

平成31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～令和5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31年4月1日～令和2年3月31日)

- ・自動搬送式納骨施設 374件
- ・合葬式納骨施設 499件

② 自主事業企画に関する年間実施件数

- ・粉骨受注件数 521件
平成31年4月1日～令和2年3月31日 管理事務所にて受付
- ・生花販売件数 823件
平成31年4月1日～令和2年3月31日 当納骨堂内にて販売
- ・銘板販売件数 347件

平成31年4月1日～令和2年3月31日 当納骨堂にて予約・販売

- ・駐車場利用台数 8,343台

平成31年4月1日～令和2年3月31日 当納骨堂の駐車場利用台数

過去の運営実績や経験を基に、利用者のご要望にお応えしたサービスを心掛けて満足していただけるよう、第一義に思慮して自主事業業務を行いました。

今年度の経験をもとに業務に反映させることで、引き続き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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●初年度の施設運営経験を活用して、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。 ●各種自主事業に関しても、利用者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>(2)ホスピタリティあふれるサービスを実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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・スキルを利用者へ還元してまいります。 <p>(3)個人情報保護法の適正な運用を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱事業者」として、IS027001「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>(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> <ul style="list-style-type: none"> ●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>(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> <ul style="list-style-type: none"> ●当納骨堂は、納骨堂ゾーン及びイベ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>(6)市民協働の取り組みを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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>(7)管理運営コストの適正な縮減を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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>(8)利用者ニーズを反映した管理運営を推進します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●初年度からの経験を基に、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、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。 ●各種自主事業サービスについては、事前に予約をしていただくことの推奨や適正人数を配置することで、利用者をお待たせしない体制を構築しました。 <p>(2)ホスピタリティあふれるサービスを実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●植栽の適宜管理や日常清掃・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、休館日には外部から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へホスピタリティを心掛けた接客を行いました。 <p>(3)個人情報保護法の適正な運用を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●全職員へ個人情報保護に関する教育を行いました（年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、継続して個人情報保護管理体制の強化を図りました。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ●「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。また、防災連携を重視して近隣する日野中央公園様の防災訓練(11月)に参加することで、対応力の強化を図りました。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ●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。また、冬季に藁ぼっちの設置や松のコモ巻きを行うことで和みの空間を演出するとともに、適宜植栽管理を行うことで親しみやすさを感じて頂けるよう心掛けました。 <p>(6)市民協働の取り組みを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●市民協働を目的に自主事業について、日野中央公園様と共催で夏休みに親子で参加できる講座(8月)と、講師を招いたフラワーアレンジメント教室を開催しました(12月)。また、墓参期(3,9月)に当館の待合スペースにて社会福祉事業所の方達による自主製品(軽食・小物)の販売会の開催や、館内にて近隣地域でクラブ活動を行っている方達の作品(風景写真や水彩画)の展示を行うことで市民協働を図りました。引き続き、地域住民のニーズに沿った自主事業の開催や協働に向けた取り組みを進めてまいります。 <p>(7)管理運営コストの適正な縮減を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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>(8)利用者ニーズを反映した管理運営を推進します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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、 <ul style="list-style-type: none"> ・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) 昨年度から設置している手荷物台と合わせて、合葬式・自動搬送式納骨施設の参拝口に持ち運びがしやすい丸イスを用意して、落ち着いて参拝をして頂けるよう心掛けました。 その他、利用者の利便性・快適性を考慮した「おもてなし」として、管理事務所の受付スペースに杖を立て掛けられるように改修、多目的室入り口にハンガーラックの設置等を行いました。今後も利用者の快適・利便性を心掛けた運営を行います。

