

令和元年度 メモリアルグリーン事業報告書

1 施設の概要

施設名	メモリアルグリーン
所在地	戸塚区俣野町1367-1
管理規模	34,984 m ² ○墓域 (23,426 m ²) ○駐車場 (11,141 m ²) ○管理事務所/レストハウス/バックヤード (417 m ²)
主要施設	芝生型納骨施設 (7,500 区画)・合葬式樹木型納骨施設 (1 箇所 12,000 体)・合葬式慰霊碑型納骨施設 (3 箇所 3,000 体)・管理事務所・レストハウス・駐車場
供用開始日	平成18年9月1日

2 指定管理者

団体名	アメニスメモリアルグリーン共同事業体 【構成団体】 株式会社 日比谷アメニス・株式会社 日比谷花壇
所在地	東京都港区三田4丁目7番27号
代表者	株式会社 日比谷アメニス 代表取締役 小林 定夫
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日

各項目とも、「事業報告書」欄に記入をお願いします。

3 基本方針とその振り返り

(1)基本方針	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)

◆項目1 行政の代行者として、設置目的を理解し、責任者の自覚を持って業務を遂行します

指定管理者は「管理権限」を委任され、「管理責任」を負っており、業務の委託ではないことを理解の上、行政を代行します。そして、施設の設置目的や基本方針を十分理解した上で、私たちの基本方針を実現すべく、スタッフ一人一人が責任者としての自覚を持ち、業務を遂行します。

◆項目2 どなたにも安全で、安心できる清潔な空間づくりを徹底します

当施設は子どもから高齢者まで、幅広い世代の方が利用される施設です。私たちは、全スタッフがメモリアルアテンドメントとして、それぞれの利用者の立場に立ち、おもてなしの心を持った高レベルで統一されたお客様対応を実践します。また、予防保全に基づく維持管理を徹底し、どなたにも安全で、いつでも安心できる清潔で美しい空間を提供します。

◆項目3 「公平性と高品質なサービス」、「要望の反映とコスト適正化」のバランスを維持し、施設の価値と魅力を向上させます

公平性を保ちながら、高品質のサービスを提供します。また利用者の声に耳を傾けつつ管理運営コストの適正化を推進します。この様な二律背反において高い満足度を得るにはバランスの維持が鍵となります。利用者の意見に耳を傾け自主事業においても付加価値の高い商品を提供します。利用者の満足度を高めると共に自主事業の収益改善をすることで、コスト適正化を目指します。

◆項目4 お墓参りの文化や風習を大切に守り、より多くの方にご来園いただける施設づくり、環境づくりに努めます

墓園の管理者という立場において、亡くなられた方を尊び懐かしむ心、大切な故人に会いに行き、自分自身と向き合うという「お墓まいりの文化」を大切に守り育てます。当施設は、使用者は決まってもまだ利用されていない区画も多く、これから各種手続きや申請を行う方も多数いらっしゃいます。私たちは、墓地や埋葬に関する豊富な専門知識を有するスタッフを配置し、ご利用案内、各種お手続き、ご相談等に親身に應對し、信頼され、親しみある施設と環境づくりに努め、命日やお彼岸などに限らず これまで以上に来園いただける墓園を目指します。

◆項目5 季節の花を愛で、語らい、癒される「くつろぎの総合公園型墓地」を創造します

当施設の有する自然環境、特に植物に囲まれた豊かな緑地、くつろぎ憩える安全な空間など、高いポテンシャルを活かし、お墓まいり以外にも、利用者や地域住民が、「季節の花を愛でる」「散策」、「語らう」といった公園としての機能を向上させます。

そのために、他地域や海外の事例も参考にしながら、バラを中心に年間を通じた計画的な植栽管理はもちろん、園内の各所に季節の花を観賞できるプランターやハンギングバスケットを設置します。また、植栽管理をともに実施する市民ボランティアの育成にも注力し、当施設を地域のコミュニケーション拠点として活用します。

◆項目1 行政の代行者として、設置目的を理解し、責任者の自覚を持って業務を遂行します

全スタッフに対し朝礼等を通じて、施設の設置目的や基本方針を理解・認識・意識し、横浜市の代行者として、公平・公正な維持管理運営を遂行しました。

◆項目2 どなたにも安全で、安心できる清潔な空間づくりを徹底します

例年では専門講師を招きグループ企業合同の接客接客研修を実施していますが、今年度は新型コロナウイルス対策としてマニュアルを使用して管理事務所内ごとの研修を実施しました。その中には、個人情報の取り扱いに関する研修も含まれています。予防保全については、毎日複数回、園内巡回と清掃を行いました。荒天時には事前に飛散物等を撤収し、また開園前の安全確認・対策を入念に実施しました。夏には熱中症対策として巡回数を増やし、経口補水液や保冷剤を備えるなど安全・安心で清潔な施設管理を行いました。

また、伊野公園管理事務所や近隣自治会とともに、防災訓練を実施。大型台風が通過した後には、施設内のみならず周囲の公園や道路も度々巡回し安全な地域づくりに協力しました。

◆項目3 「公平性と高品質なサービス」、「要望の反映とコスト適正化」のバランスを維持し、施設の価値と魅力を向上させます

受付また電話対応等の業務のボリュームに合わせた最適なスタッフ配置により、効果的で効率的な運用を実践しました。また、業務や運用フローのマニュアルの整備と共に、随時見直しや更新による改善を常に心がけました。

【主な業務の年間受付数】

- ・承継：167件
- ・住所変更：163件
- ・納骨：516件

◆項目4 お墓参りの文化や風習を大切に守り、より多くの方にご来園いただける施設づくり、環境づくりに努めます

メモリアルグリーン管理者4年度目となり、スタッフも通常の手続きに関しては滞りなく対応できるようになっています。イレギュラーな案件が発生した際には市に相談しながら対応し、スタッフ間で共有すると共にファイリングすることでマニュアルの随時更新をしています。当施設には利用者以外にも、近隣住民・当施設の利用希望者等多くの方が来園されるため、施設のことはもちろん、近隣や市内の他墓地の情報等を把握し、幅広い問い合わせや相談に対応しました。特に舞岡墓地など市営墓地の情報は市ホームページを随時確認し、来園者の問い合わせに対応しています。また適宜、市担当局に報告・相談し、情報共有を行いました。

◆項目5 季節の花を愛で、語らい、癒される「くつろぎの総合公園型墓地」を創造します

バラをメインに、季節によって施設の環境や雰囲気に適した植物を年間を通じて栽培しました。利用者や地域の方からも好評をいただき、「いつもきれいにできていてありがとうございます」や「お花が咲くのが楽しみです」というようなお声をいただくことができました。夏には大型ヒマワリを栽培し、開花後には種を配布して好評をいただきました。

また、利用者や近隣住民を対象に季節に応じたフラワーアレンジメント教室を複数回開催しました。ボランティアについても活動を継続しボランティア活動設定日以外でも自主的に手伝いに来ていただける方もいらっしゃいます。



4 管理体制

(1) 管理の体制	事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)																																																																							
<p>【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標/■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 管理運営の執行体制</p> <p>□■以下の執行体制にて業務を行います。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>職名</th> <th>職務内容</th> <th>就業形態</th> <th>勤務時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>所長 (総括責任者・墓地管理士資格保有)</td> <td>管理運営全般総括、緊急時対応、スタッフ指導、行政窓口</td> <td>常勤</td> <td>40h/週</td> </tr> <tr> <td>メモリアルアテンダントリーダー(副責任者)</td> <td>地域連携、ボランティア・協働促進、広報宣伝、受付</td> <td>常勤</td> <td>40h/週</td> </tr> <tr> <td>ガーデンマネージャー(副責任者)</td> <td>植栽管理、施設管理、ファンクショナルトリム実施、植栽中長期計画、草花植栽計画等策定</td> <td>常勤</td> <td>40h/週</td> </tr> <tr> <td>巡回清掃・施設管理スタッフ(2名)</td> <td>巡回清掃、施設・遊具点検</td> <td>非常勤</td> <td>24～32h/週</td> </tr> <tr> <td>植栽管理スタッフ(4名)</td> <td>植栽管理作業、各種作業、巡回</td> <td>非常勤</td> <td>24～32h/週</td> </tr> <tr> <td>メモリアルアテンダント(3名)</td> <td>管理事務所での案内・受付・接客等</td> <td>非常勤</td> <td>24～32h/週</td> </tr> <tr> <td>繁忙期臨時スタッフ(駐車場等要員は別途自主事業で計上)</td> <td>合葬式納骨施設の納骨手続における電話対応等</td> <td>非常勤</td> <td>20名/年程度</td> </tr> <tr> <td>納骨等の業務に係る業務実務者</td> <td>合葬式納骨等に関わる実務</td> <td>非常勤</td> <td>状況により随時</td> </tr> </tbody> </table>	職名	職務内容	就業形態	勤務時間	所長 (総括責任者・墓地管理士資格保有)	管理運営全般総括、緊急時対応、スタッフ指導、行政窓口	常勤	40h/週	メモリアルアテンダントリーダー(副責任者)	地域連携、ボランティア・協働促進、広報宣伝、受付	常勤	40h/週	ガーデンマネージャー(副責任者)	植栽管理、施設管理、ファンクショナルトリム実施、植栽中長期計画、草花植栽計画等策定	常勤	40h/週	巡回清掃・施設管理スタッフ(2名)	巡回清掃、施設・遊具点検	非常勤	24～32h/週	植栽管理スタッフ(4名)	植栽管理作業、各種作業、巡回	非常勤	24～32h/週	メモリアルアテンダント(3名)	管理事務所での案内・受付・接客等	非常勤	24～32h/週	繁忙期臨時スタッフ(駐車場等要員は別途自主事業で計上)	合葬式納骨施設の納骨手続における電話対応等	非常勤	20名/年程度	納骨等の業務に係る業務実務者	合葬式納骨等に関わる実務	非常勤	状況により随時	<p>【令和元年度の実施結果】(□⇒定量的な指標/■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 管理運営の執行体制</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>職名</th> <th>職務内容</th> <th>就業形態</th> <th>勤務時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>所長 (総括責任者)</td> <td>管理運営全般総括、緊急時対応、スタッフ指導、行政窓口</td> <td>常勤</td> <td>40h/週</td> </tr> <tr> <td>メモリアルアテンダントリーダー(副責任者)</td> <td>地域連携、ボランティア・協働促進、広報宣伝、受付</td> <td>常勤</td> <td>40h/週</td> </tr> <tr> <td>ガーデンマネージャー(副責任者)</td> <td>植栽管理、施設管理、ファンクショナルトリム実施、植栽中長期計画、草花植栽計画等策定</td> <td>常勤</td> <td>40h/週</td> </tr> <tr> <td>巡回清掃・施設管理スタッフ(2名)</td> <td>巡回清掃、施設・遊具点検</td> <td>非常勤</td> <td>24～32h/週</td> </tr> <tr> <td>植栽管理スタッフ(4名)</td> <td>植栽管理作業、各種作業、巡回</td> <td>非常勤</td> <td>24～32h/週</td> </tr> <tr> <td>メモリアルアテンダント(3名)</td> <td>管理事務所での案内・受付・接客等</td> <td>非常勤</td> <td>24～32h/週</td> </tr> <tr> <td>繁忙期臨時スタッフ(駐車場等要員は別途自主事業で計上)</td> <td>合葬式納骨施設の納骨手続における電話対応等</td> <td>非常勤</td> <td>20名/年程度</td> </tr> <tr> <td>納骨等の業務に係る業務実務者</td> <td>合葬式納骨等に関わる実務</td> <td>非常勤</td> <td>状況により随時</td> </tr> </tbody> </table> <p>お盆、お彼岸等繁忙期においては、外部警備員や臨時販売員を配置して対応しました。</p>	職名	職務内容	就業形態	勤務時間	所長 (総括責任者)	管理運営全般総括、緊急時対応、スタッフ指導、行政窓口	常勤	40h/週	メモリアルアテンダントリーダー(副責任者)	地域連携、ボランティア・協働促進、広報宣伝、受付	常勤	40h/週	ガーデンマネージャー(副責任者)	植栽管理、施設管理、ファンクショナルトリム実施、植栽中長期計画、草花植栽計画等策定	常勤	40h/週	巡回清掃・施設管理スタッフ(2名)	巡回清掃、施設・遊具点検	非常勤	24～32h/週	植栽管理スタッフ(4名)	植栽管理作業、各種作業、巡回	非常勤	24～32h/週	メモリアルアテンダント(3名)	管理事務所での案内・受付・接客等	非常勤	24～32h/週	繁忙期臨時スタッフ(駐車場等要員は別途自主事業で計上)	合葬式納骨施設の納骨手続における電話対応等	非常勤	20名/年程度	納骨等の業務に係る業務実務者	合葬式納骨等に関わる実務	非常勤	状況により随時
職名	職務内容	就業形態	勤務時間																																																																						
所長 (総括責任者・墓地管理士資格保有)	管理運営全般総括、緊急時対応、スタッフ指導、行政窓口	常勤	40h/週																																																																						
メモリアルアテンダントリーダー(副責任者)	地域連携、ボランティア・協働促進、広報宣伝、受付	常勤	40h/週																																																																						
ガーデンマネージャー(副責任者)	植栽管理、施設管理、ファンクショナルトリム実施、植栽中長期計画、草花植栽計画等策定	常勤	40h/週																																																																						
巡回清掃・施設管理スタッフ(2名)	巡回清掃、施設・遊具点検	非常勤	24～32h/週																																																																						
植栽管理スタッフ(4名)	植栽管理作業、各種作業、巡回	非常勤	24～32h/週																																																																						
メモリアルアテンダント(3名)	管理事務所での案内・受付・接客等	非常勤	24～32h/週																																																																						
繁忙期臨時スタッフ(駐車場等要員は別途自主事業で計上)	合葬式納骨施設の納骨手続における電話対応等	非常勤	20名/年程度																																																																						
納骨等の業務に係る業務実務者	合葬式納骨等に関わる実務	非常勤	状況により随時																																																																						
職名	職務内容	就業形態	勤務時間																																																																						
所長 (総括責任者)	管理運営全般総括、緊急時対応、スタッフ指導、行政窓口	常勤	40h/週																																																																						
メモリアルアテンダントリーダー(副責任者)	地域連携、ボランティア・協働促進、広報宣伝、受付	常勤	40h/週																																																																						
ガーデンマネージャー(副責任者)	植栽管理、施設管理、ファンクショナルトリム実施、植栽中長期計画、草花植栽計画等策定	常勤	40h/週																																																																						
巡回清掃・施設管理スタッフ(2名)	巡回清掃、施設・遊具点検	非常勤	24～32h/週																																																																						
植栽管理スタッフ(4名)	植栽管理作業、各種作業、巡回	非常勤	24～32h/週																																																																						
メモリアルアテンダント(3名)	管理事務所での案内・受付・接客等	非常勤	24～32h/週																																																																						
繁忙期臨時スタッフ(駐車場等要員は別途自主事業で計上)	合葬式納骨施設の納骨手続における電話対応等	非常勤	20名/年程度																																																																						
納骨等の業務に係る業務実務者	合葬式納骨等に関わる実務	非常勤	状況により随時																																																																						

