

■ 管理運営の基本理念

私たちは、霊園が持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、3つの視点を重視した取組を推進してまいります。

■ 基本理念実現のための視点と取組

■ 視点1 利用者の立場にたった公平・公正・正確な事務処理

- ①墓理法や東京都霊園条例等の法令に対する知識により正確な事務処理を行います。
- ②個人情報の保護に関する規程やマニュアルに基づき、個人情報を厳正に管理します。
- ③承継手続等に当たっては、利用者の心情に配慮し、分かりやすく丁寧に対応します。
- ④的確なスケジュール管理により、効率的で円滑な業務を行います。
- ⑤荒れ墓所等が適正に管理されるよう、丁寧な案内と的確なアドバイスを行います。
- ⑥新形式墓地等東京都の施策を分かりやすく都民に伝え、都の事業を円滑に進めます。
- ⑦墓地管理士など、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

- ①樹木医等の職員が、詳細な樹木診断・点検を行い、事故の未然防止に努めます。
- ②静謐・清楚な空間を維持するとともに、快適で風格ある空間を創出します。
- ③墓所に影響を与える支障樹木については、墓所の保全に配慮して適切に処理します。
- ④園路の段差解消など、バリアフリーの観点から施設改善を行います。
- ⑤樹木医や造園施工管理技士等のスキルを活かし、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

- ①外国人観光客向けのパンフレット・HPの多言語化など、情報発信の充実を図ります。
- ②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クリーンキャンペーンの実施など、地域に親しまれる美しい霊園づくりを進めます。



谷中霊園の景観



マツ枯れ予防の樹幹注入



クリーンキャンペーン

■ 運営管理計画

(1) 個人情報の適正な取扱い

①「個人情報の保護に関する規程」等に則った保護の徹底

「東京都個人情報の保護に関する条例」に則り、独自に定めた「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」に基づき、個人情報管理を厳正に行います。

②霊園事務における個人情報の取扱い

- ・墓籍台帳等の個人情報書類は鍵付保管庫で厳重に管理します。
- ・電子データについては、「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、ウイルス対策等を図ります。

③個人情報に関する事故への対応

- ・万が一事故が発生した時は、「個人情報保護・情報セキュリティマニュアル」に基づき迅速に対応します。

(2) 使用者の心情に配慮した管理事務所運営

①事務処理に当たり重視する点

- ・埋蔵や承継等、霊園に関する手続きは、法令等に基づき公平・公正に行います。
- ・徴収、収納など金銭に関する業務は、複数回チェックなどにより正確に行います。
- ・新規募集業務は、「申込みのしおり」の改善等により、わかりやすさを向上します。

②使用者の心情への配慮や利便性の向上に関する取組

- ・「霊園 CS マニュアル」を活用した職員育成により、利用者の満足度を高めます。
- ・全事務所及び本社窓口にて統一的に手続きができる「どこでも窓口」により、利便性の高いサービスを提供します。



新規使用者募集公開



新規使用者の書類審査



申込みのしおり

(3) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

①要望・苦情の的確な把握

- ・窓口、電話対応、アンケート実施等により要望を把握します。
- ・地域住民や石材店、警察、消防等との意見交換会等を通し、地域の声を把握します。

②要望・苦情への迅速な対応

- ・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。
- ・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、的確な判断・対応を行います。

③利用者の声を活かす管理改善システムの運用

- ・要望、苦情の対応結果は、『利用者の声データバンク』にて登録・蓄積・共有し、業務の改善につなげます。

(4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

①園内環境の向上に関する取組

- ・アメニティ巡回等により犯罪抑止・事故予防に努めます。
- ・案内表示等により墓所案内のわかりやすさを向上します。
- ・七夕飾り等、日本の文化や季節感が感じられる環境を創ります。
- ・墓所管理の適正化やゴミの持ち帰り等、マナー向上を図ります。
- ・地域のつながりを強化し、美しい霊園づくりに取り組みます。



アメニティ巡回



七夕飾り



学校の見学への対応



外国人観光客の対応（案内板）

②きめ細やかなサービスの取組

- ・『都立霊園相談テレフォン』（仮称）の設置など、都立霊園に関する疑問や心配を解消していただくサービスを提供します。
- ・清掃用具の貸出等、お墓参りのサポートをします。
- ・日傘の貸出等による熱中症等への対策を行います。
- ・学校の施設見学等を受け入れ、地域とのつながりを強めます。
- ・職員の相互点検により、施設改善に取り組みます。

③情報発信の充実に関する取組

- ・ホームページの多言語化や著名人墓所案内により、霊園の情報発信を充実します。

■ 施設維持管理計画

(1) 適切に維持管理するための取組

①樹木管理

- ・各霊園の特徴的な景観や美観を意識し、計画的な樹木管理を行います。
- ・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。
- ・都との連携や使用者との協議による適切な支障木対策を行います。



谷中霊園



多磨霊園



小平霊園



八王子霊園

<区部霊園> 谷中霊園のサクラ、雑司ヶ谷霊園のケヤキなど、歴史的な巨木・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。

<郊外霊園> 多磨霊園・小平霊園のアカマツやサクラ、八柱霊園のツツジなどの特徴的な樹木と、歴史ある景観を意識して維持管理を行います。八王子霊園では、芝生の育成にも配慮して樹林地管理を行います。

②雑草等への対応

- ・各霊園の特性を踏まえ、計画的な草地・芝地管理を行います。
- ・芝生墓地では冬季の芝焼等を実施し、芝生火災対策に努めます。



下げ花置場

③ゴミ・清掃等への対応

- ・計画的な定期清掃に加えて、巡回時の点検、清掃を適宜行います。
- ・彼岸期は、ゴミの回収頻度を上げる等の対応を行います。
- ・梅雨や台風時、落葉期には、季節に応じた側溝・雨水桝の重点清掃を実施します。

(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

- ・施設点検による危険要因の除去及びマニュアルに基づく安全管理の徹底を図ります。
- ・気象災害対策計画等に基づく危険箇所の事前点検や被害防止措置等を実施します。
- ・デング熱発生に備えた、蚊の発生しにくい環境の整備に努めます。
- ・事故等の発生時には、協力業者や都と連携して迅速かつ的確に対応します。

②事故や災害を未然に防ぐための具体的な安全対策

- ・安全管理マニュアルやヒヤリハット事例集等を活用し、事故の未然防止を図ります。
- ・特約店との契約により気象災害の事前の対応準備を行います。
- ・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により、震災対応力を強化します。



MCA無線訓練

③事故や被害発生時の対応

- ・クイックナビを用いて早期に被害状況を把握します。
- ・震災対応マニュアルに基づき、被害状況の確認や、避難者や緊急車両の誘導を行います。

(3) 施設補修、施設改良への取組

①施設補修・施設改良要望への対応姿勢

- ・優先順位に基づく計画的な補修・改良を行います。
- ・緊急時には直営職員や特約店により機動的に対応します。

②施設改良提案

- ・ユニバーサルデザインの視点を意識した安全性・快適性を考慮した提案を行います。
- ・都の整備工事に對し、利用実態や管理面を踏まえた提案を行うなど、積極的に協力します。



台風による倒木時の緊急対応

③資金計画の考え方

- ・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。