

メモリアルグリーン

指定管理者 業務基準書

平成27年6月

横浜市健康福祉局環境施設課

< 目次 >

第 1	管理運営の基本方針	2
第 2	基本事項	
1	施設の概要	2
2	主な施設の概要	2
3	納骨施設の概要	3
4	休園日	4
5	開園時間	4
第 3	指定管理者が行う業務	
1	施設の運営に関する業務	5
2	施設の維持管理に関する業務	7
3	その他の業務	8

第1 管理運営の基本方針

メモリアルグリーン管理運営にあたっては、次に掲げる基本的な内容を十分に留意して実施してください。

- (1) 持続性、公共性、非営利性の確保という墓地の基本理念の基、適切な管理運営を行うこと。
- (2) 多様な市民の宗教的感情に適合し、公衆衛生、公共の福祉の見地から支障の無い管理運営を行うこと。
- (3) 個人情報保護を徹底すること。
- (4) 地域住民や墓地利用者等の意見を十分に精査し、管理運営に反映すること。
- (5) 墓地利用者に対するサービス向上を図ること。
- (6) 効率的な管理運営を行い、可能な限り管理運営費の縮減に努めること。

第2 基本事項

1 施設の概要

(1) 所在地

横浜市戸塚区俣野町1367番地1他

(2) 面積

管理区域面積	34,984 m ²
納骨施設設置等区域	23,426 m ²
管理事務所区域	417 m ²
駐車場区域	11,141 m ²

(3) 事業経過

平成18年 9月1日	(条例上の供用開始、指定管理者の管理開始)
平成18年10月	(使用者の募集開始)
平成19年 3月～	(使用者の使用開始)
平成25年10月	(使用者の募集終了)

2 主な施設の概要（詳細は、別添「施設概要書」参照）

(1) 納骨施設

芝生型納骨施設	7,500区画
合葬式樹木型納骨施設	3箇所（3,000体収容）
合葬式慰霊碑型納骨施設	1箇所（12,000体収容）

(2) 管理事務所・レストハウス 1棟 (総合公園のレストハウスとの合築)

(3) 駐車場 (墓園管理区域内) 3箇所 (166台) 常設88台、臨時78台

この管理区域外に、
 総合公園管理区域内の芝生広場兼用駐車場に共用駐車場約230台
 総合公園の駐車場約220台

3 納骨施設の概要 (詳細は、別添「施設概要書」参照)

	芝生型	合葬式樹木型	合葬式慰霊碑型
概要	全体が芝生広場のような開放的な空間とするため、地下にカロートを設置し、地上部には墓標としてプレートを設置する。	シンボルツリーや低木、芝、花などで覆われたマウンド状の区画に、骨壺を直接埋蔵する。 正面の献花台で墓参可能。	地上部にモニュメントを設置し、地下納骨室の棚に骨壺を収蔵する。 正面の献花台で墓参可能。
規模	7,500区画 1区画に6体程度埋蔵可能	3箇所 3,000体埋蔵 (1箇所につき約1,000体埋蔵)	1箇所 12,000体収蔵
特徴	墓標となるプレートは極力小さくすることにより、墓石が立ち並ぶイメージを少なくする。 一部30年の有期限化として、初期負担の軽減、無縁化防止を図る。	納骨は管理者が行う。 管理者が遺骨を管理するため、祭祀を承継する者がいない人でも安心して使用できる。	納骨堂の中で遺骨を管理する。30年間の有期限での使用とし、使用料の負担が最も少ない。 管理者が遺骨を管理するため、祭祀を承継する者がいない人でも安心して使用できる。
使用者	・家族単位での使用 ・使用許可権の承継可能	・個人単位での使用 ・使用権の承継不可	・個人単位での使用 ・使用権の承継不可
使用期間	永年使用(5,250区画) 30年使用(2,250区画) (使用期間終了後は返還又は更新)	永年使用	30年使用 (使用期間終了後は合同埋蔵又は更新)

管理者	プレート等の納骨施設は使用者が管理し、芝生等は管理者が管理する。	管理者により管理する。	管理者により管理する。
使用料	永年使用 90万円/区画 30年使用 45万円/区画	永年使用 14万円/体	30年使用 6万円/体
管理料	年間 8,220円/区画 (原則として年払い)	永年 61,710円/体 (使用許可時に一括徴収)	30年使用 30,850円/体 (使用許可時に一括徴収)
墓参形態	個別の墓参 (献花のみ)	合同墓参 (献花のみ)	合同墓参 (献花のみ)
納骨方法	一般的な墓地と同様に、使用者の責任において納骨する。	遺骨を墓園管理者が預かり納骨する。	遺骨を墓園管理者が預かり納骨する。 納骨堂内は管理者以外立ち入りできない。

4 休園日

1月1日、12月31日

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、休園日に開園し、または開園日に休園することができます。

