

平成30年度 メモリアルグリーン事業報告書

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

各項目とも、「事業報告書」欄に記入をお願いします。

3 基本方針とその振り返り

(1)基本方針	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>◆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。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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、使用者は決まっていなく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。</p> <p>◆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観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。</p>	<p>◆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 全スタッフに対し朝礼等を通じて、施設の設置目的や基本方針を理解・認識・意識し、横浜市の代行者として、公平・公正な維持管理運営を遂行しました。</p> <p>◆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 全スタッフを対象に構成団体の専門講師による、接客接客研修を実施しました。研修では外部講師も招き、SDGs に対する取り組みについても受講しました。予防保全については、毎日複数回、園内巡回と清掃を行いました。荒天時には事前に飛散物等を撤収し、また開園前の安全確認・対策を入念に実施しました。夏には熱中症対策として巡回数を増やし、経口補水液や保冷剤を備えるなど安全・安心で清潔な施設管理を行いました。 また、俣野公園管理事務所や近隣自治会とともに、防災訓練と防犯訓練を実施。さらに、地域防犯パトロールにも参加し、施設のみならず安全な地域づくりに協力しました。</p> <p>◆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 受付また電話対応等の業務のボリュームに合わせた最適なスタッフ配置により、効果的で効率的な運用を実践しました。また、業務や運用フローのマニュアルの整備と共に、随時見直しや更新による改善を常に心がけました。 【主な業務の年間受付数】 ・承継：154件 ・住所変更：214件 ・納骨：511件</p> <p>◆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 各種事務手続きについては、マニュアルに沿ったミーティングを随時開催しました。イレギュラーな案件が発生した際には市に相談しながら対応し、スタッフ間で共有すると共にファイリングすることでマニュアルの随時更新をしています。また、墓地管理士資格習得など専門知識へのスキルアップを図りそれぞれの利用者の立場に立った対応を実践しました。当施設には利用者以外にも、近隣住民・当施設の利用希望者等多くの方が来園されるため、施設のことはもちろん、近隣や市内の他墓地の情報等を把握し、幅広い問い合わせや相談に対応しました。特に舞岡墓地など市営墓地の情報は市ホームページを随時確認し、来園者の問い合わせに対応しています。また、適宜、市担当局に報告・相談し、情報共有を行いました。</p> <p>◆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 バラをメインに、季節によって施設の環境や雰囲気に適した植物を年間を通じて栽培しました。 利用者や地域の方からも好評をいただき、「いつもきれいにできていてありがとうございます」や「お花が咲くのが楽しみです」といったお声をいただくことができました。 また、利用者や近隣住民を対象に母の日、お月見、クリスマス、ひな祭りなど季節に応じたフラワーアレンジメント教室を複数回開催し好評いただきました。ボランティアについても活動を継続し現在は19名様に登録いただいています。</p>

4 管理体制

(1) 管理の体制

事業計画書

【平成30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)	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

事業報告書(実施状況・自己評価)

【平成30年度の実施結果】（□⇒定量的な指標／■⇒定性的な指標）

ア 管理運営の執行体制

職名	職務内容	就業形態	勤務時間
所長 (総括責任者)	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

お盆、お彼岸等繁忙期においては、外部警備員や臨時販売員を配置して対応しました。

それぞれ年間で外部警備員延46人、臨時販売員延22人となります。

■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
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

パークアライアンス本部を中心に、メモリアルグリーン指定管理業務について、月1回現場スタッフと執行確認会議を現地で実施し、執行状況の確認を行いました。また、接遇に関する研修等も実施しました。

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1ヶ所を開設（交通誘導員等を配置）しました。 ●芝生広場の利用はありませんでした。 ●俣野公園駐車場（横浜市みどりの協会）と事前調整し、効率的な誘導を実施。これまでの経験をも活かし円滑に誘導できた。苦情また事故トラブルの発生はありませんでした。 ●特に地元警察との協議は実施しませんでした。誘導員等を各所に配置し対応したため、事故トラブル等の発生はありませんでした。
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 受付要因は通常期2名体制繁忙期4名以上体制で対応したほか、販売専門のスタッフを増員し、クレーム等の発生はありませんでした。
勤務シフト	繁忙期対応シフトへの変更	<ul style="list-style-type: none"> 事前にシフト調整を実施した他、臨時スタッフを雇入れ繁忙期に備えました。現地でスタッフを調達できたため、特にパークアライアンス本部からは視察のみで応援は実施しませんでした。十分なシフト体制が取れたため、特にトラブル等は発生しませんでした。

(2) 緊急、災害時等の危機管理対策

事業計画書

【平成30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

■各種訓練の実施

□スタッフによる防災訓練を各年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

訓練名	訓練の内容や目的		実施回数
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

事業報告書(実施状況・自己評価)

ア 災害時等に対する事前の危機管理対応策

■必要に応じ緊急対応マニュアルを見直しました。

□緊急対策費として代表企業内に所長判断で執行できる緊急対策費として100万円を確保しましたが、緊急事態の発生はありませんでした。

■警報発令時の待機については警報発令による待機事例は発生しませんでした。

■天気予報に基づき台風来襲前に園内排水設備の点検清掃、支障枝、枯枝等の除去等を実施。また、飛散物を片付けるなど、被害軽減に努めました。また台風の影響でケヤキが傾斜した際には、直ちに危険区域を立ち入り禁止としました。注意喚起掲示や事務所での案内の他、侯野公園管理事務所にも連絡。市に報告後に伐採して被害拡大措置を実施しました。

■雨天や荒天後には、適宜巡回を実施し不具合箇所の有無、状況を記録しました。

■物資の備蓄

□飲料水108ℓをはじめ緊急時に必要な備品類を倉庫に確保しました。

■各種訓練の実施

□メモリアルグリーン管理事務所主催で地域各団体参加の防災訓練を1回実施しました。

□勤務時間外の参集訓練を、所長、副所長、近隣在宅のスタッフを中心に訓練を1回実施しました。

□県ドリームハイツ自治会や侯野公園管理事務所と連携し、防災訓練を1回実施しました。また、ドリームハイツ自治会の防犯パトロールに参加しました。

訓練名	訓練の内容や目的		実施回数
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として、緊急時連絡網に、本部サポートスタッフの連絡先を入れました。

■防災施設との連携体制としては深谷消防出張所と連携し、侯野公園管理事務所、横浜薬科大学、近隣自治会と合同で防災訓練を実施しました。

■施設に起因する事故、上記ケヤキ傾斜以外の異常気象被害は特にありませんでしたが、訓練を通じ、有事の対応に努めました。

■巡回時のチェックリストに要注意ポイントを記載、それに基づき複数のスタッフが巡回を実施しました。巡回時に気づいた点は随時チェックリストに追記し、常に最新の情報に更新しています。

■特に注意喚起が必要な個所については、ハザードマップを園内掲示板や案内板等で広く告知しました。結果として事故トラブル等の発生はありませんでした。



■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分以内の役割を実施 ・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)

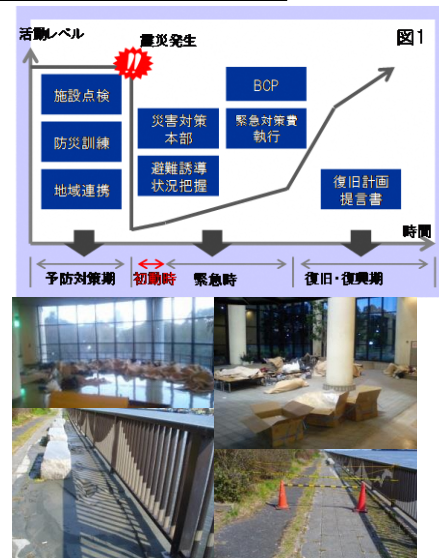
- i. 対応フローに従い、対応体制を構築
- ii. 市その他機関との情報通信を確保
- iii. 市、災害対策本部(本社組織)に状況報告
- iv. 係ごとの担当者を選任、各対応を実施
- v. ライフラインの確保
- vi. 利用制限・立入禁止措置を実施
- vii. 防災用具等各種準備を開始
- viii. 広域避難場所として被災者の安全を確保した後、避難所への誘導を実施
- ix. 帰宅困難者への情報提供、備蓄物資の供給