■業務支援体制として、代表企業（日比谷アメニス）内サポート組織である「パークアライアンス本部」により、執行状況確認、各種研修の実施等を行います。

パークアライアンス本部	品質管理チーム	事業の執行状況確認、園内安全状況確認
	人材育成チーム	管理者及びスタッフの育成、教育活動の実施
	マーケティングチーム	ニーズ把握、集積した情報の分析、新規サービス企画
	新規事業チーム	新規サービス企画、協働事業促進、自主事業推進
	広報促進チーム	広報促進、WEBサイト管理、SNS情報管理
	環境共生チーム	生物多様性国家戦略対応、環境保全、環境教育

イ 墓参期等の繁忙期における執行体制

□■繁忙期については、通常期とは違う体制を組んで対応します。

項目	対応	内容/方法等
渋滞・駐車対策	臨時駐車場の開設	<ul style="list-style-type: none"> ●繁忙期に臨時駐車場2ヶ所を開設（交通誘導員等を配置） ●最繁忙期には俣野公園と共用の芝生広場も臨時駐車場として開放（交通誘導員等を増員） ●俣野公園駐車場（横浜市みどりの協会）と事前に調整の上、車両の誘導方法・駐車方法について定め、効率的な誘導を図る。 ●渋滞が予想される繁忙期対策については地元警察とも事前に協議し、交通誘導方法等について確認、実施する。
受付・問い合わせ・販売等対応	受付（インフォメーション）要員・販売等要員の増員	<ul style="list-style-type: none"> ・受付要員の増員 ●通常の2名以上体制に加え、繁忙期については4名以上体制で対応。 ・販売要員の増員 ●通常期は受付等と兼務で配置するが、繁忙期については専属の販売員を配置 ●販売用レジを2台に増設し、来園者が滞らないように対応。
勤務シフト	繁忙期対応シフトへの変更	<ul style="list-style-type: none"> ●繁忙期を含む月の勤務シフトについては、繁忙期に集中的に人員が配置できる内容に変更。 ●必要に応じてパークアライアンス本部等からの応援要員を配置。

パークアライアンス本部を中心に、メモリアルグリーン指定管理業務について、月1回現場スタッフと執行確認会議を現地で実施し、執行状況の確認を行いました。また、接遇に関する研修や安全パトロール、SNS発信も実施しました。

パークアライアンス本部	品質管理チーム	事業の執行状況確認、園内安全状況確認
	人材育成チーム	管理者及びスタッフの育成、教育活動の実施
	マーケティングチーム	ニーズ把握、集積した情報の分析、新規サービス企画
	新規事業チーム	新規サービス企画、協働事業促進、自主事業推進
	広報促進チーム	広報促進、WEBサイト管理、SNS情報管理
	環境共生チーム	生物多様性国家戦略対応、環境保全、環境教育

イ 墓参期等の繁忙期における執行体制

□■繁忙期については、通常期とは違う体制を組んで対応します。

項目	対応	内容/方法等
渋滞・駐車対策	臨時駐車場の開設	<ul style="list-style-type: none"> ●繁忙期に臨時駐車場1ヶ所を開設（交通誘導員等を配置）しました。 ●芝生広場の利用はありませんでした。 ●俣野公園駐車場（横浜市みどりの協会）と事前調整し、効率的な誘導を実施。これまでの経験をも活かし円滑に誘導できた。苦情また事故トラブルの発生はありませんでした。 ●特に地元警察との協議は実施しませんでした。誘導員等を各所に配置し対応したため、事故トラブル等の発生はありませんでした。
受付・問い合わせ・販売等対応	受付（インフォメーション）要員・販売等要員の増員	<ul style="list-style-type: none"> ・受付要員の増員 受付要因は通常期2名体制繁忙期4名以上体制で対応したほか、販売専門のスタッフを増員し、クレーム等の発生はありませんでした。
勤務シフト	繁忙期対応シフトへの変更	<ul style="list-style-type: none"> 事前にシフト調整を実施した他、臨時スタッフを雇入れ繁忙期に備えました。現地でスタッフを調達できたため、特にパークアライアンス本部からは視察のみで応援は実施しませんでした。十分なシフト体制が取れたため、特にトラブル等は発生しませんでした。

(2) 緊急、災害時等の危機管理対策

事業計画書

事業報告書(実施状況・自己評価)

【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標/■⇒定性的な指標)

ア 災害時等に対する事前の危機管理対応策

■緊急対応マニュアルの見直し

□緊急対策費として代表企業にて100万円を確保

■警報発令時の、必要に応じた待機

■台風被害を軽減する対策：排水溝等の点検清掃、樹木剪定・伐採、工作物補強

■降雨による浸水箇所・対処方法の記録蓄積：降雨による土砂流出、浸水箇所と原因、対処方法の個別記録の継続。

■物資の備蓄

□スタッフ3日分の食料、飲料水、寝具を備蓄

□乳幼児用(粉ミルク、紙おむつ)や女性用物資の備蓄を追加

■各種訓練の実施

□スタッフによる防災訓練を俣野公園管理事務所と合同で各年1回実施

□勤務時間外の参集訓練を実施

□自治会、企業等と連携し防災訓練を年1回実施

施設防災訓練	大震災等の災害時に利用者、スタッフが安全に避難するための訓練	館内設備確認/避難経路確認/救助訓練	2回/年
地域防災訓練	地域の防災力と安全性を高め、災害時に対応できるようにするための訓練	避難場所の確認/消火訓練/炊き出し	1回/年
消防訓練	施設内における火災に対する対応および訓練	避難誘導/消防設備の扱い方/消火活動	1回/年
救急救命訓練	施設内で病人やけが人がでた場合の対応や救急救命法の習得	応急手当/人工呼吸/AED研修/連絡手順確認	1回/年
防犯訓練	想定される犯罪に対する日頃の対策、自主防衛策等の習得	防犯設備や防犯グッズの扱い方/連絡手段確認	2回/年

■本社組織のサポート体制構築

■防災施設との連携体制を構築

■施設に起因する事故、異常気象被害を蓄積

■パトロールポイントマップ、マニュアルの見直し

(蓄積した情報を基に巡回経路、重点確認場所を記載)

■ハザードマップを掲示し、利用者に注意喚起

イ 災害時等における対応策

(1) 警報発令時の対応

■緊急巡回要員が園内巡回、利用者誘導を行います

重点 点 検 個 所	暴風時	工作物、看板、設置物、倒木、枝折れ等
	落雷時	電気設備、放送設備等
	大雪時	スリップや転倒事故の危険性が高い坂路、橋、倒木、枝折れ等

■本部及び市へ警戒配備体制を報告します

■各メディアを使い、気象情報を収集します

■食料、飲料水を確認及び用意します。 ■食料、飲料水を確認及び用意します

ア 災害時等に対する事前の危機管理対応策

■必要に応じ緊急対応マニュアルを見直しました。

□緊急対策費として代表企業内に所長判断で執行できる緊急対策費として100万円を確保しましたが、緊急事態の発生はありませんでした。

■警報発令時の待機については警報発令による待機事例は発生しませんでした。

■天気予報に基づき台風来襲前に園内排水設備の点検清掃、支障枝、枯枝等の除去等を実施。また、飛散物を片付けるなど、被害軽減に努めました。また台風の影響で倒木や幹折れが発生した場合は、立入禁止とすると共に速やかに撤去しました。注意喚起掲示や事務所での案内の他、俣野公園管理事務所にも連絡。市に報告後に被害拡大防止措置を実施しました。

■雨天や荒天後には、適宜巡回を実施し不具合箇所の有無、状況を記録しました。

■物資の備蓄

□飲料水108ℓをはじめ緊急時に必要な備品類を倉庫に確保しました。

□乳幼児用(粉ミルク、紙おむつ)や女性用物資の備蓄を追加して備蓄しました。

■各種訓練の実施

□メモリアルグリーン管理事務所主催で地域各団体参加の防災訓練を1回実施しました。

□勤務時間外の参集訓練を、所長、近隣在宅のスタッフを中心に訓練を1回実施しました。

□県ドリームハイツ自治会や俣野公園管理事務所と連携し、防災訓練を1回実施しました。また、ドリームハイツ自治会の防犯パトロールは天候不良のため中止となっています。

訓練名	訓練の内容や目的		実施回数
施設防災訓練	大震災等の災害時に利用者、スタッフが安全に避難するための訓練	館内設備確認/避難経路確認/救助訓練	2回/年
地域防災訓練	地域の防災力と安全性を高め、災害時に対応できるようにするための訓練	避難場所の確認/消火訓練/炊き出し	1回/年
消防訓練	施設内における火災に対する対応および訓練	避難誘導/消防設備の扱い方/消火活動	1回/年
救急救命訓練	施設内で病人やけが人がでた場合の対応や救急救命法の習得	応急手当/人工呼吸/AED研修/連絡手順確認	1回/年
防犯訓練	想定される犯罪に対する日頃の対策、自主防衛策等の習得	防犯設備や防犯グッズの扱い方/連絡手段確認	

■本社組織のサポート体制として、緊急時連絡網に、本部サポートスタッフの連絡先を入れました。

■防災施設との連携体制としては深谷消防出張所と連携し、俣野公園管理事務所、横浜薬科大学、近隣自治会と合同で防災訓練を実施しました。

■台風被害があった時には日報に記録することで情報を蓄積しました。訓練を通じ、有事の対応に努めました。

■巡回時のチェックリストに要注意ポイントを記載、それに基づき複数のスタッフが巡回を実施しました。巡回時に気づいた点は随時チェックリストに追記し、常に最新の情報に更新しています。

■特に注意喚起が必要な個所については、ハザードマップを園内掲示板や案内板等で広く告知しました。結果として事故トラブル等の発生はありませんでした。

(2) 緊急時の体制および初期対応

- 責任者による対応スタッフの選任
- 情報連絡係による緊急連絡及び、人員・資材の確保
- 本部専任者によるサポート
 - 初動対応、被害者ケア、マスコミ対応等
- 緊急対策本部の設置
- 救護・避難誘導係による利用者の安全確保
- 応急措置係による、災害発生箇所の 立入禁止措置や、応急措置の実施
- 被害状況の記録保存・目撃者への確認・記録撮影の実施
- 復旧対応の実施

(3) 事故・異常気象等が発生した場合の対応

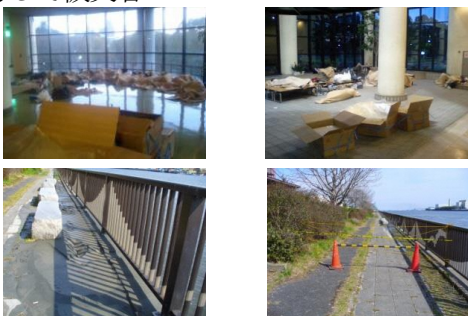
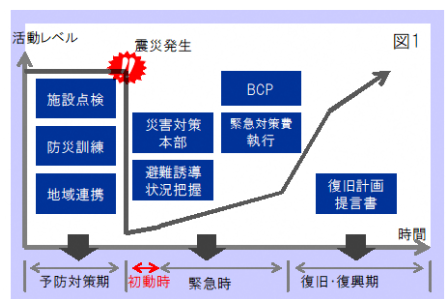
- | | |
|----------------------------|---------------------|
| ①. 情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係を選任 | ⑥. 緊急対策本部(本社組織)を設置 |
| ②. 情報連絡係が各種期間に緊急連絡 | ⑦. 緊急対策本部による各種支援を実施 |
| ③. 情報連絡係がサポート人員、資材を確保 | ⑧. 被害状況の記録保存、被害者のケア |
| ④. 救護・避難誘導係が利用者の安全を確保 | ⑨. 復旧対応を実施 |
| ⑤. 応急措置係が利用制限、立入禁止を実施 | ⑩. 市へ報告書提出、対応完了の報告 |

(4) 大規模震災が発生した場合の対応

震度の規模	勤務時間内対応	勤務時間外対応	統括組織の対応
震度 4	・30分以内ニパノールを 実施 ・異常がある 場合 市へ報告	・情報収集を実施 ・異常がある 場合 市へ報告	・警戒体制
震度 5弱以上又は 東海地震注意予知情報	・現地対策本部の設置 ・情報連絡係、救護・避難 誘導係、応急措置係の 任命と各係による対応	・現地対策本部の設置 ・3時間以内に情報連絡係、 救護・避難誘導係、応急 措置係の任命と各係の対 応を開始	・災害対策本部の設置 ・現地対策本部対応サ ポート ・スタッフ安否確認 ・資材調達
震度 5強以上又は 大規模な災害が発生			

