

東京都瑞江葬儀所
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
	瑞江葬儀所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	7
	(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組	9
3	運営管理計画	11
	(1) 個人情報 の適正な取扱い	11
	(2) 事務処理にあたり重視する点と実施方法	12
	(3) 利用者要望・苦情の把握と管理業務への反映	13
	(4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組	14
4	施設維持管理計画	18
	(1) 適切な維持管理を行うための取組	18
	(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	19
	(3) 要望や施設補修、施設改良への取組	22

I 支出計画

単位：千円

年 度	提案額
31年度	342,325
32年度	342,325
33年度	342,325
34年度	342,325
35年度	342,325
計	1,711,625

Ⅱ 事業計画

第1 管理運営に関する基本的事項

瑞江葬儀所の管理における基本理念



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、昭和60年度以降30年以上に及び、確実な火葬業務と、故人の尊厳を最大限に尊重しご遺族の心に寄り添った対応に努め、公営火葬場としての役割を果たし、近隣住民の方々と良好な信頼関係を築いてきました。

また、これまで培ってきた経験を活かし、東日本大震災後の広域火葬への協力、近隣斎場の休止期間中の火葬件数の拡大等を行ってきました。

引き続き、瑞江葬儀所が歴史と格式を兼ね備えた極めて公共性の高い施設であることを重く受け止め、火葬炉等各種施設の維持保全を的確に継続し、葬儀所にふさわしい環境と厳粛性を確保します。また、使用受付・許可、徴収業務、火葬接遇業務等（以下「火葬業務等」という。）を、心をこめて確実かつ円滑に行います。

また、近隣住民の方々及び地域関係機関との良好な関係を維持するとともに、震災等の発生時は、東京都と連携し的確に対応します。

私たちは、以下の視点によりの確な管理運営を目指します。

(1) 公の施設としての平等かつ公平で個人情報保護に配慮した管理運営

特定の宗教・宗派にとらわれない平等かつ公平な管理運営を行います。

個人情報保護を徹底し、ご遺族のプライバシーに関する情報については、細心の注意を払って取り扱い、公営の火葬場としての信頼に応えます。

(2) 確実かつ円滑な火葬業務の実施

火葬炉の取扱いに習熟した職員を配置し、日々の入念な点検により炉の状態を把握するとともに、異常等を発見した場合には調整・修理を速やかに行い、常に最適な状態で稼働させます。

さらに、災害等の発生に備え、本社職員も含めた参集体制や業務体制を継続するとともに、策定したBCPをもとに訓練を行い、緊急時にあっても的確な業務運営が行える体制を

確立します。

(3) ご遺族の心に寄り添った対応

それぞれの人生を歩んできた人々を厳粛にお送りする場、また、ご遺族が身近な人と最後のお別れをし、その死を受け入れていく過程で重要な役割を果たす場としての役割を認識します。そして、ご遺族の心情に十分配慮した、心のもった接遇を行い、瑞江葬儀所への到着から収骨までの一連の業務を丁寧かつ確実に実施します。

また、清潔な環境の維持とともに、厳粛な雰囲気醸成と花や緑による心の癒しの空間を提供します。

(4) 地域との連携

地元町会との意見交換会の開催、排出ガスに関する情報の提供、児童公園における近隣住民と協働した花壇づくり、地域での定期的な清掃活動などを継続し、引き続き、近隣住民、地元区、警察、消防等の関係機関との良好な関係を維持します。

第2 人員配置計画等

1 人員配置計画

ア 総括表

	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 事務 所 配 置 人 員	管理事務所長	瑞江葬儀所の総責任者、渉外担当、 企画調整	管理職経験者・防火管理者	○		—		40	
	管理係長	所長不在時の責任者、出納責任者、事務 取りまとめ、利用受付、徴収事務など	葬儀所管理経験3年・上級救命講習 修了	○		—		40	
	技術係長	所長・管理係長不在時の責任者、委託工 事設計監督、建物・敷地内児童公園管理	葬儀所管理経験3年	○		—		40	
	管理運営職員	利用受付、証明書発行、徴収事務、名札 作成、出納など	葬儀所管理経験3年	○		—		40	
	維持管理職員1	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験25年・アーク溶接・上 級救命講習・チェーンソー作業従事者 安全衛生教育修了	○		—		40	
	維持管理職員2	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験10年・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員3	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験10年・アーク溶接・チ ェーンソー作業従事者安全衛生教育 終了・樹木点検員	○		—		40	
	維持管理職員4	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験10年・上級救命講習 修了・アーク溶接・樹木点検員	○		—		40	
	維持管理職員5	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験10年・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員6	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験10年・上級救命講 習・チェーンソー作業従事者安全衛生 教育修了・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員7	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験5年・アーク溶接・刈 払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員8	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験5年・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員9	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験5年・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員10	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験3年・刈払機従事者	○		—		40	
維持管理職員11	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、簡 易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験3年・刈払機従事者	○		—		40		

