

東京都霊園
事業計画書

公益財団法人東京都公園協会

目次

I	支出計画	1
II	事業計画	2
1	管理運営に関する基本的事項	2
	東京都霊園の管理における基本理念	2
2	人員配置計画等	4
	(1) 人員配置計画	4
	(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担	24
	(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組	26
3	運営管理計画	28
	(1) 個人情報の適正な取扱い	28
	(2) 使用者の心情に配慮した管理事務所運営	30
	(3) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映	32
	(4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組	33
4	施設維持管理計画	35
	(1) 適切な維持管理を行うための取組	35
	(2) 事故、自然災害や感染症等を未然に防ぐための安全対策、発生時の対応	37
	(3) 施設補修、施設改修への取組	39

I 支出計画

単位:千円

年 度	提案額
28年度	1,460,344
29年度	1,460,344
30年度	1,460,344
31年度	1,460,344
32年度	1,460,344
33年度	1,460,344
34年度	1,460,344
35年度	1,460,344
36年度	1,460,344
37年度	1,460,344
計	14,603,440

II 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

東京都霊園の管理における基本理念

1 管理運営の基本理念

都立霊園は、東京都が都民福祉の増進を目指して設置した公の施設であり、都民から信頼され、長年にわたり多くの御霊をお預かりしている施設です。私たち公益財団法人東京都公園協会（以下「公園協会」という。）は、霊園がもつ役割を守りながら多様化するニーズにも対応し、都民が安心して都立霊園を利用できるよう、

『時代の要請に応え、より安全・安心、確実な霊園管理運営』を基本理念とし、これまでに培った知識・経験・ノウハウを最大限に発揮して、以下の3つの視点を重視した取組を推進してまいります。

2 基本理念実現のための視点とノウハウの活用

■視点1 利用者の立場にたった公平・公正・正確な事務処理

霊園事務は、募集から始まり、徴収、承継、返還等を経て、再貸付に至るまで、数多くの専門的な事務手続があります。私たちは、以下の取組を総合的に行うことで、公平・公正・正確に事務処理を行います。

(1) 法令等に基づいた正確な事務処理

「墓地、埋葬等に関する法律」や「東京都霊園条例」等、事務処理に必要な法令等に対する豊富な知識を活かし、正確な事務処理を行います。

(2) 個人情報の厳正な管理

法令に基づいて独自に作成した「個人情報の保護に関する規程」や「霊園個人情報保護マニュアル」を活用し、個人情報管理を徹底します。また、個人情報の取扱方法については、時代の変化に合わせて東京都と調整しながらよりよい方法に改善し、マニュアルを改訂して霊園事務所・本社で徹底します。

(3) 利用者の心情に配慮した対応

墓所の新規使用手続や承継手続等、必要書類が多数あり申請者が困難に思うことの多い手続について、これまでの経験を活かし、利用者の心情に配慮するとともに、分かりやすく丁寧なご案内でサポートします。

(4) 効率的で円滑な業務遂行

納入通知書の発送を始め、多岐に渡る業務を限られた期間内で適切に処理してきた実績を活かし、的確なスケジュールを東京都に提案するなど、効率的で円滑に業務を遂行していきます。

(5) 墓所の適正利用の推進

荒れ墓所や使用者の死亡後に承継されていない墓所など、使用者や親族の事情を十分把握し解決してきたノウハウを活かし、承継案内や施設変更制度の紹介など、丁寧な案内と的確なアドバイスを行うことで適正利用を推進します。

(6) 新形式墓地など新たな東京都施策に連動した対応

霊園新規使用者の公募や、新形式墓地の運営の経験を活かし、分かりやすいパンフレットの作成や説明会の開催などにより、東京都の施策を十分に都民に伝えるとともに、抽選会や献花式などにおいて工夫を行い、都の事業が円滑に進むよう取り組んでまいります。

(7) 高い事務能力を持つ職員の育成

これまでに整備・構築した霊園事務に関するマニュアル類の充実や体系的な研修実績を活かし、墓地管理士等、より高度な知識や適切な対応力を持った職員を育成・配置します。

■視点2 安全・快適で静謐・清楚な霊園環境の維持

都立霊園は開設から長い年月が経過しており、巨木化・老木化した樹木や老朽化した施設の維持管理には細心の配慮が必要です。私たちは、以下の取組を推進することで、来園者や霊園施設はもとより、使用者の貴重な財産である墓所や遺骨の安全を確保し、安心して故人を偲ぶことのできる環境を創出します。

(1) 樹木の安全管理

公園協会が擁する樹木医や専門知識を持った職員が、そのスキルを活かして、樹木について細やかな診断・点検を行い、事故の未然防止に努めます。

(2) バリアフリーに向けた施設改善

ゴミ箱を改良して軽い力で蓋の開閉ができるようにしたり、園路の段差を解消して車椅子での墓参に配慮したりといった経験を活かし、利用者からの要望に基づいて今後もバリアフリーの観点から施設改善を行い、より快適な墓参環境づくりに取り組みます。

(3) 墓所に影響を与える樹木の処理

墓所に影響を与えている樹木の根の処理や囲障の据え直し、剪定後の樹液による墓所汚損を防ぐ丁寧な施工等、霊園ならではの樹木管理を行うノウハウを活かし、霊園における巨木・老木の適正な管理を行います。

(4) 公園墓地としての維持管理

都立霊園は祖先の御霊をお預かりする場であることから、静謐・清楚な空間を維持します。一方、散策等で多くの人々が訪れる憩いの場所でもあり、造園技術を駆使した緑地の維持管理のノウハウを活かし、ツツジやサクラ等による景観づくり等、快適で風格ある空間を創出します。

(5) 高い維持管理技術を持つ職員の配置

公園協会は、樹木医や造園施工管理技士等の高い知識・技術を持った職員を多数有しており、そのスキルを活用し、質の高い維持管理を実現します。

■視点3 霊園の持つ多様な価値を活かした取組

都立霊園には、墓地としての基本的な機能だけでなく、著名人墓所等の文化的価値や、貴重な緑地としての価値、地域のシンボルとしての機能等様々な価値があります。私たちは、以下の取組を推進することで、その価値や機能をより一層高め、発信してまいります。

(1) 歴史的・文化的価値の発信

青山霊園の著名人パンフレットや谷中霊園の竹垣マップ等を作成・配布してきた経験とスキルを活かし、外国人観光客の増加を見据えたパンフレット・案内板・ホームページの多言語化を行う等、更なる情報発信の充実を図ります。

(2) 防災機能の発揮

防災公園グループ管理のノウハウと地域住民や学校・警察・消防等と築き上げた緊密な関係を活かし、地域と一体となった避難訓練等による防災対応力の強化を図ります。

(3) 地域に親しまれる霊園づくり

都立霊園は地域の人々が集うシンボル性の高い空間となっています。これまでも、園内での学校教育への協力やクリーンキャンペーン等地域と共に行ってきた取組を継続・発展させ、地域に親しまれる美しい霊園づくりを進めます。



～地域に親しまれる霊園づくり～
谷中霊園 桜通り



～新たな東京都施策に連動した対応～
小平霊園 樹木型合葬埋蔵施設

2 人員配置計画等

(1) 人員配置計画

ア 総括表

(単位:人)

管理組織(公園名等)	雇用形態		備考
	常勤職員	非常勤職員	
本社等	23	21	
多磨霊園	8	16	
八柱霊園	8	19	
小平霊園	8	15	
八王子霊園	5	7	
青山霊園	5	8	
谷中霊園	3	9	
雑司ヶ谷霊園	6	10	
染井霊園	2	5	
計	68	110	

※各管理組織の雇用形態の内訳を記入してください。常勤とは週 40 時間程度勤務し貴団体が複数年にわたり雇用する職員とします。

非常勤職員は、パート、アルバイトなど臨時に契約する職員とします。

※「本社等」の欄には、貴団体の本社等統括組織に配置する公園管理に係る人員を記入してください。

イ 園別内訳 【多磨霊園】

	役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他 (具体的に)		
管理 所 配置 人員	所長	当該霊園の責任者 (出納など)、窓口対応、広報、渉外担当など	公園霊園管理経験 17 年・公園管理運営士・チェーンソー講習終了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP 管理など	民間企業実務経験 35 年・公園霊園管理経験 4 年・日商簿記 2 級・ビジネス法務 3 級・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	技術係長	工事等設計・監督、所長・副所長不在時の責任者、日常維持管理作業の責任者、業者対応など	公園霊園管理経験 18 年・1 級造園技能士・2 級造園施工管理技士・上級救命講習修了	○		—		40	
	管理運営職員 1	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 10 年・墓地管理士・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営職員 2	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 3 年・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営職員 3	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 8 年・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営職員 4	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 2 年・フォークリフト運転免許・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	維持管理職員	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応	公園霊園管理経験 6 年・チェーンソー講習終了・刈払機講習終了・小移動式クレーン・小型車両系建設機械 (3t 未満)・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営スタッフ 1	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 7 年		○	—		30	
	管理運営スタッフ 2	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 6 年		○	—		30	
	管理運営スタッフ 3	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 3 年		○	—		30	
	管理運営スタッフ 4	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 3 年		○	—		30	
	管理運営スタッフ 5	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 4 年		○	—		27	
	管理運営スタッフ 6	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 4 年		○	—		27	
	管理運営スタッフ 7	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 4 年		○	—		27	
	管理運営スタッフ 8	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 4 年		○	—		27	
	管理運営スタッフ 9	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 3 年		○	—		27	
管理運営スタッフ 10	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 3 年		○	—		27		

	管理運営スタッフ 11	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 3 年		○	—		27	
	管理運営スタッフ 12	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 2 年		○	—		27	
	維持管理スタッフ 1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 5 年		○	—		30	
	維持管理スタッフ 2	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 1 年		○	—		30	
	維持管理スタッフ 3	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 2 年		○	—		27	
	維持管理スタッフ 4	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 1 年		○	—		27	
業務委託	警備員（昼間）	園内巡回、利用者補助		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
				—	—				

9

※1 枚 1 園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準 1 か月分：様式任意）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

園別内訳 【八柱霊園】

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他（具体的に）		
管理 所 配 置 人 員	所長	当該霊園の責任者（出納など）、窓口対応、広報、渉外担当など	公園霊園管理経験3年	○			—	40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP管理など	公園霊園管理経験4年・公園管理運営士・上級救命講習修了	○			—	40	
	技術担当係長	工事等設計・監督、所長・副所長不在時の責任者、日常維持管理作業の責任者、業者対応など	公園霊園管理経験10年・1級造園施工管理技士・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許・樹木医	○			—	40	
	管理運営職員1	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験3年	○			—	40	
	管理運営職員2	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験6年・墓地管理士	○			—	40	
	管理運営職員3	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験6年	○			—	40	
	維持管理職員1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応	庭園霊園管理経験10年・1級造園施工管理技士・2級造園技能士・普通自動車第一種運転免許	○			—	40	
	維持管理職員2	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応	公園霊園管理経験3年	○			—	40	
	管理運営スタッフ1	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験10年		○		—	30	
	管理運営スタッフ2	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験2年		○		—	30	
	管理運営スタッフ3	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験10年		○		—	27	
	管理運営スタッフ4	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験9年		○		—	27	
	管理運営スタッフ5	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験7年		○		—	27	
	管理運営スタッフ6	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験5年		○		—	27	
	管理運営スタッフ7	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験5年		○		—	27	
	管理運営スタッフ8	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験5年		○		—	27	
	管理運営スタッフ9	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験5年		○		—	27	
管理運営スタッフ10	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○		—	27		