■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



災害時等における対応策

緊急時等における対応策ですが、幸いにも今年度の運営の中で、緊急事態は発生しませんでしたので、対応が必要な場面はありませんでした。
しかしながら、緊急時を想定した訓練やマニュアルの更新を実施し、有事の際に迅速・正確に行動できるように準備しました。

(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。

(3) 個人情報の保護管理	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>【平成30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)</p> <p>ア 個人情報の具体的な管理方法</p> <p>当グループは、(財)日本情報処理開発協会(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、メモリアルグループの個人情報保護管理体制を構築します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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「個人情報保護管理帳」で保管書庫の施錠状況、ファイリングの状況等の確認 ■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 	<p>ア 個人情報の具体的な管理方法</p> <p>JIPDECのプライバシーマーク認証に基づく、研修および確認テストを3月に全スタッフに対し実施しました。その結果、情報漏洩等の問題は起きていません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 →集合教育において個人情報の取扱いに関する研修を実施しました。市から個人情報取り扱いに関する通達があった際には、スタッフと共有し同様の事故が起こらないようミーティングをしました。 ■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。 →個人情報が漏洩する事態は発生しませんでした。引き続き個人情報の管理を徹底するとともに万一の時は関係機関と協議の上、適切な処置を講じます。 ■郵送取得：担当者の直接受け取り →出勤スタッフが直接配達員から受け取り・確認を行いました。 ■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 →業務上、FAXでのやり取りが必要な場合は、頭紙を送信して、到着確認をしてから、リダイヤルにて本文送信をしました。さらに、FAXでのやり取りが主となる相手のFAX番号を登録し、誤送信がないようにしました。 ■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 →データをメールで送るときは、2人以上で内容の確認および添付ファイルがある場合は、パスワードを設定して送っています。 ■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 →PCの持ち出し、データの持ち出しは禁止としてワイヤーで固定。重要な情報にはパスワードを掛けるようにしています。 ■名刺の原則持出禁止 →勤務以外での持ち出し不可としており、名刺は鍵付きの戸棚で管理しています。 ■取引会社等の出入りには「来訪者カード」を使用し入退出を管理 →来訪者に記載いただくノートを用意し、来訪日や会社名、担当者名、入退出時間等を記載していただき、管理しています。 ■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 →委託会社が個人情報を扱うことはありませんが、スタッフ同様、委託会社にも個人情報に関する研修を実施しています。 ■データ入力後の再確認 →データ入力したスタッフと別のスタッフによる内容確認を行っています。 ■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 →基本的にCD、FDに個人情報を記載することはありません。 ■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 →個人情報が記載された書類は、書庫の所定の場所に格納し、鍵をかけて保管しています。 ■毎日退出時に「個人情報保護管理帳」で保管書庫の施錠状況、ファイリングの状況等の確認

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た「情報公開規定」を策定し、適切な情報公開体制を確立します。
- 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。

→毎日退出時に保管書庫の施錠や格納場所の確認を複数名で実施しています。

- 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
→15分以上、席を離れる場合は、他のスタッフにその旨を伝えるとともに、机の上の書類を収納して席を立つよう徹底しています。
- 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
→USBの使用は、個人用・法人用問わず使用不可としています。
また、データ保管する場合は、決められた社内イントラネットのフォルダに格納しています。
- 保存期間が過ぎたデータの削除
→共同事業体の専門部署から、定期的に保存期間の連絡がメールで届き、期間内に対応しないデータは自動削除されるシステムを採用しています。
- ウィルス対策ソフトの自動更新
→ウィルス対策ソフトが自動更新されるPCを使用しています。
- データのバックアップの実施
→自動的にデータがバックアップされる仕組みを持つPCを利用しているほか、専用部署から定期的なバックアップするよう指示しています。

イ 個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

個人情報公開規定および体制、マニュアルを構築し、市にも内容を確認していただきました。
今年度については、情報公開の請求や要望はありませんでした。
今後も請求時には迅速に対応できるよう研修やマニュアルの確認を行います。
施設の利用案内や点検日程など、利用者にお伝えすべき情報については、事務所や園内、ホームページ等で積極的に情報公開や発信を行いました。

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	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>【平成30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)</p> <p>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</p> <p>(1) 芝生型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 <p>(2) 慰霊碑型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 <p>(3) 樹木型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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利用者のお気持ちに配慮し、謹んで実施します。 <p>(4) 施設利用者に共通するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 <p>イ 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■施設入口の掲示板を活用し、利用ルールや施設作業案内、イベント情報などの告知をします。 ■物品の無料貸し出しを行います。 ■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。 	<p>平成30年度の埋蔵収蔵件数は511件ありました。</p> <p>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</p> <p>(1) 芝生型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■納骨に際しては事前に必ずカロートの内部点検および水洗い清掃を行いました。 ■納骨当日にも確認の上清掃を実施いたしました。 ■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した。 ■事前設置供花については、陽射しまた鳥などから守るためスクリーンで保護しました。 ■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した。 ■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した。 <p>(2) 慰霊碑型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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した。 ■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した。 ■骨壺の取り違いがないように管理番号は明確に記載し、故人のお名前をご記入いただきました。 ■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。 <p>(3) 樹木型納骨施設利用者に対するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■手続き完了後に一時的に倉庫で保管し、埋蔵は月に2回行いました。 ■埋蔵は開園前、閉園後に行いました。 ■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した。 ■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した。 ■厚手のビニール袋で梱包して埋蔵しました。 ■埋蔵にあたっては、立ち合うことができない利用者のお気持ちに配慮し、謹んで実施しました <p>(4) 施設利用者に共通するサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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した。 ■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をしました。 ■僧侶手配につきましては、利用者サービスとしては宗教法人の名簿等の提示をしました。 <p>イ 墓参者など、墓園利用者へのサービス向上策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■施設入口に掲示板を設置します。 →事務所内や施設入口および園内に利用者へのお知らせや注意事項を掲示し、施設の最新情報をお伝えしました。 ■物品の無料貸し出しを行います。 →ひしゃく・桶・ブラシ・車椅子・雨傘・日傘・団扇・折りたたみイス・ハサミ・虫除け、その他医薬品・文房具 拡大鏡等の無料貸し出しを行いました。特に虫除け設置は多くの方にご利用いただき喜びました。 (H30年度 車椅子利用台数 362台) ■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。 →朝礼で情報の共有を行うとともに事務所内の掲示で、全スタッフに利用者の声や対応内容等を共有をしました。

- 独自のホームページとパンフレットを活用し、施設や地域の情報を広く発信します。
- お墓参りの記録管理サービス提供を検討します。
- レストハウスの充実を図ります。
- 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。
- ご利用ルールを策定し、徹底を図ります。
- 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協議後、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。

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。
→ホームページを新規で開設し、施設案内、施設からのお知らせ、開花情報等を掲載しました。パンフレットも制作し、利用者に配布しました。またH30年度内にアクセシビリティ対応を致しました。

- お墓参りの記録管理サービスを提供します。
→記録管理には、個人情報の提供が必要となることから、個人で記入管理していただける「お墓参り記録カード」を制作しH31年度4月より配布できる準備を行いました。



- レストハウスの充実を図ります。
→レストハウスの休憩スペースに幼児や親子が楽しめるように、絵本コーナーを設置しました。
またレストハウスとトイレには花の一輪挿しを設置しました。
7月七夕飾り設置(来園者に願い事を書いていただき、七夕後は春日神社でお祓いをしていただきました)
12月クリスマスツリー設置(来園者に松笠の飾りつけをしてもらう参加型の装飾)を行いました。

