

令和4年度 大阪市設泉南メモリアルパーク 事業報告書

施設概要

施設名	大阪市設泉南メモリアルパーク
所在地	大阪府阪南市箱作2603-1
施設規模	敷地面積 337.530㎡、区画数 19,497件
主な施設	事務所、休憩所

指定管理者

団体名	都市霊園管理グループ
代表所在地	大阪府狭山市茱萸木3丁目1381番地
代表者	株式会社 さやま交通 代表取締役 中山 空悟
構成員所在地	大阪府和泉市鶴山台4丁目5番12号
構成員	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
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日
報告対象期間	令和4年4月1日から令和5年3月31日
担当者	株式会社オフィスSKG 小林 航
連絡先	072-476-2332

1 指定管理業務の実施状況

管理運営方針

墓地埋葬法の法律、大阪市霊園条例・規則に準拠し、「海に見える緑の公園墓地」として、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。

- ・ 地域特性を熟知したグループ構成員による適正かつ効率的な維持管理
- ・ 霊地使用者の信頼に応える公正・的確な事務処理
- ・ 高齢者等の利用者の立場に立ったサービスの提供
- ・ 泉南メモリアルパークの美観の向上と周辺地域環境との調和
- ・ 開設40年近く経た霊園の再生・利用促進
- ・ 利用者ニーズにマッチした自主事業の実施

維持管理に係る事項（定期点検、緊急時対応等）

建物及び付属施設・設備の維持保全（延154ヶ所点検・補修、設置）

- ①各種法令、指定管理業務に定められた受配水施設定期点検など設備機器の定期点検（延79件）を実施した。

主な点検業務

- ・ 受配水施設点検業務
- ・ 貯水槽清掃作業
- ・ 管理棟排水設備定期点検
- ・ 汚水処理施設定期点検
- ・ 浄化槽定期点検
- ・ 汚水処理施設汚泥引抜
- ・ 浄化槽汚泥引抜
- ・ 自動ドア点検
- ・ 電気設備点検

- ②園内設備機器点検、修理、交換等の業務（延75件）を適切に実施した。

主な修理業務

- ・ トイレ污水管及び水汲み場排水管詰まり解除
- ・ 霊地内 水詮修理
- ・ 3号上水送水ポンプ修理（軸シール水配管）
- ・ ソーラー電牧器更新（バッテリー及び電牧器本体）
- ・ 4区花畑東屋ベンチ リホーム工事
- ・ 1区6番への近道階段補強修理工事（崩落傾向対応）
- ・ 中央休憩所及び6区休憩所 空調機冷媒補充
- ・ 中央広場テント張替工事
- ・ 正門前幹線道路会所改修工事

- ③その他、事務所 各休憩所の窓ガラス清掃を定期的を実施した。
- ④LED管の交換を実施した。
- ⑤イノシシ対策設備（電牧線）の強化及び維持管理を実施した。
11月に発生したイノシシの霊地芝生荒らしに対しては、ソーラー電牧器の更新及び電牧線の張り直し、電牧線電圧測定監視の頻度見直しを行い、被害拡大を防いだ。

関係機関との連携状況等

- ①阪南市の講習会（コロナ対策で中止）
 - ・阪南市との防災関係の研修
- ②人権研修の実施
- ③地域とのコミュニケーション
 - ・阪南市役所こども家庭課、阪南市立下庄保育所の児童とサツマイモ収穫体験（豊作祭）を実施した。また、阪南市こども家庭科と連携して未就学児童と保護者に対しての、お芋の収穫体験を実施した。
- ④地元の阪南市事業所人権問題連絡会に参加
 - ・人権関係として、地元の阪南市事業所人権問題連絡会に加入し、各種人権にかかる講習等に参加した。
- ⑤泉州南消防組合と消防訓練について連携
- ⑥大阪府泉南警察署と安心・安全対応について連携
- ⑦阪南市商工労働観光課と連携
 - ・阪南市商工労働観光課と連携し、各休憩所に阪南市広報誌を置いて、墓参者等に地域の紹介を実施した。
- ⑧「第22回はんなん産業フェア」に参加出店
 - ・阪南市商工会と連携し、商工会が主催する「第22回はんなん産業フェア」に協賛するとともに、お墓についての悩み事、相談事を聞く「お墓の無料相談 コーナー」を設置のうえ、泉南メモリアルパークの広報を実施した。
- ⑨阪南市未来創生部 シティプロモーション推進課と連携し、阪南市が主宰するお茶畑の植樹祭に参加し、泉南メモリアルパークの広報を実施
- ⑩ワークセンターぼけっと（社会福法人 ぼけっと福祉会）、さつき園（社会福社法人 日本ヘレンケラー財団）と連携し、泉南メモリアルパーク中央広場にて、福祉施設が作成した物産展を実施した。

