

1.公の施設の管理に対する基本的考え方

青山葬儀所仕様書の管理運営方針を全ての指定管理者業務の基本とします。平成18年度からの三期15年間、同方針の「公共施設である事を念頭において青山葬儀所の特性を最大限に活用し、都民の福祉の増進に寄与する」を念頭に管理運営を担いました。次期期間もこれを踏襲し、過去の実務経験や稼働率向上実績を活かしつつも、これに頼る事無く、以下の6点を行います。

- ・指定管理者という立場、使命、責任を再認識した上で、行政を代行する。
- ・法令等の遵守を徹底し、公平・公正を確保する。
- ・変わり行く葬儀様式を見守りつつ、時代の変化に合せて稼働率を向上させる。
- ・新たな施設と設備の機能等を丁寧に把握し、また中長期の視点を持ち、施設の管理を担う。
- ・関係する者がそれぞれに有益となる事で、指定管理者制度自体の発展に貢献する。
- ・子供の命に対する倫理観や思いやりの心を育む事に葬儀という機会から貢献する。

2.指定管理者の責務

責務は基本的に、施設の設置目的を効果的に全うする事であり、仕様書から設置目的は「都民の宗教的感情に適合し適正に利用され、福祉の増進に寄与する事」になります。また今回の建替えについて建設局の公式サイトでコンセプト等を確認しました。これらを踏まえ7点を掲げますが、中でも以下の4点を特に重要とします。(管理・運営上的一般的責務はここでは除きます)

- ・ご遺族様、お別れの会主催者様の要望を叶える葬儀社様の施設利用上の適切な支援
- ・都民の葬儀に対する意識、葬儀文化の変化等に配慮したソフト面ハード面の適切な更新
- ・新施設と最新設備を最大限に活かす事（大規模災害等も想定した各種対策を含む）
- ・上記を満たし、利用促進施策等も展開した結果として、稼働率を上げる事

3.ノウハウを活用した業務展開

日比谷花壇は生花の小売業としてお客様から店頭でご利用の用途、ご希望のデザイン等を短い時間の中で伺い、その時々のお客様の気持ちを最も大切にして商品を作っております。この事はご遺族様、ご弔問者様に対しても同様に大切であり、私どもはこれを日常の実務から身に着け、そのノウハウを蓄積しております。斎場として利用しやすい施設の基本であると考えます。

4.組織体制と役割分担

代表企業は上記のノウハウ、及び15年間の青山葬儀所の管理運営経験、及び年間利用件数を指定管理者制度が開始された平成18年当時の36件から新型コロナ発生前の同30年の83件まで伸ばした実績を活かして、施設の管理運営の全般を担います。構成団体はその管理運営が公平、公正であるかの監査的な機能を担い、また稼働率向上等の役割を代表企業と共に担います。

5.人材の確保

3期15年間の中で14年間にわたり施設責任者を務めました者を所長として配置します。葬儀事業者様、生花装飾や配膳等の関連事業社様と公正・適正な関係を保ち、忌憚のない意見交換ができる信頼関係もございます。副所長は公共の葬儀施設において、管理運営経験のある者といたします。

6.公平、公正で利用しやすい管理所運営

代表企業には公平・公正の強い意識が必要ですが、長年の継続では気持ちの緩み、惰性によるミス等もリスクとして自覚すべきと考えます。そこで組織内に実務機能的に独立した構成団体全東京葬祭業協同組合連合会(都内約3百社加盟)を持ち、ご利用の実態・実績等を監視する役割を担う事とします。公正は個人情報の取扱い、収支の管理等においても効果ある対策を行います。

7.稼働率向上につながる具体的な提案

収入は稼働率向上の結果である年度別計画件数をもとに算出しておりますが、利用促進施策は非常に繊細な配慮を必要とします。事業計画書の考え方をもとにして、以下の様な提案といたします。

- ・青山葬儀所の利点を分かり易く明確にした新施設のご案内 [具体策10案 計画書の①～⑩]
- ・葬儀事業者様に対する稼働率向上施策 [具体策3案 計画書の①～③]
- ・その他の稼働率向上施策 [具体策6案 計画書の①～⑥]

稼働率(利用日数/365日)は、1期のスタート前は約19%でしたが、3期目(新型コロナ発生前)は約49%になりました。この間の稼働率向上施策によるものと考えられますが、この経験から、どの様な事がこれに資するのか、それはどの様にすれば分かるのか、またどの様な裏付け、情報、協議が理解を得られるのか、有効であるのかを学びましたので、これを活かす事とします。

8.利用料金設定の考え方と利用件数の見込み

以下の6点を基本として、新たな利用料金制度を構築しました。

- ①東京都葬儀所条例施行規則の遵守
- ②市場価格(競合施設の価格等)
- ③ご利用者の声(実際には葬儀事業者を対象とする)
- ④「通夜告別式」や「お別れの会」等の利用内容、規模、時間、利用場所との整合、及び合理性
- ⑤施設の収入と支出、納付金、指定管理者の適正な利益
- ⑥ご利用者からの料金確認や支払時等の利便性(可能な限り端数が発生しない額とする)

■料金制度と料金 (主な部分)

税込

| 基本料金 | 時間区分 | I 種 | II 種 |
|------|------|-----------|---------|
| | 利用時間 | 24時間 | 6時間 |
| | 料金 | 1,650,000 | 412,500 |

- ・24時間を基本とし、大規模葬儀、お別れの会、家族葬等の利用も想定して、実際には6時間の倍数のご利用時間を可能とする。
- ・都外利用は左記の1.2倍とする。

他に以下も利用金制度として提案します。

- ・公募資料の別紙Aにおける利用範囲の3区分に応じた料金制度/ご遺体を安置し、専用設備で保管する料金の制度/利用時間延長の場合の延長料金制度等

9.利用件数の見込み

収入の算定をより確かなものとするためにも件数は利用時間別に見込みました。葬儀規模、及び利用内容(通夜・告別式か、お別れの会か、法要か等)は、全て利用時間に反映されますので、この事も時間別に見込む理由です。7点の事を考慮し、特に以下の3点が基本になります。

- ・年間件数と時間別件数シェアは、コロナ発生前(=平成30年度)の実績をベースとした。
- ・時間別件数シェアは、大規模葬儀が減少傾向にある事を考慮した。
- ・都内の年間死者数の推移を一般的な全体的な傾向として参考にした。

10.利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

ご遺族様、ご弔問者様のご心情を最優先し、ご意見箱の設置以外は、直接伺う事は慎みます。葬儀社様からのアンケートと各社を訪問しての会話から、葬儀社様を通して伺います。葬儀社様からのご意見等も含めて、得られた要望は構成団体と協議し、具体策を検討、都のご了解を得て実施します。アンケート結果と対策は(対策を実施しない場合はその理由も含めて)全回答者に書面でフィードバックし、実施後の満足度等も調査します。このサイクルは要望等の把握に限らず、ご利用者との信頼関係の構築も目的として実施します。

11.災害対策・対処の取組

非常に大きな地震が通夜の施行中に発生、という具体的な状況を想定し、初動体制やご利用者の最優先の避難対策等を新施設の設備・状況等を勘案して作ります。帰宅困難者等の避難された方々に対する最新設備(臨時電源確保のためのソーラーパネル設置)などを提案します。

「防災公園」グループ事業計画書 概要版

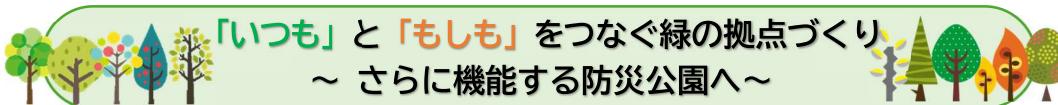
1 管理運営に関する基本的事項

本グループの公園は、発災時にいのちを守る避難場所としての役割と、大規模救出救助活動拠点としての役割を持っています。私たち東京都公園協会は、日頃から地域と連携して災害対応力の向上に努め、発災に備えた万全な体制を構築し、実践的な訓練を実施しています。

■防災公園グループの管理運営における基本理念

防災公園の特性やこれまでの取組実績を踏まえ、「いつも」動植物の生息環境や成長を見守り、緑あふれる公園に集う人々と地域づくりを進めるとともに、「もしも」の時に備え、地域の防災拠点としての災害対応力を一層強化させ、人々の命を守るために、次のように基本理念を設定します。

基本理念



視点① 災害対応力のアップデート

- 発災時の機能を発揮し、東京都機動班や区市の動きをサポートできるよう、組織体制を構築し、平常時から社内訓練を実施
- 区市との確認書締結と、防災訓練・防災フェスタ等での連携
- 地域住民とともに実施してきた防災訓練により、地域の災害対応力を向上
- 震災以外にも激甚化する気象災害、噴火災害等の対応
- 地域住民や災害時要配慮者に対する支援の構築



視点② 地域連携によるパークライフ創出

- 地域の人々と一緒に作るイベントの実施
- 障害の有無にかかわらず誰もが安心して遊ぶことができるインクルーシブな環境の提供
- 気軽なボランティア参加や企業ボランティアの参加拡大
- パークミーティングによる、利用者の声を反映した公園管理



視点③ 未来へつなぐ環境共生社会の実現

- 生物多様性保全戦略に基づいた希少動植物の把握と、環境に配慮した維持管理
- 地域と連携した野鳥や動植物の生育環境保全と環境教育
- 樹木点検アプリを活用した適切な樹木管理による、居心地良く過ごしやすい公園の提供
- 自然観察会等で公園に生息する動植物について普及啓発



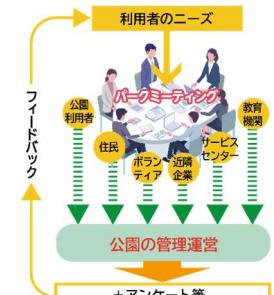
2 運営管理計画

■基本方針

- 公園別マネジメントプランに基づき、各公園の立地特性や利用特性等を捉えた管理運営を行います。
- 多様化する社会に対応し、誰もが参加しやすい交流の場を提供します。
- 身近にある豊かな自然や歴史資源を地域の誇りとして実感できるように、生物多様性の取組や、地域文化を幅広く発信し、普及啓発を行います。
- 利用者の価値観や行動の変化、ゆとりある空間に対するニーズの高まりに対応し、心地よい公園空間を提供します。
- 次世代を担うこどもたちが楽しく遊び、育っていく、子育て環境の向上に資する場を創出します。

(1)都立公園の管理運営についての実施方針と具体的な取組

運営管理の実施に際しては、パークミーティング等を実施し、地域、団体、企業等との連携や協働による運営を積極的に進めます。



(2)質の高いサービスを提供するための具体的な取組

地域連携によるパークライフ創出と未来へつなぐ環境共生社会の実現の視点を持って、質の高いサービスを提供していきます。

- ①災害対応力につながる安全安心環境の提供
- ②公園利用への誘引と利便性の向上につながる情報提供等
- ③豊かなパークライフを創出するサービス提供

●遊具の貸出し等 NEW!

