

千葉市霊園（桜木霊園・平和公園） 指定管理者
提案書一式

桜木霊園・平和公園パートナーズ

千葉県霊園（桜木霊園・平和公園） 指定管理者提案書一式

目次

1 市民の平等な利用を確保するものであること。	
(1) 管理運営の基本的な考え方	1
2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。	
(1) 同種の施設の管理実績	3
(3) 管理運営の執行体制	7
(4) 必要な専門職員の配置	12
(5) 業務移行体制の整備	14
(6) 従業員の管理能力向上策	15
(7) 施設の保守管理の考え方	16
(8) 設備及び備品の管理、植栽管理、清掃、警備等	17
3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。	
(1) 関係法令等の遵守	21
(2) リスク管理及び緊急時の対応	24
4 施設の効用を最大限発揮するものであること	
(1) 開園時間及び休園日の考え方	26
(2) 施設利用者への支援計画	27
(3) 施設の利用促進の方策	28
(4) 利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方	29
(5) 施設の事業の効果的な実施	31
(6) 成果指標の数値目標達成の考え方	36
(7) 自主事業の効果的な実施	37
5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。	
(1) 収入支出見積りの妥当性（収入見込）	40
(1) 収入支出見積りの妥当性（支出見込）	41
6 その他市長が定める基準	
(2) 市内業者の育成	43
(3) 市内雇用への配慮	44
(4) 障害者雇用の確保	45
(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮	46
7 その他（審査項目外）	
利益等還元の方針	47
8 収支予算書（総括表、管理運営業務の収支内訳書（各年度）、自主事業の収支内訳書（各年度））	

1 市民の平等な利用を確保するものであること。

(1) 管理運営の基本的な考え方

□本施設の管理に限定せず、指定管理者制度を用いた公の施設の管理運営のあり方に関する基本的な考え方について、「公の施設」及び「指定管理者」に係る制度の趣旨、目的等を踏まえて、記述してください。

公の施設の管理運営のあり方に関する基本的な考え方

1) 地域・施設特性への理解

- ・千葉市桜木霊園及び千葉市平和公園（以下、「本施設」という。）は、多様な市民の宗教的感情に対応し、安定的かつ永続的な管理運営が求められる市営霊園です。

● 桜木霊園

桜木霊園は昭和14年に開設した、千葉市内でも最も古い施設の一つです。普通墓地の他に、お骨のお預かりをする桜木霊堂があり、平成25年には少子高齢化等による社会環境の変化や市民ニーズの多様化に対応するため合葬墓が整備されました。住宅地に隣接する本施設の園路は、近隣の方の生活道路としても利用されるなど、周辺地域との関係づくりが重要な施設と理解しています。

● 平和公園

平和公園は、都市計画法上の墓園として位置づけられており、昭和47年に開設されました。昭和61年に一旦造成が終了した後、市民の墓地需要に対応するため平成2年から現在に至るまで、拡張整備が行われてきました。現在、新しい形式である合葬式樹木葬墓地の整備が進められており、円滑な供用開始に向けて、備える必要があります。

- ・本施設は「墓地」という特性上、墓地使用に関する各種申請等の受付等で、膨大な個人及び故人情報を取扱う必要があります。私たちは、個人情報等の適切な取り扱いを徹底するため、関連法令等を十分に理解し、遵守します。
- ・本施設は、いずれも市民の墓地需要に対応するための「墓地」としての側面と、周辺地域や施設利用者にとっての憩いの場である「公園」としての側面を持つ施設です。私たちはこうした「墓地」と「公園」2つの役割を併せ持つ本施設の設置目的やビジョン・ミッションの達成を目指し、公の施設を預かる千葉市の代行者たる指定管理者としての責務を果たします。

2) 私たちが目指す管理運営方針

- ・私たちは平成30年度から平和公園の指定管理者として、本施設のビジョン・ミッションを意識した管理運営を行い、公営墓地の在り方について考え、発展させてきました。
- ・代表企業である西武造園(株)は、都市計画墓園「横須賀市営公園墓地」「川崎市営霊園（緑ヶ丘霊園・早野聖地公園）」の管理運営にも長年携わり、両霊園で合葬墓が供用開始される際の立ち上げ業務にも関わってきました。
- ・これまでの経験を踏まえた上で、私たちは、令和5年度からの管理運営について次のようにコンセプトを設定します。

《千葉市霊園 管理運営のコンセプト》

心地よく 安らぎ 憩う空間づくり

来園者の「安ねい」につながる「親切・丁寧」な対応

- ご来園される方お一人おひとりと心を込めて向き合い、「お墓の専門家」として、適切な窓口運営を行います。
- 他施設での管理運営ノウハウを活かして、多様な墓所形態にも柔軟に対応し、墓地使用者が安心して墓所をお使いいただける環境を整えます。
- 「安全・安心」を第一とした細やかな維持管理作業により、訪れるすべての方が心安らげる空間を提供し、本施設の魅力や利用者サービスがより一層向上するよう取組みます。

□本施設の使用許可をする場合、又は使用許可の取消し等をする場合の基本的な考え方を記述してください。

使用許可・使用許可取消しについての基本的な考え方

- ・本施設の使用許可・使用許可取消しをするにあたっては、千葉市の代行者という観点から、「千葉市霊園設置管理条例」（以下、「条例」という。）及び「千葉市霊園管理規則」に定められた規定を遵守し、公平・公正に取り組めます。
- ・使用の許可・取消しに関しては、個人の権利に絡む重要な事項と考え、正確な事務手続きを遂行するよう確認体制を徹底して業務に臨みます。

1) 使用許可をする場合の基本的な考え方

項目	内容
① 公開抽選の実施	申込みのしおりを作成し、市の決定した区画について、公開抽選による墓地使用者の募集を行います。申込書は処理に間違いのないよう2名以上の体制で確認を行い、受付します。
② 墓地使用許可申請書等の受付・審査	抽選で決定した使用予定者に「墓地使用許可申請書」及びその他必要書類を提出していただき、間違いのないよう2名以上の体制で審査します。審査中に疑義が生じた場合には、必ず市に相談し判断を仰ぎます。
③ 墓地使用料納入通知書の送付	使用予定者の一覧表を作成し、市に提出します。市から発行された納入通知書を受領し、一覧表と照合した上で発送します。
④ 墓地使用許可証の発行	墓地使用料の納付が確認できた方の情報を市から受領し、入金日を使用開始日とする墓地使用許可証を作成後、使用者に送付します。送付は書留等、配達記録が残る方法で行います。
⑤ 墓地管理システムへの入力	墓地使用許可証の発行とともに墓石台帳も作成し、それを基に墓地管理システムへ新規使用者の情報を入力します。入力に際しては必ず2名以上の体制で間違いのないよう実施します。
⑥ 墓地管理料納入通知書の送付（一般墓地のみ）	新たに墓地使用者となった方に、使用開始日からの月割りで墓地管理料の納入通知書を発行します。納入通知書を印刷後、対象者の一覧表と照合した上で送付します。

2) 使用許可取消しをする場合の基本的な考え方

項目	内容
① 取消し要件に該当する事由の解消努力	管理料の滞納や条例第22条に定められた取消し要件に該当する区画については、墓地使用者へその旨をお伝えし、当該事由の解消に努めます。
② 取消し前の調査	墓地使用者と連絡が取れない等、通常のコアでは解決できないものについては、さらに詳細な調査を行います。戸籍類等を市に公用請求していただく必要がある場合もあることから、対象者については市と協議をしながら慎重に進めます。
③ 使用許可取消し	①②の対応を行い、なお問題が解決しないものに関しては、市と協議した上で必要な手順を踏み許可取消しを行います。

- ・使用許可取消しに関しては、墓地使用者やご親族が関係するトラブルとなりやすいデリケートな業務であると認識しています。細心の注意を払い、千葉市と密な連携を取りながら対応してまいります。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(1) 同種の施設の管理実績		
<p>□地方自治法に規定する「公の施設」の管理に関する業務実績があれば、施設名、従事した期間等を記述してください。</p>		
施設名	特徴	
<p>千葉県立 幕張海浜公園 (指定管理) 2009年度～ 西武造園(株)実績</p>	<p>幕張新都心の中心に位置し「みどりと海のシティパーク」をテーマとした公園です。県民の憩いややすらぎの場、地域の防災拠点、日本庭園を活用した国際的な文化交流の場としての役割を持ち、大芝生広場、花時計、彫刻等様々な施設があります。</p>	
<p>千葉県立 北総花の丘公園 (指定管理) 2019年度～ 西武造園(株)実績</p>	<p>千葉県北総地域における「文化とコミュニティ」の拠点となる公園です。豊かな自然と指定緊急避難場所等としての防災機能を備えています。『植物を通じての文化・情報とコミュニティの発信』をテーマとしています。</p>	
<p>習志野市 谷津干潟自然観察センター (指定管理) 2015年度～ 西武造園(株)実績</p>	<p>約40haの干潟に飛来する鳥たちを観察、学習できる施設で観察スペースからは谷津干潟が一望できます。観察スコープや野鳥図鑑を設置し、野鳥観察の補助や施設整備を行っています。また、干潟観察の案内や、様々な体験プログラム、ボランティア事業などを実施しています。</p>	
<p>柏市 あけぼの山農業公園 あけぼの山公園 (指定管理) 2019年度～ 西武造園(株)実績</p>	<p>あけぼの山公園は、桜の名所として親しまれ、あけぼの山農業公園は、『遊んで学べる花の里体感ファーマーズパーク』をキャッチフレーズとしており、加工実習館やバーベキューガーデンなどの農業公園ゾーンと、市民農園や風車がある体験農園ゾーンがあります。</p>	
<p>千葉市 平和公園 (指定管理) 2018年度～ 西武造園(株)実績</p>	<p>平和公園は、森や林をそのまま生かし、敷地の2/3が公園、1/3が墓所区域となっている緑豊かな市営霊園です。市街地から車やバスで約30分ほどの静かな環境にあり、四季の花や木々、野草・野鳥などの鑑賞もできます。</p>	
<p>千葉市 こてはし温水プール (指定管理) 2021年度～ イオンディライト(株)実績</p>	<p>千葉市内最初のレジャー型の温水プールのある施設です。自然と調和を配慮されたプールには天井と壁面が開閉式のガラスドームで、太陽の光をふんだんに取り入れられ、青い空を眺めながら楽しく泳ぐことができます。</p>	
<p>横須賀市 三笠公園ほか4施設 (指定管理) 2022年度～ 西武造園(株)実績 イオンディライト(株)実績</p>	<p>「日本の都市公園100選」に選ばれ横須賀市を代表する三笠公園や、フランス庭園様式でバラの名所であるヴェルニー公園の他に、海に面するうみかぜ公園や海辺つり公園、高台に位置し象徴的なモニュメントがある平和中央公園の5公園を統括して管理しています。</p>	

そのほか代表企業 西武造園が管理運営する公園
全国64箇所494公園(2022年4月1日現在)の実績があります。

□千葉市霊園と同種の公営の墓園（または墓地）の管理を受託したことがある場合は、施設名、従事した期間等を記述してください。

施設名	特徴
<p>川崎市営霊園 (指定管理) 2014年度～ ※都市計画墓園</p> <p>西武造園(株)実績</p>   <p>緑</p>   <p>早野</p>	<p>■緑ヶ丘霊園、緑ヶ丘霊堂 川崎市をつくりあげてきた先人達が眠る霊園です。川崎市の北西部、多摩丘陵の東端の JR 南武線津田山駅から久地駅に至る丘陵地帯に位置しており、春には園内に植えられた数百本の桜が咲き誇ります。霊園内には、立体的納骨施設として「緑ヶ丘霊堂」が建立されており、平成 24 年に増設されています。</p> <p>面積：57.8ha 園内には、墓所が計25,232区画あります（2022年4月1日現在） 墓地形態（一般墓所）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1平方メートル/1区画（220区画） ・4平方メートル/1区画（11,990区画） ・6平方メートル/1区画（11,434区画） ・8平方メートル/1区画（306区画） ・その他（1,282区画） <p>●循環バスサービス実績あり ●墓所管理代行サービス実績あり（221区画/2021年度実績）</p> <p>■早野聖地公園 川崎市の西部、麻生区早野の中央部から北部の多摩丘陵にかけて位置しています。多摩丘陵の恵まれた自然環境を活かし、新形式墓所や自然生態保全観察型公園など、自然と共生する墓園を目指しています。園内には7つの池があります。</p> <p>面積：40.1ha 園内には、墓所が計13,455区画あります（2022年4月1日現在） 一般墓所のほか、新形式墓所である壁面型墓所や、芝生型墓所、集合個別型墓所が整備され供用されています。</p> <p>墓地形態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般墓所：4平方メートル/1区画（4,858区画） ・壁面型墓所（4,532区画） ・芝生型墓所（2,000区画） ・集合個別型墓所（2,052区画） <p>●墓所管理代行サービス実績あり（33区画/2021年度実績）</p>
<p>横須賀市営公園墓地 (指定管理) 2006年度～ ※都市計画墓園</p> <p>西武造園(株)実績</p> 	<p>四季折々の自然とのふれあいの中で、潤いと安らぎが得られる墓地です。広々とした園内には噴水や芝生広場があり、市民の散策、憩いの場としても広く愛されています。また、彼岸の時期等、混雑が予想される時期には園内循環バスを運行し、参拝されるお客様にご利用頂いています。</p> <p>面積：54.3ha 園内には、墓所が計25,300区画あります。</p> <p>墓地形態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普通墓地：7,274区画（4平方メートル/1区画） ・芝生墓地：17,726区画（4平方メートル/1区画） ・合葬墓：300区画（0.06平方メートル/1納骨区画） <p>●循環バスサービス実績あり</p>

□都市公園施設の管理を受託したことがある場合は、施設名、従事した期間等を記述してください。

施設名	特徴	
<p>国営 昭和記念公園 (運営維持管理) 2012年度～</p> <p>※市場化テスト 都市公園(国営公園) 面積：169.4ha</p> <p>西武造園(株)実績</p>	<p>昭和天皇御在位五十年記念事業の一環として、東京都立川市、昭島市に整備されている我が国を代表する都市公園(国営公園)です。主な公園施設として、大芝生広場、日本庭園、盆栽苑、こどもの森、こもれびの里、レインボープール、水鳥の池、カナル、ドッグラン、サイクリングロード、駐車場、レストラン、売店等があります。日本の伝統的造園技術による管理、四季折々の花畑、花壇づくり、様々な体験プログラム、イベントの実施などにより、年間約400万人の公園利用者がいます。</p>	
<p>国営 武蔵丘陵森林公園 (運営維持管理) 2012年度～</p> <p>※市場化テスト 都市公園(国営公園) 面積：304ha</p> <p>西武造園(株)実績</p>	<p>明治百年記念事業の一環として、埼玉県滑川町、熊谷市に整備された、我が国で初めての国営公園(都市公園)です。主な公園施設として、武蔵野を代表する樹林、都市緑化植物園、溪流広場、運動広場、わんぱく広場、自然探勝路、花木園、クロスカン トリーコース、ドッグラン、サイクリング ロード、駐車場、レストラン、売店等があります。美しい里山の風景の維持、四季折々の花畑づくり、様々な体験プログラム、イベントの実施などにより、年間約80万人の公園利用者がいます。</p>	
<p>国営 東京臨海広域防災公園 (運営維持管理) 2010年度～</p> <p>※市場化テスト 都市公園(国営公園) 面積：6.7ha</p> <p>西武造園(株)実績</p>	<p>首都圏で大規模な地震災害等が発生した時の広域的な指令機能を受け持つヘッドクォーター(政府の緊急災害現地対策本部)として機能し、平常時には防災に関する学習・訓練・情報発信などの拠点として整備された我が国唯一の国営防災公園(都市公園)です。主な公園施設として、防災体験学習施設「そなエリア東京」、多目的広場、草地広場、ヘリポート、売店等があります。防災体験や様々な体験プログラム、イベントの実施などにより、年間約60万人の公園利用者がいます。</p>	
<p>東京都立 明治公園 (Park-PFI事業) 2022年度～</p> <p>西武造園(株)実績</p>	<p>都立公園で初めてPark-PFIを活用して整備される公園です。<TOKYO LEGACY PARKs>づくりを事業コンセプトとしています。都心部では希少な約7,500㎡の樹林地を整備するなど、2023年10月併用開始予定で世界に誇れる公園づくりを行っています。</p>	<p>現在整備中の為 画像はイメージです。</p> 
<p>東京都立 狭山丘陵グループ (指定管理) 2006年度～</p> <p>西武造園(株)実績</p>	<p>狭丘陵地に点在する、野山北・六道山公園や狭山公園をはじめとする5公園を統括して管理しています。大規模な緑地があり、市街地の中に浮かぶ「緑の島」のように残された首都圏を代表する重要な自然環境となっています。</p>	
<p>渋谷区立 宮下公園 (指定管理) 2020年度～</p> <p>西武造園(株)実績</p>	<p>渋谷区初の立体都市公園制度を活用した公園です。駐車場、商業施設、ホテルが一体化し、屋上部が公園となっています。スケート場やボルダリングウォール、イベントが開催できる芝生広場が整備され、スポーツを楽しめる空間となっています。</p>	

●管理運営する公園におけるコンクール等の受賞実績

私たちが管理運営する公園や施設におけるマネジメント手法とその成果については、
 (一社)日本公園緑地協会が主催する「都市公園等コンクール」をはじめ、様々なコンクール・コンテスト等での受賞実績があり、第三者からも高い評価を得ています。
 これらの実績に基づき、本施設でも質の高い管理運営事業を実施します。

