

令和元年度 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 敬一郎
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	平成31年4月1日から令和2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

墓地理葬法の法律、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96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70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
- ・ 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

- ②園内設備機器点検、修理、交換等の業務（延26件）を適切に実施した。

主な修理業務

- ・ 排水マンホール詰まり解除
- ・ 霊地内 水詮修理
- ・ 浄化槽エアーポンプ更新
- ・ 電牧器新替え

- 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用配線替えとして、更衣室関係のLED交換を実施した。

- ⑤イノシシ対策設備の維持管理を実施した。

敷地外周のイノシシ対策の電牧線の点検、補修など、維持管理を実施し、電牧線6区5番部分については、電牧器新替えを行い、電牧能力のUPを図った。

関係機関との連携状況等

- ① 阪南市危機管理課主催の阪南市地域防災計画と防災時（地震災害ほか）の対策について、阪南市危機管理課主催の防災関係研修を受講した。
- ② 阪南市の人権担当課による阪南市人権施策関係の人権研修（出前講座）を受講した。
- ② 地域とのコミュニケーション
 - ・ 阪南市役所こども家庭課、阪南市立下荘保育所の児童とサツマイモ植え付けと収穫体験（豊作祭）を実施した。また、阪南市こども家庭課と連携し、未就児童と保護者に対しお芋の収穫体験（豊作祭、10月1日）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、各種人権にかかわ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 大阪市内の商店街と連携し、泉南メモリアルパークの広報を実施
 - ・ 大阪市内の粉浜商店街と連携し、令和2年2月9日に商店街で泉南メモリアルパークの募集を広報した。
- ⑨ 阪南市の山中溪「さくら祭り」4月7日に協賛参加し、泉南メモリアルパークのブース開設し、参加者に広報を実施した。
- ⑩ 新春「里うみ祭り」（1月11日）の実行委員として参加
 - ・ 大阪府立里うみ公園で、地元団体、阪南市、岬町を中心に毎年開催される「新春里うみ祭り」に実行委員として参加し、泉南メモリアルパークブース出展（泉南のどんぐり、松ぼっくりを使用した工作指導）で泉南メモリアルパークの自然や募集について広く広報を行った。
- ⑪ 「第19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19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。
- ⑫ スプリングフェスタ2019の実施
 - ・ 平成31年4月20日、スプリングフェスタとして、泉南メモリアルパーク中央広場において、琴と尺八の邦楽などの催しを行い、お茶とお菓子のも

てなして、墓参者、近隣町内会・老人会の多くの皆さんに楽しんでいただいた。

⑬ふれあい物産市の開催

・平成31年4月20日のスプリングフェスタにおいて、「ふれあい物産市」を同時開催し、近隣施設の参加もあり、利用者の満足度の向上に努めた。

⑭春の桃の節句イベント2020の実施

(泉南メモリアルパーク「海に見えるホール」で開催)

・コロナウイルス対策として、今年度は中止を行った。

2 事務処理件数

手続き件数 : 3,614件
証明書発行件数 : 683件
相談件数 : 10,589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 泉南メモリアルパーク 平成31年度 新規許可申請件数 : 59

葬送の多様化、墓じまいの風潮の中、当霊園においても、近年、社会現象として墓地返還の大幅な増加(納骨堂への改葬)、新規使用者数の減少傾向にある。

そうした情勢の中、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各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り、ここ3年、厳しい社会現象の中、経年的に新規使用者件数を平成29年度から平成31年度の各年度に漸増を果すことが出来た。

② 霊園管理の各種届出受理状況

「墓地、埋葬等に関する法律」「大阪市設霊園条例・規則」に基づく公正、適切な事務処理を実施した。

霊園使用許可申請	59
墓碑施工届	71
追加工事届	575
墓碑撤去届	373

埋 蔵 届	707
改 葬 届	612
承 継 届	408
住所・氏名・本籍変更届・表示変更届	346
譲 渡 申 請 書	86
霊 地 返 還 届	376
許可証再交付申請書	31
各種証明書交付	683
合 計	4,297