公園利用者が快適に過ごせるよう、ニーズに応じた遊具の貸出しを行います。



●気候変動による取組の強化等 NEW!

熱中症対策として、暑さで体調を崩した方が休める空間を提供します。



(3)利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

多様な方法で要望や苦情等を把握し、対応やプロセスを見る化し、関係各所との調整及び対応の上、管理業務に反映させます。また、窓口等での著しい迷惑行為に関して、組織的な対応によってカスタマーハラスマントの防止に努めます。

●多様な声を反映した公園づくり！

よりよい公園利用のため、ルールの変更等を伴う場合は、現状確認の調査や関係団体等の利害関係者と話し合いの場を設ける等、東京都と連携して主体的に解決に導きます。

(4)都民協働や地域コミュニティとの連携による公園の魅力や地域の価値の向上につながる取組

これまで培ってきた信頼関係により、地域住民やボランティア、地元自治体、NPO、民間事業者等の多様なコミュニティと連携し、地域一体となった事業で公園の魅力や地域の価値の向上に貢献します。**=地域とともに公園をつくるパークミーティング**

①周辺エリアの魅力や回遊性の向上

②活動の場への協力

●気ままにボランティア

気軽に選択し参加できるよう活動機会を提供し、園内美化および地域の活性化を図ります。



③来園者交流できるイベント

④祭りやイベント等の継続開催 への協力

●樹木健康診断・樹木ガイドツアー NEW! G-Biz

ボランティアやNPOと連携し、樹木の保全や管理方法等についての自然観察会を開催します。



(5)公園の魅力向上と利用促進等を図るための自主事業等の提案

公園や地域の新たな魅力や価値、賑わい等を創出するために、いくつかの財源を利用し、**公園の利用特性やニーズに根差した収益事業を展開**します。販売や参加費等によって収益をあげた場合は公園に還元し、さらなる公園の魅力向上に使います。

①新規イベントの実施

②具体的な取組

- ・自然・歴史文化的イベント
- ・マナーアップ向上
- ・飲食や記念グッズ
- ・公園特性に合わせたイベントや連携事業
- ・デジタル技術の活用

●公園フェスタ

誰もが楽しめる体験プログラムやマルシェを開催し、公園の愛着を高め地域の価値向上につなげます。



「防災公園」グループ事業計画書 概要版

(6)共生社会の実現に向けた取組

オリンピックレガシーを継承し、多様性を尊重する共生社会の実現に向け、「インクルーシブ社会への貢献」、「身近なスポーツ体験」を重視した取組を推進していきます。

- ①インクルーシブな空間の創出
- ②ユニバーサルデザインに配慮した
情報発信
- ③多世代にわたる健康増進

(7)公園を舞台に緑を知り、親しむ「東京グリーンビズムーブメント」を展開するための取組

東京グリーンビズコラボレーションパートナーでもある
私たちは、「公園は地域の緑の拠点」であると考えます。東
京グリーンビズの展開により緑と公園をつなぎ、「まもる」
「育てる」「活かす」インフラとして緑の可能性について未
来に向けて発展させていきます。



「まもる」取組

- 健全な樹林づくりと公園資源循環の取組

安全で快適に公園を利用してもらうため、不健全な樹木は樹木診断等を行います。樹木の剪定枝等はチップやたい肥として再資源化する他、遊びやイベント等で再利用し、公園資源についての普及啓発に努めます。



「育てる」取組

- 東京グリーンビズムーブメントの推進

身近な公園で、人々が緑とふれあう機会を提供し、自然環境への理解と関心を深めます。

- 樹木点検アプリの導入

現地で携帯端末を使い、樹木点検アプリで入力を行うことで、即時に各園の点検票やMAPが作成されます。



「活かす」取組

- グリーンインフラの普及啓発

公園内にグリーンインフラを見本施設として設置し、利用者へグリーンインフラの役割や意義を普及啓発します。



- 「都立公園リフレッシュプロジェクト」

東京都による「都立公園リフレッシュプロジェクト」が進められる公園においては、魅力的で印象的な景観を創出し、誰もが楽しめる公園となるよう、適切な維持管理を行います。

3 施設維持管理計画

■基本方針

- 防災関連施設の機能の維持を確実に実施します。
- 公園の利用状況に応じた安全・安心・快適な公園づくりに取り組みます。
- 様々な利用者の声、ユニバーサルデザインの視点に基づいた施設補修・修繕を行います。
- DXを活用したデータ管理により、業務効率の向上に努めます。
- 公園独自の緑の特性を引き出す、地域に愛される景観の創出を行います。
- 「維持管理水準書」を参考に、利用者にとって安全・安心で快適な空間を確保し、公園の良好な景観を維持していくために、より高品質な維持管理に取り組みます。

(1)適切な維持管理を行うための取組

- ①予防保全に基づく施設管理
- ②コンプライアンスに基づく施設管理
- ③DXによる業務効率化
- ④環境負荷低減の取組

- 発生材を活用した取組

剪定で出た発生材を有効活用し、バイオネストの設置や公園でのユニバーサルスポーツを楽しむ用品を提供します。



(2)事故を未然に防ぐ対策や、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いた体系的で的確な安全管理により、平常時から事故や災害に備え、事故や災害の発生時には利用者の安全を第一に、タイムラインを活用して、迅速かつ的確に対応します。

(3)施設補修、施設改良に関する要望への取組

- ・都民からの施設補修・改良の要望に対しては、現地確認等状況を的確に把握し対応します。
- ・関連情報を収集し、安全・安心、利用者のニーズ等の総合的観点から、優先度を評価し、費用対効果にも留意しながら効果的な補修・改良に積極的に取り組みます。
- ・東京都からの要望・指示、東京都工事や新規開園に関しては、進め方、工法、役割分担等を協議し、速やかに対応します。

NEW!



①緊急案件・通常案件

②施設の補修・改良提案

③多様な主体と連携した維持管理手法の工夫

協力会社の指導の下、地域住民も参画しワークショップ形式の補修等を実施して維持管理の工夫を図ります。

(4)公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の考え方

防災公園の緑として激甚化する気象災害に備え、緑と水のネットワークの拠点として、東京の風格ある都市景観を形成する維持管理を目指します。

NEW! G-Biz DX



- ①生物多様性の保全
- ②アプリを活用した新規取組
- ③パークビューの創出
- ④緑に関する情報発信

4 防災業務計画

■基本方針

- 災害発生時に大規模救出救助活動拠点としての機能が発揮できるよう、東京都現地機動班やその他の活動団体と平常時から適切に連携・協力します。
- 防災公園が避難場所等としての機能を十分発揮できるよう、避難場所の運営主体となる地元区市との防災協力協定、確認書の締結を都と連携して進めます。
- 災害対応で公園が担う、フェーズごとの機能・役割に合わせた防災業務体制を整備します。
- 発災時における防災公園の役割について普及啓発を行います。
- 多様な避難者に対応したインクルーシブ防災の実施や、地震以外の大規模災害を想定した対応を進めます。

(1)防災公園グループとしての平常時の対応

- ①都民の災害対応力を高めるための情報発信の強化
- ②新たな災害想定や減災対策への対応
- ③フェーズフリーな取組

- 防災関係機関との連携強化
現地機動班と連携した訓練
- 地元区市および地域との連携強化

(2)防災公園グループとしての災害時の対応

私たちは、発災時、組織的に災害対応体制を構築し、大規模救出救助活動拠点の支援を行うとともに、避難者への的確な対応や円滑な公園機能の転換、東京都および地元等との情報の共有を実行します。

(3)地域との連携、防災訓練の実施

- ①組織内の災害対応力を高める防災訓練等の実施
- ②防災訓練の充実による地域の災害対応力の向上

- 災害に備えた災害用トイ
レ周辺の環境改善と周知
災害用トイレの運用ルールづくりを進めるとともに、組み立てや利
用方法等を利用者に案内します。

- スポーツ要素を取り入れた防災イベント
・防災ゲーム
身体で覚えることを目的に体
験型イベントを実施します。



文化財庭園グループ事業計画書 概要版

1 管理運営に関する基本的事項

- ◆都の政策連携団体である東京都公園協会は、経営理念に基づき、庭園をはじめとする緑と水の文化・歴史とその魅力を国内外に発信してきました。
- ◆文化財庭園の価値の保存・継承のためには、管理者を中心としたボランティアや利用者、地域コミュニティ等の“わたしたち”が一体となり、その魅力を次世代へ伝えていくことが重要です。
- ◆時代のニーズに応え、諸団体と協力した地域連携の強化やこれまでの維持管理技術の蓄積により、文化財庭園の文化的・歴史的価値をまもり、その可能性を最大限にいかし、未来につなぐための新たな取組を進めます。