	管理運営スタッフ 11	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 2 年		○		—	27	
	管理運営スタッフ 12	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 1 年		○		—	27	
	管理運営スタッフ 13	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 1 年		○		—	27	
	維持管理スタッフ 1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 1 年・2 級造園技能士		○		—	30	
	維持管理スタッフ 2	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 2 年・2 級造園技能士		○		—	30	
	維持管理スタッフ 3	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 2 年・2 級造園技能士・公園管理運営士・樹木医補		○		—	30	
	維持管理スタッフ 4	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 10 年		○		—	27	
	維持管理スタッフ 5	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 3 年		○		—	27	
	維持管理スタッフ 6	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 3 年		○		—	27	
業務委託	警備員（昼間）	園内巡回、利用者補助		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
				—	—				

※1 枚 1 園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準 1 か月分：様式任意）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

園別内訳 【小平霊園】

	役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他 (具体的に)		
6 管理 所 配置 人員	所長	当該霊園の責任者 (出納など)、窓口対応、広報、渉外担当など	公園霊園管理経験3年・公園管理運営士・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP管理など	公園霊園管理経験9年・第一種衛生管理者・公園管理運営士・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	技術担当係長	工事等設計・監督、所長・副所長不在時の責任者、日常維持管理作業の責任者、業者対応など	公園霊園管理経験6年・2級造園施工管理技士・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営職員1	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験5年・上級救命講習修了・第一種衛生管理者・墓地管理士・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営職員2	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験4年・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営職員3	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験9年・救急救命普及員・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営職員4	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験1年・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	維持管理職員	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応	公園霊園管理経験12年・1級造園技能士・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営スタッフ1	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験6年		○	—		27	
	管理運営スタッフ2	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験4年		○	—		27	
	管理運営スタッフ3	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験4年		○	—		27	
	管理運営スタッフ4	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	管理運営スタッフ5	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	管理運営スタッフ6	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	管理運営スタッフ7	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験2年		○	—		27	
	管理運営スタッフ8	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験2年		○	—		27	
	管理運営スタッフ9	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験1年		○	—		27	
	維持管理スタッフ1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験5年・2級造園技能士・普通自動車第一種運転免許		○	—		30	

	維持管理スタッフ 2	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 11 年		○	—		27	
	維持管理スタッフ 3	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 6 年		○	—		27	
	維持管理スタッフ 4	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 6 年		○	—		27	
	維持管理スタッフ 5	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 4 年		○	—		27	
	維持管理スタッフ 6	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 4 年		○	—		27	
業務委託	警備員（昼間）	園内巡回、利用者補助		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			

※1 枚 1 園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準 1 か月分：様式任意）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

園別内訳 【八王子霊園】

	役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他 (具体的に)		
管理 所 配置 人員	所長	当該霊園の責任者 (出納など)、窓口対応、広報、渉外担当など	公園霊園管理経験4年・公園管理運営士・墓地管理士・上級救命講習修了・安全衛生推進者・普通自動車第一種免許	○		—		40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP管理など	公園霊園管理経験5年・墓地管理士・上級救命講習修了・普通自動車第一種免許	○		—		40	
	技術担当係長	工事等設計・監督、所長・副所長不在時の責任者、日常維持管理作業の責任者、業者対応など	公園霊園管理経験2年・普通自動車第一種運転免許・2級造園施工管理技士・2級造園技能士	○		—		40	
	管理運営職員	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験4年	○		—		40	
	維持管理職員	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応	公園霊園管理経験8年・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営スタッフ1	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験5年・上級救命講習修了		○	—		30	
	管理運営スタッフ2	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験4年・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許		○	—		30	
	管理運営スタッフ3	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験3年・普通自動車第一種運転免許		○	—		30	
	管理運営スタッフ4	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年・普通自動車第一種運転免許		○	—		36	
	維持管理スタッフ1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験6年・普通自動車第一種運転免許・1級造園施工管理技士・1級造園技能士・樹木医・街路樹剪定士・上級救命講習修了		○	—		30	
	維持管理スタッフ2	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験4年		○	—		30	
	維持管理スタッフ3	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験2年		○	—		27	
業務 委託	警備員 (昼間)	園内巡回、利用者補助		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			

- ※1枚1園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。
- ※職員一人ごとに記入してください。
- ※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職 (所長、警備員等) を記入してください。
- ※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。
- ※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
- ※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。
- ※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。(標準1か月分：様式任意)

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

園別内訳 【青山霊園】

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他（具体的に）		
管理所配置人員	所長	当該霊園の責任者（出納など）、窓口対応、広報、渉外担当など	公園霊園管理経験8年・上級救命講習修了・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP管理など	公園霊園管理経験4年	○		—		40	
	管理運営職員1	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験3年・上級救命講習修了	○		—		40	
	管理運営職員2	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験3年	○		—		40	
	維持管理職員	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応	公園霊園管理経験8年・1級造園技能士・普通自動車第一種運転免許	○		—		40	
	管理運営スタッフ1	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験9年		○	—		30	
	管理運営スタッフ2	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験8年		○	—		30	
	管理運営スタッフ3	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験8年		○	—		30	
	管理運営スタッフ4	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験5年		○	—		27	
	管理運営スタッフ5	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	管理運営スタッフ6	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	維持管理スタッフ1	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
維持管理スタッフ2	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験2年		○	—		27		
業務委託	警備員（昼間）	園内巡回、利用者補助		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			

- ※1枚1園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。
- ※職員一人ごとに記入してください。
- ※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。
- ※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。
- ※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
- ※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。
- ※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準1か月分：様式任意）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

園別内訳 【谷中霊園】

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他（具体的に）		
管理所配置人員	所長	当該霊園の責任者（出納など）、窓口対応、広報、渉外担当など	霊園管理経験 8 年・墓地管理士・上級救命講習修了	○				40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP 管理など	霊園管理経験 5 年・上級救命講習修了	○				40	
	管理運営職員	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	霊園管理経験 5 年	○				40	
	管理運営スタッフ 1	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 20 年		○			30	
	管理運営スタッフ 2	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 7 年		○			30	
	管理運営スタッフ 3	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 6 年		○			30	
	管理運営スタッフ 4	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 2 年		○			27	
	管理運営スタッフ 5	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 2 年		○			27	
	維持管理スタッフ 1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 7 年		○			30	
	維持管理スタッフ 2	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 5 年		○			27	
	維持管理スタッフ 3	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 5 年		○			27	
	維持管理スタッフ 4	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 5 年		○			27	
業務委託	警備員（昼間）	園内巡回、利用者補助		-	-	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		-	-	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		-	-	○			

※1 枚 1 園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準 1 か月分：様式任意）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

園別内訳 【雑司ヶ谷霊園】

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他（具体的に）		
管理所配置人員	所長	当該霊園の責任者（出納など）、窓口対応、広報、渉外担当など	公園霊園管理経験7年・公園管理運営士・墓地管理士・上級救命講習修了	○		—		40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP管理など	公園霊園管理経験3年・墓地管理士	○		—		40	
	業務係長	所長・副所長不在時の責任者、窓口対応、崇祖堂管理など	公園霊園管理経験4年	○		—		40	
	管理運営職員1	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験10年・防災士・上級救命講習修了	○		—		40	
	管理運営職員2	窓口対応、事務処理、アメニティ巡回	公園霊園管理経験2年	○		—		40	
	維持管理職員	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応	庭園霊園管理経験20年	○		—		40	
	管理運営スタッフ1	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験8年		○	—		30	
	管理運営スタッフ2	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験5年		○	—		30	
	管理運営スタッフ3	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験7年		○	—		27	
	管理運営スタッフ4	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	管理運営スタッフ5	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	管理運営スタッフ6	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験3年		○	—		27	
	管理運営スタッフ7	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験1年		○	—		27	
	維持管理スタッフ1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験6年		○	—		30	
	維持管理スタッフ2	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験2年		○	—		30	
維持管理スタッフ3	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験5年		○	—		27		
業務委託	警備員（昼間）	園内巡回、利用者補助		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			

※1枚1園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。
 ※職員一人ごとに記入してください。
 ※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。
 ※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。
 ※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
 ※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。
 ※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準1か月分：様式任意）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

園別内訳 【染井霊園】

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他（具体的に）		
管理所配置人員	所長	当該霊園の責任者（出納など）、窓口対応、広報、渉外担当など	公共施設管理経験 20 年・公園霊園管理経験 1 年・普通自動車第一種運転免許・防火管理者	○		—		40	
	副所長	所長不在時の代行、窓口対応、HP 管理など	公園霊園管理経験 10 年・上級救命講習修了	○		—		40	
	管理運営スタッフ 1	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 20 年		○	—		30	
	管理運営スタッフ 2	窓口対応、事務処理補助、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 7 年		○	—		30	
	管理運営スタッフ 3	窓口対応、事務処理補助	公園霊園管理経験 5 年		○	—		27	
	維持管理スタッフ 1	維持管理作業、アメニティ巡回、窓口対応補助	公園霊園管理経験 8 年		○	—		30	
	維持管理スタッフ 2	維持管理作業、アメニティ巡回	公園霊園管理経験 10 年		○	—		27	
業務委託	警備員（昼間）	園内巡回、利用者補助		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			
	夜間警備員	夜間の園内巡回、利用者指導		—	—	○			

- ※1 枚 1 園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。
- ※職員一人ごとに記入してください。
- ※役職については、霊園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。
- ※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。
- ※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
- ※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。
- ※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準 1 か月分：様式任意）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】

ウ 職員ローテーション表 多磨霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
所長	22	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	
副所長	22	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出			出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	
技術係長	22		出	出	出			出	出		出	出	出	出	出		出	出	出	出	出	出	出	出		出	出		出	出	出	
管理運営職員1	22	出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出	出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	
管理運営職員2	22	出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出			出	出	
管理運営職員3	22	出	出		出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	
管理運営職員4	22			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出	出		出	出	出		出	
維持管理職員	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	
常勤職員出勤人数	176	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5
管理運営スタッフ1	16	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ2	16		出	出		出		出		出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ3	16	出		出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ4	16		出		出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ5	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ6	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ7	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ8	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ9	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ10	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ11	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ12	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ1	16	出		出		出		出		出		出	出	出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		
維持管理スタッフ2	16		出		出		出		出		出	出	出	出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		
維持管理スタッフ3	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
維持管理スタッフ4	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
非常勤職員出勤人数	246	8	9	8	9	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	
総出勤数	422	14	15	14	15	14	14	14	13	14	14	15	15	13	14	14	14	14	14	15	14	13	14	15	14	14	15	14	14	13	13	
警備員(昼間)																																
夜間警備員																																
夜間警備員																																

