

平成30年度 日野こもれび納骨堂事業報告書

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 代表企業 株式会社清光社
所在地	横浜市中区山下町1番地 シルクセンター内
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年3月31日

年間運営実績件数について

①納骨実施件数(平成30年5月1日～平成31年3月31日)

- ・自動搬送式納骨施設 594件
- ・合葬式納骨施設 593件

②自主事業企画に関する年間実施件数

- ・粉骨受注件数 631件
平成30年5月1日～平成31年3月31日 管理事務所にて受付
- ・生花販売件数 905件
平成30年5月1日～平成31年3月31日 当納骨堂内にて販売
- ・銘板販売件数 712件
平成30年4月1日～平成31年3月31日 当納骨堂にて制作予約受付
- ・駐車場利用台数 5,645台
(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

今年度は日野こもれびの納骨堂が開所され、また指定管理期間1年目であり、利用者様のご要望にお応えして満足していただけることを第一義に考えて自主事業業務を行ってまいりました。

次年度は、今年度の経験をもとに業務に反映させることで、更なる利用者満足度の向上を目標に努めてまいりたいと思います。

3 運営管理に関する基本方針とその振り返り

運営に関する基本方針	
事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
<p>1 管理運営に関する基本方針</p> <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。 ●提案書及び過去の施設立上げ経験を鑑み、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。 ●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)自動搬送式納骨機械の事前説明会を実施します。 ●供用開始後の4月に自動搬送式納骨機械の事前説明会を開催することで、供用開始後に利用者様への使用方法の説明時間を削減し、納骨に専念できる体制を構築します。</p> <p>(3)ホスピタリティあふれるサービスを実施します。 ●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>(4)個人情報保護法の適正な運用を図ります。 ●「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構築します。</p> <p>(5)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。 ●隣接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」を策定し、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>(6)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。 ●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、産者や近隣住民の視線を意識した植栽管理を実施します。</p> <p>(7)市民協働の取り組みを行います。 ●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参加いたします。</p> <p>(8)管理運営コストの適正な縮減を図ります。 ●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>(9)利用者ニーズを反映した管理運営を推進します。 ●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実施してまいります。</p>	<p>1 管理運営に関する実施状況</p> <p>(1)墓地指定管理業務の経験を活用した人員の適正配置を行います。 ●平成30年4月1日より供用が開始され、多くの利用者様が来館されました。常に一定水準以上のサービスを提供出来るように心掛け、管理事務所に適正人数を配置しました。墓参期には、他施設での管理実績をもとに応援要員を配置し、円滑な運営を行うことで利用者サービスの向上を図りました。</p> <p>(2)自動搬送式納骨施設の事前説明会を実施します。 ●4月に計11日間の事前説明会を行いました。納骨が開始された5月以降は、事前に説明会を行ったことにより職員の納骨業務と利用者の墓参が円滑に行うことが出来ました。また、説明会以外でも来館された方に必要であれば施設案内を行うことで当納骨堂の概要周知を図りました。</p> <p>(3)ホスピタリティあふれるサービスを実施します。 ●施設の環境整備については利用者サービスを念頭に、日常清掃や外部委託による清掃を随時行うことで施設内の美観維持に努めました。また、休館日には外部講師を招いて全職員参加の接遇・グリーンケア研修を行い、知識を深めることで利用者様の心情に配慮した接客を行うことが出来ました。</p> <p>(4)個人情報保護法の適正な運用を図ります。 ●年度当初に、全職員へ個人情報保護に関する教育を行いました（1回実施）。個人情報保護方針並びにコンプライアンスプログラムの遵守について理解を深めることで個人情報保護管理体制の構築を図りました。今後も個人情報保護管理体制の継続に努めてまいります。</p> <p>(5)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。 ●「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定して、有資格者の指導のもと、利用者の安全を第一に確保するため緊急・災害時の対応について全職員への教育を行いました。次年度以降は、職員の危機管理意識の向上を図るため、マニュアルを用いた研修と合わせて実地訓練についても計画してまいります。</p> <p>(6)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。 ●植栽管理においては、美観維持を考慮した芝生の除草作業や、病気が発生した際の植栽への薬剤注入等を行いました。適宜植栽管理を行うことで常に落ち着いた空間を提供できるよう心掛けました。</p> <p>(7)市民協働の取り組みを行います。 ●自主事業については、講師を招いて平成31年1月24日にエンディングノートの書き方をテーマにした「終活セミナー」を行いました。セミナーに参加した方から有意義な時間が過ぎたと喜ばしいご意見を賜りました。墓地機能の充実と合わせて、今後さまざまなテーマで地域住民のニーズに沿った自主事業の開催を計画してまいります。</p> <p>(8)管理運営コストの適正な縮減を図ります。 ●業務進捗並びに月次決算等の検討材料をもとに適正なコストの支出と縮減を図ることで、効率的な運営管理を行いました。墓参期の利用者満足と業務の効率化を目的とした人員増加などは予算を投入して適宜行いました。また、施設及び植栽に関しては随時管理を行うことで、問題の早期発見・解決に努めることが出来ました。</p> <p>(9)利用者ニーズを反映した管理運営を推進します。 ●施設内の美観維持に関して清掃作業及び植栽管理など、利用者様が安心・安全で過ごせる空間を創造しました。日常的に館内に設置しているご意見箱と合わせ、墓参期に利用者に向けたアンケート調査を行うことで利用者ニーズの把握を図りました。頂いたご意見の一部として、 ・合葬式施設の参拝スペースに手荷物台とベンチを設けて欲しい。 →（対応）参拝スペース後方に手荷物台を設置しました。ベンチについても設置を計画しております。 ・館内が無音なので、クラシック等の音楽を流して欲しい →（対応）参拝の妨げにならないように音量等に配慮して用意しました。 次年度以降も可能な限り施設面・運営面に反映させて、よりよい環境整備と運営に努めてまいります。</p>

