

東京都霊園
事業計画の見直し

公益財団法人東京都公園協会

目 次

II 事業計画

2 人員配置計画等

- (3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組 3 3

3 運営管理計画

- (1) 個人情報の適正な取扱い 3 5
- (2) 使用者の心情に配慮した管理事務所運営 3 7
- (3) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映 3 9
- (4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組 4 1

4 施設維持管理計画

- (1) 適切な維持管理を行うための取組 4 3
- (2) 事故及び自然災害、感染症等を未然に防ぐための安全対策、発生時の対応 4 5
- (3) 施設補修、施設改良への取組 4 7

2 人員配置計画等

(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継続します。

2 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
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 ○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	<ul style="list-style-type: none"> ・墓地・埋葬等に関する法律、東京都霊園条例・規則、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 ・「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 ・高い顧客満足度を獲得する接客スキル ・情報セキュリティ、コンプライアンス、公金管理、SDGs、等に関する知識と対応力 ・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 ・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 			

3 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

- ・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。

(2) 公平・公正を確保する幅広い採用窓口の活用

- ・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。
- ・民間のあっせん機関の活用や産業労働局と連携し、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。

4 職員の能力向上に向けた取組

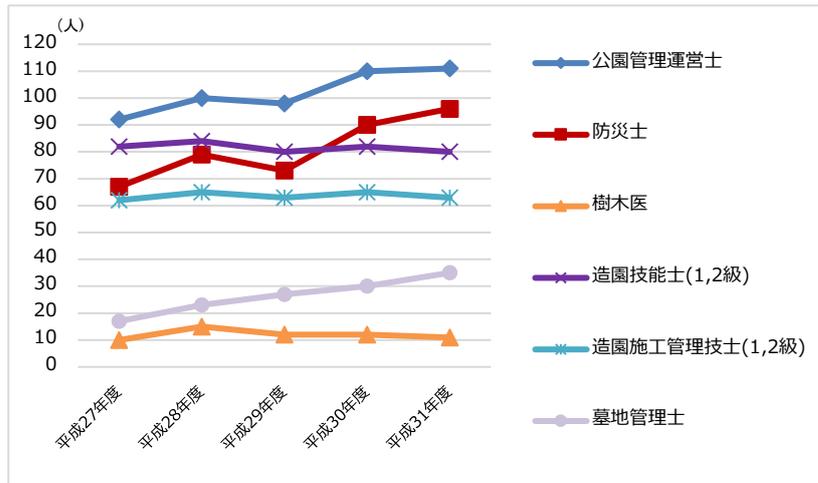
前述した部署ごとの役割等に応じて、下記のように人材ごとに能力向上に向けた取組を進めていきます。

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）
霊園事務の専門性向上 <ul style="list-style-type: none"> ・霊園業務研修基礎科 ・墓地管理講習会 ・墓地管理士資格取得の推進、支援 ・ベテラン職員によるOJT ・ビデオによる事務処理手順 ・公金管理等に関する抜き打ちチェック 	<ul style="list-style-type: none"> ・公金管理研修 ・ビデオによる事務処理手順研修 ・個人情報管理に関する研修 ・コンプライアンス研修 ・インクルージョン研修（バリアフリーコミュニケーション） ・SDGs研修 ・接客等に係るCS研修 ・防災対応能力向上研修 ・応急手当・AED研修 ・霊園管理運営に関する専門研修
維持管理者の技術向上 <ul style="list-style-type: none"> ・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） ・樹木点検員養成研修 ・高所作業車、刈払機等の操作研修 ・ベテラン職員によるOJT 	
総合的に霊園管理運営を実践する人材育成の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・墓地管理者研修 ・墓地管理講習会 ・墓地管理士資格取得の推進・支援 ・安全衛生推進者養成研修 	
霊園管理運営を支援する人材育成の取組	

