

日野こもれび納骨堂
指定管理者 業務基準書

令和4年4月
横浜市健康福祉局環境施設課

< 目次 >

第1	管理運営の基本方針	2
第2	基本事項	
1	施設の概要	2
2	主な施設の概要	3
3	納骨施設の概要	3
4	休館日	4
5	開館時間	4
第3	指定管理者が行う業務	
1	施設の運営に関する業務	5
2	施設の維持管理に関する業務	7
3	その他の業務	8

第1 管理運営の基本方針

日野こもれび納骨堂の管理運営にあたっては、次に掲げる基本的な内容を十分に留意して実施してください。

- 1 永続性、公共性、非営利性の確保という納骨堂の基本理念の基、適切な管理運営を行うこと。
- 2 多様な市民の宗教的感情に適合し、公衆衛生、公共の福祉の見地から支障の無い管理運営を行うこと。
- 3 個人情報の保護を徹底すること。
- 4 地域住民や利用者等の意見を十分に精査し、管理運営に反映すること。
- 5 利用者に対するサービス向上を図ること。
- 6 効率的な管理運営を行い、可能な限り管理運営費の縮減に努めること。

第2 基本事項

1 施設の概要

(1) 所在地

横浜市港南区日野中央1丁目13-2

(2) 面積

敷地面積 : 3,745.70 m²

延床面積 : 1,447.13 m²

(3) 今後の利用者募集（予定）

募集年度	自動搬送式納骨施設 (全体 6,500 基)	合葬式納骨施設 (全体 20,000 体)
平成 29 年度 ～令和 4 年度	4,350 基(予定)	12,500 体(予定)
令和 5 年度	残数の募集	1,850 体
令和 6 年度	残数の募集	1,850 体
令和 7 年度	残数の募集	1,850 体
令和 8 年度	残数の募集	1,850 体
令和 9 年度	残数の募集	残数の募集
合 計	6,500 基	20,000 体

2 主な施設の概要（詳細は、別添「施設概要書」参照）

(1) 納骨施設

自動搬送式納骨施設 6,500 基

合葬式納骨施設 20,000 体

(2) 駐車場

24 台

3 納骨施設の概要（詳細は、別添「施設概要書」参照）

	自動搬送式納骨施設	合葬式納骨施設
概要	受付で専用のカードをかざすと、御遺骨が納められた厨子（箱）が自動で参拝ブースに運び込まれ、各参拝ブースにて参拝いただく施設。	シンボルツリーの地下に納骨施設を設け、御遺骨を個人単位で収蔵し、地上の献花台の前にて参拝いただく施設。
規模	・ 6,500基 1基あたり7寸の骨壺2つを収蔵可能。 御遺骨を骨壺から出し、袋等で収蔵すればさらに複数の御遺骨を収蔵可能。	・ 1箇所 ・ 20,000体
特徴	機械で御遺骨が納められた厨子（箱）を呼び出すことで、御遺骨と対面して参拝できる。 屋内全天候型で、バリアフリー対応の施設で参拝できる。 使用期間を30年間の有期限とし、初期負担額の軽減、施設の循環利用の促進、無縁化防止を図る。	使用期間満了後は、合祀施設に埋蔵することから、祭祀を承継する者がいない方も安心して使用できる。 粉状の御遺骨で管理することで、収蔵スペースを有効活用する。
使用者	・ 家族又は個人単位での使用を想定 ・ 使用権の承継可	・ 個人単位での使用を想定 ・ 使用権の承継不可
使用期間	30年間 (使用期間満了後は返還又は更新)	60年間 (使用期間満了後、御遺骨の引き取りの申出がない場合は合同埋蔵)

管理者	指定管理者が管理する。	指定管理者が管理する。
使用料	30年間 484,000円／基 (税込)	60年間 74,800円／体 (税込)
管理料	1年間 9,900円／年 (税込)	60年使用 46,200円／体 (税込) (使用許可時に一括徴収)
墓参形態	個別の墓参 備付けの抹香により焼香は可(線香は不可) ※供花は指定管理者が備える。	合同墓参 (線香可、献花可)
納骨方法	遺骨を指定管理者が預かり納骨する。 使用者は納骨に立ち会うことができる。 各自動納骨機械に納骨可能な参拝ブースが備えられているため、最大同時に4箇所(箇所)の参拝ブースで納骨が可能。なお、納骨時間は1件あたり概ね30分程度を想定しており、指定管理者は、納骨可能な4箇所(箇所)の参拝ブースを有効に活用し、円滑な納骨業務を行う。	粉状(パウダー状)の遺骨を指定管理者が預かり、専用の袋(規格等未定)に入れ、納骨する。 納骨室内は管理者以外立ち入りできない。

