

# メモリアルグリーン 事業計画書



## 1. 法人の状況

### (1). 法人の理念・基本方針

#### ア. 法人の理念・基本方針

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

#### ■ 共同事業体を構成する各法人の理念・基本方針

当団体を構成する代表企業と構成企業は、ともに横浜市の地元企業であり、指定管理業務をソーシャルビジネスとしてとらえ、横浜市に育まれた企業として、横浜市及び横浜市民に貢献していきたいという理念及びビジョンが合致した企業で構成されています。

#### 代表企業

主要業務：総合ビルメンテナンス及びパブリック  
ビジネス

所在地：横浜市中区

設立年月日：昭和 33 年 9 月 17 日

#### ▶ 経営理念

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

#### ▶ 経営方針

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

以上の取り組みから、企業の社会的価値を引き続き高める。

#### 構成企業

主要業務：園芸、造園

所在地：横浜市中区

設立年月日：明治 24 年 6 月 1 日

#### ▶ 企業理念

時代の先取りと創造性の発揮

#### ▶ ビジョン

夢を植える。未来を育む。～ Well future together ～

幸せを育む。

私たちはグローバル・グリーン企業として地球環境の向上に寄与し美しい緑と笑顔を世界中に発信し続けます。

ひとを育む。

私たちは伝統と最先端技術でつねに人々の笑顔のタネになる話題を提供し、未来を担う子ども達を支えます。

社会を育む。

私たちはさまざまな土地や環境に合った種や苗を開発し社会の繁栄や潤いに満ちた生活の実現に貢献します。

#### ■ 当団体の連携体制について

代表企業と構成企業は現在 3 件の墓園指定管理の指定を受け、共同事業体として活動しています。代表企業と構成企業の本社は約 5 分の距離にあり、日頃から互いの会社を行き来し、打ち合わせを行うことで意思の疎通を図っています。

#### ■ 各企業の財務状況

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

代表企業

構成企業

## イ. 公の施設の管理運営実績（公営墓地は除く）

当団体は民間企業の運営手法や経験を活用しながら、横浜市内において数多くの指定管理業務を実施しています。特に市民との連携が必要となる公園や地区センターの実績を多く有し、これらの実績で得た様々なノウハウを当墓園での市民利用の促進及び市民協働への取り組み、管理運営に活用します。

## 代表企業の指定管理実績

## 上中里地区センター

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



## 長津田地区センター

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



## 本牧地区センター

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



## 中屋敷地区センター

瀬谷区3館目の地区センターとして、平成11年に整備され、横浜市中屋敷地域ケアプラザが併設されています。地域住民の自主的な活動と相互交流、高齢者の憩いの場として、幅広い年齢層から利用されています。



## 若草台地区センター

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



## 磯子公会堂

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



## 緑公会堂

JR及び横浜市営地下鉄中山駅より徒歩5分に位置し、平成28年5月にリニューアルオープンしました。音楽やダンスなど、様々な年代の方に利用されています。



## 港南公会堂

横浜市営地下鉄港南中央駅前の旧区役所跡地に建て替えが進められ、令和3年3月に新たに竣工されました。音響効果に優れた525名を収容できるホールを有しており、様々な用途で利用されています。



## 吉野町市民プラザ

横浜市営地下鉄吉野町駅から徒歩3分に位置し、収容人数200名規模のホールを主体とした生涯教育や文化活動を通じた市民の相互交流が盛んに行われています。



## 岩間市民プラザ

借恵いわまワークスや保土ヶ谷区三師会館、保土ヶ谷区国際交流コーナーとの複合施設であり、コンサート・発表会、集会・講演会など多目的に利用されています。





## 構成企業の指定管理実績

**根岸森林公園**

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

**本牧山頂公園**

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

**瀬谷本郷公園**

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

**富岡西公園**

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

**師岡町梅の丘公園**

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

**岡津町ふれあい公園**

相鉄いずみ野線 緑園都市駅から徒歩約 15 分に位置し、緑の多い閑静な町にあって、豊かな自然や小学校、養護施設などが近接しており、幅広い年代層の市民が緑と農を通じて触れ合うことができる公園です。

**南本宿第三公園**

相鉄線 二俣川駅から徒歩約 15 分に位置し、平成 25 年 4 月にオープンした新設公園です。市みどりアップ計画の農園付き公園第一号として設置され、自然の恵みを感じながら農体験のできる公園です。

**本牧市民・臨海公園**

JR 根岸駅からバスで約 5 分に位置し、広大な芝生広場や 3 カ所の道具広場、トンボ池等を有しています。施設内には蒸気機関車 D51 も展示されており、多彩なアクティビティと自然溢れる公園です。

**仏向原ふれあい公園**

相鉄線 和田駅よりバス約 10 分に位置し、2019 年 4 月に農園付き公園としてオープンしました。斜面緑地と農と遊び場、懐かしくて新しい里山景観が楽しめ、市民と触れ合いながら共に育っていく公園です。

**藻南公園 他 3 施設**

札幌市内に所在している公園で、札幌軟石の石切場跡やパークゴルフ場、野球場等と隣接しています。公園西側では豊平川にかかる断崖の自然風景が楽しめ、「さっぽろ・ふるさと文化百選」にも選定されています。



## (2). 応募理由

### ア. メモリアルグリーンの設置目的や役割・特徴

横浜市の墓地の現状及び今後の方向性、市民ニーズ、市政運営の方向性を十分理解したうえで、メモリアルグリーンの設置目的・役割を実現させ、その特徴に十分配慮し、管理運営を行ってまいります。

#### メモリアルグリーンの設置目的や役割

当団体は、貴市の市政運営の方向性及び墓地の現状等を踏まえ、メモリアルグリーン（以下、「当墓園」という）の設置目的・役割を以下のように考え、当団体のノウハウによりその設置目的や役割の実現に努めます。

#### 横浜市の市政運営の方向性

- ・市内企業の持続的な成長
- ・公共サービスに係る市民の受益と負担の均衡が図られること
- ・「オール横浜」による市政運営
- ・市内中小企業の受注機会の増大
- ・子育て支援、女性の活躍支援、シニアパワーの発揮と若者の活躍支援
- ・横浜みどりアップ計画
- ・SDGs 未来都市の実現
- ・誰もが安心して自分らしく健康やかに暮らせる地域づくり
- ・横浜らしいエコライフスタイルの実践と豊かな生物多様性の実現（ヨコハマbプラン）
- ・3Rが定着した夢のあるまち
- ・災害に強い人づくり・地域づくり（自助・共助の推進）
- ・「横浜地域の絆をはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例」
- ・「横浜市子供を虐待から守る条例」
- ・「横浜市市民協働条例」
- ・「中小企業振興基本条例」
- ・「横浜市災害時における自助及び共助の推進に関する条例」
- ・（「横浜市中期4か年計画 2018～2021」、横浜市各条例より）

### メモリアルグリーンの設置目的・役割

墓地は人々の生活に不可欠であり、メモリアルグリーンは横浜市民のニーズに応え、

四季折々の花と緑に囲まれた新たな形態の墓園として設置されました。

持続性・公共性・非営利性を確保し、横浜市民が永らく安心して利用できる墓園としての役割を担います。

#### 横浜市の墓地の現状

- ・墓地不足（R8までに94,000区画が必要）⇒舞岡に墓園新設を建設中
- ・舞岡及び深谷通信所の墓園の建設予定
- ・墓地の循環利用検討の必要性
- ・墓地開発における住民との紛争

#### 市民の求める墓地

- ・市内等近隣の墓地、安価な墓地、多様な形態の墓地
- ・緑に囲まれ散策や憩いの場として利用できる公園のような墓地
- ・永年利用で墓参の必要がない無縁墓に近い墓地

#### 市民の墓地へのイメージ

- ・墓地は、怖い、暗い、荒涼としている
- ・交通渋滞、迷惑駐車、虫発生の恐れあり

#### 今後の墓地の方向性

- ・公益性、安定性、持続性が担保される
- ・多様な形態の墓地・比較的安価な墓地
- ・散策や憩いの場として利用できる墓地
- ・イメージの向上
- ・バリアフリー化
- ・（「横浜市墓地問題研究会報告書（H22.9）」、「墓地に関する市民意識調査（H25.3）」より）

#### 運営

墓園管理士による専門性と、高いクオリティのサービス提供

#### 維持管理

専門企業による、適切な植栽・施設維持管理

#### 当墓園の特徴

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

#### 公の墓地としての特徴

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

#### 先進墓地としての特徴

- ・芝生型、慰霊碑型、樹木型といった新しい埋葬スタイルである。
- ・多様化する市民ニーズ、墓地需要に対応している。
- ・先駆的モデル墓地として広報的役割を担っている。

#### 公園墓地としての特徴

- ・花と緑あふれる美しい景観により憩いの場として地域に開かれている。
- ・子供から高齢者まで、幅広い地域住民や地域団体への貢献が期待される。
- ・地域社会の一員として、ドリームハイツ、俣野公園、横浜薬科大学等との連携による地域貢献が期待される。

## イ.応募理由（実現したい内容）

墓園を人々の生活に必要な不可欠な施設であると捉え、16年にわたり培ってきた公営墓地の管理運営実績、二期にわたる当墓園の管理実績、主業である総合ビルメンテナンス、園芸・造園におけるノウハウを活用し、墓園機能の充実を第一義としつつ、新たな墓園に歴史を継承する当墓園の役割を強く認識し、更なる価値向上に貢献すべく応募いたします。

## 応募理由

代表企業は当墓園の立ち上げ準備から第1期目、第2期目と当墓園の指定管理業務を実施していた団体になります。

当墓園開設当初は対処すべきいろいろな課題があり、2005年（平成17年）4月1日に施行された「個人情報保護に関する法律」、2002年（平成14年）から取り組みがはじまった「横浜G30プラン」、墓園に導入された指定管理者制度、公園と一体となる先進墓地としての運営等、当墓園のイメージやルールを定着させるための重要な役割を担いました。

このルールは現在当団体が指定管理を行っている「日野こもれび納骨堂」にも継承されましたが、開設当初から円滑に運営ができております。これは代表企業が当墓園で築き上げたルールが、市民に浸透した結果だと自負しております。

公園と一体となった花と緑あふれる美しい景観をもつ墓園というコンセプトに恥じない園地管理については、手作業での除草作業による芝生管理、横浜市のシンボルであるバラの管理に、徹底して人材、資金を投入することで、墓園を鑑賞スポットとして市民の身近な施設に定着させるとともに、他自治体の視察に対しても横浜市の誇れる公の施設として紹介できる管理運営を実施してまいりました。また、バラの管理を市民と協働で行うことで、墓園においても公の施設の機能である地域コミュニティを形成できることを証明いたしました。

地域との連携については、地元自治会や地域団体の会合に参加し、地域の方が何を求めているのか潜在的な情報を収集するのに大変苦労いたしました。

代表企業が「地域のつどい」と毎月打合せを行い、立ち上げ、取り組んだ、ドリームハイツの広場で実施していた「子どもの遊び場」という名称の事業は、プレイパークとして現在も実施されております。

代表企業並びに構成企業は指定管理業務をソーシャルビジネスとして取り組む同じビジョンを持った企業であり、社会的課題に取り組むことを事業の活動ミッションとして、継続的に事業活動を進めていくことで、新しい社会価値を創出しております。また、横浜市の地元企業として多くの人材、資金を投入し、横浜市民及び横浜市に貢献する窓口として、多くの指定管理業務を実施しております。

現在、横浜市の指定管理者の公募においては、市外企業の現指定管理者が撤退するという現状があり、その結果応募者がいないという事態を引き起こしています。ここ数年、代表企業には市外企業の撤退に伴い、指定管理への応募の依頼が来ております。当団体を構成する両企業は横浜市に育まれた地元企業であり、横浜市民及び横浜市に貢献したい並みならぬ強い思いがあり、横浜市のシンボリック墓園であるメモリアルグリーンの指定管理業務は、地域との良好な関係性を築くうえでも、利用者様へのサービス低下を防止するうえでも、地元で責任を持つ地元の企業で且つ強い思いがある団体が実施することが望ましいと考えています。



代表企業にはこの他にも強い思いがあります。当墓園を他市に誇れる墓園として運用するために、社会福祉に資する施設としての機能を第一義に、第1期目は今までにない墓園のルールに取り組み、多くのご意見、お叱りを頂戴しながらルールの定着を実現し、花と緑あふれる美しい墓園に恥じない園地管理を実施するとともに、地域活動に参画することで迷惑施設として認識されている墓園のあり方を地域コミュニティを育む場として運用し、地域のシンボリック施設として確立いたしました。第2期目には地区センター等の指定管理経験を活かし、第1期目の地域との連携を継続しながら地域コミュニティの醸成を図りました。第3期目にはこれらの活動を安定的、永続的に継続するための振り返り、是正期間として考えておりましたが、第3期の応募時に選定委員の皆様とうまく提案することができず、また、当墓園への強い思いを伝えることができず、指定管理候補者になれなかったことを今でも猛省しております。

今回の公募に際しては、現在の園地の在り方を見直し、開園当初のきれいな状態に戻すことを目標に、ソーシャルビジネスとして指定管理業務に取り組み、横浜市民及び横浜市に貢献する強い意志があり、植栽管理の技術が高い構成企業と共同事業体を結成しております。

構成企業は「夢を植える。未来を育む。～ Well future together～」をテーマに、明治24年近代園芸会社の草分けとして起業し、今年6月に創立130周年を迎える老舗の企業です。創業と同時に海外支店を設け、世界に日本の植物を紹介し、国境を越えて〈緑〉をツールとしたあらゆる事業を行い、アメリカのポトマック湖畔の桜を輸出運搬した実績を有する日本を代表する企業でもあります。また、当墓園の初期段階の整備のために発注された(仮称)俣野公園修景池等整備工事(1)を受注し、メモリアルグリーンの敷地の基盤工事や地下排水、入口の橋梁、護岸などの大きなインフラに関わっており、この工事において平成18年度の横浜市優良工事請負業者表彰を受賞しております。

このことから構成企業にもメモリアルグリーンに対し、地元企業としての強い思い入れがあります。横浜市でもトップクラスの景観を持つこの「メモリアルグリーン」という環境を、構成企業の緑に関する技術やノウハウを結集して、今以上に「美しく、心安らぐ空間」として来園者や地域の皆様に喜んで頂き、名実ともに横浜市№1の美しい風景を創り上げて、当墓園の価値向上につなげたいという思いで今回の応募に臨んでいます。

これらの実現には、管理運営能力を考慮した足し算だけの企業の構成体ではなく、各企業の意識や体制が重要であると考えています。

代表企業と構成企業は同じ理念、ビジョンのもと、指定管理業務に取り組んでいるため、計画から実行までの時間を要せず、何事にも迅速に行動ができる体制を構築しています。現在、当団体は3件の墓園指定管理業務を実施しており、指定管理制度の機能を充足するだけでなく、墓園施設全体の価値向上に取り組んでおります。

前述のように当墓園の歴史は日野こもれび納骨堂に継承され、今後建設される墓園に関しても基礎となる施設になっていきます。このことから当墓園の開設当初に立ち戻り、当団体のノウハウや思いを活用することで、当墓園の更なる価値向上を図り、歴史を継承していきたいと考えております。

本応募に関しては、これらの強い思いを実現する最後の機会だと考えて取り組んでおります。横浜市墓地行政の将来のために、ぜひその機会を与えていただきますようお願い申し上げます。



## 実現したい内容

当団体は、墓園運営が第一義であるとの認識のもと、以下の5つの基本方針を実現させ、当墓園が市民に親しまれ愛されつづける墓園となるよう管理運営を実施します。

### 1. メモリアルグリーンを横浜市№1の美しい風景に

当団体のノウハウを最大限に活用し、当墓園の特徴である芝生、バラを中心とした「美しく、心安らぐ空間」を創出し、利用者様が墓参に訪れたいくなる、地域の方が心を和ませるために訪れたいくなる、市外からも美しい風景を観光に訪れたいくなる、そのような墓園の在り方を体現します。

### 2. 墓園管理運営の専門性と実績を活かした「オール横浜」の管理運営

当団体は他市における墓園指定管理業務の実績も積んでおり、墓園運営、園地管理について専門的知見を有しております。また、同じ横浜市の日野こもれび納骨堂において育成してきた経験豊富な職員の配置や、当団体のノウハウを活用した現地バックアップ、再委託先等含めたオール横浜体制による管理運営を実施することにより、当団体の思いを地元の力で実現します。

### 3. 先進墓地として市民のニーズに応え、満足度の高い管理運営

当墓園は先進墓地としてモデル的役割を担うとともに、墓地利用者様、墓参者様、近隣住民の皆様等、多くの方が訪れる公園墓地になっています。様々なサービス向上策や自主事業の展開により、横浜市民のニーズへ応え、横浜市政の実現に貢献することで、満足度の高い管理運営を実施します。

### 4. ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進

当団体は総合ビルメンテナンス、園芸造園の専門企業であるため、委託業者に一任する「時間計画保全」ではなく、自ら施設や園地の状態を確認し、対応する「状態監視保全」を行うことが可能な数少ない企業体の構成になっています。この構成により、ライフサイクルコストの低減と長寿命化を推進する維持管理を実現し、横浜市に貢献します。

### 5. 地域社会との調和を図り、様々な地域連携策を展開

「自助・共助」の理念に基づき、当墓園の第1期目、第2期目の指定管理期間において、地域の方々や周辺施設と積極的にコミュニケーションをとり、地域の課題解決や地域貢献となる施策を実施してまいりました。これまでに培った地域とのネットワークを更に深め、今後も様々な地域連携策を展開します。



## 2. 管理体制

### (1). 管理の体制

#### ア. 管理の体制の基本方針

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

### 1. 墓園管理の専門知識、経験・実績が豊富な職員を配置します

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

### 2. 代表企業・構成企業各々の専門性を最大限活用した現地バックアップを行います

墓地管理士の資格を持つ統括担当者を配置するほか、設備技術者、樹木医、造園技術者といった専門家によるバックアップを実施します。当団体は、墓園の指定管理実績豊富な総合ビルメンテナンス企業と園芸造園会社で構成されています。各々の強みを最大限活用し、「状態監視保全」をモットーとして施設や樹木の長寿命化を図ります。また、当墓園まで代表企業から35分、構成企業から30分圏内に本社を置いていることから、緊急案件についても迅速に対応することが可能となっています。

### 3. 職員や再委託先企業については「オール横浜」で取り組みます

当団体はそれぞれ横浜市内の地元企業であり、横浜市に幅広いネットワークを有しているため、再委託先企業について「オール横浜」体制での管理運営が実現可能です。また、職員についても横浜市出身者を中心に、シニア、女性、障がい者を積極的に雇用します。

#### イ. 管理運営の執行体制

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

#### ■ 多くの指定管理実績から確立された的確な執行体制

地域の核となる公の施設の管理運営は、貴局・地域住民の皆様（利用者様を含む）・指定管理者の連携体制が最も重要であり、所長を中心に3者の連携体制を確立します。また、統括担当者及び当団体指定管理施設のフォローアップにより、繁忙期や緊急時に迅速に対応できる体制を構築します。

### 1. 所長を中心としたワンストップ体制

墓園指定管理業務に精通する所長①を全ての窓口とするワンストップ体制を構築することで、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化を図り、業務ミスの防止等、業務の効率化を実現するとともに、利用者様からのご意見・ご要望・苦情へも迅速に対応します。

### 2. 統括担当者によるフォローアップ体制

豊富な指定管理経験、墓地管理士資格を有する統括担当者⑩を配置することで、全ての業務の窓口となる所長①をフォローアップし、当事業計画書を漏れなく遂行する体制を構築します。

### 3. 専門技術者配置による専門的な運営

墓地管理士資格を有する所長①、植栽管理技術資格を有する維持管理責任者③を配置することにより、きめこまやかな専門的な管理運営を実施する組織体制を構築するとともに、職員に対するOJT等の教育を通して、管理運営業務の向上に努めます。

### 4. 地域団体と連携した活動

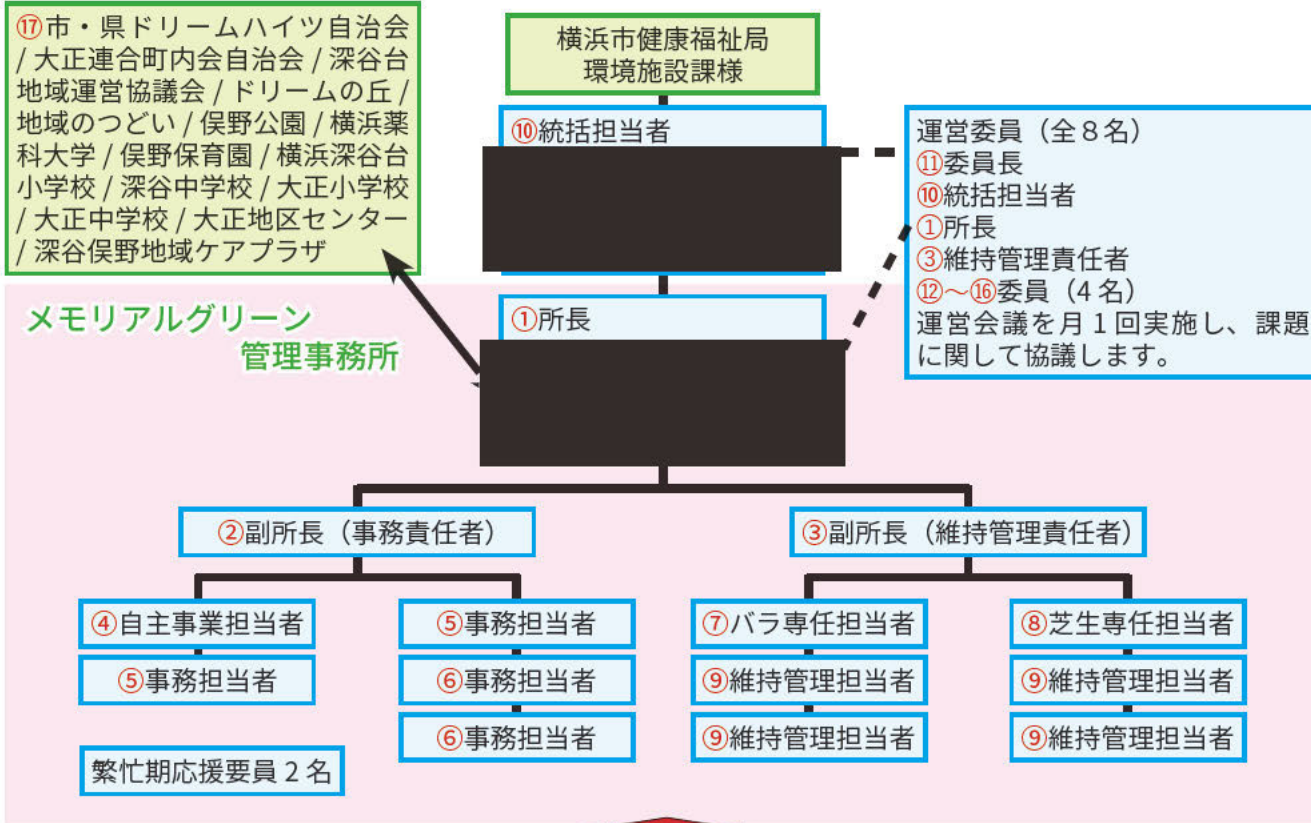
俣野地区で活動する多くの地域団体⑯とともに、地域の課題に対し、連携した取り組みを行うとともに、地域イベントに積極的に参加することで、地域を盛り上げ、地域に根ざした運営を実施します。

