

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	3
	(1) 人員配置計画	3
	(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) 使用者要望・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	16
	(1) 適切な維持管理を行うための取組	16
	(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	18
	(3) 施設補修、施設改修への取組	20

I 支出計画

単位:千円

年 度	提案額
28年度	351,357
29年度	351,357
30年度	351,357
計	1,054,071

Ⅱ 事業計画

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



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（以下「公園協会」という。）は、昭和 60 年度以降、瑞江葬儀所の管理業務を通して、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**に努めるなど、公営火葬場としての役割を忠実に果たしてまいりました。

私たちは、これまでの管理実績を踏まえるとともに、瑞江葬儀所の存在意義を改めて重く受け止め、指定管理者として、**すべての都民にとって平等で公平な対応を徹底**してまいります。そして、火葬に関する一連の業務を確実かつ円滑に遂行するとともに、震災等の発生時は、東京都と連携し的確に対応してまいります。

私たちは、ご遺族が悲しみを乗り越えるための重要な一助をなす立場にあることを深く自覚し、心のこもった接遇に努めるとともに、**葬儀所にふさわしい環境と厳粛性**を確保します。また、瑞江葬儀所が地域に受け入れられる施設であり続けるために、周辺の方々との良好な関係を構築してまいります。

2 ノウハウを活かした管理運営

私たちは、30 年以上に渡り管理運営を行ってきた経験の中で、火葬炉設備の入念な点検等に基づく円滑な火葬業務の遂行、心のこもった利用者サービス、東日本大震災後の広域火葬への協力、四ツ木斎場休止期間中の火葬件数拡大、地域との良好な信頼関係構築など、様々な面でノウハウを蓄積してきました。これらのノウハウに基づき、以下の視点によりの確か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な管理運営

公の施設としてあらゆる利用者に門戸を開き、特定の宗教・宗派にとらわれない取組を行ってきた経験を活かし、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、利用者の皆様のプライバシーに関わる情報は細心の注意を持って取り扱うことにより、公営の火葬場に寄せられる信頼に応えてまいります。

（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、毎日の始業点検により炉の状態を把握するとともに、異常等を発見した際は調整・修理を行うことにより、施設を常に最適な状態で稼働させます。また、ご遺族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。

さらに、災害等の発生に備えて、本社職員も含めた参集体制や業務体制を確立するとともに、新型インフルエンザ及び震災編 BCP の策定、東日本大震災後の広域火葬協力の経験を踏まえて、今後も BCP 訓練を積み重ね、緊急時にも的確な業務運営を実施します。

（３）ご遺族の心に寄り添った対応

葬儀所は、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です。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でもあります。

このような葬儀所の役割を認識し、ご遺族の心情に十分配慮した、心のこもった接遇を行います。また、施設については、入念な清掃による清潔な環境の維持とともに、照明の改善や調度品の更新等に取り組んできた実績を活かして、今後も厳粛な雰囲気醸成や、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

瑞江葬儀所が地域に受け入れられる施設であり続けるために、排出ガスに関する情報の提供、児童公園における地域住民と協働した花壇づくり、地域の定期的な清掃活動などを行ってきましたが、今後も住民との良好な関係を構築してまいります。

2 人員配置計画等

(1) 人員配置計画

ア 総括表

(単位：人)

	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 1 年	○		—		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 1 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 5 年・上級救命講習修了	○		—		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・アーク溶接特別教育修了・上級救命講習修了	○		—		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 27 年・アーク溶接特別教育修了	○		—		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 24 年・アーク溶接特別教育修了	○		—		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 24 年・アーク溶接特別教育修了	○		—		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 13 年・アーク溶接特別教育修了・チェーンソー作業従事者安全衛生教育終了	○		—		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 8 年・アーク溶接特別教育修了・ガス溶接技能講習修了	○		—		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 8 年・刈払機従事者特別教育終了	○		—		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 7 年・刈払機従事者特別教育終了	○		—		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 6 年・アーク溶接特別教育修了・チェーンソー作業従事者安全衛生教育終了	○		—		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 5 年・上級救命講習修了・アーク溶接特別教育修了	○		—		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・ガス溶接技能講習修了	○		—		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 3 年・刈払機従事者特別教育終了	○		—		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 1 年・刈払機従事者特別教育終了	○		—		40	
	サービス職員 1	瑞江サービス	葬儀所管理経験 2 年	○		—		40	
	サービス職員 2	瑞江サービス	葬儀所管理経験 4 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	
	サービススタッフ 7	瑞江サービス			○	—		27	
	サービススタッフ 8	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		—	—	○			
				—	—				
				—	—				

