

令和7年度 大阪市立葬祭場（愛称「やすらぎ天空館」）
の管理運営に関する事業報告書

令和8年5月20日

おおさか施設管理グループ
代表団体 イージス・グループ 有限責任事業組合
職務執行者 斎 藤 孝 宏

令和 7 年度大阪市立葬祭場事業報告書

施設概要

施 設 名	大阪市立葬祭場（愛称「やすらぎ天空館」）
所 在 地	大阪市阿倍野区阿倍野筋 4 丁目 19 番 115 号
施 設 規 模	構造 鉄骨鉄筋コンクリート造（地下 1 階、地上 2 階） 延床面積 6,885 m ²
主 な 施 設	地下 1 階 駐車場（72 台）等 1 階 1,000 人規模の大式場（2 分割可能）等 2 階 遺族控室、多目的室等

指定管理者

団 体 名	おおさか施設管理グループ
主たる事務所の所在地	三重県四日市市朝日町 1 番 4 号
代 表 者	職務執行者 斎藤 孝宏
指 定 期 間	令和 5 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで
報告対象期間	令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで
担 当 者	吉村 忠将 （現地）脇 克次
連 絡 先	059-359-7670 （現地）06-6656-6381

1 指定管理業務の実施状況

(1) 管理運営方針

下記5項目の基本方針に基づき管理運営を執行しました。本施設の管理運営も3年目を迎え、日常的な管理運営ノウハウを確立したうえで、大阪市環境局や阿倍野区役所等との情報共有を深め、より地域に貢献できる体制を目指しました。

- ① 市内公営葬祭場の管理実績に基づく運営、24時間体制による全ての利用者に安心を提供する安全管理、公営葬祭場管理業務に精通した職員の配置を維持した「安定性・高水準」
- ② 民間葬祭事業を一切行っていない団体のみで組織した事業体での運営、市内公営葬祭場で実施しているものと同様の平等性・公平性の担保、利用実績の有無を問わない市内葬祭業者からのニーズの把握及び反映を基準とした「平等性、公平性」
- ③ 民間葬祭業者の営利目的を阻害しない事業及びサービスの展開、市内他公営施設とも連携をした広報活動の実施、大阪市との連携による長期的利用促進策の実現に向けた「現実的な利用促進」
- ④ 大阪市との信頼関係を深めたパートナーとしての取り組み、応援要請に対応できる人材育成及び非常時のバックアップ、公の代行者としてのノウハウを次世代に引き継ぐためのデータ化、書籍化を実施する「パートナーシップ」
- ⑤ 予約システムの導入、書面処理の簡素化を推進したDX化、隣接施設等との連携の強化及び葬祭利用以外の利用促進、周辺住民との共存の中での葬祭場施設のイメージアップを図る「新たな価値の提供」

(2) 平等利用の確保

地方自治法に定める公の施設の運営代行者であることを認識するとともに正当な理由なく施設利用を拒むことやコンプライアンスに基づいた宗教や性別、居住地、年齢等による一切の差別又は優遇をせず、「特定の個人、団体に対し利害を与えない」管理運営を維持しました。

(3) 配置される職員体制等

① 職員の配置状況（令和8年3月31日現在）

役職名	大阪市立葬祭場
統括責任者	1名
業務員	2名

上記人員配置で、安全な業務遂行と良好なサービスを提供できる体制を整えました。

統括責任者が現場全体の管理を行っているうえで、各業務の水準点検を日々行い、要望やご意見を即時反映し、サービス向上をし続ける体制で実施致しました。

② 研修の実績

各種研修は研修計画に基づき下表に示す項目を実施しました。

定例内部研修	意識向上研修 安全管理研修 コンプライアンス研修 人権研修 個人情報保護研修 省エネ・環境配慮研修 接遇向上研修 感染予防対策研修
--------	--

本年度の配置職員は令和5年度から継続して従事しているため、本年度における新規雇用者研修の実績はありません。

(4) 葬祭場使用の許可に関する事項

① 予約受付業務

葬祭場の利用に関しては、概ね葬儀での利用であるため、予約システムを導入することで利便性の向上に努めました。

また、葬儀以外での利用については、電話対応および直接来場にて予約を受け付け、予約を受け付けたもの与其他職員のダブルチェックを行うことで二重受けなどを防止しました。