5 開園時間

(1) 標準開園時間

- ア 4月1日から9月30日まで : 午前8時から午後5時まで
- イ 10月1日から3月31日まで : 午前9時から午後4時まで

(2) 墓参期の開園時間

以下の期間は、午前8時から午後6時までを運営時間とします。

また、イ及びウの時期については、毎年、市に確認することとします。

- ア 春彼岸 (春分の日を中日とする7日間)
- イ 旧暦盆 (7月15日前後の4日間程度)
- ウ 新暦盆 (8月15日前後の4日間程度)
- オ 秋彼岸 (秋分の日を中日とする7日間)

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、開園時間を延長し、または開園時間を短縮することができます。

第3 指定管理者が行う業務

1 施設の運営に関する業務

(1) 芝生型納骨施設の納骨、銘板設置等に伴う指導、監督等業務

- ア 納骨する際の受付、支援、指導、監督
- イ 銘板の設置及び変更に伴う支援、指導、監督
- ウ 遺骨を他の墓地に移設する際の受付、支援、指導、監督

(2) 合葬式各納骨施設の納骨等業務

ア 慰霊碑型納骨施設

- (ア) 納骨する際の受付、納骨に係る業務
- (イ) 遺骨を返還する際の申請受付、返還に係る業務
- (ウ) 使用期間終了後の遺骨の返還又は施設内の移設

イ 樹木型納骨施設

- (ア) 納骨する際の受付、納骨に係る業務
- (イ) 納骨方法等の指導

(3) 各種申請等の受付、内容確認業務

(詳細は、別添「各種申請等の受付、審査業務フロー」参照)

- ア 墓地霊堂使用許可申請書、使用权承継許可申請書、使用許可証書換え申請書、使用許可証再交付申請書、納骨等届出書、返還届出書、使用料返還申請書その他書類(以下、「各種申請書等」という。)の受付
- イ 各種申請書等の内容確認
- ウ 各種申請書等の市への送付
- エ 各種申請書等の交付事務

(4) 墓地台帳の管理及び使用者管理システム入力業務

- ア 墓地台帳を適正に管理すること。
- イ 各種申請書の記載事項をシステムに入力すること。
- ウ 墓地台帳やシステムの内容を適宜確認し、適正に管理すること。

(5) 利用者の相談受付、情報提供業務

- ア 利用者の相談や苦情には適切に対応すること。

- イ 利用者への案内を適切に行うこと。
- ウ 墓参期には必要な体制を整えるなど、適切な対応が図れるようにすること。
- エ 利用者サービスや施設の魅力向上に向けた取り組みを行うこと。
- オ 広報PRを適宜行うこと。

(6) 災害時等への対応

- ア 災害等の発生に備えて、災害発生時の適切な対応策を検討・具体化すること。
- イ 市を含めた関係部署への連絡体制を明確化し、災害時等は適切な対応を図ること。
- ウ 災害時等は利用者の避難、誘導、安全確保等について、迅速に対応すること。

(7) 管理事務所の運営業務

ア 運営日、運営時間

「4 休園日」を除くすべての日を管理事務所の運営日とし、「5 開園時間」を運営時間とします。

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、運営日又は運営時間を変更することができます。

イ 管理運営体制

原則として、常勤職員1名、合計2名以上常駐することとし、いかなる場合も1名が必ず管理事務所内に常駐するように適切に配置すること。

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、管理運営体制を変更することができます。その場合は、年度協定の締結の際に別途協議します。

ウ 書庫、倉庫の管理

書庫及び倉庫の管理は厳重に行うこと。

(8) レストハウス等の運営業務

ア 運営日、運営時間

「4 休園日」を除くすべての日をレストハウスの運営日とし、「5 開園時間」を運営時間とします。

ただし、利用者サービスの向上のため必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、運営日又は運営時間を変更することができます。

イ レストハウスの運営

無料休憩所として運営し、利用者のサービス向上のため、適切な管理運営を行うこと。

ウ 多目的室の運営

利用者等のサービス向上のため、積極的な活用方法を検討し、適切な管理運営を

行うこと。

(9) 手数料の収納業務（収納業務委託を別途締結します。）

ア 手数料の収納事務

イ 収入日報を速やかに市に送付すること。

ウ 収納した手数料は、次の金融機関の営業日までに市が指定する納付書を用いて入金すること。

エ 動産総合保険に加入すること。

2 施設の維持管理に関する業務（作業項目等の詳細は、別添「維持管理水準書」参照）

施設の維持管理に関して、以下に示す基本的な事項、及び別添「維持管理水準書」に基づく維持管理の水準を十分に理解した上で、年度毎に必要な業務項目を見極め、適切な維持管理に努めること。

(1) 施設及び設備の維持保全及び管理に関する業務

指定管理者は、樹木や草花等の植栽の管理や、施設・設備機器について日常的に点検を行い、良好な状態を維持すること。

また、施設の機能を維持するとともに、利用者が快適かつ安心して利用できるよう、良好な環境の提供を努め、不具合等を発見した場合には、速やかに市に報告するとともに、適切な処置を行うこと。

(2) 清掃業務

施設内において、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、安全かつ快適な空間を保てるよう、清掃業務を実施すること。