4 具体的な体制・実施策とその振り返り

具体的な体制・実施策について 事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>(1)職員配置についての体制</p> <ul style="list-style-type: none">●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6回、OJT及び現地職員の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。●供用開始後や墓参期には受付・案内・納骨・駐車場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ます。 <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策</p> <p>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</p> <p>高齢者の利用者様はパソコン操作に不慣れなことも考慮し、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やサークルの人員募集等、地域に根差した情報も提供してまいります。</p> <p>ウ 外国人利用者様への対応</p> <p>横浜市では外国人の居住者も多い、(中区で比率が高い)ため、英語版のリーフレットを作成するなど多言語対応を実施いたします。</p> <p>エ 広報こもれびの定期発行</p> <p>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四半期に1度発行し、次回も訪れたいような魅力をお伝えします。</p> <p>オ 広報専用ラックの設置</p> <p>施設同士が連携し、広報や案内などを専用ラックで掲示することで、利用者様の利便性向上を図ります。</p> <p>カ 樹木銘板の設置</p> <p>当納骨堂の植栽について知って頂き親しみを持っていただくため、樹木名の板を設置し、樹木の特徴等の説明をご案内します。</p> <p>(3)個人情報の保護管理についての体制</p> <ul style="list-style-type: none">●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、担当者以外は個人情報を取り扱うことができない体制を構築します。担当者は取得時、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。●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>(4)緊急・災害時の対応(事前対応策)</p> <ul style="list-style-type: none">●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。●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</p> <ul style="list-style-type: none">●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、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>(1)職員配置についての体制</p> <ul style="list-style-type: none">●他霊園や葬祭経験者を当納骨堂に配置することで業務運営の円滑化を図りました。また、墓地管理システム入力などを含む日常業務のOJTを実施することで、従業員の能力向上と運営の能率化を図ることが出来ました。今年度は所長が墓地管理士取得に向け講習(年3回)を受講し、次回の試験にて資格取得を予定しています。●供用開始後と墓参期は混雑が予想されるので、人員増加(受付・案内・納骨・駐車場誘導スタッフ)と配置を行うことで、業務遂行の円滑化と利用者様に不便をお掛けしない運営体制が構築できました。 <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策</p> <ul style="list-style-type: none">●館内入口に車イスの常備、通路は障害物がないよう広く確保するとともに、ウェブアクセシビリティを意識した専用ホームページを導入することでユニバーサルサービスの向上を図りました。職員のサービス介助士等の資格取得は次年度以降に計画的に実施してまいります。イ デジタルサイネージの導入 <ul style="list-style-type: none">●来館される幅広い方に、当納骨堂のホームページに掲載している内容等の周知を目的として平成31年4月に導入を計画しております。ウ 外国人利用者様への対応 <ul style="list-style-type: none">●次年度以降 外国人の方向けのリーフレットの作成をして、多言語対応の実施を計画します。 <p>エ 広報こもれびの定期発行</p> <ul style="list-style-type: none">●四半期ごとに発行して館内に掲示しています。施設内に生息する植物や自主事業のイベント情報など、運営状況を利用者様に周知することで当納骨堂の魅力を発信しております。 <p>オ 広報専用ラックの設置</p> <ul style="list-style-type: none">●近隣の関連施設において自主事業イベント等の案内の配架を行うことで、イベント情報等の広報を行いました。引き続き、利用者様の利便性向上を図るため、次年度以降に広報専用ラックの設置を計画します。 <p>カ 樹木銘板の設置</p> <ul style="list-style-type: none">●利用者様に樹木の名称や特徴など植栽を身近に感じてもらえるように、当納骨堂内の植栽に樹木銘板を設置しました。 <p>(3)個人情報の保護管理についての体制</p> <ul style="list-style-type: none">●当納骨堂における「個人情報保護管理マニュアル」を策定しました。個人情報を取り扱う際は、個人情報保護マニュアルに基づき、適切に管理を行いました。●当納骨堂で管理している全ての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化しました。情報資産それぞれに各規程を設けて適切に管理を行うことで、情報保護体制を維持しております。 <p>(4)緊急・災害時の対応(事前対応策)</p> <ul style="list-style-type: none">●今年度は防災訓練などについて、日野中央公園の担当者様との情報交換を行いました。今後更なる緊急・災害時の連携強化を図るため、地域の防災訓練への参加を図ります。●年度当初に、全職員を対象にした普通救命講習を行うことで、救急への対応力が身につけました。横浜防災ライセンスリーダーや、サービス介助士の資格取得は次年度以降、順次行って職員の危機対応能力の向上を図ってまいります。 <p>(5)災害時における対応策</p> <ul style="list-style-type: none">●利用者様の安全確保を目的とした「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定して、有資格者の指導のもと全職員への教育を行うことで職員の危機管理意識を高めました。今後は災害時の対応力向上を目的に、マニュアルを用いた研修と合わせて実地訓練についても計画してまいります。

