

1 法人の状況 (1) 法人の理念・基本方針・財務状況

法人の理念・基本方針・財務状況、及び公の施設の管理運営実績(公営墓地及び公営納骨堂は除く)について記載してください。

ア. 法人の理念・基本方針・財務状況

当団体の代表企業と構成企業は、総合ビルメンテナンス、園芸や造園等において長年にわたり、業界をリードしてきた安定的な企業であることから、長年の実績と経験を社会へ還元していく責任があります。これまで地域社会に育まれてきたように、公の施設の管理運営及び市民活動の育成等を通じて地域社会に貢献していくことが、大切な使命であると考えています。

■ 団体を構成する各企業の理念と基本方針

当団体は日野こもれび納骨堂(以下、「当納骨堂」という)指定管理業務を遂行する共同事業体であり、当納骨堂の指定管理業務実施に際して、共同事業体の基盤である各々の理念及びビジョンが合致した企業同士の共同事業体です。また、現在2件の墓地指定管理を実施している共同事業体でもあります。

代表企業

主要業務: 総合ビルメンテナンス及びパブリックビジネス

所在地: 横浜市中区

設立年月日: 昭和33年9月17日

▶ 経営理念

- ・常にお客様の期待と信頼に応える
- ・会社と社員が共に成長し、安心して働ける会社を築く

▶ 経営方針

全社員が経営理念実現のため、目的をひとつにして引き続き協働態勢で業務に取り組む/会社を取り巻く課題について、優先順位を決めて取り組む/人員、人材を確保し、従業員が安全で安心して働ける職場をつくる/顧客満足度情報を的確に分析・評価し、対策を具体化して実施する/現契約を維持するとともに、パブリックビジネス事業をさらに推進する/不適合、労災の再発防止を推進するもに、予防管理を実施する/財務計画を策定し、経営基盤を堅固にする

以上の取り組みから、企業の社会的価値を引き続き高める。

構成企業

主要業務: 園芸、造園

所在地: 横浜市中区

設立年月日: 明治24年6月1日

▶ 経営理念

私たちは、近代農業、家庭園芸、環境緑化に関連した育種・生産・販売・造園工事・指定管理業務と多岐にわたる事業を手がけていることから、総合園芸会社として「時代の先取りと創造性の発揮」を企業理念としております。

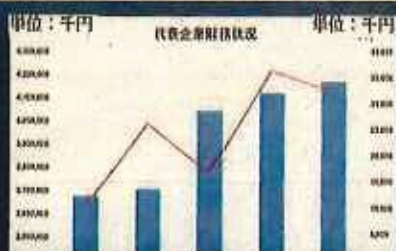
▶ 経営方針

人が暮らす上で欠かせないパートナーの植物。おいしい作物の種を生産する、美しく癒される花に囲まれる、都市の中で緑と共存するなど、人に寄り添い人に優しい農園芸について研究開発・商品化・施工管理を行い、総合園芸会社として120年余の歴史の中で培ってきた経験を活かし、未来を見つめて発展させていきます。

■ 団体を構成する各企業の財務状況

▶ 財務状況

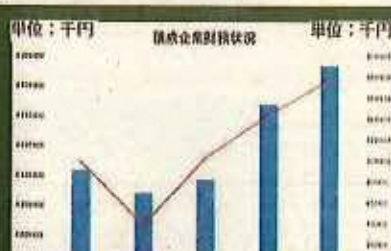
売上高は増加傾向にあり、財務指標は平均値をはるかに上回る等、財務基盤は相応の健全性を有しているため、持続性が求められる墓地指定管理者としての条件を満たしています。横浜中税務署様より優良法人の表彰を4回連続受賞しております。(最終年平成27年)



財務指標	比率
自己資本比率	68.12%
流動比率	258.62%

▶ 財務状況

売上高は過去3事業年度毎年増加しており、財務指標も平均を大きく上回る健全性を有しているため、持続性が求められる墓地指定管理者としての条件を満たしています。南税務署様より優良申告納税者の表彰を近年では8.18.23年の3回受賞しています。



財務指標	比率
自己資本比率	84.90%
流動比率	440.80%

1 法人の状況 (1) 法人の理念・基本方針・財務状況

法人の理念・基本方針・財務状況、及び公の施設の管理運営実績（公営墓地及び公営納骨堂は除く）について記載してください。

イ. 公の施設の管理運営実績（公営墓地及び公営納骨堂は除く。）

当団体は、民間企業の運営手法や経験を活用しながら、横浜市を中心に数多くの公の施設で管理運営を実施してまいりました。これらの実績で得た様々なノウハウを日野ともれび納骨堂管理運営に活用します。

代表企業

2003年の地方自治法一部改正により、指定管理者制度が導入された直後から横浜市を中心に様々な用途の指定管理施設を管理、運営してまいりました。その長年の実績や経験を基に公の施設運営に必要な接客対応や利用促進方法、地域との連携、維持管理方法、緊急時の対応方法、経費削減方法をノウハウとして蓄積しております。また近隣区に位置している公の施設の指定管理者として現在も管理、運営を行っているため、多種多様な連携した取り組みが可能となっております。

ロ. 公の施設の指定管理業務実績一覧

K 地区センター

磯子区K町に位置し、施設内貸出業務、図書貸出業務、自主事業を展開し、周辺地域活動のサポート業務として積極的に小中学校、その他公共施設へのアウトリーチ活動に力を入れています。



K 公会堂

横浜市営地下鉄K駅前という利便性の良さから広く区民に活用され、音楽や踊りなどの発表会やオーケストラや演劇などの上演、また、祝賀行事や講演会など、様々な用途で利用されています。



H 地区センター

中区H地域に位置し、開港当時の歴史を感じる街並みと、小さな子供から大人まで利用者様がとても多いことが特徴です。また他公共施設と連携した自主事業を多く行っております。



I 公会堂

JR1駅から徒歩5分に位置し、600席が備えられているホールは音響設備に優れ、演奏合奏会やピアノ・声楽・ダンス・演劇など様々な発表会や講演会に利用されています。



N 地区センター

JR・東急N駅から徒歩7分に位置し、幼児から高齢者まで幅広い世代の方々にご利用いただいております。地域とのつながりをもとにした自主事業を多数展開しております。



M 公会堂

JR及びグリーンラインN駅より徒歩5分に位置し、平成28年5月にリニューアルオープンしました。音楽やダンスなど、様々な年代の方に利用されています。



W 地区センター

横浜市青葉区のKバス停から徒歩2分の閑静な住宅街に位置しています。地域と連携してフェスタを盛り上げるなど、地域に密着した事業を展開しております。



M 区民文化センター

JR・東急N駅から徒歩1分に位置し、市民の文化芸術の振興及び福祉の増進を図る為、多彩な文化芸術の享受及び市民の文化活動の拠点として大小2つのホールが設置されています。



1 法人の状況 (1) 法人の理念・基本方針・財務状況

法人の理念・基本方針・財務状況、及び公の施設の管理運営実績(公営墓地及び公営納骨堂は除く)について記載してください。

**Y文化会館**

JRK 駅より徒歩5分に位置し、1,102席ある大ホールがあり、ミュージカル、演劇等の貸施設として広範囲の方々に利用されています。またプロの俳優、芸術家との市民交流事業を推進しています。



**K区民文化センター**

JRH 駅および京急N 駅徒歩1分に位置し、芸術活動を行う施設として多くの市民に活用されています。また地域住民により、企画・運営された様々な文化事業が展開されています。



**Z文化プラザホール**

京急Z 駅より徒歩5分に位置し、大小2つのホールの他、ギャラリーや練習室を備えた多目的施設です。市民の希望する企画を実現させる「市民企画事業」があることが特徴です。



**S文化ホール**

相模原市S 地域に位置し、市民が行う様々な文化芸術活動及び交流活動をサポートする施設です。多目的ホールは可動席が296席設置され、文化拠点施設のひとつとして機能しています。



■ PFI (プライベート・ファイナンス・イニシアティブ) 事業実績一覧

種類	名称	期間	受注先	事業規模(千円)
大学	神奈川県立H 福祉大学	H15.4~	横須賀市	51,242
病院	神奈川県立G センター	H25.11~	神奈川県	209,584
運転試験場	神奈川県警察U 試験場	H30 より開始予定	神奈川県	115,044

**構成企業**

明治23年に近代園芸会社の草分けとして横浜の地に産声をあげました。長い年月をかけて築いてきた市民との親交、幅広いネットワーク、深い専門性を活かし、8年前から本格的に横浜市の指定管理業務を行っています。近年の第三者評価委員会による事業評価では最高評価のS 評価1件、A 評価1件を得るなど、造園企業の高いノウハウを活用し、「当社にしかできない施設づくり」を実施することにより、高評価を得ています。

■ 公の施設の管理運営実績一覧

**N 森林公園**

JRN 駅からバスで約10分に位置し、横浜の都心である事を忘れてしまう程全身で緑を感じることが出来る豊かな緑環境です。桜の名所としても広く市民に親しまれている公園です。



**H 公園**

JRN 駅からバスで約15分に位置し、市民団体が公園に関わりを持ち、時計の寄贈、文化芸術活動、クリーン活動など様々な市民活動が展開されています。



**S 公園**

J 相鉄線S 駅から徒歩約15分に位置し、緑豊かな地域で庭球場や硬式野球場のほか、芝生広場でのピクニックや四季折々の花などを楽しむことができる公園です。



**T 公園**

京急T 駅から徒歩15分に位置し、閑静な住宅街の中で起伏に富んだ地形と豊かな自然を持ち、庭球場や野球場やグリーンハウス等、活動の拠点となる施設を有している公園です。



1 法人の状況 (1) 法人の理念・基本方針・財務状況

法人の理念・基本方針・財務状況、及び公の施設の管理運営実績(公営墓地及び公営納骨堂は除く)について記載してください。

**M公園**

東急東横線O駅から徒歩約20分に位置し、体験学習施設としての「協働農園」が整備されています。区の花でもある梅や、桜など元々の里山風景が残されており、それらを市民参加で継承する公園です。



**ふれあい公園**

相鉄線R駅から徒歩約15分に位置し、緑の多い閑静な町にあって、豊かな自然や小学校、養護施設などが近接しており、幅広い年代層の市民が緑と農を通じてふれあうことができる公園です。



**M公園**

相鉄線F駅から徒歩約15分に位置し、平成25年4月にオープンした新設公園です。市みどりアップ計画の農園付き公園第一号として設置され、自然の恵みを感じながら農体験のできる公園です。



**公の施設の管理運営ノウハウの活用**

当団体は多くの指定管理業務経験・実績があり、様々な自主事業や地域との連携等の運営ノウハウを蓄積しております。これらのノウハウを当納骨堂の指定管理業務に反映することにより、魅力の向上を図るとともに、他指定管理施設や地域団体と連携した取り組みを行い、当納骨堂の情報を広く発信します。

**地域の課題に対応した自主事業**

地域の会合に参加することにより、地域の課題やニーズを把握し、課題解決の一助になるように、プレイパークをはじめとするイベントや、幼児から高齢者まで年齢層に合わせた自主事業を実施しております。

**トレンドを取り入れた利用者サービス**

当団体はいち早く最新のトレンドを取り入れ、利用者様の利便性向上を図っております。障がいのある方のパン販売やデジタルサイネージの設置、無料wifiの設置は、横浜市の指定管理者として初の事業となっております。

**防災に関する豊富な知識**

自治体、警察、消防、公共交通機関との防災協定締結における打合せや、地域住民と災害時の対応について、意見交換を重ねるなかで、公の施設の防災に関連する豊富な知識を蓄積しております。

指定管理業務から獲得されたノウハウと

当納骨堂管理運営における活用方法

- ・葬儀・お墓に関する相談会や「終活」セミナーの開催
  - ・他公の施設と連携したイベントの開催
  - ・地域と連携した自主事業の開催
  - ・地域のイベントに参加
  - ・地域関係イベントの広報活動
- 【地域連携に関しては、P.27、様式2-8、自主事業イベントに関しては、P.30、「イ、その他の企画、提案事項」をご参照ください。】

- ・アクセシビリティを重視し、多言語に対応し、文字サイズ・配色の変更機能を有し、様々なデバイスに対応したホームページを作成します。
  - ・デジタルサイネージを導入
  - ・無料wifiの導入
- 【ホームページに関しては、P.31、「ホームページの充実」を、デジタルサイネージに関しては、P.26、「イ、納骨堂及び隣接する日野公園墓地利用者へのサービス向上策」をご参照ください。】

- ・日野中央公園指定管理者との防災協定締結と合同防災訓練の実施
  - ・近隣自治会の防災訓練に参加
  - ・防災用品・資機材の備蓄
- 【防災資機材の備蓄に関しては、P.16、表中⑥防災資機材一式把握を、防災訓練に関しては、P.16、「事前対応策②防災訓練の実施」をご参照ください。】

1 法人の状況 (2) 応募理由

日野こもれび納骨堂の設置目的役割・特徴を踏まえつつ、応募理由(実現したい内容)について記載してください。

ア. 日野こもれび納骨堂の設置目的や役割・特徴

横浜市の墓地の現状および今後の方向性、市民ニーズ、市政運営の方向性を十分理解したうえで当団体のノウハウを活用した手法で日野こもれび納骨堂の設置目的・役割を実現させ、その特徴に十分配慮し、管理運営を行ってまいります。

■ 日野こもれび納骨堂の設置目的や役割

横浜市市政運営の方向性

- (本事業関連抜粋)
- ・公共サービスに係る市民の受益と負担の均衡が図られていること
  - ・「オール横浜」による市政運営
  - ・市内中小企業の受注機会の増大
  - ・子育て支援、女性の活躍支援、シニアパワーの発揮
  - ・横浜みどりアップ計画
  - ・水と緑にあふれる都市環境
  - ・横浜らしいエコライフスタイルの実践と豊かな生物多様性の実現(ヨコハマbプラン)
  - ・3Rが定着した夢のあるまち
  - ・協働による地域づくり
  - ・災害に強い人づくり・地域づくり(自助・共助の推進)
  - ・「横浜地域の絆をはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例」
  - ・「横浜市市民協働条例」
  - ・「横浜市災害時における自助及び共助の推進に関する条例」
  - ・「横浜市将来にわたる責任ある財政運営の推進に関する条例」
- (「横浜市中期4か年計画2014～17」、「H29予算編成スタートにあたっての市政運営の基本的な考え方」、横浜市各条例より)

当納骨堂設置経緯

- ・墓地需要に対する短期的な対応として既存墓地の未使用区画を活用し設置された
- ・小さな面積で多くの遺骨を納めることができる納骨堂として設置された

横浜市の墓地の現状

- ・墓地不足(H38年までに94,000区画が必要)⇒舞岡に墓園を新設
  - ・墓地の循環利用検討の必要性
  - ・墓地開発における住民との紛争
- 市民の求める墓地**
- ・市内等近隣の墓地、安価な墓地、多様な形態の墓地
  - ・緑に囲まれ散策や憩いの場として利用できる公園のような個々に区別されたお墓、納骨堂や合葬式のお墓
- 市民の墓地へのイメージ**
- ・墓地は、怖い、暗い、荒涼としている
  - ・交通渋滞、迷惑駐車、虫発生などの恐れあり
- 今後の墓地の方向性**
- ・公益性、安定性、持続性を重視した経営主体の選定
  - ・多様な形態の墓地・比較的安価な墓地の市民提供
  - ・散策や憩いの場として利用できる公園墓地の新設
  - ・ネガティブな墓地に対するイメージの向上
  - ・バリアフリー設備が充実した墓地建設
- (「H25横浜市墓地に関する市民アンケート調査報告書」「H22横浜市墓地問題研究会報告書」より)

日野こもれび納骨堂の設置目的・役割

墓地は人々の生活に不可欠であり、『日野こもれび納骨堂』は横浜市民のニーズ、墓地需要に応え、公営初となる自動搬送式納骨機械が設置されました。

持続性・公共性・非営利性を確保し、横浜市民が未永く安心して利用できる墓地としての役割を担います。

運営

墓地管理士による専門性と、高いクオリティサービス提供

維持管理

専門業者集団による、適切な植栽・施設維持管理

当団体のノウハウによる設置目的・役割の実現

■ 日野こもれび納骨堂の特徴

当団体は、これまでの指定管理の実績を踏まえ当納骨堂の特徴を以下のように捉え、管理運営を行ってまいります。

公の墓地としての特徴

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

先進墓地としての特徴

- ・多様化する市民ニーズ、墓地需要に対応している。
- ・先駆的モデル納骨堂として広報的役割を担っている。

納骨堂墓地としての特徴

- ・自治体による公営初の自動搬送式納骨機械が導入されている。
- ・自然の小山が連続するように深い軒をもった方形屋根が敷地全体に落ち着いた雰囲気と近寄りやすい親しみやすさを醸し出す設計になっている。

## 1 法人の状況 (2) 応募理由

日野こもれび納骨堂の設置目的役割・特徴を踏まえつつ、応募理由(実現したい内容)について記載してください。

## イ. 応募理由

墓地を入々の生活に必要な施設であると捉え、10年にわたり培ってきた公営墓地の管理運営実績、主業である総合ビルメンテナンス・造園土木におけるノウハウを活用し、墓地機能の充実を第一義としつつ、開かれた納骨堂づくりに貢献すべく応募いたします。

## ■ 応募理由

当団体は、指定管理者制度開始と同時に横浜市内を中心に指定管理業務の実績を積み重ね、地元横浜に貢献するという強い思いとともに成長してまいりました。また当団体では3件の公営墓地の管理・運営実績があることから、特殊な施設である墓地の管理運営ノウハウを有しております。専門的な知識を持って墓地管理業務に真摯に取り組みたいという思いから、当団体では墓地管理士6名を有し、墓地運営のプロフェッショナルとして成長してまいりました。また、K区及びI区の指定管理実績があり、当納骨堂近隣地域との連携を深めてまいりました。これまで築き上げたきた地域住民、自治会との連携力を活用し、開かれた納骨堂づくりを実施してまいります。

## 01 墓地のイメージ向上への貢献

- 横浜市では墓地不足が問題になるなか、舞岡における墓園の新設、既存墓地の循環利用が進められています。
- 深谷通信所跡地でも土地活用が検討されており、深谷通信所跡地利用に関する戸塚区民意見では、メモリアルグリーンをモデルにした公営公園墓地の設置を強く望むといった意見も出ております。しかし一般的に墓地へのイメージは悪く、周辺住民との紛争発生の原因となっており、当納骨堂は先進墓地として墓地自体のイメージ向上を図り、地域住民にとって共存可能な、街のシンボルと考えていただける魅力的な納骨堂となっていくことが使命であると考えております。
- 当団体は、専門知識に基づいた墓地運営業務はもちろんのこと、細やかな施設管理、利用者サービスの向上、自主事業の充実、積極的広報展開により、地域住民の憩いの場として開かれ、市民の皆様にも親しまれ愛されるとともに、防災空間として地域住民が利用できる施設として指定管理業務を実施していきたいと考えております。

## 02 「公共性」「公益性」「持続性」の実現

- 民間墓地は宗教法人の名のもと、経営実権を営利企業が握る名義貸しが安定性の欠如及び責任の曖昧さを助長しがちな特殊な施設です。また、住民に対する基礎的サービスとして需要に応じた計画的供給と安定的で持続的な運営が必要とされることから、墓地経営主体は自治体であることが望ましいと考えておりますが、指定管理者制度導入により、墓地経営主体だけでなく、管理運営をする指定管理者にも「公共性」「公益性」「持続性」が求められると考えております。
- 墓地の指定管理者は「公共性」「公益性」を確保しながら利用者サービスの向上や地域貢献を目指すとともに、財務基盤の健全性により管理運営の持続性を担保していくことが重要だと考えております。
- 当団体は、利用方法周知や講座の募集等における「公平性」はもちろんのこと、公の施設の指定管理に取り組む中で「公共性」「公益性」を追求し、地域貢献ノウハウの蓄積を図ってまいりました。また、法人企業として財務基盤を堅固にし、「持続性」を追求しております。

## 03 横浜市の施策に基づいた管理運営の実施

- 民間企業にとって、指定管理施設は横浜市民に貢献できる貴重な場であると考えます。
- 当団体は墓地機能の充実を第一義としつつ、横浜市の施策である「子育て支援」「生物多様性」「エコライフ」「憩いの場づくり」「緑の創出」「省エネ」「自働・共助」「地域貢献」「市民活躍の提供」等をオール横浜による体制等で推進し、横浜市の施策実現の一助となるよう、当納骨堂の管理運営を実施したいと考えております。

当団体は墓地の指定管理実績から当納骨堂の管理運営を行う適格性があり、横浜市の地元企業として、横浜市並びに横浜市民に貢献したいという思いから、当納骨堂の指定管理業務に応募いたします。

