



横浜市指定管理者第三者評価制度

第3期メモリアルグリーン指定管理者
評価報告書



平成 31 年 2 月

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

1 経緯

横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）は、「横浜市墓地及び納骨堂に関する条例」第21条並びに横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会運営要綱第2条第5号及び第6号の規定に基づき、指定管理者によるメモリアルグリーンの管理に関する業務の評価を行いました。

このたび、選定評価委員会として評価を決定しましたので、運営要綱第10条の規定に基づき、評価結果を報告します。

2 横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会 委員

役職	氏名	備考
委員長	中島 邦雄	横浜市墓地等設置紛争調停委員会 前会長
	池邊 このみ	千葉大学大学院 教授
	上菌 朗	上菌会計事務所 所長 公認会計士
	川端 清道	一般社団法人 日本公園緑地協会 企画部調査役
	吉川 美津子	一般社団法人 供養コンシェルジュ協会 理事
委員長 職務代理者	小谷 みどり	一般社団法人 シニア生活文化研究所 所長
	松本 和子	戸塚区深谷台地域運営協議会事務局
	三上 勇夫	磯子区洋光台連合自治町内会 会長

3 評価の経過

年月日	内容
平成30年7月31日	第1回選定評価委員会（評価基準の決定等）
平成30年10月25日	第2回選定評価委員会（指定管理者へのヒアリング、評価等）

目次

評価結果一覧表.....	1
I. 組織運営及び体制	
I-(1) 管理体制.....	5
I-(2) 緊急時・災害時等の対策.....	8
I-(3) 個人情報の保護・管理、情報公開.....	13
II. 施設の運営	
II-(1) 墓地業務.....	15
II-(2) 利用者サービスの向上.....	17
II-(3) 市民協働・公園施設との連携.....	23
II-(4) 自主事業.....	27
II-(5) 自己評価、利用者ニーズへの対応.....	33
III. 施設の維持管理	
III-(1) 施設・設備管理.....	36
III-(2) 清掃管理.....	39
III-(3) 植栽管理.....	41
評価総括.....	46

評価結果一覧表

施設名:メモリアルグリーン

評価委員会名:横浜市墓地等指定管理者選定評価委員会

評価項目			指定管理者 自己評価	委員会評価	
I.組織運営及び体制					
(1) 管理体制	ア 基本	①	職員の勤務実績、配置状況	○	○
		②	管理・運営経費の執行管理	○	○
		③	備品管理	○	○
(2) 緊急・災害時等の 対策	ア 基本	①	災害発生時等に備えた対応フローの確立	○	○
		②	災害時における連絡体制	○	○
	イ 提案	①	震災時の事業継続計画(BCP)の作成	○	○
		②	物資の備蓄	○	○
		③	地域自治会との連携強化	△	△
		④	防災訓練の実施	○	○
(3) 個人情報の保護・ 管理、情報公開	ア 基本	①	個人情報の保護・管理	○	○
		②	情報公開に係る対応	○	○

II.施設の運営

(1) 墓地業務	ア 基本	①	墓地使用に係る手続き業務	◎	◎
		②	各種手続きに関する問い合わせ対応	◎	◎
		③	手数料収納事務	○	○
(2) 利用者サービスの向上	ア 基本	①	職員の身だしなみ、マナー	○	○
		②	サービス水準の確保	○	○
		③	施設情報の提供(広報PR)	○	○
	イ 提案	①	物品の無料貸し出し	◎	◎
		②	レストハウスの充実	◎	◎
		③	お墓参り記録管理サービスの提供	△	△
		④	フォトスポットの設置	○	○
		⑤	メモリアルグリーン通信の発行	○	○
	(3) 市民協働・公園施設との連携	ア 基本	①	地域住民、町内会、学校等との連携	◎
②			公園との連携	◎	◎
イ 提案		①	花と緑のお手入れ体験、ボランティア育成	○	○
		②	運営協議会の開催	△	△
		③	職業体験の実施	△	△

(4) 自主事業	イ 提案	①	銘板の販売・設置等	◎	◎
		②	供花の販売	◎	◎
		③	お墓参り各種グッズの販売	◎	◎
		④	お墓参り代行(供花等おそなえ代行、墓石クリーニング等)	○	△
		⑤	車いす用のレンタルサービス	◎	◎
		⑥	フラワーアレンジメント・寄せ植え教室の開催	◎	◎
		⑦	お墓相談会の開催	○	○
		⑧	野鳥・自然観察会の開催	○	○
		⑨	自動販売機の設置	◎	○
(5) 自己評価、利用者ニーズへの対応	ア 基本	①	利用者が意見・要望等を述べやすい環境づくり	○	○
		②	苦情・要望に対する対応	○	○
		③	利用者モニタリング及び自己評価の実施を通じた業務改善	△	△

Ⅲ.施設の維持管理

(1) 施設・設備管理	ア 基本	①	施設・設備の保守点検	◎	◎
		②	設備・工作物等の安全性確保	◎	○
		③	事故防止の取組及び事故発生時の対応	◎	◎
		④	警備業務、防犯の取組	◎	◎
(2) 清掃管理	ア 基本	①	維持管理書に基づく清掃業務の実施	◎	◎
		②	施設全体の衛生管理	○	○
		③	ごみの分別及びごみゼロ推進運動の取組	○	○
(3) 植栽管理	ア 基本	①	維持管理書に基づく植栽処理の実施	◎	◎
		②	墓園全体の美観の保持	◎	◎
	イ 提案	①	樹名板の設置	◎	◎
		②	シンボルツリーの樹勢回復	○	○
		③	独自のファンクショナルトリムの活用	○	○
		④	新たな花畑の提案	○	○

I. 組織運営及び体制

(1) 管理体制

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

I-(1)ア ① 職員の勤務実績、配置状況			
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 各業務に対し、十分な人数が確保されており、急な欠勤があった場合や墓参期等の混雑時にも利用者に迷惑がかからないような配置となっている。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務基準書では「原則として、常勤職員1名、合計2名以上常駐することとし、いかなる場合も1名が必ず管理事務所に常駐するように配置する」としているが、急な欠勤等があった場合にも対応できる体制となっているか。 ・墓参期等の混雑時についても対応できるような体制となっているか。 			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<p>管理事務所では平日に3名以上が勤務、土日祝日は4名以上が待機し、昼食の休憩時にも業務に支障がない勤務体制としています。墓参期等混雑時は6名以上が勤務し供花販売などはレジを2台に増設して対応しています。急な欠勤者が出た場合は、施設管理スタッフが休憩時に応援で入り、利用者に迷惑が掛からないようにしています。</p> <p>清掃・施設管理スタッフにおいても過不足のないよう配置し、園内の清掃・除草・植栽管理を実施しています。また、植栽管理については2日/週以上、委託している専門業者が入り、剪定や施肥・消毒などの対応をしています。</p>	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

I-(1)ア ② 管理・運営経費の執行管理

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

指定管理の実施にかかる契約書類等、経理関係書類を適切に保管している。また、指定管理にかかる収入・支出について専用の口座を開設し、適切に執行管理している。

【確認事項】

- ・収支決算書に記載されている費目について、契約関係書類等を適切に保管しているか。
- ・指定管理専用口座の通帳、印鑑等が適切に保管されているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	契約関係書類、指定管理専用口座、印鑑等は代表企業本社で適切に保管しています。	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

I-(1)ア ③ 備品管理

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

施設管理にかかる備品について備品台帳を作成の上、適切に管理している。

【確認事項】

- ・メモリアルグリーンの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか。また、備品台帳に記載された備品がそろっているか。
- ・メモリアルグリーンの備品について、メモリアルグリーンの備品に目に見える損傷等がなく、安全に使用できる状態か。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	市から指定された物品管理簿でメモリアルグリーンの備品を管理すると共に、指定管理者の備品は別の管理簿にて記録しています。必要に応じ追加された備品は、品名・購入日・金額等の記録をしています。また、植栽機器など不調時には、外部に修理を依頼して対応すると共に、自分たちでできる範囲のメンテナンスをしています。	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

I - (1) 管理体制 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】 勤務体制に関しては担当業務外の業務にも対応できるスタッフを育成し、急な病気による欠勤や怪我等による早退時にはお互いに応援に入ることによって利用者に迷惑の掛からない体制を構築しています。</p>	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各業務に対し、十分な人員配置を行っているとともに、担当以外の業務にも対応できるような職員育成を行うことで、急な欠勤時や混雑時等には、他の担当職員が応援に入ることが出来るようにしている。また、墓参期には配置人数の増員や、駐車場交通整理にかかる外部委託等を行うことで利用者に迷惑がかからないような体制となっている。 ・管理運営経費の執行管理、備品管理についても適切に行われている。
<p>【改善すべき点・課題等】</p>	<p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・除草をスタッフだけで行っているため、夏季の暑い時期は特に大変と思われるが、きれいに保たれている。 ・所長は各業務の内容を十分に把握し、園内巡回などの他に臨機応変に適切に対応している。

(2) 緊急・災害時等の対策

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

I-(2)ア ① 災害発生時等に備えた対応フローの確立

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

災害発生時の対応フローや適切な対応策が具体化されている。

【確認事項】

- ・災害時の対応フローや対応策について定めたマニュアルが整備されているか。
- ・災害時における職員の役割分担を決めており、共有されているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	災害時マニュアルを整備しています。特に震災発生時のマニュアルは別に作成し、発生時の備えをしています。 災害発生時は対策本部を設置し、責任者は所長とし不在時は副所長としています。また、災害対策ボックスを事務所内に設置し、懐中電灯・筆記具・緊急点検簿・緊急連絡先一覧を用意しています。	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

