

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 議事録	
日 時	令和8年2月13日（金）14時00分～16時00分
開催場所	横浜市役所18階 さくら14会議室
出席者	市川委員、吉川委員、小谷委員（委員長）、関口委員、福地委員、三上委員、事務局（5名）
欠席者	池邊委員、川端委員（委員長職務代理者）
開催形態	非公開
議 事	<p>1 評価の実施方法等について</p> <p>2 指定管理者ヒアリング</p> <p>（1）メモリアルグリーン</p> <p>（2）日野こもれび納骨堂</p> <p>3 その他</p>
開 会	<p>開 会</p> <p>招集委員8名中6名が出席のため、横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会運営要綱第7条第3項の規定に基づき、本委員会は無効に成立。</p>
議 事	<p>1 評価の実施方法等について</p> <p>（事務局）評価の実施方法について、参考資料1から参考資料3に基づき説明。 （委員長）事務局の説明について質問はあるか。 （各委員）質問なし。</p> <p>2 指定管理者ヒアリング</p> <p>（事務局）ヒアリングの進め方について説明。 （委員長）事務局の説明について質問はあるか。 （各委員）質問なし。</p> <p>(1)メモリアルグリーン</p> <p>（委員長）メモリアルグリーンについて、指定管理者から説明をお願いしたい。 （指定管理者）施設における職員の配置について、常時2名以上の職員を配置し、墓参者が増える繁忙期にはこれまでの実績を踏まえた増員した配置計画を組んでいる。経理事務については、管理事務所で確認した後、本社でも二重確認を行う体制としている。現金、キャッシュカード、印鑑は書庫内の金庫で管理し、毎日、残高確認を行っている。今後は、キャッシュレスレジの IC カード決済に加え、クレジットカード決済を導入し、現金管理に伴うリスク軽減と事務負担の低減を図りたい。当団体は、墓地運営に精通したビルメンテナンス企業である代表企業と、種苗や造園に精通する構成企業の共同事業体であり、役割分担を明確にすることで専門性を活かした指定管理業務を実施している。また、横浜市の地元企業として、多くの本社担当者が業務の進捗確認や応援対応に関わっている。</p> <p>当墓園は俣野公園と一体的な施設のため、俣野公園の防災訓練に参加しており、有事の際には連動して対応を実施する。また、当団体では様々な指定管理施設を運営しており、利用者として実施する避難訓練、津波避難訓練、帰宅困難者誘導訓練、合築施設避難訓練を実施して</p>

おり、今後はこれらの訓練に相互に参加することで、不測の事態に対応できる体制を強化していく。発災時において、納骨業務を事業継続の重要な業務として位置づけて BCP を作成している。和墓地がないため墓石倒壊による納骨不能は起こらないものの、システム障害時に納骨の可否判断を適正にできるよう、特例許可証を用いた納骨対応訓練を実施したいと考えている。台風や積雪などに対応するため、前日は土のう設置、植木鉢撤去、植栽の養生を行い、通常より早出勤して園内の除雪、危険物撤去、安全管理を行い、通常時間どおりに開園できる体制を整えている。

今期はメールセキュリティシステムを導入し、メール送信時の情報漏えい防止対策を強化したが、今後はヒューマンエラー防止の仕組みも導入したい。また、管理事務所の書庫には多くの個人情報保管されているため、侵入者を感知すると白煙噴射するセコム社の防犯システムのフォギープロテクションを導入し、不審者への防犯対策を強化した。

利用者の心情に寄り添った対応を行うよう、職員に対してグリーンケア研修を実施している。運営面では、納骨時間を調整して隣あう墓地同士で法要の合掌などが重ならないようにコントロールしている。利用者が安心して納骨できるよう、事前に骨つぼやカロート清掃を行って納骨代行を実施している。献花台は毎朝清掃し、献花を均等に整えて美しい状態で利用者をお迎えしている。芝生型施設の献花は適切な時期に回収処分しているが、利用者から要望に応じた日程で回収するなど柔軟に対応している。