② 葬祭場使用許可業務

葬祭場使用許可業務では、各種申込書等と予約内容に間違いがないかを2名以上の職員でダブルチェックし、必要書類等に不備がある場合は担当の葬祭業者に訂正を依頼するなど、適正な処理に努めました。

また、電話対応等について、故人の名前の間違いが無いよう、文字の詳細に至るまで職員と葬祭業者の双方で確認し、要望に合わせて柔軟な対応に努めました。

(5) 建物及び附属設備の維持保全に関する事項

① 運転監視および保安業務

日常点検においてチェックリストを用いた重点点検項目を実施することで微細な不具合や予兆を早期発見することに努めました。

また、不具合等を確認した場合は早期に対応し、利便性の低下が起きぬよう努めました。

② 清掃等

日常清掃においては隣接する施設との共同管理業務ではあるものの、当施設独自に日常清掃・定期清掃における清掃チェックリストを運用し、常に清潔で美しい状態を保つことに努めました。

廃棄物も前述の清掃時に回収し、廃棄物処理は専門業者に委託することで適切に対応しました。

③ 建物の維持保全

日常点検および定期点検で不具合等が発見された場合には早期に対応し、利便性の低下につながらぬよう努めました。

本年度では下記の修繕を実施しました。

4 月	なし
5 月	照明器具取替修繕、階段部分点字ブロック張替修繕、
6 月	照明器具取替修繕
7 月	地下ポンプ整備、電気設備改修
8 月	地下ポンプ整備、消防設備改修、照明器具取替修繕
9 月	トイレ自動水栓取替修繕、照明器具取替修繕
10 月	水道メーター調整作業、照明器具取替修繕
11 月	なし
12 月	照明器具取替修繕
1 月	照明器具取替修繕
2 月	音響機器修繕
3 月	照明器具取替修繕

(6) その他葬祭場の管理に係る事項

① 利用者満足度の調査業務

利用者からの苦情、意見、要望を頂けるよう、遺族控室にアンケートボックスおよびWeb アンケート QR コードを設置しました。

アンケート回答数は9件であり、そのうち6件の方から「非常によかった」「よかった」と高い評価を頂きました。

「式場がゆったりしていて落ち着いた」「交通の便も良く参列者から好評だった」といった施設面や利便性に関するお褒めの言葉を頂戴しております。一方で残り３件については「気になるところがある」とご指摘頂きました。これらに関しては、月例会において環境局と情報共有し、現場で即座に対応可能な処置をすべて講じております。

親族室からシャワー室までの距離など、施設の構造上、根本的な解決が困難な事案も含まれますが、今後も利用者様一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、現状の設備で最大限快適な環境を提供できるよう、ハード・ソフト両面でのサービス向上に努めてまいります。

② 警備等

解錠時間の有無にかかわらず、24時間の有人警備を実施することで、利用者に安心していただける体制を維持しました。

2 利用状況

	葬儀件数	葬儀金額	目的外件数	目的外金額	合計件数	合計金額
4月	6件	1,170,000円	0件	0円	6件	1,170,000円
5月	5件	1,347,000円	0件	0円	5件	1,347,000円
6月	10件	1,900,000円	0件	0円	10件	1,900,000円
7月	7件	1,700,000円	0件	0円	7件	1,700,000円
8月	7件	1,330,000円	0件	0円	7件	1,330,000円
9月	7件	2,431,000円	0件	0円	7件	2,431,000円
10月	4件	1,127,000円	1件	227,600円	5件	1,354,600円
11月	7件	1,700,000円	0件	0円	7件	1,700,000円
12月	8件	1,520,000円	0件	0円	8件	1,520,000円
1月	9件	2,080,000円	1件	110,000円	10件	2,190,000円
2月	9件	1,707,000円	0件	0円	9件	1,707,000円
3月	7件	1,330,000円	0件	0円	7件	1,330,000円
計	86件	19,342,000円	2件	337,600円	88件	19,679,600円

3 実施事業・自主事業

事業計画書に基づき 2 台の自動販売機の設置および葬祭用品の販売をいたしました。

4 収支決算状況

(単位：円)

