

令和元年度 大阪市設瓜破霊園ほか3霊園及び
大阪市立服部納骨堂 事業報告書

施設概要

施設名	瓜破霊園	服部霊園	南霊園	北霊園	服部納骨堂
所在地	平野区瓜破東 4-4-164	豊中市広田町 1-1	阿倍野区阿倍 野筋4-19- 115	北区長柄中2- 4-25	豊中市広田町 1-1(服部霊園 内)
施設規模	280,772㎡	192,448㎡	61,319㎡	20,236㎡	建物 167㎡
主な施設	事務所、休憩 所、合葬式墓 地	事務所、休憩 所	※	事務所、倉庫	個人壇、家族 壇、式場

※南霊園の事務所及び休憩所は、隣接する阿倍野複合施設の葬祭場の建物1階にあります。

指定管理者

団体名	一般財団法人 環境事業協会
本店所在地	大阪市中央区南船場1丁目16番13号 堺筋ベストビル9階
代表者	理事長 高木 亨
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	事業課長 北野 善巳
連絡先	電話 06-6121-6427

1 指定管理業務の実施状況

・管理運営方針

指定管理業務の実施にあたりましては、「安全・安心を確保した快適で清潔な霊園環境の提供」を管理運営の基本方針と定め、「個人情報の保護」、「適正な事務手続き」、「危機管理」、「適切な施設管理」、「植栽維持管理」、「来園者への誠実な対応」の6つの柱を軸に適正な管理運営を行いました。

・職員体制

職員ローテーション計画に基づく職員配置を行い、適正で円滑な管理運営を行いました。

従事職員数（アルバイト職員を含む）

（単位：人）

	事業課	瓜破霊園	服部霊園	南霊園	北霊園
4月	58	178	115	100	99
5月	56	189	161	103	102
6月	69	194	149	98	98
7月	74	198	149	104	96

	事業課	瓜破霊園	服部霊園	南霊園	北霊園
8 月	70	211	166	104	109
9 月	70	189	168	103	101
10 月	71	191	161	119	99
11 月	62	181	154	112	99
12 月	66	206	159	117	99
1 月	63	196	132	119	99
2 月	65	189	125	106	91
3 月	82	196	129	110	100
計	806	2,318	1,768	1,295	1,192

・維持管理

日々の清掃はもとより施設や設備の点検・整備を行い、園内環境の保全に努めるとともに、樹木の維持管理についても、除草や剪定、薬剤散布や植栽等を行い、景観を損なう事のないよう努めました。

・安全対策

- ・ 墓参者の安全、安心を確保するため、各霊園において毎日、巡回パトロールを実施しました。
- ・ 特別期間（盆、春・秋彼岸、年末年始）中は、園内及び周辺道路の混雑整理、霊園使用に関する届出や埋蔵・改葬等の相談に対応しました。さらに、警備員等を増員配置し、霊園の全職員をはじめ事業課職員の応援体制で、期間内の園内巡回を強化して安全誘導、渋滞対策を実施しました。
- ・ 瓜破霊園においては、夜間の園内事故や犯罪行為、不法駐車等の未然防止対策のため、7 月 15 日から 9 月 14 日の間、17 時から翌日 5 時まで有人警備を実施しました。
- ・ 霊園内のホームレス対策につきましては、現在、園内定住者はいないものの、南霊園出入口の外側に定住者が 1 名いることから、巡回時に特に注視しており、適宜、説諭するとともに日々記録をとり、大阪市と連携協力して対応しました。

・新型コロナウイルス対策

- ・ 令和 2 年 3 月初旬から、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた対応として、マスク着用とともに、窓口や休憩室の除菌、換気の励行を実施しています。
- ・ さらに、3 月下旬から窓口カウンターに透明のシールドを設けて受付業務を実施しています。
- ・ 春のお彼岸のうち特に来園者が多いと見込まれた 3 月 20 日から 22 日までの 3 日間は、三つの密を避ける観点から瓜破霊園と服部霊園における送迎バスの増車を通常 1 台のところ、2 台にするとともに、本社職員延 24 名による座席等の消毒、換気の徹底と間隔を開けた着席の誘導を行いました。

2 利用状況

・ 諸届等受理状況

霊園使用权等に係る各種届出については、迅速かつ適正に事務処理を行うとともに、協会のホームページや送迎バスの車内放送などを活用し、手続に関する広報にも努めました。

届出等の受理件数は次のとおりです。

(単位：件)

		当年度	前年度	備 考
届出件数		6,626	6,803	承継届・記載事項変更届の減
証明書発行件数		679	534	改葬による埋蔵証明書の増
窓口・電話 相談件数	霊園	7,393	—	
	合葬式	2,306	2,162	

・ 使用料、手数料

使用料は前年度に比べ約5%の増、手数料は約3%の減となりました。

		臨時使用料		事務手数料		式場等使用料	
		件数 (面積 m)	金額 (円)	件数	金額 (円)	件数	金額 (円)
取扱件数・徴収金額		1,032 (12,969)	1,945,350	1,855	463,750	80	85,600
内 訳	瓜破霊園	485 (6,446)	966,900	763	190,750	—	—
	合葬式墓地 (個別参拝室)	—	—	35	8,750	68	74,000
	服部霊園	255 (2,832)	424,800	465	116,250	—	—
	服部納骨堂 (式場)	—	—	0	0	12	11,600
	南霊園	198 (2,698)	404,700	442	110,500	—	—
	北霊園	94 (993)	148,950	150	37,500	—	—