■初動時の対応(地震発生から3時間)

- i. 対応フローに従い、対応体制を構築
- ii. 市その他機関との情報通信を確保
- iii. 市、災害対策本部(本社組織)に状況報告
- iv. 係ごとの担当者を選任、各対応を実施
- v. ライフラインの確保
- vi. 利用制限・立入禁止措置を実施
- vii. 防災用具等各種準備を開始
- viii. 隣接している広域避難場所俣野公園の管理事務所と協力して被災者の
安全を確保した後、避難所への誘導を実施
- ix. 帰宅困難者への情報提供、備蓄物資の供給



■緊急時の対応(地震発生から3日間)

- i. 事業継続計画(BCP)に基づき施設機能を復旧
- ii. 統括責任者へ情報を集約、市へ報告

■復旧復興期の対応

- i. 被害状況に応じ復旧計画提言書を作成
- ii. 緊急対策本部(本社組織)が各公園を支援

災害時等における対応策

緊急時等における対応策ですが、幸いにも今年度の運営の中で、緊急事態は発生しませんでしたので、対応が必要な場面はありませんでした。

しかしながら、緊急時を想定した訓練やマニュアルの更新を実施し、有事の際に迅速・正確に行動できるように準備しました。

(5) 被害者へのアフターケアの実施

被害者への経過確認等アフターケアを行います。万が一賠償が必要となった場合は、①庇護の有無の確認、②示談交渉と被害者の承諾、③示談書終結、の手順を踏んだ後、④保険金の支払い等の対応を行います。

(6) 市への速やかな報告書の提出

災害や事件・事故が発生した際の市への通報(第一報)に加え、調査および経過措置について「事故報告」「けが人・病人情報」「火災・爆発情報」「施設破損等」の各報告書によって状況報告を速やかに行います。復旧、改善等の対策が完了した場合も、対応完了の報告を行います。

(7) 災害・事件・事故の発生情報の蓄積、及びパトロール・ハザードマップへの反映

災害や事件・事故が発生した情報についてはデータベースに蓄積し、マップ等へ反映させます。

<p>(3) 個人情報の保護管理</p> <p style="text-align: center;">事業計画書</p>	<p style="text-align: center;">事業報告書(実施状況・自己評価)</p>
<p>【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 個人情報の具体的な管理方法</p> <p>当グループは、一般財団法人 日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)の審査による「プライバシーマーク」認証を取得しています。団体内に個人情報保護に関する窓口が設置されており、この窓口の管理のもとで法令遵守と情報の漏洩や不正アクセスなどによるデータ破損・盗難・改ざんなどのリスクを十分に理解した上で、取扱い方法・漏洩防止策を構築し、メモリアルグリーンの個人情報保護管理体制を構築します。</p> <p>■管理権限者の指定、保管場所のセキュリティ強化、スタッフの教育等を徹底して行い、個人情報漏洩防止を徹底します。</p> <p>■万が一、お預かりした個人情報が漏洩してしまった場合には、直ちに事実確認をとるとともに、横浜市関連部署に第一報の連絡をします。その後、直ちに共同事業体による緊急対策会議を開き、対応策等を協議します。そして、被害者に対しては誠意を持って対応し、必要に応じ損害賠償等必要な手続きを行います。そして二度と同じ事故を起こすことのないよう、再発防止策を定めて全スタッフに遵守させます。</p> <p>■郵送取得：担当者の直接受け取り、郵便受け・トレイの定期確認</p> <p>■FAX：頭紙の先行送信後、到着確認の後、リダイヤルにて本文を送信・着信確認</p> <p>■データ：入力内容の再確認。添付ファイル付きのメール送信時の自動パスワード設定</p> <p>■PCは原則持ち出し禁止にして、ワイヤーで固定。持ち出す場合にはPC・USBへのパスワード設定</p> <p>■名刺の原則持出禁止</p> <p>■委託会社にも「個人情報保護法」および「横浜市個人情報保護条例」等の関連法規の遵守を徹底</p> <p>■データ入力後の再確認</p> <p>■個人情報が記載された書類やCD、FD等は、必ずシュレッダーで裁断してから廃棄</p> <p>■個人情報は鍵の掛かる書庫にて保管し、個人情報として管理台帳に記録</p> <p>■毎日退出時に「チェック表」を用い保管書庫の施錠状況、ファイリングの状況等を確認</p> <p>■業務中に15分以上席を離れる場合には必ず机上の書類を収納</p> <p>■個人のUSBは使用せず、保管場所は社内イントラネットのサーバーまたはローカルフォルダを使用</p> <p>■保存期間が過ぎたデータの削除</p> <p>■ウイルスソフトの自動更新</p> <p>■データのバックアップの実施</p> <p>■個人情報の保護管理に関し、全スタッフの意識を高める。そのためにも下記を実施する。即ち、事務所内に取扱注意喚起の掲示、マニュアル簡易版の作成と各スタッフへの配布、これを使用しての朝礼時などの確認。</p>	<p>ア 個人情報の具体的な管理方法</p> <p>受付スタッフにはJIPDECのプライバシーマーク認証に基づく、研修および確認テストを実施しました。また、全スタッフにもテキストを配布しての研修を実施しました。その結果、情報漏洩等の問題は起きていません。</p> <p>■管理権限者の指定、保管場所のセキュリティ強化、スタッフの教育等を徹底して行い、個人情報漏洩防止を徹底します。</p> <p>→集合教育において個人情報の取扱いに関する研修を実施しました。市から個人情報取り扱いに関する通達があった際には、スタッフと共有し同様の事故が起こらないようミーティングをしました。</p> <p>■万が一、お預かりした個人情報が漏洩してしまった場合には、直ちに事実確認をとるとともに、横浜市関連部署に第一報の連絡をします。その後、直ちに共同事業体による緊急対策会議を開き、対応策等を協議します。そして、被害者に対しては誠意を持って対応し、必要に応じ損害賠償等必要な手続きを行います。そして二度と同じ事故を起こすことのないよう、再発防止策を定めて全スタッフに遵守させます。</p> <p>→個人情報が漏洩する事態は発生しませんでした。引き続き個人情報の管理を徹底するとともに万一の際は関係機関と協議の上、適切な処置を講じます。</p> <p>■郵送取得：担当者の直接受け取り</p> <p>→出勤スタッフが直接配達員から受け取り・確認を行いました。</p> <p>■FAX：頭紙の先行送信後、到着確認の後、リダイヤルにて本文を送信・着信確認</p> <p>→業務上、FAXでのやり取りが必要な場合は、頭紙を送信して、到着確認をしてから、リダイヤルにて本文送信をしました。さらに、FAXでのやり取りが主となる相手のFAX番号を登録し、誤送信がないようにしました。</p> <p>■データ：入力内容の再確認。添付ファイル付きのメール送信時の自動パスワード設定</p> <p>→データをメールで送るときは、2人以上で内容の確認および添付ファイルがある場合は、パスワードを設定して送っています。</p> <p>■PCは原則持ち出し禁止にして、ワイヤーで固定。持ち出す場合にはPC・USBへのパスワード設定</p> <p>→PCの持ち出し、データの持ち出しは禁止としてワイヤーで固定。重要な情報にはパスワードを掛けるようにしています。</p> <p>■名刺の原則持出禁止</p> <p>→勤務以外での持ち出し不可としており、名刺は鍵付きの戸棚で管理しています。</p> <p>■取引会社等の出入りには「来訪者カード」を使用し入退出を管理</p> <p>→来訪者に記載いただくノートを用意し、来訪日や会社名、担当者名、入退出時間等を記載していただき、管理しています。</p> <p>■委託会社にも「個人情報保護法」および「横浜市個人情報保護条例」等の関連法規の遵守を徹底</p> <p>→委託会社が個人情報を扱うことはありませんが、スタッフ同様、委託会社にも個人情報に関する研修を実施しています。</p> <p>■データ入力後の再確認</p> <p>→データ入力したスタッフと別のスタッフによる内容確認を行っています。</p> <p>■個人情報が記載された書類やCD、FD等は、必ずシュレッダーで裁断してから廃棄</p> <p>→基本的にCD、FDに個人情報を記載することはありません。</p>

イ 個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

- 横浜市情報公開条例を基本として策定した「情報公開規定」に則り、適切な情報公開体制を運用します。
- 施設窓口や電話での問合せに対し、原則的に全ての情報を公開することを前提に、その内容に応じた適切な情報の開示を行います。ただし、市との協議を必要とするもの（情報開示請求の手続きを必要とするもの）に関しては、その手続き方法等を案内します。
- 施設の管理運営に関する情報は、市民（利用者）からの請求（問い合わせ）があった時だけでなく、積極的に自主的な情報提供を行います。
- 個人情報の開示について
墓地埋葬法や条例等に則って「スタッフ対応マニュアル」を策定し、個人情報の開示を墓所使用権利者や関係者から希望された場合は、マニュアルに沿って対応します。
- 情報の開示・公開請求に際しては、個人情報等のリスクを十分に把握・理解し、個人情報管理責任者の指示・監督のもと、「個人情報取扱マニュアル」に規定の手順で、情報を事前に精査し、遅滞なく開示・公開を行います。また、必要に応じ自治体に連絡・相談をして指示を仰ぎ適切な対応をします。

- 個人情報は鍵の掛かる書庫にて保管し、個人情報として管理台帳に記録
→個人情報が記載された書類は、書庫の所定の場所に格納し、鍵をかけて保管しています。
- 毎日退出時に「個人情報保護管理帳」で保管書庫の施錠状況、ファイリングの状況等の確認
→毎日退出時に保管書庫の施錠や格納場所の確認を複数名で実施しています。
- 業務中に15分以上席を離れる場合には必ず机上の書類を収納
→15分以上、席を離れる場合は、他のスタッフにその旨を伝えるとともに、机の上の書類を収納して席を立つよう徹底しています。
- 個人のUSBは使用せず、保管場所は社内イントラネットのサーバーまたはローカルフォルダを使用
→USBの使用は、個人用・法人用問わず使用不可としています。
また、データ保管する場合は、決められた社内イントラネットのフォルダに格納しています。
- 保存期間が過ぎたデータの削除
→共同事業体の専門部署から、定期的に保存期間の連絡がメールで届き、期間内に対応しないデータは自動削除されるシステムを採用しています。
- ウィルス対策ソフトの自動更新
→ウィルス対策ソフトが自動更新されるPCを使用しています。
- データのバックアップの実施
→自動的にデータがバックアップされる仕組みを持つPCを利用しているほか、専用部署から定期的なバックアップするよう指示しています。
- 個人情報の保護管理に関し、全スタッフの意識を高める。そのためにも下記を実施する。即ち、事務所内に取扱注意喚起の掲示、マニュアル簡易版の作成と各スタッフへの配布、これを使用しての朝礼時などの確認。
→朝礼や事務所内の掲示をする事で、注意喚起をしました。また、研修を通じてマニュアルを配布しました。

イ 個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

- 個人情報公開規定および体制、マニュアルを構築し、市にも内容を確認していただきました。
今年度については、情報公開の請求や要望はありませんでした。
今後も請求時には迅速に対応できるよう研修やマニュアルの確認を行います。
施設の利用案内や点検日程など、利用者にお伝えすべき情報については、事務所や園内、ホームページ等で積極的に情報公開や発信を行いました。