I-(2)ア ② 災害時における連絡体制

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

災害時における地域や関係機関との連絡体制が整備されている。

【確認事項】

災害時における地域や関係機関との役割分担について明確化した上で、災害時の連絡先や連絡手段について共有しているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	公園管理者と共同で開催する防災訓練には地域自治会も参加しています。また、地域自治会主催の防災訓練にも参加しています。訓練のみならずプレイパークや歩こう会への参加など、日頃から地域の一員として顔が見える関係の構築に努めています。	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

イ 提案項目

【評価基準】

- ◎：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施しており、かつ利用者サービスの向上等の顕著な実績がある。
- ：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している（または進行中である）。
- △：事業計画書の提案趣旨に基づき、実施している（または進行中である）が、一部に課題がある。
- ×：事業計画書の提案事項を実施していない（または実施されていても多くの課題がある）。

I-(2)イ ① 事業継続計画（BCP）の作成			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 事業継続計画(BCP)の作成			
【実施状況】			
① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月)		2 一部実施	
3 今後実施予定		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	事業継続計画書(BCP)を作成し緊急事態にもメモリアルグリーンの事業継続の為に備えをしています。緊急連絡網を作成しスタッフ間の情報共有をしています。 現地採用スタッフが多く、施設まで徒歩で出勤する者が多く勤務しています。前述のように担当業務以外の業務にも対応できるスタッフを複数名育成することで、緊急時の業務にも対応していきます。	○	事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。

I-(2)イ ② 物資の備蓄			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 スタッフ3日分の食料、飲料水、寝具を備蓄			
【実施状況】			
① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月)		2 一部実施	
3 今後実施予定		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	水や非常食を常時備え、消費期限が近くなった物は随時入れ替えをしています。また、マットレスや毛布などの備えもできています。 * 缶入りクラッカー×72 個 * 水2リットルペットボトル×36 本 6 人×4 日分想定	○	事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。 【個別意見等】 ・マットレスや毛布の備蓄量(各1枚)が不十分ではないかと感じた。 ・周辺自治会との連携にあたっては、周辺団地の規模が大きすぎるので、団地よりも周辺の戸建て住宅を対象とした備蓄や避難場所等の提供を検討されたい。

I-(2)イ ③ 地域自治会との連携強化

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

- ① 震災時マニュアルを自治会に公開、共有
- ② 防災備品保管庫のスペアキーを自治会へ貸出

【実施状況】

- 1 実施
- 2 一部実施 自治会の訓練に参加
- 3 今後実施予定
- 4 実施しない

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
△	<p>防災備品は管理事務所内で備蓄しているため、スペアキーは預けないでいます。</p> <p>緊急・災害時に備え近隣自治会や公園管理事務所とは、それぞれ主催の訓練に参加し、共同で開催しています。</p> <p>また、プレイパークや俣野公園のつどいへの参加や、歩こう会に定期的に参加することでコミュニケーションの深化に努め、災害時のみならず地域の一員となることを心掛けています。</p> <p>今後は災害時にレストハウスの使い方も含め、メモリアルグリーンが具体的にどのような役割を担っていくのか、近隣自治会と話し合っていきたいと考えます。</p>	△	<p>地域自治会とのマニュアルの共有が未実施だが、防災訓練や地域イベントへの参加等を通じて地域自治会と顔が見える関係を構築出来ている点については評価できる。実際の災害時に地域の一員として何が出来るかについて今後検討の上、地域に発信されると良い。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携にあたっては周辺団地だけでなく、周辺戸建て住宅を対象にすることも検討されたい。 ・高齢者の徘徊や不審者情報等の共有が出来ると良い。 ・備蓄物資の保管場所について、管理事務所内に保管するよりも、外部から入ることができる屋外倉庫の方が、災害時にあらゆる面で役立つため、屋外倉庫の防湿気等の対策を行い、当初の予定どおり防災備品庫として使用することを勧めたい。

I-(2)イ ⑤ ハザードマップの作成及び活用			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 ハザードマップを作成し、利用者に注意喚起			
【実施状況】			
① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月)		2 一部実施	
3 今後実施予定		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	ハザードマップを作成し、管理事務所に掲示することで注意を喚起しています。また、平成 30 年 8 月には更新し、降雪時や降雨量の多い時の注意事項につきましても追記しています。	○	事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。

I-(2)イ ④ 防災訓練の実施			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】			
①スタッフによる防災訓練を各年1回実施			
②勤務時間外の参集訓練を実施			
③教育機関と連携した防災用施設の利用体験			
④自治会、企業等と連携し、防災訓練を年1回実施			
【実施状況】			
① 実施(実施開始:平成 29 年 2 月)		2 一部実施	
3 今後実施予定		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	近隣自治会開催の防災訓練への参加や隣接する俣野公園管理事務所と開催している防犯訓練、防火訓練など複数回の実施また参加をしています。消防訓練の際には深谷消防出張所からも応援していただき、AED 操作の講習や消火器体験を複数のスタッフが受講しています。 参集訓練については、8 月に実施しています。震度 6 の地震が発生し公共交通機関が使えないことを想定しましたが、参加スタッフは 20 分以内に出勤出来ました。	○	事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。

I - (2) 緊急・災害時等の対策 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】 マニュアルや備蓄品の整備や訓練の実施など緊急・災害時の備えができています。訓練を通じ、消火器やAEDの操作経験のあるスタッフが複数名います。救命講習会を受講したスタッフも抱え、所長は防火・防災管理士の講習を終了しており災害時に対応できる体制構築に努めています。 また、訓練等の時だけではなく普段から地域の方々とのコミュニケーションを大切にし、災害時には助け合う関係になれることを意識しています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 災害時における地域自治会との役割分担などは訓練のみならずミーティングに参加することで、メモリアルグリーン管理事務所の担う役割をマニュアル化してより具体的な対策を講じていくことが必要と考えています。</p>	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】 ・緊急時の対策について、マニュアル等を整備し、リスク管理がなされている。 ・災害時の地域との連携については、日頃から地域イベントや防災訓練への参加等を通じて顔が見える関係を築いているが、実際の災害時に地域の一員として何が出来るかを検討し、地域に発信できるとよい。</p> <p>【個別意見等】 ・事業計画書に沿った防災訓練を実施しているようであるが、地元自治会とのマニュアルの共有なども出来る範囲内で進めるべきであろう。イザという時には防災備蓄庫は外部から入れる方があらゆる面で役立つので改修を薦めたい。</p>

(3) 個人情報の保護管理、情報公開

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

I-(3)ア ① 個人情報の保護・管理			
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 個人情報の取扱方法について職員間で共有し、個人情報の漏えい、滅失、きそん及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いに係るルールがマニュアル等により整理されているか。 ・個人情報が記載された書類やデータが適切に保管されているか。 ・個人情報の記載された書類を廃棄する際は、シュレッダーを用いて裁断の上、廃棄しているか。 			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<p>個人情報の取り扱いマニュアルを作成し保護・管理をしています。手続き等で預かった書類は書庫で管理しています。退社時にはこれらの書類を格納しているキャビネットや書庫の施錠は 2 名で確認し、施錠確認簿で施錠を忘れることが無いようにしています。なお、不要な書類は、事務所備え付けのシュレッダーで裁断しています。</p> <p>業務ではPCを使用しますが、ノートPCはワイヤーで固定しています。起動時にはPWを設定しています。入力内容は間違いのないように担当者入力後、別のスタッフが確認しています。</p> <p>なお、全スタッフが 1 回/年 個人情報に関する社内教育を受けています。特に、受付業務を担当する構成企業の日比谷花壇はプライバシーマークを取得しており、毎年全スタッフに対し理解を確認する試験を実施しています。</p>	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

I-(3)ア ② 情報公開にかかる対応

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

市が示す「情報公開に関する標準規程」に準拠した情報公開規程を作成しており、規程に基づく対応を行っている。

【確認事項】

- ・指定管理者の情報の公開に関して定めた、情報公開規程が作成されているか。
- ・情報公開請求があった場合に適切な対応が出来ているか(今までに情報公開請求がない場合、請求があった際に適切な対応がとれるよう、手順等が共有されているか)。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<p>これまで情報公開請求はありませんでした。個人情報マニュアルの中で情報公開についても記載し、マニュアルを作成しています。また、横浜市の「指定管理者の情報の公開に関する標準規定」を用意して、開示申出書の用意をしています。特に個人情報に関する問い合わせには、慎重に対応するようにしています。</p>	○	<p>協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出ている。</p>

I-(3) 個人情報の保護管理 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】 業務上多くの個人情報をお預かりするため、個人情報の管理について、業務開始から少しずつですが、意識的に改善を行っています。 退社時には、全ての個人情報記載資料について鍵付きの保管場所に格納して施錠し、確認漏れ等がないよう、チェック表を用いて必ず複数名で確認することとしています。</p>	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】 個人情報管理に関する研修やマニュアルは整っているが、スタッフの意識に個人差があることは課題である。今後は研修等を通じて、スタッフ全員が個人情報の管理に対する意識を高めていってほしい。</p> <p>【個別意見等】 ・死者に関する個人情報の取扱について、共有されておくと良い。</p>
<p>【改善すべき点・課題等】 スタッフにより意識に差があると感じています。個人情報に関する研修や理解度を確認する試験の実施、また日頃の業務内での指導など、全スタッフが高い意識で保護管理するようにしていきます。</p>	