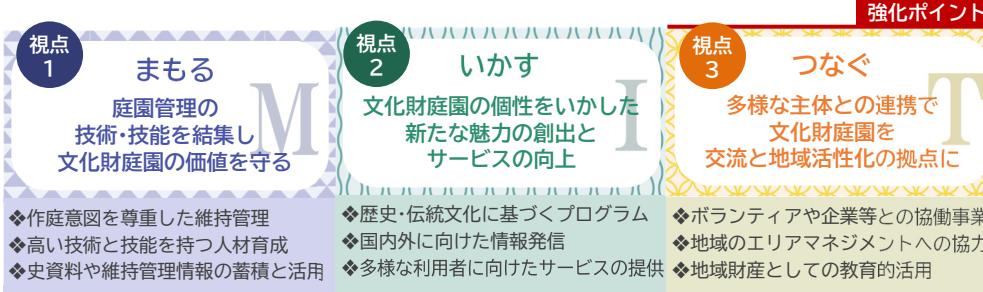
基本理念

“わたしたち”は文化財庭園をまもり、庭園の持つ可能性を最大限にいかしながら、その魅力を未来へつないでいきます。



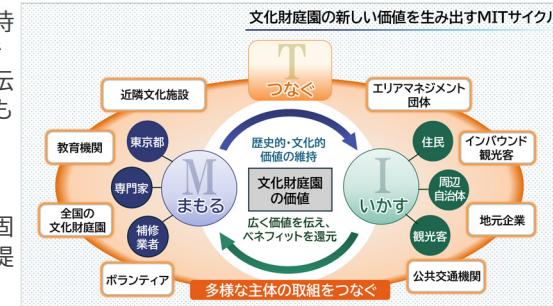
基本理念実現のための視点

基本理念の実現のため、東京都と連携しながら、文化財庭園の価値の保存と利活用の調和を図ります。お客様サービスの更なる向上と、文化財としての価値を一層高めることを目標に、以下の3つの視点から管理運営に取り組んでまいります。



文化財庭園の歴史的・文化的価値を維持し、「まもる」取組を基盤に、様々な形で「いかす」ことで広く価値やその魅力を伝え、それにより得たベネフィットを「まもる」取組に還元するサイクルを構築します。

その中で、多様な主体との連携による「つなぐ」取組を強化ポイントとし、確固たる価値にもとづく新しい魅力を、広く提供します。



2 運営管理計画

(1) 文化財庭園の管理運営についての実施方針と具体的な取組

多様化する利用者ニーズへ対応するべく、リサーチ・マーケティングを活用した庭園の利便性・魅力向上や周辺地域の活性化に取り組み、サービス水準確保やDXを推進することで、お客様サービスの一層の向上、文化財庭園の保存と次世代への継承を進めてまいります。

新たに観光振興担当者を配置して、
文化財庭園の魅力発信を強化

- 1 国内外からの旅行者をターゲットにした戦略的広報の展開や高度な情報提供で、国際都市東京の**文化的観光拠点としての利用促進**を図り、文化財庭園の歴史的・文化的価値を高めます。
- 2 こどもや若者の利用促進や文化財の利用環境に適したバリアフリー化の検討等、多様なニーズを把握し庭園管理へ反映することで、**高品質・高付加価値なサービスを提供**し、9庭園それぞれの特性に応じた新しい魅力の創出に努めます。
- 3 地域連携のコーディネーターとして、ボランティアや周辺企業、全国の庭園管理者等の**多様な主体との連携**を深め、文化財の適切な保存・庭園の管理運営の充実を図ります。教育機関等と連携し、こどもや若者の利用者層を拡大するなどして、次世代への文化財の継承につなげます。

<各庭園が目指す10年後の姿と主な取組>

| | | |
|---|--|--|
| 浜離宮恩賜庭園 おもてなしの御庭 江戸の潮風薫る、浜離宮 | 旧芝離宮恩賜庭園 都市の進化と共に息づく 小田原ゆかりの大名庭園 | 小石川後楽園 2029年 築庭400年! 江戸最古の至の大名庭園 |
| <ul style="list-style-type: none">●将軍や賓客が「浜御殿」で過ごした日々を体験するイベントで「本物」を体感できる機会を提供●近隣ホテルや汐留・竹芝エリアとの連携を推進 | <ul style="list-style-type: none">●築庭350年記念イベントや、こども向けプログラムの開発で、庭園の歴史と文化を継承●エリアマネジメントへの積極的な関わりで、周辺地域の回遊性向上に貢献 | <ul style="list-style-type: none">●築庭400年記念イベント、隙間時間を利用した婚礼撮影誘致、庭園ファンの裾野を広げるこども向けイベントを開発●近隣企業や施設との連携を強化し、地域活性化に貢献 |
| 六義園 駒込で感じる花鳥風月 和歌の庭、六義園 | 旧岩崎邸庭園 文化の杜に受け継がれる 開かれた明治の邸宅遺産 | 向島百花園 江戸の心を今に伝える 歴史とコミュニティが 響き合う花園 |
| <ul style="list-style-type: none">●心泉亭を使用したお休み処や、プロカメラマンを講師とした写真撮影教室、職員による未公開エリアのご案内を実施●警察署・消防署との連携強化を図るキャンペーンを継続し、地域の防災・安全を推進 | <ul style="list-style-type: none">●施設の特別開放、整備した空間・設備の活用と普及につながるツアーや、新たな利用者層を開拓●地域の文化財施設や岩崎家ゆかりの地との連携、ガイドボランティアとの連携強化 | <ul style="list-style-type: none">●町文化が息づく伝統行事の継承、外部団体との連携による魅力発信の強化●学校や地域の文化施設等と連携し、就学児童や生涯学習の拠点の一つとして、地域コミュニティの活性化に貢献 |
| 清澄庭園 深川エリアの文化観光拠点 岩崎家三代が築いた名石の庭 | 旧古河庭園 和と洋が調和した 大正の邸宅庭園 | 殿ヶ谷戸庭園 ガーデンツーリズムを牽引する 武蔵野の別荘庭園 |
| <ul style="list-style-type: none">●サードプレイスとしてさらに居心地の良い空間提供に努める●開放公園でのイベント実施、木場公園のエリアマネジメントへの参画等を通して、地域住民の親近感・信頼度を高める | <ul style="list-style-type: none">●「洋館」「茶室」を活用したイベント、7代目小川治兵衛「植治」の日本庭園の魅力発信により来園者増を目指す●近隣文化施設とのコラボレーション、地域の小学生をターゲットとしたイベント強化 | <ul style="list-style-type: none">●往時の別荘文化を体験できるイベントを実施●国分寺崖線の自然や文化を満喫できる散策イベントを周辺地域と連携して実施し、地域全体の魅力アピールに貢献 |

文化財庭園グループ事業計画書 概要版

(2)質の高いサービスを提供するための具体的な取組

| ①歴史・伝統文化に基づくプログラム | ②国内外に向けた情報発信 | ③多様な利用者に向けたサービスの提供 | | | |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 江戸の文化を伝える伝統行事（百花園） | 伝統文化を体験する竹細工教室（小石川） | ドローンによる魅力的な風景等を発信（全庭園） | デジタルパークマップの活用（全庭園） | ライトアップ等で歴史と文化を伝える夜間イベント（浜離宮） | 地元小中学校と連携した絵画コンクール（旧古河） |

(3)利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法



公園利用者の満足度（CS）向上につなげるために、多様な方法で要望や苦情等を把握し、対応やプロセスを見える化して、関係各所との調整及び対応の上、管理業務に反映させます。

(4)都民協働や地域コミュニティとの連携による文化財庭園の魅力や地域の価値の向上につながる取組

| 庭園をフィールドとした都民協働・ボランティア活動、企業等との連携 | エリアマネジメント団体、地元企業、NPO 法人、周辺自治会、区市との連携 | |
|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| 近隣小学校と連携した田植え等の実習体験（小石川） | 竹芝エリアと連携してEV船を期間限定運航（浜離宮・旧芝離宮） | 北区文化施設と連携して文化情報を掲出（旧古河） |

(5)文化財庭園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

庭園の持つ魅力・価値を高め、庭園文化を国内外に発信するため自主事業に積極的に取り組んでまいります。事業実施にあたっては、参加費徴収のほか企業等の協賛や都立公園センター基金、自販機収入の還元等を財源とし、自主事業で得た利益は更なる魅力向上のための取組に活用します。

| ①歴史的文化的価値の向上 | ②賑わい創出 | ③利用者ニーズに合わせたサービス向上 |
|---|----------------------------|------------------------------------|
| かつての庭園の利用方法をひも解き、馬術等の武家文化に関連した行事・習わし等を紹介（浜離宮） | 地域の文化施設と連携したコンサート（旧岩崎） | 文化財の伯夷・叔齊、観音像等のバーチャルによる再現（小石川） |

(6)共生社会の実現に向けた取組

| | | | |
|--|--------------|----------------------------|---------------------------|
| 文化財庭園を、多様な利用者が安心して訪れることができ誰もが快適で豊かな時間を過ごせる場所に！ | パリアフリー検討 | 園路の段差解消を図り、パリアフリー情報を発信 | 窓口、売店、警備スタッフを対象に研修を実施 |
|--|--------------|----------------------------|---------------------------|

(7)公園を舞台に緑を知り、親しむ「東京グリーンビズムーブメント」を展開するための取組

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 緑と文化財庭園の利活用を通じ、幅広い年代・属性の人々に東京グリーンビズの普及啓発を推進！ | SNS やホームページ等で庭園の緑に関する情報を発信（全庭園） | イベントやボランティア作業で、自然に親しむ機会を創出（全庭園） |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|