※ 出 : 出勤者
 ※ 出 : 当日の責任者

職員ローテーション表 八柱霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
所長	22	出	出			出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	
副所長	22		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出			出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	
技術担当係長	22	出		出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出		出	出
管理運営職員1	22	出	出	出	出			出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出				出	出	出	出
管理運営職員2	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	
管理運営職員3	22	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出		出	出	出		出	出	出		出	出
維持管理職員1	22		出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		絵
維持管理職員2	22	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出			出	出	出
常勤職員出勤人数	176	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	5	6	6	7	6	5	5	5	7	6	6	5	6	7	5	6	6	5	6	6
管理運営スタッフ1	16	出		出		出		出		出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ2	16		出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ3	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ4	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ5	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ6	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ7	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ8	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ9	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ10	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ11	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ12	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ13	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ1	16		出		出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
維持管理スタッフ2	16	出		出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ3	16		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
維持管理スタッフ4	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ5	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
維持管理スタッフ6	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
非常勤職員出勤人数	290	10	9	11	9	11	9	10	9	10	9	10	10	10	9	10	9	10	10	10	9	10	9	10	9	11	9	10	9	10	9
総出勤数	466	16	15	16	15	17	15	16	14	17	16	15	16	16	16	14	15	15	17	15	16	14	16	16	16	16	15	16	14	16	15
警備員(昼間)																															
夜間警備員																															
夜間警備員																															

※ 出 : 出勤者
 ※ 出 : 当日の責任者

職員ローテーション表 小平霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
所長	22		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出			
副所長	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出	出				出	出
技術担当係長	22	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		
管理運営職員1	22		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出	
管理運営職員2	22	出	出			出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	
管理運営職員3	22	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	
管理運営職員4	22	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	
維持管理職員	22		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			
常勤職員出勤人数	176	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	6	7	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	
管理運営スタッフ1	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ2	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ3	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ4	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ5	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ6	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ7	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ8	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ9	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ1	16	出		出		出		出		出		出	出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ2	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ3	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
維持管理スタッフ4	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ5	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
維持管理スタッフ6	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
非常勤職員出勤人数	226	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	9	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	
総出勤数	402	12	14	13	14	13	14	13	14	13	14	13	16	13	14	12	14	13	14	14	13	13	14	13	14	12	14	13	14	12	13	
警備員(昼間)																																
夜間警備員																																
夜間警備員																																

※ 出 : 出勤者
 ※ 出 : 当日の責任者

職員ローテーション表 八王子霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
所長	22		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出
副所長	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出
技術担当係長	22	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出	
管理運営職員	22	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出			出	出
維持管理職員	22		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出
常勤職員出勤人数	110	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
管理運営スタッフ1	16	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ2	16	出		出		出		出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ3	16		出		出	出	出				出		出		出	出		出		出		出		出		出		出	出	出	出
管理運営スタッフ4	20	出		出	出	出		出	出	出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出	出	出	出
維持管理スタッフ1	16		出		出		出		出		出		出		出		出			出	出		出	出	出		出		出		出
維持管理スタッフ2	16	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ3	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
非常勤職員出勤人数	115	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3
総出勤数	225	7	8	7	9	7	8	7	8	7	8	7	8	6	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8
警備員(昼間)																															
夜間警備員																															
夜間警備員																															

※ 出 : 出勤者
 ※ 出 : 当日の責任者

職員ローテーション表 青山霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
所長	22		出	出	出		出	出	出		出	出		出	出	出	出		出		出	出	出	出		出		出	出	出	出
副所長	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	
管理運営職員1	22	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	
管理運営職員2	22	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出
維持管理職員	22		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出
常勤職員出勤人数	110	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
管理運営スタッフ1	16	出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ2	16		出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ3	16	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ4	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ5	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ6	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
維持管理スタッフ1	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ2	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
非常勤職員出勤人数	123	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
総出勤数	233	7	9	8	8	8	7	7	7	8	8	9	7	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	8	7
警備員(昼間)																															
夜間警備員																															
夜間警備員																															

※ 出 : 出勤者
 ※ 出 : 当日の責任者

職員ローテーション表 谷中霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
所長	22	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			
副所長	22		出	出		出	出	出		出	出		出			出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出	出
管理運営職員	22	出		出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出
常勤職員出勤人数	66	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
管理運営スタッフ1	16	出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ2	16		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ3	16	出		出	出	出		出		出		出		出		出		出	出		出		出		出	出		出		出		
管理運営スタッフ4	15	出		出		出		出		出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ5	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ1	16		出		出		出		出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ2	15	出		出		出		出		出		出		出		出	出		出		出		出	出		出		出		出		
維持管理スタッフ3	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ4	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		
非常勤職員出勤人数	139	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	
総出勤数	205	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	
警備員(昼間)																																
夜間警備員																																
夜間警備員																																

※ 出 : 出勤者

※ 出 : 当日の責任者

職員ローテーション表 雑司ヶ谷霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
所長	22	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出			出	出	出	出			出	出	出	
副所長	22			出	出	出		出	出	出	出			出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出	出		出	出	出
業務係長	22		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出			出	出	出	出			出	出	出	出
管理運営職員1	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	出	出			出
管理運営職員2	22	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出			出	出		出	出	出
維持管理職員	22	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出			出	出	出	出		出	出		出	出	出	出	出	出
常勤職員出勤人数	132	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
管理運営スタッフ1	16	出		出	出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ2	16		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ3	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ4	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ5	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
管理運営スタッフ6	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
管理運営スタッフ7	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ1	16		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
維持管理スタッフ2	16	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
維持管理スタッフ3	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
非常勤職員出勤人数	154	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5
総出勤数	286	9	9	10	10	10	9	10	9	9	10	10	10	9	9	10	10	9	9	10	9	10	10	9	9	10	10	9	9	10	10
警備員(昼間)																															
夜間警備員																															
夜間警備員																															

※ 出 : 出勤者
 ※ 出 : 当日の責任者

職員ローテーション表 染井霊園

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
所長	22	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出			
副所長	22		出	出	出		出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出		出
常勤職員出勤人数	44	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
管理運営スタッフ1	16	出			出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	出	出	
管理運営スタッフ2	16		出	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	出	
管理運営スタッフ3	15	出			出	出		出		出		出		出		出		出		出	出			出		出		出		出		
維持管理スタッフ1	16	出		出	出		出		出		出		出	出		出			出	出		出		出		出		出		出	出	
維持管理スタッフ2	15		出		出	出		出		出		出		出	出		出	出			出		出		出		出		出		出	
非常勤職員出勤人数	78	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
総出勤数	122	4	4	3	6	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	
警備員(昼間)																																
夜間警備員																																
夜間警備員																																

※ 出 : 出勤者

※ 出 : 当日の責任者

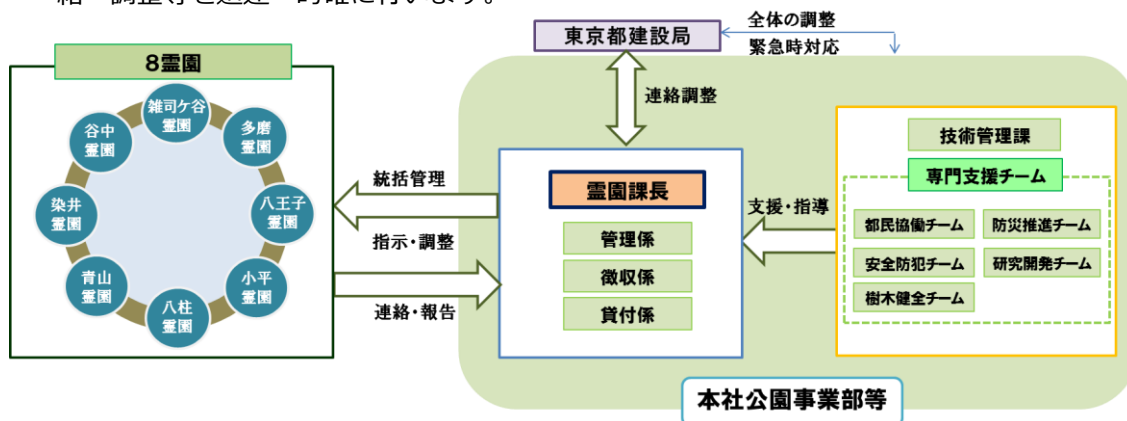
1 基本的な考え方

私たちは、霊園に求められる多様なニーズに対し、お客様に寄り添ったきめ細やかで円滑な運営を行うため、これまでも東京都と一体となった運営体制を築くとともに、地元自治体、警察署、消防署等と緊密な連携を図り管理運営に取り組んでまいりました。

今後、いっそう安定的・確実な運営を行い、安全・安心で快適な霊園環境を提供するため、更に指揮命令系統を明確にし、連絡・調整機能の強化を図ってまいります。

2 確実な指揮命令系統に基づく体制の確立

- (1) 各霊園事務所に所長を配置し、日常の管理及び窓口業務を確実に実施します。
- (2) 本社に、各霊園を統括する「霊園課」を設け、8霊園の統括管理を実施し、管理運営の一元化を図ります。霊園課には霊園課長の指示の下、各霊園の円滑な運営及び維持管理の質の向上を図ります。
- (3) 管理技術の改善・開発研究や樹木診断など専門的技術支援を要するものについては、本社「技術管理課」が支援・指導します。
- (4) 本社に「都民協働」、「防災推進」、「安全防犯」、「研究開発」、「樹木健全」等、専門の支援チームを設け、管理水準の向上及び質の高いサービスを提供します。
- (5) 大規模な自然災害や震災発生時には、被害内容等に応じて本社霊園課が、東京都の担当部署との連絡・調整等を迅速・的確に行います。



3 管理所と統括組織の役割分担・都との連携について

(1) 平常時の対応

- ① 24時間 365日、常に本社と現場が密接な連絡体制の下、スピード感を持って対応します。
- ② 平常時の夜間や年末年始などの各霊園事務所閉所時間においては、警備会社や特約店(※)による巡回を行うほか、職員の緊急連絡参集等、緊急時に備えた体制を整えます。
※特約店：複数の造園、電気、設備会社等と緊急時等に備えて予め契約し、災害時に迅速・的確に対処する制度

③ 霊園課長は、日常の連絡・調整のほかに、毎月1回所長を招集した情報連絡会議を開催し、霊園管理運営に関する情報共有や東京都・本社からの伝達等を行い、一元的管理運営体制を確立します。

④ 役割分担

組織	責任者	主な役割
管理事務所・管理所	所長	<ul style="list-style-type: none"> 8霊園にそれぞれ所長を配置 窓口対応等の日常の管理業務及び維持管理業務の実施
本社	霊園課	<ul style="list-style-type: none"> 本グループの指定管理業務の統括及び東京都との窓口 各霊園事務所の管理水準及び管理目標の進行管理・指導 各霊園事務所に対する管理指導及び維持管理業務の推進 地元自治体・企業等の機関との連携・調整業務
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務全般に関する東京都との窓口 苦情要望に対する対応及び情報共有 技術指導、安全教育指導等 都民協働、防災推進等、事業推進に当たっての支援