4 休館日

毎月第1月曜日

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、休館日に開館し、または開館日に休館することができます。

5 開館時間

午前9時から午後5時まで

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、開館時間を延長し、または開館時間を短縮することができます。

第3 指定管理者が行う業務

1 施設の運営に関する業務

(1) 自動搬送式納骨施設の使用に係る業務

ア 納骨する際の受付、納骨、納骨スケジュールの調整・管理（予約管理）※

※特に横浜市が納骨堂の使用許可証を交付した直後は、納骨の依頼が多数寄せられることが予想されるため、使用者が円滑に納骨できるよう努めること。

イ 銘板の設置、変更、指導

ウ 改葬申請の受付、改葬

エ 参拝カードの発行（初期発行、再発行）

オ 自動納骨機械システムの操作及び入力等

カ 供花、抹香の交換業務

(2) 合葬式納骨施設の使用に係る業務

ア 納骨する際の受付、納骨、納骨スケジュールの調整・管理（予約管理）※

※特に横浜市が納骨堂の使用許可証を交付した直後は、納骨の依頼が多数寄せられることが予想されるため、使用者が円滑に納骨できるよう努めること。

イ 改葬申請の受付、改葬

(3) 会議室、更衣室、ロビー等の運営業務

利用は無料とし、適切な管理運営を行うとともに、積極的な活用方法を検討し、利用者等のサービス向上に努めること。

(4) 駐車場の維持管理及び運営に関する業務

敷地内にある駐車場については、有料とし（条例で定められた額の範囲内）、管理及び運営をすること。

ア 駐車場の運営

(ア) 駐車料金の精算、減免処理

(イ) 駐車場内、場外における安全かつ効率的な車両案内・誘導、待機車両の整理

(ウ) 車両の入出庫時の歩行者の安全確保

(エ) 駐車場利用実績報告

イ 駐車場の運営にかかる留意事項

(ア) 駐車場は、開館日、開館時間内は必ず開放し、機械管理又は人的管理を行うこと。

(イ) 駐車場運営にあたり駐車機器等を設置する場合、指定管理者の負担において設置及び維持管理を行うこと。

(ウ) 墓参期等の交通混雑時期は駐車場を原則閉鎖する。詳細な駐車場の閉鎖期間は市と協議のうえ決定することとし、駐車場の閉鎖について使用者に十分な周知を行うこと。

- (エ) 適切な管理運営を行うとともに、積極的な活用方法を検討し、利用者等のサービス向上に努めること。
- (5) 書庫、倉庫の管理
 - 書庫及び倉庫の管理は厳重に行うこと。
- (6) 各種申請等の受付、内容確認業務
 - (詳細は、別添「各種申請等の受付、審査業務フロー」参照)
 - ア 墓地納骨堂使用許可申請書、使用権承継許可申請書、使用許可証書換え申請書、使用許可証再交付申請書、納骨等届出書、返還届出書、使用料返還申請書、諸証明等その他書類（以下、「各種申請書等」という。）の受付
 - イ 各種申請書等の内容確認
 - ウ 各種申請書等の市への送付
 - エ 各種申請書等の交付事務
- (7) 墓地台帳の管理及び使用者管理システム入力業務
 - ア 墓地台帳を適正に管理すること。
 - イ 各種申請書の記載事項をシステムに入力すること。
 - ウ 墓地台帳やシステムの内容を適宜確認し、適正に管理すること。
- (8) 利用者の相談受付、情報提供業務
 - ア 利用者の相談や苦情には適切に対応すること。
 - イ 利用者への案内を適切に行うこと。
 - ウ 墓参期には必要な体制を整えるなど、適切な対応が図れるようにすること。
 - エ 利用者サービスや施設の魅力向上に向けた取り組みを行うこと。
 - オ 広報PRを適宜行うこと。
- (9) 災害時等への対応
 - ア 災害等の発生に備えて、災害発生時の適切な対応策を検討・具体化すること。
 - イ 市を含めた関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。
 - ウ 災害時等は利用者の避難、誘導、安全確保等について、迅速に対応すること。
- (10) 手数料の収納業務（収納業務委託を別途締結します。）
 - ア 手数料の収納事務
 - イ 収入日報を速やかに市に送付すること。
 - ウ 収納した手数料は、次の金融機関の営業日までに市が指定する納付書を用いて入金すること。
 - エ 動産総合保険に加入すること。

(11) 施設管理運営体制

原則として、常時2名以上の職員体制（常勤職員1名以上）をとることとし、いかなる場合も1名が必ず事務所内に常駐するように適切に配置すること。

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、管理運営体制を変更することができます。その場合は、年度協定の締結の際に別途協議します。