1 法人の状況 (2) 応募理由

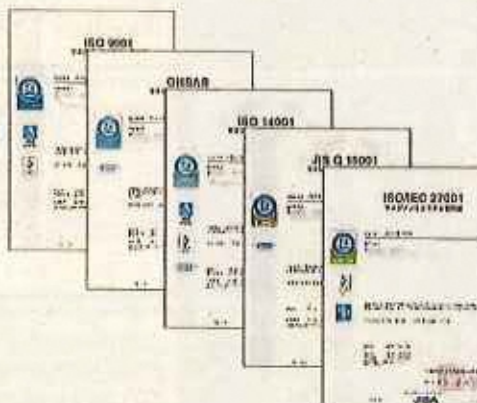
日野こもれば納骨堂の設置目的役割・特徴を踏まえつつ、応募理由(実現したい内容)について記載してください。

■ 応募理由を裏づける当団体の強み

- 当団体は 3 件の墓地指定管理実績があり、墓地・斎場に関する実績・経験を有しています。  
【墓地の指定管理実績は P.48, 様式 2-17 をご参照ください。】
- 代表企業、構成企業ともに、複数の指定管理業務経験・実績があるため、直営、前指定管理者からの引継ぎを問わず、最短の引継ぎ期間で円滑に業務を開始するノウハウを有しています。  
【墓地以外の指定管理実績は P.2 イ、「公の施設の管理運営実績(公営墓地及び公営納骨堂は除く)」をご参照ください。】
- 代表企業・構成企業は同じ横浜市内企業であり、本社が近いことなど、円滑な連携体制が既に構築されているため、指定管理業務開始と同時に万全な体制での運営が可能です。また、横浜市地元企業ならではのネットワークを保持していることから、市内事業者を最優先した「オール横浜」体制による管理運営を実施します。
- 総合ビルメンテナンスの代表企業と造園の構成企業による事業体であり、高水準の維持管理能力が求められる病院から不特定多数の方が利用する公園まで幅広い施設における維持管理実績を有しております。維持管理・運営業務については全て当団体で対応可能であり、委託企業に頼らないことで不必要な外注費を削減するとともに、日常清掃、設備の日常点検、植栽管理については内製化を図り、トータルコストバランスを考慮した管理運営を行っております。
- お客様満足を目指した品質向上、従業員の労働環境維持、環境保全に貢献するため、下記マネジメントシステムの認証を受けております。これらのマネジメントシステムの考え・手法を指定管理業務においても活用しております。

■ 認証マネジメントシステム

ISO9001	品質マネジメントシステム
OHSAS18001	労働安全マネジメントシステム
ISO14001	環境マネジメントシステム
JIS Q 15001	個人情報保護マネジメントシステム
ISO27001	情報セキュリティマネジメントシステム



- 当団体の職員は、建築物及び造園に関わる多くの技術資格を取得しております。またパブリック事業を重視していることから、利用者様に安心して施設を利用していただけるよう、防災や安全、社会福祉サービスに活用できる資格を積極的に取得しております。

■ 当団体職員の保有資格・専門家

墓地管理に関する資格	施設管理に関する資格	植栽管理に関する資格	防災・安全に関する資格
墓地管理士	電気主任技術者	樹木医、樹木医補	防火管理者
社会福祉に関する資格	電気工事施工管理技士	公園管理運営士	普通・上級救命講習受講
サービス介助士 2 級	電気工事士特種	農薬指導士	横浜市防災ライセンス
環境に関する資格	建築物清掃管理評価資格者	グリーンアドバイザー	危険物取扱者甲・乙 4
空気環境測定実施者	貯水槽清掃作業監督者	造園施工管理技士	消防設備点検資格者
エネルギー管理士	建築設備検査資格者 等	街路樹剪定士	安全管理者
公害防止管理者 等	防除作業監督者	刈払機取扱作業安全教育受講	衛生管理者
建築物環境衛生管理技術者	空調給排水管理監督者	伐木等の業務にかかる特別教育受講	交通誘導警備 2 級等

- 当団体は当納骨堂が位置する行政区及び隣接する行政区において複数の指定管理実績・経験があり、当納骨堂近隣自治体への会合や地域の行事への参加を通して地域連携を深めております。当納骨堂の指定管理業務におきましても、築き上げてきた関係を更に深め、当納骨堂に関わる地域住民の方々のご要望に適切に対応してまいりたいと考えております。

- 当団体の指定管理施設において、横浜市の施策を反映した年間 1,000 件を超える自主事業イベントを実施し、横浜市民に貢献してまいりました。当納骨堂におきましても、墓地ならではの自主事業イベント、他公の施設と連携した自主事業イベントを開催することにより、当納骨堂の魅力を発信し、墓地のイメージ向上へ貢献してまいります。

【右写真は代表企業と構成企業の横浜市地域貢献企業の認定書になります。】



1 法人の状況 (2) 応募理由

日野こもれび納骨堂の設置目的役割・特徴を踏まえつつ、応募理由(実現したい内容)について記載してください。

ウ...実現したい内容について

当団体は、納骨堂運営が第一義であるとの認識のもと、以下の5つの基本方針を実現させ、当納骨堂が訪れやすく市民に親しまれつつける納骨堂となるよう管理運営を行ってまいります。

01

墓地管理運営の専門性と実績を生かした「オール横浜」の管理運営

当団体は当市及び他市における墓地の指定管理業務の実績を積んでおり、専門的知見を活用した墓地運営第一義の管理運営を行ってまいりました。墓地管理実績10年にわたる当団体のノウハウや横浜市内のネットワークを活用し、再委託先等を含めたオール横浜体制による管理運営を実施してまいります。

02

先進墓地として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営

日野こもれび納骨堂は公営では初となる自動搬送納骨機械を導入するなど先進的墓地としてモデル的役割を担うとともに、墓地利用者様、墓参者様、近隣住民の方々等、多くの方が訪れる施設です。様々なサービス向上策や自主事業の展開により横浜市民のニーズ実現、横浜市政に貢献し、全ての利用者様にとって公平かつ快適で利便性が高く、ご満足いただける運営を実施してまいります。

03

神聖かつ静謐な空間を創造

日野こもれび納骨堂の利用者様や利用者様が神聖かつ静謐な空間で、穏やかで故人に冥福をお祈りできるよう、心遣いの伴う維持管理を行ってまいります。故人との思い出をゆっくり懐かしんでいただくため、グリーンケア知識を持った従業員による接客対応並びに自然と調和した緑あふれる納骨堂の維持向上を図ってまいります。

04

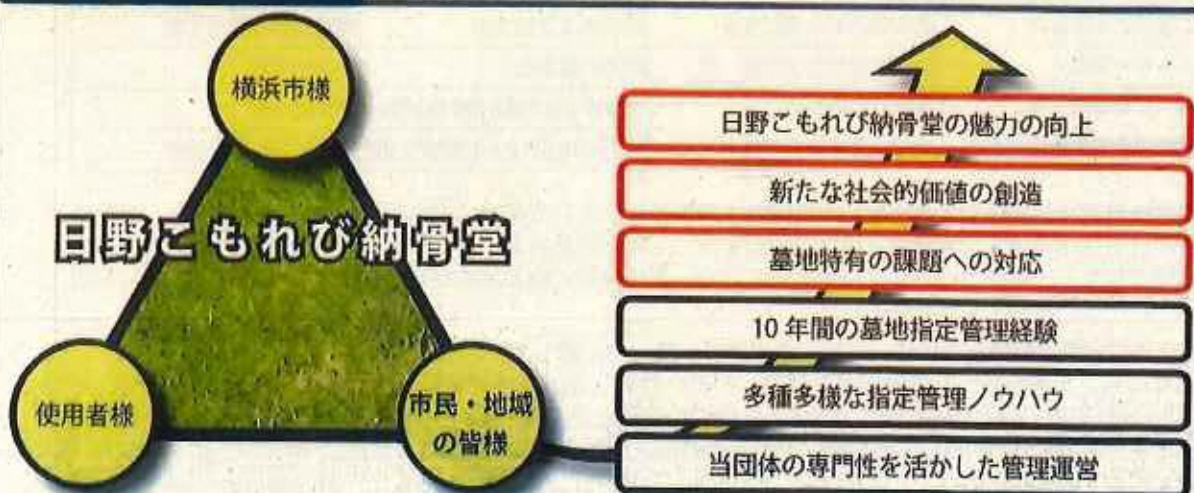
ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進

当団体の代表企業及び構成企業は、それぞれ総合ビルメンテナンス・園芸・造園の専門企業であるため、委託業者に一任する「時間計画保全」ではなく、自ら施設や植栽の状態を確認し必要に応じて対応する「状態監視保全」を行っております。これにより、ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進する維持管理を実施してまいります。

05

地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開

「自助・共助」の理念に基づき、様々な指定管理運営において、地域の方々や周辺施設と積極的にコミュニケーションをとり、地域の課題解決や地域貢献となる施策を実施してまいりました。これまでに培った地域とのネットワークを更に深め、様々な地域課題に取り組むことで、地域へ貢献してまいります。





2 管理体制 (1) 管理体制

日野こもれび納骨堂の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの雇用形態(正規、嘱託、パート等)など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

ア. 管理運営体制の基本方針

公の施設や墓地の指定管理実績を多く持つ施設維持管理企業と、専門性に秀でた植栽維持管理企業  
の万全な組織体制のもと、以下の基本方針に則り管理運営体制を構築します。

管理運営体制の基本方針

01 墓地管理の専門知識、経験、実績が豊富な職員を配置します

当施設の性質上、受付業務には墓地管理についての専門知識が必要とされます。専門的な知識を持って墓地管理業務に真摯に取り組むという思いから、統括担当者をはじめ、担当者は墓地管理士の資格を取得した職員を配置いたします。また専門知識の維持・向上のため「墓理法」や「墓理法施行規則」「墓地経営・管理指針」等についての職員研修(年6回開催)や資格取得促進を積極的に行います。

02 企業それぞれの専門性を最大限に活用した現地バックアップを行います

墓地管理士の資格を持つ統括担当者を配置するほか、設備技術者、樹木医、造園技術者といった専門家によるバックアップを実施します。当団体は、墓地の指定管理実績豊富な総合ビルメンテナンス会社と、地元根付いた造園会社で組成されており、各々の強みを最大限活用し、今後も「状態監視保全」をモットーとして、施設や樹木の長寿命化を測ります。また代表企業、構成企業ともに当納骨堂まで車で25分圏内に本社を置いていることから、緊急案件についても迅速に対応することが可能となっております。

03 職員や再委託先企業については「オール横浜」で取り組みます

当団体は、それぞれ歴史ある横浜市内の地元企業であり、横浜市内に幅広いネットワークを有しているため、再委託先企業については「オール横浜」体制での管理運営を実施しております。また、職員についても横浜市出身者を中心に、シニア、女性、障がい者を積極的に採用してまいります。

イ. 管理運営の執行体制

当団体の基本方針及び当納骨堂の機能を認識した管理運営を遂行するために、統括担当者(代表企業本社職員)を配置し、管理運営状況の確認及び不適合項目の是正を行い、当事業計画書に記載された提案内容を迅速に実現します。また、これまで実績・経験により培った当団体の公の施設の管理運営能力や課題対応能力を十分に発揮するために「専門性のある人材」「充実したバックアップ体制」「迅速な情報共有体制」を一体的に統合した組織体制を構築します。

多くの指定管理実績から確立された的確な執行体制



2 管理体制 (1) 管理体制

日野こもれび納骨堂の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの雇用形態(正規、嘱託、パート等)など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

■ 人員確保及び配置

墓地や植栽の管理には専門知識が必要とされるため、墓地管理及び自動搬送式納骨堂機械を使う経験者を配置することにより、繁忙期等の時期毎に変化する業務や役割に的確に対応します。また、適宜教育訓練(墓理法に関する講習年6回、OJT及び現地職員の墓地管理士資格取得推進)を実施することにより、従業員の能力向上を図ります。

■ 配置人員職能等

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
統括担当者 代表企業職員 40代	指定管理業務経験10年以上 墓地運営業務10年以上 墓地管理士有資格者	事業責任者 全体マネジメント/横浜市様との窓口/事業計画書及び報告書作成/経理統括/職員の雇用・教育・研修等
所長 代表企業職員 50代	指定管理業務経験5年以上 墓地運営業務5年以上 墓地管理士有資格者	現場責任者 月報作成・運営会議での状況報告/苦情要望対応責任者/個人情報保護責任者/墓地台帳の管理・システム入力/予算管理/モニタリング/会計監査対応/地域との連絡調整/自主事業の計画作成等
副所長 正規職員 40～60代	植栽管理経験3年以上	現場副責任者(維持管理責任者) 維持管理計画作成・報告・進捗管理/植栽管理業務/建築物維持管理業務/小破修繕業務/植栽管理業務/駐車場管理業務/納骨業務/受付・案内業務等
事務責任者 正規職員 20～60代 女性	墓園事務・接客経験3年以上	事務責任者 総務・経理業務/墓地管理システム入力/各種申請の受付・案内/広報・広告業務/自主事業管理等
事務員 正規職員 1名 20～70代 パート職員 1名 20～70代	事務・接客経験1年以上	各種申請受付・案内/広報・広告業務/自主事業案内等
維持管理員 正規職員 1名 20～60代 パート職員 1名 20～70代	建築物又は植栽管理経験1年以上	植栽管理業務/建築物維持管理業務/小破修繕業務/植栽管理業務/駐車場管理業務/納骨業務/受付・案内業務等
清掃員2名 パート職員 20～70代	清掃経験半年以上	納骨堂内及び敷地内日常清掃業務

■ 平日タイムテーブル

	実働	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
所長又は副所長	7.5										
事務責任者	7.5										
維持管理員	7.5										
清掃員	3										
自主事業スタッフ	7.5										
合計人数		4	4	4	4	3	4	3	3	3	4

■ 土日祝日タイムテーブル

	実働	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
所長	7.5										
副所長	7.5										
事務責任者	7.5										
維持管理員	7.5										
清掃員	3										
自主事業スタッフ	7.5										
合計人数		6	6	6	6	5	6	5	3	5	6

2 管理体制 (1) 管理体制

日野こもれび納骨堂の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの雇用形態（正規、嘱託、パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

ウ 墓参期等の繁忙期における執行体制

当団体は、これまでの墓地指定管理実績3件のなかで、墓地の新規使用開始、墓地募集後の納骨集中期、お彼岸等の墓参期の繁忙期対応について経験を積み重ねてきました。墓参期だけではなく運用開始後、毎年、使用許可後にも混雑が想定され、利用者様及び墓参者様をお待たせしない人員体制を構築し、利用者サービスの向上を目指します。

■ 運用開始後及び墓参期に想定される懸念事項

想定される懸念事項	使用許可後、納骨の為に遺骨保持枠当選の利用者様が一斉に来館される	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に納骨予約受付を行う</li> <li>・納骨担当者を増員</li> <li>・受付・案内担当者を増員</li> <li>・駐車場誘導員を配置</li> </ul>	対応方法
	新しく導入された自動搬送式納骨機械の使用方法が分からない	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に使用方法の説明会を実施</li> <li>・案内担当者を増員</li> </ul>	
	納骨前又は事前に、銘板を注文する利用者様が一斉に来館される	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に予約受付を行う</li> <li>・受付・案内担当者を増員</li> <li>・駐車場誘導員を配置</li> </ul>	

■ 繁忙期における職員の配置人数

当団体では繁忙期の対応について、現在までの指定管理実績・経験から繁忙期時期及び懸念事項の洗い出しを行い、必要な人員を計画的に配置します。

■ 年間スケジュール（繁忙期予測）

行事	4月	5月	7月	8月	9月	12月	1月	2月	3月
供用開始			新盆	お盆	秋彼岸	年末	年始	使用許可	春彼岸
納骨	増	→						増	→
墓参			増	→	→	→	→		増
銘板注文	増	→						増	→

■ 4・5月供用開始後、2月使用許可後、3月お彼岸・使用許可発行後タイムテーブル（増員分のみ記載）

	実働	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
事務員	7.5										
事務員	7.5										
繁忙期スタッフ	7.5										
繁忙期スタッフ	7.5										
駐車場誘導員	7.5										
駐車場誘導員	7.5										
自主事業スタッフ	7.5										
自主事業スタッフ	7.5										
自主事業スタッフ	7.5										
自主事業スタッフ	7.5										
自主事業スタッフ	7.5										
合計人数		11	11	11	11	11	6	7	9	11	11

■ 7・8・9月及び年末年始墓参繁忙期タイムテーブル（増員分のみ記載）

	実働	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
事務員	7.5										
事務員	7.5										
繁忙期スタッフ	7.5										
自主事業スタッフ	7.5										
自主事業スタッフ	7.5										
合計人数		5	5	5	5	5	5	3	4	3	5

2 管理体制 (1) 管理体制

日野こもれび納骨堂の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの雇用形態（正規、嘱託、パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

■ 供用開始後の案内について

供用開始後は遺骨保持の使用者様の納骨予約が一齐に入ること、自動搬送式納骨機械の操作方法を確認する使用者様で、大変混みあうことが想定されます。納骨及び案内職員、駐車場誘導員を適切に配置することで、供用開始後の混乱を防止します。

対策1 自動搬送式納骨機械の事前説明会の開催

供用開始前の3月に自動搬送式納骨機械の事前説明会を開催することで、供用開始後に使用者様への使用方法の説明時間を削減し、納骨に専念できる体制を構築します。  
【指定管理開始前の為、横浜市相談事項】

対策2 納骨予約制を採用

事前に納骨時間帯をご予約いただくことで、お待たせすることなく、円滑に納骨していただく体制を構築します。

対策3 受付・案内・納骨スタッフを増員

受付・案内・納骨・駐車場誘導員スタッフを増員し、適切に配置することで、お待たせすることなく、円滑に納骨していただく体制を構築します。

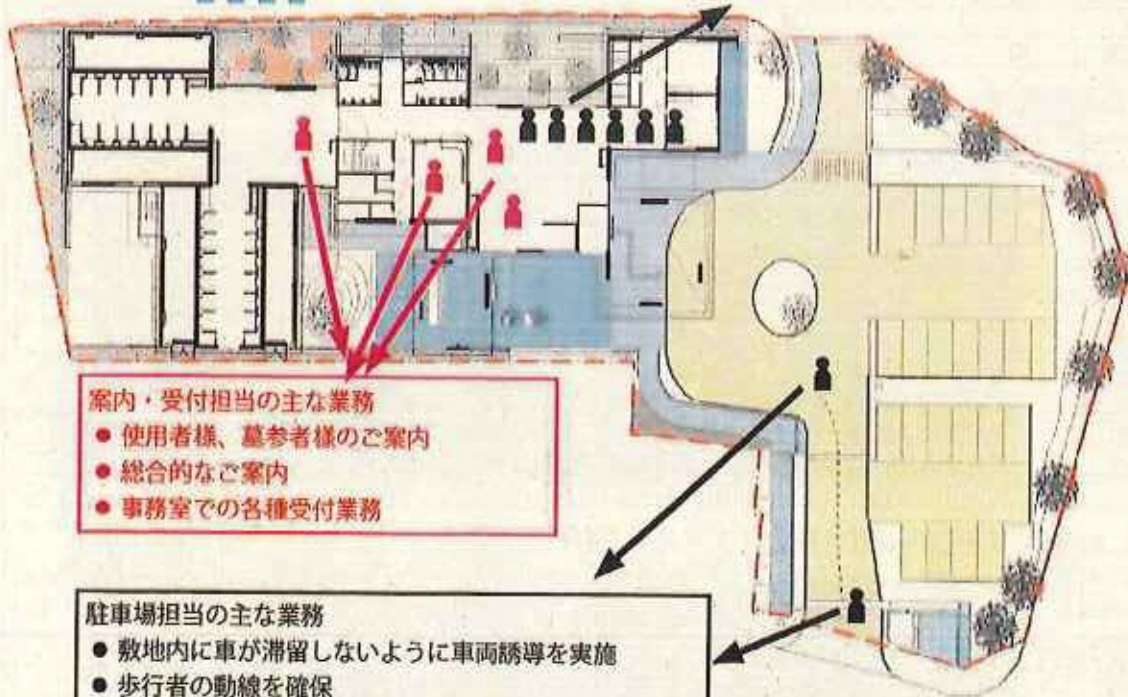
■ 人員配置図（供用開始後）

納骨担当の主な業務

- 納骨立会業務
- 銘板の設置業務
- 粉骨業務

自主事業担当の主な業務

- 入口ホールに設置する専用デスクにおける銘板受付・販売業務
- 使用者様のご案内
- 供花の販売 等



案内・受付担当の主な業務

- 使用者様、墓参者様のご案内
- 総合的なご案内
- 事務室での各種受付業務

駐車場担当の主な業務

- 敷地内に車が滞留しないように車両誘導を実施
- 歩行者の動線を確保

2 管理体制 (1) 管理体制

日野こもれば納骨堂の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの雇用形態 (正規、嘱託、パート等) など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

