

1 施設の概要

施 設 名	日野こもれび納骨堂
所 在 地	横浜市港南区日野中央 1-13-2
管 理 規 模	3,745.70 平方メートル
主 要 施 設	自動搬送式納骨施設、合葬式納骨施設
駐 車 場	24 台 ※彼岸の土日祝日は閉鎖
供用開始日	平成 30 年 4 月 1 日

2 指定管理者

団 体 名	清光社・横浜植木共同事業体 代表社 株式会社清光社
所 在 地	横浜市中区山下町 1 番地シルクセンター内
代 表 者	代表取締役 鈴木 真
指 定 期 間	令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日(第 2 期)

3 基本方針とその振り返り

基本方針	
事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
（1）日野こもれび納骨堂を唯一無二の存在に 当団体の持つノウハウを最大限に活用し、施設の特徴であるこもれびが差しこむ穏やかな明るい空間、そしてホテルのロビーのような落ち着いた空間にあわせた接客を行い、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に合わせた植栽管理を行うことで「美しく、心安らぐ空間」を創出します。利用者が墓参に訪れたくなる、地域の方が心を和ませるために訪れたくなるような、日本で唯一の納骨堂を目指します。 （2）墓園管理運営の専門性と実績を活かした「オール横浜」の管理運営 当団体は他市においても墓園指定管理業務の実績を積んでおり、墓園運営、園地管理について専門的知見を有しております。また、第1期目から在籍している経験豊富な職員を配置し、ノウハウを活用した現地バックアップ、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することにより、当団体の思いを地元の力で実現します。 （3）先進な納骨施設として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営 当納骨堂は先進的な公の納骨施設として、モデル的役割を担っていると考えております。埋もれている多くの潜在的ニーズを引き出し、様々なサービス向上策や自主事業を展開することにより、横浜市民のニーズに応え、横浜市政の実現に貢献することで、満足度の高い管理運営を行ってまいります。 （4）ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進 当団体は総合ビルメンテナンスと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対応する「状態監視保全」を行うことが可能な数少ない企業体構成となっております。この構成により、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現し、貴市に貢献します。 （5）地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開 第1期目の指定管理期間においては、新型コロナウイルス流行の影響により、地域の方々や近隣施設とのコミュニケーションを思うように取ることができませんでした。このことを反省し、第2期目では「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決や貢献となる施策を積極的に実施し、地域とのネットワークを更に深め、様々な地域連携策を展開してまいります。	年度末に記入

4 具体的な体制・実施策について

具体的な体制・実施策について	
事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
（１）職員配置、執行体制 ア. 施設の性質上、受付業務には墓園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真摯に取り組みたいという思いから、所長をはじめ、統括担当者は墓地管理士の資格を有する者を配置します。 イ. 墓園指定管理業務に精通する所長を全ての窓口とするワンストップ体制を構築することで、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化を図り、業務ミスの防止等、業務の効率化を図るとともに、利用者からのご意見・ご要望・苦情にも迅速に対応してまいります。 ウ. 繁忙期には受付・案内・納骨・交通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参拝や納骨をしていただける体制を構築します。 エ. 令和7年4月より、納骨等の手続きをお受けする時間枠について希望する日時の予約が取りやすくなるよう、自動搬送式納骨施設と合葬式納骨施設の利用者を分けた窓口を設けるように運用を変更いたします。【受付枠の拡大】 オ. 設備技術者や樹木医、造園技術者といった専門家により運営のバックアップを行います。 （２）サービス向上策 ア. ユニバーサルサービスの向上 ご高齢の利用者が多いことから、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。ご要望や状況に応じて、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。 イ. デジタルサイネージの導入 パソコン操作に不慣れな利用者を考慮し、直感的操作ができる「デジタルサイネージ」をロビーに導入することで、ホームページに掲載している情報や、送迎バス運行日などの最新情報を案内してまいります。 ウ. 交流掲示板の設置 周辺地域や近隣施設と連携して、地域のイベント情報や自治会の広報等を掲示することで、利用者の利便性向上を図ってまいります。 エ. 外国人利用者への対応 横浜市には外国人の居住者も多いため、英語版リーフレットの作成やホームページの英語表記など多言語対応を実施いたします。 オ. 『広報こもれび』の定期発行 敷地内の植物や四季の移り変わりについての広報誌を2か月に1度発行し、また訪れたいくなるような魅力を伝えていきます。 カ. 無料Wi-Fiの設置 待合時間等の利便性向上を目的とし、無料Wi-Fiサービスを提供いたします。 キ. SNSの活用 これまで運用していたホームページや掲示板の他に、SNSでも混雑見込みや送迎バス等の情報を広報することで、利用者サービスの向上を実現します。	