施設名		受賞概要
西武造園株	東京都立 狭山丘陵グループ (野山北・六道山公園)	平成21年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通大臣賞 「野山北・六道山公園における新たな協働型パークマネジメント」
	滋賀県営 湖岸緑地	平成23年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通省都市局長賞 「琵琶湖 湖岸緑地からはじまる地域連携による環境再生と創造」
	横須賀市 三笠公園ほか3公園	平成24年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通省都市局長賞 「YOKOSUKA PARK PRODUCE! 都市公園と観光資源が両立する管理運営を目指して」
	小田原市 小田原フラワー ガーデン	平成25年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通省都市局長賞 「植物公園における仮想物語の設定による 子どもリピーターの創出 ～入園者低迷からの脱却～」
	東京都立 武蔵野の公園 グループ	平成26年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通省都市局長賞 「武蔵野の公園グループにおけるまちづくりに貢献する公園管理」
	大阪府営 深北緑地	平成27年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通省都市局長賞 「洪水から街を守る 地域の防災拠点としての公園管理」
	横浜市 アメリカ山公園ほか	平成27年度いきものにぎわい企業活動コンテスト 水と緑の惑星保全機構会長賞 「都市公園における環境教育プログラム『はち育』の実施 ～みつばちを通じて地域を育み、地域と育つ～」
	北本市 都市公園 (西側)	平成28年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通省都市局長賞 「エリアパークマネジメントによる北本市の街区公園や地域の活性化」
	千葉県 幕張海浜公園	平成29年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 審査委員会特別賞受賞 「県立幕張海浜公園における“利用者の声が育てる”公園での「子育て支援」」
	文京区 肥後細川庭園	平成30年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通省都市局長賞受賞 「真正性と公園マネジメント-肥後細川庭園」
	神奈川県 おだわら諏訪の原公園	平成30年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 審査委員会特別賞受賞 「未病改善を目指すヘルスケアパーク」
	西東京市 西東京いこいの森公園 及び周辺の市立公園	令和元年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 審査委員会特別賞受賞 「官民連携で西東京の公園を一括管理」
	東京都 多摩部の公園グループ	令和3年度 都市公園等コンクール 管理運営部門 国土交通大臣賞受賞 「地域と共にコロナ禍に挑む多摩部の公園」
イオンデパート株	大阪府 関西国際空港	英国スカイトラックス社調査 エアポート・オブ・ザ・イヤー2006年、2009年 「公衆トイレの清潔さ」 世界第1位
	千葉県 unimo ちはら台 ショッピングセンター	2019 年度省エネ大賞 省エネ事例部門 省エネルギーセンター会長賞 「ショッピングセンターにおける無線通信を活用した空調・照明の 消費電力量削減」

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制		
<p>□【管理運営の基準】にある本施設の管理運営業務全般の実施体制（人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制等）を具体的に記述してください。</p>		
<p>執行体制についての考え方（各施設共通）</p>		
<p>・本施設の業務実施にあたっては、共同体が一体となった指揮命令系統・連絡体制機能を確保し、緊急時にも円滑に対応できる体制を整えます。また、従業員については各業務内容に応じた豊富な経験、資格等をもつ人材を配置するとともに、地域雇用の創出や、障がい者雇用、女性雇用等の促進、ワーク・ライフ・バランスなどに配慮した雇用に取り組めます。</p>		
<p>● 人員配置についての考え方</p>		
役職	配置の考え方	
所長（総括責任者）	現地での各種確認、市民の様々な要望への対応、関係機関との連絡調整、協働等、トータルマネジメントの責任者として配置します。	
副所長（副総括責任者）	利用者の増加・ニーズの多様化への対応、よりよいサービスの提供のため、所長の補佐役として配置します。	
窓口担当責任者・担当者 ・スタッフ	本施設の注意事項を把握し、接客に必要な資質を備えた者を配置します。	
維持管理責任者・スタッフ 施設維持管理責任者・スタッフ	安全作業について理解した者を配置し、施設内の巡回警備や施設の維持管理業務を担います。	
※ 本施設業務に必要な防火管理者、衛生推進者は上記配置人員から兼任します。		
<p>● 責任の所在と緊急時の連絡体制</p>		
業務内容	責任者 (責任の所在)	緊急時の連絡体制
① 施設運営業務	総括責任者（所長） 【担当責任者】副所長	従業員 → 所長（または副所長）
② 施設維持管理業務	総括責任者（所長） 【担当責任者】園内維持管理責任者	従業員 → 所長（または副所長）
③ 企画提案業務	総括責任者（所長） 【担当責任者】副所長	従業員 → 所長（または副所長）
④ 経営管理業務	総括責任者（所長）	従業員 → 所長（または副所長）
<p>□本施設の管理運営業務の一部を再委託する場合には、業務の内容及び委託先選定方法など、再委託の考え方を記述してください。</p>		
<p>本施設の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の考え方</p>		
<p>・業務委託・修繕は市内企業へ優先的に発注し、物品は市内企業が製造・加工したものを優先的に調達します。さらに、環境への負荷低減に配慮した物品の調達に努めます。</p>		
<p>1) 委託予定業務について</p>		
<p>本施設の管理運営において、外部委託を予定している業務は、次の通りです。</p>		
委託予定業務	内容	備考
植物管理	植物管理の一部	高木剪定業務、草刈り業務、老木・枯損木伐採等
清掃管理	清掃管理の一部	管理事務所定期・特別清掃、トイレ特別清掃等
施設管理	施設管理の一部	自家用電気工作物保守点検、浄化槽保守点検及び清掃、給水施設点検及び清掃、消火器保守点検、園内汚水・排水管清掃、巡回・開閉門、繁忙期交通誘導警備、廃棄物収集・運搬・処理、機械警備、臨時循環バス運行等
納骨業務	納骨業務の一部	平和公園の合葬式樹木葬墓地（粉状区分）に埋蔵する焼骨の粉状加工等

委託先の選定方法

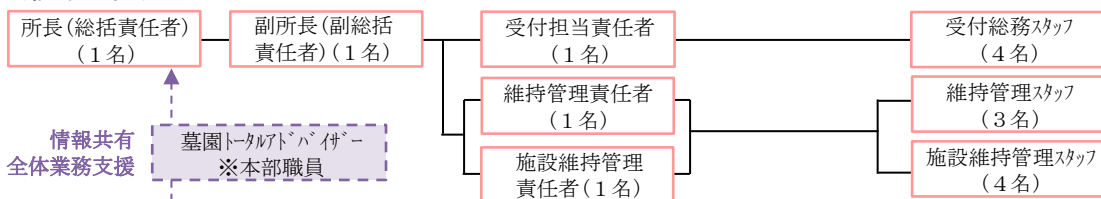
・外部委託の事業者を選定する場合には、下記に示す内容で選定を行います。

方法	内容
①複数社からの見積りによる委託先検討	・見積依頼書の発行により、業務内容と範囲・管理水準を明確にした上で、複数社から見積りをとりコストダウンに努めます。
②必要な免許・資格を有する事業者への委託	・専門的知識や資格を必要とする消防設備・浄化槽設備等の点検業務や、ゴミの運搬処理・缶ビン処理業務については、必要な許認可、免許・資格をもつ事業者を適切に選定し、委託します。
③反社会的勢力との関係遮断	・私たちは代表企業が整備している「反社会的勢力対応基本規程」「千葉市暴力団排除条例」を遵守し、反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断し、裏取引や資金提供をしません。
④市内企業への優先的発注	・公園の管理運営業務は千葉市の公共事業の一環と捉え、優先的に市内企業へ発注します。
⑤社会保険加入の確認	・業務の発注にあたり、代表企業の発注ルールに則り、社会保険等に参加するための法定福利費が、発注者から元請企業、再委託先へ、更に個々の技術労働者まで適正に支払われるよう、指導・対応を行います。

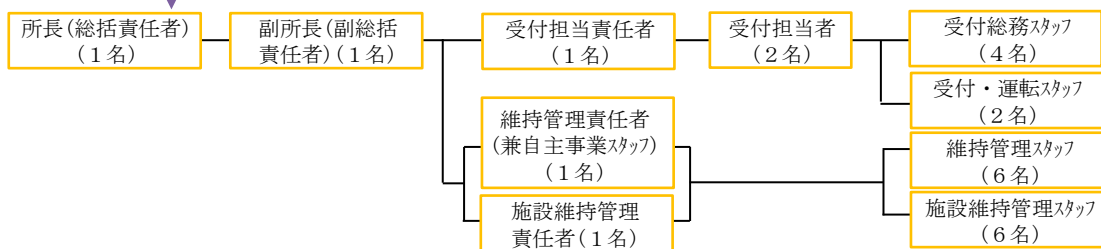
□本施設の管理運営業務全般の組織体制を組織図を用いて記述してください。

(組織図の例。配置する職員数を () 書で記載すること。)

(桜木霊園)



(平和公園)



□本施設は、桜木霊園との平和公園の二つの施設を一体的に管理していくことが求められますが、両施設の特性を踏まえた管理運営の方策について記述してください。

二つの施設を一体的に管理するための方策

・今回、桜木霊園が新たに指定管理業務に加わりました。二つの施設を一体的に管理するために、私たちは次の取組みを実施します。

方法	内容
①本部職員を含む運営委員会を実施	・現地と本部が連携し、運営委員会を組織します。共同体の最終意思決定機関は本委員会とし、統一的な運営体制を構築します。
②施設間での連絡会議を実施	・所長・副所長・各業務責任者を中心として、両施設における窓口や維持管理での事例等の共有・情報交換を行い管理運営の品質向上に努めます。 ・本会議の実施にあたっては両施設の責任者が参集することから、必要に応じてリモートも活用し、通常業務に支障のない体制にて実施します。
③「墓園トータルアドバイザー」を配置	・千葉市の2霊園、その他代表企業である西武造園が管理に携わる墓地施設との情報共有や、総合的な「墓園トータルアドバイザー」を配置します。
④窓口の共通マニュアルの作成と改定	・窓口の共通マニュアルを作成し、統一したルールで業務を実施します。 ・連絡会議で共有された事例等により随時改定を行い、職員全員が常に最新の情報をもって業務に臨みます。
⑤フレキシブルな業務体制の構築	・新規使用者募集時の抽選会等の際には、当該施設の職員だけでなく、千葉市霊園全体の職員から適した人員体制を構築します。 ・催事の傍ら、各施設での通常業務にも支障がないよう人員を配分するとともに、本部からの応援体制を整えます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制

□組織図に記載した職員すべてについて、職種、雇用形態、勤務日数、担当業務の内容、年間人件費(千円)を下記の従事者一覧表に記載してください。(社会保険料、福利厚生費などを含む一切のもの)

(1人工ではなく、従業員1人につき1行とすること。)

No.	職種(職名)	雇用形態	勤務日数 (月平均)	担当業務の内容	年間人件費 (千円)
1	所長(総括責任者)	常勤	20日	①②③④管理運営の総括	7,200
2	副所長(副総括責任者)	常勤	20日	①②③④総括責任者の補佐	6,000
3	受付担当責任者	常勤	20日	①③④受付・事務リーダー	4,200
4	受付・総務スタッフ	非常勤	20日	①③④受付・事務	1,677
5	受付・総務スタッフ	非常勤	20日	①③④受付・事務	1,677
6	受付・総務スタッフ	非常勤	16日	①③④受付・事務	1,258
7	受付・総務スタッフ	非常勤	16日	①③④受付・事務	1,258
8	園内維持管理責任者	常勤	20日	②④園内維持管理リーダー	3,600
9	維持管理スタッフ	非常勤	20日	②園内維持管理作業	1,258
10	維持管理スタッフ	非常勤	20日	②園内維持管理作業	1,258
11	維持管理スタッフ	非常勤	16日	②園内維持管理作業	943
12	施設維持管理責任者	常勤	20日	②④施設管理リーダー	6,000
13	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
14	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
15	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
16	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
17	所長(総括責任者)	常勤	20日	①②③④管理運営の総括	7,800
18	副所長(副総括責任者)	常勤	20日	①②③④総括責任者の補佐	6,000
19	受付担当責任者	常勤	20日	①③④受付・事務リーダー	4,200
20	受付担当者	常勤	20日	①③④受付・事務	3,600
21	受付担当者	常勤	20日	①③④受付・事務	3,600
22	受付・総務スタッフ	非常勤	20日	①③④受付・事務	2,022
23	受付・総務スタッフ	非常勤	20日	①③④受付・事務	2,022
24	受付・総務スタッフ	非常勤	20日	①③④受付・事務	1,769
25	受付・総務スタッフ	非常勤	12日	①③④受付・事務	1,061
26	受付・運転スタッフ	非常勤	20日	①③④受付・運転	2,022
27	受付・運転スタッフ	非常勤	16日	①③④受付・運転	1,617
28	園内維持管理責任者	常勤	16日※	②④園内維持管理リーダー	3,360
29	維持管理スタッフ	非常勤	20日	②園内維持管理作業	1,516
30	維持管理スタッフ	非常勤	20日	②園内維持管理作業	1,516
31	維持管理スタッフ	非常勤	20日	②園内維持管理作業	1,516
32	維持管理スタッフ	非常勤	16日	②園内維持管理作業	1,213
33	維持管理スタッフ	非常勤	16日	②園内維持管理作業	1,213
34	維持管理スタッフ	非常勤	16日	②園内維持管理作業	1,213
35	施設維持管理責任者	常勤	20日	②④施設維持管理リーダー	6,000
36	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
37	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
38	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
39	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
40	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
41	施設維持管理スタッフ	非常勤	20日	②施設維持管理作業	1,500
	計				104,589

※平和公園の「園内維持管理責任者」は自主事業兼任のため、自主事業分の勤務日数を控除しています。
(本来人件費は非課税ですが、収支予算書は便宜上預かり消費税も含む金額を記載しています。)

【業務内容凡例】①施設運営業務、②施設維持管理業務、③企画提案業務、④経営管理業務

*年間人件費の合計額は、収支予算書の【指定期間の最初の年度】の人件費の額と一致すること。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制			
□ 1日における標準的な人員配置について、下記のような一覧表に、配置場所、配置の時間帯ごとに記述してください。			
配置場所		時間帯	配置する職名
桜木霊園	事務室・受付	8:30~17:30	所長（総括責任者）
		8:30~17:30	副所長（副総括責任者）
		8:30~17:30	受付担当責任者
		8:30~17:30	受付・総務補助スタッフ
		8:30~17:30	受付・総務補助スタッフ
	園内維持管理	8:30~17:30	園内維持管理責任者
		9:00~16:00	維持管理スタッフ
		9:00~16:00	維持管理スタッフ
		9:00~16:00	維持管理スタッフ
		8:30~17:30	設備維持管理責任者
		8:30~16:30	設備維持管理スタッフ
		8:30~16:30	設備維持管理スタッフ
平和公園	事務室	8:30~17:30	所長（総括責任者）
		8:30~17:30	副所長（副総括責任者）
	受付	8:30~17:30	受付担当責任者
		8:30~17:30	受付担当者
		8:30~17:30	受付・総務スタッフ
		8:30~17:30	受付・総務スタッフ
		8:30~17:30	受付・運転スタッフ
	園内維持管理	8:30~17:30	園内維持管理責任者
		9:00~16:00	維持管理スタッフ
		9:00~16:00	維持管理スタッフ
		9:00~16:00	維持管理スタッフ
		9:00~16:00	維持管理スタッフ
		8:30~17:30	設備維持管理責任者
		8:30~16:30	設備維持管理スタッフ
		8:30~16:30	設備維持管理スタッフ
繁忙期対応について			
<ul style="list-style-type: none"> ・本施設は墓地施設であることから、お盆とお彼岸の期間中は非常に多くの墓参者が訪れ、園内の渋滞や歩行者の安全確保等の対応が必要となります。 ・私たちは、これまでの経験を踏まえ、次の表の通り対応策を講じます。 			
項目	内容		
①繁忙期シフトの整備	・お盆やお彼岸の時期には、それに対応するための勤務体制を整え、シフト調整を行うほか、必要に応じて臨時スタッフや警備員等を配置し、体制を強化します。		
②園内バスサービス等の繁忙期サービス実施	・利用者からのニーズ等に応え、園内の巡回バスサービスや、墓参用品の販売サービス等を提供し、利便性や混雑緩和に努めます。		
③対応の振り返り、改善	・繁忙期の終了後には必ず対応の振り返りを実施し、利用者からのご意見や要望、従業員全員の情報共有と課題点・評価点の抽出により、さらに効果的・効率的な対応ができるような業務の改善に取り組みます。		
④西武造園(株)が管理運営する他施設との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が集中する時期に、共同体本部から応援人員を派遣します。墓地の管理運営に関する知識・経験をもつ人員や、墓地管理士の資格保有者を派遣することで、業務実績を活かした応援体制の整備、利用者の満足度の向上も期待できます。 ・類似施設同士の情報共有・連携や合同研修を行い、墓地の管理運営のノウハウを蓄積し、実際の管理運営にフィードバックしていきます。 		

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制

【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合等の場合のみ】

□本施設の管理に係る企業・団体（構成員及び、その他業務委託先等含む）とその役割分担を記述してください。

共同事業体における役割分担について

- ・私たち「桜木霊園・平和公園パートナーズ」は、異なる事業分野で業績を持つ2つの民間企業による共同体です。各企業が持つそれぞれの力・個性を一体的に発揮することで、本施設の魅力を高めます。
- ・各社に在籍する有資格者による支援や研修、多様な分野で活躍する協力企業ネットワークの活用、緊急時支援体制の構築など、本部によるバックアップ体制も整えることで、本施設における質の高い管理運営と、安全・安心な利用の確保に努めます。