- ③「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。
- ④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。
- ⑤大阪市内に「泉南メモリアルパークのサービスコーナー」を設置
 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。
- ⑥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。
- ⑦無料送迎バスの増便運行
 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、無料送迎バスを運行しているが、運行回数を平成30年度の11往復（22便）から13往復（26便）に増便し、バスの利用者がより便利に来園できるよう、利便の向上を図った。
- ⑧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、通常の閉門時間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。

また、時間延長の対応として、警備員や職員により、来園者には閉門時間を直接、コールし、来園者の時間内の円滑な退園を図った。

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（4/27～5/6）	160便：1,366人
盆（8/10～8/16）	165便：2,692人
秋彼岸（9/20～9/26）	146便：1,792人
年末年始（12/29～1/3）	112便：1,834人
春彼岸（3/17～3/24）	152便：1,216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 「海の見えるホール」のカフェ化（リニューアル実施）

40年近く使用し老朽化した椅子・テーブルのリニューアルを図り、利用者の方々に安らぎ、憩いいただけるよう、「海の見えるホール」にふさわしいカフェ化に装いを一新し、憩いの場の環境アップを図った。

② 「災害時有線電話」として機能を有する「公衆電話」を中央休憩所に令和1年11月13日、設置した。

「災害時有線電話」の公衆電話は、災害時におきる電話輻輳に対し、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の開始

平成29年4月から、フェイスブックを使用し、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）

⑨AED（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。

泉州広域消防本部による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、海が見えるホール他に季節の飾り付け管理事務所「海が見えるホール」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

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、平成30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と修理、水汲み場の蛇口水漏れのチェックを実施した。

水道使用量3期比較

	29年度 (A)	30年度 (B)	31年度 (C)	31年度 金額	前年度比 C-B	前前 年度比 C-A	
4月	456	481	349	130,232	-132	-107	※1
5月	337	339	390	147,589	51	53	※2
6月	398	361	262	93,399	-99	-136	※3
7月	285	303	247	87,049	-56	-38	
8月	398	411	278	100,173	-133	-120	
9月	578	446	415	158,173	-31	-163	
10月	904	314	318	117,108	4	-586	
11月	299	257	224	78,744	-33	-75	
12月	321	226	228	80,469	2	-93	
1月	426	478	402	155,497	-76	-24	
2月	306	248	212	73,569	-36	-94	
3月	324	324	315	117,983	-9	-9	
計	5,032	4,188	3,640	1,339,985	-548	-1,392	

※1 3/7~3/31 漏水調査、※2 4/1~5/7 漏水工事 ※3 7/24 梅雨明け

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、平成31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

平成31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。

② 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。

③ 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。

④ アイドリング・ストップによる環境保全

⑤ 植栽剪定機械のバッテリー式器具の導入

⑥ 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。花畑の中を通る散策用の木道が老朽化したので、安全性を考慮し、全面、木道工事を実施し、新規に木道を設置した。

花の種類	植栽時期	開花時期	植付数(株)
メランポジューム	7月上旬	7～9月	800
マリーゴールド	7月上旬	7～10月	3,200
パンジー	12月下旬	12～翌5月	4,000
菜の花(種子)	11月上旬	翌3～4月	150㎡
バラ(ピンク)	3月下旬	5月・10月	16
サツマイモ	5月下旬	10月収穫	200

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、阪南市こども家庭課・下荘保育園(保育園児)と6月1日にサツマイモ他を植え、10月15日にイモほり(豊作祭)を実施した。また、阪南市こども家庭課・未就学童と保護者とで10月1日に芋ほり豊作祭を実施した。

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、31年度には植え付け区域への捕植を実施し、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りつつあります。