管理 事務 所 配 置 人 員	維持管理職員 12	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、 簡易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験 2 年・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員 13	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、 簡易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験 2 年・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員 14	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、 簡易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験 1 年・刈払機従事者	○		—		40	
	維持管理職員 15	火葬業務、会葬者接遇、納炉、収骨、 簡易補修、植栽管理、児童公園管理	葬儀所管理経験 1 年・刈払機従事者	○		—		40	
	サービス職員 1	瑞江サービス	葬儀所管理経験 1 年	○		—		40	
	サービス職員 2	瑞江サービス	葬儀所管理経験 1 年	○		—		40	
	管理運営スタッフ 1	利用受付など、事務補助			○	—		36	
	管理運営スタッフ 2	利用受付など、事務補助			○	—		36	
	維持管理スタッフ 1	施設利用者への接遇業務			○	—		36	
	維持管理スタッフ 2	施設利用者への接遇業務			○	—		36	
	維持管理スタッフ 3	施設利用者への接遇業務			○	—		36	
	サービススタッフ 1	瑞江サービス			○	—		27	
	サービススタッフ 2	瑞江サービス			○	—		27	
	サービススタッフ 3	瑞江サービス			○	—		27	
	サービススタッフ 4	瑞江サービス			○	—		27	
	サービススタッフ 5	瑞江サービス			○	—		27	
サービススタッフ 6	瑞江サービス			○	—		27		
業 務 委 託	夜間受付	委託先の夜間連絡室にて受付		—	—	○			

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、葬儀所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）

2 組織体制・指揮命令系統と役割分担

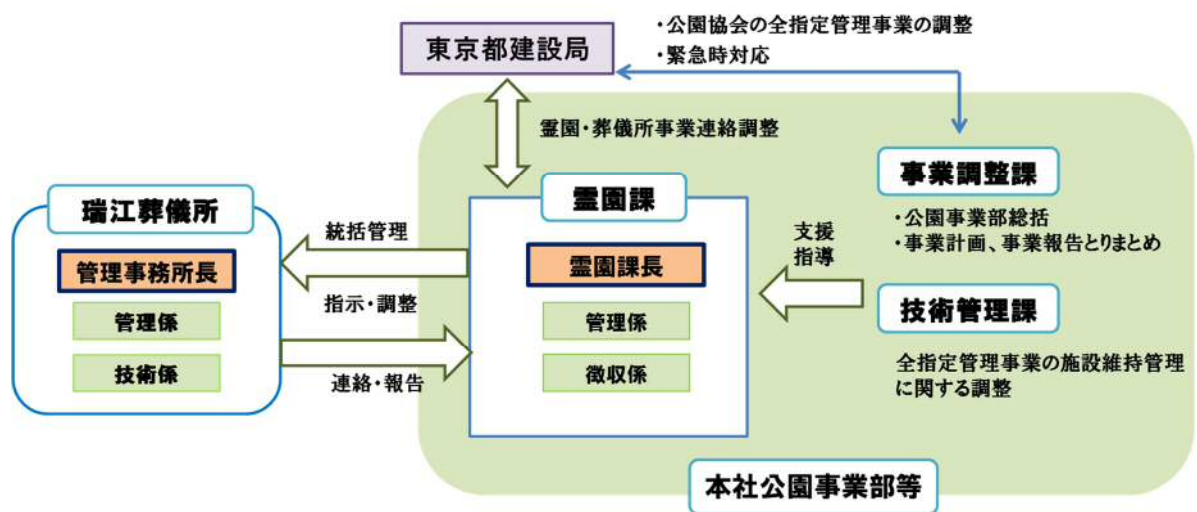
1 基本的な考え方

私たちは、これまでも火葬に関する一連の業務を確実かつ円滑に実施するため、組織体制を構築してきました。今後も、必要な組織体制を整え、指揮命令系統を明確にし、火葬に関する一連の業務に丁寧かつ確実に取り組みます。

2 組織体制と確実な指揮命令系統

- (1) 日常の管理業務を確実に実施するため、管理事務所長、管理係長、技術係長を置きます。
- (2) 本社公園事業部内に、統括組織として霊園課を置き、霊園課長の指揮命令の下、事業の進行管理や管理運営の基本的方針に係る都との連絡調整等を行います。
- (3) 本社公園事業部内に、組織として事業調整課を置き、事業調整課長の指揮命令の下、公園協会全体として防災、防犯、都民協働等の管理水準の向上を図り、質の高いサービスを提供します。
- (4) 本社公園事業部内に、組織として技術管理課を置き、技術管理課長の指揮命令の下、管理技術の向上、研究開発や樹木診断等の、技術的な支援を行います。

(※下図参考)



