

平成 30 年度 大阪市設住吉霊園ほか 4 霊園  
事業報告書

一般財団法人 環境事業協会

## 施設概要

名称	所在地	面積	施設規模	主な園内施設
住吉霊園	住吉区万代東 4-1	2,542 m <sup>2</sup>	1,316 区画	便所
千駄霊園	住吉区千駄 1-4	1,372 m <sup>2</sup>	1,087 区画	便所
松原霊園	東住吉区山坂 5-15	2,018 m <sup>2</sup>	1,153 区画	倉庫
平野霊園	平野区平野南 3-11	3,043 m <sup>2</sup>	1,359 区画	便所
加美霊園	平野区加美北 8-3-38	15,350 m <sup>2</sup>	808 区画	倉庫、便所

## 指定管理者

団体名	一般財団法人 環境事業協会
所在地	大阪市中央区南船場 1 丁目 1 6 番 1 3 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 2 7 年 4 月 1 日～平成 3 1 年 3 月 3 1 日
報告対象期間	平成 3 0 年 4 月 1 日～平成 3 1 年 3 月 3 1 日
担当者	霊園管理課長 加地 唯良
連絡先	電話 0 6 - 6 1 2 1 - 6 4 2 7

# 指定管理業務の実施状況

## 1. 管理運営方針

指定管理業務の運営にあたりましては、大阪市霊園条例等の関係法令・規則等を熟知した実務経験者を職員として配置し、霊園施設・設備等の適正管理をはじめ、霊園窓口における受付申請事務等の厳格かつ円滑な遂行に努めるとともに、墓参者等の信頼に応えるため、安全・安心を確保したサービスの向上に努めてきました。

また、墓参者等に対する「サービス」及び「情報」の公平・平等な提供を行うため、霊園管理課と各霊園間の情報共有と認識一致の徹底を図り、円滑・適正な業務運営を行いました。

霊園使用者台帳や墓籍簿等の取り扱いにあたりましては、個人情報保護の観点から、プライバシーマーク取得事業者の責務として、個人情報の適切な取り扱いの徹底に努めてきました。そのためには、職員ひとり一人の意識向上を図るため、昨年度に引き続き、全職員に個人情報保護研修会を受講させました。さらに、個人情報の一元管理（コンピューター化）により、適正かつスムーズな事務処理を行いました。

当協会では、平成29年度、女性の活躍促進に向け社会全体で取り組んでいくことをめざし、「意欲のある女性が活躍し続けられる組織づくり」「仕事と生活の両立（ワーク・ライフ・バランス）支援」「男性の育児や家事、地域活動への参画支援」について、積極的に推進する企業等が社会的に認知されることでその取り組みが広く普及することを目的に大阪府が実施しています。認定事業「大阪市女性活躍リーディングカンパニー」の認証を受けました。

小規模霊園の特性を考慮した安定的な維持管理を行うため、質の高い植栽管理や施設管理に努めました。また、中長期的視野に立った、各霊園の環境整備も計画的・継続的に行いました。さらに、より良い業務運営を行うため、安全性及び利便性の向上にむけ、墓参者サイドに立った提案への協議を大阪市にお願いするなど、業務改善に努めました。

## 2. 職員体制

霊園の管理体制については、適切で円滑な管理運営が行えるよう、各事務所に平成30年度事業計画書に基づき、午前8時30分から午後5時まで、2名以上の正職員を常時配置しました。 [平成30年度勤務状況報告書は「資料 1」をご参照ください。]

### ・ 特別対応期間の体制

特別対応期間中は、多くの墓参者が来園され園内及び周辺道路が大変混雑し、また、霊園窓口では霊地使用に関する申請等の提出や相談も多く、霊園職員及び本社職員の全身体制で対応しました。また、警備員を適正に増員配置し、園内巡回の強化、園内誘導、不法駐車対策を行いました。

住吉・千駄・松原・平野・加美霊園 特別対応期間 警備員配置数 合計 105名								
盆 (8月)	11	12	13	14	15	5日×5名 (各霊園1名)	25名	
	土	日	月	火	水			
彼岸 (9月)	21	22	23	24	25	5日×5名 (各霊園1名)	25名	
	金	土	日	月	火			
年末年始	29	30	31	1	2	3	6日×5名 (各霊園1名)	30名
	土	日	月	火	水	木		
彼岸 (3月)	20	21	22	23	24	5日×5名 (各霊園1名)	25名	
	水	木	金	土	日			