桜木霊園・平和公園パートナーズ

● 西武造園株式会社

全国一の公共施設マネジメント数

「人とみどりの環境創造サービス企業」



● イオンディライト株式会社

ファシリティに関する多彩なサービス

施設管理のスペシャリスト



	西武造園(株)	イオンディライト(株)
企業概要	2005年度から公共施設や都市公園の指定管理事業に取組み、横須賀市営公園墓地、川崎市営霊園を含む、全国64箇所494施設の都市公園等の管理運営実績（2022年4月1日現在）をもち、トータルマネジメントのノウハウや利用者サービスが充実しています。千葉県内でも幕張海浜公園や北総花の丘公園、あけぼの山農業公園等の管理運営に携わっており、千葉県内の地域振興に貢献しています。	ファシリティの活用に関するソリューションを提案するマネジメントサービスから、設備管理、清掃、警備などのファシリティの運用に関するオペレーションサービスまでの多彩なサービスを提供し、持続可能な社会の実現に貢献する「環境価値創造企業」を目指しています。千葉市内に複数の拠点を構えており、グループ企業であるイオンライフ(株)は、千葉市とエンディングサポートに関する協定を締結するなど、グループとしても千葉市の活動に貢献しています。
強み	<ul style="list-style-type: none"> ・西武グループが管理運営に携わる、全国の公営・民営墓地ネットワークを活用 ・公営墓地における合葬墓の立ち上げ実績 ・緑地空間の設計・施工から維持管理、運営までワンストップなサービスを提供できる総合力を活かして、都市公園等の公の施設におけるトータルマネジメントを実現 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備管理、清掃、警備から資材調達や自動販売機管理、家事代行、さらには省エネプランの提案まで、300を超えるサービスメニューを用意 ・実践的なノウハウに基づく研修により、プロフェッショナル人材を育成し、全国500箇所以上の拠点で高品質なサービス提供
役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ・トータルパークマネジメント ・墓園業務 ・安全管理 ・植栽管理 ・地域連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設維持管理 ・設備保守点検 ・施設等の修繕

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(4) 必要な専門職員の配置	
<p>□本施設の管理にあたっての、電気・設備、消防、環境衛生、防災等に関する有資格者の配置について基本的な考え方を記述してください。</p>	
有資格者の配置計画について	
1) 基本的な考え方	
<ul style="list-style-type: none"> ・本施設は、浄化槽や、受水槽・沈砂槽等の設備を有しており、適切な管理を行う必要があるとともに、墓地という施設特性に適した人員を配置する必要があります。 ・当共同体の構成員には、公園の管理運営業務に必要な資格保有者や、施設管理に関する豊富な実務経験・知識・技術を持つ人材が多数在籍しており、本公園に必要な人員配置体制を整えることが可能です。 ・本施設の特性や業務内容に応じて有資格者の選任・配置等を行うとともに、業務内容等に応じた資格取得や自己研鑽の取組みを奨励・支援します。 	
2) 共同体に所属する有資格者の支援体制	
① 電気・設備等の施設管理に関する支援・協力体制	
<ul style="list-style-type: none"> ・配置人員に加えて、<u>西武造園(株)やイオンディライト(株)に所属する有資格者による支援・協力体制を整えます。</u>構成員であるイオンディライト(株)には、施設のメンテナンスに欠かせない人材や環境負荷低減に関する知識や技術を持った人材など、<u>延べ 20,000 名を超える有資格者が在籍</u>しており、状況に応じた支援・協力が可能です。 ・施設に関する資格のほか、本施設の特性に応じた資格取得（墓地管理士、公園管理運営士等）の奨励、定期的な指導・研修の実施や、試験前の情報提供等にも取組みます。 ・共同体各社に所属する主な有資格者（一例）は、下記の通りです。 	
分類	資格名など
墓地や都市公園の管理運営に係るもの	墓地管理士、公園管理運営士、技術士
植物管理等に係るもの	樹木医、植栽基盤診断士、学芸員、グリーンアドバイザー 1級造園施工管理技士、1級土木施工管理技士、1級造園技能士、街路樹剪定士 等
施設管理等に係るもの	消防設備士(甲種・乙種)、浄化槽管理士、建築士(1級・2級) 特殊建築物等調査資格者、建築設備検査有資格者、管工事施工管理技士(1級・2級) 電気主任技術者(1種・2種・3種)、高圧電気工事士、電気工事士(1種・2種) 電気工事施工管理技士(1級・2級)、ボイラー技士(特級・1級・2級) ボイラー整備士、危険物取扱者(甲種・乙種・丙種)、冷媒フロン類取扱技術者(1種) 防火対象物点検資格者、防火管理者(甲種・乙種)、エネルギー管理士(熱・電気) エネルギー管理員(熱・電気)、電気通信主任技術者(1種・2種) 貯水槽清掃作業監督者、建築物環境衛生管理技術者、衛生管理者(1種・2種) エコチューニング技術者、ビルクリーニング技能士 等
その他	食品衛生責任者、普通救命講習修了者 等
② 「墓地」に特化した支援・協力体制	
<ul style="list-style-type: none"> ・代表企業である西武造園(株)では、<u>墓地管理に有効な(公社)全日本墓園協会の認定資格である「墓地管理士」</u>の資格取得を推奨し、管理運営施設のうち、墓地をもつ施設については有資格者を配置しています。<u>本施設においても墓地管理士を配置</u>するほか、本部や他施設の有資格者や実務者とも連携を図り、管理運営の 	
<p>西武造園(株) <u>墓地管理士 15名 在籍</u> (令和4年4月現在)</p>	

質を向上させます。

- ・現在は西武造園株全体で15名の「墓地管理士」の資格保有者が在籍しています。今後も安定した管理運営のために、本施設の管理運営体制における墓地管理士の増員や、従業員の資格取得に努めます。

□本施設の管理に必要な資格者の配置計画について、下記のような一覧表により記述してください(補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。)

資格	法令	人数	配置方法
墓地管理士	—	2	所長または受付担当責任者
供養コンシェルジュ	—	2	受付担当責任者・受付担当者
防火管理者	消防法	2	所長
衛生推進者	労働安全衛生法	2	所長
普通救命講習修了者	—	4	所長、副所長
刈払機取扱作業安全衛生教育修了者	—	12	維持管理責任者 維持管理スタッフ
チェーンソー作業従事者特別教育修了者	労働安全衛生法	12	維持管理責任者 維持管理スタッフ

●有資格者の配置について

- ・法令上の必要資格、緊急時に必要とする資格、サービス向上のための資格を有した職員を配置します。
- ・本施設は、年間を通じて多くの利用者が訪れる施設であり、緊急の事態が発生した時に備えて、心肺蘇生やAEDの使い方、ケガの手当など、応急手当を行うためのスキルである普通救命講習修了者を配置します。
- ・前述した「墓地管理士」を本施設に配置するとともに、現在資格を保有していない従業員についても、資格の取得を支援・奨励します。
- ・墓地についての基礎知識や法令に関する専門知識をもつ墓地管理士の他、多様化する墓地や終活についての利用者のお悩みに対応するため、「供養コンシェルジュ」の取得を支援・奨励し、より質の高いサービスの提供を目指します。



丁寧な窓口対応
(平和公園実績)

●全国の類似施設のノウハウ活用、合同研修、連携

- ・代表企業は、本施設と同様の都市計画墓園である「横須賀市営公園墓地」、「川崎市営霊園(緑ヶ丘霊園、早野聖地公園)」の管理運営に指定管理者として携わっています。また、代表企業のグループ企業が管理運営する「鎌倉霊園」や「所沢聖地霊園」その他、維持管理やサービス事業を受託している民営墓地施設等との合同研修や情報共有、連携により、本施設の業務サービスの質を高めます。
- ・(公社) 全日本墓園協会が主催する「墓地管理講習会」等に従業員が参加し、他施設との情報共有、連携ネットワークづくりに努め本施設の質の向上につなげていきます。

横須賀市営公園墓地・川崎市営霊園での合葬墓運営について

横須賀市営公園墓地と川崎市営霊園(緑ヶ丘霊園)では、私たちの指定管理期間中に合葬墓の供用が開始されました。市民からのニーズが相当高まっており、予定の発表と同時に、かなりの数のお問い合わせをいただきました。私たちは、これらの施設の立ち上げから携わり、自治体の方々と協議しながら、スムーズな運用方法をブラッシュアップしてきました。この経験を活かし、新たに供用が予定される桜木霊園の合葬式墓地の直接合葬形式、平和公園の合葬式樹木葬墓地についても、千葉市と密に協議をし、滞りない運用開始に向け貢献します。



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(5) 業務移行体制の整備

□令和5年4月1日から本施設の管理運営業務を実施するための準備段階として、応募者において実施する組織体制の整備、職員研修計画、市からの業務引継計画等について、記述してください。

公の施設を管理運営するための準備計画

1) 千葉市との業務引継計画

- ・私たちが本施設の指定管理者として選定された場合には、引き継ぎにおける注意事項等を千葉市と確認・協議の上、次のスケジュールに基づき業務引継に取組みます。

● 開業準備スケジュール案

項目	11月	12月	1月	2月	3月	4月
全体スケジュール	仮協定の締結	指定議案の提出		指定管理者の指定協定の締結	引継準備期間	業務開始
千葉市との打合せ		市と協議の上、12月または1月より実施				
従業員採用(新規)				2月～実施		
従業員採用(継続)			1月～実施			

- ・千葉市との引き継ぎや開業準備については、仮協定締結後、協議の上速やかに、次の内容を中心に実施します。

● 桜木霊園

- ・従業員、備品、個人/故人情報、危機管理情報、各種文書、取引業者、保守・修繕記録、地域対応、維持管理における重点ポイント等の引き継ぎ
- ・各種施設のオペレーション・運用ルール確認
- ・指定管理者表示の切替、ホームページの立ち上げ 他

● 平和公園

- ・既存形式の墓地のオペレーション・運用ルール確認
- ※ 現在指定管理中のため、桜木霊園との運用方法の調整を中心に実施
- ・新しい形式である樹木葬墓地についてのオペレーション・運用ルール確認 他

2) 組織体制の整備と事業を開始するまでの研修計画

- ・指定管理者として管理運営業務を開始する2023年4月1日より、円滑かつ適正な業務を実施するため、私たちは次の通り人材を確保し、就業前に導入研修を実施します。

項目	主な実施内容など
異動者	・管理運営業務が開始する前に異動し、業務の引継ぎを実施します。 ・異動前においても必要に応じて、打合せおよび引継ぎに立ち会います。
研修計画	・導入研修については、採用時に実施済です。必要な研修を適宜実施します。
引継雇用者	・1月より千葉市を通じて本人の希望を確認し、書類および面接により選考を実施します。
研修計画	・事前研修については、千葉市と協議し、日程を調整のうえ、実施します。
新規採用者	・2月より公募し、書類および面接により選考を実施します。地域の雇用促進のため、千葉市内や本施設周辺の人材を積極的に採用します。
研修計画	・採用次第、導入研修を実施します。運営開始後にその他必要な研修を適宜行います。

導入研修は、施設の管理運営に関する法令・条例等や、設置目的・施設の特性、コンプライアンスや個人情報保護、安全管理等に対する正しい理解と知識を身に着ける内容とします。

※ 研修当日は、当社規定による賃金および交通費を支給します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(6) 従業員の管理能力向上策

□本施設の管理運営業務に従事する職員の業務水準を維持、向上させる方策を具体的に記述してください。

職員の業務水準について

- ・本施設に携わる全ての職員が持つべき資質について、①本施設の関係法令の理解と遵守、②コンプライアンスの徹底、③来園者全ての方に対し「心地よく 安らぎ 憩う」空間を提供するホスピタリティマインドが必須であると考えています。
- ・そのために私たちは、適切な人件費の設定のもと、「人材育成」「適材適所の配置」「働きやすい労務環境」の3つの体制を整え、本施設で活躍できる人材の確保と維持を行い、各種マニュアル整備や情報共有等により継続的に改善し向上を図ります。

1) 業務水準の維持について

- ・業務水準の維持のために以下の取組みを実施します。特に来園者の安心確保のため、コンプライアンス、安全衛生、ユニバーサルな接遇を重点内容として実施します。

人材育成	研修 (全員対象)	導入研修 (配属前に実施)	指定管理者制度への理解・接遇・コンプライアンス研修・個人情報保護・安全衛生の基礎習得
		基本研修 (年1回) (継続して繰返し実施)	接遇・コンプライアンス研修・個人情報保護・安全衛生等、より具体的な知識の習得(ロールプレイング等による実施を活用)
		基礎知識・技術習得 (随時～年1回程度) (継続して繰返し実施)	情報システムセキュリティ・普通救命救急講習・防災訓練・救急対応訓練・維持管理技術研修・類似施設の視察・合同研修・協働研修・パークマネジメント研修
	OJT	日々の業務を通して円滑かつきめ細やかな実務研修	
適材 適所の 配置	技術向上・ 資格取得 支援	<u>共同体各社の本部に在籍する、公園の管理運営業務に有効な多様な資格を持つ従業員による技術指導及び支援</u> (公園管理運営士、 <u>墓地管理士</u> 、造園施工管理技士、福祉住環境コーディネーター、サービス接遇等)	
	個人資質・ 適正の把握	キャリアアッププランの設定(ゼネラリスト・スペシャリスト) フィードバック面談及び意向確認の実施	
労務 環境	ワーク・ライフ・ バランスの実現	テレワーク勤務、時差勤務、時短勤務、ノー残業デーの設定、シフトローテーションの工夫、リフレッシュ休暇、育児・介護休暇制度 等各種制度の導入と活用促進への取組み	
マニ ュアルの 整備	安全衛生マニュアル、接遇マニュアル、ユニバーサルサービスマニュアル、個人情報保護マニュアル、植栽管理マニュアル、食品衛生マニュアル、トイレ清掃基準マニュアル、協働マニュアル(ボランティア運営の手引き)、委託業者入場教育マニュアル、企画・広報業務の手引き、窓口対応マニュアル 等		

2) 業務水準の向上について

- ・私たちは、一般的な公園等の他に多数の墓地公園等の管理運営を実施しています。これらの施設間で情報共有や意見交換を行い、改善を図っています。

所長会議の開催	・管理運営全般における最新情報共有、意見交換、指導等を目的に、代表企業が携わっている全国の公園等各施設の所長会議を実施
地区会議	・千葉近郊エリアでの情報共有、相互広報、連携イベント開催などを目的に、代表企業が指定管理を行っている近隣公園合同会議を実施
類似施設との交流及び 情報共有	・類似施設での情報交換、業務改善検討などを目的に、 <u>代表企業が指定管理を行っている他の公営墓地施設(3施設)や、運営・維持管理を受託している民営墓地施設(6施設)との合同研修及び交流会の実施</u> ・ <u>元民間霊園理事長等経験アドバイザーによる研修の実施</u>
定期ミーティング 他	・施設内全職員による情報共有、課題対応の検討を目的に施設内で開催

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(7) 施設の保守管理の考え方

□本施設の建築物（施設）の保守管理に関する点検方法、予防保全策、修繕の考え方等を記述してください。

建築物（施設）の保守管理について

- ・私たちは、本施設の建築物（施設）の保守管理について、来園者に安全で快適な利用環境の提供を最優先とした上で、経費縮減につながる施設の長寿命化に努めます。
- ・そのために、施設の品質の維持向上と中長期的視点にたった効率的かつ安定的な施設維持管理を進め、早期発見・早期対応と予防保全を徹底します。
- ・修繕については、公平公正及び総合的な視点で優先順位を判断し、民間ならではの柔軟な対応と技術提案力、コストメリットをもった適切かつ迅速な対応を行います。

1) 建築物（施設）の点検方法について

- ・点検は、本施設の「管理運営の基準」に基づき、関係法令等の定めや建築保全業務共通仕様書（平成30年度版/国土交通省大神書房 官庁営繕部）を参考に実施します。
- ・早期発見を徹底するため、点検内容を明確化し常駐の維持管理スタッフによる日常点検と専門業者による定期点検を実施し共有化します。さらに、共同体本部の専門スタッフによる安全衛生パトロールを実施し、多角的な視点で確認します。

日常管理	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の巡回時や清掃時に合わせて目視による点検 ・巡視点検に関するマニュアルに基づき、施設点検チェックシートおよび要所点検マップ（ハザードマップ）を用いて実施
定期点検	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的知識や経験を要する点検内容は専門業者に委託し実施 ・仕様を明瞭にし、完了報告と検査により適切に管理監督を行う
法定点検	<ul style="list-style-type: none"> ・法定基準に基づき各種専門業者に委託し実施 ・完了報告と検査により適切に管理監督を行う
安全衛生パトロール	<ul style="list-style-type: none"> ・本部の専門スタッフと公園職員合同で実施 ・点検の他、予防保全策や修繕方法の検討や指導を実施

2) 予防保全策及び修繕の考え方等について

- ・本施設は開設から年月が経ち、施設の老朽化が見られるものもあり不具合や故障のリスクが高まっています。私たちは、細やかで多角的な点検による早期発見を行い、早期対応を行うことが安全性の確保と施設の長寿命化につながると考えます。
- ・早期対応を確実なものにするために施設に応じた予防保全策と修繕計画を行います。

予防保全策	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に応じ、<u>事後保全、定期保全、予知保全、予兆保全を分類・明確化し、効率的で適切な保全を実施</u>
修繕計画	<ul style="list-style-type: none"> ・過去の管理履歴を参考に本施設の「管理運営の基準」に定める内容に基づき、長期的視点のもと予防保全策と合わせて、各設備に応じた年間管理計画及び修繕計画を作成（指定管理者の裁量で行う小規模な修繕（1件100万円未満）とそれ以外を区別） ・修繕計画については、千葉市と協議の上、適切な処理を行い実施
適切かつ迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設の予防保全策及び年間作業実施計画に応じ、軽微な保全作業や修繕は、常駐する維持管理スタッフにて実施 ・その他、日常点検において不具合や危険箇所等がみられる場合は、安全確保や被害拡大を考慮し、応急処置等の対応を実施

3) ユニバーサル向上のための施設補修・修繕について

- ・私たちは、小さなお子様連れや高齢者、障がい者等、全ての方に快適にご利用頂けるよう、千葉市と協議の上、ユニバーサルに配慮した施設改良に積極的に取り組みます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