### 5. 公の施設・民間企業との連携体制

近隣の横浜薬科大学や大正地区センター、深谷俣野地域ケアプラザ等の公の施設⑰と連携した事業やイベントを実施するとともに、アウトリーチ活動を通して、当墓園の活動内容を市民に広く発信します。

【上記の赤丸の数字は次ページのメモリアルグリーン組織体制図と連動しています。】

当墓園の組織体制図



バックアップ

**代表企業 本社**

- 営業企画推進部 23名 (パブリックビジネス所管部署)
  - ⑪委員長 1名 40代 指定管理経験 14年 墓地管理士 運営委員会責任者 / 指定管理業務最高責任者
  - ⑩統括担当者 1名 30代 指定管理経験 10年 墓地管理士 全体マネジメント / 貴市との協議 / 事業計画書、事業報告書の作成 / 予算、実績の統括管理 / 団体、施設連携調整 / ボランティア団体・NPO 法人の設立援助事業 / 職員の教育・研修
  - ⑫委員 1名 30代 指定管理経験 5年 墓地管理士 統括担当者補助業務 / 統計分析業務 / 自主事業等企画補助
- 総務部 7名 各マネジメントシステム担当 (ISO9001・ISO14001・ISO27001・JISQ15001・ISO45001) / 労働安全衛生推進 / 事故等の補償交渉 / 個人情報管理監査
- 事業部・技術管理部 33名
  - ⑬委員 1名 50代 指定管理経験 14年 施設管理計画立案・実行 / 貴区、建築局様との調整 / 委託業者との調整 / 簡易修繕の実施 / 防犯計画策定 / 近隣の事故・犯罪情報の収集
- 経理部 6名 月次決算、年間決算書の作成 / 現金預金管理 / 経理監査 / 請求管理

**当団体指定管理施設、連携団体**

指定管理施設

- 日野こもれび納骨堂
- 新座市営墓園
- 平塚市土屋霊園
- 根岸森林公園
- 本牧山頂公園
- 瀬谷本郷公園
- 富岡西公園
- 本牧市民・臨海公園
- 中屋敷地区センター
- 上中里地区センター
- 本牧地区センター

イベント支援  
自主事業支援  
アウトリーチ活動  
講師派遣  
繁忙期・緊急時応援対応

連携企業・施設

- 市内中小企業
- 保育士派遣
- 子どもイベントの開催
- 広報・社会貢献活動補助
- バラ管理
- 維持管理業務フォロー

**構成企業 本社**

- 造園部 16名 (パブリックビジネス所管部署)
  - ⑭委員 1名 50代 造園施工経験 30年 運営委員会副責任者 / 指定管理業務最高責任者
  - ⑮委員 1名 50代 指定管理経験 10年 園地マネジメント責任者 / 自主事業企画
  - ⑯委員 2名 40代 指定管理経験 10年 樹木医 園地マネジメント補佐 / 植栽診断 / 職員の教育・研修
- 管理部総務課 7名 各マネジメントシステム担当 (ISO9001・ISO14001) / 労働安全衛生推進 / 事故等の補償交渉 / 個人情報管理 / 監査労務管理 / 勤怠管理 / 給与計算 / 採用業務 / 安全衛生管理
- 管理部事業推進課 2名 営業企画 / 新規プロジェクト推進
- 管理部経理課 4名 現金預金管理 / 請求管理 / 給与管理 / 出納業務 / 経理監査



■ 人員確保及び配置

墓地や植栽の管理には専門知識が必要とされるため、墓地管理及び植栽管理経験者を配置することにより、繁忙期等の時期毎に変化する業務や役割に的確に対応します。また、適宜教育訓練（墓理法や植栽管理に関する講習）やOJTによる実地教育、墓地管理士資格取得推進）を実施することにより、従業員の能力向上を図ります。

配置人員職能等

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
①統括担当者 代表企業職員 40代	指定管理業務経験 15年以上 墓地運営業務 15年以上 墓地管理士 / 普通救命 / サービス介助士 / 防災ライセンスリーダー	事業責任者 全体マネジメント / 貴市との窓口 / 事業計画書及び報告書作成 / 経理統括 / 職員の雇用・教育・研修 等
①所長 正社員 60代 (現日野こもれび納骨堂所長、元平塚市土屋霊園所長)	指定管理業務経験 7年以上 墓地運営業務 7年以上 墓地管理士 / 防火防災管理者 / 上級救命 /	現場責任者 月報作成・運営会議での状況報告 / 苦情要望対応責任者 / 個人情報保護責任者 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 予算管理 / モニタリング / 会計監査対応 / 地域との連絡調整 / 自主事業の計画作成 等
②事務責任者 (副所長) 正社員 40～60代	墓地指定管理経験 1年以上	事務責任者 (副所長) 利用統計業務 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 自主事業計画の作成、実施業務 / 広報業務 / 総務 / 小口経理業務 / 受付・案内業務 / ボランティア管理業務 等
③維持管理責任者 (副所長) 正社員 40～60代	公園管理運営士 植栽管理経験 3年以上	現場副責任者 (維持管理責任者) 維持管理計画作成・報告・進捗管理 / 植栽管理業務 / 建築物維持管理業務 / 小破修繕業務 / 植栽管理業務 / 駐車場管理業務 / 納骨業務 / 自主事業計画の作成、実施業務 等
④自主事業担当者 正社員 1名 20～60代	事務・接客経験 1年以上	各種申請受付・案内 / 広報・広告業務 / 自主事業、イベントの実施 / 販売業務 等
事務担当者 ⑤正社員 2名 20～60代 ⑥パート職員 2名 20～60代	事務・接客経験 1年以上	各種申請受付・案内 / 墓地台帳の管理・システム入力 / 広報・広告業務 / 自主事業案内 等
⑦ 担当者 正社員 1名 20～60代	バラ管理業務経験 3年以上	バラ年間管理計画立案 / バラ剪定、施肥、病虫害対応 / バラボランティア講座補助 / 園内花壇年間管理計画立案、花苗発注業務、植込み指導・監督
⑧ 担当者 正規職員 1名 20～60代	造園・植栽管理業務経験 3年以上	芝生年間管理計画立案 / 芝刈り、施肥、灌水、病虫害対応 / 中・低木剪定、施肥、病虫害対応
⑨維持管理担当者 パート職員 4名 20～70代	植栽管理業務経験 1年以上	植栽管理業務 / 建築物維持管理業務 / 小破修繕業務 / 駐車場管理業務 / 納骨業務 / 受付・案内業務 等

平日のタイムテーブル

4/1～9/30	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00													
所長		■				■			■																
事務責任者		■				■			■																
事務担当者		■				■			■																
維持管理責任者		■				■			■																
担当者		■				■			■																
維持管理担当者		■				■			■																
	0 0	2 4	4 6	6 6	6 6	3 5	6 4	5 5	5 4	4 4	3 2	2 2	2 3	4 4	4 4	5 4	4 4	5 5	4 4	5 5	4 2	2 0	0 0	0 0	0 0

10/1～3/31	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00													
所長		■				■			■																
事務責任者		■				■			■																
事務担当者		■				■			■																
維持管理責任者		■				■			■																
担当者		■				■			■																
維持管理担当者		■				■			■																
	0 0	2 2	2 2	6 6	6 6	6 6	5 6	6 6	4 4	4 4	3 3	3 3	3 2	4 4	4 4	5 5	5 5	5 5	4 4	4 4	4 0	0 0	0 0	0 0	0 0

土日・祝日のタイムテーブル

4/1～9/30	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00																																				
所長		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
事務責任者		■	■	■	■		■	■	■	■	■	■																																				
自主事業担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
事務担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
事務担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
維持管理責任者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
■管理担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
維持管理担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
維持管理担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
	0	0	3	6	6	9	9	8	6	8	8	6	0	8	8	6	0	8	6	6	4	4	4	4	7	6	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0

10/1～3/31	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00																																				
所長		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
事務責任者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
自主事業担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
事務担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
事務担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
維持管理責任者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
■管理担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
■管理担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
維持管理担当者		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																				
	0	0	3	3	3	3	9	9	9	9	8	0	9	9	9	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	8	8	8	8	8	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ウ.墓参期等の繁忙期における執行体制

当墓園でのお盆・お彼岸、俣野公園・横浜葉大スタジアムでの高校野球シーズン、春日神社での初詣等、駐車場の満車による交通渋滞が発生しますので、利用者様及び地域の方にご迷惑をかけることのないよう、事前の打ち合わせによる対策、当日の交通整備を行うとともに、混雑状況予測を事前に公表することで、混雑回避を促します。

繁忙期の事前対策

他施設との連携

年末年始の初詣、高校野球シーズンは周辺道路や駐車場が混雑するため、関係する春日神社、俣野公園と事前に打ち合わせを行い、混雑日時、対応方法を共有することで、各施設と連携した対策を行います。

管理事務所

- ・一方向に誘導する動線になるように、管理事務所レストハウス内のレイアウトを一時的に変更します。
- ・レジスターが入口前の受付にあるため、会計時に管理事務所への出入りの障害となりますので、臨時会計場所を設けることで、出入口付近の混雑を緩和します。

園地

- ・墓参時の動線上に障害物がないか安全点検を実施します。
- ・合葬式納骨施設では前日の献花状況により、臨時の献花台を設置します。

広報

あらかじめホームページ、SNS で混雑日時を広報することで、混雑日時を回避するように促します。

繁忙期の対策

管理事務所

供花購入の利用者様で受付前が混雑いたしますので、供花販売専任の職員を配置し、会計を円滑にすることで管理事務所内の混雑を緩和します。

園地

- ・園地の巡回清掃を多くすることで、路面に落ちたごみを収集するとともに、トイレなど人が接する部分に関しては、1時間ごとに清掃します。
- ・合葬式納骨施設では献花台がいっぱいにならないように、墓参状況を確認しながら整理を行い、献花しやすいように献花台中央部分を空けておきます。
- ・巡回警備を常時行うことで、置き引き等の犯罪を抑止するとともに、園地で火気の使用を発見した場合は注意を行い、芝生火災を未然に防止します。

駐車場

- ・駐車場の満車が近隣道路の渋滞を引き起こすことで、近隣住民への騒音や車でのお出の妨げになる可能性がありますので、誘導警備員を配置することにより、円滑な入出庫を行うとともに、駐車場から道路に出る際の交通事故を防止します。
- ・第一駐車場の混雑状況により、早い段階で第二駐車場を開放することで周辺道路への影響を阻止します。

広報

管理事務所、園地、駐車場、周辺道路別に混雑状況をホームページ、SNS でタイムリーに配信することで、混雑時間帯の来園を回避できるように広報します。

繁忙期のタイムテーブル

	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00													
所長																									
事務責任者																									
自主事業担当者																									
事務担当者																									
事務担当者																									
維持管理責任者																									
管理担当者																									
管理担当者																									
維持管理担当者																									
交通誘導員																									
交通誘導員																									
交通誘導員																									
	2:2	5:7	7:7	8:7	8:10	9:11	11:11	11:19	8:8	8:16	6:6	6:9	9:9	7:8	7:8	8:8	10:9	10:9	10:11	11:8	7:7	7:5	5:5	4:4	10:10

## 教育プログラム

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

教育資格	研修・講習	実施月	研修内容
サービス 管理運営	接遇研修	毎年 4 月	内部講師及び外部講師による窓口対応、電話対応、CS 向上、ES 向上研修
	グリーンケア講習	毎年 4 月	悲嘆されている利用者様への接遇研修
	墓地管理研修	入社時	納骨、改葬、分骨等、各種申請手続研修
	墓地管理講習会(外部)	2 年目	内閣府認証(公社)全日本墓園協会が開催する講習に参加
	墓地管理士	適宜	墓地管理に有用な墓地管理士の資格を取得
	OA 機器操作研修	入社時	墓地管理システム操作研修
福祉サービス	ボランティア研修	8 月	社会福祉協議会や日本赤十字社でのボランティア研修に参加
	サービス介助士	2 年目	高齢者、障がい者等の介助資格を取得
法令	人権研修	毎年 3 月	同和問題、いじめ、障がい者対応等の研修
	個人情報保護各種法令研修	毎年 3 月	個人情報の取扱、保管、廃棄方法等の研修、漏洩時の対応について学ぶ
防犯安全	防災訓練	毎年 9 月	戸塚消防署及び保野公園と合同防災訓練を実施 県ドリームハイツの防災訓練に参加
	安全衛生推進会議	毎月	業務中に発生した事故や事例を元に安全対策の講義
	普通救命講習	入社時	AED 操作や急・傷病人の処置方法を受講
	防災介助士	2 年目	災害時の高齢者、障がい者対応等の研修
	防災ライセンスリーダー	1 年目	防災資機材の取り扱い知識を習得
施設管理清掃教育 (清掃)	入社時教育	入社時	清掃用具名称、使用方法を学習
	清掃実技教育	2 年目以降	施設の用途に合わせた実践教育
施設管理設備教育 (設備)	入社時教育	入社時	機器名称と操作方法を学ぶ
	設備機器取扱教育	2 年目以降	部品交換方法と防災機器操作研修
施設管理設備教育 (植栽)	入社時教育	入社時	機器名称と操作方法を学ぶ
	バラ管理研修	1 年目	外部講師による維持管理研修。当園のバラ園の現状について知るとともに、年間を通じた適切なバラの維持管理について基本から学ぶ。
	芝生管理研修	1 年目	社員、外部講師による維持管理研修。芝生のイロハから作業用機械のメンテナンスまでの基本を学ぶ。
	バラボランティア研修	1 年目	バラの手入れの教え方を学ぶ
	剪定、病虫害駆除教育	1 年目	剪定、害虫駆除、病気の発見方法
他施設研修	日野こもれび納骨堂、新座市 宮墓園、平塚市土屋霊園、根 岸森林公園、英連邦戦死者墓 地研修	1 年目	他施設の管理運営を学ぶ



**(2). 緊急、災害時等の危機管理対策****ア. 緊急、災害時の危機管理対策の基本的な考え方**

緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、訓練・研修により職員の危機管理能力を高め、事前及び災害時の対策を強化することにより、近隣施設と連携の取れた緊急時対応体制を構築します。また、隣接する俣野公園は平成 27 年 4 月に広域避難場所に指定されており、俣野公園をはじめとした地域との防災連携を重視してまいります。

**1. 事前対策の強化**

緊急、災害時に活用するマニュアルを整備するとともに、定期的な防災訓練の実施、災害時に有用な資格の取得、備蓄品等を増強することで、災害時の対応能力の向上に努めます。

**2. 利用者様の安全を第一にした災害時対応**

あらかじめ定められた役割に基づき、緊急時体制を敷き、利用者様の安全を確保します。また、二次災害を防止するために、建築物、設備機器、園地の点検を迅速に行います。

**3. 地域との連携した防災への取り組み**

俣野公園は広域避難場所に指定されており、俣野公園及び地域と連動した防災訓練を実施します。

**イ. 災害時等に対する事前の危機管理対策**

利用者様の安全を確保するために、職員は災害時に活用できる資格取得や防災訓練を実施するとともに、メモリアルグリーン危機管理マニュアルにおいては災害の事象ごとに事前の危機管理対応策を取りまとめ、研修や防災訓練を通して、職員の危機管理能力の向上に努めます。

**危機管理マニュアルの改訂**

第 2 期目に使用していた危機管理マニュアルを最新の『戸塚区地域防災計画（震災対策編）令和元年度版』『横浜市防災計画（震災対策・風水害対策・都市災害対策）』『国民保護計画』『指定管理者災害対応の手引き』に準拠したものに改訂します。

**危機管理マニュアルの内容（「日野こもれび納骨堂危機管理マニュアル」より一部抜粋）**

内容	詳細
①情報収集	職員による日常巡回及び定期巡回により危険要因の早期発見 横浜市防災情報 E メールより情報取得
②連絡体制	災害等における連絡体制図を作成 事象ごとの連絡先一覧作成
③職員配置	災害時等の体制を決定
④資格取得・講習受講	(1) 防火管理者：所長 (2) 生活資機材取扱リーダー：所長以下 3 名 (3) 救助資機材取扱リーダー：所長以下 3 名 (4) 普通救命講習受講：全職員 (5) 上級救命修了者 1 名
⑤防災拠点等把握	(1) 一次避難所 (2) 広域避難場所 (3) 地域防災拠点 (4) 医療救護拠点 (5) 緊急給水栓 等
⑥防災資機材一式把握	(1) 施設見取り図 (2) 防災マップ (3) カラーコーン (4) コーンパー (5) トラロープ (6) 土嚢 (7) 簡易トイレ (8) 担架 (9) ブランケット (10) 飲食物 (11) エンジンカッター (12) RM-100 ペール缶便器タイプ (13) マイレット S-100 (100 回分) (14) ランタン (乾電池式) (15) 防災ラジオ携帯 (16) 携帯ラジオ (17) 電話用充電器 (自家発電できるもの) (18) 集会用テント (1K × 1.5K) (三方幕付) (19) ハンドメガホン (乾電池式) (20) ブルーシート (2K × 3K) (21) ヘルメット (22) 懐中電灯 (23) ヘッドライト (24) アルミホイル・ラップ (25) 雨具 等
⑦防災訓練	(1) 自主防災訓練 (2) 事務所内研修 (3) 「防災の日」防災訓練の参加 (4) 近隣公園との合同防災訓練 等
⑧マニュアルの見直し	毎年度末に、「危機管理マニュアル」「災害伝言ダイヤルマニュアル」「積雪マニュアル」「台風時マニュアル」「放送設備マニュアル」「BCP」「ハザードマップ」「危険源特定リスト」等のマニュアル類の見直しを実施 災害伝言マニュアル及び緊急連絡先の携帯版を作成し、職員へ携帯を義務付け
⑨その他	構成企業は、造園業界、建設業協会の一員として、横浜市、神奈川県との防災協定を締結 (災害時等に、避難場所あるいは応援活動拠点となる公園施設機能の復旧に協力) 各種保険への加入継続 (代表企業：事業総合賠償責任保険【3 億円】、構成企業：指定管理者賠償責任保険【5 億円】、傷害保険、インランドフローター保険) 「横浜市災害における自助及び共助の推進に関する条例」を踏まえ、地域との連携を事前に模索 災害対応について、自治会等と災害対策・備蓄品などについて情報交換を実施

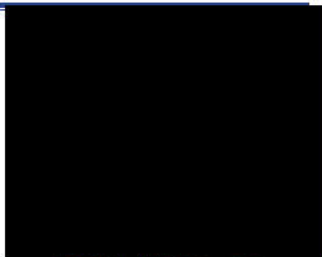
### 防災訓練の実施

当墓園で実施する防災訓練の他に、災害時の連携を図るために、広域避難場所に指定されている俣野公園及び県ドリームハイツ自治会の防災訓練に参加します。

#### 当団体指定管理施設で実施している防災訓練

##### 芝生火災消火訓練

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



新座市宮墓園での芝生火災消火訓練

##### 帰宅困難者誘導訓練

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



長津田地区センターでの帰宅困難者誘導訓練

##### 避難訓練コンサート

公会堂において、舞台演奏中の地震・火災を想定し、消防署及び横浜市消防音楽隊と合同で避難訓練コンサート実施しました。初期対応、消火活動、避難・誘導の流れを来場者とともに進めています。



港南公会堂での避難訓練コンサート

##### 合築施設防災訓練

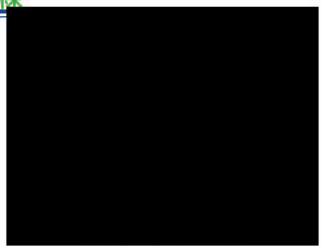
図書館及び福祉施設と合築施設になっている地区センターにおいて、合同の防災訓練を実施しました。施設間での連携を重視し、本番を想定した訓練を実施しています。



本牧地区センターでの三館合同防災訓練

##### 俣野公園との合同防災訓練

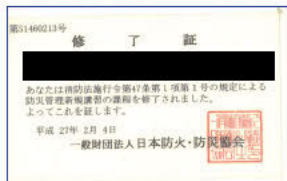
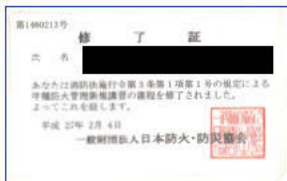
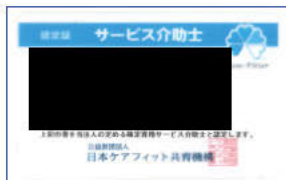
戸塚消防署と俣野公園、地域の方々と合同の防災訓練を実施しました。また、テロ対策の合同訓練も実施し、俣野エリアの防災に地域と連携し、対応していました。



俣野公園でのテロ対策訓練

### 事故・災害時に有用な資格

「サービス介助士」「救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」の取得等、災害時に実用性がある資格の取得、技術の習得により、職員の危機管理能力を向上させています。



### 事業総合賠償責任保険

万一の事故やトラブルで業務継続に支障が出ないように、仕様書で定められている1億円を超える賠償責任保険に加入しています。代表企業は『対人・対物3億円』の事業総合賠償責任保険に、構成企業は『対人・対物5億円』の指定管理者賠償責任保険に加入しています。