3 瑞江葬儀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、常に本社と瑞江葬儀所が密接な連絡体制の下、着実に対応します。
- ② 本社霊園課は、毎月1回、所長を招集し、情報の共有をはじめ一元的な管理運営を行います。

組織		責任者	主な役割
瑞江葬儀所		管理事務所長	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応等の日常の管理業務及び維持管理業務の実施 ・地元区・警察・消防等関係機関との連携・調整業務
本社	霊園課	霊園課長	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務の統括及び東京都との窓口 ・葬儀所の進行管理・指導 ・葬儀所に対する管理指導及び維持管理業務の推進
	その他	公園事業部各管理職	<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

- ・夜間・早朝や年始などの閉所時間においては、職員の緊急連絡参集体制等により緊急時に備えるほか、本社公園事業部においても事件・事故等の発生時には緊急連絡網により、速やかに対応できる体制を備えます。
- ・夜間や早朝等に、施設被害等の事件・事故が発生した場合は、速やかに東京都へ報告するとともに、警察・消防等との連携の下、管理事務所長及び本社霊園課長がスピード感を持って対応します。

(3) 自然災害・その他災害発生時の対応

- ・台風・大雨等の気象災害への対応については、本社技術管理課が東京都との連絡窓口として各現場を統括し、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。
- ・気象情報会社と契約し、精度の高い気象情報を適宜収集するとともに、警報など異常気象情報等を迅速に把握することで、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。
- ・災害が発生した場合、緊急な応急補修や修繕に対応し、安全確保に努めます。
- ・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) 震災時等の対応

私たちは、発災時に備えた体制を構築し、計画的な訓練により防災力の向上に取り組めます。

- ・引き続き、震災対応マニュアルに基づき、直ちに本社等に災害対策本部を立ち上げ、理事長の指揮命令系統の下、的確に対処する災害対応の体制を整えます。
- ・夜間等勤務時間外であっても、策定した震災時職員参集計画により1時間以内に複数職員が参集、現場対策班を立ち上げ、被害状況把握、安全確保、避難者等支援・誘導、本部への報告等を行います。さらに、火葬業務の継続のため、BCPに基づき本社公園事業部が瑞江葬儀所への応援要員を派遣します。

(5) 東京都との連携の強化

- ・他自治体等の関係機関からの視察対応、マスコミ取材対応については東京都に協力して適切に対応します。

3 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

1 人材の確保と人材配置・育成の考え方

私たちは、瑞江葬儀所の管理運営業務を的確かつ迅速に行えるようにこれまでも、窓口対応や徴収事務、各種書類作成事務等に関する職員の能力向上に努めてきました。また、老朽化した火葬炉の運転に関しても、施設特性を十分に認識し、対応できる職員を養成し配置してきました。

引き続き、東京都派遣職員を含めた公園協会職員の技能・技術、ノウハウ等を継承するために職員を計画的に採用します。また、民間や公共のあっせん機関等の幅広い採用窓口を活用するとともに、ホームページやメディア等の活用により、採用機会の公平性・公正性を確保します。

今後も、これまでの経験とノウハウを業務に活かすとともに、職員の事務能力や火葬技術をより一層高めるために、教育・訓練を継続して実施します。また、ご遺族への心のこもった接遇を実践していくための教育・指導を合わせて行います。

2 職員の能力・技術の向上のための取組

(1) 的確・迅速な事務処理の実現

葬儀所窓口では火葬予約の受付、火葬許可・葬祭扶助等に関する問合せへの対応を丁寧に行うとともに、徴収業務、作業指示書等の作成などを的確かつ迅速に処理することが求められます。これまで、受付業務マニュアルの作成、OJT などを実施してきましたが、引き続き、正確で円滑な業務を遂行します。

(2) 火葬・収骨技術の習熟と継承

- ・瑞江葬儀所のロストル式火葬炉の運転には特有の熟練技術が必要となり、これを習得するには多くの時間と経験を要します。引き続き、安全かつ安定的に施設を稼働するために、当所施設の運転・維持管理を長期にわたって経験しているベテラン技術職員と後輩職員とがチームを組み業務を行うことで、技術の習熟と継承を確実に図ります。
- ・接遇や収骨等の業務について、新規採用職員へのマンツーマン教育、中堅職員対象のレベルアップ研修等の個別研修を実施します。
- ・作業段階ごとの手順を一層明確化するため火葬業務マニュアルを必要に応じ改訂します。



火葬炉の操作

- ・危険を伴う火葬業務の実施に当たり、職員の労働安全衛生を徹底するために、安全衛生推進者を配置します。



取骨業務CS研修

(3) ご遺族への接遇マナーの徹底

- ・葬儀所の管理運営においては故人の尊厳を大事にするとともに、ご遺族の深い悲しみを察し、職員一人ひとりがご遺族の立場に立ち心のこもった対応ができるよう、接遇研修を通じて、葬儀所にふさわしい態度や挨拶、丁寧な言葉遣いなどを身に付け、実践します。
- ・CS トレーナーによる日常的な教育・指導を行うとともに、毎朝のミーティング時に各職員の気づきや見直しに関する意見交換・情報共有を図ることで常に丁寧な接遇を心がけるよう徹底します。

