

平成31年度 メモリアルグリーン事業計画書

1 施設の概要

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

2 指定管理者

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

3 基本方針

(1) 基本方針

平成 31 年度施設運営にあたっての基本方針を記載してください。

◆**項目 1 行政の代行者として、設置目的を理解し、責任者の自覚を持って業務を遂行します**
指定管理者は「管理権限」を委任され、「管理責任」を負っており、業務の委託ではないことを理解の上、行政を代行します。そして、施設の設置目的や基本方針を十分理解した上で、私たちの基本方針を実現すべく、スタッフ一人一人が責任者としての自覚を持ち、業務を遂行します。

◆**項目 2 どなたにも安全で、安心できる清潔な空間づくりを徹底します**

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

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

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

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

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

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

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

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

4 管理体制

(1) 管理の体制

メモリアルグリーンの管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における取組方針及び具体的な体制を記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

- メモリアルグリーン利用者の受付・問い合わせ対応・接遇に十分対応できる人員を配置します。そのためにも、スタッフの墓地管理士資格取得者増員を推進します。
- メモリアルグリーンの墓地としての適正な管理を実現するための専門スキル向上に努めます。
- メモリアルグリーンの年間を通じての景観・植栽管理を適正に行える人員を配置します。
- メモリアルグリーンの繁忙期等にも対応できるよう臨時の人員を確保し、適宜配置します。
- 指定管理者現場の支援を行っているパークアライアンス本部による支援体制を組みます。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 管理運営の執行体制

□■以下の執行体制にて業務を行います。

職名	職務内容	就業形態	勤務時間
所長 (総括責任者・墓地管理士資格保有)	管理運営全般総括、緊急時対応、スタッフ指導、行政窓口	常勤	40h/週
メモリアルアテンダントリーダー(副責任者)	地域連携、ボランティア・協働促進、広報宣伝、受付	常勤	40h/週
ガーデンマネージャー(副責任者)	植栽管理、施設管理、ファンクショナルトリム実施、植栽中長期計画、草花植栽計画等策定	常勤	40h/週
巡回清掃・施設管理スタッフ(2名)	巡回清掃、施設・遊具点検	非常勤	24～32h/週
植栽管理スタッフ(4名)	植栽管理作業、各種作業、巡回	非常勤	24～32h/週
メモリアルアテンダント(3名)	管理事務所での案内・受付・接遇等	非常勤	24～32h/週
繁忙期臨時スタッフ(駐車場等要員は別途自主事業で計上)	合葬式納骨施設の納骨手続における電話対応等	非常勤	20名/年程度
納骨等の業務に係る業務実務者	合葬式納骨等に関わる実務	非常勤	状況により随時

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

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

イ 墓参期等の繁忙期における執行体制

□■繁忙期については、通常期とは違う体制を組んで対応します。

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

4 管理体制

(2) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における取組方針及び具体的な対応策を記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

- ①利用者の安全確保を最優先します。利用者の安全確保を図るために行った措置が、当グループに一時的に不利益を与えることがあっても、安全確保を最大実現する対応を実行します。
- ②災害等発生時には市や戸塚区等関係者に速やかに通報を行い、施設・設備等は、安全性を確認するまで利用を一時中止した上で、早急に安全確認を行い、迅速な利用再開ができるよう努めます。
- ③利用者の安全が確保できたら、施設・設備等の被害を最小限にするように最善の対応を行います。最小化するのには施設・設備等の被害であって、当グループの被害ではないことを理解し行動します。
- ④地域社会に対して公の施設の指定管理者としての責務を果たし、災害発生時には利用者であるかどうかに関わらず、人道的措置については積極的に実施します。また自発的に防災備蓄を整備します。
- ⑤全ての情報を責任者のもとに一元管理し、どんな小さな情報でも、当グループ本部内に設置する「災害対策本部」まで迅速に報告します。また市および関係者とも情報共有を行い、対策を実行します。
- ⑥全てのスタッフ（外部委託スタッフも含む）が冷静に行動できるよう、訓練研修を積極的に実施します。日頃より防災訓練の実施などを行い、地域の方や関係団体との共同防災体制を構築します。
- ⑦安全パトロール実施。老朽化などによる危険個所の早期修理により、災害時に備えます。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 災害時等に対する事前の危機管理対応策