### ウ.災害時等における対応策

火災、地震等が発生した場合は、職員はあらかじめ定められた役割に基づき、利用者様の安全を確保し、近隣施設と連携を取りながら避難誘導を行います。

#### 災害時対応策

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

#### 災害時対応策（当団体指定管理施設「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

地震災害・  
気象災害・  
火災発生

##### 状況確認・誘導

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

##### 状況報告・情報共有

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

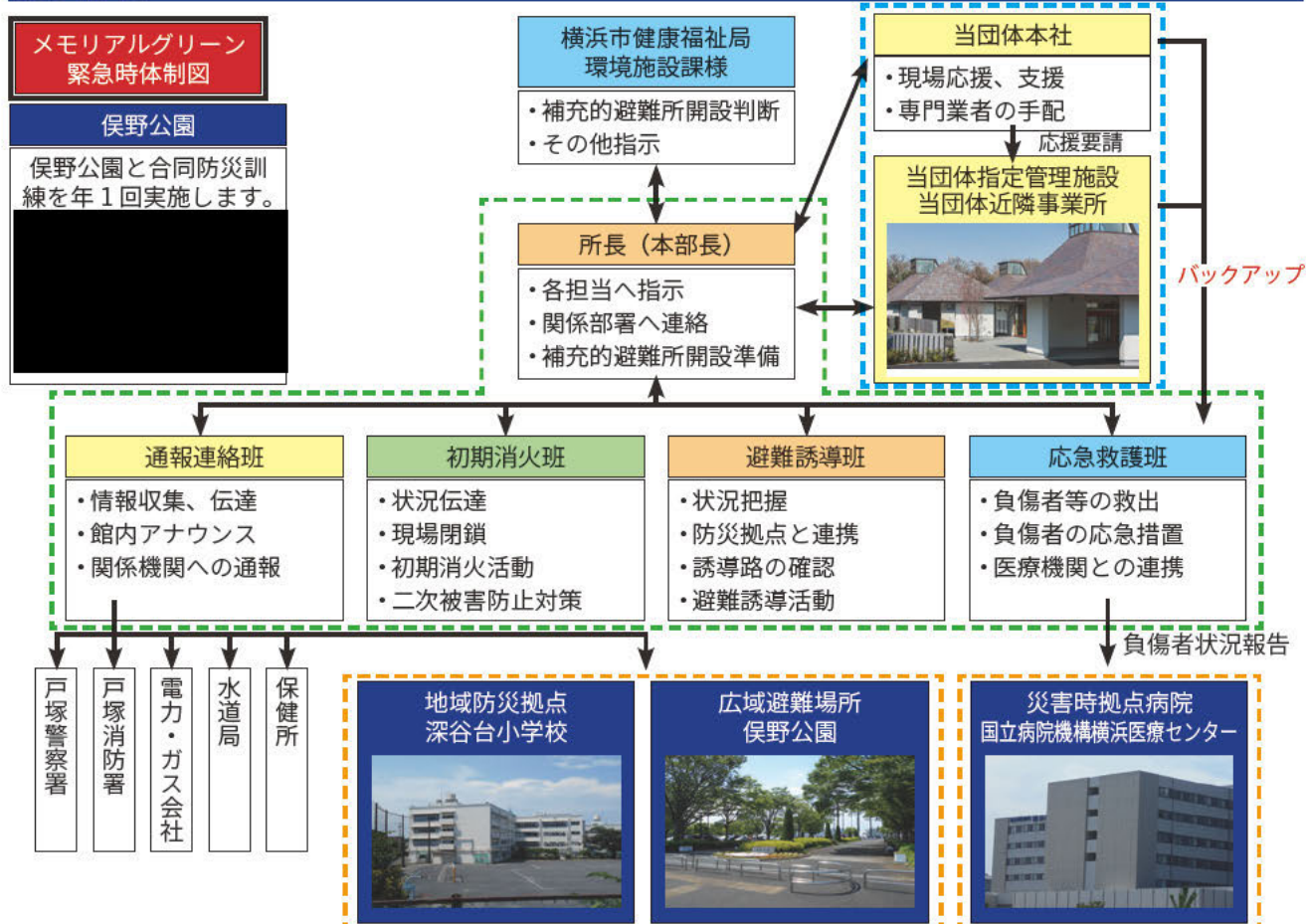
##### 園内放送

危険個所、交通機関運行状況、近隣の災害状況、貴市の指示内容等報告

##### 対策本部の立上げ

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

#### 緊急時体制



#### 地域との連携

- ・近隣自治会、地域防災拠点と情報共有
- ・簡易トイレを設置し、地域住民に提供
- ・防災備蓄品の提供
- ・俣野公園と避難者受入状況等を共有。協働で避難誘導等を実施

#### 当団体の実績

- ・地区センターで帰宅困難者の受入訓練を実施しました。
- ・近隣自治会と地震災害時の対応について会議を開催しました。
- ・防災資機材、備蓄品を地域の方に情報提供しました。
- ・消防署と連携して、子ども向けの防災訓練を実施しました。
- ・利用者様を含めた防災訓練を実施しました。

## 事後対応策

- ・来園者様の安否確認と避難・誘導により安全を確保し、貴市へ報告します。また、状況に応じ、所長が出勤命令、対策本部の立ち上げを行います。
- ・傷病者が発生した場合は、傷病者の安全を確保し、適切な処置を行います。また、迅速に119番通報を行うとともに、救急車の受け入れ態勢を整え、適切な誘導による迅速な傷病者搬送を実施します。
- ・二次災害の防止として、照明等の落下防止、火災・延焼の防止とともに、危険が周囲に及ぶ可能性のある場合には、来場者様への危険周知や避難の誘導を行います。
- ・災害等でライフライン・設備機器の損壊等が発生した場合は、代表企業の技術管理部職員又は近隣事業所の技術管理職員が駆け付け、一次対応を実施します。メーカーが点検する専門的な設備機器に損傷がある場合は、使用中止の周知を行い、トラロープ等で利用者様が侵入できないように対応し、二次被害を防止します。
- ・園内において倒木が発生した場合は、構成企業の造園部職員が作業車を出動させ、即時撤去又は安全に支障がない場所へ移動します。
- ・地震発生の場合は、慰霊碑型の収納棚内における骨壺の破損有無やシンボルツリーの状況について、徹底的な事後確認を実施します。
- ・火山噴火による降灰が認められた場合は、降灰が雨と重なり、その自重による建築物倒壊の恐れがあるため、即時に撤去します。



災害時の倒木処理

## 大規模災害時特例措置への対応

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

## 新型コロナウイルスへの対応

当墓園においては、新型コロナウイルスの影響により、他の公の施設が休館や時短営業を実施していても、休館することなく営業を続けています。コロナ禍においても如何に安全にサービス提供できるかを継続的に検討しながら、管理運営に努めるとともに、貴市の感染症拡大防止ガイドラインに沿った対策を実施します。

### 職員の体調管理

体調チェックリストを活用し、職員の体調管理や感染予防対策を徹底し、本人が感染した場合や濃厚接触者となりうる状況があった場合は、即時報告を義務付け、非感染の確認が取れるまで出勤を停止します。

氏名	健康状態	発熱	咳	喉痛	その他
山田 太郎	健康				
佐藤 花子	健康				
鈴木 一郎	健康				
田中 美咲	健康				
高橋 健太	健康				
伊藤 由香	健康				
渡辺 拓也	健康				
山本 真由	健康				
中村 大輔	健康				
小林 千尋	健康				
松本 悠太	健康				
石川 莉奈	健康				
木村 隼太	健康				
水野 結衣	健康				
森田 悠斗	健康				
山崎 舞	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 美穂	健康				
高木 悠斗	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				
中村 悠希	健康				
小林 悠希	健康				
松本 悠希	健康				
石川 悠希	健康				
木村 悠希	健康				
水野 悠希	健康				
森田 悠希	健康				
山崎 悠希	健康				
田村 悠希	健康				
佐々木 悠希	健康				
高木 悠希	健康				
岡田 悠希	健康				
小野 悠希	健康				
坂本 悠希	健康				
田中 悠希	健康				
山本 悠希	健康				</

**非接触式自動検温消毒機**

代表企業では公の施設に3種類の非接触式検温機を設置し検討を行った結果、入館時に検温とアルコール消毒が可能な非接触式自動検温消毒機を設置することで、利用者様にご負担をおかけせず、検温とアルコール消毒を確実に実施する体制を構築しています。

**非接触式自動検温消毒機****除菌装置**

当団体の指定管理施設では貸出物品を除菌する除菌装置を導入し、物品の貸出を再開しています。当墓園においても、ニーズがあれば、除菌装置を導入し、物品からの新型コロナウイルスの感染防止対策を行い、衛生管理を徹底します。

**除菌装置****CO2 測定モニター**

集団感染の発生は「換気の悪い密閉空間」が要因の一つにあげられています。各居室ごとに二酸化炭素濃度を可視化し、二酸化炭素濃度が高くなると警告音が鳴り、換気を促すCO2測定モニターを設置することにより、集団感染を防止します。

**CO2 測定モニター****コロナ禍での社会貢献について**

代表企業はビルメンテナンス企業であり、ウイルス等への除菌清掃を行っていることから多くの備えや対応策が検討されており、令和元年から令和2年にかけてのマスクやアルコール消毒液が不足している期間でも、各施設にアルコール消毒液を配置するとともに、各施設にマスクを迅速に供給し、施設の運営が維持されるように様々な対応を行いました。また、それと並行して職員全員に郵送にてマスクを配布し、日常での感染リスクを低減する取り組みを行いました。今後の情勢については、令和4年2月までに新型コロナワクチンの投与が完了する予定となっておりますが、まだまだ変異株が猛威を振るっている状況ですので、引き続きコロナ対策物品の在庫を確保しながら、新型コロナウイルスに対しての対応策を強化するとともに、この困難な状況に立ち向かっている方々を応援するための寄付金等の社会貢献活動に継続して取り組みます。

### (3). 個人情報の保護管理

#### ア. 個人情報の保護管理における基本的方針

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

#### 1. 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を構築します

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

#### 2. マニュアルや事例をテキストとした職員教育を徹底します

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

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

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

#### イ. 個人情報の具体的な管理方法

JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステムを活用した個人情報管理だけでなく、ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステムを活用し、事業所に保管されているすべての情報を情報資産として管理し、個人情報を含めた機密情報の漏洩を防止します。

#### 法律・条例に則った個人情報保護管理

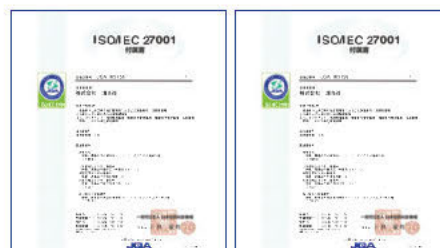
「個人情報保護に関する法律」「横浜市個人情報の保護に関する条例」等を遵守し、個人情報を適正に取扱い、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を実施します。

#### 個人情報保護管理マニュアルの作成・運用

JISQ15001 個人情報保護管理システムに準拠した当墓園専用の「メモリアルグリーン個人情報保護管理マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し、改善を行い、個人情報保護管理を徹底します。

#### 情報資産の管理徹底

ISO27001 情報セキュリティ管理システムを活用し、当墓園に存在するすべての情報資産の洗い出しを行い、リスク分析を行います。また、各情報資産には機密、リスクレベルの設定を行い、レベルに応じた保管、閲覧権限を設定し、情報の漏洩を防止します。



ISO27001 情報セキュリティ管理システム  
JISQ15001 個人情報保護管理システム

#### 情報資産の洗い出し

当墓園にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化するとともに、情報資産の機密レベル、管理責任者、個人情報の有無、保管方法、廃棄方法を規定することにより、情報漏洩を防止します。また、「情報資産洗い出し表」は、情報の追加・削除があるごとに更新し、常に最新の状態を保持するとともに、年1回、年度末に再度見直しを行い、適切に管理します。

#### 情報資産洗い出し表

#### 情報資産の洗い出し

- 全ての情報資産について、「機密」「社外秘」「部外秘」の3段階のレベルに応じて、情報識別ラベルを貼りつけ、個人情報の管理を容易にします。また、情報識別ラベルが貼られた書類については、施錠が出来るキャビネットで保管し、情報漏洩を防止します。
- 情報識別ラベルが貼られている情報資産はシュレッダー処理を行いますが、廃棄量が多い場合は、廃棄業者に溶解処理を依頼します。廃棄業者からの情報漏洩防止の為、確実に廃棄されたかを確認するマニフェストを必ず取得し、確認いたします。

個人情報の取り扱い、管理方法（当団体指定管理施設「個人情報保護マニュアルより」一部抜粋）

<b>取得</b>	個人情報を提示した利用者様に対し、個人情報の取扱い範囲、目的を明確に明示し、本人の了解を得ます。本人確認等については免許証、保険証等の目視確認に留め、必要以上の情報は取得いたしません。	
<b>利用</b>	情報の利用については取得時に承諾を得ておくことにより、利用の都度、承諾を得ることはいたしません。個人を特定することが可能なデータの FAX 送信、電子メール送信を禁止します。電子メールにファイルを添付する場合は、添付ファイルに必ずパスワードを設定し、送信します。	
<b>保管</b>	書類管理	個人情報が記入された書類については、使用中以外は全てキャビネットに収納し、業務終了時は施錠します。
	鍵の管理	所長が所定の位置に保管するとともに、使用者を限定し、使用時は持出記録簿に記載を行います。
	キャビネット管理	キャビネット開錠者と書類閲覧者を制限し、不用意に担当者以外が閲覧しないように管理します。
	PC管理	PC のログイン設定、個人情報ファイルへのパスワード設定を行います。USB や CDR 等へのコピーや持ち出しを禁止します。
<b>廃棄</b>	紙書類	個人情報掲載の書類破棄時は取扱担当者が必ずシュレッダーを使用します。
	PCデータ	個人情報の掲載ファイル削除時は担当者がデータを完全に削除します。
	PC本体	PC本体廃棄時には、専門業者に依頼し、ハードディスクを完全に空の状態にし、マニフェストを取得します。
<b>その他情報管理について</b>	横浜市においては、故人の情報も個人情報の対象とされているため、知人等から故人のお墓の場所の問い合わせがあった場合、使用者様本人の了解がない場合は、お教えしないこととします。	

その他の対策

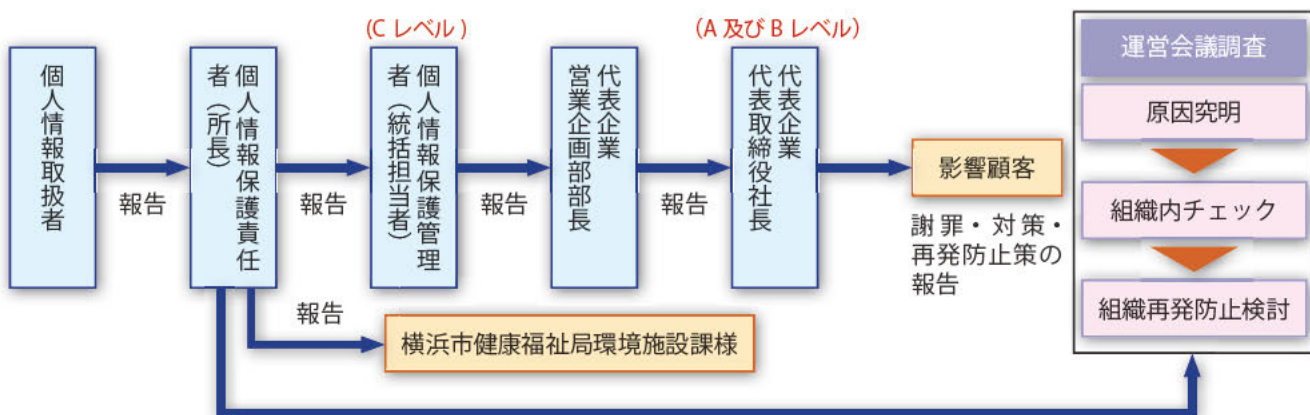
- ・ 所長を個人情報保護及び情報セキュリティ責任者に任命し、取り扱い・保管・廃棄等、運用状況の管理監督を行うとともに、職員の意識向上の為に、日頃からの啓発と職員研修を実施しております。
- ・ 職員を採用する前に、当業務で知り得たすべての情報に対し、採用後から退職後の将来にわたって、機密を保持する契約を行っております。また、他業者に委託を行う場合は機密保持契約書を取り交わし、業務委託契約書においても守秘義務に関する条文を盛り込み、適切に業務を監督します。

情報漏えい時の対応

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

個人情報の取り扱い、管理方法（当団体指定管理施設「個人情報保護マニュアルより」一部抜粋）

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



## ウ.個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

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

## ■ 徹底的な職員教育の実施

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

## ■ 個人情報保護研修計画

内容	詳細
入社時教育	採用された者は入社前に個人情報保護教育を受け、横浜市に「研修実施報告書」「秘密情報及び個人情報保護に関する誓約書」を提出します。
年度末教育	毎年度3月に個人情報保護研修、情報セキュリティ研修を開催し、1年間のリスク分析による取扱い及び保管方法等の注意点を実状に合わせて再教育を行います。
教育結果の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>統括担当者は「個人情報保護対策チェックリスト」を使用し、所長に対してヒアリング監査を実施します。</li> <li>所長は、毎年度3月に実施する個人情報保護研修時に、実情に合わせた個人情報管理テストを担当職員に対して実施し、合格するまで担当職員は業務を実施できないこととしています。</li> </ul>
報告書等の作成	職員の受講状況を管理する為、「個人情報教育実施記録」及び「教育アンケート」「教育報告書」を作成します。
臨時研修	他所で個人情報漏えい事件が起きた際は、事例検証と職員への周知を行います。

## ■ 標的型攻撃メールへの対応

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

## ■ 最新セキュリティシステムの導入

- 書類を保管している管理事務所には、日野こもれび納骨堂と同種の



実際の撃退の様子

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

## ■ 監査の実施

- 個人情報の取扱いや各種法令遵守が適切になされているかを確認するために、月1回、情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるモニタリングを実施し、不適合箇所の是正を図ります。
- 他事業所担当者が監査リストを基に、適切にマネジメントシステムが運用されているか、年1回の内部監査を行い、不適合が発生した場合は、所長は改善後、報告を行います。
- ISO 認証機関による定期又は更新審査の外部監査を年1回受審し、新たな法律又は追加業務に対応した運用への変更、不適合項目の改善を行い、常に最新の管理レベルを保持します。

## ■ セキュリティエリアの入退室管理

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



事務所入場受付書と  
入室許可証



### 3. 施設の運営

#### (1). 施設運営の基本方針

##### ア. 施設運営の基本方針

当墓園は先進墓地として利用者様のほか墓参者様や地域住民の皆様等、様々な方が訪れ、地域社会との調和を目指す公園墓地になっています。全ての利用者様にとって快適で利便性が高く、様々なサービスを提供し、地域と連携した管理運営を実施します。

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

施設運営の各業務においては、墓地の指定管理実績を活かし、利用者様の心情に配慮した対応や業務の改善を行います。当墓園においても、墓地管理士として専門知識を持つ統括担当者や経験・実績を積んだ職員により、全ての利用者様にとって公平で安心して利用できる利便性の高い施設運営を実施します。

#### 2. 横浜市の先進墓地として、様々なサービス向上策や自主事業を実施します

舞岡における墓園新設も見据え、横浜市の先進墓地として横浜市民のニーズへの対応や横浜市政の実現に貢献する公園墓地のモデル的役割を果たすべく、ご意見に応じた様々なサービス向上策や、利用者ニーズに応じた当墓園ならではの自主事業を実施します。

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

当団体では墓地、公園、公会堂、地区センター等の指定管理業務において、地域住民とのネットワークを構築し、コミュニケーションを深めています。第1期、第2期目の当墓園で構築したネットワークを再構築し、地域社会を構成する一員として地域との調和をめざし、「自助・共助」の理念に基づき、地域の課題解決に資する事業の実施や災害時における連携を図ります。

##### イ. 施設運営の項目とその考え方

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

##### 施設運営の考え方

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

施設運営の項目とその考え方（表中の番号は、指定管理業務基準書 P.5 の項番と連動しています。）

施設運営項目	施設運営の考え方
1- (1) 芝生型納骨施設の納骨、銘板設置等に伴う指導、監督等業務	使用者様の心情に配慮しつつ、これまでの墓地実績ノウハウを活用した「業務マニュアル」に基づいた正確かつ丁寧な業務を実施します。
1- (2) - ア 慰霊碑型納骨施設の納骨業務等	
1- (2) - イ 樹木型納骨施設の納骨業務等	
1- (3) 各種申請等の受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>「墓地返還」、「改葬」、「分骨」といった墓地特有の手続きについても、墓地管理士の指導のもと「墓埋法」を学んだ職員が専門的知見をもって対応します。</li> <li>使用許可証等の書類確認においては、記載間違いを防ぐためトリプルチェック体制を構築します。               <ol style="list-style-type: none"> <li>起案者（申請受付担当）によるチェック（申請受付状況一覧表への記入と押印）</li> <li>確認担当によるチェック（同一覧表への押印）及び墓地管理システム入力</li> <li>所長による最終チェック（システム入力後、印刷した文書のチェック及び申請受付状況一覧表への押印）</li> </ol> </li> </ul>

施設運営項目	施設運営の考え方
1- (4) 墓地台帳の管理及び墓地管理システムの入力業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護の観点から、墓地管理システムを操作できる職員を限定します。</li> <li>システムの適切な操作ができるように「メモリアルグリーンPC業務マニュアル」に基づき教育を行います。</li> <li>横浜市の墓地管理システムは平成27年4月に新しいバージョンに入れ替わっており、それに伴う動作確認やテスト使用に協力しています。</li> <li>貴市の日野こもれび納骨堂において、同様のシステムを利用していますので、日野こもれび納骨堂でのマニュアルを活用し、円滑に運用が可能です。また、同システムの運用経験者を配置予定です。</li> <li>新座市においては墓地管理システムのオンラインシステム化に貢献し、そのノウハウを構築しています。</li> </ul>
1- (5) 利用者の相談受付、情報提供業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者様の相談・苦情の受付、利用のご案内については、心情に配慮し丁寧に実施します。</li> <li>職員は毎年接遇研修・グリーンケア講習を受講し、これらの知識を活用しながら利用者様に快適かつ安心して利用していただける接客を実施します。</li> </ul>
1- (6) 災害時等の対応	<p>【P.15の「(2). 緊急、災害時等の危機管理対策」参照】</p>
1- (7) 管理事務所の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所は、利用者様に対する主要なサービス提供の中心であり、当墓園の核となる場所です。繁忙期も含め、利用者様への対応に十分な人員を配置します。</li> <li>個人情報を格納する書庫や一時的に遺骨等を格納する倉庫については厳重に管理し、所長を管理責任者と定め、限られた職員以外は入室不許可とします。</li> <li>掲示板には、有用な情報（自主事業年間計画表、イベント・講習会告知ポスター、敷地内植栽写真等）を掲示します。</li> </ul>
1- (8) レストハウス等の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付前のスペースは、供花販売や納骨受付の場として有効に活用します。</li> <li>納骨受付の場は日野こもれび納骨堂と同様にパーティションを使用し、プライバシーを保護します。</li> <li>納骨受付の際に骨壺を取扱う作業台は、利用者様のご要望により高品質なものを導入します。</li> <li>多目的ホールは2時間単位で法事又は読経、会食（お斎）用に、無料で貸し出し、利用者様の利便性を向上させます。</li> </ul> <div data-bbox="1082 1066 1382 1290" style="text-align: right;">  </div> <p data-bbox="1082 1290 1382 1357" style="text-align: right;"><u>日野こもれび納骨堂での納骨受付のパーティション</u></p>
1- (9) 手数料の収納業務等	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎日必ず経理処理を行い、収入日報を当日中に貴市に送付し、収納した手数料は定められた手順通りに遅くとも1週間以内に入金します。</li> <li>銘板販売等の自主事業売上金は、月・金の週2回入金を行い、土日の売上金を滞留させないこと、また、週の半ばでも売上が30万円以上になった際はその都度入金します。</li> <li>手数料搬送中の事故等における損害の保険として、現金動産保険へ加入します。</li> </ul>
その他 駐車場の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場は、俣野公園・横浜薬大スタジアムや春日神社の繁忙期における相互利用もあるため、俣野公園指定管理者や春日神社との連携による適切な誘導を実施します。</li> <li>常設駐車場は機械による24時間管理を導入し、常時利用可能とします。</li> <li>墓参期等の繁忙期は臨時駐車場を適宜開放し、誘導警備員の配置による人的管理を実施し、利用者様の安全に配慮します。</li> <li>駐車場は管理事務所から離れていることから、午前・午後1回ずつの日常巡回により路上駐車の有無や安全確認を実施し、近隣住宅に迷惑がかからないよう十分配慮します。</li> </ul>

