

令和 8 年 5 月 31 日

令和 7 年度大阪市設住吉霊園ほか 4 霊園の運営管理に関する事業報告書

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	1,075 件	便所、倉庫
平野霊園	平野区平野南 3-11	3,043 m ²	1,449 件	便所
松原霊園	東住吉区山坂 5-15	2,018 m ²	1,176 件	倉庫
加美霊園	平野区加美北 8-3-38	15,350 m ²	819 件	便所、倉庫

指定管理者

団 体 名	株式会社 オフィス S K G 代表取締役 小林 航
所 在 地	大阪府和泉市鶴山台四丁目 5 番 1 2 号
指 定 期 間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 1 1 年 3 月 3 1 日
報告対象期間	令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日
担 当 者	株式会社 オフィス S K G 小林 航
連 絡 先	06-6709-4000

1 指定管理業務の実施状況

管理の基本方針

(1) 公の施設に対する市民・利用者の信頼に応える

大阪市設霊園の設置目的に則り、遺骨埋葬の場を安定的に供給することで、市民および利用者の信頼を得ることを目指した。公正かつ的確な事務処理と諸施設・設備の適正管理を実施し、利用者に対する親身なサービスを提供した。

①公正かつ一貫した事務手続の実施

関係法令を遵守し、公正な事務処理を行った。霊地使用許可、使用权の承継、改葬許可などについて懇切丁寧に説明し、使用者をサポートした。個人情報の保護にも万全を期した。

- ・年間を通じて承継等諸届の受付、審査事務の実施
- ・使用者調査事業の実施
- ・霊園管理システムへの適正な入力の実施
- ・使用墓地清掃、草引依頼の事務（墓地現地調査に基づいた郵便による利用者への清掃作業依頼）

②施設および設備の適切な保守管理

基本業務を着実に実施し、安全・安心を確保するとともに、予防保全を行い維持管理経費の節減を図った。

- ・加美霊園の危険街灯の撤去

③利用者の立場に立った親身なサービスの提供

高齢者や身体的能力の低下した方に対する接遇等において、親身なサービスを提供した。

(2) 加美霊園を取り巻く自然環境を最大限に生かす

加美霊園が有する貴重な自然環境を生かした計画的な剪定等を行い、故人を偲ぶ場にふさわしい景観美を提供した。

- ・年間を通して園内の抜根除草の徹底
- ・中低木の剪定 12/13、12/20、12/27
- ・高木剪定、樹木伐採 11/28
- ・季節の花の植え付け

(3) 長い歴史を有する霊園の再生

江戸時代から続く歴史的墳墓を尊重しながら、美しく保ち、清潔な維持管理に努め、老朽化した設備についても改善を図った。

①利用促進の強化

管理事務所からの各霊園内の掲示板を使用し積極的な情報発信を行った。

②維持管理

日常巡回の中で設備の変化をチェックし、異変や老朽化を事前に発見し、報告およ

び修繕を行った。

- ・住吉霊園の外壁補修
- ・住吉霊園 園路補修
- ・加美霊園 トイレ電気配線修理

③各霊園の美観の徹底

- ・毎日のトイレ清掃の徹底
- ・季節の花の植え付け

平等利用の確保について

代行霊園の公共性を守るため、公正な事務手続を実施した。

(1) 大阪市行政手続条例に基づく事務手続の実施

①事務処理件数

諸届出件数	6 2 4 件
証明書発行件数	6 4 件
窓口・電話相談件数	1, 3 3 9 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	14	14, 400	37	9, 250
千駄	0	0	33	8, 250
松原	15	9, 300	110	27, 500
加美	13	22, 800	32	8, 000
平野	0	0	19	4, 750
計	42	46, 500	231	57, 750

(2) ハンディキャップをお持ちの方への支援

高齢者や身体障がい者など施設利用を支援するため、以下のサポートを実施した。

- ・車いすの無償貸出し
- ・耳マークの掲示、簡易筆談機の設置（受付カウンター）（聴覚障がい者対応）
- ・老眼鏡や拡大鏡の設置（受付カウンター）
- ・ピクトグラムの活用（掲示板の視認性向上）
- ・サービス介助士による接遇研修