(2) 夜間・早朝等の対応

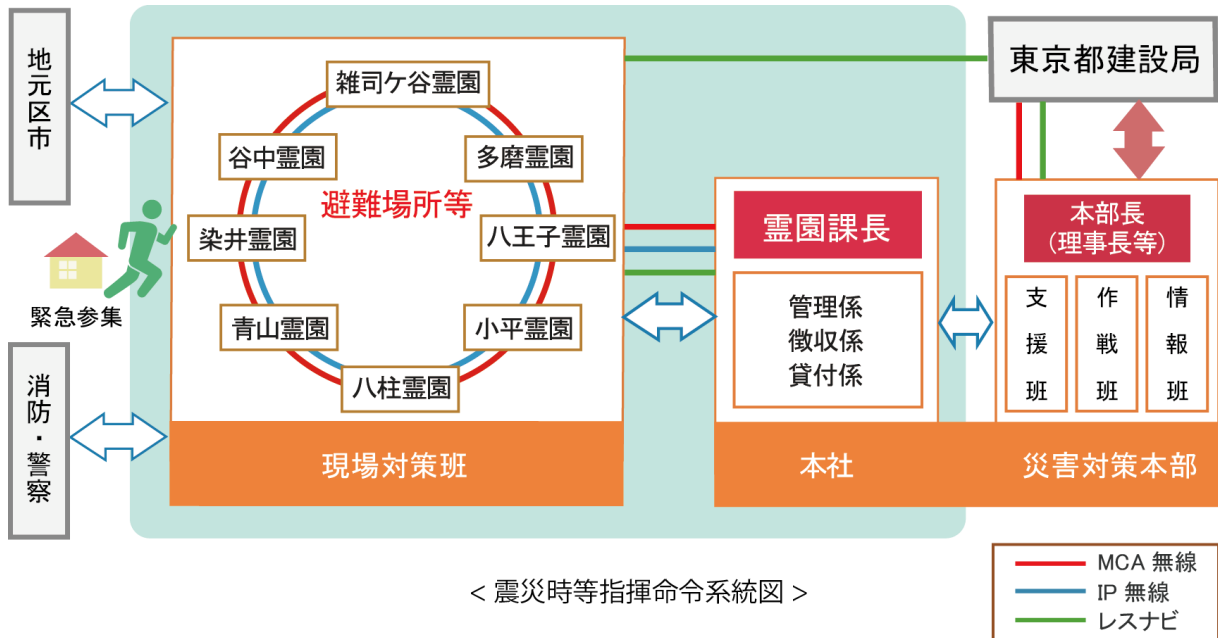
- ①夜間や早朝等の施設被害をはじめ、事件・事故等が発生した場合は、警察・消防等との強固な連携の下、所長及び霊園課長が主体的にスピード感を持って対応します。
- ②夜間等に迷惑行為が危惧される場合は、夜間警備の配置など犯罪等を未然に防止する体制を整えます。
- ③緊急施工等が必要な場合は、各現場に近い特約店に依頼し、安全確保を図ります。

(3) 自然災害・その他災害発生時の対応

- ①台風・大雨等の気象災害等の対応については全体調整が必要なため、本社・技術管理部署が東京都との連絡窓口として各霊園事務所を統括し、気象災害対策計画書に基づき、警戒態勢を組み対応に当たります。
- ②気象情報会社（(株)ウェザーニューズ）との契約の下、精度の高い気象情報を常時収集するとともに警報など異常気象情報などを迅速に把握、メールで関係者に自動送信する「気象警報等予測配信システム」の稼働により、「霊園別ハザードマップ」に基づく未然の災害防止対策を徹底します。
- ③災害が発生した場合は、緊急に応急補修や修繕に対応する、独自の特約店によるスピーディな対応を行い、安全確保に努めます。
- ④デング熱などの社会的影響を及ぼす事案や緊急重大事故については、本社に災害対策本部を設置し、組織を挙げて対応に当たります。また、事案によっては、東京都の指示を仰ぎながら慎重に対応いたします。

(4) 震災時などの対応

- ①震災発生時には、「震災対応マニュアル」に基づき、直ちに本社などに災害対策本部を立ち上げ、理事長の指示の下、的確に対処する災害対応の体制を整えています。
- ②東京都及び本社・各霊園に設置済みの MCA 防災無線通信網や新たに導入する IP 無線通信システムに加え、レスナビ等を配備し「災害時通信手段複数回線化」により、防災対応力を盤石なものにします。



●勤務時間内発災訓練（年1回）	●公園協会本社と全霊園間の防災無線訓練（毎週）
●参集訓練（年1回）	

(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

1 人材確保・配置の基本的な考え方

都立霊園の管理運営には、法令に基づいた公正・公平・正確な事務手続の遂行や歴史ある施設の適切な維持管理に加え、貴重な緑地空間・文化的資源としての価値の提供や地域・行政等との適切な関係性の構築等の多くの業務が存在します。配置される人員はそれらを的確に遂行できる人材でなければなりません。私たちは、これまで都立霊園管理に携わって知識・経験・技術を高めてきた人材を今後も継続的に配置して安定した管理運営を行いながら、資質を見極めた採用と計画的で効果的な研修・OJTでの育成により、長期的な視点に立った新たな人材の確保を行います。

2 配置する人材の役割等

各部署に配置する職員等の役割は以下のとおりです。

	役職等	人材区分 *下表参照	主な役割
霊園事務所	所長	C	霊園管理運営統括、地域・行政等との連絡・調整、マスコミ等対応 等
	管理運営職員	A	承継・徴収等の窓口受付・事務処理、適正な使用に関する指導、事業計画・予算案策定・執行管理、指定管理者事業報告、窓口・電話でのお客様対応、ホームページ等での情報発信、巡回 等
	維持管理職員	B	施設の維持補修・改修、樹木・植栽管理、草刈・清掃、工事等設計、事業計画・予算案策定・執行管理、指定管理者業務報告 等
本社霊園課	霊園課長	C	霊園管理運営全体統括、東京都との連絡・調整、マスコミ等対応 等
	管理担当職員	A	霊園管理運営全般に関する東京都との連絡・調整、事業計画・予算策定・執行管理、霊園事務所の問題解決の支援、指定管理者事業報告総括、霊園管理運営に係る庶務、窓口・電話でのお客様対応 等
	徴収担当職員	A	徴収に関する東京都との調整、徴収に関する一連の業務の実施（納付書等の印刷・発送、滞納者への連絡・指導 等）、霊園事務所の問題解決の支援、窓口・電話でのお客様対応 等
	承継担当職員	A	承継に関する東京都との調整、承継に関する一連の業務の実施（申請書類の精査、使用許可証の発送 等）、霊園事務所の問題解決の支援、窓口・電話でのお客様対応 等
	貸付担当職員	A	無縁墳墓調査整理事務、新規使用者募集に伴う東京都との調整、貸付に関する一連の業務の実施（貸付墓所案・申込みのしおり作成、募集受付システムの運営、公開抽選会の実施、対面・書面での書類審査、使用料の徴収、使用許可証の発送 等）、霊園事務所の問題解決の支援、窓口・電話でのお客様対応 等
	技術担当職員	B	霊園維持管理全般に関する東京都との連絡・調整、事業計画・予算策定・執行管理、各霊園の問題解決の支援、指定管理者事業報告作成
本社スタッフ	防災推進チーム	D	防災対応に係る総合指揮・統括、防災に係る自治体等関係機関との総合調整
	安全防犯チーム	D	都や警察等と連携したホームレス対策等の利用適正化、事件・事故・防犯対応
	樹木健全チーム	D	樹木医による点検等の調整、貴重な樹木等に対する管理・育成等技術指導
	研究開発チーム	D	管理運営及び維持管理に係る新技術の開発・運用、霊園への高度な技術的指導
	都民協働チーム	D	ボランティアの受入や活動支援等の調整

3 人材配置の方針（部署ごとに求められる職員配置と必要能力）

下表のとおり、各部署において必要とされる知識、能力、ノウハウ等を持つ人材を配置します。

役職	管理運営職員	維持管理職員	所長・霊園課長	本社支援スタッフ
人材区分	A (管理運営)	B (維持管理)	C (マネジメント)	D (各種専門分野)
配置する人材	○霊園事務処理、お客様対応、適正利用指導等を行う人材	○施設・樹木等維持管理を推進する人材	○霊園管理運営を総合的にマネジメントできる人材	○専門知識・ノウハウにより霊園管理運営を支援する人材
職務上必要な知識・能力	○関連法令の理解 ○事務処理能力 ○接客対応力 ○情報発信力	○造園技術に係る能力、樹木点検等ノウハウ ○植物に関する知識 ○遊具ほか公園施設等の安全点検・補修等能力	○霊園管理運営に係る総合的な知識と実行力 ○関連法令の理解と的確な判断力 ○施設管理・安全衛生に関する総合的な知識・能力	○防災、安全・防犯、研究開発、都民協働、樹木健全など、高度な知識・ノウハウ等 ○土木・造園・電気など専門技術とノウハウ
共通して求められる基礎能力	①墓地・埋葬等に関する法律、東京都霊園条例、東京都通知等に係る基礎知識、その他霊園管理運営に関する知識 ②「公の施設」の管理者としての公平公正なサービス提供に係る認識と対応力 ③高い顧客満足度を獲得する接客スキル ④情報セキュリティ、コンプライアンス等に関する知識と対応力 ⑤応急手当や AED 操作等を始めとする基本的な危機管理能力 ⑥その他、基礎的な防災対応力、施設・樹木等の安全点検能力、都民協働や利用者調整等の能力			

4 人材確保の方針

私たちは、以上の人材配置の考え方等に沿って、次の方針に基づいて人材確保を進めます。

(1) 中長期的な視点での計画的な採用の実施

- ・新卒者等の若手職員を計画的に採用し、霊園管理に必要なスキルを有する人材に育成するとともに、即戦力のスキルを持った経験者採用も行います。
- ・都派遣職員を含めた協会職員の技能・技術、ノウハウ等を継承する技能系新卒者を、継続的に採用していきます。

(2) 公平・公正を確保する幅広い採用窓口の活用

- ・造園系大学等、専門の大学や高等学校、職業訓練校とのインターンシップや研修生の受入れを通じた教育機関等のつながりを活用していきます。
- ・民間や公共のあっせん機関を活用し、幅広い人材を確保していきます。
- ・ホームページや、メディア等の活用により採用機会の公平・公正性を確保します。

(3) 事業の継続性・安定性を重視した配置

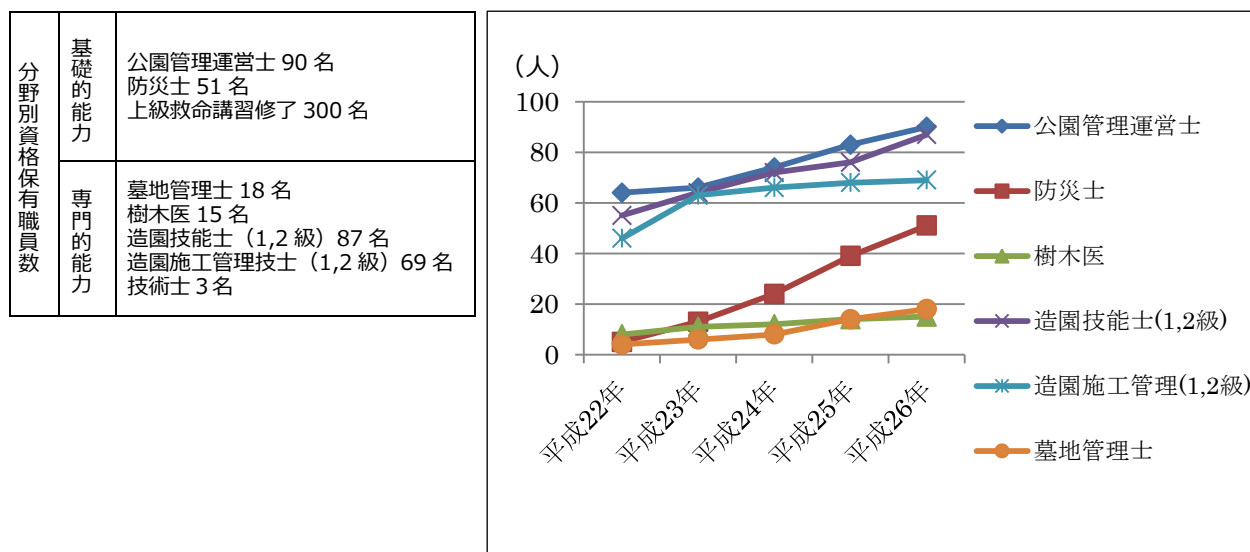
- ・これまで霊園業務に携わってきた職員を継続的に配置し、事業の継続性・安定性を高めます。

