

令和元年度 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 4-4	2,542 m ²	1,373 件	便所
千躰霊園	住吉区千躰 1-4	1,372 m ²	1,062 件	便所
平野霊園	平野区平野南 3-11	3,043 m ²	1,352 件	便所
松原霊園	東住吉区山坂 5-15	2,018 m ²	1,129 件	倉庫
加美霊園	平野区加美北 8-3-38	15,350 m ²	801 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～令和6年3月31日
報告対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
担当者	株式会社 オフィスSKG 小林 敬一郎
連絡先	06-6115-6880

1 指定管理業務の実施状況

管理運営方針

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。

- ・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

職員の配置状況

お盆、秋彼岸、年末年始、春彼岸の墓参者集中時について、巡回員、警備員を霊園に配置し、墓地内の案内など墓参者への園内での安心・安全の対応を実施した。

特別期間対応中の警備員配置					
	盆（8月）	秋彼岸（9月）	年末年始	春彼岸（3月）	合計
配置日	11～15日	21～25日	29～3日	18～22日	
	1人/日 (5日間)	1人/日 (5日間)	1人/日 (5日間)	1人/日 (5日間)	
住吉	4人	4人	6人	5人	19人
千駄	4人	4人	6人	5人	19人
松原	4人	4人	6人	5人	19人
加美	4人	4人	6人	5人	19人
平野	4人	4人	6人	5人	19人
計	20人	20人	30人	25人	95人

維持管理に係る事項（定期点検、緊急時対応等）

毎日の業務として、職員が各霊園を巡回し、水道、ごみの状態、園路の状況、バケツ棚整理など施設、設備関係の保全作業を実施し、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・刈込ほかを実施している。また、園内漏水の修理、迷惑植栽の刈込、無縁塚の修理、危険個所の対応ほか、早急に対応が必要な事案については、緊急対応を実施した。

特に加美霊園におけるトイレ環境維持（実態として、主に一般市民が使用する公衆トイレの役割を果たしており、汚れによる重点的な清潔保持を実施している）、霊園広場における除草作業、桜の枯枝処理、桜の毛虫に対する殺虫剤散布、植栽の剪定を実施し、環境の維持を図った。

(1) 建物及び付属施設・設備の維持保全

<設備機器の維持管理>

①設備機器

- ・加美霊園の外灯の漏電点検・補修を実施した。
- ・住吉霊園、松原霊園関係、加美霊園の漏水箇所特定と漏水修理
- ・千躰霊園の階段の手すりの設置

<定期点検>

- ・消火器の設置（瓜破）

<設置・点検・修理・交換・清掃等>

① 管理事務所内の機器点検及び修理等

- ・天井灯器具の修理（南事務所）
- ・空調機の点検・清掃の実施（瓜破事務所）

② 設備補修

窓枠に網戸の設置（瓜破事務所：8枚）し、空調電力の削減を行った。

③清掃

事務所窓ガラス清掃（随時）（瓜破・南事務所）

2 利用状況

事務処理件数

届出件数 : 485件

証明書発行件数 : 77件

窓口・電話相談件数 : 1145件

3 実施事業・自主事業

使用者調査進捗状況

霊園使用の適正化を図るため、日々墓石調査を実施し、使用者の追跡調査、使用者の確定、適正な墓地使用手続きの推進を行った。

霊園	平成31年度		墳墓数			
	使用者調査 札かけ件数	平成31年度 実績数	調査対象		使用者不明	墳墓数
			調査継続	使用判明		
住吉霊園	106	H31.3.31 累積数	106	751	445	1302
		R2.3.31 累積数	85	764	442	1291
		内 H3 1年度実績	-21	13	-3	-11
千駄霊園	136	H31.3.31 累積数	136	563	355	1054
		R2.3.31 累積数	117	576	354	1047
		内 H3 1年度実績	-19	13	-1	-7
平野霊園	45	H31.3.31 累積数	268	860	202	1330
		R2.3.31 累積数	265	861	201	1327
		内 H3 1年度実績	-3	1	-1	-3
松原霊園	179	H31.3.31 累積数	179	931	14	1124
		R2.3.31 累積数	139	968	15	1122
		内 H3 1年度実績	-40	37	1	-2
加美霊園	30	H31.3.31 累積数	30	763	4	797
		R2.3.31 累積数	25	762	4	791
		内 H3 1年度実績	-5	-1	0	-6
5霊園計	496	H31.3.31 累積数	719	3,868	1,020	5607
		R2.3.31 累積数	631	3,931	1,016	5578
		内 H3 1年度実績	-88	63	-4	-29