**■ 繁忙期における交通誘導について**

墓参期は当納骨堂駐車場は使用不可となるため、近隣道路の混乱・渋滞が予想されます。また、従前からの日野公園墓地の墓参による渋滞もあるため、交通誘導人員を配置し、交通事故、渋滞防止対策を講じることで、地域住民、近隣店舗にご迷惑をおかけすることない運営を実施します。

**■ 交通誘導員配置場所タイムテーブル**

配置場所	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
交通誘導員 A	①									
交通誘導員 B	①									
交通誘導員 C	①									
交通誘導員 D	②									
交通誘導員 E	②									
交通誘導員 F	②									
交通誘導員 G	③									
交通誘導員 H	③									
交通誘導員 I	③									
交通誘導員 J	④									
交通誘導員 K	④									
交通誘導員 L	④									
合計人数	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8

**■ 人員配置図 (日野こもれば納骨堂付近) 春彼岸 3日、秋彼岸 3日、新盆 4日、お盆 4日、計 14日間**

**① 納骨堂入り口**

- ・駐車場使用不可のご案内
- ・歩道歩行者の安全確保
- ・後方からの車にも注意を払う

**② イッター**

- ・納骨堂向かい店舗からの出庫車の整理及び店舗駐車場への駐車監視
- ・Uターン禁止の警告
- ・有料駐車場のご案内
- ・左手道路への居住者以外の通行不可のご案内

**③ シュレス**

- ・駐車場使用不可のご案内
- ・Uターン禁止の警告
- ・有料駐車場のご案内

**④ 運賃村副 1号入口**

- ・駐車場使用不可のご案内
- ・有料駐車場のご案内
- ・店舗駐車場への駐車監視

納骨堂利用者が店舗駐車場を利用しないよう注意する

店舗利用者様の出庫に注意を払う。また居住者以外の通行不可箇所にも注意する

納骨堂利用者様が店舗駐車場を利用しないよう注意する

2 管理体制 (1) 管理体制

日野こもれび納骨堂の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの雇用形態（正規、嘱託、パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

■ 人員配置図(環状2号線付近)



■ 教育プログラム

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

教育資格	研修・講習	実施月	研修内容
サービス 管理運営	接遇研修	毎年4月	内部講師及び外部講師による窓口対応、電話対応、CS向上、ES向上研修
	グリーフケア講習	毎年4月	悲嘆されている利用者様への接遇研修
	墓地管理研修	入社時	納骨、改葬、分骨等、各種申請手続研修
	墓地管理講習会(外部)	2年目	内閣府認証(公社)全日本墓園協会が開催する講習に参加
	墓地管理士	3年目	墓地管理に有用な墓地管理士の資格を取得
福祉サービス	OA機器操作研修	入社時	墓地管理システム操作研修
	ボランティア研修	8月	社会福祉協議会や日本赤十字社でのボランティア研修に参加
法令	サービス介助士	2年目	高齢者、障がい者等の介助資格を取得
	人権研修	毎年3月	同和問題、いじめ、障がい者対応等の研修
防犯安全	個人情報保護各種法令研修	毎年3月	個人情報の取扱、保管、廃棄方法等の研修、漏洩時の対応について学ぶ
	防災訓練	毎年9月	港南消防署及び日野中央公園、地域住民と協働で防災訓練を実施
	安全衛生推進会議	毎月	業務中に発生した事故や事例を元に安全対策の講義
	普通救命講習	入社時	AED操作や急・傷病人の処置方法を受講
施設管理清掃教育 (清掃)	入社時教育	入社時	清掃用具名称、使用方法を学習
	清掃実技教育	2年目以降	施設の用途に合わせた実践教育
施設管理設備教育 (設備)	入社時教育	入社時	機器名称と操作方法を学ぶ
	設備危機取扱教育	2年目以降	部品交換方法と防災機器操作研修
施設管理設備教育 (植栽)	入社時教育	入社時	機器名称と操作方法を学ぶ
	剪定、病害虫駆除教育	2年目以降	剪定、害虫駆除、病気の発見方法
他施設研修	N市営墓園、T霊園研修	1年目	他施設の管理運営を学ぶ

## 2 管理体制 (2) 緊急、災害時の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

## ア. 緊急、災害時の危機管理対策の基本的な考え方

隣接する日野公園墓地及び日野中央公園一帯は広域避難場所に指定されており、当納骨堂はこの広域避難場所と、地域との防災連携を重視してまいります。利用者様の安全確保を念頭に「事前の対応」「災害時対応」「事後対応」の対策について「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定し、有資格者の指導のもと全職員に研修と訓練を行います。

## 01 危機管理マニュアルとBCPをテキストとした研修・訓練を実施します

危機管理マニュアルを作成し、全職員に研修を実施してまいります。研修時には横浜市様の危機管理の考えを理解し防災への意識を高めるため、横浜市「指定管理者運用ガイドライン」「震災対策条例」「危機管理指針」「防災計画」「緊急事態等対処計画」や港南区の「防災計画」、関係条例等を確認いたします。

## 02 日常点検や修繕等による早朝の対応を重視し、被害拡大を防ぎます

建築物の劣化や樹木の落下物等、利用者様に危険を及ぼす可能性のあるものについては、職員の日常点検による早期発見を心がけ、速やかに修繕・除去を行い、緊急、災害時の被害拡大防止に務めてまいります。施設の問題点は全て所長が把握し、日報により統括担当者・代表企業・構成企業に速やかに報告し、早期対応を実施いたします。

## 03 周辺地域全体での危機管理能力の向上に貢献します

緊急、災害時における地域との連携は非常に重要であるとの考えから、近隣地域及び日野中央公園の防災訓練へ参加し、地域の防災に対するニーズ把握に努めます。特に広域避難場所に指定された日野公園墓地及び日野中央公園とは普段からコミュニケーションに務め、防災協定を締結する等、地域全体での危機管理能力向上を目指してまいります。

## 04 緊急、災害時における協定締結の実績を活用します

公の施設の指定管理業務の中で国や自治体との間で様々な防災協定を締結していることから、協定締結プロセスにおける意見交換を行うなかで、緊急、災害時における国や自治体との連携のあり方や協定の意義等を十分把握しております。今後も、職員研修等でそれらの情報を共有し、幅広い知見を持って緊急時対応策を実施いたします。

## 05 横浜市様との情報共有により、横浜市全体への貢献に尽力します

事前の災害についての認識共有はもちろんのこと、緊急、災害時には敷地内の状況やケガ人の有無といった状況報告とともに、当団体が横浜市全体に貢献できる事項がないか確認します。また、事後のご報告に伴う対応等について、横浜市様と防災に関する情報共有及び意見交換を積極的に行います。

## イ. 災害時等に対する事前の危機管理対応策

墓参者様の安全を確保するために、職員は災害時に活用できる資格取得や防災訓練を実施するとともに、当納骨堂危機管理マニュアルにおいては災害の事象毎に事前の危機管理対応策を取り纏め、研修で職員の危機管理対応の意識向上に務めます。

## ■ 事前の対応策① 危機管理マニュアルの作成・更新

「危機管理マニュアル」の周知・徹底を図るために、机上訓練や防災訓練の際に、実際の役割に沿った行動を実施し、マニュアルの再確認を行います。また、机上訓練や防災訓練の実施時に、当該マニュアル中に課題が発見された場合は、適宜見直し・改善を行います。

## ■ 危機管理マニュアルの作成 (当団体指定管理施設「危機管理マニュアル」より一部抜粋)

内容	詳細
①情報収集	職員による日常巡回及び定期巡回により危険要因の早期発見 横浜市防災情報Eメールに登録を行い(実証済み)情報取得
②連絡体制	災害等における連絡体制図を作成 事象ごとの連絡先一覧作成

2 管理体制 (2) 緊急、災害時の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

③職員配置	災害時等の体制を決定
④資格取得・講習受講	(1) 防火管理者：所長 (2) 生活資機材取扱リーダー：所長以下3名 (3) 救助資機材取扱リーダー：所長以下3名 (4) 普通救命講習受講：全職員 (5) 上級救命修了者1名
⑤防災拠点等把握	(1) 一次避難所 (2) 広域避難場所 (3) 地域防災拠点 (4) 医療救護拠点 (5) 緊急給水栓 等
⑥防災資機材一式把握	(1) 施設見取り図 (2) 防災マップ (3) カラーコーン (4) コーンバー (5) トラロープ (6) 土嚢 (7) 簡易トイレ等 (8) 担架 (9) ブランケット (10) 飲食物
⑦防災訓練	(1) 自主防災訓練 (2) 事務所内研修 (3) 「防災の日」防災訓練の参加 (4) 近隣公園との合同防災訓練 等
⑧BCP等見直し	・毎年1回、「BCP」「ハザードマップ」「危険源特定リスト」の見直し実施 ・危機管理マニュアルの携帯版を作成し、職員へ携帯を義務付け
⑨その他	・構成企業は、造園業界、建設業協会の一員として、横浜市、神奈川県との防災協定を締結 (災害時等に、避難場所あるいは応援活動拠点となる公園施設機能の復旧に協力)。 ・各種保険への加入継続 (事業総合賠償責任保険 (3億円)、傷害保険、インランドフローター保険 (動産保険)) ・「横浜市災害における自助及び共助の推進に関する条例」を踏まえ、地域との連携を事前に模索 ・災害対応について、自治会などと災害対策・備蓄品などについて情報交換を実施

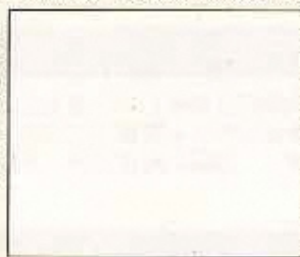
■事前の対応策(2) 防災訓練の実施

当納骨堂で実施する防災訓練の他に、災害時の連携を図るために、広域避難場所に指定されている日野中央公園及び自治会の防災訓練に参加します。

■当団体指定管理施設で実施している防災訓練

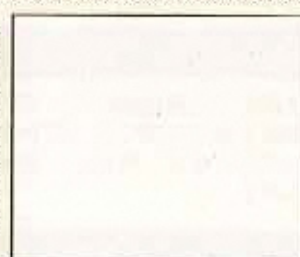
芝生火災消化訓練

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



帰宅困難者誘導訓練

帰宅困難者一時滞在施設に指定されている地区センターにおいて、利用者様とともに本番を想定した帰宅困難者誘導訓練を実施しております。東日本大震災時には実際に帰宅困難者の受入を行いました。



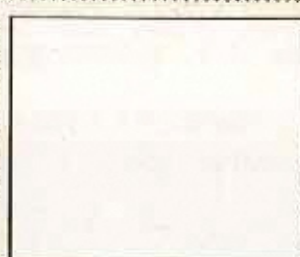
避難訓練コンサート

公会堂で舞台演奏中に地震・火災が起こった場合を想定し、消防署及び横浜市消防音楽隊と合同で避難訓練コンサート実施しました。初期対応、消火活動、避難・誘導の流れを来場者とともに行いました。



合築施設防災訓練

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



■災害時に有用な資格

普通救命講習の受講を全職員に、横浜防災ライセンスリーダーの資格取得は常勤職員に、サービス介助士の資格取得は所長・副所長・事務責任者を必須とし、職員の危機対応能力を維持・向上させます。





2 管理体制 (2) 緊急、災害時の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

ウ... 災害時における対応策

当納骨堂には多くの墓参者様の来場が見込まれることから、災害時においては墓参者様の安全確保を第一に考えております。発生直後の対応から事後報告まで事象別に策定する「危機管理マニュアル及び「BCP」に沿い、地域連携を念頭に迅速かつ臨機応変に対応します。

■ 災害時対応策

「危機管理マニュアル」には、事象別に災害ごとの対応策を設定しております。また、今後想定される関東大震災や、富士山及び箱根山の噴火による降灰対応についても設定を予定しております。

■ 災害時対応策 (当団体指定管理施設「危機管理マニュアル」より一部抜粋)

44 地震災害・火災・事故・事件等の対応策は「施設内の安全対策」にて掲載

状況確認・誘導

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

状況報告・情報共有

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

室内放送

危険箇所、交通機関運行状況、近隣の災害状況、横浜市様の指示内容等報告

対策本部の立上げ

災害発生時、また一時避難場所として機能する場合、所長が管理事務所に「対策本部」を設置

■ 地域との連携

地域との連携

- ・近隣自治会、防災拠点と情報共有
- ・火災発生時は近隣住宅・店舗等の状況把握と延焼防止の協力を実施
- ・簡易トイレを設置し、地域住民に提供
- ・日野中央公園と避難者受入状況等を共有。協働できることがあれば実施

当団体の実績

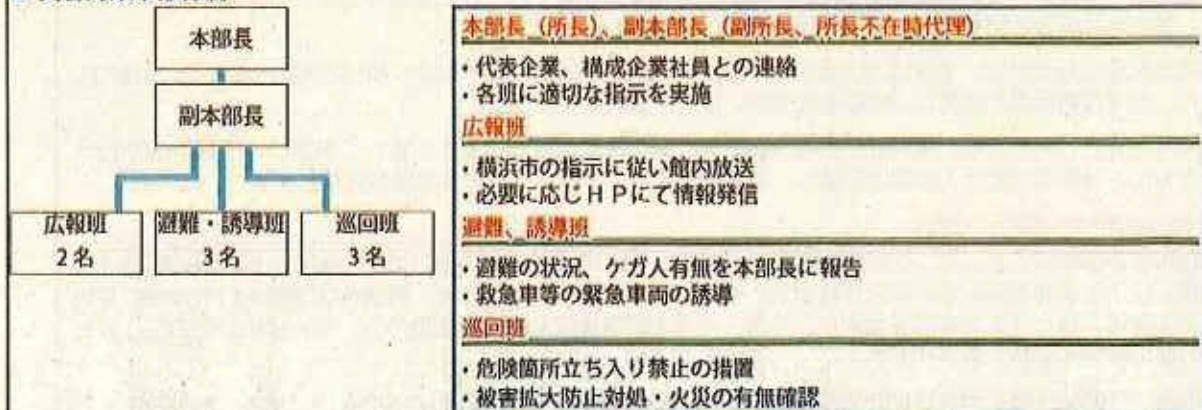
- ・地区センターで帰宅困難者の受入れを実施しました。
- ・近隣自治会と地震災害時の対応について会議を開催しました。
- ・消防署と連携して、子ども向けの防災訓練を実施しました。
- ・利用者様を含めた防災訓練を実施しました。

■ 職員の配置体制

□ 「危機管理マニュアル」において、緊急時の職員配置体制及び災害対策本部の体制について設定しております。

□ 職員配置体制においては「勤務時間」と「勤務時間外」に場合分けし、職員の出勤命令及び在宅を所長より命じる体制を事前に整えてまいります。

■ 災害対策本部体制

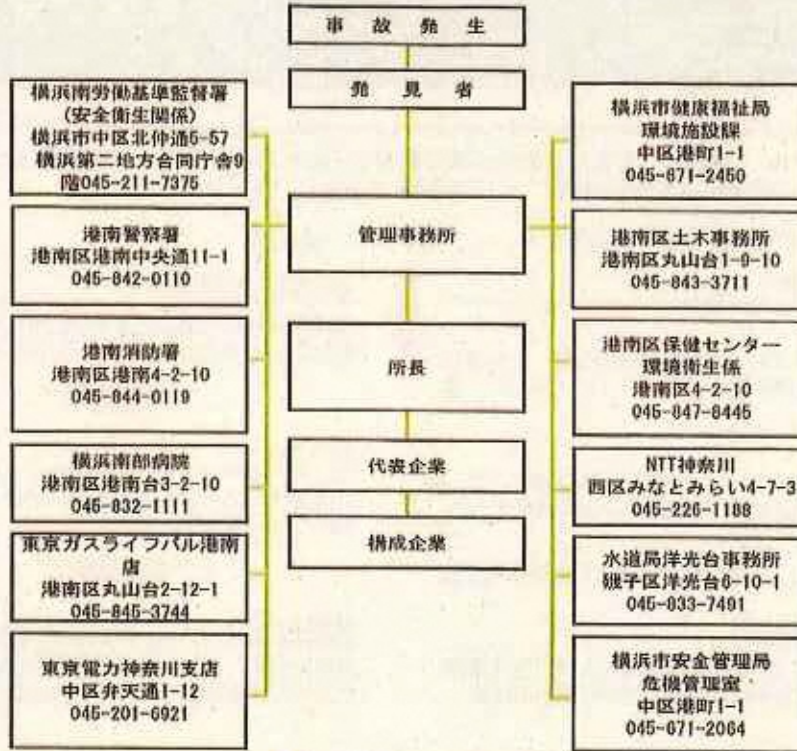


2 管理体制 (2) 緊急、災害時の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

■ 緊急時の連絡体制と連絡先

日野こもれば納骨堂の管理事務所に、事件・事故・震災・気象災害等様々な事態に対応した連絡体制図を配備いたします。



状況による連絡先 (一部抜粋)

1. 震度5以上：代表企業、横浜市健康福祉局
2. 震度に関係なく以下の場合
  - ① 負傷者発生：代表企業、横浜市健康福祉局、港南警察署、港南消防署、南部病院
  - ② 建物・施設損壊：代表企業、横浜市健康福祉局
  - ③ 帰宅困難者滞留：代表企業、横浜市健康福祉局 等

■ 事後対応策

- 墓参者様の安否確認と避難・誘導により安全確保を実施し、横浜市様へ連絡を行います。また、状況に応じ、所長が出動命令、対策本部の立ち上げを行います。
- 二次災害の防止として、照明等の落下防止、火災・延焼の防止とともに、危険が周囲に及ぶ可能性のある場合には、来場者様への危険周知や避難の誘導を行います。また、横浜市様、外部技術者等への連絡を行い、各関係部署と連携した対応を行います。
- 地震発生の場合は、自動搬送式納骨機械の電源供給やシンボルツリー、お預かりしている骨壺の状況について、徹底的な事後確認を実施してまいります。
- 停電が発生した場合は、自動搬送式納骨機械は停止しますので、墓参者様へHP及び堂内広報を行います。また、光洋自動機様と連携し、通電後速やかに復旧作業に入ります。
- 傷病者が発生した場合は、傷病者の安全を確保し、適切な処置を行います。また、迅速に119番通報を行うとともに、救急車の受け入れ態勢を整え、適切な誘導による迅速な傷病者搬送を実施します。

■ 大規模災害時特例措置への対応

- 墓地特有の事後対応として、「火埋葬許可証」にかわる「特例許可証」または「死亡診断書」「死体検案書」「誓約書」による納骨の受付等が想定されます。また、それに伴う台帳の作成、特例的に埋葬を行った旨の証明書発行等、起こりえる事態を想定し、今後、横浜市健康福祉局様とご相談の上、災害後の墓地の在り方と対応策の検討を重ねてまいります。
- 当団体では墓地特有の地震発生後の事後対応について検討すべく、東日本大震災をはじめとした災害後の墓地の対応状況や役割について調査し、「BCP」を策定してまいります。

2 管理体制 (3) 個人情報の保護管理

個人情報の保護管理における基本方針及び具体的な対応策を記載してください。

ア. 個人情報の保護管理における基本方針

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

■ 基本方針について

01 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を構築します

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

02 マニュアルや事例をテキストにした職員教育を徹底します

個人情報管理については職員への教育が非常に重要であると捉えております。個人情報の重要性、取得・利用・保管についての管理方法を纏める「日野こもれび納骨堂個人情報保護管理マニュアル」に基づき、全職員を対象に研修を実施します。最近では標的型攻撃メール等による個人情報流出の事例が起きていることから、当マニュアルの定期的な見直しを実施します。

03 事務所のセキュリティには最新セキュリティシステム等独自の取り組みを導入します

非常に多くの個人情報を取り扱う事業者として、情報が保管されている管理事務所には最大限のセキュリティ対策を導入し、今後も市民の重要な資産を守ります。

イ. 個人情報の具体的な管理方法

マネジメントシステムを活用した情報資産の洗い出しや「個人情報保護管理マニュアル」に従い、徹底した個人情報管理を実施します。取り扱う個人情報が市民の重要な資産であることを職員全員が認識し、担当の職員は定められた管理方法を厳守し、所長及び統括担当者が常に監督します。