### 3. 個人情報保護及び情報公開の基本的な考え方

#### (1) 個人情報保護に関する考え方

近年の社会では、情報の発信、受信等を行うためにインターネット等の利活用が定着しており、個人、法人を問わず、あらゆる情報が利用できる環境にあります。

そうしたなか、霊園では、多くの個人情報を取り扱っており、これら個人情報を厳格かつ安全に取り扱い保護することは、プライバシーマーク取得事業者であり、霊園の指定管理者である協会としての社会的責務であると考えています。

そのため、日常的に取り扱う個々職員による関係法令の遵守はもとより、個人情報保護に対する心構え、組織としての個人情報保護制度の構築、さらに、個人・組織を問わず、ITへの習熟・理解などが求められると認識しています。

そうした様々な観点から、より一層の徹底を図るため、協会では、プライバシーマークの認証の趣旨に基づき業務を行うとともに、定例の事務研究会及び実務研修会の実施などの取り組みを行いました。

#### (2) 情報公開に関する考え方

大阪市民の「知る権利」を保障し、公平・平等に対応するとともに、代行霊園の管理運営における透明性を確保するため、「大阪市情報公開条例」「同条例施行規則」に基づき、当協会が独自に要綱（公開請求方法等）を定め業務を行いました。

### 4. 実施事業

#### (1) 各種届出受理等霊園管理業務

##### ① 霊園管理事務各種届出受付

霊園使用权等に係る各種届出等の受理にあたっては、丁寧な説明によりご理解いただいたうえで提出いただき、受理後は、迅速かつ適正な事務処理を行いました。

なお、各種届出の受理にあたっては、必要に応じて現地確認等を実施し、場合によってはリーガルチェックを行いました。

霊園名	住吉霊園	千駄霊園	松原霊園	平野霊園	加美霊園	合計	
取扱い件数	204	132	204	131	101	772	
内 訳	埋蔵届	112	95	51	24	25	307
	埋蔵・分骨証明	15	0	23	25	11	74
	改葬届	12	0	12	20	8	52
	承継届	14	4	52	31	24	125
	継続使用許可	25	20	12	1	0	58
	譲渡	6	2	2	3	0	13
	返還届	3	1	5	8	4	21
	住所・氏名・本籍変更	3	3	1	2	2	11
	工事着手・臨時使用	9	7	43	17	17	93
その他	5	0	3	0	10	18	

## ② 使用料、手数料徴収

適正に徴収手続きを行いました。

		臨時使用料		事務手数料	
		件数	金額 (円)	件数	金額 (円)
取扱い件数・徴収金額		34	45,450	289	72,250
内訳	住吉霊園	4	5,400	64	16,000
	千駄霊園	0	0	29	7,250
	松原霊園	20	19,950	93	23,250
	加美霊園	10	20,100	37	9,250
	平野霊園	0	0	66	16,500

## (2) 霊園管理等業務

霊園管理・調査業務では、霊地管理の適正化を図るため、各霊園における図面、墳墓情報等の資料に基づき、日々調査を実施するとともに時点修正を行いました。

また、各種調査（使用者等聞き取り調査、供花調査、現地公告、使用者追跡調査）も行いました。

### 使用者調査進捗状況

平成 31 年 3 月 31 日現在

霊園名	総墓碑数	調査対象外 墓碑数	調査対象 墓碑数	使用者 確認数	調査 継続数	進捗率	空霊地等
住吉霊園	1,316	445	857	751	106	87.6%	49
千駄霊園	1,087	355	699	563	136	80.5%	71
松原霊園	1,153	14	1,110	931	179	83.9%	132
平野霊園	1,359	202	1,128	860	268	76.2%	87
加美霊園	808	4	793	763	30	96.2%	56
合計	5,723	1,020	4,587	3,868	719	84.3%	395

