

1. 管理運営に関する基本的事項

私たちは、霊園がもつ役割を守りながら多様化するニーズや激化する気象災害等にも的確に対応し、都民が安心して都立霊園を利用できるよう、これまでに培った知識・経験・ノウハウを最大限に発揮した取組を推進してまいります。

～基本理念～

「人」と「緑」に寄り添い、
霊園が持つ多様な価値を活かす管理運営

～基本理念実現に向けた3つの視点～



公平・公正・正確な
事務処理と多様なニーズ
への対応

協会独自の「霊園業務マニュアル」を整備し、正確な事務処理と厳正な個人情報の管理を徹底します。使用者の心情に配慮した対応に加え、幅広い分野でDXを推進します。また、調整係を新設し、東京都と連携した適正化対策を進めます。

▶▶活用するノウハウ

- ◆法令等に基づいた正確な事務処理
- ◆個人情報の厳正な管理
- ◆使用者の心情に配慮した対応
- ◆効率的で円滑な業務遂行
- ◆墓所の適正利用の推進



静謐で安心できる
霊園環境の提供

安全・安心な墓参環境を守るため、「樹木点検アプリ」などを活用して、景観を保全しつつ倒木被害等を未然に防ぎます。芝生火災防止に向けた取組や注意喚起を推進します。また、資源の循環活用を通じた持続可能な霊園管理を目指します。

▶▶活用するノウハウ

- ◆安全・安心な墓参環境を守る樹木管理
- ◆快適な園内利用に向けた施設改善
- ◆墓所被害を未然に防ぐ維持管理
- ◆公園墓地としての維持管理
- ◆持続可能な維持管理



多面的な霊園の価値を
活かした取組

デジタルツールを活用した著名人墓所等の情報発信とともに、訓練やイベントを通じた防災対応力の強化に努めます。また、東京都の再生事業で新設された広場等を活用し、地域と連携した多様な世代に親しまれる霊園づくりを推進します。

▶▶活用するノウハウ

- ◆歴史的・文化的価値の発信
- ◆防災機能の発揮
- ◆地域に親しまれる霊園づくり
- ◆霊園の有する緑の活用

2. 運営管理計画

(1) 個人情報の適正な取扱い

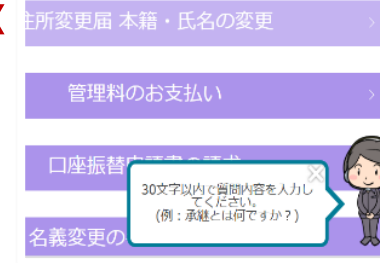
- ・「個人情報の保護に関する規程」やマニュアル等の見直し、業務委託先を含めた監督、内部監査や外部検査を通じた管理体制を維持
- ・墓籍台帳や戸籍謄本など要配慮個人情報を多数扱う霊園業務ならではの「霊園個人情報保護マニュアル」を整備
- ・個人情報保護に関する定期的な研修、抜き打ち検査やセルフチェックを通じた適正管理を徹底 **New**



霊園業務に関する
研修の実施

(2) 使用者の心情に配慮した管理事務所運営

- ・都立霊園管理のノウハウを集約した「霊園業務マニュアル」を作成し、研修等を通じて公平・公正・正確な事務処理を徹底 **New**
- ・接遇力の向上を図るため、外部講師による研修（年1回）を実施 **New**
- ・チャットボットによる問合せ対応で、よくある質問等を分析して、的確に応答
- ・東京都と連携し、使用者ニーズを踏まえた事務手続きの簡素化や資料削減を提案 **New**
- ・公用請求の強化を目的として新設する調整係が機能することで、墓所の無縁化を防止 **New**
- ・「東京デジタルファースト推進計画」に基づく行政手続デジタル化の一環として、電子申請や窓口予約システム等の利用を促進 **New DX**
- ・手書き申請書の読み取りや、システム入力作業における、AI-OCRやRPA等のデジタルツールを活用した、効率的な事務処理 **New DX**



HP上のチャットボットに
よる問合せ対応

(3) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

使用者の要望・苦情の対応プロセスを見える化し、管理に反映させることで、利用者満足度(CS)を向上

▶ **要望の反映事例「霊園とともに、地域を盛り上げたい！」**

- ・雑司が谷霊園では、区主催の協議会と連携し、ボランティアの著名人墓所ガイドやチョウの観察会、近隣音大生による“おもいでコンサート”等を実施
- ・地域連携や交流の場としての霊園の役割を発信