- 快適な衛生環境をご提供します。
→毎日、開園前にチェックリストに基づいた清掃および点検を実施し、安全・安心な環境を整備しており、利用者からも気持ちよく利用できる、とのお声をいただきました。

- ご利用ルールを策定し、徹底を図ります。
→ペットや火気の扱い、繁忙期の駐車場のご案内など、ご利用ルールについては、適宜ホームページや事務所、施設入口等のご案内し、利用者が気持ちよくお過ごしいただけるようにしました。

- 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。
→事務所内には鏡を設置して身だしなみを確認できるようにしました。
スタッフには、構成企業の専門スタッフによる接客研修を年1回実施し、お客様対応力の向上を図りました。
(2019年3月11日・15日に開催済み)

- メモリアルグリーン通信を発行します
→園内の植物や開園時間などの情報を掲載し受付やレストハウスに掲示して、ご希望者には配布しました。
(春・初夏・夏・冬 年4回発行)

- 俣野公園の指定管理者と協議し、レストハウス内に地域情報コーナーを活用します。
→レストハウス内に地域情報コーナーを設置しました。俣野公園・メモリアルグリーンの情報をはじめ周辺地域の情報を幅広く掲示しています。

- フォトスポットを設置します。
→富士山が見える場所に立札を設置しました。富士山が見える日にはそこから富士山を入れた記念写真を撮影する利用者も見受けられ好評でした。

(2) 市民協働、公園施設との連携等の取り組み	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>【平成30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)</p> <p>ア 市民参加の促進や地域との連携等についての施策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 ボランティアに関しては平成29年度よりバラボランティアを立ち上げ12名の参加者が活動しています。今年度も参加者の募集を継続すると共に、ボランティア会員と話し合い活度内容の充実を目指します。 ■地域の一人として、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。 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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 	<p>平成30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)</p> <p>ア 市民参加の促進や地域との連携等についての施策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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 →前管理者および市からしっかりと引き継ぎを受け、関係団体との連携を維持しました。 ■地域住民や町内会、協働を推進します →地域の一人として、ドリームハイツ自治会、プレイパーク等の会合に参加しました。 ■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 →防犯パトロール等を地域住民や自治会と協働で実施しました。 ボランティアはH30年度3月時点で19名の参加者が活動をしています。 今年度も参加者の募集を継続すると共に、ボランティア会員と話し合い活度内容の充実を目指します。 ■地域の一人として、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。 →プレイパークなど、自治会や近隣施設の事業に参加し、にぎわいや事業の拡大に協力しました。 また職業体験の場として開放するために近隣中学校とH30年度に打ち合わせを行いました。 (H31年度 深谷中学校 6月13日開催予定) <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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 →H30年度も俣野公園のプレイパークには隔月(奇数月)に参加し、木工を使ったワークショップを開催し 毎回約100名の多くの子供達に参加をして大変喜ばれました。10月には「俣野公園の集い」に参加し、地域住民や利用者、出店団体との交流を図りました。 ■レストハウスの活用における連携 →H30年度は公園利用者と墓地利用者が利用するレストハウスに「7月七夕飾り」「12月クリスマス装飾」の共同開催を行い、利用者から大変喜ばれました。 ■駐車場の混雑時対策における連携 →お彼岸やお盆、野球場を使った大会実施時期等、駐車場の混雑が予想される日については、事前に俣野公園所長と協議し、利用者の誘導や警備員の配置等を実施しました。 ■植物性発生材の共同活用 →H30年度は落ち葉等発生材の堆肥化を行い、園内植栽に活用致しました。また園内樹木から出る木の実等はプレイパークやアレンジ教室の材料として活用致しました。 ■防災訓練の共同開催 →12月10日に俣野公園管理事務所と共同で防災訓練を実施しました。 ■自主事業等の共同開催 →俣野公園内を利用したプレイパークの開催を足がかりに今後俣野公園指定管理者と連携した自主事業開催について協議を進めます。

(3) 自主事業の取り組み	
事業計画書	事業報告書(実施状況・自己評価)
<p>【平成30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)</p> <p>ア 利用者サービス向上のための自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ■お墓参り代行(お供え物、供養文をお預かりしての代行) (H29度からの継続) ■ご供花お供え代行の(事前登録制の供花代行) (H29度からの継続) ■墓石クリーニング(お掃除代行) (H29度からの継続) ■無料貸し出しの車いす等備品の追加購入等によるサービスの向上を検討します。 ■供花の販売 (H28年度からの継続) ■銘板販売等 (H28年度からの継続) ■お墓まい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の継続開催、内容の充実 ■お墓相談会の開催(開催要望の状況を見て内容を検討) ■自動販売機設置の設置 (H28年度からの継続) ■野鳥・自然観察会の開催 (H29年度からの継続) (俣野公園と協議を行い実施を調整) <p>イ その他の自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 	<p>平成30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)</p> <p>ア 利用者サービス向上のための自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ■お墓参り代行 (H29 9月より開始 お供え物、供養文をお預かりしての代行) →他施設の状況調査を実施しました。「お墓参り代行」としてサービスを開始しました。 代行サービスについて利用者がわかりやすい案内を作成しました。 (H30年度は実績 2件) ■ご供花お供え代行 (H29 9月より開始 事前登録制の供花代行) →他施設の状況調査を実施しました。「お墓参り代行」としてサービスを開始しました。 ■墓石クリーニング (H29 9月より開始 お掃除代行) →他施設の状況調査を実施しました。「お墓参り代行」としてサービスを開始しました。 ■車いす用のレンタルサービスの充実 (H28 上半期より開始: 傘を支持する機材、スロープ) →H28 下半期より、雨天時に傘を支持する機材のレンタルサービスを始めています。当施設は、平坦の道が多いため、スロープの需要は少ないため、導入は再検討としました。 (H30年度車いすレンタルの実績 362台) ■供花の販売 (H28 4月より開始) →H28 4月1日より供花の販売を行っています。 母の日・クリスマス・お正月にはアレンジに専用ピックを付けて販売するサービスを開始しました。 特注花用カタログをH30年3月より新しくして、ご利用者の幅広いニーズに対応出来るようにしました。 ■銘板販売等 (H28 4月より開始) →H28 4月1日より銘板の販売および追加彫り等を行っています。ご利用者がわかりやすい H30年度に銘板説明用のカタログを作成しました。オリジナルデザインにも親身に対応をしました。 ■お墓まいり各種グッズの販売 (H29年11月より開始: 火を使わないLEDお線香貸出等) →香典袋・黒ネクタイ・黒靴下・数珠・火を使わないLEDお線香の販売を開始しました。 ■フラワーアレンジメント教室や寄せ植え教室の開催 (H29 3月より開始) →H30 5月(スイーツアレンジ)・7月(トロピカルアレンジ)・10月(秋のアレンジ) 11月(クリスマスアレンジ) H31 2月(ひな祭りアレンジ)の開催を行いました。



■お墓相談会の開催

→代表企業その他施設より講師を派遣していただき講義・御墓相談会を行いました。
祭祀主催者（祭祀財産・祭祀承継者の決定 祭祀承継の問題点等）についての講義を行いました。
(H31 3月に開催)

〈参加者の意見など〉

- *墓地が一杯になってしまっている所も多いが、これから新しい墓地は増えるのか。
- *散骨が話題となっているが現状はどうか。
- *承継する人がいなくてもお墓が存続できれば良いのでは。等

■自動販売機の設置 (H28 4月より開始)

→H28 4月1日より自動販売機を設置しています。

■野鳥・自然観察会の開催

→構成企業より講師を紹介していただき、俣野公園・メモリアルグリーン及び周辺・天王の森公園・境川遊水地で野鳥観察を行いました。(H31 1月に野鳥観察会を開催)