～公園協会における各種資格保有職員数と推移～

分野別資格保有職員数	基礎的能力	公園管理運営士 111名 防災士 96名 上級救命講習修了 339名
	専門的能力	墓地管理士 35名 樹木医 11名 造園技能士(1,2級) 80名 造園施工管理技士(1,2級) 63名



5 その他の取組



①ダイバーシティの推進

- ・東京都の政策連携団体として女性活躍の場を広げ、管理職、主査に占める女性割合の増加を目指し、男女ともに働きやすい雇用環境を整備していきます。

②ライフワークバランスの推進

- ・東京都の政策連携団体として計画的に事業を執行し、超過勤務の縮減と年次有給休暇の取得を推奨し、働きやすい職場環境づくりを行います。
- ・テレワーク、時差出勤を進め、通勤にかかる負担の軽減と新型コロナウイルス感染症拡大防止を図ります。
 - ・ノー残業デーは定時退社し、その他の日も不要不急の残業は行わないで帰ります。

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。特に、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、過去の事故を振り返り、同様の事故を繰り返しません。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
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

※…個人情報保護に関わる霊園独自のマニュアル

名称	内容
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

(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、前述の規程類に則り、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は登録した番号の使用を基本とし、番号を入力する際は複数人による複数回の番号確認で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端末及び個人情報を含むファイルは、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

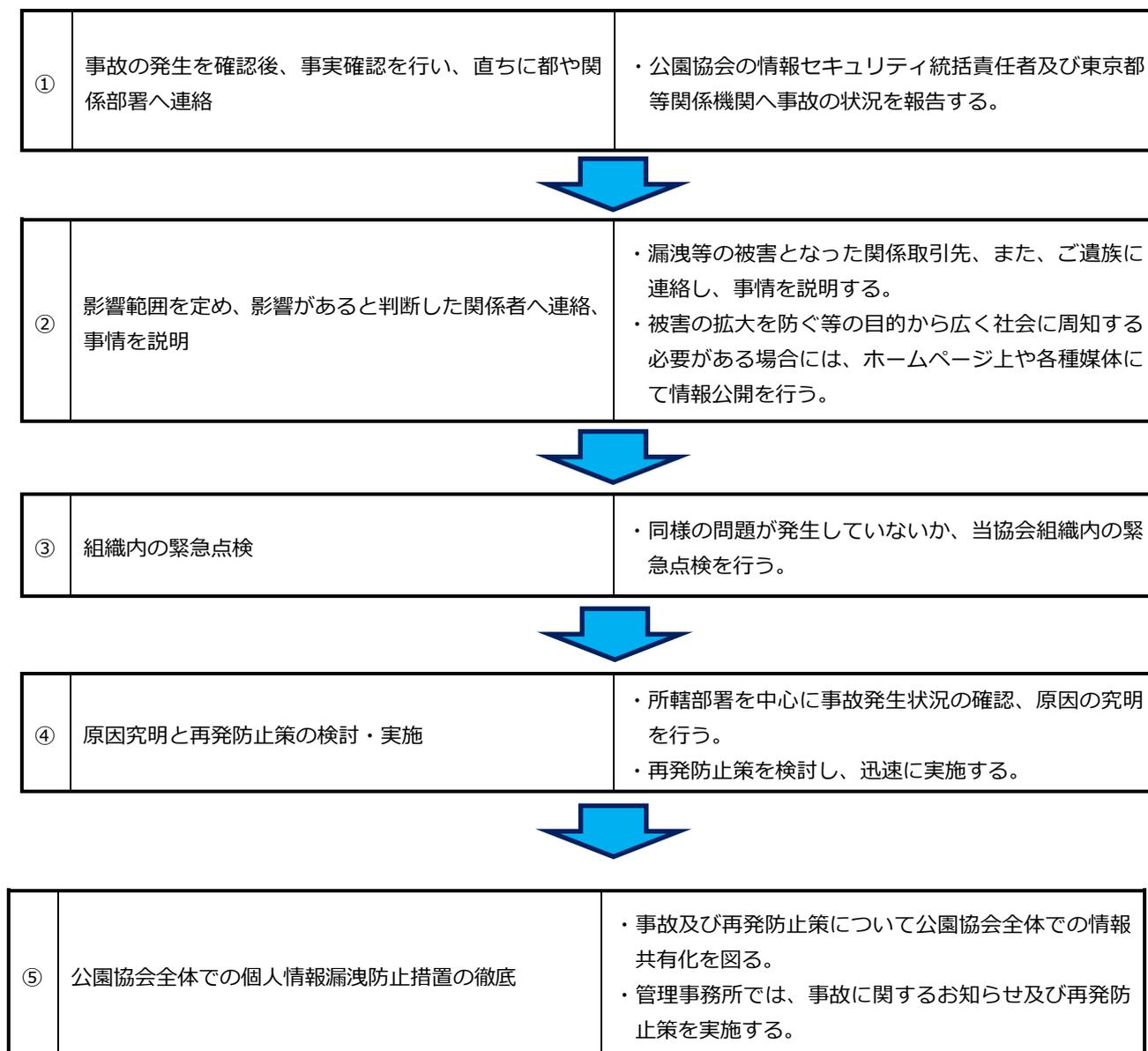
- ・徴収・募集事務の発注委託は、本社霊園課が所管します。
- ・請求書発送等の業務委託を行う際は、「個人情報の保護に関する規程」に基づき、契約条件に個人情報保護の徹底を明記するとともに、監督を厳重に行います。