■ 具体的な管理方法

- 所長を個人情報取扱責任者としたうえで個人情報の取扱担当を限定し、担当者以外は個人情報を取り扱うことができない体制を構築します。担当者は取得時、利用時、保管時、廃棄時と「個人情報保護管理マニュアル」に定められた取り扱いを厳守するとともに、マニュアルについては定期的に見直しを実施します。
- 職員を採用する前に、当業務で知り得たすべての情報に対し、採用後から退職後の将来にわたって、機密を保持する契約を行っております。
- 委託先に業務を発注する場合は守秘義務契約を必ず取り交わし、委託契約書において守秘義務に関する条文を盛り込み、監督を徹底します。
- 当納骨堂内にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化するとともに、情報資産の機密レベル、管理責任者、個人情報の有無、保管方法、廃棄方法を規定することにより、情報漏洩を防止します。また、「情報資産洗い出し表」は、情報の追加・削除があるごとに更新し、常に最新の状態を保持するとともに、年1回、年度末に再度見直しを行い、適切な管理を実施します。
- 全ての情報資産について、「機密」「社外秘」「部外秘」の3段階のレベルに応じて、情報識別ラベルを貼りつけ、個人情報の管理を容易にします。また、情報識別ラベルが貼られた書類については、施錠が出来るキャビネットでの保管し、情報漏洩を防止します。
- 情報識別ラベルが貼られている情報資産はシュレッダー処理を行いますが、廃棄量が多い場合は、廃棄業者に溶解処理を依頼します。廃棄業者からの情報漏洩防止の為、確実に廃棄されたかを確認する manifests を必ず取得し、確認いたします。

ISMS資産洗い出し表

ISMS資産	機密レベル	管理責任者	保管場所	機密レベル	管理責任者	保管場所
1	機密	所長	事務室	機密	所長	事務室
2	社外秘	課長	課内	社外秘	課長	課内
3	部外秘	係長	係内	部外秘	係長	係内
4	公開	係員	係内	公開	係員	係内
5	機密	所長	事務室	機密	所長	事務室
6	社外秘	課長	課内	社外秘	課長	課内
7	部外秘	係長	係内	部外秘	係長	係内
8	公開	係員	係内	公開	係員	係内
9	機密	所長	事務室	機密	所長	事務室
10	社外秘	課長	課内	社外秘	課長	課内
11	部外秘	係長	係内	部外秘	係長	係内
12	公開	係員	係内	公開	係員	係内
13	機密	所長	事務室	機密	所長	事務室
14	社外秘	課長	課内	社外秘	課長	課内
15	部外秘	係長	係内	部外秘	係長	係内
16	公開	係員	係内	公開	係員	係内
17	機密	所長	事務室	機密	所長	事務室
18	社外秘	課長	課内	社外秘	課長	課内
19	部外秘	係長	係内	部外秘	係長	係内
20	公開	係員	係内	公開	係員	係内

情報資産洗い出し表



情報識別ラベル

2 管理体制 (3) 個人情報の保護管理

個人情報の保護管理における基本方針及び具体的な対応策を記載してください。

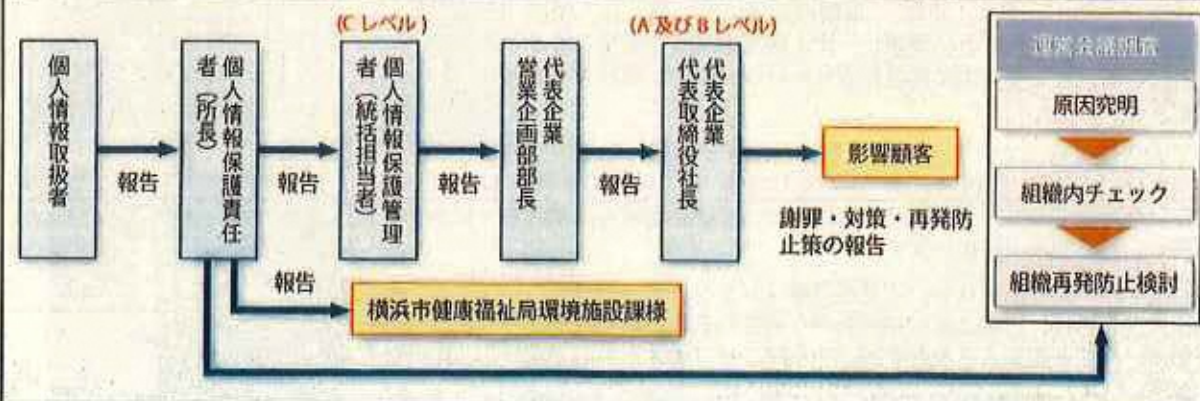
■ 個人情報の取り扱い、管理方法 (当団体指定管理施設「個人情報保護マニュアルより」一部抜粋)	
個人情報取得時	個人情報を提示された利用者様に対し、個人情報の取扱範囲、目的を明示し、本人の了解を得ます。本人確認については、免許証、保険証番号等の目視確認に留め、必要以上の情報は取得しません。
個人情報利用時	情報の利用については取得時に承諾を得ておくことにより、利用の都度、承諾を得ることはしてません。また個人が特定できるデータのFAX送付を禁止し、電子メール等を使用する場合は、添付ファイルに対し必ずパスワードの設定を行う等、利用時の注意徹底します。
個人情報保管時	個人情報の正確性及び安全性を確保するため、個人情報のアクセス制限や紛失・破壊・改ざん・漏洩の予防に努め、以下のように各保存媒体による適切な保管及び廃棄をします。 <保管> ①書類管理 個人情報は使用中以外は全て書庫に収納。業務終了時は施錠個人情報につながるメモ書き等は厳重に廃棄 ②書庫管理 書庫への入場者及び閲覧者を制限し、担当者以外閲覧禁止 ③PC管理 ・PCはロック設定し、PC内個人情報ファイルはパスワードを設定 USB・CD-Rは持出し禁止とし使用中以外は施錠した書庫に分かりやすく整理し保管 ・セキュリティワイヤーを利用し盗難防止を実施 <廃棄> 情報資産の洗い出し、レベル分け、廃棄指定の更新実施 ①紙書類 個人情報掲載の書類廃棄時は、取扱担当者がシュレッダーを使用 ②PCデータ 個人情報の掲載ファイル削除時は担当者がデータを削除 ③PC本体 ・PC本体廃棄時には、ハードディスクを物理的に破壊、あるいはハードディスク消去 ・ツールを活用。ハードディスクを完全に空の状態にしてから廃棄
その他情報管理について	横浜市においては、故人の情報も個人情報の対象とされているため、知人等から故人のお墓の場所の問い合わせがあった場合、利用者様本人の了解がない場合は、お教えしないこととします。

■ 情報漏えい時の対応

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

■ 個人情報管理方法 (当団体指定管理施設「個人情報保護マニュアルより」一部抜粋)

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



## 2 管理体制 (3) 個人情報の保護管理

個人情報の保護管理における基本方針及び具体的な対応策を記載してください。

## ウ. 個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

人為的ミスが起こることがないように計画的に職員教育を実施し、個人情報を保管している管理事務所には最新のセキュリティシステムを導入します。

## ■ 徹底的な職員教育の実施

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

## ■ 個人情報保護研修計画

内容	詳細
入社時教育	・採用された者は入社前に個人情報保護教育を受け、横浜市に「研修実施報告書」「秘密情報及び個人情報保護に関する誓約書」を提出しています。
年度末教育	・毎年度3月に個人情報保護研修、情報セキュリティ研修を開催し、1年間のリスク分析による取扱い及び保管方法等の注意点を実状に合わせて再教育を行っております。
教育結果の確認	・統括担当者は「個人情報保護対策チェックリスト」を使用し、所長に対してヒアリング監査を実施しています。 ・所長は、毎年度3月に実施する個人情報保護研修時に、実情に合わせた個人情報管理テストを担当職員に対して実施し、合格するまで担当職員は業務を実施できないこととしています。
報告書等の作成	・職員の受講状況を管理する為、「個人情報教育実施記録」及び「教育アンケート」「教育報告書」を作成しています。
臨時研修	・他所で個人情報漏えい事例が起きた際は、臨時に事例検証と職員への周知を行います。

## ■ 標的型攻撃メールへの対応

昨今、特定の組織や個人を狙って情報窃取等を行う標的型攻撃メールによる個人情報の流出等の事例が起きています。怪しいメールは発信元に問い合わせるなどして受信したメールの信頼性を確認し、添付ファイルを安易に開かない、リンク先を安易にクリックしない等、職員へ教育を徹底し十分な注意を払います。

## ■ 最新セキュリティシステムの導入

□ 書類を保管している管理事務所には、最新の監視システムを導入します。当システムは、侵入者により防犯センサーが感知すると120db（飛行機エンジンの音量）の破裂音を発すると共に天井から白煙を噴射し、侵入者への威嚇と視界を奪い犯行の抑止に効果を発揮します。当システムを取り入れている公の施設は大変珍しく、当団体では取扱う情報の重要性を認識し、導入します。



実際の監視の様子

□ 勤務時間外に管理事務所への職員の入室があると、警備会社がリアルタイムで映像を確認し事務所及び統括担当者に確認の電話が入るようになっており、入退室の管理も徹底します。

## ■ 監査の実施

□ 個人情報の取扱いや各種法令の遵守が適切になされているかを確認する為、月に1度の頻度で情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるセルフモニタリングを実施し、不適合箇所の是正を図ります。

□ 他事業所担当者が監査リストを基に、適切にマネジメントシステムが運用されているか、年1回の内部監査を行い、不適合が発生した場合は、所長は改善後、報告を行います。

□ ISO 認証機関による定期又は更新審査の外部監査を年1回受審し、新たな法律又は追加業務に対応した運用への変更、不適合項目改善を行い、常に最新の管理レベルを保持しております。

## ■ セキュリティエリアの入退室管理

管理事務所内へは原則関係者以外の立ち入りを禁止いたしますが、お客様が来場された際に入室が可能な範囲と、入室が不可能な範囲をセキュリティ区画として、設定しております。修繕等で委託業者がセキュリティ区画に入室する際は、「事務所入場受付書」の記載、「入室許可証」の携帯を義務付け、万が一情報の持ち出しがあった際に、対象者を特定できる体制を構築します。



## 3 施設の運営 (1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

## ア. 施設運営の基本方針

日野こもれび納骨堂は、横浜市民のニーズを形にした最新設備が導入された先進的な墓地です。利用者様以外にも、草参拝者や地域住民の方々が訪れることが想定されておりますので、全ての利用者様にとって快適で利便性が高く、様々なサービスや地域連携が実施される施設運営を目指します。

## ■ 施設運営の基本方針

## 01 全ての利用者様にとって公平かつ快適で、利便性の高い施設運営を実施します

施設運営の各業務においては、これまでの10年にわたる墓地指定管理実績を通じ、利用者様の心情に配慮した対応や業務の改善を行ってまいりました。実績によって培った当団体のノウハウはさることながら、墓地管理士として専門知識を持つ統括担当者を中心に、全ての利用者様にとって公平で安心して利用できる、快適で利便性の高い施設運営を行います。

## 02 横浜市の先進墓地として様々な利用者サービスの向上や自主事業を実施します

舞岡における墓園新設も見据え、横浜市の先進墓地としての横浜市民のニーズ実現、横浜市政の実現に貢献する新たな墓地スタイルのモデル的役割を果たす使命があります。ご意見に応じた様々なサービス向上策や、利用者様のニーズに応じた日野こもれび納骨堂ならではの自主事業を実施します。

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

これまで墓地、公会堂、地区センター、公園等の指定管理業務において、地域住民とのネットワークを構築し、コミュニケーションを深めてまいりました。地域社会を構成する一員として地域との調和をめざし、「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決に資する事業の実施や災害時における連携を行います。

## イ. 施設運営の項目とその考え方

当団体は3件の公営墓地の管理運営実績があり、専門知識を要する実績を活用した独自の「業務マニュアル」を作成しております。納骨や粉骨等のセンシティブな業務については、利用者の心情に寄り添い、正確かつ丁寧に、心のこもった運営業務を実施します。

## ■ 施設運営の考え方

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

施設運営項目	施設運営の考え方
①自動搬送式納骨施設の納骨、銘板設置に伴う、指導、監督業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様の心情に配慮しつつ、これまでの墓地実績ノウハウを活用した「業務マニュアル」を当納骨堂専用のマニュアルに改編し、マニュアルに基づいた正確かつ丁寧な業務を実施します。</li> <li>・新たに設置される自動搬送式納骨機械に関しては、光洋自動機様による運営開始前レクチャー及び類似設備が導入されている千葉祖敬堂様と連携を取りながら運営に支障のないよう業務を開始します。</li> <li>▶自動搬送式納骨機械については、光洋自動機様が納入している千葉祖敬堂様のご協力のもと、状況調査を実施しております。</li> </ul>
②合葬式施設の納骨、粉骨に伴う指導及び受付業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・諸手続き後に、ご遺骨の取り違えを防ぐため管理番号を付し、遺骨保管棚番号と十分照合した上で、収蔵します。</li> <li>・粉骨業務の依頼を受けた際には、ご遺骨の取り違えが無いように、遺骨保管棚番号と同様の管理番号を、骨壺及び納骨袋、作業する粉砕機に付し、ご依頼順に粉骨作業を実施します。また、取り違え防止のため、粉骨作業を実施する作業者を特定し、チェック表によるトリプルチェックを行います。</li> <li>▶粉骨業務についてはP.29. 様式 2-9をご参照ください。</li> </ul>
③各種申請等の受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「墓地返還」、「改葬」、「分骨」といった墓地特有の手続きについても、墓地管理士の指導のもと「墓理法」や「墓地経営・管理指針」を学んだ職員が専門的知見をもって対応します。</li> <li>・使用許可証等の書類確認においては、記載間違いを防ぐためトリプルチェック体制を構築します。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>①. 起案者（申請受付担当）によるチェック（申請受付状況一覧表への記入と押印）</li> <li>②. 確認担当によるチェック（同一一覧表への押印）及び墓地管理システム入力</li> <li>③. 所長による最終チェック（システム入力後、印刷した文書のチェック及び申請受付状況一覧表への押印）</li> </ol>

## 3 施設の運営 (1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

④墓地台帳の管理及び墓地管理システムの入力業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護の観点から、墓地管理システムを操作できる職員を限定した上、策定した「日野こもれび納骨堂PC業務マニュアル」に基づき教育を行い、システムの的確な入力操作を実施します。</li> <li>横浜市の墓地管理システムは平成27年4月に新しいバージョンに入れ替わっており、それに伴う動作確認やテスト使用に協力しております。またN市では墓地管理システムのオンラインシステム化に貢献し、そのノウハウを構築しております。</li> </ul>
⑤墓参者様の相談受付、情報提供業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>墓参者様の相談・苦情の受付、利用のご案内については、心情に配慮し丁寧に実施いたします。</li> <li>職員は毎年接遇研修・グリーンケア講習を受講し、これらの知識を活用しながら墓参者様に快適かつ安心して利用していただける接客を実施します。</li> </ul>
⑥災害時等の対応	▶災害時の対応についてはP.15、様式2-4をご参照ください。
⑦管理事務所の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所は、墓参者様に対する主要なサービス提供の中心であり、当納骨堂の核となる場です。繁忙期も含め、墓参者様への対応に十分な人員を配置します。</li> <li>個人情報を格納する書庫や一時的に遺骨等を格納する倉庫については厳重に管理し、所長を管理責任者と定め、限られた職員以外は入室不許可とします。</li> <li>掲示板には、有用な情報（自主事業年間計画表、イベント・講習会告知ポスター、敷地内植栽写真等）を掲示します。</li> </ul>
⑧事務所前（受付スペース、多目的室の運営業務）	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所前のスペースは、献花販売や納骨・粉骨受付の場として有効に活用します。</li> <li>納骨受付の際に骨壺を取扱う作業台は、利用者様の要望により高品質なものを導入します。</li> <li>多目的室の1部屋は2時間単位で法事に、もう1部屋については、納骨前の読経スペースとして、無料で貸し出し利用者の利便性を向上させます。</li> </ul>
⑨手数料の収納業務等	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎日必ず経理処理を行い、収入日報を当日中に横浜市様に送付し、収納した手数料は定められた手順通りの入金を正確に行います。</li> <li>レジ準備金や駐車場売り上げ、銘板売り上げが重なることがあるため、月・金の週2回入金を行い、土日の売り上げを滞留させないこと、また、週の半ばでも売上が30万円以上になった際はその都度入金することを基準とします。</li> <li>手数料搬送中の事故等における損害の保険として、現金動産保険へ加入します。</li> </ul>
⑩駐車場の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械による24時間管理を導入しますが、営業時間内のみ利用可能とします。</li> <li>墓参期等の繁忙期は駐車場の利用ができないため、指定管理業務開始から使用できない旨の広報を行い、繁忙期の混乱を回避します。</li> <li>繁忙期当日は、主要道路に交通誘導人員を配置し、周辺地域の交通渋滞、迷惑駐車等による混乱防止、周辺地域住民の安全を確保します。また、交通誘導人員配置場所は、近隣自治体と相談し、毎年適切に変更して対応します。</li> <li>▶交通誘導人員配置についてはP.13「繁忙期における交通誘導について」をご参照ください。</li> </ul>

## ウ. 創意工夫についての基本的な方針

創意工夫は職員の意識向上及びスキルアップと、墓参者様との触れ合いから生み出されるものだと考えております。各職員の納骨堂運営に関する知識向上を図りつつ、利用者様の声を大切にし、これまでの公営墓地管理運営実績を活用して創意工夫のある施設運営を行います。

## ■ 創意工夫についての基本的な方針

## 01 墓地管理士のもと、職員各自で墓地の知識を高め、当納骨堂のあり方を考えます。

- 墓地管理士の資格を持つ統括担当者により、墓地の知識や横浜市における墓地の現状等を日常業務や研修を行うなかで職員に伝え、納骨堂運営に関する知識を深めてまいります。（職員の研修計画についてはP.24「捕食員の研修計画」をご参照ください。）
- 納骨とはどういうことなのか、利用者様に対してどのような気持ちで接する必要があるのか、今後の「日野こもれび納骨堂」はどうあるべきかを全職員で考え、創意工夫ある管理運営を実施してまいります。

## 02 利用者様からの声に創意工夫をもってお応えする施設運営を実施します

使用者様・墓参者様・その他市民の方々のご意見や苦情などは、窓口、電話、利用者満足度調査等から収集しております。これらの声に対し、直接的な解決が難しい場合についても、現場の職員一同、また、必要に応じ運営会議メンバーも含めた体制で創意工夫をもとに代替案について検討してまいります。  
【実際の解決例についてはP.33「対応・検討フロー」をご参照ください。】

3 施設の運営 (1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

**03 これまでの墓地管理運営における創意工夫を活用します。**

- 当団体では3つの公共墓地の指定管理業務を経験していることで、それぞれの自治体の墓地運営に対する考えや墓地の現状等を把握しております。その中で得られた墓地に関する様々な問題の解決策や参考となる良い点については、更なる創意工夫をした上で当納骨堂に取り入れます。
- 様々な自治体において、墓地に関する課題に対応しております。他自治体での対応方法を参考としたアドバイスをを行うことが可能となっており、このような経験も当納骨堂に活用してまいります。

**■ 当団体の対応実績及び具体的な取組**

■ N市営墓園

墓園利用に関する手続きに加え、管理料や使用料の納入手続きも行っております。また、斎場の管理運営についても指定管理業務として行っており、最期のお別れからお墓に入られるまでの一連の流れについて把握しております。

■ H市T霊園

墓地管理システムがなかったため、システム導入アドバイスを実施しています。また、指定管理者制度で実施可能な業務や自宅への改葬手続き、管理料未納者に対する対応相談等を実施しております。

■ M墓園

市営墓園の開設業務を経験したことから、供用開始後の申込対応や納骨業務、銘板販売等の経験を全て有しております。供用開始後の実績を有している当団体のノウハウを活用して、供用開始からその他繁忙期にも業務が滞ることなく円滑な対応をすることが可能となっております。



## 3 施設の運営 (2) 管理の質、利用者サービス向上と取組

管理の質を高めるとともに、利用者（使用者や墓参者※など）へのサービスの向上策について、具体的な考えなどを記載してください。※「使用者」とは、納骨堂の使用許可を受けた使用者、「墓参者」は、「使用者」に限らず墓参する方として記載してください

## ア...使用者への業務の取り組みやサービス向上策

常に礼節を持って、利用者様おひとりおひとりの心情に配慮した丁寧且かつ的確に納骨業務を実施します。また、各施設の利用者様にご満足いただける取り組みを実施します。

## ■ 納骨時における業務の取り組みやサービス向上策

## 業務の取り組み方

故人とのお別れの大切な時間の手助けをするため、職員のマナーや身だしなみには十分注意を払い、常に礼節を持って、ご遺族の心情に寄り添い業務に取り組むことを心がけております。

## サービス向上策

- 閉館時間は午前9時から午後5時と変更いたしません。ただし、休日については、電気設備点検を実施する11月第1週の月曜日以外は無休とし、利用者様の利便性を向上いたします。
- 納骨時のご遺族の心情にできるだけ寄り添うべく、受付職員はグリーンケア講習を受講いたします。
- 納骨時は故人とのお別れから時間が経過しておらず、利用者様が情緒不安定な場合もあります。納骨の際は、利用者様と歩幅を合わせゆっくり歩くことを心がけます。
- 届出書で記入等の際、遠いご親戚等で続柄の記載にお悩みの利用者様のため、親族・親等図表を常備し、ご相談をお受けします。また僧侶手配の要望が多いため「宗教法人名簿」の閲覧貸出を行っています。
- 利用者様が心地よく納骨の申請手続きができるよう、納骨受付の椅子にも配慮します。スペースの制限があるため折り畳み椅子で高品質なものを設置します。