## ウ. 創意工夫についての基本的な方針

創意工夫は職員の意識向上及びスキルアップと、利用者様とのコミュニケーションから生み出されるものだと考えています。各職員の墓地運営に関する知識向上を図りつつ、利用者様の声を大切に、これまでの公営墓地指定管理実績を活用して創意工夫のある施設運営を行います。

## 1. 墓地管理士のもと、墓園の知識を高め、当墓園の在り方を考えます

- ・ 墓地管理士を取得している統括担当者により、墓園の知識や横浜市における墓地の現状、他墓園指定管理施設での運営等を職員に伝え、墓園運営に関する知識を深め、当墓園の業務に反映します。
- ・ 納骨とはどういうことなのか、使用者様に対してどのような気持ちで接する必要があるのか、今後の当墓園はどうあるべきかを全職員で考え、創意工夫ある管理運営を実施します。

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

利用者様のご意見や苦情などは、窓口、電話、利用者満足度調査等から収集します。これらの声に対し、直接的な解決が難しい場合についても、現場の職員一同、また、運営会議メンバーも含めた体制で創意工夫をもとに代替案について検討します。

## 3. 他自治体の墓園管理運営における創意工夫を活用します

- ・ 当団体では3つの公の墓園の指定管理業務を行っていることで、それぞれの自治体の墓園運営に対する考えや墓地の現状等を把握しています。その中で得られた墓園に関する様々な問題の解決策や参考となる良い点については、当墓園において適合するか検討した上で取り入れます。
- ・ 様々な自治体において、墓地に関する課題に対応しております。他自治体での対応方法を参考としたアドバイスを行うことが可能となっており、このような経験も当墓園に活用していきます。

## 当団体の対応実績及び具体的な取組例

施設名称	創意工夫による改善例
新座市宮墓園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> <li>・</li> </ul>
平塚市土屋霊園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 墓地管理システムがなかったため、システム導入アドバイスを実施しています。また、システムを導入することにより、指定管理者で実施できる業務アドバイスや自宅への改葬手続き、管理料未納者に対する対応相談等を実施しています。</li> <li>・ 墓地管理システムが現地管理事務所にない中で、管理料納付書の郵送作業方法を確立し、郵送事故0件で現在まで対応しています。</li> </ul>
日野こもれび納骨堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自主事業でご縁があった民営の納骨堂にて、自動搬送式の運用方法を学び、横浜市初の自動搬送式納骨施設の運用に対応しました。</li> <li>・ 墓園の開設当初は、使用許可予定者からの問い合わせや見学等で混乱が生じやすいですが、当墓園の立ち上げ経験を活かし、自動搬送式の操作方法説明会の開催や予約制による銘板販売を実施したことで、混乱することなく円滑に供用を開始しました。</li> </ul>
メモリアルグリーン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の核となる地区センター指定管理での地域住民との連携経験を活用し、毎月地域の任意団体と会合を重ね、ドリームハイツの広場において、プレイパークの前身となる「子どもの遊び場」を開催しました。</li> <li>・ 利用者様からのご要望にあった飲食店の設置に対し、代替案を模索し、障がいのある方のパンの販売を実施することで好評を得ました。</li> </ul>

**(2). 管理の質、利用者サービス向上の取り組み****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**

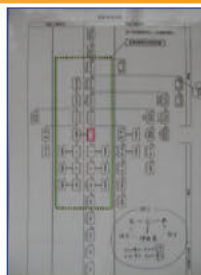
常に礼節を持って、利用者様おひとりおひとりの心情に配慮した丁寧かつあたたかみのある納骨業務を実施します。また、各施設に対応した利用者サービスを実施し、満足度向上を図ります。

**納骨時における業務の取り組みやサービス向上策****業務の取り組み方**

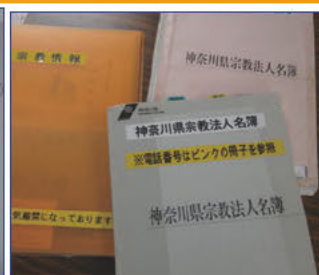
故人とのお別れの大切な時間の手助けをするため、職員のマナーや身だしなみには十分注意を払い、常に礼節を持って、ご遺族の心情に寄り添い業務に取り組むことを心がけます。

**サービス向上策**

- ・ 納骨時のご遺族の心情にできるだけ寄り添うべく、受付職員はグリーフケア講習を受講します。
- ・ 納骨時は故人とのお別れから時間が経過しておらず利用者様の情緒が不安定な場合もあります。納骨の際は、お墓まで季節ごとのバラの様子のお話をしながら、利用者様と歩幅を合わせゆっくり歩くことを心がけます。
- ・ 慰霊碑・樹木型の利用者様は骨壺をその後取り出すことができないため、最後の別れとなることを十分認識し、利用者様が心ゆくまでお別れができるようサポートします。



親族・親等図表



宗教法人名簿

- ・ 届出書ご記入等の際、遠いご親戚等で続柄の記載にお悩みの利用者様のため、親族・親等図表を使用し、丁寧に説明します。また僧侶手配の要望が多いため「宗教法人名簿」の閲覧貸出を行います。
- ・ 利用者様が心地よく納骨の申請手続きができるよう、納骨受付の椅子にも配慮します。

**芝生型納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策****業務の取り組み方**

当墓園のシンボルとして芝の美観を維持し、利用者様が心地よく納骨できるよう、カロート内の状況についても十分配慮を行い管理します。

**サービス向上策**

- ・ 美しく手入れされた芝生で和んでいただくため、丁寧な除草をはじめ、歩道や墓石周りはエッジカット作業の手法を取り入れ、静謐な空間の中に凛とした芝生の風景を創出します。
- ・ 近くのお墓同士で読経の時間帯が重ならないよう、時間間隔をあけて納骨スケジュールを組んでいきます。
- ・ 故人との時間をゆっくり過ごしていただくため、間伐材を利用した小イスを各所に設置します。
- ・ 供花の事前設置をご予約の場合、日差しの強い日には献花が痛まないよう納骨時間まで日よけをセットします。
- ・ 花の量が少なかったり、木々の枝により影となっているエリアの利用者様から『薄暗くて寂しい』とのご意見も頂戴した過去がありますので、このお声に真摯に対応すべく、日陰に強い花ものの植栽を追加植樹し、平等性の確保に努めます。
- ・ カロート内部は湿気により雫が付いたり虫が入り込むこともありますので、利用者様が心地よく納骨できるよう、納骨予定の「1週間前」と「1時間前」の2度、必ずカロート内部の確認及び水洗いによる清掃を行います。

供花の日よけ

**慰霊碑型納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策****業務の取り組み方**

利用者様は納骨室に入ることができないため、責任を持って納骨室の柵に心を込めて丁寧に納骨し、慰霊碑型のシンボルである水鏡モニュメント及び献花台を常に美しく整えます。

**サービス向上策**

- ・ 墓参期は献花台スペースが足りなくなるため追加の献花台を設置します。
- ・ 慰霊碑型のシンボルであり、利用者様が故人と対話する大切なツールとなっている水鏡については清掃を強化し、水質についても十分留意し、年6回以上（仕様は年4回）水を入れ替える等、要求水準を超えた管理を行います。
- ・ 水鏡の周りの芝は特に生長度合いを気にしながら、刈込回数を増やします。また、一年草を絶やさず、四季折々の変化を感じていただけるよう、多年草、宿根草、球根類も一部使いながらパリエーションをもたせ、年間を通じた花苗植え替えを行います。

## 樹木型納骨施設利用者様への業務の取り組みやサービス向上策

### 業務の取り組み方

納骨の際は、既に納骨済の芝のマウンドに立ち入る必要があるため、利用者様に配慮し開園時間外に納骨を行い、シンボルツリーの樹形保持には十分留意しております。

### サービス向上策

- ・ 樹木型の献花台は水深が浅いため、気温の高い日は水温が上昇し、献花がすぐ痛んでしまいます。水温上昇を抑えるために、常に新鮮な水を送り込むことで、利用者様の想いが詰まった献花を美しく維持します。また、墓参期には献花を立てて供えることができる水深の深い献花台を導入します。(右写真)
- ・ 樹木型施設のシンボルツリーは、他所から移植したため樹木自体が丈夫ではなく、現在は樹木医の的確なケアにより延命しているのが実情です。シンボルツリーは樹木型利用者様の心の支えであると考え、今後も樹勢の保持に努めます。
- ・ 樹木型利用者様からは『どこに遺骨が埋葬されているのか知りたい』というご要望が多いため、測量図面を基に作成した納骨場所を示す図面を使用しながら、説明を行います。
- ・ 献花台前に大型のターフ又はテントを設置し、日陰の中で落ち着いて参拝できるスペースを確保します。



導入予定の献花台

## イ.墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策

全ての利用者様が快適に当墓園での時間を過ごしていただけるよう、ホスピタリティあふれる様々な墓参サポートを実施します。

### ホスピタリティあふれるサービス

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

### ユニバーサルサービスの向上

- ・ 当墓園では高齢の利用者様が多いことから、正しい介助技術を身に着けるべく、職員はサービス介助士等の資格を取得します。ご要望があった場合は、高齢者や障がいをお持ちの利用者様の墓参を介助します。
- ・ 全ての利用者様にご不便のないよう、車イス・筆談具・老眼鏡等を無料で貸し出します。ご気分が悪くなられた方のために、布団や毛布等を常備します。また、赤ちゃん連れで給湯を希望される方にはお湯の提供を行います。
- ・ 管理事務所の受付で様々なお問合せをいただくことも多いため、受付にはイスを設置し、利用者様が座りながらお話いただけるよう配慮します。
- ・ 墓園は親族が一堂に会す数少ない機会の一つになっています。親子連れの利用者様も多いため、公園指定管理者のご理解を得て、トイレに子ども用便座を設置します。
- ・ アクセシビリティ、ユーザビリティに配慮したホームページ、カラーバリエーションに対応した園内掲示を実施します。



平塚市土屋霊園の子ども用便座

### 利用者サービス

#### 日傘・雨傘の貸し出し

園内は日陰が少ないため日傘を貸出しております。パラソル設置等については、安全面等を配慮し、貴事とご相談の上、検討してまいります。

#### 多目的ホール貸出

墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの無料貸出を実施します。

#### 樹名板設置

当墓園の植栽について知っていただき親しみを持っていただくため、樹名板を設置し、樹木の特徴等をご案内します。また、QRコード付き樹名板を設置することで、その場でQRコードをスマートフォンで読み取ると植物の説明が見られる機能を付与します。



瀬谷本郷公園でのQRコード

### デジタルサイネージの導入

高齢の利用者様はパソコン操作に不慣れなことも配慮し、デジタルサイネージを導入してホームページに掲載している情報の他、周辺自治会や商店街の情報、地域NPOの人員募集等、地域に根差した情報も提供していきます。また、墓参者様は遠方から来ていることも多いことから、横浜市の観光スポットや名品等を紹介し、墓参後に親族で観光や買い物を楽しむ時間を提供します。



日野こもれば納骨堂のデジタルサイネージ

### 外国人利用者様への対応

横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページや掲示物、英語版のリーフレットを作成する等、外国人に配慮した広報を実施します。



日野こもれば納骨堂の英語版リーフレット

日野こもれば納骨堂の多言語版ホームページ  
日本語、英語、中国語、韓国語の四言語に対応

### Facebook 広報の導入

当団体では他指定管理施設において、各種フローや様々なリスクを考慮した Facebook 活用マニュアルを基に、Facebook を運用し、施設の魅力や施設の状況をタイムリーに広報しています。

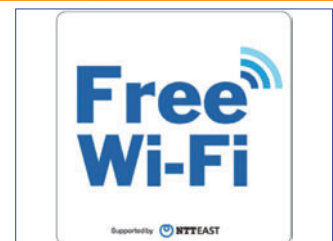
当墓園に関しても第4期指定管理開始と同時に Facebook を導入し、当墓園の花と緑の魅力を利用者様や市民の方だけでなく、市外または県外の方へ広めていけるよう Facebook のメリットを最大限活用した運用を実施します。



平塚市土屋霊園の Facebook

### 無料 Wi-Fi サービスの導入

当墓園の広報の拡充として、Facebook の導入を予定しておりますが、Facebook の投稿機能を活用する為には、当墓園においてインターネットに繋がっている必要性があり、無料 Wi-Fi サービスの導入が不可欠です。代表企業は横浜市の公の施設を運営する指定管理者として、無料 Wi-Fi サービスを初めて導入した団体であり、当墓園においても無料 Wi-Fi サービスを実施し、利用者様の利便性向上と当墓園の花と緑の魅力を配信します。



日野こもれば納骨堂の無料 Wi-Fi

### (3). 市民協働の取り組み

#### ア. 市民参加の促進や地域との連携等についての施策

大正連合自治会や県・市ドリームハイツ自治会、地域の任意団体等の会合に出席することで地域の課題を抽出し、地域と連携した取り組みを行っていました。第1期目、第2期目と同様に地域の方々とのコミュニケーションの中から今必要とするものを協働で実施していきたいと考えています。

#### 市民参加の促進

##### バラ管理に関する市民参加促進

当墓園のバラは市民参加による維持管理で大切に育てられてきた、まさに園のシンボルと呼べるものです。コロナ禍でステイホームが強いられる中で、バラが癒しの存在として利用者様に与えたものは計り知れなかつたと想像されます。またバラの香りにはストレスや緊張を和らげて幸福感をもたらす効果があるとも言われます。構成企業が中区根岸森林公園で結成した市民ボランティア活動は[ ]の特別講師とともに元々何もなかった場所に6年間をかけて育てたものです。「香りのバラ園」と名付けられたそのバラ園は溜息が出るほど美しく咲き誇り今や公園の顔となっています。またメンバー同士はもとより、公園管理者との絆も深まり「地域の自慢のバラ園」を市民参加型管理で地域や来園者とともに育てている、コミュニケーションツールとも呼べるものとなっています。この実績をもとに当墓園でもバラを市民参加型で管理して地域のシンボルとして守り、育てます。



香りのバラ園

##### 市民ニーズに沿った講習会開催

- 要望が多い「フラワーアレンジメント講習会」、「ガーデニング講習会」等の植栽にまつわる人気講座を無料で実施します。
- お墓にまつわることを知りたいという市民ニーズに対応し、「終活セミナー」や「エンディングノート講座」等を実施します。

#### 地域特性と連携の考え方

##### 地域特性と現状

- 当墓園を取り囲むように位置するドリームハイツは、ドリームランドと同時に建設されました。当時は周辺に公共サービスがほとんどなかったため、住民自らが様々な住民サービスを創出し、様々な地域団体が活動しています。そのため全国から注目される、市民によるエリアマネジメントモデル地区となっており、現在は深谷台地域運営協議会により、各地域団体が連携しています。一方、ドリームハイツでは少子高齢化が進み、各地域団体の担い手も高齢化しており、非常時の対応に不安を感じているのが現状です。また、最近では精神障がいのある方への取り組みも模索しています。
- 横浜薬科大学は、薬剤師試験合格者人数の維持向上のため学業重視の傾向が強いものの、学生にとっては薬剤師が将来直面する高齢者医療の臨床的な側面として、ドリームハイツの高齢者と直に接する体験は貴重であると想定されます。現在は学生サークルが地域イベントに参加したり、ドリームハイツの地域団体との親睦会を行っています。
- 隣接する俣野公園は、公益財団法人 横浜市緑の協会が指定管理者として運営しており、平日は高齢者の散歩、土日は周辺の子供たちの遊び場として賑わっています。

##### 地域連携の考え方

- [ ]  
これにより地域からの信頼も生まれ、協働による子どもの遊び場事業を実施しました。また、深谷台地域運営協議会の主要メンバーと対話の中で、「日常でのつながりをより深め知己の仲となることにより、新たなニーズへの対応や災害時での相互扶助が可能となる」とのご意見をいただいております。face to faceのコミュニケーションを深め、日常・非日常において様々な地域連携が提案できるよう、精一杯取り組みます。
- 舞岡墓園の工事が着工し、建設が開始されています。当墓園での地域連携をモデルとして運用できるように、地区センターや公園での指定管理経験を活かし、墓園での地域連携、地域コミュニティの醸成を確立していきたいと考えています。

「地域づくり大学」の  
第1期生卒業式

## 地域との連携の具体的取り組み

これまで地域団体のネットワーク機能である「地域のつどい」の会合に参加し地域に関する話し合いを重ね、プレイパークにて子どもの遊び場を開催し、まちづくり推進団体「ドリームの高」との連携では、「俣野公園のつどい」において高齢者の健康維持活動を実施しました。第4期目も地域団体と連携を図り、地域の課題である少子高齢化の課題に協働で取り組みます。

### 俣野公園プレイパーク開催

「地域の絆をはぐくみ地域で支えあう社会の構築を促進する条例」の実現に貢献すべく「地域のつどい」とともに、ドリーム高の広場において「遊びの広場」として活動したのが、プレイパークの始まりとなっており、代表企業にはとても思い入れがあるイベントとなっています。その後プレイパークと名称を改め、今や地域の子どもたちにとって、なくてはならない存在となっています。代表企業では地区センターにおいて、年間1000回以上の講習やイベントを実施しており、プレイパークでは、その経験、ネットワークを活かした「工作教室」「本の読み聞かせ」「紙芝居」「フラワーアレンジメント教室」と様々な催しを、募集した地域のボランティアの方と実施していました。第4期目も「地域のつどい」や近隣の小中学校と連携して、子どもたちが求め、必要とする催しを開催し、子どもたちを見守ります。

俣野公園プレイパークでの  
工作教室

### 地域イベントへの参加

- ・ 近隣住民や団体との重要な交流の場となっている「俣野公園のつどい」(毎年秋開催)は、「ドリームの高」主催で、当団体及び俣野公園指定管理者、ドリーム高自治会、横浜薬科大学、地域の小中学校等共催によるイベントとなっています。当団体は、練功(中国から伝わる自然治癒体操)教室を開催し、周辺の大学や小中学校の参加者と親睦を深めながら、健康維持促進活動を実施していました。第4期目も練功による健康維持を促進します。
- ・ 地域自治会のお祭りである「大正連合フェスタ」(12月開催)に、クリスマスリースやバナー作り等々の工作教室で参加し、アウトリーチ活動を行う中で、当墓園の広報を行うとともに、顔の見える指定管理者業務を実施していました。第4期目も花の販売や各種教室を開催することにより、地域を盛り上げていきます。

俣野公園のつどいでの  
練功教室

大正フェスタでの  
クリスマスリース教室

### 地区センターとの連携

当墓園では大規模な講演会や自主事業の開催は、管理事務所に対応可能な部屋がないため、地域の核である大正地区センターと連携して、専門家による老後の心の準備に関する「葬送に関する講演会」を開催しました。第4期目も市民ニーズに合わせ、「エンディングノート講座」「葬送に関する公演」等のイベントを開催します。

大正地区センターでの  
葬送に関する講演会

### 精神障がいのある方の活動支援

現在ドリーム高では精神障がいのある方への対応が課題になっていることから、プランターに花を植える等の協働作業をはじめとした「ぼぼらー活動」を進めています。当団体ではぼぼらー活動の支援として、指導者や活動場所、プランター、花の提供をはじめ、完成したプランターを当墓園に設置することにより、当活動を地域に広報することを提案します。

### 地域防災における連携

- ・ ドリーム高(県)防災隊は、消防署も参加する大規模の訓練を年2回実施しており、ライフライン欠如の前提で1日高全体で電気やガス、水道を使わないという実践的訓練を実施しています。代表企業の統括担当者もこの防災訓練に参加しており、第4期目もこの防災訓練に参加することで地域防災の動きを把握し、広域避難場所への避難誘導や災害時の資機材購入に役立て、地域防災に関する課題や対策を共有します。
- ・ 当団体はこれまでの指定管理経験で地域の方々との防災に関する意見交換(帰宅困難者対応等)、横浜市・鉄道会社・地域住民との合同による帰宅困難者の誘導訓練、合築施設での合同防災訓練を実施しており、このノウハウを当墓園の地域防災対策でも活用し、俣野公園の指定管理者とともに地域防災に貢献します。



## 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

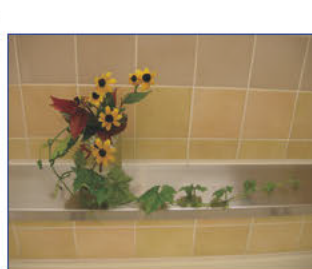
俣野公園と当墓園は当初の計画では一体管理の計画でしたが、墓理法の関係上、環境創造局と健康福祉局と別々での管理になった経緯があります。当初の計画に近づくように、俣野公園指定管理者と連携を深め、共有した課題に、一体的に取り組むことで、迅速に課題を解決する体制を構築します。

## ■ 相互協力協定の締結

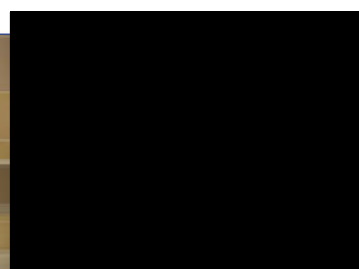
第1期目、第2期目と実施していた月1回の打ち合わせのほか、俣野公園指定管理者と施設運営の相互協力に関する協定を締結することで、風通しの良い関係構築を提案します。毎朝・夕の園内巡視結果や異常を発見した場合は速やかに公園指定管理者へ報告するとともに、互いに緊急対応が必要な場合などは一次対応の協力を行います。そのほか、駐車場に関しては高校野球やお彼岸、お盆などお互いのイベントに関連して配慮が必要となる場合を想定して事前の打ち合わせを行うなど、それぞれの施設の利用者様へご迷惑が掛からないよう協働で対策を講じます。構成企業は市内公園の指定管理者として豊富な経験・実績があり、公園管理者としての立場、業務内容も熟知しておりますので、俣野公園指定管理者とも効果的な連携が図れます。

## ■ レストハウス運営における連携

- 俣野公園のレストハウスにおいて当墓園のイベントを開催する際は、俣野公園の指定管理者と協議の上、事前に開催告知を掲示し、他の公園利用者様にご迷惑をかけないように、パーテーションを設置する等、十分留意して実施します。
- 俣野公園のレストハウスとトイレは、当墓園管理事務所に併設されているため、当墓園指定管理者が管理をすることで、利用者様に行き届いたおもてなしができると考えています。現在もレストハウスとトイレの清掃については、代表企業で受託しておりますので、第1期目、第2期目と同様に開錠施錠や緊急時の対応等、連携を図れる体制を俣野公園指定管理者に提案します。
- 俣野公園の指定管理者と連携し、地域の方の健康促進に活用していただくための「よこはまウォーキングポイント」の運用に協力します。