※1 枚 1 園として霊園名を記入し、全霊園分を作成してください。

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、霊園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）

【有料施設の時間外の施設利用への対応】
委託による 24 時間電話予約受付

イ 職員ローテーション表

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
管理事務所長	22	出	出		出	出	出	出	出			出	出	出	出	出			出	出	出	出	出			出	出	出	出	出	
管理係長	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出		出	出		出	出	出		出	出	出		出	出		出
技術係長	22		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出			出	出
管理運営職員	22	出	出			出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出
維持管理職員 1	22	出	出	出		出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	出	
維持管理職員 2	22		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出			出	出	出
維持管理職員 3	22	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	出
維持管理職員 4	22		出	出	出			出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出
維持管理職員 5	22		出		出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		
維持管理職員 6	22	出		出	出	出		出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出
維持管理職員 7	22	出		出	出	出	出		出	出	出		出		出	出	出		出	出		出	出	出	出		出	出	出		出
維持管理職員 8	22	出	出		出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出		出
維持管理職員 9	22	出		出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出	出		出	出	出		出	出
維持管理職員10	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出			出	出	出	
維持管理職員11	22	出		出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出	出		出	出			出	出	出		出
維持管理職員12	22	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出	
維持管理職員13	22		出	出	出	出		出	出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出
サービス職員 1	22	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出	出	出		出	出	出		出	出		
サービス職員 2	22	出	出	出		出	出	出	出			出	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出
常勤職員出勤人数	418	14	14	14	13	15	13	14	14	14	14	14	14	15	15	14	14	13	14	14	14	15	14	14	13	15	13	14	14	13	13

※ 出 : 出勤者
 ※ 出 : 当日の責任者

	日数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
管理運営スタッフ 1	20	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出			出	出	出		出	出	出		出	
管理運営スタッフ 2	20		出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出			出	出	出		出	出	出		出
維持管理スタッフ 1	20	出		出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出			出	出	出		出	出	出	
維持管理スタッフ 2	20		出		出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出			出	出	出		出	出	出
維持管理スタッフ 3	20		出	出		出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出			出	出	出		出	出
サービススタッフ 1	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
サービススタッフ 2	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
サービススタッフ 3	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
サービススタッフ 4	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
サービススタッフ 5	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
サービススタッフ 6	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
サービススタッフ 7	15	出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出	
サービススタッフ 8	15		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出		出
非常勤職員出勤人数	220	6	8	7	6	7	7	7	7	8	8	8	7	8	8	8	7	8	8	7	6	7	7	7	7	8	8	8	7	8	7
総出勤数	638	20	22	21	19	22	20	21	21	22	22	22	21	23	23	22	21	21	22	21	20	22	21	21	20	23	21	22	21	21	20

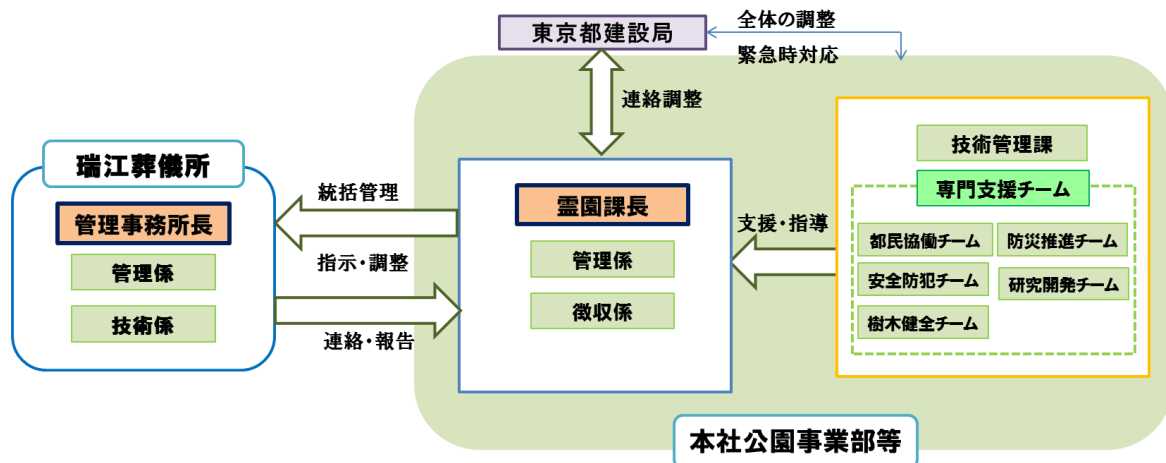
※ 出 ：出勤者
※ 出 ：当日の責任者

1 基本的な考え方

私たちは、瑞江葬儀所の管理水準の質を高めるため、これまでも公園協会本社、東京都をはじめ、地元自治体、警察、消防署等と緊密な連携を図り、円滑な管理運営に取り組んできました。今後も、丁寧で確実な火葬業務を推進するため、指揮命令系統を更に明確にし、調整機能の強化を図ります。