II.施設の運営

(1) 墓地業務

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

II-(1)ア ① 墓地使用に係る手続き業務			
【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 墓地使用に係る各種事務手続き業務を適切に行っている。			
【確認事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ・墓地使用に係る各種手続きについて申請書類の審査及びシステムへの入力が行われているか。 ・公印文書の枚数管理を適切に行っているか。 			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・各種手続きはマニュアルに沿って的確に審査・入力を行い、担当者と所長によるダブルチェックを行っています。 ・公印文書の枚数管理表を用いて枚数管理を適切に行っています。月次での使用報告書を提出しています。 ・各職員のスキル向上のため、墓地管理に関する書籍を事務所に設置し、来園者が少ない時等、すき間時間を活用して各自が研鑽を続けています。その結果、今年度は所長が墓地管理士の資格を取得しました。 	◎	<p>各種手続き業務を適切に行っている。また、墓地管理士の資格を取得した所長をはじめ、各職員が墓地管理にかかる更なる知識習得のために日々研鑽していることは、利用者からの相談等に対応する上で、サービス向上につながっていると考えられる。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所長の知識レベルからも、墓地管理士の資格を取得していることが十分に推察される。

II-(1)ア ② 各種手続きに関する問い合わせ対応			
【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 墓地使用に係る各種事務手続きに関する問合せがあった場合に適切に対応している。			
【確認事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ・質問されたことに対して的確に回答出来ているか。 ・応対する際の言葉遣いは適切か。 			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・墓地使用の各種手続きに関する問合せには、利用者がより理解しやすいように、手続き内容に応じて書類・資料を作成してご説明しています。一人一人に寄り添ったきめ細かい対応を心掛けています。 ・必要書類の判断等が難しい特殊な案件に関しては、横浜市に確認の上、個別に資料を作成して利用者への案内を行うとともに、マニュアル化してスタッフ全員で共有しています。 ・利用者対応の際は、接客接遇マニュアルに沿って適切な言葉使いで対応しています。 	◎	<p>問合せに対して、適切な言葉遣いで的確な回答が出来ている。また、必要に応じて個別に資料を作成する等、一人一人に寄り添った対応を行っている点が評価できる。</p>

Ⅱ-(1)ア ③ 手数料収納事務			
<p>【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 手数料収納事務委託契約書に基づき、手数料収納事務が適切に行われている。</p> <p>【確認事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手数料の受領・保管、領収書の発行、金融機関への入金等の日々の業務が適切に行われているか。 ・手数料収納について、月ごとの市への報告業務が適切に行われているか。 			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・手数料については受領・保管・領収証の発行において、手数料日計表を使いミスの無いようチェックしながら適切に行っています。また、それぞれの控えはファイリングして保管しています。 ・金融機関への入金、受領日の翌日(土日祝日になる場合は次の金融機関営業日)に入金を行っています。 ・月ごとの市への手数料収納の報告も適切に行っています。 	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

Ⅱ-(1) 墓地業務 まとめ	
指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続きは案内違いや入力間違いのないようにマニュアルを確認しながら行うとともに、所長によるダブルチェックを行っています。また、必要書類の判断が難しい特殊な案件等については、横浜市に適宜確認を行っています。 ・墓地業務という特性がある為に、手続きの際は利用者の心情を汲み取りながらお話をさせていただくことを心掛けて対応しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者が理解しやすい案内が出来るようにスタッフで研鑽を続けるとともに案内資料等を充実させていきます。 ・またよくある問い合わせなどは蓄積して Q&A を作成し、利用者に対してより統一したご案内が出来るように改善します。 	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>手続きや案内などの確に行われているとともに、墓地管理という特殊性から、一人ひとりに寄り添った対応をしている。また、墓地業務遂行力を高めるために、日々研鑽している姿勢が十分に伺える。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・失敗が許されない事務なので、今後も「出来て当たり前」という意識で取り組んでもらいたい。

(2) 利用者サービスの向上

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

II-(2)ア ① 職員の身だしなみ、マナー

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

職員の身だしなみや対応マナーは適切である。

【確認事項】

利用者対応を行う上で適切な服装をしているか。また、利用者へのあいさつや声掛けを積極的に行っており、言葉遣いや態度が適切であるか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・朝礼時や定期的に接客接遇講習を行い、身だしなみや対応マナーについて再確認を行っています。また接客対応前には身だしなみをチェックできる鏡を設置しています。 ・利用者には積極的にあいさつや声掛けを行い、特にお年寄りに関しては体調への気遣いや、天候によっては、日傘や雨傘の使用も積極的に勧めています。 ・納骨・墓参・お年寄り・お子様といった様々な利用者の場面や年齢に合わせたあいさつや声かけが出来るようスタッフ全体で心掛けて対応しています。 	○	<p>協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所長が日頃から頻繁に園内を見回り、その際多くの利用者との自然な挨拶をかわしており、親しみが感じられる。

II-(2)ア ② サービス水準の確保

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

各サービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、業務手順等の統一や職員間での情報共有を行っている。

【確認事項】

- ・各業務について、マニュアルやチェックシート等により対応・作業手順が統一されているか。
- ・スタッフミーティング等、職員間で定期的に情報共有する場が設けられているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きマニュアル・入力マニュアルに加え、対面・電話受付で、手続きの案内漏れや間違いが無いように確認出来るシートを用いて対応しています。 ・毎朝の朝礼で職員間の情報共有を主に行っています。 ・連絡事項を共有できるシートを用いて全体共有が出来るようにしています。 ・利用者への手順説明が複雑な改葬手続き等は、資料や案内を用意して対応が統一出来るような工夫をしています。 	○	<p>協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在使用しているマニュアルについて、マニュアルというには十分なものではないと感じた。今後手続きマニュアル等の整備を進めてもらいたい。ただし、現状、マニュアルがなくても十分な対応が出来ていると感じた。

II-(2)ア ③ 施設情報の提供（広報PR）

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるように適切な利用情報の提供を行っている。

【確認事項】

施設情報について、パンフレットやホームページ等でわかりやすく周知しているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・HP やパンフレット、管理事務所掲示物などによって施設情報や利用情報について分かりやすいように情報を提供しています。 ・駐車場や園内入り口にも利用者がわかりやすい案内板を設置しています。 ・園内には注意看板を配置してご利用者の安全に配慮しています。 	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

イ 提案項目

【評価基準】

- ◎：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施しており、かつ利用者サービスの向上等の顕著な実績がある。
- ：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している（または進行中である）。
- △：事業計画書の提案趣旨に基づき、実施している（または進行中である）が、一部に課題がある。
- ×：事業計画書の提案事項を実施していない（または実施されていても多くの課題がある）。

Ⅱ-(2)イ ① 物品の無料貸し出し			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 お掃除道具や施設利用が便利になる物品を無料で貸し出します。			
【実施状況】			
① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月)		2 一部実施	
③ 今後実施予定		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・ひしゃく・桶(ご要望により掃除用具等)・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利用者が快適にお墓参りを出来るようにしています。 ・暑い日には日傘と経口補水液を携帯し園内を巡回して熱中症対策として、利用者にお声がけしています。 ・特に虫除けの設置は多くの方にご利用いただき大変喜ばれました。 ・繁忙期には車いすを公園より2台借りて計4台を用意して、利用者の不自由がないように備えています。 	◎	<p>事業計画書の提案内容を適切に実施しているとともに、利用者の潜在的なニーズにもきめ細かく対応している。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に折りたたみイス、夏場の日傘や虫よけスプレーなどは喜ばれていると思われる。夏の暑さが厳しかった今年は特に、日陰のない墓園の中で日傘や経口補水液などを、声掛けしながら手渡されると、感謝されたことと想像できる。

II-(2)イ ② レストハウスの充実

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

レストハウスの休憩スペースに、幼児や親子で遊べるおもちゃ、絵本、お一人でいらした方もゆっくり楽しめるような雑誌などを用意し、さらに授乳室や足を伸ばせる畳スペースなどを設け、どなたも快適にお過ごしできるように設備の充実を図ります。

【実施状況】

- | | |
|------------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成 30 年 3 月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・レストハウスには幼児・親子が楽しめるように絵本を配置しました。また地域やメモリアルグリーンの情報・イベントを掲示した地域情報コーナーも設置しています。 ・レストハウスとトイレには花の一輪挿しを設置し公園と墓地利用者に安らぎの提供を意識しています。 ・7 月には、レストハウスに七夕飾りを設置して、利用者に季節感を楽しんでもらいました。 	◎	<p>事業計画書の提案内容だけでなく、七夕飾りなどの季節に応じた環境作りを工夫しながら実施しており、利用者の評判も良い。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案にあった畳スペースは設置されていないが、スペースが狭いので、敢えて設置する必要はないと感じた。

II-(2)イ ③ お墓参り記録管理サービスの提供

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

管理事務所に「お墓参り記録カード」を設置し、希望する利用者に記載していただきます。個人情報厳重に管理するとともに、「いつ、だれが、お参りにきたのか」を利用者のご要望に応じてお伝えすることで、離れ離れになっているご家族や親族のお墓参りの状況を把握できると同時に、お墓参りの頻度把握や霊地の利用継承につなげます。

