

別記第 4

事業計画書

令和 6 年 3 月 21 日

千葉市長

千葉市霊園指定管理者

桜木霊園・平和公園パートナーズ

代表企業 西武造園株式会社

取締役社長 大嶋 聡 印



千葉市霊園の管理に関する基本協定書第 2 3 条第 2 項の規定により、下記のとおり提出します。

記

- 1 事業計画書（令和 6 年度） 別紙のとおり



目 次

1 全体計画

(1) 基本方針	1
(2) 事業概要	1
(3) 人員配置、業務分担.....	2
(4) 業務体制	3
(5) 緊急時の体制	3

2 施設運営計画

(1) 年間計画（開園時間、休園日等）	5
(2) 施設運営業務	6
(3) 使用許可業務	7
(4) 広報計画	8
(5) 研修・訓練計画	8
(6) その他	9

3 維持管理計画

(1) 植栽維持管理業務.....	9
(2) 施設設備保守管理業務.....	10
(3) 門扉開閉、保安警備、交通誘導業務.....	10
(4) 清掃業務	11
(5) 備品等保守管理業務.....	12
(6) 修繕業務	13
(7) 各種保険への加入.....	13
(8) その他	13

4 企画提案業務計画

(1) 企画提案業務実施計画.....	14
---------------------	----

5 モニタリング計画

(1) モニタリング実施計画.....	14
(2) 利用者アンケート実施計画.....	15
(3) 自己評価計画	15

6 自主事業計画

(1) 基本方針	15
(2) 自主事業実施計画.....	16

1 全体計画

(1) 基本方針

- ・ 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「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。

《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。

(2) 事業概要

- ・ 次に示すビジョン・ミッションを達成するため、「千葉市霊園設置管理条例」や「千葉市霊園管理規則」に基づく正確な霊園窓口業務や使用者の募集業務等を行うとともに、快適に過ごすことのできる空間を創出するための維持管理業務を行う。

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	・ 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

(3) 人員配置、業務分担

1) 標準的な人員配置

配置場所		時間帯	配置する職名
桜木霊園	事務室・受付	8:20～17:20	所長（総括責任者）
		8:20～17:20	副所長（副総括責任者）
		8:20～17:20	受付担当責任者
		8:20～17:20	受付・総務補助スタッフ
		8:20～17:20	受付・総務補助スタッフ
	園内維持管理	8:20～17:20	園内維持管理責任者
		8:20～16:20	維持管理スタッフ
		8:20～16:20	維持管理スタッフ
		8:20～16:20	維持管理スタッフ
		8:20～17:00	設備維持管理責任者
		8:20～16:00	設備維持管理スタッフ
		8:20～16:00	設備維持管理スタッフ
平和公園	事務室	8:20～17:20	所長（総括責任者）
		8:20～17:20	副所長（副総括責任者）
	受付	8:20～17:20	受付担当責任者
		8:20～17:20	受付担当者
		8:20～17:20	受付・総務スタッフ
		8:20～17:20	受付・総務スタッフ
		8:20～17:20	受付・運転スタッフ
	園内維持管理	8:20～17:20	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
		8:20～17:20	設備維持管理責任者
		8:20～16:20	設備維持管理スタッフ
		8:20～16:20	設備維持管理スタッフ