■緊急対応マニュアルの見直し

□緊急対策費として代表企業にて 100 万円を確保

■警報発令時の、必要に応じた待機

■台風被害を軽減する対策：排水溝等の点検清掃、樹木剪定・伐採、工作物補強

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

■物資の備蓄

□スタッフ 3 日分の食料、飲料水、寝具を備蓄

□乳幼児用（粉ミルク、紙おむつ）や女性用物資の備蓄を追加

■各種訓練の実施

□スタッフによる防災訓練を俣野公園管理事務所と合同で各年 1 回実施

□勤務時間外の参集訓練を実施

□自治会、企業等と連携し防災訓練を年 1 回実施

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

■本社組織のサポート体制構築

■防災施設との連携体制を構築

■施設に起因する事故、異常気象被害を蓄積

■パトロールポイントマップ、マニュアルの見直し

（蓄積した情報を基に巡回経路、重点確認場所を記載）

■ハザードマップを掲示し、利用者に注意喚起

イ 災害時等における対応策

（1）警報発令時の対応

■緊急巡回要員が園内巡回、利用者誘導を行います

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

■本部及び市へ警戒配備体制を報告します

■各メディアを使い、気象情報を収集します

■食料、飲料水を確認及び用意します。

(2) 緊急時の体制および初期対応

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

(3) 事故・異常気象等が発生した場合の対応

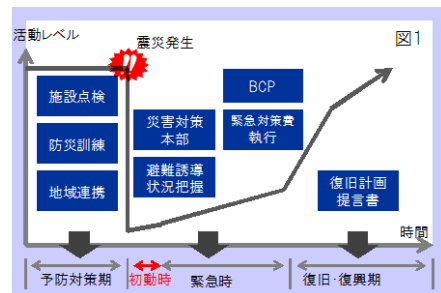
- | | |
|----------------------------|---------------------|
| ①. 情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係を選任 | ⑥. 緊急対策本部(本社組織)を設置 |
| ②. 情報連絡係が各種期間に緊急連絡 | ⑦. 緊急対策本部による各種支援を実施 |
| ③. 情報連絡係がサポート人員、資材を確保 | ⑧. 被害状況の記録保存、被害者のケア |
| ④. 救護・避難誘導係が利用者の安全を確保 | ⑨. 復旧対応を実施 |
| ⑤. 応急措置係が利用制限、立入禁止を実施 | ⑩. 市へ報告書提出、対応完了の報告 |

(4) 大規模震災が発生した場合の対応

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

■ 初動時の対応(地震発生から3時間)

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



■ 緊急時の対応(地震発生から3日間)

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

■ 復旧復興期の対応

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



(5) 被害者へのアフターケアの実施

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

(6) 市への速やかな報告書の提出

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

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

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

4 管理体制

(3) 個人情報の保護管理

個人情報の保護管理における取組方針及び具体的な対応策を記載してください。

【平成 31 年度 of 取組方針】

個人情報に関する情報の取り扱いについては、横浜市の「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守することはもちろんですが、横浜市等が実施する個人情報保護に関する必要な研修に参加するほか、共同事業体内の個人情報保護システムに基づく年一回の全スタッフへの研修、個人情報保護取扱窓口による監査を行い、取扱者の個人情報に対する正しい認識と適切な取り扱いを行ない、しっかりとした情報の取り扱いを行っている事を利用者に公開し、理解していただくことで、利用者に安心感を与え、そして信頼を得られる管理運用を行ないます。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 個人情報の具体的な管理方法

当グループは、一般財団法人 日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の審査による「プライバシーマーク」認証を取得しています。団体内に個人情報保護に関する窓口が設置されており、この窓口の管理のもとで法令遵守と情報の漏洩や不正アクセスなどによるデータ破損・盗難・改ざんなどのリスクを十分に理解した上で、取扱い方法・漏洩防止策を構築し、メモリアルグリーンでの個人情報保護管理体制を構築します。

■管理権限者の指定、保管場所のセキュリティ強化、スタッフの教育等を徹底して行い、個人情報漏洩防止を徹底します。

■万が一、お預かりした個人情報が漏洩してしまった場合には、直ちに事実確認をとるとともに、横浜市関連部署に第一報の連絡をします。その後、直ちに共同事業体による緊急対策会議を開き、対応策等を協議します。そして、被害者に対しては誠意を持って対応し、必要に応じ損害賠償等必要な手続きを行います。そして二度と同じ事故を起こすことのないよう、再発防止策を定めて全スタッフに遵守させます。

■郵送取得：担当者の直接受け取り、郵便受け・トレイの定期確認

■FAX：頭紙の先行送信後、到着確認の後、リダイヤルにて本文を送信・着信確認

■データ：入力内容の再確認。添付ファイル付きのメール送信時の自動パスワード設定

■PCは原則持ち出し禁止にして、ワイヤーで固定。持ち出す場合にはPC・USBへのパスワード設定

■名刺の原則持出禁止

■委託会社にも「個人情報保護法」および「横浜市個人情報保護条例」等の関連法規の遵守を徹底

■データ入力後の再確認

■個人情報が記載された書類やCD、FD等は、必ずシュレッダーで裁断してから廃棄

■個人情報は鍵の掛かる書庫にて保管し、個人情報として管理台帳に記録

■毎日退出時に「チェック表」を用い保管書庫の施錠状況、ファイリングの状況等を確認

■業務中に15分以上席を離れる場合には必ず机上の書類を収納

■個人のUSBは使用せず、保管場所は社内イントラネットのサーバーまたはローカルフォルダを使用

■保存期間が過ぎたデータの削除

■ウイルスソフトの自動更新

■データのバックアップの実施

■個人情報の保護管理に関し、全スタッフの意識を高める。そのためにも下記を実施する。即ち、事務所内に取扱注意喚起の掲示、マニュアル簡易版の作成と各スタッフへの配布、これを使用しての朝礼時などの確認。

イ 個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

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

5 施設の運営

(1) 管理の質、利用者サービス向上の取り組み

管理の質を高めるとともに、使用者や墓参者などへのサービスの向上策について、取組方針及び具体的な取組を記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

芝生型納骨施設、慰霊碑型納骨施設、樹木型納骨施設のそれぞれの利用者に対し、納骨に対する最大限の心づかいをもって事前の準備を行い、また当日は謹んでの立ち合いと最大限の心配りを実行します。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 納骨施設利用者への業務の取り組みやサービス向上策