高齢者や障がい者への適切な手助け、介助を提供できるよう職員の意識・能力の向上を図った。

- ・手話への取り組み

手話の教本を使用する接遇研修を実施した。

(3) LGBTの方々への対応

- ・職員研修にダイバーシティに関する人権課題を組み込み、LGBTへの理解を深め、特別視せず適切な対応を行うよう徹底した。
- ・窓口で本人確認を行う際、性別ではなく、生年月日や住所等で確認した。
- ・代行霊園内のトイレに「どなたでもご利用下さい」「ジェンダーレストイレ」と表示した。

(4) 利用者意見の聴取と改善

利用者満足度調査やご意見箱の設置等により、霊園利用者からの意見・要望を積極的に聴取した。

職員体制について

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

盆や秋彼岸、年末年始および春彼岸の墓参者集中時期には、各霊園に園内誘導員を配置し、霊園内の案内誘導や不法駐車対策など、霊園での安心・安全な対応を実施した。

(1) 管理事務所の対応

特別対応期間中は、申請窓口対応や墓参者の誘導、道路渋滞への対応等のため、必要人員を確保し、園内誘導員と連携して運営を円滑に図り、全体状況を把握し指示を行った。

(2) 来園者調査等の実施

特別期間中に墓参者数や自動車数などを調査し、使用者の祭祀状況や墓参状況を詳細に把握した。また、多数の来園が予想される当該期間に現地で聞き取り調査を行い、霊地の適正使用を活かした。

(3) その他園内の墓参者対策

ごみ回収やトイレ清掃の頻度を増やし、清潔な環境を維持した。

職員研修と服務規律の取組について

霊園利用者の安全と個人情報保護を確保するため、担当職員の理解を深める研修を行った。

服務規律の確保として、事務処理マニュアルに基づく公正かつ一貫した事務処理及び使用者の立場に立った接遇について、管理責任者による日常的なチェックや職員全体会

議での研修内容の再確認、また毎日の朝礼・夕礼における振り返りを通じて、実施を徹底した。

研修実績

	令和7年度
人権研修	9
個人情報保護研修	1
安全管理研修・防災訓練等	2
接遇研修	2
OJT研修 他	5

個人情報の保護

代行霊園では多くの個人情報を扱うため、その保護が重要です。当社は関連法令に従い、個人情報の保護を徹底した。

- ・個人情報取り扱い研修実施

外部講師を招聘したうえで個人情報保護の研修を実施した。 1/28

- ・2人対応での点検実施

個人情報を送付する際、必ず2人対応で点検することを徹底した

- ・プライバシーマークの取得

平成29年1月にプライバシーマーク認証を取得し、JIS Q 15001:2017に準拠した管理システムを構築している。

危機管理・安全管理について

風水害や地震、熱中症や高齢者の転倒事故などから利用者を守るため、安全安心を最優先課題と認識しています。社会全体で協力し、危機事象に対応することが重要です。

(1) 危機管理体制の整備の実施

- ・危機管理体制の構築

危機管理責任者を設置し、情報を一元化した。また運営会議を活用して危機管理体制を構築した。

- ・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組を実施した。

- ・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・水を保存し、使用期限や動作など確認を行った。

- ・事業継続計画（BCP）の作成

- ・日常的な危機管理の構築

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

- ・台風などの対応

台風の接近時に、園内飛散防止対策（水汲み場の桶、ひしゃく、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った。

（２）危機管理マニュアル等の整備の実施

（３）関係機関との連携および研修

- ・平野消防署と連携した防災訓練（瓜破霊園と合同）1/28、3/25
- ・阿倍野消防署と連携した防災訓練（南霊園と合同）2/24、3/24
- ・AED研修（セコム）7/9