収 入 (項目)		内 訳	金 額
	管理代行料	指定管理料収入	32,051,867
	式場使用料	式場使用料収入	19,679,600
	自主事業	駐車場収入、自動販売機収入等	10,495,765
	共同管理業務精算	共同管理業務精算金	1,213,306
	収入合計 (A)		63,440,538
支 出 (項目)		内 訳	金 額
	人件費	給与、通勤手当、法定福利費	18,607,322
	事務費	福利厚生費、消耗品費、事務用品費、雑費、通信運搬費、保険料	1,253,653
	管理費	各点検費用、修繕費	22,627,853
	光熱水費	電気代、ガス代、水道代、燃料代	16,812,700
	その他経費	共通経費、サービス向上費、間接管理費、消費税及び地方消費税	4,675,230
	支出合計 (B)		63,976,758
収支 (A) - (B)			△536,220

5 その他

(1) サービス向上

葬祭業者各社や御遺族、ご会葬者の方々から頂くご意見を職員ミーティングで取り上げ、サービス向上策に取り入れることで、「利用者のための葬祭場運営」に取り組みました。

職員ミーティングは朝礼、業務終了時の統括責任者による個人面談、各種事案の対応検証、各種マニュアルの検証・見直し、新規雇用者研修等の進捗確認等を行いました。

予約受付システム導入したことで予約段階での利便性の向上、ポットや老眼鏡、ブランケット、フリーWi-Fi の導入にて利用での利便性の向上、デジタルサイネージ、サンシェードの導入にて環境や利用における各種利便性の向上に努めました。

(2) 市費縮減に係る取組状況報告

事業計画書、各種縮減方策に基づき、市費縮減に努めました。

消耗品等は統括責任者による一元管理とし、無駄のない管理による消耗品費の縮減に努めました。また、利用者が不快に思わない程度のエアコンの温度設定ならびに御利用者が利用していない箇所の消灯による電気料金の削減、附属設備の点検、修繕を行う事による設備及び施設の長寿命化に日常的に取り組みました。

(3) 利用者からの苦情、意見、要望への対応状況報告

利用者から頂いた苦情、意見、要望等は毎月 1 回開催している月例報告会において環境局に報告し、対応が適切であったかを協議、確認いたしました。

また、大きな事故・苦情・トラブルの無い管理運営ができており、頂いたご意見を反映させることでサービス向上に努めることができました。

(4) 関係機関との連携状況等

毎月 1 回開催している月例報告会において環境局と詳細な業務状況の報告、ご意見や苦情等の内容報告と対応についての協議等を行っている他、突発的な事故等について遅滞なく報告・連絡・相談を行うよう努めました。

また、業務遂行上で取り入れられるサービス向上策等を環境局および市内斎場（式場併設火葬場）と互いに共有し、意見交換等を行うことで大阪市の斎場事業全体の水準向上に繋がる連携が図れたと考えております。

当該施設を利用される葬祭業者とは窓口、電話等にて施設利用上必要な情報等を事前に頂くよう協力を求める他、利用者（御遺族、会葬者）からのイレギュラーな要望等に対して、公、民の両面から調整を図ることで解決策を見いだせるよう連携を図りました。

災害対策に関しては、令和 7 年度大阪市震災総合訓練に伴い、大阪市と協議のうえ、大阪市からの実施要領に基づき地震発生後の被害状況の把握に努め、被災者の救護措置や二次災害の防止を図るため、職員の行動などを検証、確認することを目的に現地訓練を実施しました。

(5) 個人情報保護への取組状況

大阪市個人情報保護条例および大阪市情報公開条例の趣旨を踏まえ、適正な取り扱いに努めました。

グループ本部には「上級個人情報保護士」の有資格者を配置し、より適正な取り扱いに努めました。

葬祭場施設での個人情報の保護は、故人の情報から遺族の情報が特定できるため、故人の情報も保護対象とし、苗字のみでも保護の対象としています。

そのため、本人の同意を得た場合を除き、当斎場施設での業務上必要な利用目的以外での閲覧、複写等を一切禁止しています。

データ（パソコン本体含む）の持ち出し禁止、パソコンの暗証番号による起動、個人情報を含む資料を保管する部屋の施錠管理、事務所内への部外者の立ち入り禁止など適正な管理をしています。

(6) 感染症への対策と対応

各種感染症が利用者に蔓延しないよう、施設内に消毒液を設置し、換気を行うなどの対策を実施し、定期的な巡回清掃と除菌作業を継続的に実施し、衛生的な施設環境の維持に努めました。