親族・親等図表



宗教法人名簿

## ■ 自動搬送式納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策

## 業務の取り組み方

一般墓所と変わらぬ感覚で参拝できるように、利用方法の説明や参拝環境を整えます。

## サービス向上策

- 納骨カードを忘れた際にも、貸出書にご記入いただき親族等の確認がとれましたら、事務所に保管しておりますマスターカードを貸出し、スムーズに参拝ができる体制を構築します。
- 参拝ホールの待合スペースに供物置き場を設置し納骨堂でも室外と同じような供養ができる環境を整備します。供え物については当日中を目途に責任を持って処分します。
- 自動搬送式納骨施設はデジタルによる操作が主になるため高齢者にレクチャーが必要になることから、指定管理開始後の「設備概要及び操作説明会」や利用者様用操作マニュアルを作成し、受付から参拝終了までの流れを分かりやすく説明することで利便性の向上に努めます。
- 自動搬送式納骨機械の保守点検に伴い、参拝不可としなければならない日が年2回合計4日間発生することが想定されます。当団体では点検を夜間に実施することで保守点検による参拝不可日を設けず、いつでも利用できる体制を構築します。  
【自動納骨機械の維持管理計画についてはP.42「イ.自動納骨機械及び管理区域内の工作物等の維持管理計画」をご参照ください。】
- 参拝ブースの供花は、通常期は週1回、夏場は週2回交換し、美しく整った環境で故人をお迎えします。

供物置き場  
※千草垣敬堂様参者

## ■ 合葬式納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策

## 業務の取り組み方

利用者様は納骨室に入ることができないため、責任を持って納骨室の柵に心を込めて丁寧に納骨し、慰霊碑型のシンボルであるハナミズキと献花台を常に美しく整えております。

## 3 施設の運営 (2) 管理の質、利用者サービス向上と取組

管理の質を高めるとともに、利用者（使用者や墓参者※など）へのサービスの向上策について、具体的な考えなどを記載してください。※「使用者」とは、納骨堂の使用許可を受けた使用者、「墓参者」は、「使用者」に限らず墓参する方として記載してください

## サービス向上策

- 合葬式納骨施設においては、お別れの儀式を納骨堂入口で行います。最期のお別れの大切な場面に使用者様が快適に納骨できるように高品質な机を用意します。
- 墓参期は献花台が足りなくなるため追加の献花台を設置して対応します。
- 合葬式納骨施設のシンボルであり、使用者様が故人と対話する大切なツールとなっているハナミズキについては、樹木医の診断と適正な植栽管理を実施することにより、樹形良好な状態を維持します。  
【シンボルツリーの管理については、P 40、「植栽管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案」をご参照ください。】
- 合葬式納骨施設では、納骨時に粉骨処理をする必要がございます。粉骨にあたって必要な資料を受付に掲示し、情報提供を行います。また当団体は専用機械を導入し、粉骨業の代行サービスを実施します。

## イ. 納骨堂及び隣接する日野公園墓地利用者様へのサービス向上策

日野こもれび納骨堂のすべての利用者様が快適に過ごして頂けるよう、ホスピタリティあふれる様々なサービスを実施いたします。

## ■ ホスピタリティあふれるサービス

当納骨堂には様々な心情をお持ちの方が来場されます。当団体ではこれまでの墓地管理経験から市民のニーズに対応した様々なホスピタリティあふれるサービスを実施してまいりました。当施設でも引き続き利用者サービスを念頭に業務を遂行するとともに、植栽管理や清掃等に気を配り、隅々まで手の行き届いた維持管理を行います。また、さらなる知識向上の為に、接遇研修やグリーンケア研修を受講し、習得した知識・スキルを利用者様へ還元してまいります。

## ユニバーサルサービスの向上

- 当施設は高齢の利用者様が多いと想定されることから、正しい介助技術を身に付けるべく、サービス介助士等の資格を取得いたします。ご要望があった場合は、高齢者や障がいのある方の墓参のお手伝いを行ってまいります。
- 全ての利用者様にご不便のないよう、車イス・筆談具・老眼鏡等の無料貸し出します。ご気分が悪くなられた方のために、布団や毛布等を常備します。また、赤ちゃん連れで給湯を希望される方にはお湯の提供を行います。
- 管理事務所の受付で様々なお問合せをいただくことも多いため、受付にはイスを設置し、利用者様が座りながらお話いただけるよう配慮します。

## デジタルサイネージの導入

高齢者の利用者様はパソコン操作に不慣れなことも考慮し、デジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、周辺自治会や商店街の情報、地域NPOやサークルの人員募集等、地域に根差した情報も提供してまいります。

## 外国人利用者様への対応

横浜市では外国人の居住者も多い、(中区で比率が高い)ため、英語版のリーフレットを作成するなど多言語対応を実施いたします。

## 広報こもれびの定期発行

当納骨堂敷地内に設置される各植物や四季の移り変わりを掲載される広報誌を四半期に1度発行し、次回も訪れたいくなるような魅力をお伝えします。

## 広報専用ラックの設置

施設同士が連携し、広報や案内などを専用ラックで掲示することで、利用者様の利便性向上を図ります。

## ウォーキングポイントの設置

日野公園墓地をはじめ、日野中央公園などが近隣にあるため、墓参だけでなく散歩等に訪れる方が多く想定されます。市民の健康促進に貢献するだけでなく、納骨堂付近一帯に足を運んでいただける機会を増やすきっかけになると考えております。

## 樹木銘板設置

当納骨堂の植栽について知って頂き親しみを持っていただくため、樹木名の板を設置し、樹木の特徴等の説明をご案内します。



デジタルサイネージ



広報ラック

## ナツツバキ

Scientia japonica-cornuta  
ツバキの仲間  
ツバキの仲間  
夏に咲く花は美しい  
と見えます。



樹木銘板 (イメージ)

3 施設の運営 (3) 市民協働の取組み

市民参加の促進や地域との連携等における考え方などを記載してください。

**ア. 市民参加の促進や地域との連携等についての施策**

これまでの指定管理実績で各地域の方々との関わりの中から、公の施設は地域住民と共に創り上げていくものだと考えてきました。今後も地域社会を構成する一員として地域との調和に貢献し、地域住民と創り上げる先進的墓地として使命を担ってまいります。

**■ 横浜市指定管理施設におけるこれまでの実績**

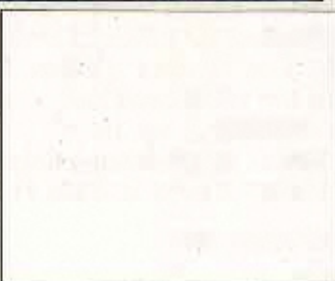
地域を支えるお手伝い

「地域の絆をはぐくみ地域で支えあう社会の構築を促進する条例」の実現に貢献すべく、「地域の集い」よりご提案いただき、当団体と合同主催で「プレイパーク」を開催しました。当団体では地元ネットワークの活用により、DIYアドバイザー神奈川から講師を招き、近隣のこどもたちを対象に木材を利用した工作活動を行いました。

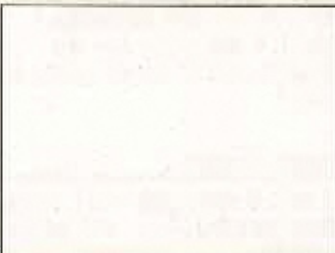
市民参加による運営管理

- 墓地指定管理において、地域住民 100 名以上から構成されるバラボランティアを募集し、バラボランティアの管理技術向上のため、担当の樹木医に指導による「バラボランティア管理講習」を行い、シンボルであるバラの維持管理を行いました。
- 地区センターにおいて利用者様と共にグリーンカーテンの設置を行い、室内温度の上昇を抑制する等の省エネ活動に取り組んでいます。
- 地区センター及び公会堂において市民参加型の演劇公演を実施しており、地域住民が文化芸術に触れる機会を増やすとともに、自らが参加し、自主事業運営に携わっていただきました。これらの日々の活動から平成 28 年度は合計 63 件の新サークルが設立され、施設の賑わいに貢献していただいております。

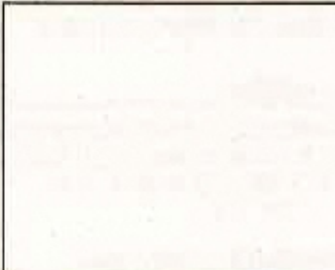
施設名称	K地区センター	H地区センター	N地区センター
サークル設立 件数 (H28)	38 件	21 件	4 件



プレイパーク



バラボランティア



市民参加型演劇公演

**■ 市民参加の促進の考え方**

当団体はこれまで、墓地機能の充実を第一義としつつ、市民のニーズを基に横浜市の施策に則った自主事業イベントの開催や地域イベントに参加してまいりました。この考え方を基本とし、市民の皆様と当納骨堂の魅力向上を図ってまいります。

市民参加型広報の展開

- 当施設は、市民のニーズに応え、新たな自動搬送式納骨機械が導入された先進的スタイルの納骨堂であり、施設の魅力を外へ発信していく役割は非常に重要だと考えております。専用ホームページや広報「こもれび」等のツールを使用して広報する際には、当団体だけでなく地域住民によって撮影された写真を掲載します。  
【広報こもれびについてはP 26. イ.「ホスピタリティあふれるサービス」を参照ください】
- 入り口ホールには絵の展示スペースを整備し、地域住民によって描かれた風景、花、植物等の絵を掲載します。日野こもれび納骨堂の広報的役割を担う大事な役割になりますので、専門の講師による研修を定期的実施し、協働で施設 PR を行っていただきます。

3 施設の運営 (3) 市民協働の取組み

市民参加の促進や地域との連携等における考え方などを記載してください。

市民ニーズに沿った納骨堂らしい講習会の開催

- お墓にまつわることを知りたいという市民ニーズに対応し、「終活講座」や「エンディングノート講座」等を企画します。  
【自主事業については、については、P.30.「自主事業年間計画表」をご参照ください。】
- 高齢者の生涯学習への貢献、また、対話の場として「フラワーアレンジメント講習会」、「ガーデニング講習会」等の植栽にまつわる講座を開催いたします。

■ 地域連携の考え方

当団体ではパブリック事業を重視している観点から、横浜市「地域づくり大学校」に参加して、市民参加促進や地域連携について学んでまいりました。「地域づくり大学校」で学習する中で、指定管理者として地域の方々とのコミュニケーションを深め、地域の特徴を踏まえながら様々な地域の課題に対し、地域の方々とともに取り組みを行ってまいりました。これらの取り組みは様々な指定管理施設の運営でも基本となり、現在も周辺自治会や地域団体とコミュニケーションを深め、地域と連携した取り組みを実施しております。当納骨堂においても同様に、周辺地域自治会や地域団体との対話の中からコミュニケーションを深め、地域の課題に地域の方々と共に貢献していきたいと考えています。

■ 地域の特徴と課題

防災拠点

日野こもれび納骨堂の周辺には日野公園墓地や日野中央公園と広大な面積を誇る施設が隣接しており、港南区の広域避難場所にも指定されております。このように多種多様な役割が求められることから、非常に密な連携が必要となっております。

先進的なモデル地区

最寄り駅の JR 洋光台駅が位置している洋光台地区では、防犯活動の功績が認められ「平成 18 年安全・安心なまちづくり関係功労者」として内閣総理大臣表彰を受賞しております。また、様々な団体から構成される「洋光台まちづくり協議会」が設立され、まちづくりの先進的モデルとして地域の活性化に取り組みされております。

老年人口の増加

横浜市が抱えている少子高齢化が港南区に人口にも顕著に表れており横浜市全体に比べても老年人口が高く、65 歳以上の人口は横浜市全体に対して 3.6 パーセント多い、27.6% となっております。

■ 地域連携の具体的な取り組み

地域イベントへの参加

近隣の公の施設や、自治会、学校等が開催するイベントには積極的に参加し、日野こもれび納骨堂と地域住民、各諸団体とで顔と顔を合わせた関係性を構築します。

地域へのアウトリーチ活動

当団体は各分野の専門知識を持ち合わせるスペシャリストが在籍しております。お墓のことや植栽に関する事など、地域の要望に合わせてアウトリーチ活動を実施し、地域の課題サポートを実施するとともに、当納骨堂の広報展開を図ります。

花植活動の実施

「横浜市地域の絆をはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例」の実現に貢献すべく、日野こもれび納骨堂において「花植活動」を実施してまいります。「花植活動」を通じて、市民が訪れやすい親しみのある日野こもれび納骨堂を協働で作り上げることができるとともに、小さいお子様から高齢者などの異世代交流や地域住民同士のネットワーク構築に貢献します。

交通拠点

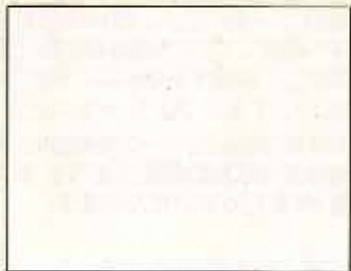
当施設の近辺には「横浜横須賀道路」、「環状 2 号線」、「鎌倉街道」、そして当施設の入り口側は「環状 3 号線」と「鎌倉街道」を結ぶ道路が通っており、重要な幹線道路に隣接しております。特に「鎌倉街道」は交通量が多い幹線道路であり、墓参期等に交通渋滞が見込まれることから駐車場管理及び交通誘導を完璧に遂行することが責務だと考えております。

活発な地域づくり活動

港南区運営方針でも掲げられている「地域の皆さまと協働でつくる「安全で誰もが安心して元気に暮らせるまち」とあるように、当団体指定管理物件であった K 公会堂にて「港南区元気な地域づくり推進フォーラム」等が開催されました。区全体としてだけでなく、地区単体で「協働の地域づくり」に関する意見交換会が開かれるなど、地域づくりについて先進的に活動されております。

地域防災における連携

当団体はこれまでの指定管理運営の中で、地域の方々との防災に関する意見交換（帰宅困難者対応等）、横浜市・鉄道会社・地域住民との合同による帰宅困難者の誘導訓練、合築施設での合同防災訓練を実施しており、このノウハウを当納骨堂及び周辺地域での防災対策でも活用してまいります。



（区 K 地区センターでの消防署、地域住民との合同防災訓練）

## 3 施設の運営 (4) 自主事業の取組

利用者（使用者や墓参者など）へのサービス向上や管理運営を円滑に実施するため、業務基準以外の業務提案を具体的に記載してください。

ア. 利用者（使用者や墓参者など）へのサービス向上のための業務提案		
<p>これまでの指定管理実績で蓄積したノウハウを活用して、利用者ニーズに対応した自主事業や業務提案を実施し、利用者サービス向上を図ってまいります。</p>		
<p>■ 自主事業の取組み</p> <p>当団体では墓地指定管理経験から利用者ニーズに対応した様々な自主事業を実施してまいりました。当納骨堂においても同様の自主事業を展開してまいります。運営していくなかで利用者様のご意見を伺いながら、工夫を重ねて実施し、利用者サービスの向上に努めてまいります。</p>		
<p>■ 実施する自主事業</p>		
実施項目	実施内容	参考写真
骨壺販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご遺骨のみをお持ちになったり、改葬等により木箱又はひび割れのある骨壺を持参された利用者様のため、骨壺を販売します。</li> </ul>	
銘板販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施しています。</li> <li>銘板のデザイン・材質については銘板専門の担当者を配置しセミオーダーで作成します。家紋等の間違いがないよう、家紋図鑑を準備します。</li> <li>▶右写真は実際販売する銘板と同サイズのものになります。</li> </ul>	
粉骨サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>合葬式納骨施設では、ご遺骨を粉状にしたものを専用の袋に入れ、納骨を致しますので、ご希望の方を対象に粉骨サービスを実施します。</li> <li>粉骨機の中には粗く粉砕する機器もありますが、時間をかけてパウダー状にする機器で実施します。</li> <li>ご遺骨に湿気があるとパウダー状になりませんので、事前準備として、専用の乾燥器を用いて乾燥します。</li> <li>▶右写真は今回導入するご遺骨をパウダー状にできる粉骨機になります。</li> </ul>	
供花等販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所構内のスペースにて、供花・線香を販売します。</li> <li>当初は2種類価格帯で供花販売を実施いたしますが、利用者様の様々なニーズに合わせ、多種類の花々やアレンジメント、価格帯を豊富に取揃えたいと考えています。</li> <li>繁忙期にも品切れを起こさないよう、現場の状況に応じて、複数回に分けて納品対応します。</li> <li>日野公園墓地の利用者様やお花にこだわりのある利用者様への対応として献花アレンジの特注を受け付けていきます。</li> <li>▶右写真は弊社墓地指定管理施設での販売状況であり、販売イメージになります。</li> </ul>	
多目的ホール貸出におけるケータリングサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様を故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの貸出を実施します。多目的ホールを法事で利用される方のために、ケータリングサービスを実施します。</li> <li>▶右写真は弊社墓地指定管理施設での販売状況であり、販売イメージになります。</li> </ul>	
軽食サービス (パン販売)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者様より軽食サービスのニーズが多くあるため、土日に横浜市内の障がい者福祉作業所で製造されたパンを販売します。</li> <li>この取組みは横浜市健康福祉局様の施策に基づいた当団体の指定管理者としてのチャレンジであり、弊社指定管理施設地区センターの活動でも実施している事業です。</li> <li>▶右写真は弊社指定管理施設での販売の様子です。</li> </ul>	
自動販売機サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>入り口ホールに災害時に運用できる災害救援自動販売機を1台設置します。</li> </ul>	
駐車場	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行います。</li> </ul>	
公衆電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置します。</li> </ul>	

## 3 施設の運営 (4) 自主事業の取組

利用者(使用者や墓参者など)へのサービス向上や管理運営を円滑に実施するため、業務基準以外の業務提案を具体的に記載してください。

## イ. その他の企画、提案事項

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

## ■ その他の規格

利用者様へのサービス向上を図るため、当納骨堂の設置目的に合致し、本来の納骨堂業務を妨げない範囲において自主事業を充実させてまいります(実施については事前に横浜市様の承認を得ます)。

## 地区センターと連携した自主事業

近隣に所在する当団体指定管理施設と連携し、合同で自主事業を実施します。育児から高齢者まで、当納骨堂にふさわしい自主事業を地区センターと連携して実施します。また、周辺地域の課題について協力して取り組みます。

## 終活セミナー等の開催

日野こもれび納骨堂を広く知って頂くことが、今後の横浜市における墓地開設支援、ひいては横浜市民へのサービスを豊かにするものと考えております。今後、横浜市民を対象にお墓に関するセミナーを行い、その際に、先進墓地である日野こもれび納骨堂をPRします。当団体ネットワークを活用し、横浜市内の専門家による終活・相続・遺言・保険・お葬式・墓地管理等についての講座を実施します。

## 日野中央公園と連携した自主事業

隣接する日野中央公園と連携し、合同で自主事業を実施します。講師を相互に派遣し、親子を対象にした工作教室やフラワーアレンジメント教室を合同で実施することを計画しております。(8月、11月に開催予定)

## ■ 自主事業年間計画表

実施項目	頻度	実施月	事業内容	連携施設
みんなで育てた野菜で美味しい食事作り	年に1回	9月	地域住民と協働で設置したゴーヤ等の設置、収穫、調理を経て、美味しく召し上がります。	地区センター
防犯、防災ポスターコンクール	年に1回	9月	地域自治会及び小中学校等と連携し、子どもたちのポスター作品を地区センターと合同で募集し、作品を納骨堂入り口ホールに掲載します。	地域自治会 小中学校 地区センター
遺言、相続の基礎知識を学ぼう	年に2回	4月、10月	専門の先生から遺言の書き方や遺産相続の方法などを学びます。	-
いまからはじめよう生前整理	年に2回	7月、1月	自分らしい毎日を過ごすために、今からできる「生前整理」の知識を専門講師から学びます。	-
地域の防犯、防災講座	年に1回	11月	災害時における自助及び共助の推進に関する条例に協調して、防災ボランティア団体等にご協力いただき、市民の防災意識の向上の貢献します。	-
夏休み親子工作教室	年1回	8月	日野中央公園と連携し、地域の親子を中心に、工作教室を開催します。親子で物作りをすることで、物を完成させる達成感を感じ、親子の絆をより一層高める手助けをします。	日野中央公園
フラワーアレンジメント教室	年1回	11月	日野中央公園と連携し、フラワーアレンジメント教室を開催します。完成した作品は納骨堂ホールにて展示します。	日野中央公園

