

令和2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 <sup>2</sup>	1,288 件	便所
千躰霊園	住吉区千躰 1-4	1,372 m <sup>2</sup>	1,040 件	便所、倉庫
平野霊園	平野区平野南 3-11	3,043 m <sup>2</sup>	1,323 件	便所
松原霊園	東住吉区山坂 5-15	2,018 m <sup>2</sup>	1,116 件	倉庫
加美霊園	平野区加美北 8-3-38	15,350 m <sup>2</sup>	784 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 S K G 代表取締役 小林 航
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	令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日
担当者	株式会社 オフィス S K G 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

### 新型コロナ感染症対策

新型コロナ感染症の対策として、

- ・職員のマスク着用、来園者へアルコール消毒とマスク着用のお願、応対窓口には透明の亚克力板を設けるとともに、換気（入口、窓の部分開放）の励行を行った。
- ・応対窓口が三密にならないよう、来園される場合、複数者の来園ではなく、出来るだけご本人さんに限定するお願いを行った。
- ・応対終了後は応対テーブル、ドアノブ他のアルコール除菌を実施した。

### 指定管理業務の取り組み（1）

#### 【特に取り組みを推進した抜粋事項】

#### ◇霊地使用者の信頼に応える公正・的確な事務処理

##### 1. 個人情報保護について

##### 個人情報の取り扱い指針の作成と実施

大阪市の使用者許可がない墳墓、決められた手続きをされていない墓碑が多数あることから、使用者調査を実施しており、これらの業務を推進するにあたり、墳墓情報提供の「墳墓情報等問い合わせ時の個人情報の取り扱いについて」の一定基準をまとめ、大阪市への報告の上、個人情報の取扱について、職員の取り扱いの公平、平等の対応を実施した。

#### ◇使用者調査事業の実施

##### 1. 平野霊園の墓地地図とシステム・台帳編集

平野霊園は、他の霊園と比較しても、石柱だけの墓石が乱立しており、使用者調査を実施するも、平成3年に作成された墓石地図とも現状が乖離しており、新しく現場調査を繰り返し、新しく霊園墓地作成図ほか（※）を作成した。そのに基づき、霊園システム、霊園台帳の修正を行った。

※・平野霊園墓地作成図

- ・平野霊園墓碑数
- ・霊園管理システム平野霊園データ総数
- ・墓碑総数の内訳の各一覧
- ・各調査墓碑地図

2. 利用者調査の実施

- ・住吉霊園ほか4霊園については、長期に手続きをされていない墓石、お参りがされていない墓石などに連絡を願う連絡札を墓石に掛けさせていただく現地広告を実施している。
- ・現地広告のほか、利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、利用者不明墓碑の確認業務を遂行している。
- ・連絡をいただいた後には、必要に応じて承継手続き、新規許可が可能な利用者については、使用許可手続きを受付し、利用者認定を行っている。

◇接遇研修の実施

立ち居振舞い、正しい言葉遣いは、電話対応、来客対応など、業務をスムーズに運ぶ接客のスキルだけではなく、相手へのおもてなしの気持ちがあり、気持ちのいい相互関係が生まれます。

正しい接遇は、ビジネスだけではなく、社会人として必要なマナーです。

- ・令和2年8月21日 接遇研修の実施

◇地域と連携した取り組み

1. 災害対応の向上

災害時の帰宅困難者への対応及び地域との災害対応の向上を図る。

①自主防災倉庫の設置

加美霊園設置の倉庫

加美霊園に設置の倉庫は、環境整備用品（清掃用具、植栽美化用具）の収納及び災害発生時の墓参者他を救済する自主防災倉庫として防災用品を収納する多目的倉庫として設置している。

2. 地域の美化環境活動

歩道（公道）の美化環境作業の実施

- ・瓜破管理事務所前、加美霊園、平野霊園、住吉霊園などの入口歩道周辺において、雑草除去、清掃など必要に応じた美化環境活動を実施した。

### 3. 地域団体との連携

地域団体（連合町会、地元町会）、元保存会会長と霊園管理、地元警察署（生活安全課）と防犯対策について、意見交換をした。

#### ◇環境活動にかかる市費縮減の取組状況

管理事務所所管の㈱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、令和2年度にエコアクション21の更新を行っており、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の取り組みを行なった。

##### 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
- ・不法な電気使用の禁止措置（墓石工事ほか）
- ・毎月の使用量の検証（適正使用の確認）

##### 2. 水使用量の削減

###### 巡視時

- ・給水管の漏水状況の点検、漏水があれば漏水箇所特定と緊急修理の実施
- ・水汲み場、トイレの蛇口水漏れのチェック
- ・水汲み場での不法な水使用への禁止措置（車の洗車、石材工事ほか）