5 施設の運営 (1) 管理の質、利用者サービス向上の取り組み	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 納骨施設利用者への業務の取り組みやサービス向上策</p> <p>(1) 芝生型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■納骨予定日の7日前には必ずカロートの内部点検および水洗い清掃を行います。 ■納骨1時間前に再度水洗いによる清掃を行います。 ■納骨予定の墓石周り等の芝生の状況を点検し、必要に応じて芝刈りを実施します。 ■日差しの強い場合、納骨時間まで日よけパラソルなどを設置し墓石の温度上昇を抑えます。 ■さまざまな宗教・宗派の方が利用される施設であるため、お祈りや読経がすぐ近くのお墓どうしで重なることがないように、利用者の方と調整する配慮を行います。 ■納骨に立ち会うスタッフ(メモリアルアテンダント)についてはマナーや身だしなみに十分注意を払い、常に礼節を持ってご遺族に接するよう努めます。 <p>(2) 慰霊碑型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■届出書記入にあたって続柄記載の便宜を図るため、親族/親等に関する一覧表を常備します。 ■納骨室には立ち入りができない旨を、ていねいにご説明し理解いただきます。 ■骨壺の取り違いがないように管理番号は明確に記載します。 ■骨壺は厚手のビニール袋で梱包し、遺骨保管棚の位置番号と十分照合します。 <p>(3) 樹木型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■手続き完了後に一時的に倉庫で保管し、埋蔵は月に2回行います。 ■埋蔵は開園前の時間帯に行います。 ■樹木種類と座標(管理番号)を複数の人間で確認した上で埋蔵を行います。 ■劣化を防ぐためにアルミ製の管理番号プレートを取り付けます ■厚手のビニール袋で梱包して埋蔵します。 ■埋蔵にあたっては、立ち合うことができない利用者のお気持ちに配慮し、謹んで実施します。 <p>(4) 施設利用者へ共通するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■法要等における多目的ホールを利用した会食については、ご要望に応じてケータリング会社の資料を提供します。 ■本施設が主要駅から一定距離離れているため、参拝者の送迎サービスを行う会社の案内も行います。 ■僧侶手配サービスにつきましては、公共の墓地としての性格上、対応について横浜市と協議することとし、利用者サービスとしては宗教法人の名簿等の提示を実施します。 <p>イ 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■施設入口や園内の掲示板に利用者への案内や注意事項を掲示します。 ■物品の無料貸し出しを行います。(日傘・雨傘・車椅子等) ■全スタッフが情報を共有し、利用者のご要望に迅速に対応します。 ■独自のホームページとパンフレットを作成し、施設や地域の情報を広く発信します。 <ul style="list-style-type: none"> *ホームページはアクセシビリティに配慮した運用を行うとともに利用者の利便性を高める内容を追求します。 *SNSを活用してメモリアルグリーンの情報提供を行い利用者へのサービスの向上を目指します。 ■お墓参りの記録管理サービスを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> *利用者の意見を伺いながら、お参り記録カードを制作・配布します。 ■レストハウスの充実を図ります。(H30年度から継続) <ul style="list-style-type: none"> *幼児向け絵本等を設置します。 *七夕・クリスマス等のイベント時に来園者が楽しめる取り組みを行います。 ■お手洗いに生花を飾るなど、快適な衛生環境をご提供します。 	<p>令和元年度の埋蔵収蔵件数は530件ありました。</p> <p>ア 納骨施設利用者への業務の取り組みやサービス向上策</p> <p>(1) 芝生型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■納骨に際しては事前に必ずカロートの内部点検および水洗い清掃を行いました。 ■納骨当日にも確認の上清掃を実施いたしました。 ■納骨予定の墓石周り等の芝生の状況を点検し、必要に応じて芝刈りを実施しました。 ■事前設置供花については、陽射しまた鳥などから守るためスクリーンで保護しました。 ■さまざまな宗教・宗派の方が利用される施設であるため、お祈りや読経がすぐ近くのお墓どうしで重なることがないように、利用者の方と調整する配慮を行いました。 ■納骨に立ち会うスタッフ(メモリアルアテンダント)についてはマナーや身だしなみに十分注意を払い、常に礼節を持ってご遺族に接するよう努めました。 <p>(2) 慰霊碑型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■届出書記入にあたって続柄記載の便宜を図るため、親族/親等に関する一覧表を常備しました。 ■納骨室には立ち入りができない旨を、ていねいにご説明し理解いただきました。 ■骨壺の取り違いがないように管理番号は明確に記載し、故人のお名前をご記入いただきました。 ■骨壺は厚手のビニール袋で梱包し、遺骨保管棚の位置番号と十分照合します。 <p>(3) 樹木型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■手続き完了後に一時的に倉庫で保管し、埋蔵は月に2回行いました。 ■埋蔵は開園前、閉園後に行いました。 ■樹木種類と座標(管理番号)を複数の人間で確認した上で埋蔵を行いました。 ■劣化を防ぐためにアルミ製の管理番号プレートを取り付けました。 ■厚手のビニール袋で梱包して埋蔵しました。 ■埋蔵にあたっては、立ち合うことができない利用者のお気持ちに配慮し、謹んで実施しました。 <p>(4) 施設利用者へ共通するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■法要等における多目的ホールを利用した会食については、ご要望に応じてケータリング会社の資料を提供しました。 ■本施設は主要駅から一定距離離れているため、参拝者の送迎サービスを行う会社の案内を行いました。 ■僧侶手配につきましては、利用者サービスとしては宗教法人の名簿等の提示を実施しました。 <p>イ 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■施設入口に掲示板を設置します。 <ul style="list-style-type: none"> →事務所内や施設入口および園内に利用者へのお知らせや注意事項を掲示し、施設の最新情報をお伝えしました。 ■物品の無料貸し出しを行います。 <ul style="list-style-type: none"> →ひしゃく・桶・ブラシ・車椅子・雨傘・日傘・団扇・折りたたみイス・ハサミ・虫除け、その他医薬品・文房具 拡大鏡等の無料貸し出しを行いました。特に虫除け設置は多くの方にご利用いただき喜ばれました。 (令和元年度 車椅子利用台数 395台) ■全スタッフが情報を共有し、利用者のご要望に迅速に対応します。 <ul style="list-style-type: none"> →朝礼で情報の共有を行うとともに事務所内の掲示で、全スタッフに利用者の声や対応内容等を共有をしました

- ご利用ルールを広く周知することで円滑な利用の促進を図ります。
- 心あたたまる接客サービスで、来園者をおもてなしします。事務所内には身だしなみを確認できる鏡を設置します。
- メモリアルグリーン通信を発行します。
- 俣野公園の指定管理者と引き続き連携してレストハウス内の地域情報コーナーを活用します。
- フォトスポットを設置します。(継続)

- 独自のホームページとパンフレットを作成し、施設や地域の情報を広く発信します。
→ホームページを新規で開設し、施設案内、施設からのお知らせ、開花情報等を掲載しました。パンフレットも制作し、利用者に配布しました。またH30年度内にアクセシビリティ対応を致しました。SNSを開設しメモリアルグリーンや地域の情報を提供しました。(令和元年11月開設)
(イベント情報や開花情報など、11月～3月で31件発信)

- お墓参りの記録管理サービスを提供します。
→記録管理には、個人情報の提供が必要となることから、個人で記入管理していただける「お墓参り記録カード」を制作し、1年間で358枚配布しました。



- レストハウスの充実を図ります。
→レストハウスの休憩スペースに幼児や親子が楽しめるように、絵本コーナーを設置しました。
またレストハウス洗面台に一輪挿しを設置することで華やかな雰囲気となりました。
7月七夕飾り設置(来園者に願い事を書いていただき、七夕後は春日神社でお祓いをしていただきました)
12月クリスマスツリー設置(来園者にオーナメントの飾りつけをしてもらう参加型の装飾)を行いました。

- お手洗いに生花を飾るなど、快適な衛生環境をご提供します。
→毎日、開園前にチェックリストに基づいた清掃および点検を実施し、安全・安心な環境を整備しており、利用者からも気持ちよく利用できる、とのお声をいただきました。
レストハウスのお手洗いに一輪挿しを設置しました。

- ご利用ルールを広く周知することで円滑な利用の促進を図ります。
→ペットや火気の扱い、繁忙期の駐車場のご案内など、ご利用ルールについては、適宜ホームページや事務所、施設入口等のご案内し、利用者が気持ちよくお過ごしいただけるようにしました。

- 心あたたまる接客サービスで、来園者をおもてなしします。
→事務所内には鏡を設置して身だしなみを確認できるようにしました。
新型コロナウイルス感染症拡大防止の為集合研修は中止。テキストによる学習とテストによる確認を行い、お客様対応力の向上を図りました。(令和2年3月実施)

- メモリアルグリーン通信を発行します
→園内の植物や開園時間などの情報を掲載し受付やレストハウスに掲示して、ご希望者には配布しました。
(春・初夏・夏・冬 年4回発行)

- 俣野公園の指定管理者と協議し、レストハウス内に地域情報コーナーを活用します。
→レストハウス内に地域情報コーナーを設置しました。俣野公園・メモリアルグリーンの情報ははじめ横浜薬大・三ツ沢公園・俣野保育園・金沢区「海の公園」・警察署などの情報が掲示されました。

- フォトスポットを設置します。
→富士山が見える場所に立札を設置しました。富士山が見える日にはそこから富士山を入れた記念写真を撮影する利用者も見受けられ好評でした。



(2) 市民協働、公園施設との連携等の取り組み	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>【令和元年度の達成指標及び実施内容】 (□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 市民参加の促進や地域との連携等についての施策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■地域住民、近隣施設、NPO や関係団体と堅実かつ確実な引継ぎで、人間関係を構築します ■地域住民や町内会、学校等へ積極的に働きかけ、協働を推進します ■魅力ある協働事業を多数展開し、植栽のお手入れや環境美化・防犯パトロールなどボランティアやサポーターを育成して事業を活性化させ、施設や地域への愛着を高めます ■地域の一員として、市や地域の事業に積極的に協力、参加します。その中で課題や問題を共有し解決することで、地域・施設の活性化と発展に貢献します。 <p>*近隣の学校に職業体験の場として連携を推進します。</p> <p>イ 総合公園と円滑な運営を図るための連携した運営方法や配慮すべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ■俣野公園プレイパークや地域イベント協力による地域住民と利用者の交流促進 ■レストハウスの活用における連携 ■駐車場の混雑時対策における連携 ■植物性発生材の共同活用 ■防災訓練の共同開催 <ul style="list-style-type: none"> ■自主事業等の共同開催 	<p>令和元年度の達成指標及び実施内容】 (□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 市民参加の促進や地域との連携等についての施策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■地域住民、近隣施設、NPO や関係団体と堅実かつ確実な引継ぎで、人間関係を構築します →前管理者および市からしっかりと引き継ぎを受け、関係団体との連携を維持しました。 ■地域住民や町内会、協働を推進します →地域の一員として、ドリームハイツ自治会、プレイパーク等の会合に参加しました。 ■魅力ある協働事業を多数展開し、植栽のお手入れや環境美化・防犯パトロールなどボランティアやサポーターを育成して事業を活性化させ、施設や地域への愛着を高めます →防犯パトロール等を地域住民や自治会と協働で実施しました。 ボランティアは令和2年度3月時点で10名の参加者が活動をしています。 今年度も参加者の募集を継続すると共に、ボランティア会員と話し合い活度内容の充実を目指します。 ■地域の一員として、市や地域の事業に積極的に協力、参加します。その中で課題や問題を共有し解決することで、地域・施設の活性化と発展に貢献します。 →プレイパークなど、自治会や近隣施設の事業に参加し、にぎわいや事業の拡大に協力しました。 また近隣中学校に職業体験の場として受け入れを行いました。(令和元年度6月13日開催 深谷中学校) <p>イ 総合公園と円滑な運営を図るための連携した運営方法や配慮すべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ■俣野公園プレイパークや地域イベント協力による地域住民と利用者の交流促進 →令和元年度も俣野公園のプレイパークには隔月(奇数月)に参加し、木工を使ったワークショップを開催し毎回約100名の多くの子供達が参加をして大変喜ばれました。(10月の「俣野公園の集い」にも参加予定でしたが台風のため中止となりました)地域住民や利用者、出店団体との交流を図りました。 ■レストハウスの活用における連携 →元年度は公園利用者と墓地利用者が利用するレストハウスに「7月七夕飾り」「12月クリスマス装飾」の共同開催を行い、利用者から大変喜ばれました。 ■駐車場の混雑時対策における連携 →お彼岸やお盆、野球場を使った大会実施時期等、駐車場の混雑が予想される日については、事前に俣野公園所長と協議し、利用者の誘導や警備員の配置等を実施しました。 ■植物性発生材の共同活用 →令和元年度は落ち葉等発生材の堆肥化を行い、園内植栽に活用致しました。また園内樹木から出る木の実等はプレイパークやアレンジ教室の材料として活用致しました。

■防災訓練の共同開催

→令和元年12月12日に深谷消防出張所のご協力をいただき、俣野公園管理事務所と共同で防災訓練を実施しました。
ドリームハイツ自治会にもご参加いただきました。

■自主事業等の共同開催

→俣野公園指定管理者と連携した自主事業開催について合意しており、
令和2年1～3月頃にイベントを行う予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大などの影響で開催には至りませんでした。開催に向け協議を継続して行います。

(3) 自主事業の取り組み	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 利用者サービス向上のための自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ■お墓参り代行 (H29 年度からの継続) ■ご供花お供え代行 (H29 年度からの継続) ■墓石クリーニング (H29 年度からの継続) ■車いす用のレンタルサービスの充実 (H28 年度上半期から継続) ■供花の販売 (H28 年度からの継続) <p>*季節イベント時にはアレンジピックを付けて販売する等のサービスを継続。</p>  <p>イ その他の自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ■銘板販売等 (H28 年度からの継続) ■お墓参り各種グッズの販売 (H29 年度からの継続) ■フラワーアレンジメント教室や寄せ植え教室 (H29 年度からの継続) <p>*お供え花のアレンジ教室等、開催回数を充実。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■お墓相談会の開催 (H30 年度からの継続) <p>*年1回お墓相談会を開催。その他にお墓についての相談がお気軽に出来るような相談会日を作り、使用者のご相談を受け付けます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■自動販売機の設置 (H28 年度からの継続) ■野鳥・自然観察会の開催 (H30 年度からの継続) <p>*年1回野鳥観察会を継続開催。近隣公園施設との自然観察会等の情報交換をします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■利用者や地域住民、市や類似施設などから意見を伺い、「メモリアルグリーン墓地研究会」発足の必要性や目的などを検討していきます。 <p>*お墓相談会に合わせて講演会、セミナーを開催して、参加者からの意見を抽出します。</p>	<p>【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)</p> <p>ア 利用者サービス向上のための自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ■お墓参り代行 (H29 9月より開始 お供え物、供養文をお預かりしての代行) <p>→他施設の状況調査を実施しました。「お墓参り代行」としてサービスを開始しました。代行サービスについて利用者がわかりやすい案内を作成しました。(令和元年度は実績 4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ご供花お供え代行 (H29 9月より開始 事前登録制の供花代行) <p>→他施設の状況調査を実施しました。「お墓参り代行」としてサービスを開始しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■墓石クリーニング (H29 9月より開始 お掃除代行) <p>→他施設の状況調査を実施しました。「お墓参り代行」としてサービスを開始しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■車いす用のレンタルサービスの充実 (H28 上半期より開始：傘を支持する機材、スロープ) <p>→H28 下半期より、雨天時に傘を支持する機材のレンタルサービスを始めています。当施設は、平坦の道が多いため、スロープの需要は少ないため、導入は再検討としました。(令和元年度車いすレンタルの実績 395台)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■供花の販売 (H28 4月より開始) <p>→H28 4月1日より供花の販売を行っています。母の日・クリスマス・お正月にはアレンジに専用ピックを付けて販売するサービスを開始しました。特注花用カタログを令和元年7月より新しくして、ご利用者の幅広いニーズに対応出来るようにしました。</p>  <p>イ その他の自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ■銘板販売等 (H28 4月より開始) <p>→H28 4月1日より銘板の販売および追加彫り等を行っています。ご利用者がわかりやすい H30 年度に銘板説明用のカタログを作成しました。「オリジナルデザインにしたい」「家紋が判らない」などのご相談にも親身に対応をしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■お墓まいり各種グッズの販売 (H29 年11月より開始：火を使わないLED お線香貸出等) <p>→香典袋・黒ネクタイ・黒靴下・数珠・火を使わないLED お線香の販売を開始しました。(販売総数 12件)</p>

