宮崎みたま園　概要書

１．基本方針・市民の平等な利用の確保

（１）管理運営の基本方針

グループやすらぎは、宮崎みたま園を「故人を敬い、ご遺族や市民が安心して墓参できる、尊厳と品位のある祈りと安らぎの場」**と位置付け、安全・安心で質の高い管理運営を行います。平成21年10月から宮崎南部墓地公園の指定管理者として培ってきた、墓地管理、環境整備、利用者対応、安全管理等の実績とノウハウを最大限に活用し、円滑な業務引継ぎと安定した施設運営を実現します。

また、構成員であるふじもと美誠堂の供養・葬祭に関する知識、馬原造園建設の造園・樹木管理技術、ひまわりの里の福祉・利用者対応のノウハウを結集し、総合的な管理品質の向上を図ります。

（２）市民の平等な利用

年齢、性別、障がいの有無、居住地、生活背景、宗教観等による不当な差別を行わず、条例・規則・利用ルールに基づき、公平・公正に対応します。

高齢者、障がいのある方、子ども連れの方など、配慮を必要とする利用者には丁寧な案内・サポートを行います。また、窓口、案内表示、ホームページ等を活用し、施設利用や各種手続を分かりやすく周知します。職員研修を通じて接遇の統一を図り、誰もが安心して利用できる施設を目指します。

（３）要望・意見・苦情への対応

窓口・電話等で寄せられる意見や要望を迅速・丁寧・誠実に受け止め、受付内容や対応状況を記録・共有します。必要に応じて責任者が対応し、市への報告・協議が必要な事項については速やかに連絡します。寄せられた声を「苦情処理」で終わらせず、原因分析・再発防止・業務改善につなげる仕組みを構築します。

２．施設の設置目的の効果的な達成

（１）利用者サービスの向上

墓地としての尊厳を守りながら、利用者の立場に立ったきめ細かなサービスを提供します。

（２）安定したサービス提供

適正な職員配置と情報共有により、清掃、環境整備、施設・設備の点検等を確実に実施します。特に彼岸・お盆等の繁忙期には状況に応じて柔軟に人員を配置し、年間を通じて安定したサービスを提供します。事故、災害、急病等の緊急時には迅速に対応できる体制を整え、市、消防、警察等との連携を図ります。

（３）今後の課題への対応

宮崎みたま園を、故人を敬い、ご遺族が安心して墓参できる**「祈りと安らぎの場」**として次世代へ継承します。少子高齢化、核家族化、承継者不足等により、今後は墓じまい、改葬、無縁化等への対応が重要となります。利用者の不安や負担に寄り添い、手続に関する情報提供・相談対応を行うとともに、納骨堂、合葬墓等を含む多様なニーズについて宮崎市と情報共有を図ります。

（４）自主事業

利用者の利便性と施設の魅力向上のため、次の自主事業を実施します。

- 自動販売機の設置
- 墓参代行
- 終活・墓じまい等の相談窓口

- 参拝道具の無料貸出し
- 樹木医による樹木診断

※終活相談等については、特定事業者への誘導・勧誘を行わず、公平・中立な情報提供を行います。

３．経費の縮減と効率的な管理運営

（１）指定管理料

施設の設置目的を確実に達成し、安全・安心で質の高いサービスを継続するため、指定管理料を適正かつ効率的に活用します。

指定管理料：36,113千円／年（消費税・地方消費税込）

（２）業務効率化・経費縮減

単なる人員削減ではなく、「管理品質を維持・向上しながら無駄を省く効率化」を進めます。

- 南部墓地公園で培った管理ノウハウの活用
- 点検・清掃・備品管理等の業務標準化
- ICTを活用した情報共有・業務管理
- 繁忙期を含めた適正な人員配置
- 電気・水道使用量の適正化、LED・節水の推進
- 資材の計画的購入
- 予防保全による修繕費の抑制
- 委託業務の内容・頻度の継続的な見直し