(1) 芝生型納骨施設利用者に対するサービス

- 納骨予定日の 7 日前には必ずカロートの内部点検および水洗い清掃を行います。
- 納骨 1 時間前に再度水洗いによる清掃を行います。
- 納骨予定の墓石周り等の芝生の状況を点検し、必要に応じて芝刈りを実施します。
- 日差しの強い場合、納骨時間まで日よけパラソルなどを設置し墓石の温度上昇を抑えます。
- さまざまな宗教・宗派の方が利用される施設であるため、お祈りや読経がすぐ近くのお墓どうしで重なることがないように、利用者の方と調整する配慮を行います。
- 納骨に立ち会うスタッフ（メモリアルアテンダント）についてはマナーや身だしなみに十分注意を払い、常に礼節を持ってご遺族に接するよう努めます。

(2) 慰霊碑型納骨施設利用者に対するサービス

- 届出書記入にあたって続柄記載の便宜を図るため、親族/親等に関する一覧表を常備します。
- 納骨室には立ち入りができない旨を、ていねいにご説明し理解いただきます。
- 骨壺の取り違いがないように管理番号は明確に記載します。
- 骨壺は厚手のビニール袋で梱包し、遺骨保管棚の位置番号と十分照合します。

(3) 樹木型納骨施設利用者に対するサービス

- 手続き完了後に一時的に倉庫で保管し、埋蔵は月に 2 回行います。
- 埋蔵は開園前の時間帯に行います。
- 樹木種類と座標（管理番号）を複数の人間で確認した上で埋蔵を行います。
- 劣化を防ぐためにアルミ製の管理番号プレートを取り付けます
- 厚手のビニール袋で梱包して埋蔵します。
- 埋蔵にあたっては、立ち合うことができない使用者のお気持ちに配慮し、謹んで実施します。

(4) 施設利用者に共通するサービス

- 法要等における多目的ホールを利用した会食については、ご要望に応じてケータリング会社の資料を提供します。
- 本施設が主要駅から一定距離離れているため、参拝者の送迎サービスを行う会社の案内も行います。
- 僧侶手配サービスにつきましては、公共の墓地としての性格上、対応について横浜市と協議することとし、利用者サービスとしては宗教法人の名簿等の提示を実施します。

イ 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策

- 施設入口や園内の掲示板に利用者への案内や注意事項を掲示します。
- 物品の無料貸し出しを行います。(日傘・雨傘・車椅子等)
- 全スタッフが情報を共有し、利用者のご要望に迅速に対応します。
- 独自のホームページとパンフレットを作成し、施設や地域の情報を広く発信します。
 - *ホームページはアクセシビリティに配慮した運用を行うとともに利用者の利便性を高める内容を追求します。
 - *SNSを活用してメモリアルグリーンの情報提供を行い利用者へのサービスの向上を目指します。
- お墓参りの記録管理サービスを提供します。
 - *利用者の意見を伺いながら、お参り記録カードを制作・配布します。
- レストハウスの充実を図ります。(H30年度から継続)
 - *幼児向け絵本等を設置します。
 - *七夕・クリスマス等のイベント時に来園者が楽しめる取り組みを行います。
- お手洗いに生花を飾るなど、快適な衛生環境をご提供します。
- ご利用ルールを広く周知することで円滑な利用の促進を図ります。
- 心あたたまる接客サービスで、来園者をおもてなしします。事務所内には身だしなみを確認できる鏡を設置します。
- メモリアルグリーン通信を発行します。
- 俣野公園の指定管理者と引続き連携してレストハウス内の地域情報コーナーを活用します。
- フォトスポットを設置します。(継続)

5 施設の運営

(2) 市民協働、公園施設との連携等の取り組み

市民参加の促進や地域との連携及び隣接する総合公園との連携における取組方針及び具体的な取組を記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

本施設はご先祖の方々を敬い、感謝する大切な場所であると同時に、緑豊かで心やすらぐ憩いの場として、地域住民・市民に親しまれている施設です。ドリームランド跡地に新たな形態の墓園として公園と隣接し、周囲には集合住宅、大学などが在り、立地上、地域の交流拠点としての役割も併せ持つなど、墓参者だけでなく様々な目的を持った方たちが集まる環境にあります。それゆえ、本施設及び公園を訪れる方々が、互いの目的とその利用方法の違いなどについて理解し合い、ゆずり合いの精神を持って共に快適に利用できる関係を構築していくことが求められています。このような新たな施設形態に応じて求められる新たなルールやマナーを啓発し、市民協働や地域連携を促進していくことも、いま本施設の指定管理者として求められる重要な役割の一つとなっています。

私たちは地域の一員として、地域や市民の方々との連携・協働を推進し、一人一人にとって大切な意味を持つ本施設を、今まで以上に憩いの場であり、交流拠点、安心拠点として地域に溶け込んだ施設にしていきたいと考えています。そのために、地域住民や市民、近隣施設に連携や協働の必要性を分かりやすく伝え、ともに取組むパートナーを増やし、施設と地域の活性化と発展を目指してまいります。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 市民参加の促進や地域との連携等についての施策

