

令和2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 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日から令和6年3月31日
報告対象期間	令和2年4月1日から令和3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

墓地埋葬法の法律、大阪市霊園条例・規則に準拠し、「海が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。

- ・ 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

【特に取り組みを推進した抜粋事項】

1. 新型コロナウイルス感染症対策

- ・新型コロナウイルス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（入口に設置）と来園者へのマスク着用のお願ひ、応対窓口には透明のシールドを設けるとともに、応対テーブル、ドアノブの除菌や換気（入口開放）の励行を実施した。
- ・応対窓口では、三密にならないよう、間隔を開けての配置応対や応対の人数は二人までに限定するお願ひの掲出を行った。
- ・ホームページで来園時の感染防止の注意など、広報を実施した。

2. 使用者に寄り添った霊園運営

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、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。

1. 高齢者等の利用者の立場に立ったサービスの提供ほか

- ① 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
- ② 泉南メモリアルパーク送迎バスの大幅な増便運行（365日稼働）
- ③ 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）
- ④ ハンディキャップをお持ちの施設利用者への支援

「車いす」使用者の方に、みさき公園から「車いす対応車（職員運転）」による泉南送迎、並びに高齢者、障がい者に対し、園内での「電動カート（職員運転）」による霊地への送迎を実施した。

⑤ 管理事務所での高齢者、障がいをお持ちの方々への対応

事務所受付で、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。

⑥ L G B T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、L G B Tの方々への配慮の対応を行った。

⑦ 接遇研修の実施

立ち居振舞い、正しい言葉遣いは、電話応対、来客応対など、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。

- ・接遇研修の実施：3回

令和2年4月21日、令和3年1月12日、令和3年3月3日

⑧ 就職困難者等の実習受け入れ、雇用への取り組み

- ・令和2年度は、就職困難者の実習受け入れとして、支援学校の清掃業務、事務実習の受け入れ（2名）を行った。
- ・知的障がい者の雇用では、平成29年4月に知的障がい者を職員として1名を採用し、現在も継続した雇用を行っている。

3. 新規募集の各戸配布ポスティングの実施

新規使用者の獲得のため、チラシのポスティング、広報活動を実施した。

4. 「墓参者集中時の特別対応期間」について

特別対応期間の取り扱い

大型バスの増便運行、警備員の配置

- ①お盆、お彼岸（春・秋）、年末年始の特別対応期間及び4月・5月連休には、大型送迎バス（無料）の増便体制で運行をした。
- ②墓参者の安全・安心のため、園内等で警備員配置を行った。

5. 夏季期間の閉園時間の延長について

7月15日～8月31日は閉門時間を18時まで延長した。

6. 開設40年を経た霊園の再生・利用促進

1. 維持管理（定期点検、緊急時対応等）

建物・付属施設、設備の維持管理保全（延129ヶ所点検・補修、設置）

- ①年度計画による各種法令、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75件）を実施した。
- ②緊急対応を含め、園内設備機器点検、修理、交換等の業務（延54件）を適切に実施した。

7. 危機管理

- ・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、消防訓練などを行い、災害時の備えとした。

8. 関係機関との連携状況等

- ・阪南市など近隣市、地域との連携・協働を目指し、協調関係を構築した。

9. 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

1. 環境整備業務

- ①お花畑に「バラ園」を開設
- ②芝桜の植え付けで環境アップ
- ③園内花壇の管理
- ④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。

⑤ 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。

⑥お花畑にサツマイモの植え付けと豊作祭

- ・阪南市保育園児の生涯教育として、5月にサツマイモの植え付けと秋にさつまいもを収穫する豊作祭を開催した。

⑦絶滅が危惧されているササユリの保護

2. 霊園周辺の環境維持

泉南メモリアルパーク正門前、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。

2 事務処理件数

諸届出受理、相談件数等状況

各種諸届については、霊園だより（春秋）、ホームページ等を通じ、広く広報を行うとともに、提出された届出は、「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。