5 職員の能力向上に向けた取組

前述した部署ごとの役割等に応じて、下記のように人材ごとに能力向上に向けた取組を進めていきます。これらの取組により、過去に各種資格を取得した職員数及びその推移は下図のとおりです。

部署別・役割別の能力向上の取組	基礎能力向上のための取組（共通）
A 霊園事務の専門性向上	①接遇等に係る CS 研修 ②個人情報管理に関する研修 ③コンプライアンス研修 ④応急手当・AED 研修 ⑤防災対応能力向上研修 ⑥公園管理運営に関する専門研修 等
①霊園業務研修基礎科 ②墓地管理講習会受講 ③墓地管理士資格取得の推進・支援 ④ベテラン職員による OJT	
B 維持管理者の技術向上	
①資格取得の推進・支援（造園・土木施工管理技士、造園技能士、樹木医等） ②樹木点検員養成研修 ③高所作業車、刈払機等の操作研修 ④ベテラン職員による OJT	
C 総合的に霊園管理運営を実践する人材育成の取組	
①墓地管理者研修 ②墓地管理講習会受講 ③墓地管理士資格取得の推進・支援 ④安全衛生推進者養成研修 ⑤他の霊園の視察研修	
D 霊園管理運営を支援する人材育成の取組	
①各分野での最新の動向を捉えた専門知識のステップアップ研修の実施	

～公園協会における各種資格保有職員数と推移～



1 個人情報の適正な取扱い確保のための措置

(1) 「個人情報の保護に関する規程」に則った保護の徹底

私たち公園協会は、「個人情報の保護に関する法律」や「東京都個人情報の保護に関する条例」を踏まえ、独自に策定した「個人情報の保護に関する規程」等（※）に基づき、個人情報保護を行っております。また、霊園にのみ求められる繊細な対応も少なくないことから、独自に「霊園個人情報保護マニュアル」を定めています。教育においては、職員一人ひとりが規程やマニュアルを理解し、個人情報を適正に取り扱うことが出来るよう、「個人情報保護に関する研修」を定期的実施してまいります。また、当該規程やマニュアルは必要に応じて変更・追加を行い、時代に適合した内容の維持・改善を図ってまいります。

※…個人情報保護に関わる公園協会の主な規程類

名称	内容
個人情報の保護に関する規程	個人情報の取扱いに関する定め
霊園個人情報保護マニュアル	都立霊園の管理運営上の留意事項に特化したマニュアル
情報セキュリティ基本方針／対策基準	システムやデータの取扱いに関する定め
個人情報保護・情報セキュリティマニュアル	文書・データの取扱いに関する実務マニュアル

(2) 霊園事務における個人情報の取扱い

①墓籍台帳その他個人情報に当たる書類

個人情報書類である墓籍台帳等は、「個人情報の保護に関する規程」や「霊園個人情報保護マニュアル」に則り、以下のとおり厳重に管理します。

- ・個人情報書類は、鍵付保管庫で厳重に保管します。鍵は所長が責任を持って管理します。
- ・不要となった個人情報書類は、その日のうちにシュレッダー処理を行います。
- ・個人情報書類を送付するときは、送付簿・受理簿を作成し、相互に厳重なチェックを行います。
- ・FAX は登録した番号のみ使用することとし、誤送付を防止します。
- ・東京都との個人情報書類の授受には鍵付ケースを使用します。

②霊園管理システム等、パソコン及びデータの取扱い

霊園管理システム及び関連するパソコンやデータについては、東京都の定めた「東京都霊園管理システム操作手引書」及び公園協会の「情報セキュリティ対策基準」に従い、個人情報への不正アクセスによる漏洩の防止、ウイルス対策等を徹底するとともに、以下の取組を行います。

- ・PC 端末は、ワイヤーロックにより盗難防止を図ります。
- ・PC 端末は、パスワード入力方式等により使用者を限定します。
- ・データでの送付にはパスワードを添付し、担当者以外は開けないようにします。
- ・募集受付システムに関しては、第三者によるセキュリティ診断を定期的実施します。
- ・共有フォルダにはアクセス制限をかけ、特定のユーザーからしかアクセスできないようにします。

③徴収及び募集事務に係る委託業務の管理

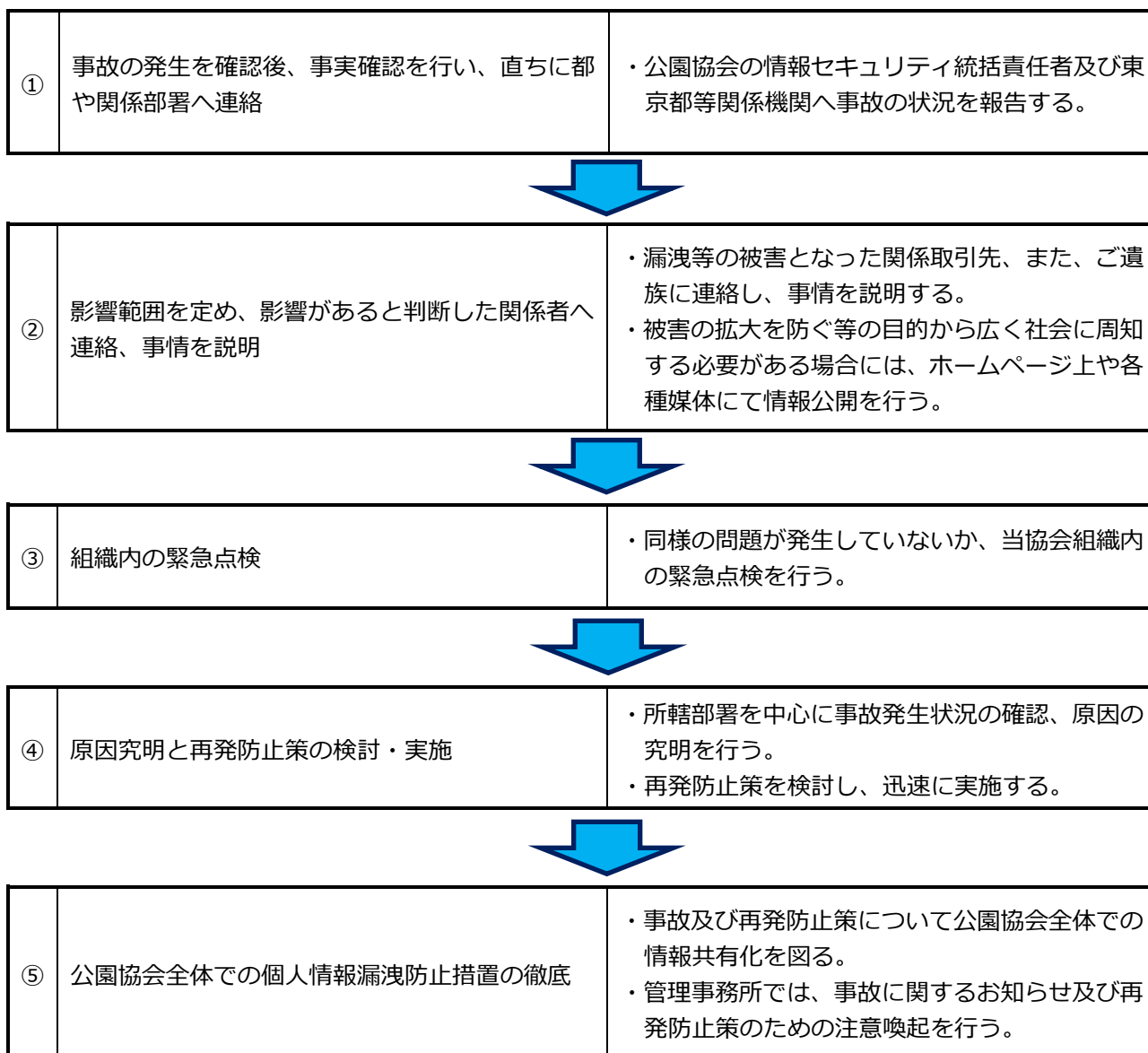
- ・徴収・募集事務は、本社霊園課が所管します。
- ・請求書発送等の業務委託を行う際は、「個人情報の保護に関する規程」に基づき、契約条件に個人情報保護の徹底を明記するとともに、監督を厳重に行います。

(3) 本社による管理状況の確認

個々の霊園で管理する個人情報は、所長が厳重に管理し、その状況を把握するとともに、本社霊園課において定期的に管理状況をチェックし、個人情報の漏洩がないように保護の徹底を図ります。

2 事故が発生した場合の対応

個人情報の取扱いに関する事故が発生した場合には、「個人情報保護・情報セキュリティマニュアル」の「情報事故発生後対応フロー」に基づき迅速に対応し、原因究明とその情報の共有による再発防止に努めます。



1 基本的な考え方

窓口で、使用者に安心して各種事務手続きを行っていただくため、私たちは、法令等に基づいた公平・公正・正確な事務処理を行うとともに、使用者のお気持ちや個別の事情を深く理解して心情に寄り添った細やかな対応を行います。また、法令に定めのない事項についても、これまでの対応経験・事例を参考に、法令の趣旨に沿った適切な手続方法を東京都に提案し、確認しながら対応を行います。