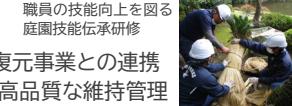
3 施設維持管理計画

<各庭園の主要事業>

| | |
|----------|------------------------------------|
| 浜離宮恩賜庭園 | 御茶屋群等の施設管理や鴨場等の遺構の保全を意識した維持管理に取り組む |
| 旧芝離宮恩賜庭園 | 補修による修景を進め、大源泉と築山が際立つ広がりのある景観を引き出す |
| 小石川後楽園 | これまでの植栽管理技術を活用し、将来を見据えた景観改善を図る |
| 六義園 | 築山の景観を改善し、八十八境それぞれの景観の魅力を引き立てる |
| 旧岩崎邸庭園 | 復元整備を終えた芝庭周辺エリアで管理方針に沿った維持管理に取り組む |
| 向島百花園 | 史資料にある植物の維持管理により、草庭ならではの修景に取り組む |
| 清澄庭園 | 植栽管理技術により富士山景観の維持に取り組む |
| 旧古河庭園 | 洋館を引き立てる植栽管理と共に日本庭園の地割保全等に取り組む |
| 殿ヶ谷戸庭園 | 武藏野の植生をまもる維持管理と、歴史的建築物の維持管理に取り組む |

(1)質の高い維持管理を行うための取組

- 文化財庭園の価値を保全し、後世に伝承する維持管理
- 東京都の修復・復元事業との連携
- 維持管理水準書を参考に、周辺環境や安全・安心・快適・景観に配慮した高品質な維持管理



(2)事故を未然に防ぐ対策や、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

- 事故や災害を未然に防ぐ安全対策（KY ミーティング、熱中症対策、倒木防止等）
- 自然災害・事故や感染症に対するタイムラインによる組織的対応



(3)施設補修、施設改良に関する要望への取組

- 本質的価値の保全を基本とした要望収集と現状把握
- 規模別契約方式の採用、優先度レベルに応じた円滑な要望対応



(4)管理技術の継承



(5)庭園内の樹木管理、庭園の構成要素である施設の維持管理

| 技術・技能を活かした質の高い樹木管理 | 保存活用計画に基づく施設の維持管理 |
|---|---|
| 業務用スマートフォンで点検項目の入力を行える樹木点検アプリ等を運用し、業務の効率化とともに点検木の把握や樹木台帳の整備につなげていきます。 | 護岸や橋等は適宜点検・記録し異常時は東京都に報告します。垣根等の工作物や園路は利用者の安全と景観維持のため随時修繕します。 |

1. 管理運営に関する基本的事項

(1) 神代植物公園の管理における基本理念

神代植物公園は、開園以来、公園的要素を持つ本格的な植物園として都民に親しまれ、長年にわたり培ってきた豊富な技術力を活かし、植物の育成・展示・環境整備において高い専門性を発揮し、関東地域野生植物保全拠点園として植物多様性保全に取り組んでいるほか、防災公園としての機能強化にも取り組み、地域の安全・安心に貢献する役割も担っています。

今後は、社会状況の変化に伴うニーズや各種上位計画に対応し、ウェルビーイングに貢献する植物公園を都民と共に築いていくとともに、これまでの技術力に加え、教育普及・協働・広報も強化することで、当園の魅力を最大限に高め、発信していくことを目指します。

基本理念

江戸の園芸文化を伝え、東京の豊かな緑を育み、誰もが楽しめる植物公園

(2) 基本理念の実現にむけて

枝を広げる

緑の量的な底上げと質の向上

各団体やコミュニティとの多様なネットワークを駆使して植物コレクションを充実し、蓄積した栽培技術により確実な保存と良好な育成を図ります。

花を増やす

歴史文化の保全活用と観光の推進

多彩な展示会や講座等をより充実して江戸園芸文化の魅力と価値を広め、魅力発信力を更に強化することで地域一体での観光振興を進めます。

根を広げる

更なる生物多様性の確保

無菌培養等の高度な技術と情報ネットワークを駆使して東京の植物多様性保全に貢献し、多世代への理解と関心を高める取組を更に強化します。

葉を茂らせる

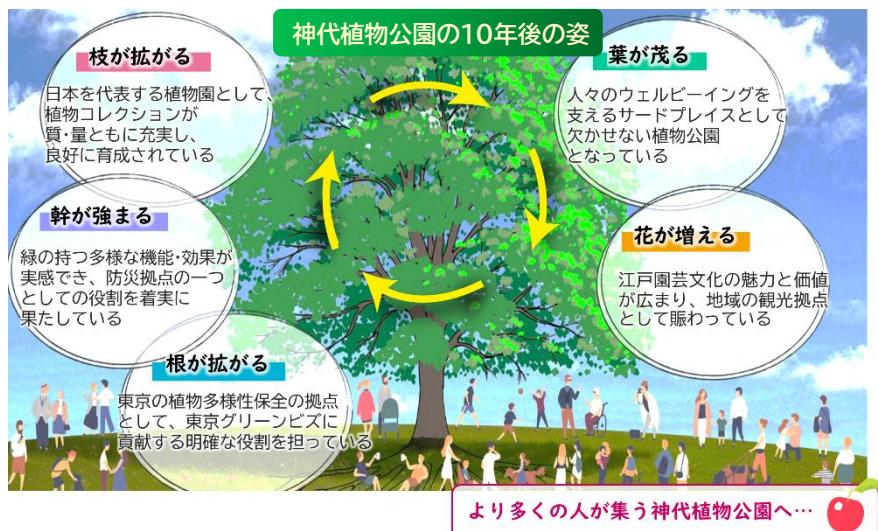
多様化する社会や次世代への対応、健康意識や屋外空間ニーズの高まり

これまで進めてきたDXの取組を推進して利用者サービスの向上を図り、ボランティア活動やニーズに応えた園地活用を更に進めていきます。

幹を強める

気象状況の変化や風水害・地震への対応

樹木等の維持管理ノウハウを活かして公園が持つ緑の特性を引き出すとともに、防災公園としての体制や訓練、普及活動により災害対応力を強化します。



「教育普及リーダー」を新設 NEW

多様な世代に向けた園芸文化や植物知識の普及を強化

2. 植物園業務計画

(1) 植物園の管理運営についての実施方針と具体的な取組

方針1 植物コレクションを充実し、植物園の魅力・価値を向上

- 専門職員の配置
- 植物コレクションの維持・充実
- 植物展示の魅力向上

方針2 江戸園芸文化の価値や楽しみ方の普及を継続・充実

- 園芸団体等と連携した展示会や教室
- こども向けプログラム

方針3 魅力を多様化・最大化し発信力を強化

- 神代ブランドの確立
- 地域一体で観光振興
- 戦略的な広報

方針4 東京の植物多様性を守る取組の拠点としての役割を發揮

- 守る（保護・増殖）
- 知る（情報収集・発信）
- 伝える（教育・普及）

方針5 誰もが楽しめる公園づくりを推進

- インクルーシブなサービス
- 多様なニーズに応えた利活用
- 自然環境に配慮した維持管理

方針6 地域の災害対応力と防災意識の最大化に貢献

- 大規模地震や風水害への対応力向上
- 樹木の健全育成と安全性向上
- 猛暑等の異常気象への対応



(方針2) 江戸園芸文化を伝える
桜草花壇



(方針3) 人気の植物がモチーフ
のオリジナルグッズ



(方針5) 多様なニーズに応え、リト
リートプログラムも充実

(2) 植物多様性センターの活用と植物多様性保全への取組 G-biz

① 植物多様性を「守る（保護・増殖）取組」

- ・東京都事業等に対する絶滅危惧植物等の保全の技術支援
- ・都市公園や自然公園、都保全地域等との連携を強化
- ・優先保全対象種の情報収集と活用
- ・生息域外保全に向けた保護増殖の継続
- ・気象状況の変化に応じた屋外栽培環境への対策の検討 NEW

② 植物多様性を「知る（情報収集・発信）取組」

- ・絶滅危惧植物データの集積・整備
- ・植物多様性に関する情報連絡会を継続
- ・ニュースレターやSNS等による発信を強化



都市公園での植物保全調査
(植物多様性センター)

③ 植物多様性を「伝える（教育・普及）取組」

- ・植物多様性保全に関する講座や展示等を充実
- ・学校教育と連携した学習プログラムを企画・実施
- ・都内の多様な自然環境を再現した学習園を充実
- ・センター事業をサポートするボランティアを養成



ショクダイオオコンニャク
(大温室)

(3) 貴重な植物コレクションの育成・管理や展示 G-biz

① 植物コレクションの充実

- ・当園ならではの植物コレクションの充実・活用
- ・1年を通して楽しめる植物コレクションの導入
- ・植物交換等の事業の実施と管理

② 植物展示や解説プログラムの充実

- ・魅せる植物展示
- ・植物の魅力を伝えるプログラム
- ・正確で分かりやすい植物解説サイン

③ 植物の栽培管理水準の向上

- ・栽培技術の継承と向上
- ・きめ細やかな育成管理
- ・栽培温室・バックヤードの活用

④ 各エリアの管理方針

- ・ばら園：世界バラ会連合優秀庭園賞受賞の価値を維持
- ・見本園・水生植物園：植物の魅力を引き出し魅力的な景観を創出
- ・大温室：常に花を絶やさず価値ある多様な植物の魅力を発信

都立神代植物公園事業計画書 概要版

3. 運営管理計画

(1) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

①利用促進に向けた取組

魅力を伝える花のキャンペーン

- 年間を通じて四季折々の花のイベントを開催
- 多様な媒体でリアルタイムに情報発信

効果的な広報の取組

- 多様な主体との連携による地域一体での魅力発信
- ボランティア活動や健康増進を支援、推進するスマートフォンアプリ等との連携 **NEW**
- マスメディアへのタイムリーできめ細かい情報提供