(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、本社霊園課が所長による管理状況を抜き打ちでチェックします。

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。重大事故については「指定管理業務に係る重大な事故報告について（通知）」に沿って都へ報告します。



(2) 使用者の心情に配慮した管理事務所運営

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、法令で想定して無い事項についても、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 	<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
	<ul style="list-style-type: none"> 必要書類の正確な確認 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 正確な金銭取扱い及び事務処理 	<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、複数人での現金チェックを実施 納付書についてはチェックシートを使用してチェック箇所を明確化。入力フォームを作成して、記入漏れの防止 金銭取扱い及び事務処理について、本社霊園課や本社の他部署による点検を実施 出納閉鎖期間の対応は、事前に取り扱い方法を明示
	<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 収納金が発生したら執務室内に「未納付」プレートを掲示
	<ul style="list-style-type: none"> 収納金の適切な払込み 	<ul style="list-style-type: none"> 当日の納付担当者をプレートで明示。朝礼でも確認 執務室内の「未納付」プレートを「納付済」に変更 納入済納付書の霊園間相互での確認により金融機関の翌営業日11時までの払込みを実施
	<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"> これまでの実績と当該年度の暦を踏まえた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
	<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
管理料滞納者への納付指導	<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 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させ、申込区分の間違いによる失格者を少なくする ・ 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	・ 抽選会は公園協会公式 YouTube によりライブ配信 ・ 公園協会公式 YouTube 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、更に効果的な抽選会を実施  抽選会のライブ配信
	・ 正確で効率的な書類審査の実施	・ 「新しい日常」に対応して、書類審査の郵送枠の拡大・三密を避ける会場設営 ・ 戸籍謄本等の読取能力が高い職員による審査
墓参形跡の無い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使用者に対して、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 ・ 実生木の展示やポスター掲示、チラシ配布による、近隣に迷惑をかけない墓所管理の啓発
	・ 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 ・ 承継が困難な使用者には、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 ※メリットを訴求した内容に見直すほか、ホームページのバナーなどで日常から使用者へ案内し未承継墓所を減らす取組を行う
管理料を滞納している墓所の調査	・ 効率的・効果的な縁故者調査	・ 公用請求による使用者の存否確認 ・ 使用者が死亡している墓所に立札を設置して承継を促進 ・ 各自治体との連絡調整と戸籍謄本の正確な読取による親族調査
	・ 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