<p>(8) 設備及び備品の管理、植栽管理、清掃、警備等</p>
<p>□設備の管理方法（責任者、監視方法、点検方法等）、備品の管理方法等について記述してください。</p>
<p>設備及び備品の管理について</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・各施設の設置箇所・機能・特性を十分に把握し、すべての施設の機能を正常に保持します。そして利用者の安全で快適な利用環境にむけて適正な維持管理を行います。
<p>1) 設備の管理方法（責任者、監視方法、点検方法等）について</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・本施設の設備を維持管理する責任者として施設維持管理責任者を配置し、各設備や備品等を適正に取り扱います。（執行体制はP. 8参照） ・本施設の設備等については、仕様書、管理マニュアル等に基づき、適正な運用と定期点検、定期的なクリーニングやメンテナンスを実施します。また、千葉市とも協議の上で、マニュアル・仕様書等を基本に施設の点検チェックシートを作成し、これに基づいた点検を毎日行うことで、適正な維持管理を徹底します。 ・各種点検及び管理について、施設管理同様に、日常管理・定期点検・法定点検・安全衛生パトロールを実施し、多角的な視点で確実に実施します。 ・自家用電気工作物、浄化槽、消防設備等、給排水設備等の設備について、電気事業法、消防法等の法令に基づき、専門技術者による定期的な法定点検を行います。
<p>2) 備品の管理方法について</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・千葉市所有の車両、什器及び備品等について備品台帳を作成し適切に管理します。 ・備品台帳には、品名、企画、金額、数量、購入年月日、耐用年数等を記載します。（備品とする対象物は購入額が2万円以上で管理運営の基準に基づくものとします。） ・千葉市からの貸与物品等は、適正な管理を行い、指定管理業務終了後は整備点検を実施し原状回復したうえで千葉市に返却します。 ・管理運営上必要な物品等について、指定管理料より購入する場合は、事前に千葉市と協議を行い、千葉市の規則等を遵守し、所有権を千葉市に帰属した上で購入します。 ・車両について、定期法定点検、公租公課、自動車任意保険加入は指定管理者にて責任をもって実施し、それにかかる費用は指定管理料より賄います。 ・桜木霊園の公用車は契約名義を指定管理者に変更し、事務連絡車として使用します。 ・桜木霊園の複写機について令和6年度末まで指定管理者にて備品管理します。
<p>□施設の植栽管理について、内容と方法（頻度等）、管理状況の確認方法等を記述してください。</p>
<p>施設の植栽管理について</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・桜木霊園は昭和14年に開設され、市街地に位置しながらもサクラ類やカイツカイブキなど大径木が多くみられます。平和公園は、樹林地に位置し、整備された墓域の他に、自然林に接した墓域と、外周部の樹林地に大きく分けられます。私たちは「公園緑地維持標準仕様書（千葉市都市局公園緑地部）」を遵守し、みどりの質の向上を図るとともに、墓参者を含む来園者全ての方々の憩いの場として安心して快適に利用できるオープンスペースを念頭に、「植栽管理計画」を策定し、計画的に植栽管理を行います。

1) 植栽管理内容及び方法（頻度等）について

種別	内容・方法・頻度等	
土壌管理	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の巡回等により、法面の土壌流出の有無を確認し、台風等の雨風の被害が予想される際には巡回を強化 ・法面等の土壌流出の際に安全確保のため速やかに応急処置を実施 	
樹木管理	一般	<ul style="list-style-type: none"> ・枯死木や倒伏木は、速やかに撤去・立起こしを行い、来園者の安全を確保 ・大規模な剪定や補植等、本施設の景観に影響を及ぼす作業に関しては、市と協議の上、実施 ・倒木の可能のある樹木や主要木を被圧している樹木等、安全面や景観面で懸念がある時は、市と協議の上、伐採等適切な処置を実施 ・支柱の撤去や更新を適宜実施 ・枯枝、掛かり枝、支障枝等は日常巡回にて確認し、剪定や撤去を適宜実施 ・台風や災害等で被害発生時は速やかに来園者の安全を確保する処理を実施
	剪定・刈込	<ul style="list-style-type: none"> ・来園者の目に触れる樹木を主要対象に樹種ごとの特徴を理解し自然樹形を活かして施設内の景観に相応しい剪定を基本とし適期に実施（1回/年） ・刈込は、樹種ごとの特徴を理解し、適期に実施（1回/年） ・花木の剪定は花芽形成の時期に注意を行う ・高木等は見通し、明るさ、通風等を確保し、防犯及び病虫害予防に配慮
地被植物管理	芝生	<ul style="list-style-type: none"> ・景観に配慮し、春から秋にかけて利用頻度に応じて定期的な芝刈および緑切りを実施 ・施肥・エアレーション・かん水及び張替えを必要に応じて実施 ・合葬式樹木葬墓地の芝生については美観に留意した芝刈りを実施するが、日照不足等による生育不要が発生した場合は、耐陰性の強い地被類への植替え等の提案を実施 ・良好な芝生地を維持のため除草の成長抑制剤の活用を実施
	草花	<ul style="list-style-type: none"> ・花壇や鉢植えなど、植栽場所に合せた管理を適宜適切に実施 ・季節感ある花修景を実施し、来園者の憩いとなる景観を創出
除草・草刈等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の多い区域等を優先し、優先順位をつけて計画的に除草・草刈等を実施（新盆前～彼岸前である7～9月にかけて集中的に実施） 	
病虫害防除	<ul style="list-style-type: none"> ・込み合った枝を剪定・間引きして風通しを良好に保ち、病虫害の発生を予防 ・害虫の卵・幼虫を発見した際は、速やかに駆除 ・マツ枯れ、ナラ枯れ、サクラてんぐ巣病など適宜に対応 ・「公園・街路樹等病虫害・雑草管理マニュアル（環境省水・大気環境局）」に準じ、薬剤を使用しない防除を優先し、薬剤を使用する防除にあたっては、「農薬取締法」、「公園・街路樹病虫害・雑草管理マニュアル（環境省水・大気環境局）」及び「千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る指針（千葉市環境部）」を遵守し、適正に実施 	
施肥	<ul style="list-style-type: none"> ・冬期に、それぞれの植物に適合した有機質を中心とした施肥を実施 	
かん水	<ul style="list-style-type: none"> ・日照りが続いて植物の衰弱が予想される場合は、適宜かん水を実施 	
ごみ	<ul style="list-style-type: none"> ・植栽管理で発生したゴミについては「公園緑地維持標準仕様書」に従い適切な処理を実施 ・樹木管理において発生する「植物系の発生材」については、市の方針に従い、極力民間処理施設へ搬入する等、リサイクルに努め、清掃工場へ持ち込む焼却ごみの削減を実施 	

2) 植栽管理状況の確認について

- ・上記業務については、植栽管理マニュアルに基づき、チェックシートを作成し、年間の植栽管理計画を策定して計画的に実施します。
- ・所長・副所長が業務開始・終了後に担当者より報告を受けチェックシートをもとに実施状況の確認を行います。是正等があれば指摘し手直し事項を明確にして確実に実施します。
- ・策定した「植栽管理計画」は事業計画書に記載の上、千葉市の承認を得て実施します。

台風被害による対応（2019年平和公園）



□施設の清掃管理について、内容と方法（頻度等）、清掃状況の確認方法を記述してください。

施設の清掃管理について

- ・公園の清掃管理業務は、「千葉市霊園指定管理者管理運営の基準」等に示された内容や時期・頻度に基づき実施します。そして、より快適にご利用いただけるよう「おもてなし」の気持ちを持って業務にあたります。
- ・特に、お盆、お彼岸など多くの来園者が予想される場合や荒天後は清掃頻度を高め、常に清潔感のある環境を整えます。特に「トイレ」は重点施設として清掃を強化し、清潔な状態を保ちます。

1) 清掃管理内容と方法（頻度等）について

種別	内容・方法、頻度等
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝巡回時に清掃を実施するとともに、週2回重点的な清掃を実施 ・繁忙期の土日祝日の清掃は、利用頻度の高い箇所について1日2回に増やして実施 ・衛生器具（便器、手洗い等）・床・壁・鏡・窓ガラス・照明器具については、清潔に保つとともに、器具等の破損、詰まり等を発見した場合は速やかに対応 ・降雨後はトイレの床が汚れることが予想されるので、水拭きなどを実施 ・トイレ清掃の実施状況が利用者にも分かるよう、清掃チェック票を掲示 ・手洗い場等、アルコール等手指消毒用備品の設置 ・浄化槽は良好な状態を維持するため浄化槽法等の関係規定に基づき適切に保守点検及び定期清掃を実施、水質検査（80人槽の浄化槽）は3ヶ月に1回、年4回実施 ・浄化槽の法定検査は一般財団法人千葉県環境財団にて年1回実施
園路広場	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全性・快適性確保のため日常および定期的な清掃を実施
指定管理区域	<ul style="list-style-type: none"> ・本施設内（園路・駐車場・広場・樹林地・水面等）の除草・清掃を行い、利用者が快適に過ごせるよう、常に清潔な状態を保持 ・植栽帯および墓参道・空き墓地（募集区画）等の除草・清掃を行い、利用者が快適に過ごせるように、常に清潔な状態を保持 ・手桶および柄杓が散乱していた場合は、所定の位置に戻し整理整頓を実施 ・本施設内のゴミ箱（桜木霊園44箇所、平和公園190箇所）を、定期的に巡回し、適切なゴミの分別と適宜ゴミの回収を実施 ・施設内の火付け処（桜木霊園35箇所、平和公園80箇所）のゴミの回収を行うとともに火の不始末の有無を点検 ・廃棄された塔婆を定期的に回収し、所定の塔婆置場にて保管。 ・収集ゴミの積み込み運搬・処理・処分は、県・市に登録された収集者に業務委託 ・薬剤による除草の禁止 ・植物性廃棄物は、可能な限り再資源化に努め、焼却ゴミの削減を実施 ・本施設内に各々2箇所ある受水槽及び沈砂槽の定期的な清掃の実施（平和公園のみ） ・側溝・管渠・樹類等の日常点検と清掃の実施
管理事務所	<ul style="list-style-type: none"> ・床・窓ガラス等の清掃を定期的に行い、清潔な環境を保持 ・清掃業務にあたっては利用者が快適に利用でき、不快感を与えないよう留意 ・管理事務所は、利用者が気軽に訪れることができるよう、開放的な雰囲気になるように管理事務所のスタッフ全員による毎日の清掃を実施 ・特に、出入り口の扉周辺や窓ガラスは常に清潔に保ち、管理事務所の室内が外からも確認できるように掲示物や看板等で視界を妨げないよう配慮 ・受付窓口の周辺は特に整理整頓し、公園マップや近隣施設のパンフレット等、利用者の方が必要な情報をすぐに手に取りやすいよう、ラック等で整理整頓して設置 ・受付窓口の感染症予防対策としてアルコール等手指消毒用備品の設置

2) 清掃管理状況の確認について

- ・上記業務については、トイレ清掃基準マニュアルや各施設の清掃に関する基準に基づきチェックシートを作成し、年間スケジュールを策定して計画的に実施します。
- ・所長・副所長が業務開始・終了後に担当者より報告を受け、チェックシートを活用し実施状況の確認を行います。是正事項等があれば指摘し、手直し事項を明確にしたうえで再度日時を決め、確実に実施します。

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

警備業務について

1) 警備業務の考え方について

- ・私たちは来園者の安全を最優先に、警備管理業務を行います。
- ・管理事務所や作業員詰所は、機械警備を含め24時間警備体制を整えます。
- ・お盆やお彼岸等の繁忙期には、誘導・案内等を行う臨時警備スタッフを必要に応じて増員・配置します。
- ・『不審者・不審物』等の発生はもとより『火災・地震・台風』などの災害時には、従業員全員で連携を図り、迅速に対応します。

2) 警備業務内容について

種別	内容・方法、頻度等
施設内巡回	・千葉市営霊園管理運営の基準に基づき定められた時間に門扉の開閉を実施 (桜木霊園については通年24時間開門) ・開門後は施設内全域を巡視し異常個所の有無を確認 ・施設内身体障害者用トイレ(5ヶ所)は開門時間に合わせて毎日施錠と解錠を実施
交通誘導	・夏季の御盆、春秋の彼岸等の繁忙期は事故発生防止策として墓参者を含む歩行者の安全誘導及び交通整理の実施
管理事務所等の警備	・個人情報保護等の目的により不法侵入や火災防止策として機械警備(24時間)の委託と非常時の迅速な連絡体制の整備 ・機械警備等の対象箇所は以下の通り 桜木霊園：管理事務所、合葬墓、現業職員詰所、桜木霊堂 平和公園：管理事務所、正面入り口、倉庫、作業員詰所 ※委託先である警備会社の瑕疵による損害については、その損害賠償の責任を負うことを条件として、市と協議の上で契約を実施
施設の保安・保守管理	・平和公園にある電気事業法第38条に規定する自家用電気工作物について電気事業法当の関係規定に適合した保安業務担当による保安管理の実施 ・防犯カメラ(桜木霊園10台、平和公園5台)の保守管理の実施
繁忙期対応	・管理事務所の窓口対応、墓地募集時の受付業務等、一時的な事務業務量の増加に対して安全に事務業務を実施するために一時的な人員増加等、柔軟に対応 ・繁忙期は墓参者含む来園者の安全確保の為、工事及び除草作業等の中止

3) 来園者の安全を確保するために

① 施設内の巡回

- ・巡回巡視の知識・経験等をもつ従業員が、施設内のパトロールを毎日行います。
- ・私たちは、施設内における防犯対策として、利用者とのコミュニケーションを図り、従業員による監視の目が行き届いていることを認識していただくように努めます。
- ・本施設には、人気のない場所や死角が生じる場所が多く存在します。人気のない場所や視界の死角となる場所を重点的に監視し、必要が生じた場合には夜間巡回を実施します。被害が発生した場合、その状況に応じて、警察等に通報して解決を図ります。
- ・本施設内の危険物やヘビやスズメバチ等の危険生物についても確認し、本施設内で該当する対象を発見した場合には速やかな除去対応または利用者への注意喚起を行いません。また、本施設にはマムシが生息しています。万が一のために管理事務所にポイズンリムーバーを常備し、使い方についても従業員間に周知徹底します。

② 来園者(お客様)の利用について

- ・来園者(お客様)が気づいた点や気になる点について、各種モニタリングを活用して積極的に把握し、早期是正を図ります。(モニタリング実施内容はP.29参照)
- ・利用者間でのトラブルに発展するような行為や、動植物を許可なく採取する行為等について、必要に応じ本施設の規則をご理解頂くよう徹底した利用者指導を行います。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(1) 関係法令等の遵守

□本施設の管理にあたり、個人情報の保護の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

個人情報の保護の取扱いに関する考え方

1) 基本的な考え方

- ・本施設では、墓地に関する手続き等、膨大な個人情報を扱います。私たちは、これらの情報の取り扱いについて、「本施設管理の最重要業務の一つ」と位置づけ、細心の注意を払って業務を行います。また、「千葉市指定管理者等個人情報保護規程」「千葉市指定管理者等及び出資等法人個人情報保護事務処理要領」に基づき業務を遂行します。
- ・私たちは、これまで数多くの公の施設等の管理運営に携わり、個人情報保護に関する取組みを徹底してきました。今後も引き続き、全従業員が個人情報保護の重要性を認識するとともに、取組みに関する見直し・改善を定期的実施することで、個人情報の適正な取り扱いを徹底します。

2) 個人情報保護に関する具体的な取組み

項目	内容
①関係法令・条例等の遵守	・「個人情報保護法」「千葉市個人情報保護条例」に準拠し、「千葉市霊園指定管理業務に係る個人情報の保護に関する規程」を定めるとともに、「個人情報保護マニュアル」を作成し、これらに基づいた業務を適正かつ厳正に行うことで個人情報の漏えいや滅失及び棄損の防止を徹底します。
②個人情報の管理体制	・個人情報取扱責任者(個人情報の安全管理確認)及び取扱者(実際に個人情報を収集・使用する人。取扱責任者が任命)を選任し、それ以外は個人情報の取扱いをできないようにします。 ・個人情報の漏えいに起因する賠償責任に対応する保険に加入し、万が一の事態に備えます。
③定期的な研修、個人情報保護教育の推進	・本施設の従業員については、就業前に必ず関係法令・条例や法令遵守に関する導入研修を実施します。 ・全従業員を対象に、年1回の「個人情報保護研修」「法令研修」をそれぞれ実施し、定期的な研修による個人情報保護の重要性の周知、適正な取り扱いの徹底に努めます。 ・「個人情報保護研修」「法令研修」では、本部に所属するコンプライアンス担当講師による指導を行います。 ・「個人情報保護マニュアル」の更新と従業員に対しての「個人情報保護教育の推進」を実施します。
④個人情報保護方針(プライバシーポリシー)の明示・周知	・個人情報の取り扱いについて、代表企業である西武造園(株)では個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を作成しています。この内容を、本施設の管理事務所受付や、ホームページにもわかりやすく掲出し、個人情報の取り扱いや利用目的に関して利用者から同意いただいた上で、手続き等に必要書類や情報等をご提出していただきます。
⑤墓地に関する接遇業務における、個人情報保護の取組み	・本施設では、墓地に関する利用手続きやお問い合わせ等、個人情報に関わる接遇対応の機会が多くあると予想されます。こうした場合にも、全従業員が個人情報保護の重要性を認識した上で、適正な対応に努めます。
⑥情報流出(漏えい)時の対応	・個人情報の取り扱いへの苦情が寄せられた場合は、適切かつ迅速に対応します。また、万が一個人情報が流出した場合は、直ちに被害を最小限に抑え、再発を防止する措置をとります。 ・万が一情報流出(漏えい)が発覚した場合、個人情報保護責任者が速やかに千葉市へ報告するとともに、被害状況(流出・漏えい内容・範囲)を把握します。・対象者に情報流出(漏えい)内容を連絡し、誠意ある対応をします。 ・流出した個人の情報の回収に努め、二次被害を防止します。 ・発生経過・発生原因を千葉市に報告します。 ・再発防止策等の会議を行い、再発防止策を策定します。対策を千葉市に報告のうえ全従業員に徹底・実施します。