神代ブランドの確立

- オリジナルグッズの開発
- 当園発祥園芸品種を活かし認知度とステータス向上

③DXの推進

エントランスの利用者サービスの向上 **NEW**

- デジタルサイネージの設置、動線改善やAI等の活用で利便性向上や施設運営を効率化 **DX**

AIを活用したアプリサービスの提供 **DX**

- スマートフォンアプリを開発し来園体験をサポート

Web申請受付システムの拡充 **DX**

- 各種参加申込手続をWeb申請受付システムに集約各花木園等の景観を表示するVRコンテンツ等の提供 **DX**
- 非開花時でも満開の花を観賞できるサービスを提供

②利用者サービス向上の取組

分かりやすい情報発信

- インフォメーション機能を充実化 **NEW DX**
- 植物解説を強化 **DX G-biz**

夏の快適化と居心地よい環境の提供

- クールスポットやワークスペースの展開 **G-biz**
- 早朝、夜間、室内を活用したイベントを開催

安全・安心で快適な公園環境の提供

- 利用者との対話を重視した公園利用の適正化
- 防犯・事故予防体制による安全・安心の実現



(2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

・要望・苦情等の把握～管理業務に反映のプロセスを見る化

(3) 都民協働や地域コミュニティとの連携による公園の魅力や

地域の価値の向上につながる取組

・立地や利用特性を活かし、地域住民やボランティア、地元自治体、NPO、民間事業者等と連携

(4) 公園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

・リトリートプログラム：心身のリラックスを目的とした森林浴等のプログラム **NEW**

・夜間公開イベント：「非日常」な雰囲気を楽しむイベントや観察会

・江戸の園芸文化の体験プログラム：江戸の園芸文化に係る栽培技術の習得など特別なプログラム

・子ども向けの体験型プログラム：次世代を担う子どもを対象に植物や伝統園芸に関する体験型プログラム **NEW**

(5) 共生社会の実現に向けた取組

①ユニークデザインの推進

- 施設の改良と管理品質の向上
- 情報アクセシビリティの向上 **NEW DX**
- 多言語化の推進 **DX**

②誰もが楽しめる植物公園づくり

- 五感で楽しむ植物コーナーを設置 **NEW**
- 来園できない方も植物公園を楽しめる取組

(6) 公園を舞台に緑を知り、親しむ「東京グリーンビズムーブメント」を展開するための取組 **G-biz**

東京グリーンビズムコラボレーションパートナーでもある東京都公園協会は、東京の景観および文化・歴史を伝える質の高い緑という神代植物公園の特性を活かし、緑の持つ多様な活用を目指します。

利用者の緑への親しみや関心を育み、一緒に緑を育てる東京グリーンビズムーブメントを促進するため、情報発信やイベントの充実を図ります。

①緑を知り、触れ合う機会の提供

- 子ども世代に向けた取組を強化 **NEW**
- 江戸園芸植物の栽培教室の開催
- 専門ガイドツアーの実施

②緑の創出や生物多様性の保全への理解促進

- 樹木医講座の開催
- 絶滅危惧種の保全と展示
- 貴重な野生生物の保全



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

誰もが安全・安心・快適性を享受し、高い満足感が得られ公園とまちの魅力を創出する維持管理を行い、維持管理水準書を参考に、高品質な維持管理に取り組みます

- 災害用トイレの機能維持 **NEW**
- 予防保全に基づく施設管理
- 有料施設にふさわしい質の高い維持管理
- 拡張する園地の適切な維持管理 **NEW**
- 樹木の安全管理 **DX**
- 環境に配慮した維持管理 **G-biz**

(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

平常時から事故や災害に備え、緊急時は利用者の安全第一に迅速かつ的確に対応します

- 事故や災害を未然に防ぐための安全対策（KYミーティング、熱中症対策、倒木防止等）
- 気象災害・震災・事故・感染症に対するタイムラインによる組織的対応



(3) 施設修復、施設改良に関する要望への取組

総合的観点から優先度を評価し、効果的な補修・改良に積極的に取り組みます

- 適切な工法・契約方式を採用し、迅速かつ適切に対応

(4) 公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の考え方 **G-biz**

緑地、河川等と合わせて広域的な東京の緑の骨格を形成する緑の特性を活かした保全活動に努めます

①緑の創出のための樹木・植栽管理

- 景観・安全性・機能性のバランス
- サクラの保全
- 湧き水と雨水浸透への配慮



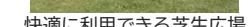
②植物の魅力を一層引き出す維持管理

- ナチュラリストイックガーデンの魅力発信
- 花木と草花の組み合わせによる景観づくり・きめ細やかな芝生広場の維持管理



③生物多様性の保全

- メリハリある管理による生育環境の確保
- 里山植生の継承



5. 防災業務計画

発災時の役割を果たすための取組

「大規模救出救助活動拠点」および「広域避難場所」に指定されており、防災公園の拠点のひとつとして、今後も新たな災害にも的確に対応していきます

①災害対応力向上の取組

- 震災対応マニュアルによる初動対応
- 防災訓練、点検の実施
- 防災推進リーダーの配置
- 防災備品の配備及び拡充
- 風水害への対応
- 新たな災害への対応（「大規模噴火降灰対応指針」に基づき、対策品を備蓄します **NEW**）



②防災意識の向上

- 地域と連携した防災フェスタの開催
- 防災意識の醸成に向けた普及啓発

（園内の生垣見本園で防火樹木を紹介 **NEW**）



防災フェスタでの
火に強い樹木の展示

1. 管理運営に関する基本的事項

(1) 管理運営における基本理念

水と緑のネットワークを最大限に活用し、緑豊かな自然環境及び歴史的資源を保全・継承とともに、地域との連携を図りながら、誰もが安全・安心かつ快適に憩い、学び、交流できる公園の形成を目指す

(2) 基本理念に基づく重要事項

- 重要事項1 臨海副都心の魅力と歴史・文化をつなぐ公園づくり
- 重要事項2 安全・安心を確保した公園の維持管理
- 重要事項3 地域住民や企業等との連携で公園の価値を向上
- 重要事項4 持続可能な都市を支える公園運営

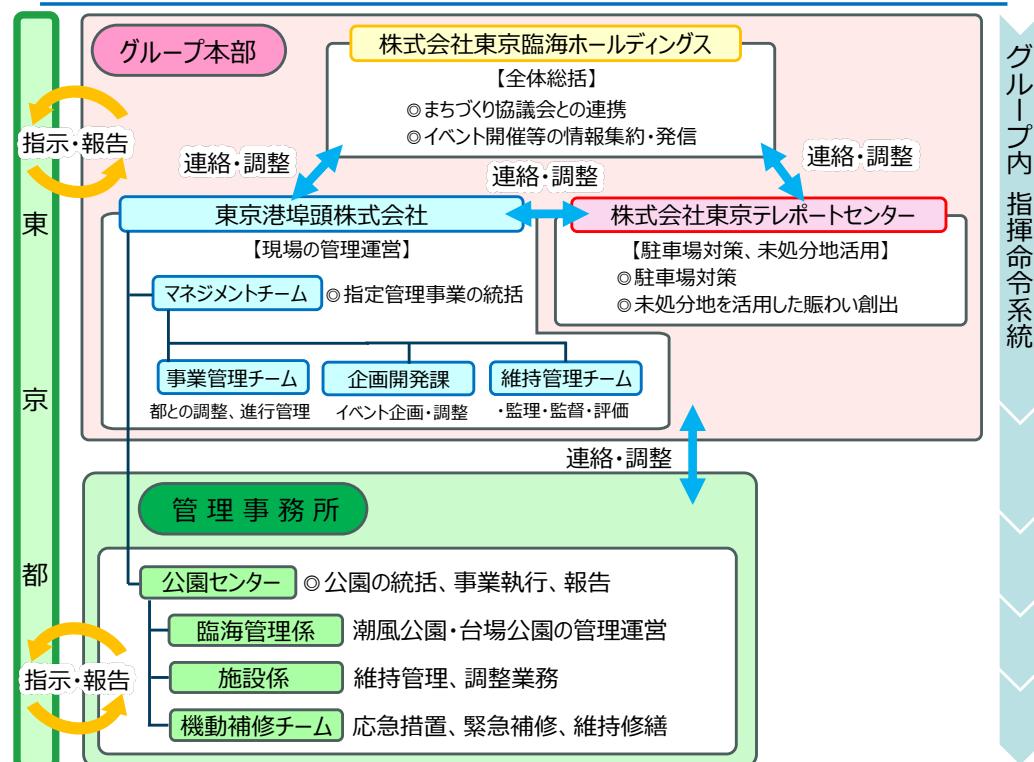
○ 指定管理期間終了後の姿

国内外の利用者、地域住民、進出企業等にとって親しみやすく魅力的な公園となることを目指し、臨海副都心全体の賑わいに貢献するとともに、将来にわたり地域に愛される「潮風公園・台場公園」を継承していく

(3) 指定管理者の責務

- ① 障害者に対する合理的な配慮、雇用 ② 不当な差別的言動の防止
- ③ 環境負荷低減に関する取組 ④ 社会的責任を果たすための対応

2. 組織体制・指揮命令系統



3. 運営管理計画

(1) 都立公園の管理運営についての実施方針と具体的な取組

実施方針① 臨海副都心のブランド力を向上させる賑わいの創出と歴史・文化の活用

- 多様な自主事業を実施（こどもグリーンアカデミー等）
- 台場公園の歴史や日本の伝統文化を体感する取組



こどもグリーンアカデミー
(イメージ)



日本の伝統文化を体感
(門松づくり教室)