(3) 備品管理業務

ア 備品等の管理

施設運営に支障をきたさないよう、消耗什器備品等（以下「備品等」）の維持管理を行うこと。

また、指定管理経費により購入した備品等は、市の所有に属します。

イ 備品台帳の作成

備品等の管理については、備品台帳を作成し、市の基準に準じて、購入・廃棄等の記録を確実にすること。

(4) 保安警備業務

利用者が安心して利用できる環境の確保や防犯のため、管理区域内や各施設におけ

る防犯対策を適切に行えるよう、機械警備及び人的警備など、必要な防犯警備を行うこと。

(5) 環境衛生管理業務

利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するため、常に環境衛生の維持に努め、関係する法令等に基づき、必要な検査等を実施すること。

(6) ゴミ収集業務

施設から発生するゴミの抑制に努めるとともに、適切に分別を行い、可能な限り資源化するなど、市と協力し、「市役所ごみゼロ」の取り組みを推進すること。

3 その他の業務

(1) 事業計画、事業報告及び自己評価に関する業務

ア 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。

また、次年度の事業計画書案を市の指定する時期（毎年8月から9月頃を予定）までに市に提出することとし、作成にあたっては、適切な時期に市と調整を行うこと。

イ 事業報告書の作成

指定管理者は次の事業報告書を作成し、報告対象期間終了後速やかに市に提出すること。

(ア) 年間事業報告書

- ・管理運営業務の実施報告及び利用状況
- ・管理運営に係る経費の収支状況
- ・その他管理の状況を把握するために必要な書類

(イ) その他報告等

指定管理者は、市から管理運営に関する調査、報告を求められた場合は、必要な報告書等を提出すること。

ウ 自己評価及び実績評価に関する事項

指定管理者は、次の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について市に報告すること。市は、事業報告書及び実績評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合は指定を取り消すことがあります。

(ア) 事業計画書の提出

指定管理者は、利用者の満足度を把握するため、利用者モニタリングに関する事業計画書を作成し、市に提出すること。

(イ) モニタリングの実施

事業計画書を基に、市と協議の上、実施時期や項目等を決定し、指定管理者は、定期的に利用者のモニタリングを行うこと。

市は、指定管理者の業務の遂行状況等を確認するため、必要に応じて、利用者のモニタリングを行うこと。

(ウ) 自己評価の実施

指定管理者は、利用者モニタリングの結果及び分析により、管理運営実績を自己評価し、市に事業報告書を提出すること。

(エ) 市による改善勧告

事業報告書等により、指定管理者が業務の基準を満たしていないことが明らかな場合には、市は指定管理者に対して改善勧告を行う。

(2) 市が実施する業務への協力

使用者の募集業務や管理料徴収業務など、必要な範囲において市が実施する業務に協力していただきます。

(3) 個人情報の取り扱い

「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」の規定に基づき、個人情報の取り扱いに十分に留意し、漏洩、滅失及びき損の防止その他個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じること。

また、業務を履行するにあたり、個人情報の取り扱いについては、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の協定に関する情報取扱特記事項」を順守すること。

なお、万一、個人情報の遺漏が発生した場合は、ただちに市へ報告するとともに、速やかに必要な対応を講じること。

(4) 情報公開に関する業務

管理業務を行うにあたり作成し、又は取得した文書等で指定管理者が管理しているものの公開については、別途規定を定め、適切に情報公開を行うこと。

(5) 隣接する俣野公園の管理運営業務との連携

総合公園と一体的な土地利用であるため、俣野公園の管理者と協力し、利用者サービスの向上に努めること。

特に駐車場やレストハウスについては、公平性や利便性等を確保し、公園と十分に連携して運営すること。

(6) 自主事業の実施

利用者へのサービス向上等を図る目的で、メモリアルグリーン設置目的に合致し、かつ「第3 指定管理者が行う業務」に支障を来さない範囲において、指定管理者の責任と費用により、自主的な企画・運営による自主事業を行うことができます。

ただし、自主事業を実施する場合は、事前に事業計画書を提出し、市の承認を得なくてはならないものとします。

また、自主事業を実施するに当たって、市は別途実施条件等を定めることができるものとします。

なお、自主事業の内容によっては、別途目的外使用許可の手続きが必要になる場合があります。

(7) 駐車場の運營業務

園内にある駐車場の区域については、指定管理者の管理区域からは除かれますが、別途管理許可の手続きをしていただき、墓園と駐車場を一体的に管理していただきます。

ア 常設駐車場の運営

(ア) 常設駐車場は、開園日、開園時間内は必ず開放し、機械管理又は人的管理を行うこと。

(イ) 駐車に要する費用は、隣接する総合公園の駐車場運営と整合性が図れるように配慮することとし、市と協議のうえ定めること。

イ 臨時駐車場の運営

(ア) 臨時駐車場は、機械管理又は人的管理を行い、墓参期等における混雑時には開放すること。

(イ) 墓参期には、常設駐車場を含めて人的管理を行い、交通混雑の無いよう努めること。

(ウ) 墓参期の駐車に要する費用は、常設駐車場を含めて市と協議して定めること。

(エ) 未使用時には、地域との連携などにより、適切な運用方法を検討すること。

(8) その他

管理運営において、指定管理業務や業務基準等に関し変更の必要が生じた場合は、市と協議のうえ、変更できるものとします。