■フラワーアレンジメント教室や寄せ植え教室の開催（H29 3月より開始）
→令和元年 5月（アニマルアレンジ）・7月（ひまわりアレンジ）・
10月（プリザーブドアレンジ）・11月（クリスマス・お正月リースアレンジ）
令和2年3月（イースターアレンジ、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止）
の開催を行いました。



■お墓相談会の開催

→令和2年3月 代表企業その他施設より講師を派遣していただき講義「墓地契約について」と、質問・相談会を行う予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となりました。
参加予定者には中止のご連絡の際に、お墓についての質問とご相談をお伺いし対応いたしました。

■自動販売機の設置（H28 4月より開始）

→H28 4月1日より自動販売機を設置しています。

■野鳥・自然観察会の開催

→構成企業より講師を紹介していただき、俣野公園・メモリアルグリーン及び周辺・天王の森公園・境川遊水地で野鳥観察を行いました。（令和2年1月に野鳥観察会を開催し6組10名が参加）



■利用者や地域住民、市や類似施設などから意見を伺い、「メモリアルグリーン墓地研究会」
発足の必要性や目的などを検討していきます。

→第96回深谷台地域運営協議会に出席。この中でお時間をいただき、メモリアルグリーン使用者のみならず近隣在住の皆様からご意見を頂きました。

(4) 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

事業計画書

【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)

ア 自己評価、利用者ニーズ・苦情要望への対応・結果の分析や評価方法、措置方法

- 利用者目線に立ち、クレームやトラブルを事前に想定して「未然防止策」を徹底します。
スタッフが利用者や地域住民とのコミュニケーションを活発に図り、顔の見える接客・接遇を行うことで苦情を事前に把握し未然防止に努めます。
- 接客・接遇，施設管理運営に対する正しい知識を習得する研修を計画的且つ継続的に行い、統一された高レベルの対応を実現します。
*全スタッフに対して年1回の接客接遇講習を行います。
- いただいたニーズ・要望苦情には、的確かつ迅速に対応します。利用者からの要望苦情を業務改善・サービス向上のヒントと捉え、新しいサービスの創造というかたちで業務に反映します。
*花筒紛失・割れ物花筒使用等の問題に関しては継続して、利用者のご意見を反映して改善し、利用者の利便性を高めていきます。
*利用者意見を抽出するためにアンケートを常時設置して、回答率について改善・工夫します。

イ ニーズ、要望・苦情の把握

■顕在型

- ① 管理事務所での窓口設置
- ② 電話、FAXでの問合せ窓口設置
- ③ ホームページでの問合せ窓口対応
- ④ 管理事務所にご意見箱を設置
- ⑤ 利用者満足度調査を年1回実施
- ⑥ イベント満足度調査を実施
- ⑦ スタッフミーティングで情報を共有

■潜在表層型

- ① パークミーティングを年4回実施
- ② 企業・団体に対する個別ヒアリングを実施
- ③ 行政の主催するCSRセミナー等への参加

パークミーティングとは・・・
・地域の産官学民の様々な立場の皆さんに
集まっていただき、意見交換を行う場です。
・集まった意見を公園の魅力向上と、地域の
コミュニティネットワーク構築に役立てます。

■顕在深層型

行動観察調査を実施

行動観察調査とは・・・
・利用者の行動内容を客観的な視点で観察し、利用の実態を把握する取組です。
・公園の「どこが」「どのように」「誰によって」利用されているのかを把握

ウ 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

- 自己評価の結果や対応策や改善策は、広く告知します。
①データベース「アンサーライブラリー」に蓄積し、以降に対応する際の参考として活用
・対応の結果は、私たちが独自に開発し運用を行っているアンサーライブラリーに蓄積し、以降に対応する際の参考として活用しています。
・データベースは情報の更新と対応時の参照を繰り返すことで、個々の公園の特性に応じた内容となり、要望の傾向等を分析することが可能です。公園ごとの傾向を把握しスタッフ教育に活用。
- ②Web サイトや掲示板に対応結果を公表
利用者からの苦情や要望への対応をWeb サイトや公園掲示板に公開します。対応を公開する事で、要望を出された方へ

事業報告書(実施状況・自己評価)

【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)

ア 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応・結果の分析や評価方法、措置方法

- 利用者目線に立ち、クレームやトラブルを事前に想定して「未然防止策」を徹底します。
スタッフが利用者や地域住民とのコミュニケーションを活発に図り、顔の見える接客・接遇を行うことで苦情を事前に把握し未然防止に努めます。
→スタッフには接客研修を実施し、お客様対応力の向上を図りました。
- 接客・接遇，施設管理運営に対する正しい知識を習得する研修を計画的且つ継続的に行い、統一された高レベルの対応を実現します。
→スタッフには接客研修を実施し、お客様対応力の向上を図りました。
- いただいたニーズ・要望苦情には、的確かつ迅速に対応します。利用者からの要望苦情を業務改善・サービス向上のヒントと捉え、新しいサービスの創造というかたちで業務に反映します。
→ご意見いただいた内容については、必要に応じて市と協議し、運営に反映しました。

【利用者からご要望いただき反映した内容】

- ・繁忙期には車椅子貸出の要望が多く、車椅子が足りないときは俣野公園管理事務所から借りて対応しました。
- ・受付内各所に花を飾り明るい事務所を演出し好評を得ました。園内で咲いた花を飾った時などは来園者とコミュニケーションをとる良いきっかけとすることができました。
- ・ウッドデッキや園内各所にプランターに季節の花を植え、喜んでいただきました。
- ・花筒の紛失(カラスなどによる悪戯が主)に対する苦情や要望には、紛失防止具を考案し掲示しました。
- ・花筒購入者には丁寧に設置方法を説明してお渡ししました。設置が困難な方には設置のサポートを行いました。花筒に区画番号シールを無料で付けるサービスも実施しました。
- ・バラの名前プレートがない所に、つけて欲しいというご要望があり開花前に設置しました。
- ・供花用ゴミ箱の設置個所を増やすご要望をいただき、園中央の機械室付近にゴミ箱を設置しました。
- ・スマートフォン端末向けゲームを園内で行っている方に対し、不快に感じるという意見がありました。園内や事務所内に禁止の掲示と園内放送を実施して対応いたしました。
- ・夏の高校野球予選とお盆が重なった時などは、お墓参りの方が不自由なく駐車場利用ができるよう駐車場入り口などに「お墓参り専用駐車場」の掲示をして高校野球観戦の方による長時間駐車に対応しました。
- ・富士山の見える場所に案内板を立ててほしいという希望に対し、新しい案内板を設置し対応しました。
- ・駐車場利用料金について障害者手帳等を提示していただければ減免対応する掲示を事務所内、園内への掲示、ホームページ等で広く告知し、周知に努めました。
- ・銘板の追加彫りや新規制作の要望に、利用者がわかりやすい案内を作成しました。
- ・慰霊碑の水鏡の芝生で子供を遊ばせている方に対し、不快に感じるというご意見をいただきました。立入禁止の立て札を制作し設置しました。

→ニーズ、要望・苦情の把握

事務所窓口での聞き取りや電話での対応等を行いました。
お客様からの要望に対し、以下の策を実施しました。

→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

応えとともに、同様の苦情や要望を減らします。

■対応策・改善策の検証・事後チェックに努めます。

対応策や改善策は、実施後に利用者アンケートやグループ本部の検証などを行い、必要に応じて新たな改善を講じます。さらに、この改善策に対する事後検証や新たな改善を繰り返し、管理運営の改善が継続的に進む仕組みを構築します。

エ その他

■全スタッフが、コミュニケーションチャームを携帯します。

チャームには、

①外国人や聴覚障害者など言葉を使ったやり取りが難しい方とスムーズにコミュニケーションをとるため、

②「困っていることがあればお手伝いします」という意思表示、の2つの大きな役割があります。



■自己評価の結果や対応策や改善策は、広く告知します。

① データベース「アンサーライブラリー」に蓄積し、以降に対応する際の参考として活用
→苦情・要望をデータベースに蓄積するとともに、データベース内にある他公園の事例を参考にした対応もできました。

②Web サイトや掲示板に対応結果を公表

→初年度は事務所内への掲示、「メモリアルグリーン PRESS」への掲載を中心に実施しました。

令和元年度は墓参期に集中アンケートを行いました。(71件回収)

Web サイト・掲示板等に集計・対応結果を公表しました。

■対応策・改善策の検証・事後チェックに努めます。

→H30年度に利用者からの意見を検証して行った、紛失防止具・紐部分を劣化しにくい素材に変えるなどの改善策を継続して行っています。

エ その他

■全スタッフが、コミュニケーションチャームを購入・携帯し接遇対応にあたりました。

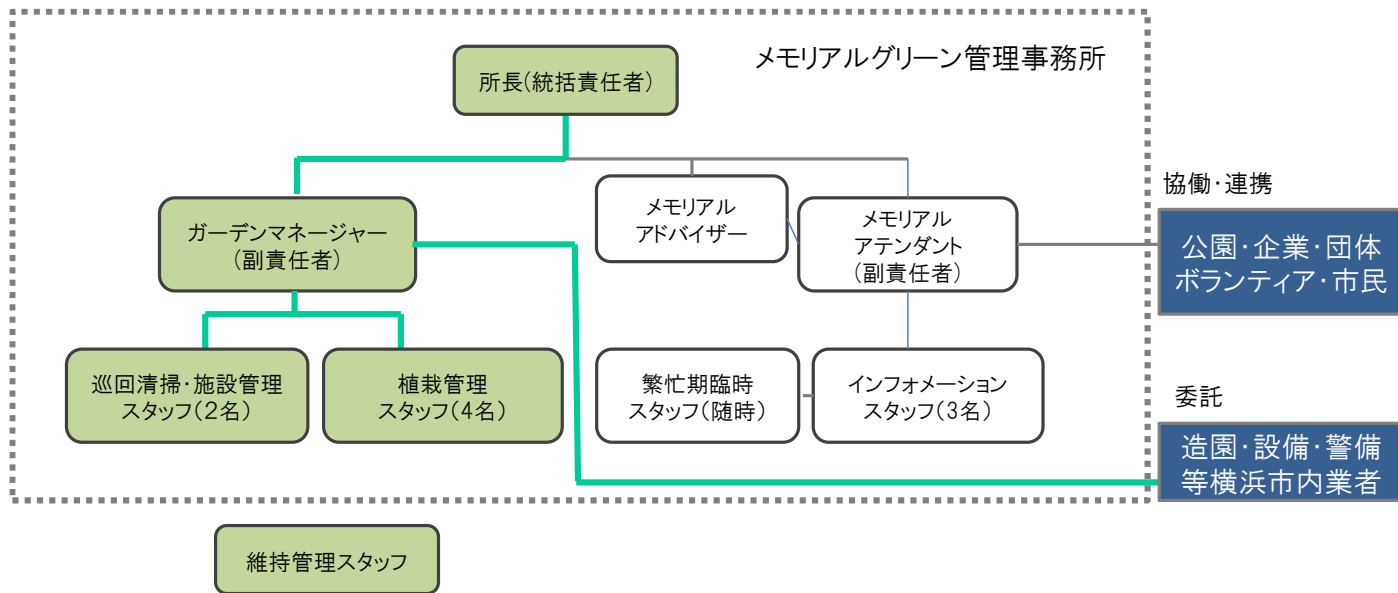
利用機会は殆どありませんでしたが、コミュニケーションチャームを携帯し使用方法を理解してゆく中で、各スタッフに外国人や聴覚障害者などへの対応の大切さ、積極的に対応する意志、自信が感じられるようになりました。

事業計画書

【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)

ア 維持管理の執行体制

■維持管理作業の実施にあたるスタッフは、主に下図の左側着色部分の人員になります。
 ガーデンマネージャーは年間の維持管理計画の策定、実施方法や執行の確認、外部発注業務の指揮監督を担当します。また安全衛生推進者に任命し、安全衛生対策の任務も行います
 巡回清掃・施設管理スタッフは巡回清掃や施設点検、また植栽管理スタッフは植栽管理等を実施します。施設の点検業務、一定量の植栽管理作業の一部については必要に応じて市内業者への委託作業とします。



イ 施設水準の維持、向上に向けた取り組み

■日々の巡視は施設管理の基本となる大切な作業であり、私たちは指定管理者として「ミックス巡回」を実行しています。これは巡回の基本となる5つの視点を、複数の巡回者が日替わりで異なる視点により行うものです。
 仕様書に定められた2回/日の巡視に加え、巡回チェックリストに基づき全スタッフが交替で巡回にあたります。
 これにより、特定の巡回員が行う巡回に加えて、交代制で全スタッフが巡回することで、複数の人物が、異なる視点、チェック項目で施設を点検することになり、危険箇所の見落としを無くし、施設の安全性を向上します。
 あわせて利用者とのコミュニケーション機会を増やし、有効な利用者指導にもつなげます。

事業報告書(実施状況・自己評価)

ア 維持管理の執行体制

■植物に詳しい統括責任者の元、メモリアルグリーンの維持管理作業に精通したガーデンマネージャーを配置し、維持管理業務あたりました。日常の清掃、施設点検、植栽管理は主に直営スタッフが担当し、日々現場の状況に合わせた管理を的確に実施しました。芝刈等の大規模面積の作業、花壇管理、高中木管理は、主に地元の専門業者に委託し定期的に現場に入らせ、統括責任者、ガーデンマネージャーと現場状況を確認の上、作業工程を柔軟に組み替えながら、常に良好な状態を維持しました。施設の定期清掃、設備の定期点検、補修には市内の専門業者を中心に外注し、適切に保守点検を実施し、故障等の修理と共に発生防止に努めました。