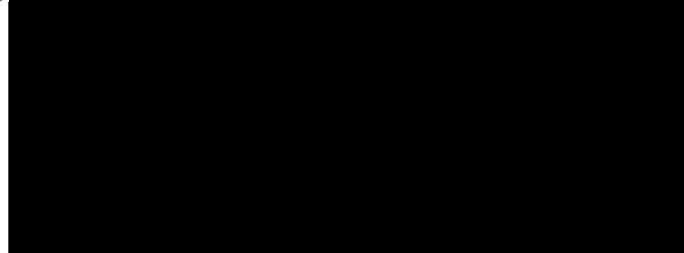
公園トイレでの  
おもてなしのお花



公園レストハウス使用時  
のパーテーションの設置

## ■ 駐車場運営・植栽管理・防災における連携

- 当墓園の墓参期、俣野公園・横浜葉大スタジアムにおける高校野球試合開催の混雑時には、駐車場の相互利用を実施し、双方の利用者様が快適に利用できるように連携した取り組みを行います。
- 第1期目、第2期目には俣野公園の指定管理者と協働で、公園、墓園内の落葉等を活用した堆肥を作成し、俣野公園内の施肥に活用していました。第4期目も協働で堆肥を作成し、みどりアップ計画に連動した取り組みを実施します。
- 俣野公園の防災訓練に参加し、広域避難場所としての運用を把握し、有事の際に円滑に誘導できる体制を構築します。
- 代表企業の本牧地区センターと構成企業の本牧山頂公園では、みどりアップ計画に関連した自主事業を協働で開催し、多様な緑を次世代へ引き継ぐ活動を実施しています。当墓園でも同様に、俣野公園指定管理者と協働でみどりアップ計画に基づいたイベントを協働で実施します。



代表企業と構成企業協働で実施の  
「森林ヨガ」と「子連れ防災講座」

#### (4). 自主事業の取り組み

##### ア. 利用者サービス向上のための業務提案

現在は使用者募集が終了しているため、これまで実施してきた銘板販売へのニーズは少なくなりますが、追加戒名のご依頼があるため、今後も銘板販売を継続して実施するとともに、法事開催におけるサポート等、利用者様のサービス向上に資する自主事業を積極的に行います。

##### ■ 自主事業の継続

第1期目、第2期目に代表企業が実施していた自主事業は、他の墓園指定管理施設で頂戴したご意見を基に改善をしたものを取り入れ、第4期開始と同時に実施することで利用者様の利便性を維持します。また、当墓園に関しても利用者様のご意見を大切に、業務改善に取り組み、利用者サービス向上を図ります。

##### Say it with Flowers ～花で想いを伝えましょう～

横浜で創業し130年の歴史を持つ構成企業がかつて東京小石川や丸ビルに売店を構えていた時代に掲げていた「Say it with Flowers」というメッセージは、花を通じたコミュニケーションを顧客へと提案するものでした。

花の美しい当墓園に於いては、故人を偲び、想いを伝える墓参という行為を象徴する言葉としてこのメッセージを掲げます。

コロナ禍での物理的なディスタンスはあったとしても、心のつながりを感じられる「厳かな幸せ時間」を墓参者様へ提供する事が当墓園の持つ大切な使命でもあります。

植物、とりわけ花には人を魅了する美しさがあります。墓参者様が四季折々に花々で故人と繋がることのできる、そんな心のこもったサービスを展開します。

##### ■ オリジナル供花の販売

当団体が管理する日野こもれび納骨堂の供花販売を担当する事業者による供花販売を行います。多様化の現代ではお参りにいらっしゃる方々の宗教も多様で、年齢層も変わり団塊の世代からアクティブシニアとも呼べる世代だったり、供花も今までの様な決まりきったお花の種類、アレンジよりも葉の入ったものなどデザインを重視したものをご注文される方も増えてきています。そういった多様化するニーズにも応えながら、また四季折々の花を使う事で季節感を感じて頂ける様なアレンジやニーズに応じて個別注文を受け付けます。供花は環境に配慮してプラ素材ではなく紙で包み提供します。



販売する供花

##### ■ 「母の日」は「母の日参り」

近年、ゴールデンウィークから母の日にかけて、亡くなられたお母さんの墓前を訪ねる『母の日参り』の習慣が広がりを見せています。当団体はこれに共感し、期間中「母の日参り特製カーネーション」を供花として販売します。母から子へ、子から孫へ、世代を超えて愛されるメモリアルグリーンとなるような取り組みとします。



母の日の供花

## その他の実施する自主事業

実施項目	実施内容	参考写真
銘板販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>銘板作成受付、追加彫刻等、銘板販売に関わる業務を実施します。</li> <li>銘板のデザイン・材質については銘板専門の担当者を配置しセミオーダーで作成します。家紋等の間違いがないよう、家紋図鑑を準備します。</li> </ul>	
多目的ホール貸出におけるケータリングサービス	<p>墓参の際は法事等で親族がお集まりになることが多く、久しぶりにご対面した皆様が故人を偲びながらゆっくり過ごしていただく場を提供できるよう、多目的ホールの無料貸出を実施します。多目的ホールを法事で利用される方のために、ケータリングサービスを実施します。</p>	
軽食サービス (パン販売)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者様より軽食サービスのニーズが多くあるため、土日に横浜市内の障がい者福祉作業所で製造されたパンを販売します。</li> <li>現在、当墓園で根付いている障がいのある方のパンの販売は、健康福祉局障害支援課様のご協力を得ながら、当時の代表企業の担当者がくつを擦り減らしながら様々な福祉施設におもむき、協働で作上げた事業になっています。この活動は代表企業の様々な指定管理施設においても定着しています。</li> </ul>	
納骨代行 (芝生型対象)	<p>納骨代行業務の経験豊富な職員が、ご家族に代わり納骨を代行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①. 納骨においては使用者様の心情に最大限配慮し、納骨予定の1週間前にカロート内部の確認及び水洗い清掃を実施し、納骨1時間前に再度水洗い清掃を実施します。</li> <li>②. 区画内の歩道を含めて、墓石周りの芝生の除草を徹底します。</li> <li>③. 浸水防止や墓石プレート固定のため、墓石プレートの接ぎ目にパテ状の充填材を詰める目地止め（コーキング）を実施します。</li> </ol>	
火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸出	<p>第1期目には多目的ホールでお線香が焚けないことについて、ご住職からお叱りを頂戴した経緯があり、法事をされるお客様に火を使わないロウソクと火を使わないお線香の貸し出しを実施します。</p>	
骨壺販売	<p>ご遺骨のみをお持ちになったり、改葬等により木箱又はひび割れのある骨壺を持参された使用者様のために、骨壺を販売します。</p>	
花立て販売 (芝生型対象)	<p>墓石プレートのサイズに合った花立てを販売します。</p>	
自動販売機サービス	<p>レストハウス、駐車場、管理事務所前に自動販売機を合計6台設置します。</p>	
駐車場	<p>自動車で来場される利用者様のための駐車場の管理を行います。</p>	
公衆電話	<p>管理事務所前の受付スペースに公衆電話を設置します。</p>	

## イ.その他の企画、提案事項


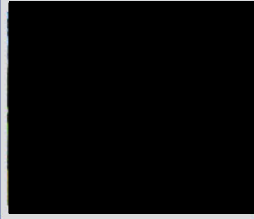
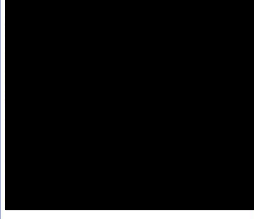
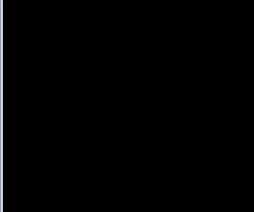
更なるサービス充実のため、市民の意見を取り入れ、市民ニーズに対応した様々な視点からの自主事業に取り組みます。自主事業実施の際は地元のネットワークを広く活用し、横浜市の人財に講師として活躍していただきます。

## 自主事業の更なる充実

利用者様へのサービス向上を図るため、当墓園の設置目的に合致し、本来の墓園業務の実施を妨げない範囲において自主事業を実施します。(3,7,8,9月は繁忙期のため、自主事業は開催しない予定です。また、新型コロナウイルスの蔓延状況により、人数を少数にしたり、開催を延期したり、適宜計画を変更します。)

## その他の実施する自主事業

実施月	事業名称	実施内容	参考写真
4月～3月	バラボランティア養成講座	構成企業が管理を行う横浜市中区の根岸森林公園「香りのバラ園」でボランティアさんの講師として実績のある[ ]の特別講師を招き、当墓園を代表するシンボルとして重要な植物であるバラの管理を担う地域人材を育成します。地域から愛され誇りに感じていただける様に、当墓園の存在価値を高めていく事を目的とし実施します。	
5月	認知症に備える	認知症についての種類や傾向等の講演と、予防対策として効果的な体操も取り入れ、脳の活性化を図る講座を実施します。	
6月	「ローズの日」	当墓園を代表するシンボルで横浜市の花でもあるバラを毎年6月2日の開港記念日に来園された方に配布し、生活に花を取り入れる機会を提供します。来園された事で心のゆとりを感じて頂ける様な取り組みとします。	
10月	自分らしい終活を考える	昨今、世間に浸透してきているエンディングノートの書き方等、自分らしく、今をよりよく生きるための活動に向けた講座を実施し、参加者へエンディングノートを配布します。	
11月	介護施設の選び方	高齢者施設の種類や費用等についての講義を行い、探し方の手順や条件選びのポイント等、将来について考えるきっかけ作りを提供します。	
12月	季節のフラワーアレンジメント教室	クリスマスリースやお正月飾りなどこの季節ならではのフラワーアレンジメント作り教室を行います。作ったアレンジをそのまま供花として故人へお供えする事もできます。	
1月	「Lilies of Japan」原画展		

実施月	事業名称	実施内容	参考写真
2月	お供え用フラワーアレンジメント教室	故人のためにお供えするフラワーアレンジメント作り教室を行います。お彼岸やお盆などその季節の花を使うことで何度参加しても楽しめます。また、墓参者様以外にも一般の方の参加も可能とする事で地域交流や当墓園、また公園への相互理解が深まります。	
通年	プレイパーク	地域のつどいの会合に参加し、現在求められているイベントをプレイパーク内で実施します。また、地域の方からボランティアを募集し、子どもたちの指導にあたっていただきます。	
10月	「俣野公園のつどい」	プレイパークと同日で実施される当イベントでは横浜健康 21の取り組みとして、練功教室を開催します。同時にプレイパークの方では「工作教室」を実施します。	
12月	大正フェスタ	大正連合自治会にヒアリングを行い、ニーズが高い催しと、構成企業が開発した花卉の販売を行います。過去にはクリスマスリース工作教室等を実施しています。	

### バラアーチの新設

当墓園を訪れた方は橋を渡りメタセコイヤの並木道を歩いていけます。外界との境界としてのイメージ、また新たな見どころとしてのバラアーチを並木道へ設置します。高さのある植物はインパクトが大きく、「くぐる」という行為で、別世界、非日常へと気持ちが変わる心理的効果も期待できます。



バラのアーチのイメージ

### 新たな景観・見どころスポットの創出

平成 18 年の開園から 15 年が経過し、当初植栽されたバラの一部は周辺の環境に合わずに枯れてしまったものもあります。当団体は、品種改良によって、より病害虫に強く育てやすい品種への一部入れ替えも検討するとともに、芝生型墓地内にあるガゼボにつるバラやクレマチスなどのほか、周辺に手間のかからないアカンサスなどの宿根草やオルレアなど強健で毎年こぼれ種から花を咲かせるものを新植して、新たな癒しの見どころスポットを創出します。



オルレアの花

### 新たな植物の導入

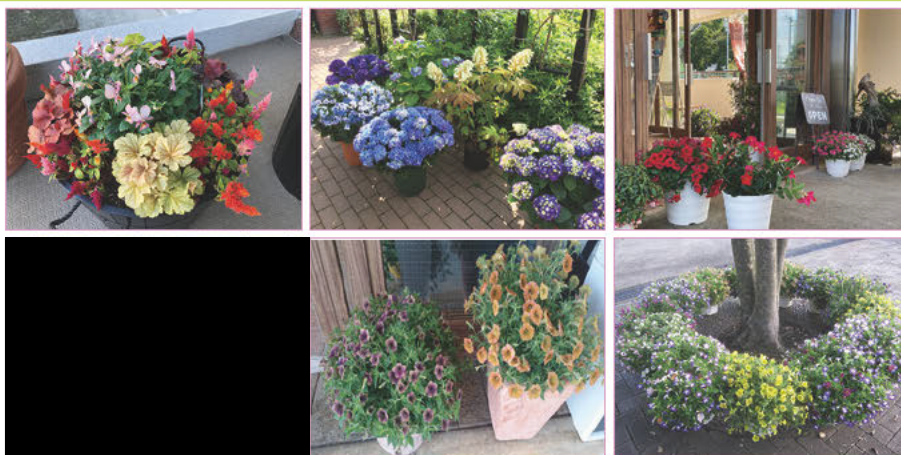
構成企業の歴史を語る上で欠かすことのできないユリ。かつて横浜から海外へ向け輸出された日本のユリを中心に園内へ植栽・展示します。バラの一番花と二番花の間に咲くユリは景観上も有用です。水汲み場などに季節の花を飾ることで荘厳な雰囲気の中にもホッと和める様な空間演出を行います。花材には構成企業が長年の品種開発により創出した花粉の出ない希少なユリやアルストロメリアなどを使用し「ここでしか見られない」プレミアム感で利用者様の満足度向上を図ります。



希少な無花粉ユリ

### 季節の鉢植えでインスタ映えスポット

レストハウス前、水汲み場やベンチ周辺など、人が集まる場所へお洒落な季節の鉢植えを置いてフォトスポットを創出します。また、俣野公園指定管理者とも連携して公園レストハウス前の樹木株元やトイレ入口横にも花々を配置して花であふれる静謐な空間を演出します。また花だけでなく種苗メーカーとしての側面もある構成企業が開発した話題の種なしピーマンの苗も展示し、小さなお子さんがお墓参りに来たくなるきっかけづくりとします。



他管理施設での実績※アジサイはイメージ

### 掲示物などのデザインの統一

園内に掲示する案内板や注意看板などは統一したデザインとし、トーンで明るく洋風な園内のイメージを損なうことのないものへ統一します。またカラーバリアフリーにも配慮したものを設置します。



カラーバリアフリーの  
掲示板

### 送迎サービスの実施

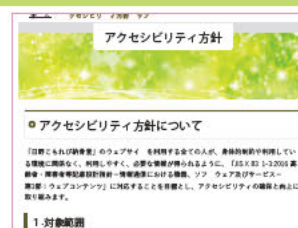
横浜市では公の施設への来場には公共交通機関でお越しいただくようにアナウンスしています。当墓園を利用される方は高齢者が多いため、バスでのご移動に大変ご苦労されると思いますので、当団体指定管理施設の日野こもれば納骨堂と同様に、新盆の3日間、お盆の3日間、秋彼岸の3日間、春彼岸の3日間の計12日間は、湘南台駅からマイクロバスによる送迎サービスを実施し、利用者様の利便性を向上させるとともに、ご高齢の方や体の不自由な方が墓参りに訪れることが可能な環境を整備します。



日野こもれば納骨堂の  
マイクロバス送迎

### アクセシビリティ、ユーザビリティ対応のホームページ

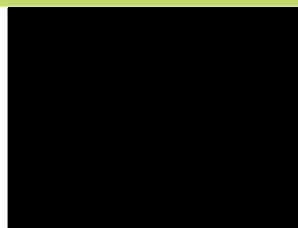
- ・アクセシビリティ、ユーザビリティを重視し、文字サイズ・配色の変更機能、様々なデバイスに対応したホームページを作成します。
- ・リーフレットや各種申請書類はホームページよりダウンロードを可能にし、利便性の向上を図ります。
- ・セキュリティの向上策として、すべてのページにSSL/TLSによるデータ暗号化機能を付与します。
- ・外国人の利用者様向けに四言語対応機能を付与します。



日野こもれば納骨堂の  
ホームページ

### 墓地の返還・再募集

- ・横浜市では墓地不足が予想されていることから、新墓園新設や墓地循環が検討されています。当墓園では墓地の募集は終了しましたが、すでに使用者様から返還されている墓地があります。貴市とのご相談の上、市民サービス向上の一環として返還墓地の再募集を提案します。当団体では他自治体の指定管理施設において返還墓地再募集を実施しているため、円滑に業務を遂行することが可能です。
- ・他自治体の墓園で発生している使用者追跡業務については、今後当墓園でも発生しうる業務であると考えられます。当団体では、管理料金の徴収、滞納者管理、督促送付、使用者追跡のための他市への戸籍謄本請求書作成といった業務についても実施しており、立札の設置や官報掲載、墓石の撤去等の一連の流れも把握しています。当該業務の遂行により当墓園の墓地循環に貢献することが可能です。



新座市宮墓園での  
墓地使用者募集抽選会

### (5). 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

#### ア. 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

公の施設の管理運営は地域の皆様や利用者様とともに実施していくものであり、日頃のご要望やご指摘が重要だということを経験上、認識しています。当墓園においても、様々なアンケート調査及び地域の皆様や利用者様との会話の中から改善項目を抽出・改善することで、管理運営に役立てます。

#### ■ 自己評価への対応

自己評価と、評価をもとにした業務改善はより良い管理運営のための両輪と考えており、当団体ではPDCAサイクルを活用することで、業務改善に役立てています。また、自己評価の目的は、管理運営状況が、協定書・仕様書・事業計画書の通り適切に行われているかどうかをチェックし、適切に行われていない場合はただちに業務改善に取り組み、当事業計画書に提案した内容に漏れがないように管理運営を実施します。

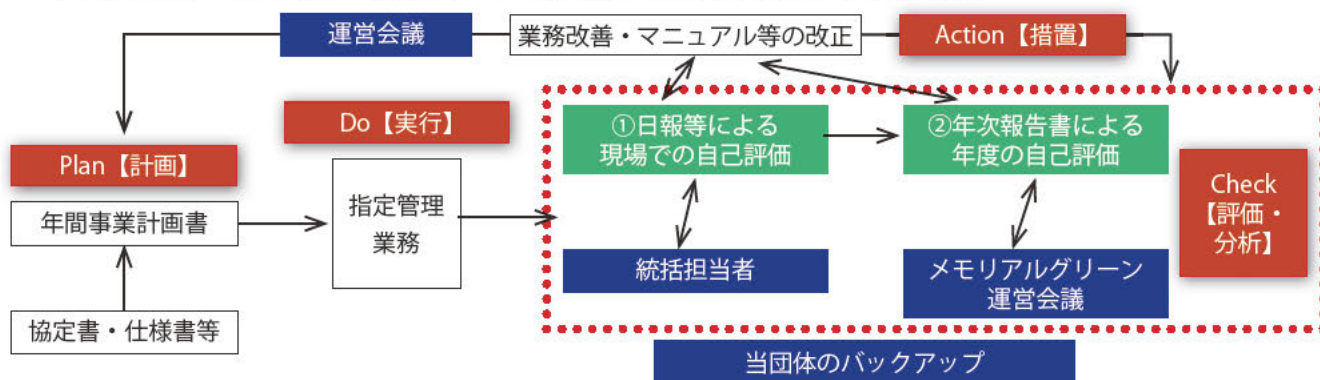
#### ■ 利用者ニーズ・要望苦情への対応

利用者様から寄せられるご意見は、管理運営を実施する上で大変貴重なものと考えており、多様な手段で苦情や相談をお受けし、対応体制にそって真摯に検討し、その内容を掲示板において公表することで、透明性のある管理運営を実施します。また、苦情対応については真摯に謝罪し、苦情内容により担当者を定めた苦情対応マニュアルに基づいて、迅速に対応します。

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

##### ■ 「自己評価」方法と分析・措置方法

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



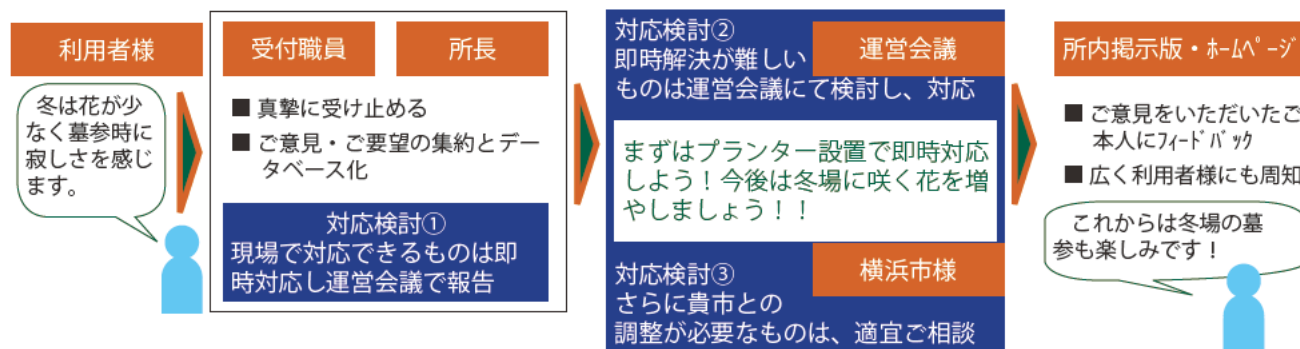
##### ■ 「利用者ニーズ・要望苦情」の分析や措置方法

幅広く来園者からのご意見を伺い、現場や運営会議、必要なものに関しては貴市と協議し、対応策を検討します。

##### 利用者ニーズ・要望苦情収集手段

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

## 対応・検討フロー（分析・措置方法）



## 利用者ニーズ・要望苦情の措置事例（第1期目、第2期目に当墓園で実施した案件）

- ・ 条例上で休園とされていた年末年始（12/31・1/1）の開園を実施しました。（上図「対応・検討フロー」③まで検討）
- ・ 園内は日陰が少なく夏場は日差しに晒されることになるため、日傘の貸出を行っております。（上図「対応・検討フロー」②で検討）
- ・ 垣根の隙間を近道として利用してしまう利用者様があり、付近の芝生型の利用者様から苦情がでていたことから、バラの植栽等を増やして当該隙間を防ぎ、利用者様にご満足をいただきました。（上図「対応・検討フロー」②で検討）
- ・ 墓参期には既存の献花台では花を供える場所が足りなくなるため、献花台を増設しました。（上図「対応・検討フロー」①で検討）
- ・ 冬場は園内の華やかさが少なくなるため、色鮮やかなプランターを通路に設置する等、植栽を増設して対応しました。（上図「対応・検討フロー」②で検討）
- ・ 飲食サービスは常に要望が上がっていたことから、障がい者就労支援という福祉の観点もふまえ、NPO法人や社会福祉法人と連携し、福祉作業所で作られたパンを販売しました。（上図「対応・検討フロー」③まで検討）
- ・ 合葬式慰霊碑施設の入口前で故人とお別れする際に、直射日光が当たって暑いとご意見があったため、入口前に庇設置し、大変ご好評いただきました。（上図「対応・検討フロー」③まで検討）

## 他指定管理施設でのニーズ対応

構成企業が指定管理を実施している根岸森林公園と本牧市民公園では公募時の事前調査での利用者ニーズを分析をした結果、飲食物販売へのニーズが高いという結果となったことから、レストハウスをお洒落なカフェ風に改装する提案を行い、管理開始と同時に提案事項を実施した経緯があります。現在、店内で飲食物や季節の花苗の販売のほか、近隣施設情報の提供等「園内の賑わい拠点」として機能しており、年間利用者数5万人、年間売上は1千万円を計上するまでに順調に成長するとともに、地域の商店とのコラボ商品を共同開発して販売するなど地域経済の活性化にも貢献しています。



ウ.その他、企画、提案事項

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

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

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

日野こもれび納骨堂	令和元年度	令和2年度
アンケート収集数	248枚	175枚

The image shows a screenshot of the PMK self-monitoring system. It includes a survey form with multiple-choice questions and a radar chart. The radar chart displays satisfaction levels for five categories: ①他墓地との比較 (Comparison with other cemeteries), ②経年変化 (Year-over-year change), ③各項目における利用者満足度の度合い (Degree of user satisfaction for each item), ④要望・ご意見 (Requests and opinions), and ⑤今後の課題 (Future challenges). The chart shows scores for H22, H23, H24, H25, and H26 across these categories.