- 地域住民、近隣施設、NPO や関係団体と堅実かつ確実な引継ぎで、人間関係を構築します
- 地域住民や町内会、学校等へ積極的に働きかけ、協働を推進します
- 魅力ある協働事業を多数展開し、植栽のお手入れや環境美化・防犯パトロールなどボランティアやサポーターを育成して事業を活性化させ、施設や地域への愛着を高めます
- 地域の一員として、市や地域の事業に積極的に協力、参加します。その中で課題や問題を共有し解決することで、地域・施設の活性化と発展に貢献します。

*近隣の学校に職業体験の場として連携を推進します。

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

- 俣野公園プレイパークや地域イベント協力による地域住民と利用者の交流促進
- レストハウスの活用における連携
- 駐車場の混雑時対策における連携
- 植物性発生材の共同活用
- 防災訓練の共同開催
- 自主事業等の共同開催

5 施設の運営

(3) 自主事業の取り組み

利用者サービスの向上や管理運営を円滑に実施するため、取組方針及び自主事業について具体的に記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

少子高齢化、核家族化、環境問題、風習や文化の多様化など、時代が進むにつれ、私たちを取り巻く環境は大きく変化しています。その流れの中で、人々の価値観も大きく変化し、命日、彼岸などの時期に限らず、気軽に訪ねることのできる公園墓地が求められており、当施設はまさに利用者ニーズを形にした新しい時代の総合公園型墓地だと言えます。

私たちは、亡くなられた方やご先祖を敬い、感謝する心や風習を大切に守り、伝えていくとともに、メモリアルグリーンでのひと時を楽しみ、再訪する場所づくり、思い出の残るイベントづくり、分かりやすくオープンな情報提供を行っていきます。

さらに、美しい景観と自然を感じ、心からリフレッシュできる場所として、そして何度でも来園したくなる空間として、愛される総合公園型墓地を創り、未来につなげていきます。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 利用者サービス向上のための自主事業

- お墓参り代行 〈H29 年度からの継続〉
- ご供花お供え代行 〈H29 年度からの継続〉
- 墓石クリーニング 〈H29 年度からの継続〉
- 車いす用のレンタルサービスの充実 〈H28 年度上半期から継続〉
- 供花の販売 〈H28 年度からの継続〉

* 季節イベント時にはアレンジピックを付けて販売する等のサービスを継続。



イ その他の自主事業

- 銘板販売等 〈H28 年度からの継続〉
- お墓参り各種グッズの販売 〈H29 年度からの継続〉
- フラワーアレンジメント教室や寄せ植え教室 〈H29 年度からの継続〉
* お供え花のアレンジ教室等、開催回数を充実。
- お墓相談会の開催 〈H30 年度からの継続。〉
* 年 1 回お墓相談会を開催。 その他にお墓についての相談がお気軽に出来るような相談会日を作り、使用者のご相談を受け付けます。
- 自動販売機の設置 〈H28 年度からの継続〉
- 野鳥・自然観察会の開催 〈H30 年度からの継続〉
* 年 1 回野鳥観察会を継続開催。 近隣公園施設との自然観察会等の情報交換をします。

イ その他の自主事業

- 利用者や地域住民、市や類似施設などから意見を伺い、「メモリアルグリーン墓地研究会」発足の必要性や目的などを検討していきます。
- * お墓相談会に合わせて講演会、セミナーを開催して、参加者からの意見を抽出します。

5 施設の運営

(4) 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

自己評価等における取組方針及び具体的な取組について記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

複数の自己評価システムを用い、事業の進捗状況と品質を評価するとともに、利用者ニーズ、要望・苦情も積極的に把握し、内容の告知や事後チェックを行うことによって PDCA サイクルを回し、より良い管理運営の実現に努めます。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】

■パークマネジメントシステムを用いて、業務の執行状況を管理します

当施設の管理運営を行う上で、「事業の進捗状況」と「実施した作業内容の品質」の2つの視点から業務を管理します。

①～Plan～自己評価目標シートの作成

PDCA サイクルのうち Plan において、年度作業計画に基づいた自己評価目標シートを作成します。自己評価目標シートには、当施設で実施する事業や取り組み、イベントなどプログラム提供の計画や、維持管理に係る全項目の作業内容と進捗状況(実施の有無)の確認欄、及び品質評価の根拠となる目標を記載します。

②～Check～市、利用者、指定管理者、第三者機関の4者によるチェック

Check において、4つの確認を行い、それぞれの結果を踏まえて、次年度の作業計画書作成の際に、Action(改善策)を設定します。

- ①市による業務評価(市が実施)
- ②利用者による満足度調査
- ③指定管理者(責任者)による自己評価目標シートの確認
- ④共同事業体本部組織による監査

■定期的にセルフモニタリングを実施します。

管理運営が適切に行われているか、不備はないか等を確認するため、日次・月次また四半期ごとに定期的にセルフモニタリングを実施し、不備などが判明した場合は直ちに改善策を定め、スタッフ全員で共有し改善にあたります。

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

■利用者目線に立ち、クレームやトラブルを事前に想定して「未然防止策」を徹底します。

スタッフが利用者や地域住民とのコミュニケーションを活発に図り、顔の見える接客・接遇を行うことで苦情を事前に把握し未然防止に努めます。

■接客・接遇、施設管理運営に対する正しい知識を習得する研修を計画的且つ継続的に行い、統一された高レベルの対応を実現します。

*全スタッフに対して年1回の接客接遇講習を行います。

■いただいたニーズ・要望苦情には、的確かつ迅速に対応します。利用者からの要望苦情を業務改善・サービス向上のヒントと捉え、新しいサービスの創造というかたちで業務に反映します。