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。

→お墓相談会と合わせて講演会・セミナーを開催して参加者からの意見を抽出しました。

(4) 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応

事業計画書

【平成30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 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応・結果の分析や評価方法、措置方法

■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・接遇を行い利用者目線に立つことで要望を察知し、苦情の防止に努めます。

また、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。

■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。

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

■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。

■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

事業報告書(実施状況・自己評価)

平成30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 自己評価、利用者ニーズ・要望苦情への対応・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。

→スタッフには、構成企業の専門スタッフによる接客研修を年2回実施し、お客様対応力の向上を図りました。

■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。

→スタッフには、構成企業の専門スタッフによる接客研修を年2回実施し、お客様対応力の向上を図りました。

■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。

→ご意見いただいた内容については、必要に応じて市と協議し、運営に反映しました。

【利用者からご要望いただき反映した内容】

- ・繁忙期には車椅子貸出の要望が多く、車椅子が足りないときは近隣施設より借りて対応しました。
- ・受付内各所に花を飾り明るい事務所を演出し好評を得ました。珍しい花を飾った時などは花の名前等の問い合わせも多く、コミュニケーションをとる良いきっかけとすることができました。
- ・ウッドデッキにプランターに季節の花を植え喜んでいただきました。
- ・花筒の紛失(カラスなどによる悪戯が主)に対する苦情や要望には、紛失防止具を考案し掲示しました。
- ・花筒購入者には丁寧に設置方法を説明してお渡ししました。設置が困難なお年寄りには設置のサポートを行いました。
- ・花筒に区画番号シールを無料で付けるサービスも実施しました。

イ ニーズ、要望・苦情の把握

事務所窓口での聞き取りや電話での対応等を行いました。

お客様からの要望に対し、以下の策を実施しました。

- ・H29～受付で販売している供花ですがアレンジの種類を増やしてほしいというご希望に対し、フォルムや使用花材のバリエーションを増やしました。
- ・H29～第一駐車場ですが降雨量が多いと一部水が溜まりやすく、ご利用者の歩行に影響がある場合があります。この件について事前に告知してほしいという要望がありました。上記の説明と共に水が溜まりづらい区画のご案内をする掲示をいたしました。
- ・H29～人気のスマートフォン端末向けゲームがリリースされた際には、園内においてご利用者様以外で多くの方がゲームを始めました。このような方を不快に感じるという意見に対し、園内や事務所内に禁止の掲示また園内放送を実施して対応いたしました。
- ・H29～夏の高校野球予選とお盆が重なった時などは、お墓参りの方が不自由なく駐車場利用ができるように駐車場入り口などに「お墓参り専用駐車場」の掲示をして高校野球観戦の方による長時間駐車に対応しました。
- ・H29～繁忙期に車椅子が不足するという声に対し、俣野公園管理事務所から借りることで対応しました。
- ・H29～富士山の見える場所に案内板を立ててほしいという希望に対し設置し対応しました。
- ・H29～駐車場利用料金について障害者手帳等を提示していただければ減免対応する掲示をしたところ、これまで知らなかった」との意見を多くいただいた為、対応を事務所内、園内への掲示、ホームページ等で広く告知し、周知に努めました。
- ・H30 銘板の追加彫りや新規制作の要望に、利用者がわかりやすい案内を作成しました。
- ・H30 花筒紛失防止金具の紐が切れやすいという要望から、切れにくい素材に改善しました。

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。

②Web 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するため、
- 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。



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

→苦情・要望をデータベースに蓄積するとともに、データベース内にある他公園の事例を参考にした対応もできました。

②Web サイトや掲示板に対応結果を公表

→初年度は事務所内への掲示、「メモリアルグリーンPRESS」への掲載を中心に実施しました。

H30年度は墓参期に集中アンケートを行いました。

今後はWeb サイト・掲示板等に集計・対応結果を公表することを検討しています。

■対応策・改善策の検証・事後チェックに努めます。

→前年度は、花筒の紛失防止策、車椅子傘スタンドの導入などの策を講じました。H30年度には利用者からの意見を検証して紛失防止具、紐部分を劣化しにくい素材に変えるなど改善策を講じました。

エ その他

■全スタッフが、コミュニケーションチャームを購入・携帯し接遇対応にあたりました。

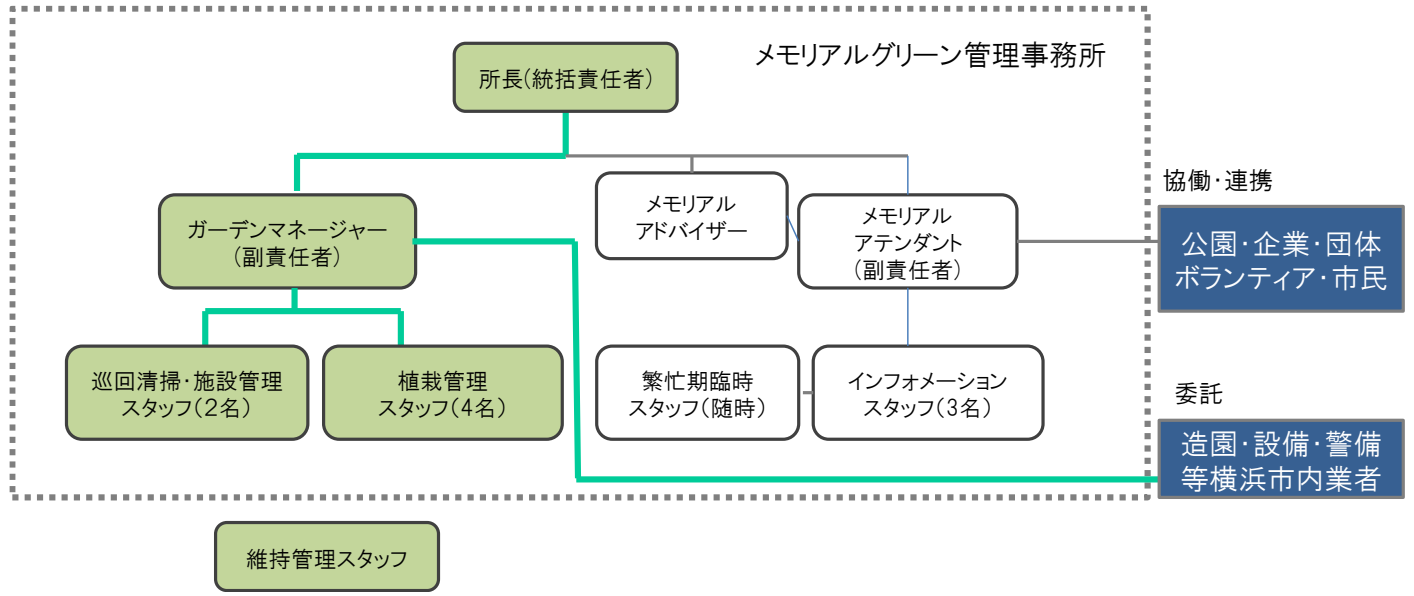
利用機会は殆どありませんでしたが、コミュニケーションチャームを携帯し使用方法を理解してゆく中で、各スタッフに外国人や聴覚障害者などへの対応の大切さ、積極的に対応する意志、自信が感じられるようになりました。

事業計画書

【平成30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。

事業報告書 (実施状況・自己評価)

ア 維持管理の執行体制

■植物に詳しい統括責任者の元、メモリアルグリーンの維持管理作業に精通したガーデンマネージャーを配置し、維持管理業務あたりました。日常の清掃、施設点検、植栽管理は主に直営スタッフが担当し、日々現場の状況に合わせた管理を的確に実施しました。芝刈等の大規模面積の作業、花壇管理、高中木管理は、主に地元の専門業者に委託し定期的に現場に入らせ、統括責任者、ガーデンマネージャーと現場状況を確認の上、作業工程を柔軟に組み替えながら、常に良好な状態を維持しました。施設の定期清掃、設備の定期点検、補修には市内の専門業者を中心に外注し、適切に保守点検を実施し、故障等の修理と共に発生防止に努めました。