各種届出受理状況

(1) 諸届・申請取扱件数

	住吉	千駄	松原	加美	平野	合計
埋蔵	50	47	63	29	27	216
改葬	23	5	32	10	6	76
承継	9	7	20	10	11	57
記載事項証明	0	0	4	1	3	8

譲渡	1	1	1	0	1	4
継続使用	7	7	1	0	1	16
返還	7	3	3	6	3	22
再発行	0	0	2	0	1	3
工事関係	18	9	21	22	13	83
証明書発行	23	12	34	7	1	77

(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	12	17,850	40	10,000
千躰	0	0	27	6,750
松原	18	33,750	61	15,250
加美	15	22,500	18	4,500
平野	0	0	18	4,500
計	45	74,100	164	41,000

墓参率算定

各霊園の墳墓情報を得るため、墓参者集中時期の供花調査実施、来園者数・車来場数調査を現地にて実施した。

お盆、秋彼岸、春彼岸の供花数把握（供花率）による、墓参者率の算定表

平成 31 年度	R1.8.31現在 を基準とした 墓碑基数	お盆		秋彼岸		春彼岸	
		供花数	供花率	供花数	供花率	供花数	供花率
住吉霊園	1,302	637	49.34%	599	46.01%	757	58.14%
千躰霊園	1,054	493	47.09%	480	45.54%	505	47.91%
松原霊園	1,123	868	77.36%	829	73.82%	910	81.03%
加美霊園	791	452	57.43%	395	49.94%	473	59.80%
平野霊園	1,329	538	40.54%	445	33.48%	571	42.96%

事故防止等安全対策

① 霊園の施設各所の点検および修理

職員スタッフが随時、園路、墓石、施設各所の点検および修理をし、不具合箇所の改善を行った。

② 利用者の安全確保、施設の適正管理のための霊園内巡視

住吉ほか4霊園において、巡視員が園内巡視を行ない、来園者の安全確保に努めた。また、利用者への案内説明、相談・要望の対応を行った。

③ 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。

④ 管理事務所の機械警備の導入

瓜破事務所の入り口（当グループ使用）扉の時間外開閉について、セコムによる機械警備体制を導入し、安全対策の向上に努めた。

環境整備業務

① 植栽管理

・樹木剪定、刈込ほかによる植栽の適切な環境状態を保持した。

② 除草の実施

・職員による抜根除草、機械除草の実施、特に広場がある加美霊園での除草（抜根除草と機械除草）に努めた。

③ 除草剤の散布

・適切なタイミングによる除草剤散布を行い、適切な環境を維持した。

③ 殺虫剤の散布

・加美霊園の大規模な桜並木の開花後に大量に発生する毛虫対策として、発生の事前に殺虫剤散布を実施し、毛虫の発生を抑え込んだ。

環境保全活動（保護と保全）

① 作業車のアイドリング・ストップによる環境保全

② 除草作業にバッテリー式草刈り機の使用

③ 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。

④ 日常清掃と美化環境デイの実施

・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。

・瓜破事務所入り口の公道歩道附近での雑草が多いことから、美化活動として除草作業を実施した。（6月、7月、10月に美化環境デイとして実施）

危機管理体制

施設管理者として、来園者の安全を第一と考え、その対策を実施した。

- ① 園内を巡回員により巡視し、利用者の安全、安心を確保した。
- ② 巡回時、巡回員から積極的に声かけを行い、案内や相談にも対応した。
- ③ 台風等への危機管理と修復工事等

強風時の対策として、園内飛散防止対策（水汲み場の桶、柄杓、ゴミ箱などの固定）を実施し、事後の被害状況についての緊急報告、必要な復旧作業を実施した。

「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、隠れたゴミ、見逃していた作業、人にやさしい設置、設備修理を見つけ、即座に処理を行うことに努めた。