【実施状況】

- | | |
|----------------------------|---------|
| 1 実施 | 2 一部実施 |
| ③ 今後実施予定(平成 31 年 4 月頃実施予定) | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
△	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報管理のリスクを考えて、個人で記入管理していただける「お墓参り記録カード」を検討しています。 ・利用者自身での記録管理はもちろん、メモリアルグリーンに咲く季節の花等をのせて魅力を伝えるとともに、来園頻度向上や利用継承も目的としています。 ・お墓参り記録カードは利用者にもご意見をいただきながら、より良い形での運営を検討しています。 	△	<p>未実施である。利用者ニーズ等を考慮し、今後実施すべきかどうかも含めて再度検討した上で、対応してもらいたい。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・そもそも利用者ニーズがあるのか疑問である。 ・提案内容が実際と合わなかったり、ニーズが変わったりした場合は、柔軟に検討をしたり、変更したりしてもよいと思う。 ・何のためのサービスなのかがよくわからない。 ・個人情報保護の観点から、利用者からのクレームとなり易いため、実施は難しいのではないかと感じた。

II-(2)イ ④ フォトスポットの設置

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

園内に設置されたベンチやガゼボ周辺に、バラや季節の花苗、ハーブなどを追加し、家族や仲間との記念写真を撮影するフォトスポットを設置します。

【実施状況】

- | | |
|------------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	・園内ガゼボ周辺のバラや管理事務所脇の寄せ植え花壇では季節の花を楽しみながら記念撮影をしていただけるようなフォトスポットとして設置を行っています。	○	事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。

II-(2)イ ⑤ メモリアルグリーン通信の発行

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

よくあるお問い合わせや施設内の花みどりの情報、俣野公園のイベント情報などをお伝えする「メモリアルグリーン通信」を発行し、管理事務所で配布・掲示するほか、使用者へ管理料のお知らせなどを郵送する際にも同封します。

【実施状況】

- | | |
|------------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成 29 年 3 月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	・施設の花と緑の情報やイベント、お知らせ等を掲載したメモリアルグリーン通信を季節ごとに発行して利用者に情報を提供しています。 ・管理事務所やレストハウスに掲示するとともに、希望者には配布を行っています。 参考:2018年夏号までで8号発行 毎号10部ほどを配布用に印刷。	○	事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。 【個別意見等】 ・配布数が10部というのは少ないと感じた。今後、配付希望者が増えるよう、内容等について更なる工夫をお願いしたい。 ・視覚に訴える素敵な通信なので、レストハウスのラックに置く等、誰でも持ち帰って読めるようにしてはどうか。

Ⅱ－(2) 利用者サービスの向上 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適にお参りできて、末永く継承をしてもらえる環境を考えて、各種サービスを提供して充実させていきます。 ・新しい取り組みやサービスの実施においては、事前に利用者の声やご要望をお伺いした上で実施しています。 	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応にあたり、各職員の身だしなみや言葉遣いが適切であるとともに、職員間での情報共有等によりサービス水準が確保されている。 ・墓参者が快適にお参りできるようにするため、各種サービスを行っているとともに、管理事務所やレストハウスに季節に応じた飾り付けを行う等、地域住民や公園利用者にも楽しんでもらえるような工夫を行っている。
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して新しい取り組みやサービスの広報が課題であり、今後は SNS の活用も考えています。代行サービス・供花販売・アレンジ教室等の自主事業や繁忙期の開園時間、混雑状況等の情報提供によるサービス向上を検討しています。 ・お墓参り記録カードはサンプルを作成するなど、ご利用者にも意見をいただきながら内容を確定します。 	<p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に園内を巡回し、利用者などに自然に親しく声掛けを行っており、何よりのサービスだと思う。 ・物品の貸し出しは、利用者の要望を聞きながら増やしており、貸し出す場合も声掛けをしながら行うなど丁寧な配慮がみられる。 ・よい通信を作っているのも、ラックに設置したり、HP に掲載したりする等、もっと広く読んでもらえるようにすると良い。 ・「お墓参り記録カード」のアイデアの良い面をどのように生かしていくかを期待したい。

(3) 市民協働・公園施設との連携

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

II-(3)ア ① 地域住民、町内会、学校等との連携

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

地域住民や町内会、学校等と協働し、地域の安全と活性化のために取り組んでいる。

【確認事項】

- ・地域住民や町内会、学校等と定期的に情報交換する機会や、共同で行う活動の場を設けているか。
- ・地域ボランティアやイベント等に積極的に参加し、人的資源や場所の提供等、協力を行っているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・「俣野公園プレイパーク」に奇数月に木工工作教室で参加しています。毎回100名程度の子供たちが参加してくれており、昔ながらの日本のおもちゃ作りに触れてもらう事や、知育育成も考えた内容を企画しています。毎回多くの子供達が訪れています。また毎年10月には「俣野公園のつどい」に参加しています。 ・横浜薬科大学主催の「歩こう会」にも定期的に参加して、学校、地域との情報交換も行っています。 	◎	<p>地域イベント等に積極的に参加している。</p> <p>また、俣野公園プレイパークや俣野公園のつどいでは、隔月に木工教室を開き、材料や講師の手配等、協力を行っている。木工教室については各回100人規模で子どもたちが参加しているほど人気があり、地域に大変喜ばれている。</p>

II-(3)ア ② 公園との連携

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

メモリアルグリーン利用者だけでなく、隣接する俣野公園の利用者にも配慮した管理運営を行っている。

【確認事項】

総合公園と一体的な土地利用となっているため、俣野公園の管理者と協力し、利用者サービスの向上に努めているか。特に、駐車場やレストハウスについて、公園管理者と連携して運営を行っているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・俣野公園の管理者とは協力関係を構築しており、プレイパークの開催協力や防災防犯訓練の共同開催を行っています。 ・高校野球開催時期やお墓参り時期には特に連携を図り混乱の無い駐車場の誘導體制を協力して行っています。その結果、両施設の繁忙期においても駐車場のトラブルは発生せず、安全に運用できています。 ・公園内やレストハウスで体調不良者や拾得物が発生した時は、迅速に連携対応しています。 ・レストハウスやトイレの施錠時刻は17時となっていますが、墓参り等、墓園が18時まで開園している期間については、公園管理者にお願いして18時まで利用できるようにすることで、利用者サービスの向上に努めています。 	◎	<p>指定管理者が異なる俣野公園とは、日頃からコミュニケーションを積極的に行うことを通じて良い関係を築いている。レストハウスや駐車場の管理では、公園と連携して行うことでトラブルが起こることなく、安全に運用出来ている。また、防災、防犯についてもそれぞれ分担をしつつ、訓練を共同で開催している等、よい関係を活かしている。</p>

イ 提案項目

【評価基準】

- ◎：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施しており、かつ利用者サービスの向上等の顕著な実績がある。
- ：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している（または進行中である）。
- △：事業計画書の提案趣旨に基づき、実施している（または進行中である）が、一部に課題がある。
- ×：事業計画書の提案事項を実施していない（または実施されていても多くの課題がある）。

Ⅱ-(3)イ ① 花と緑のお手入れ体験、ボランティア育成

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

- ◆植栽管理者指導のもと、地域住民や使用者に植物のお手入れを体験してもらう。ご自宅で応用できる手入れ法などもレクチャーする。
- ◆花と緑のボランティア作成：植栽管理者指導のもと、施設内の植物の手入れや管理を行う市民ボランティアを育成する。将来的には近隣の施設や学校などへの展開も視野に入れる。

【実施状況】

- | | |
|------------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成 30 年 1 月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・バラを中心としたボランティア育成を行っています。 ・日本園芸協会のローズコンシェルジュの資格を持つスタッフが担当し、季節に応じた管理を実施しています。接ぎ木を実施した際には各参加者の持ち帰り分も用意して喜んで頂きました。 ・毎月バラの生育に合わせた指導を行いながら、初心者にも分かりやすくご自宅でのお手入れについても随時レクチャーを行っています。 ・近隣施設へのボランティアの展開は必要箇所があれば展開を検討していきます。 	○	<p>事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バラボランティアは地域の人に喜ばれている。

Ⅱ-(3)イ ② 運営協議会の開催			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 高齢者や障害を持つ方への案内表示やサポートの方法、運営のあり方などを使用者、近隣の高齢者施設や福祉施設、NPO団体などと話し合い、運営に反映する。			
【実施状況】			
1 実施		2 一部実施	
③ 今後実施予定(平成30年10月頃実施予定)		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
△	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から使用者・高齢者や障害を持つ方からのご意見などをいただいたものは運営に反映しています。 ・地域の施設や団体が二カ月ごとに集まるプレイパーク定例会の場を活用しようと考えています。メモリアルグリーンの運営についての抽出した意見を運営に反映させていきたいと考えています。 ・今後は深谷台地域運営協議会への参加も検討しており、より地域の中で深くかかわることにより、利用者に寄り添った施設運営に役立てていきたいと考えています。 	△	<p>未実施である。今後実施するべきかどうかも含めて再度検討した上で、対応してもらいたい。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域共生社会の担い手として高齢者や障害者、また低所得者等と共に活動できる場としての役割を期待する。 ・運営協議会への参加までもっていくのはかなり難しいと考える。 ・日頃から利用者に意見・要望を聞き取って改善してれば、敢えて協議会という場を設けなくても良いのではないかと感じた。その代わりに意見・要望が反映された取り組みを記録し、報告したり、通信に載せたりするようにすると良い。