実施方針② 安全性・快適性を兼ね備えた、災害に強い公園の整備

- 計画的な交換や修繕を行う予防保全管理
- 災害対応機器の常備、連絡・報告体制構築、避難誘導訓練の実施
- 情報発信ツールの多言語対応、サインのピクトグラム化

実施方針③ 地元住民や企業等との連携を強化し、利用者のニーズを反映した運営

- パークミーティング等で多様なニーズを把握し、管理運営に反映
- ボランティア活動を通じた都民協働や地域コミュニティの形成

実施方針④ 水と緑のネットワークを活用し、自然を感じられる景観づくり

- 適切な剪定等による健全な緑地形成
- 企業等と協働で花壇を整備し、地域の景観と魅力向上に寄与

(2) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

| 取組項目 | 具体的な内容 |
|--------------|---|
| 1 賑わい創出と利用促進 | <ul style="list-style-type: none"> ・海上公園と連携した自主事業の実施 ・太陽の広場やウォーキングコースを生かした利用促進 |
| 2 歴史と文化の継承 | <ul style="list-style-type: none"> ・台場史跡パネル展 ・門松づくり教室 ・雪吊りの設置 ・凧作り凧揚げ体験教室 |
| 3 快適な利用環境の整備 | <ul style="list-style-type: none"> ・多言語翻訳機での案内 ・授乳室の整備 ・バリアフリーマップの公開 ・サインのピクトグラム化 |
| 4 利用者ニーズの把握 | <ul style="list-style-type: none"> ・HP問合せ窓口やアンケート等からニーズを把握 |
| 5 公園利用のDX化 | <ul style="list-style-type: none"> ・QRを活用した多言語翻訳 ・チャットボット等の導入 ・AR技術を用いて台場の歴史を体験的に紹介 ・撮影申請オンライン化 |
| 6 多様な情報発信 | <ul style="list-style-type: none"> ・HPやSNSを活用した公園情報の発信 |

3. 運営管理計画

(3) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

- ① 様々な手段で的確に把握(CSアンケート、HP、マイシティレポート等)
- ② 要望・苦情はマニュアルをもとに公平・公正の視点で対応
 - 緊急性を要するか、指定管理者の判断で処理できるかを見極める
 - 結果はデータベース化し、業務改善に活用
- ③ PDCAサイクルにより検証・評価・改善を行う

(4) 都民等との連携による魅力や価値向上への取組

① 公園への愛着を育む取組

- ボランティア ○ 協働 ○ 地域連携

② パークミーティングの実施

- 利用者から意見・要望を収集し管理運営に反映



(5) 魅力向上と利用促進を図る自主事業の提案

「賑わいの創出」と「地域連携」の視点で4つに分類

① 水と緑のネットワークの活用

- ② スポーツによる健康増進
- ③ 歴史・文化の継承
- ④ ボランティア・協働



(6) 共生社会の実現に向けた取組

① 誰もが安心して利用できる環境

- 社会的障壁の除去や合理的配慮の徹底 ○ 災害に備えた対応
- 多言語対応・情報のアクセシビリティ ○ 利用者の声を反映した運営
- ② 多様な利用者の交流を促進
 - 幅広い世代が参加できる活動 ○ 誰もが気軽に楽しめる取組

(7) 東京グリーンビズムーブメントを展開するための取組

① 緑とのふれあいを通じた環境意識の醸成

- ナイトツアー ○ こどもグリーンアカデミー
- 花壇ボランティア ○ 雪吊りの披露

② 緑の価値を伝える情報発信の強化

- 自然の魅力を伝える投稿 ○ 保全活動の様子を発信

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

「日常管理の取組」

- ① 予防管理による安全性の確保
- ② 利用者に満足いただける快適性
- ③ 環境やユニバーサルデザインへの対応

「緊急時の取組」

- ① 利用者誘導や立入禁止措置など迅速な安全確保
- ② 事実確認と応急措置を実施し、速やかに都に報告し対応を協議

(2) 事故を未然に防ぐ対策や自然災害等の社会課題へ対応するための取組

① 各種マニュアルの遵守や防災訓練等を徹底し、事故等を未然に防止

- ② 維持管理の専門部署と連携した的確な応急対応
- ③ 正確かつ迅速な情報収集を行い、東京都等の関係機関へ速やかに報告
- ④ 対応内容を検証し、次の発災時に備えた対応に活用

(3) 施設補修・施設改良に関する要望への取組

- ① 要望を正確に把握・分類し、対応方法を検討
- ② 公園利用に影響する案件は、東京都や関係者との協議や提案を実施
- ③ 機動補修スタッフの対応、技術部門との連携による効果的な管理
- ④ スケールメリットを活用した、費用の削減かつ迅速な対応

(4) 公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理

① 適切な樹木の管理と育成

- ② おもてなしを意識した維持管理
- ③ 協働・連携によりみどりを育む公園づくり
- ④ 維持管理や開花に関する情報の発信
- ⑤ 環境に配慮した資源の利活用



私たちの使命

(Our Mission)

歴史
(Past)
教訓
(Lesson)



未来
(Future)
伝承
(Inheritance)

歴史の教訓を風化させず、次の世代へ伝承していく

過去の記憶・記録犠牲者の
慰靈
(御遺骨のお預かり)
R5関東大震災「100年」
R6東京大空襲「80年」
R7終戦「80年」



防災：学び・気付き、
来るべき災害への備え
「想い」を今に、そして
次代（子供達）へ伝承

<基本理念>

震災・戦災のメモリアルパークとして「慰靈と伝承の場、都立横網町公園」の社会的価値の向上

慰靈



伝承

交流

| 指定管理者の責務 | |
|----------|---------------|
| 1. | 基本的な管理運営業務 |
| 2. | 慰靈施設としての特別な責務 |
| 3. | 社会的責任と多様性への対応 |
| 4. | 法令遵守と専門性の確保 |

| 管理運営についての基本方針 | |
|---------------|----------------------|
| 1. | 過去を未来へつなぐ意義の発信と価値の向上 |
| 2. | 命を尊ぶ静謐な環境の維持 |
| 3. | 震災・戦災の記憶を風化させない |
| 4. | 歴史資源の保存・復元・修復 |
| 5. | 公正で安全・安心な公園づくり |

<現状の課題と対応の方向性>

関東大震災および東京大空襲の遺族の高齢化、核家族化や世代間格差による後継者の減少、遺骨返還に関する問い合わせの減少など、歴史の風化が危ぶまれる今日、震災・戦災あわせて約163,000体の御靈をお祀りする横網町公園において、過去の記憶を伝承する取り組みの重要性は一層高まっています。こうした状況を踏まえ、横網町公園ならではの価値観と存在意義を維持・向上させるため、下記の考え方に基づき、高質なサービスの提供に努めます。

A:関係性の深化

B:出会いの拡大

遺族の方々、関係者たち、記憶と敬意を未来へつなぐ

新しい世代と多様な来園者への開かれた場づくり

B-1：新しい世代への対応

B-2：訪日外国人への対応

| テーマ | 基本的な考え方と取り組み方向 | 主な対象 |
|--------|---|---------|
| 都民協働 | 1. 慰靈と平和の心を軸に、地域との絆を強化する 2. 地域資源としての公園づくり | B-1 |
| 自主事業 | 1. 歴史と伝承・防災に則したイベント 2. 花や植物の関する緑のイベント | A B-1 |
| 共生社会 | 1. 多様な人々が集うユニバーサルな場の創出 2. アクセスibilitiy拡充（ハード・ソフト） | B-1 B-2 |
| グリーンビズ | 1. 静謐な環境と緑化の強化 2. 慰靈の場としての配慮 3. 防災と景観機能の両立 | A B-1 |



| 施設維持管理計画 | 取り組み内容 |
|-------------------------|--|
| 適切な維持管理を行うための取組 | 1. 計画的維持管理 2. 日常点検と迅速対応 3. 環境創出 4. 緊急時対応 |
| 社会課題へ対応するための取組 | 1. 事故未然防止 2. 気象災害対応 3. 地震災害対応 4. 感染症対策 |
| 施設補修、施設改良に関する要望への取組 | 1. 確認・調査・判断 2. 連携対応 3. 計画的資金管理 |
| 公園が持つ緑の特性を一層引き出すための維持管理 | 1. ゾーン管理 2. 生物多様性 3. 季節感と景観演出 |

都民協働や地域コミュニティとの連携による公園の魅力や地域の価値の向上につながる取組

- ・地域対話：自治会・学校・企業・NPOとの協働（アンケート・ミーティング）
- ・イベント：震災・防災フェア、花と緑・憩いの企画
- ・教育連携：平和学習支援、語り部育成支援、教育機関との共同研究
- ・協働モデル：企業・団体・ボランティアとの企画運営
- ・多世代交流：子ども・高齢者・世代間イベントの場づくり

公園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

＜歴史・伝承・防災イベント（象徴的役割と歴史的価値の活用）＞

- ・慰霊堂音楽会：関係団体共催（プロ、学生）
- ・体験学習ツアー：道路整備保全公社共催
- ・首都防災ウィーク：講演会、フォーラム、イベント
- ・まちあるきガイドツアー：歴史散策年2回
- ・ぼうさいスタンプレリー：夏休み、春休み年2回

＜緑化・季節感イベント（グリーンビズ運動）＞

- ・献花展：春・秋彼岸、盂蘭盆会：年3回
- ・季節連動型ワークショップ：地域を花いっぱい、緑いっぱい活動

共生社会の実現に向けた取組

＜共生社会に向けた基本方針＞

歴史・文化の継承、防災・平和の発信を軸に、多様な人々が集い、学び、交流できる場を創出、公園の性格を活かし、誰もが安心して利用できるユニークな空間を整備（ハード・ソフト両面）

