	ア 職員の配置状況、勤務実績	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.7 第3 1-(11)、事業計画書p.12 ・原則として、常時2名以上の職員体制（常勤職員1名以上）をとることとし、いかなる場合も1名が必ず事務所内に常駐するように適切に配置すること（業務基準書）。 ・墓参期等の繁忙期における執行体制として、管理事務所職員や駐車場誘導警備員などを適切に配置する（提案：事業計画書）。 【確認事項】 ・業務基準書等に定めた職員配置が適切に実施されているかを職員配置表や出勤簿等により確認する。
	基本	イ 管理運営経費の執行管理	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】基本協定第35,41条 ・管理運営経費の経理関係書類を適切に作成して保管している。 ・手数料収納業務など現金出納事務を適切に実施している。 【確認事項】 ・契約書、請求書等の経理関係書類を適切に作成して保管されていることを確認する。 ・手数料収納業務の収入日報等を適切に作成していること、現金出納管理が適切に行われていることを確認する。
	基本	ウ 備品管理	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.7 第3 2-(3)、基本協定第28,29条 施設管理にかかる備品等について備品台帳を作成して、適切に管理している。 【確認事項】 ・備品台帳を作成し、市の基準に準じて、適切に購入廃棄等の記録が行われていることを確認する。 ・適切に維持管理を行うことを確認するため、備品等が安全に使用できる状態かを確認する。
(2) 災害時等の危機管理対策	基本	ア 災害時等の対応策の検討・具体化	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.6 第3 1-(9)、基本協定第21,59条 ・災害発生時の適切な対応策を検討・具体化すること。 ・関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。 【確認事項】 ・災害発生時の対応策が検討されており、マニュアル等が整備されていることを確認する。 ・災害時の連絡体制を明確にし、災害時に適切な対応を図れる体制が構築されていることを確認する。
	提案	イ 災害時に有用な資格取得等、非常用備蓄品等	【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】事業計画書p.14～15 ・災害時に有用な資格取得や技術の習得により職員の危機管理能力を向上する。 ・非常用備蓄品等を整備して、災害時の対応能力の向上に努める。
	提案	ウ 防災訓練の実施	【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】事業計画書p.15 日野こもれび納骨堂において防災訓練を実施するほか、他周辺施設で実施される防災訓練に参加する。
(3) 個人情報の保護・管理、情報公開	基本	エ 事業継続計画（BCP）の検討、策定	【指定管理者からの提案事項（事業計画書）】事業計画書p.17 災害発生後の事後対応について、基地の対応状況や役割について調査し、事業継続計画（BCP）を策定します。
	基本	ア 個人情報の保護・管理	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.9 第3 3-(3)、基本協定第24条 ・個人情報の取り扱いに十分に留意し、漏えい、滅失及びき損の防止、その他個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じる。 【確認事項】 ・個人情報の保護管理に関するマニュアル等を整備するなどして管理体制が確立されていることを確認する。 ・個人情報を含む書類やデータが適切に保管、管理されていることを確認する。
	基本	イ 情報公開に関する対応	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.9 第3 3-(4)、基本協定第25条 管理業務において作成や取得した文書等の情報は、「横浜市情報公開に関する標準規程」に準拠して「情報公開規程」を作成し、これに基づき適切な対応を行う。 【確認事項】 ・指定管理者の情報公開に関する「情報公開規程」が作成されていることを確認する。 ・情報公開請求があった場合に「情報公開規程」に基づいて適切に情報公開が行われていることを確認する。情報公開請求がない場合は、請求があった際の対応手順等が作成されていることを確認する。

II.施設の運営						
(1) 管理の質、利用者サービス向上の取組	基本	ア 申請書等の受付、内容確認等の業務	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.6 第3 1-(6),(7) 墓地納骨堂使用許可申請書など各種申請書の受付、納骨、納骨スケジュールの調整管理(予約管理)の業務を適切に実施する。 【確認事項】 ・受付、納骨、納骨スケジュールの調整管理(予約管理)等の業務フローを整備していること、墓地台帳を適切に管理していること、システム入力が行われていること等を確認する。	現地確認	○	<input type="checkbox"/> 受付業務フロー、マニュアル整備の確認 マニュアル等で業務フローが整備されていることを確認した。 <input type="checkbox"/> 保管書類の確認 改葬等申請書類が適切に保管され不備がないことを抽出確認した。 <input type="checkbox"/> 公印文書の枚数確認 公印文書の現物枚数が、市報告の残数と相違ないか確認した。
		イ 相談受付、情報提供	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.6 第3 1-(8) ・利用者の相談や苦情に適切に対応する。 ・利用者への案内を適切に行う。 【確認事項】 ・利用者の相談や苦情に対応できる窓口や環境を整備しており、対応記録等により適切な対応を確認する。 ・施設内での資料配布や掲示等による情報提供の実施状況を確認する。	書類確認及び現地確認	○	<input type="checkbox"/> 相談受付、情報提供の対応状況確認事項 問い合わせの回答記録や職員聞き取りにより、内容に応じて適切に案内して、職員間で共有する体制が確立していることを書類確認及び現地確認を行った。