項目	H22	H23	H24	H25	H26
緑の豊かさ	4.6	4.7	4.7	4.8	4.6
清潔さ	4.7	4.7	4.7	4.8	4.7
安全性	4.5	4.6	4.7	4.7	4.6
応対の良さ	4.5	4.6	4.6	4.6	4.6
便利さ	4.1	4.2	4.5	4.4	4.4
全体	4.6	4.6	4.6	4.7	4.7

**他の墓園や公の施設のチェック・比較**

当団体では年に数回、他の自治体の先進墓地や指定管理が導入されている墓地の現地調査を行い、ベンチマーク手法で優れた点の分析を行い、導入を検討しています。また、当団体の指定管理施設の墓園責任者が、当団体の他指定管理施設で研修を行うことで、他施設での優れた活動を業務に反映できる体制を構築しています。また、利用者ニーズ・ご要望苦情等についても他指定管理施設と情報を共有し、当墓園の管理運営に活用します。

**監査法人による評価**

公金を扱う指定管理者として透明性の高い安定的な施設運営及び経営を行うため、第1期目第2期目と同様に、年1回、監査法人による会計監査を受審します。

(6).環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

ア.本市の重要施策を踏まえた取組

公の施設は貴市の窓口であり、地域住民に近い存在であるため、当墓園での貴市施策の広報及び実行は地域住民への一番の周知方法であると認識し、指定管理業務の中で重要な業務として実行いたします。

横浜市中期 4 か年計画 2018-2021

貴市が策定した「横浜市中期 4 か年計画 2018-2021」は、都市の持続的な成長に結びつけるといった強い決意が込められているほか、中期的な6つの戦略をSDGsの目標と連動させる等、持続可能な未来都市に認定されている貴市ならではの目標設定がされています。弊社でも貴市設定目標を念頭に、当指定管理業務に施策を落とし込み実践するとともに、市民への広報展開を図ります。【当ページにSDGsのアイコンを貼り付け、目標を明確にしています。】



Y-SDGs の認証状

横浜市 SDGs 認証制度において、市内の地域コミュニティの配慮などの優れた取り組みを通じて、SDGsの「目標 11：住み続けられるまちづくりを」に貢献していると評価されました。

情報公開

「市民の知る権利の尊重と、市の市政に関する説明責務を明記するとともに、行政文書の開示を求める権利を広く何人にも保障する」という横浜市の情報公開制度の趣旨を認識し、横浜市の公の施設である当館の情報を積極的に公開します。

情報公開規程

公開請求対応

ホームページ、パンフレット

「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に基づき、規程を整備・運用します。

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

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

人権尊重

国際化、情報化、少子・高齢化等の社会の急激な変化に伴って、女性、子ども、高齢者、障がいのある方、外国人等に関する問題、インターネットによる人権侵害の問題等、多様化する人権問題に対して貴市施策に則り取り組みを行います。

ウェブアクセシビリティの推進

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、高齢者や障がいがある方等、すべての方に配慮したホームページを第4期目の開始と同時に導入し、アクセシビリティ・ユーザビリティを向上します。弊社では2年前より指定管理施設にて、順次導入しています。



中屋敷地区センターのホームページ

社会参画支援

社会福祉法人等と連携し、障がいのある方の賃金問題、社会参画をサポートするためにパン等の販売を支援しています。

日野こもれひ納骨堂での障害のある方のパン販売

多文化共生の推進

市内で活躍する外国人の方を講師に迎え、プレイパークにて異文化交流を目的とした自主事業を実施します。

緑公会堂でのインドのダンス発表

職場体験

大正中学校と連携して職場体験を実施し、協力して働くことの意義を伝え、子どもたちの成長を見守ります。

長津田地区センターの職場体験

有識者との連携

民生委員や児童委員、障がい者福祉施設、親族と連携して、自主事業に参加する障がいのある方のサポートを実施します。

障がい者雇用

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

サービス介助士の取得

当団体のサービス介助士が高齢者や障がいのある方が、健常者と同様に施設を利用できるようにサポートします。

人権研修(年1回)

一人一人の尊厳を守り、誰もが等しく利用できる施設を実現し、地域の方に愛される施設を目指します。

### 環境保全活動

ISO14001 環境マネジメントシステムを活用した環境保全活動を推進するとともに、自然の大切さを実感する植栽講座やボランティア活動を実施します。

#### 環境マネジメントシステムの活用

ISO14001 に基づいた帳票類を活用し、水光熱の使用状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施しています。

#### ISO14001 の 照明監視記録表

#### 自主事業での環境保全活動

バラのボランティア活動やみどりアップ計画に基づいた自主事業を通して、環境保全活動を実施します。

#### 温暖化対策

脱炭素化に向けて、園地作業機械はエンジン製品だけでなく電気式の製品を積極的に導入します。

#### よこはまプラスチック資源循環アクションプログラムへの協力

供花の販売では、プラスチック製容器やセロファン等は使わずに、すべて紙製の物を使用します。当墓園に於いてもリデュースに力を入れプラスチック使用量を極力減らします。

#### 横浜3 R 夢プランへの協力

利用者様へ横浜市が取り組んでいるゴミの持ち帰り運動へのご理解とご協力へのお願いを徹底いたしますが、傷んだ供花等は巡視時に回収します。また、植栽管理作業で発生した剪定ゴミなどを排出する際には緑のリサイクルプラントへ搬入することで再資源化に努めます。なお、当墓園の管理作業で最も多く発生する芝生の刈りクズは園内で一部を堆肥化し再利用します。

#### 生物多様性の取り組み

都会の失われた自然を回復させる目的で整備された本牧市民公園のトンボ池において、自然に親しみ、生物多様性の理解を深める「横浜にとんぼを育てる会」の環境活動を三十数年間支援し、横浜の自然を次世代へつなぐ取り組みを行っています。当墓園におきましても、生物多様性に配慮した植栽管理を実施します。

### 災害に強い地域づくり

戸塚消防署と連携し、プレイパークにおいて「パパママ応援講座救命救急」や大正地区センターと共同で防災食講座等の自主事業を実施することで、緊急時の対処方法や災害時の備え、自助・共助の大切さを学び、災害に強い地域づくりに貢献します。

#### 長津田地区センターの パパママ応援講座 救命救急

### シニアの活躍による活力ある都市の実現

高齢者の方の雇用を創出するとともに、自主事業において活躍の場を提供します。植物や土に触れるという行為はストレスや不安を軽減し、精神的な安定にもつながると言われています。当団体では、地域の方々に積極的に園内でのボランティア活動に参加いただくためのボランティアポイント制度を設け、溜まったポイント数に応じてエシカルを意識したエコラベル付き商品などと交換できる仕組みを設けます。

### 女性が働きやすく、活躍できるまち

当団体の次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画では、年次休暇の確実な取得や女性の登用を積極的に推進しています。従業員の男女比は2:1で33%が女性であり、指定管理を行う公園のマネジメント職(所長・副所長)は必ずどちらかに女性を配置しています。また、女性の活躍推進やワーク・ライフ・バランスの推進を図るための「よこはまグッドバランス賞」を6年間継続しており女性も男性も働きやすい職場づくりを進めています。



#### 構成企業の よこはまグッド バランス賞

### 地域貢献事業

代表企業では横浜市の施策を反映した年間1,000件を超える自主事業イベントを実施し、構成企業では町内美化・清掃・子供たちへの環境教育・ビオトープ活動等を通して地域に貢献しています。当墓園におきましても、墓地ならではの自主事業イベント、他公の施設と連携した自主事業イベントを開催することにより、当墓園の魅力を発信し、墓地のイメージ向上へ貢献します。



#### 代表企業の地域貢献企業の認証状



#### 構成企業の地域貢献企業の認証状

### 中小企業の振興と地域経済の活性化

当団体は横浜市の地元企業であり、各々の事業において横浜市内に様々なネットワークを構築していることから、スケールメリットを活用し、入札等の安易な競争をさせることなく、「横浜市中小企業振興基本条例」に則り、安価で質が高い市内業者に適切な額で発注します。

#### イ.その他、企画、提案事項

### 戸塚区の施策

戸塚区が独自に地域の身近な課題やニーズに対応するために企画した自主企画事業に連動した運営を実施します。

連携する事業名	当施設での反映事業
区民に身近な広報・効果的で分かりやすい広報事業	Facebook 広報の導入、デジタルサイネージの導入
美化推進事業	ゴミの持ち帰り運動、3R 活動
防犯力強化事業	防犯パトロール
とつか花できれいなまちづくり事業	バラボランティア活動
「災害に強いまちとつか」に向けた防災・減災強化事業	横浜市防災ライセンスリーダー、サービス介助士、普通救命取得者の配置 俣野公園との合同防災訓練の実施 / ドリームハイツの防災訓練に参加
青少年健全育成事業	プレイパークの開催
とつか環境未来エコライフ事業	ソーラーパネルの導入、屋外照明の LED 導入

## 4. 施設の維持管理

### (1). 施設管理の基本事項

#### ア. 維持管理の基本的な考え方

当墓園は故人の冥福を祈るための機能を有する施設であり、その管理には神聖かつ静謐な空間の創出が求められます。また、花や緑が美しい墓園として、誰もが公平に利用できる開放された墓園として、これらの特性や特色、特殊性を念頭においた維持管理を行います。

#### 1. 利用者様の心情に配慮した園地管理を実施します

様々な思いを持つ方々が利用する場所であるため、心情への配慮を第一に考え、墓参者様が作業エリアに訪れた場合は作業を中止し、御供養が終了するまで作業エリアを変更します。また、お盆・お彼岸・年末年始の墓参時期に配慮した年間維持計画を作成し、墓参者様等が心穏やかに故人との時間を過ごすことができる空間を創出することを心がけます。

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

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

#### 3. ライフサイクルコストの低減と長寿命化を実現します

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

#### 4. 永続的に美観を保つ維持管理を実施します

当墓園は、美しい花と緑に包まれた癒しの空間が形成されています。この空間機能の維持及び公の施設としての公平性に考慮した植栽の配置等の維持管理計画を作成します。これにより、次期指定管理の5年間だけでなく、30年後、50年後も、当墓園全体が永続的に美しさを保つことができるよう、将来を見据えた維持管理を行います。

#### 5. 環境に配慮した維持管理業務を実施します

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

#### イ. 維持管理の執行体制

これまでの経験による適切かつ安定的な執行体制を構築し、今後もマルチスタッフの配置や団体からの専門技術者派遣を行い、問題の早期発見・早期改善を目指した質の高い維持管理を実施します。

##### 維持管理体制の考え方

建築物維持管理は、複数の公の墓園及び多数の公の施設の指定管理経験がある代表企業（総合ビルメンテナンス企業）が行います。植栽管理は横浜市内で指定管理を含む多数の公園等の植栽管理実績を持つ構成企業（造園会社）が行います。両企業とも各々の分野でのプロフェッショナルであるため、自社で全ての業務を実施（内製化）することが可能です。

##### 経験豊富なマルチスタッフの配置

当団体のノウハウを活用し、当墓園に従事する職員は、様々な業務に対応できるマルチスタッフとして教育します。①目視による施設・設備のチェック、②危険物等のチェック、③植物の病虫害のチェック、④園地内利用者様等への対応、⑤ゴミ拾い、⑥植栽の開花状況や動物の生息状況の確認等を、誰でもスムーズに行えるように教育します。また、全職員が日常的に園内全体の状態を把握し、日常巡視中に即座に問題点を発見できる目を養います。

##### 専門技術者の派遣

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

### 総合管理体制による安定した維持管理

当団体は総合ビルメンテナンス企業と造園企業の共同事業体であるため、運営と施設園地管理を総合的に見ることができる数少ない指定管理者であり、「横浜市公共建築物マネジメントの考え方」を遂行できる体制を構築しています。

#### ◇ 本社専門職員によるフォロー体制

緊急時や運営に支障が出る場合には、本社専門職員が点検や相談を受けることで、運営への障害を迅速に取り除きます。

#### ◇ 改善への迅速で適切なアプローチ

現地職員では対応できない不具合が発生した場合は、各部門の本社専門職員が点検を行い、迅速な原因究明と修繕を実施することで、運営への影響を最小限に抑えます。また、指定管理者の仕様範囲外である大規模修繕や改修が必要な場合は、各部門の本社専門職員が状況報告書を基にコストパフォーマンスを考慮した大規模修繕・設備更新提案と見積書を貴局に提出します。

#### ◇ 充実した安心・安全なバックアップ体制

当墓園 35 分圏内には代表企業本社及び構成企業本社、複数の当団体指定管理施設、事業所があり、指定管理経験並びに建物設備、造園関係資格を有する職員が多数従事しており、緊急時には応援要員を派遣する等、全ての事象に対応可能な体制を構築しています。

## Total Support - 総合力で生かす当団体のノウハウ



## ウ.施設水準の維持、向上に向けた取り組み

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

## 施設水準の維持への取り組み

舞岡墓園をはじめ、今後開発される墓園に対する横浜市民のイメージ向上が先進墓地である当墓園の役割の一つと考えております。そのため、横浜市の墓園開発への一助となるよう、墓地イメージを向上させる、当墓園らしい維持管理を実施します。

実施項目	内容
・施設・植栽及び設備の維持保全・管理に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務開始と同時にプロフェッショナルによる施設・設備の総点検を実施し、長期修繕計画を作成します。それを基に日常点検及び定期点検を実施し、施設の長寿命化を図ります。</li> <li>不具合等を発見した場合は、速やかに貴市に報告して安全確保の応急措置を行い、その後、必要な修繕を行います。</li> <li>植栽については樹木医の定期的診断による問題点の早期発見・改善を実施します。</li> </ul>
・備品管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理経費により購入した備品等については備品台帳を作成し、貴市の基準に準じて、購入・廃棄等の記録を行い、丁寧に管理を行います。</li> </ul>
・保安警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>安心の確保及び防犯のため、所内を頻繁に巡回するほか、駐車場も午前・午後の1日2回巡回し、不審者を早期発見します。</li> <li>有事の際に必要な防犯カメラ映像については、指定管理業務開始時に適切な動画位置に設定します。</li> <li>保安警備に関する留意事項は、全情報が所長に伝達され、所長が日報に記載し、職員間で共有します。</li> </ul>
・環境衛生業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>定められた仕様の回数にこだわらず、利用者様視点に立った維持管理を実施し、常に環境衛生の維持に努めます。</li> <li>敷地内の美観維持確保のため、献花については利用者様の気持ちを配慮しつつ、枯れた部分のみこまめに回収します。</li> </ul>
・廃棄物処理運搬業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内美化のため、あえてゴミ箱は置かず、廃棄物の抑制に努めます。</li> <li>木屑、落葉等は一部コンポストで堆肥化して、敷地内の植栽管理に再利用します。</li> </ul>

## 巡視点検による水準の維持

園内の巡視の中で、日常作業の不具合や危険源を特定し、改善することで施設の管理水準を維持するとともに、利用者様の安全を確保します。

## 巡視点検

- 一日2回以上実施し、破損や異常について日報に記録し、職員全員が確認します。
- 毎日朝礼、昼礼、夕礼と3回ミーティングを行い、職員間でこまめに情報共有をします。
- 発見した異常箇所は修繕、または使用禁止措置を適切に取るなど事故を未然に防ぎます。
- 公園との一体型墓園であるため、公園利用者様からの情報提供も迅速な対応には不可欠な要素です。日頃から利用者様、近隣住民の方々には笑顔であいさつ運動を実施し、積極的に声掛けし、良好なコミュニケーション関係を築き、親しみやすい施設づくりに努めます。

## 臨時巡視点検

- 台風、豪雨、夏の高校野球予選大会時期には臨時巡視を行い、事故等の発生を未然に防ぎます。
- 異常が発見された場合は二次災害防止を最優先として、立入禁止等の措置を講じます。

## 園地の特徴をとらえた日常巡視における点検項目および注意点

【重点点検項目】 ゴミ、危険枝、不陸、施設不具合の有無・排水設備詰り・ベンチ等施設の安全確認			
芝生型墓地	突起物・小石の除去、芝生生育の点検	駐車場	看板類の点検、舗装状況の点検、下枝・落葉の点検
既存・新植緑地	樹勢・枯枝折枝・キノコ発生・越境枝・下枝の点検	管理事務所 レストハウス	不具合・破損・擁壁剥れ・塗装の点検
主園路	落葉・突起物の点検、舗装際の老朽度点検	ガゼボ・ベンチ 看板等施設	破損・欠損・変形等の点検、座面やテーブル表面・基礎露出・歪み・劣化の点検

### 維持管理作業の安全対策について

- ・最も作業危険度が高く安全対策が重要な作業は草刈り作業になります。作業服装、道具、作業手順書、作業エリア、刈る方向、養生方法、ヒヤリハットを記載したマニュアルに則って安全に作業を実施します。
- ・毎朝の危険予知活動と月1回の安全ミーティングで安全意識を高めます。
- ・始業時はラジオ体操、KY 活動を行い、当日の作業内容を作業管理ボードで見える化した朝礼を実施します。
- ・毎朝職員の体温と血圧を記録、体調管理と熱中症予防意識を高めます。また、空調服を配備して作業中の負荷の低減を図ります。
- ・当団体安全担当と安全衛生委員による安全パトロールを随時実施します。
- ・作業用機械点検は年1回専門業者による点検と、職員による日常点検を実施します。
- ・作業看板、コーンバー、ネットで作業範囲を囲み、肩掛草刈時は飛散防止ネットを使用します。
- ・利用者様が作業エリアに接近した場合は機械作業へ合図を出し、即座に中断できるようにします。
- ・休日は騒音や埃が出る作業は原則実施しません。止むを得ず実施する場合も利用者様の安全最優先での作業を徹底します。
- ・住宅近接地での機械作業は、騒音等を考慮し、9時以降から開始します。
- ・委託による維持管理作業についても同様の対応指導を徹底します。



刈払機用防災面

ヘルメット

メッシュエプロン

振動軽減グローブ

### 維持管理水準向上に向けた取り組み

#### 横浜市公共建築物マネジメントの考え方

横浜市では公共建築物の長寿命化を図るため、推奨された周期で修繕を実施する「時間計画保全」ではなく、点検結果を基に安全性を確認しつつ修繕を実施する「状態監視保全」を推進し、建替えまでの修繕回数の削減による修繕費の縮減を図る計画を打ち出しています。代表企業は総合ビルメンテナンス企業であるため、日常点検及び法定点検結果を基に、適切な修繕時期を判断することが可能であり、安全性を確保したうえで「状態監視保全」による修繕費の縮減が可能です。

#### マネジメントシステムの活用

メモリアルグリーン維持管理要求水準を確実に履行するために、3つのマネジメントシステムを活用した維持管理業務を実施し、「快適」「安全」「安心」を計画的にお届けします。これらの計画を PDCA サイクルで運用することにより、CSの向上及び維持管理業務のスパイラルアップを図っています。



ISO9001  
品質マネジメントシステム



ISO14001  
環境マネジメントシステム



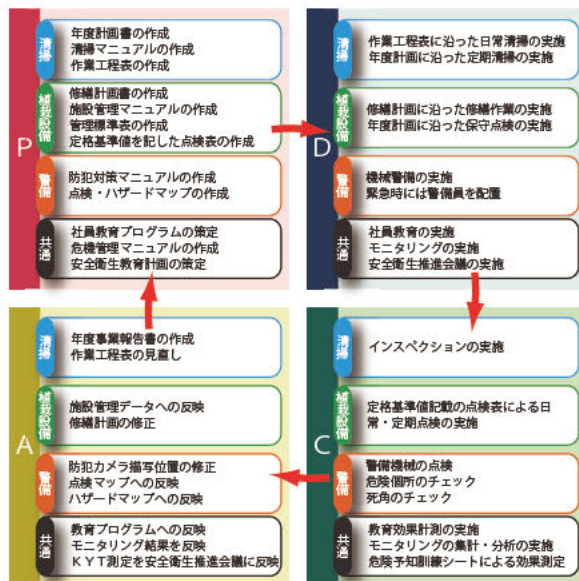
ISO45001  
労働安全衛生マネジメントシステム



ISO9001  
品質マネジメントシステム



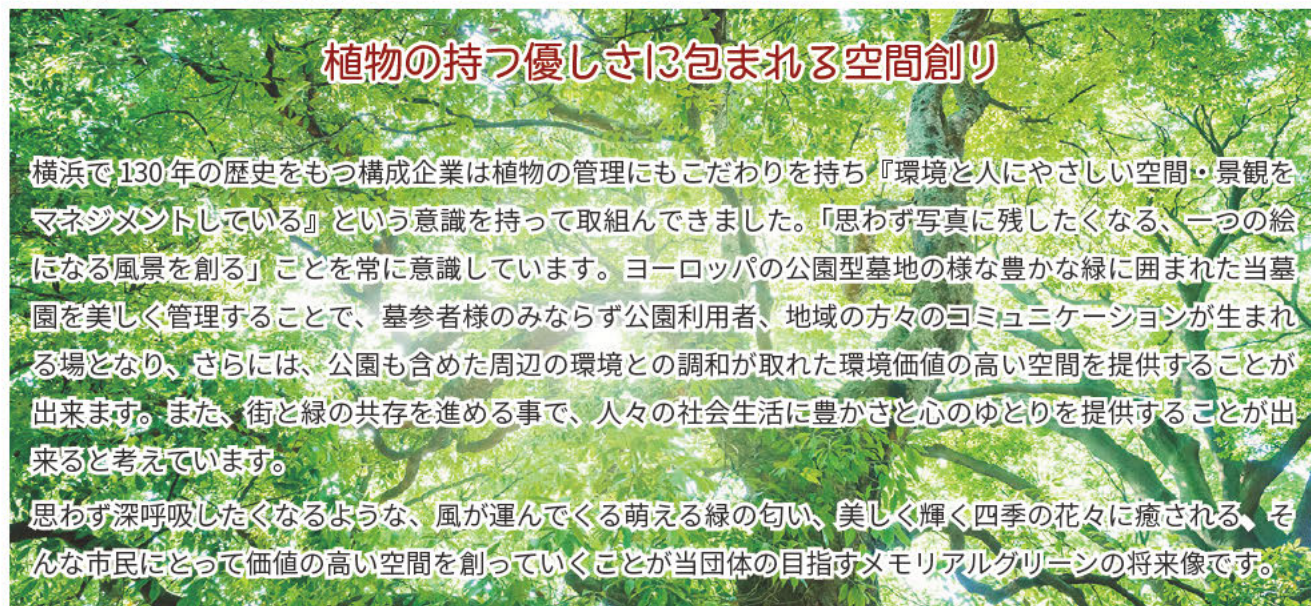
ISO14001  
環境マネジメントシステム





## (2). 植栽等の適正管理

### ア. 植栽管理の基本的な考え方



#### 植物管理の全体方針

### 「確かな技術・知識による植物環境の維持と施設価値の向上」

「植物管理を行う維持管理責任者（副所長）」と合わせて「                    担当者」及び「                    担当者」をそれぞれ配置します。