イ 施設水準の維持、向上に向けた取り組み

■統括責任者、ガーデンマネージャー、清掃巡回員、維持管理スタッフ、受付担当者が、それぞれの視点、時には利用者の視点を意識して巡回し危険箇所、不具合箇所の発見に努めました。また、他施設を管理する社員と共に安全パトロールも実施しています。異なる視点で点検することで細かな点まで見ることができ、事故防止に繋げることができました。巡回の際には来園者との挨拶を心掛け、コミュニケーションを取るよう心掛けています。



◆年間維持管理計画

□メモリアルグリーンの年間維持管理について、下表の工程表に基づいて実施します。

				H30												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	乗用芝刈機	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)	←→												
病害虫防除		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	←→												
施肥	低・中・高木	緩効性固形	1回/年													
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	←→												
樹名板設置	中高木		随時	←→												
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	←→												
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			6回/年	←→												
病虫害防除	殺菌・殺虫		16回/年	←→												
除草			5回/年	←→												
灌水			必要に応じて	←→												
草花(一年草)管理																
植え付け(苗代)	花壇(パンジー、			4回/年												
地植え	デージー、キン			4回/年												
施肥	ギョソウ、ポ		4回/年													
除草・花がら取り等	ピー、ペゴニア、		随時	←→												
灌水	ネモフィラ等		必要に応じて	←→												
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	←→												
補植(球根類)			早咲きスイセン他													

				H30												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	乗用芝刈機	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)	←→												
病害虫防除		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	←→												
施肥	低・中・高木	緩効性固形	1回/年													
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/施肥	1回/年	←→												
樹名板設置	中高木		随時	←→												
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	←→												
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			6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	←→												
草花(一年草)管理																
植え付け(苗代)	花壇(パンジー、			4回/年												
地植え	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	←→												
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	←→												
補植(球根類)			早咲きスイセン他													

・シンボルツリーヒメシャラの施肥を月1回実施。土壌改良実施。 ・台風被害で伐採したミモザの跡にバラとブラックティーツリーを補植。 ・トキワマンサク補植。 ・バラのシュート処理実施。 ・慰霊碑両脇の草柘植の成育状況が悪く一部枯れているためすべてを植替え、芝生が入らないように境界板を設置。

建物管理				H30												備考	
工種	対象等	手法	頻度/回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
<給水施設>																	
日常点検			毎日	←													
<排水施設>																	
日常点検			毎日	←													
側溝清掃			1回/年														
樹清掃			1回/年														
オフィス清掃			1回/年														
管渠清掃			1回/5年														
<水設備>																	
池床水拭き清掃			4回/年														
消耗品補充			随時	←													
<水施設>																	
貯水槽清掃・点検			3回/年														
スプリンクラー点検			3回/年														
電気設備点検			3回/年														
ポンプ点検			3回/年														
<電気設備>																	
照明灯			毎日	←													
スピーカー			毎日	←													
<建物管理> レストハウス・事務所																	
消火器法定点検			2回/年														
非常用照明法定点検			2回/年														
電気設備定期点検			1回/年														
エアコン保守・点検			随時	←													
換気扇保守・点検			随時	←													
衛生器具保守・点検			随時	←													
温水機器保守・点検			随時	←													
<建物管理> 納骨堂																	
消火器法定点検			2回/年														
非常用照明法定点検			2回/年														
電気設備法定点検			1回/年														
誘導灯の法定点検			2回/年														
電気設備定期点検			1回/年														
電灯点検			1回/年														
ファン保守・点検			随時	←													
<清掃業務>屋外 墓域内清掃は毎日																	
ゴミ収集			1回/日	←													
ゴミ分別処分			1回/月	←													
献花回収			1日/回	←													
水鏡清掃			1回/週	←													
献花台清掃			1回/週	←													
休憩施設清掃			1回/日	←													
常設駐車場			1回/月	←													
臨時駐車場			1回/月	←													
繁忙期清掃			16回/年														
落葉清掃			落葉時期は随時	←													
臨時清掃			随時	←													
<清掃業務>屋内																	
日常清掃			毎日	←													
定期清掃			1回/月	←													
		床清掃	1回/月	←													
		フローリング清掃	1回/6ヵ月														
		窓ガラス清掃	1回/3ヵ月														
		水鏡清掃	1回/3ヵ月														
		電灯清掃	1回/3ヵ月														
<警備業務>																	
日常巡視			2回/日	←													
ミックス巡回			毎日	←													
機械警備			毎日	←													
臨時警備			随時	←													

建物管理				H30												備考	
工種	対象等	手法	頻度/回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
<給水施設>																	
日常点検			毎日	←													
<排水施設>																	
日常点検			毎日	←													
側溝清掃			1回/年														
樹清掃			1回/年														
オフィス清掃			1回/年														
管渠清掃			1回/5年														
<水設備施設>																	
池床水拭き清掃			4回/年														
消耗品補充			随時	←													
<水施設>																	
貯水槽清掃・点検			3回/年														
スプリンクラー点検			3回/年														
電気設備点検			3回/年														
ポンプ点検			3回/年														
<電気設備>																	
照明灯			毎日	←													
スピーカー			毎日	←													
<建物管理> レストハウス・事務所																	
消火器法定点検			2回/年														
非常用照明法定点検			2回/年														
電気設備定期点検			1回/年														
エアコン保守・点検			随時	←													
換気扇保守・点検			随時	←													
衛生器具保守・点検			随時	←													
温水機器保守・点検			随時	←													
<建物管理> 納骨堂																	
消火器法定点検			2回/年														
非常用照明法定点検			2回/年														
電気設備法定点検			1回/年														
誘導灯の法定点検			2回/年														
電気設備定期点検			1回/年														
電灯点検			1回/年														
ファン保守・点検			随時	←													
<清掃業務>屋外 墓域内清掃は毎日																	
ゴミ収集			1回/日	←													
ゴミ分別処分			1回/月	←													
献花回収			1日/回	←													
水鏡清掃			1回/週	←													
献花台清掃			1回/週	←													
休憩施設清掃			1回/日	←													
常設駐車場			1回/月	←													
臨時駐車場			1回/月	←													
繁忙期清掃			6回/年														
落葉清掃			落葉時期は随時	←													
臨時清掃			随時	←													
<清掃業務>屋内																	
日常清掃			毎日	←													
定期清掃			1回/月	←													
		床清掃	1回/月	←													
		フローリング清掃	1回/6ヵ月														
		窓ガラス清掃	1回/3ヵ月														
		水鏡清掃	1回/3ヵ月														
		電灯清掃	1回/3ヵ月														
<警備業務>																	
日常巡視			2回/日	←													
ミックス巡回			毎日	←													
機械警備			毎日	←													
臨時警備			随時	←													

事業計画書

【平成30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の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
	病虫害防除	随時
	灌水	随時
	補植	必要に応じて
	根切り	必要に応じて

事業報告書(実施状況・自己評価)

ア 各植栽別の維持管理計画

◆芝生管理

作業計画、管理目標、管理水準に沿った管理を実施しました。昨年度は一部でコガネムシが発生し、納骨の際など不愉快な思いをさせることもあったかと思いますが、今年度は事前に対応することで発生を抑えることができています。来園者からも芝生に関する苦情はありませんでした。特に芝生内の除草については直営スタッフで毎日作業を実施し、良好な状態を保ちました。芝刈等の委託作業においても、ガーデンマネージャーと打合せながら作業を進めるとともに、月次の作業報告書を作成し、作業の進捗、芝生の状況を確認しながら実施しています。前年度よりも格段に密度も高い良好な状態です。

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	9回以上(4月～10月)
	集草	9回以上(4月～10月)
	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)	随時
	病虫害防除	随時
	灌水	随時
	補植	必要箇所なし
	根切り	今年度は未実施

*2月3月にサッチの除去を実施。

◆樹木管理

■【ファンクショナルトリムの活用】

私たちは樹木(樹林)の効用を最大限に発揮することを目的として、樹木の役割と機能を明確に位置付けた上で管理手法を導き出す、独自の「ファンクショナルトリム」を用いた管理を行います。

施設内の主な樹木について、管理目標タイプと管理手法を明確にした、効果的な管理を行います。

1. 目標タイプの設定

これまでの私たちの植栽管理の経験から、A~Lの目標タイプを設定しています。本施設での実施にあたり、現場状況に応じて目標タイプに追加・変更を加えます。

2. ファンクショナルトリム設定シートにデータを入力します

対象樹木(樹林)、求められる機能や役割、目標タイプ、管理手法を設定シートに入力します。

Table with 3 columns: 名称, 機能. Lists types A through K such as 緑陰-見通しタイプ, 緑陰-高木環境林タイプ, etc.