## 送迎サービス

当納骨堂を利用される方は高齢者が多いため、最寄りの洋光台駅から徒歩で来場されるのに、大変ご苦労されるかと考えます。新盆の3日間、お盆の3日間、秋彼岸の3日間、春彼岸の3日間の計12日間は、洋光台駅からマイクロバスによる送迎サービスを実施し、利用者様の利便性を向上させます。

## 3 施設の運営 (4) 自主事業の取組

利用者（使用者や遺参者など）へのサービス向上や管理運営を円滑に実施するため、業務基準以外の業務提案を具体的に記載してください。

ホームページの充実		
アクセシビリティを重視し、多言語に対応、文字サイズ・配色の変更機能、様々なデバイスに対応したホームページを作成します。また、リーフレットや各種申請書類はホームページよりダウンロードを可能にし、利便性の向上を図ります。セキュリティの向上策として、ホームページ上で個人情報を取り扱うことはありませんが、すべてのページにSSL/TLSによるデータ暗号化機能を付与します。		
項目	詳細	目的
①お知らせ	▶施設側からの情報発信（工事の案内、自主事業のお知らせ等）	施設側からの情報をリアルタイムで利用者様に発信することで、利便性の向上を図る
②運営団体について	▶指定管理者について ▶指定管理者制度について ▶指定管理基本方針 ▶個人情報保護方針 ▶事業計画書 ▶事業報告書	基本方針や事業報告を掲載することで、透明性のある管理運営体制とする
③四季の風景	▶納骨堂の四季折々の魅力発信	納骨堂で観ることのできる四季折々の写真等を掲載することで、市民に施設PRを行う
④納骨堂案内	▶施設の全体マップ ▶自動搬送式納骨堂設備、合葬式納骨設備の概要 ▶多目的室について	納骨堂概要を掲載することで、市民の納骨堂について理解を深めていただく
⑤ご利用案内	▶手続名称の説明、 ・名義の書換（承継） ・住所変更 ・氏名変更 ・本籍変更 ・再交付 ▶管理事務所での手続き一覧 ・納骨、遺骨の移動（改葬） ・分骨証明 ・墓地の返還 ・納骨堂手続きについて ▶お墓に関するQ & A 等） ・基本的な質問について ・納骨堂について	各種手続方法等を明確に記載することで、納骨堂へ足を運んでいただくことなく業務の案内を行い、利用者サービス向上と経費削減を図る
⑥各種申請書類ダウンロード	▶墓地霊堂埋葬届出書・埋蔵・収蔵・改葬届出書 ▶改葬許可証明申請書 ▶改葬許可申請 ▶墓地使用者等承諾書 ▶分骨証明申請書 ▶墓地霊堂返還届出書 ▶使用料返還申請書 ▶使用料返還請求書 ▶墓地内工事施工届出書 ▶墓地霊堂使用許可証明申請書 ▶焼骨埋葬等証明申請書	ホームページから各種申請書類のダウンロードを可能にし、書類を取得する手間を省くことで、利用者サービス向上と経費削減を図る
⑦交通アクセス	▶アクセス図面 ▶納骨堂への行き方 ▶バス時刻表	当施設へのアクセスや、近隣のバス時刻表を掲載することで、利便性の向上を図る
提案事項		
当団体では、管理料金の徴収、滞納者管理、督促送付、使用者追跡のための他市への戸籍謄本請求書作成といった業務についても実施しており、立札の設置や官報掲載、墓石の撤去等の一連の流れも把握しています。今後発生が予測される使用者追跡業務についても実施可能な状態です。当該業務の遂行により当納骨堂の墓地循環に貢献することが可能だと考えています。		

3 施設の運営 (5) 自己評価、利用者ニーズ、要望苦情への対応  
自己評価等における取り組み方法を具体的に記載してください。

**ア. 自己評価、利用者ニーズ、・要望苦情への対応**

自己評価の実施により、協定書、仕様書、当団体提案に従い適切なサービスの提供が確保されているかを確認し、PDCAサイクルの一環として業務改善に役立てます。また、利用者ニーズや要望苦情は幅広い手段でお受けし、対応体制に沿って真摯に検討のうえ、その内容を公表します。

■ 自己評価への対応

自己評価と、評価をもとにした業務改善はよりよい管理運営のための両輪と考えており、当団体ではPDCAサイクルの一環として実施しております。また、自己評価の目的は、管理運営状況が、協定書・仕様書・当団体の提案書の通り適切に行われているかどうかをチェックし、適切に行われていない場合はただちに業務改善に取り組むとともに、よりよいレベルの管理運営を目指してまいります。

■ 利用者ニーズ・要望苦情への対応

利用者様から寄せられるご意見は、管理運営を実施する上で大変貴重なものと考えており、多様な手段で苦情や相談をお受けし、対応体制にそって真摯に検討しております。また、その内容を掲示板において公表し、広く周知しております。また、毎年行っている外部機関の「利用者満足度調査」により、第三者の目で評価していただき、利用者ニーズや要望苦情の対応を行っております。

**イ. 自己評価、利用者ニーズ、・要望苦情の結果の分析や評価方法、措置方法**

自己評価及び利用者ニーズ・要望苦情については十分に分析・評価を行い、業務改善及びよりレベルの高いサービス提供を目指し、迅速かつ適切な措置を実施してまいります。

■ 「自己評価」方法と分析・措置方法

■ PDCAサイクルによる自己評価体制



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

■ 「利用者ニーズ・要望苦情」の分析や措置方法

幅広く利用者様からのご意見を伺い、現場や運営会議、必要なものに関しては横浜市様と協議し、対応策を検討してまいります。

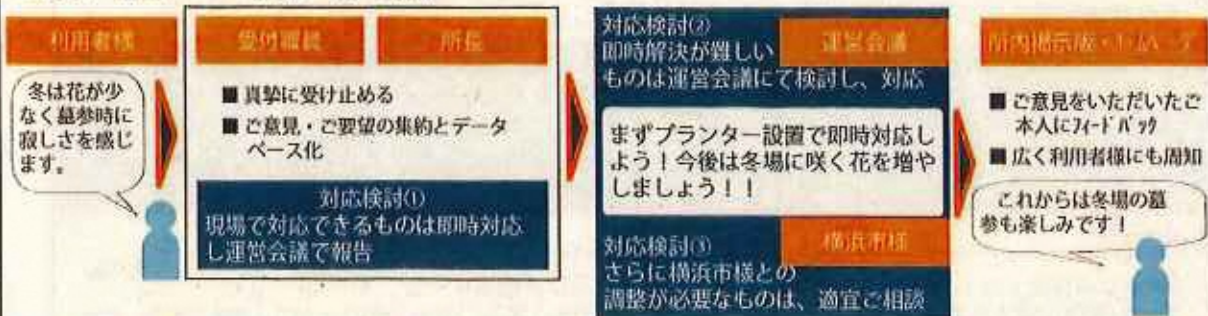
■ 利用者ニーズ・要望苦情収集手段

<p><b>窓口・電話</b></p> <p>地域住民等からのご意見も広く収集します</p>	<p><b>ホームページ</b></p> <p>HP内に問合せコーナーを設置しています</p>	<p><b>ご意見箱</b></p> <p>管理事務所内に意見箱を設置しています</p>	<p><b>ご意見ダイアル</b></p> <p>横浜市ご意見ダイアルを掲示しています</p>	<p><b>アンケート</b></p> <p>毎年「利用者満足度調査」を行っております</p>
--	---	--	---	---



3 施設の運営 (5) 自己評価、利用者ニーズ、要望苦情への対応  
自己評価等における取り組み方法を具体的に記載してください。

■ 対応・検討フロー (分析・措置方法)



■ 利用者ニーズ・要望苦情の措置事例

- 条例上で休園とされていた、年末年始 (12/31・1/1) の開園を実施しました。(上部「対応検討フロー」③まで検討)
- 園内は日陰が少なく夏場は日差しに晒されることになるため、日傘の貸出を行いました。(〃②で検討)
- 墓参期には既存の献花台では花を供える場所が足りなくなるため、献花台を増設しました。(〃②で検討)
- 飲食サービスは常に要望が上がっていたことから、障がい者就労支援という福祉的観点もふまえ、NPO法人や社会福祉法人と連携し、福祉作業所で作られたパンを販売しました。(〃③まで検討)
- 日差し、雨避け設置のご意見がありましたので、納骨堂前に庇を設置しました。(〃③まで検討)

他施設の要望を分析・反映

上記の利用者ニーズ・要望苦情の措置事例は、当納骨堂でもあがる利用者ニーズと考えられますので、以下の内容を反映し、実施いたします。

- ①. 電気設備点検を実施する 11 月の休館日以外は営業いたします。
- ②. 雨傘、日傘の貸出を実施いたします。
- ③. 繁忙期は合葬式納骨施設に献花台を増設いたします。
- ④. 繁忙期に障害のある方のパンの販売を実施いたします。

ウ. その他、企画、提案事項

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

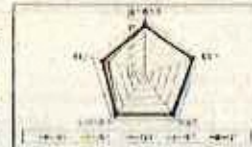
■ PMK (パークマネジメントカルテ) の手法と取り入れたセルフモニタリングの実施

- 当団体の墓地指定管理施設 2 件では PMK の手法を取り入れたセルフモニタリングを行っています。当納骨堂を含めた 3 件の施設において、アンケートの設問を統一することにより、屋内部分のみ比較検証できるように、独自のセルフモニタリングシステムを構築します。
- 当診断では、「①他基地との比較」「②経年変化」「③各項目における利用者満足度の度合い」「④要望・ご意見」「⑤今後の課題」が明確化されますので、この結果を活用することにより職員間で共通の認識を持ち、目指すべき方向性を決定してまいります。
- 当診断による利用者様からの要望・苦情等についても、管理運営や利用者様対応について、分析・評価を行い、今後の課題への対応を検討しサービスの向上を図ります。
- より多くのアンケート回答を回収するために、年間 4 回の繁忙期にアンケートを集中的に実施することにより、サンプル数を増やします。



満足度結果

項目	1122	1123	1124	1125	1126
目の見やすさ	4.6	4.7	4.7	4.8	4.6
清潔さ	4.7	4.7	4.7	4.8	4.7
資金さ	4.5	4.6	4.7	4.7	4.6
比喩の見やすさ	4.5	4.6	4.6	4.6	4.6
便利さ	4.1	4.2	4.5	4.4	4.4
全体	4.6	4.6	4.6	4.7	4.7



3 施設の運営 (6) 施設の運営

環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組み  
本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

**ア. 本市重要施策を踏まえた取組**

日野こもれば納骨堂等の公の施設は横浜市様の窓口であり、地域住民に一番近い存在であるため、横浜市施策の広報及び施策を実行することは、市民への一番の周知方法であると認識しています。そのため、横浜市施策を研究し、施策に基づく事業等が実行段階になりましたら、一度横浜市様へ相談を行い、確認を経て実行してまいります。

**■ 個人情報保護**

「個人情報取扱事業者」として「個人情報保護に関する法律」及び「横浜市個人情報保護に関する条例」を遵守し、個人情報を適正に取扱います。また、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を継続します。  
【個人情報保護については P.19, 様式 2-5 をご参照ください。】



**■ 情報公開**

「市民の知る権利の尊重と、市の市政に関する説明責務を明記するとともに、行政文書の開示を求める権利を広く何人にも保障する」という横浜市様の情報公開制度の趣旨を認識し、公の施設である当納骨堂の情報を積極的に公開します。また、公開に基づく批判、要望を真摯に受け止め、業務改善を実施します。

日野こもれば納骨堂情報公開規程

「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に基づき、整備・運用します。

公開請求対応

条例に定められた決定期日を遵守するとともに、個人が不利益を被る情報の提供はせず、開示できる範囲で一部開示を行います。

ホームページ、パンフレット

当納骨堂の紹介、利用方法等を周知し、利用者様の利便性向上を図るとともに、事業計画書、事業報告書をホームページに掲載し、指定管理運営の透明性を図ります。

**■ 人権尊重**

当納骨堂は横浜市内をはじめとして不特定多数の墓参客が来場される施設になっています。「だれもが、安心して、利用できる納骨堂」を目指して、職員研修をはじめ、ノーマライゼーション意識を持った運営を実施します。また、障がいのある方及び高齢者の方の雇用を積極的に実施しています。

人権研修 (年1回)

一人ひとりの尊厳を守り、誰もが等しく利用できる施設を実現し、地域の方に愛される施設を目指します。

サービス介助士資格の取得

高齢者や障がいのある方が、健常者と同様に施設を利用できるように、利用のサポートを行います。

社会参画支援

社会福祉法人及びNPO法人の地域作業所と連携して、障がいのある方の賃金問題、社会参画をサポートするために、パン販売を支援しています。

有職者との連携

民生委員や障がい者福祉施設、親族と連携して、来場される障がいのある方のサポートを実施します。

多文化共生の推進

国際都市横浜として、ホームページやリーフレットの多言語化を進めます。また、横浜で活躍する外国人を講師に迎え、異文化交流を目的とした自主事業を実施します。

障がい者雇用

企業の社会的責任として、法定雇用率を遵守しています。当納骨堂においても、障がいのある方の雇用を促進します。

**■ 環境への配慮**

「横浜市環境の保全及び創造に関する基本条例」「横浜市役所環境行動宣言」に則り、ISO14001 環境マネジメントシステムを運用した管理運営を実施します。

3 施設の運営 (6) 施設の運営

環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組み  
本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

横浜市脱温暖化行動方針 (CO-DO30)

- エコチューニング技術者による設備機器の運用調査を行い、温室効果ガス排出量を削減をします。
- 来場はマイカーではなく、公共交通機関の利用を啓発します。

ヨコハマ3R夢プラン (一般廃棄物処理基本計画)

- 3R (リデュース・リユース・リサイクル) を実施し、環境負荷の低減を図り循環型管理を推進しています。
- 当納骨堂で排出される廃棄物量の測定を行い、抑制します。

水源エコプロジェクトウィコップ

横浜市水道局様に賛同し、横浜市の水源である山梨県道志村の水源涵養林整備に関わる費用を寄付しています。横浜市民に貢献するために今後も継続して実施します。



■ 市内中小企業優先発注

当団体は横浜市内の地元企業であり、横浜市内に幅広いネットワークを有しているため、「横浜市中企業振興基本条例」「横浜市中期4か年計画 (2014 ~ 2017) 」に則り、オール横浜体制での管理運営を実現することが可能です。外部委託や物品発注を行う際には市内中小企業に発注し、横浜の経済活性化に貢献します。

■ 横浜市中期4か年計画 (2014 ~ 2017) への対応

本計画において横浜市では、未来の街づくり戦略を描き、ターゲットを設定し、オール横浜の力を結集し、新たな価値を創造するとともに、変化に合わせ、柔軟に実現性を高め、常に進化することを目標としています。当団体は横浜市の地元企業として、横浜市が目指すものに向かって、当指定管理業務を通して貢献していきたいと考えています。

シニアの活躍による活力ある都市の実現

高齢者の方の雇用を創出するとともに、自主事業において活躍の場を提供します。

災害に強い人づくり・地域づくり (自助・共助の推進)

- 利用者様、近隣施設との協働による防災訓練を実施します。
- 飲食物、毛布、簡易トイレを備蓄し、災害に備えます。

女性が働きやすく、活躍できるまち

- 働きやすいシフト設定、男女雇用機会均等法に基づく雇用を行います。
- 女性を役職者に積極的に登用いたします。

地球温暖化対策の促進

- ISO14001 環境マネジメントシステムを活用した照明・空調管理、廃棄物の抑制を実施します。
- 当団体からエコチューニング技術者を派遣し、設備機器の運用チェックにより、温室効果ガスの抑制を図ります。

公の施設の保全・更新

当団体の有資格者を派遣し、状態監視保全をモットーに日常から点検を実施し、建築物の保全を行います。

中小企業の振興と地域経済の活性化

委託業務及び物品調達に市内企業に優先的に発注します。

■ 横浜市公共建築物マネジメントの考え方

建物にかかる保全費等のコスト (ハード) と施設運営にかかるコスト (ソフト) を合わせたトータルコストを、指定管理者の運営手腕により運営改善を行い、利用者数の増加、コスト縮減、サービスの向上が求められています。当団体は運営だけでなく、建築物維持管理及び植栽管理を実施することができる企業であり、横浜市が求めるトータルコストで収支を考える公共建築物マネジメントを実践しています。

## 4 施設の維持管理 (1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

## ア...維持管理の基本的な考え方

当納骨堂は故人の冥福を祈るための機能を有する施設であり、その管理には神聖かつ静謐な空間の創出が求められます。これらの特性や特色、特殊性を念頭においた維持管理を行います。

## 0 1 利用者様の心情に配慮した維持管理を実施します。

様々な想いを持つ方々が利用する場所であるため、心情の配慮を第一に考え、墓参ブースに関わる清掃、設備点検は営業時間外に実施します。また、お盆・お彼岸・年末年始の墓参時期に配慮した年間維持計画を作成し、墓参者等が心穏やかに故人との時間を過ごすことができる空間を創出することを今後も心がけます。

## 0 2 安全第一をモットーに、安心して利用いただける維持管理を実施します

施設内の危険箇所を完全に取り除き、皆様が安心して利用できる施設管理を実施するとともに、緊急時には 24 時間体制で急行する体制を構築します。

## 0 3 ライフサイクルコストの低減と長寿命化を実現します。

指定管理開始と同時に施設・設備の総点検を実施します。総点検により先を見通した維持管理計画を作成し、適切な清掃・点検・保守・修繕を実施するとともに専門技術職員によるインスペクションを実施します。また、自ら施設や植栽の状態を確認し必要に応じて対応する「状態監視保全」により問題点の早期発見・早期改善をめざし、ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進します。

## 0 4 永続的に美観を保つ維持管理を実施します。

当納骨堂は、自然の風や光、周辺の樹木やランドスケープと一体感を生み出す風景が形成されています。この空間機能を維持するための維持管理計画を作成しております。指定管理期間の 5 年間だけでなく、30 年後、50 年後も、当納骨堂が永続的に美しさを保つことができるよう、将来を見据えた維持管理を行ってまいります。

## 0 5 環境に配慮した維持管理業務を実施します。

横浜市は平成 23 年 12 月に「環境未来都市」に国から選定された自治体であり、環境、社会、経済の三つの価値を創造する課題に取り組んでいます。当団体では、横浜市基本構想、横浜市環境管理計画、横浜市中期 4 年計画、横浜市地球温暖化対策実行計画、ヨコハマ 3 R 夢プラン等様々な環境に対する施策を職員間で共有しております。今後も当団体が取得している環境マネジメントシステムに準拠し、環境に最大限配慮した維持管理を実施することで、横浜市様が目指す低炭素化社会に向けた取り組みを推進します。

## イ...維持管理の執行体制

当団体の本業であるビルメンテナンス及び植栽管理を活用して適切かつ安定的な執行体制を実施し、マルチスタッフの配置や団体からの専門技術者派遣を行い、問題の早期発見・早期改善を目指した質の高い施設維持管理を行います。

## ■維持管理体制の考え方

建築物維持管理は、複数の公営墓地及び多数の公の施設の指定管理経験がある代表企業（総合ビルメンテナンス企業）が行います。維持管理のプロフェッショナルであるため、自社で全ての業務を実施（内製化）することが可能です。植栽管理は横浜市内で指定管理を含む多数の公園等の植栽管理実績を持つ構成企業（造園会社）が行います。また経年劣化は修繕で対応できる部分は速やかに実施し、大規模なものは市に報告、提案を行います。

## 経験豊富なマルチスタッフの育成

当団体のノウハウを活用し、当納骨堂に従事する職員は、様々な業務に対応できるマルチスタッフとして教育を実施します。①目視による施設・設備のチェック、②危険物等のチェック、③植物の病虫害のチェック、④園地内利用者様等への対応、⑤ゴミ拾い、⑥植栽の開花状況や動物の生息状況の確認等の実施を、誰でもスムーズに行えるよう教育します。また、全職員が日常的に場内全体の状態を把握し、日々の巡視ですぐに問題点を発見できる体制を今後も継続します。

## 専門技術者の派遣

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

## 4 施設の維持管理 (1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

## ウ. 施設水準の維持、向上に向けた取り組み

日常点検及び法定点検結果を基に独自の機器清掃及び部品交換等のメンテナンスを行い、安全性を確保したうえで、「状態監視保全」推進による修繕回数の削減、修繕費の縮減、長寿命化を図ります。また、不特定多数の方のご利用があること、住民票等の機微情報を保管していることから、保安警備業務の強化を図り、利用者様の安全性を確保するとともに、個人情報の漏えいを防止します。

## ■ 施設水準の維持への取り組み

公の施設で初となる自動搬送式納骨機械が導入されるなど、先進的墓地である当納骨堂は、横浜市民の墓地に対するイメージ向上の役割を担っていると考えております。今後、開発が予定されている舞岡墓地などを含めた横浜市の墓地開発への一助となるよう、墓地イメージを向上させる、「日野こもれび納骨堂」らしい維持管理を実施します。また、横浜市様の維持管理要求水準を上回る維持管理を実施し、きめ細やかな清掃により、利用者様等が快適に墓参できる空間を常に提供します。