2) 業務分担

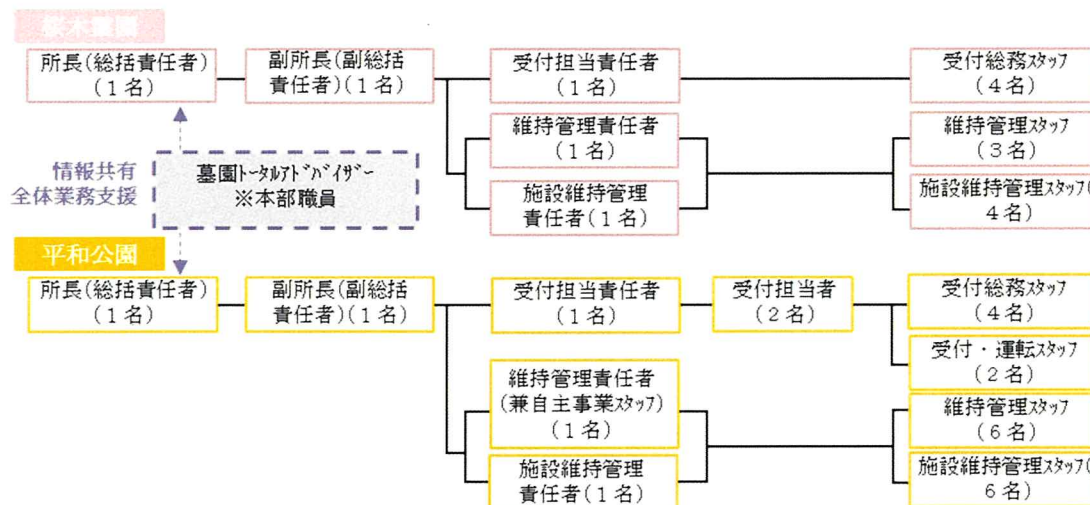
- ・ 共同体の構成員別の役割分担は下表の通りです。

	西武造園㈱	イオンディライト㈱
役割分担	・ 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	・ 施設維持管理 ・ 設備保守点検 ・ 施設等の修繕

- ・ 配置人員の役職ごとの業務分担については下表の通りです。

役職	役割
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
副所長（副総括責任者）	所長の補佐
窓口担当責任者・担当者 ・ スタッフ	墓地に関する各種問い合わせ対応、手続きの受付
維持管理責任者・スタッフ 施設維持管理責任者・スタッフ	施設内の巡回警備、施設の維持管理

(4) 業務体制

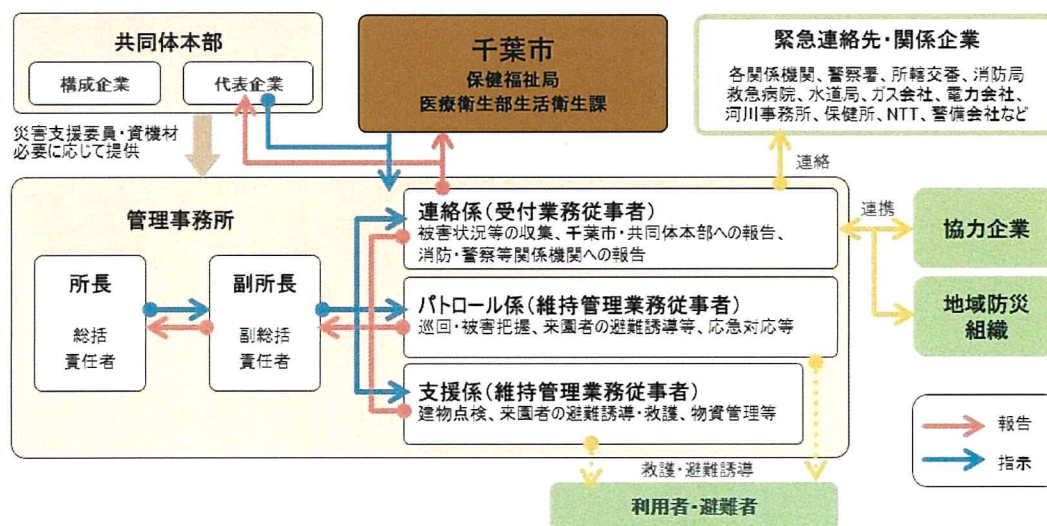


(5) 緊急時の体制

1) 緊急時の連絡体制

- ・ 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。

【 緊急時体制 】



2) 火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件発生時の対応

- ・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	・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。 【 事件・事故発生時の初動対応 】
災害発生時	・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「ALSO K 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	・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。 【 個人情報漏えい事故発生時の対応 】

【大雨・大雪・暴風警報等の発令時の対策】

災害	配備基準	対応（状況に応じて）
風水害	注意報 (大雨・強風・大雪・雷など)	・千葉市防災・災害情報サイト等による情報収集 ・災害予防処置 ・園内確認
	警報 (大雨・強風・大雪・雷など)	・園内確認 ・必要に応じて生活衛生課に報告
	特別警報 (大雨・強風・大雪・雷など)	・警報時と同対応 ・危険な状況であることの周知
	災害発生時	・可能な限りの参集 ・応急復旧 ・生活衛生課に報告
その他	注意報（光化学スモッグ）	・情報掲示、放送による注意喚起
	警報（光化学スモッグ）	・情報掲示、放送による注意喚起 ・パトロールによる注意喚起
	高温注意情報など	・情報掲示、放送による注意喚起