<p>⑦「特定個人情報」(マイナンバー)に関する考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本施設の業務において「特定個人番号(マイナンバー)」について、取り扱うことはしません。利用者の方にも、本施設の利用にあたり、マイナンバーの提示・収集は発生しない旨を周知します。 ・企業としては、行政機関等に提出する源泉徴収票等に記載することが義務づけられているため、本施設の従業員および扶養家族の方からマイナンバーを収集することになります。代表企業である西武造園㈱では、西武グループの方針に基づき、マイナンバーの収集・管理については安全管理体制の観点から厳重に選定を行った第三者機関に外部委託し、セキュリティ管理体制を徹底しています。
---------------------------------	---

□本施設の管理にあたり、市民に対する情報提供及び情報公開の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

市民に対する情報提供及び情報公開の取扱いに関する考え方及び具体的な取組み

- ・千葉県情報公開条例に基づく開示請求が行われた場合には、市の要請に従い、必要な情報を提供します。
- ・本施設の業務に関して作成または取得した文書等については、千葉県指定管理者情報公開規程に従い、指定管理業務に関する文書提出要求に適切に対応します。そのために文書管理規程及び情報公開規程を定め、これに基づき適正に管理するとともに、情報の公開に関し必要な以下に掲げる措置を講じます。
 - 対象文書の開示決定等に対する審査申出を受け、再決定すること
 - 対象文書を適正に管理すること
 - 情報提供施策を充実すること
- ・私たちは、市政に関する「知る権利」が十分尊重されるよう、規程に基づき適正に運用します。
- ・保有個人情報の内容に誤りがある場合は、本人の求めに応じ訂正・追加・削除等を行います。

□本施設の管理にあたり要求される、行政手続の明確化や透明化の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

行政手続の明確化や透明化の取扱いに関する考え方及び具体的な取組み

- ・墓地に関するお手続きは、身内が亡くなった、離婚した等、使用者にとって人生の中でも大きな出来事に付随するものです。墓地以外にも、遺産相続の手続きや調停、親族との連絡調整等を同時に抱え、決して穏やかではない心境で来られる方も多くおられます。私たちはそのような状況にある方々に、慣れない書類集めやお手続きの流れをご案内しなければなりません。墓地使用者の負担が少なく済むように、必要な情報を過不足なく、わかりやすくお伝えするための知識と工夫が必要と考えます。
- ・千葉市の公の施設の管理運営を代行する者として、施設の利用申請・許可手続き等や、個人情報の取扱い等、本施設での行政手続きの明確化を徹底し、業務の透明性を確保します。
- ・千葉県行政手続条例に基づき、本施設の管理運営に関する基本的な行政手続きの範囲・基準を明確にします。また、この内容を明文化し、全従業員に周知徹底するとともに、利用者にも正しい理解をしていただけるよう説明に努めます。
- ・施設の使用許可等の各種手続きにおいては、本施設の利用申込に関する案内文書を作成し、施設内や受付での掲出・配布を行っています。配布資料は適宜改定を行い、より分かりやすく明確なご案内ができるよう努めます。

□本施設の管理にあたり、適正な労働条件の確保に関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

適正な労働条件の確保に関する取組み

項目	内容
①人件費の設定	・業務水準を維持し、安定的・継続的に指定管理業務を遂行するため、指定管理料を算定する際に最低賃金法や労働基準法等の関係法令を遵守し、運営委員会で代表企業および構成員の各社が協議した上で、適正な水準に設定します。
②労務時間	・「働き方改革」に挙げられる「労働時間法制の見直し」に則り、業務の効率化を図ることで長時間労働の削減に取り組めます。 ・「働き方改革関連法」に基づき、条件に該当する従業員には、確実に年次有給休暇を5日以上取得を義務づけています。 ・家庭や地域生活等における考え方について、面談等を通じた理解形成を図り、従業員の考え方や、生活を取り巻く環境等を理解し、多様な生き方が選択・実現できる労働環境づくり「ワーク・ライフ・バランス」を推進します。
③多様な働き方	・私たちは「ダイバーシティ」を「性別や人種の違いに限らず、年齢、性格、学歴、価値観等の多様性を受け入れ、広く人材を活用すること」と捉えています。本施設においても、多様な働き方、ダイバーシティを積極的に推奨します。 ・本施設においても、「男女雇用機会均等法」、「男女共同参画社会基本法」、「千葉県男女共同参画ハーモニー条例」の考え方を尊重し、雇用への配慮を行います。そして性別に関係なく有能な人材を採用し、仕事の役割や地位等、性別で固定することはしません。 ・様々な事情により短時間勤務を希望する職員については、本人の経験・希望、居住地等を考慮し、実施に向けて業務や経費等、受入れの体制を本部・現地、両者で検討します。
④育児・介護との両立	・育児や介護等の仕事以外の生活と仕事の両者を無理なく実現できるよう、「育児・介護休業法」に則り、「育児・介護休業に関する規程」を定め、従業員の生活環境に応じてシフト体制を組むなど、男女問わず子育てや介護に配慮した労働環境づくりにも取り組めます。 ・育児短時間勤務には、小学校就学始期(6歳)までを対象とし、これは「育児・介護休業法」に定められた措置よりも高い水準であり、子育て環境を支援する制度となっています。

□本施設の管理にあたり、募集要項・管理運営の基準に示されている各種法令の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

各種法令の取扱いに関する考え方

- ・千葉市の管理権限を代行する私たち指定管理者は、市営墓地としての役割と、指定管理者としての責務を踏まえ、公正で公益的な、誰もが安全で快適に利用できる、質の高い管理運営を行います。
- ・定期的な内部・外部講習による研修を通じて、本施設及び公の施設の管理運営に係る関係法令・条例(下表)を正しく理解したうえで遵守し、適正に管理運営を行います。

項目	法令・条例名
本施設に関するもの	・墓地、埋葬等に関する法律・同 施行規則 ・千葉県霊園設置管理条例 ・千葉県霊園管理規則 ・千葉県行政手続条例 ・千葉県情報公開条例 ・千葉県個人情報保護条例 ・千葉県暴力団排除条例 ・千葉県環境基本条例
その他、管理運営業務に関するもの	・都市計画法 ・地方自治法 ・労働基準法 ・労働安全衛生法 ・個人情報保護法 ・食品衛生法 ・食品安全基本法 ・不当景品類及び不当表示防止法 ・消防法 ・暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律 ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律、その他関連法令等

● 本施設に関する各種法令遵守のための具体的な取組み

- ・職員全員が本部主催の導入研修にて「法令研修」を受講
- ・業務開始後も職員全員を対象にした「法令研修」を継続実施(年1回)
- ・職員一人ひとりの意識向上のため、朝礼時にコンプライアンスマニュアルの読み合わせを実施(週1回)

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(2) リスク管理及び緊急時の対応

□火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件の防止（防災）対策について記述してください。

リスク管理について

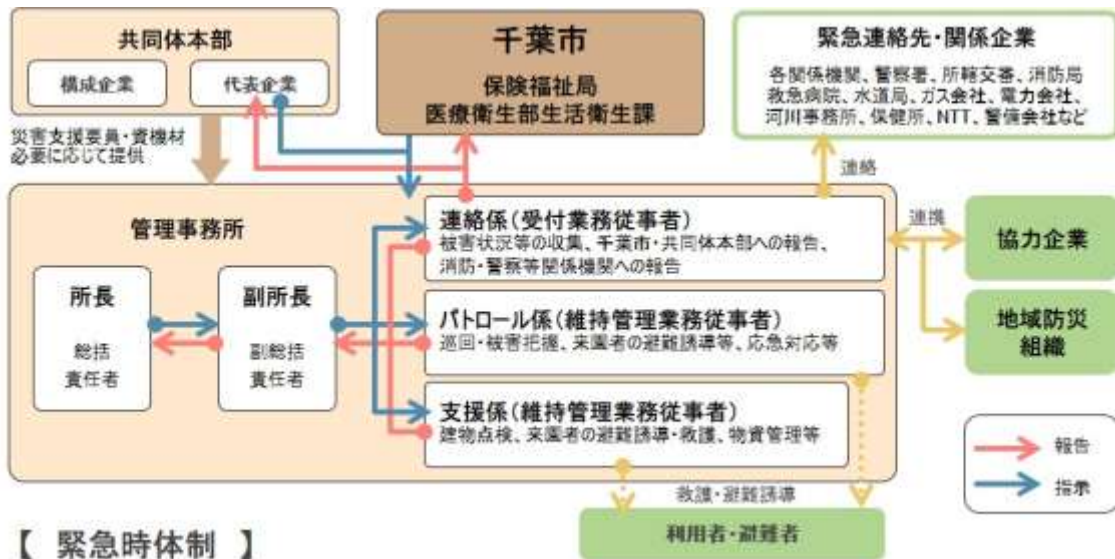
- ・事故・事件及び災害等の対応について、まず事前対応によるリスクの回避と低減が最も重要な取組みであると私たちは考えます。従業員全員のリスク認識力を高め、管理運営における様々なリスクを認識し、発生を想定した上でのリスクコントロールを行い不測の事態に備えます。また「千葉市地域防災計画」に準じた確な対応を行います。

具体的な事前の対応策

- ・施設及び設備等の保守点検、施設内の安全点検を確実に実施します。
- ・緊急時連絡体制を整備し、迅速で的確な判断・対応ができる体制を構築します。
- ・千葉市や医療機関、警察・消防等の関係機関と協力・連携できる連絡体制を整備します。
- ・地域と連携した定期的な防災訓練を実施し、自助・共助の地域防災力向上に努めます。
- ・本施設独自の「安全対策マニュアル」を整備し、従業員全員に周知と活用を徹底します。
- ・本施設の危険箇所等をまとめたハザードマップを作成し、それに基づく巡回・施設点検を重点的に実施し、事故等の未然防止を徹底します。
- ・機械警備の設置による不法侵入等の防止と監視カメラによる犯罪抑止力を図ります。
- ・個人情報の取扱い、コンプライアンス、反社会的勢力の排除に対し、管理体制を整え、市の条例に即したマニュアルを整備し、従業員全員の教育・指導を徹底します。

危機管理体制について

- ・警報発令時、また、警報発令に至る恐れがある場合において、下図の緊急時連絡体制を速やかに整えます。また、機械警備を含め24時間体制で公園及び施設を管理します。



- ・構成員のイオンディライト榎千葉中央支店は、桜木霊園まで車で約20分、平和公園は約30分の距離にあります。有事の際は、状況に応じて支援体制を速やかに整えると共に、共同体各企業がもつ市内の人的・物的な資源、地域におけるネットワークを活用して、応援部隊の派遣、救援資機材の提供等、支援を可能にします。

□火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件発生時、需要変動、第三者への賠償が必要となった場合の対応方法について記述してください。

火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件発生時の対応について

・私たちは以下の内容にて発生時の対応を実施しますが、日々の管理運営業務や定期的な訓練を通して、発生を未然に防ぐこと、減災につながる行動を徹底します。

種別	内容・方法、頻度等
事故・事件発生時	<ul style="list-style-type: none"> 救急車等の医療機関及び警察・消防等関係機関等と連携した対応を行うとともに、緊急時連絡体制に基づき、千葉市、共同体本部への速やかな報告等、迅速で的確な判断・対応を行います。
災害発生時	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時は「千葉市地域防災計画」や、「安全対策マニュアル」に基づき、状況に応じて体制を整え、スタッフ各自及び来園者の安全確保を第一に行動します。 勤務時間中は緊急時連絡体制に基づき、千葉市、共同体本部への速やかな報告等、迅速で的確な判断・対応を行います。勤務時間外に発生した場合は、所長や副所長、近隣に在住するスタッフのほか、パートナーズ本部や共同体各企業からの参集体制も整えます。大規模災害発生時は、公園スタッフを含む全従業員に対し「ALSOOK安否確認システム」を用いて、災害発生時の状況確認を速やかに行うと共に、西武グループのBCP（事業継続計画）により公園の早期復帰にむけたバックアップを行います。
情報漏えい発生時	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取り扱いへの苦情が寄せられた場合は、下記の通り適切かつ迅速に対応します。また、万が一漏えいした場合は、直ちに被害を最小限に抑え、再発を防止するための措置をとります。

需要変動、第三者への賠償について

1) 需要変動について

・私たちは以下の内容に基づき、需要変動について柔軟に対応します。

- ・本施設でのモニタリングの実施及びPDCAマネジメントサイクルによる管理運営の実施
- ・代表企業の全国64ヶ所494施設の管理運営実績によるデータ分析からの予測と対応
- ・西武グループ及びイオングループのネットワークの活用による早期情報入手と対応
- ・千葉市との連携と密な情報共有
- ・各種メディアからの情報を分析

2) 第三者への賠償について

- ・第三者や千葉市に損害を与えた場合は、事実関係を詳細に確認し、代表企業の顧問弁護士の助言等を踏まえ、適正に対処します。損害賠償など、法的措置が必要な場合は、関係法令に基づく適正な対応を行い、第三者や千葉市に損害を与えないよう誠意をもって対応すると共に万が一の場合に備え、「施設賠償責任保険」「イベント傷害保険」「動産総合保険」「自動車保険」「個人情報漏えいに関する保険」等、各種必要な保険に加入しリスクを担保します。
- ・また、コンソーシアム各企業の事業悪化等による業務継続が困難な状況になった場合は千葉市と協議の上、速やかなに適切で誠意ある対応を行います。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(1) 開園時間及び休園日の考え方

□募集要項に記載のある開園時間及び休園日の取扱いについて具体的に記述してください。

開園時間及び休園日の取扱いについて

1) 開園時間・休園日の設定

- ・平和公園の開園時間及び休園日については「千葉市平和公園 指定管理者管理運営の基準」や現況の開園時間、利用者の利便性等を踏まえ、原則として現在の開園時間を継続します。

施設		4月1日～9月30日	10月1日～3月31日
平和公園	正門	開門	8:30
		閉門	19:00
	西門・南門	開門	8:30
		閉門	18:00

※3月・9月の彼岸、7月・8月の盆、年末年始は24時間開門とします。

- ・なお、具体的な開門期間は、毎年度の事業計画書に記載の上、市の承認を得たうえで実施します。
- ・両施設において、午前中に施設内全域を巡視し、異常箇所の有無を確認します。平和公園は各門の開門後に、桜木霊園については、通年24時間開門のため、巡視時間については千葉市と協議の上で定めます。

2) 利用者ニーズに応える開園時間及び休園日の変更検討について

- ・アンケート等による利用者ニーズを踏まえ、開園時間及び休園日に関する要望等がある場合には、あらかじめ千葉市とも十分協議の上で、開園時間の変更を検討します。
- ・また、お盆やお彼岸前後等、状況に応じて臨時的な開園時間延長等の変更が必要となる場合にも、千葉市と事前に協議の上で、開園時間の変更を実施します。
- ・開園時間の変更を行う際には、来園者や地域の方々等、事前に広く周知することが重要と考えます。ホームページや施設内の掲示、市政だより等による情報発信を行い、時間を変更することによる効果が十分に発揮されるよう取組みます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(2) 施設利用者への支援計画

□サービスの向上策など、予定している施設利用者への支援方策について、本施設の設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえ、具体的に記述してください。

施設利用者への支援方策について

1) 本施設の設置目的やビジョン・ミッション等への理解

- ・本施設の設置は、「千葉市霊園設置管理条例」に定められ、次に示すビジョン・ミッションの達成が求められています。

ビジョン	多様な市民の宗教的感情に対応し、安定的かつ永続的な墓地運営を行うとともに、施設の特性などを踏まえた墓参者及び施設利用者へのサービス向上に努める。
ミッション	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルで良好な墓参環境の整備 ・憩いの場に相応しい施設機能の充実

本施設は公営の「墓地」として故人をしのび、懐かしむ場であると同時に、「公園」として安らぎ、憩う場としての2つの役割・機能を併せもつ施設です。私たちはこうしたビジョン・ミッションと、異なる利用形態をもつ本施設の特性を十分に把握し、墓地使用者と公園利用者が共存できる環境とサービスの提供に取組みます。

2) 施設利用者への具体的な支援方策

- ・墓地を使用される方から公園として利用される方まで、来園者一人ひとりの気持ちに寄り添いながら、公平性・平等性に配慮し、まごころを込めたホスピタリティサービスを提供し、「利便性の向上」と「利用者満足度の向上」に取組みます。

①すべての利用者へのサービス提供姿勢

- ・様々な利用に配慮し、常に利用者ニーズの把握と改善に努め「お客さまの声」を大切にします。
- ・「安全・安心」を第一としたサービスを提供します。
- ・「墓地」と「公園」が共存する、千葉市の施設にふさわしい、まごころをこめた「おもてなしの心」でサービスを提供します。

【具体例】

ユニバーサルサービスの提供（ツールの貸出、設備改修等）、ホームページ等による情報発信

②墓地使用者へのサービス提供姿勢

- ・厳粛な気持ちで本施設を訪れる利用者の気持ちを大切にし、心が安らぎ、「心の笑顔（ほほえみ）」が生まれるようなおもてなし、利用者の気持ちに寄り添う接遇を常に心がけます。
- ・墓地についてのお悩みや相談を抱えた方が、いつでも、気軽にたずねることができる窓口として、「地域のお墓の専門家」としてのアドバイスサービス等を充実させます。