	提案	ウ 管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者向け)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.24～25 ・常に礼節を持って、利用者一人一人の心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施する。 ・各施設に対応した管理の質や利用者サービス向上の取組を実施する。 【確認事項】 ・事業計画書の提案事項について、施設利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。 (自動搬送式納骨カードを持参し忘れた方へのマスターカード貸出や参拝ブース献花の定期交換等)	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者向け) 報告書による自動搬送式納骨カードを持参し忘れた方へのマスターカード貸出の確認等について書類確認を行った。
		エ 管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者、隣接墓園利用者向け)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.25～26 ・すべての利用者が快適に日野こもれび納骨堂での時間を過ごしていただけるよう、ホスピタリティあふれる様々なサポートを実施する。また、隣接する日野公園墓地利用者にも休憩利用やサービスのご案内を実施する。 【確認事項】 ・事業計画書の提案事項について、施設利用者や隣接墓園利用者向けの質や利用者サービス向上の取組の実施状況を確認する。 (車いす・筆談具・老眼鏡等の貸し出し、乳児用のお湯の提供、雨傘の貸し出し、多目的室の無料貸し出し等)	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 管理の質、利用者サービス向上の取組(施設利用者、隣接墓園利用者向け) 報告書による車いす・筆談具・老眼鏡等の貸し出し状況の確認などについて、書類確認を行った。
(2) 市民協働の取組等	提案	ア 市民協働の取組	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.27～28 地域社会を構成する一員として地域と調和し、地域住民と創り上げる先進的墓地として使命を担い、市民参加の促進や地域との連携等の市民協働の取組を実施する。 【確認事項】 ・事業計画書の提案事項について、市民協働の取組状況を確認する。 (水やりや除草等の植栽ボランティア活動、終活講座など市民向け講習会、地域住民参画の写真展等)	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 市民協働の取組 水やりや除草等の植栽ボランティア活動、終活講座など市民向け講習会、地域住民参画の写真展などが計画に基づき実施され、実施日や参加者等の記録により確認した。
(3) 自主事業の実施	提案	ア 送迎サービスの実施	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.30 利用者の利便性向上と墓参環境の整備のため、新盆、お盆、秋彼岸、春彼岸の期間に上大岡駅からのマイクロバスによる送迎サービスを実施する。	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 送迎サービス 実績報告等により新盆・お盆・春秋彼岸での送迎バス運行が実施され、利用者数や運行内容が記録されていることを確認した。
		イ 銘板販売等	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.30 ・銘板作成、追加彫刻などの銘板販売を実施する。 ・銘板のデザイン、材質は銘板専門の担当者を配置してセミオーダーで作成する。	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 銘板販売 多様な供花の販売が行われ、注文内容・件数の記録が整理されていることを報告資料等により確認した。
		ウ 粉骨サービス	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.30 樹木型合葬式施設において、ご遺骨を粉状にしたものを専用の袋に入れ、納骨するため、希望者を対象に粉骨サービスを実施する。	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 粉骨サービス 樹木型合葬式施設における粉骨サービスが実施され、注文内容・件数の記録が整理されていることを報告資料等により確認した。
		エ 法事関連物品(多目的ホール、火を使わないロウソク等)の貸出	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.30 ・法事や親族が故人を供養するための場として、多目的室を無料貸し出しを実施する。 ・日野こもれび納骨堂内での火気の使用が禁止されているため、火を使わないロウソクや線香の無料貸し出しを実施する。	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 法事関連物品の貸出 多目的室や火を使わないロウソクの無料貸出が行われ、適切に管理されていることを確認した。
		オ 自主事業の更なる充実(市民向けイベント等の開催)	【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.31～32 ・「季節のフラワーアレンジメント教室」など、1年を通じて利用者サービス向上を図るためのイベントを開催する。	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 自主事業の更なる充実 季節のフラワーアレンジメント教室など、年間を通じたイベントが実施され、その内容・進捗が確認できる状態になっていることを確認した。
(4) 自己評価、利用者モニタリングの実施	基本	ア 利用者モニタリングの実施	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.8 第3 3-(1)ウ-(イ) ・利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努める。 ・市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、指定管理者は、定期的に利用者モニタリングを行う。 【確認事項】 市と協議の上、実施時期や項目等を決定して定期的に利用者モニタリングを実施していることを確認する。	現地確認	○	<input type="checkbox"/> 利用者モニタリング 意見箱やホームページで利用者の意見を受け付ける仕組みが整備され、意見が職員間で共有され改善につながる仕組みを現地で確認した。集計結果が掲示やホームページでの公表されていることを確認した。