実施項目	内容
①施設・植栽及び設備の維持保全・管理に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務開始と同時にプロフェッショナルによる施設・設備の総点検を実施し、先を見越した維持管理計画を作成します。それを基に日常点検及び定期点検を実施し、施設の長寿命化を図ります。</li> <li>不具合等を発見した場合は、速やかに横浜市様に報告して安全確保の応急措置を行い、その後、必要な修繕を行います。</li> <li>植栽については樹木医の定期的診断による問題点の早期発見・対応を実施します。</li> </ul>
②清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内の美観維持確保のため、合葬式納骨施設の献花については利用者様の気持ちを配慮しつつ、枯れた部分のみこまめに回収します。</li> </ul>
③備品管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理経費により購入した備品等については備品台帳を作成し、横浜市様の基準に準じて、購入・廃棄等の記録を行い、丁寧に管理を行います。</li> </ul>
④保安警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>安心の確保及び防犯のため、所内を頻繁に巡回するほか、駐車場も午前・午後の1日2回巡回し、不審者を早期発見します。</li> <li>有事の際に必要な防犯カメラ映像については、指定管理業務開始時に適切な動画位置に設定します。</li> <li>夜間等の職員不在時の不審者の侵入を防止する為に、機械警備を導入します。また、不審者が侵入した時のために、侵入者を威嚇する監視装置を導入します。</li> <li>保安警備に関する留意事項は、全情報が所長に伝達され、所長が日報に記載し、職員間で共有します。</li> </ul>
⑤環境衛生業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>定められた仕様の回数にこだわらず、利用者様視点に立った維持管理を実施し、常に環境衛生の維持に努めます。</li> </ul>
⑥廃棄物処理運搬業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内美化のため、あえてゴミ箱は置かず、廃棄物の抑制に努めます。木屑、落葉等はコンポストで堆肥化して、敷地内の植栽管理に再利用します。</li> </ul>

## ■ 維持管理水準向上に向けた取り組み

## マネジメントシステムの活用

代表企業は、ISO9001 品質マネジメントシステム、ISO 14001 環境マネジメントシステム、OHSAS18001 労働安全衛生マネジメントシステム、JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム、ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステムを取得しています。これら5つのマネジメントシステムを活用した維持管理業務を実施し、利用者様へ「快適」「安全」「安心」を確実にお届けするとともに、これらの計画をP D C Aサイクルで運用しC Sの向上及び維持管理業務のスパイラルアップを図っております。

## 環境負荷低減・ライフサイクルコストダウンの取り組み

- 環境負荷低減の観点から、管理事務所においては、洗剤を使用しなくても殺菌効果があるアルカリイオン水による床面洗浄を独自に取り入れ、定期的に実施しております。今後も、最新技術を導入した環境負荷低減の維持管理を実施します。
- 状態保全監視による維持管理、中長期維持管理計画による適切な修繕、更新計画により長寿命化を図り、ライフサイクルコストを削減します。
- エコチューニング技術者による設備の運用チェックを行い、電力消費量の削減に努めるとともに、温暖化ガス排出量を削減します。

## 4 施設の維持管理 (2) 植栽等の適正管理

樹木や草花、芝生などの植栽について適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

## ア. 植栽管理の基本的な考え方

当納骨堂は、納骨堂ゾーン及びエントランスゾーンから構成されており、日野公園墓地と一体化した穏やかな佇まいとともに、落ち着いた雰囲気と近寄りやすい親しみやすさのある納骨堂であるということを踏まえ、参拝者や近隣住民の視線を意識した植栽管理を実施します。

## 01 公の施設としてふさわしい清浄で爽やかな癒しの空間の提供

公の施設であることを踏まえ、適時・適切な植栽管理を行うことで、常に清浄で落ち着いた空間を参拝者に提供します。また、管理計画にもとづいた丁寧な作業で癒しの空間づくりに努めます。

## 02 参拝者・近隣住民の視線と修景効果を意識した植栽管理

お彼岸やお盆などのイベントスケジュールにあわせて、より修景効果の高いタイミングで植栽管理計画を立案し実施します。また、施設周辺の住民に配慮し、越境枝や落葉等には常に配慮した管理を行うことで、墓参者と周辺住民に親しまれる施設を目指します。

## 03 四季の彩りや移ろい、安らぎを感じられるような植栽の演出

施設の特性上、控えめな植栽となっていますが、常緑樹・落葉樹・地被植物などが効果的に配置されています。これら樹種毎の特性を踏まえた丁寧な管理を行うことで、春の芽吹き、初夏の爽やかな新緑、秋の紅葉、冬景色の演出など、参拝者に四季の彩りや移ろいを感じていただけるよう、おもてなしの心と技術で植栽を演出します。

## イ. 各植栽別の維持管理計画

当納骨堂の植栽は、墓参者や地域の人々にとって親しみやすいものが選定されています。また、利用者様の視線を意識して、お彼岸など修景効果の高いタイミングで維持管理を行う必要があるとともに、周辺からの敷地内への視認性を確保する必要もあります。過度な装飾を避けた納骨堂としてふさわしい控えめな植栽ではありますが、植物ごとの特徴を捉えた適時・適切で丁寧な維持管理を行うことで、利用者様に四季の彩りや移ろい、安らぎ、癒しを感じていただけるような管理を実施します。

## ■ 芝生管理

芝生については新たに張られたものであることから、初期の管理が中長期的な視点からも重要となります。主に雑草対策に重点を置き以下の手法で管理します。

項目	内容
①.刈り込み頻度	管理初年度、シンボルツリーエリアの芝生の生育期は週に1回程度の刈込により、分けつを促進し、芝生の密度を増加させることで、雑草の発芽を抑制します。また、サッチは丁寧に除去します。
②.施肥計画	早春の施肥を控え、雑草の栄養吸収を抑制して、繁茂をコントロールします。
③.植物生長調整剤の使用	雑草のホルモンバランスを調整し、雑草の伸びを抑えます。
④.散水時間	極力乾燥状態を維持して、雑草の生育を抑制します。
⑤.目土	必要以上の散布は嵩を上げてしまうため、年1回とし、必要以上に地盤が上がらないよう配慮します。

## ■ 樹木管理

利用者様に樹木本来の姿かたちを見てもらうため、自然樹形となるよう切り戻し剪定を極力避け、枝の間引き剪定を中心とした管理を行います。間引き剪定を行うことにより、樹木が健全に保たれ、病虫害が発生しにくくなるため、薬剤散布を最小限に抑えることが可能となります。主な樹木は以下の手法で管理します。

項目	内容
①.クロマツ	年に1回の手入れの場合、お盆の頃に手入れを行うことで最も長期間美しい状態を保つことができ、コスト低減にもつながります。そのほか松枯れに留意しますが、薬剤散布は基本的に行わず、冬季にコモ巻きを行うなど、用と景を意識した管理を行います。

4 施設の維持管理 (2) 植栽等の適正管理

樹木や草花、芝生などの植栽について適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

②. タブノキ	敷地境界にあるため、周辺からの視線を遮らないよう、程よい間引き剪定を行います。ベンチが設置されているため、夏場の緑陰としての役割も果たすよう配慮します。
③. ヤマモミジ	間引き剪定による自然な枝ぶりにより春の新緑、秋の紅葉など四季の彩りや移ろいを演出します。また、冬季は敷松葉やわらぼっちなど伝統的な点景物を添えることにより、庭園としての品格を向上します。
④. 生垣	生垣の管理の良し悪しは施設全体の印象をも左右する重要な部分です。定期的な刈り込みによる整然とした場の雰囲気づくりに留意します。
⑤. 低木類	控えめな植栽にあつて貴重な花木ともなるため、花芽に留意し一律な刈り込みは行わず、花後に透かし剪定を行います。
⑥. 地被	基本的に特別な手入れは不要ですが、イチハツ・ヒメシャガの株が大きくなってきた場合は株分けを行うなど適切な管理を行います。また、乾燥を嫌うものが多いので、夏場の乾燥には特に留意し灌水を行います。

項目	樹木名	数量	単位	実施計画												備考	
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
常緑高木	クロマツ	4	本														段作り、冬季コモ巻き：用と景に配慮
	キンモクセイ	2	本														刈込仕立て
	タブノキ	9	本														自然樹形
落葉高木	ノムラモミジ	1	本														自然樹形、剪定時期注意
	ヨコハマヒザクラ	1	本	←→													自然樹形
	ハナミズキ	2	本	←→	←→												自然樹形、剪定時花芽注意
	ヤマモミジ	4	本														自然樹形、剪定時期注意
	ハウモクレン	1	本	←→												←→	自然樹形、剪定時花芽注意
中木 (生垣)	オウゴンマサキ	85	本														修景効果を考慮
低木	ホソバヒイラギナンテン	19	本														花後に剪定 (花柄摘み、整姿程度)
	アセビ (ヤクシマ)	7	本	←→												←→	花後に剪定 (花柄摘み、整姿程度)
	ハマヒサカキ	114	本														修景効果を考慮
地被	イチハツ	18	本	←→	←→												花期：4～5月増えすぎた場合株分け
	キチジョウソウ	1	本														花期：11月伸びすぎた場合刈込
	コクリュウ	2	本														花期：6月～8月特別な手入れ不要
	ヒメシャガ	1	本	←→	←→												花期：5月～6月冬季枯葉除去
	ヤブコウジ	28	本														花期：7月～8月実態賞期：11月～2月間延び枝のみ剪定

剪定・刈込
  施肥
  開花時期
 ※植栽直後は灌水に十分配慮

## 4 施設の維持管理 (2) 植栽等の適正管理

樹木や草花、芝生などの植栽について適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

## ウ. 植栽管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

構成団体 B は明治の創業以来、総合園芸会社として 120 年余の歴史の中で培ってきた経験や高度なノウハウを活かした管理水準以上の植栽管理を実施します。

項目	内容
①. シンボルツリー	当納骨堂の中でも主要な施設であるシンボルツリーは病害虫や樹勢を常に観察し、今後永年にわたり立派な樹木となるよう管理することで、参拝者の満足度向上と施設の品格向上を図ります。ハナミズキは過湿に弱い為、定植後、新葉の展開が確認されたら必要以上の灌水は控えます。また、株元部分まで芝で覆われてしまうと過湿で枯死に繋がる為、適切な芝管理を行います。 剪定に弱く、必要以上の剪定は寿命を短くする為、自然樹形を活かした管理を行います。風通しが悪くなるとうどん粉病が発生しやすいことから、枯枝の除去や最小限の枝抜きにより健全な状態を保ちます。
②. 点景物の設置	クロマツやヤマモミジへのコモ巻き、中庭スペースへの敷松葉や、わらぼっちの設置など、伝統的な技術を活用し庭園としての品格を持たせるとともに、参拝者に安らぎと癒しを提供します。
③. 季節感の選出	控えめで数少ない植栽でも効果的に四季の彩りや移ろいを演出すべく、植物の特徴を捉えた適切な管理を行います。
④. 近隣への配慮	隣接道路の落葉清掃など、近隣住民へ配慮した管理を行います。
⑤. 新たな草花の提案	構成団体が明治の創業時より取り扱うユリを中庭部分等に補植することで、参拝者へ爽やかな初夏の涼感を提供します。 また、建物エントランス部分へのプランター設置や駐車場周辺芝生へ『港南区の花』であるアジサイを補植するなど、墓参者へのおもてなしを演出します。



4 施設の維持管理 (3) 建築物、工作物の適正管理

建築物、自動納骨機械及び管理区域内の工作物等において、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

**ア. 建築物の維持管理**

当納骨堂の基盤となる管理事務所や納骨堂の静謐な空間維持するため「状態監視保全」の考えのもと施設の長寿命化を促す維持管理計画を策定し、専門技術を活用した維持管理を実施いたします。

**■ 管理事務所及び受付スペースの維持管理計画**

利用者の方々との対話スペースであるため、常に快適にご利用いただけるよう徹底した維持管理を実施します。

項目	内容
①. 日常清掃	・管理事務所では使用者様の事務手続きやご遺骨の確認等を行う場所です。清掃スタッフによる丁寧な日常清掃はもちろんのこと、受付スタッフも合わせたきめ細やかな巡回清掃を実施し、静謐な空間づくりに努めます。
②. 定期清掃	・「状態監視保全」によるメンテナンスを実施し、床材等の延命化、美観向上、コストの低減を図ります。床面清掃にはアルカリイオン水を使用し安全面や環境に配慮した清掃を実施します。
③. 設備点検	・「状態監視保全」を念頭に置いた日常点検を実施することにより、設備の異音・異臭等からの不具合箇所の早期発見・是正を図っております。 ・定期点検においては今後も専門技術者を派遣し、仕様書及び法定点検回数を順守して実施してまいります。 ・安全確保のため、各施設に設置されている消火器・機械警備・非常用照明・電気設備・エアコン・換気扇等の定期点検を継続して実施いたします。
④. 警備	・管理事務所には使用者様の住民票等、多くの個人情報の保管が予定されております。通常の機械警備システムだけでなく、侵入者を特定、排除する最新警備システムを導入いたします。

**■ 合葬式納骨施設の維持管理**

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

項目	内容
①. 結露対策	当納骨施設は地下に骨壺を安置する形式になっていますので、結露対策が重要になっています。季節や天候を考慮した換気作業を行い、室内及び骨壺内の結露水の発生を防止し、ご遺骨の経年劣化を防いでまいります。(月4~6回程度)
②. 大掃除	当施設は使用者様の立ち入りができないため、日常清掃の他に、使用者様に代わり、亡くなられた方へのご供養を込めて、年1回3日間の大掃除を実施します。

**■ 建築物年間維持管理計画**

項目		仕様	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日常清掃		毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
定期清掃	床、タイル、フローリング	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	タイルカーペット	2回/年												
	窓清掃	5回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
空調設備・換気設備点検	合葬式納骨施設大掃除	1回/年									○			
	01P (A-S) 型室内機点検清掃 (MAC-1~6)	2回/年		○										
	01P (A-S) 型室外機点検 (MAC-1~6)	2回/年		○										
	01P型室内機点検清掃 (MAC-7・PAC-1・AG-1)	2回/年		○										
	01P型室外機点検 (MAC-7・PAC-1・AG-1)	2回/年		○										
	全熱交換機点検清掃 (HEX-1・2・3)	2回/年		○										
	換気扇、送風機点検	2回/年		○										
給排水衛生設備点検	吹出口・給気口・換気口清掃	2回/年		○										
	湧水ポンプ、雨水ポンプ	1回/年				○								
消防設備点検	消防・検査	2回/年					○							
	自動ドア (施設入口)	4回/年		○			○						○	○
排水施設作業	自動ドア (納骨ブース)	3回/年		○					○				○	
	U型の清掃 (140m)	1回/2年												
	排水溝 (雨水排水10基、汚水排水7基)	1回/年												
	管渠清掃 (雨水管110m)	1回/5年												
	定期点検 (排水140m、雨水管110m)	1回/2年												
電気設備点検	汚水排水7基													
	業務放送設備	1回/年							○					
	防犯カメラ	1回/年							○					
駐車場設備点検	商業用電気工作物	12ヶ月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	積載機、搬送機、フラップ板等	1回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

4 施設の維持管理 (3) 建築物、工作物の適正管理

建築物、自動納骨機械及び管理区域内の工作物等において、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

イ...自動納骨機械及び管理区域内の工作物等の維持管理計画

利用者が常に快適に墓参できるよう、日常点検と必要に応じた早期対応を第一とし、適切な時期に法定点検等を確実に実施することで工作物の延命化を図ってまいります。

■自動納骨機械の維持管理計画

当団体では自動搬送式納骨機械メーカーである光洋自動機様と、当設備を納入している千葉祖形堂様にお話を伺い、事前に現地調査を実施いたしました。この調査結果を基に、お客様にご迷惑をおかけしない、年間維持計画、研修体制等を構築します。

定期保守点検の夜間実施による利便性向上

自動搬送式納骨機械の定期保守点検を実施すると、1回につき2日間墓参することが出来ません。よって、年2回の点検を実施するため、4日間墓参をすることが出来ない状態になります。当団体では定期保守点検を6月、12月に予定しておりますが、利用者様の利便性向上のために、定期保守点検を営業に支障のない、夜間に実施することを考えております。

緊急時の対応

設備に不具合が発生した場合に、短時間で復旧を可能にするために、緊急点検を実施する契約をメーカーと締結します。

光洋自動機様の研修による基礎スキルの向上




当設備の耐震ストッパー部分は特許を取得しており、東日本大震災時にも不具合なく通常に墓参が可能であったことを、同様の設備を納入している千葉祖形堂様から確認しておりますが、このような先進的な設備においても、操作方法を誤ると不具合が発生することが想定されますので、操作スキルの向上を図るとともに、簡易的なトラブル対応は指定管理者で実施できるように、供用開始前に研修を受講します。

自動搬送式納骨機械マニュアルの作成

全職員が当設備の操作を実施できるようにマニュアルを作成するとともに、異物がセンサーに検知されるために発生する自動停止等、職員でも対処可能な不具合に関してはチェックリストを作成して、迅速に復旧できる体制を構築します。

供用開始前の総点検

指定管理業務開始と同時に円滑なく業務が遂行できるように、光洋自動機様の協力のもと事前点検を実施し、不具合箇所や懸念事項の洗い出しを行います。また、自動扉やセンサー部分等のフェイルセーフ機能の点検を実施し、確認された不具合は早期に是正するとともに、マニュアル及びチェックリストに反映します。【点検予定箇所は以下の表をご参照ください。】

項目点検内容	点検箇所
①カードリーダーの読み取り確認	
②待合室のディスプレイ表示確認	
③それぞれの扉子がブースまで動くのか確認	
④参拝棚の可動と扉開閉の連動性の確認	
⑤参拝終了ボタン及び納骨終了ボタンの動作確認	

4 施設の維持管理 (3) 建築物、工作物の適正管理

建築物、自動納骨機械及び管理区域内の工作物等において、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

ウ. 維持管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

これまでの維持管理実績において、要求水準を上回る維持管理を実施し、施設の長寿命化に繋がったことを実感しております。今後も自主的な課題発見に努め、環境に配慮した維持管理を行います。

■ 供用開始前の定期清掃

当施設は新設のため、様々な業者が出入りし、工事を行っていることから、床面等の汚染が予測されます。什器備品等の物品を搬入する前に、定期清掃を実施することにより、床面の美観の長期維持及び長寿命化を図ります。

■ 供用開始前の設備点検

指定管理開始後に、設備に不具合が生じた場合、利用者様にご迷惑をおかけするとともに、受付や電話対応等で混乱が生じる可能性があります。自動搬送式納骨機械だけでなく、すべての設備において、供用開始前に総点検を実施し、指定管理開始後に円滑な運営ができるように体制を整えます。

■ 状態監視保全の徹底

当団体技術管理部による月1回の点検を実施するとともに、現場の維持管理職員との打ち合わせ、設備機器に関わる教育を実施することにより、設備機器の日常点検能力を強化し、状態監視保全の徹底による設備の長寿命化を図ります。

■ 環境に留意した維持管理

近年、環境課題への取り組みは都市のブランド力となっています。横浜市様においては、横浜スマートシティプロジェクト等の環境への取り組みが、国際会議で評価されています。また平成23年には国から「環境未来都市」に選出されており、当団体では当納骨堂の施設維持管理においても、横浜市様の環境への取組を更に推進する一助となるよう、最大限環境保全に貢献します。

アルカリイオン水の活用

- 環境負荷の恐れがある洗剤を使用せず、清掃時の転倒防止や殺菌、消臭機能がある「アルカリイオン水」を使用した定期清掃を実施します。
- インフルエンザやノロウイルス流行時は、アルカリイオン水を使用した殺菌清掃、利用者様への注意喚起、アルコール消毒液の設置で拡大を防止します。

■ 有料駐車場の管理運営

墓参客の利便性を向上させるために、有料駐車場を設置いたします。駐車設備に関しては、出入り口に設置するスペースがないことと、送迎車の出入りがある為、フラップ式を採用する予定です。

料金・利用時間について

- 利用料金は、市長の承認を得て、1台につき駐車時間30分までごとに100円とします。
- 障がい者手帳をお持ちの方又は同乗の場合は、受付にて無料駐車券をお渡しし、精算機で駐車券と一緒に挿入することで無料とします。
- 利用時間は、納骨堂の開館時間と同じ午前9時から午後5時までとし、11月の休館日、新盆4日、お盆4日、秋彼岸3日、春彼岸3日の計15日は、利用できないように、コーンバー等で進入禁止にいたします。