(4) 火葬場管理に関する専門性の向上

- ・管理運営に関する職員の専門性を高めるため、火葬に関する全国的な調査研究・指導団体である NPO 法人日本環境斎苑協会が開催する研修会等に参加します。
- ・全国の火葬場等の情報収集・意見交換を図るため、大都市公営葬務事業協議会に参加します。
- ・火葬炉等の維持管理や施設整備、環境対策、災害対策等についての専門性を高めるため、研修等を通じて他の火葬場等の情報収集を図ります。



朝のミーティング

(5) 多様な能力の育成

- ・災害時対応のために救急救命に関する知識を持つ上級救命技能認定の取得を進めます。
- ・ご遺族の心を和ませる雰囲気演出と、地域の方々が潤いを感じる環境づくりのため、所内庭園や児童公園の維持管理に関わる職員について、雪吊り技能等の継承に努めるとともに、刈払機講習の受講等により一層の技能向上を図ります。

第3 運営管理計画

1 個人情報の適正な取扱い

私たちはこれまで、瑞江葬儀所で取り扱う個人情報は非常に機密性の高い情報であり、万が一漏洩した場合にご遺族等に及ぼす影響が重大であることを十分に認識し、個人情報の保護、管理運営に当たってきました。

今後も、極めて公共性の高い施設の管理者であることを自覚し、個人情報に関して適用される法令や規範を順守するために、以下に示す措置を講じます。

1 個人情報の適正な取扱いを確保するための措置

(1) 法令や公園協会の規程に則った保護の徹底

公園協会では、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に基づき、個人情報の保護に関する規程を施行しており、個人情報の保護について万全を期しています。

取得した個人情報は、法令及び本人の同意のある場合を除き、目的外の使用及び第三者への開示を行いません。また、個人情報の取扱いに当たっては、内容の正確性の確保に努めるとともに、当該情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩などを起こさないよう、厳重に管理します。

なお、自らの個人情報に対して開示、訂正、削除を求められた場合、個人情報に関する個人の権利を尊重し、慎重に対応します。

また、葬儀所業務の各段階に応じた個人情報の取扱いについて、所内研修を実施することにより個人情報保護を徹底します。

(2) 瑞江葬儀所における個人情報の取扱い

個人情報書類である火葬許可証、火葬台帳等の取扱については、以下の考え方に則り、適切に対応します。

- ・火葬許可証及び火葬台帳等は、施錠できる書庫で厳重に保管し、鍵は管理事務所長が責任を持って管理します。
- ・事務の必要上作成したコピーや不要となった書類は、その日のうちにシュレッダーで細かく裁断して廃棄します。
- ・事務の必要上電子データ化した個人情報は、不正アクセス、漏洩等を防ぐため、セキュリティ対策を実施し、管理します。
- ・火葬予約に関する第三者からの問合せには回答しません。

2 事故が発生した場合の対応

個人情報に関する事故の発生時には、以下の手順で初動対応を行うとともに、事故の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事故の発生を確認後、 事実確認を行い、直ちに 東京都や関係部署へ連絡 ↓	・事故発生時緊急連絡網に基づき、情報セキュリティ責任者（瑞江葬儀所管理事務所長）が本社及び東京都等関係機関へ事故の状況を報告する。
②影響範囲を定め、影響 があると判断した関係者 へ連絡・事情を説明 ↓	・漏洩等の対象となった関係取引先、ご遺族に連絡、事情を説明する。 ・被害の拡大を防ぐなどの目的から広く社会に周知する必要がある場合には、ホームページ上や各種媒体にて公表する。
③組織内の緊急点検 ↓	・同様の問題が発生していないか、公園協会組織内の緊急点検を行う。
④原因究明と再発防止策 の検討・実施 ↓	・瑞江葬儀所及び本社霊園課を中心に事故発生状況の確認、原因の究明を行う。 ・再発防止策を検討し、迅速に対応する。
⑤公園協会全体での個人 情報漏洩防止措置の徹底	・事故及び再発防止策について公園協会全体での情報共有を図る。

2 事務処理に当たり重視する点と実施方法

1 事務処理に当たり重視する点

瑞江葬儀所は、都立の火葬場であることから、正確・確実な事務処理に加え、ご遺族の心情を大切にされた対応が求められます。

事務処理に当たっては、火葬及び公金取扱い業務の重要性を十分に認識し、法律、条例等関係法規を遵守するとともに、注意義務をもって業務に携わります。また、受付業務マニュアルなど各種マニュアルに基づき、確実な受付業務や徴収業務、各種台帳の作成・管理等を行います。