⑪コロナ禍の影響で下記のイベント中止による広報活動の中止を余儀なくされた

- ・大阪市内の商店街と連携で泉南メモリアルパークの広報活動を計画したが中止
- ・阪南市の山中溪「さくら祭り」へ参加しての広報活動を計画したが中止
- ・新春「里うみ祭り」(1月11日)の実行委員として参加と広報活動を計画したが中止
- ・スプリングフェスタ2021の開催中止
- ・春の桃の節句イベント2022の開催中止

2 事務処理件数

手続き件数	3,510件
証明書発行件数	562件
相談件数	11,350件

3 実施事業・自主事業

指定管理業務の実施状況

I 「事業実施」について

①霊地募集関係

新規使用者募集の積極的な広報活動として、大阪府政だよりを初め、大阪市関係広報、地下鉄中吊り広告など各種宣伝媒体を多用した募集周知や近隣住宅に広告チラシを直接配布するポスティングで新規使用者の掘り起こしを図った。

②「使用料及び手数料収納事務委託契約」に基づき、適正に収納事務を実施した。

手数料(250円) 徴収件数 1,425件、金額 356,250円

③更新管理料の未納者に対し、督促、各戸訪問を行うなど、「霊園管理料の未納にかかる事務処理マニュアル」に基づき、各戸訪問を実施し、適正に業務を遂行した。

④大阪市内の「泉南メモリアルパークのサービスコーナー」の開設継続

泉南メモリアルパークは、大阪府阪南市にあるため、大阪市内の交通の便の良い場所(天王寺駅近隣)に「泉南メモリアルパークサービスコーナー」を設置し、霊地の新規使用申請や霊地使用権の承継(名義の切り替え)な

ど、諸手続きの市内受付や募集広報などを実施し、大阪市民など利用者への利便の向上と泉南メモリアルパークの大阪市内での積極的な広報活動の拠点とした。

⑤ 霊園だより（春秋）の発行

霊園だより（春秋）を使用者全員に発送し、霊園の諸手続や広報事項などを直接、使用者に周知した。また返送された霊園だよりについては、使用者の住所変更があるため、大阪市内に戸籍謄本等の公用請求を依頼し、使用者の新住所を把握するための方策とした。

⑥ 無料送迎バスの増便運行継続

南海電車「みさき公園駅」と「泉南メモリアルパーク霊園」間に来園者の送迎として、無料送迎バスを1日13往復（26便）運行した。

⑦ 特別対応期間中の開門時間について

特別対応期間の開門時間を盆・秋彼岸、春彼岸については、早朝墓参を可能にするため、朝6時、年末年始は朝7時に早めて開門を行った。

また、夏場には、墓参時間の延長措置（サマータイム対応）として、通常の開門時間17時を、7月15日～8月31日は閉門時間を18時まで延長した。

II 「墓参者集中時の対応」について

墓参者集中時のバス増便、警備員の配置ほか

① 特別対応期間のバスの増便

4月・5月連休期間、盆期間、秋彼岸期間、年末年始、春彼岸期間については、墓参者が集中する特別対応期間として、南海電車みさき公園から霊園までの無料送迎バスを大幅に増便し、集中する墓参者への円滑な送迎を行い、墓参者の利便の向上を図った。

特別期間	バス運行（便数：みさき公園発）
4・5月連休（4/29～5/8）	154便：798人
盆（8/6～8/16）	210便：1,901人
秋彼岸（9/17～9/26）	178便：1,339人
年末年始（12/29～1/3）	114便：983人
春彼岸（3/18～3/24）	152便：1,521人

② 警備員による園内等の安全対策

4月・5月連休、お盆、秋彼岸、年末年始、春彼岸の各特別対応期間に

については、警備員を霊園各所ほかに重点配置し、墓参者の安全誘導、安心・安全の対応、マイカー・送迎バスの誘導など、墓参者の安全対策等を実施し墓参者集中時の円滑な霊園管理に努めた。