	当年度	前年度	備考
各種届出	3,543件	3,614件	埋蔵届の減
証明書発行	779件	683件	改葬による埋蔵証明書の増
相談件数	10,449件	10,589件	

3 実施事業・自主事業

指定管理業務の実施状況

1. 募集業務

① 泉南メモリアルパークの新規許可とコロナ期の広報対策

- ・新規許可申請件数：54件
- ・新型コロナウイルス対策の「不要不急の外出自粛」による来園者の外出自粛期の広報対策として、ドローンを使用した霊園全体風景、管理事務所を視覚的、ビジュアル的に作成した動画をホームページに掲載し、自宅でも霊園の特性が分かるよう広報を工夫した。

② 霊地募集関係

- ・募集広告は、地下鉄の中吊り広告、府政だより、近隣公共機関の広報紙など、各種広報を実施した。

③ バス見学会の実施

- ・新規使用者を拡充するために、大阪市内の天王寺駅前から無料バスで泉南メモリアルパークまで送迎し、園内霊地、施設、募集内容の見学会を行った。

④ 各戸配布ポスティングの実施

- ・募集チラシの各戸配布ポスティングを重点的に実施した。

2. 霊園だより（春秋）の発行

- ・年1回、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。

3. 収納事務

事務手数料の収納

- ① 「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。

手数料（250円/件） 徴収件数1,519件、 金額379,750円

- ② 更新管理料の未納者に対し、督促、各戸訪問の実施

更新管理料の未納者に対し、督促、各戸訪問を大阪市所管課と実施し、適正に業務を遂行した。

- ③ 管理料滞納者など住所不明の使用者の住所地照会（公用請求）の実施した。

4. 「サービス向上」について（送迎サービスを除く）

- ・ホームページを一新し、市民、使用者の皆さんに分かり易い操作方法と発信の強化を行った。

- ・サービス向上として、無料ロッカーの配置、電動椅子などの貸し出しを実施した。

5. 環境の取組み

① 環境保全活動（保護と保全）

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、令和2年度に認証更新を行っている。

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運営として、二酸化炭素排出、水使用量抑制、廃棄物排出量などの削減に努め、日常的な園内巡視、設備点検、環境美化活動、園内施設清掃により、積極的な環境保全活動に取り組み、事業活動における環境負荷の低減を図った。

② 環境負荷の低減

LED化の推進による電力エネ化、緑のカーテン設置（ゴーヤ、るこう草）、剪定枝のチップ化、環境負荷の少ないグリーン購入などを実施した。

6. 安全対策及び緊急時対応

日常的に防犯、災害時を想定し、危機回避を行うとともに、設備異常などは、速やかに補修対応を実施した。

- ・日常的に巡視活動を行った。
- ・安全対策の具体的な取組みとして、夜間時の機械警備設置（生体認証鍵）を導入、日常的な設備の点検確認、消防訓練や防災研修を実施した。
- ・設備不良、異常の把握と速やかな補修改善を行った。
- ・毎朝、線香着火器の点検業務を実施した。
- ・電牧線の維持管理を実施した。

7. 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、休憩所での供花販売、自動販売機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

令和2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	96,575	2,652	
項目	指定管理代行料	85,073	85,073	0	
	追加工事費用	0	2,609	2,609	管理棟排水管工事 漏水調査及び修理
	自主事業	8,850	8,893	43	望遠鏡 ゴミリサイクル他
支出合計 (B)		93,923	97,385	3,462	
項目	人件費	63,103	67,548	4,445	
	事務費	2,415	2,227	-188	
	管理費	11,763	12,366	603	郵送代の増加
	修繕費	1,000	4,397	3,397	
	水道光熱費	5,149	3,926	-1,223	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	6,921	-3,572	
収支(A)-(B)		0	-810	-810	