また、接遇においては、職員一人ひとりが、ご遺族が深い悲しみを乗り越えるための一助になるという使命感を持ち、故人をお送りする場にふさわしい厳粛な雰囲気づくりに努めるとともに、ご遺族の心に寄り添った丁寧な言葉づかいや所作で対応します。

2 実施方法

(1) 確実で効率的な受付業務

- ・火葬受付に際しては、葬儀会社等への事前の確認を行うなど、正確で効率的な業務を実行します。

- ・年間約3,000件の夜間受付を含む24時間の電話予約受付サービスを継続し、深夜から早朝の火葬予約にも対応します。
- ・帳票や火葬台帳、作業指示書等の作成に関わる事務処理手順を定めた瑞江葬儀所事務処理要綱に基づき、確実かつ円滑に業務を遂行します。
- ・受付業務マニュアル等の業務マニュアルを活用し、一連の業務に関わる正確・迅速な事務処理を担保します。
- ・炉前札・室名札の作成、骨壺への記入における名前の表記方法、収骨案内放送での呼び方等について、ご遺族ごとの様々なご要望に応えます。

(2) 確実な徴収事務

- ・ご遺族から徴収した施設使用料や手数料は大切な公金であることから、各種帳票と現金の突合を必ず複数職員で行うことに加え、本社霊園課でも毎月確認を行い、年間約12,000件の徴収事務を正確に行います。
- ・葬儀所における使用料・手数料の徴収事務の手引きに従い、確実な金銭処理を行うとともに、火葬料金の減額等についても正確に対応します。
- ・現金については金庫等にて厳重に保管し、翌日（休日の場合は、休み明けの直近日）に安全かつ速やかに金融機関に納付します。

(3) 確実かつご遺族の心情に配慮した接遇業務

- ・毎朝のミーティングにおいて、受付内容や特別に配慮すべき事項等を確認し、炉前・火室・ホール等の業務分担を行い、確実かつ効率的に業務を実施します。
- ・一連の火葬業務に当たっては、ホールでのお別れ形式の希望確認、納炉確認、収骨の案内放送、収骨の説明等、確実かつ心のこもった接遇を心がけます。
- ・職員配置については、ローテーションを組むことで、体力的・精神的に負担の大きい職場環境を考慮した運営体制を整えます。

(4) その他の事務処理

- ・ご遺体の保管、分骨、改葬等に伴う事務処理についても、事務処理要綱に基づき、円滑かつ確実に行います。
- ・直前の火葬キャンセル等が生じないように葬儀会社に協力を依頼することにより、施設の高い稼働率を維持します。

3 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

私たちは、ご意見箱やホームページ等により日常のご遺族の要望等を把握し、迅速な対応や業務の改善に努めてきました。今後とも、要望把握や迅速な対応及び管理業務の改善・向上につなげます。

(1) 要望等把握の機会・手段の拡充

本社や瑞江葬儀所において、ご遺族の要望等を日常的に受け付けるとともに、葬儀会社との意見交換会等においても把握に努めます。

①本社での要望受付

意見・要望等の総合窓口である本社お客様係の電話番号・メールアドレスを、瑞江葬儀所・ホームページ等の目立つ場所に明示します。これにより、誰でもどこからでも要望等を出しやすくします。

②瑞江葬儀所での日常的な要望把握

ロビーにご意見箱を設置するほか、窓口における要望の受付、ご遺族へのアンケート調査等により、日常的な要望等の把握に努めます。

③葬儀会社との意思の疎通

定期的な葬儀会社との意見交換会や葬儀会社の皆様への配布の機会等を通じ要望等の把握に努めるとともに、火葬料金改定等の重要事項の説明や、副葬品に関する注意事項等を確実に伝達します。



葬儀会社との意見交換会

(2) 要望・苦情への適切・迅速・公平な対応

①迅速な対応と組織的サポート

瑞江葬儀所の管理運営に関して寄せられる様々な要望・苦情については、法令等に基づきつつ、誠意を持って迅速かつ公平な対応を行います。

- ・瑞江葬儀所で受け付けた要望・苦情は、必要に応じ本社との協議を経て可能な限り即座に対応します。
- ・原則として、苦情は、所長など現場の責任者が速やかにご遺族等とお会いして誠意を持って対応するとともに、再発防止のための職員指導などを行います。
- ・お客様係で受け付けた要望・苦情は、本社と瑞江葬儀所との協議の上、迅速に回答します。

②要望・苦情への公平な対応

寄せられる要望・苦情は、ご遺族ごとに多様であり、相反する内容のもの、ご遺族と葬儀会社との間で異なる要望もあります。私たちは、これまで蓄積してきた経験を踏まえ、特定の人意見に偏らない公平な対応に努めます。