③ 墓参者集中期間中の園内循環バスの運行

盆・彼岸など墓参者集中期間中に自動車により来園された墓参者の利便を図るため、園内循環バスの運行を実施した。

Ⅲ 「その他サービス業務」について

① 「災害時有線電話」として機能を有する「公衆電話」を中央休憩所に設置し、継続運用した。

「災害時有線電話」の公衆電話は、災害時における電話輻輳に対し、通信規制を受けず発信が優先され、通常の電話もつながりやすいとしての機能を有すことから災害時の通信機能を保持するため設置した。

③ 無料ロッカーの提供

霊園利用者の便宜向上のため、管理事務所内、中央休憩所内に無料ロッカーを設置し継続運用した。

④ 墓参者への物品無料貸し出し

傘、電動車いす（介助者操作）、車いす、車いす用スロープ、線香着火機、墓石清掃ブラシ、パラソルを墓参者への無料貸し出しを実施した。

⑤ スマートホン仕様も可能にしたホームページでの情報提供

ホームページにスマートホンでの対応を可能にし、スマートホンを使用する若者を中心とした層にも広く広報を実施した。

⑥ 公式フェイスブック及びインスタグラムの開始

平成29年4月から、フェイスブック及びインスタグラムを使用し、泉南メモリアルパークのリアルタイムの情報発信を行い、利用者の皆様や閲覧をいただいた皆様からご意見をいただき、より身近な親しみのある「海が見える緑の公園霊園」施設となるよう継続して努めた。

⑦ 霊園情報発信

使用者に必要な霊園情報は、ホームページの活用、管理事務所・ホール・休憩所・送迎バス内での掲出他で霊園の情報を発信提供した。

⑧ 利用者からの絵画等の作品を募集し、ホール内展示

「海が見えるホール」に利用者、墓参者の絵画、写真の作品を霊園だより等で募集し、ホール内で作品の展示を行った。施設が利用者、市民の皆さんの施設として、憩いの場になるよう広報した。（作品は書道、仏画、写真他）

⑨ AED（自動体外式除細動器）の設置

管理事務所にAEDを設置している。

セコム株式会社によるAED、救命措置についての職員研修を実施した。

⑩管理事務所玄関、海の見えるホール他に季節の飾り付け

管理事務所「海の見えるホール」他に季節の飾り付けを行い、墓参者に季節感や憩いを感じる場とした。

- ・季節歳時記の飾り付け（桃の節句・おひな様・五月人形ほか）
- ・夏季に緑のカーテンとして栽培した苦瓜（ゴーヤ）の無料配付
- ・霊園内の季節の花を押し花にした創作シオリの無料配布

⑪園内案内表示の改善

管理棟・中央休憩所・6区休憩所の垂幕を作成し、園内案内の改善を行った。

環境の取組み

I 環境保全活動（保護と保全）

指定管理施設の運営にあたり、事業活動における環境負荷の低減を図るため、自主的、積極的に環境保全活動に取り組み環境配慮に努めた。

管理事務所所管の(株)オフィスSKGは平成28年度にエコアクション21の認証を受け、令和3年度に認証更新を行い、エコアクション21の視点から泉南メモリアルパーク施設における環境保全の活動を更に向上させた。

① 電力及び燃料の二酸化炭素排出量の削減

- ・LEDへの切り替え、こまめな節電（トイレ無人時の消灯、管理事務所1/2消灯など）を実施した。

② 水使用量の削減

- ・給水管の漏水箇所の特定制と修理、水汲み場の蛇口水漏れのチェックを実施した。
- ・管理棟多目的トイレ・女子トイレに擬音装置を設置し水使用量の削減と揚水ポンプの負担軽減を図った。

水道使用量3期比較

	2年度 (A)	3年度 (B)	4年度 (C)	4年度 金額	前年度比 C-B	前前 年度比 C-A
4月	401	347	362	138,249	15	-39
5月	316	188	278	102,029	90	-38
6月	237	169	221	77,450	52	-16
7月	192	144	213	74,001	69	21
8月	243	188	296	106,299	108	53
9月	473	342	420	159,768	78	-53
10月	333	333	327	119,666	-6	-6
11月	255	242	320	120,139	78	65
12月	242	216	297	110,221	81	55
1月	560	324	437	170,589	113	-123
2月	459	235	265	96,423	30	-194
3月	263	246	343	130,057	97	80
計	3,974	2,974	3,779	1,404,891	805	-195

