

1. 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は、丁寧で確実な火葬業務を行うとともに、**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、**すべての都民にとって平等で公平な対応を徹底**します。また、心のこもった接遇に努め、**葬儀所にふさわしい環境と厳肅性**を確保します。

●ノウハウを活かした管理運営

(1) 公の施設としての平等かつ公平な管理運営

- あらゆる利用者に門戸を開き、宗教・宗派にとらわれない平等公平な運営
- 個人情報保護の徹底とプライバシーへの配慮

(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により最適な状態で施設を稼働
- 災害等に備えたBCPに基づいた訓練により、緊急時に的確な業務運営を継続

(3) ご遺族の心に寄り添った対応

- 故人を厳肅にお送りするとともに、ご遺族の心情に配慮した接遇
- 照明の改善や調度品の更新等による厳肅な雰囲気醸成
- 花や緑による心の癒しの空間の提供

(4) 地域との連携

- 地域に受け入れられる施設であり続けるため、住民との良好な関係を構築

2. 職員の能力・技術の向上のための取組

- 「受付業務マニュアル」の充実や個人情報保護等研修の実施
- ベテラン職員のOJTによる火葬技術の習熟・継承
- 経験年数や業務区分などに応じた個別研修の実施
- 接遇研修やCSトレーナーによる教育・指導
- 外部団体が開催する研修等への参加による資質向上
- 災害時対応訓練の実施と上級救命技能認定を受けた職員の配置
- 樹木・草地管理技術に関する講習の受講やOJTによる技能伝承



CSトレーナーによる研修

3. 運営管理計画

(1) 個人情報の適正な取扱い

- 法令や規程に則った個人情報保護の徹底
- 目的外使用及び第三者への開示の禁止、火葬許可証等の厳重保管
- 万が一事故が発生した場合は、適切な初動対応、事故の原因究明及び情報共有を行い、再発を防止

(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

- 法令やマニュアルに基づく正確・確実な事務処理
- ご遺族の心情に寄り添った対応

② 具体的配慮事項

- 「利用連絡票」を活用した正確で効率的な火葬受付
- 「瑞江葬儀所事務処理要綱」に基づいた確実かつ円滑な帳票・台帳作成
- 複数職員の確認による正確な徴収事務
- 遺族の心情に配慮した厳肅な接遇
- お別れ形式の希望確認、収骨の説明等心のこもった接遇
- 葬儀会社へのキャンセル防止依頼による稼働率の確保

(3) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

- ご遺族や葬儀社等から日常的に要望・ニーズを把握
- 要望・苦情は、誠意をもって迅速・公平に対応
- 組織全体としての情報共有を図り、日々の管理業務にフィードバック



各種マニュアル



葬儀社との意見交換会

4. 質の高いサービスの提供

(1) ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応

- 接遇研修や、CSトレーナーの教育・指導による接遇能力の向上
- 喪家同士の輻輳を避け、厳肅な空間を保つためのスケジュール管理
- 納炉確認者数の調整や、直葬への対応等、ご遺族の意向を踏まえた柔軟な対応

(2) 厳肅でありながらもご遺族の心を和ませる雰囲気づくり

- 調度品のリニューアル、照明の色調改善
- 花や緑による癒しの演出

(3) 地域との連携の強化

- 地元町会に排気ガスの測定結果及び火葬実績等を説明し信頼関係を醸成
- 排気口監視モニターによる常時監視と黒煙発生の防止
- 児童公園の安全・安心・快適な利用環境の維持

(4) その他の安心・安全確保等の取組

- 東京都福祉保健局の実施する広域火葬訓練等への協力
- 上級救命技能認定者による職員への研修を継続実施
- 「優良防火対象物」施設として自衛消防訓練等の推進



排気口監視モニターチェック



自衛消防訓練

5. 施設維持管理計画

(1) 計画的な維持管理

- 「年間維持管理計画」を策定し、計画的に実施

(2) 火葬炉設備等の建物管理

- 毎日の始業・終業点検により火葬設備を万全な状態に維持
- 火葬炉 20 基の特徴を踏まえた最適な状態での稼働
- 消耗部品を確保し、火葬炉、納炉、収骨設備を直営作業で迅速に補修
- 電気設備、消防設備等の定期保守点検を実施し、安全性・快適性を確保
- 所内清掃により常に清潔で整然とした状態を維持、会葬者用トイレの重点清掃



火葬炉のメンテナンス

(3) 火葬場としての厳肅な園地空間の提供

①樹木管理

- 年間維持管理計画に基づき、樹種ごとに剪定適期に配慮したきめ細やかな植栽管理
- 季節感を演出する雪吊り等の直営作業による設置
- 日常点検による枯枝・危険枝の発見により、直営と委託による迅速な対応
- 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実施
- 協会独自の「樹木点検員」を配置し、倒木の未然防止に努めるとともに、協会の樹木医により適切な処置を実施

②芝・草地の管理

- 作業適期や重点箇所等を考慮した適切な草刈りの実施
- 作業領域（立ち入り禁止区域）の明示による安全性の確保
- 必要に応じた芝の張り替え実施
- 草刈りの発生材の速やかな清掃による良好な環境の確保



松のみどり摘み



雪吊り

③ゴミ・清掃管理

- 清潔な環境の維持のため、随時職員による清掃・ゴミ拾いの実施
- 季節に応じた側溝・雨水枡等の重点清掃の実施
- 必要に応じた外周部の落ち葉清掃の実施
- こまめな巡回による不法投棄物等の早期発見と警察と連携した再発防止
- 児童公園トイレの毎日清掃の実施



施設外周清掃作業

(4) 環境負荷の低減

- 環境に配慮した剪定枝葉のチップ化及び堆肥化による循環利用の推進
- 施設の補修や機器交換等の際には、リサイクル・エコ製品を採用するとともに、照明設備のLED化による節電及びライフサイクルコスト削減による環境負荷低減の推進

(5) 施設補修、施設改良への取組

①円滑かつ確実な稼働を可能とする施設補修

- 職員による日常点検や専門業者が行う設備保守点検等による不具合箇所の早期発見と迅速な対応
- 管理事務所、本社一体となった迅速な補修対応
- 高度な技術が必要な案件は、特約店と協力した迅速な対応を実施
- 年間維持管理計画に基づく計画的な資金投入
- 点検と補修を組み合わせた火葬炉等の安全性の確保
- 大規模施設改修等については東京都と協議しながら適切に対応

②ご遺族に配慮したさまざまな施設改良

- 都民から寄せられた改良要望に対しては、都と協議しつつ方針を決定し、誠実・迅速に対応
- ニーズに応じて、ご遺族の心情を大切にしたいバリアフリー化やアメニティ改善を推進



正門



施設外観