当団体の特色として、バラのボランティア活動、プレイパーク、地域ケアプラザなどとのアウトリーチ活動や、様々な団体や公の施設とのネットワークがあり、今後も地域協働の取組を実施していく。近隣の深谷中学校と連携し、中学生生徒による納骨見学や園地管理の職業体験を実施し、職業観の育成にも貢献している。

園内では各ブロック入口やベンチ周りにツルバラアーチを設置し、宿根草や球根植物を組み合わせ、四季を通じて楽しめる見どころスポットを創出している。草花は、渇水に強いペチュニアなどを導入し、景観向上と管理コスト抑制を両立した植栽管理を行っている。今後も四季を通じて楽しめる花壇や立体的で魅力ある景観づくりを進めていく。

植栽管理では、年間の維持管理計画を基に、現地状況や気象条件に応じて水準書を上回る回数で作業を実施している。適切な管理のため月 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る。バラ管理では、専門講師の指導のもと、職員とボランティアがとともに剪定、挿し木づくり、植え替え等の作業を行っている。園内のバラは約 20 年前の品種が多く、病害に弱いため、薬剤散布が必要であり、今後は耐病性に優れた ADR 認証品種の段階的な導入を進めていく。芝生管理では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り高や施肥のタイミングを管理している。今後は新たな芝生の圃場を設置し、張替えが可能な予備芝生の育成に取り組みたい。シンボルツリー管理では、青空を背景とした抜け感のあるスカイラインとなるよう、存在感が際立つようバランスよく剪定を行っている。ヒメシャラは、土壌中に施設解体時の瓦礫が多く含まれ生育へ影響があるため、株周りを掘り下げて定期的に液体肥料を施し、生育環境の改善を図っている。芝生と低木の境界部分は、芝生のエッジカットを行って景観を向上させている。

建物施設・設備機器の維持管理については、年間維持管理計画に基づき適切な維持管理を実施し、点検における不具合箇所はリスト化し、優先順位を定めて修繕している。雨ざらし

になる野外のベンチ等は定期的にペンキの塗り直しと交換を実施している。今期は水鏡に付着したカルキの除去により、美観の向上を図った。今後は、供用開始から 20 年経過するポンプ等の設備更新も視野に、横浜市と情報を共有しながら更新提案をしていく。水鏡はシンボルの一つであるため、小まめな清掃や定期的な保守点検、水量の調整などを重視して管理している。当団体には電気工事士、樹木医、公園管理士など多様な資格を持つ職員が多数在籍しており、20 年を迎える当施設を団体全体で支えていく。

(委員長) 次に、事務局から「事務局による講評」の説明をお願いする。

(事務局) 資料 2-1 及び資料 2-2 により「事務局による講評」の説明。

(委員長) 指定管理者への質疑応答を行う。

(委員) 以前は、水鏡に流れる水がまだ模様だったことがあったが、最近の水の流れがきれいになり均一で、地元住民からも良い状態になったという声を聞いている。

(指定管理者) 供用開始から 20 年が経過し、水鏡の外枠が少し変形して水が滲れてしまうことがあったが、外枠の調整と水量を調整して改善できている。

(委員) メモリアルグリーン管理事務所と一体となっているレストハウスとトイレは俣野公園の指定管理者の管理範囲だと聞いているが、清掃はどのような体制で行われているのか。

(指定管理者) 公園指定管理者から(株)清光社が清掃業務委託を受けて、メモリアルグリーンの指定管理者としてではなく(株)清光社として清掃を実施している。

(委員) 去年の夏は非常に暑かったが、草花や芝生への影響に対して特に注意したことはあるか。

(指定管理者) 横浜植木が開発した少ない水でも生育するペチュニアなどを導入し、暑さに強い草花を植栽している。

(委員) 夏から秋にかけて蜂の巣が多かったのではないかと。

(指定管理者) 発見した蜂の巣はすべて撤去している。また、管理事務所でも虫よけスプレーの貸出しも行っている。

(委員) 被害はなかったか。

(指定管理者) なかった。

(委員) 説明にあったキャッシュレス決済は、現在はどこまで進んでいるのか。

(指定管理者) 今期からコンビニ払いを導入している。費用との兼ね合いもあるため、仮に来期も指定管理者に選定していただけるようであれば、現金のみ対応の駐車場精算機を交通系 IC やクレジットカード払いの対応機に更新したい。駐車場精算機は 5 年間では採算が取れないため、早くとも次期指定管理開始時になってしまおうと考えている。