- 霊園内の安全対策については、墓参者の安全・安心を確保するため、各霊園において日常的に、巡回員による参道等の巡回パトロールを実施し、必要に応じて安全啓発の看板を設置するなど、霊園の安全対策に努めました。
- 特別対応期間には、墓参者の安全を確保するため、警備員等を増員した警備体制の強化を図るとともに、職員による巡回回数を増やすなどの強化を図りました。また、不法駐車対策も実施しました。
- 緊急時対応については、不測の救急救命に備え、全霊園職員が、管理事務所に設置する A E D（自動体外式除細動器）の使用方法を学習するため、継続して消防署の講習会を受講しました。
- ホームページを利用した情報提供については、当該代行霊園をはじめ、その他各霊園の紹介や合葬式墓地の使用者募集期間、お盆、お彼岸などで必要な各種情報を、その都度、ホームページや管理事務所の掲示板上で提供しました。

協会ホームページのリニューアルについては、利便性の向上に向けスマートフォン対応、ページ内リンクのスクロール等を行いました。今後とも、部分的な変更を都度行い、より見やすいホームページとなるように努めます。(平成 30 年 4 月 ~ 平成 31 年 3 月 セッション件数 28,725 件)

ホームページを利用した件数

年月	件数	年月	件数
平成 30 年 4 月	1,518 件	平成 30 年 10 月	2,266 件
5 月	1,945 件	11 月	2,005 件
6 月	2,109 件	12 月	2,141 件
7 月	2,088 件	平成 31 年 1 月	2,605 件
8 月	3,969 件	2 月	1,954 件
9 月	3,131 件	3 月	2,994 件
合計	28,725 件		

- 設備、備品等については、今年度は、冬季の水道管凍結等による漏水修繕工事、蛇口の取り換えその他施設、設備の維持管理への対応も速やかに行いました。  
また、台風 21 号の被害復旧に伴い、住吉霊園では休憩所等の屋根（クリアパネル）・平野霊園ではバケツ置場の屋根の取換え工事を行い、各霊園のブロック塀の補修等も行いました。  
各霊園の特色として、高齢の利用者が月命日等のお参りに頻繁に来られるため、引き続き参道整備等による安全確保に努めるとともに、夏場にはよじずによる日陰の確保を行いました。
- 園内の樹木等の管理については、低木、生垣の刈り込みや高木等の剪定、老朽木、危険木の撤去をはじめ、年度計画に基づき計画的に行うとともに、緊急時の対応を速やかに行いました。

施設管理・植栽管理作業報告 [各霊園月報報告書は「資料 2」をご参照ください。]

	施設管理				植栽管理				市民 広聴 対応 件
	園内巡視 点検 回	園内ごみ 工場搬入量 kg	トイレ 建物等 清掃 回	バケツ棚 点検 整理 回	園路管理 地整備 ㎡	除草剤 散布 ㎡	樹木 刈込 ㎡	樹木 剪定 本	
加美	324	7,666	156	323	25	18,000	1,400	26	2
平野	324	4,579	130	323	10	3,080	100	0	0
松原	324	3,663	324	323	0	1,800	0	0	2
住吉	324	2,737	103	323	0	1,520	0	0	5
千鉢	324	1,773	102	323	0	1,230	0	0	0
計	1,620	20,418	815	1,615	35	25,630	1,500	26	9

○ サービス向上にむけては、月1回開催される「利用者アンケート検討連絡会議」において、各霊園に寄せられる墓参者や利用者のご意見・ご要望等に対して、実現可能なものから反映させるなど、サービス向上に努めました。

また、各霊園においては、日常的なアンケート調査はできませんが、日々の巡視の際にできるだけ利用者にお声掛けを行い、その際の要望等に対応可能な事柄については、速やかに行いました。