ファンクショナルトリム設定シート. Grid for recording tree management data including tree name, location, and management type.

設定にあたってはグループの専門技術者が立ち合います。

メモリアルグリーンにおいてもこの手法を用い、樹木の目標タイプと管理手法を明確にし、効果的な管理作業を行います。

■【樹勢回復の実施】

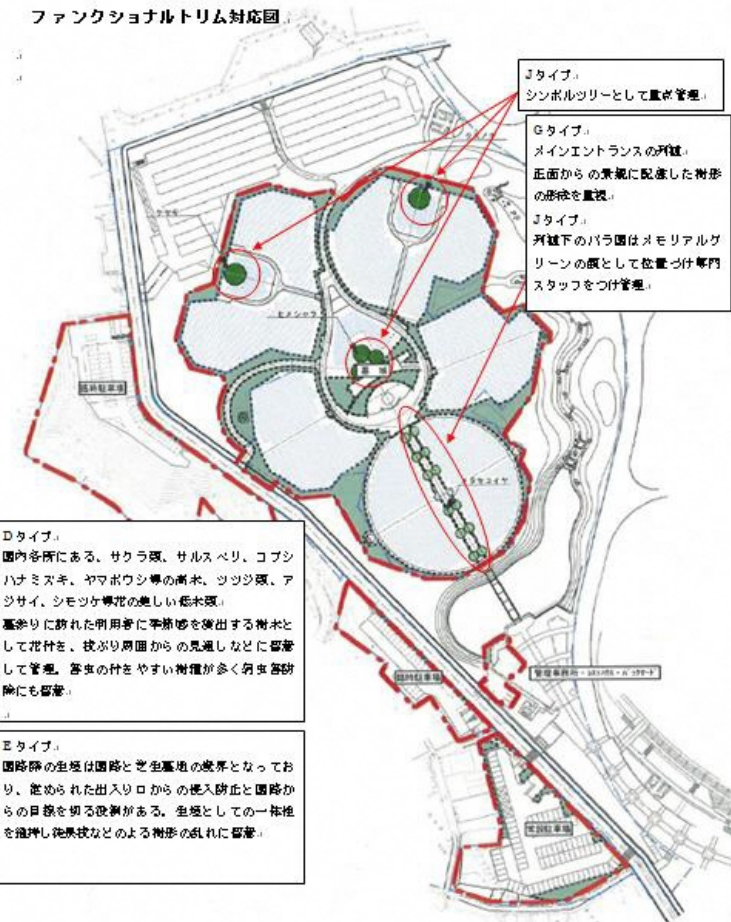
施設内の樹木全般は前記ファンクショナルトリムを活用した目標と管理手法に基づいて施工しますが、シンボルツリーにつきましてはメモリアルグリーンにとって、参拝者にとって、機能上も景観上も重要な樹木になるため、特別な管理が必要と考えます。

H29年度に実施した樹木医による樹木診断の結果をもとに市と協議をしながら土壌改良を中心とした方策を実施し、樹勢回復を目指します。

◆樹木管理

■【ファンクショナルトリムの活用】

植栽管理を実施してゆく中で、図面と園内の樹木の状況を観察しながら各樹木の機能、役割を判定し図面に落とし各樹木の目標タイプを設定する作業を実施しました。この資料を元に、樹木医等の意見を取り入れ設定シートの作成、それに沿った樹木管理を実施してゆきます。



※以下の植栽管理は、長期的な管理に基づいた管理レベルである。今回管理する樹木は全て新植したもので、管理開始時点では管理レベルが異なるが、以下の管理水準を踏まえ、各年度ごとに適切な管理を行うこと。

Table with 5 columns: 管理項目, 対象, 単位, 作業回数, 管理レベル. Lists management items like 苗木設置, 苗木管理, etc.

Table with 2 columns: 名称, 役割. Lists tree types A through K and their corresponding roles.

■【樹勢回復の実施】

生育状況に問題のあるヒメシャラについては、前年度の樹木医診断により土壌によるところがあることが分かりました。この診断結果をもとに定期的な施肥と、土壌改良を実施。次年度は樹木医と共に経過観測をしながら適切に樹勢回復対応を実施してまいります。



◆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、参拝者だけでなく俣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、バラの一層の充実を図るため、挿し木や当グループの管理する著名なバラ園からの苗の提供などを受け、外周などに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	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	
剪定および誘引	木立ち性種		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	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	秋の 弱い 剪定					
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 終了			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 終了	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						
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						
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、新たな播種による花畑エリアの新設、また宿根草が植栽されている部分への早咲きスイセンなどの新植にも取り組み、メモリアルガーデ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。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。

◆バラ管理

■【年間管理とボランティア活動の推進】

年間スケジュールを基本としたバラの管理をしました。害虫対策、施肥、剪定、除草や苗の更新を行うなどバラの生育状況の向上を目指しました。その結果、春と秋の開花シーズンには来園者に喜んで頂くことができました。管理事務所裏では接ぎ木による培養をすることで、枯れた時の補植に備えています。バラボランティアによる活動も本格化し次年度からはさらなる充実を目指します。

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	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	開花・生長	
剪定および誘引	木立ち性種		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	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	秋の 弱い 剪定					
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 終了			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 終了	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						
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						
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						



■草花管理

宿根草・多年草を開花期が終わった後管理事務所裏で培養したり、球根を植えるなど草花管理削減に努めました。また、現状の植替花壇の充実にと共に、ウッドデッキ、ガゼボやベンチ、水場周りのプランター設置も継続し季節ごとの苗木をふんだんに取り入れ利用者に喜んでもらうことができました。

イ 植栽管理における独自の管理



留意項目	内容	効果
樹名板の設置	施設内の主要樹木に手づくりの樹名板を設置します。花と緑のボランティアさんとの協働作業として取り組みます。	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。また、花と緑のボランティアの方々に、施設に対する親しみや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、また施設の持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、一部を播種による花畑に転換（ネモフィラ、コスモスなど）	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。

イ 植栽管理における独自の管理

樹名板の設置

設置した樹名板が劣化や破損したときには、交換対応できる準備をしています。

シンボルツリーの樹勢回復

成育状況に問題のあるヒメシャラについては、前年度の樹木医診断により土壌によるところがあることが解りました。この診断結果をもとに定期的な施肥と、土壌改良を実施。次年度は樹木医と共に経過観測をしながら適切に樹勢回復対応を実施してまいります。

独自のファンクショナルトリムの活用

植栽管理を実施してゆく中で、図面と園内の樹木の状況を観察しながら各樹木の機能、役割を判定し図面に落とし各樹木の目標タイプを設定する作業を実施しました。この資料を元に、樹木医等意見を取り入れ設定シートの作成、それに沿った樹木管理を実施してゆきます。