2 事務処理に当たり重視する点等

本社及び霊園事務所で行う埋蔵や承継の事務及び納付指導等の主な業務において、重視する視点とその実施方法・配慮事項を以下のとおり定め、確実・適切に遂行します。

事務区分	重視する視点	実施方法・配慮事項
埋蔵	<ul style="list-style-type: none"> 必要書類の正確な確認 墓籍簿への正確な記録 	<ul style="list-style-type: none"> 事務手順の十分な理解に基づき、書類確認等を的確・迅速に実施
承継	<ul style="list-style-type: none"> 申請者が正確に申請書類を用意できる案内の実施 必要書類の正確な確認 	<ul style="list-style-type: none"> 事前の問合せに対しては、口頭での案内に加え、個々の事情に合わせた案内書類を提供 霊園事務所と本社承継担当部署での複数チェックを実施
徴収・収納	<ul style="list-style-type: none"> 正確な金銭取扱及び事務処理 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口での徴収・収納に当たっては、金銭取扱いにおける過誤のないよう、複数人でのチェックを実施 金銭取扱及び事務処理について、本社霊園課や他部署による点検を実施
	<ul style="list-style-type: none"> 厳重な現金及び帳票類の保管 	<ul style="list-style-type: none"> 現金は据置き金庫で厳重に保管 帳票類は鍵のかかる文書保管庫で厳重に保管
	<ul style="list-style-type: none"> 収納金の適切な払込み 	<ul style="list-style-type: none"> 原則として金融機関の翌営業日に払込みを実施
	<ul style="list-style-type: none"> 納入通知書等の発送スケジュールの厳格な管理 	<ul style="list-style-type: none"> これまでの実績を踏まえた適切なスケジュールの東京都への提案及び調整
	<ul style="list-style-type: none"> 東京都建設局長印等の公印の厳格な管理 	<ul style="list-style-type: none"> 東京都公印規程に基づいた取扱いの徹底 印刷委託先業者との契約書への公印取扱い方法の明記、貸与・返却の際の書面の取り交わしの実施
管理料滞納者への納付指導	<ul style="list-style-type: none"> 返戻された管理料納入通知書等への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 東京都と連携した、使用者の存否調査の実施
	<ul style="list-style-type: none"> 東京都の指示に基づいた適切な指導と債権管理 	<ul style="list-style-type: none"> 架電、文書送付、臨戸にて納付指導を実施 使用者が死亡している墓所に立札を設置し承継を促進 架電や臨戸に当たっては、接遇に注意し、分かりやすい説明に努め、相手の考えを十分に聞き取った上で指導を実施

事務区分	重視する視点	実施方法・配慮事項
貸付（募集）	・募集案内の分かりやすさの向上	・「申込みのしおり」の表現を、毎年度見直し、分かりやすさを更に向上 ・募集専用番号の設置による問合せ対応の強化
	・抽選会の公平・公正さの説明と効率性の向上	・抽選会場やホームページ等で、抽選の仕組みを丁寧に分かりやすく説明 ・抽選システムの活用と抽選順序の組合せの見直しなどにより、更に効率的な抽選会を実施 ・適切な会場設営、導線設定、人員配置
	・正確で効率的な書類審査の実施	・戸籍謄本等の読取能力が高い職員による審査 ・適切な会場設営、導線設定、人員配置
不適正墓所に関する働きかけ	・荒れ墓所及び危険樹木等の低減による安全の確保	・不適切な管理の墓所の利用者に対して、電話や手紙等で、自主的な墓所管理を根気強く指導 ・危険樹木については、必要に応じて樹木医の診断結果を通知
	・承継や返還の促進による墓所使用の適正化	・使用者本人が死亡して承継が滞っている墓所については、親族への承継指導を実施 ・承継が困難な利用者には、事情をお聞きするとともに必要に応じて施設変更制度を案内
無縁墳墓の可能性のある墓所の調査	・効率的・効果的な縁故者調査	・東京都の指示に基づく調査の実施 ・各自治体との適切な連絡調整と戸籍謄本の正確な読取による調査
	・承継や返還の促進による墓所使用の適正化	・縁故者への承継指導等を実施 ・連絡先の縁故者には、突然の案内になることもあるので、分かりやすく丁寧な通知と電話連絡を実施



公開抽選会

3 使用者の心情への配慮や利便性の向上に関する取組

(1) CS（お客様満足度）向上のための取組

- ・霊園管理における接遇等の精神とスキルをまとめた「霊園 CS マニュアル」を活用した研修や OJT による職員育成を継続し、全職員がお客様の心情に寄り添った接遇を行い、お客様満足度を高めます。
- ・「霊園 CS マニュアル」は適宜見直しを行い、最新の事例を盛り込む等の改訂を行います。
- ・各職場において接遇等の指導を行う「CS トレーナー」を育成・配置します。

(2) どこでも窓口サービスの提供

- ・全霊園事務所及び公園協会本社のいずれの窓口でも、すべての霊園の主要な事務手続を統一적으로お受けすることが出来る「どこでも窓口」による、利便性の高いサービスを提供します。
- ・東京都・霊園事務所・本社を跨いで対応する場合には、適切な連絡と霊園管理システムの活用で情報を共有し、途切れのないスムーズなお客様対応を行います。

(3) 適切で迅速な問題解決への取組

- ・霊園事務の経験と知識が豊富なベテラン職員を、その他の職員を支援する立場に配置します。
- ・複雑で判断が難しい承継等を受け付けた際には、担当職員をベテラン職員がサポートし、お客様を長時間お待たせすることなく、適切な解決に導きます。

(3) 利用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

1 要望・苦情への対応姿勢

私たちは、様々な要望・苦情に真摯に向き合い、可能なことは即座に対応するとともに、困難な案件に対しては、関係部署や東京都等と迅速に連絡を取り合いながら、法令等に基づいた的確な対応策を導き出して対応します。対応の結果については、全霊園と本社が横断的に情報を共有・蓄積して、更なる管理運営レベル向上のために活用します。

2 要望・苦情の的確な把握

各霊園と本社では、多くの手段を駆使して、要望・苦情の把握を行います。

(1) 各霊園事務所

- ・窓口対応、電話対応、巡回時のコミュニケーション、ご意見箱により日常的に把握します。
- ・顧客満足度調査等のアンケート調査を実施して把握します。
- ・地域住民や近隣の石材店、交通機関、警察、消防等との意見交換会等を通して把握します。

(2) 本社

- ・窓口対応、電話対応、メール受付により日常的に把握します。
- ・新規利用者募集の抽選会でのアンケート実施や顧客満足度調査総括により全霊園横断的な要望等把握を行います。
- ・「都民の声」等で東京都が受信した要望・苦情に対応します。

3 要望・苦情への迅速な対応

各霊園と本社は、相互に緊密な情報伝達・照会の態勢をとり、役割分担の下、迅速な対応を行います。

(1) 各霊園事務所

- ・要望・苦情のうち、樹木の剪定や清掃等、管理者として対応可能なものは迅速に対応します。
- ・対応が困難なものは、本社に照会し、法令等に基づいた的確な判断を仰ぎます。

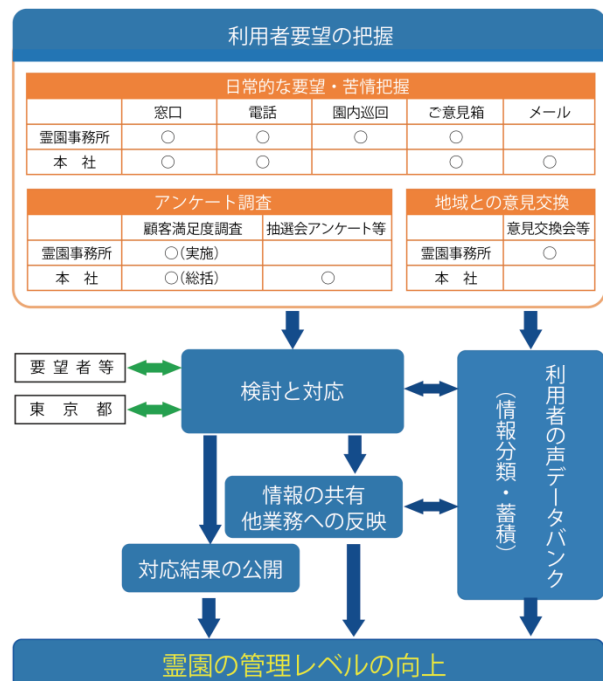
(2) 本社

- ・本社に寄せられた要望・苦情のうち、樹木の処理等、霊園事務所で対応する必要がある案件は、即時対応を指示します。
- ・法的解釈が必要なものや、判断が難しい事案は、東京都への照会や弁護士への相談等によりの的確な判断・対応を行います。

4 利用者の声を活かす管理改善システムの運用

- ・要望については、緊急性やサービス向上効果の大きなもの等、優先順位の高い案件から、可能な限りその実現に努めます。
- ・苦情については、原因究明を行い、必要に応じてCS教育の方法の変更・強化や施設改善を行い、再発防止を図ります。
- ・要望・苦情の対応の結果は、公園協会の『利用者の声データバンク』に登録・蓄積・共有します。そして、必要に応じて参照できるようにし、今後の要望・苦情に対する迅速でよりよい対応や、前例を踏まえた予防的な管理業務の改善・向上につなげます。
- ・公園協会全体で共有すべき要望・苦情対応結果を抽出し、事業進行管理会議やCS推進委員会、技術者会議等で事例について話し合い、全社的な業務改善やCS活動、維持管理の取組に反映します。

<利用者の声を活かす管理改善システム>



(4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

1 基本的な考え方

都立霊園は、霊園としての役割はもとより、都市の貴重な緑地としての機能を有するばかりでなく、著名人墓所等、日本の特徴ある歴史的・文化的価値を持っています。また、都立霊園の利用者は、年齢層や国籍も様々であり、墓参や納骨等のほか、散策や観光等の様々な目的を持っています。

このような多様な利用実態や価値を踏まえ、以下のような質の高いサービスを提供します。

2 園内環境の向上に関する取組

(1) アメニティ巡回等による利用者の安全の確保

- ・アメニティ巡回の際に利用者とのコミュニケーションをとり、置引きへの注意喚起や高齢者への体調確認等を行うとともに、園内放送等も適宜実施し、犯罪の抑止・事故の予防など利用者の安全確保に努めます。



アメニティ巡回

(2) 墓所案内の分かりやすさ向上への取組

- ・定期的に墓所案内の分かりやすさを点検し、必要に応じて、新たに案内表示を設置する等の取組を行います。
- ・ホームページに掲載している地図について、スマートフォン等で更に見やすくなるよう向上を図ります。

(3) 日本の文化や季節感が感じられる環境づくり

- ・霊園事務所内外や園路・トイレ等を花壇やプランターで装飾するほか、竹垣や七夕飾り、雪吊り等を設え、日本の文化や季節感が感じられる、心和む空間を提供します。



七夕飾り

(4) 墓所管理の適正化・マナー推進

- ・墓所の適正な管理やゴミの持ち帰り等の霊園使用上のマナーについて、お彼岸で墓参者が数多く訪れる時期を中心に、マナー啓発のチラシの作成・配布や園内掲示等で啓発を行います。
- ・桜花期においては、巡回・声掛けを行って宴会等の迷惑行為を抑制し、静謐な環境を維持します。

(5) 多様な人々と取り組む美しい霊園づくり

- ・近隣住民、学校、石材店など地域のつながりを更に強め、クリーンキャンペーンを継続実施して、地域のシンボルである都立霊園を共に美しくします。



学校とのクリーンキャンペーン

3 きめ細やかなサービスの取組

(1) 都立霊園に関する疑問やご心配を解消していただくサービスの提供

- ・都立霊園に関して、より一層気軽にご質問いただけるように『都立霊園相談テレフォン』（仮称）を設置し、様々な疑問にお答えしながら、都立霊園に関する正しい情報を伝えます。
- ・合葬埋蔵施設の生前申込みの利用者の中で、身寄りがない等で、死後都立霊園にきちんと埋蔵してもらえるかどうか不安な方に対して、財布等に携帯いただける『都立霊園の利用者です』カード』（仮称）を要望に応じて発行し、不安を解消します。

