

令和 3 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 ²	1,283 件	便所
千躰霊園	住吉区千躰 1-4	1,372 m ²	1,039 件	便所、倉庫
平野霊園	平野区平野南 3-11	3,043 m ²	1,390 件	便所
松原霊園	東住吉区山坂 5-15	2,018 m ²	1,116 件	倉庫
加美霊園	平野区加美北 8-3-38	15,350 m ²	781 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 3 年 4 月 1 日～令和 4 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

新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症の対策を実施した。

- ・職員のマスク着用、来園者へアルコール消毒とマスク着用をお願い
- ・応対窓口には透明の亚克力板を設けた。
- ・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、複数者の来園ではなく、出来るだけご本人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）

◇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

- ・住吉霊園ほか4霊園において、使用者許可がない墳墓に対し、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、墓石台帳の故人の個人情報の取扱いについて、利用者との接遇において、故人の情報について職員の取り扱いの公平、平等な対応を実施した。

◇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とともに、平成3年に作成された墓石地図と現状が乖離しているため、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。それに基づき、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 ・各調査墓碑地図 ・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

2. 墓碑地図を新規に作成

平野霊園と同様に、加美霊園、住吉霊園、千躰霊園、松原霊園についても、最新の墓碑地図を新規に作成した。

3. 使用者調査の実施

- ・ 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、許可を受けていない墓石に連絡を願う連絡札を墓石に掛け、現地広告を実施している。
- ・ 現地広告のほか、台帳使用者への電話等での聞き取り、使用者の、追跡調査など各種調査を実施し、墓碑使用者の現認確認業務を遂行している。
- ・ 使用者から連絡のあった墓所について、使用者の承継など諸手続きを遂行するため、定期的に墓地墓参者に対し連絡をとり、手続きの進捗を図り、継続申請、承継手続きの通増を行った。

◇接遇研修の実施

気持ちのいい相互関係を創る、相手へのおもてなしの気持ちを持ち、社会人マナーとして、立ち居振舞い、正しい言葉遣い、電話応対、来客応対などの接遇研修を実施した。

◇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備えとして、防災用品（毛布、携帯便器など）を備蓄した。

2. 地域の美化環境活動

歩道（公道）の美化環境作業の実施として、小規模霊園の瓜破管理事務所前の瓜破霊園正面前の歩道・側溝、加美霊園の周辺歩道・側溝、平野霊園周りの歩道、住吉霊園、千躰霊園、松原霊園の周り歩道において、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（地元町会ほか）と防犯対策等について、地域との連携の立場から、忌憚のない意見交換をした。
巡回・巡視業務の徹底（トイレ清掃、不法投棄の有無、不審者の確認）、

植栽の剪定・刈込による見通しの良い環境維持等を維持した。

◇環境活動にかかる市費縮減の取組状況

齋園グループの㈱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）
- ・窓の通風で過ごせる間は、エアコン冷房使用をセーブした。

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）
- ・過去漏水した園路漏水場所の日常的な漏水点検を実施

管理事務所

- ・毎月の水使用量の検証（適量使用の確認）

(単位:円)

	平成29年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	差
電気使用料金	197,708	47,411	25,935	33,978	+8,043
水道使用料金	358,801	184,522	131,034	164,887	+33,853

※水道量の増：千駄霊園の水道・井戸水の併用を水道のみ使用とした。

※当齋園管理グループは、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、防犯対策として令和3年4月から機械警備の導入を行い、

防犯体制の向上を図った。(やすらぎ天空館が令和3年4月から閉館のため) 瓜破事務所は、平成31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

- ・これまで、敷地が広い加美霊園の防犯対応として、近隣町会、警察と連携した防犯の取り組みを実施しており、巡回時に園内の異常等についての現地確認を実施している。

3. 防災対策の実施

- ・災害時の初期対応や帰宅困難者の対応について、防災時の対応の防災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、巡回時に墓参者に声かけを行い、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。

- ・住吉霊園：側溝の土砂清掃、ブロック塀の亀裂修復、線香ローソク台新設
イガラ幼虫の駆除、セアカクモの駆除、
- ・千躰霊園：危険陥没地の修復、ブロック塀の亀裂修復、自転車に注意看板、
階段上部段差の解消、水たまりの砂利で修復、イシクラゲ(すべる)の除去、側溝の土砂清掃
- ・松原霊園：雨水たまり部分の修復、排水会所の新規据付
- ・加美霊園：桜の毛虫の殺虫剤散布による発生抑止、蜂巣の駆除、水漏れ蛇口の交換、トイレ詰まりバキューム処理
- ・平野霊園：自転車に注意看板、園路の大石の除去

◇花壇の新規設置

住吉、千躰、松原、加美、平野霊園の5霊園において、プランター花壇に季節の花を植え、霊園の環境アップを図った。

◇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、安定的な環境管理を実施した。

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、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

加美霊園トイレは、公衆トイレと同様の使用が日常的にあり、そのため、重点的な清掃、清潔環境の維持管理を適切に実施した。

「綺麗な使用願い」や「洗面で手洗い以外の使用禁止」を呼びかけの掲示、トイレの詰まりや汚い使用を抑止した。

④除草作業

住吉、千躰、松原霊園での除草対策として、日常的、継続的に除草作業を実施した。

◇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

住吉霊園のほか4霊園は、幾多の歴史を超える霊園として、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。利用者の皆さんに安全、安心したお墓参りをしていただくため、それらの調査を実施し、危険箇所は即座に修復を行った。