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) 「新しい日常」に対応押した ICT の活用と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的に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。
- ・ ICT を活用して、チャットボットでの質問の回答やホームページからの窓口の予約制導入、霊園専門のお問合せフォームの設置など「新しい日常に」対応した利便性の向上をはかります。

(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、速やかな解決に導きます。

(3) 使用者要望・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 要望の把握と改善のサイクル

1 様々な手段による意見の収集

各霊園、公園協会本社等で様々な手段を活用し、ご意見を収集します。意見収集の際は、利用者のニーズを丁寧・誠実に伺います。

各霊園での意見収集 () は聞き取り対象
<ul style="list-style-type: none"> ・窓口来所対応、電話等対応、ご意見箱 (霊園利用者) ・各種団体等へのヒアリング (保育・学校関係者、町会、ボランティア) ※園内でお気づきのことをヒアリング、霊園の管理運営状況等を確認、改善 ・彼岸対策会議での情報共有 (石材組合、公共交通機関、消防、警察) ※彼岸時のアクセス状況、混み具合などを情報共有。相互に連携して対策を実施
協会本社での意見収集 () は聞き取り対象
<ul style="list-style-type: none"> ・HP 問い合わせフォーム (霊園利用者、都民) ・都立霊園相談テレフォン (霊園利用者、都民)

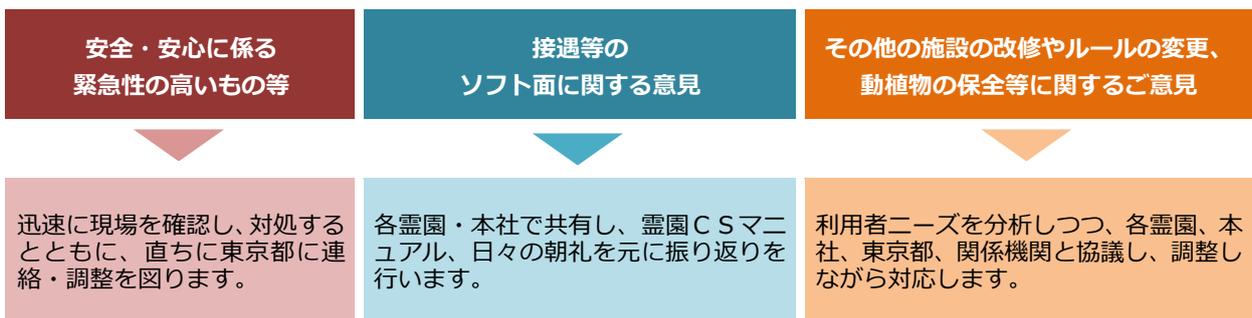
2 利用者の声登録システムへの登録・分析

各霊園、本社で受けた苦情や要望、ご意見等は、1 問合せ、2 感謝・激励、3 苦情・要望の3種類に分類し、公園協会イントラネットの利用者の声登録システムに登録、公園協会全体で共有します。対応策を検討する際には、公園協会が管理する他施設の過去の事例を参照します。

1 問い合わせ (主な例)	2 感謝・激励 (主な例)	3 苦情・要望 (主な例)
<ul style="list-style-type: none"> ・各種お手続き方法 ・墓所の場所 ・管理料の支払い状況 ・都立霊園の応募方法 	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい手続きの案内 ・承継相談 ・清掃用具の貸出 ・合葬など施設の清掃状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きが複雑 ・墓所の建立ルール ・水場など施設の不足