③ 廃棄物排出量の削減

- ・剪定枝をチップ加工し、花畑、花壇等に再利用を実施した。
- ・カン・ペットボトル・紙・びんのリサイクルを実施した。

④ 日常清掃の実施

- ・毎日、管理棟、休憩所（3か所）、中央広場トイレ棟の建物清掃・トイレ清掃並びに管理事務所周辺、中央広場周辺、カスケード広場、園路等の園内清掃を実施した。

⑤ 「見える化」の環境美化運動

美化環境デイを平成27年3月に設定し、令和4年度も実施した。

日常的な業務を職員全員による「見える化」運動の視点から、担当業務以外の職員が目視チェックを入れ、隠れたごみや見逃していた作業を見つけ、即座に処理を行う美化環境活動を毎月、実施した。

⑥ 大阪府アドプト・ロード・プログラムに参加

泉南メモリアルパークとして、大阪府アドプト・ロード・プログラムに参加し、当霊園正門前、国道の歩道部分（両サイド）の美化清掃活動を毎月1回、実施した。

II 環境負荷の低減

① 電力削減

- ・LED化の推進

令和4年度もLED化の切り替えを進め、電力の削減に努めた。

- ・前年と同様、省エネの取り組みとして、クールビズ、休憩所・トイレの節電励行、事務所において1/2消灯を実施した。

① 剪定枝のチップ化

資源再利用として、剪定枝のリサイクルチップ化作業を3月に実施した。剪定枝チップ化物は、園内花壇、花畑で使用した。

② 緑のカーテン設置

- ・ニガ瓜（ゴーヤ）の緑のカーテンを「海に見えるホール」の外側に植栽設置した。
- ・管理事務所外側の玄関横に「るこう草（つる性の赤と白の花が咲く）」の緑のカーテンを設置した。

③ アイドリング・ストップによる環境保全

④ 植栽剪定機械のバッテリー式器具の導入

⑤ 再生品の購入

- ・事務用品の購入について、環境負荷が少ないグリーン購入に努めるため再生品の購入を実施した。

III 環境整備業務

① 園内植栽管理

- ・樹木剪定、芝生維持管理、除草など環境整備業務を実施した。

② 4区お花畑の管理

- ・お花畑においては、職員による季節の花苗、種の植え付けを行い、雑草の除草や肥料の散布による育成を行った。泉南メモリアルパークの憩いの空間となっている。

花の種類	植栽時期	開花時期	植付数(株)
デージー	5月上旬	7～9月	1000
サルビア	7月上旬	9～10月	800
バラ(補植)	6月下旬	9月	6
サツマイモ	6月上旬	9月～10月	200

- ・バラ園(令和3年度開園)に各種バラの植付を実施した。

③ お花畑での子供たちの生涯学習の実施

- ・生涯教育の一環として、阪南市子ども家庭課・下庄保育園(保育園児)

と6月2日にサツマイモ他を植付・収穫を実施した。

④ 芝桜の植え付けで環境アップ

・芝桜の植え付けは、平成26年度～平成30年度の5年間に引き続き、令和4年度には植え付け区域の雑草処理を実施し、霊園の環境アップに努めた。

4月～5月の開花期は一面、赤系とピンク系の帯状の群生となり墓参者の目を楽しませ、開花後は緑の絨毯となった。この開花時期は、利用者が楽しめる泉南メモリアルパークの風物詩となっている。

平成26年度	<ul style="list-style-type: none"> ・6区休憩所横法面 ・管理棟前法面 ・中央広場前法面 	計3回 13,000株
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・管理棟前法面、8区北側法面 ・2区北側法面、正門横植帯 	計2回 9,100株
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・3区霊地沿い法面 	計1回 4,000株
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・5区3番 主幹道側法面 管理棟前 法面 補植 	計1回 1,650株
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・全植え付け地への補植 	計1回 600株
平成31年度	<ul style="list-style-type: none"> ・全植え付け地への補植 	計1回 600株
令和2年度 ～ 令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・全植え付け地 	雑草除去（抜根除草の実施）