新たな花畑の提案

適当な場所がないため播種による花畑は実施していませんが、宿根草・多年草を開花期が終わった後管理事務所裏で培養したり、球根を植えるなど草花管理削減に努めました。

また、現状の植替花壇の充実にと共に、ウッドデッキ、ガゼボやベンチ、水場周りのプランター設置も継続し季節ごとの苗木をふんだんに取り入れ利用者に喜んでもらうことができました。

*土壌による影響が大きいですが慰霊碑後ろのハクチョウゲが以前より悪い状態が続いており、枯死する範囲が広がってきました。そこでこれを撤去し、後ろに少し背の高めの花苗を植えました。これによりメモリアルグリーンのシンボリック設備である水鏡の景観を高めました。

(3) 建築物、工作物の適正管理	
事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
<p>【平成30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）</p> <p>ア 管理事務所等の建築物の維持管理計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 <p>イ 管理区域内の工作物の維持管理計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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、プランターによる花装飾を行い、常に快適な空間を維持します。 <p>ウ その他独創的な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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 ■横浜市を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 	<p>ア 管理事務所等の建築物の維持管理計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ■管理事務所については施設の顔と位置づけ、スタッフによる始業前の清掃、専門業者による定期清掃を的確に実施しました。また常に事務所内の状況に目を配り清潔な環境維持に努めた他、レストハウスも含め所内各所に花を飾り、また近隣の野鳥写真を飾るなど明るい雰囲気作りにも努め、利用者から好評を得ました。 ■合葬式慰霊碑型納骨施設については、日々内部の状況を点検し、状況に応じて換気扇を運転し結露等の発生を防ぎました。また点検時には施設内の状況に応じ適宜清掃を実施し年度内には一度大掃除を実施して施設内を清潔な状態に保っています。 ■レストハウスについては、季節の花を飾るなど明るく清潔な雰囲気作りにも努めた他、絵本の用意、地域情報コーナーの掲示を実施しました。休憩施設についてもテーブル・イスの状態に気を配り、常に利用しやすい状態を維持しました。 ■今年度も施設管理者研修や公共建築物保全研修等に参加して、建築物維持管理に関する研鑽に努めています。 <p>イ 管理区域内の工作物の維持管理計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ■貯水槽水抜き清掃時に不具合のあったフート弁の交換修理を実施しました。 ■慰霊碑（水鏡）については、温度変化による石材の反りなどによりコーキングの劣化等がありましたが、細かい補修作業を実施し、良好な状態を維持しました。水質についても日常清掃の際水質のチェックも実施、必要に応じて水換えを実施し良好な状態を維持しました。 ■ガゼボ、トレリスについては、日常清掃、日常点検を通じて良好な状態を維持しました。弦バラの誘引やプランターの設置など美化にも努めました。 <p>ウ その他独創的な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ■今年度は日常点検、定期点検、修理・部品交換の履歴を記録しました。今後、履歴の記録を進めるとともに、それを元に補修、修繕の計画を立案し予防保全に役立ててゆきます。 ■横浜市を行う公園施設の長寿命化計画の策定への協力については、今後も市と積極的に協議しながら協力体制を維持してゆきます。 ■日常点検、定期点検、修理・部品交換の履歴をLCCM(ライフサイクルコストマネジメントシステム)のデータベースに入力、今後の修繕計画の参照とします。

(4) 施設の安全対策	
事業計画書	事業報告書（実施状況・自己評価）
<p>【平成30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）</p> <p>ア 施設の安全対策</p> <p>■（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。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。</p> <p>■（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。</p> <p>■（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。</p> <div style="border: 1px dashed blue; padding: 5px;"> <p>①作業前に行う対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>②作業中に行う対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) </div> <p>■（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、急な天気の変化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。</p>	<p>ア 施設の安全対策</p> <p>■（1）施設設備の安全対策 施設設備の管理については仕様書に基づき年間作業計画を策定し、計画的に実施しました。各種点検、法定点検に関しても規定の回数を実施しました。また、日々の巡回点検においても、設備の不具合、危険箇所の早期発見に努めるとともに、台風、降雪が予想される際は、園内を事前に点検し、倒木、折れ枝、排水の詰まりによる灌水が発生しないように、対応しました。台風の影響によりシンボルツリーのケヤキが傾斜した時には、直ちに危険区域を立ち入り禁止とすると共に市に報告し指示を仰ぎ伐採しました。また、芝生区画のスプリンクラーヘッドは芝生に埋まっており、踏くことも考えられるので、目立つ色でマーキングしました。 割れ物花筒は、冬季の凍結や防風時などによる破損が発生していました。これの対策として、管理料の告知送付に割れ物花筒使用削減のお願いを同封していただくことを実施しました。 他施設を管理する代表企業の社員と共に、通常と違う目線によるパトロール実施を実施しました。危険箇所の早期発見に努めました。</p>  <p>■（2）駐車場の安全確保 監視カメラにより、常に事務所内から駐車場の様子を監視し、場内での事故、トラブル、不法行為に対応できる体制を取りました。繁忙期には、臨時誘導員を配置し、出入口誘導、場内誘導を実施しスムーズな運用に心がけました。また、老朽化して故障が頻発していた駐車場機器を更新し、故障の発生を減少させるなどの対策を実施し、安全確保と利用者満足度の向上につなげました。</p> <p>■（3）作業に伴う安全確保 以下の対策を講じ、維持管理作業での事故・トラブルの発生を防ぎました。 作業前に実施したもの ・作業日時の選定 ・始業前点検の実施による機器の故障、破損防止 ・作業員による危険予知活動の実施 ・作業区画の明示による作業エリアの確保と立入禁止措置の徹底 作業中に実施したもの ・工事車両の台数抑制と場内通行ルール（利用者最優先・最徐行・交差点での一旦停止など）の徹底 ・声掛け、案内看板の設置による利用者への注意喚起の徹底 ・作業エリア内及び周辺の整理整頓の徹底 ・飛散防止ネットなど養生の徹底 ・作業終了時の作業エリア及び周辺の安全確認と後片付けの徹底</p> <p>■（4）多様な利用者に配慮したリスク管理をします 防災訓練に参加し、複数名がAEDの使用について講習を受けています。特に夏の熱中症対策としては、定時巡回を実施すると共に園内にも機械室に冷蔵庫を設置し、受付事務所とともに経口補水液や保冷剤を常備しました。</p>

■（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、管理者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開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。

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。

■（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、平時より利用者に注意喚起を行い、万一の場合に備えました。

① 落雷、ゲリラ豪雨など、突発的な気象災害への対応

避難を要するような災害はありませんでしたが、台風や強風の際には園内巡回数を増やし、折れた枝や散らかった備品の整理を頻繁に行いました。ゲリラ豪雨の際には墓参客に対し、受付内での待機をお声掛けいたしました。

② ハチ、ヘビなど、生き物に関わるケガへの対応

巡回点検、維持管理作業の際、ヘビなどの居そうな場所、ハチの巣の有無を点検するようにし事故防止に努めました。また事務所内にハチ専用の殺虫剤を常備するなど、万一ハチ巣を発見した場合には即応できるよう備えました。またハチなどの毒虫に刺された場合に備え、毒素を吸引するポイズンリムーバーなどを入れたバックを巡回時に携行しました。園内にスズメバチの巣を発見した際には、来園者に注意喚起の声かけと掲示を行い、専門業者を手配して直ちに撤去しました。

イ 施設の防犯対策

■すべての鍵に名札を付けキーボックスに収納して管理しました。1日2回、鍵の有無を確認し紛失の防止に努めました。鍵の運用ルールを作り、合葬墓など重要部分の鍵は部外者への貸出は禁止とし、その他の鍵に関しては鍵を貸し出す際、貸出簿に記帳し、返却時にも確認するようにし鍵の盗難防止に努めました。退社時の施錠についてもチェック項目を事務所内に掲示し複数名で確認するようにしました。