(委員) 区役所での駐車場管理はほとんど外部委託していると聞いたが、同様に委託管理はできないのか。

(指定管理者) 以前に検討して、自社で管理の方が安価に運用できると考えている。

(委員) 施設管理、植栽管理、地域交流など私の想定以上に丁寧に行われている。当初想定時よりも実際にかかっている工数が増えているのではないかとと思うが、想定内の範囲内か。

(指定管理者) 当初の想定人数の範囲内で管理している。特に、利用者募集業務においても、返還があれば募集は行うものであり、提案に基づく配置計画により配置している。

(委員) 社会全体の人手不足が進む中で、5 年、10 年先を見据え、現在の丁寧で手厚いサービスについて合理化や見直す可能性はあるのか。

(指定管理者) 現在のサービス内容は不可欠な定常業務であると考えており削減は考えていない。一方で、業務効率化に資するDX化は必要と考え、段階的に導入を進めている。

(委員) バラは特に手間がかかるが、指定管理者が変わったり代替わりしても管理していけるのか。

(指定管理者) 段階的にバラの入れ替えをしながら、職員の教育を行って、同じ水準で管理できるようにしている。

(委員) 送迎バスのサービスは、墓参者が多くなる繁忙期のみか。また利用率はどうか。

(指定管理者) 墓参者が多くなる繁忙期のみ運行。今期開始時は周知不足で利用者が少なかったが、現在の利用者は1日20人程度。予約不要のため、今後、バスの乗車に余裕がある場合に園内放送で呼びかけを行い、効率的に運用していきたい。

(委員) 指定管理者が変わる際、管理している個人情報はどう引き継ぐか。

(指定管理者) 使用者情報は横浜市の利用者システム内で管理しており、指定管理者としては個人情報を引き継ぐのではなく、システム操作方法を引き継ぐことになる。

(委員) 芝生火災以外にもヒヤリとした事例はあったか、例えば熱中症やケガなどの事例はあるか。

(指定管理者) 段差で転倒し頭部をケガされた利用者があり、即時に救急車搬送により対応した。また、トイレ内で立てなくなったご高齢の利用者があり、車椅子を持って駆けつけてレストハウスで休憩していただいてから体調がよくなってから帰宅いただいた。火気禁止のルールについては、利用者への周知に加えて、職員による巡回の際に線香の使用で火を使う方には声かけなどで速やかに対応している。

(委員) 中学生向け職業体験学習の取組は、どの職業種別として実施をしているのか。

(指定管理者) 墓園運営という職業になる。生徒たちに墓園や死別の悲しみを職業の視点で知ってもらいたいという思いで、学校側にも快く受け入れていただいた。

(委員) 火気使用禁止にもかかわらず芝生火事があった。山火事のニュースを見ることも多く、地元住民として心配がある。

(指定管理者) 巡回で注意して、火気使用禁止の周知徹底を図っていく。仮に芝生火災が発生した際の延焼を予防する対応として、芝生と低木の間で芝生エッジカットを行い、芝生から低木に燃え移らないようにしている。

(2) 日野こもれび納骨堂

(委員長) 次に日野こもれび納骨堂の指定管理者ヒアリングを行う。指定管理者による説明をお願いします。

(指定管理者) 管理体制については、業務基準書で定める常駐2名以上に対して、通常期4～6名、繁忙期には最大8名の職員を配置し、納骨受付、電話応対、来館者案内などでお待たせしない体制を整えている。来館者が集中するお盆、お彼岸、年末年始に加え、新規利用者の納骨が集中する4～6月であり、特に4～6月は納骨予約の開始直後に受付枠が埋まってしまう課題があったため、令和7年度から納骨受付枠を従来の2倍とする1日6枠～12枠として、利用者の希望日時で予約を取りやすい環境に改善した。その結果、4月の受付件数は、令和6年度171件から1.7倍の293件となった。

