

令和3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3年4月1日から令和4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

1. 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

2. 個人情報保護の取扱い

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った。

- ・ 管理事務所所管の(株)オフィスSKGは、平成30年1月にプライバシーマーク(Pマーク)認定を取得し、令和1年12月、令和3年12月に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。

3. 安全対策及び緊急時対応

(1) 新型コロナウイルス感染症対策

コロナウイルス対策で感染予防の対策を実施した。

- ・ 職員のマスク着用、来園者へアルコール消毒（入口に設置）を実施した。
- ・ 来園者へのマスク着用（提供用マスクも用意）をお願いした。

- ・ 対応窓口には透明のシールドを設ける。
- ・ 対応テーブル、ドアノブの除菌や換気（入口開放）の励行を実施した。
- ・ 対応窓口では、三密にならないよう、間隔を開けての配置対応や対応の人数は二人までに限定するお願いの掲出を行った。
- ・ 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）安全対策

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。

- ・ 日常的に巡回・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。
- ・ 敷石陥没、ガタツキ、段差の補修を行い、安全対策を行った。
- ・ スズメバチ・キイロスズメバチの巣除去を行った。
- ・ 花畑東屋の屋根補修、床更新工事を実施した。
- ・ 遊具の定期点検を実施した。

（３）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防災研修、消防訓練、防災備品の確認などを行い、災害時の備えとした。

（４）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。
- ・ 阪南市の防災講習を受講した。
- ・ 保育園児の生涯学習の実施は、やむなくコロナのため中止した。

2 事務処理件数

1. 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。

	年度件数
各種届出	3,188件
証明書発行	519件
相談件数	10,768件

3 実施事業・自主事業

1. 事業実施内容

(1) 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

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を次のように実施をした。

1. 環境整備業務

①お花畑に開設した「バラ園」の各種バラの花々を来園者に鑑賞いただいた。

②芝桜の植え付けで環境アップ

開花期の4月には、泉南メモリアルパーク入り口道路沿い、幹線道路沿いに赤・ピンクの帯状模様の風景を創出した。

③園内の各所花壇の管理

- ・四季折々の花の植生を行った。
- ・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。

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。

⑤4区お花畑の花と管理

- ・四季折々の花の植生を行った。
- ・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

保育園児の生涯教育として、阪南市立保育所の児童とサツマイモ収穫体験（豊作祭）を計画したがコロナの影響で中止し、収穫したサツマイモを提供した。

⑦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) 開設40年を経た霊園の再生・利用促進

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143ヶ所点検・補修、設置）を実施した。

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園内設備機器点検、修理、交換等の業務（延68件）を適切に実施した。

(3) 特別対応期間中（盆・春秋彼岸・年末年始・ゴールデンウィーク）

の大型観光バスの増便運行

①特別対応期間中は、みさき公園～泉南メモリアルパーク間を大型観光バスの増便体制で、集中する来園者の円滑な送迎を実施した。

②墓参者が園内で円滑に移動できるよう園内循環バスを運行した。

(4) 警備員の配置

墓参者の安全・安心のため、霊園内各所、みさき公園駅前で警備員配置を行った。

(5) 「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

お盆、春・秋彼岸については、墓参者の集中対策のため、特別対応として、指定管理業務に規定されている7日間に近接の土日祝の期間を加えた取り扱いを実施した。

(6) 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。

(7) 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1,339件、 金額334,750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）を実施した。

(8) 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。

2. サービス向上策

使用者に寄り添った霊園運営を次のように実施した。

(1) 利用者の立場に立ったサービスの提供

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」事務所を設置

大阪市内の交通利便のいい場所（天王寺駅近隣）に「泉南メモリアルパークのサービスコーナー」事務所を設置した。

大阪市民、使用者が泉南メモリアルパークに直接、出向かずに大阪市内のサービスコーナーで、泉南メモリアルパークの相談、霊地申込み、諸届の手續を可能とする応対業務、受付業務を実施した。

②泉南メモリアルパーク送迎バスの大幅な増便運行

(電車来園者の利便向上を図る送迎バス運行を実施)

平成31年度から指定管理業務に規定された往復9便を上回る13便往復(26便)のバス運行を行い、バス利用者の利便向上を図った。

③大阪市内から泉南メモリアルパークへ無料送迎バスを運行

天王寺駅前～泉南メモリアルパークの往復便の運行により、高齢者、身体障がい者のお参りがし難い方々への墓参の送迎サービスを実施した。

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」による泉南メモリアルパークへの送迎サービスを実施した。

⑤電動カートによる園内の霊地送迎

園内では、高齢者、障がい者に対し、「電動カート(職員運転)」による霊地への送迎を実施した。

⑥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。

⑦墓参者への無料提供

無料ロッカーの配置、電動車椅子・車椅子の貸し出しを行った。

⑧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、霊園の諸手續や広報事項などを直接、使用者に周知した。