【地震時の対策】

●応急・復旧業務

優先 順位	応急・復旧業務名	業務概要
1	従業員等の安否確認および罹災状況の把握	従業員等の安否確認および罹災状況を確認し、生活衛生課に報告
2	利用者等の安全確保と避難誘導	利用者等の安全確保と避難誘導を行う
3	施設内の安全確認、災害予防および災害復旧	施設内の設備の確認（被害状況の把握）
4	周辺の被害状況調査	周辺を巡回し、目視による被害状況や危険箇所を調査し、生活衛生課に報告
5	各種庶務	文書の収受、従業員のサービス、物品の管理

※第1局面（発生～3時間程度）から第6局面（発災後おおむね3週間から1ヶ月）までの時間設定に従い、優先順位に従って業務を行う。

●初動体制

千葉市内で 震度5弱以上、 千葉県内で 震度5強以上、 大規模な災害が 発生した場合	勤務時間内	・利用者の安全を最優先とし「安全対策マニュアル」に沿って直ちに初動時対応を開始する。 ・園内放送による注意喚起を実施する。 ・園内パトロールを実施し、速やかに結果を生活衛生課に報告する。
	勤務時間外	・可能な限り、従業員は現地に参集する。 ・参集した従業員は直ちに初動対応を行い、緊急時体制へ移行する。

2 施設運営計画

（1）年間計画（開園時間、休園日等）

1）開園時間

- ・平和公園の開園時間及び休園日については、利用状況を鑑みて、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	8：30
		閉門	19：00	17：00
	西門・南門	開門	8：30	8：30
		閉門	18：00	16：00
	24時間開門日程		7月13日～17日（5日間）	
			8月10日～18日（9日間）	
			9月19日～26日（8日間）	
			12月28日～1月5日（9日間）	
			3月17日～24日（8日間）	

- ・桜木霊園については、通年24時間開門です。

2) 休所日

施設		休所日
桜木霊園	管理事務所	12月29日～1月3日
	桜木霊堂	1月1日
平和公園	管理事務所	12月29日～1月3日

(2) 施設運營業務

1) 二つの施設を一体的に管理するための取組み

- ・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) 各種運營業務の実施

- ・千葉市霊園の管理運営に当たり、下表に記載する業務を実施いたします。

主な業務	
墓地の使用者募集	埋蔵証明等の発行業務
窓口・施設利用者対応業務	手数料等の収納、管理
墓地管理料業務	人員の配置
工事完了検査業務	市からの照会等への対応
墓地使用許可業務	ホームページ・リーフレット等の作成・管理及び 広報・情報提供
桜木霊堂使用許可業務	情報公開、個人情報保護および秘密保持
納骨業務（桜木霊堂・合葬式墓地及び合葬式樹木葬墓地）	緊急時の対応
墓地使用許可証の書換え、再交付業務	墓地台帳等書類の保管
承継業務	利用者ニーズなどの把握
墓標設置催促等業務	施設利用者意見処理、苦情対応
墓地返還業務	自転車、車いすの貸与業務
埋蔵手続き	その他管理運営に関する業務

(3) 使用許可業務

- ・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。
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、通常に対応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。

(4) 広報計画

- ・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、目的に応じて様々な媒体を用いて広く広報を行います。

対象に応じた広報	情報発信の方法など	発信内容の例
広い範囲の広報 (インターネット)	ホームページ	お盆・お彼岸の開園時間、交通渋滞発生予測、循環バスの利用案内、使用者募集情報、各種手続案内 等
市民が情報を得やすい広報 (紙媒体)	ちば市政だより	繁忙期利用に関する情報
	パンフレット	園内マップ、施設の基本情報 等
	チラシ	催し物ご案内 等
より身近な広報 (施設内掲示)	園内掲示	来園者へのお願い、利用ルール、バス時刻表 他

(5) 研修・訓練計画

- ・「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	

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、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 ・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
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

(6) その他

- ・繁忙期について、下表のように対応します。

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組みます。
④西武造園㈱が管理運営する他施設との連携	・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。

3 維持管理計画

(1) 植栽維持管理業務

- ・「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。
- ・平和公園の合葬式樹木葬墓地については、芝刈の頻度を上げるなどして美観の維持した管理を行います。

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	・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 ・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 ・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して実施 ・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 ・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縁切りを実施 ・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	・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		・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		・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		・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		・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		・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）施設設備保守管理業務

- ・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	・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	・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	・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	・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