経費管理については、手数料収入などの出納を毎日記録し、適切に資金管理を行って

る。口座管理は、指定管理料の口座、花や粉骨などの自主事業収入の口座、銘板販売の口座、小口現金の口座と4口座で区分管理している。

災害対策としては、危機管理マニュアルを整備し、地震や風水害など事象ごとの対応方法を定めている。全従業員が普通救命講習を受講しており、横浜防災ライセンス及びサービス介助士の資格保有者2名が在籍する。今後もサービス介助士をはじめ防災介助士などの有資格者を増やし、有事対応能力の強化を図りたい。11月の年1回の休館日を活用した防災訓練では、令和6年度は地震を想定したシェイクアウト訓練、令和7年度は自動搬送式納骨施設ブースでの出火を想定した消火、通報、避難誘導訓練を実施した。また、日野こもれび納骨堂で行う訓練のほかにも、港南公会堂での避難誘導コンサートへの参加や、施設間の連携体制の強化のために近隣の日野中央公園での防災訓練にも参加している。

個人情報の保護及び管理では、ハードとソフトの両面で様々な対策を行っている。メールは添付ファイルの暗号化や送信先の自動BCC化が行われるSPCメールサービスを導入し、郵便物はチェックリストによるトリプルチェックで誤送付防止を徹底している。

利用者サービス向上のための自主事業として、ライターなどの備品貸出、花の販売、上大岡駅からの送迎バス運行、多目的室での講座イベントの開催など幅広く実施している。特に多目的室でのイベントは、終活セミナーやフラワーアレンジメント教室など多種多様なテーマで実施し、令和6年度は年間32回、延べ238名にご参加いただいた。

地域交流の取組では、年2回、花壇の植替えを一緒に行っていただく植栽ボランティアは現在16名が所属し、洋光台駅前公園や港南台中央公園などでのプレイパークに定期的に参加している。また、館内で地域の写真サークルの作品を展示したり、区内の障害者福祉作業所による販売イベントも行っている。

利用者からのご意見は様々な方法で収集している。アンケート回収ボックスは館内に加え、屋外の合葬式納骨施設の近くにも追加で1か所設置した。令和6年度は多目的室の利用者を中心にアンケート264枚を回収し、施設全体の印象は100%が「普通以上」となっており一定の評価を得ていると認識している。収集したご意見は「改善のための貴重なヒント」と考えて、今年度はカーテンの更新、館内BGMの変更、自動販売機設置場所の表示の強調などの改善を実施した。

施設の維持管理では、植栽管理は、現地の状況及び気象条件を踏まえ、維持管理水準書の基準以上の頻度で管理作業を行っている。合葬式納骨施設の芝生刈込みは水準書に定める年7回以上の基準を上回る年13回実施するなど良好な状態の維持に努めている。シンボルツリーであるハナミズキは、年1回、樹木医による診断を行い健康状態の管理を行っている。また、花壇、プランター、生け垣の花々は、開花時期の調整や補植をタイミングよく行い、多くの来館者が訪れる時期に満開となるよう工夫している。

(委員長) 次に事務局から「事務局による講評」の説明をお願いする。

(事務局) 事務局から資料3-1及び資料3-2により「事務局による講評」を説明。

(委員長) 指定管理者への質疑応答を行う。

(委員) 近隣の商店からの苦情やトラブルはないか。良好な関係か。

(指定管理者) 以前、当施設の駐車場の利用制限の際に利用者が近隣商店に無断で駐車しているという苦情をいただいたことがあったが、現在は年1回程度はご挨拶をしたりお会いするようにしているが、特段のご意見はなく、良好な関係を維持できていると考えている。

(委員) 防災資格の取得に積極的に取り組んでいるようだが、社会福祉協議会の災害ボランティアとも連携しているのか。

(指定管理者) 直接的な連携ではないが、公的団体として共通の会議に参加するなど横のつながりはある。指定管理者としてではないが、(株)清光社として社会福祉協議会に寄付も行っており、その関係で(株)清光社としては年1回表彰をいただいている。