2 施設の維持管理に関する業務（作業項目等の詳細は、別添「維持管理水準書」参照）

施設の維持管理に関して、以下に示す基本的な事項、及び別添「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努めること。

(1) 施設及び設備の維持保全及び管理に関する業務

指定管理者は、施設・設備機器について日常的に点検を行うこと。自動納骨機械については、指定管理者が製作メーカー（光洋自動機株式会社）と保守点検委託契約を締結し、製作メーカーの推奨仕様・基準、点検回数等を満たす保守点検を行うこと。樹木や草花等の植栽の管理は良好な状態を維持すること。

また、施設の機能を維持するとともに、利用者が快適かつ安心して利用できるよう、良好な環境の提供を努め、不具合等を発見した場合には、速やかに市に報告するとともに、適切な処置を行うこと。

(2) 清掃業務

施設内において、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、安全かつ快適な空間を保てるよう、清掃業務を実施すること。

(3) 備品管理業務

ア 備品等の管理

施設運営に支障をきたさないよう、消耗什器備品等（以下「備品等」）の維持管理を行うこと。

また、指定管理経費により購入した備品等は、市の所有に帰属する。

イ 備品台帳の作成

備品等の管理については、備品台帳を作成し、市の基準に準じて、購入・廃棄等の記録を確実に行うこと。

(4) 保安警備業務

利用者が安心して利用できる環境の確保や防犯のため、管理区域内や各施設における防犯対策を適切に行えるよう、機械警備及び人的警備など、必要な防犯警備を行うこと。

(5) **ごみ収集業務**

施設から発生するゴミの抑制に努めるとともに、適切に分別を行い、可能な限り資源化するなど、市と協力し、「市役所ごみゼロ」の取り組みを推進すること。

3 その他の業務

(1) **事業計画、事業報告及び自己評価に関する業務**

ア 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。

また、次年度の事業計画書案を市の指定する時期（毎年8月から9月頃を予定）までに市に提出することとし、作成にあたっては、適切な時期に市と調整を行うこと。

イ 事業報告書の作成

指定管理者は次の事業報告書を作成し、報告対象期間終了後速やかに市に提出すること。

(ア) 年間事業報告書

- ・管理運営業務の実施報告及び利用状況
- ・管理運営に係る経費の収支状況
- ・その他管理の状況を把握するために必要な書類

(イ) その他報告等

指定管理者は、市から管理運営に関する調査、報告を求められた場合は、必要な報告書等を提出すること。

ウ 自己評価及び実績評価に関する事項

指定管理者は、次の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について市に報告すること。市は、事業報告書及び実績評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合は指定を取り消すことがあります。

(ア) 事業計画書の提出

指定管理者は、利用者の満足度を把握するため、利用者モニタリングに関する事業計画書を作成し、市に提出すること。

(イ) モニタリングの実施

利用者モニタリングに関する事業計画書を基に、市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、指定管理者は、定期的に利用者のモニタリングを行うこと。

市は、指定管理者の業務の遂行状況等を確認するため、必要に応じて、利用者のモニタリングを行うこと。

(ウ) 自己評価の実施

指定管理者は、利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価し、市に事業報告書を提出すること。

(エ) 市による改善勧告

事業報告書等により、指定管理者が業務の基準を満たしていないことが明らかな場合には、市は指定管理者に対して改善勧告を行う。

(2) 市が実施する業務への協力

使用者の募集業務や管理料徴収業務など、必要な範囲において市が実施する業務に協力すること。

(3) 個人情報の取り扱い

「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」の規定に基づき、個人情報の取り扱いに十分に留意し、漏洩、滅失及びき損の防止その他個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じること。

また、業務を履行するにあたり、個人情報の取り扱いについては、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の協定に関する情報取扱特記事項」を順守すること。

なお、万一、個人情報の遺漏が発生した場合は、ただちに市へ報告するとともに、速やかに必要な対応を講じること。

(4) 情報公開に関する業務

管理業務を行うにあたり作成し、又は取得した文書等で指定管理者が管理しているものの公開については、別途規定を定め、適切に情報公開を行うこと。

(5) 自主事業の実施

利用者へのサービス向上等を図る目的で、日野こもれび納骨堂の設置目的に合致し、かつ「第3 指定管理者が行う業務」に支障を来さない範囲において、指定管理者の責任と費用により、自主的な企画・運営による自主事業を行うことができます。

ただし、自主事業を実施する場合は、事前に事業計画書を提出し、市の承認を得なくてはならないものとします。

また、自主事業を実施するにあたって、市は別途実施条件等を定めることができるものとします。

なお、自主事業の内容によっては、別途目的外使用許可の手続きが必要になる場合があります。

(6) その他

管理運営において、指定管理業務や業務基準等に関し変更の必要が生じた場合は、市と協議のうえ、変更できるものとします。