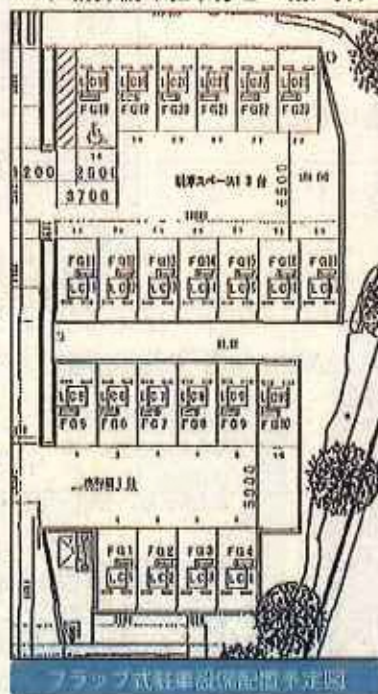
駐車場運営費用と最低保証金額・分配率について

- 駐車場設備機器を含む運営費については、当団体で負担します。
- 供用開始時期にあたり使用者様・墓参者様の利用が少ないこと、墓参期に駐車場は利用禁止にすることから収入見込みが低くなっています。また、駐車設備の導入や点検費用等、投資金額が大きい為、当団体が収入見込みとの差額を補填する試算になっています。今回の指定管理期間中の最低保証金額に関しては、無しとさせていただきます。
- 収入見込みを上回った場合は、横浜市及び横浜市民に貢献するために、分配率を100%とし市に納入いたします。

混雑期の対応

供用開始後の納骨が集中する4、5月は駐車場誘導員を配置し、利用者の安全確保及び混乱が生じないように交通整理を行います。

【誘導員の配置時間帯についてはP.11、「4・5月供用開始後、2月使用許可後、3月お彼岸・使用許可発行後タイムテーブル(増員分のみ)」の表を、駐車場誘導員の配置場所、役割については、P.12、「人員配置図(供用開始後)」をご参照ください。】



4 施設の維持管理 (4) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、具体的な対策方法を記載してください。

ア 施設の安全対策

利用者様の安全を第一に、敷地内の不審な点を早急に発見できる体制を構築します。また、当納骨堂危機管理マニュアルやハザードマップを策定・活用し、職員への安全対策教育を徹底します。

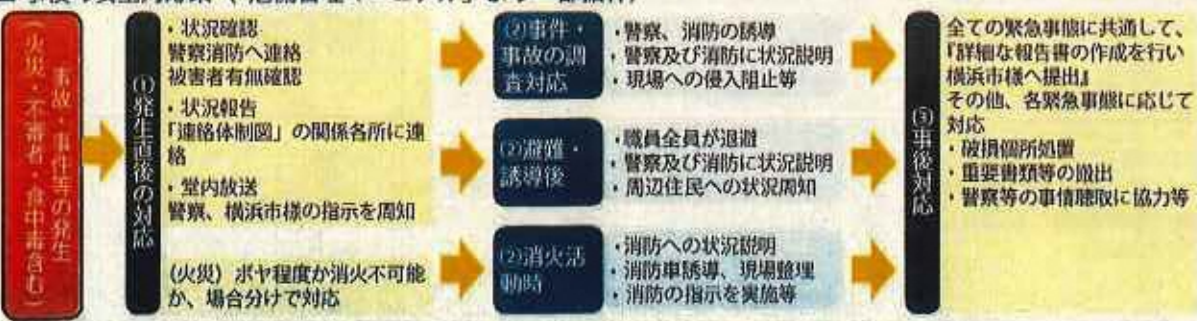
■ 安全対策への取り組み

- 利用者様に常に安心してご利用いただけることが、管理運営を行う上の大前提であると認識しております。利用者様の安全確保を最優先とし、「危機管理マニュアル」に従い、事前・事後の対応策を実施してまいります。
- 対応策を考える上で、代表企業が持つ OHSAS18001「労働安全マネジメントシステム」のノウハウを活用し、「安全衛生推進会議」を実施します。
- 職員それぞれが危険要因に「気づく目」を養うべく防犯に関する教育を実施し、利用者様がより安心して日野こもれび納骨堂で過ごしていただけるよう、安全に関する資格の取得に努めます。

■ 事前の安全対応策と内容 (策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋)

①想定される事案	・火災、不審者、感染症、食中毒、テロ行為
②情報収集	・所長以下、事務員や維持管理員のうち必ず1名以上の職員が常時敷地内を巡回している状況とし、危険要因の早期発見に努めます。 ・監視カメラにより、事務所で常に堂内、敷地内のモニタリングを行います。
③敷地内における対策	<日常的な安全点検> ・1日3回以上の巡回や毎日の植栽管理・清掃における堂内・敷地内チェックにより建築物の劣化や亀裂、枯枝等樹木からの落下物や下枝等の危険物を発見した場合は速やかに除去します。 <作業中の安全対策> ・利用者様への危険が伴う可能性のある管理業務(例:樹木の剪定)については、利用者様の比較的少ない日時(墓参期・お花見の時期・イベント時等を除く平日)に実施します。 ・安全確保のため、作業中はラバーコーンやロープ、サインを設置し立入禁止区域を設定します。また、当日の作業内容については、掲示板にてご来場の方へご案内します。 <駐車場及び近隣の安全対策> ・午前・午後の計2回巡回します。
④連絡体制	事故・事件における「連絡体制図」を作成します。 (連絡の手順:事故発生→発見者→管理事務所→必要とされる連絡先) ・負傷者発生時、建物・設備損壊時等の連絡先 当団体、横浜市健康福祉局、港南警察署、港南消防署、横浜南部病院等 ・ライフラインが切断された場合 NTT 東日本神奈川支店、水道局洋光台事務所、東京電力神奈川支店、東京ガスライフパル港南台店、地域防災拠点(日野公園墓地及び日野中央公園一帯)等
⑤有資格者の配置	(1) 防火管理者:所長 (2) 生活資機材取扱リーダー:所長以下3名 (3) 救助資器材取扱リーダー:所長以下3名 (4) 普通救命講習修了者:全職員 (5) 上級救命講習修了者:1名
⑥マップハザードマップ・ヒヤリハット集	敷地内における危険箇所やその原因を把握し事故等を未然に防ぐため、「危険源特定リスト」及び「ハザードマップ」、「ヒヤリハット集」、「危険源特定リスト」を作成します。
⑦研修・訓練	・事務所内研修を実施し、危機管理マニュアル、BCPの共有化を図ります。 ・安全対策に関する資格の取得や講習の受講を奨励します。

■ 事後の安全対応策 (「危機管理マニュアル」より一部抜粋)



4 施設の維持管理 (4) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、具体的な対策方法を記載してください。

イ 施設の防犯対策

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

■ 自発的な課題の発見とノウハウを駆使した対応

常に敷地内に人の目がある体制を原則とし、納骨機械室、合葬式納骨施設・多目室等の施設等を徹底してまいります。

■ 事前の安全対応策と内容 (策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋)

敷地内における対策	<p>&lt;監視カメラによる防犯対策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・監視カメラ設置による 24 時間 365 日の警備体制を実施します。</li> <li>・「防犯カメラ設置」のサインを出入り口に表示し、不法侵入や不法行為を抑制します。</li> <li>・夜間の敷地内立ち入り等、営業終了後に異常事態があった場合は、監視カメラの録画再生により状況を確認します。</li> </ul>
	<p>&lt;最新システム導入による防犯対策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・侵入者を威嚇・視覚遮断することのできる監視システムを導入します。</li> </ul>
	<p>&lt;臨時的防犯対策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員退堂後の夜間においては、若者によるいたづらや不審者の侵入等の可能性があることから、必要に応じて不定期の夜間巡回を実施します。(問題発生時や夏場等、一定時期に実施)</li> <li>・日野公園墓地や日野中央公園、地域自治会と連携を図り、情報収集や堂内放送を実施します。</li> </ul>

ウ 不法行為への対応策

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

■ 不法行為対策への取り組み

- 当納骨堂において対策が必要だと考えられるものは、車上荒らし、落書き、置き引き、ホームレス等があります。日常巡回や夜間巡回を実施し、不法行為を防止します。
- ホームレスには必ず職員 2 名以上で声をかけ、横浜市様の担当課にご連絡し、当人から話を聞き、労働意欲を尋ねてみる等、少しでも社会復帰にご協力できるよう横浜市様と連携して対応します。
- これまでの墓地における不法行為の事例対応を取り纏め、マニュアルに反映させ、職員教育を実施します。

■ 事前の不法行為対応策 (策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋)

情報収集	喫煙・火気利用、納骨堂専用区域の立ち入りや不法占拠行為、落書き、不法投棄行為等が行われていないか、巡回において確認します。また、近隣施設及び地域自治体から情報を収集し、園外の巡回等、地域の防犯対策にも協力してまいります。
敷地内における対策	<p>&lt;敷地内の盗難・置き引き対策&gt;</p> <p>敷地内の常時巡回により、常に職員の目がある状況を作り出し、盗難や置き引き等の犯罪を未然に防止します。</p> <p>&lt;違法駐車行為への対策&gt;</p> <p>路上の定期的な巡回や、駐車場の案内板の設置等を継続します。</p> <p>&lt;ペット持ち込みマナー違反への対策&gt;</p> <p>盲導犬や介助犬等を除き施設内へのペットの連れ込みは禁止とします。</p> <p>&lt;自転車走行への注意&gt;</p> <p>敷地内を自転車で通過する方々に対しては、自転車から降り、押して通っていただくよう、注意喚起の看板を設置します。職員が敷地内の自転車走行を発見した場合は声がけて注意します。</p> <p>&lt;HP での情報発信&gt;</p> <p>迷惑行為の防止及びルールの遵守を目的とした「日野こもれび納骨堂利用の手引き」(ルール設置の理由を具体的に説明)を HP に掲載し、来場前の周知を実施します。</p>

## 5 管理経費 (1) コスト削減策

効率的な運営に向けた取組やコスト削減の具体的な方策について記載してください。

**ア 効率的な運営に向けた取組**

これまでの10年間の指定管理経験を踏まえて、施設運営と維持管理を当団体のノウハウにより効率的に行い、ライフサイクルコストの適正化を図り、無理・無駄のない運営によるトータルコストの削減に努めます。

**■ ノウハウを活用した具体的な考え方**

指定管理者制度の目的とされる「経費の削減」「利用者サービスの向上」については、これまでの指定管理業務を行うなかで特に注視し、取り組んでまいりました。今後も社会貢献の1つとなるよう、効率的な運営への取り組みを新しい技術等も取り入れながら実施してまいります。

**経験による効率的な人員配置等、適切な収支計画の作成**

これまでの墓地の指定管理業務実績に基づき、1年間の繁忙度や収支の動き、原価を把握した上で、適切な人員配置等を考慮した年間収支計画及び5年間の収支計画を策定し、的確で効率的なコスト管理を実施します。

**施設及び植栽の維持管理における問題の早期発見・修繕**

- 横浜市様の公共施設維持管理の考えである「状態監視保全」の考えによる維持管理を行うべく、代表企業の中核技術であるビルメンテナンスに関する技術を活用します。
- 専門技術職員によるインスペクションを行い、ライフサイクルコストの適正化、長寿命化を図り、長期間にわたるコスト削減を可能としております。
- 現場の職員による日常点検及び定期点検、早期軽修繕を実施することで、中間経費及び業務委託費を削減します。

**施設及び植栽の維持管理における問題の早期発見・修繕**

- 当団体の各本業である建築物維持管理業務及び植栽管理業務においては、団体内で業務の見直し・改善を継続的に行います。当団体の幅広い専門性の活用により、管理運営、維持管理業務の双方において、今後も外部委託に頼ることのない内製化による徹底したコスト削減に努めます。
- 不適合箇所の修繕における主な経費は、不適合箇所の確認を行う人件費(出張費)であり、原因不明の場合の無駄な経費の計上が発生します。当団体では、そのような無駄な出費を避けるため、専門職員を派遣し対処判断を行うことにより、出張費等がかからず適正な修繕費用を算出することができ、また、軽微な修繕である場合は直ちに修繕を実施します。

**イ コスト削減の具体的な方策**

これまで行ってきたマルチスタッフの育成、適切な人員配置、省エネや長寿命化によるコスト削減を当納骨堂でも実施まいります。また、当納骨堂の価値向上のためにコストをかけても積極的に取組むべき業務については一定のコストをかけ、よりレベルの高い先を見据えた運営を目指します。

**■ 効率的・効果的な人員配置の取り組み****マルチスタッフの育成・活用**

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

**墓地管理実績による最適なシフト管理**

これまでの墓地管理実績と経験により、平常時及び繁忙期において適切な人員配置を実施します。他自治体においても墓地管理運営の実績があることから、特に繁忙時やイレギュラーな事態への対応等への必要人員を十分把握しています。そのような対応には規定人数を超えることもこれまでの経験で織り込み済みであることから、自治体様に追加の人件費等を請求することなく対応しております。

**■ 施設管理におけるライフサイクルコスト適正化、長寿命化****仕様外の点検・保守業務による長寿命化**

当団体の本業であるノウハウを活用し、指定管理開始と同時に設備の総点検を実施することにより、先を見越した維持管理計画を定めます。それにより設備機器、工作物の長寿命化を図り、コスト削減に繋がります。

**現地職員による簡易修繕**

当団体技術管理部において、維持管理職員には小破修繕の教育を実施し、利用者様の安全に直ちに影響しないような問題点においては、外部委託や代表企業からの専門技術者の派遣を待たずに、簡単な修繕を行う体制を構築します。

5 管理経費 (1) コスト縮減策

効率的な運営に向けた取組やコスト縮減の具体的な方策について記載してください。

■ 植栽管理に関する取組み

緑のカーテンの導入

夏場は管理事務所の窓辺にゴーヤによる緑のカーテンを設置して西日を通ることなどでクーラー設定温度を 28℃とし、室内空調の省エネを実施しています。また、緑のカーテンはシーズン毎にできる種を次の年に利用し、購入費用を抑えます。



企業協賛による植栽購入コスト縮減

他墓地において企業より協賛を受け、高品質の一年草の提供いただいておりますが、当納骨堂においても協賛いただくように働きかけ、植栽購入費を削減します。(年間「サフィニア」700 ポットを受領)



堆肥箱の設置

設置スペースが確保できた場合には、落葉や剪定枝を堆肥箱において無害の活性菌を利用した堆肥の作成を行います。作成した堆肥は敷地内の植栽管理に活用します。コンポストを利用したい肥化を考えております。



■ 建築物維持管理に関する取組み

ISO14001 を活用したコスト削減

電力・用力・熱量などの使用状況を分析し環境負荷低減を実現しライフサイクルコストの適正化を図ります。

項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
電力										
用水										
熱量										
CO2										
その他										

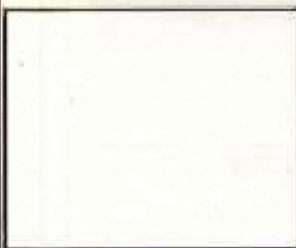
エコチューニング

当団体のエコチューニング技術者を派遣し、照明、空調の運用状況を確認し、コントロールを実施することで、温室効果ガス排出量及び吸い光熱費を削減します。



■ 利益還元への取組み

年間指定管理経費及び自主事業活動の余剰金については、社会貢献の一環として、下記のとおり寄付を継続して行っています。【過去 10 年間累計実績約 705 万円】



善意銀行寄付による表彰



東日本大震災救助基金表彰盾

実施項目(一部抜粋)	寄付先
東日本大震災救援基金	神奈川新聞 厚生文化事業団
輝望プロジェクト	神奈川新聞輝望プロジェクト実行委員会
緑の募金事業用途限定募金(東日本大震災復興事業)	公益社団法人 国土緑化推進機構
善意銀行	港南区、磯子区、中区、緑区、青葉区

■ 日野こもれび納骨堂価値向上への取組み

- テレビ神奈川とは株主関係及び指定管理業務における提携を持っていることから、大手マスメディアの広報ノウハウを活用する等、新たな墓地概念形成の一助となるために、「市民が訪れやすい親しまれる日野こもれび納骨堂」のPRを行ってまいります。
- 先進墓地としての問う納骨堂の設置理念を踏まえ、情報発信(ホームページ作成、セミナー開催等)や、利用者様へのサービス向上(デジタルサイネージ導入等)、地域連携については、一定のコストをかけ、さらに充実させてまいります。

6 公営墓地又は公営納骨堂の管理実績 (1) 施設等の管理実績  
公営墓地又は公営納骨堂の管理運営実績について記載してください。

**ア. 効率的な運営に向けた取組**

複数の公営墓地の指定管理業務で培っている、様々な墓地に関する事務手続き業務等の管理運営ノウハウを当納骨堂の管理運営にも活用してまいります。

**Ⅱ 公営墓地の管理運営実績**



代表企業はこれまでに3件の公営墓地の管理運営実績があり、特殊な施設である納骨堂の管理運営ノウハウを構築しております。

**■ M墓園**

項目	詳細	
墓地名	M墓園	
指定管理期間	平成18年1月～平成23年3月31日 平成23年4月～平成28年3月31日	
管理区域面積	管理区域面積：64,704㎡ 納骨施設面積：8,776㎡	
受託グループ名	本案件応募代表企業及び他企業	
墓地内容	芝生型納骨施設：7,500区画 合葬式樹木型納骨施設：3箇所(3,000体収容) 合葬式慰霊碑型納骨施設：1箇所(12,000体)	
概要	横浜市民の終の棲家、散策の場所として活用されている「水と樹木や草花に包まれた新たな墓園」である。墓園には「芝生型納骨施設」「慰霊碑型合葬式納骨施設」「樹木型合葬式納骨施設」が配置されている。「樹木型合葬式納骨施設」は市営墓地として、先駆的な施設であり、墓地不足へ対応した新たな施設になっている。	
施設概要	管理事務所、多目的室、レストハウス、駐車場166台	
		
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 管理事務所管理運営業務</li> <li>▶ 墓地霊堂使用許可申請受付</li> <li>▶ 使用許可書変更申請受付</li> <li>▶ 使用許可承継申請受付</li> <li>▶ 納骨申請受付 改葬申請受付</li> <li>▶ 分骨申請受付</li> <li>▶ 工事施工届受付</li> <li>▶ 使用許可者申請書類保管業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 墓地霊堂システム入力業務</li> <li>▶ 建築物維持管理業務</li> <li>▶ 園地維持管理業務</li> <li>▶ 自主事業業務</li> <li>① 銘板</li> <li>② 献花</li> <li>③ 花筒</li> <li>④ 飲食物等の販売</li> <li>⑤ 有料講座の開催</li> <li>⑥ ボランティア活動</li> <li>⑦ アウトリーチ活動</li> </ul>



6 公営墓地又は公営納骨堂の管理実績 (1) 施設等の管理実績  
公営墓地又は公営納骨堂の管理運営実績について記載してください。

T 霊園及びN市営墓園・斎場	
項目	詳細
墓地名	T 霊園 N市営墓園・斎場
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日 平成25年4月1日～平成32年3月31日
管理区域面積	103,845㎡ (うち墓地面積 16,000㎡) 110,114㎡ (うち管理事務所 1,647㎡)
受託グループ名	本案件応募代表企業及び構成企業 本案件応募代表企業及び構成企業と他2企業
墓地内容	<p>区画総数 4,000 区画 (普通墓地 1,302 区画、 芝生墓地 2,698 区画)</p>  <p>墓所 6,600 基 普通墓所 芝生墓所 特別墓所</p> 
概要	<p>H市唯一の市営霊園。敷地の約3分の1を墓域として利用、残りは自然の樹木を残して周囲に散策路を配した近代感覚の公園墓地。</p> <p>埼玉県朝霞市、東京都練馬区に隣接。100名収容の斎場を2か所を擁する緑に囲まれた墓地公園。</p>
施設概要	<p>・管理事務所 ・無料駐車場 80 台</p>  <p>管理事務所 / 斎場 2 室 / 安置室 / 洋室・和室 / オリンピック広場 / 無料駐車場 123 台</p> 
指定管理業務内容	<p>▶管理事務所管理運営業務 ▶建築物維持管理業務 ▶園地維持管理業務</p> <p>▶埋葬申請受付 ▶改葬申請受付 ▶分骨申請受付 ▶工事施工届受付</p> <p>▶管理事務所管理運営業務 ▶斎場管理運営業務 ▶洋・和室管理運営業務 ▶建築物維持管理業務 ▶園地維持管理業務 ▶墓地霊堂使用許可申請受付 ▶使用許可証変更申請受付 ▶使用許可証承継申請受付 ▶埋葬申請受付 ▶改葬申請受付 ▶分骨申請受付 ▶工事施工届受付 ▶墓所返還受付 ▶墓地使用許可証発行業務 ▶使用許可者申請書類保管業務 ▶墓地霊堂システム入力業務 ▶使用状況調査業務 ▶管理費納付通知書 ▶管理費督促業務 ▶使用者募集業務</p>