■（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

植栽管理においては、刈り込み、下り枝の除去など見通しの確保に留意しました。また、燃えやすい物や余分な荷物を園内に置かぬよう徹底し、放火防止や不審物が用意に発見できる環境を整えました。

■（２）スタッフの防犯力を強化します

地域の防犯パトロールや防犯講習にも積極的に参加しました。解錠時、施錠時は施設内をスタッフが巡回し残留者、不審者、不審物の有無を確認し防犯に努めました。

ウ 不法行為は確認できませんでしたが、暴力団追放講習や地域で共催している防犯講習にに出席し研鑽しました。

■（１）トラブル対応マニュアルを活用します

重篤なトラブルが発生した際には市や所属企業に報告や相談をしながら対応しています。利用者様には利用ルールを守っていただけるようお願いしていくと共に、利用者様の要望を考慮しながらの対応を心掛けてきました。引き続き利用者様がお互い気持ちよく快適にご利用いただける施設を目指し対応していきます。

■（２）利用者指導の実施方法

利用者指導については事務所、園内への掲示、巡回時の声かけ等を積極的に実施し、自転車の乗り入れ・ペットマナー違反・線香など火気の使用・園内でのスマホゲームの利用など、他の利用者に迷惑のかかる行為の防止に努めました。割れ物の花筒についても管理料納付通知にこの件に関するお願いを同封したり、管理事務所・ホームページへの掲示で削減の対応を継続しています。

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。

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**

利用案内、利用規則等をまとめ次年度以降作成し活用してゆきます。

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

巡回時は笑顔を心がけ、積極的な挨拶、声かけを実施しています。顔なじみの来園者も増え、コミュニケーションの和が広がってきています。

<p>7 管理経費 (1) コスト削減策</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>【平成30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）</p> <p>ア 効率的な運営に向けた取り組み</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>イ コスト削減の具体的な方策</p> <p>■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、ゴミ分別処分費を削減します。</p> <p>■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削減します。</p> <p>■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削減に加え、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、処分費の削減を図ります。</p>	<p>ア 効率的な運営に向けた取り組み</p> <p>■植栽管理に関し、直営作業と外部発注作業とを併用し作業の効率化とコストの削減に努めました。直営作業では芝生内除草、灌水、花壇管理、バラ管理など日々のきめ細かい作業等のほか委託業者が間に合わない場合の応急作業を実施し常に園内をきれいな状態に維持しました。委託作業では専門業者での技術、機動力を活かし品質の高い維持管理を行いました。</p> <p>■繁忙期には非常勤スタッフのシフトを調整し柔軟に対応した他、駐車場誘導員の外注、花の販売員については専任スタッフを臨時雇用するなどして利用者に迷惑をかけることなく運営を実施しました。</p> <p>■ドリームハイツ自治会、プレイパーク等の会合に参加したり、防犯パトロール等を地域住民や自治会と協働で実施しました。またプレイパークや歩こう会への参加など、自治会や近隣施設の事業に参加し、にぎわいや事業の拡大に協力しました。以上のような活動を地域に溶け込む足がかりとし地域企業等との連携を進めてゆきます。</p>  <p>イ コスト削減の具体的な方策</p> <p>■供花ゴミの乾燥処分については、現段階で場所が確保できないため実施しておりません。今後、場所を確保できれば実施してゆく予定です。</p> <p>■適当な場所がないため播種による花畑は実施しておりませんが、宿根草・多年草を開花期が終わった後管理事務所裏で培養したり、球根を植えるなど草花管理削減に努めました。</p> <p>また、現状の植替花壇の充実にと共に、ウッドデッキ、ガゼボやベンチ、水場周りのプランター設置も継続し季節ごとの苗木をふんだんに取り入れ利用者に喜んでもらうことができました。</p> <p>■夏季にはウッドデッキに朝顔のグリーンカーテンを設置しました。</p> <p>■剪定枝の一部や木の実など俣野公園プレイパークやフラワーアレンジメント教室でクラフト材料の一部として使用しました。また、堆肥化についても腐葉土作成の為の枡を設置し今年度からは活用に至っています。</p>

平成30年度 「メモリアルグリーン」 収支決算書

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)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	60,000,000		60,000,000	60,000,000	0	
自主事業収入	32,533,000		32,533,000	27,374,030	5,158,970	
雑入	9,560,000	0	9,560,000	11,107,900	1,547,900	
自動販売機手数料	1,560,000		1,560,000	1,030,600	529,400	
駐車場利用料収入	6,000,000		6,000,000	6,917,300	917,300	
その他(芝生型納骨施設の納骨代行)	2,000,000		2,000,000	3,160,000	1,160,000	
収入合計	102,093,000	0	102,093,000	98,481,930	3,611,070	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	30,615,000	0	30,615,000	33,455,697	2,840,697	
給与・賃金	26,147,404		26,147,404	28,615,862	2,468,458	
社会保険料	2,134,148		2,134,148	3,260,887	1,126,739	
通勤手当	2,333,448		2,333,448	1,578,948	754,500	
事務費	3,750,300	0	3,750,300	2,808,376	941,924	
旅費	77,760		112,970	83,383	29,587	
消耗品費	673,920		673,920	798,902	124,982	
印刷製本費	540,000		540,000	15,795	524,205	パンフレット、広報誌、申請書類等
通信費	259,200		223,990	424,903	200,913	電話、ネット通信、郵便その他
備品購入費	311,040		311,040	637,493	326,453	
図書購入費	30,780		30,780	4,320	26,460	
施設賠償責任保険	172,800		172,800	115,560	57,240	
振込手数料	51,840		51,840		51,840	
リース料	570,240		570,240	433,483	136,757	作業車、複合機、パソコンなど
手数料	933,120		933,120	259,200	673,920	Web構築管理費、情報共有ツール管理費、その他
地域協力費	129,600		129,600	35,337	94,263	
事業費	36,425,000	0	36,425,000	27,039,715	9,385,285	
自主事業費	30,795,000		30,795,000	24,288,562	6,506,438	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	2,145,153	1,884,847	
芝生型納骨施設の納骨代行	1,600,000		1,600,000	606,000	994,000	
管理費	27,444,960	0	27,444,960	23,471,909	3,973,051	
光熱水費	2,268,000	0	2,268,000	1,594,184	673,816	
電気料金	972,000		972,000	1,312,577	340,577	
ガス料金	64,800		64,800	24,935	39,865	
水道料金	1,231,200		1,231,200	256,672	974,528	
植栽管理費	19,046,880		19,046,880	18,058,737	988,143	
清掃費	3,052,080		3,052,080	2,501,604	550,476	
修繕費	1,296,000		1,296,000	491,400	804,600	
機械警備費	583,200		583,200	324,000	259,200	
設備保全費	1,198,800	0	1,198,800	501,984	696,816	
空調衛生設備保守	108,000		108,000	108,000	0	エアコン保守点検
消防設備保守	190,080		190,080	32,184	157,896	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	113,400		113,400	113,400	0	電気設備定期点検
害虫駆除清掃保守	108,000		108,000	27,000	81,000	ハチの巣駆除など
その他保全費	679,320		679,320	221,400	457,920	貯水槽点検、ポンプ点検・スプリンクラー点検・自動ドア点検など
公租公課	129,600	0	129,600	0	129,600	
印紙税	129,600		129,600		129,600	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	3,728,140	0	3,728,140	3,728,140	0	
本部分	3,728,140		3,728,140	3,728,140	0	
支出合計	102,093,000	0	102,093,000	90,503,837	11,589,163	
差引	0	0	0	7,978,093	7,978,093	
事業費収入(自主事業収入+雑入)	42,093,000			38,481,930		
事業費支出	36,425,000			27,039,715		
事業収支	5,668,000			11,442,215		管理運営費に充当