＜アクセシビリティ向上の具体策＞

- ・【ソフト面】ウェブアクセシビリティ方針策定・公開
- ・【ハード面】多言語対応・ピクトグラム導入により環境を整備

公園を舞台に緑を知り、親しむ「東京グリーンビズムーブメント」を展開するための取組

1. 静謐な環境づくりと緑化強化

- ・四季の草花やドングリの木で「命の循環」を体感
 - ・ミツバチの蜜源としての花木整備（安田学園）
 - ・日本庭園を都市のビオトープ・避難空間として活用
- ### 2. 慰霊空間の尊厳維持（樹木管理）
- ・樹木医による診断と丁寧な剪定・伐採
 - ・伐採枝葉の堆積による緑のリサイクル重視

3. 防災と景観の両立

- ・林泉式庭園の静けさを保つつ防火・林機能維持

4. 来園者の安全配慮

- ・園路沿いの樹木点検と剪定
- ・台風時の安全確認と注意喚起

5. 地域とのコミュニケーション

- ・アンケート・パークミーティングで意見反映
- ・学校・団体向けの学び支援とホスピタリティ重視



適切な維持管理を行うための取組

計画性と柔軟性を両立した運用

- 1.計画的維持管理
- 2.日常点検と迅速対応
- 3.環境創出
- 4.緊急時対応

社会課題へ対応するための取組

「事故のない公園」の実現へ4つの重点対策

- 1.事故未然防止
- 2.気象災害対応
- 3.地震災害対応
- 4.感染症対策

施設補修、施設改良に関する要望への取組

迅速・適切・協議的な対応体制

- 1.確認・調査・判断
- 2.連携対応
- 3.計画的資金管理

公園が持つ緑の特性を一層引き出すための維持管理

緑は都市の風格と市民の心の拠り所

- 1.ゾーン管理
- 2.生物多様性
- 3.季節感と景観演出

1 管理運営に関する基本的事項

都立動物園の管理運営における基本理念

当協会は、都の「パークマネジメントマスタートップラン」及び「第2次都立動物園マスタートップラン」、その他上位計画の実現のため、都立動物園を取り巻く環境の変化を踏まえ、次の3つの基本理念に基づき、5つの取組を推進します。

3つの基本理念

- 1 魅力的な展示と多彩な教育普及活動による、楽しみながら学べる動物園・水族園の実現**
- 2 国内外の関係組織との協働による、生物多様性の保全への貢献**
- 3 動物園・水族園を拠点とし、地球と生き物を未来へつなぐ活動を推進**

5つの取組

| | |
|-----------------------------|--|
| 1 生き物の魅力や生態を「伝える」 | 来園者の心を動かす展示づくり |
| 2 誰もが「楽しみ、学ぶ」 | 安全・安心・快適な環境づくり、多彩な教育普及プログラムの展開、アクセシビリティの向上 |
| 3 生き物を「理解し、まもる」 | 野生生物保全、ネイチャーポジティブの実現に貢献 |
| 4 多様な主体と「ともに創る」 | 様々な主体との協働・共創を推進 |
| 5 持続可能な地球環境を「未来へつなぐ」 | 持続可能な地球環境を次世代へ継承 |

2 人員配置計画等

人材の確保・育成と組織体制の整備

次の視点に沿って公立施設の適切な管理運営を担える良質な人材を確保し、育成するとともに、必要に応じて柔軟に組織体制の見直し・強化を図ります。

- 「動物園事業の発展振興」「人と動物の共存への貢献」という協会の使命を深く理解し、使命の実現に向けて誠実かつ責任のある行動が取れる人材
- 未来志向で新たな価値の創造に挑戦するため専門知識や技術を積極的に吸収し、自己成長の成果により都立動物園・水族園の発展に貢献できる人材
- 幅広い視野を持ち、国内外の様々な主体と連携・協働しながら、利用者の期待に応え、日本の動物園・水族館全体の発展にリーダーシップを發揮できる人材



3 都立動物園業務計画

都立動物園の管理運営についての実施方針

都立動物園の性格や立地条件、利用者特性等をふまえ、各園の目指す姿と取組の方向に沿って管理運営します。



恩賜上野動物園：国内外から訪れる来園者に充実した動物園体験を提供し、生物多様性保全の重要性を世界へ発信する日本のリーディングズー



多摩動物公園：多摩丘陵の自然を活用し、ダイナミックな展示と生息域内・生息域外を問わない幅広い野生生物の保全活動を推進する動物園



井の頭自然文化園：身近な動物とのふれあいや、園内外の自然を活用したプログラムにより、野生生物を守る心を育む動物園



葛西臨海水族園：「人と生きものと水」の関係を結びなおし、伝え、紡いでいくと同時に、新たな施設につなげていく水族園

快適な観覧環境と魅力的な展示の実現

快適な観覧環境

アクセシビリティを高める取組、多言語化のさらなる推進、気候変動への対応（暑熱对策等）などを通して、多様な来園者が快適に過ごすことのできる環境をつくります。

魅力的な展示

- 飼育環境や飼育手法を工夫し、野生生物の生息環境を再現することによって、生き物本来の行動や生態を引き出し、来園者が生き生きとした動物を観察し、楽しみ、学ぶことができる展示を実現
- 「飼育展示・教育普及・維持管理・デザイン」等の各分野における専門知識や技術・ノウハウを活かし、新たな施設整備等において都に積極的な情報提供・提案等を行い、展示と施設の魅力向上に貢献



適正な動物飼育と技術向上、繁殖研究

希少な野生生物を守り、来園者に様々な生き物の魅力や保全の大切さを伝えていくため、適正な動物の飼育管理、高度な飼育繁殖技術の継承・発展・発信等に取り組みます。

- アニマルウェルフェア（動物福祉）に配慮した適正な動物の飼育管理と展示を推進
- 培った経験知を着実に継承するとともに、最新の知見やテクノロジーを取り入れて飼育繁殖技術の発展にチャレンジし、成果を発信等



3 都立動物園業務計画

野生生物の保全

野生生物保全センターを中心に、当協会の保全活動を「域内」「研究」「連携」「普及」の4つのカテゴリーに沿った50件のプロジェクトに整理のうえ、第2次都立動物園マスター プランや第2次ズーストック計画に沿った野生生物保全をより一層推進していきます。

| | |
|-----------|--|
| 域内 | 職員が生息地に足を運び、生息環境の整備や野生個体の生息状況の調査などを行います |
| 研究 | 野生生物保全に関する調査・研究や、生物工学・栄養学等、科学的技術や知見を活用します |
| 連携 | 国や地方自治体、NPO等と連携し、当協会の技術を活かした飼育下繁殖や技術的支援を行います |
| 普及 | 野生生物の現状や保全活動について、教育普及プログラムや配布物等を通して伝えていきます |



教育普及

教育普及センターを中心に4園が連携し、多彩な教育普及活動を展開します。誰もが生き物の魅力を楽しみながら学べるよう、さらに多様化する学びのニーズに対応できるよう、これまで蓄積したノウハウを活かした様々な手法で豊かな学びの場を提供します。

楽しみながら学べる教育普及活動の強化

- 生き物ガイド等の教育普及プログラムと動物介在教育の充実 等



多様な利用者に寄り添った教育普及活動の推進

- 誰も取り残さない教育普及活動の推進 等

環境学習プログラムの充実と野生生物保全につながる行動変容の促進

- 園内外の自然を活用した環境学習プログラムの充実
- 持続可能な社会に向けた行動を後押しするプログラム等の実施



学校教育との連携強化

- 体系的な学校団体向け教育普及プログラムの提供 等

4園連携による幅広い教育普及活動の展開

- 教育普及センターが中心となり、教育普及プログラムの評価手法や新たな技術の活用など教育普及活動を推進するうえでの課題を4園で共有し、解決策を検討

4 運営管理計画

質の高いサービスの提供

多様な来園者に寄り添った質の高いサービスの提供を通して来園者の満足度を高めるとともに、戦略的なマーケティング・広報を通して利用を促進します。

- 多様な来園者に寄り添った案内接遇、AIなど新たなテクノロジーを活用したサービスの向上 等
- 公式サイトを基盤とした戦略的な広報、魅力的なコンテンツによる来園者誘致、外部と連携したマーケティング 等



都民協働や地域コミュニティとの連携

ボランティアとの協働を強化するとともに、近隣公園や自治体・地元関係者等と連携し、施設及び地域の魅力と価値の向上に努めます。

- ボランティアとの協働推進 等
- 自治体・地域コミュニティや他団体等との連携協力 等



共生社会の実現に向けた取組

これまで取り組んできたユニバーサル社会の実現に向けた施策を継承し、さらに充実させていきます。

- 多様な人々の自己形成と交流の拠点となる取組
- 共生社会の実現に寄与する組織基盤の形成 等

5 施設維持管理計画

適切な維持管理を行うための取組

安全・安心で快適な観覧環境を確保し、良好な都市環境に寄与するため、動物舎や水槽、電気・上下水道等の設備をはじめ、園路広場、便益施設、樹木や花壇等の多岐にわたる園内施設の維持管理を都が定める「都立公園の維持管理技術指針」に則り的確に進めています。

- 即時対応可能で、設備等の機能と品質を確保する維持管理体制
- 園内植物等の適切な維持管理と魅力発信の素材としての活用
- 地球環境に配慮した施設維持管理 等



危機管理（様々なリスクに関する安全対策と発生時の対応）

都立動物園は数多くの野生生物、来園者、職員の大好きな「いのち」を預かる現場です。当協会では理事長をトップとする「危機管理委員会」のもと、あらゆるリスクに備えて万全の体制を構築し、事故防止の徹底や安全対策を適切に実施し、「想定外を許さない」を念頭に危機管理対策の強化を図ります。

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甚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に、「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サステナブル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
- ◆サステナブルな維持管理