ク. 設備の充実

- ・故人との時間をゆっくり過ごしていただくため、引き続きお手荷物用のテーブルとイスを各ブースに設置します。
- ・車イス・筆談具・老眼鏡等を無料で貸し出し、体調を崩される方のために、毛布も常備しています。また、赤ちゃん連れて給湯をご希望される方にはお湯の提供を行っています。

ケ. 樹名板の設置

当納骨堂の植栽により親しんでいただくため、樹名板を設置し、樹木の特徴等をご案内します。また、QRコード付き樹名板を設置し、コードをスマートフォンで読み取るだけで、その場で植物の説明を調べることができるようにします。

コ. グリーフケアの理解と習得

納骨時のご遺族の心情に寄り添うことができるよう、職員はグリーフケア講習を受講いたします。

サ. バス送迎サービスの実施

参拝に訪れる方の多い彼岸・お盆期間の土日祝日は、上大岡駅からマイクロバスでの送迎サービスを実施します。高齢者や身体の不自由な方が、少しでも気軽に訪れることができる環境を整備します。

具体的な体制・実施策について	
事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
（３）個人情報保護に関して ア. 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ております。担当は取得時や利用時、保管時、廃棄時に「個人情報保護管理マニュアル」に定められた取り扱い方法を厳守します。当マニュアルについては定期的に見直しを行います。 イ. 施設内にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」のリストを作成するとともに、情報資産の機密レベルや管理責任者、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。 ウ. 職員を採用する際は、業務中に知り得たすべての情報に対し、採用から退職後の将来にわたって機密を保持する契約を結んでいます。また、外部業者に委託を行う場合は機密保持契約書を取り交わし、業務委託契約書には守秘義務に関する条文を盛り込み、適切に業務を監督します。 エ. マネジメントシステムが適切に運用されているか、年１回の内部監査を行い確認します。不適合の指摘があった場合は、是正措置を講じた後、フォローアップ監査を行います。 （４）緊急・災害時の対応、事前対応策 ア. 日野公園墓地と日野中央公園、当納骨堂は広域避難場所に指定されていることから、日野公園墓地及び日野中央公園、地域と連動した防災訓練を実施します。 イ. 普通救命講習の受講を全職員、横浜防災ライセンスリーダーの資格取得を常勤職員、サービス介助士の資格取得を所長・副所長・事務責任者に義務付け、職員の危機対応能力を維持・向上させます。 ウ. あらかじめ定められた役割に基づいて緊急時体制を敷き、利用者の安全を確保します。また、二次災害防止のために、建築物や設備機器、施設内の点検を迅速に行います。 エ. 第１期目に使用していた危機管理マニュアルを最新の『港南区防災計画震災対策編（2022）』『横浜市防災計画（震災対策・風水害対策・都市災害対策）』『国民保護計画』『指定管理者災害対応の手引き』に準拠したものに改訂します。また、マニュアルに定められた事前対策や災害時対応に基づいた教育を行い、有事の際に迅速かつ適切に対応出来るよう備えます。 （５）市民参加促進の考え方 ア. 「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、当納骨堂では植栽ボランティアによる「花植活動」を行っています。「花植活動」を通じて、地域の方々が訪れやすく親しみのある「日野こもれび納骨堂」を協働で作り上げ、子どもから高齢者までの幅広い世代の交流の場や地域住民同士のネットワークの構築を目指してまいります。 イ. 市民ニーズに対応し、「遺言の基礎知識」、「エンディングノートの書き方」といった、終活にまつわる連続した企画を計画しています。また、「フラワーアレンジメント講習会」「クラフトバンド講座」等のイベントを開催することで、使用者以外の地域の方々にも施設に親しんでいただく機会を創出します。	

(6) 具体的なコスト削減策

- ア. 適切な清掃・点検・保守・修繕を行う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ています。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。
- イ. ISO14001 に基づいた帳票類を活用してエネルギー使用量などを分析し、環境負荷低減を実現してライフサイクルコストの適正化を図ります。