5. 市費縮減に係る取組状況

①資源ごみの売却収益

②水道料金

- ・水使用量の削減を目指し、水汲み場、トイレの蛇口締めチェック、毎日の水使用量のチェックで漏水状況の早期発見など、使用について注意深く対応をしてきた。
- ・令和2年度は水使用量チェックにより漏水状況を探知し、漏水箇所調査を進め、漏水箇所を特定の上、2箇所の漏水工事を実施した。漏水量を除外すれば、日常の使用量は低減化している。

③電気料金

- ・電力会社変更による電気料金の減少がある。
- ・平成27年度から令和2年度において、順次、LEDへの切替工事を実施した。
- ・日常の節電として、海の見えるホール・休憩所・トイレのこまめな節電励行、管理事務所において1/2消灯を実施した。

④職員による補修等

- ・職員による修理、部品交換、高圧洗浄機など保有機材による石階段清掃を実施し、経費の節減を行う。

6 その他

1. 利用者アンケートの実施状況

① ご意見箱 利用者アンケート（ホール1か所、休憩所3か所）

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。

令和2年度アンケート（意見箱）総数

50枚

アンケート項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	回答計	未回答	回答総数
駐車場	14	17	11	1	0	43	7	50
道路・通路	15	24	11	0	0	50	0	50
トイレ	12	18	16	2	0	48	2	50
休憩所	12	26	10	0	0	48	2	50
水道設備	14	24	11	0	0	49	1	50
ごみ箱	15	28	7	0	0	50	0	50

樹木・芝 生・花壇	22	22	4	1	0	49	1	50
バス送迎	9	10	5	0	0	24	26	50
職員対応	19	16	6	0	0	41	9	50
計	132	185	81	4	0	402	48	450
%	32.9%	46.0%	20.1%	1.0%				

【主なご意見】

良い点：芝桜がきれいです。運転手さんが親切でした。職員さんにていねいな対応をいただきました。バスの便数が多くてよかった。トイレはきれいにされている。

ご指摘：洋式のトイレに並んでいる（秋彼岸集中の時期）。芝生の雑草手入れもう少ししてほしい（5月下旬精力的に除草を実施中）。駐車場をもう少し広くしてほしい（4区臨時駐車場へ利用のお願い）
女子トイレが少し狭い。車いすトイレを使いやすく。

②ホームページの「ご意見募集・お問い合わせ」

令和2年度24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。

③霊園だよりの「ご利用者アンケート（ご意見お聞かせください）」

1件のご意見を頂いた。永代供養の要望あり。

2. 人権研修・職員研修

職員の知識とスキルを高める。

①人権研修、職員研修

人権研修（7回）、接遇研修など職員研修（15回）を実施した。

なお、コロナ感染防止策として、個人情報保護研修を講師と職員を「ZOOM形式」で実施する研修方法を採用した。

②AED（自動体外式除細動器）の設置と操作研修

管理事務所にAEDを設置し、AED救命措置の実習研修を実施した。

③消防訓練

消防訓練（2回）を実施した。

3. 個人情報保護への取組状況

コンプライアンスの徹底により、使用者の個人情報の保護管理を行う。

- ・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。

- ・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。

- ・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、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。
- ・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。

4. 霊園管理に関する大阪市への報告

泉南メモリアルパーク墓園研究会

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。

令和2年度テーマ

- ・「近代墓制の成立と都市の発展、現代の葬送墓制の上方の「先取り」、伝染病の大流行と死者の増加、そして都市圏の墓地の現在」のテーマで取り組み、大阪市の墓地の変遷、都市霊園のあり方を学習した。

上記のとおり報告します。

都市霊園管理グループ

大阪府狭山市茱萸木3丁目1381番地

株式会社 さやま交通

代表取締役 中山 空悟

大阪府和泉市鶴山台4丁目5番12号

株式会社 オフィスSKG

代表取締役 小林 航

大阪府岸和田市西之内町20番40号
株式会社 泉州緑化
代表取締役 山本 雄一