###### 管理事務所

- ・毎月の水使用量の検証（適量使用の確認）

	平成29年度	平成31年度	令和2年度	差
電気使用料金	197,708	47,411	25,935	△ 21,476
水道使用料金	358,801	184,522	131,034	△ 53,488

※当斎園管理グループは、平成31年度から管理を行なっている。

#### ◇危機管理体制

##### 1. 管理事務所の機械警備の導入

- ・南管理事務所は、やすらぎ天空館が令和3年4月から閉館することから、防犯のため、機械警備の導入を決め、令和3年3月末に工事（4月から警備開始）を行い、4月からの防犯体制の向上を図った。

瓜破事務所は、令和1年度当初から機械警備体制の導入を行っている。

##### 2. 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り組みを実施した。

### 3. 防災対策の実施

- ・災害時に何をすべきかの防災に関しての職員研修を実施した。

### 4. 施設管理

- ・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、相談にも対応した。
- ・台風など強風時には、園内飛散防止対策（水汲み場の桶、柄杓、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、大阪市内に被害状況の緊急報告を行なうものとした。

## ◇「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、隠れたごみ、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。

- ・側溝の土砂清掃、危険陥没地の修復、井戸水使用から水道に切替え工事、ブロック塀の亀裂修復、桜の毛虫の殺虫剤散布による発生抑止、トイレ管漏水の修理など

## ◇花壇の新規設置

新たに住吉、千躰、松原、加美、平野霊園の入り口付近などに色々なプランター花壇を創り、ビオラ、パンジー、ノースポールなど、各種の花を植え、来園者の皆さんの目を楽しませました。

## ◇霊園の美観向上と周辺環境との調和

### 環境整備業務

質の高い植栽管理、安定的な環境管理に努める。

#### 1. 適正な維持管理

##### ①桜木（42本）の毛虫発生を抑止

加美霊園においては、桜の開花後に大量異常発生する毛虫を事前に薬剤散布により、発生を完全抑止した。

##### ②植栽業務、除草業務

加美霊園などの植栽管理について、重点的な剪定・刈込の実施と日常的なこまめな剪定業務をセットに整然とした樹木管理を行い、除草対策として、日常的、継続的に抜根除草などの除草作業を行った。

##### ③加美霊園トイレ

加美霊園のトイレは、実態として公衆トイレ化した使用が日常的にあり、

使用頻度が非常に高いため、重点的な清掃、清潔環境の維持管理を適切に実施した。

#### ◇事故防止安全対策

##### 1. 霊地の危険箇所の調査と修復

###### ①陥没地の調査と修復作業

墓石が乱立している現状の中、園路に陥没箇所があるなど、危険な場所が生じたりしている。それらの実態調査を実施し、危険箇所は即座に修復を行った。

- ・ 3箇所の陥没地修復（千躰）

###### ②その他の事項

- ・ 安全対策として霊園内の主園路（東西）の敷設工事（加美）
- ・ 墓参者用水を井戸水から水道水への切り替え工事（千躰2箇所）
- ・ ブロック塀の亀裂について、コーティング剤補修（住吉、千躰）
- ・ 階段手すりの設置（千躰）
- ・ 自転車衝突防止のステッカー貼付（平野・千躰霊園）
- ・ 入口部分の駐車禁止看板の設置（住吉）
- ・ 園路への車両進入禁止看板の設置（加美）

#### ◇職員の配置状況

- ・ 霊園の管理体制として、午前8時30分から午後5時までに、2名以上の正職員を配置し、円滑な管理運営を実施した。
- ・ 適宜、除草作業、植栽剪定作業の従業員を配置した。
- ・ お盆、秋彼岸、年末年始、春彼岸の墓参者集中時については、各霊園に警備員を配置し、霊園内の案内誘導や不法駐車対策など、霊園での安心・安全対応を実施した。

#### ◇修繕実績について報告

適切な維持管理、緊急対応について実施報告

##### 1. 維持管理に係る事項（適切な管理、緊急時対応等）

- ・ 日常業務として、職員巡視業務として、水道、ごみの状態、園路の状況、バケツ棚整理など設備関係の保全作業を実施した。
- ・ 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・刈込ほかを実施した。
- ・ 園内のブロック塀の亀裂の修繕、地藏尊線香立てひさしの修繕、迷惑植栽の刈込、霊園トイレのLED器具の取り付け、霊園内陥没箇所の補修、

