

平成30年度
日野こもれび納骨堂
事業計画書

清光社・横浜植木 共同事業体

平成30年4月1日

はじめに

私たち清光社・横浜植木共同事業体は、地方自治法一部改正による指定管理制度導入後から横浜市を中心に様々な用途の指定管理施設の管理、運営実績を積んでまいりました。

本年度より市の施策や市民のニーズを反映した日野こもれび納骨堂を運営開始するとともに、使用者様の納骨から繁忙期の墓参など多くの来堂者が見込まれます。これまでの経験を活用し、納骨や墓参に訪れる方々への配慮を第一に考え、充実したサービスの提供を図るとともに、地域の皆様の声を取り入れた地域連携・交流を持った管理運営を実施し、日野こもれび納骨堂の設置目的や役割を担ってまいります。

横浜市当初の試みである自動搬送式納骨堂の業務遂行のうへで環境施設課様のご指導・ご協力を賜り、横浜市と共同事業体の一致協力体制のもと、業務遂行に当たらせて頂きます。

1 管理運営に関する基本方針

- (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、使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。
- (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、供用開始後に使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。
- (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。
- (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、使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。
- (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。

- (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、参拝者や近隣住民の視線を意識した植栽管理を実施します。

- (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参加いたします。

- (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。

- (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。

2 具体的な体制・実施策について

- (1) 職員配置に関して

- ・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。

- (2) サービス向上策

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。

イ デジタルサイネージの導入

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。

ウ 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、(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。

エ 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四半期に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。

オ 広報専用ラックの設置

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。

カ 樹木銘板設置

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。

(3) 個人情報の保護管理に関して

- ・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。

(4) 緊急・災害時の対応

事前対応策

- ・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。

(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、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、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。

(7) 具体的なコスト削減策

- ・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。
- ・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様と協議し、対応策を検討してまいります。

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っております。

(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)

(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

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。

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。

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。

3 駐車場料金の設定について

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。

- (1) 利用時間：午前9時から午後5時（繁忙期除く）
- (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、駐車料金を無料と減免とする