(7) 利用者ニーズの取得、対応

利用者から幅広くご意見を伺い、事業所会議や運営会議を通して、対応方法の検討をまいります。

- ア. 窓口・電話
納骨堂の使用者だけでなく、地域住民等からのご意見も広く収集します。
- イ. ホームページ
ホームページにはメールでの問い合わせフォームを設置します。
- ウ. ご意見箱
館内ロビーと合葬式納骨施設前の広場にご意見箱を設置します。
- エ. ご意見ダイアル
「横浜市ご意見ダイアル」を館内に掲示します。
- オ. アンケート
毎年、利用者満足度のアンケート調査を行います。

(8) 施設の維持管理

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・維持が求められます。また、自動搬送式納骨施設においては、機械トラブルによる等による停止は墓参機会の喪失につながります。これらの特性や特色、特殊性を念頭にといった維持管理を行います。

- ア. 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します。(別添「令和7年度日野こもれび納骨堂委託業者一覧」参照)
- イ. 安全第一をモットーに、安心してご利用いただける維持管理を実施します。
- ウ. 適切な清掃・点検・保守・修繕を行う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。
- エ. 当納骨堂には自然の風や光、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、指定管理期間の5年間だけではなく、30年後、50年後も、継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実施してまいります。

(9) 自主事業に関して

ア. 地区センターと連携した自主事業の実施（年1回）

幅広い年代の方に向けて、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。

イ. 終活セミナー等の開催（年8回）

当団体のネットワークを活用し、終活に関連したテーマの講座を開催します。

ウ. 銘板販売

文字の色付け、石板の素材選択や特注デザインの対応など、ご要望に応じた銘板の販売を行います。

エ. 粉骨業務の実施

合葬式納骨施設の利用者はもとより、自動搬送式納骨施設の利用者からの粉骨依頼にも対応します。

オ. 自動搬送式納骨施設の利用者へのご遺骨乾燥業務の実施

他墓地からの改葬などで、ご遺骨が水分を含んでしまっていると、重量制限がある自動搬送式納骨施設では納められる遺骨数に影響が出てしまいます。その対策として、利用者からご要望が多いご遺骨の乾燥業務を行います。

カ. 供花販売

当納骨堂内で供花の販売を行います。また、墓参者のご要望に応じて法要供花の注文も受け付けます。

キ. 地域市民と協働の自主事業（通年）

地域で活動しているサークルの方々の作品を館内に展示し、周辺地域や市民との連携や交流を図ってまいります。

ク. 地域の緑地や緑化推進の実施（適宜）

一度咲き終わったチューリップの球根や花壇の植え替えの際に発生した苗を、地域の方に無料配布いたします。

ケ. 植栽ボランティアと協働による魅力づくり（年2回）

地域住民を中心とした花植ボランティアの皆様と協働で、花や緑あふれる魅力づくりを促進してまいります。

コ. ローズの日

6月2日の開港記念日には、来館された方に横浜市の花であるバラを配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。生活にいろどりを加え、心のゆとりを感じていただけるような取り組みとします。

サ. 季節のフラワーアレンジメント教室（年6回）

クリスマスリースやお正月飾りなど、季節にちなんだフラワーアレンジメント教室を行います。作った作品はそのまま供花として故人へお供えする事もできるようにします。

シ. 「Lilies of Japan」原画展（年1回）

構成企業が明治から大正にかけて制作していた海外向けカタログ「Lilies of Japan」。日本のユリの美しさを海外に知らしめた当時の貴重な原画（もしくは写し）を期間限定で展示します。

ス. 港南台中央公園、洋光台駅前公園プレイパーク

港南台中央公園と洋光台駅前公園 で開催されているプレイパークに参加し、子どもたちの遊び場や育ちの環境づくりに貢献します。

セ. その他、多目的室を利用した講座の開催

多目的室のご利用が少ない時期を活用して、終活セミナーやフラワーアレンジメント教室の他にも、クラフトバンド教室や東洋医学講座、草芸教室などのイベントを年20回程度企画いたします。