（４）施設内事故等への対応

今年度の発生はなかったが、危険箇所を早期に発見し報告と対策を行った。

（５）事前予防対策

日常的な園内巡回・巡視業務の徹底による霊園の危険箇所の事前把握・点検を通じて、補修箇所の早期発見およびその対処を行った。

- ・住吉霊園 外壁補修
- ・住吉霊園 園路補修
- ・加美霊園 トイレ電気配線修理

（６）地震等への対応

- ・地震発生後の交通網の遮断に備え、各管理事務所内に備蓄物資（毛布、簡易トイレ、飲料水、非常用食料、防災テント等）を備えた。

事業計画、サービス向上策等

(1) 事業計画について

効率的に代行霊園の維持管理体制を構築・運営し、募集要項の範囲内で業務を遂行し、質を向上させます。地元町会など周辺住民の意見を定期的に取り入れ、地域との調和を図った。

具体的な維持管理の手法

①水汲み場の維持管理

- ・バケツや柄杓などを整理整頓し、水汲み場を常に清潔に保った。

今年度にバケツ・ひしゃく・ブラシの交換を行った。

②分別回収の実施

- ・空き缶やペットボトルの分別回収を行った。

③止水栓や水道栓の漏水防止作業の実施

- ・適切な保守管理と修繕で設備の長寿命化を図った。

④「緑の保全と創出」を目指した予防保全型の植栽管理の導入

- ・加美霊園では新しい植栽の拡充を図り、定期的な樹木剪定や刈込、病虫害対策を行った。

- ・適宜、樹木の剪定、灌水、施肥を実施した。

- ・樹木の健全度の点検・診断を実施した。(加美霊園) 10/3

⑤実効性の高い植栽管理

- ・緑維持管理

環境保持として、徹底した除草作業や猫の糞除去を日常的に実施し、良好な環境を維持した。

- ・高木・中木剪定作業

健全な樹形を維持するため、盆・秋彼岸前の夏季に「整枝剪定」、春彼岸前冬季に「骨格剪定」を実施した。

- ・生垣剪定作業

冗枝・徒長枝を剪定し、両面を刈り込んだ後に天端を整え、霊地や墳墓に影響がないよう注意し剪定作業を実施した。

- ・プランター、花壇等の草花管理

花苗の植え付け後、健全な生育のために摘み取りや補植、病虫害防除を実施した。

- ・毛虫等の病虫害対策

毎日の巡視で病虫害を把握し、被害があれば剪定や除草で対応した。

- ・樹木点検の結果、落枝や倒木のおそれがある木の剪定および伐採を実施した。

⑥利用者の意見・要望や自己点検結果を反映した維持管理の改善

アンケート回収箱や管理事務所で利用者の声を聴取し、また、秋彼岸の来園者にアンケートの回答を依頼した。それらの結果を貴市に報告し、優先順位を定めて改善を

図った。

盆アンケート結果 総数 456 件

(園路・通路の状況)	大変満足・満足	93.8%	不満・とても不満	6.2%
(トイレの状況)	大変満足・満足	98.2%	不満・とても不満	1.8%
(水道設備)	大変満足・満足	97.0%	不満・とても不満	3.0%
(ゴミ箱状況)	大変満足・満足	99.1%	不満・とても不満	0.9%
(樹木状況)	大変満足・満足	95.2%	不満・とても不満	4.8%
(職員の対応)	大変満足・満足	99.7%	不満・とても不満	0.3%

秋彼岸アンケート結果 総数 184 件

(園路・通路の状況)	大変満足・満足	88.1%	不満・とても不満	11.9%
(トイレの状況)	大変満足・満足	97.3%	不満・とても不満	2.7%
(水道設備)	大変満足・満足	96.7%	不満・とても不満	3.3%
(ゴミ箱状況)	大変満足・満足	98.3%	不満・とても不満	1.7%
(樹木状況)	大変満足・満足	92.4%	不満・とても不満	7.6%
(職員の対応)	大変満足・満足	99.3%	不満・とても不満	0.7%