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

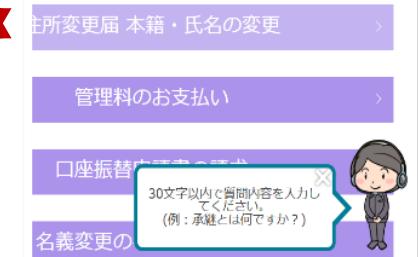
- ・「個人情報の保護に関する規程」やマニュアル等の見直し、業務委託先を含めた監督、内部監査や外部検査を通じた管理体制を維持
- ・墓籍台帳や戸籍謄本など要配慮個人情報を多数扱う霊園業務ならではの「霊園個人情報保護マニュアル」を整備
- ・個人情報保護に関する定期的な研修、抜打ち検査やセルフチェックを通じた適正管理を徹底 **New**



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！」

- ・雑司ヶ谷霊園では、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

東京都霊園事業計画書 概要版

(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
ちなんだ怪談壇



ボーイスカウトとの清掃活動

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

▶ 新しい取組や「東京グリーンビズ」(G-BIZ)に関連した取組



紅葉まつり



自然観察プログラム

New

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、直線的なビー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、必要に応じて燃焼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**

1. 管理運営に関する基本的事項

(1) 瑞江葬儀所の管理運営における基本理念

- ・様々な利用者ニーズに対し柔軟に対応し、すべての都民が安心して利用できる公営葬儀所として広く都民の信頼に応えるべく公平公正なサービスを提供。
- ・これまでの経験を活かし、新施設での管理運営について速やかに火葬炉の使用方法やオペレーションを習得し、円滑かつ確実な火葬業務を実施。
- ・都政との連動性を更に高め、新型インフルエンザ等感染症蔓延時の業務継続計画（以下「BCP」）を改訂、一類感染症等発生時の対応マニュアルを新たに作成し、火葬業務の安定的な継続体制を構築。
- ・公営葬儀所としての社会的役割を着実に果たしていくため、近隣住民、地元区、警察、消防等との定期的な活動を通じて良好な関係を維持。

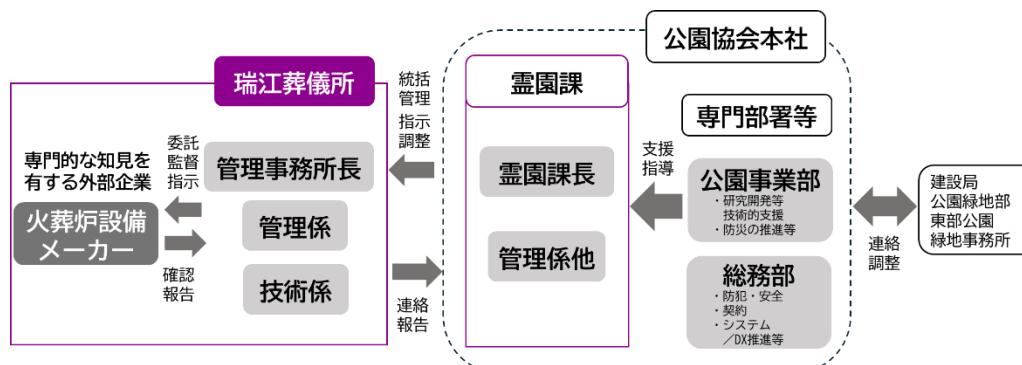
■基本理念

利用者ニーズに対応し故人の尊厳を最大限尊重した葬儀所運営



2. 組織体制・指揮命令系統と役割分担

- ・安定した組織体制の下、指揮命令系統を明確にし、火葬に関する一連の日常の業務を円滑かつ確実に実施。
- ・新設された火葬炉の運転については、専門的な知見を有する火葬炉設備メーカーと連携し、安全かつ安定した火葬業務を実施。



3. 運営管理計画

(1) 公営葬儀所として広く都民の信頼に応えるための具体的な取組

①公営葬儀所としての役割を踏まえた公平公正なサービスの提供

- ・ご遺族の意向を踏まえ、様々な宗教・宗派による告別方法や収骨方法等に適切かつ柔軟に対応。
- ・これまでの経験を活かし、速やかに新施設でのオペレーションを習得・構築するとともに円滑かつ確実な火葬業務の実施。 **New**
- ・発災時は東京都と連動し、広域火葬を含めた迅速な火葬体制を整備。
- ・新型インフルエンザ等蔓延時・一類感染症等発生時など非常時対応は東京都に積極的に協力。**New**

②ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応

- ・職員一人ひとりがご遺族の立場に立ち対応ができるよう、接遇研修やミーティング、CSトレーナーによる日常的な教育・指導を実施。
- ・花や緑によってご遺族の心を和ませる演出や公営葬儀所にふさわしい緑の空間を創出。
- ・敷地内をオープンスペースとして近隣住民に開放し、自然と親しむ地域の憩いの場を提供。



③安全・安心確保等の取組

- ・応急手当普及員認定者による職員への心肺蘇生法やAED取扱い方法等の応急救護訓練実施など救命技能の向上。
- ・実践的な自衛消防訓練や消防設備の適切な維持管理により、防火対策を強化。

④地域に根差した管理運営の拡充

- ・地元町会との意見交換会や防災訓練等の開催、地元町会主催の催事への協力など近隣住民、地元区、地域関係機関との一層の関係強化を図る。
- ・地域の一員として敷地外周等の清掃活動を実施し地域へ配慮。



(2)発災時の火葬体制及び構築方法、それに備えた平常時の取組

- ・東日本大震災での広域火葬の経験を踏まえ、発災時は瑞江葬儀所の火葬体制を即時に構築したうえで、近隣県と協力してご遺体を受け入れ、円滑な火葬業務を遂行。
- ・新型インフルエンザ等蔓延時を想定したBCPを改訂し、火葬継続体制を確立。
- ・一類感染症等で亡くなられた方のご遺体受入れに備え、東京都や関係機関等と話し合いや調整を行い、「感染症対応マニュアル」を新たに整備。**New**
- ・発災時の対応を円滑に行うため、対応訓練を定期的に実施。



東日本大震災受入れ

訓練内容（年間頻度）

地域連携防災訓練（年1回）、防災施設運用訓練（年1回以上）、
MCA無線（毎週）、BCP対応訓練（年1回）

(3)個人情報の適正な取扱い

- ・極めて公共性の高い施設の管理者であることを自覚し、令和7年7月に取得したプライバシーマークに基づく個人情報保護の取組を実施。
- ・葬儀所業務に携わる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扱うことができるよう、個人情報保護に関する研修を実施。

(4)事務処理にあたり重視する点と実施方法

- ・法律・条例等関係法規を遵守するとともに、受付業務マニュアル等に基づき、運営支援システムを活用しながら正確で効率的な事務を遂行。**New**
- ・予約システムは早期の導入を目指し、DXを推進。
- ・新施設での運用に合わせ、事務処理手順を定めた「瑞江葬儀所事務処理要綱」を策定し正確で効率的な事務を遂行。
- ・毎朝のミーティングで火葬スケジュールや配慮事項等を確認し、ご遺族同志が極力輻輳しないことや、様々な宗教・宗派に適切かつ柔軟に対応し、ご遺族の心情に配慮した業務を実施。



受付での要望把握

(5)使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

- ・ご意見箱やホームページでの受付等の日常業務の中で施設使用者の要望等を把握し、適切・迅速・公平な対応を実施。
- ・葬儀会社との定期的な意見交換会や資料配布等を行い、意思疎通と利用マナー向上を推進。

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

- ・瑞江葬儀所の管理に携わった長年の経験を活かしながら、新施設での年間維持管理計画を作成し、快適性、安全性等を念頭に計画的な維持管理を実施。
- ・火葬炉設備メーカーと強固な業務管理体制を構築し、高度な品質確保と高い性能維持を確立。
- ・火葬炉の運転について、専門的な知識と知見を持った火葬炉メーカーの専門職員が実施することで火葬炉の安定稼働を実現。**New**

【火葬要件】

| 火葬炉数 | 火葬数/日(1炉) | 火葬数/日(10炉) | 受入数/年 |
|------|-----------|------------|----------|
| 10炉 | 基本3回 | 基本30件 | 約10,500体 |

- ・敷地内の樹木は、樹種ごとに剪定時期に配慮したきめ細かな植栽管理を実施。
- ・倒木、落枝等の事故防止のため、日常点検や定期的な樹木点検を的確に行うとともに、枯枝やかかり枝を発見した場合は早急に除去し安全管理を徹底。草刈は重点箇所や草の生育状況等を踏まえて適切な時期・回数を設定し、計画的に実施。



樹木点検

(2)事故、自然災害及び感染症などの社会課題への対策・対処するための取組

- ・組織的な安全管理体制の構築とマニュアルに基づいた体系的で的確な安全管理により、タイムラインを活用して迅速かつ的確に対応。
- ・施設不具合等の早期発見のために、火葬炉設備の日常・定期点検を実施し、安定した火葬を継続。
- ・不具合が発生した場合には火葬炉設備メーカーと連携して適切かつ最善な措置を実施。
- ・新型インフルエンザ等蔓延時を想定したBCPに基づき火葬業務を継続。
- ・一類感染症等発生時は「感染症対応マニュアル」に基づき迅速な受入対応。**New**

(3)施設改良、予防保全的な補修への取組

- ・利用者からの施設補修や改良に対する要望把握を積極的に行って、美観等に関する意見を総合的に勘案し、特定の意見に偏らない公平な視点で改良。
- ・火葬炉設備メーカーや電気・水道等のインフラ運営保守会社、葬儀社からの意見も踏まえ、計画的な施設改良を実施。
- ・新しい施設がより長期に健全に使えるよう、予防保全的な視点で点検・整備・修繕を実施することで突発的な故障や事故のリスクの低減を図る。
- ・東京都が継続して実施する旧建物解体工事等について、管理運営に変更が生じた場合、ホームページや掲示等での周知を迅速かつ的確に行って、利用者の安全確保と適切な施設運営を確保。