

令和 5 年度 住吉霊園ほか 4 霊園 事業報告書

施設概要

名称	所在地	敷地面積	区画数	主な園内施設
住吉霊園	住吉区万代東 4-1	2,542 m ²	1,336 件	便所
千駄霊園	住吉区千駄 1-4	1,372 m ²	1,074 件	便所、倉庫
平野霊園	平野区平野南 3-11	3,043 m ²	1,448 件	便所
松原霊園	東住吉区山坂 5-15	2,018 m ²	1,175 件	倉庫
加美霊園	平野区加美北 8-3-38	15,350 m ²	819 件	倉庫、便所

指定管理者

団体名	斎園管理グループ
代表所在地	大阪府和泉市鶴山台 4 丁目 5 番 12 号
代表者	株式会社 オフィス S K G 代表取締役 小林 航
構成員所在地	大阪府岸和田市西之内町 20 番 40 号
構成員	株式会社 泉州緑化 代表取締役 山本 雄一
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日
報告対象期間	令和 5 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日
担当者	株式会社 オフィス S K G 小林 敬一郎
連絡先	06-6115-6880

1 指定管理業務の実施状況

<p>管理運営方針</p> <p>墓地、埋葬等に関する法律、大阪市霊園条例・規則に準拠し、次の運営方針により適切かつ円滑な管理運営業務を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none">・市設霊園の管理運営における経験豊富な専門家グループによる適正かつ効率的な運営・霊地使用者の信頼に応える公正・的確な事務処理・霊園の美観向上と周辺環境との調和

・使用者調査事業の実施

指定管理業務の取り組み（1）

◇コロナ感染症対策

応対テーブル、ドアノブのアルコール除菌を実施した。

◇霊地使用者の信頼に応える公正・的確な事務処理

1. 個人情報保護について

①個人情報の取り扱い指針の作成と実施

住吉霊園・千躰霊園・松原霊園・加美霊園・平野霊園において、大阪市の使用者許可がない墳墓、決められた手続きをされていない墓碑が多数あることから、使用者調査を実施した。

◇使用者調査事業の実施

1. 住吉霊園・千躰霊園・松原霊園・加美霊園・平野霊園について、平成3年に作成された墓地地図は、現状と乖離しており、現地調査を繰り返し、霊園墓地図を修正した。

2. 墓地地図の活用

作成した墓地地図は、霊地の返還、承継等の使用状況の変更に応じ、記載内容をリアルタイムで更新するなど、実際の現地状況と地図データの乖離が生じないようにしながら、お盆、彼岸の特別期間中の供花状況等に活用し、事務の円滑化を図った。

4. 使用者調査の実施

- ・各霊園については、長期に手続きをされていない墓石、お祀りがされていない墓石などに連絡を願う連絡札を墓石に掛けさせていただき、現地掲示を実施した。
- ・現地掲示のほか、使用者等への聞き取り、使用者の追跡調査など各種調査を実施し、使用者不明墓碑の確認業務を遂行している。
- ・連絡をいただいた後には、必要に応じて承継手続き、埋蔵手続き、新規許可が可能な墓地使用者については、使用許可手続き（墓地使用の継続申請）を受付し、使用者認定を行った。

5. 霊園状態に対応した使用者調査

住吉霊園

- ・過去に看板を設置後、連絡のあった使用者が手続きをされていない方に対して電話連絡を行うことで承継・継続使用業務の遡増を進めた。
- ・調査対象外墓碑（建立者名等がない）の使用者からの手続きに対しても大阪市と連携をとり、丁寧に使用者に案内を行い、継続使用申請の手続きを行った。

千躰霊園

- ・千躰霊園について、東側は比較的整理された区画であるのに対して、西側は各々の墓石の向きが疎らで統一性は見られないが、盆・彼岸の特別期間に供花調査を実施し、墓参者の把握に努めた。

松原霊園

- ・松原霊園は看板設置後、長期に手続きをされていない墓地が多く、再度、架電連絡を行い、手続きを進めていただくよう案内を実施した。連絡の取れなくなった墳墓に対しては再度、看板札を掲示して使用者調査を行った。

また建立者名の彫刻のない使用者に対しても大阪市と連携をとり、丁寧に使用者に案内を行い、継続使用申請の手続きを行った。

加美霊園・平野霊園

- ・許可番号がなく使用されている霊地について、現地掲示を実施した。札掛の現地確認について、竿石のみの墓石については、お参りがいない状態も多いことから、お参りの状態がある墓所を中心に札掛を進めた。
- ・加美霊園・平野霊園での現地掲示のほか、20年以上届がない使用者に対し、台帳記載の電話連絡、電話が未登録者には手紙送付を行った。
- ・加美霊園の使用者住所が加美村からの表示変更されていない利用者への電話連絡を行い、使用者調査を実施した。