(委員) 東日本大震災では電話が繋がらなかったが、そのような状況を想定した対策はあるか。

(指定管理者) 発災時はNTTの災害用伝言ダイヤルは繋がる想定で、毎年9月1日の無料実施日には「災害用伝言ダイヤルの研修日」として活用している。

(委員) アマチュア無線の活用は検討しないのか。

(指定管理者) 現時点では活用は想定していない。東日本大震災の際にはインターネットは繋がっていたため、安否確認システムは活用できると想定している。

(委員) 納骨及び多目的室の予約受付が毎月1日に集中するのはなぜか。

(指定管理者) 1か月間の予約を2か月前の毎月1日に一斉受付を開始するため、毎月1日に来館者や電話が集中する。

(委員) 門前の植栽がいつも美しく咲いて整えられているが、植栽ボランティアが16名も参加される要因は何か。

(指定管理者) ボランティア同士の横のつながりで、他の活動に参加している方に紹介するなどして参加者が増えている。

(委員) ボランティアは無償参加か。参加者に何か提供しているのか。

(指定管理者) 無償ボランティアだが、指定管理者構成団体の(株)横浜植木が栽培するペチュニア、ビオラなど季節の花苗をお土産としてお持ち帰りいただくことはある。

(委員) 「送付物の誤送付防止の強化」とあるが、どのような場面で誤送付が起きるのか。

(指定管理者) 実際に誤送付はない。利用者あての資料送付などの際に違う方あての送付物を封入してしまうというリスクがあるため、取扱いには十分注意している。

(委員) 横浜市中期4か年計画にある「共にめざす都市像の実現に向けて、子育て支援や多文化共生の取組を進めている」とあるが、具体的にどういうことか。

(指定管理者) 子育て支援については、上中里地区センターで行う親子向けAED訓練を将来的には当施設でも実施したいと考えている。多文化共生としては、外国人講師による東洋医学講座を実施して取り組んでいる。

(委員) 外国人利用者の増加に伴う対応という認識でよいか。

(指定管理者) ご認識のとおり。ホームページでも中国語、韓国語を含めた4言語対応としている。

(委員) 天井から液体が垂れてくる原因は何か。

(指定管理者) 天井の木材には不燃化薬剤が浸透加工されており、湿気が高い時期になると薬剤が液状化して垂れてくるものと考えられる。対策として除湿器を導入したことで状況は改善しており、現在は湿気の多い時期に限って発生する程度になっている。

(委員) 今回のような対策で収まるのであればいいが、そこを起点に別の不具合が生じる恐れもある。建築物は長年使用するものであるから、指定管理期間だけを見据えるのではなく将来を見通した維持に努めてほしい。

(委員) 自主事業の講座はどのように参加者を募っているのか。

(指定管理者) チラシ掲示、ホームページ掲載で周知している。チラシは外壁掲示、町内会配布、日野公園墓地での配架などで配布している。

(委員) 参加者情報をもとに次のイベント案内もするのか。

(指定管理者) 個別案内は行わず、毎回新規に募集している。

(委員) 今年度の応募者数の状況はどうか。

(指定管理者) 今年度は募集人数を昨年度の2倍にしたため、希望者は全員参加できる状況。

(委員) 利用者を増やしていくという視点から見ると、自主事業の取組は大切。納骨堂は、亡くなられた方と生きている方々をつなぐ場であり、この空間ならではの企画も実施できるのではないかと。例えば、離乳食期の窒息事故への不安に対応する救命講座や、三世代でお墓参りに訪れたいという仕掛けづくりなどで、お墓参りの文化や意識を育てていくような講座が実施できればいいと思う。

(委員) 4～6月の納骨受付が増えたことで、花の売上や人件費など収支への影響はどうか。

(指定管理者) 受付業務で人件費増はあるが、花の売上の増加は見られない。

(委員) 4～6月に納骨が集中する理由は何か。

(指定管理者) 施設の使用許可の時期による。利用者は使用許可を受けたタイミングで納骨の申込みをされる。

(委員) 施設管理は丁寧に行われており、地域との協働にも積極的に取り組まれている。一方で、管理水準以上の取組はやや過剰に見える部分もあり、今後も管理水準を維持していくことに不安はないか。