４．管理能力・人的体制・地域連携

（１）人的体制・職員研修

施設長を中心に、受付・窓口、墓地管理、清掃・環境整備、施設点検等を適切に分担し、繁忙期には柔軟な人員配置を行います。接遇、墓地管理、個人情報保護、コンプライアンス、安全管理、救急、防災、樹木・環境管理等の研修を計画的に実施します。特に地震等の大規模災害については、**初動対応、利用者の安全確保、被害確認、情報伝達、二次災害防止、事業継続**を重点とした実践的訓練を行い、訓練結果をマニュアルや業務手順の改善に反映します。

（２）地域・関係機関との連携

宮崎市、自治会、地域団体、墓地使用者、近隣住民、関係事業者、消防・警察等との情報共有を密にし、平常時から緊急時まで迅速に対応できる体制を構築します。

清掃・環境美化については、職員による管理に加え、地域ボランティア等との協働も検討し「地域とともに守り育てる墓地」を目指します。

（３）宮崎市との連携

市との「報告・連絡・相談」を徹底し、定期的な報告・協議を通じて、課題や利用者ニーズを共有します。事故、災害、設備不具合等については迅速に報告するとともに、市からの指示・要望を職員へ確実に周知し、PDCAによる継続的な改善を行います。

（４）地域・利用者ニーズの把握

窓口・電話での日常的な相談に加え、アンケート、利用者との対話、地域関係者からの意見聴取等を通じてニーズを把握します。特に墓じまい、承継者不足、墓地維持管理への不安など、社会環境の変化を的確に捉え、「把握→検討→改善→検証」のサイクルで管理運営に反映します。

（５）安定性・信頼性
長年の宮崎南部墓地公園の指定管理実績を基盤に、墓地管理、環境整備、利用者対応、安全管理等のノウハウを宮崎みたま園へ確実に引き継ぎます。
さらに、構成員それぞれの専門性、人材、地域ネットワークを活用し、事故・災害・職員欠勤等の不測の事態にも相互に応援・補完できる体制を構築します。

５．安全管理・危機管理
利用者の生命・身体の安全を最優先とし、**「事故を起こさない予防型管理」**を徹底します。
（１）地震・火災等の自然災害
約34万㎡の広大な園内について、Ａ・Ｂ・C各ブロックを迅速に確認できる巡回体制を整備します。災害発生時には、職員の安否確認、利用者の安全確保・避難誘導を行うとともに、墓石・燈籠等の転倒、園路、擁壁・法面、樹木、建物・設備等の被害を確認します。
危険箇所には立入禁止等の措置を講じ、宮崎市、消防、警察等と連携します。
停電、断水、通信障害、火災等も想定した防災訓練を継続します。
（２）不審者・設備事故等
不審人物・不審車両等を発見した場合は、職員が単独で無理に対応せず、情報共有のうえ、必要に応じて警察・消防・市へ連絡します。設備については日常・定期点検を徹底し、異常発生時には使用制限、立入禁止、応急措置等を迅速に実施します。

６．雇用・福祉・環境への配慮
（１）安定した雇用
正社員・パート社員とも安定した雇用を基本とし、可能な限り現職員の継続雇用を図ります。新規採用では地域人材を優先的に検討するとともに、業務遂行が可能な障がい者・高齢者等の雇用にも配慮します。
（２）障がい者の就労支援
障害福祉事業所や関係機関と連携し、清掃、除草、環境美化、軽微な維持管理等について、障がいの特性や能力に応じた就労体験・施設外就労等の受入れを検討します。
（３）環境に配慮した施設管理

- 照明・空調等の適正使用による省エネルギー
- ごみの分別・減量化、資源の再利用
- 樹木・芝生・植栽の適正管理
- 農薬等の使用に配慮した緑地管理
- 清掃・除草・剪定の適期実施

環境保全と経費縮減を両立し、**緑豊かで快適な宮崎みたま園を将来にわたり維持**します。