【具体例】

「お墓の相談窓口サービス」や終活セミナーの実施、墓参・墓地清掃道具等の無料貸出サービス、「まいにち循環バスサービス」の実施


③公園利用者へのサービス提供姿勢

- ・市民の憩いの場や、レクリエーションの場として、いつでも快適に気持ちよく利用できる「明るい施設と笑顔のサービス」を提供します。
- ・市民の活動の場として、「地域のにぎわい・活性化につながる機会」を創出・提供します。

【具体例】

ユニバーサルサービスの提供（ツール貸出、設備改修等）、園内放送や巡回時のマナーアップの呼び掛け

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(3) 施設の利用促進の方策	
<p>□本施設の利用促進のための具体的方策について、本施設の設置管理条例で規定された設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえて、具体的に記述してください。</p>	
本施設の利用促進のための具体的な方策	
1) 利用促進のための基本的な考え方	
<ul style="list-style-type: none"> ・本施設の利用を促進させ、誰もが訪れやすい施設として来園者の増加につなげるため、管理運営コンセプトを念頭に置いた取組みを行い、高品質な墓地管理と公園の魅力アップを図ります。 ・「墓地」と「公園」の2つの顔をもつ本施設の特性を把握し、それぞれの利用形態に応じたサービスを提供することで、本施設全体における利用促進を図ります。 	
2) 全ての来園者に向けた取組み	
接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・「挨拶」と「笑顔」を基本とした、ホスピタリティあふれる姿勢を意識 ・いつでも快適に気持ちよく利用できる「明るい施設と笑顔のサービス」を提供 ・接遇研修による接客マナーや苦情対応方法の習得
利用案内	<ul style="list-style-type: none"> ・園内施設の位置や催事のお知らせなど、わかりやすい案内表示を実施 ・管理事務所以外でも、わかりやすいご案内ができるよう、巡回時にポータブル型マニュアル「千葉市霊園便利帳」の携帯
園内整備	<ul style="list-style-type: none"> ・季節の花や小物等、季節の飾りで利用者をおもてなしする空間づくり ・ビルクリーニング品質インスペクターによる清掃方法の向上
ユニバーサルサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす、セーフティステッキ等、様々な助けとなる貸出サービスを実施 ・管理事務所にロービジョンケアのLEDライト付きルーペ(拡大鏡)、老眼鏡等を配備 ・聴覚に筆談具、コミュニケーションボードを配備 ・階段の有無や多目的トイレの位置等を示したユニバーサルサービスマップの作成と提示
情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内掲出、ホームページ、地域へのチラシ配布など、目的に応じて様々な媒体を用いて広く広報を行います。
3) 墓地使用者や墓参者に向けた取組み	
ご案内サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・手続内容のフロー図や記入方法の作成と分かりやすい説明 ・本施設利用上の注意点や各種手続きの方法をまとめている「手続きのしおり」を適宜改定 ・ホームページに手続き案内専門ページの開設 ・希望する方には市内の石材店リストを配布(公平性に配慮し、特定の石材店を紹介することはいたしません。)
専門的なサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・無料の「お墓の相談窓口」の設置(電話やメールでも対応) ・墓地や葬儀等に関する「終活セミナー」を実施 ・墓地管理士、供養コンシェルジュ資格の取得推進
販売サービス(自主事業)	<ul style="list-style-type: none"> ・線香や、法事・墓参に役立つ小物等販売サービスの実施 ・その他、絵ろうそく等、ニーズに応じた物販サービスについて、千葉市と協議のうえ実施を検討
4) 公園利用者に向けた取組み	
公園としての利用	<ul style="list-style-type: none"> ・マナーの普及・啓発活動 ・職員の巡回による声かけ運動や利用指導
ペット連れでの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・代表企業が他の公園で実施しているマナーアップ活動のノウハウを活かしたうんち袋の配布によるマナーの普及・啓発活動 ・職員の巡回による声かけ運動や利用指導
	 うんち袋参考

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

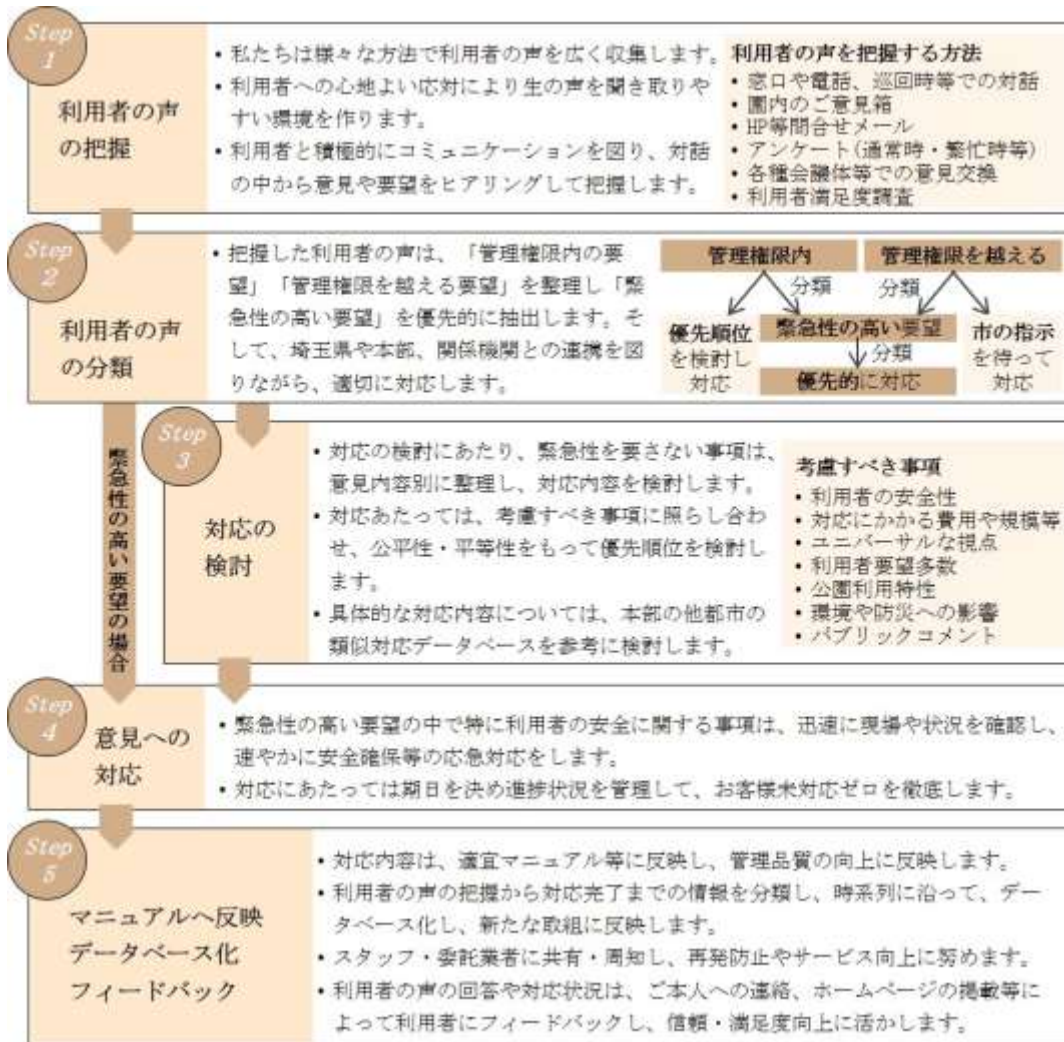
(4) 利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方

□利用者アンケートの実施方法及びサービス水準に対する利用者の評価の収集方法並びにそれらの評価を踏まえた対応方策について記述してください。

利用者要望の把握とサービス水準の向上について

・指定管理者は、公平・平等に利用者の声を把握し、業務に反映する責務があります。私たちは、PDCAマネジメントサイクルに基づき、利用者要望を的確に把握し、業務に反映することにより、利用者満足度の向上と、公園のサービス水準の向上を行います。

1) 利用者アンケート等の実施方法と反映する方策について



2) サービス水準に対する利用者の評価の収集方法と対応策について

・私たちは、PDCAマネジメントサイクルの『CHECK（評価）』において、①内部モニタリング（内部評価）、②利用者モニタリング（利用者評価）、③外部モニタリング（第三者評価）と「3つの視点」から自己評価を行い、結果を徹底分析し、対応策を講じ業務への的確な反映と改善を図っています。

① 内部モニタリング

・本部で次項の内容を実施し、業務方針や目標に適合しているか確認し改善を図ります。

項目	内容	頻度	手法
日常モニタリング (セルフモニタリング)	・ 履行状況の確認、本施設内巡回点検 ・ 定量的な自己評価、評価結果のフィードバック	毎日	進行状況の チェック
本部による モニタリング	・ 業務遂行状況を報告・評価 ・ 報告・評価等の結果の共有・記録 ・ 指導を受けた内容等の是正	月1回	運営委員会
本部による監査	・ 事業所巡回及び監査 ・ 個人情報保護、現金の取り扱い、労務管理、 安全管理、品質管理(食品衛生管理)等 ・ 監査員監査業務方針・目標への履行状況確認等	年1回	各種記録 書類

② 利用者モニタリング (利用者ニーズの把握と分析)

- ・ ご意見箱、メール、電話、アンケート(通常時・繁忙期・行事開催等)、対話等により、利用者意見・要望を幅広く聴取します。特にアンケートについてはご協力頂いた方への粗品の謝礼やお応えやすい内容の改善等を実施し回収増加を図ります。
- ・ また、毎日の受付・施設内での対応においても、利用者と積極的にコミュニケーションを図り、対話の中から意見や要望をヒアリングします。

③ 第三者評価 (外部モニタリング)

- ・ より客観的な評価を把握するため、外部機関の診断の活用、千葉市のモニタリング等の結果を運営に反映します。更に、コンソーシアム各企業で運営している全国の他の公園と同じ指標で比較・分析を行い、管理運営の品質向上を図ります。

□利用者の苦情等があった場合の対処方法について記述してください。

利用者の苦情等があった場合の対処方法について

- ・ 公共の施設である公園は、多様な価値と目的を持つ人々が利用するため、それに伴うクレームやトラブルが想定されます。特に、本施設は、墓地利用と公園利用の2つの利用形態があるため、私たちは、全ての利用者に対して誠実で公平・公正・平等な対応と話し合いを基本とし、本施設でのマナーをわかりやすく説明し、利用者の相互理解と協力に努めます。そして、利用者から寄せられる“苦情”は、「本施設を改善する良い機会」であると捉え、真摯に受け止め、管理運営に反映します。

1) 苦情・トラブル防止のための対策

項目	内容
従業員対応 研修による未然防止	・ 定期的な接遇研修や苦情対応のロールプレイング研修の実施 ・ データベースを活用した相談体制を確立
利用者への周知	・ 従業員によるこまめな巡回による声かけの実施等によるマナー周知 ・ 施設内でのマナーアップ活動による防止
施設特性に基づく 対応方法	・ 「 <u>墓地利用者</u> 」と「 <u>公園利用者</u> 」のそれぞれ双方が気持ちよく本施設を利用いただけるルールづくりや利用調整・指導等の実施
利用者の声に基づく 対応方法	・ 景観等の観点から他の墓地使用者からの個別の墓地管理についてご意見や苦情等を頂いた場合は対象者へ「墓所管理代行サービス」のご案内を実施

2) 苦情対応フロー

- ・ 苦情への対応は下記フローに基づき、適正かつ迅速に対応します。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(5) 施設の事業の効果的な実施

□本施設の各事業に関し、本施設の設置目的、ビジョン・ミッション、指定管理者に求められる役割等を踏まえ、次の点を記述してください。

- ①事業実施の基本的な考え方
- ②具体的な事業内容(各年度の事業計画)
- ③企画提案事業の内容

本施設での事業実施について

1) 基本的な考え方

- ・本施設は、墓地としての役割をもつ一方で、墓参に訪れた市民の方々や地域の方々が安らげる芝生広場等の緑地空間や、四季折々の植物等を観賞していただける自然環境、散策やウォーキング等でご利用いただける園路等を備えた、公園としての機能・役割も併せもつ市営霊園です。
- ・私たちは、こうした『墓地』と『公園』の2つの役割をもつ本施設の設置目的やビジョン・ミッション、利用形態、それぞれ関連する法令、条例等を十分に理解し遵守します。その上で、墓地使用許可等の各種申請受付等の円滑な管理運営業務、施設維持管理業務等のほか、千葉市の公の施設を預かる指定管理者としての責務を踏まえ、本施設にふさわしい事業展開を行います。
- ・また、現代の高齢社会が進むに伴い、さらにコロナ禍による新しい生活様式によって、墓地や施設の利用に対してのお悩みやニーズ等も多様化してきています。こうした多様なニーズにより柔軟に対応できるよう、指定管理事業の中で『共同体のノウハウを活かした自主事業サービス』を工夫することで、利便性や利用者満足度の向上に取組みます。

2) 具体的な事業内容

①「お墓の相談窓口」サービス (継続)

桜木霊園

平和公園

- ・墓地使用が初めての方、今後墓地の使用を検討・希望している方等、墓地に関するお悩みや不安を抱えた方がより安心して本施設をご利用いただけるよう、「墓地管理士」の有資格者をはじめとして、墓地の管理運営に長年携わってきた専門知識・経験をもつスタッフが、お悩み等をサポートするためのサービスを提供します。
- ・「お墓の相談窓口」として、各施設管理事務所での対面对応、お電話・メールでの対応等、利用者のご希望に合わせて適宜対応します。

②墓参・墓地清掃道具等の無料貸し出しサービス (継続)

桜木霊園

平和公園

- ・墓参された方が使う線香着火器や、墓所の清掃等で使う道具類を無料で貸し出すサービスを実施します。
- ・貸し出す道具類については、利用者ニーズ等も常に把握しながら、より使いやすいものをご用意し、墓参される方の利便性向上につなげます。

《貸出サービスの内容》

自転車、車いす、墓所清掃用具、線香着火器等



③お盆、お彼岸時等の繁忙期における利用者サービス（継続）

●配置人員の増強、繁忙期体制の確立

桜木霊園

平和公園

- ・お盆やお彼岸等の繁忙期は勤務体制を整え、シフト調整を行い対応します。
- ・交通整理員の配置についても、施設内の交通調査や以前の利用状況等を分析し、経験・ノウハウに基づき適正な人数と配置場所を定めた体制構築を行います。

●「まいにち循環バスサービス」の増便

平和公園

- ・お盆・お彼岸の土日祝日を中心に、施設内を循環する「まいにち循環バスサービス」を通常期よりも頻度を上げて運行します。多くの墓参者が訪れる期間中に増便することで、施設内における混雑緩和、歩行者と車両の事故防止等にも効果が期待できます。（「まいにち循環バスサービス」の詳細についてはP. 34 企画提案事業を参照）

●繁忙期前の広報、臨時門やバス時刻表等の情報発信

桜木霊園

平和公園

- ・ホームページや施設内掲示、千葉市の「ちば市政だより」などにより、交通渋滞の発生予測をアナウンスし、その日や時間帯を避けていただく呼びかけや、公共交通機関利用の協力呼びかけ等、**繁忙期利用に関する情報を掲載**します。
- ・その他ホームページでは、お盆・お彼岸の開園時間や、循環バスや路線バスの時刻表、混雑状況等についての情報をトップページでわかりやすく発信します。特に、昼の時間帯（10時～13時）は1日の中での利用率が非常に高く、交通渋滞や混雑が発生しやすい傾向にあります。そのため、混雑する時間をずらしての墓参を推奨する等、混雑緩和のための利用案内やわかりやすい情報発信等を実施します。

●季節を感じられる花修景づくり

桜木霊園

平和公園

- ・美しく快適な墓地を目指して、**四季折々に花が咲く墓園づくり**を実践します。園路沿いや芝生広場に面状に花壇をつくる「**路傍花壇（インライン花壇）**」で花期に和やかな彩りある空間を提供します。
- ・植栽する花は、1年を通じて楽しめるよう開花リレー方式とし、利用者の気持ちが安らぐ墓園づくりを実践します。また、高木の剪定や下枝の伐採等で景観向上性や視認性を確保し、**明るく落ち着いた施設づくり**に市と協議の上で取組みます。



平和公園の路傍花壇

季節	主な花の種類や見どころなど
春(3～5月)	サクラ類、ツツジ類、チューリップ、ナノハナ、スイセン等
夏(6～8月)	ヒマワリ、アジサイ、アサガオ等
秋(9～11月)	ヒガンバナ(リコリス)、コスモス、モミジ類(紅葉)、ケヤキ(紅葉)等
冬(12～2月)	パンジー、ビオラ、ハボタン等

④ユニバーサルサービスへの取組み（継続）

桜木霊園

平和公園

- ・乳幼児からお年寄り、障がいを持った方や外国人利用者等、誰もが平等・公平に利用しやすい墓園づくりを目指し、ユニバーサルサービスを提供します。
- ・施設内の掲示物・サイン等については、大きな文字やイラスト、必要な情報が利用者によりわかりやすくご案内できる掲示にするとともに、施設内の景観を損ねないよう工夫します。
- ・各種申請や手続き等の利用者向けに、窓口「老眼鏡」や「ルーペ」を設置し無料で貸出します。



ロービジョンケアのLED付きのルーペを新しく導入します。

参考写真：サンワサプライHPより引用
<https://direct.sanwa.co.jp/contents/sp/loupe/takujou.html>

・平和公園には、『ベンチの増設』や『トイレの洋式化』などといった要望が寄せられています。私たちは、こうした利用者からのユニバーサル化の要望等を分類し、簡易的な整備で対応できるものについては直営での施設改修等を行い、より利用しやすい施設づくりに努めます。大規模な改修が必要なニーズ等については、市とも協議しながら、対応を検討します。