⑤ イノシシによる畜害の芝生維持と再生

イノシシ対策として、電牧装置の更新、電圧点検、障害物の除去、そして出没する場所にイノシシのいやがる音声装置の設置や捕獲檻を設置し継続した。

危機管理

I 危機管理体制

施設管理者として、来園者、職員従業員の生命と安全を第一と考え、その対策を実施した。職員には、地震、火災、救急対応等の緊急時マニュアルを周知し、具体的な所轄消防署と連携した消防訓練、救急時のAED研修などを実施し、災害時等の備えとした。

指定管理者として、園内での不慮の事故に対応できるよう、利用者の安心を担保し、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。

① 震災等、災害時の防災関係用品備蓄

大阪市と阪南市の防災時の協働として、地元阪南市と連携し、阪南市防災担当課から震災発生時の阪南市防災計画と対応方針の講座と指導を受け、泉南メモリアルパーク施設としての防災時の対応を検証し、来園者、阪南市近隣住民の避難場所提供として震災時に必要な必需品の備蓄を継続した。

② 防災関係用品備蓄として、これまで災害用トイレ、災害用の毛布備蓄、防災テント、自動販売機も防災時の使用を可能とし、災害時の備えとした。

③ 利用者の安全確保のための園内巡視

開園時間内は、巡視員、職員スタッフが園内巡視ほかで来園者の安全確保に努め、園路や施設各所の点検、利用者に案内説明や相談・要望の対応を行った。

巡回員は無線を携帯し、管理事務所との連携により園内事故や来園者負傷など突発的な事態に緊急対応を可能とした。

また、自動車のライト付け放し、忘れ物などイレギュラーな事態について、巡視員からの緊急報告により、管理事務所は園内の利用者に対し、園内放送による連絡や周知を行った。

④ 巡回時、巡回員から利用者に積極的に声かけを行い、案内や相談にも対応した。

⑤ 防災訓練として、管理事務所からの出火を想定した消防訓練を年2回、実施した。また、管理事務所にAEDを設置し、職員に使用方法などのAED講習会を実施した。

⑥ 警備スタッフによる霊園入口での立ち番警備

園内には不特定多数の人が霊園内に出入りできることから、来園者の多い土日祝には、不測の事態に対応できるよう警備スタッフを霊園入口に配置するとともに、地元の泉州南消防組合（消防署）、大阪府警泉南署と連携し、危機管理体制の確立を図った。

II 安全対策及び緊急時対応

日常の具体的な取組みとして、

① 園内のイノシシ被害と復旧作業

日常的に電牧線の点検、イノシシ撃退の音響装置設置、檻の設置などを行い、イノシシ対策を実施した。

② 事故防止等安全対策

ア 設備の補修改善

施設、設備の点検および修理をし、不具合箇所の改善を実施した。

イ 線香着火器の点検業務

各霊地内の線香着火器について、毎朝、全機の使用点検、ボンベガス残量計測と交換を実施し、お参りの利用者への便宜向上を図った。

ウ 平成28年度に管理棟B1Fの扉の開閉について、生体認証鍵を導入し、引き続き、防犯、安全対策の向上に努めた。

③設備不良の緊急対応

ア トイレの下水管詰り・排水管詰まり解除などの緊急対応

木の根っこによる中央央休憩所の身障者トイレ排水マンホールなどの詰り解除など緊急対応を実施した。

イ 上水管の漏水調査及び修理の緊急対応

上水の受水槽から管理棟内部までの上水配管で漏水が大規模発生。
漏水調査及び修理の緊急対応

自主事業の実施

自主事業は、石材相談コーナーでの墓石販売等事業、休憩所3か所での供花販売、自動販売機（園内5箇所）による清涼飲料水販売、霊園だよりの広告募集の実施により、その収入で市費縮減に努めた。

4 収支決算状況

令和4年度 「大阪市設泉南メモリアルパーク」 3月末比較収支状況					
(単位：千円)					
		内 訳			備 考
		予算	決算	差引	
収入合計 (A)		93,923	96,013	2,090	
項目	指定管理代行料	85,073	87,092	2,019	
	自主事業	8,850	8,921	71	望遠鏡 ゴミリサイクル他
支出合計 (B)		93,923	97,488	3,565	
項目	人件費	63,103	68,233	5,130	
	事務費	2,415	2,119	-296	
	管理費	11,763	11,848	85	
	修繕費	1,000	3,469	2,469	
	水道光熱費	5,149	5,646	497	
	委託料	10,493	6,173	-4,320	
収支(A) - (B)		0	-1,475	-1,475	