*花筒紛失・割れ物花筒使用等の問題に関しては継続して、利用者のご意見を反映して改善し、利用者の利便性を高めていきます。

*利用者意見を抽出するためにアンケートを常時設置して、回答率について改善・工夫します。

イ ニーズ、要望・苦情の把握

■ 顕在型

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

■ 顕在深層型

行動観察調査を実施

行動観察調査とは・・・

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

■ 潜在表層型

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

パークミーティングとは・・・

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

ウ 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情の結果の分析や評価方法、措置方法

■ 自己評価の結果や対応策や改善策は、広く告知します。

- ① データベース「アンサーライブラリー」に蓄積し、以降に対応する際の参考として活用
 - ・対応の結果は、私たちが独自に開発し運用を行っているアンサーライブラリーに蓄積し、以降に対応する際の参考として活用しています。
 - ・データベースは情報の更新と対応時の参照を繰り返すことで、個々の公園の特性に応じた内容となり、要望の傾向等を分析することが可能です。公園ごとの傾向を把握しスタッフ教育に活用。

- ② Web サイトや掲示板に対応結果を公表

利用者からの苦情や要望への対応をWebサイトや公園掲示板に公開します。対応を公開する事で、要望を出された方へ応えるとともに、同様の苦情や要望を減らします。

■ 対応策・改善策の検証・事後チェックに努めます。

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

エ その他

■ 全スタッフが、コミュニケーションチャームを携帯します。

チャームには、①外国人や聴覚障害者など言葉を使ったやり取りが難しい方とスムーズにコミュニケーションをとるため、②「困っていることがあればお手伝いします」という意思表示、の2つの大きな役割があります。



■ チャート式アンケートを設置します。

*利用者自身も気付きにくい部分を回答しやすいようにアンケートの工夫をします。

6 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組方針及び具体的取組などを記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

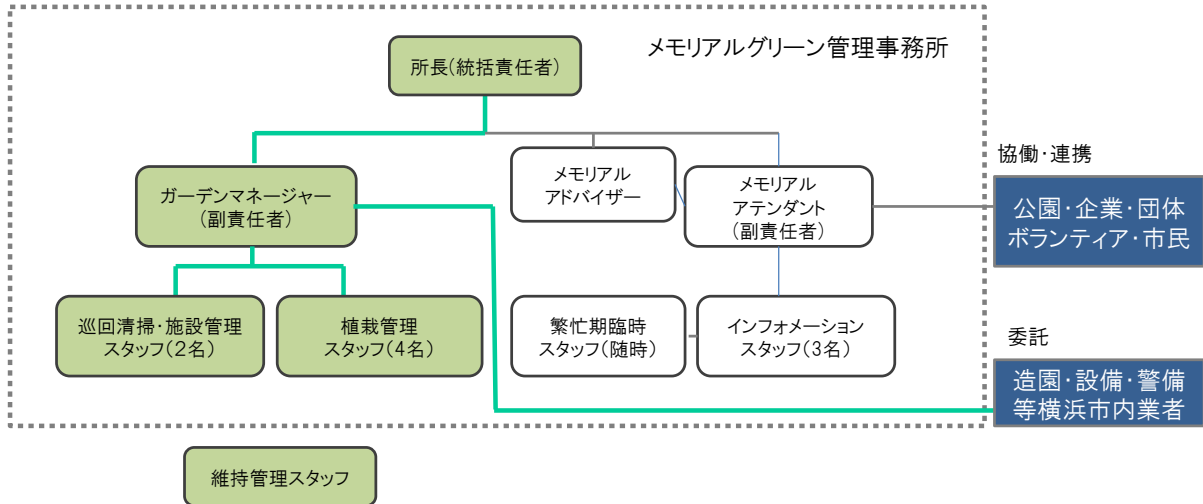
- 施設の長寿命化につながる計画的な補修・修繕を実施します
- 安全パトロールによる施設の点検を実施。事故防止対策と共に早期の補修修繕を実施する。
- 中長期的視野に立った景観配慮方針及び植栽管理計画を策定し実施します
- 各施設・設備の機能保全を第一とした点検・補修を実施します
- 施設設備・植栽の保全と更新を計画的かつバランスよく行い、単年度の到達目標を明確に定めて「後世への継承」と「利用者への快適な利用環境の提供」の両立を図ります

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 維持管理の執行体制

■維持管理作業の実施にあたるスタッフは、主に下図の左側着色部分の人員になります。ガーデンマネージャーは年間の維持管理計画の策定、実施方法や執行の確認、外部発注業務の指揮監督を担当します。また安全衛生推進者に任命し、安全衛生対策の任務も行います

巡回清掃・施設管理スタッフは巡回清掃や施設点検、また植栽管理スタッフは植栽管理等を実施します。施設の点検業務、一定量の植栽管理作業の一部については必要に応じて市内業者への委託作業とします。



イ 施設水準の維持、向上に向けた取り組み

■日々の巡視は施設管理の基本となる大切な作業であり、私たちは指定管理者として「ミックス巡回」を実行しています。これは巡回の基本となる5つの視点を、複数の巡回者が日替わりで異なる視点により行うものです。