イ 施設水準の維持、向上に向けた取り組み

■統括責任者、ガーデンマネージャー、清掃巡回員、維持管理スタッフ、受付担当者が、それぞれの視点、時には利用者の視点を意識して巡回し危険箇所、不具合箇所の発見に努めました。また、他施設を管理する社員と共に安全パトロールも実施しています。異なる視点で点検することで細かな点まで見ることができ、事故防止に繋げることができました。巡回の際には来園者との挨拶を心掛け、コミュニケーションを取るよう心掛けています。

◆年間維持管理計画

□メモリアルグリーン®の年間維持管理について、下表の工程表に基づいて実施します。

メモリアルグリーン®年間維持管理工程表				H31												備考	
工種	対象等	手法	頻度/回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
植栽管理																	
芝生管理																	
芝刈	全域	芝刈機	7-12回/年	←→													
		肩掛・手刈	7-12回/年	←→													
エアレーション		機械	1回/年														
目土掛け		目砂・黒土・肥料	1回/年														
施肥		液肥・緩効性粒状	2回/年														
除草		手抜き	5-10回/年(随時)	←→													
病害虫防除		薬剤散布等	随時	←→													
灌水		スプリンクラー	必要に応じて	←→													
補植・根切り等			必要に応じて	←→													
樹木・樹林等管理																	
樹木剪定	シンボルツリー	剪定	1回/年														
	列植(メタセコイア)	下枝処理等	1回/年														
	落葉樹	剪定	1回/年														
	常緑樹	剪定	1回/年														
	中木	剪定	1回/年														
低木刈込	低木類	刈込(トリマー)	1回/年	←→													
施肥	低・中・高木	緩効性固形	1回/年														
支柱処理等	中高木	取り外し、結束直し	随時	←→													
樹勢回復	中高木	土壌改良等	1回/年														
樹名板設置	中高木		随時(破損等必要により)														
修景バラ・つるバラ管理																	
夏季剪定	修景バラ・つるバラ	剪定	1回/年														
冬季剪定		剪定	1回/年														
摘蕾・摘実等			6回/年	←→													
誘引・結束			3回/年	←→													
施肥			3回/年														
病害虫防除		殺菌・殺虫	6回/年	←→													
除草			5回/年	←→													
灌水		必要に応じて	随時	←→													
バラ(大輪系)管理																	
夏季剪定		バラ(大輪系)	剪定	1回/年													
冬季剪定	剪定		1回/年														
摘蕾・摘実等			6回/年	←→													
施肥			3回/年														
病害虫防除	殺菌・殺虫		6回/年	←→													
除草			5回/年	←→													
灌水	必要に応じて		随時	←→													
草花(一年草)管理																	
植え付け(苗代)	花壇(パンジー、			4回/年													
地寄せ	デージー、キン			4回/年													
施肥	ギョソウ、ホピー、		4回/年														
除草・花がら取り等	ペゴニア、ネモフィ		随時	←→													
灌水	ラ等	必要に応じて	随時	←→													
草花(宿根草)管理																	
施肥			1回/年														
除草・花がら取り等			随時	←→													
灌水	必要に応じて		随時	←→													
補植	早咲きスイセン他		随時種類に応じて	←→													

メモリアルグリーン®年間維持管理工程表				R1												備考	
工種	対象等	手法	頻度/回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
植栽管理																	
芝生管理																	
芝刈	全域	芝刈機	7-12回/年	←→													
		肩掛・手刈	7-12回/年	←→													
エアレーション		機械	1回/年														
目土掛け		目砂・黒土・肥料	1回/年														
施肥		液肥・緩効性粒状	2回/年														
除草		手抜き	5-10回/年(随時)	←→													
病害虫防除		薬剤散布等	随時	←→													
灌水		スプリンクラー	必要に応じて	←→													
補植・根切り等			必要に応じて	←→													
樹木・樹林等管理																	
樹木剪定	シンボルツリー	剪定	1回/年														
	列植(メタセコイア)	下枝処理等	1回/年														
	落葉樹	剪定	1回/年														
	常緑樹	剪定	1回/年														
	中木	剪定	1回/年														
低木刈込	低木類	刈込(トリマー)	1回/年	←→													
施肥	低・中・高木	緩効性固形	1回/年														
支柱処理等	中高木	取り外し、結束直し	随時	←→													
樹勢回復	中高木	土壌改良等	1回/年														
樹名板設置	中高木		随時(破損等必要により)														
修景バラ・つるバラ管理																	
夏季剪定	修景バラ・つるバラ	剪定	1回/年														
冬季剪定		剪定	1回/年														
摘蕾・摘実等			6回/年	←→													
誘引・結束			3回/年	←→													
施肥			3回/年														
病害虫防除		殺菌・殺虫	6回/年	←→													
除草			5回/年	←→													
灌水		必要に応じて	随時	←→													
バラ(大輪系)管理																	
夏季剪定		バラ(大輪系)	剪定	1回/年													
冬季剪定	剪定		1回/年														
摘蕾・摘実等			6回/年	←→													
施肥			3回/年														
病害虫防除	殺菌・殺虫		6回/年	←→													
除草			5回/年	←→													
灌水	必要に応じて		随時	←→													
草花(一年草)管理																	
植え付け(苗代)	花壇(パンジー、			4回/年													
地寄せ	デージー、キン			4回/年													
施肥	ギョソウ、ホピー、		4回/年														
除草・花がら取り等	ペゴニア、ネモフィ		随時	←→													
灌水	ラ等	必要に応じて	随時	←→													
草花(宿根草)管理																	
施肥			1回/年														
除草・花がら取り等			随時	←→													
灌水	必要に応じて		随時	←→													
補植	早咲きスイセン他		随時種類に応じて	←→													

建物管理				H31												備考
工種	対象等	手法	頻度/回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
<給水施設>																
日常点検			毎日	←————→												
<排水施設>																
日常点検			毎日	←————→												
側溝清掃			1回/年							■						
樹清掃			1回/年							■						
オフィス清掃			1回/年							■						
管渠清掃			1回/5年							■						
<水鏡施設>																
池床水拭き清掃			4回/年		■			■			■				■	
消耗品補充			随時	←————→												
<水施設>																
貯水槽清掃・点検			3回/年		■					■					■	
スプリンクラー点検			3回/年		■					■					■	
電気設備点検			3回/年		■					■					■	
ポンプ点検			3回/年		■					■					■	
<電気設備>																
照明灯			毎日	←————→												
スピーカー			毎日	←————→												
<建物管理> レストハウス・事務所																
消火器法定点検			2回/年							■					■	
非常用照明法定点検			2回/年							■					■	
電気設備定期点検			1回/年		■											
エアコン保守・点検			随時	←————→												
換気扇保守・点検			随時	←————→												
衛生器具保守・点検			随時	←————→												
温水機器保守・点検			随時	←————→												
<建物管理> 納骨堂																
消火器法定点検			2回/年							■					■	
非常用照明法定点検			2回/年							■					■	
電気設備法定点検			1回/年												■	
誘導灯の法定点検			随時	←————→												
電気設備定期点検			随時	←————→												
電灯点検			1回/年												■	
ファン保守・点検			随時	←————→												
<清掃業務> 屋外 墓域内清掃は毎日																
ゴミ収集			1回/日	←————→												
ゴミ分別処分			1回/月	←————→												
献花回収			1日/回	←————→												
水鏡清掃			1回/週	←————→												
献花台清掃			1回/週	←————→												
休憩施設清掃			1回/日	←————→												
常設駐車場			1回/月	←————→												
臨時駐車場			1回/月	←————→												
繁忙期清掃			16回/年	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
落葉清掃			落葉時期は随時	←————→												
臨時清掃			随時	←————→												
<清掃業務> 屋内																
日常清掃			毎日	←————→												
定期清掃	床清掃		1回/月	←————→												
	フローリング清掃		1回/6ヵ月						■						■	
	窓ガラス清掃		1回/3ヵ月			■				■				■		
	水鏡清掃		1回/3ヵ月			■				■				■		
	電灯清掃		1回/3ヵ月			■				■				■		
<警備業務>																
日常巡視			2回/日	←————→												
ミックス巡回			毎日	←————→												
機械警備			毎日	←————→												
臨時警備			随時	←————→												

建物管理				R1												備考
工種	対象等	手法	頻度/回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
<給水施設>																
日常点検			毎日	←————→												
<排水施設>																
日常点検			毎日	←————→												
側溝清掃			1回/年							■						
樹清掃			1回/年							■						
オフィス清掃			1回/年							■						
管渠清掃			1回/5年							■						
<水鏡施設>																
池床水拭き清掃			4回/年		■			■			■				■	
消耗品補充			随時	←————→												
<水施設>																
貯水槽清掃・点検			3回/年		■					■					■	
スプリンクラー点検			3回/年		■					■					■	
電気設備点検			3回/年		■					■					■	
ポンプ点検			3回/年		■					■					■	
<電気設備>																
照明灯			毎日	←————→												
スピーカー			毎日	←————→												
<建物管理> レストハウス・事務所																
消火器法定点検			2回/年							■					■	
非常用照明法定点検			2回/年							■					■	
電気設備定期点検			1回/年		■											
エアコン保守・点検			随時	←————→												
換気扇保守・点検			随時	←————→												
衛生器具保守・点検			随時	←————→												
温水機器保守・点検			随時	←————→												
<建物管理> 納骨堂																
消火器法定点検			2回/年							■					■	
非常用照明法定点検			2回/年							■					■	
電気設備法定点検			1回/年												■	
誘導灯の法定点検			随時	←————→												
電気設備定期点検			随時	←————→												
電灯点検			1回/年												■	
ファン保守・点検			随時	←————→												
<清掃業務> 屋外 墓域内清掃は毎日																
ゴミ収集			1回/日	←————→												
ゴミ分別処分			1回/月	←————→												
献花回収			1日/回	←————→												
水鏡清掃			1回/週	←————→												
献花台清掃			1回/週	←————→												
休憩施設清掃			1回/日	←————→												
常設駐車場			1回/月	←————→												
臨時駐車場			1回/月	←————→												
繁忙期清掃			16回/年	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
落葉清掃			落葉時期は随時	←————→												
臨時清掃			随時	←————→												
<清掃業務> 屋内																
日常清掃			毎日	←————→												
定期清掃	床清掃		1回/月	←————→												
	フローリング清掃		1回/6ヵ月						■						■	
	窓ガラス清掃		1回/3ヵ月			■				■				■		
	水鏡清掃		1回/3ヵ月			■				■				■		
	電灯清掃		1回/3ヵ月			■				■				■		
<警備業務>																
日常巡視			2回/日	←————→												
ミックス巡回			毎日	←————→												
機械警備			毎日	←————→												
臨時警備			随時	←————→												

事業計画書

【令和元年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標/■⇒定性的な指標)

ア 各植栽別の維持管理計画

◆芝生管理

□■メモリアルグリーンに関しては、芝生型墓地エリアを始めとして、美しい芝生の維持が必須です。私たちは表にある通りの高水準の管理目標を明確に定め、それに伴う年間の芝生管理の実施内容と回数に基づき芝生地を維持を行います。補植や芝切りなど横浜市の定める管理水準に定めない項目についても必要に応じて実施します。

また、芝生管理水準については専門家による定期的な確認を行います。

メモリアルグリーン芝生墓地エリア管理目標/管理水準		
種別/性格	修景性	高い
	利用率	並～高い
	動的利用	少ない
	芝種	コウライシバ
管理目標	刈込高	20～30mm
	芝高	80mm以下
	雑草混入	容認しない
	茎葉の密生度	高いが一部空隙容認
	施肥(窒素量)	13g/年
	エアレーション	山中式土壌硬度計20mm
	目土掛け	エアレーション実施時
	補植	回復が早急に必要の場合

年間標準実施回数	芝刈	7-12回
	集草	7-12回(芝刈りと同時)
	エアレーション	1回
	目土掛け	1回(目砂・黒土・肥料)
	施肥	2回(即効性と緩効性)
	除草(人力)	5-10回
	病害虫防除	随時
	灌水	随時
	補植	必要に応じて
	根切り	必要に応じて

事業報告書(実施状況・自己評価)

ア 各植栽別の維持管理計画

◆芝生管理

作業計画、管理目標、管理水準に沿った管理を実施しました。今年度も事前の対応でコガネムシ発生を抑制する等、使用者様に不快な思いをさせない管理をしました。来園者からも芝生に関する苦情はありませんでした。特に芝生内の除草については直営スタッフで毎日作業を実施し、良好な状態を保ちました。芝刈等の委託作業においても、ガーデンマネージャーと打合せながら作業を進めるとともに、月次の作業報告書を作成し、作業の進捗、芝生の状況を確認しながら実施しています。樹木型納骨施設や慰霊碑型納骨施設のマウンド芝生部分に子供などが立ち入っているとの意見をいただき、立入禁止の立て札を設置しました。その後、同様の報告は、いただいていません。

メモリアルグリーン芝生墓地エリア管理目標/管理水準		
種別/性格	修景性	高い
	利用率	並～高い
	動的利用	少ない
	芝種	コウライシバ
管理目標	刈込高	20～30mm
	芝高	80mm以下
	雑草混入	容認しない
	茎葉の密生度	高いが一部空隙容認
	施肥(窒素量)	13g/年
	エアレーション	山中式土壌硬度計20mm
	目土掛け	エアレーション実施時
	補植	回復が早急に必要の場合

年間標準実施回数	芝刈	9回以上(4月～10月)
	集草	9回以上(4月～10月)
	エアレーション	1回
	目土掛け	1回(目砂・黒土・肥料)
	施肥	2回(即効性と緩効性)
	除草(人力)	随時
	病害虫防除	随時
	灌水	随時
	補植	必要箇所なし
	根切り	今年度は未実施