(10) 駐車場料金の設定について

墓参者の利便性向上のために、駐車場料金設定を下記の通り設定しています。

- ① 利用時間：午前9時から午後5時（春・秋の彼岸の土日祝日を除く）
- ② 料金設定：100 円／30 分
- ③ 減免処理について：障がい者手帳をお持ちの方又は同乗の場合、駐車料金を減免とする。

令和7年度 「日野こもれび納骨堂」 収支予算書及び報告書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	予算現額 (C=A+B)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	60,548,000	60,548,000	60,548,000	横浜市より
自主事業収入	37,895,300	37,895,300	37,895,300	銘板、生花、納骨カード等販売、粉骨料金 等
雑入	3,203,700	3,203,700	3,203,700	
自動販売機手数料	180,000	180,000	180,000	自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	2,870,700	2,870,700	2,870,700	
その他（ ）	153,000	153,000	153,000	バナー広告、その他
収入合計	101,647,000	101,647,000	101,647,000	

支出の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	予算現額 (C=A+B)	差引 (C-D)	説明
人件費	22,766,000	22,766,000	22,766,000	
給与・賃金	18,200,000	18,200,000	18,200,000	
社会保険料	3,726,000	3,726,000	3,726,000	
通勤手当	840,000	840,000	840,000	
健康診断費	0	0	0	
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0	0	0	
事務費	3,605,000	3,605,000	3,605,000	
旅費	43,000	43,000	43,000	
消耗品費	1,290,000	1,290,000	1,290,000	清掃用品、事務用品 等
印刷製本費	235,000	235,000	235,000	墓園リーフレット、複合機印刷料金 等
通信費	942,000	942,000	942,000	
使用料及び賃借料	413,000	413,000	413,000	
横浜市への支払分	413,000	413,000	413,000	自動販売機、供花スペース Wi-Fi設置 等
その他	0	0	0	
備品購入費	200,000	200,000	200,000	
図書購入費	0	0	0	
施設賠償責任保険	99,000	99,000	99,000	
職員等研修費	155,000	155,000	155,000	墓地管理士受講料、外部講師委託料
振込手数料	38,000	38,000	38,000	銀行振込手数料 等
リース料	40,000	40,000	40,000	AED、コピー機、デジタルサイネージ 等
手数料	150,000	150,000	150,000	両替手数料、口座残高証明書発行手数料 等
地域協力費	0	0	0	
管理費	28,244,000	28,244,000	28,244,000	
光熱水費	5,622,000	5,622,000	5,622,000	
電気料金	4,200,000	4,200,000	4,200,000	
ガス料金	1,070,000	1,070,000	1,070,000	
水道料金	352,000	352,000	352,000	
清掃費	690,000	690,000	690,000	排水設備清掃む
修繕費	804,000	804,000	804,000	
機械警備費	435,000	435,000	435,000	機械警備委託費
設備保全費	20,693,000	20,693,000	20,693,000	
空調衛生設備保守	1,320,000	1,320,000	1,320,000	衛生・空調設備点検、給水設備点検
消防設備保守	109,000	109,000	109,000	消防設備点検
電気設備保守	419,000	419,000	419,000	電気設備点検
害虫駆除清掃保守	0	0	0	
駐車場設備保全費	436,000	436,000	436,000	駐車場保守
自動ドア点検	1,242,000	1,242,000	1,242,000	入り口自動ドア、納骨口自動ドア点検
植栽管理	9,473,000	9,473,000	9,473,000	植栽管理、供花交換業務
自動搬送機械管理	6,026,000	6,026,000	6,026,000	夜間作業費含む
その他保全費	1,668,000	1,668,000	1,668,000	誘導警備及び廃棄物処理
共益費	0	0	0	
公租公課	1,986,000	1,986,000	1,986,000	
事業所税	1,966,000	1,966,000	1,966,000	
消費税	0	0	0	
印紙税	20,000	20,000	20,000	契約印紙
その他（ ）	0	0	0	
事務経費	12,000,000	12,000,000	12,000,000	
本部分（計算根拠を説明欄に記載）	12,000,000	12,000,000	12,000,000	本社機構に係る事務経費
事業費	33,046,000	33,046,000	33,046,000	
自主事業費	33,046,000	33,046,000	33,046,000	銘板、粉骨に係る費用、マイクロバス運行 等
支出合計	101,647,000	101,647,000	101,647,000	
差引（入-出）	0	0	0	