4 具体的な体制・実施策とその振り返り

具体的な体制・実施策について 事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>(6)市民参加促進の考え方の体制</p> <p>●当施設は、市民のニーズに応え、新たな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広報する際には、当団体だけでなく地域住民によって撮影された写真等を掲載し、施設運営を共に創り上げてまいります。</p> <p>(7)具体的なコスト削減策</p> <p>●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、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、利用者様の安全に直ちに影響しないような問題点においては、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。</p> <p>●電力・用力・熱量などの使用状況を分析し、環境負荷低減を実現したライフサイクルコストの適正化を図ります。</p> <p>(8)利用者ニーズへの対応策</p> <p>●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様と協議し、対応策を検討してまいります。</p> <p>ア 窓口・電話 地域住民等からのご意見も広く収集します。</p> <p>イ ホームページ 問い合わせコーナーを設置します。</p> <p>ウ ご意見箱 管理事務所内にご意見箱を設置します。</p> <p>エ ご意見ダイアル 横浜市ご意見ダイアルを掲示します。</p> <p>オ アンケート 毎年度 利用者満足度調査を行っております。</p> <p>(9)施設の維持管理の体制</p> <p>●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い、利用者の心情に配慮した、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。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)</p>	<p>(6)市民参加促進の考え方の体制</p> <p>●自動搬送式納骨施設が導入された先進的スタイルの当納骨堂の魅力発信のため、ホームページや広報「こもれび」等のツールを使用して情報発信を行いました。広報の際は、地域の方が撮影された写真等の掲載については著作権の関係を考慮して控えました。</p> <p>(7)具体的なコスト削減策</p> <p>●マルチに業務(事務や納骨など)遂行が出来るように職員への教育を行うことで人件費の削減と業務の効率化を図りました。また、業務進捗並びに月次決算を検討材料にして、適正なコスト管理を考慮した運営を行いました。小破修繕については、急な停電等による自動搬送式納骨機械への影響を避けるため電力復旧作業に対応出来るよう、施行業者より頂いた操作マニュアルをもとに職員へ内部教育を行いました。直ちに職員が対応できる体制を構築することで、利用者様への影響に配慮しました。</p> <p>●今年度の電力使用料を分析し、経費削減を図るため平成31年6月頃より電力会社の切り替えを行います。削減効果として年間で約30万円ほど期待できます。</p> <p>(8)利用者ニーズへの対応策</p> <p>ア 窓口・電話</p> <p>●当納骨堂の受付や電話にて利用者様のご意見やお問い合わせを伺いました。お電話では、合葬式納骨施設へ納骨する際の粉骨についてや、各諸手続きに関する内容が多く寄せられました。また、窓口では、施設内のご案内要望や各納骨施設の満了後に関するお問い合わせが多数ありました。利用者様のご意見やお問い合わせについては回答と合わせて真摯に対応致しました。</p> <p>イ ホームページ</p> <p>●ホームページ上に問い合わせフォームを設けてご意見や問い合わせ内容を伺いました。内容については、お墓を探している方からの使用者募集申込時に関してのご質問が多く寄せられました。その他には当納骨堂でも対応を行っている銘板や粉骨、諸手続き(改葬、納骨等)など具体的な内容もあり、回答と合わせて対応致しました。</p> <p>ウ ご意見箱</p> <p>●待合ホールにご意見箱を設置をして、利用者様のご意見収集を行いました。頂いたご意見の一部で、墓参期の駐車場閉鎖に関しては、次年度以降もご理解が得られるようなご案内・運用を図ってまいります。また、施設内の美化や利用しやすさについてはお褒めの言葉を多く頂戴しました。合葬式納骨施設での手荷物台の設置や施設内のBGM等の要望は可能な限り対応をして、ユーザビリティ向上を継続的に図ってまいります。</p> <p>エ ご意見ダイアル</p> <p>●横浜市ご意見ダイアルの掲示と合わせ、管理事務所にて毎年度の使用者募集等の具体的なお問い合わせがあった際は、所管課である健康福祉局環境施設課への連絡先のご案内をしております。</p> <p>オ アンケート</p> <p>●3月の墓参期に、詳細な利用者ニーズの把握を図るため利用者満足度調査を行いました。職員の接客対応や施設の美化環境の項目についてお褒めの言葉を頂きました。お褒めを賜った点は継続するとともに、より詳細なニーズ把握を目的としたアンケートの改善を行うことで、利用者満足度の向上に努めてまいります。</p> <p>(9)施設の維持管理の体制</p> <p>●年度当初に維持管理計画を作成し、計画のもと利用者に安心・安全に利用していただける施設の維持管理を行いました。(別紙1参照：年間維持管理計画表)</p>