春彼岸アンケート結果 総数 254 件

(園路・通路の状況)	大変満足・満足	93.9%	不満・とても不満	6.1%
(トイレの状況)	大変満足・満足	98.3%	不満・とても不満	1.7%
(水道設備)	大変満足・満足	97.2%	不満・とても不満	2.8%
(ゴミ箱状況)	大変満足・満足	100.0%	不満・とても不満	0.0%
(樹木状況)	大変満足・満足	97.7%	不満・とても不満	2.3%
(職員の対応)	大変満足・満足	99.5%	不満・とても不満	0.5%

⑦総合賠償責任保険への加入

施設管理運営責任を果たすため、事故に備えて総合賠償責任保険に加入した。

⑧使用者調査事業の実施

・墓地地図の更新

住吉霊園・千駄霊園・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、墓地地図を修正した。

・墓地地図の活用

作成した墓地地図は、霊地の返還や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、盆や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。

・使用者調査の実施

各霊園において、長期に手続きをされていない墓石やお祀りがされていない墓

石等に、連絡を願う連絡札を掛け、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実施した。

連絡をいただいた後には、必要に応じて承継や埋蔵の手続きを、新規許可が可能な墓地使用者については使用許可の手続き（墓地使用の継続申請）を受付し、使用者認定を行った。

- ・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、連絡があったが手続きをされていない使用者に対して、電話連絡を行うことで承継や継続使用手続きの通増を進めた。

調査対象外墓碑（建立者名等がない墓石）の使用者からの相談に対しても、大阪市と連携の上、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。

千駄霊園

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状況である。盆や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

看板設置後、長期に手続きをされていない墓地が多く、再度電話連絡を行い、手続きを進めていただくよう案内を行った。

連絡が取れなくなった墳墓に対して、再度看板札を掲示し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、大阪市と連携の上、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進めた。

現地掲示のほか、20年以上届がない使用者に対し、台帳記載の電話番号への連絡を行った。電話番号が未登録の使用者には手紙を送付した。

加美霊園では、登録住所が加美村から表示変更されていない使用者への電話連絡を行い、使用者調査を実施した。

使用者調査進捗状況(令和8年3月分)

霊園名	現行の墓碑数			使用者 確認数	調査 継続数	進捗率
	調査対象 外墓碑数	調査対象 墓碑数	計			
住吉霊園	410	841	1,251	770	71	91.6%
千鉢霊園	343	678	1,021	572	106	84.4%
松原霊園	14	1,080	1,094	957	123	88.6%
加美霊園	0	756	756	721	35	95.4%
平野霊園	218	1,153	1,371	882	271	76.5%
合 計	985	4,508	5,493	3,902	606	86.6%

・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「フローチャートのマニュアル」(指定管理者作成)に沿って、積極的な連絡と説明を実施した。

・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、文書送付後には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、付箋貼付等の創意工夫を行った上で、文書を送付した。

・来園による手続き

霊園掲示板に霊園管理事務所までの案内 POP を掲出し、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、拡大鏡、老眼鏡を設置し、事務を円滑に進めた。

(1) サービス向上策

①相互受付の実施

南霊園事務所、瓜破霊園事務所で諸届出の受付を行った。

②サービススタッフの資質向上等

OJT 研修をはじめとする各種研修の実施や全体職員会議の開催によって、管理事務所職員全体のスキルを底上げした上、大部分の事務についてワンストップサービスを

実施し、待ち時間の短縮等、利用者の便宜の向上を図った。

③「代行霊園墓地配置図」の活用

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、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物品・設備に関するサービス

- ・墓参者への無償貸出し（線香着火器、バケツ、ブラシ、パラソル、傘など）を行った。
- ・老眼鏡や拡大鏡を設置し、案内表示のユニバーサルデザイン化も進めた。

⑤霊園づくりに関するサービス

各霊園の掲示板へ定期的に「霊園だより」を掲示し管理事務所から積極的な情報発信を行った

⑥地域住民との連携

- ・地元町会と協力し、安全防犯対策を行った。
- ・加美霊園の戦没者慰霊碑の管理者が高齢になったため、除草や剪定の協力を行った。

社会的責任

(1) 環境への取組

地球温暖化の防止や資源の循環的利用などの環境問題に真摯に取り組むことは、持続可能な社会の実現に向けた事業者としての社会的責任であると認識しており、次のような取組を行った。