危険個所の対応等、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。

## 2. 建物及び付属施設・設備の維持保全

### 1. 設備機器の維持管理

#### <設備機器>

- ・水銀ランプ撤去・処理を実施した。(住吉・千躰・平野・加美霊園)
- ・井戸水から水道水への切り替え2か所(千躰霊園)
- ・階段の手すりの設置(千躰霊園)
- ・ブロック塀の亀裂の補修(住吉・千躰・松原霊園)
- ・地蔵尊線香立てひさしの修繕(平野霊園)

#### <定期点検>

- ・消火器の設置(瓜破事務所)

#### <点検・工事・清掃等>

- ・機器点検及び修理等：空調機の点検・清掃の実施(瓜破事務所)
- ・設備補修：シャッター修理(瓜破事務所)
- ・清掃：事務所窓ガラスの日常清掃

## 2 利用状況

### 1. 事務処理件数

	当年度	昨年度	備考
届出件数	348件	485件	埋蔵届の減
証明書発行件数	67件	77件	
窓口・電話相談件数	1,168件	1145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	6	7,800	26	6,500
千躰	0	0	23	5,750
松原	13	15,600	53	13,250
加美	10	11,100	50	12,500
平野	0	0	17	4,250
計	29	34,500	169	42,250

## 3 実施事業・自主事業

## 指定管理業務の取り組み（2）

## 1. 使用者調査状況

霊園使用の適正化を図るため、墓石調査や使用者の追跡調査、事務として使用者認定、適正な墓地使用手続きの推進を行った。

使用者調査状況（令和3年3月現在）							
霊園名	現在の墓碑数			使用者 確認数	調査 継続数	進捗率	平成31年4月～ 令和3年3月まで 申請完了数
	調査対象 外墓碑数	調査対象 墓碑数	計				
	住吉霊園	442	846	1,288	763	83	
千躰霊園	352	688	1,040	573	115	83.3%	37
松原霊園	14	1,102	1,116	969	133	87.9%	57
加美霊園	0	784	784	743	41	94.8%	48
平野霊園	199	1,124	1,323	861	265	76.4%	32
合計	1,007	4,544	5,551	3909	637	86.0%	213



2. お盆・秋彼岸・年末年始・春彼岸の墓参者集中時の来園者状況、供花数調査の実施

お盆、秋彼岸、春彼岸及び年末年始を特別対策期間とし、巡視頻度の増、警備員の配置など、安全・安心の対応を実施した。

①来園者の状況

特別対応期間中の墓参者数・自動車数の来園者調査を実施した。

②特別対応期間中の供花数調査

各霊園の墓参者状況の把握のため、お参りの供花数調査を実施した。

3. 環境への取り組み

霊園の環境の保全、ごみの適正処理、

①環境の保全

- ・作業車のアイドリング・ストップ、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。

## 4 収支決算状況

令和2年度 「大阪市設住吉霊園ほか4霊園」 収支状況					
				(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	33,387	-230	
	人件費	24,334	27,304	2,970	職員の正社員化
	事務費	982	651	-331	
	管理費	6,435	3,111	-3,324	消耗品費の節減
	修繕費	450	816	366	
	水道光熱費	542	295	-247	
	委託費	874	1,210	336	
収支 (A) - (B)		0	230	230	

## 5 その他

<p>1. サービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・使用者に必要な霊園情報は、ホームページ、掲示板の活用、「霊園だより」(管理事務所・霊園掲示板掲出)などで霊園情報を発信した。</li> <li>・平等利用の確保 事務所に車いす設置、霊園だよりの広報、ご意見箱の意見聴取、ホームページでの広報、筆談・老眼鏡の障がい者、高齢者のお客様への対応などを実施した。</li> </ul> <p>2. 人権の取り組み</p> <p>人権意識の向上を図るため、LGBT問題など6回の人権研修を職員に対し実施した。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. 各種研修

職員を対象として、接遇研修などOJT各種研修を9回（人権研修を除く）を実施し、職員の意識の向上を図った。

### 4. 利用者アンケートの実施状況

#### 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ている。

年末年始特別期間（12月29日～1月3日）において、ご意見箱へのアンケート協力について、霊園入口で呼びかけを行なった。

#### 主なアンケート項目

項目	総数	満足	満足 %	普通	不満
水道	332	258	77.71%	73	1
ごみ箱	330	263	79.70%	65	2
植栽管理	69	55	79.71%	14	0
事務所の応対	202	150	74.26%	52	0
計	933	726	77.81%	204	3

### 5. 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。

- ・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、霊園管理システム操作マニュアルに則り業務処理を実施した。

- ・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。
- ・サイバーリスク等、個人情報漏えい事故に関する個人情報漏洩保険に加入している。

・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。

上記のとおり報告します。

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 航

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