また、ご遺族からの要望については対応方針を決定次第、対応できるものはその処理内容や計画を、対応できないものはその理由等を要望者に直接回答します。

(3) 管理業務への反映

要望・苦情（都に寄せられた要望等を含む。）については、組織全体で情報共有を図るとともに、要望苦情への対応結果について事後評価を行い、日々の管理業務にフィードバックします。

4 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

私たちは、ご遺族の心情に配慮し、礼を失しない、心のこもったきめ細かな対応を通して、葬儀所にふさわしい厳粛性とご遺族の心を和ませる雰囲気演出に努めます。

また、瑞江葬儀所を地域に受け入れられる施設として運営するとともに、管理運営に当たっては安心・安全・快適な利用環境にも配慮します。

(1) ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応

①ご遺族の心情に配慮した接遇

- ・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・指導を通じて、葬儀所にふさわしい態度や挨拶、丁寧な言葉使いなどを徹底します。
- ・職員は白黒を基調とする制服を着用して身だしなみを整えるとともに、葬儀所職員としての自覚と責任感を持って、職務に当たります。



葬儀所サービススタッフ

②厳粛な空間の確保

- ・お別れホールや炉前ホール等において、同時に火葬が進行するご遺族同士が極力輻輳しないよう、職員全員が当日のスケジュールを把握し、柔軟な管理運営に当たります。
- ・納炉と収骨が重ならないように、特に十分注意を払った業務進行を心がけます。

③ご遺族の意向を踏まえた柔軟な対応

- ・増加傾向にある直葬及びお別れ時のお花入れの対応等については、施設のキャパシティや構造上の制約を考慮しつつ、ご遺族の意向を踏まえて、適切かつ柔軟に対応します。
- ・10室ある会葬者控室を最大限有効に活用し、施設の利用希望に応えます。

(2) 厳粛な中にもご遺族の心を和ませる雰囲気づくり

- ・お別れホール、会葬者控室、ロビー、収骨室などは、ご遺族がお過ごしになる静謐な空間です。これまで、控室やロビーのテーブル、椅子などの調度品のリニューアルを積極的に行うとともに、照明の色調改善やプランターの増設、ロビーの書籍や控室の花の写真を更新することなどにより、ご遺族の心を癒す雰囲気作りを推進してきました。引き続き、厳粛かつ潤いのある雰囲気を演出するため、ご遺族のご意向を的確に捉え安心・快適にお過ごしいただける様に調度品等の改善を図ります。
- ・火葬場としての雰囲気を考慮しながら、花や緑によってご遺族の心を和ませる演出を行います。

- ・ご遺族の案内や控室での湯茶等の接遇業務は、ご遺族の心情に配慮した対応を心がけます。

(3) 地域との連携の強化

瑞江葬儀所の管理運営に当たっては、地域に受け入れられる施設であるために、周辺環境への配慮や近隣住民との十分な意思疎通などに努めます。

①地元町会との意見交換会等を通じた信頼関係の強化、地域関係機関との連携の強化

- ・地元町会との意見交換会を開催し、要望等について適切に応えていくことで、良好な関係の強化に努めます。
- ・火葬炉からの排出ガスの有害物質測定結果及び火葬実績などを地元町会に説明し、地域との信頼関係を高めます。
- ・地元町会が児童公園で実施する催事への協力などにより、近隣住民の方々、さらに地元区、警察・消防等の地域関係機関との一層の関係強化を図ります。

②黒煙防止への取組

管理運営の経験から、火葬炉から排出される黒煙の主な発生原因が塩化ビニールであることが分かりました。黒煙の発生を最小限に抑えるため、葬儀会社に対して、棺に塩化ビニール製シートなどを入れないよう、引き続き協力を依頼します。

また、排気口監視モニターによって常時、排出状況を監視しながら、適切な空気やガスの流入調整を行い、黒煙の発生防止に努めます。

③葬儀所にふさわしい厳粛な庭園空間の提供

所内庭園を8時30分から17時までの間、開放し、地域に残された貴重な緑の空間の提供を継続します。近隣住民に日本庭園等の四季折々の自然を楽しんでいただきつつ、葬儀所にふさわしい厳粛な環境を常に保つよう巡回管理を行います。



瑞江葬儀所内の日本庭園

④児童公園の環境の維持向上

巡回管理や清掃を通じ、安心・安全・快適な利用環境の維持に努めるとともに、地域からの要望等には迅速に対応します。また、潤いある空間提供のために、近隣住民との協働を通じた花壇づくりに取り組みます。

⑤敷地外周等の清掃活動の実施

地域の一員として、敷地外周の清掃活動を定期・随時に実施します。特に、落葉期には清掃の頻度を増やし、地域への配慮に努めます。

(4) その他の安心・安全確保等の取組

①広域火葬等への対応

平成23年3月に発生した東日本大震災の広域火葬においては、東京都と連携し万全の受入体制を整えるとともに、心のかもった火葬協力を行いました。引き続き、所内全体会や所内研修を通じて、災害対策についての意識や理解を深めるとともに、東京都福祉保健局の実施する広域火葬連絡訓練に協力し、災害時にも火葬場としての役割を果たしていけるよう取り組みます。