(2) 清掃用具の貸出等によるお墓参りのサポート

- ・手桶・柄杓や花立洗い等の清掃用具、鋏や鎌等の植物管理用具の貸出を行います。
- ・車いすや車いす用スロープの貸出を行います。
- ・水場が少なく、墓参の際の水汲みが困難な地区に、給水タンク等を設置します。

(3) 日傘の貸出等による熱中症等への対策

- ・熱中症予防のため、日傘の貸出や冷たいおしぼり等の提供を行います。
- ・体調不良になったお客様へは、必要に応じて体を冷却するための保冷剤等を常備します。

(4) 園内巡回バスの運行

- ・敷地が広大で傾斜の厳しい八王子霊園において、墓参者の集中するお彼岸時期における園内巡回バスの運行を継続し、墓参者の利便性を維持します。

(5) 学校等の活動への協力・支援

- ・学校の遠足やインターンなどに対しては、地域の見学・学習の場として積極的に受け入れ、地域とのつながりを強めます。



学校の見学への対応

(6) 職員の相互点検や情報交換による施設等の改善

- ・全霊園事務所及び本社職員が、所属以外の霊園に赴いてお客様目線での点検を行い、課題の発見と意見交換を経て、施設改善等を提案して利用者満足度向上を目指す取組を行います。
- ・他の公営・民営の霊園への視察や情報交換により知識を深め、よりよい管理運営方法を検討します。



相互点検

4 情報発信の充実に関する取組

(1) ホームページ等の充実

- ・都立霊園公式ホームページである「TOKYO 霊園さんぽ」やツイッター等を引き続き活用し、彼岸期間の運営案内や季節の植物等の情報を適時発信します。
- ・ホームページに著名人墓所の情報を掲載し、スマートフォン等で見ながら散策できるようにする等、利便性の向上を図ります。

(2) 著名人墓所案内の充実

- ・著名人墓所については、都との協議、遺族の了解の上で、引き続き園内マップ等で情報提供を行います。
- ・観光・掃苔用の著名人墓所案内板を設置し、分かりやすい情報発信を行います。
- ・職員等が、繁忙期を除いた時期に、遺族の了承を得た上でテーマに沿って著名人墓所を案内するガイドツアーを行います。

(3) 外国人観光客対応の充実(雑司ヶ谷・青山・谷中・染井・多磨)

- ・園内案内板やマップ、ホームページ等を多言語化して利便性の向上を図ります。
- ・霊園周辺の観光スポットのリーフレット等を霊園事務所に設置します。また、地域の観光案内所等に対し、都立霊園で作成した著名人墓所リーフレット等の設置を依頼します。



外国人観光客への対応(案内板)

(4) 普及啓発への取組

- ・都立霊園の使用を検討している都民に対して、「埋蔵施設の種類」「募集の概要」「墓所の維持管理」等についての説明会を開催します。説明会を通して、将来を見据えてお墓をご検討いただき、安心して都立霊園に申し込めるようにサポートします。

4 施設維持管理計画

(1) 適切に維持管理するための取組

1 都立霊園を適切に維持管理するための方針

- (1) 霊園を安全・安心・快適に利用していただくため、霊園の機能を十分に発揮させる計画的な維持管理に公園協会の総力を挙げて取り組みます。
- (2) 歴史ある霊園のそれぞれの特性を生かし、首都東京の顔としてふさわしい景観の創出を目指します。
- (3) 樹木、雑草、ゴミ、清掃等の基本的な取組を通じて、清楚で静謐な霊園環境の向上に努めます。

2 具体的な取組

(1) 樹木管理

① 景観に配慮した計画的な樹木管理

各霊園の特色を踏まえ、それぞれの景観や美観を意識した計画的な樹木管理を実施します。

- ・それぞれの霊園の特徴的な景観を構成する高木は、樹形を整える定期的な剪定を実施します。
- ・景観を遮ったり、他の樹木の生長の妨げとなる支障枝・支障木の剪定等を計画的に行います。
- ・低木・株物類は、景観の要素として年1回の刈込・剪定を行います。
- ・ツツジ類の花木は開花時期に配慮して刈込・剪定を行います。

 <p>雑司ヶ谷霊園</p>	 <p>青山霊園</p>	 <p>谷中霊園</p>	 <p>染井霊園</p>
<p><区部霊園> 明治時代から続く歴史を意識し、静寂な雰囲気壊さないような配慮を大切にします。谷中霊園・青山霊園・染井霊園の桜、雑司ヶ谷霊園のケヤキやイチヨウなど、霊園の歴史を物語るような巨木・古木が地域のシンボルとなるように適切に維持管理を行います。</p>			
 <p>多磨霊園</p>	 <p>八柱霊園</p>	 <p>小平霊園</p>	 <p>八王子霊園</p>
<p>大正時代の武蔵野に造られた歴史を生かし、園内のアカマツやサクラの古木や記念碑などを意識しながら、東京で最初の「公園墓地」としての景観を尊重した適切な維持管理を行います。</p>	<p>園内にあるツツジ・サクラ等は、調査により様々な品種があることが分かってきました。正門入口の高低差を生かした壮麗な景観を中心とし、各所に点在する花木にも配慮した維持管理を行います。</p>	<p>マツ並木を始めとした樹木と、直線的な園路が形作る景観の特徴を生かし、遠方のビューポイントからの視線を意識して樹形を整えます。新形式墓地などは、それぞれの形態に合わせて樹木の雰囲気を生かした維持管理を行います。</p>	<p>高尾に近い立地に、芝生で統一された墓域が広がる特徴を生かします。墓域をとりまく樹林地や竹林については、日照条件によって生育が異なる芝生にも配慮しながら、樹高・密度の適切な管理を行います。</p>

② 日常的な点検から専門診断まで連携した樹木の安全管理 (⇒4(2)にも記述)

倒木、落枝等の事故防止のため、日常点検を的確に行うとともに、必要に応じて専門家による診断により効果的な対策と安全管理を行います。

- ・日常的な枯枝点検…日常の園内巡回時には枯枝・危険枝に気を配り、枯枝重点点検エリアとして設定した区域は特に注意して点検します。枯枝・危険枝の発見時には、必要に応じて高所作業車等を使用し、適切な体制で迅速に処理を行います。
- ・気象災害前の点検…台風や雪害等の前には、気象災害前点検を実施し、災害予防として枯枝や危険枝の剪定等を行います。
- ・定期的な樹木点検…霊園の樹木には大径木が多く、倒木の危険性にも配慮する必要があります。公園協会では、実績に基づいて都が認定した研修を受けた「樹木点検員」を各霊園に配置し、年4回の定期的な樹木点検を行うことで倒木の危険を未然に防止します。



樹木点検

- ・樹木診断の活用…点検の結果、より詳細な診断が必要な樹木は、公園協会所属の樹木医が樹木診断を行い、必要な措置を実施します。必要に応じて「公開樹木診断」を実施し、地域住民に理解を求めます。
- ・マツ枯れ防止対策…マツ枯れ発生の恐れのある郊外霊園では、日常点検により早期発見に努め、伐採等処理を徹底してマツ枯れの拡大を防止します。特に、景観上重要なマツは、薬剤の樹幹注入等の予防対策を重点的に行います。
- ・境界木対策…敷地境界沿いの樹木は、状況に応じて剪定方法を工夫することで、道路・隣地への影響を少なくします。
- ・支障木対策…霊園の園路や個人墓所の樹木には、根が大きく生長し、周囲の墓所や施設の破壊につながる「支障木」があります。東京都と連携しながら、墓所の使用者等とも協議し、適切な対応を行います。



マツ枯れ予防の樹幹注入

③その他の取組

<環境に配慮した維持管理>

- ・樹木剪定で生じた枝葉の処理は、チップ化・堆肥化等の再資源化に取り組みます。

<効率的な樹木管理>

- ・各霊園で集中作業日を設け取り組むことで、効率的かつ迅速な維持管理作業を実施します。
- ・広範囲に及ぶ剪定や刈込については、年間計画に基づき近隣の霊園と連携した共同作業を実施し、機動的で効率的かつ高品質な維持管理を実現します。

(2) 雑草等への対応

○草地・芝地の適切な管理

草地、芝地は雑草が繁茂しないように適切な管理を行い、快適な墓参環境を維持します。

- ・草刈・芝刈の年間作業は、年4回～年6回を標準とし、草の生育状況や、芝生墓地・合葬式墓地等の形態の特性を踏まえ、時期・回数を設定し、計画的に実施します。
- ・樹林・樹木墓地や立体埋蔵施設等では、適切な回数の除草を実施します。
- ・八柱霊園等面積の大きな霊園では、短期間で効率的な管理を行うため、園内をエリアに区分し、複数の業者が並行して作業を進めます。
- ・雑草の繁茂しやすい場所や、近隣からの要望のある箇所は職員による重点的な対応を行います。
- ・芝生墓地のある霊園では、芝生火災対策として12～1月に芝焼を実施し、火災の発生要因を除去します。
- ・作業日程の掲示による来園者への周知を行います。



小平霊園の草地

(3) ゴミ・清掃等への対応

①ゴミに対する対応

墓参の場として、また、地域のオープンスペースとして、霊園には様々な方が来園します。剪定した枝葉、下げ花や、来園者によるゴミが散乱しないような対策を進めてまいります。

- ・園内のゴミの清掃は、各霊園の特性・実績等からエリア分けを行い、回数・時期を設定します。
- ・ゴミは一般廃棄物・資源ゴミ・産業廃棄物等に分別し、適切に処分やリサイクルを行います。
- ・定期清掃に加え、アメニティ巡回等の日常点検による問題の早期発見、迅速な対応を行います。
- ・お彼岸等墓参者の集中する時期には、ゴミの量の増加に応じて、回収の頻度を上げる等の対応をします。
- ・ゴミ箱の形態、配置・数を変更する等、ゴミの量自体を減らす工夫も併せて行います。
- ・従来実施してきた「ゴミ置き場」の「下げ花置場」への改良を継続して実施します。下げ花置場は、竹垣等の修景を行い、景観の向上に努めます。
- ・不法投棄物については、こまめな巡回による早期発見、警察との連携による再発防止に努めます。



下げ花置場

②重点的な清掃の実施

- ・園路や水回りの清掃には、高圧洗浄機を活用した機動的な作業を行います。
- ・梅雨や台風時、落葉期等、季節に応じて側溝・雨水枡を含む重点清掃を行います。
- ・外周部などは、必要に応じて、職員による落葉清掃を行います。

③より快適なトイレ環境の実現

- ・トイレの日常清掃は、箇所ごとに使用頻度などから回数・時期を設定します。
- ・アメニティ巡回時には点検を行い、適宜清掃を行います。
- ・お彼岸時にはトイレ清掃の頻度を毎日とし、加えて職員の巡回清掃を適宜行います。
- ・定期的に便器や壁の磨き洗浄、防汚コーティング等の特別清掃を行います。