平成26年度	・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	・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	・3区霊地沿い法面	計1回 4,000株
平成29年度	・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	・全植え付け地への捕植	600株
平成31年度	・全植え付け地への捕植	600株

⑤ イノシシによる畜害の芝生維持と再生

・毎年冬場・春期間を中心として、イノシシが芝生を掘り起こす事態があ

るが、平成31年度はイノシシが異常出没し、各霊地の芝生を掘り返す事態が増発した。

その対策として、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た。

また、地元阪南市猟友会の協力を依頼し、霊園付近の周辺山間部でのイノシシの駆除を実施した。

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行った。

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入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。

⑦ 台風への危機管理と修復工事等

令和1年度には、台風ほか強風対策として、危機管理体制のもと園内飛散防止対策を実施し、事後の被害状況についての緊急報告と必要な復旧作業を実施した。

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

イノシシ被害として、平成31年度については例年にも増し、近隣地域を含め、泉南メモリアルパークも大規模な被害（大部分が霊地内の芝生）がもたらされた。

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。

被害芝生について、都度、捕植を実施したが、冬季に入り一時、人工芝を採用し、芝が芽生える3月に大々的に芝生の捕植を行った。

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。

自主事業の実施

自主事業は、墓石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

平成31年度収支決算状況

平成31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	93,981	58	
項目	指定管理代行料	85,073	85,073	0	
	自主事業	8,850	8,908	58	望遠鏡 ごみリサイクル他
支出合計(B)		93,923	92,020	-1,903	
項目	人件費	63,103	64,144	1,041	
	事務費	2,415	2,086	-329	
	管理費	11,763	13,666	1,903	ホールのカフェ化 郵送代の増加
	修繕費	1,000	1,275	275	
	水道光熱費	5,149	3,987	-1,162	水道使用量の減少 電力会社変更による料金減
	委託料	10,493	6,862	-3,631	
収支(A)-(B)		0	1,961	1,961	

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、大阪市内商店街での広報活動、各戸配布ポスティング、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、社会的弱者に対する利用の制限につながらないように、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、引き続き平成31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
 - ・来園者が集中する春彼岸期間に実施を予定していた利用者に意見聴取するモニタリングをコロナウイルス対策のため中止せざるを得なかった。
 - ・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39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
- ・車いす、電動車いす（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行った。

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の切替工事を実施し、平成27～31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(1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(4回)、防災研修(1回)、コンプライアンス研修(1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（人権のヒント職場編）、人権研修（人権腕試し）、人権研修（部落問題、障害者差別解消法）、人権研修（LGBT）の各種研修を実施した。また、人権研修は、別途、個別対応の研修として、4か所で開催された人権研修講座の受講を行った。

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。

利用者アンケートの実施状況

利用者への各種モニタリングの実施

- ① 春彼岸期間中の利用者へのモニタリングの実施（中止）

霊園利用者の皆さんに職員が趣旨説明を行い、アンケートに回答をいただく、モニタリング調査をコロナウイルス対策ため中止した。

- ② ご意見箱 利用者アンケート（ホール、休憩所3箇所）

利用者の方からご意見箱にアンケート調査票の投入を頂いた。

平成31年度 利用者アンケート 81枚

主要なアンケート項目	総回答数	満足	普通	不満
トイレ	79	46	32	1
休憩所	78	46	32	
水道	76	40	36	
ごみ箱	76	53	23	
植栽管理	72	46	26	
事務所の対応	72	44	21	

- ③ ホームページの「ご意見募集・お問い合わせ」

平成31年度39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、納骨手続です。

個人情報保護への取組状況

管理事務所所管の㈱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1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

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、槇村久子先生（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。

平成31年度テーマ

【合葬式墓地、樹木葬の在り方】

他所霊園の合葬式墓地、樹木葬の在り方や現状を理解し、今、市民はどのような霊園の在り方を求めているのか、講義及び討論会を行った。

上記のとおり報告します。

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 敬一郎

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