Ⅱ-(3)イ ③ 職業体験			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 近隣の学校の児童、生徒に職業体験の場として開放し、労働の大変さと楽しさを体験してもらう。			
【実施状況】			
1 実施		2 一部実施	
③ 今後実施予定(平成31年7月頃実施予定)		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
△	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣中学校にメモリアルグリーンを職業体験の場として開放することを伝えました。受け入れ先が少なくなってきたとの事で、学校側からは大変感謝をされました。 ・現在、生徒にどのような職業体験をしてもらうか、メモリアルグリーンらしい職業体験プログラムを検討していて、学校側と実施に向けて打ち合わせを行います。 	△	<p>事業計画書の提案趣旨に基づき進行中であるが、実施が遅れている。学校側と協議の上、より良い形での実施を期待する。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職業体験の受け入れ先が少なくなってきている最近の状況等を踏まえると、学校側からのニーズはかなり高いと考えられる。学校側のカリキュラムの進行に合わせた対応が望まれる。植栽管理はさほど難しいことではないが、接客業をどう体験させるかにある。 ・表面的な部分だけでなく、死を学習する場として、活用してもらいたい。 ・日本のお墓の移り変わり、お墓の考え方、お墓の管理で大切にしていることなど(お墓が忌み嫌われるものではないこと)なども伝える良い機会となり、考え方を次世代に継承する機会ともなるので、期待している。

Ⅱ－(3) 市民協働・公園施設との連携 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のイベントには積極的に参加・協力を行っています。12月には自治会のクリスマス会に「フラワーケーキ作り」を提案して実施しました。 ・7月にレストハウスで七夕飾りを行い、公園・メモリアルグリーン・春日神社との連携を図ったイベントを開催しました。 	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域イベント等に積極的に参加・協力を行っているとともに、バラボランティア育成等、地域協働の取組を行っている。 ・公園との連携については、日頃から公園管理者とのコミュニケーションをとり、レストハウスや駐車場の管理等、協力して適切に管理がなされている。 ・地域や利用者からの意見・要望等を運営に反映させた成果について、HPや通信に掲載する等、フィードバックする仕組みを検討されたい。
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これからも地域の中でメモリアルグリーンが公園・地域・近隣施設・学校・ボランティアと連携してどのように貢献できるか検討をしていきます。 ・レストハウスについては、休憩所としての役割だけではなく、避難場所・一時救護施設としての活用や、催し物の開催場所として活用していく事で地域連携が広がるように公園と検証して協力を行います。 ・利用者や地域住民が集う場には積極的に参加をして意見をいただき、運営に反映させることを目指します。 ・職業体験については、近隣中学校と職業体験内容を協議の上、来年度の開催に向けて準備をしていきます。 	<p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門性を活かしたバラボランティア育成は地域に大変喜ばれている。 ・墓地利用者以外でも利用できる施設づくりは、素晴らしい取組である。 ・運営協議会の開催は行われていないが、日常的な利用者や来園者とのかかわりの中で、要望や意見を聞くことができ、それが運営に反映できれば、開催しなくても良いのではないかと感じた。 ・総合公園との一体管理はうまくいっているが、運営協議会への参加は難しさがあるので形を変えて取組むべきだろう。

(4) 自主事業

イ 提案項目

【評価基準】

- ◎：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施しており、かつ利用者サービスの向上等の顕著な実績がある。
- ：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している（または進行中である）。
- △：事業計画書の提案趣旨に基づき、実施している（または進行中である）が、一部に課題がある。
- ×：事業計画書の提案事項を実施していない（または実施されていても多くの課題がある）。

II-(4)イ ① 銘板の販売・設置等					
<p>【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】</p> <p>芝生型墓地の銘板について、希望者には作成、あるいは持込み銘板の設置代行を行います。</p> <p>◆ブロンズ、真鍮、石材などの各種材質と各種デザインを揃えたカタログを用意し、予約制により専門家を打ち合わせ窓口として配置します。</p> <p>◆墓石プレートについて、使用者自身で破損した場合、希望に応じて交換用プレートを用意します</p> <p>【実施状況】</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月)</p> <p>③ 今後実施予定</p> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>② 一部実施</p> <p>④ 実施しない</p> </td> </tr> </table>				<p>① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月)</p> <p>③ 今後実施予定</p>	<p>② 一部実施</p> <p>④ 実施しない</p>
<p>① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月)</p> <p>③ 今後実施予定</p>	<p>② 一部実施</p> <p>④ 実施しない</p>				
指定管理者		評価委員会			
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等		
◎	<p>・銘板の追加彫り・再色付け・再加工を行っており、利用者一人一人に応じた対応を心がけています。</p> <p>銘板により状態が異なる為に、追加彫り等の希望の際は状況によってスタッフが現地で写真をとり、状態確認をしながらお話を進めます。利用者とお物を見ながらお話をさせていただく事もあります。</p> <p>ブロンズ銘板では特にメンテナンスに料金がかかる為に、状態によっては負担の少ない石材への作り替えの提案をさせて頂いています。</p> <p>・新規銘板制作用にもデザイン見本を用意していますがオリジナルデザインの希望にもスタッフが親身にご相談に乗ります。</p>	◎	<p>事業計画書の提案内容を実施しているだけでなく、長期的な使用を考慮したアドバイスを行ったり、利用者が納得出来るまで親身になって相談に応じたりしている等、一人一人の利用者にきめ細かく対応している点において評価できる。</p>		

II-(4)イ ② 供花の販売

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

供花用の生花やアレンジメントを販売します。また、現在実施しているセルフアレンジメントや法要時等の事前供花予約などについても継続するとともに、日比谷花壇のデザインを取り入れ、当施設の価値をより向上させる供花を提供します。

【実施状況】

- | | |
|------------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成 28 年 4 月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・供花用の組束やアレンジメントを販売しています。 ・事前予約販売のカタログを刷新しました。利用者の見易さ、わかりやすさに配慮したので注文がスムーズに行えるようになりました。 また、予約販売の種類についても拡充しており、リース型等、洋風の墓石に合わせた日比谷花壇らしいアレンジメントを新たに取り入れました。 ・お正月、母の日、クリスマスはフラワーピックをアレンジメントに付けたものを提案しました。利用者の方々、特にお子様に変喜んでいただきました。 	◎	<p>各種花束・アレンジメントを豊富に取り揃えており、指定管理者の特色が活かされている。販売実績が良いことに加えて、記念日に無料のピックを配布している等、利用者に喜ばれる工夫を行っている点が評価できる。</p>

II-(4)イ ③ お墓参り各種グッズの販売

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

お墓参りに必要となる物品、あるいは需要が見込まれる物品について販売/レンタルを行います。

- ◆香典袋、靴下、ネクタイ、数珠などの販売
- ◆火を使わないお線香(LEDタイプ)の貸し出し

【実施状況】

- | | |
|-------------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成 29 年 11 月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・香典袋・靴下・ネクタイ・数珠等の販売。LED お線香のレンタルを開始しました。 ・利用者から、割れ物花器についてのご意見やカラス被害による紛失のご意見を頂いた為、以前より販売していた銅製花筒に加えて求めやすいプラスチック製花筒の販売とレンタル花筒も開始しました。 ・利用者からの花筒紛失の意見をいただき、紛失防止具を考案しました。これは無料でお渡ししています。取り付けがご自身で難しいお年寄りや体の不自由な方にはスタッフでサポートして取り付けをしています。 ・希望者には花筒にテプラで区画番号もお入れしています。紛失時の対策としています。 	◎	<p>利用者からの要望に応じて花筒の種類を増やしたり、紛失対策として防止具を考案して無料で配布したりする等、細やかな対応を行っている。</p> <p>【個別意見等】 花筒は墓参後持ち帰り、その都度持ってくることにしてはどうか。</p>

Ⅱ-(4)イ ④ お墓参り代行（供花等おそなえ代行、墓石クリーニング等）

【提案内容（指定管理者選定時の事業計画書より抜粋）】

使用者が遠隔地・多忙・健康上等の理由から、お墓参りができない場合に、お参りを代行するサービスです。

- ◆ 事前に使用者からお供え物、供養文をお預かりし、墓前に代行でお参りします。
- ◆ お彼岸、故人の命日などの記念となる日に墓前にお花をお供えする代行サービスを行います。
- ◆ 墓園によるアフターフォローの一環として、お掃除（墓石クリーニング）代行サービスを行います。

【実施状況】

- | | |
|------------------------|---------|
| ① 実施（実施開始：平成 29 年 9 月） | 2 一部実施 |
| ③ 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況（※実施しない場合は理由）	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易清掃・お花のお供えをし、墓前にて代行でお参りする「お墓参り代行サービス」を開始しました。管理事務所に案内を掲示するとともに HP にも掲載して、いつでもご利用していただけるようにしています。 ・他墓地施設では代行サービスニーズも高まっている為に、今後ニーズも高まってくる事が予想されますが、アンケート等で認知度確認を行うとともに、広く周知してもらえるような広報の方法を再検討していきます。 	△	<p>事業計画書の提案趣旨に基づき実施しているが、これまで利用実績がない。利用者ニーズ等を考慮し、今後も引き続き実施するべきかどうかも含めて再度検討した上で対応してもらいたい。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで利用実績がないというのは意外だった。ニーズがないのか、もう少し理由を探ってほしい。 ・お墓参り代行サービスのニーズはありそうだが、意外とないものなのかと感じた。 ・利用実績を高めるため、サービス内容や広報の工夫をされたい。