⑤ 大径木化した樹木の剪定・伐採による景観向上（新規）

桜木霊園

平和公園

- ・両施設とも、開園から数十年が経過し、樹木の樹高・樹冠とも肥大してきています。特に桜木霊園については、大径木化した園路沿いのカイツカイブキやサクラ類の枝が折れ園路上に落下するなどの問題も起きています。
- ・来園するすべての方が安心して利用できる空間づくりのために、剪定・伐採を行い、美しい景観へと再生します。
- ・実施に際しては費用がかかることから、実施予定の前年度に千葉市と協議し、対象範囲や実施内容を確定します。



大径木化した
桜木霊園のカイツカイブキ

⑥ サトザクラの植樹（新規）

平和公園

- ・車両が通行する園路沿いに植栽されているサトザクラが、地面の締め固め等で生育不良が見られ、年々樹勢が衰えている状況です。
- ・長年の利用者等、開花を楽しみにされている方等、現状を残念に思われる方のお声が聞かれるなか、私たちは、新たなサトザクラの景観づくりとして、生育環境が整っている芝生広場に若木の新植を提案します。芝生広場に植栽することで、園路沿いよりもよりゆっくりと鑑賞が出来、来園者の憩いの場の景観向上を図ります。



樹勢が
衰えている
サトザクラ



⑦ わかりやすく開放的な管理事務所へ改善（新規）

平和公園

- ・平和公園の管理事務所は接道から奥まり、周辺が木々に覆われているため、初めて訪れる来園者には分かりづらい状況です。更に建物形状による入口の開口が狭いため閉鎖的な印象をもたらします。
- ・事務所周辺の植栽を整備することで遠目からもわかりやすくなるとともに、光が差し込むため、開放的で明るい印象をもたらします。



現状の管理事務所への導入部景観



改善イメージ

3) 企画提案事業

①合葬形式の墓地における「献花の日」の実施（新規）

桜木霊園

平和公園

- ・近年、少子・高齢化や核家族化等により、墓地を承継していくことが困難な状況にある方が増えています。桜木霊園の「合葬式墓地」および平和公園の「合葬式樹木葬墓地」は、承継者がいない方や、子供に負担を掛けたくないという方でも安心して利用していただける、承継する必要がない形式の墓地です。
- ・そこで私たちは、両施設に埋葬された方に向けた「献花の日」の実施を提案します。「献花の日」には、献花台付近を生花のアレンジメント等により装飾するほか、献花スペースを通常より広く設けて、墓参者の献花を受け付けることを予定しています。

②「まいにち循環バスサービス」の実施（継続）

平和公園

- ・本施設では、公共交通機関で来園する墓参者の移動手段が課題となっています。
- ・私たちは、1期目の2018年度から企画提案事業として「まいにち循環バスサービス」の実施をスタートしました。年々、利用者は増え、コロナ禍においても多くの方にご利用頂いており、引き続き運行を実施します。
- ・そして、繁忙期には通常期よりも頻度を上げて運行することで、利便性の向上と施設内における混雑緩和、歩行者と車両の事故防止等にも効果が期待できます。



年度	人数
2018	2,608人
2019	4,529人
2020	4,858人
2021	4,311人

平和公園 循環バスの稼働・利用数実績

※①②の実施は千葉市と協議を行い、毎年度の事業計画書に記載し承認を得て行います。

4) 実績・ノウハウの活用

①西武造園グループでの民営墓地管理実績の一例

- ・代表企業である西武造園(株)は、千葉市平和公園のほかに、横須賀市営公園墓地、川崎市営霊園といった公営墓地の管理運営を行っています。
- ・このほか、西武造園(株)の属する西武造園グループでは、全国6箇所における民営の墓地施設の管理にも携わっています。私たちは、これらの施設での実績やノウハウを最大限活用した事業を実施します。

鎌倉霊園（※横浜緑地㈱の実績）	
施設概要	所在地：神奈川県鎌倉市十二所 面積：55.2ha 総区画数：40,779区画
主な業務内容	植栽維持管理業務
主な実績	墓所管理代行サービスの実施



整然と管理された鎌倉霊園

所沢聖地霊園（※西武緑化管理㈱実績）	
施設概要	所在地：埼玉県所沢市北原町 面積：26.4ha 総区画数：22,785区画
主な業務内容	植栽維持管理業務／施設清掃／警備／浄化槽保守管理
主な実績	墓所管理代行サービスの実施



静謐な趣きの所沢聖地霊園

②平和公園における井戸の不具合への対応

- ・ 2019年に施設内の井戸本体に不具合が確認され一時的に使用不可となりました。平和公園は、施設内各所のトイレや立水栓に使用する水を井戸水で賄っており、多くの施設の使用が出来ない状況となりました。
- ・ 私たちは、墓地利用者を含む来園者への利用困難を回避するために以下の対策事項を速やかに実施しました。

項目	内容
案内板の設置	トイレや立水栓の設置箇所の他に施設内各所に案内板を設置し周知を徹底
仮設トイレの設置	使用不可のトイレに仮設トイレを設置（1箇所を除く）
水桶の設置	墓参時等の利用を考慮し水の出ない立水栓部に水桶を設置
利用水の確保	上記対応を含め、施設内の利用水用に仮設で水タンクを用意し常備



③平和公園における台風災害時の対応

- ・ 2019年に大型台風によって平和公園は甚大な被害を受けました。施設各所で大径木化した樹木等の倒木や幹折れ等が発生し、来園者の安全、墓石の保護、近隣住民や接道利用者への安全配慮が課題となりました。
- ・ 私たちは、造園の伐採・剪定技術と墓地管理のノウハウ及び平和公園の施設内状況を熟知していることから、墓参者や墓地利用者への配慮と来園者の安全を第一に、優先順位をもって速やかに安全に復旧作業を実施しました。
- ・ 近年の異常気象による被害が全国各地で発生していることから、今回の経験を活かし、事前対策による減災を日々の維持管理で実施していきます。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(6) 成果指標の数値目標達成の考え方		
<p>□募集要項で定める成果指標について、指定管理者として設定する目標を記述してください。 また、市が設定した成果指標に加え、その他の指標を設定する場合は、その指標と目標を記述してください。</p>		
成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標
墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度	8割以上	8割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること
<p>□上記で設定した数値目標を達成するための具体的方策について記述してください。</p>		
数値目標を達成するための方策について		
<ul style="list-style-type: none"> ・私たちは、サービス向上のために、本施設の設置目的、ビジョン・ミッション、指定管理者に求められる役割、市の方針をふまえ、「良好な墓参環境の整備」「安全・安心の確保」「快適性・美観の維持」など墓園としての基本的な機能を確保した上で、利用者及び社会的ニーズを反映した多様なサービスを提供し、利用する誰もが満足できる取り組みを行います。 ・サービス内容は、利用者意見を聴取し、常に改善しながら、よりニーズに合ったサービスの向上を図ります。 		
<p><具体的な方策></p>		
項目	内容	
おもてなしサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員全員がパークコンシェルジュとして、親切・丁寧な公園案内を行います。来園者からのどのような要望でも、「承ります」「ありがとうございます」を基本とし、スタッフ全員がすべての人に対して公平・公正な姿勢を保ちます。 ・「挨拶」と「笑顔」を基本に、ホスピタリティあふれる姿勢を常に心がけます。 	
綺麗で清潔な公園づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・来園者が公園を快適に利用できるよう、清潔な清掃管理、美しい植栽管理を進めます。重点的にトイレ清掃、施設内清掃、植栽管理を行います。 ・両施設において、樹林地における高木の成長により、採光や視線を遮っている箇所が見受けられます。そのような高木を剪定または必要に応じて伐採することで景観向上性や視認性を確保し、明るく落ち着いた施設づくりに取り組みます。なお高木の剪定・伐採については、千葉市と協議の上、指定管理期間5年間で計画を立てて、段階的に行います。 	
ユニバーサルサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な助けとなるツール(車いす、ルーペ等)の貸出を行います。 ・利用者のニーズに応じて、ユニバーサルな設備への改修を検討します。(トイレの洋式化、分かりやすい掲示物等) ・「まいにち循環バスサービス」の運行により、目的の墓所の近くまでの移動を便利にします。 	
スムーズな手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・墓地使用に関する各種届出について、使用者の方にお手続きの内容やフロー、記入方法等を分かりやすくご説明します。 ・墓地のご利用については、色々と不安を感じる方も多くいらっしゃるため、墓園の管理運営に長年携わってきた、豊富な知識・経験をもつ従業員が、初めてお手続きされる方から、何度でもご利用いただいている方まで、全ての方のお気持ちに寄り添い、親身になって1件1件まごころ込めたご案内を行います。 	
墓所調査	<ul style="list-style-type: none"> ・墓地施設において最も多く寄せられる声として、「隣接墓所の管理不足」が挙げられます。個人墓所の管理不足による苦情やトラブル未然防止のため、年1回以上、全ての墓所を調査し、管理が必要と思われる墓所の利用者には、書面にてお知らせします。具体的な実施の方法については千葉市と協議の上、承認を得て実施します。 	

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(7) 自主事業の効果的な実施

□自主事業に関する基本方針について、本施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、本施設に求められる機能・役割を高めること等の観点から、また、本施設の事業との関係等を踏まえて、具体的に記述してください。

自主事業に関する基本方針

- ・社会情勢や利用者ニーズの変化により柔軟に対応するため、私たちの実績・ノウハウやネットワークを活かし、本施設の設置目的を踏まえた上で多様な自主事業サービスを実施します。
- ・余剰金が発生しており、これが当該年度の総収入額の10%にあたる額を超える場合には、剰余金と当該年度総収入額の10%にあたる額の差額の2分の1の額を市に還元するものとします。還元方法については、市との協議に基づき、市に納付する方法・次年度以降の指定管理料を減額する方法のいずれかを選択します。
- ・また、余剰金が還元の基準に満たない場合でも、利便性向上のための施設改修や花苗購入費等、管理運営費に還元し、本施設のさらなる魅力向上につなげます。
- ・私たちは、利用者からの要望・ニーズに応え、これまでも常にサービス向上に取り組んできました。一方で、高齢社会が進み、さらにコロナ禍による新しい生活様式によって、墓地や施設の利用に対してのお悩みやニーズ等も多様化してきています。こうした多様なニーズにより柔軟に対応できるよう、指定管理事業の中で『共同体のノウハウを活かした自主事業サービス』を工夫し、提供することで、利便性や利用者満足度の向上に取り組めます。

- 具体的な実施内容は公平性の確保と地域の声に配慮します。
- 実施にあたっては千葉市と協議し、市の承認を受けて行います。
- 利益が出た場合は、規定の計算方法により本園に還元します。

□自主事業の実施体制について、提案書様式第3-1号から提案書様式第4号まで(管理運営の執行体制、必要な専門職員の配置)及び提案書様式第10号(リスク管理及び緊急時の対応)の内容との関係に留意の上、具体的に記述してください。

自主事業の実施体制

人員配置	責任者 (責任の所在)	緊急時の連絡体制	勤務日数
自主事業スタッフ (1名)	総括責任者(所長) 【担当責任者】 自主事業スタッフ (兼維持管理リーダー)	従業員 ↓ 所長または副所長	1日/週 程度 ※シーズンによって変動

- ・自主事業を実施する従業員の人件費については、指定管理料から控除するとともに、本施設の業務に必要なポスト数からは除いた人員で実施します。
- ・具体的には維持管理スタッフ1名が兼務する形で行います。維持管理業務と自主事業業務に従事する日を明確に分けて、人件費の振り分けを行います。

□自主事業の実施計画について、事業名、実施場所(施設)、対象者、内容、参加料等を具体的に記述してください。

自主事業の具体的な実施計画

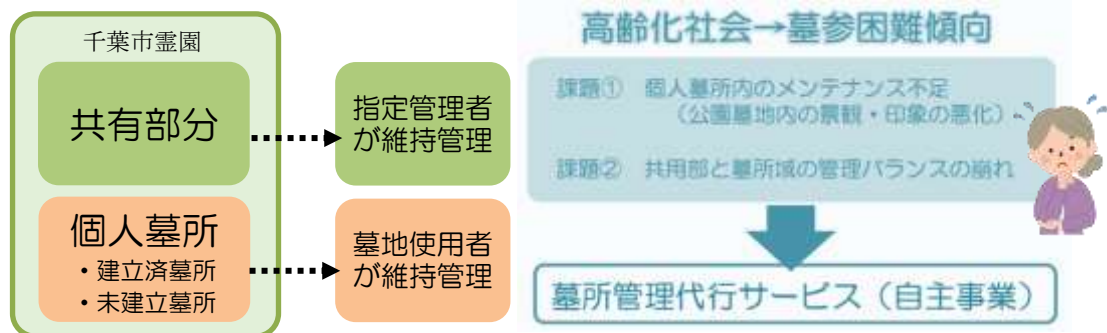
事業名	実施場所(施設)	対象者	内容	参加料等
①墓所管理 代行サービス	桜木霊園 平和公園 一般墓地	墓地使用者	個人墓所のメンテナンス等に関するニーズにお応えする「墓所管理代行サービス」を、千葉市と協議の上で引き続き実施します。	メニューや墓所形式により 3,300円～33,000円
②終活セミナー	平和公園 管理事務所	すべての 来園者	構成員であるイオンデ イライト㈱のグループ 会社、イオンライフ㈱ と連携し、「終活」の 様々なお悩みに応える 「終活セミナー」を開 催します。	参加費無料 ※①③収入を運営費に充当 します。
③墓参に役立つ 販売サービス	桜木霊園 平和公園 管理事務所	墓参者	法事・墓参時に役立つ 小物、その他ニーズに 応じた物販サービスを 実施します。実施にあ たっては千葉市と協議 の上で行います。	商品により設定 《例》 線香(マッチセット) 150円

・各事業内容について、次に詳細を記載します。

①墓所管理代行サービス 桜木霊園 平和公園

・私たちが管理運営する類似施設において、遠方でお墓参りになかなか来られない方や墓域内樹木のお手入れに困っている方、ご法要やご納骨前の墓所清掃や装花をお考えの方が多く、「高齢化等によって頻繁な墓参が困難になったため除草や清掃をお願いしたい」という声をいただく機会が年々増加しています。こうした墓参者のニーズにお応えする「墓所管理代行サービス」を、千葉市と協議の上で実施します。

<墓所管理代行サービスへのニーズ概要>



- 【主な代行業務の内容】
- ・墓所内除草清掃
 - ・お花・お線香のお供え
 - ・墓所内ガーデニング
 - ・墓参代行
 - ・墓石クリーニング
 - ・樹木に関するご相談 (植栽、剪定、撤去、伐採)

墓所内除草清掃・供花



●公営墓地、民営墓地におけるサービスの実績

- ・平和公園では、平成30年より「墓所管理代行サービス」を自主事業として実施してきました。現在は年間約60件のご依頼をいただいております、ご依頼数は年々増加傾向にあります。
- ・西武造園㈱が管理運営する公営墓地「川崎市営霊園(緑ヶ丘霊園・早野聖地公園)」や、西武造園グループの企業である横浜緑地㈱、西武緑化管理㈱が管理運営する「鎌倉霊園」や「所沢聖地霊園」においても同様の代行サービスを実施しており、複数施設でのノウハウの蓄積により、適切なサービス内容と品質の確保が可能です。
- ・高齢化や、感染症の拡大状況等、様々な理由により個人墓所の清掃に関するニーズは年々高まってきています。これまでの実施状況も踏まえ、今後も「利用者の声」にお応えするサービスを提供してまいります。



代行サービス報告書
(サンプル)

②終活セミナーの実施 平和公園

- ・「終活全般のシニア支援サービス事業」を全国で展開し、千葉市のエンディングサポート(終活支援)事業でも協働しているイオンライフ㈱と連携し、最新の葬儀事情や介護・遺言・保険・お墓の選び方・お葬式について等、専門家がセミナー形式でアドバイスをを行い、市民の墓地使用に関して支援・サポートします。
- ・平和公園管理事務所の会議室での実施を予定していますが、参加者は平和公園の墓地使用者に限定せず、桜木霊園の墓地使用者や近隣にお住まいの方等、広く募集します。

③法事・墓参時に役立つ販売サービス 桜木霊園 平和公園

- ・私たちは、今までにも繁忙期を中心に、線香等の販売サービスを実施してきましたが、今後は本施設の利便性を更に向上させるため、管理事務所で法事や墓参時に役立つ「物販サービス」を、常時実施します。
- ・販売物については、線香やろうそく等のほか、「瞬間冷却パック」や「使い捨てカイロ」等、熱中症対策や施設内で快適にお過ごしいただくためのものも検討し、市と協議のうえ、承認を得て実施します。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性(収入見込)

□自主事業収入の見込みの条件、根拠等を具体的に記述してください。

自主事業の見込みの条件、根拠

- ・本施設の自主事業は、利用者からのサービス料(墓所管理代行サービス)及び販売料(物販)を財源に自主事業を実施し、終活セミナー等はそれらの収入を財源として展開します。

(2023年度 10%税込/千円)

収入区分	金額	積算根拠
サービス料	1,588	墓所管理代行サービス 100件
参加料	0	イオンライフによる終活セミナー講座 3回/年
販売料	616	物販(通年)
計	1,828	

● イオンライフ㈱との連携による終活セミナーの開催実績



開催のチラシ



終活セミナー開催の様子

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性(支出見込)

□管理運営経費の見積り条件・根拠等を具体的に記述してください。

なお、間接費※を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を詳細に記載してください。

※ 本部における総務・会計・人事・福利厚生等に係る費用など組織を維持運営していくための費用、又は、本部における当該業務の管理に係る費用など現場業務を管理運営するために必要な直接業務費以外の費用

① 管理運営経費の見積もり条件・算出根拠等

・管理運営経費の見積りについては、類似施設の管理実績等を参考に、その見込額を積算しています。

【管理運営経費】

(2023年度 10%税込/千円)