さらに、今年度は春彼岸に利用者満足度調査を行いました。その調査で各霊園に寄せられた墓参者や利用者のご意見・ご要望等を今後のサービス向上に活かすよう努めます。

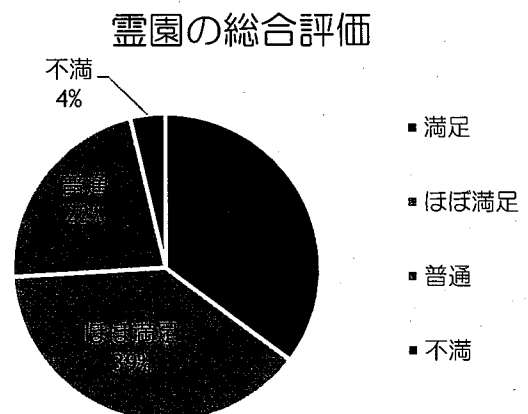
< 平成30年度利用者満足度調査概要 >

各霊園を墓参等でご利用の皆様に対し、アンケート調査を行いました。

区分				計
	大阪市内	大阪府	他府県	
居住地	12	4	2	18名
年齢	80代	60代～70代	60才未満	
	6	7	5	
霊園情報	園内掲示板	ホームページ等	その他	
	6	1	11	
交通手段	電車・バス	マイカー	徒歩等	
	0	9	9	
墓参回数	毎月	年3回	その他	
	7	8	3	
使用者との関係	本人	親族	その他	
	7	4	7	

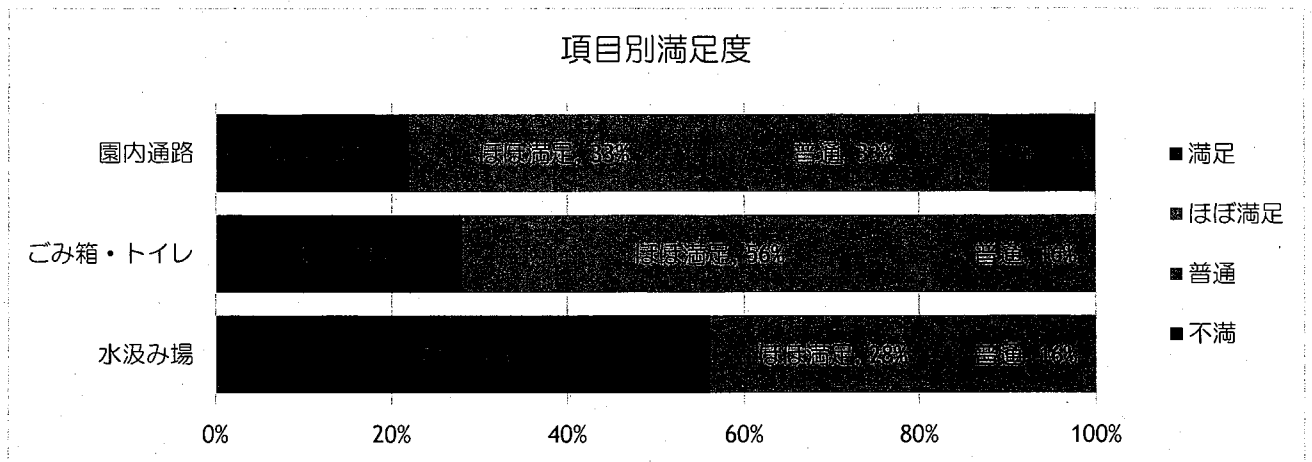
< アンケート総数 >

総数	18件
住吉霊園	5件
千駄霊園	8件
松原霊園	5件



< 主な項目 >

	満足	ほぼ満足	普通	不満
園内通路	22%	33%	33%	12%
ごみ箱・トイレ	28%	56%	16%	0%
水汲み場	56%	28%	16%	0%



< 主な意見及び要望 >

意見、要望等の具体的な内容は以下のとおりです。

- ◇ 園内の清掃を良くしてください。
- ◇ 園内通路の整理を良くしてください。
- ◇ 現状で満足しています。

- 霊園内における災害発生への対応は、台風接近時等に、被害を最小限度に抑えるため、強風対策など事前に適切な対応を行い、台風通過後には、墓参者の安全確保の観点から速やかに施設等の点検を行いました。

**(3) 地域との連携した取組**

小規模霊園の利用者は、霊園近隣の方も多くおられるので利用者調査時に継続してコミュニケーションをとるとともに、元保存会役員等との関係も継続するなど円滑な霊園管理に努めています。

**(4) 環境への取組**

協会では、環境目標を「環境方針」として制定し、本社、両事務所（南・瓜破）で各種取り組み（環境負荷の削減等）を行いました。

**(5) 就職困難者への取組**

協会における取り組みでは、これまでから積極的に障がい者を雇用し、法が定める障がい者雇用率を遵守しており、今年度も雇用率を守りました。

また、協会では、障がいのある方の就業体験事業に協力するため、大阪市障がい者就業・生活支援センターと調整を行い、今年度も、瓜破霊園及び服部霊園で花の植え込み作業や園内通路の清掃作業等に従事していただきました。