6. 連絡者との対応方法

- ・手続きが停滞している利用者については、管理事務所で作成した継続申請促進の指定管理者作成の「フローチャートのマニュアル」に沿って、積極的な連絡と説明を実施した。

7. 郵便による手続き

- ・墓地の歴史的背景から、墓地使用の連絡者は年配者が多く、案内文書についても「わからない」との声もあり、電話等によりきめ細かい説明を行った。

説明を理解いただくため、手続き書類に鉛筆での添えがき、付箋貼付など等の創意工夫を行った。

8. 来園による手続き

- ・霊園掲示版に霊園管理事務所までの案内POP掲出し、管理事務所への来庁方法を周知した。
- ・事務所に筆談ボードの設置、拡大鏡、老眼鏡を設置し、事務を円滑に進めた。

◇接遇研修の実施

接遇研修の実施により、社会人として必要なマナーを身に着けるよう努めた。

接遇研修（ZOOM研修）

「職場コミュニケーションの重要性」

南・瓜破：令和5年10月11日

◇地域と連携した取り組み

災害対応力の向上

1. 災害時の防災対策関係

災害対応力の向上として、災害時の帰宅困難者への対応及び地域との災害対応力の向上を図る。

①自主防災倉庫の設置

自主防災倉庫としての性格は、

ア 災害時の「帰宅困難者」の緊急対応

イ 加美霊園の避難された近隣者対応

②防災備蓄品の収納

防災用の毛布、携帯トイレ、バケツ、ブルーシートほか

別途、瓜破事務所で防災食料品、水を備蓄、機械器具として発電機を保有している。

③加美霊園の地域的な特性

加美霊園の広場部分は、緊急避難場所に指定されている「加美北長沢公園」と隣接し、トイレもあることから、災害時には住民が避難してくることが想定される。

④BCP（Business Continuity Planning）事業継続計画の策定

災害時の事業継続計画の策定は、地震など自然災害など危機的な状況に遭遇した時に損害を最小限に抑え、重要な業務を継続し、早期復旧を図ることにある。災害時に起こる事態を想定し、その時の対応方法など、事業継続計画書の作成を行った。

◇地域と連携した環境保持

1. 美化環境作業の実施（毎月実施）

歩道（公道）など美化環境作業の実施

- ・瓜破管理事務所の公道歩道附近、加美霊園・平野霊園・住吉霊園・千躰霊園・松原霊園の周辺歩道において、雑草除去、清掃など必要に応

じた美化活動を実施した。

2. 地域団体との連携

- ・加美霊園の地域団体（連合町会・地元町会）と防犯対策について、意見交換をした。

◇園内環境の保時

1. 緑維持管理

- ・住吉霊園・千躰霊園・松原霊園・加美霊園・平野霊園は古くからの都会の中の墓地として、存在している。
環境保持として、日常的に徹底した除草作業、猫の糞除去を実施し、良好な環境を維持している。
加美霊園の広場は、日常的に除草を実施し、すっきりした広場環境を創出した。

◇環境に係る市費縮減の取組状況報告

管理事務所所管の㈱オフィスSKGは平成28年度にエコアクション21の認定を得て、以降平成30年度、令和2年度、令和4年度にエコアクション21の更新を行っており、指定管理施設の運営にあたり、事業活動の環境負荷の低減を図るため、積極的に環境保全活動の取り組みを行なった。

①電力使用量の削減

使用状況を検証し、費用対効果で電力量の削減を実施
不法な電気使用の禁止措置（石材工事ほか）
毎月の使用量の検証（適正使用の確認）

②水使用量の削減

園内巡視、設備巡視時

- ・給水管の漏水状況の点検
漏水があれば漏水箇所特定と緊急修理の実施
- ・水汲み場、トイレの蛇口水漏れのチェック
- ・水汲み場での不法な水使用への禁止措置（車の洗車、石材工事ほか）

管理事務所

・ 毎月の水使用量の検証（適量使用の確認）

（単位：円）

年度	平成 29 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 4 年度と令 和 5 年度との差
電気使 用料金	197,708	33,978	34,813	36,121	+1,308
水道使 用料金	358,801	164,887	135,282	134,150	-1,132