ゴミ収集処分

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、ゴミ量に併せ、頻度アップ収集を実施した。

施設管理（ゴミ量、除草、樹木関係）一覧

	ゴミ工場 搬入	除草			樹木管理			
	ゴミ搬入 量	抜根 除草	機械 除草	除草剤 散布	剪定	刈込	高木 剪定 さくら	殺虫剤 散布
霊園名	kg	m ³	m ³	m ³	m ³	本	本	m ³ 又は本
住吉	2,340	341	700	620				
千躰	1,336	190	360	750		7		
松原	3,668	223	50	280		1		
加美	6,169	1,219	5,450	15,570	900	331	4	1,002
平野	3,174	885	600	6,180	120	75	0	5
計	16,687	2,858	7,160	23,400	1,020	414	4	1,007

4 収支決算状況

平成31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	33,885	268	
項目	人件費	24,334	27,453	3,119	
	事務費	982	591	-391	
	管理費	6,435	3,635	-2,800	
	修繕費	450	603	153	
	水道光熱費	542	329	-213	
	委託費	874	1,274	400	
収支 (A) - (B)		0	-268	-268	

5 その他

<p>サービス向上</p> <p>(1) 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行えるようにした。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>～事業面～</p> <p>①霊園だよりを各霊園の掲示板に掲出し、誰もが公平・平等に利用できるよう霊園情報を広報した。</p> <p>②利用者意見に対する積極的聴取と迅速な改善 利用者のご意見を聴取するため、1月に各霊園にご意見箱を設置し</p>

た。

③利用者の積極的な意見聴取と改善

霊園の利用者が集中する年末年始の特別対応期間（12月29日～1月3日）において、来園者に対し直接、説明の上、アンケートを手渡し、積極的な意見聴取を行い、改善点について早急に実施した。

④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、迅速かつ確実に受付業務等の事務を処理した。

⑤積極的な広報活動の実施

ホームページ掲載、各霊園掲示板を活用した広報活動、情報発信を行った。

⑥管理事務所での障がい者、高齢者のお客様への対応

耳が不自由な来園者の方とは筆談を行い、意思の疎通を図り円滑な事務処理を行った。

～設備面～

① 漏水箇所の早急対応の実施

加美霊園、住吉霊園、松原霊園関係の漏水において、漏水箇所を調査し、早急な修理対応を実施した。

②千躰霊園の無縁塚土台部分の石材部分修理

③住吉霊園の老朽化の水道蛇口の取り換え

④ハンディキャップをお持ちの施設利用者への支援

千躰霊園入口の石段部分に手すりを設置した。

千躰霊園で入口から道に出る際、道路を頻繁に通過する自転車に注意の掲示を入り口に掲出した。

⑤松原霊園の通路水たまりの砂利補修

市費縮減に係る取組状況報告

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の認証を得ており、平成30年度にエコアクション21の更新を行い、施設における環境保全の活動を更に向上させた。

