

1 施設の概要

施設名	日野こもれび納骨堂
所在地	横浜市港南区日野中央1-13-2
管理規模	3,745,70平方メートル
主要施設	自動搬送式納骨施設、合葬式納骨施設
供用開始日	平成30年4月1日

2 指定管理者

団体名	清光社・横浜植木共同事業体 代表者 株式会社清光社
所在地	横浜市中区山下町1番地
代表者	代表取締役 鈴木 真
指定期間	平成30年4月1日～平成35（令和5）年3月31日

3 基本方針とその振り返り

基本方針	
1 事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>(1) 墓地指定管理業務の経験を活用した適正人員の配置を行います。</p> <p>① 運営開始以来4年間の経験を活用して、墓参期及び懸念事項を洗い出し、必要な人員を計画的に配置します。</p> <p>② 各種自主事業に関しても、利用者様にお待たせしない人員体制を構築し、利用者サービスの向上を実施します。</p> <p>(2) ホスピタリティあふれるサービスを実施します。</p> <p>当納骨堂には様々な心情をお持ちの方が来場されますので、市民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す。利用者サービスを念頭に業務を遂行するとともに、植栽管理や清掃等に気を配り、隅々まで手の行き届いた維持管理を行います。また、さらなる知識向上の為に、接遇研修やグリーンケア研修を受講し、習得した知識・スキルを利用者様へ還元してまいります。</p> <p>(3) 個人情報保護法の適正な運用を図ります。</p> <p>「個人情報取扱事業者」として ISO27001「情報セキュリティマネジメントシステム」、JISQ15001「個人情報保護マネジメントシステム」の活用により、当納骨堂の墓地管理システム及び自主事業における個人情報管理を徹底し、利用者様が安心して利用できる個人情報保護管理体制を継続します。</p> <p>(4) 緊急・災害時は墓参者様の安全を第一に考えた対応策を実施します。</p> <p>近隣する日野公園墓地及び日野中央公園一帯は広域避難場所に指定されており、当納骨堂はこの広域避難場所と、地域との防災連携を重視してまいります。利用者様の安全確保を念頭に「事前の対応」「災害時対応」「事後対応」の対策について「危機管理マニュアル」と「BCP」を活用し、有資格者の指導のもと全職員に研修と訓練を行います。</p> <p>(5) 公の施設にふさわしい植栽管理で落ち着いた空間を提供します。</p> <p>当納骨堂は、納骨堂ゾーン及びエントランスゾーンから構成されており、日野公園墓地と一体化した穏やかな佇まいとともに、落ち着いた雰囲気と近寄りやすい親しみやすさのある納骨堂であるということを踏まえ、参拝者や近隣住民の視線を意識した植栽管理を継続してまいります。</p> <p>(6) 市民協働の取り組みを行います。</p> <p>墓地機能の充実を第一義としつつ、市民ニーズを基に横浜市の施策に則った自主事業イベントの開催や地域イベントへの参加をいたします。</p> <p>(7) 管理運営コストの適正な縮減を図ります。</p> <p>経験を活用した効率的な人員配置や適切な収支計画の作成を継続して実施します。また、施設及び植栽の維持管理において問題の早期発見に努めます。</p> <p>(8) 利用者ニーズを反映した管理運営を推進します。</p> <p>利用者ニーズ・要望苦情については十分に分析・評価を行い、業務改善及びよりレベルの高いサービス提供を目指し、迅速かつ適切な措置を引き続き実施してまいります。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 20px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>年度末に記入</p> </div>

(9) 新型コロナウイルスへの感染予防対策

来館時に利用者様への館内入口での検温、手指消毒のご協力、館内ご利用中のマスク着用のご案内、受付窓口や多目的室での飛沫対策板の設置等による感染予防対策を実施して、利用者様の安心安全の確保に引き続き努めてまいります。