3. 利用者満足度の把握

(1) 利用者アンケートの実施状況

使用者、利用者のご意見をいただいた。

①ご意見箱 利用者アンケート（ホール、休憩所3箇所）

ご意見箱に頂いたアンケートを集計した。

令和3年度 利用者アンケート

主要なアンケート項目	総回答数	満足	普通	不満
トイレ	38	26	11	1
ごみ箱	35	28	6	1
休憩所	38	20	16	2
水道	39	26	12	1
植栽管理	37	33	2	2
事務所の応対	33	28	3	2

②特別対応期間のアンケート受付（令和3年12月29日から令和4年1月3日）

墓参者が多いこの期間中に、アンケートに答えていただくよう墓参者に協力を頂いた。

令和3年度 利用者アンケート

主要なアンケート項目	総回答数	満足	普通	不満
トイレ・ごみ箱	143	123	18	2
休憩所	145	101	41	3
水道	143	116	24	3
植栽管理	141	123	13	5
事務所の応対	143	114	29	0

4. 利用促進策

(1) 募集広報

使用者の募集について、次の方策で実施した。

①泉南メモリアルパークの募集業務とコロナ期の広報対策

- ・ホームページ、フェイスブック、インスタグラム、動画により、できるだけ見やすく市民、使用者の皆さんに情報発信の強化を行った。
- ・ホームページに動画を採用し、コロナウイルス自粛時期の「不要不急の外出自粛」に広報対策として、ドローンを使用した霊園全体風景を視覚的に作成した動画をホームページに掲載し、自宅でも霊園の環境や特性が分かるように広報を実施した。

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、各種広報を駆使し実施した。

(2) バス見学会

①泉南メモリアルパーク利用者拡充のためのバス見学会の実施

- ・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。

(3) 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。

(4) 各種イベントでの広報実施

- ・地元阪南市商業関係のイベントに参加し、広報を実施した。
- ・その他イベントはコロナ関係で中止した。

4. 収支決算状況

令和3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	93,969	46	
項目	指定管理代行料	85,073	85,073	0	
	自主事業	8,850	8,896	46	望遠鏡 ゴミリサイクル他
支出合計 (B)		93,923	94,486	563	
項目	人件費	63,103	68,067	4,964	
	事務費	2,415	3,036	621	ポスター発行費用の増加
	管理費	11,763	11,693	-70	
	修繕費	1,000	1,037	37	
	水道光熱費	5,149	3,962	-1,187	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	6,691	-3,802	
収支(A)-(B)		0	-517	-517	

5. 市費削減に係る取組状況

(1) 市費削減の取り組み

市費削減に係る取組状況を次のような方策で実施した。

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してきた。

③ 電気料金

- ・電力会社変更による電気料金の減少がある。
- ・令和1年度から令和3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、経費の節減を行った。

6 その他

(1) 職員研修

① 接客研修の実施

墓参者への立ち居振舞い、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、気持ちのいい関係を維持するマナー習得の接客研修を行った。

- ・接客研修の実施：3回

② 人権研修・職員研修

各種研修の実施で、職員の知識とスキルを高めた。

① 人権研修、職員研修

人権研修（5回）、接客研修など職員研修を18回、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。

③ LGBT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、LGBTの方々への配慮の対応を行った。

④ 就職困難者等の実習受け入れ、雇用への取り組み

- ・令和3年度は、知的障がい者の実習受け入れとして、支援学校の植栽業務の受け入れ（2名）を行った。
- ・実習生1名を令和3年5月に植栽作業員として雇用を行った。
- ・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事務職員として継続した雇用を行っている。

(2) 環境の取り組み

① 環境保全活動（保護と保全）

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年度に認証更新を行った。

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の実施、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。

③ 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。

④ 絶滅が危惧されているササユリの保護

絶滅危惧種のササユリを植生し、保護を行っている。

(3) 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 令和3年年10月18日

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。

講師：京都女子大学 宗教・文化研究所 槇村久子

「令和3年度テーマ」

ドイツ・オランダ・ベルギーの墓地の近年の変化

—市民の意識、葬送墓制の全体テーマは”自然”へ—

ドイツ・オランダ・ベルギーの墓地を参考にして

- ・夫婦・事実婚・同性愛者等新しい墓所
- ・故人の業績がわかる本型の説明版設置
- ・身寄りのない女性たちの墓所
- ・管理費がかからない土葬・火葬用墓所

墓所、葬送のあり方について、議論を深めた。

(4) 利用者からの大阪市への要望（報告）

現地合葬墓の建設の要望

- ・経年的に、利用者から現地での合葬墓の要望が寄せられている。
- ・大阪市内瓜破霊園もあるが、是非、この泉南メモリアルパークで合葬墓の建設をお願いします。

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