*2月3月にサッチの除去を実施。



イ 植栽管理における独自の管理



留意項目	内容	効果
樹名板の設置	施設内の主要樹木に手づくりの樹名板を設置します。花と緑のボランティアさんとの協働作業として取り組みます。	メモリアルグリーンへの参拝者や一般の方に、施設の樹木により親しみを感じてもらいます。また、花と緑のボランティアの方々に、施設に対する親しみや樹木の知識を増す効果もあります。
シンボルツリーの樹勢回復	生育が思わしくないシンボルツリーについて、土壌条件等について樹木医が診断し、必要な樹勢回復術を施します。	メモリアルグリーンの中で最も主要な施設のひとつであるシンボルツリーを大切に管理し、立派な樹木に育てることで、参拝者の満足度が向上し、また施設の永続性にも大きく寄与します。
独自のファンクショナルトリムの活用	施設内の樹木の目標タイプを明確にし、それに基づいて管理内容を定める手法です。樹木のもつさまざまな機能や性格に着眼した独自のシステムです。	樹木の維持管理について、効果的・効率的な手法を定めて実施することができます。各樹木の景観上、機能上の水準向上につながるとともに、限られた維持管理予算の効率的な執行にもなります。
新たな花畑の提案	現在草花苗の植替えを行っています。一部を播種による花畑に転換（ネモフィラ、コスモスなど）	毎年参拝に訪れる方々にも今までと違う草花の魅力を感じていただくことができます。また経費の削減にもつながります。

イ 植栽管理における独自の管理

樹名板の設置

設置した樹名板が劣化や破損したときには、交換対応できる準備をしています。

シンボルツリーの樹勢回復

成育状況に問題のあるヒメシャラについては、樹木医による診断を実施しました。昨年度、実施した土壌改良の効果測定とそこから今後の対応を検討し、引き続き施肥と土壌改良を実施しています。これらの結果、ヒメシャラの樹勢は回復傾向にあります。

独自のファンクショナルトリムの活用

植栽管理を実施してゆく中で、図面と園内の樹木の状況を観察しながら各樹木の機能、役割を判定し図面に落とし各樹木の目標タイプを設定する作業を実施しました。この資料を元に、樹木医等意見を取り入れ設定シートの作成、それに沿った樹木管理を実施してゆきます。

新たな花畑の提案

適当な場所がないため播種による花畑は実施していませんが、昨年度から引き続き宿根草・多年草を開花期が終わった後管理事務所裏で培養したり、球根を植えるなど草花管理削減に努めました。

また、現状の植替花壇の充実にと共に、ウッドデッキ、ガゼボやベンチ、水場周りのプランター設置も継続し季節ごとの苗木をふんだんに取り入れ利用者に喜んでもらうことができました。

夏には大型ヒマワリを園内各所に栽培しました。2m50cm以上にもなる品種で、日々成長する様子は来園者の関心を集めました。開花した時には多くの評価のお言葉をいただきました。種もたくさん採れ、来年度の栽培分を確保でき費用削減効果もありました。また、来園者に配布することもできました。



*慰霊碑型納骨施設の納骨室入口は、収蔵時にはご遺族にとって最後のお別れの場所となります。ここに新たに設けた花壇やプランターなどの設置により、無機質な印象の納骨室入口を収蔵時にふさわしい空間づくりができるように努めました。



*弊社が管理している大船フラワーセンターから、メモリアルグリーンにはないバラの品種の穂木をもらいました。接ぎ木し栽培することでバラの充実を図りました。



事業計画書

【令和元年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 管理事務所等の建築物の維持管理計画

- メモリアルグリーン利用者の窓口となる管理事務所については、常にきめ細かな点検と丁寧な清掃を行います
- 合葬式慰霊碑型納骨施設については、日常清掃に加えて年に一度の大掃除を行い、また結露対策として日々の点検と換気行為を実施します。
- レストハウスについては俣野公園の指定管理者と連携をとり、公園の指定管理部分ではあってもメモリアルグリーン利用者の休憩スペースにもなるため、私たちもお花の飾りつけやテーブルの整頓などきめ細かい配慮を怠りません。

イ 管理区域内の工作物の維持管理計画

- メモリアルグリーンのシンボルでもある慰霊碑については、特に水質等の管理に十分注意し、日常点検や殺菌剤の投与、水質検査、繁忙期前には水の総入れ替えも行い、常にきれいな状態を保ちます。
- ガゼボ及びトレリスについてはメモリアルグリーンらしい、西洋風のおしゃれな場所となっています。この施設の特徴を活かすため、日常的な清掃や点検はもちろんのこと、弦バラの誘引など常に快適な空間を維持します。

ウ その他独自の管理

- 予防保全「プリメンテナンス」を基本とした施設の補修・修繕
- 横浜市の行う公園施設の長寿命化計画の策定への協力
- 独自のLCCM(ライフサイクルコストマネジメントシステム)を使用

事業報告書（実施状況・自己評価）

ア 管理事務所等の建築物の維持管理計画

- 管理事務所については施設の顔と位置づけ、スタッフによる始業前の清掃、専門業者による定期清掃を的確に実施しました。また常に事務所内の状況に目を配り清潔な環境維持に努めた他、レストハウスも含め所内各所に花を飾りました。また、消毒液や夏季にはうちわや虫除けも設置し、来園者の利便性を高めました。
- 合葬式慰霊碑型納骨施設については、日々内部の状況を点検し、状況に応じて換気扇を運転し結露等の発生を防ぎました。また点検時には施設内の状況に応じ適宜清掃を実施し年度内には一度大掃除を実施して施設内を清潔な状態に保っています。
- レストハウスについては、季節の花を飾るなど明るく清潔な雰囲気作りに努めた他、絵本の用意、地域情報コーナーの掲示を継続しました。休憩施設についてもテーブル・イスの状態に気を配り、常に利用しやすい状態を維持しました。
- 今年度も施設管理者研修や公共建築物保全研修等に参加して、建築物維持管理に関する研鑽に努めています。

イ 管理区域内の工作物の維持管理計画

- 樹木型納骨施設の献花台のつなぎ目が劣化して度々水漏れが発生しましたが、その都度コーキング処理をして対応しました。
- 慰霊碑（水鏡）については、温度変化による石材の反りなどによりコーキングの劣化等がありましたが、細かな補修作業を実施し、良好な状態を維持しました。水質についても日常清掃の際水質のチェックも実施、必要に応じて水換えを実施し良好な状態を維持しました。また、今年度から水質検査を実施しています。
- ガゼボ、トレリスについては、日常清掃、日常点検を通じて良好な状態を維持しました。弦バラの誘引やプランターの設置など美化にも努めました。
- 園内のベンチの塗装が劣化したので全ての塗装を実施しました。色もナチュラルな風合いとし来園者様からも好評でした。



ウ その他独自の管理

- 今年度は日常点検、定期点検、修理・部品交換の履歴を記録しました。今後、履歴の記録を進めるとともに、それを元に補修、修繕の計画を立案し予防保全に役立ててゆきます。
- 横浜市の行う公園施設の長寿命化計画の策定への協力については、今後も市と積極的に協議しながら協力体制を維持してゆきます。
- 日常点検、定期点検、修理・部品交換の履歴をLCCM(ライフサイクルコストマネジメントシステム)のデータベースに入力、今後の修繕計画の参照とします。
- 園内の案内板を紙のパウチしたものからアルミ複合板に交換することで、景観の改善をしました。



- 園内にゴミ箱を新設しました。



(4) 施設の安全対策	
事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
<p>【令和元年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）</p> <p>ア 施設の安全対策</p> <p>■（１）施設設備の安全対策 施設設備については、必要な点検整備を行い、樹木や施設・備品の破損、機器の作動不良等、利用にあたって危険となる個所の早期発見に努めます。防火管理については管轄する消防署の指導のもと、安全を第一に考えた施設管理を行います。また園内のミックス巡回を毎日実施し、市民協働による見回りボランティアにより監視の目を強化します。リスク情報は全スタッフで共有し、ハザードに対する適切な処置を施すことも大切です。具体的には、日頃のリスク管理の中で災害が発生する可能性の高い場所を重点箇所として監視し、早期発見に努めます。倒木などが確認された場合、現場の安全確保を速やかに行い、来園者の安全を確保します。さらに、危険箇所であることが分かるように表示看板を設置し、管理事務所やホームページでもハザードマップなどで危険告知を速やかに実施します。管理事務所においても危険告知の掲示や来園者への声かけをします。そして、安全に配慮しながら現場の復旧処置を進めていきます。このように日頃からリスクに備え、災害時には迅速な対応で安全の確保を行います。</p> <p>■（２）駐車場の安全確保 本施設の駐車場は墓参エリアから道路を挟んだ位置に在ります。日常からドライバーとご利用者への注意喚起を徹底するとともに、車の増える盆、彼岸および野球場の大会使用時などには適切な職員配置によりご利用者の安全を確保します。また駐車場における車上荒らし等の不法行為を防止するため、カメラによる監視を実施します。混雑時の職員配置や巡回の頻度の増強により発生を未然に防ぎ、ご利用者の安心を確保します。</p> <p>■（３）作業に伴う安全確保 芝刈作業等の園内作業は極力利用者の少ない日時を選んで実施しますが、作業にあたっては以下を厳守します。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>①作業前に行う対策</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 掲示板、HP等で事前に作業を周知、注意喚起 ii. 広範囲・騒音を伴う作業は利用者の比較的少ない曜日、時間帯での実施に配慮 <p>②作業中に行う対策</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 作業エリアの確保を徹底 ii. 飛散防止ネットの設置による飛び石等の防止 iii. 管理用作業車両の園内での安全運転徹底 (通行許可書掲示、ハザードランプ点灯、徐行運転励行) </div> <p>■（４）多様な利用者に配慮したリスク管理をします 施設には年間を通じて幅広い年齢の方がいらっしゃいます。私たちは、救急セットやAEDを完備し、日頃から研修や訓練を行い、体調不良の方や急病人に適切に対応します。また、テレビやラジオから常に最新情報を収集し、急な天気の変化などを利用者にお声掛けし注意喚起を行い、事故の防止に努めます。</p> <p>■（５）気象災害等への対応 日常的に起こり得る危険に関して、平時より利用者へ注意喚起を行い、万一の場合に備えます。</p> <p>①落雷、ゲリラ豪雨など、突発的な気象災害への対応 気象庁より警報などが発令された場合には、速やかに利用者に対して注意喚起と利用の中止を呼びかけ、安全な場所へ誘導します。またお供えの花や花器などは台風接近の予報が出た場合には事前に片づけ、飛散による事故などを防ぎます。</p>	<p>ア 施設の安全対策</p> <p>■（１）施設設備の安全対策 施設設備の管理については仕様書に基づき年間作業計画を策定し、計画的に実施しました。各種点検、法定点検に関しても規定の回数を実施しました。また、日々の巡回点検においても、設備の不具合、危険箇所の早期発見に努めるとともに、台風、降雪が予想される際は、園内を事前に点検し、倒木、折れ枝、排水の詰まりによる灌水が発生しないように、対応しました。台風の影響により倒木や幹折れが発生した時には、安全確保の為に直ちに危険区域を立ち入り禁止としました。 割れ物花筒対策として、管理料の告知送付に割れ物花筒使用削減のお願いを同封していただくことを昨年度に続けて実施しました。 他施設を管理する代表企業の社員と共に、通常と違う目線によるパトロール実施を実施しました。危険箇所の早期発見に努めました。</p> <p>■（２）駐車場の安全確保 監視カメラにより、常に事務所内から駐車場の様子を監視し、場内での事故、トラブル、不法行為に対応できる体制を取りました。繁忙期には、臨時誘導員を配置し、出入り口誘導、場内誘導を実施しスムーズな運用に心がけました。また、今期より夜間対応の態勢を整えてより利用者様の安全を確保するようにしました。</p> <div data-bbox="1537 997 1914 1276" data-label="Image"> </div> <p>■（３）作業に伴う安全確保 以下の対策を講じ、維持管理作業での事故トラブルの発生を防ぎました。 作業前に実施したもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業日時の選定 ・始業前点検の実施による機器の故障、破損防止 ・作業員による危険予知活動の実施 ・作業区画の明示による作業エリアの確保と立入禁止措置の徹底 <p>作業中に実施したもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工事車両の台数抑制と場内通行ルール（利用者最優先・最徐行・交差点での一旦停止など）の徹底 ・声掛け、案内看板の設置による利用者への注意喚起の徹底 ・作業エリア内及び周辺の整理整頓の徹底 ・飛散防止ネットなど養生の徹底 ・作業終了時の作業エリア及び周辺の安全確認と後片付けの徹底 ・作業内容により事前に掲示やホームページで、作業内容を告知しました。

②ハチ、ヘビなど、生き物に関わるケガへの対応

ハチやヘビなど危険性のある生き物が現れやすい箇所には注意喚起の看板を設置します。万一怪我をした場合に備え、管理者に救急薬品を常備し、緊急対応マニュアルに沿って速やかに対応します。

スズメバチ等の巣の撤去は閉園時間以降に行います。また、スタッフが携行する巡回バッグにはハチの毒素を吸引するポイズンリムーバーが入っており、スタッフが応急措置を行います。

イ 施設の防犯対策

■施設の防犯対策の一環として、使用するすべての鍵は金庫に取りまとめ、1日2回確認をすることで、紛失の早期発見と不法侵入等を防ぎます。特にグランドマスターキーを紛失すると施設の全ての鍵を交換しなければならず、施設運営上の大きなリスクとなることから厳重な鍵の管理を徹底します。スタッフおよび地域協働による人の目で作る監視ネットワークに加え、監視カメラも活用することで、より防犯に対する抑止力向上を図ります。また、施設や来園者に危害を加える人物が現れた際には、スタッフの安全を確保しつつ、危険人物を取り押さえることができるよう、サスマタなどの防犯グッズを設置し、万が一の事態に備えます。また、イベント等で大人数となる際は本部からの応援など、適切な人員体制を敷き、ご利用者の安全・安心を確保します。