②救急救護技術の向上

上級救命技能認定者による職員への救急救護、AED訓練等の応急手当研修を、今後も継続して実施します。

③防火対策の強化

瑞江葬儀所は、東京消防庁の優良防火対象物の認定を継続取得しています。管理事務所長を自衛消防隊長として避難誘導や火災発生通報、消火栓・消火器を使用した実践的な自衛消防訓練を実施します。また、火災報知機や消火器の定期点検等、消防設備の適切な維持管理を一層徹底します。

第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

私たちは、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、策定した年間維持管理計画に基づき、快適性、安全性等を念頭に、計画的な施設の維持管理に努めます。

(1) 火葬炉等の維持管理

- ・ 安定的な施設の稼働のために、日々の職員による点検や、専門業者による設備保守点検により、問題箇所の早期発見、補修等の早期対応に努めます。
- ・ 瑞江葬儀所の心臓部である火葬炉については、毎日の始業・終了時点検により安全性・操作性を確認するほか、定期保守点検を実施することにより、万全な状態に維持します。
- ・ 施設について補修が必要と判断した案件のうち、瑞江葬儀所で対応できるものは即時対応し、困難なものは、本社技術管理課のサポートを受けつつ対応します。
- ・ 即日対応が可能な特約店と協力し、迅速に対応します。
- ・ 火葬炉20基それぞれの特徴を踏まえて、定期的にバーナー、ロストル等を調整し、常に最適な状態で稼働させます。
- ・ 火葬炉、収骨台車、骨受皿等は、稼働ごとに清掃を行い、残灰を適切に処理することで、施設状態と衛生面を常に最適な状態に保ちます。
- ・ 火葬炉の消耗部品を確保しておき、毎朝の点検時に異常が発見された場合には、直ちに補修を行うなど、火葬炉等の安全性の確保と円滑かつ確実な火葬執行を担保します。
- ・ 収骨等の設備について、不具合が生じた場合には、職員により迅速に補修します。
- ・ 専門業者（火葬炉製造メーカー）による火葬炉全設備の保守点検を定期的を実施し、必要に応じた補修修繕を行います。
- ・ 火葬炉設備そのものに関わる重大な不具合が生じた場合は、直ちに東京都に報告するとともに協議しながら対応を図ります。



ロストル（火葬炉内器具）のメンテナンス

(2) その他の維持管理

- ・ 火葬炉棟及び管理棟の電気設備等の定期点検を確実に実施します。

- ・消防設備の定期保守点検を確実に実施するとともに、空調設備、内装等の日常点検を実施することにより安全で快適な施設を提供します。
- ・常に清潔で整然とした状態でご遺族を迎え、厳粛で清潔な環境を提供するため、お別れホール、炉前、炉内、収骨室、会葬者控室、トイレ等の所内清掃を毎日実施します。
- ・児童公園のトイレを快適に維持するため、毎日清掃を行います。
- ・利用者の方々に快適な環境を提供するため、随時、職員によるゴミ拾い等を行います。
- ・外周部などは必要に応じて、職員による落葉清掃を実施します。
- ・季節に応じ側溝・雨水枡等の清掃を実施します。
- ・不法投棄については、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。
- ・樹種ごとに剪定適期に配慮したきめ細やかな植栽管理、重点箇所等を考慮した適切な草刈りを実施します。
- ・草刈りの発生材を速やかに清掃し、良好な環境を確保します。
- ・季節感を演出する雪吊り等を直営作業により設置します。

(3) 利用者及び作業者の安全確保

- ・利用領域と作業領域を明確に分け、火葬休業日の友引に施工することなどにより作業時の利用者の安全を確保します。
- ・委託業者への安全講習会や、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。
- ・直営作業は、安全管理マニュアルを遵守するとともに、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。
- ・現場作業のヒヤリハット事例集を作成し、リスクアセスメントに活用することで、事故を未然に防止します。

2 事故及び自然災害、感染症など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

- (1) 各種施設点検による危険要因の除去、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。
- (2) 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等を十分に行います。
- (3) 感染症の発生予防を図るため、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・対処する取組

- ・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、公園協会本社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、事故の未然防止を図ります。
- ・職員が毎日、アメニティ巡回等、安全確保のために樹木、遊具、トイレ等の点検を実施します。
- ・倒木、落枝等の事故防止のため、日常点検とともに、公園協会独自の樹木点検員や協会の樹木医による診断により安全管理及び適切な処置を実施します。
- ・樹木点検員による定期及び台風等緊急時の樹木点検と樹木診断を実施します。
- ・枯れ枝の点検は、重点点検エリアを定め行うとともに、落枝の多いケヤキについては定期点検を実施します。