<p>(10)自主事業に関する実施策</p> <p>ア 地区センターと連携した自主事業の実施 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。育児から高齢者まで、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。</p> <p>イ 終活セミナー等の開催 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。</p> <p>ウ 日野中央公園と連携した自主事業の開催 隣接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。講師を相互で派遣し、親子を対象にした工作教室やフラワーアレンジメント教室を合同で実施します。</p>	<p>(10)自主事業に関する実施策</p> <p>ア 地区センターと連携した自主事業の実施 ●今年度は、開催している自主事業について情報交換を行いました。今後、連携して周辺地域の課題や当納骨堂にふさわしい自主事業の開催を計画してまいります。</p> <p>イ 終活セミナー等の開催 ●1月に講師を招いて、「エンディングノートの書き方」をテーマにした終活セミナーを行いました。今後は、「生前整理の仕方」や「遺言・相続の基礎知識」など横浜市民を対象に有意義なセミナーの開催を計画してまいります。</p> <p>ウ 日野中央公園と連携した自主事業の開催 ●今年度は日野中央公園の担当者様と展開している自主事業について情報交換を行いました。次年度以降、連携した自主事業の開催を計画してまいります。</p>
--	---

5 駐車場の料金設定についてと運営状況

駐車場の料金設定について 事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>(10)駐車場利用料金の設定について</p> <p>●墓参客の利便性を向上させるために、有料駐車場を設置いたします。駐車場料金設定について下記の通り提案いたします。</p> <p>(1)利用時間：午前9時から午後5時(繁忙期除く)</p> <p>(2)料金設定：100円/30分</p> <p>(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、駐車料金を無料と減免とする。</p>	<p>(10)駐車場利用料金の設定について</p> <p>●利用者様の利便性の向上を目的に、駐車場料金設定を下記の通り設定しました。</p> <p>(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)</p> <p>(2)料金設定：100円/30分</p> <p>(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。</p>

6 平成30年度・運営管理状況について

今年度は日野こもれび納骨堂が開所され、また指定管理期間が1年目であり、職場内や協力企業、横浜市健康福祉局環境施設課との連携を図りながら利用者様に安心してご利用いただけることを第一義に運営管理を行ってまいりました。

特に取り組みを強化した点は人材育成であり、「個人情報保護管理研修」や「接遇・グリーンケア研修」などを行い、適切な個人情報保護管理と利用者様の心情への配慮を大切にいたしました。

また、墓参期に周辺道路において交通誘導案内を行うことで地域住民や来館される方への安全性にも考慮した運営をいたしました。

次年度はさらなる人材育成の強化を図るとともに、より利用者様・地域住民など当納骨堂に関わる全ての方に心配りが出来る運営を目指してまいります。

日野こもれび納骨堂は、市民のニーズを形にした先進的な納骨施設です。今後も自主事業や地域と連携した取り組みを実施して、日野こもれび納骨堂の設置意義や役割を担える運営管理を行ってまいります。