4 具体的な体制・実施策について

具体的な体制・実施策について	
1 事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>(1) 職員配置に関して</p> <p>① 墓地や植栽の管理には専門知識が必要とされるため、経験者を配置することにより繁忙期等の時期毎に変化する業務や役割に的確に対応します。また、適宜教育訓練(墓理法に関する講習年1回、OJT及び現地職員の墓地管理士資格取得推進)を継続的に実施することにより、職員の能力向上を図ります。</p> <p>② 墓参期には受付・案内・納骨・交通誘導員スタッフを増員し、適切に配置することで、お待たせすることなく円滑に納骨していただく体制を構築し、継続します。</p> <p>(2) サービス向上策</p> <p>ア ユニバーサルサービスの向上 当施設は高齢の利用者様が多いと想定されることから、正しい介助技術を身に付けるべく、サービス介助士等の資格を取得いたします。ご要望があった場合は、高齢者や障がいのある方の墓参のお手伝いを行ってまいります。</p> <p>イ デジタルサイネージの導入 パソコン操作に不慣れな利用者の方にも考慮し、デジタルサイネージを導入することで、随時ホームページに掲載している情報を案内してまいります。</p> <p>ウ 交流掲示板の設置 周辺地域や近隣施設と連携して、地域の各イベント情報や自治会の広報誌等を掲示することで、利用者様の利便性向上を図ってまいります。</p> <p>エ 外国人利用者様への対応 横浜市では外国人の居住者も多いため、英語版のリーフレット作成やホームページの英語表記など多言語対応を実施いたします。</p> <p>オ 広報こもれびの定期発行 当納骨堂敷地内に設置される各植物や四季の移り変わりを掲載される広報誌を2か月に1度発行し、次回も訪れたくなるような魅力をお伝えします。</p> <p>カ 無料Wi-Fiの設置 待合時間等の利便性向上を目的とし、無料Wi-Fiサービスを展開いたします。</p> <p>(3) 個人情報の保護に関して</p> <p>① 所長を個人情報取扱責任者としたうえで個人情報の取扱担当を限定し、担当者以外には個人情報を取り扱うことができない体制を構築しております。担当は取得時、利用時、保管時、廃棄時と「個人情報保護管理マニュアル」に定められた取り扱いを厳守するとともに、マニュアルについては定期的に見直しを実施します。</p> <p>② 当納骨堂内にある全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化するとともに、情報資産の機密レベル、管理責任者、個人情報の有無、保管方法、廃棄方法を規定することにより、情報漏洩を防止します。</p> <p>(4) 緊急・災害時の対応事前対応策</p> <p>① 当納骨堂で実施する防災訓練の他に、災害時の連携を図るために、広域避難場所に指定されている日野中央公園及び自治会の防災訓練に参加します。</p> <p>② 普通救命講習の受講を全職員に、横浜防災ライセンスリーダーの資格取得は常勤職員に、サービス介助士の資格取得は所長・副所長・事務責任者を必須とし、職員の危機対応能力を維持・向上させます。</p>	

(5) 災害時における対応策

利用者様の安全確保を念頭に「事前の対応」「災害時対応」「事後対応」の対策について「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定しており、継続して有資格者の指導のもと全職員に研修と訓練を行います。

(6) 市民参加促進の考え方

当施設は市民のニーズに応え、自動搬送式納骨機械が導入された先進的スタイルの納骨堂であり、施設の魅力を外へ発信していく役割は非常に重要だと考えております。専用ホームページや広報「こもれび」等のツールを使用して施設運営の様子を広報してまいります。

(7) 具体的なコスト削減策

- ① 当団体が持つ研修ノウハウ活用や必要な資格取得により、多岐にわたる業務遂行が可能な職員を育成し、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。また、当団体技術管理部において維持管理職員には小破修繕の教育を実施し、外部委託や代表企業からの専門技術者の派遣を待たずに、簡単な修繕を行う体制を構築します。
- ② 電力・用力・熱量などの使用状況を分析、環境負荷低減を実現してライフサイクルコストの適正化を図ります。

(8) 利用者ニーズへの対応

幅広く利用者様からのご意見を伺い、現場や運営会議、必要なものに関して横浜市と協議し、対応策の継続と検討をしてまいります。

ア 窓口・電話

地域住民等からのご意見も広く収集します。

イ ホームページ

問合せコーナーを設置します。

ウ ご意見箱

管理事務所内にご意見箱を設置します。

エ ご意見ダイアル

横浜市ご意見ダイアルを掲示します。

オ アンケート

毎年利用者満足度調査を行います。

(9) 施設の維持管理

提案書に基づいた維持管理計画の作成により、確実に業務実施を行うことで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。また、全体を意識した維持管理業務を行います。(年間維持管理計画表：別紙 1)