Ⅱ-(4)イ ⑤ 車いす用のレンタルサービス

【提案内容（指定管理者選定時の事業計画書より抜粋）】

無償用の車いすに、安全に傘を支持する機材を用意します。また、園内の段差部分にて使用する車いす用のスロープも無償レンタルします。

【実施状況】

- | | |
|------------------------|---------|
| ① 実施（実施開始：平成 29 年 4 月） | 2 一部実施 |
| ③ 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況（※実施しない場合は理由）	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすの無料レンタルを行い、日傘・雨傘を支持できる機材を設置しました。 ・メモリアルグリーンは段差が少ないことからスロープの用意はありませんが、必要な場合はスタッフが補助を行うようにしています。 ・繁忙期には公園事務所の車いすを借りることにより 4 台を配置して利用者の不自由が無いような対応をしています。 ・夏場は日当たりで車いすが熱くなってしまう為にスタッフが日陰へと車いすの設置場所を移動するなどの利用者への配慮を行っています。 	◎	<p>通常 2 台設置しているが、来園者が多い墓参期には、前もって公園管理者から 2 台借りておくことで貸出しできる台数を増やし、不足することがないように備えている。また、日傘、雨傘を支持できる機材を設置する等、車いすの方や、補助する方の負担を軽減するための工夫を行っている。</p>

II-(4)イ ⑥ フラワーアレンジメント・寄せ植え教室の開催			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 定期的(年10回程度)にフラワーアレンジメント教室や寄せ植え教室を開催します。			
【実施状況】			
① 実施(実施開始:平成29年3月)		2 一部実施	
3 今後実施予定		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・アレンジメント教室の開催はHP、管理事務所・レストハウス・近隣掲示板に案内を掲示して参加者の募集をしています。 ・管理事務所内多目的室を使用して、定期的に日比谷花壇講師によるフラワーアレンジメント教室を開催しています。季節ごとの内容の提案や 墓参期との多目的室の利用状況も考えて、年5回程度の開催をしています。 ・完成作品をご自宅で飾った際も作品が映えるようにフラワーマットも提案してお渡ししています。参加者からは大変好評です。 ・教室開催の後日でもアレンジメント制作について質問があった際は丁寧にアドバイスをしています。 	◎	<p>墓地使用者等に限らず、参加者募集を広く行っているとともに、季節感を取り入れたアレンジのテーマを設定する等、参加者を楽しませる工夫を行っている。指定管理者の得意分野を活かした催しとなっており、参加者の評判も大変良い。</p>

II-(4)イ ⑦ お墓相談会の開催			
【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】 使用者でまだ納骨されていない方を対象にした、お墓相談や、お墓にまつわるさまざまな疑問や悩みにお答えする相談会を定期的(月一回程度)に開催します。			
【実施状況】			
① 実施(実施開始:平成30年3月)		2 一部実施	
3 今後実施予定		4 実施しない	
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・メモリアルグリーン使用者や現在お墓を探している方から日頃、電話や来園で様々なご相談を受けています。その際は、その方の悩みに応じて丁寧に相談に乗りお答えしています。 ・「お墓相談会」として墓地管理士資格保有者の講師を招いて、今多くの方が抱えている問題である「墓地の承継方法や墓地の移転・改葬」に焦点をあてて開催しました。(参加人数:3組4名) 	○	<p>事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。</p> <p>【個別意見等】 ・提案より回数は少ないものの、必ずニーズはあるものと思われるので、今後も工夫しながら、継続してほしい。</p>

II-(4)イ ⑧ 野鳥・自然観察会の開催

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

メモリアルグリーンや俣野公園に飛来、生息する鳥や虫の観察会や鳥の巣箱づくりなどのワークショップを開催します。環境意識の学習共に、地域住民と墓地使用者の交流の場づくりに役立てます。

【実施状況】

- | | |
|--------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成30年1月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・メモリアルグリーン・俣野公園及びその周辺に飛来する野鳥の観察会を開催しました。 ・冬鳥の飛来が多い1月に墓地利用者、地域住民との交流の場として、外部より講師を招いて開催しました。 ・また日頃より、メモリアルグリーンに環境意識を持っていただくため、QRコードのついた樹名板を設置しています。 	○	<p>事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メモリアルグリーンを含めた公園には多くの鳥がやってくるため、今後も引き続き実施してもらいたい。

II-(4)イ ⑨ 自動販売機の設置

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

管理事務所、駐車場などに飲料等の自動販売機を設置します。また、災害時にライフラインが途絶えた際、無料で飲料を提供する機能付きの自動販売機「緊急時飲料提供ベンダー」を積極的に導入します。

【実施状況】

- | | |
|--------------------|---------|
| ① 実施(実施開始:平成28年4月) | 2 一部実施 |
| 3 今後実施予定 | 4 実施しない |

指定管理者		評価委員会									
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等								
◎	<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所・駐車場に自販機を設置しています。 ・飲料だけではなく、熱中症対策や利用者満足度向上の為。また他施設で利用者要望が高かった事を反映してアイスクリームやお菓子付きの自動販売機も設置しました。公園内に売店が無いので、利用者から大変好評をいただいています。 ・災害時には無料で供給できるものを導入しています。 <p>参考:H30年度販売実績</p> <table border="0"> <tr><td>4月</td><td>94,017円</td></tr> <tr><td>5月</td><td>94,913円</td></tr> <tr><td>6月</td><td>76,132円</td></tr> <tr><td>7月</td><td>100,059円</td></tr> </table>	4月	94,017円	5月	94,913円	6月	76,132円	7月	100,059円	○	<p>事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している。</p>
4月	94,017円										
5月	94,913円										
6月	76,132円										
7月	100,059円										

Ⅱ－(4) 自主事業 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・供花の予約注文では、利用者から花材希望が増えたことから、特注用の価格帯を設定しました。 合わせて、供花の種類を増やして見易いパンフレットにしました。 ・母の日やクリスマスなど、今までの墓参時期とは異なる、お墓参りのニーズにも目を向けてピックを付けるなどの工夫をしました。 <hr/> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・供花販売情報やその他情報、イベント告知等は、HP や掲示だけではなく、今後お墓を継承していく世代も興味が向く SNS 等を通じての情報の提供も検討していきます。 	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>多様なサービスを工夫して実施しており、全体としては概ね好評である。</p> <p>各サービスの利用実績を高めるため、告知手段を工夫する等、見直すべきところは徹底して見直しを行い、効率的な運営を図ってもらいたい。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・供花の販売では、花束、アレンジメント共に豊富に用意されている。また、墓参期以外の日にも、母の日やクリスマスなどのアレンジメント等も用意し、お墓参りに行く機会を増やす工夫をしている。 ・お墓参りグッズの販売、車いすの貸出し等、細やかな配慮で利用者ニーズに対応している。 ・お墓相談会、フラワーアレンジメント教室、野鳥観察会等、墓地の利用者等に限らず、地域に対しても広く参加者募集を行っており、誰でも参加することができる講習の場を提供している。

(5) 自己評価、利用者ニーズへの対応

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

II-(5)ア ① 利用者が意見・要望等を述べやすい環境づくり			
【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】			
さまざまな手段で利用者からの意見・要望を受け付けており、利用者が意見・要望等を述べやすい環境が整っている。			
【確認事項】			
意見箱の設置、HPでの受付等、さまざまな手段で利用者からの意見・要望を受け付けているか。また、それが利用者に対してわかりやすく周知されているか。			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口脇の分かりやすいところにアンケート、意見を書いていただける用紙と箱を用意して常に意見や要望が受け付けられるように設置しています。 ・また、電話や対面で直接頂いた要望や意見は専用用紙に記入し所長に提出するとともに、毎月の市との報告会の際にまとめて報告するようにしています。 	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

II-(5)ア ② 苦情・要望等に対する対応			
【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】			
利用者からの苦情や要望があった際には、適切に対応し、職員間で共有した上で、市への報告を行っている。			
【確認事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情や要望があった際には、職員全体で共有した上で、適切に対応しているか。特に指定管理者の過失により苦情が発生した場合には、早急に対応の上、再発防止策を講じているか。 ・利用者からの苦情・要望については、市への報告を定期的に行っているか。 			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から苦情・要望があった際は適切に対応して専用用紙に記入し、所長に報告を行い毎月の市との報告会で共有しています。 ・過失による苦情内容によっては所長・副所長が対応をして謝罪を行い、今後の再発防止策を講じるようにしています。 ・苦情・要望等の内容は朝礼時に職員間で共有を行うようにしています。 	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

Ⅱ-(5)ア ③ 利用者モニタリング及び自己評価の実施を通じた業務改善

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

利用者モニタリングを実施し、結果に対する自己評価を行うことで、利用者ニーズの把握及び課題の抽出を行っている。また、課題に対する対応策を講じている。

【確認事項】

- ・利用者アンケートの実施等、利用者モニタリングを定期的に行っているか。
- ・利用者モニタリングの結果分析による自己評価及び課題の抽出を行っているか。また課題への対応策を講じているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
△	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを墓参期に実施しており、課題の抽出を行っています。 ・回答人数についてまだ課題があり、今後はアンケート内容を改善するとともに、ちょっとしたアンケートのお礼品を付ける等の回答率を上げる工夫を検討し、より多くの利用者の意見を施設運営改善に役立てます。 	△	<p>利用者アンケートを実施しているが、アンケートの回収率が低い点が今後の課題である。ただし、日頃から利用者と接する中で、小さな要望に対しても工夫して解決している点については評価できる。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対面、メール、HP等で意見・要望を聞く機会があれば、必ずしもアンケートの回収率を気にしなくても良いと感じた。アンケートの回収率をあげることも、意見・要望にどのように対応したかの中身を公開していくことの方が大事ではないか。 ・アンケートやクレーム等により改善した結果について、利用者等にフィードバックする体制を構築してほしい。 ・お墓参りのモニタリングは難しいため、あまり評価ハードルを上げなくても良いと感じた。