(2) 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を確保するため、気象災害対策計画に基づき、台風や警報発令時には災害対策本部を速やかに設置します。
- ・大雨、風害と雪害の履歴を示すハザードマップを活かし、台風襲来時には事前に巡回点検や側溝清掃を実施します。また、雪害想定時には災害を未然に防止するため融雪剤散布等を実施します。
- ・契約する気象情報会社から、集中豪雨、暴風等の気象警報発令を直ちに受信し、被害予防措置等を実施します。
- ・対応する特約店を定め、事前に状況を周知します。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します。

(3) 地震災害に対する事前の備え

- ・初動対応を確実にするため、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を活かした通信訓練を継続して実施します。
- ・震災等の発生に備えて、BCPに基づき必要な物品の備蓄を推進します。
- ・本社職員も含めた参集体制を構築します。
- ・AEDの正常な稼働の確認を行うとともに、職員の習熟度を高め、災害時に備えます。

(4) 感染症等に対する事前の備え

- ・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。
- ・ウィルス性感染症等に備え、管理棟トイレにスプレー式除菌剤を置き利用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、職員へ周知します。

3 事故や被害発生時の対応

(1) 事故発生時の対応

事故発生時には、事故発生対応マニュアルに基づき以下のように取り組みます。

- ・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します。
- ・けが人の身元、連絡先を確認し家族等に連絡します。
- ・緊急連絡網により東京都等の関係機関へ事故の第一報を速やかに報告します。
- ・再発防止のため、事故現場への立入禁止や使用禁止措置など、早急な安全措置を実施します。
- ・現場検証や目撃者からのヒアリング等により事故の発生原因を究明します。
- ・本社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します。
- ・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、再発防止を徹底します。

(2) 気象災害発生時の対応

- ・台風、大雨、大雪等による災害対応として、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を行い復旧します。
- ・東京都と協議し、その後の本格復旧に向けて積極的に対応します。

(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、東京都や地元区との情報連絡体制を確保します。
- ・利用者の安全を第一に、所内点検や安全確保のための作業を優先的に実施します。協力業者とともに倒木やがれき処理等を行い、避難広場機能や避難経路等を確保します。
- ・本社職員も含めた参集体制により、葬儀所職員、本社職員が一体となった業務体制により、ご遺族の安全を確保するとともに、災害時にも火葬業務の運営が可能となるよう取り組みます。

(4) 感染症等発生時の対応

- ・蚊媒介感染症が発生した場合、東京都と連携し、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東京都と連携し的確に対応します。
- ・新型インフルエンザに対しては、発生時を想定したBCPに基づき、パンデミック期においても、必要な人員確保と業務実施体制の確立に努め、公営火葬場として可能な限りの火葬執行を行います。

3 要望や施設補修、施設改良への取組

1 施設補修や施設改良要望への対応方針

- ・都民の施設補修や改良に対する要望の把握を積極的に行います。
- ・都民や東京都を通じた施設補修の要望があった場合は、直ちに該当箇所を確認し、安全性や火葬業務そのものに関わる要望には最優先で対応します。
- ・その他厳粛性や美観等に関わる要望等についても、様々な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から対応していきます。

2 対応姿勢及び提案

(1) 都民からの要望に配慮した様々な施設の改良

私たちはこれまで、ご遺族の利便性の向上のため、お別れホール入口前及び着棺場前の段差解消や、会葬者の方々を雨に濡れることなく施設にお迎えするための可動式庇の設置、個室トイレの洋式化、案内表示板改善、LED照明等、施設の改良とともに設備の改善・充実に努めており、ご遺族等から多くの感謝のお言葉を頂戴しています。

- ・これからも都民の施設補修や改良に対する要望の把握を積極的に行います。
- ・都民から寄せられた施設改良要望に対しては、東京都と協議し、迅速に対応します。
- ・施設改良の際には、安全性確保の他、厳粛性、快適性、美観・景観に配慮するとともに、以後のメンテナンスが容易となるよう考慮した素材・デザインを採用します。

(2) 東京都への各種情報提供と協力

- ・東京都の要望に合わせ、施設補修や改良の検討の基礎となる利用状況等の各種情報を提供します。
- ・東京都が施設補修や改良を行う場合に、近隣住民に対し円滑に説明を行えるよう、これまで培ってきた地元との良好な関係を基に協力します。

(3) 計画的かつ効果的な資金投入

- ・長年の施設管理実績に基づく知識・ノウハウを活かした年間維持管理計画により、計画的に資金投入を行い、効果的な維持管理に取り組みます。
- ・特に、瑞江葬儀所の中心設備である火葬炉等は30年以上使用しておりますが、日常点検により維持補修を迅速に行い、効率的に資金を投入し、施設の安全性・安定性を維持します。
- ・早急な対応や特殊な対応が求められる案件等については、東京都との協議の上、緊急対応等経費を有効に活用し、専門業者による補修等を行います。