利用者の声登録システムへ登録
過去事例の参照と今回の事例の蓄積

3 意見への対応



- 法令での想定外の手続き要望がある場合等は、当事者や関係機関等と話し合いながら対応します。東京都とも調整し、ルールの制定に努めます。

4 意見の共有、公開

- 特に、霊園の質の向上やお客様の満足度向上につながる案件については、「CS推進委員会」「霊園所長会」で共有化を図り、他の霊園への横展開等を進めることにより、グッドジョブ効果(いい仕事をきちんと評価し、共有することで仕事に取り組む姿勢に変化をもたらす)を反映し、霊園管理レベルの向上を進めていきます。

霊園の品質向上

霊園利用者の満足度向上

5 顧客満足度の分析、改善

上記と別に、指定管理者の要件として実施する顧客満足度調査を活用し、苦情・要望・ニーズの把握を行い、霊園のサービス向上や施設改修に活用します。

3 お客様の声に対する対応と業務への反映（例）

フロー	例：マスク着用の是非 / 対応内容
① 要望の把握	<ul style="list-style-type: none"> ●彼岸時の混雑に向けて、納骨堂でのマスク着用の是非について事務所で検討を始めた。利用者の声登録システムから事例を検索して公園の状況を確認したところ、「感染症対策のため、公園内でマスクをしていない利用者に対し、マスクを着用するよう注意してほしい。」という要望が多いことが分かった。
② 状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> ●霊園事務所が納骨堂を確認したところ、マスク着用率は約 50%であった。 ●事務所と本社で対応を協議するとともに、他の納骨堂について調べたところ、マスク着用率は同様に 50%程度であった。
③ 解決策の検討・調整	<ul style="list-style-type: none"> ●感染症対策のためのマスク着用の是非について、感染症対策や熱中症リスクの観点を含め、霊園、本社で対応等を協議。 ●その結果、納骨堂利用者に対し、感染症対策のため原則としてマスク着用を決定。ただし、熱中症リスクもあることから、人との十分な距離を保てる場合は、マスクを着用しなくて良いこととした。 ●マスク着用については、賛成派と反対派の両方に理解をしていただけるよう、利用者目線に立ったポスターの納骨堂入口への掲示や近隣石材店へのポスター掲示依頼、ホームページでの周知を行うこととした。 ●上記解決策を都に協議し、了承を得た。
④ 解決策の提示及び実施	<ul style="list-style-type: none"> ●ポスターの掲示を行うとともに、職員が定期的に納骨堂内を巡回し、使用者一人ひとりに声かけを行った。
⑤ 経過観察・検証	<ul style="list-style-type: none"> ●上記の解決策を実施した結果、マスク着用率は約 90%となり、マスク着用が定着してきた。彼岸期間においてマスク着用、未着用についての利用者からの声はなかった。
⑥ 情報の共有・集積及び公表	<ul style="list-style-type: none"> ●実施内容と経過等を都に報告するとともに、利用者の声登録システムに登録して全社で共有し、今後は前例として他の霊園・公園において活用されることで、情報の蓄積・運用を継続的に図っていく。



(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の安全確保に努めると共に、実生木の対処についても注意喚起します。

(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継続します。
- ・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した。今後は、ICTを活用した新たな墓所案内を検討します。

(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。

(4) 墓所管理の適正化・マナー推進

- ・近隣に迷惑をかけない墓所の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ました。今後も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

- ・クリーンキャンペーンを通じて、近隣住民、学校、石材店など地域のつながりを更に強めました。今後も継続実施して、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』を設置しました。今後も、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。
- ・チャットボットによるご案内を行い、24時間ご質問に答えられる体制を整えます。
- ・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』を要望に応じて発行します。

(2) 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。
- ・合葬式墓地の献花式や納骨堂の献花台の様子を YouTube で配信することによりリモート墓参を推進します。
- ・早朝墓参に対応して彼岸時は24時間開門を試行するなど、開門時間の見直しの検討を行います。
- ・墓参に楽しみを付加するため、付近の飲食店を記載した「お食事処マップ（仮称）」を作成します。

(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お渡しします。

(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については感染対策を施しながら継続し、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。