(2) 事故、自然災害や感染症等を未然に防ぐための安全対策、発生時の対応

1 基本的な考え方 ～平常時から事故や災害に備え、発生時には迅速かつ的確に対応～

- (1) 維持管理作業におけるよりきめ細かい安全対策を図るため、公園協会独自の「安全対策推進委員会」により、年間計画に基づく安全管理を推進し事故の未然防止に努めます。
- (2) 各種施設点検による危険要因の除去、及び独自のマニュアルに基づく安全管理等を徹底し、利用者の安全確保及び作業者の事故防止に努めます。
- (3) 大雨や大雪等の気象災害に備え、気象災害対策計画等に基づき、危険箇所の事前点検や被害防止措置、土嚢積み等の訓練等を十分に行います。
- (4) デング熱等の感染症の発生予防として、薬剤の事前購入等の駆除体制の確保を行うなど、蚊の発生しにくい環境の整備や点検等、的確に対応します。
- (5) 事故や災害、感染症等の発生時には、本社と現場及び協力業者と一体の危機管理体制を敷き、都や関係機関と連携して迅速かつ的確な対応を行います。

2 事故や災害を未然に防ぐための具体的な安全対策

(1) 危険箇所や要因を早期に発見・対処する恒常的な取組

アメニティ巡回等、安全確保のための日常点検の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・園路、樹木、トイレ等の施設を、職員と研修を受講した警備会社職員が始業時と終業時に点検し、問題に応じて迅速・的確に対処することで常に安全・安心な霊園利用を確保 ・夏期には夜間警備、彼岸時期等の繁忙期には重点警備を実施 ・AEDの正常な稼働の確認を定期的に行うとともに、職員の習熟度を高め、事故・災害時に備える
樹木点検と樹木診断	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を受けた樹木点検員を各霊園に配し、定期点検及び気象災害時等緊急点検を実施 ・枯れ枝重点点検エリアの設定による落枝点検に加え、落枝の多いケヤキについては、定期点検することで事故を防止 ・腐朽等の異常が認められる場合は公園協会所属の樹木医が樹木診断を行い、倒木等を未然に防止。必要に応じて公開診断を行い、都民等へ分かりやすく状況を説明 ・マツノザイセンチュウ被害の早期発見・対応による松枯れ被害の拡大防止
施設の安全点検	<ul style="list-style-type: none"> ・電気設備等は法定点検の着実な実施により安全確保。遊具は、職員による点検と専門業者による精密点検を行い、点検・措置履歴を記録保存。危険箇所は即時使用中止をするとともに、修理等適切な対応を実施

(2) 霊園利用者及び作業者の安全確保

- ① 利用領域と作業領域を明確に分け、作業時の利用者の安全を確保します。
- ② 委託業者の安全講習会や、職員の安全パトロールによる事故防止の徹底など、委託業者を含めて安全管理の水準を高めます。
- ③ 安全管理マニュアルに基づく2週間作業予定表作成と作業の注意点を全員で確認するKYミーティングを実施し、作業時の安全を確保します。
- ④ 現場作業のヒヤリハット事例集を作成してリスクアセスメントに活用し、事故を未然に防止します。

(3) 気象災害に対する事前の備え

台風・大雨に対する緊急配備体制の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・「気象災害対策計画書」に基づき、台風や警報発令時には災害対策本部を速やかに設置 ・「大雨、風害」と「雪害」の履歴を示すハザードマップを活かし、台風接近時には事前に巡回点検や側溝清掃を、雪害想定時には危険枝除去等を行い災害を未然に防止 ・大雨等による冠水を想定し、事前訓練や、被害履歴のある霊園では事前水防対策を実施
民間気象会社と連携した気象情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> ・気象情報会社（株ウエザーニュース）との契約により、集中豪雨、暴風等異常気象情報を警報発令前から事前収集、気象警報発令時には関係者へ情報が瞬時に自動送信され、被害予防措置等を実施 ・園内放送や巡回を通じ、利用者への注意喚起を実施
気象災害を想定した特約店との協定	<ul style="list-style-type: none"> ・霊園ごとに対応する特約店を定め、事前に霊園の状況を把握。また、被害が想定される場合には、事前に対応準備等を指示



多磨霊園水防訓練

(4) 地震災害に対する事前の備え

事前の対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・初動対応を確実に実行するため、様々な状況を想定した参集訓練や、災害時通信網の複数回線化（強靱化）を活かした通信訓練を継続して実施 ・墓石等の倒壊を考慮し、安全な通行箇所を想定した避難者誘導マップを作成し、地域住民や来園者へ情報提供
--------	---



MCA 無線訓練

(5) 感染症等に対する事前の備え

- ①蚊媒介感染症（デング熱等）の発生に備え、国立感染症研究所等の情報を着実に把握するほか、蚊の発生する側溝・集水枡の清掃、藪の除去等の抑制対策、資材や薬剤等の準備、薬剤散布業者の事前確保等を行います。蚊の発生する側溝・集水枡等に薬剤の投入を行います。
- ②ウイルス性感染症等に備え、センター入口にスプレー式除菌剤を置き、来園者に注意喚起を行います。
- ③鳥インフルエンザ等、他の生物系ハザード要素についても、常に最新情報の収集に努めて対応します。

(6) 芝生火災に対する事前の備え

- 冬季の芝地や草地において「防火管理計画書」を作成し、以下の取組を行います。
- ①園内放送、垂れ幕・看板の掲示、巡回時の呼びかけ等により、来園者に火災予防を注意喚起します。
 - ②地元関係部署の了解を得た上で、冬季に芝焼等を実施し、火災の拡大要因を除去します。
 - ③パワーカートに水タンクと噴霧器を常設し、初期消火に備えるほか、アメニティ巡回時にはホース・ジョウロを携帯し火災の発生に即時対応します。
 - ④お彼岸等墓参者の集中する時期には、園内の水タンクの設置、散水車の待機等、消火体制を強化します。
 - ⑤石材店や維持管理業者へも防火の取組を周知し、防火体制・消火体制への参加・協力を要請します。

3 事故や被害発生時の対応

(1) 事故発生時の対応

けが人の救助と事故発生現場の早急な安全措置	<ul style="list-style-type: none"> ・けが人発生の際は、けが人の応急処置・救助を最優先に実施 ・事故現場への立入禁止や使用禁止措置など、再発防止のための早急な安全措置を実施
関係者・統括組織・関係機関への連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・けが人の身元、連絡先を確認し家族等に連絡 ・緊急連絡網により協会本社及び都等関係機関へ事故の第一報を速やかに報告
事故原因の究明と再発防止策の検討実施	<ul style="list-style-type: none"> ・現場検証や目撃者からのヒアリングをもとに、事故の発生原因を組織的に究明 ・本社組織（安全対策推進委員会）で再発防止策を検討し、速やかに対応
情報共有と再発防止策の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・事故及び再発防止策について組織内で迅速に情報共有を行い、類似事故の発生を防ぐため注意喚起を図る等、再発防止を徹底

(2) 気象災害発生時の対応

クイックナビを用いた早期被害状況把握	<ul style="list-style-type: none"> ・位置情報システムを活用してより迅速に災害情報（位置や被災状況）を把握し、的確な状況判断と対策の実施に活用
台風、大雨、大雪等による災害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部を中心に本社組織と現場が一体となり、組織を挙げた人員の集中投入や特約店施工による迅速な応急措置と復旧を実施 ・都と協議し、その後の本格復旧に向けた積極的な取組



八王子霊園雪害対応

(3) 地震災害発生時の対応

- ①職員の参集と災害対策本部及び現場対策班の編成を速やかに行い、東京都や地元自治体との情報連絡体制を確保します。
- ②利用者の安全を第一に、園内点検や安全確保のための作業を優先的に実施します。協力業者とともに障害物の撤去を行い、避難広場機能や避難経路等を確保します。
- ③震災対応マニュアルに従い、必要に応じて主要園路入口の開放等を円滑に実施し、避難者の避難場所の確保、緊急車両の誘導等を迅速に実施します。

(4) 感染症等発生時の対応

- ①デング熱等の蚊媒介感染症が発生した場合、都と連携し、側溝や植込の消毒、状況に応じた施設閉鎖、利用者への広報・注意喚起等を、組織を挙げて迅速かつ的確に実施します。
- ②鳥インフルエンザ等に対しては、東京都マニュアルに基づき都と連携して的確に対応します。

4 その他の安全確保の取組

- ①安全安心確保のため利用者の視点に立ち、株物や中低木の刈込み等による死角解消や、車両通行の妨げとなるような支障枝の除去を定期的に行います。
- ②施設の破壊や盗難行為に対しては、迅速な被害報告と復旧を行うとともに、再発防止策として地元警察へのパトロール協力依頼や、夜間警備の強化、必要に応じて防犯カメラの設置などを実施します。
- ③警察 OB からなる専門組織が各霊園を巡回し、安全性・防犯の視点から園内をチェックします。
- ④彼岸時には、警察や地域と連携し、スムーズな交通の誘導に努めます。
- ⑤地元自治会等、地域と連携したパトロールなど、地域ぐるみで安全・安心を確保していきます。

1 施設補修や施設改良に対する基本的方針

施設改良要望に対しては、現地確認を行い関連情報を収集した上で、安全・安心、利用者ニーズ等を勘案して優先度を仕分け、都との協議による役割分担を図り、効果的な補修・改良に積極的に取り組みます。

2 具体的な対応と提案

(1) 施設補修・施設改良要望への対応姿勢

①優先順位に基づく計画的な補修・改良

- ・補修・改良の要望は、現地を確認し、状況を正確に把握した上で対応の方法や優先順位等を検討します。緊急性の高いものは速やかに対応します。
- ・規模の大きな案件については、利用特性やニーズを勘案し、都と協議の上、緊急性や公共性の観点から優先順位を判断します。
- ・優先順位に応じて計画的に補修修繕を行い、状況に応じて次年度以降の計画に反映します。

②緊急時の機動的な対応

- ・緊急時に、幅広く速やかに対応できるように、技能・技術を持った職員を活用します。維持補修に用いる機器の整備を日常的に行います。
- ・複数の専門業者と「特約店契約」を結び、緊急時に機動的に対応する体制を整備し、より専門性の高い要望に対応します。



台風による倒木時の緊急対応

(2) 要望への新たな提案

①職員による積極的な提案

- ・補修や改良の実施に際しては、魅力や使いやすさを意識し、お客様の声だけでなく、職員自らが業務の中で発見した改善点を積極的に要望として取り入れていきます。
- ・職員提案のうち、魅力アップにつながるものは、他の霊園にも積極的に展開します。

②ユニバーサルデザインの視点

- ・施設改良の際は、ユニバーサルデザインの視点を常に意識し、安全性・快適性・管理面を考慮して提案を行います。
- ・高齢者の利用が多いことを踏まえ、日除けのない休憩所への夏場の日除けの設置など、夏季に日陰・緑陰を活かす工夫をします。
- ・休憩所やベンチについては、老朽化したベンチの再塗装等の補修を適宜実施し、美観と快適性を向上させます。休憩所やベンチがない場所には、東京都と協議した上で増設を検討します。



八王子霊園の休憩所

③東京都との連携

- ・東京都の新規整備工事に対しては、利用実態や管理面を踏まえた提案を行い、魅力のある霊園づくりとなるよう積極的に協力します。

(3) 資金計画の考え方

○年間経費予測のノウハウを活かした予算執行計画の策定

- ・年間経費予測のノウハウを活かし、年度当初に予算執行計画を立て計画的に資金を投入します。
- ・規模の大きな案件、継続的な対応が必要な案件については、複数年の計画を策定します。
- ・気象災害等に関しては、蓄積した過去の事例を参考にし、緊急時の支出が可能なように計画の策定・執行を進めます。