（３）門扉開閉、保安警備、交通誘導業務

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

（4）清掃業務

- ・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	・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 ・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	・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	・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ヶ所、平和公園190ヶ所）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ヶ所、平和公園80ヶ所）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ヶ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	・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

（５）備品等保守管理業務

- ・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。

1）設備の管理方法（責任者、監視方法、点検方法等）について

- ・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. 3 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。

2）備品の管理方法について

- ・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、規格、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覚書を取り交わし、事務連絡車として使用します。

(6) 修繕業務

- ・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	・施設に応じ、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
修繕計画	・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	・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

- ・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。
- ・平和公園において令和6年度に市が実施するトイレ改修について、設計図書（図面、実施見積書等）の作成など事業を円滑に行えるよう協力します。
- ・平和公園のベンチ修繕計画を作成し、市との連携のもと、計画的にベンチの修繕を行っていきます。

(7) 各種保険への加入

- ・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。
- ・下表に記載した保険に加入しリスクを担保します。

各種保険名称
公園に関する賠償保険（指定管理者特約付き、被害者治療費等補償特約有り）
サイバープロテクター（個人情報等情報漏えいに関する保険）
自動車任意保険（千葉市より貸与される車両に対してのもの）

(8) その他

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。
- ・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。

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

- ・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取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。

4 企画提案業務計画

(1) 企画提案業務実施計画

- ・令和5年度については、下表のとおり計画しています。

名称	対象施設	内容	時期・時間	備考
献花の日	桜木霊園 合葬墓	献花スペースを通常より広く設け、献花台付近にアーティシヤルフラワーのアレンジメント等を設置し装飾する。	7・8月（お盆）、9・3月（彼岸時）	
まいにち循環バスサービス	平和公園 園内	・定時運行（「平和公園」バス停に到着した路線バスの到着に合わせて運行） ・利用者のリクエストに応じて、園内にて自由に乗降 ・盆・彼岸の繁忙期には増便	4月～9月 9:00～17:00 10月～3月 9:00～16:00	10人乗り ハイエース タイプ

5 モニタリング計画

(1) モニタリング実施計画

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）

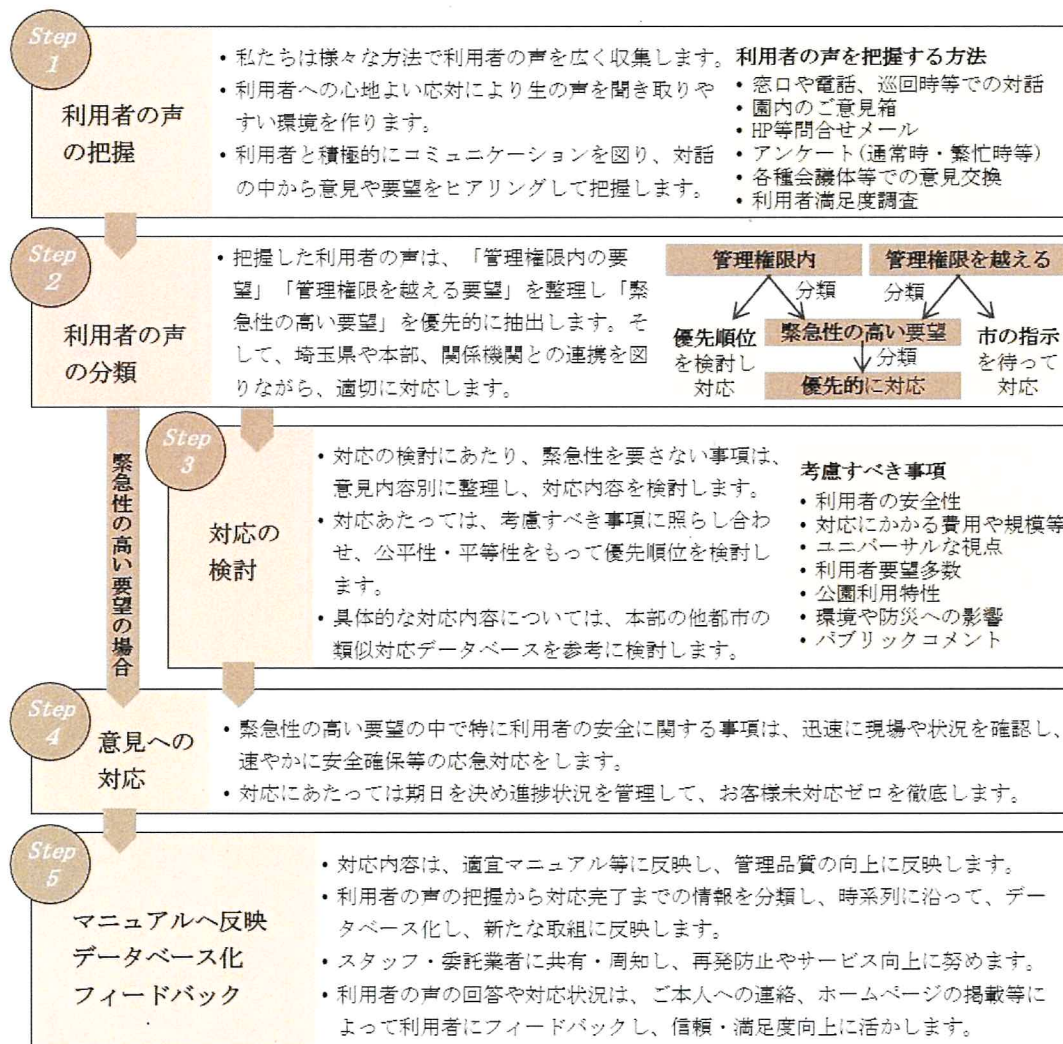
- ・ご意見箱、メール、電話、アンケート（通常時・繁忙期・行事開催等）、対話等により、利用者意見・要望を幅広く聴取します。特にアンケートについてはご協力頂いた方への粗品の謝礼やお応えやすい内容の改善等を実施し、年間、桜木霊園で150件、平和公園で450件を目標に回収します。