■（1）犯罪の起こりにくい施設環境を整え、未然防止に努めます

盗難等の犯罪の発生率は、施設の雰囲気の良い悪しに比例するといわれています。犯罪が起こりやすいような雰囲気をなくすため、見通しの悪い箇所は備品を移動し見通しを確保します。さらに、防犯のためにはトイレの雰囲気が重要であることから、トイレを明るく清潔に保つことにより、犯罪の起こりにくい施設とします。

■（2）スタッフの防犯力を強化します

安心して施設を利用できる環境を提供するため、また、自己防衛のため従事するスタッフに対し危機管理マニュアルに沿った定期研修、防犯講習、事故等対応訓練を行います。なお防犯講習には、外部委託スタッフも参加します。開園前及び業務終了時には、必ずスタッフが施設敷地内の巡回を行います。

ウ 不法行為への対応策

■（1）トラブル対応マニュアルを活用します

私たち共同事業体は対応に一貫性を持ち、スタッフが迅速かつ誠意を持った対応を行えるよう施設の運営において蓄積してきた対応データやその成果、その他類似施設での蓄積データをまとめた「トラブル対応マニュアル」を用意しています。実際にトラブルが起きた場合は、その原因・対応・結果を記録し改定したものをスタッフ間で共有するとともに、マニュアルに基づいた研修を定期的、臨時的に行い再発防止を図ります。また、定期的に「トラブル対応マニュアル」に従って、ロールプレイングを行います。さらに、不適切な行為に対する声かけ、案内掲示物の設置などにより、利用者の誤解から生じるトラブルの防止に努めます。指定管理者として当施設を管理運営するにあたっては、トラブル未然防止のために平素の準備をし、万全な心構えで業務を遂行します。

トラブル対応後にはその内容を「トラブル対応表」に記入し、データの共有化により再発の防止を図ります。

■（2）利用者指導の実施方法

墓地利用者への指導の実施にあたり、私たちはすべての利用者に快適に利用していただけるよう、指導の趣旨と根拠を十分理解いただく姿勢で臨みます

① メモリアル手帳を用いた、利用規則・接遇マニュアルに基づいた利用指導の実施

利用規則を記載したメモリアル手帳等を携行し、利用者へ直接内容を理解して頂くよう努めます。

② ミックス巡回等を通じた公園利用者とのコミュニケーション

ミックス巡回（前掲）の実施を通じ、管理所スタッフが日常的に利用者とのコミュニケーションを図り、良好な利用マナーの醸成に努めます。

■（4）多様な利用者に配慮したリスク管理をします

防災訓練に参加し、複数名がAEDの使用について講習を受けています。特に夏の熱中症対策としては、定時巡回を実施すると共に園内にも機械室に冷蔵庫を設置し、受付事務所とともに経口補水液や保冷剤を常備しました。また、管理事務所隣のレストハウスは侯野公園管理事務所の管轄になりますが、体調不良者などが発生した場合は隣接する管理者として当事務所に対応しています。

以前より受付には消毒液を設置していますが、新型コロナウイルスが流行ってからはさらに受付スタッフのマスク着用や手洗い換気を励行しています。

■（5）気象災害等への対応

日常的に起こり得る危険に関して、平時より利用者に注意喚起を行い、万一の場合に備えました。

① 落雷、ゲリラ豪雨など、突発的な気象災害への対応

避難を要するような災害はありませんでしたが、台風や強風の際には園内巡回数を増やし、折れた枝や散らかった備品の整理を頻繁に行いました。ゲリラ豪雨の際には墓参客に対し、受付内での待機をお声掛けいたしました。

② ハチ、ヘビなど、生き物に関わるケガへの対応

巡回点検、維持管理作業の際、ヘビなどの居そうな場所、ハチの巣の有無を点検するようにし事故防止に努めました。また事務所内にハチ専用の殺虫剤を常備するなど、万一ハチ巣を発見した場合には即応できるよう備えました。またハチなどの毒虫に刺された場合に備え、毒素を吸引するポイズンリムーバーなどを入れたバックを巡回時に携行しました。園内にスズメバチの巣を発見した際には、来園者に注意喚起の声がけと掲示を行い、専門業者を手配して直ちに撤去しました。

イ 施設の防犯対策

■すべての鍵に名札を付けキーボックスに収納して管理しました。1日2回、鍵の有無を確認し紛失の防止に努めました。鍵の運用ルールを作り、合葬墓など重要部分の鍵は部外者への貸出は禁止とし、その他の鍵に関しては鍵を貸し出す際、貸出簿に記帳し、返却時にも確認するようにし鍵の盗難防止に努めました。退社時の施錠についてもチェック項目を事務所内に掲示し複数名で確認するようにしました。

■（1）犯罪の起こりにくい施設環境を整え、未然防止に努めます

植栽管理においては、刈り込み、下り枝の除去など見通しの確保に留意しました。また、燃えやすい物や余分な荷物を園内に置かぬよう徹底し、放火防止や不審物が用意に発見できる環境を整えました。

■（2）スタッフの防犯力を強化します

地域の防犯パトロールや防犯講習については、天候や新型コロナウイルス対策の為、今期は未開催でした。解錠時、施錠時は施設内をスタッフが巡回し残留者、不審者、不審物の有無を確認し防犯に努めました。

ウ 不法行為は確認できませんでした。

■（1）トラブル対応マニュアルを活用します

重篤なトラブルが発生した際には市や所属企業に報告や相談をしながら対応しています。利用者様には利用ルールを守っていただけるようお願いしていくと共に、利用者様の要望を考慮しながらの対応を心掛けてきました。引き続き利用者様がお互い気持ちよく快適にご利用いただける施設を目指し対応していきます。

■ (2) 利用者指導の実施方法

利用者指導については事務所、園内への掲示、巡回時の声かけ等を積極的に実施し、自転車の乗り入れ・ペットマナー違反・線香など火気の使用・園内でのスマホゲームの利用など、他の利用者に迷惑のかかる行為の防止に努めました。割れ物の花筒についても管理料納付通知にこの件に関するお願いを同封したり、管理事務所・ホームページへの掲示で削減の対応を継続しています。

① メモリアル手帳を用いた、利用規則・接遇マニュアルに基づいた利用指導の実施

納骨や各種手続きなど利用者にお渡しできる判りやすいご案内を用意しています。また、接遇講習の際には、全スタッフにマニュアルの配布をしました。

② ミックス巡回等を通じた公園利用者とのコミュニケーション

巡回時は笑顔を心がけ、積極的な挨拶、声かけを実施しています。

7 管理経費 (1) コスト削減策	
----------------------	--

事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
-------	------------------

【令和元年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 効率的な運営に向けた取り組み

■植栽管理に関し、直営作業と外部発注作業とを併用します。直営作業は日々のきめ細かい作業等を実施しますが、植栽管理作業は季節変動も大きく、まとまった作業は一部外部発注とすることで、最適なコスト管理を実行します。

■スタッフの配置については、繁閑の状況に応じて柔軟な対応が可能となるような基本配置及び雇用形態、増員を見越したシフト計画を策定しています。これにより、メモリアルグリーン管理運営業務に必要な人員を過不足なく配置し、効率的な管理運営につなげます。

■公共の墓園という施設の特徴を活かし、施設利用者や地域の方々との協働作業、あるいは自主事業に対し、地域の企業から協賛を募るファンドレイズ活動を行い、効率的な管理運営の一助にしたいと考えます。

イ コスト削減の具体的な方策

■回収した供花などの処分について、十分に乾燥させた状態で搬出することにより、ゴミ分別処分費を削減します。

■花壇管理の花苗植え替え（4回/年）について、その一部を播種による花畑に転換することにより年間の草花管理費の一部を削減します。

■植物性発生材の一部を堆肥やクラフトの材料としてかつようすることによる削減に加え、隣接する俣野公園の指定管理者と協議の上、植物性廃棄物の処理について提携して実施することにより、処分費の削減を図ります。

ア 効率的な運営に向けた取り組み

■植栽管理に関し、直営作業と外部発注作業とを併用し作業の効率化とコストの削減に努めました。直営作業では芝生内除草、灌水、花壇管理、バラ管理など日々のきめ細かい作業等のほか委託業者が間に合わない場合の応急作業を実施し常に園内をきれいな状態に維持しました。委託作業では専門業者での技術、機動力を活かし品質の高い維持管理を行いました。

■繁忙期には非常勤スタッフのシフトを調整し柔軟に対応した他、駐車場誘導員の外注、花の販売員については専任スタッフを臨時雇用するなどして利用者に迷惑をかけることなく運営を実施しました。

■近隣自治会、プレイパーク等の会合に参加したり、各種訓練を協働で実施しました。またプレイパークや歩こう会への参加など、自治会や近隣施設の事業に参加し、にぎわいや事業の拡大に協力しました。これらの活動の継続により今期は深谷台運営協議会の時間をいただき、メモリアルグリーン墓地研究会として使用者のみならず地域の方からメモリアルグリーンに関するご意見をいただきました。



イ コスト削減の具体的な方策

■供花ゴミはアレンジに関して給水スポンジの水を十分に絞って廃棄することで処分費の削減に努めています。

■宿根草・多年草は開花期が終わった後管理事務所裏で培養したり、また園内各所に球根を植えるなど草花管理費削減に努めました。夏には大型ヒマワリを栽培して来園者に喜んでいただきました。ヒマワリからはたくさんの種が取れました。来園者に配布すると共に、来期の栽培に使用する予定です。

また、現状の植替花壇の充実にと共に、ウッドデッキ、ガゼボやベンチ、水場周りのプランター設置も継続し季節ごとの苗木をふんだんに取り入れ利用者に喜んでもらうことができました。

■夏季にはウッドデッキに朝顔のグリーンカーテンを設置しました。



■剪定枝の一部や木の実などを俣野公園プレイパークやフラワーアレンジメント教室でクラフト材料の一部として使用しました。また、堆肥化についても腐葉土作成の為の枡を設置し今年度からは活用に至っています。

令和元年度 「メモリアルグリーン」 収支決算書

収入の部 (税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	60,480,261		60,480,261	60,480,261	0	
自主事業収入	32,533,000		32,533,000	28,070,370	4,462,630	
雑入	9,560,000	0	9,560,000	10,502,205	942,205	
自動販売機手数料	1,560,000		1,560,000	1,151,165	408,835	
駐車場利用料収入	6,000,000		6,000,000	6,372,040	372,040	
その他(芝生型納骨施設の納骨代行)	2,000,000		2,000,000	2,979,000	979,000	
収入合計	102,573,261	0	102,573,261	99,052,836	3,520,425	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	30,895,233	0	30,895,233	31,279,988	384,755	
給与・賃金	26,386,750		26,386,750	26,737,168	350,418	
社会保険料	2,153,679		2,153,679	3,156,019	1,002,340	
通勤手当	2,354,804		2,354,804	1,386,801	968,003	
事務費	3,731,110	0	3,731,110	2,094,121	1,636,989	
旅費	78,480		78,480	74,947	3,533	
消耗品費	627,840		627,840	449,709	178,131	
印刷製本費	545,000		545,000	4,108	540,892	パンフレット、広報誌、申請書類等
通信費	261,600		261,600	340,505	78,905	電話、ネット通信、郵便その他
備品購入費	313,920		313,920		313,920	
図書購入費	31,070		31,070		31,070	
施設賠償責任保険	172,800		172,800	115,560	57,240	
振込手数料	52,320		52,320	8,968	43,352	
リース料	575,520		575,520	640,811	65,291	作業車、複合機、パソコンなど
手数料	941,760		941,760	434,513	507,247	Web構築管理費、情報共有ツール管理費、その他
地域協力費	130,800		130,800	25,000	105,800	
事業費	36,425,080	0	36,425,080	27,516,021	8,909,059	
自主事業費	30,795,080		30,795,080	24,625,657	6,169,423	銘板販売、代行サービス、墓参りグッズ貸出・販売、お墓相談会、自然観察会、自動販売機 等
駐車場運営費	4,030,000		4,030,000	2,294,564	1,735,436	
芝生型納骨施設の納骨代行	1,600,000		1,600,000	595,800	1,004,200	
管理費	27,621,482	0	27,621,482	23,794,427	3,827,055	
光熱水費	2,289,000	0	2,289,000	1,540,482	748,518	
電気料金	981,000		981,000	1,350,064	369,064	
ガス料金	65,400		65,400	22,421	42,979	
水道料金	1,242,600		1,242,600	167,997	1,074,603	
植栽管理費	19,145,642		19,145,642	18,218,810	926,832	
清掃費	3,080,340		3,080,340	2,933,655	146,685	
修繕費	1,308,000		1,308,000	165,240	1,142,760	
機械警備費	588,600		588,600	443,316	145,284	
設備保全費	1,209,900	0	1,209,900	492,924	716,976	
空調衛生設備保守	109,000		109,000	109,000	0	エアコン保守点検
消防設備保守	191,840		191,840	32,524	159,316	消火器点検、非常用照明法定点検、誘導灯法定点検など
電気設備保守	114,900		114,900	115,500	600	電気設備定期点検
害虫駆除清掃保守	108,000		108,000	10,800	97,200	ハチの巣駆除など
その他保全費	686,160		686,160	225,100	461,060	貯水槽点検、ポンプ点検など
公租公課	130,800	0	130,800	0	130,800	
印紙税	130,800		130,800		130,800	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	3,769,556	0	3,769,556	3,769,556	0	
本部分	3,769,556		3,769,556	3,769,556	0	支出合計の約3.8%
支出合計	102,573,261	0	102,573,261	88,454,113	14,119,148	
差引	0	0	0	10,598,723	10,598,723	
事業費収入(自主事業収入+雑入)	42,093,000			38,572,575		
事業費支出	36,425,080			27,516,021		
事業収支	5,667,920			11,056,554		管理運営費に充当