⇒「マネジメントのプロ」と「実作業のプロ」の二本立ての陣容とします。

専任担当者にはそれぞれ個々の植物専任サポートスタッフをつけます。個々の植物管理への職員の「やりがい」と「責任感」を高め、園内全体の植物の質を向上させることを狙います。

#### イ. 各植栽別の維持管理計画

##### ■ バラ管理

### 専任担当者の配置と十分な手間・愛情をかけて当墓園の価値をより高めます。

海外の墓地の様な雰囲気のある当墓園の魅力語る上で、最も重要な部分がバラによる修景です。芝生とバラとのマリアージュは見る人の五感に訴えるものがあります。当墓園のバラは種類・量ともに公の墓園としては群を抜いた存在ですが、一方で、植栽から15年が経過し徐々に課題も出てきています。状態の悪いものについては耐病性に優れ管理コスト・労力の比較的にかからない最新品種への入替を提案いたします。墓参者様を含めた当墓園のステークホルダーが大切にしている「価値」を永続的に維持していく方針のもと管理を行います。

管理には通常の植物以上の手間と情熱が求められますが、開花時には手間をかけただけの結果が得られます。バラは各管理の適期を逃してしまうと、開花時期のずれ・病害虫の発生・新芽の伸長阻害・霜害・花付きが悪い等の影響が出やすい植物です。四季咲き品種は9月に整枝剪定を行います。整枝後45日間後に秋の花が開花します。この整枝作業が一週間遅れると日照時間の関係から開花が二週間程度遅れるため特に注意します。2月には次の開花に備え日当たり、風通し確保のため間引き剪定を行うとともに、残した枝も半分程度に詰めます。施肥は、冬季に株周りに溝を掘り、乾燥油粕及び骨粉などの有機肥料を元肥として施します。これにより樹体の健康維持と花の香を良くします。また、根回りは常に雑草の除去・落葉の除去を行い、病気の発生を防ぎます。                    も技術指導を仰ぎながら、                    担当者が責任をもって年間管理を行います。



構成企業が6年の歳月をかけて創り上げた景色  
根岸森林公園「香りのバラ園」

## 芝生管理

### 目標とする姿を明確にし、熱意を持って美しい芝生景観を創ります。

当墓園の美しい景観を形づくる上でバラとともに最も重要な芝生は、広大に広がる爽やかなグリーンとフラットな空間が墓参者様の心を静かに落ち着かせる癒しの空間となります。目指す姿を決め、計画を立て、そして何よりも熱意を持って維持管理にあたるのが大切となります。

目指す姿は保土ヶ谷区にある英連邦戦死者墓地の芝生です。コモンウェルス戦争墓地委員会のヘッドマネージャーには構成企業が管理する根岸森林公園の芝生管理研修で講師としてグリーンキーパーとしての技術のみならず、作業に携わる時の心構えや職人としての哲学など広範に渡りご指導いただいた経緯があります。また、日野こもれび納骨堂の植栽担当社員は横浜国際総合競技場、三ツ沢球技場のグリーンキーパーにも技術指導を仰ぎ日々研鑽に努めるなど、組織としてのレベルアップを常に図っています。当墓園の芝生については現状の管理レベルより一歩上を目指した管理を以下のように行います。

まずは現状の荒れている芝の不陸正整を行います。エリアを定め計画的に順次エアレーション、目砂散布後に転圧ローラーで芝生面を徐々に平坦に整えていきます。また、現状で雑草の混入率が高いため（芝高40mmを超える管理を行うと雑草混入率が急激に高まります）横浜市とも協議した上で除草剤を効果的に活用し、人力除草にかかる経費の縮減と良好な芝生維持の両立を目指します。また、芝生の最も成長する夏場は刈込頻度をそれ以外の時期よりも多く行うこと密で平坦な美しい芝を保ちます。夏場は刈り高さを25mmから30mmに保つことで葉からの水分蒸散を少なくし夏場の芝にかかるストレスを軽減するとともに灌水にかかる労力、水道使用量の節減にも配慮します。構成企業の社員は芝草管理技術者資格の取得を予定しており、年間を通じて指導・アドバイスをを行うとともに、XXXXXXXXXX 担当者を現場に配置することで責任を持って年間管理を行います。



不陸の無い平坦で美しい芝生を目指します。

(画像は英連邦墓地 7月の様子)



エッジカット作業により芝生と植栽の境界をはっきりさせる事で芝生と植栽両者の美しさを引き出す事ができます。

## 草花管理

### 静謐な場の雰囲気をもたらし、主張しすぎず、さりげなく目に留まる花風景

四季折々の変化を感じていただけるよう、年間を通じた花苗植え替えを行います。一年草は構成企業の取引企業である花卉生産企業の協力を得ながら墓苑の雰囲気合うような楚々とした色合いの物を中心にセレクトします。園内全体のバランスを考え、来園されたすべての方に満足いただけるような配置・色合い等を考慮し、公平性にも配慮した草花管理を行います。また、多年草、宿根草、球根類も一部使いながら園内にバリエーションをもたらします。



構成企業が指定管理者となっている公園等での植栽事例。

自社開発品種も含めて、新しい物を積極的に取り入れる事で来園された方々にも大変喜ばれています。メインであるバラとのバランスや夏場の強健さ、コスト面も考慮しながら品種選定いたします。

## 高木管理

## エリア毎にそれぞれの樹木が持つ役割を明確にした管理を行います。

開園から15年が経過して、当初植栽された樹木も成長管理の時期を経て鬱蒼とした密な状態となっています。今後はエリア毎にそれぞれの樹木がもつ役割（遮蔽、緑陰など）を考慮した目標樹形を定めて抑制管理を行う必要があります。シンボルツリー周辺の高木は数年かけて高さを抑えることでシンボルツリーとしての存在感を際立たせます。剪定を行う際は自然樹形を意識して間引き剪定を中心とした管理を行います。枯枝、病虫害枝、ひこばえ等は適宜取り除きます。また、育成状況や樹形に問題が見られる枝、安全性に欠ける枝、他の植物への被圧の影響がある枝等については、樹木医の監督のもと、適切に管理を行います。現在市内に広がりを見せているナラ枯れについてもスタッフ巡視等でフラスの発生などがないか注意深く観察を行い、異常が見られた場合は速やかに所管部署へ報告します。



Before



After



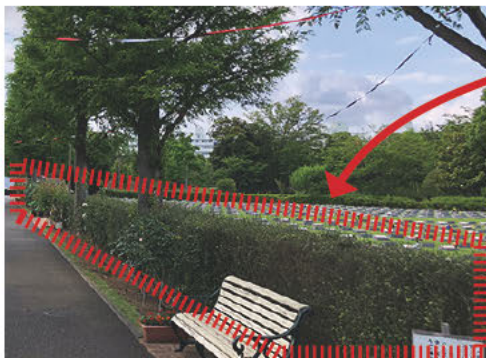
青空を背景に適度に抜け感のあるスカイラインの美しさとシンボルツリーの存在感が際立つ様なイメージ。

## 低木管理

## 園路と各エリアの境界、見通しも確保しながら足元の彩りを飾る

樹木の成長と周辺の景観の調和を念頭に置きながら、刈込高さ・幅等を見極め、最適な形状を保ちます。また、基本に忠実に花芽形成時期を考慮したうえで最適な時期に作業を実施します。

メイン園路のハクチョウゲは目標樹高を超えていると思われ、バラを圧迫しており景観も悪くなっています。数年かけて高さを現状の半分程度まで下げて（一部の株は間引いて宿根草等への転換も検討）バラがより美しく際立つよう管理します。



左写真の赤枠内に、バラが植えられているが、ハクチョウゲと同じ高さのため同化してしまい、バラの存在感がなくなっている。

芝生エリアからは、ハクチョウゲに遮られているために、バラを鑑賞できなくなっている。



数年かけてハクチョウゲの高さを現状の半分程度まで下げて（バラがより美しく際立つよう管理します）。



構成企業が指定管理者となっている公園等での植栽事例。

低木の花木類は花芽分化時期を逃さず適期に剪定・刈込作業を実施することで四季を感じられる空間創りを行います。

## シンボルツリー

厳かな気持ちに寄り添うシンボルツリーは、健全な姿でいる事が大切です。わずかな枯れ枝でも剪定除去できるようなこまめな点検をします。樹勢の衰弱が見られた際は、樹木医の監督のもと、樹勢回復作業に取り組みます。治療を要する際は、治療目的や方法、目標樹形、回復予測期間などの説明パネルを設置します。

シンボルツリーとして植栽されている樹木について、墓参者様に紹介するページを当園ウェブサイト内に設けます。樹木の名前、特徴、管理方法などの情報を記載します。

剪定管理作業時は、参加者を募って説明会を開催します。剪定技術の説明や、樹木の特徴などを説明し、墓参者様とのコミュニケーションを図ります。

## クスノキ

クスノキは日本を代表する巨樹であり、常緑樹でありながら葉色は明るく、存在感のある美しい樹木です。大きく成長し、樹冠の大きさを保って管理していきます。無剪定でも形が丸く整いますが、現在は正面の枝葉が少なく、後ろ側は隣木の被圧を受けています。土壌が経年固結していないか、根系は順調に発達しているか等調査し、健全な生育環境を整え、豊かな緑量をもつように、適切に管理していきます。

## ケヤキ

ケヤキは盃状の樹形が見事な、新緑と紅葉の季節感が楽しめる巨樹です。風通し良く、爽やかな樹姿が美しい樹木です。クスノキ同様、大きく成長した樹冠を保って管理していきます。自然樹形が美しい現状を維持しつつ、土壌の経年固結の回避、根系の発達促進、枯れ枝剪定除去等、健全な生育環境を整え、適切に管理していきます。

## ヒメシャラ

ヒメシャラは日本原産で、赤褐色の樹皮が美しい落葉高木です。新緑、紅葉の他、花も楽しめる樹木で、庭木としても人気の樹木です。無剪定で樹形が整うので、自然樹形を生かすように管理していきます。ケヤキ同様、土壌の経年固結の回避、根系の発達促進にて、健全な生育環境を整えます。現状で回復傾向が見られるため病虫害被害の発生に備え、日々こまめな点検を実施し、異常個所は早期発見・被害最小時に対応します。

植栽維持管理計画

項 目	周 期	令和4年度												摘 要		
		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】植込地																
高木剪定	シンボルツリー:ケヤキ	1回/年					お盆								○	自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	シンボルツリー:クスノキ	1回/年						お盆							○	自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	シンボルツリー:ヒメジャラ	1回/年							お盆						○	自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	メタセコイア	1回/年													○	自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	落葉高木	1回/年													○	自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。
	常緑高木	1回/年													○	自然樹形。枯枝除去。樹木医指導による。 花木は花芽に注意。 フサアカシアは開花後から6月までに。
中木剪定		1回/年									○				○	マンサク、キンモクセイは花後。
低木刈りこみ		1回/年	○		○							○				12月は整枝程度。 レンギョウ、ユキヤナギ、ヒユウガミズキ等は 花後すぐに。
施肥	高木	1回/年													○	樹木医の指導に応じて
	高中木	1回/年													○	樹木医の指導に応じて
	低木	1回/年													○	樹木医の指導に応じて
病害虫防除	高中木	随時														
	低木	随時														
臨時処置:支柱取り外し		随時														
臨時処置:支柱養生		随時														管理上必要に応じて対応
臨時処置:その他		随時														植付・灌水・枯損木処分
剪定枝処分		随時														剪定枝の運搬処分
【植栽管理】芝生地																
機械刈込		10回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		墓園内、7・8月は2回実施予定
手刈込		7回/年		○	○	○	○	○	○	○						プレート周り
目土掛		随時														肥料混合。 弱った部分、不陸部分などに実施。
エアレーション		1回/年													○	通路部分など踏圧が掛かる部分を重点的に 実施
施肥		2回/年	○					○								
病害虫防除		随時														状況に応じて
手抜き除草		随時														状況に応じて
灌水		10日/年				○	○		○							必要に応じて
【植栽管理】修景バラ・ツルバラ																
夏季剪定		1回/年						○								
冬季剪定		1回/年												○		
摘蕾・咲きながら切りや摘実		随時														
つるバラ誘引結束		1回/年											○			ガゼボにつるバラ新植の場合
施肥		3回/年	○					○						○		
病害虫防除		19回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
手抜き除草		随時														必要に応じて
灌水		随時														必要に応じて
【植栽管理】バラ(大輪系)																
夏季剪定		1回/年						○								
冬季剪定		1回/年												○		
摘蕾・咲きながら切りや摘実		随時														
施肥		3回/年	○					○						○		
病害虫防除		19回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
手抜き除草		8回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
灌水		随時														必要に応じて
【植栽管理】草花(一年草)																
植付		4回/年		○		○				○		○				20株/m2
地替え		4回/年		○		○				○		○				古株や雑草を除去、耕耕、施肥
施肥		4回/年		○		○				○		○				追肥
灌水		随時														必要に応じて
除草、清掃、花から摘み		随時														
【植栽管理】草花(宿根草)																
施肥		1回/年											○			追肥
灌水		随時														必要に応じて
除草、清掃、花から摘み		随時														
【植栽管理】草花(除草、花から処分)																
除草、花から処分		随時														
【植栽全般】																
樹木医による巡回		12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	樹木医による定期巡回

周期項目で青塗りがされている項目は、要求水準以上に実施する作業になっています。

## ウ.植栽管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

バラと芝生の選任職員の配置により直営によるきめ細やかな管理を実施することで、「思わず写真に残したくなる、一つの絵になる風景」を創出します。

## 【バラについて】

バラの専任担当者を配置してすべての作業を直営できめ細やかにを行います。病気や害虫の食害による樹勢の衰退については改良が必要な状態と思われます。既存バラを大切に管理していくことは勿論のこと、最新品種への植替えやガゼボ周辺のつるバラ改良で新たな修景・癒しスポットを創出します。

## 当団体が考える現状の課題

1. 開園当時としては栽培しやすいバラが植栽されているが、農業及び肥料が必要な品種群が主体となっている。
2. 丈夫な修景バラも多用されているが、四季咲き性の弱い品種、耐病性に欠く品種が多く見られる。
3. バラのまわりの植栽（特にハクチョウゲ）がバラの生育を阻害している。
4. シンボリックな白のハーフガゼボがあるものの、植栽されているつるバラの耐病性が無く、生育していない。
5. バラの株もとに繁茂する雑草の除去にかかる手間が膨大である。また、土が露出していることで雨水のバラへの撥ね返りによる病気拡散が懸念される。

## 当団体が考える改良案

低農業で栽培可能で四季咲き性、芳香に優れるばらに一部切り替える。

四季咲き性でつる化せず低農業で管理できるバラに切り替える。

剪定位置を低く仕立て直し、バラがよく育つようにすることで園内を明るい雰囲気にする。

ガゼボを覆うほどの成長力と耐病性を兼ね備えたつるバラと、四季咲き性に優れる半つるバラを組み合わせることで、花がより長く咲き、見頃にシンボリックな存在にする。

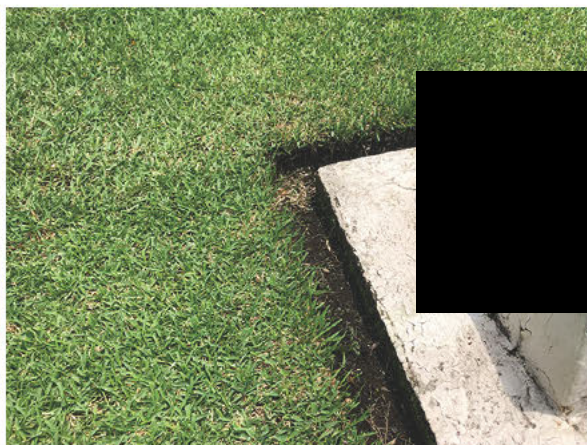
肥料は寒肥のみで良好に管理する。株もとには丈夫なプリムラ、バイモユリなどスプリングエフェメラルと呼ばれる植物たちを植えることで雑草除去にかかる労力を低減する。

バラには「いや地現象」が見られるので植替えをする場合には必ず土壤改良を行う。

## 芝生について

当墓園の芝生型墓地において、墓石周りは石の保護のため水準書では「手刈り」となっていますが、手間と時間のかかる作業であり墓参者様へご迷惑をお掛けする事にもなってしまいます。

可能な限り利用者が心地よく墓参できる環境を提供します。これには景観・見映えの向上のほか作業時間短縮により騒音を少なくする、墓石の傷つきを防ぐなど副次的な効果も期待できます。



## (3). 建築物、工作物の適正管理

## ア. 管理事務所等の建築物の維持管理計画

管理事務所は利用者様が利用できる唯一の屋内施設になっています。利用者様が快適に利用できるように利用者様視点に立った管理を実施するとともに、利用者様が立ち入れない慰霊碑型納骨施設内は、利用者様に代わり、個人の尊厳を大切に維持管理を実施します。

## ■ 管理事務所及び受付スペースの維持管理計画

代表企業は総合ビルメンテナンス企業であり、病院をはじめとする特殊な建物の維持管理を多数実施し、得意分野としています。維持管理業務を実施する上で重要なことは、建物を利用するすべての方（乳幼児から高齢者、体の不自由な方）が快適に過ごすことが可能な専門的な管理であり、利用者様の視点に立った維持管理を実施します。【代表的な管理施設：神奈川〇〇〇〇センター、神奈川県立〇〇〇〇センター、神奈川県立〇〇〇〇等】

項目	内容
日常清掃	管理事務所では使用者様の事務手続きやご遺骨の確認等を行う場所です。維持管理職員による丁寧な日常清掃はもちろんのこと、事務職員も合わせたきめ細やかな巡回清掃を実施し、静謐な空間づくりに努めます。
定期清掃	「状態監視保全」によるメンテナンスを実施し、床材等の延命化、美観向上、コストの低減を図ります。床面清掃には洗剤を使用せず、アルカリイオン水を使用し安全面や環境に配慮した清掃を実施します。
設備点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>「状態監視保全」を念頭に置いた日常点検を実施することにより、設備の異音・異臭等からの不具合箇所の早期発見・是正を図ります。</li> <li>定期点検においては今後も専門技術者を派遣し、仕様書及び法定点検回数を順守して実施します。</li> <li>安全確保のため、各施設に設置されている消火器・機械警備・非常用照明・電気設備・エアコン・換気扇等の定期点検を実施します。</li> </ul>
警備	管理事務所には使用者様の住民票等、多くの個人情報の保管されています。通常の機械警備システムだけでなく、侵入者を特定、排除する最新警備システムを導入します。

## ■ 慰霊碑型納骨施設の維持管理計画

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

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

## 建築物維持管理計画

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
レストハウス・管理事務所												
消火器法定点検						○						○
非常用照明法定点検						○						○
電気設備定期点検						○						○
エアコン保守・点検												○
換気扇保守・点検												○
衛生器具保守・点検												○
温水機器保守・点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
日常清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
床面洗浄清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
フローリング清掃					○						○	
窓ガラス清掃			○			○			○			○
水鏡清掃			○			○			○			○
電灯清掃			○			○			○			○
納骨室												
消火器法定点検						○						○
非常用照明法定点検						○						○
電気設備法定点検												○
電灯点検												○
ファン保守・点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
日常清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
特別清掃 (大掃除)									○			
警備業務												
機械警備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

## イ.管理区域内の工作物の維持管理計画

当墓園のシンボルとなる水鏡は常にきれいな状態で参拝できるように清掃、水設備の点検を行います。ガゼボやトレリス、照明、スピーカー等は経年劣化による落下や倒壊がないように、日常点検時に特に注意を払い、利用者様の安全を第一に漏れのない設備点検を実施します。

## 水鏡の維持管理計画

- 鏡面及び献花台は、日常清掃において水垢等の除去を実施します。次亜塩素酸の投入、年6回(仕様上は4回)の水抜き高圧洗浄清掃時に完全換水を行いレジオネラ属菌の発生を抑制するとともに、自主的に定期的な残留塩素測定を行います。また年1回の水質検査を実施し、水質の安全性を確認します。

## ガゼボ及びトレリスの維持管理計画

構成企業にガゼボとトレリスの施工に携わった職員が在籍し、この施工において平成18年度優良工事請負業者表彰を受賞しています。ガゼボとトレリスは特注品であるため、細部まで知識を有する構成企業職員の指導の下、メンテナンスを実施します。

## 給排水施設の維持管理計画

- 利用者様が快適に利用できるよう、水汲み場(6カ所、蛇口12カ所)の日常点検においては、漏水の有無、蛇口の破損有無を確認します。夏場は異臭が出ないように、こまめに桧の泥上げを行います。水汲み場の水は飲料用水には適さないため、飲料不可の旨を表示し、利用者様への安全配慮に努めます。
- 近年多発するゲリラ豪雨や台風に伴う大雨による冠水防止のため、日常から側溝清掃を重点的に行い、落葉や土砂等の堆積物を除去し、排水機能を今後も維持します。また10月に、側溝、排水桧等のすべての排水施設の高圧洗浄・吸引清掃を行い、蚊の大量発生、病原菌による周辺地域の汚染を防止します。

## 水施設の維持管理計画

- 貯水槽、スプリンクラー、ポンプ、電気設備の制御盤や電磁弁等のトラブル等を早期に発見し対応できるよう、状態監視保全を徹底します。
- スプリンクラーは、芝全面に水が行きわたるよう、飛距離と回転について日常点検の中で調整を行います。