(10) 自主事業に関して

ア 地区センターと連携した自主事業の実施(年1回、10月実施予定)

近隣に所在する当団体指定管理施設と連携し、合同で自主事業を実施します。幅広い年代の方に向けて、当納骨堂にふさわしい自主事業を地区センターと連携して実施します。また、周辺地域の課題について協力して取り組みます。

イ 終活セミナー等の開催(年2回、4月以降に順次実施予定)

当団体のネットワークを活用し、横浜市民を対象にお墓に関するセミナーを実施します。

ウ 障がい者施設との連携で小物・雑貨の作り方教室を開催します(年1回・6月予定)

社会福祉活動の一環として「笑顔で社会参加できる場・たくさんの笑顔が集まる相互交流の場となるように、市内場会社施設で作られている小物・雑貨の作り方教室を実施します。

エ 銘板販売の実施

文字の色付け、石板の多様化や特注デザインでの銘板作成など、ご要望に応じた銘板の販売を行います。

オ 粉骨業務の実施

令和元年度より合葬式納骨施設の利用者に加えてご要望があった自動搬送式施設の利用者に向けた粉骨業務も行います。

カ 自動搬送式施設の利用者様へのご遺骨の乾燥業務の実施

他墓地からの改葬で、ご遺骨が水分を含んでいる状態での自動納骨機械の重量制限策として、利用者様からご要望が多いご遺骨の乾燥業務を行います。

キ 供花販売の実施

当納骨堂内にて供花販売を行います。また、墓参者のご要望に応じてアレンジも行います。

ク 盲導犬募金箱の設置

NPO 法人全国盲導犬施設連合会による盲導犬普及活動の推進のため、館内に募金箱を設置し、盲導犬の育成と視覚障がい者の方の自立と社会参加を支援します。

ケ ク地域市民と協働の自主事業

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

コ 日野中央公園と連携した自主事業の開催

近隣する日野中央公園と連携し、合同で自主事業を実施します。親子を対象に、一緒に楽しめる講座を開催します。

サ 地域の緑地や緑化推進の実施

施設内に植えましたアイスチューリップの球根を落花後、乾燥保管し秋ぐちに地域の方に無料配布いたします。

シ 植栽ボランティアと協働による魅力づくり

令和3年度より地域住民を中心とした花植ボランティアを実施しております。令和4年度も市民と協働で花及び緑あふれる魅力づくりを促進してまいります。

(11) 駐車場料金の設定について

墓参者の利便性を向上させるために、駐車場料金設定を下記の通り設定しています。

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

令和4年度 「日野こもれび納骨堂」 収支予算書及び報告書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	55,693,000		55,693,000		55,693,000	横浜市より
自主事業収入	27,000,000		27,000,000		27,000,000	銘板、生花、納骨カード等販売、粉骨料金 等
雑入	2,800,000	0	2,800,000	0	2,800,000	
印刷代			0		0	
自動販売機手数料	300,000		300,000		300,000	自動販売機売上手数料
駐車場利用料収入	2,500,000		2,500,000		2,500,000	
その他 ()			0		0	
収入合計	85,493,000	0	85,493,000	0	85,493,000	