(6) 職員の相互点検や情報交換による施設等の改善

- ・各霊園の所長及び本社職員が、抜き打ちで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。



学校の見学への対応



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。
- ・各霊園間を結んだ著名人墓所の掃苔マップを作成して、都立霊園一体となった著名人墓所案内を行います。

(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の多言語版の設置を依頼します。

(4) 利用者ニーズと都立霊園の価値を伝える情報案内の充実

- ・都立霊園にご当選された方を対象として、お墓の管理方法に関する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、安心して都立霊園をお使いいただけるようにサポートします。

- ・2023年に100周年を迎える多磨霊園では、霊園を象徴する名誉霊域の整備と、100年の歴史を広く伝える活動を行います。



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

- 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組む。
- 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す。
- 樹木、雑草、ゴミ、清掃等の基本的な取組を継続し、清楚で静謐な霊園環境の向上に努める。

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の剪定を実施してきましたが、その中で特に効果的なポイントについて重点的な管理を進めます。
- ・景観を遮ったり、他の樹木の生長の妨げとなる支障枝・支障木の剪定に加え、景観の妨げとなる外来種の除去等を各霊園での計画に基づいて行います。
- ・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。

			
雑司ヶ谷霊園	青山霊園	谷中霊園	染井霊園
<p><区部霊園> 明治時代から続く歴史を意識し、静寂な雰囲気を変え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な維持管理を継続します。</p>			
			
多磨霊園	八柱霊園	小平霊園	八王子霊園
<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。特に重要な「名誉霊域」の景観を形作る樹木管理を重点的に進めます。</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を確認することができました。正門入口のビスタの景観を活かす樹木管理を中心とし、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。トウネズミモチ等の外来種は取り除いてきましたが、今後も武蔵野の樹木の雰囲気を生かした維持管理を継続します。</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。耐陰性の芝生の導入が成果をあげており、それを拡大するとともに、墓域をとりまく樹林地や竹林については、樹高・密度の適切な管理を継続します。</p>

② 霊園に特徴的な樹木管理

- ・境界木対策…歴史のある雑司ヶ谷霊園・多磨霊園などでは、敷地境界沿いの樹木の樹高を調整することで周囲の道路・隣地の安全性を高めてきましたが、今後もそれを継続します。
- ・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。また、大径木化が進み、個人墓所の使用者による管理が難しくなり、周囲に枝葉が影響を及ぼしているような「支障木」もあります。東京都や墓所の使用者等とも協議し、適切な対応を行います。

(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、盆・彼岸等の繁忙期前を中心に年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。
- ・作業日程と合わせて年間スケジュールを掲示し、来園者への周知を行います。
- ・八王子霊園では良好な芝生を維持するため、イノシシほかの野生動物対策を継続します。



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。墓参者が剪定した枝葉、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、法令に沿った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。
- ・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を継続し、またSDGs に沿った社会貢献を意識し、塔婆のチップ化などの取組を進めます。



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、高圧洗浄機等を活用した機動的な作業を行います。
- ・ハザードマップに基づき、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。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、トイレ手洗いの非接触化、施設内トイレへの便座クリーナーの設置などを進めます。

(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、安全パトロールの実施等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、多磨霊園などで実施してきた土嚢積みの訓練等を継続します。
- (4) 新型コロナウイルスやデング熱等の感染症の発生予防を図るため、常に新しい知見を収集し、環境の整備や点検等、それぞれの感染症に的確に対応します。
- (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 ・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の前の緊急点検を実施 ・落枝の多い樹種については、重点的に点検することで事故を防止 ・急激な樹勢の衰えによる倒木の事例が見られたサクラ類については、樹木点検に加えて多磨霊園ほかで導入した手押しによる点検を継続 ・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。特に伐採が必要な場合など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、クビアカツヤカミキリ、カシノナガキクイムシ等の病害虫被害の早期発見に努め、伐採措置や防除措置を徹底し、樹木への被害の拡大を防止するとともに倒木等による事故を未然に防止
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する際には、過去の事故の事例を踏まえ、ロープ等などによる安易な方法は避け、自転車等が安全に通行できるような確実な対策を実施します。
- ② 安全講習会や、職員の安全パトロールなどを通じて、委託業者を含めて安全管理の知見の共有を図ります。
- 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ます。月一回の危険予知訓練でその月の作業に関する注意事項を共有し、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