Ⅱ－(5) 自己評価、利用者ニーズへの対応 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話や口頭での意見を抽出して、解決できる問題は対策を行っています。 ・また利用者の意見があった際は所長・副所長が率先して対応して、お話を伺うようにしています。 ・利用者からの意見をもとに市と協議を行い、「花器の使用に関するお願い」を管理料納付書とともに送付して、利用者にご理解とご協力をお願いしました。 ・樹木型納骨施設の利用者からの、花を立ててお供えしたい。水にちゃんと漬かるようにしたい。といったご意見をもとに、花を立てられる献花台を設置しました。 ・全スタッフがコミュニケーションチャームを携帯しています。外国人や障害者の方が困っている時にコミュニケーションを取りやすくする為です。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて利用者満足度調査・苦情・要望等のアンケートを実施します。 ・回答人数に課題があるために、アンケート内容の改善を行うとともに、ちょっとしたアンケートのお礼品を付ける等の回答率を上げる工夫を検討しています。 	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見・要望の受付手段として、管理事務所に意見箱を設置しているほか、対面や電話、FAX、電子メール等でも受け付けており、利用者が意見・要望を述べやすい環境が整っている。 ・意見・要望があった場合には、適切に対応した上で、市への報告を行っている。 ・利用者アンケートについて、回答率が低い点が課題である。ただし、アンケートをもとに可能な範囲で改善している点については、評価できる。 <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの回答率が低くても、日頃から利用者と親しく挨拶したり、直接話をしたりする中で小さな要望や苦情は把握できているのではないかと考える。それらに丁寧に対処した上で、対応結果を公開する等、利用者にはフィードバックを行うようにすれば、満足感が得られるのではないかと考える。

Ⅲ.施設の維持管理

(1) 施設・設備の保守点検、安全確保

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

Ⅲ-(1)ア ① 施設・設備の保守点検			
【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 施設・設備・工作物等について、定期的に点検を実施し、適切に対応している。			
【確認事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ・日常の保守点検及び定期点検を適切な回数実施しているか。 ・点検の結果、不具合が発見された場合には、事故防止の観点から適切な対応を行った上で、市への報告を行っているか。 			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<p>・園内に危険箇所・異常等がないかについては、毎日開園前に1回、また開園時間内に数回、責任者が巡回を行っています。特に荒天時には倒木、倒壊、飛散物等の確認の巡回数を増やして実施し、利用者の安全確保に努めています。</p> <p>台風被害等による危険箇所が見つかった場合には、危険箇所への立入禁止等の緊急措置及び利用者への周知等、利用者の安全確保を速やかに行うとともに、市へ報告の上、適切に対応しています。</p> <p>・スタッフにおいても清掃や除草業務中に異常を発見した場合には、速やかに責任者に報告の上、不具合が認められた場合は適切に対応しています。</p> <p>・1回/年、代表企業社員複数名による安全パトロールを実施しています。普段、他の施設の管理をしているスタッフ目線でのKYを実施することで、危険箇所等の早期発見・早期対応に努めています。</p> <p>また、市から案内いただいた施設保全研修などには積極的に出席し、現場での管理に活用しています。</p>	◎	<p>各種設備点検について、基準回数どおり実施しているとともに、荒天時には園内巡回の回数を増やして実施し、的確に対応している。また、普段は他の施設を管理している職員によるKY活動を年1回実施することで、危険箇所の早期発見・早期対応に努めている。</p>

Ⅲ-(1)ア ② 設備・工作物等の安全確保

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

施設・設備・工作物等について、目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。

【確認事項】

- ・通路の舗装面のひび割れ等、利用者が転倒やけがをする恐れがある箇所はないか。
- ・トイレや水道等のインフラ設備について不具合がなく、正常に機能しているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<p>開園前や開園時間内の巡回の他、荒天時には安全確認の為巡回数を増やしています。危険箇所等の早期発見・早期対応を心掛け、利用者の安全確保に努めています。</p> <p>つまずきそうなスプリンクラーヘッドには目立つ色でマーキングし、同様に木の根にはシートを被せ立て札を設置して注意喚起しています。</p> <p>施設内の設備に関しては、現在不備は発生していません。</p>	○	<p>協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。</p> <p>【個別意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スプリンクラーヘッドには目立つ色でマーキングがしてあったが、立ち上がりがあり、つまづく恐れがあるため、更なる工夫をお願いしたい。 ・園内のほとんどは良く整備され、危険箇所は見当たらないが、一ヶ所だけ気になった。芝生区画の通路は良く手入れされて歩きやすかったが、C区画とD区画の歩道の一部について、表面の舗装がはがれているのか、硬い面と細かい砂利の部分でデコボコしており、ヒールや車いすでは歩きにくいのではないかと感じた。

Ⅲ-(1)ア ③ 事故防止の取組及び事故発生時の対応

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

こどもから高齢者まで、さまざまな利用者による事故防止策を講じるとともに、事故が発生した場合の対応体制が確立されている。

【確認事項】

- ・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応にかかるマニュアル等を整備しているか。
- ・こどもから高齢者まで、さまざまな利用者を想定して危険を分析した上で、事故防止策を講じているか。
- ・事故等が発生した場合には、適切に対応の上、市への報告を行っているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<p>事故防止マニュアルを作成し、防止と共に発生時の対応を講じています。薬などの備えの他、荒天時の見回りを実施しています。暑さが厳しい時には1時間に1回以上の巡回と、回数を増やすようにしています。その際には、日傘を持ち来園者に声がけし、経口補水液も持って体調不良者を発見した時には、速やかな対応ができるようにしています。</p> <p>また、とらには俣野公園レストハウスがあります。こちらで体調不良者が出たときにも速やかに対応し、薬を用意したり、救急車の手配をしています。</p> <p>AEDを設置して、毎年防災講習会などで使用方法の講習を受講しています。</p>	◎	<p>事故防止・事故対応にかかるマニュアルを整備の上、施設の安全確保及び利用者の体調管理に気をつけて事故防止策を講じている。</p> <p>特に、夏の暑い時期に熱中症対策として、園内巡回の際に、利用者に水や日傘を手渡す等、きめ細かい配慮を行っていることは、利用者に安心感を与えていると考えられる。</p> <p>また、防災・防犯について、日頃から公園管理者と連携して取り組んでいるとともに、体調不良者の発生時等には、公園管理者とも協力して迅速に対応を行っている。</p>

Ⅲ-(1)ア ④ 警備業務、防犯の取組

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

鍵の管理や警備業務を適切に行うとともに、犯罪を未然に防止するための対策を講じている。

【確認事項】

- ・鍵の保管・管理を適切に行っているか。
- ・機械警備や人的警備等により、管理区域内における防犯警備を適切に行っているか。
- ・園内の巡回による不審者・不審物のチェックや利用者への注意喚起等、犯罪防止策を講じているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<p>管理事務所のカギ並びにセキュリティーカードは複数名に貸与していますが、記録簿を作成して管理しています。また、園内各所のカギは鍵付きキャビネットで保管し、退社時には施錠して2名で確認の上チェック表を使用して管理しています。出勤時の他、閉園までに数回の園内巡回を実施しています。</p> <p>昨年度、駐車場に長期間に渡る放置車両がありました時には、警察に相談し根気強く対応して解決しました。</p> <p>地域各自治会、公園管理者と共同で戸塚警察署から講師を招いての防犯訓練も開催しています。また、地域の防犯パトロールには、毎年参加しています。</p>	◎	<p>日頃から園内巡回を通じて、不審者や不審物の確認を頻繁に行っており、利用者の安全確保に努めている。また、平成 29 年度に、長期間にわたる放置車両が発生した際には、警察にも相談しながら対応し、根気強く解決したことは評価できる。</p>

Ⅲ-(1) 施設・設備管理 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】</p> <p>管理者として施設内の事故防止は、最重要事項の一つとしてとらえています。地域の防犯講習の他にも公安委員会の講習にも参加しています。</p> <p>また、安全衛生講習会や社内の安全講習会を受講し、スタッフの安全にも留意しています。</p>	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】</p> <p>施設全体として良く整備されている。また、これまでのさまざまな経験を通じて、事故、犯罪などの未然防止に取り組んでおり、利用者の安全確保に努めている。</p>
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>これまで発生していない事故の予知が大切と感じています。メモリアルグリーンは平坦で起伏が少なく、見渡しもいい施設です。背の高い施設も少ないので危険性が少ないように見受けられます。しかしながら事故発生を未然に防ぐため様々な想定をすることが大切ととらえています。</p> <p>また、開園 12 年目を迎え外灯やエアコン、門柱、門扉などまた机や椅子などの備品、施設・設備の一層の点検が必要と考えています。</p>	

(2) 清掃業務

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

Ⅲ-(2)ア ① 維持管理書に基づく清掃業務の実施

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

維持管理水準書に基づき、清掃業務を適切な回数実施している。

【確認事項】

日常清掃や定期清掃について、維持管理水準書に基づき、各場所適切な回数実施しているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	維持管理水準書に基づいて清掃を実施しています。 水鏡は1回/週となっていますが、施設の象徴的な設備ですので、献花台と共に毎日清掃しています。水鏡の表面の石が浮いてきた時には、目地のコーキングをやり直すなど、表面の水の流れをきれいに保つ努力をしました。常設駐車場も、毎日吸い殻等の清掃をするなど必要に応じて水準書にとらわれない清掃を実施しています。	◎	維持管理水準書に示されている各項目について、基準回数どおり、または基準回数を上回って実施している。また、高圧洗浄機等の清掃用具を購入してより効果的に清掃を行う等、清潔感と安全性を保つ工夫を行っている。