支出の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	23,542,000	0	23,542,000	0	23,542,000	
給与・賃金	19,124,000		19,124,000		19,124,000	
社会保険料	3,458,000		3,458,000		3,458,000	
通勤手当	800,000		800,000		800,000	
健康診断費	160,000		160,000		160,000	
勤労者福祉共済掛金	0		0		0	
退職給付引当金繰入額	0		0		0	
事務費	3,820,000	0	3,820,000	0	3,820,000	
旅費	132,000		132,000		132,000	
消耗品費	720,000		720,000		720,000	清掃用品、事務用品 等
印刷製本費	381,000		381,000		381,000	墓園リーフレット、複合機印刷料金 等
通信費	607,000		607,000		607,000	
使用料及び賃借料	500,000	0	500,000	0	500,000	
横浜市への支払分	500,000		500,000		500,000	自動販売機、供花スペース Wi-Fi設置 等
その他			0		0	
備品購入費	474,000		474,000		474,000	
図書購入費	0		0		0	
施設賠償責任保険	88,000		88,000		88,000	
職員等研修費	154,000		154,000		154,000	墓地管理士受講料、外部講師委託料
振込手数料	213,000		213,000		213,000	銀行振込手数料 等
リース料	281,000		281,000		281,000	AED、コピー機、デジタルサイネージ 等
手数料	248,000		248,000		248,000	両替手数料、口座残高証明書発行手数料 等
地域協力費	22,000		22,000		22,000	地域賀詞交換会参加費用
管理費	26,531,000	0	26,531,000	0	26,531,000	
光熱水費	3,336,000	0	3,336,000	0	3,336,000	
電気料金	2,130,000		2,130,000		2,130,000	
ガス料金	996,000		996,000		996,000	
水道料金	210,000		210,000		210,000	
清掃費	871,000		871,000		871,000	排水設備清掃む
修繕費	1,328,000		1,328,000		1,328,000	
機械警備費	2,177,000		2,177,000		2,177,000	機械警備委託費
設備保全費	18,819,000	0	18,819,000	0	18,819,000	
空調衛生設備保守	1,056,000		1,056,000		1,056,000	衛生・空調設備点検、給水設備点検
消防設備保守	133,000		133,000		133,000	消防設備点検
電気設備保守	424,000		424,000		424,000	電気設備点検
害虫駆除清掃保守	0		0		0	
駐車場設備保全費	1,500,000		1,500,000		1,500,000	駐車場保守
自動ドア点検	1,190,000		1,190,000		1,190,000	入り口自動ドア、納骨口自動ドア点検
植栽管理	7,956,000		7,956,000		7,956,000	植栽管理、供花交換業務
自動納骨機械管理	5,510,000		5,510,000		5,510,000	夜間作業費含む
その他保全費	1,050,000		1,050,000		1,050,000	誘導警備及び廃棄物処理
共益費	0		0		0	
公租公課	2,004,000	0	2,004,000	0	2,004,000	
事業所税	2,004,000		2,004,000		2,004,000	
消費税	0		0		0	
印紙税	0		0		0	
その他 ()	0		0		0	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	8,207,000	0	8,207,000	0	8,207,000	
本部分	8,207,000		8,207,000		8,207,000	本社機構に係る事務経費
当該施設分	0		0		0	
事業費	21,389,000	0	21,389,000	0	21,389,000	
自主事業費	21,389,000		21,389,000		21,389,000	銘板、粉骨に係る費用、マイクロバス運行 等
支出合計	85,493,000	0	85,493,000	0	85,493,000	
差引	0	0	0	0	0	

自主事業費収入	27,000,000	0	27,000,000	0	27,000,000	
自主事業費支出	21,389,000	0	21,389,000	0	21,389,000	
差引	5,611,000	0	5,611,000	0	5,611,000	

令和4年度 委託内容一覧

(消費税込み)

No.	委託期間	委託内容	金額 (円)	業者名
1	2022.4.1～ 2023.3.31	定期清掃 (床面、ガラス)	727,000	(有)シーフィールド
2	2022.4.1～ 2023.3.31	自動ドア点検	1,128,600	(株)神奈川ナブコ
3	2022.4.1～ 2023.3.31	電気設備点検	197,421	関東電気保安協会
4	2022.4.1～ 2023.3.31	消防設備点検	99,000	共和防災設備(株)
5	2022.4.1～ 2023.3.31	機械警備保守	396,000	セコム(株)
6	2022.4.1～ 2023.3.31	給水設備点検	66,000	協同ビルテック
7	2022.4.1～ 2023.3.31	排水設備点検	399,300	(株)協同清美
8	2022.4.1～ 2023.3.31	駐車場保守	396,000	(株)青菱コミュニティ
9	2022.4.1～ 2023.3.31	自動納骨機械点検	5,478,000	光洋自動機(株)
10	2022.4.1～ 2023.3.31	空調点検	783,200	(株)住機
11	2022.4.1～ 2023.3.31	弱電設備保守業務	209,000	(株)通信設備エンジニアリング