5 その他

サービス向上

霊地募集関係

① 募集広告 (使用者募集の積極的な広報活動を実施)

地下鉄の中吊り (6回実施)、公共機関 (各自治体) の広報誌、大阪市関係施設 (梅田、難波、天王寺の各サービスコーナーほか) での配架、泉南メモリアルパークのホームページ、霊園だより、近隣での戸配布ポスティング (75回15,130件)、地域イベントでの広報活動ほかによる多彩かつ積極的な広報活動を実施した。

② バス見学会の実施

- ・ 募集ポスター掲出、チラシ配布、ポスター地下鉄中吊り、府政だより、泉南メモリアルパークホームページで広報を行った。
- ・ バス見学会として、大阪市内天王寺駅前（天王寺公園のバス停車ゾーン）からバスで泉南メモリアルパークまで送迎し、園内霊地、施設の見学会を実施した。

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、事業面、設備面、そして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努めた。

～事業面～

① 行政手続きを遵守した事務手続きの確実な実施

環境局との連携のもと、迅速かつ確実に受け付け業務等の事務を処理した。

② 大阪市内から無料送迎バス運行（天王寺駅～泉南メモリアルパーク）

平成28年度から実施している大阪市内からの無料送迎バス運行を、引き続き令和4年度も身体障がい者、高齢者を対象に送迎バスの運行を実施した。

③ 利用者の意見聴取

- ・ 来園者が集中する年末年始期間に利用者に意見聴取するモニタリングを実施した。
- ・ ご意見箱設置（休憩所3箇所・管理事務所棟）アンケートによる意見聴取した。
- ・ ホームページに「ご意見募集」「お問い合わせ」欄を掲載し、承継、住所変更、納骨、改葬関係の手続きについてのお問い合わせ・回答の件数が67件あった。

④ 積極的な広報活動の実施

泉南メモリアルパークの利用者募集について、ホームページ掲載、府政だより、各種イベントでの広報活動、身近な市町村広報誌など多様な広告媒体の利用や各戸チラシポスティング、大阪市内から無料バスでの見学会実施、大阪市内商店街での広報活動を行い、広く情報発信を行った。

⑤ 自主事業(石材事業)における平等利用の確保

霊地使用希望者に墓石販売等の調達先に制約がない等、説明書を交付のうえ、詳細説明を行い、霊地使用希望者から説明を受けたことの確認

書を提出していただいた。

～設備面等～

①管理事務所での高齢者、障がいをお持ちの方々への対応

受付で高齢者、障がいをお持ちの利用者に対し、ご利用できる天眼鏡、老眼鏡の設置とともに、耳のご不自由な方のため、耳マークを掲示し、「筆談ボード」の備え付けを行った。

②ハンディキャップをお持ちの施設利用者への支援

- ・園内での電動カート（職員運転）による霊地送迎の実施
- ・車椅子対応車両によるみさき公園駅までの送迎及び霊地送迎の実施
- ・車いす、電動補助車いす（介助者操作）の無料貸し出し
- ・送迎バスの優先座席の設置等を実施し、サポート体制を充実した。
- ・道路事情によりバスの到着が遅れている場合、渋滞状況とバス停の発車変更時刻を順次、園内放送でアナウンスし、乗車されるお客様の乗り遅れがないように配慮した。

③LGBTの方々への対応

身体障がい者用のトイレ使用について、「どちら様も使用ができます」の掲示を行い、LGBTの方々への配慮の対応を継続実施。

また、職員に対しLGBTについての研修を実施し、理解を深めた。なお、障がい者トイレについては、障がい者、高齢者の皆様の優先使用についても掲出した。

市費縮減に係る取組状況報告

① 電気代

- ・平成27年度から順次、LED照明への切替工事を実施し、平成27～令和4年度は全体的に安定的な電力使用となっている。
- ・節電として、引き続き、海の見えるホール・休憩所・トイレのこまめな節電励行、事務所において1/2消灯を実施した。

②資源ごみの売却

園内で発生したごみは、資源の再利用として、アルミ、プラスチック、紙などリサイクルできるものを分別し、リサイクル業者へ搬入し、そこで得た売却代金を管理運営費に充てた。

研修実績

職員を対象として、接遇研修(3回)、OJT研修(3回)、安全衛生講習会(2回)、AED研修(1回)、個人情報研修(2回)、消防訓練(2回)、人権研修(10回)、防災研修(1回)、コンプライアンス研修(2回)を実施し、職員の意識と知識の向上を図った。