強風等による被害の事例を踏まえた樹木環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の樹木管理においては、強風での樹木による施設や墓所被害の事例を踏まえ、倒木しにくい樹形づくりとして枝の切り戻しや樹高の調整を意識して行う。また、雪害が想定されるマツなどの剪定では、墓所への影響が想定される危険枝除去を同時に行う
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迅速に設置 ・「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実施 ・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

(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
--------	---

(5) 感染症等に対する事前の備え

- ・新型コロナウイルス感染症に備え、国や東京都の情報を着実に把握し、受付窓口への飛沫感染防止シートの設置、ソーシャルディスタンスの確保等、新たな生活様式に対応した維持管理を行うほか、新型コロナウイルス感染症に対するBCPを策定し、発生時を想定した訓練等を実施します。
- ・蚊媒感染症（デング熱等）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・集水枅の清掃、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・集水枘等に薬剤の投入を行います。

- ・ウィルス感染症等に備え、管理事務所や管理所入口にスプレー式除菌剤等の衛生用品を置き、来園者に注意喚起を行います。
- ・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) 霊園内火災に対する事前の備え

【全霊園】

- ・「防火管理計画」の作成や消火訓練等を通じて、霊園内火災に対する対応力を構築します。
- ・垂れ幕・看板の掲示、園内放送、巡回時の呼びかけ等に加え、事前広報活動を活用することで来園者に火災予防を注意喚起します。

【芝生墓地のある郊外霊園】

- ・地元関係部署の理解を得た上で、冬季に芝焼等を実施し、火災の拡大要因を除去します。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・墓参者の方には「冬季は線香の火を消して退園する」ことを促します。そのための線香捨て場等の施設を試行的に設置します。

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	・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	・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	・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	・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	・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	・八王子霊園の法面崩落による墓所被害の復旧などの経験を活かし、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 ・多磨霊園みたま堂エレベーター地下ピットへの浸水は、過去の事例より大雨後の10日から2週間で発生することを踏まえ、今後は、大雨後に地下ピットの点検を3週間程度継続し、早期発見により設備の安全を確保

(3) 地震災害発生時の対応

- ・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。
- ・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。
- ・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

- ・東京都と連携し、BCPに即した施設の消毒や状況に応じた施設閉鎖、利用者への工法・注意喚起等を、組織を上げて迅速かつ的確に実施します。
- ・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。
- ・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

- ・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実施します。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

(3) 施設補修、施設改良への取組

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。緊急性の高いものから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。
- ・青山霊園では、段差や傾斜で歩きにくい墓所へ手すりの設置、また染井霊園では園路舗装により、墓参者の利便性を向上させました。あらためて園内で墓参者が不便を感じる箇所を洗い出し、主要な箇所について5か年計画で通路の舗装や手すりの整備、未舗装園路のアスファルト舗装を行い園内環境の改善を進めます。
- ・雑司ヶ谷霊園での支障根除去の成果を踏まえ、他の区部霊園でも同様に園路を調査して計画的に園路の支障を除去し、車いす等が通行しやすいように改善を進めます。



八王子霊園の休憩所

③ 東京都との連携

- ・雑司ヶ谷霊園崇祖堂の整備工事では、工事期間中に参拝者が不便を感じることのないよう、仮設の献花台など様々な工夫を行いました。今後も、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

○ 予算執行計画の策定

- ・年度当初に予算執行計画を立て、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時期に合わせた予算の執行を進めます。