Ⅲ-(2)ア ② 施設全体の衛生管理

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

施設全体における外観、におい等について、衛生的な状態が維持されている。

【確認事項】

- ・目に見える埃やゴミ、汚れ等がなく、施設全体として衛生的な状態が保持されているか。
- ・献花や供物の回収、花器内の水等の処理を適切に行っており、悪臭等が発生していないか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	①のように清掃を実施し、利用者の方々が快適・安全にご利用いただけるよう心掛けています。献花は、早くに回収すると苦情をいただくこともありますのでできるだけお供えしておくようにしています。献花台は、コケや水の濁り・悪臭が発生しやすいので、特に夏場は毎日開園前に一旦献花をよけての清掃をしています。	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。

Ⅲ-(2) ア ③ ごみの分別及びごみゼロ推進運動の取組			
【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 ごみの分別を適切に行っている。また、ごみの抑制・再使用・再利用に取り組んでいる。			
【確認事項】 ・ごみの分別が適切に行われているか。 ・ごみの抑制・再使用・再利用のための工夫がなされているか。			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
○	<p>ゴミは回収業者の指示による分別を実施し、通常2回/週の回収を依頼しております。粗大ゴミが出た時などは、これらとは別の依頼をかけています。</p> <p>事務所内では複合機等の出力により多くの紙が排出されますが、裏紙の使用やメモ用紙への再利用を心掛けています。</p> <p>園内で発生した落ち葉は園内の植栽に使用できるように、枡を設けて腐葉土としています。</p>	○	協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出ている。

Ⅲ-(2) 清掃業務 まとめ	
指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】 例えばウッドデッキ部分や園内タイル部分など苔が生えると滑りやすくなります。これの清掃の為、発電機や高圧洗浄機を用意しました。必要に応じてより効果的な用具を用意して、利用者の方々が快適・安全にご利用いただけるよう、水準書にとらわれずに清掃業務を実施しています。</p>	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】 施設全体としてきれいに管理されており、心地よくお参りできる環境が整っている。 また、維持管理水準書にとらわれず、清潔感と安全性確保の観点から、施設をより良く維持するための努力、工夫がなされている。</p>
<p>【改善すべき点・課題等】 園内の掲示物や立て札について、デザインを見直すとともに劣化しにくい材質のものに更新することで、衛生面また施設全体の美観を改善したいと思います。</p>	

(3) 植栽管理

ア 基本項目

【評価基準】

- ◎：協定書、業務基準書等に基づく水準を上回って出来ている。
- ：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ている。
- △：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり概ね出来ているが、一部に課題がある。
- ×：協定書、業務基準書等に基づく水準のとおり出来ていない。

Ⅲ-(3)ア ① 維持管理書に基づく植栽処理の実施			
【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】 維持管理水準書に基づき、植栽管理にかかる処理を適切な回数実施している。			
【確認事項】 植栽の維持管理に必要となる処理(剪定、除草、施肥等)について、維持管理水準書に基づき、適切な回数実施されている。			
指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	除草に関しましては毎日実施しております。特に お盆やお彼岸など多くの方が来園されるときには 集中して実施して、来園者を迎える準備をしてき ました。剪定・施肥・水やりなど植栽の維持管理に 関しては随時実施しており、来園される方々から は多くの感謝のお言葉をいただいています。	◎	維持管理書を基準としつつ、樹木や花などの生 育状況に応じて適切な処置を行っている。 また、芝生管理にあたっては、手作業による除 草を毎日実施しているほか、手作業による除草 が困難な部分については、利用者へ事前周知 の上で、人や動物に害がない除草剤を局所的 に用いる等、利用者に配慮しながらきめ細かい 手入れを行っている。

Ⅲ-(3)ア ② 墓園全体の美観の保持

【協定書、業務基準書等に基づく水準「○」の判断基準】

植栽に関して、墓園全体として美しい景観を保持している。

【確認事項】

- ・落葉や雑草等が放置されていないか。
- ・墓園内の植栽について、全体として美しい景観が保たれているか。
- ・植栽に不具合が生じた場合や変更等を行う場合は、市へ相談の上、適切に行っているか。

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況	評価	評価理由・個別意見等
◎	<p>除草は毎日実施しており、落ち葉の多い季節には、来園前の清掃を実施しています。昨年度は、景観また安全維持の為、高所作業車を入れてメタセコイヤの剪定を実施しました。台風でミモザが倒木した際には、市に相談の上補植しています。正面ゲートから水鏡までのメイン通路も特に注意しているところです。この部分はバラが咲いているときには皆さんに喜んでいただけますが、バラの花がないと華やかさが少ないように感じました。そこで、ベンチ周りや水道周りには絶えず、プランターの花を飾っています。同様にウッドデッキ部分も多目的室利用の方から見えますので、プランターを設置しています。受付前の花壇も小さいですが入り口部分になりますので、気を使っています。</p> <p>バラの管理については、地域協働の取組として、地域ボランティアの方々にもお手伝い頂いています。</p>	◎	<p>それぞれの植栽の手入れが行き届いており、墓園全体として美しい景観が保たれている。また、常時花を絶やさないようにしている等、美観を意識したきめ細かい配慮がなされている。</p>

イ 提案項目

【評価基準】

- ◎：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施しており、かつ利用者サービスの向上等の顕著な実績がある。
- ：事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に実施している（または進行中である）。
- △：事業計画書の提案趣旨に基づき、実施している（または進行中である）が、一部に課題がある。
- ×：事業計画書の提案事項を実施していない（または実施されていても多くの課題がある）。

Ⅲ-(3)イ ① 樹名板の設置

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

施設内の主要樹木に手づくりの樹名板を設置します。メモリアルグリーン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。

【実施状況】

- 1 実施(実施開始:平成 30 年 3 月)
- 2 一部実施
- 3 今後実施予定
- 4 実施しない

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
◎	以前の樹名板よりも質感の高いものを 34 カ所設置しました。樹木の簡単な説明を記載すると共に QR コードからホームページにアクセスしていただくことで、より詳しい説明が閲覧できるようにしました。	◎	樹の名前が書かれているだけでなく、QRコードを搭載している点において工夫されており、利用者にそれぞれの樹木のことを詳細に知ってもらうことを通じて、より親しみを感じられるようにしている。 【個別意見等】 ・生活感の中でなじみの深い樹木を植樹しているので、親近感と同時にこども達の学習にも役立つだろう。

Ⅲ-(3)イ ② シンボルツリーの樹勢回復

【提案内容(指定管理者選定時の事業計画書より抜粋)】

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。

【実施状況】

- 1 実施(実施開始:平成 29 年 8 月)
- 2 一部実施
- 3 今後実施予定
- 4 実施しない

指定管理者		評価委員会	
評価	具体的な取組状況(※実施しない場合は理由)	評価	評価理由・個別意見等
○	目視による経過観察や樹木医による土壌等の診断をしました。現在は 1 回/月の施肥を実施していますが、暑さが終わり、葉が落ちて生育期が過ぎたころに土壌改良を実施する予定です。	○	事業計画書の提案趣旨に基づき、適切に進行中である。

Ⅲ－(3) 植栽管理 まとめ

指定管理者	評価委員会
<p>【自己評価の補足説明】 来園される方々からは、多くのお褒めのお言葉をいただいています。私たちもこれを励みに、より花があふれる施設を目指しています。 花は園内のみならず、レストハウスやトイレにも一輪挿しを飾り、納骨受付があるときには必ずそのテーブルにアレンジを飾るようにしています。</p>	<p>【全体コメント(良く出来ている点、課題点等)】 指定管理者の得意分野を活かし、それぞれの植栽に合ったきめ細かい管理がなされている。また、常時花を絶やさないようにし、地域をはじめ、利用者に愛される墓園づくりを進めていることは大いに評価できる。 シンボルツリーの一つであるヒメシャラの樹勢回復についても、適切に進行しており、引き続き対応してもらいたい。</p>
<p>【改善すべき点・課題等】 来園者の方々が往来する水鏡周りには、大きめの背の高いプランターを設置して、彩を添えられればと思います。</p>	<p>【個別意見等】 ・樹名板(QRコード入り)が充実しており、工夫がされている。欲を言えば、バラの品種ごとにあれば、なお良い。</p>

評価総括

評価委員会からの講評

全体的に問題となる事項はなく、適切に管理・運営が行われている。

特に良く出来ている点としては、芝生をはじめとする植栽管理において、墓園全体としての美観を意識した、きめ細かい手入れが行き届いていることである。シンボルツリーの樹勢回復に向けた対応についても適切に進行中であり、今後の回復を期待している。

また、自主事業等を通じた利用者サービスの向上に意欲的に取り組んでおり、利用者からの苦情・要望に対しても適切に対応している。特に、所長は各業務に精通しているとともに、頻繁に園内巡回を行うことで利用者と自然に挨拶を交わし、コミュニケーションを図っている。どのスタッフについてもきちんと対応できるよう、スタッフの質の担保に今後も努めてもらいたい。

地域や公園との連携にあたっては、防災・防犯訓練等を通じて日頃から顔が見える関係づくりに努めており、施設運営において良い関係が活かされている。

課題点としては、職業体験等、未実施の提案事業があることや、災害時における地域との連携体制をより具体化していく必要があること等が挙げられる。

今後は、当初の提案内容を再度確認した上で、未実施事業等にかかる対応を進めていくとともに、更なる工夫による業務改善に努めてもらいたい。