- ・ 瓜破霊園 12月 6日（木）中止、7日（金） 5人・スタッフ1名 合計 6名
- ・ 服部霊園 12月 5日（水）、6日（木） 各日4人・スタッフ1名 合計 10名

**(6) 人権への取組**

協会では、継続して職員の人権等への意識の向上に努めるとの観点から、昨年度に引き続き、全職員を対象に人権問題研修を行いました。

**(7) 各種研修**

各霊園内における研修

各霊園の所管事務所では、祭祀財産の承継等に関する事務については、日常業務の中で実務経験者が新人職員に実務教育を行いました。また、全体的には、次の研修等の取り組みを行い、職員のスキルアップに努めました。

- ・ 霊園事務の共有化を図り、事業の改善を目的に霊園事務研究会を定例的に実施しました。



- ・ 植栽管理の担当者には、適切な植栽管理及び安全作業に必要な知識・スキルを日常的に実務経験者が実務教習を行いました。
- ・ その他の研修については、外部講師による法令研修、接遇研修の実施の他、外部の各種団体が実施する人権啓発研修、コンプライアンス研修、メンタルヘルス研修、障がい者就労に関する研修会に、管理職員を中心に受講させ、受講後、各管理職員がそれぞれの霊園において各種研修を行いました。
- ・ 日常においては、業務面での課題等をはじめ業務に関連する社会問題等を題材に職員間で討議を行いました。
- ・ さらに、知的障がい者の就業体験事業時には、職員に事業目的等の事前説明を行うなど、常に職員の人権等への意識を向上させるための取り組みを進めました。

研修名	実施日	対象者	講師
新任管理事務研修	4月12日(木)	新任職員	総括責任者・管理責任者
環境問題研修	6月14日(木)	管理監督者	外部講師[大学講師]
	1月30日(水)・2月6日(水)	全員	外部講師[大学教授]
接遇研修	10月29日(月)	全員	外部講師[接遇・マナー講師]
接遇指導者研修	3月13日(水)	選抜	外部講師[接遇・マナー講師]
墓地管理講習会	10月31日(水)～11月2日(金)	選抜	(公社)全日本墓苑協会
個人情報保護研修	10月5日(金)	部門管理責任者	個人情報保護管理責任者
	10月6日(土)～10月16日(火)	全員	部門管理責任者
霊園事務に係る法律及び個人情報保護に関する研修	10月29日(月)	全員	外部講師[弁護士]
人権・コンプライアンス等研修	7月5日、8月30日、9月13日	管理監督者	人権リーダー認定者
	3月19日(金)～28日(水)	全員	管理監督者

## 5. 収支決算状況

平成30年度の決算状況については、次表のとおりです。

<b>収 入</b>		<b>47,945,000 円</b>
内 訳	管理代行料	47,945,000 円
	自主事業等	0 円
<b>支 出</b>		<b>44,546,598 円</b>
内 訳	人件費	33,726,840 円
	物件費	10,819,758 円
<b>差 引</b>		<b>3,398,402 円</b>

### ○ 経費縮減の取組

管理運営における経費面では、各職員がコストを強く意識した業務運営を行い、業務委託や物品購入等の業者発注案件では、要不要の精査にくれえ、業者発注する際も競争入札を基本とし、見積もり合わせの場合であっても、複数業者から見積書を徴取するなど、経費の縮減に努めました。

## 参考資料一覧

資料1 勤務状況報告

資料2 年間作業報告

資料3 平成30年度 事業収支内訳表

(資料1)

平成30年度勤務状況報告書

(単位:人)

月	住吉・千躰・松原 霊園		平野・加美 霊園		計
	事務職員	特別警備員	事務職員	特別警備員	
4	102	0	65	0	167
5	106	0	66	0	172
6	100	0	67	0	167
7	98	0	66	0	164
8	103	15	69	10	197
9	108	15	70	10	203
10	111	0	70	0	181
11	93	0	63	0	156
12	105	9	73	5	192
1	106	9	70	5	190
2	95	0	62	0	157
3	101	15	95	10	221
累計	1,228	63	836	40	2,167

※1 巡回(交通整理などを含む)は、作業職員等で実施しています。

2 特別警備員は、必要に応じ彼岸等の繁忙期に配備します。

(資料2)