仕様書に定められた2回/日の巡視に加え、巡回チェックリストに基づき全スタッフが交替で巡回にあたります。

これにより、特定の巡回員が行う巡回に加えて、交代制で全スタッフが巡回することで、複数の人物が、異なる視点、チェック項目で施設を点検することになり、危険箇所の見落としを無くし、施設の安全性を向上します。

あわせて利用者とのコミュニケーション機会を増やし、有効な利用者指導にもつなげます。

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

6 施設の維持管理

(2) 植栽等の適正管理

樹木や草花、芝生などの植栽について、適正かつ利用者サービス向上のための取組方針及び具体的な管理方法を記載してください。

【平成 31 年度取組方針】

- 芝生については水準書に定められる管理レベルを踏襲する一方、芝生の専門家による定期的なチェックにより、常に良好な状態を維持します
- 樹木および樹林については、独自のファンクショナルトリムを活用して管理方針を明確にするとともに、生育の思わしくない樹木についてはグループ内樹木医による診断を経て、樹勢回復の措置を実施します
- バラに関しては観賞・修景用として高水準の管理を行うとともに、ボランティアの方々の協働作業を行います。また、バックスペースでは接木による培養を行い、植え替え時に対応できる準備をします。
- 草花・宿根草、地被類に関しては私たちの企業理念でもある「花いっぱい作戦」の実現に向けて、ガーデンデザイナーによるアドバイスも得て、より充実するよう取り組みます。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】 (□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)

ア 各植栽別の維持管理計画

◆芝生管理

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

また、芝生管理水準については専門家による定期的な確認を行います。

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

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

◆バラ管理

■【年間管理とボランティア活動の推進】

バラは大輪系もつるバラもきめ細かな管理が必要とされます。

私たちは年間管理スケジュールに準じた管理を行うとともに、ボランティアの方々との協働作業、講習会や観賞会の実施などを通じ、メモリアルグリーンのバラが、参拝者だけでなく侯野公園も含めた利用者の方々に潤いと安らぎを与えられるよう、水準の高い管理を実行します。また、外部のバラ育成講習会などに参加しスキルアップに努めると共に、バラボランティア活動に反映し活動の充実を図ります。

また、バラの一層の充実を図るため、当グループの管理するバラ園からの提供などを受け、挿し木などで新たにバラを増やしていくことも横浜市と協議して実施します。

月	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
株の生育状態	一季咲き	生育活動の低下(休眠)			生育活動の開始・生長(芽吹き)		開花		生長			
	四季咲き						開花・生長 一番花 / 二番花 / 三番花			生長	開花 四番花	
剪定および誘引	木立性種	春の剪定		芽かき 台芽取り 切り戻し		シュートの処理		シュートの支柱誘引 フェンス・アーチなどに誘引する場合のみ		秋の弱い剪定		
	半つる性種 (四季咲き)	冬の剪定・誘引 すべての枝の先端を切り戻す。		春の剪定 強剪定する場合のみ		芽かきはオールドローズ、 原種には必要なし		シュートの支柱誘引 シュートをまっすぐに伸ばす 防風対策				
	半つる性種 (一季咲き)	昨年支柱にしぼった枝を誘引しな おす。										
	つる性種											
植え付け	秋大苗の植え付け			春苗の植え付け						秋苗の 植え付け		
施肥	元肥 なるべく有機肥料		追肥 液肥が有効		お礼肥 一番花が咲き終わる頃		元肥 剪定時に施す		追肥 一季咲き 除く		苦土石灰 リンサン	
水やり	地植え	乾燥した日が 続いたとき		1週間に1回		3日に1回		1日1回		3日に 1回		乾燥した日が 続いたとき
	鉢植え	鉢土が乾燥してきたとき		表土が 乾燥		毎朝1回		1日に2回		毎朝1回		
病害虫防除	害虫の発生			害虫のよく発生する時期 ヨトウムシ・イラガ・ダニなど				害虫のよく発生 する時期				
	病気の発生			病気のよく発生する時期 黒点病・ウドンコ病・べと病など				病気のよく発生 する時期				
薬剤散布	石灰硫黄合剤予防散布 殺菌・カイガラムシ駆除						病害虫に対する定期散布 特に雨の多い月はまめに薬剤散布					
マルチング			マルチング 凍害の防止など				マルチング 乾燥・雑草の繁殖防止					
中耕・除草	中耕 元肥の すき込み						中耕と除草 固くなった地表と肥料のすき込みなど					

【バラ：年間管理スケジュール】

■草花管理

現在、園路沿いなどに草花類が季節ごとに植えられています。それらの植替えは原則踏襲するとともに、プランター設置による花エリアの増設の継続、また植替えだけでなく宿根草や多年草の栽培の継続、H31年度はビッグひまわりの栽培などメモリアルグリーンの草花類に新たな魅力を追加し、毎年参拝に訪れるの方々にも今までと違う草花の魅力を感じていただければと考えます。

納骨室入口はご遺族から骨壺を預かる大切な場所であり、ご遺族が最後のお別れをするところとなります。そのような場所にふさわしいように新たに花壇やプランターを設置して、ご遺族の気持ちに寄り添う環境づくりを実施します。