人権への取り組み

職員人権研修として、人権研修（外国人と人権）、人権研修（メンタルヘルス）、人権研修（部落）、人権研修（障がい者）の、人権研修（LGBT）、人権研修（視覚・聴覚障害）、人権研修（認知症）、人権研修（セクハラ・パワハラ）各種研修を実施した。また、大阪聴力障害者協会の講師をお迎えし、人権研修を実施した。

就職困難者等の実習受け入れ、雇用への取組

・知的障がい者の雇用

平成29年4月に知的障がい者を職員として1名採用し、現在も継続した雇用を行っている。

令和3年5月に知的障がい者を職員として1名採用し、現在も継続した雇用を行っている。

令和4年度に知的障害者、府立すながわ高等支援学校から1名の実習10/3～10/14（9日間）を受け入れたが、本人の希望により採用には至らなかった。

利用者アンケートの実施（利用者満足度の把握）

利用者への各種モニタリングの実施によるPDCAサイクルによる業務の検証を実施した。

事業目標を達成するために利用者からの日常的な評価を頂いた。

（1）利用者アンケートの実施状況

①ご意見箱 利用者アンケート（ホール、休憩所3箇所）

ご意見箱に頂いたアンケートを集計した。

令和4年度 ご意見箱

利用者アンケート

主要なアンケート項目（各状況）	総回答数	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
駐車場	50	15	28	6	1	0
園内の道路・通路	63	19	39	4	1	0
トイレ	62	15	38	8	1	0
休憩所	62	19	35	8	0	0
水道設備	64	18	40	6	0	0
ゴミ箱	64	23	36	5	0	0
樹木・芝生・花壇	63	26	33	2	2	0
バス送迎	43	18	17	6	2	0
職員の対応	55	25	22	7	1	0

お気付きの点・要望

- ・車で来ていましたが、バスを利用するようになり、景色も見ることができ、ありがとうございます。（天王寺からの無料送迎バスの実施）
- ・コロナで3年ぶりに来たのですが、きれいに整理されていたので、感謝しかありません。
- ・樹木がきれいに整えられています。
- ・いつもきれいにしていただき、ありがとうございます。墓地といっても明るい雰囲気だと思います。
- ・花畑の花が咲いている時に、休憩所かで「〇〇が咲いています」とお知らせをしていただければ、ありがたいのですが。（休憩所にて開花情報のお知らせを行います）
- ・麺類の自販機があればいいのですが（麺類ではありませんが、パン販売をしております。ご利用ください）

②特別対応期間（秋彼岸）のアンケート受付

（令和4年9月20日から令和4年9月26日）

墓参者が多いこの期間中に、アンケートに答えていただくよう墓参者に協力を頂いた。

令和4年度 利用者アンケート 秋彼岸期間(4段階)					
主要なアンケート項目(各状況)	総回答数	とても満足	満足	不満	とても不満
駐車場	78	21	50	7	0
園内の道路・通路	97	27	66	4	0
トイレ	96	22	68	6	0
休憩所	96	29	65	2	0
水道設備	102	42	56	4	0
ごみ箱	101	43	57	1	0
樹木・芝生・花壇	102	50	49	3	0
バス送迎	60	19	38	3	0
職員の対応	96	38	57	1	0

お気付きの点・要望

- ・墓じまいを考えている
- ・職員の説明がよかった
- ・駐車場が狭い(駐車場の全体スペースの関係もあり、ご理解をお願いします)
- ・清掃がきれい
- ・気持ちよくお参りができた。キレイです。素晴らしいです。

③秋彼岸期間に連続し、10月に引き続き、来園者にアンケートの協力をいただいた。

令和4年度 10月 利用者アンケート 4段階

主要なアンケート項目(各状況)	総回答数	とても満足	満足	不満	とても不満
駐車場	42	13	29	0	0
園内の道路・通路	49	17	30	1	1
トイレ	48	10	34	3	1
休憩所	56	21	34	1	0
水道設備	49	15	33	1	0
ごみ箱	49	16	33	0	0
樹木・芝生・花壇	50	17	32	1	0
バス送迎	30	10	18	1	1
職員の対応	47	24	23	0	0