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>(1)職員配置に関する体制</p> <p>●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>●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 ウェブアクセシビリティの対応 当施設のホームページは、文字サイズ・配色変更などウェブサイトを全ての人が利用しやすいようアクセスシビリテイの向上を図ります。</p> <p>ウ 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>エ 外国人利用者への対応 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を作成する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。</p> <p>カ 樹木銘板の設置 当納骨堂の植栽について、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>キ 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の利便性向上を図ります。</p> <p>(3)個人情報の保護管理に関する体制</p> <p>●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>●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>●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>●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> <p>(5)災害時における対応策</p> <p>●利用者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。</p>	<p>(1)職員配置に関する体制</p> <p>●墓地管理士資格の保有者や、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。</p> <p>●当年度の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)と適正配置を行うことで、業務遂行の円滑化と利用者にとって不便をお掛けしない運営体制の構築を継続しました。</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策</p> <p>●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の導入など、ユニバーサルサービスの向上を図りました。今年度は副所長がサービス介助士資格を取得し、所長・副所長ともに資格を保有しています。順次、職員のサービス介助士等の資格取得を計画的に実施してまいります。</p> <p>イ ウェブアクセシビリティの対応</p> <p>●ウェブサイトを利用する全ての人が、利用している環境に関係なく必要な情報が得られるように当納骨堂のホームページにおいてアクセシビリティを確保しています。</p> <p>ウ デジタルサイネージの導入</p> <p>●待合スペースにタッチパネル式のデジタルサイネージを導入することで、待ち時間の有意義性や来館される幅広い方々へホームページで掲載している運営情報等の広報に努めております。</p> <p>エ 外国人利用者への対応</p> <p>●配架しているリーフレットの英訳を用意して、外国人の方でも利用しやすいよう案内をしております。</p> <p>オ 広報こもれびの定期発行</p> <p>●四半期ごとに発行して、館内掲示や当納骨堂ホームページに掲載しています。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> <p>カ 樹木銘板の設置</p> <p>●利用者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ております。</p> <p>キ 広報専用ラックの設置</p> <p>●専用ラックの代替として、館内に交流掲示板を設けました。近隣地域の各イベントや広報紙などのチラシを掲示して、地域情報の交流を行っております。</p> <p>(3)個人情報の保護管理に関する体制</p> <p>●当納骨堂における「個人情報保護管理マニュアル」を策定しており、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っております。</p> <p>●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、情報保護体制を構築しております。</p> <p>(4)緊急・災害時の対応(事前対応策)</p> <p>●今年度は日野中央公園様の防災訓練(11月)に参加いたしました。引き続き、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。</p> <p>●今年度は普通救命講習を受付スタッフが受講し、サービス介助士を副所長、横浜防災ライセンスリーダーを常勤1名が資格を取得しました。来年度も計画的に資格の所得を行い、危機対応能力の向上を図ってまいります。</p> <p>(5)災害時における対応策</p> <p>●利用者の安全確保を目的とした「危機管理マニュアル」と「BCP」を策定しております。また、実地訓練では有資格者の指導のもと、日野中央公園様との防災訓練(11月)、当納骨堂での消火訓練(12月)を行うことで職員の危機管理意識の向上と緊急時の対応力の強化を図りました。</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>(6)市民参加促進の考え方の体制 ●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。</p> <p>(7)具体的なコスト削減策 ●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。 ●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 ●幅広く利用者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 問い合わ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 ●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)</p>	<p>(6)市民参加促進の考え方の体制 ●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、運営の様子など情報発信を行っております。また、待合スペースに設置しているデジタルサイネージに各設備の写真や詳細、各イベント等の運営情報を表示して、来館される多くの方へ当納骨堂の概要について広報しております。</p> <p>(7)具体的なコスト削減策 ●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計材料にして、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の影響に対応出来るよう、施行業者より頂いた操作マニュアルをもとに、職員の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、利用者への影響に配慮しました。 ●電力使用料を分析し、経費削減を図るため令和元年6月23日より電力会社の切り替えを行いました。経費削減として対昨年比で約20万円効果がありました。</p> <p>(8)利用者ニーズへの対応策 ア 窓口・電話 ●当納骨堂の受付や電話にて利用者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、各納骨施設の使用手続き(承継や改葬等)に関するお問い合わせが多数ありました。利用者のご意見やお問い合わせについて、回答と合わせて真摯に対応させて頂きました。 イ ホームページ ●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する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させて頂きました。 ウ ご意見箱 ●待合ホールにご意見箱を設置して、利用者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の対応については、運営実績を基に交通誘導員の配置を再考することでトラブルもなくご理解を得られました。引き続き、ご理解が得られるようご案内・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。頂いたご要望については可能な限り対応を行い、ユーザビリティ向上を図ってまいります。 エ ご意見ダイアル ●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利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。 オ アンケート ●墓参期に詳細な利用者ニーズの把握を図るため、満足度調査を行いました。アンケートの回答内容としては、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。引き続きアンケートを行うことで、顕在・潜在ニーズの把握を図り、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 ●年度当初に維持管理計画を作成し、計画のもと利用者へ安心・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(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。</p> <p>イ 終活セミナー等の開催(年3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。</p> <p>ウ 銘板販売の実施 文字の色付け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。</p> <p>エ 粉骨業務の実施 平成31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納骨施設の利用者に向けた粉骨業務も行います。</p> <p>オ 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、利用者のご要望に応じてアレンジも行います。</p> <p>カ 無料Wi-Fiの設置 待合ホール等でお待ちになっている方も快適な環境で過ごしやすいよう無料Wi-Fiを設置します。</p> <p>キ 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。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 ●今年度はセミナー担当者様と「終活」について、情報交換を行いました。多様化する社会ニーズを踏まえ、今後開催するセミナー内容を計画しました。来年度以降、横浜市民を対象に有意義なセミナーの開催を行ってまいります。</p> <p>ウ 銘板販売の実施 ●今年度よりご要望が多かった石板について種類を増やしました。色付けや特注デザインなど、利用者のご要望に沿った銘板販売を行っています。</p> <p>エ 粉骨業務の実施 ●今年度より、自動搬送式納骨施設の利用者のご要望に応じて粉骨業務を行っております。</p> <p>オ 供花販売の実施 ●当納骨堂内の販売以外にも、利用者のご要望に沿ったフラワーコーディネートを行っております。</p> <p>カ 無料Wi-Fiの設置 ●待合ホールに無料Wi-Fiを設置して、利用者へ参拝の待ち時間を有意義に過ごして頂けるような「おもてなし」をしてまいります。</p> <p>キ 日野中央公園と連携した自主事業の開催 ●日野中央公園様と共催で、夏休み(8月)に講師を招いて親子で参加できる科学実験講座を開催しました。沢山の親子の参加があり好評を頂きました。今後さまざまなテーマで楽しんで頂けるような自主事業の開催を計画してまいります。その他、近隣地域との交流に向けた活動を行い、近隣地域や周辺住民の方達との親睦を深めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所前のスペースに、近隣地域でクラブ活動を行っている方達の作品(風景写真や水彩画など)展示の実施 ・墓参期(3,9月)に当館の待合スペースにて、近隣の社会福祉事業所の方達による自主製品(軽食・小物)の販売会の開催
--	---

5 駐車場の料金設定についてと運営状況

<p>駐車場の料金設定について</p> <p style="text-align: center;">事業計画書</p>	<p style="text-align: center;">事業報告書(実施状況・自己評価)</p>
<p>(10)駐車場利用料金の設定について</p> <p>●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。</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>	<p>(10)駐車場利用料金の設定について</p> <p>●利用者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31年度・運営管理状況について

日野こもれび納骨堂の運営については、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、利用者へ安心してご利用いただけることを第一義に行ってまいりました。

今年度、特に取り組みを強化した点は、利用者の利便性・快適性を目的に、より快適に参拝して頂けるように施設内の設備の設置や改修を行うことで利用者サービスの質の向上を図りました。

職員の教育・研修については、「個人情報保護管理研修」や「接遇・グリーフケア研修」などを行い、適切な個人情報保護管理と利用者の心情に配慮した運営を心掛けました。また、受付時や電話応対、墓地管理システム操作時において、全職員が対応できるよう職員のマルチ化を目指した研修や教育を行うことで運営業務の効率化を図りました。

引き続き、利用者・地域住民など当納骨堂に関わる全ての方に配慮した運営と地域と連携した取り組みやニーズに応えられる自主事業等を行うことで、当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。