実施にあたってはグループ内のガーデンデザイナーのアドバイスに基づいて実施します。

イ 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



留意項目/独創的な提案	内容	効果
樹名板の設置	施設内の主要樹木への樹名板の設置を継続します。科名、簡易説明が記載された樹名板も併設して、来園者に興味を持ってもらえるようにする。	メモリアルグリーンへの参拝者や一般の方に、施設の樹木により親しみを感じてもらいます。樹木の知識を増す効果もあります。
シンボルツリーの樹勢回復	生育が思わしくないシンボルツリーについて、土壌条件等について樹木医が診断し、必要な樹勢回復術を施します。	メモリアルグリーンの中で最も主要な施設のひとつであるシンボルツリーを大切に管理し、立派な樹木に育てることで、参拝者の満足度が向上し、また施設の永続性にも大きく寄与します。
独自のファンクショナルトリムの活用	施設内の樹木の目標タイプを明確にし、それに基づいて管理内容を定める手法です。樹木のもつさまざまな機能や性格に着眼した独自のシステムです。	樹木の維持管理について、効果的・効率的な手法を定めて実施することができます。各樹木の景観上、機能上の水準向上につながるるとともに、限られた維持管理予算の効率的な執行にもなります。
新たな花畑の提案	現在草花苗の植替えを行っていますが、一部を球根や多年草に転換する提案をします	毎年参拝に訪れる方々にも今までと違う草花の魅力を感じていただくことができます。また経費の削減にもつながります。

6 施設の維持管理

(3) 建築物、工作物の適正管理

管理事務所やレストハウス、慰霊碑型納骨施設の建築物及び管理区域内の工作物について、適正かつ利用者サービス向上のための取組方針及び具体的な管理方法を記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

メモリアルグリーンの建築物・工作物の維持管理については利用者に常に快適に利用いただけることを第一に考え、特に施設の長寿命化は大切な要素であり、常にきめ細かい管理を行うとともに、メモリアルグリーンのシンボルの要素を持ち、利用者の憩いの場でもある慰霊碑や、ガゼボやトレリスなど施設を特徴付ける施設については細かな清掃を心がけ、長寿命化にも努めます。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】(□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標)

ア 管理事務所等の建築物の維持管理計画

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

イ 管理区域内の工作物の維持管理計画

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

ウ その他独創的な管理

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

6 施設の維持管理

(4) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、取組方針及び具体的な方法を記載してください。

【平成31年度の取組方針】

日々の巡回による点検に加えて、さらにリスク管理の妥協をなくすため、来園者の客観的な意見も管理に反映させ、指摘箇所について共同事業体で危険箇所・不安箇所を見極め、リスクとして認定したものは計画に反映させます。また、時々刻々と様々に変わる状況に対し、万全な危機管理体制などは存在しないという意識のもと、マニュアルや体制は作成して終わりではなく、常に最善の体制を考え続け、危機管理体制の刷新を図ります。

小まめな点検と多視点からのチェックによる早期確実なリスク発見、全スタッフによるリスク情報の共有と常に外部環境の変化に対応する姿勢によってリスクの見逃しと対応の誤りを排除し、安心安全な施設管理を実現します。

【平成31年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 施設の安全対策

■（1）施設設備の安全対策

施設設備については、必要な点検整備を行い、樹木や施設・備品の破損、機器の作動不良等、利用にあたって危険となる個所の早期発見に努めます。防火管理については管轄する消防署の指導のもと、安全を第一に考えた施設管理を行います。また園内のミックス巡回を毎日実施し、市民協働による見回りボランティアにより監視の目を強化します。

リスク情報は全スタッフで共有し、ハザードに対する適切な処置を施すことも大切です。具体的には、日頃のリスク管理の中で災害が発生する可能性の高い場所を重点箇所として監視し、早期発見に努めます。倒木などが確認された場合、現場の安全確保を速やかに行い、来園者の安全を確保します。さらに、危険箇所であることが分かるように表示看板を設置し、管理事務所やホームページでもハザードマップなどで危険告知を速やかに実施します。管理事務所においても危険告知の掲示や来園者への声がけをします。そして、安全に配慮しながら現場の復旧処置を進めていきます。このように日頃からリスクに備え、災害時には迅速な対応で安全の確保を行います。

■（2）駐車場の安全確保

本施設の駐車場は墓参エリアから道路を挟んだ位置に在ります。日常からドライバーとご利用者への注意喚起を徹底するとともに、車の増える盆、彼岸および野球場の大会使用時などには適切な職員配置によりご利用者の安全を確保します。

また駐車場における車上荒らし等の不法行為を防止するため、カメラによる監視を実施します。

混雑時の職員配置や巡回の頻度の増強により発生を未然に防ぎ、ご利用者の安心を確保します。

■（3）作業に伴う安全確保

芝刈作業等の園内作業は極力利用者の少ない日時を選んで実施しますが、作業にあたっては以下を厳守します。

①作業前に行う対策

- i. 掲示板、HP等で事前に作業を周知、注意喚起
- ii. 広範囲・騒音を伴う作業は利用者の比較的少ない曜日、時間帯での実施に配慮

②作業中に行う対策

- i. 作業エリアの確保を徹底
- ii. 飛散防止ネットの設置による飛び石等の防止
- iii. 管理用作業車両の園内での安全運転徹底
(通行許可書掲示、ハザードランプ点灯、徐行運転励行)

■（4）多様な利用者に配慮したリスク管理をします

施設には年間を通じて幅広い年齢の方がいらっしゃいます。私たちは、救急セットやAEDを完備し、日頃から研修や訓練を行い、体調不良の方や急病人に適切に対応します。また、テレビやラジオから常に最新情報を収集し、急な天気の崩れなどを利用者にお声掛けし注意喚起を行い、事故の防止に努めます。