お気付きの点・要望

- ・墓の線香着火機の火が付きにくかった。(毎朝一番に着火機の状態をチェックしています。巡回時等、チェック機会を増やします。)
- ・墓の番号を忘れ、園内から電話すると、職員の丁寧に説明してくれ、助かりました。
- ・8区に駐車場がもう少しあればいいと思います。(土手を造成し、駐車場を整備しており、場所がありません。ご理解をお願いします。)
- ・駐車場が狭い(駐車場の全体スペースの関係もあり、ご理解をお願いします)
- ・車椅子が、霊地の段に引っかかる。(各休憩所に車いす用の段差解消板(携帯可能)を置いています。ご利用をお願いいたします。)
- ・落ち葉の季節に落ち葉で汚れているように見えるため、少し不満(落ち葉清掃は継続的に実施をいたしてはいますが、落ち葉が終了するまではご容赦ください)
- ・バスが時間前に来て、時間通りにでたので良かった。
- ・園内清掃員の挨拶がさすがらしく、よかった。

④春彼岸を中心にアンケートの協力を戴いた。(3月18日～3月31日)

平成30年度に実施したにアンケートの同内容で令和5年3月に来園者の協力を戴き、実施した。

令和4年度 利用者アンケート		春彼岸 5段階				
主要なアンケート項目	総 回 答 数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
霊園内の維持管理の満足度						
交通の便	97	38	33	22	4	0
園内案内表示	86	32	25	27	1	1
案内表示の分かりやすさ	89	39	28	21	1	0
樹木・芝生・花壇の管理	98	59	30	9	0	0
トイレ清掃・ごみ箱整頓	97	52	32	13	0	0
サービスとスタッフの満足度						
休憩所の居心地	95	43	32	20	0	0
物品販売の品揃え	95	42	29	22	2	0
水汲み・バケツ・ひしゃく	98	57	32	9	0	0
送迎バス運行	54	26	21	6	1	0
職員						
態度言葉遣い・身だしなみ	98	61	24	13	0	0
手際の対応（案内・説明）	97	55	27	15	0	0
声のかけやすさ	97	56	24	17	0	0
お気付きの点・要望						
<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続して使用していきたいと思います。 ・景色もいので離れたくないが、合葬墓があればと思います。 ・今は、奈良から車で来ていますが、高齢になってきたので、将来が不安です。 ・今は車があるが、乗れなくなったら行きづらいです。 ・トイレは全部、洋式にしてほしい。 ・いつもきれいにしていただき、ありがとうございます。 ・管理に満足しています。 ・皆様とても親切に気持ちよく接してくれます。 						
③ホームページの「ご意見募集・お問い合わせ」						
令和4年度は67件の照会があり、メールにてそれぞれ回答した。						
主な照会事項は、承継手続、住所変更手続、納骨手続、返還手続であった。						

④モニター募集

機関紙を通じて、霊園使用者からモニターアンケートの参加者を募集し、13名の方がモニターに参加し、意見を頂いた。

個人情報保護への取組状況

管理事務所所管の(株)オフィスSKGは、平成30年1月にプライバシーマーク認定を取得し、令和3年12月にプライバシーマーク認定の更新を行った。

個人情報の取り扱いについては、法律の規定を包含するJIS Q 15001に基く適合性はもとより、自主的により高い保護レベルの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。

泉南メモリアルパーク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。

また、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。

事務所退庁後は、無人警備による厳重なセキュリティにより管理している。

霊園管理に関する大阪市への報告（提言）

泉南メモリアルパーク墓園研究会報告

（注）墓園研究会は平成26年度から継続的に各年度実施している。

泉南メモリアルパーク墓園研究会は、榎村久子先生（京都女子大学一宗教・文化研究所一）を座長（講師）としてお招きし、泉南メモリアルパークのさらなる霊園の魅力づくりを目指し、今後の墓地管理運営についての現状認識と将来展望を見据え、共有化するために開催した。

令和4年度テーマ

【地方都市における合葬墓建設の潮流と合葬簿移行型墓所の新システム】

上記のとおり報告します。

都市霊園管理グループ

大阪府狭山市茱萸木3丁目1381番地

株式会社 さやま交通

代表取締役 中山 空悟

大阪府和泉市鶴山台4丁目5番12号

株式会社 オフィスSKG

代表取締役 小林 航

大阪府岸和田市西之内町20番40号

株式会社 泉州緑化

代表取締役 山本 雄一