



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



令和 8 年 3 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)

※川端委員、池邊委員は欠席につき、評価の実施には不参加。

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	4.0
		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	3.8
		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	3.6
		イ	情報公開に関する対応	4		

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	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(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	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	4.0
		イ	銘版販売等	4		
		ウ	法事関連物品(多目的ホール、火を使わないろうソク等)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	3.4
		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	3.8

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	4.0
		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	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	3.8

●評価委員会の総評

評価委員会の総評

第4期メモリアルグリーン指定管理者の中間評価を実施した結果、すべての評価項目において、基本協定書、業務基準書及び事業計画書等の内容を満たす適切な管理運営が行われていることを確認した。また、多くの評価項目において、事業計画書等の提案内容を上回る新たな提案がなされ、創意工夫が見られる点は高く評価できる。

特に、「1-(1)管理の体制」、「2-(1)管理の質、利用者サービスの向上の取組」、「2-(2)市民協働の取組等」、「2-(3)自主事業の実施」、「3-(1)樹木や草花等の植栽管理」及び「3-(2)建物施設・設備機器の維持管理」の評価項目については、顕著に優れた管理運営が認められ、高く評価できる。これら以外の評価項目においても、良好な施設運営が図られている。

今後の指定管理期間においても、近年の物価上昇や人件費の高騰などの社会情勢の変化も踏まえつつ、より良い施設管理を継続できるよう、業務の効率化を図るとともに、安全で安心な市民利用施設としての管理運営と業務改善に一層努めてもらいたい。

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くと考えています。
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くと考えています。

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	
<p>4.0</p> <p>・管理体制については、職員配置を含め十分に運営されており、業務も基準どおり適切に実施されている。繁忙期の人員計画とPDCA サイクルの運用も良好で、管理全般が適切である。</p> <p>・金銭管理では、毎日の残高確認を着実に実施している点は評価できる。また、クレジットカード導入の検討など利用者サービス向上に向けた積極的な取組も肯定的である。今後は、現金管理の更なる縮小に向けて、業務の合理化・効率化を一層進めていくことを期待したい。</p>	

(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たく考えています。

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(○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】

●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	
<p>3.8</p>	<p>・災害時等の危機管理対策については、マニュアル等が適切に整備されており、評価できる。災害発生時には従事職員の安全確保が不可欠である。今後は、防災訓練の結果などを踏まえて内容を随時見直すことで、近い将来発生し得る地震災害に備えた実効性の高い計画策定が望まれる。</p> <p>また、園内火災や駐車場での交通事故等への対応においては、防犯カメラの有効活用についても検討する余地があると考えられる。</p> <p>・事業継続計画(BCP)については、策定されている点は評価できるものの、策定から一定期間が経過している。計画の有効性を確保するためには、定期的な修正・見直しを行うことが重要である。</p>

(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
3	<p>【具体的な取組状況】</p> <p>●個人情報の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。</p> <p>●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。</p> <p>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。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p>

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>3.5</p> <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	
<p>3.6</p> <p>・個人情報の保護管理については、適切に運用されており、特にメール送信時のセキュリティ対策など、必要な措置が取られている点は評価できる。 配送物や書類の誤発送は個人情報漏えいに直結するため、今後も事務ミスを防ぐ体制を維持し、引き続き慎重な取扱いが求められる。</p> <p>・墓園の利用者情報は市の墓園管理システムによりデータ管理されているものの、書類などの管理方法については市の統一的な方式によって、より安全性の高い管理方法を検討する余地がある。</p>	

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	
<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。 	
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>●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。</p> <p>●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。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p>

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、ブラン、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	
<p>4.0</p>	<p>・墓地使用許可申請書などの各種申請受付業務などの「管理の質、利用者サービスの向上の取組」については、管理の質が確保されており、適切に実施されている点は評価できる。 また、埋葬に立ち会えなかった利用者に対して、後日、申請者に対して丁寧に報告を行うサービスは他には見られない取組であり、利用者の安心につながる点で評価できる。</p> <p>・墓地使用許可申請などの受付業務については、毎年、新規受付が発生しないため、申請書類の確認事項や事務処理の審査業務のノウハウを継続的に維持していくための工夫が必要であると考えられる。そのため、業務効率化の観点も踏まえた職員によるノウハウの継承や、制度変更に応じたマニュアル改定などを適切に実施していくことが重要である。</p> <p>・火気使用禁止の徹底については、改めて対策を講じることが望まれる。線香等を含む火気の使用禁止を徹底することは重要であり、市との連携による実効性の高い対策が求められる。</p>

(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害虫対策、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、地域の方々を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	
<p>4.0</p>	<p>・周辺地域との市民協働の取組や、隣接する公園管理運営業務との連携については、適切に実施されており、施設の魅力向上や地域理解の促進に寄与している点は評価できる。</p> <p>・公園墓地としての市民協働は、施設運営における重要な要素であり、指定管理者の創意工夫により適切に取り組まれている。今後も、市民協働に係る運営コストとのバランスを注視しつつ、事業の継続性に配慮した取組が求められる。</p> <p>・中学生生徒への職業体験の場を提供については、指定管理者による中学校への積極的な働きかけによって、地域での学びの機会創出に貢献している点は評価できる。</p>