■（５）気象災害等への対応

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

① 落雷、ゲリラ豪雨など、突発的な気象災害への対応

気象庁より警報などが発令された場合には、速やかに利用者に対して注意喚起と利用の中止を呼びかけ、安全な場所へ誘導します。またお供えの花や花器などは台風接近の予報が出た場合には事前に片づけ、飛散による事故などを防ぎます。

② ハチ、ヘビなど、生き物に関わるケガへの対応

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

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

③ 猛暑による熱中症・脱水症状対策

夏季の高温が続く季節には園内巡回回数を増やし、体調不良者の早期発見に努めると共に、管理事務所での声がけによる注意喚起を行います。また、経口補水液や保冷剤を備蓄し体調不良者発生時には速やかに対応できる準備をします。

イ 施設の防犯対策

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

■（１）犯罪の起こりにくい施設環境を整え、未然防止に努めます

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

■（２）スタッフの防犯力を強化します

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

ウ 不法行為への対応策

■（１）トラブル対応マニュアルを活用します

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

な心構えで業務を遂行します。

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

■（２）利用者指導の実施方法

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

- ① メモリアル手帳を用いた、利用規則・接遇マニュアルに基づいた利用指導の実施
利用規則を記載したメモリアル手帳等を携行し、利用者に直接内容を理解して頂くよう努めます。
- ② ミックス巡回等を通じた公園利用者とのコミュニケーション
ミックス巡回（前掲）の実施を通じ、管理所スタッフが日常的に利用者とのコミュニケーションを図り、良好な利用マナーの醸成に努めます。

7 管理経費

(1) コスト縮減策

効率的な運営に向けた取り組みやコスト縮減の取組方針及び具体的な方法について記載してください。

【平成 31 年度の取組方針】

メモリアルグリーンの管理経費について、指定管理料と他の財源（自主事業による収益見込み）のバランスを十分考慮し、コストの縮減を図ります。

特にメモリアルグリーンは使用者の皆さまご自身が管理料を負担する施設であることも鑑み、横浜市の目指す独立採算制への一助となるよう経費の縮減に努めるとともに、自主事業の収益につきましても、基本的にすべて指定管理業務への還元に充当する計画とします。

【平成 31 年度の達成指標及び実施内容】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 効率的な運営に向けた取り組み

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

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

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

イ コスト縮減の具体的な方策

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

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

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

(指定管理者が記入する様式)

平成31年度 「メモリアルグリーン」 収支予算書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	説明
指定管理料	60,480,261		60,480,261	
自主事業収入	32,533,000		32,533,000	
雑入	9,560,000	0	9,560,000	
自動販売機手数料	1,560,000		1,560,000	
駐車場利用料収入	6,000,000		6,000,000	
その他(芝生型納骨施設の納骨代行)	2,000,000		2,000,000	
収入合計	102,573,261	0	102,573,261	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	説明
人件費	30,895,233	0	30,895,233	
給与・賃金	26,386,750		26,386,750	
社会保険料	2,153,679		2,153,679	
通勤手当	2,354,804		2,354,804	
事務費	3,731,110	0	3,731,110	
旅費	78,480		78,480	
消耗品費	627,840		627,840	
印刷製本費	545,000		545,000	パンフレット、広報誌、申請書類等
通信費	261,600		261,600	電話、ネット通信、郵便その他
備品購入費	313,920		313,920	
図書購入費	31,070		31,070	
施設賠償責任保険	172,800		172,800	
振込手数料	52,320		52,320	
リース料	575,520		575,520	作業車、複合機、パソコンなど
手数料	941,760		941,760	Web構築管理費、情報共有ツール管理費、その他
地域協力費	130,800		130,800	
事業費	36,425,080	0	36,425,080	
自主事業費	30,795,080		30,795,080	銘板販売、代行サービス、墓参りグッズ貸出・販売、お墓相談会、自然観察会、自動販売機 等
駐車場運営費	4,030,000		4,030,000	
芝生型納骨施設の納骨代行	1,600,000		1,600,000	
管理費	27,621,482	0	27,621,482	
光熱水費	2,289,000	0	2,289,000	
電気料金	981,000		981,000	
ガス料金	65,400		65,400	
水道料金	1,242,600		1,242,600	
植栽管理費	19,145,642		19,145,642	
清掃費	3,080,340		3,080,340	
修繕費	1,308,000		1,308,000	
機械警備費	588,600		588,600	
設備保全費	1,209,900	0	1,209,900	
空調衛生設備保守	109,000		109,000	エアコン保守点検
消防設備保守	191,840		191,840	消火器点検、非常用照明法定点検、誘導灯法定点検など
電気設備保守	114,900		114,900	電気設備定期点検
害虫駆除清掃保守	108,000		108,000	ハチの巣駆除など
その他保全費	686,160		686,160	貯水槽点検、ポンプ点検など
公租公課	130,800	0	130,800	
印紙税	130,800		130,800	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	3,769,556	0	3,769,556	
本部分	3,769,556		3,769,556	支出合計の約3.8%
支出合計	102,573,261	0	102,573,261	
差引	0	0	0	
事業費収入(自主事業収入+雑入)	42,093,000			
事業費支出	36,425,080			
事業収支	5,667,920			管理運営費に充当