		イ 利用者モニタリング及び自己評価の実施	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.8 第3 3-(1)ウ-(イ) 利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価する。 【確認事項】 ・利用者モニタリング結果及び分析により、管理運営実績を自己評価していることを、事業報告書等により確認する。	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 自己評価 事業報告書で分析改善点が整理され、翌年度の運営に反映する姿勢が示されていることを確認した。
(5) 環境対策や横浜市政への協力	基本	ア 環境対策や本市の区局運営方針等への協力	【市が指定管理者に求める基本となる水準等】基本協定第61,63条 事業計画書p.37～39 指定管理者は、環境対策や区局運営方針等に協力するよう努める。 【確認事項】 ・環境に配慮した施設の維持管理を行っていることを確認する。 ・横浜市中期4か年計画の重要施策や、横浜市中小企業振興基本条例の趣旨を踏まえた市内中小企業への優先発注に努めていることを確認する。	書類確認及び聞き取り	○	<input type="checkbox"/> 環境対策や本市の区局運営方針等への協力 市内中小企業への発注実績整理表等により市内中小企業への発注実績を確認し、また、資料により節電・節水、ゴミ分別などの環境対策、施肥等の対応報告書を確認した。

Ⅲ.施設の維持管理						
(1) 樹木や草花等の植栽管理	基本	ア 樹木や草花等の植栽管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】維持管理水準書(6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木や草花等の植栽管理について、良好な状態を維持する。 ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度ごとに必要な業務項目を見極めて、植栽の維持管理に必要となる処理(剪定、除草、施肥等)について、適切な回数実施されていることを確認する。 	書類確認及び聞き取り、現地確認	○	<p>□植栽管理</p> <p>剪定、除草、施肥などが維持管理水準書に基づき適切に実施されていることを報告書等により確認した。現地では植栽が良好に維持され、景観が適切に管理されていた。</p>
(2) 建物施設・設備機器の維持管理	基本	ア 建物施設、設備機器の維持管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】業務基準書p.7 第3 2-(1)、維持管理水準書(1),(3),(4),(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物施設、設備機器の維持管理について、日常的に点検を行い、自動納骨機械については、制作メーカーと保守点検委託契約を締結し、制作メーカーの推奨仕様・基準、点検回数等を満たす保守点検を行う。 ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度の維持管理計画に基づく日常的に点検を行い、良好な状態を維持していることを確認する。 ・「維持管理水準書」に基づいて、定期点検など適切な維持管理に努めていることを確認する。 	書類確認及び聞き取り	○	<p>□建物施設、設備機器の維持管理</p> <p>維持管理計画に基づき建物および設備機器などの定期点検が行われていることを報告書等により確認を行った。自動搬送式納骨機械は、保守点検契約を締結して点検が実施されていることを報告書等により確認した。</p>
		イ 日常巡視・日常清掃による維持管理	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】維持管理水準書(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努める。(※維持管理水準書と現況が異なる場合には現況を優先) <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度の維持管理計画に基づく日常巡視や日常清掃を実施し、良好な状態を維持していることを確認する。 	書類確認及び聞き取り、現地確認	○	<p>□清掃業務</p> <p>計画に沿って実施されていることを報告書や記録簿等により確認を行った。現地でも整理整頓と清潔な環境が保たれていた。</p>
	ウ 自動搬送式納骨機械の維持管理における留意事項や提案事項	<p>【指定管理者からの提案事項(事業計画書)】事業計画書p.49～51</p> <ul style="list-style-type: none"> ・墓参利用者の墓参に支障が生じないよう自動搬送式納骨機械の定期保守点検を夜間に実施する。 ・自動搬送式納骨機械の不具合に対応するため、職員が再起動の対応を実施できるよう緊急時対応マニュアルを作成している。また、制作メーカーとの緊急出動に関する契約を実施する。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書による提案事項の実施状況を確認する。(定期保守点検の実施状況、緊急時対応マニュアル、緊急出動契約等の確認) 	書類確認及び聞き取り	○	<p>□自動搬送式納骨機械の維持管理</p> <p>利用者の参拝に支障が出ないよう夜間の定期保守点検を実施していることを確認した。また、機器の不具合発生時に備え、職員が再起動対応できるようマニュアルを整備していることを関係資料等により確認した。</p>	
(3) 事件事故等の防止等	基本	ア 事件事故等の防止、対応体制	<p>【市が指定管理者に求める基本となる水準等】基本協定第22条</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件事故等を防止し施設の損害等を最小限に止めるため、事件事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を作成し、職員を指導する。 ・当該マニュアル等に基づき、随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じる。 <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件事故等の防止及び対応体制等に関するマニュアル等を作成し、職員を指導していることを確認する。 ・随時、施設の安全性やサービス内容について点検し、必要な措置を講じていることを確認する。 	書類確認及び聞き取り	○	<p>□事件事故等の防止等</p> <p>事件・事故対応マニュアルやチェックリストが整備され、職員への周知も行われていることを確認した。事故防止の取組に関して、現在実施していることや今後実施予定のこと等について聞き取り確認を行った。</p>