※当斎園管理グループは、平成 31 年度から管理を行なっている。

◇危機管理体制

1. 地元警察との防犯体制の連携

エリアが広い加美霊園の防犯対応として、近隣町会、地元平野警察（生活安
全課）と連携した防犯の取り組みを実施した。

2. 防災対策の実施

災害時に必要な電気発電機の保有、防災食料・水の保存している。
事業継続計画（BCP 作成）を作成し、職場内で周知した。

3. 施設管理

来園者の安全・安心を第一と考え、巡回時に声かけを行い、案内、相
談にも対応した。

台風など強風時においては、園内飛散防止対策（水汲み場の桶、柄
杓、ごみ箱などを縄で固定）を実施し、事故被害を最小限に留めると
ともに、大阪市に被害状況の緊急報告を行なった。

◇「見える化」による業務の推進

日常的な巡視業務について、職員による「見える化」運動の視点から、
職員が目視チェックを入れ、隠れたごみ、見逃していた作業、設備破損
を見つけ、即座に処理、修復を実施した。

- ・ 住吉霊園：リサイクルとごみの軽量化でコンポストを設置、側溝の土砂
清掃、セアカゴケクモの駆除、危険陥没地の修復、霊園内側
溝清掃後新溝蓋を設置、割れた会所を新しく交換設置
- ・ 千躰霊園：リサイクルとごみの軽量化でコンポストを設置、危険陥没地
の修復、階段上部の砂利除去、イシクラゲ（すべる）の除

去、側溝の土砂清掃、障害の石撤去・整備、水道管を保護している塩ビ管の補修

- ・松原霊園：リサイクルとごみの軽量化でコンポストを設置
- ・加美霊園：リサイクルとごみの軽量化でコンポストを設置、桜の毛虫の殺虫剤散布による発生抑止
- ・平野霊園：リサイクルとごみの軽量化でコンポストを設置、除草、お参りのない墓の除草作業

◇花壇の設置

新たに住吉霊園・千躰霊園・松原霊園・平野霊園・加美霊園の入り口付近などに色々なプランター花壇を創り、ビオラ、パンジー、ノースポールなど、各種の花々を植え、来園者の皆さんの目を楽しませた。

◇園内掲示版の掲示内容のリニューアル

掲示内容を充実させたくえでユニバーサルデザインを意識したピクトグラムを用いるなど、視覚性向上を図るとともにレイアウトや構図に統一感をもたせ、来園者に対する訴求力を高めた。

◇霊園の美観向上と周辺環境との調和

1. 環境整備業務

質の高い植栽管理、安定的な環境管理に努める。

①適正な維持管理

- ・桜木の毛虫発生を抑止
加美霊園の桜の開花後に異常発生する毛虫を事前に薬剤散布により、発生を抑止した。
- ・加美霊園の植栽業務、
広大な広場がある加美霊園の除草対策について、抜根除草、機械除草を重点的作業として実施した。
- ・平野霊園
小さな墓石が群集乱立する平野霊園の除草対策について、抜根除草、機械除草を重点的作業として実施した。
- ・加美霊園トイレ
加美霊園のトイレは、実態として公衆トイレ化した使用が日常的にあり、使用頻度が非常に高いため、重点的な清掃、清潔環境の維持管理を適切に実施した。
- ・住吉霊園・千躰霊園・松原霊園での除草対策として、日常的、継続的

に作業を実施した。した。

◇事故防止安全対策

日常的に「ヒヤリハット」の発生を予測し、事故防止策を講じるようにした。

1. 霊地の危険箇所の調査と修復

①陥没地の調査と修復作業

住吉霊園のほか4霊園は、幾多の歴史を超える霊園として、墓石が乱立している現状の中、園路に陥没箇所、埋設の石があるなど、危険な場所が生じたりしている。利用者の皆さんに安全、安心したお墓参りをしていただくため、それらを随時、調査実施し、危険箇所は即座に修復する対応をとっている。

②その他の事項

- ・ 自転車衝突防止のステッカー貼付（平野霊園・千躰霊園）
- ・ 入口部分の駐車禁止看板の設置（住吉霊園）
- ・ 園路への車両侵入禁止看板の設置（加美霊園）
- ・ 桜枯れ枝の撤去を実施（加美霊園）

2. 園内での不慮の事故に対応できるよう保険の加入

指定管理者として、利用者の安全を担保し、管理者の責務を果たすため施設賠償責任保険に加入している。

◇職員の配置状況

霊園の管理体制として、午前8時30分から午後5時まで2名以上の正職員を配置し、円滑な管理運営を実施した。

お盆、秋彼岸、年末年始、春彼岸の墓参者集中時については、各霊園に警備員を配置し、霊園内の案内誘導や不法駐車対策など、霊園での安心・安全対応を実施した。

◇修繕実績について報告

適切な維持管理、緊急対応について実施報告

1. 維持管理に係る事項

(適切な管理、緊急時対応等)