	月	施設管理								植栽管理					その他	
		園内巡視 点検	園内ごみ工場 搬入量	トイレ 建物等 清掃	バヤ棚 点検 整理	施設 補修 等	水道 ・ 排水	不法 投棄 処理	園路 管理地 整備	除草	樹木				その他	市民 広聴 対応
											除草剤散布	刈込	整枝 剪定	ヒバI 剪定		
回	kg	回	回	箇所	箇所	件	m	m	本	m	本	本	回	件		
加美	4	26	505	12	26				20					21		
	5	27	451	14	27				5						1	
	6	27	531	13	26					9,000						
	7	27	391	13	27					9,000	1,400					
	8	28	1,070	13	28											
	9	28	1,167	13	28							12				
	10	27	417	13	27											
	11	26	407	13	26											
	12	28	927	13	28										1	
	1	28	445	14	28											
	2	25	412	12	25							14				
	3	27	943	13	27					9,000						
	計	324	7,666	156	323	0	0	0	25	27,000	1,400	26	0	21	0	2
平野	4	26	293	12	26				10							
	5	27	262	14	27											
	6	27	306	13	26					2,800						
	7	27	621	13	27					2,800	100					
	8	28	621	13	28											
	9	28	417	13	28											
	10	27	242	9	27											
	11	26	238	8	26											
	12	28	537	9	28											
	1	28	258	9	28											
	2	25	238	8	25											
	3	27	546	9	27					2,800						
	計	324	4,579	130	323	0	0	0	10	8,400	100	0			0	0
松原	4	26	242	26	26											
	5	27	217	27	27											
	6	27	254	27	26					600					1	
	7	27	187	27	27					600						
	8	28	510	28	28										1	
	9	28	557	28	28											
	10	27	199	27	27											
	11	26	195	26	26											
	12	28	442	28	28											
	1	28	212	28	28											
	2	25	197	25	25											
	3	27	451	27	27					600						
	計	324	3,663	324	323					1,800					0	2
住吉	4	26	181	8	26											
	5	27	161	9	27											
	6	27	190	9	26					760					1	
	7	27	140	8	27					760						
	8	28	381	8	28										2	
	9	28	417	9	28										1	
	10	27	149	9	27										1	
	11	26	144	8	26											
	12	28	331	9	28											
	1	28	159	9	28											
	2	25	148	8	25											
	3	27	336	9	27					760						
	計	324	2,737	103	323	0				2,280					0	5
千駄	4	26	118	8	26											
	5	27	104	9	27											
	6	27	123	9	26					410						
	7	27	91	8	27					410						
	8	28	249	8	28											
	9	28	269	8	28											
	10	27	96	9	27											
	11	26	94	8	26											
	12	28	215	9	28											
	1	28	102	9	28											
	2	25	95	8	25											
	3	27	217	9	27					410						
	計	324	1,773	102	323	0				1,230					0	0

(資料3)

## 平成30年度「大阪市設住吉霊園ほか4霊園」事業支出内訳表

(単位:円)

項目	住吉・千棘・松原	平野・加美	平成30年度計
人件費総計	20,860,993	12,865,847	33,726,840
人件費	20,555,324	12,560,181	33,115,505
人件費（一般管理費）	305,669	305,666	611,335
物件費	5,277,584	5,542,174	10,819,758
厚生費	61,059	39,118	100,177
報償金	0	0	0
旅費	0	0	0
渉外費	0	0	0
消耗品費	486,950	243,024	729,974
燃料費	85,152	0	85,152
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	378,433	232,954	611,387
修繕料	606,916	199,044	805,960
被服費	0	0	0
交通費	34,340	7,070	41,410
通信運搬費	100,551	29,600	130,151
広告料	0	0	0
使用料	210,716	83,048	293,764
賃借料	232,200	0	232,200
委託料	788,188	691,097	1,479,285
保険料	28,415	26,810	55,225
租税公課	1,412,200	1,412,300	2,824,500
会費	0	0	0
工事請負費	675,000	2,378,160	3,053,160
手数料	6,633	5,337	11,970
減価償却費	0	23,778	23,778
商品仕入高	0	0	0
一般管理費	170,831	170,834	341,665
事業支出内訳	26,138,577	18,408,021	44,546,598