①エコアクション 21 に基づく総合的な取組

- ・ 電力使用量の削減
- ・ 水道使用量の削減
- ・ 廃棄物の発生抑制及び再資源化
- ・ 駐停車時のアイドリングストップなど
- ・ 大阪グリーン購入ネットワークのグリーン購入ガイドラインに則した物品調達

②その他の環境保護の取組

- ・ 環境美化の推進
- ・ 環境保護のための社会的システム作りへの参画

(2) 霊園の環境の保全、ごみの適正処理

エコアクション 21 認証を受け、節電や節水に取り組んでいる。

①環境の保全

- ・ 作業車のアイドリング・ストップを徹底した。
- ・ 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。

③廃棄物の発生抑制及び再資源化

- ・ 剪定枝等の再利用

園内の植栽管理から生じる剪定枝等を堆肥化した。また献花の枯れた部分はこまめに回収し美観を維持するとともに、一部をコンポストで堆肥化させ、加美霊園内の植栽管理に再利用した。

- ・ 設備点検・補修による寿命延長

日常的に設備を点検し、早期に補修を行って寿命を延ばし、廃棄物の発生を抑制した。

- ・ 廃棄物の発生抑制

資料の簡略化、最小限の印刷、両面印刷や裏面利用、紙の使用量を抑えた。

事務用品には詰替商品を使い、職員にはマイカップを持参させることにより使い捨てカップの使用を削減した。

- ・資源ごみのリサイクル

金属缶、ペットボトル、段ボールなどは分別し、再生資源業者に引き渡してリサイクルを行った。

- ・作業道具の電動化

草刈機、生垣バリカン、チェーンソーなどの電動式機材を使用する比率を上げた。

④その他の環境保護の取組

- ・環境美化の推進

大阪府アドプト・ロード・プログラムの一環として、近隣地域のボランティア清掃に月1回取り組んだ。

- ・環境保護のための社会的システム作りへの参画

なにわエコ会議のエコパートナーとして、環境保護活動に参加した。

就労困難者等の雇用取組状況

障がい者等の就労困難者を積極的に雇用することは、事業者の社会的責任と認識しています。

- (1) C-STEPの仲介により、知的障がい者の実習を受け入れています。

平成28年度：大阪府立貝塚高等学校から1名

令和2年度：大阪府立信太高等学校、大阪府立貝塚高等学校から各1名

令和4年度：大阪府立すなわ高等支援学校から1名

- (2) 実習結果を基に、本格採用を行っています。

令和6年度：知的障がい者 1名の雇用

- (3) 障害者自立支援センターほっぷからの専門的なサポートを受け、職場定着促進に努めた。

個人情報保護など人権に関する取組

- (1) 個人情報保護の取組

顧客の権利および利益を保護するため、以下の対策を講じています。

- ・平成29年1月にプライバシーマークの認証取得
- ・個人情報保護方針の策定および具体的手法の実施

- (2) 女性の活躍促進の取組

性別問わず、能力を発揮できる職場環境を整備するため、次の取組を行った。

- ・具体的取組

管理職に占める女性職員割合の向上、平均超過勤務時間の削減、再雇用実績の向上など取組を行った。

2 収支状況

令和7年度は、大阪市との協定に基づき、351,351円 還付を行った。

令和7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	
		37,800	37,807	7	
項目	指定管理代行料	37,800	37,800	0	
	自主事業	0	7	7	
支出合計 (B)		37,800	35,214	-2,586	
項目	人件費	32,544	28,095	-4,449	
	事務費	924	399	-525	
	管理費	2,832	4,208	1,376	
	修繕費	300	502	202	
	水道光熱費	379	109	-270	
	委託費	821	1,901	1,080	
収支 (A) - (B)		0	2,593	2,593	

上記のとおり報告します。

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