## 電気設備の維持管理計画

屋外照明やスピーカーは、腐食や金属疲労等の経年劣化による落下及び倒壊により重大事故を起こす可能性がある設備になりますので、目視、触診等による日常点検を実施することで、利用者様の安全を確保します。

## 建築物維持管理計画

項目	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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
排水施設												
日常点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
U型の清掃							○					
桧清掃							○					
オリフィス清掃							○					
管渠清掃							○					
電気設備												
照明灯	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
スピーカー	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
水鏡施設												
貯水槽(井水)清掃・点検			○				○				○	
スプリンクラー点検			○				○				○	
電気設備点検			○				○				○	
ポンプ点検			○				○				○	
園内												
ゴミ収集	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ゴミ分別処分	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
献花回収	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
水鏡清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
献花台清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
休憩施設清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
常設駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
臨時駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
繁忙期清掃	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○
落葉清掃	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○
臨時清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
水鏡施設												
池床水抜き清掃		○			○			○			○	
消耗品補充	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
警備業務												
日常巡視	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
臨時警備	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○



## ウ.維持管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

園内の工作物は定期的にメンテナンスを実施することで花や緑と調和するように管理します。また、ライフサイクルコストを削減する維持管理を実施します。

### ライフサイクルコストダウンの取り組み

当墓園は供用開始から 15 年が経過し、機器の不具合が表面化する時期になっています。第 4 期指定管理開始後に、代表企業の技術管理部職員による機器の総合点検を実施することで、早期に機器の状態を確認し、不具合箇所の抽出と改善を迅速に行います。この調査結果をもとに機器の延命化を念頭に置いた長期修繕計画を作成し、ライフサイクルコストダウンにつなげるとともに、大規模修繕や更新が必要な機器については、貴局が早期に対応できるように、報告書と見積金額を付した修繕・更新提案を行います。また、「状態監視保全」による予防保全を基本に、不具合箇所の早期発見・早期是正を行い、施設設備の長寿命化、利用者様の安全を確保します。

#### 屋外照明の LED 導入

屋外照明の電球交換は高所作業車を要し、交換作業が高額になることから、LED に交換することで、管球交換の作業費用、電気代を削減します。

#### 水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスの高圧洗浄

現在、黒ずんでしまっている水鏡前面タイルと園内壁面、ガゼボ・トレリスは指定管理開始と同時に高圧洗浄を実施することで、品質の向上と延命化を図ります。高圧洗浄については、定期的に年 1 回実施します。

### 環境に留意した維持管理

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

#### 環境マネジメントシステムの活用

環境マネジメントシステムに基づく管理を徹底し、水光熱、燃料消費量等のデータ化・分析を行い、環境負荷を低減するとともにライフサイクルコストを削減します。

#### グリーン購入

横浜市グリーン購入の推進に関する基本方針に則り、清掃資機材やユニフォームはエコマーク認定商品やリサイクル商品を導入し、環境負荷の低減、3R 活動による省資源化に取り組みます。

#### アルカリイオン水による定期清掃

洗剤を使用しない消臭・殺菌効果のあるアルカリイオン水による床面洗浄を実施し、汚染水等による環境負荷及び転倒等の作業事故を防止し、美観・環境衛生の向上を図る定期清掃を実施します。

**(4). 施設の安全対策****ア. 施設の安全対策**

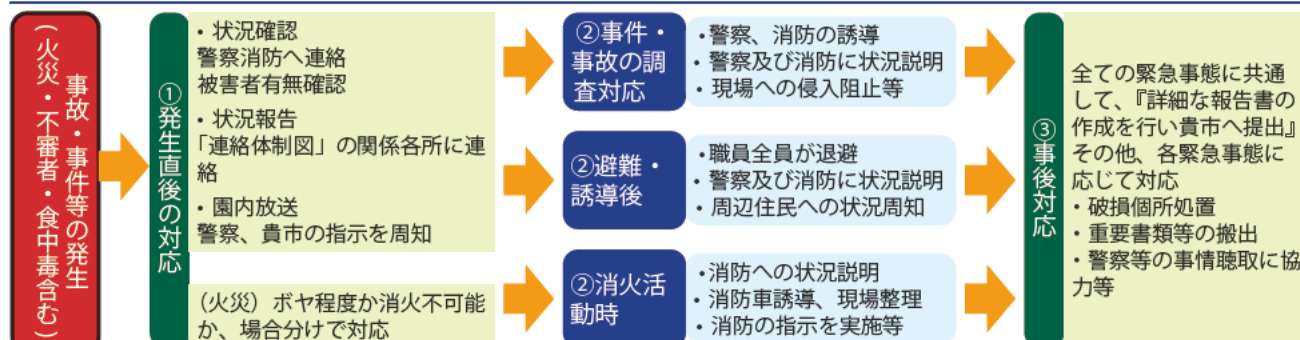
利用者様の安全を第一に、園内の不審な点を早急に発見できる体制を構築します。改訂するメモリアルグリーン危機管理マニュアルやハザードマップを活用し、職員への安全対策教育を徹底します。

**安全対策への取り組み**

- ・利用者の皆様が常に安心してご利用いただけることが、管理運営を行う上での大前提であると認識しています。施設の安全対策については、今後も利用者様の安全確保を最優先とし、「危機管理マニュアル」に従い、事前・事後の対応策を実施します。
- ・対応策を考える上で、ISO45001「労働安全衛生マネジメントシステム」のノウハウを活用し、「安全衛生推進会議」を実施します。
- ・職員それぞれが危険要因に「気づく目」を養うべく安全に関する教育を実施し、利用者様がより安心して当墓園で過ごしていただけるよう、引き続き安全に関する資格の取得に努めます。

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

想定される事案	火災、不審者、感染症、食中毒、テロ行為
情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 所長以下、事務担当者や維持管理担当者のうち必ず1名以上の職員が常時敷地内を巡回している状況とし、危険要因の早期発見に努めます。</li> <li>・ 監視カメラにより、事務所で常に園内、駐車場のモニタリングを行います。</li> </ul>
敷地内における対策	<p>&lt;日常的な安全点検&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1日3回以上の巡回や毎日の植栽管理・清掃における園内・駐車場チェックにより建築物の劣化や亀裂、枯枝等樹木からの落下物や下枝等の危険物を発見した場合は速やかに除去します。</li> </ul> <p>&lt;作業中の安全対策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者様への危険が伴う可能性のある管理業務（例：樹木の剪定）については、利用者様の比較的少ない日時（墓参期・お花見の時期・イベント時等を除く平日）に実施します。</li> <li>・ 作業実施日決定後、速やかにホームページや掲示板で告知します。</li> <li>・ 安全確保のため、作業中はラバーコーンやロープ、サインを設置し立入禁止区域を設定します。また、当日の作業内容については、掲示板にてご来場の方へご案内します。</li> </ul> <p>&lt;駐車場及び近隣の安全対策&gt;</p> <p>午前・午後の計2回巡回します。</p>
連絡体制	<p>事故・事件における「連絡体制図」を作成します。          (連絡の手順：事故発生→発見者→管理事務所→必要とされる連絡先)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 負傷者発生時、建物・設備損壊時等の連絡先→当団体、横浜市健康福祉局、戸塚警察署、戸塚消防署、国立病院機構横浜医療センター等</li> <li>・ ライフラインが切断された場合→NTT 東日本神奈川支店、水道局事務所、東京電力、東京ガス、地域防災拠点（俣野公園）等</li> </ul>
有資格者の配置	(1) 防火管理者：所長 (2) 生活資機材取扱リーダー：所長以下3名 (3) 救助資器材取扱リーダー：所長以下3名 (4) 普通救命講習修了者：全職員 (5) 上級救命講習修了者：1名
ハザードマップ・ヒヤリハット集	敷地内における危険個所やその原因を把握し事故等を未然に防ぐため、「危険源特定リスト」及び「ハザードマップ」、「ヒヤリハット集」、「危険源特定リスト」を作成します。
研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務所内研修を実施し、危機管理マニュアル、BCPの共有化を図ります。</li> <li>・ 安全対策に関する資格の取得や講習の受講を奨励します。</li> </ul>

**事後の安全対応策（「危機管理マニュアル」より一部抜粋）**

### イ.施設の防犯対策

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

#### 防犯対策への取り組み

常に園内に人の目がある体制を原則とし、慰霊碑型納骨施設・多目的ホール等の施設等を徹底します。

#### 事前の防犯対応策と内容（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

敷地内における対策	<p>&lt;監視カメラによる防犯対策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・監視カメラ設置による 24 時間 365 日の警備体制を実施します。</li> <li>・「防犯カメラ設置」のサインを出入り口に表示し、不法侵入や不法行為を抑制します。</li> <li>・夜間の敷地内立ち入り等、営業終了後に異常事態があった場合は、監視カメラの録画再生により状況を確認します。</li> </ul>
	<p>&lt;最新システム導入による防犯対策&gt;</p>
	<p>&lt;臨時の防犯対策&gt;</p> <p>職員退社後の夜間において、過去にステンレス車止めの盗難、レストハウス前での若者による酒盛り等の事例があることから、必要に応じて不定期の夜間巡回を実施します（問題発生時や夏場等、一定時期に毎日 2 名 / 回で 1 週間程度、集中して実施予定）。</p>

### ウ.不法行為への対応策

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

#### 不法行為対策への取り組み

- ・当墓園において特に対策が必要だと考えられるものは、墓園特有のものとして、禁止されている火器を使用した芝生火災や、骨壺盗難、また、一般的なものとしてホームレスや置き引き、車上荒らし等があります。日常巡回や夜間巡回を実施し、不法行為を防止します。
- ・芝生火災は炎が見えにくく一気に燃え広がるため、多くの人が危険に巻き込まれる可能性があります。お線香の利用要望は多いですが、HP やサイン・巡回時の呼びかけ等による更なる注意喚起・周知徹底を行います。万が一の火災発生の際は、職員による速やかな消火を行います。（リールホースを 1 区画に 1 つずつ設置します。）
- ・ホームレスには必ず職員 2 名以上で声をかけ、貴市の担当課にご連絡し、当人から話を聞き、労働意欲を尋ねてみる等、少しでも社会復帰にご協力できるよう貴市と連携して対応します。
- ・これまでの墓園における不法行為の事例対応を取り纏め、マニュアルに反映させ、職員教育を実施します。
- ・園内は柵が低く完全に侵入を防止できないため、樹木型の骨壺が掘り起こされて盗難されるという事態も起こりえます。使用者様の大切な骨壺を守るため、防犯カメラの運用と不定期の夜間巡回を実施します。



メモリアルグリーンでの芝生火災

#### 事前の不法行為対応策（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喫煙・火器利用、樹木型施設の立ち入りや不法占拠行為、落書き、不法投棄行為等が行われていないか、引き続き巡回において確認します。</li> <li>・戸塚警察署及び地元自治会から犯罪情報を収集し、園外の巡回等、地域の防犯対策にも協力します。</li> </ul>
敷地内における対策	<p>&lt;園内の盗難・置き引き対策&gt;</p> <p>園内の常時巡回により、常に職員の目がある状況を作り出し、骨壺、墓石プレート、銘板、その他の盗難や置き引き等の犯罪を未然に防止します。</p> <p>&lt;違法駐車行為への対策&gt;</p> <p>路上の定期的な巡回や、駐車場の案内板の設置します。</p> <p>&lt;ペット持ち込みマナー違反への対策&gt;</p> <p>墓前までペットを連れて行きたいという要望が多いものの糞尿等の問題からペットについては抱っこを原則とし園外に繋ぐ場合は必ず 1 人付き添っていただくよう丁寧に説明します。</p> <p>&lt;自転車走行への注意&gt;</p> <p>園内は高齢の利用者様が多いため、北門と南門を自転車で通過する方々に対しては、自転車から降り、押して通っていただくよう、注意喚起の看板を設置します。職員が園内の自転車走行を発見した場合は、声がけて注意します。</p> <p>&lt;HP での情報発信&gt;</p> <p>迷惑行為の防止及びルールの遵守を目的とした「メモリアルグリーン利用の手引き」（ルール設置の理由を具体的に説明）を HP に掲載し、ご理解ご協力いただきます。</p>

## 5. 管理経費

### (1). コスト削減策

#### ア. 効率的な運営に向けた取り組み

当団体の指定管理経験及び専門性を活用し、業務の効率化や新しい技術等を取り入れることによりライフサイクルコストの適正化を図り、無理・無駄のない運営によるトータルコストの削減に努めます。指定管理制度の目的である「経費の削減」「利用者サービスの向上」に取り組みます。

#### 経験による効率的な人員配置等、適切な収支計画の作成

第1期目及び第2期目の指定管理運営実績及び他の墓園の指定管理業務実績に基づき、1年間の繁忙度や収支の動き、原価を把握した上で、適切な人員配置等を考慮した年間の収支計画を提出しています。

#### 施設及び植栽の維持管理における問題の早期発見・修繕

- ・ 貴市の公の施設の維持管理の考えである「状態監視保全」による維持管理を行うべく、当団体のノウハウを活用した維持管理を実施します。
- ・ 当団体の専門技術職員によるインスペクションを行い、ライフサイクルコストの適正化、長寿命化を図ることで、コストを削減します。
- ・ 現場職員による日常点検及び定期点検、早期修繕を実施することで、業務委託費を削減します。

#### 内製化の徹底

- ・ 当団体の各本業である施設管理業務及び植栽管理業務においては、団体内で業務の見直し・改善を継続的に行います。当団体の幅広い専門性の活用により、管理運営、維持管理業務の双方において、外部委託に頼ることのない内製化によるコスト削減に努めます。
- ・ 不適合箇所での修繕における主な経費は、不適合箇所の確認を行う人件費（出張費）であり、原因不明の場合は無駄な経費が発生してしまいます。当団体では各企業の専門技術職員を派遣し、対処判断を行うことで、出張費等の不要な支出を抑え、適正な修繕費用を算出することが可能です。また、軽微な修繕である場合は直ちに修繕を行い、交換する資材のみの実費金額で完了することが可能です。

#### イ. コスト削減の具体的な方策

これまで培ってきたマルチスタッフの育成、適切な人員配置、省エネや長寿命化によるコスト削減を当墓園においても実施する一方、当墓園の価値向上のためにコストをかけてでも積極的に取り組むべき業務については一定のコストをかけ、よりレベルの高い管理運営を実施します。

#### 効率的・効果的な人員配置の取り組み

##### マルチスタッフの育成・活用

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

##### 墓園管理実績による最適なシフト管理

これまでの管理実績と経験により、繁忙時やイレギュラーな事態への対応等、必要な人員を十分に把握していますので、適切な人件費の計上が可能です。また、緊急時には地元企業である当団体の本社または指定管理施設、最寄りの事業所より応援要員を即時に派遣することが可能です。

#### 建築物維持管理におけるコスト削減策

##### 仕様外の点検・保守業務による長寿命化

当墓園は開園から15年が経過する施設であり、機器の不具合が多発する10～15年目に該当しています。毎年、園内壁面・床面の黒ずみの高圧洗浄、ウッドデッキ・ベンチの塗装を実施することにより、工作物の長寿命化を図ります。第3期目の応募時に提案した第1回目の総点検を実施することで、不具合箇所の抽出・改善を行い、新たな長期修繕計画を作成し、ライフサイクルコストダウンと長寿命化につなげます。

##### 床清掃費の削減

床面をコーティング処理することにより毎月のワックス掛け清掃による負担を減らし、消臭・殺菌効果のあるアルカリイオン水による床面洗浄を行うことで、洗剤及びワックス材費用を削減し、環境に配慮した定期清掃を実施します。床面洗浄に使用するアルカリイオン水は代表企業本社の精製器で精製していますので、費用は掛かりません。

##### 屋外照明のLED導入

屋内照明及び屋外照明を順次LEDに交換し、管球の交換費、電気代の削減を図ります。【事務所執務室は第2期目に12本交換済。

##### ソーラーパネルの導入

常夜灯6本、半夜灯7本にソーラーパネルを設置することにより、約26万円電気代削減を実施します。

## 植栽管理におけるコスト削減策

### 最新品種バラへの植替え

イニシャルコストとランニングコストのバランスを考慮して

薬剤散布の回数も削減できるため、環境にも優しい取り組みとなります。接ぎ木苗作りにかかるコストと新品種への植替えコストを考慮して子孫を残すもの、新品種へ入れ替えるものを検討して年間維持管理コストの削減を図ります。

### 自動芝刈り機の導入

園内の一部エリアの芝生について、墓参者様の居ない夜間に限り自動芝刈り機を運用します。バッテリー式のため騒音も低く、毎夜常に芝生を刈る事で昼間の人力による作業量を低減し、年間維持管理コストの削減を図ります。

## 6. 公営墓地の管理実績

### (1). 施設等の管理実績

#### ア. 公営墓地の管理運営実績

複数の公営墓園の指定管理業務で培った様々な墓園に関する事務手続き業務等の管理運営ノウハウを当墓園の管理運営にも活用します。

#### 公営墓地の管理運営実績

当団体は当墓園の他に3件の公の墓園の指定管理実績があり、特殊な施設である墓園の管理運営ノウハウを多く蓄積しています。


#### 横浜市営墓地メモリアルグリーン

項目	詳細
墓地名	横浜市営墓地メモリアルグリーン
指定管理期間	平成18年1月～平成23年3月31日 平成23年4月～平成28年3月31日
管理区域面積	管理区域面積：64,704 m <sup>2</sup> 納骨施設面積：8,776 m <sup>2</sup>
受託グループ名	代表企業・奈良造園土木共同事業体
墓地内容	<p>芝生型納骨施設：7,500 区画 合葬式樹木型納骨施設：3 箇所 (3,000 体収容) 合葬式慰霊碑型納骨施設：1 箇所 (12,000 体)</p> 
概要	横浜市民の終の棲家、散策の場所として活用されている「水と樹木や草花に包まれた新たな墓園」である。墓園には「芝生型納骨施設」「慰霊碑型合葬式納骨施設」「樹木型合葬式納骨施設」が配置されている。「樹木型合葬式納骨施設」は市営墓地として、先駆的な施設であり、墓地不足へ対応した新たな施設になっている。
施設概要	<p>管理事務所、多目的室、レストハウス、駐車場 166 台</p>   
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所管理運営業務</li> <li>多目的室管理運営業務</li> <li>墓地納骨堂使用許可書証明受付</li> <li>墓地納骨堂使用許可証承継受付</li> <li>納骨申請受付</li> <li>改葬申請受付</li> <li>分骨申請受付</li> <li>埋葬証明受付</li> <li>使用許可証変更申請受付</li> <li>使用許可証再交付申請受付</li> <li>使用許可証返還申請受付</li> <li>墓園管理システム入力業務</li> <li>建築物維持管理業務</li> <li>園地維持管理業務</li> <li>自主事業業務</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>銘板販売</li> <li>供花販売</li> <li>花筒販売</li> <li>飲食物等の販売</li> <li>無料講座の開催</li> <li>ボランティア活動</li> <li>アウトリーチ活動</li> </ul>

## 横浜市営日野こもれび納骨堂

項目	詳細	
墓地名	横浜市営日野こもれび納骨堂	
指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 5 年 3 月 31 日	
管理区域面積	3,745 m <sup>2</sup> (うち管理事務所面積 1,447 m <sup>2</sup> )	
受託グループ名	代表企業・構成企業共同事業体	
墓地内容	自動搬送式納骨施設 6,500 基 合葬式納骨施設 20,000 体	
概要	平成 30 年 3 月に完成した政令指定都市として初となる「自動搬送式納骨機械」を採用した納骨堂です。従来のお墓の良さを残しながらも室内でより快適に参拝ができ、墓所不足が懸念される昨今に対応した最先端の供養スタイルの墓地です。	
施設概要	管理事務所 / 多目的室 2 室 / 更衣室 2 室 / 有料駐車場 24 台   	
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理事務所管理運営業務</li> <li>• 多目的室管理運営業務</li> <li>• 墓地納骨堂使用許可書証明受付</li> <li>• 墓地納骨堂使用許可証承継受付</li> <li>• 納骨申請受付</li> <li>• 改葬申請受付</li> <li>• 分骨申請受付</li> <li>• 埋葬証明受付</li> <li>• 使用許可証変更申請受付</li> <li>• 使用許可証再交付申請受付</li> <li>• 使用許可返還申請受付</li> <li>• 墓園管理システム入力業務</li> <li>• 建築物維持管理業務</li> <li>• 園地維持管理業務</li> <li>• 自主事業業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 銘板販売</li> <li>• 供花販売</li> <li>• 骨壺販売</li> <li>• 線香販売</li> <li>• 参拝カード販売</li> <li>• ご遺骨の粉骨・乾燥・仙骨業務</li> <li>• 飲食物等の販売</li> <li>• 無料講座の開催</li> <li>• ボランティア活動</li> <li>• アウトリーチ活動</li> </ul>

## 平塚市土屋霊園及び新座市営墓園・斎場

項目	詳細	
墓地名	平塚市土屋霊園	新座市営墓園・斎場
指定管理期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日	平成 25 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
管理区域面積	103,845 m <sup>2</sup> (うち墓地面積 16,000 m <sup>2</sup> )	110,114 m <sup>2</sup> (うち管理事務所面積 1,647 m <sup>2</sup> )
受託グループ名	平塚メモリアルグループ 代表企業：代表企業 構成企業：構成企業	新座メモリアルグループ 代表企業：代表企業 構成企業：構成企業 他 2 団体
墓地内容 墓地内容	区画総数 4,000 区画 (普通墓地 1,302 区画、 芝生墓地 2,698 区画) 	墓所 6,600 基 普通墓所 芝生墓所 特別墓所 
概要概要	平塚市唯一の市営霊園で、敷地の約 3 分の 1 を墓域として利用し、残りは自然の樹木を残して周囲に散策路を配した近代感覚の都市公園型の墓地です。	埼玉県埼玉県朝霞市、東京都練馬区に隣接しており、100 名収容の斎場を 2 か所を擁する緑に囲まれた墓地公園です。
施設概要	管理事務所 / 無料駐車場 80 台 	管理事務所 / 斎場 2 室 / 安置室 / 洋室・和室 / オリニック広場 / 無料駐車場 123 台 
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所管理運営業務</li> <li>建築物維持管理業務</li> <li>園地維持管理業務</li> <li>埋葬申請受付</li> <li>改葬申請受付</li> <li>分骨申請受付</li> <li>工事施行届受付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所管理運営業務</li> <li>斎場管理運営業務</li> <li>洋・和室管理運営業務</li> <li>建築物維持管理業務</li> <li>園地維持管理業務</li> <li>墓地霊堂使用許可申請受付</li> <li>使用許可証変更申請受付</li> <li>使用許可証承継申請受付</li> <li>埋葬申請受付</li> <li>改葬申請受付</li> <li>分骨申請受付</li> <li>工事施工届受付</li> <li>墓所返還受付</li> <li>墓地使用許可証発行業務</li> <li>使用許可者申請書類保管業務</li> <li>墓地霊堂システム入力業務</li> <li>使用状況調査業務</li> <li>管理費納付通知書</li> <li>管理費督促業務</li> <li>使用者募集業務</li> </ul>