- ①日常業務として、職員巡視業務として、水道、ごみの状態、園路の状況、バケツ棚整理など設備関係の保全作業を実施した。
- ②環境維持として、トイレ清掃、園内各所清掃、ごみ収集処分、除草(抜根除草、機械除草)、植栽剪定・刈込ほかを実施した。

③園内の迷惑植栽の刈込、霊園内陥没箇所の補修、危険個所の対応など、必要な事案については、緊急対応を実施した。

2. 建物及び附属施設・設備の維持保全

1. 設備機器の維持管理

<設備機器>

警備会社の防犯システム設置

<植栽ほか>

加美霊園・平野霊園の職員による抜根除草、剪定作業の実施

住吉霊園・千躰霊園・松原霊園の除草作業の実施

植栽業者による高木剪定、剪定・刈り込み作業の実施

<設備補修>

リサイクルとごみの軽量化でコンポストを設置（5霊園）

<清掃>

事務所窓ガラス清掃（日常業務）（南事務所・瓜破事務所）

環境対策として、瓜破霊園入口の舗道の除草作業、住吉霊園・千躰霊園・松原霊園・平野霊園・加美霊園の周辺舗道、側溝の清掃作業

2 利用状況

1. 事務処理件数

届出件数	477件
証明書発行件数	62件
窓口・電話相談件数	1,108件

2. 使用料及び手数料収納事務委託契約に基づく、収納事務

	臨時使用料		事務処理手数料	
	件数	金額	件数	金額
住吉	17	18,000	42	10,500
千躰	0	0	23	5,750
松原	16	13,200	54	13,500
加美	11	16,950	28	7,000
平野	0	0	37	9,250
計	44	48,150	184	46,000

3 実施事業・自主事業

指定管理業務の取り組み（2）

1. 利用者調査状況

霊園使用の適正化を図るため、墓石調査や利用者の追跡調査、事務として利用者認定、適正な墓地使用手続きの推進を行った。

利用者調査進捗状況（令和6年3月現在）							
霊園名	現在の墓碑数			利用者 確認数	調査 継続数	進捗率	平成31年4月～ 令和5年3月末日 まで申請完了数
	調査対象 外墓碑数	調査対象 墓碑数	計				
住吉霊園	418	845	1,263	770	75	91.1%	136
千躰霊園	345	684	1,029	577	107	84.4%	101
松原霊園	14	1,091	1,105	967	124	88.6%	205
加美霊園	0	773	773	733	39	95.0%	120
平野霊園	218	1,162	1,380	889	273	76.5%	113
合計	995	4,555	5,550	3,936	618	86.4%	675

2. お盆・秋彼岸・年末年始・春彼岸の墓参者集中時の来園者状況、供花数調査の実施

お盆、秋彼岸、春彼岸及び年末年始を特別対策期間とし、巡視頻度の増、警備員の配置など、安全・安心の対応を実施した。

①来園者の状況

特別対応期間中の墓参者数・自動車数の来園者調査を実施した。

②特別対応期間中の供花数調査

各霊園の墓参者状況の把握のため、お参りの供花数調査を実施した。

3. 環境への取り組み

霊園の環境の保全、ごみの適正処理

①環境の保全

- ・作業車のアイドリング・ストップ、除草、剪定作業にバッテリー式機器の使用、事務用品の再生品の購入を実施した。
- ・日常的にトイレ清掃、園路等の園内清掃、除草、植栽剪定、高木刈込を実施した。

②ごみの適正処理（ごみ収集処分）

- ・毎週の定曜日収集のほか、盆・秋彼岸・年末年始・春彼岸の来園者集中

期間においては、ごみ量に併せ、頻度アップ収集を実施した。

4 収支決算状況

令和5年度 「大阪市設住吉霊園ほか4霊園」 3月末 比較収支状況					
(5霊園合計) (単位：千円)					
		内訳			備考
収入合計 (A)		予算	決算	増減	
		33,617	33,617	0	
項目	指定管理代行料	33,617	33,617	0	
	自主事業	0	0	0	
支出合計 (B)		33,617	34,339	722	
項目	人件費	24,334	30,164	5,830	
	事務費	982	399	-583	
	管理費	6,435	2,354	-4,081	
	修繕費	450	0	-450	
	水道光熱費	542	261	-281	
	委託費	874	1,161	287	
収支 (A) - (B)		0	-722	-722	

5 その他

1. サービス向上

- ・スマートフォンの使用も可能にしたホームページでの情報提供
- ・使用者に必要な霊園情報は、ホームページの活用、霊園内掲示板での掲出で霊園の情報を発信提供した。
- ・平等利用の確保