(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	
【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。	
【実施状況】 <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	
<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"> ・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。 <p>【実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> <u>実施している(令和4年4月から)</u> <input type="checkbox"/> 実施予定(○年○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>●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。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p>

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**

- 【具体的な取組状況】**
- 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。
- 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、園内散策の楽しさを広げています。
- 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。
- 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。
- 【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。
- 【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。
- 4

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	
<p>4.0</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者による積極的な提案に基づき、利用者の利便性向上につながる多様なサービスを自主的かつ継続的に提供しており、施設の利用環境向上に寄与している点は評価できる。 ・今後についても、本来業務の質を確保したうえで、運営に支障のない範囲で着実に取組を進めていくことが重要である。 ・来園者には高齢者が多く、マイクロバスによる送迎サービスの更なる利用促進が期待される。

(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
	<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>4 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】 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いと考えています。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	
<p>【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。</p> <p>【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。</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>●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。</p> <p>【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。</p>

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	
<p>3.4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者モニタリングやアンケート調査については、利用者の声を継続的に収集し、市との情報共有を図りながら、具体的なサービス改善に活かしている点は評価できる。市民の声を積極的に運営に取り入れようとする姿勢も高く評価できる。 ・今後も、継続的かつ定期的な実施に加えて、アンケートの集計結果や改善状況の公表、フィードバックを適切に行い、より一層の「見える化」や「定例化」を進めていくことが重要である。 ・利用者アンケートの実施方法については、利用者に回答しやすいような工夫や仕組みづくりが求められる。回答数が少ない場合には集計結果を改善へと結び付けること自体が難しくなるケースも見受けられるため、回答者がメリットを感じられる工夫や、改善状況のフィードバックを行うなど、回答者からの協力を得やすくする工夫が必要である。 	

(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>4.0</p> <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>●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	
<p>3.8</p> <p>・環境対策と地域経済に配慮した取組が継続的に実施されており、評価できる。</p> <p>・特に、園内で発生する落ち葉の「たい肥化」の取組や、使用エネルギーの「見える化」など、環境負荷低減に向けた具体的な取組が視覚的にも分かるかたちで進められている点は高く評価される。 また、市内中小企業を優先した発注への配慮も認められ、地域経済への貢献という観点でも評価できる。</p>	

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が、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、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	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木や草花などの植栽管理については、美観と安全性の向上に努めており、利用者に親しまれる環境づくりを目指した意欲的に取り組む姿勢が高く評価できる。 ・委員による現地確認においても、適切な管理が行われていることが認められ、植物の特性に応じた適切な管理運営が実施されている点も評価できる。 ・また、芝生管理においては、エッジカットや不陸調整などの実施により景観が向上していることが確認され、管理努力の成果が具体的に表れている点も評価できる。 ・一方で、今後も管理コストと効果のバランスに配慮し、より効率的な管理方法の検討が望まれる。 	

(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	
<p>4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物設備等の維持管理については、適切に実施されており、利用者の安全確保と美観の維持に寄与している点は評価できる。 ・水鏡は来園者が最初に目にする象徴的な設備であり、美しい水面模様を維持するための工夫が求められる。以前見られたまだらな水面模様は最近では解消されており、維持管理による改善が明確に確認できる点は評価できる。 ・建物設備等の維持管理が適切に行われているものの、施設全体には老朽化の兆しも認められる。しかしながら、そうした状況下でも、施設全体を丁寧に管理しようとする姿勢が確認できる点は評価できる。 ・今後は、管理コストとして材料費や人件費の高騰といった社会情勢も踏まえつつ、必要な対応に優先順位を付け、安全・安心な施設管理を効率的に進めていくことが期待される。 	

(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> <p>●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。</p> <p>●安全管理の継続的な取組について ISO45001（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。 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。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p>

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】 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、再発防止にもつながっています。 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

<p>3.8</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事件事故等の防止等については、危機管理マニュアルや安全衛生推進体制が整備されており、会議等を通じた職員への周知・指導が適切に実施されている点は評価できる。 ・危機管理マニュアルは、園内で発生した車両物損事故の際にも適切に運用されておりマニュアルの実効性が伴っている点も評価できる。 ・施設敷地が広いことから、事故や異常の早期発見が重要であり、日常巡視や事故発生対応訓練は重要である。 ・園内で発生した芝生火災は、近隣住民にとって重大な事案であり、将来的な事故のリスクを完全に払拭することは難しい。公園樹木等への延焼リスクもあり、再発防止策に向けた確実な対策が求められる。 ・さらに、カメラによるリアルタイムでの状況把握については、事務所周辺にとどまらず管理区域全体をカバーする体制が必要であり、火災防止や事故対応の観点からも更なる強化が望まれる。 ・植栽管理備品の収納場所については、墓参者の通路と動線が一部重なっている状況も見受けられることから、利用者への配慮の観点で、動線を分けるなど配置の工夫があると望ましい。 ・個人情報の取扱いについては、引き続き、適切かつ厳格な管理徹底が求められる。
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------