大区分	小区分	金額	備考
人件費		115,048	従業員41名分
事務費・管理費	旅費	2,697	従業員の交通費、定期代や社用車のガソリン代等を計上しています。
	消耗品費	4,906	ユニフォーム、事務・日用消耗品等に係る経費を計上しています。 消耗品の購入に関してはグリーン購入を実施し、環境配慮に努めます。
	印刷製本費	385	リーフレットやチラシ等を発行する経費を計上しています。
	光熱水費	4,114	過去の実績をベースに計上しています。
	通信運搬費	2,363	固定・携帯電話、郵便物、ウェブ関連通信費を計上しています。
	手数料	79	金融機関での振込手数料を計上しています。
	保険料	1,463	利用者や参加者が安心して施設利用ができるよう、施設賠償責任保険等に加入するための保険料を計上しています。
	公課費	209	委託契約等に係る収入印紙代を計上しています。
	修繕費	3,410	過去修繕実績を基に、修繕費用やそれに係る材料費用を計上しています。
	賃借料	3,960	運営業務に必要な備品や車両等のリース料を計上しています。
	その他	37,291	本社経費、研修費、募集採用費等を計上しています。
委託費		67,395	植栽管理費、清掃管理費、施設管理費等、業務委託費を計上しています。
	合計	243,320	

② 管理運営経費に間接費を(含める・ 含めない)

③ 管理運営経費に間接費を含める場合、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠・配賦基準

本社経費の考え方

- ・本部では、人事業務、経理業務、資格取得の管理、研修実施等の各種業務のほか、他施設との情報共有や墓園に関するアドバイスを担う担当者として、本部に墓園トータルコーディネーターを配置しています。それに関する経費を、収支予算書のその他の区分に一般管理費等を計上しています。経費率は概ね10%で配賦されており、24,288千円(2023年度)を本社経費として考えています。

経費縮減への取組み

- ・私たちは、首都圏を中心に全国で、指定管理者として墓地・公園等の管理運営に携わっています。そこで得た知識やノウハウを活用することで、効率的かつ効果的な経費縮減の取組みを本施設でも展開します。

項目	内容
①スケールメリットの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・各墓地・公園で共通に使える共有資材(代表企業が所有)を積極的に活用し、墓地・公園ごとの製作費や手間を節減します。 ・スポット的に人員が必要な行事の際などには、本部から応援体制を組むことで短期的な募集採用費を他墓地・公園と連携したチューリップ球根やサフィニア等の花苗や資材の一括購入により単価を引き下げ、管理費を縮減します。
②委託・発注方法の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・委託・発注方法を見直し、千葉市内業者へ優先的に発注することで業務の効率化を進めます。 ・本施設の維持管理・修繕作業はできる限り直営従業員が実施することで経費削減に努めます。 ・代表企業の社内規程に基づき複数社から見積を取り、適正価格での発注に努めます。 ・複数年契約とする等コスト削減策を講じます。
③光熱水費の無駄の解消	<ul style="list-style-type: none"> ・照明点灯時間の季節・天候による見直し、白熱電球の電球型蛍光灯LEDへの交換、トイレの人感センサー設置(千葉市と協議)、こまめな消灯等によって照明費を縮減します。 ・管理事務所等のエアコン設定温度(夏:28℃、冬:20℃)に配慮します。 ・従業員一人ひとりの意識を高め、こまめな節約を心がけます。
④早期発見ときめ細やかな対応	<ul style="list-style-type: none"> ・長期的視点に立って建設費、管理費を総合的にとらえ、施設の長寿命化を進めるため、施設の不備等を早期に発見し、きめ細やかな対応を行います。 ・日常の巡回や施設の点検を徹底します。施設の損傷や樹木の病虫被害を早期に発見することによって被害の拡大を防ぎ、修繕費や委託費を縮減します。
⑤マルチスタッフによる直営の維持管理修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・配置従業員にマルチスタッフとして様々な管理業務を習得させ、時間の有効活用を図ることで、人件費を削減します。 ・マルチスタッフによる維持管理修繕作業により、外部委託による修繕費を削減しつつ、日常維持管理業務の一環として充実した修繕作業を行います。 ・業務内容に応じて適正な従業員を配置し、効率的な業務遂行により経費を縮減します。従業員は常にコスト意識を持って業務に当たり、PDCAに基づいた業務改善を行います。
⑥管理技術の向上・効率化の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃、草刈り、軽微な修繕等は1従業員で対応できる作業については直営で実施し、維持管理委託費を縮減します。 ・ローメンテナンスの宿根草の活用や、直営従業員による花苗育成により、植栽管理費を削減します。

6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成

□指定管理業務において再委託、発注、調達を行う場合の相手先の考え方を記述してください。また、施設における事業において、市内業者との連携を図っていく等の考えがある場合は記述してください。

基本的な考え方について

- ・私たちは、本施設の管理運営を通じてより魅力ある千葉市の地域経済に寄与するため、「ヒト」「モノ」「カネ」が地域内でまわるよう「ヒト」地元人材の雇用促進、「モノ」地産地消によるものの流れ、「カネ」市内企業への発注・地場産業の活性化を図り、地域に根ざした管理運営と、管理運営を介した地域貢献を進めます。

1) 再委託、発注、調達について

- ・私たちは、再委託、発注、調達先について市内企業へ優先的な発注を実施します。更に「千葉市環境基本条例」に準じ環境への負荷低減に配慮した物品の調達に努めます。

再委託・発注先の選定方法などについて

- ・見積依頼書の発行により、業務内容と範囲・管理水準を明確にした上で、複数社から見積りを取りコストダウンに努めます。
- ・専門的知識や資格を必要とする消防設備・非常用施設・浄化槽・自家用電気工作物等の点検業務や、ゴミの運搬処理・缶ビン処理業務については、必要な許認可、免許・資格をもつ事業者を適切に選定し、委託します。
- ・植栽管理等一部の維持管理業務等については、外部委託ではなく代表企業の能力やノウハウを活かして直営で実施します。
- ・業務の発注にあたり、代表企業の発注ルールに則り、社会保険等に加入するための法定福利費が、発注者から元請企業、再委託先へ、更に個々の技術労働者まで適正に支払われるよう、社会保険未加入企業はなくしていく等の指導を行います。

2) 市内業者との連携について

- ・現在、私たちが指定管理を行っている千葉市営霊園平和公園では、2022年度において業務等の外部委託総発注費のうち99.8%（※）を市内業者へ発注しています。

引き続き連携を高め地域の活性化と地域貢献と進めます。（※千葉市内に支店を置き、主に本施設に関わる業務を行っている構成員であるイオンディライト㈱の委託費36.7%を含みます。）

- ・今まで、私たちは、指定管理業務における委託発注を通じて、地域の企業や団体などと良好な関係性を築いてきました。更に、本施設を活用した様々な行事の開催において市民・市内企業との連携、企業のCSR活動の場の創出等を実施し積極的に連携を図っていきます。
- ・次期より新しく加わる桜木霊園においても、私たちは平和公園同様に高い市内発注率を確保します。



6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、千葉市内に住所を有する者を雇用する職種を以下の表に記載してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

市内雇用の基本的な考え方について

・私たちは、地域に根差し、地域の方々とともにより良い公園の管理運営や、地域活性化を目指していくにあたって、地域を熟知し、郷土愛にあふれた人員を雇用することが非常に重要だと考えます。また、地域の方が生き生きと働くことができる場を創出することで、地域の活性化にも寄与・貢献できると考え、これまでも市内に在住する方の積極的な雇用に取り組んできました。引き続き、本施設の管理運営を実施するにあたり市内在住者の積極的な雇用と通して市内雇用機会創出の推進に貢献します。

1) 千葉市内に住所を有する者を雇用する職種について

桜木霊園		平和公園	
NO	職種（職名）	NO	職種（職名）
3	受付担当責任者	19	受付担当責任者
4	受付・総務スタッフ	20	受付担当者
5	受付・総務スタッフ	21	受付担当者
6	受付・総務スタッフ	22	受付・総務スタッフ
7	受付・総務スタッフ	23	受付・総務スタッフ
8	園内維持管理責任者	24	受付・総務スタッフ
9	維持管理スタッフ	25	受付・総務スタッフ
10	維持管理スタッフ	26	受付・運転スタッフ
11	維持管理スタッフ	27	受付・運転スタッフ
12	施設維持管理責任者	29	維持管理スタッフ
13	施設維持管理スタッフ	30	維持管理スタッフ
14	施設維持管理スタッフ	31	維持管理スタッフ
15	施設維持管理スタッフ	32	維持管理スタッフ
16	施設維持管理スタッフ	33	維持管理スタッフ
		34	維持管理スタッフ
		35	施設維持管理責任者
		36	施設維持管理スタッフ
		37	施設維持管理スタッフ
		38	施設維持管理スタッフ
		39	施設維持管理スタッフ
		40	施設維持管理スタッフ
		41	施設維持管理スタッフ

* 「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3-2号（管理運営の執行体制）の「従事者一覧表」の内容に準じています。

2) 市内雇用への配慮について

・現在、私たちが指定管理を行っている千葉市営霊園平和公園では、2022年8月末時点において全従業員22名のうち19名（市内雇用率86.36%）の市内雇用を行っています。次期より新しく加わる桜木霊園においても、私たちは平和公園同様に高い市内発注率を確保します。

・千葉市内雇用を安定するために、パートナーズ各企業の市内ネットワークや市内企業との情報共有・連携を活かし、広く市内への人材雇用情報の発信を行います。

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、障害者を雇用する職種等を以下の表に記載してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

障がい者雇用の基本的な考え方について

- ・私たちは、誰もが快適に、公平・平等に利用できる施設を目指して、障がい者の雇用機会の創出や、市内における就労・活動の機会づくり、支援に取り組めます。
- ・代表企業である西武造園(株)では、現在、障がい者雇用を拡大するため「障がいのある人たちの差別偏見のない社会づくり」を理念としている、障がい者雇用支援企業と連携し、管理運営での業務が障害者にとって自分らしい働き方で活躍できる就労の選択肢となるよう、障がい者雇用の可能性を広げる取り組みを始めています。そして、障がいを持つ人への「働く場」の提供を行うと共に、障がい者と支援する方々を応援する交流の場や、授産施設等からの物品購入と購買者とふれあえる場を提供します。
- ・西武グループでは、障がい者の社会進出を推進する国際的活動「The Valuable 500」の活動目的に賛同し、参加を表明いたしました。この活動は、障がい者が、ビジネス、社会、経済にもたらす潜在的な価値を發揮できるような改革をビジネスリーダーが起こすことを目的としています。

1) 障がい者を雇用する職種について

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
本施設での雇用実績は2022年8月現在ありません。				

- ・上記記載の障がい者雇用支援企業と連携し、**本施設においても他公園での実績を参考に、今後、働く場の創出**を行っていきます。

2) 障がい者の働く場の創出について

- ・私たちは、指定管理を行っている全国各地の公園で、障がい者の働く場の創出を実施しています。

- ・西武造園(株)が展開する「はち育」とは、地域の環境やその魅力を、みつばちを活用して公園利用者に伝えることで“人”と“みどり”との関係の重要性を伝えていくことを目的とし、公園の管理運営業務の一環として始まった取り組みです。
- ・公園で採蜜したはちみつの瓶詰作業を地域の授産施設等で行うことで、障がい者や若者の就労支援、地域での雇用機会の創出を図っています。
- ・みつばちを通じて、地域を育み、共に育つ取り組みを私たちは、行っています。

【はち育】での取り組み



はちみつの瓶詰作業

6 その他市長が定める基準

(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮

□現在、本施設の管理運営に従事している職員の継続雇用の考え方（継続雇用を検討する職種（ポスト）、継続雇用の条件、選考方法等）について具体的に記述してください。

継続雇用の考え方について

- ・平和公園については、現在の従業員の継続雇用を基本とします。
- ・桜木霊園については、現在勤務している方で、希望者については継続的な雇用に配慮します。そして、継続雇用を検討する職種は、主に受付業務や維持管理業務で本施設の要となるポストを考えています。また、地域をよく知り、郷土愛のある地元人材を積極的に雇用します。
- ・継続雇用の条件は、労働時間・現状の賃金を鑑みた給与体系等を提示し、双方で協議します。
- ・選考方法は、市を通して「履歴書の提出→面接（数回）→内定→雇用通知→就業」と段階を踏んで行います。

□指定期間中に雇用する職員の雇用の安定化を図るための方策について具体的に記述してください。

雇用の安定化を図るための方策について

- ・私たちは、「適切な賃金設定」「人材育成」「適材適所の配置」「働きやすい労働環境」を整え、見える化し、安心して本施設で働きたいという人材の拡大を図り、雇用の安定化につなげます。
- ・更に、千葉市内雇用を安定するために、パートナーズ各企業の市内ネットワークや市内企業との情報共有・連携を活かし、広く市内への人材雇用情報の発信を行います。
- ・特に、働き方改革の推進による多様で柔軟な雇用を実施し、年齢や、性別、労働時間の制約にとらわれることなく、長期にわたり継続的な雇用を確保します。

働き方改革の推進	
ワーク・ライフ・バランス施策の導入	・テレワーク勤務、時差勤務、時短勤務、ノー残業デーの設定、シフトローテーションの工夫、リフレッシュ休暇、育児・介護休暇制度 等
男女共同参画、女性の雇用促進	・「男女雇用機会均等法」「男女共同参画社会基本法」「千葉市男女共同参画ハーモニー条例」の考え方に準拠し雇用への配慮を実施 ・代表企業の西武造園(株)グループ5社で雇用する従業員1458名のうち647名(44.4%)が女性従業員であり、女性の管理職登用も増えています。
高齢者雇用確保措置の導入	・個人の希望等を考慮し、短時間勤務、隔日勤務、フレックスタイム制等を用いて、雇用の安定と経験や知識を活用

□指定期間満了後、指定管理者が他の事業者へ替わる場合における施設職員の雇用の考え方について具体的に記述してください。

指定期間満了後の施設職員の雇用の考え方について

- ・千葉市・指定管理者・新規事業者の三者において、継続雇用の考え方について各種情報を共有します。その上で従業員と面談を行い、本施設での継続雇用を希望する場合は、新規事業者に対して丁寧に申し送りを行います。
- ・他施設での就業を希望の場合は、各構成員が責任を持って誠心誠意対応し、就業先の確保に努めます。

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針

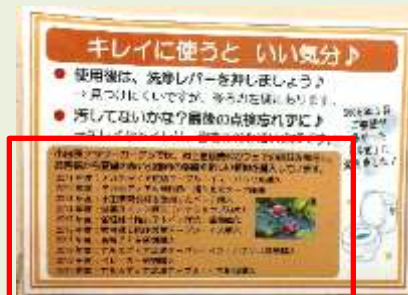
□利益等の還元の方針については募集要項に記載のとおりですが、その内容を上回る還元について提案がある場合は記載してください。

利益等還元の提案について

- ・利益等の還元については、募集要項P.16「(5)利益の還元（剰余金の取扱い）について」に記載の通り」行います。原則、剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超える場合には、剰余金と当該年度の総収入額の10%に当たる額の差額の2分の1の額を千葉市に還元します。そして、自主事業に係る収支が赤字となった場合は、自主事業を除く指定管理業務の収支により利益の還元額を計算します。
- ・私たちは、剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超えない場合においても、本施設の魅力アップにつながる方法で還元します。
- ・具体的な方法としては、花壇整備のための花苗購入や、休憩施設の改修等、利用者サービスの向上や利便性の向上につなげます。更に、アンケート等から利用者ニーズを把握し、還元方法に反映します。

利益還元の事例

- ・西武造園グループの企業が指定管理を行っている小田原フラワーガーデンでは、自主事業で得た利益を利用者の利便性向上につながる設備整備の費用に充てています。
- ・そして、来園者の皆様に自主事業からの利益還元である旨を表示し、より施設を利用する方に寄り添った運営を実施しています。



目につきやすいトイレの個室内に表示



ベビーカーの購入



階段部の滑り止め設置



休憩施設
(ベンチ・イス等) の設置

提案書様式第24号（収支予算書）

1 総括表

(1) 収入

（単位：千円）

項 目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計	備考
① 指定管理料 (A)	243,320	242,440	242,660	242,880	243,100	1,214,400	
② 自主事業による収入							
項 目	墓所管理代行サービス	1,588	1,746	1,922	2,114	2,325	9,695
	終活セミナー	0	0	0	0	0	0
	物販	240	264	290	319	351	1,464
小計	1,828	2,010	2,212	2,433	2,676	11,159	
合計	245,148	244,450	244,872	245,313	245,776	1,225,559	

(2) 支出

（単位：千円）

項 目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計	備考
① 管理運営費	243,320	242,440	242,660	242,880	243,100	1,214,400	
項 目	人件費	115,048	115,333	115,627	115,914	116,202	578,124
	事務費・管理費	60,877	59,081	59,005	58,929	58,853	296,745
	委託費	67,395	68,026	68,028	68,037	68,045	339,531
② 管理に係る備品経費	0	0	0	0	0	0	
管理運営経費①+② (B)	243,320	242,440	242,660	242,880	243,100	1,214,400	
③ 自主事業費							
事 業 名	墓所管理代行サービス	1,450	1,500	1,544	1,589	1,635	7,718
	終活セミナー	50	50	50	50	50	250
	物販	194	209	224	241	261	1,129
小計	1,694	1,759	1,818	1,880	1,946	9,097	
合計	245,014	244,199	244,478	244,760	245,046	1,223,497	

- ※1 自主事業は、収入は項目、支出は事業名ごとに記載してください。
自主事業の内訳は、様式第26号の事業ごとに記載してください。
- ※2 管理に係る備品経費は指定管理者が新たに購入する備品に係る経費です。
ただし、経費に指定管理料が充当される備品は、原則として市に所有権が帰属します。
- ※3 指定管理料 (A) = 管理運営経費 (B) となるように記載してください。