- ・陥没地修復（住吉1件・千躰3件）

②その他の事項

- ・ブロック塀の亀裂について、コーティング剤補修（住吉）
- ・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）
- ・園路への車両侵入禁止看板の設置（加美）

2. 園内での不慮の事故に対応できるよう保険の加入

指定管理者として、利用者の安全を担保し、管理者の責務を果たすため施設賠償責任保険に加入している。

◇職員配置状況

- ・霊園の管理体制として、規定された職員を配置し、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、霊園内の案内誘導や不法駐車対策の要員配置を行い、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、園内の設備の水道点検・バケツ棚整理など設備関係、ごみの状態、園路の状況など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、線香立て用の床几設置、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、危険個所の対応等の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>

- ・セコム防犯システム設置
- ・住吉霊園ブロック塀の亀裂の補修
- ・加美霊園トイレ詰りバキューム処理
- ・瓜破事務所 蛍光灯LED交換

<点検・工事・清掃等>

- ・松原霊園 会所（1箇所）の新規交換

<設備補修>

- ・加美霊園のトイレ詰まりバキューム処理
- ・千躰霊園の水道蛇口の交換（2箇所）
- ・平野霊園の南側トタン塀の修理

<清掃>

- ・事務所窓ガラス清掃（日常業務）（南事務所・瓜破事務所）

2 利用状況

1. 事務処理件数	
項目	件数
届出件数	502件
証明書発行件数	54件
窓口・電話相談件数	1,250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	10	22,050	45	11,250
千躰	0	0	42	10,500
松原	17	19,350	77	19,250
加美	13	23,100	35	8,750
平野	0	0	20	5,000
計	40	64,500	219	54,750

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(札掛)や使用者の追跡調査、事務として使用者の継続使用認定、承継者の認定など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 4 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 3 1 年 4 月～ 令和 4 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	435	848	1,283	768	80	90.6%	73
千躰霊園	348	691	1,039	579	112	83.8%	62
松原霊園	14	1,102	1,116	971	131	88.1%	116
加美霊園	0	781	781	741	40	94.9%	73
平野霊園	218	1,172	1,390	890	282	75.9%	52
合 計	1,015	4,594	5,609	3949	645	86.0%	376

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、職員の巡視頻度を増加し、園内案内や違法駐車対策の要員配置を行い、墓参者の安全・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年末年始期間において、墓参者に霊園のアンケート調査への協力を頂いた。

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

- ・除草、剪定作業にバッテリー式機器の使用、作業車のアイドリング・ストップ、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、花壇に季節花、霊園環境のアップを図った。

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、ごみ量に併せ、頻度アップ収集処分を実施した。

4 収支決算状況

令和3年度 「大阪市設住吉霊園ほか4霊園」 3月末 比較収支状況					
(5霊園合計)					(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	32,744	-873	
	人件費	24,334	28,494	4,160	職員の正社員化
	事務費	982	476	-506	
	管理費	6,435	2,438	-3,997	消耗品費の削減
	修繕費	450	64	-386	
	水道光熱費	542	322	-220	
	委託費	874	950	76	
収支 (A) - (B)		0	873	873	

5 その他

1. サービス向上

- ・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
- ・使用者に必要な霊園情報は、ホームページ、フェイスブック、霊園掲示板の活用、事務所での掲出など、霊園情報を発信した。
- ・平等利用の確保

事務所に車いす設置、霊園情報の広報、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。

2. 人権の取り組み

人権意識の向上を図るため、同和問題、ダイバーシティ、障がい者の人権など16回の人権研修を職員に対し実施した。

3. 各種研修

職員を対象として、コンプライアンス、接遇研修などOJT各種研修を11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	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
水道	482	146	260	70	6	0
ごみ箱	486	192	240	53	1	0
植栽管理	110	60	29	21	0	0
事務所の対応	294	131	130	33	0	0
計	1,372	529	659	177	7	0

利用者から苦情、意見、要望等への対応状況報告

住吉霊園：・ブロック塀の亀裂部分をコーキング剤で補修

- ・園路入口の坂部分での駐車禁止看板の設置
- ・イガラ幼虫の駆除
- ・セアカゴケグモの駆除

千躰霊園：・園路の雨後のみずたまりの砂利入れ補修

- ・道路への飛び出し注意（自転車との衝突注意）の掲示掲出

- 松原霊園：・園路の雨後のみずたまりの砂利入れ補修
- 加美霊園：・春、さくら木々の毛虫対策（殺虫剤散布）
 - ・さくら高木の枯れ枝の除去
 - ・蜂巣の駆除
 - ・水汲み場の水道蛇口修繕
- 平野霊園：・道路への飛び出し注意（自転車との衝突注意）の掲示掲出
 - ・園路に埋まっている石を除去（つまずき防止）

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（Pマーク）を取得し、令和1年12月、令和3年12月に更新を行った。

- ・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