公の施設として、誰もが公平・平等に利用できる施設運営を行い、社会的弱者に対しての利用の制限につながらないように、様々な側面からの取り組みを進め、利用者満足度をさらに高めるよう行なった。

事務所に車いす設置、霊園だよりの広報、ご意見箱の意見聴取、ホームページでの広報、筆談・老眼鏡の障がい者、高齢者のお客様への対応などを実施した。

2. 人権の取り組み

人権意識の向上を図るため、人権啓発研修について、6回の人権研修を受講した。

3. 各種研修

職員を対象として、個人情報保護、接遇研修、墓苑研究の研修を実施し、職員の意識の向上を図った。

4. 利用者アンケートの実施状況

ご意見箱の設置

日常的な利用者の意見をお聞きするため、各霊園掲示板に意見箱の設置を行っている。

① 令和5年9月のお彼岸特別期間（9月20日～26日）において、アンケート協力について、霊園利用者に呼びかけを行った。

利用者アンケート（令和5.9.20～令和5.9.26）									
項目	総数	とても満足	%	満足	%	不満	%	とても不満	%
園路	378	110	29.1%	245	64.8%	22	5.8%	1	0.3%
トイレ 松原なし	228	65	28.5%	150	65.8%	13	5.7%	0	0.0%
水道	369	122	33.1%	237	64.2%	10	2.7%	0	0.0%
ごみ箱	383	139	36.3%	240	62.7%	4	1.0%	0	0.0%
植栽 加美・平野のみ	154	70	45.5%	84	54.5%	0	0.0%	0	0.0%
職員対応	371	178	48.0%	190	51.2%	3	0.8%	0	0.0%
計	1883	684	36.3%	1146	60.9%	52	2.8%	1	0.1%

お気づきの点・要望

住吉霊園

- ・いつも美しくしていただきありがとうございます（6件）
- ・この暑い中ご苦勞様です（2件）
- ・駐車場が欲しい（1件）⇒（近隣の駐車場のご利用をお願いします）
- ・洋式トイレの設置をお願いします（1件）
- ・園路の雑草が多い印象です（4件）⇒（抜根除草・除草剤を散布しています。）
- ・ベンチのある場所にある日よけ対策の網シートが破れ見苦しいので、半永久的な材質なもので日よけ・雨除けに対応できるテント設置をお願いします。（1件）⇒（対応済）
- ・水汲み場を高くし、立ったまま水を汲んだり花入れを洗ったりできるようにしてほしい（1件）
- ・駐車場が欲しいです。（1件）
- ・枯れた供花は処理して欲しい（1件）⇒（処理を行っています）

千躰霊園

- ・いつも職員の方が管理をして下さってありがたく思っています。（4件）
- ・バケツが割れているものがある（1件）⇒（修繕済）

松原霊園

- ・いつもきれいにしていただき、ありがとうございます。(4件)
- ・トイレが欲しい(4件)
- ・駐車場が欲しい(5件)
- ・水汲み場を増やして欲しい(1件)
- ・枯れ花の処分をして欲しい(1件) ⇒ (処分を行っています)

加美霊園

- ・満足です(1件)

平野霊園

特になし

5. 個人情報の保護

個人情報の保護管理事務所所管の(株)オフィスSKGは、平成30年1月に個人情報について適切に保護措置を講ずる事業者に対し認証付与されるプライバシーマークを取得し、令和1年12月、令和3年12月、令和5年12月にプライバシーマークの更新を行った。

個人情報の取り扱いについては、環境局の指導と連携のもと、個人情報保護マネジメントシステムの確立と運用を行った。

- ・管理事務所においては、使用者の氏名、住所、電話番号等、大量の個人情報を取り扱っている。
- ・これらの個人情報の重要性を認識し、個人情報に係る大阪市関係法令、霊園管理システム情報セキュリティ実施手順などに則り業務処理を実施した。
- ・故人の情報も生存する個人情報に準じた保護を行い、目的外利用・第三者提供の利用は一切なく、個人情報の適正な維持管理を行った。
- ・職員の個人情報の取り扱いに関し、法律的観点、具体的事例の対処など、職員研修を実施した。
- ・サイバーリスク等、個人情報漏えい事故に関する個人情報漏洩保険に加入している。

上記のとおり報告します。

斎園管理グループ

代表所在地 大阪府和泉市鶴山台4丁目5番12号
代 表 者 株式会社 オフィスSKG
代表取締役 小林 航

構成員所在地 大阪府岸和田市西之内町20番40号
構 成 員 株式会社 泉州緑化
代表取締役 山本 雄一