- ・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。

(2) 利用者アンケート実施計画

- ・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



(3) 自己評価計画

1) 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。

6 自主事業計画

(1) 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、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。

(2) 自主事業実施計画

1) 実施内容

事業名	実施場所 (施設)	対象者	内容	参加料等 (金額は税込)
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。 今年度より桜木霊園でもサービスを開始します。	【桜木霊園】 普通墓地 1回：15,000円 【平和公園】 普通墓地 1回：12,100円 林間墓地 1回：9,900円 芝生墓地 1回：7,700円 お得な年4回コースや廉価な献花代行サービス、樹木管理代行サービス（普通墓地のみ）も実施。
②終活セミナー	桜木霊園 平和公園 管理事務所 (隔年交代)	すべての 来園者	構成員であるイオンデイライト(株)のグループ会社、イオンライフ(株)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)200円

2) 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

令和6年度 植栽維持管理業務 年間実施計画書

令和6年3月22日現在
指定管理者名 桜木霊園・平和公園パートナーズ

施設名	千葉市桜木霊園
-----	---------

分類	項目	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
植栽管理	①準備工	—													
	①墓地内芝刈・除草	4回/年													乗用芝刈機・刈払機
	②共用緑地芝刈・除草	5回/年													乗用芝刈機・刈払機
	③墓地園路外周除草	5回/年													刈払機
	④落ち葉清掃	随時													
	⑤危険木調査	3回/年													かかり枝・折れ枝巡視
	⑥高木剪定	適宜													危険木調査の結果、適宜実施

：予定（頻度は同箇所に対する合計予定回数）

令和5年度 植栽維持管理業務 年間実施計画書

令和6年3月22日現在
指定管理者名 桜木霊園・平和公園パートナーズ

施設名	千葉市平和公園
-----	---------

分類	項目	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
植栽管理	①準備工	—													
	①墓地内芝刈り	4～8回/年													乗用芝刈機・刈払機
	②共用緑地芝刈り	3～5回/年													乗用芝刈機・刈払機
	③墓地園路外周草刈り	4回/年													刈払機
	④背合わせ低木刈込	1回/年													ヘッジトリマー
	⑤緑地内低木刈込	1回/年													ヘッジトリマー
	⑥中木刈込・剪定	1回/年													トリマー・チェンソー 他
	⑦臨時駐車場芝刈り	3～4回/年													乗用芝刈機・刈払機
	⑧山刈	1～2回/年													刈払機・バリネス
	⑨支障木剪定	1回/年													チェンソー・鋸 他
	⑩繁忙期対応(園内特別清掃)	4回/年													園路落ち葉等

：予定 (頻度は同箇所に対する合計予定回数)

提案書様式第25号(収支予算書)

2 管理運営業務の収支内訳書 (令和6年度)