(指定管理者) 今後、墓参者が急激に減少するようなことがあれば、現在の管理水準を維持することが難しくなる可能性はあるが、本市の死亡者数の推計を踏まえるとそのような大幅な減少が起こる見込みは低いと考えている。

(委員) 横浜市の財政負担が将来増加する懸念はないと考えていいか。

(指定管理者) 将来見通しの断言は難しいが、自主事業収入を送迎バス運行や講座実施に還元できており、将来的に状況が厳しくなることがあれば講座などを減らしていく可能性はある。日野こもれび納骨堂は今後も使用者の増加が見込まれるため当面は安定している。

(委員) 施設維持管理の老朽化に対して、設備更新は横浜市との調整になるのか。

(指定管理者) ご認識のとおり。横浜市が建築基準法第12条に基づく法定点検を実施しており、施設管理者としてもメーカー耐用年数等も踏まえて相談している。

(委員長) これで指定管理者ヒアリングを終了する。

～指定管理者退室～

委員による意見交換

(委員長) 指定管理者ヒアリングを踏まえ、委員から評価に向けた感想をお願いしたい。

(委員) 両施設とも適切に管理運営されていると感じた。

(委員) 事業主体の財務面では、自己資本比率も高く債務比率も低い点からも堅実な企業と思う。最新の財務資料は毎年度提出してもらっているか。

(事務局) 毎年度提出いただいている。

(委員) 植栽管理が行き届き美観が良く、ここまで丁寧に管理してよいのかと思うほどである。現地のスタッフとも会話したが、課題意識を持って取り組んでおり安心感があつた。横

	<p>浜市の所管だと思うが、利用者が法事で利用する部屋の改修や見直しの際には、法事に適した環境にしてもらえればと感じた。指定管理者は全体的によく管理している。</p> <p>(委員) 事業計画書に掲げられた事項にしっかり取り組んでおり、概ね計画どおりに実施されている印象。当初計画を超えた新たな提案も各評価項目で見られる。</p> <p>(委員) 指定管理者として十分な運営ができています。横浜市の所管だと思うが、改めて、建物の老朽化の対応は市の建築部局とも連携して丁寧に対応してほしい。指定管理者は適切な管理を行っており、安心している。</p> <p>(委員) メモリアルグリーンについて、業務基準書に沿って丁寧に管理され、新しい提案も行われており非常に良い管理運営である。近隣には多くの住民が住んでいることもあり、防火対策には万全を期してほしい。</p> <p>(委員) 指定管理者は熱心に取り組んでいる。一方で、本来そこまで行わなくてもいい事項も見受けられ、管理基準が年々上がり負担が増えるのではないかと感じた。次に日野こもれび納骨堂の自動搬送式納骨機械は、現在は適切な管理によって大きな故障や事故もなく運用できているが、年数が経過すればリスクが高まる。将来的な故障や事故の可能性を認識して備えていく必要がある。全体としては他の委員の意見にもあるように非常に良く管理運営されていると思う。</p> <p>3 その他</p> <p>(委員長) あらかじめ用意された議事は以上となるが、委員からその他あるか。</p> <p>(委員) 中間評価と直接関係しないが、横浜市に限らず、指定管理者が作成したホームページや SNS などの情報資産が、指定管理者の交代時に十分に引き継がれていない事例がある。貴重な情報資産であり、今後は情報やドメインなども引き継げるような仕組みを検討すべきである。</p> <p>(委員長) 事務局から連絡事項をお願いする。</p> <p>(事務局) 事務局から各委員の評価資料の提出方法について案内。</p> <p>(委員長) 以上で本日の委員会を終了する。</p>
資料	<p>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</p> <p>資料2-1 評価報告書(案) (メモリアルグリーン)</p> <p>資料2-2 管理状況調査報告書(メモリアルグリーン)</p> <p>資料3-1 評価報告書(案) (日野こもれび納骨堂)</p> <p>資料3-2 管理状況調査報告書(日野こもれび納骨堂)</p> <p>参考資料-1 実施方法について</p> <p>参考資料-2 実施方法の詳細</p> <p>参考資料-3 評価項目等</p> <p>参考資料-4 施設概要(メモリアルグリーン)</p> <p>参考資料-5 施設概要(日野こもれび納骨堂)</p>