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

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

(巡回時)																																													
	平成 29 年度	平成 31 年度	差																																										
電気使用料金	197,708	47,411	△152,297																																										
水道使用料金	358,801	184,522	△174,279																																										
<p>利用者から苦情、意見、要望等への対応状況報告</p> <p>千躰霊園 入口石段の手擦り設置、道路への飛び出し注意（自転車との衝突注意）の掲示掲出、お墓にかぶっている植栽の強剪定（6本）</p> <p>松原霊園 園路水たまり部分補修</p> <p>住吉霊園 水汲み場の蛇口の修理</p> <p>加美霊園 春、さくら木々の毛虫対策（殺虫剤散布）、さくら高木の枯れ枝の除去、電線に接触する大木の枝払い、墓石上に接触し墓石にかぶる桜大枝の除去</p> <p>平野霊園 墓石附近に巣を作ったミツバチの除去</p> <p>研修実績</p> <p>職員を対象として、各種研修の充実を図った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>番号</th> <th>研修内容</th> <th>実施日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>接遇研修</td> <td>6/26・28</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>個人情報保護研修</td> <td>7/27・28</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>安全衛生委員会（熱中症対策）</td> <td>8/1・2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>人権研修—DVD使用— （気づきのためのエピソード集による研修）</td> <td>8/7・9</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>コンプライアンス研修</td> <td>9/27・29</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>安全衛生委員会（職場でのストレッチ体操）</td> <td>10/22・24</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>OJT研修（環境問題「SDGs」について）</td> <td>11/29・30</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>OJT研修（新たな合葬式墓地、樹木葬墓地の在り方）</td> <td>12/8・12</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>防災訓練</td> <td>12/18・21</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>接遇研修</td> <td>1/21</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>OJT研修（クレーム対応）</td> <td>1/30</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>人権研修 （大阪市人権行政基本方針、同和問題、障害者の人権ほか）</td> <td>3/10・11</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>OJT研修 （霊園業務に係る法令、祭祀承継と法律に規制について）</td> <td>3/26・29</td> </tr> </tbody> </table>				番号	研修内容	実施日	1	接遇研修	6/26・28	2	個人情報保護研修	7/27・28	3	安全衛生委員会（熱中症対策）	8/1・2	4	人権研修—DVD使用— （気づきのためのエピソード集による研修）	8/7・9	5	コンプライアンス研修	9/27・29	6	安全衛生委員会（職場でのストレッチ体操）	10/22・24	7	OJT研修（環境問題「SDGs」について）	11/29・30	8	OJT研修（新たな合葬式墓地、樹木葬墓地の在り方）	12/8・12	9	防災訓練	12/18・21	10	接遇研修	1/21	11	OJT研修（クレーム対応）	1/30	12	人権研修 （大阪市人権行政基本方針、同和問題、障害者の人権ほか）	3/10・11	13	OJT研修 （霊園業務に係る法令、祭祀承継と法律に規制について）	3/26・29
番号	研修内容	実施日																																											
1	接遇研修	6/26・28																																											
2	個人情報保護研修	7/27・28																																											
3	安全衛生委員会（熱中症対策）	8/1・2																																											
4	人権研修—DVD使用— （気づきのためのエピソード集による研修）	8/7・9																																											
5	コンプライアンス研修	9/27・29																																											
6	安全衛生委員会（職場でのストレッチ体操）	10/22・24																																											
7	OJT研修（環境問題「SDGs」について）	11/29・30																																											
8	OJT研修（新たな合葬式墓地、樹木葬墓地の在り方）	12/8・12																																											
9	防災訓練	12/18・21																																											
10	接遇研修	1/21																																											
11	OJT研修（クレーム対応）	1/30																																											
12	人権研修 （大阪市人権行政基本方針、同和問題、障害者の人権ほか）	3/10・11																																											
13	OJT研修 （霊園業務に係る法令、祭祀承継と法律に規制について）	3/26・29																																											

利用者アンケートの実施状況

①墓参者集中時に来園者へのモニタリングの実施

年末年始特別期間（12月29日～1月3日）において、現地霊園内において、来園者への意見聴取など、利用者モニタリングを実施した。

②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た。

項目	総数	満足	普通	不満
水道	447	258	171	18
ごみ箱	447	271	164	12
植栽管理	66	44	22	
事務所の応対	424	257	163	4

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月には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。

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。

具体的な個人情報の取り扱い方法

- ①個人情報の管理については、個人情報取扱責任者による責任体制のもと管理とチェックを行っている。
- ② 故人の情報についても、生存する情報に準じた取り扱いを行っている。
- ③ 霊園システムは、他のパソコンと遮断し、ネット接続は行わない独立した専用使用とし、霊園システムの使用については、ID・パスワードにより管理している。
- ④ 個人情報を含む書類の発送は、担当者を変えてダブルチェックを行い、誤送付の発生を防止している。

- ⑤個人情報を含む書類の処分については、シュレッダー処理を行い、処分している。
- ⑥職員に対し、個人情報保護の重要性について認識を深めるため、研修を実施し、適正な事務処理を実施している。
- ⑦事務所退庁後は、機械警備による厳重なセキュリティにより管理している。(瓜破事務所)

上記のとおり報告します。

齋園管理グループ

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 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