更新管理料の未収金対策として、「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、滞納者宅へ訪問を行うなど、適正に業務を行いました。

未収金件数 瓜破霊園 4件 服部霊園 5件

3 実施事業・自主事業

・送迎バス

〈運行状況実績〉

	区 間	通常時 1 日便数	特別期間 1 日便数	年間利用者数
瓜破霊園	出戸駅 ⇄ 瓜破霊園	14 往復 28 便	38 往復 74 便	20,609 人
服部霊園	緑地公園駅 ⇄ 服部霊園	6 往復 12 便	19 往復 39 便	8,038 人
	曽根駅 ⇄ 服部霊園	6 往復 12 便	19 往復 38 便	8,938 人
合計		26 往復 52 便	76 往復 151 便	37,585 人

年間利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響等から、前年度に比べて約 10%減となっています。

・ホームページ等を利用した情報提供

- ・霊園の概要や事務手続き、合葬式墓地の使用者募集、お盆、お彼岸など墓参者集中期の無料送迎バスの増車、増便による時刻表変更及び墓参者用駐車場の開放日など必要な情報は、その都度協会ホームページに公開し提供しました。(平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月 セッション件数 46,296 件 前年度に比べ約 1.6 倍増)
- ・フェイスブックを活用し、イベントの様子や季節のお便りなどの発信を行いました。
(リーチ件数 852 件 前年度に比べ約 1.25 倍増)

・霊地使用者募集

大阪市設瓜破・服部霊園の霊地使用者募集を行いました。

- ・受付期間 令和元年 9 月 3 日(火)～9 月 18 日(水)
- ・広報活動 市広報誌・各区広報紙への広告・広報板へのポスター掲出
協会ホームページ、フェイスブックによる広報 等
- ・見学会 令和元年 9 月 8 日(日) 服部霊園・9 月 15 日(日) 瓜破霊園
- ・現地案内 今回初めて職員による現地説明会を開催
(参加者数：服部霊園 21 組・瓜破霊園 10 組)
- ・抽選会 令和元年 10 月 6 日(日) 大阪市立住まい情報センター
- ・2 次募集 令和 2 年 1 月 10 日(金)～1 月 16 日(木)
- ・抽選会 令和 2 年 2 月 1 日(土) 大阪市立住まい情報センター

	1 次募集		2 次募集	
募 集 数	191 区画 (430 霊地)		85 区画 (226 霊地)	
申 込 数	区画数	件数	区画数	件数
	116 区画	266 件	42 区画	94 件
キャンセル区画	22 区画		8 区画	
繰上げ当選	11 区画		3 区画	
新規許可区画数	105 区画		37 区画	
歳入金額	198,720,000 円		60,050,000 円	

- ・合葬式墓地使用者募集

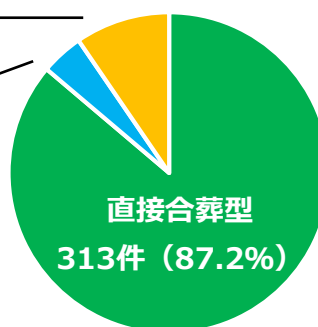
- ・ 瓜破霊園内にある合葬式墓地の使用者募集は、申込者の利便性を考慮し、瓜破霊園のみならず全ての霊園管理事務所で募集の受付事務及び相談業務を行いました。
- ・ 次の広報媒体を利用し、募集広告を行いました。
 - ・ 大阪市広報誌への記事掲載
 - ・ 大阪市各区広報紙へ宣伝広告を掲載
 - ・ 平野区広報板及び大阪メトロ駅構内区広報板への宣伝ポスターの掲出
 - ・ 指定管理者のホームページ
- ・ 今年度から新たに実施した記名板への記名業務については、170 件の記名を行いました。
- ・ 毎年 10 月 1 日に開催している献花式は、約 350 人（前年度 450 人）の参列者をお迎えし、参列者送迎用のマイクロバス 1 台を配車しました。

元年度 合葬式墓地受付件数

総数 359件

10年保管型
27件 (7.5%)

20年保管型
19件 (5.3%)



■ 直接合葬型 ■ 20年保管型 ■ 10年保管型

- ・ 慰霊祭の举行

- ・ 今年度から新たに無縁仏慰霊祭と大阪市戦災犠牲者慰霊祭を举行了。
- ・ 無縁仏慰霊祭は令和元年 9 月 11 日（水）午前 10 時から南霊園において実施しました。66 通のご案内を送付し、約 45 名の参列者をお迎えいたしました。
- ・ 大阪市戦災犠牲者慰霊祭は令和元年 9 月 11 日（水）午後 2 時から服部霊園において実施しました。107 通のご案内を送付し、14 名の参列者をお迎えいたしました。
- ・ 慰霊祭は共に無宗教による献花を行いました。