	内 訳	合計金額 (千円)	桜木	平和
(A) 収入合計		242,440	90,420	152,020
① 市からの指定管理料				

	積 算 内 訳	合計金額 (千円)	桜木	平和
(B) 支出合計		242,440	90,420	152,020
① 管理運営費				
項目	・常勤職員報酬 【桜木公園】 所長 年俸7,200千円 副所長 年俸6,000千円 受付担当責任者 年俸4,200千円 園内維持管理責任者 年俸3,600千円 施設管理責任者 年俸6,000千円 【平和公園】 所長 年俸7,800千円 副所長 年俸6,000千円 受付担当責任者 年俸4,200千円 園内維持管理責任者 2名×年俸3,600千円 施設管理責任者 年俸3,360千円 ・非常勤職員給与 受付・総務スタッフ：8名 12,862千円 1,060円又は1,090円/時 受付・運転スタッフ：2名 3,672千円 1,090円/時 維持管理スタッフ：9名 11,754千円 1,060円又は1,090円/時 施設維持管理スタッフ：10名 15,000千円 1,350円/時 ※本求人件費は非課税ですが、左記は、便宜上預かり消費税も含む金額を記載しています。	115,333	46,660	68,673
人件費				

区 分	積 算 内 訳	合計金額 (千円)	桜木	平和
報償費				
旅費	交通費、ガソリン、通勤定期	2,697	994	1,703
消耗品費	備用品	3,982	2,332	1,650
食糧費		-		
印刷製本費	リーフレット製作、その他広告	385	165	220
燃料費		-		
光熱水費	水道、電気、ガス、燃料	4,114	1,606	2,508
通信運搬費	電話、郵送運搬、ウェブ関連	2,363	647	1,716
手数料	振込手数料	79	39	40
保険料	施設賠償保険、サイバー保険、自動車保険等	1,463	660	803
公課費	収入印紙	209	44	165
施設管理費		-		
清掃費	日常清掃、定期清掃等	-		
設備機器管理費	昇降機、電気設備、放送設備、空調設備、大型映像、散水設備、自動トア、監視設備等	-		
保安整備費	巡回業務、機械整備等	-		
修繕費	修繕、点検	3,410	1,430	1,980
賃借料	備品、車両、パソコン、複合機、AED	3,960	1,901	2,059
その他経費	会費、会議、研修、募集採用費	36,419	16,663	19,756
委託費	施設管理、清掃管理、施設管理、その他維持管理	68,026	17,279	50,747
②管理に係る備品購入費				
項目				

- ※1 人件費には、報酬、賞金、手当のほか、社会保険料、福利厚生費などを含みます。
- ※2 労働時間によって賞金を算定する職員については、1時間当たりの単価を明示してください。
- ※3 本社経費や間接費などを経費に定める場合は、間接費となる支出科目名、間接費の算定根拠、配賦基準を提案書様式第18-2号に詳細に明記してください。
- ※4 委託費には、再委託に要する費用を記述してください。
- ※5 管理に係る備品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。
- ※6 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

提案書様式第26号（収支予算書）
3 自主事業の収支内訳書（令和6年度）
【自主事業名】

	内 訳	合計金額（千円）	桜木	平和
(A) 収入合計		2010	502	1,508
墓所管理代行サービス		1,746	436	1310
項 終活セミナー		0	0	0
目 物販		264	66	198

	積 算 内 訳	合計金額（千円）	桜木	平和
(B) 支出合計		1,759	427	1,332
人件費	・常勤職員報酬 自主事業スタッフ 年俸720千円 ・非常勤職員給与 墓地清掃作業員：1名 111千円 1060円/時 ※本求人件費は非課税ですが、右記は、便宜上預かり消費税も含む金額を記載しています。	914	228	686
事務費・管理費	・通信運搬費 ・手数料 ・公庫 ・その他経費 ・物販仕入れ	592	148	444

	積 算 内 訳	合計金額（千円）	桜木	平和
委託費	墓地清掃業務	153	38	115
使用料	占有料	50	13	37
事業費	講師料	50	0	50
利用料金		-		
収支 (A)-(B)		251	75	176

- ※1 人件費、事務費・管理費、委託費は、提案書様式第25号と同様に記述してください。
※2 使用料には、自主事業により市に支払う占有料などを記述してください。
※3 事業費には、自主事業による出演料などを記述してください。
※4 利用料金には、自主事業により支払う当該施設の利用料金を記述してください。
※5 必要に応じて小区分を設定しても構いません。