区部4霊園 開園
150周年記念イベント

(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

- ・「墓所ナビゲーションシステム」による分かりやすい園内案内、ホームページや SNS での情報発信
New DX
- ・マナー啓発イベントや、保育園や教育施設と連携したポスター作成 **New**
- ・車いすや筆談等によるユニバーサル対応、お彼岸時期の園内巡回バス運行などのサポート



保育園と連携した
マナー啓発ポスター

② 歴史や文化、自然等、霊園が持つ様々な魅力の発信

- ・著名人墓所を QR コードやマップ、ガイドツアーで案内し、文化資源として活用
- ・園内掲示やパンフレットの多言語化によるインバウンドを意識した情報発信
- ・観光案内所との連携や、地域の文化施設等を巡るスタンプラリー **New**



霊園に眠る小泉八雲に
ちなんだ怪談斬

③ 多様な人々と取り組む地域に親しまれる霊園づくり

- ・地域連携の強化による、防災訓練や水防訓練を通じた地域の防災対応力の向上
- ・近隣住民や学校等との協働を通じた清掃活動や花植え、防犯・交通安全キャンペーンなど



ボーイスカウトとの清掃活動

▶ 新しい取組や「東京グリーンビズ」(G-BIZ)に関連した取組

New



紅葉まつり

G-BIZ



自然観察プログラム

地域の人々の憩いの場の創出

- ・整備された広場を活用し、墓参や散策で訪れる人々に憩いの場を提供
- ・地域施設や住民と連携した、多世代交流の場となる「霊園まつり」(八柱)
- ・スポーツゴミ拾い(青山)や、健康ウォーキング(多磨)など、霊園を身近に感じられるイベント

緑と触れ合うイベントの開催 **New**

- ・自然観察プログラムなど、野鳥や樹木等の霊園の豊かな緑を活かしたイベント
- ・剪定材や木の実などを活用したクラフト教室

3. 施設維持管理計画

(1) 適切な維持管理を行うための取組

- ・維持管理水準書を参考に、安全・安心・快適さ・景観に配慮した高品質な維持管理を実施

① 景観に配慮した樹木管理

- ・各霊園の特徴的な大径木や、直線的なビスタを活かした景観、サクラ等の並木を適切に維持
- ・外周部や個人墓所に支障を及ぼしうる枝や根等には計画的に対応
- ・低木類は開花時期に配慮して、刈込・剪定を実施



染井霊園のソメイヨシノ

② 日常点検や専門診断による安全管理

- ・霊園内のゾーニングを行うことで、利用形態に即した景観・安全を管理
- ・協会独自の「樹木点検アプリ」を活用した年 4 回の定期点検と、異常発見時の樹木医等による点検・診断 **New DX**
- ・激甚化する気象災害に備えた事前点検、ナラ枯れやマツ枯れ等の害虫対策
- ・敷地境界等の樹木は、状況に応じた対応で外周部への影響を防止
- ・樹木医診断に基づく東京都との協議と、必要に応じた伐採等で倒木を未然防止



ドローン撮影による
デジタルマップの活用

③ 草地・芝地の適切な管理

- ・芝生墓地のある霊園では火災対策として、冬季に芝焼を実施し、必要に応じて可燃性の高い低木を除去
- ・線香使用にあたっての注意喚起等、安全向上に向けたキャンペーンを実施 **New**

④ その他の取組

- ・ドローン測量で作成した青山霊園の Q-GIS を活用したデジタルマップにより墓所の位置を視覚的に把握し、調査や工事を効率化 **New DX**
- ・他霊園へのデジタルマップ導入についても検討・提案 **New DX**

(2) 事故を未然に防ぐ対策(熱中症予防対策含む)や、自然災害及び感染症などの社会課題へ対応するための取組

- ・組織的な安全管理体制の構築とマニュアルに基づく対応で、平常時から事故や災害に備え、発災時にはタイムラインを活用して迅速かつ的確に対応

(3) 施設補修、施設改良に関する要望への取組

- ・ユニバーサルデザインの観点から園路やベンチ等を補修、夏場の日除け・ミストシャワーの設置など、安全・快適な利用環境を維持
- ・区部霊園では再生広場へのプランター設置などにより、居心地の良い環境整備を推進 **New G-BIZ**