- ・ 墳墓整備事業

霊地使用の適正化を図るため、使用者調査を実施するとともに、今年度も無縁墳墓改葬工事を行いました。

- ・実施霊園 瓜破霊園
- ・実施期間 令和元年12月17日～令和2年3月13日
- ・実施墳墓 51区画(316霊地)
- ・実施内容 対象無縁墳墓の解体、竿石安置、台石撤去処分、遺骨の掘起し、拾骨等を行い、その後、霊地整備等を行いました。

・自主事業

- ・4霊園において、引き続き線香、ろうそくの販売を行いました。
- ・瓜破霊園では、かねてから墓参者等から多くのご要望が寄せられていた霊園内における墓花等の販売について、令和元年8月から開始しました。
- ・瓜破霊園及び服部霊園では、熱中症対策としてご要望のあった飲料の自動販売機をそれぞれ1台増設しました。
- ・北霊園でも、ご要望が合った霊園内における飲物の販売について、令和元年8月から管理事務所において職員の手売りにより実施しました。

4 収支決算状況

(単位：円)

		事業計画	決算額
収 入		241,177,712	243,351,676
内 訳	管理代行料	240,700,427	242,770,427
	自主事業	477,285	581,249
支 出		241,177,712	243,390,361
内 訳	人件費	94,226,352	104,185,814
	委託料	62,510,010	61,196,263
	工事請負費	42,797,900	39,985,000
	光熱水費	13,030,915	10,097,920
	消耗品費	6,672,241	8,426,062
	修繕料	5,803,669	5,920,878
	広告料	2,217,320	1,462,154
	その他	13,919,305	12,116,270
差 引		0	-38,685

5 その他

・サービス向上策

(1) 物品等の無料貸し出し

- ・通年での取り組みとして、今年度も墓参に必要な物品の無料貸し出しを行いました。
自転車〔電動含・(瓜破、服部)〕、剪定はさみ・刈込はさみ、ライター・着火器
車椅子〔サスペンション付(全霊園)〕、傘、鋸・スコップ など
- ・各霊園では、利便性の向上と置き引き対策を目的に、管理事務所内に無料のロッカーを設置し、利用者から大変好評をいただきました。

	瓜破霊園	服部霊園	南霊園	北霊園	計
自転車	1,226	1,071	—	—	2,297
ロッカー	191	101	35	16	343
剪定はさみ等	170	517	73	54	814
ちり取り・ほうき等	0	5	67	0	72
ライター・着火器	239	366	74	117	796
車椅子	30	16	18	38	102
傘	16	30	5	0	51
鋸・スコップ等	184	79	28	16	307
計	2,056	2,185	300	241	4,782

(2) その他(安全対策、環境美化、省エネ・経費節減)

- ・瓜破霊園及び服部霊園の安全・安心の保持のため、園内駐車場の誤進入防止の看板設置、違法駐車等の防止策として、区画線の施工や禁止看板を設置しました。また、園内道路の交通安全確保のため、マルチポップサイン(徐行)等を増設しました。
- ・瓜破霊園では、汚れが目立った屋外トイレと屋外休憩所の塗装を実施しました。また、ハトが集まる場所にエサやり禁止の看板等を設置しています。
- ・服部霊園では、老朽化の進んでいる納骨堂の庇と壁面を補修しました。
- ・各霊園管理事務所では季節の花をプランター等に植付け、入口付近に設置し来園者のお迎えに供しました。
- ・環境配慮とコスト節減の観点から、4霊園の管理事務所および墓参者休憩室の照明をLEDへ転換しました。
- ・漏水対策として、瓜破霊園では、いち早く発見するため、水量を簡単に確認できる遠隔メーターを設置し、以後毎日、メーター検針しています。

(3) アンケート調査

- ・各霊園において墓参者や利用者に対するアンケート調査を実施しました。今年度は、通常アンケートに加え、墓参者の多い特別期間に聞き取りによるアンケートを実施しました。

(通常アンケートの約3倍)

< 令和元年度アンケート調査数 >

	通常アンケート	特別期間アンケート
瓜 破 霊 園	56 件	75 件
服 部 霊 園	28 件	32 件
南 霊 園	5 件	134 件
北 霊 園	23 件	68 件
総 数	112 件	309 件

- ・ 寄せられたアンケートは、月毎に集約のうえ、利用者アンケート検討連絡会議を月 1 回開催し、霊園間の問題意識の共有化を図り、墓参者や利用者のご意見・ご要望等を各霊園の実情に即したサービス向上に反映させることに努めました。

< 令和元年度アンケート調査結果 >

	満足	普通	不満
通常アンケート	60%	36%	4%
特別期間アンケート	59%	38%	3%

- ・ アンケートの意見、要望では、園内のトイレ・水汲み場等施設に関するものが多くありました。
- ・ 要望への対応は、優先順位が高く対応できるものから順に速やかに行いました。
備品等（バケツ、ひしゃく等）の補充などについては、即対応を行いました。

上記のとおり報告します。

指定管理者 大阪市中心区南船場 1－16－13
一般財団法人 環境事業協会
理事長 高 木 亨