2 確実な指揮命令系統に基づく体制の確立

- (1) 瑞江葬儀所には管理事務所長、管理係長、技術係長を置き、日常の管理業務を確実に実施します。
 - (2) 本社公園事業部内に統括組織として霊園課を設け、霊園課長の指示の下、管理運営の基本的方針に係る都との連絡調整、管理水準の確認、事業の進行管理等を行います。
 - (3) 管理技術の改善・開発研究や管理事務所内の樹木診断等、専門的技術支援を要するものについては、本社「技術管理課」が支援・指導します。
 - (4) 本社に「都民協働」、「防災推進」、「安全防犯」、「研究開発」、「樹木健全」等、専門の支援チームを設け、管理水準の向上及び質の高いサービスを提供します。
- (※下図参考)
- (5) 大規模な自然災害や震災発生時には、被害内容等に応じて瑞江葬儀所と本社公園事業部が密接に連絡をとり、東京都の担当部署との連絡・調整等を迅速・的確に行います。



3 管理事務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、常に本社と現場が密接な連絡体制の下、スピード感を持って対応します。
- ② 平常時の夜間や年始などの閉所時間においては、職員の緊急連絡参集等、緊急時に備えた体制を整えます。
- ③ 管理事務所と統括組織の連携

本社公園事業部霊園課は、毎月 1 回、所長を招集し霊園葬儀所会議を実施し、情報共有や本社からの伝達事項等、一元的管理運営体制を確立します。

組 織		責任者	主な役割
葬 儀 所		管理事務所長	・ 地元自治体・警察・消防等関係機関との連携・調整業務 ・ 窓口対応等の日常の管理業務及び維持管理業務の実施
本 社	霊園課	霊園課長	・ 指定管理業務の統括及び東京都との窓口 ・ 葬儀所の管理水準及び管理目標の進行管理・指導 ・ 葬儀所に対する管理指導及び維持管理業務の推進 ・ 企業等との連携・調整業務
	その他	公園事業部 各管理職	・ 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 ・ グループへの技術指導、安全教育指導等 ・ 都民協働、防災推進等、事業推進に当たったの支援

(2) 夜間・早朝等の対応

- ①夜間や早朝等の施設被害をはじめ、事件・事故等が発生した場合は、速やかに東京都へ報告するとともに、警察・消防等との強固な連携の下、管理事務所長及び霊園課長が主体的にスピード感を持って対応します。また、本社・公園事業部は事件・事故等の発生時に緊急連絡網により、いつでもどこでも対応できる体制を強化します。
- ②緊急施工等が必要な場合は、特約店に依頼し、安全確保を図ります。
※特約店：複数の造園、電気、設備会社等と緊急時に備えて予め契約し、災害時に迅速・的確に対応する制度

(3) 自然災害・その他災害発生時の対応

- ①台風・大雨等の気象災害等の対応については全体調整が必要なため、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。
- ②気象情報会社（㈱ウェザーニューズ）との契約の下、精度の高い気象情報を常時収集するとともに、警報など異常気象情報等を迅速に把握・メールで関係者に自動送信する「気象警報等予測配信システム」の稼働により、「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。
- ③災害が発生した場合は、緊急に応急補修や修繕に対応する、独自の特約店によるスピーディな対応を行い、安全確保に努めます。
- ④デング熱等の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、発災時に備えた強固な体制を構築し、計画的な訓練により防災力の向上に取り組んでいます。

- ①震災発生時には、「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、理事長の指示の下、防災担当部長の指揮により的確に対処する災害対応の体制を整えています。
- ②夜間等勤務時間外には、「震災時職員参集計画」により管理事務所に1時間以内に複数職員が参集し、「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、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。

(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

1 要望等に的確に対応できる人材配置・育成の考え方

私たちは、葬儀所運営に関する業務を的確かつ迅速に行うよう、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、火葬炉の運転に関して、瑞江葬儀所の施設特性を十分に認識し、専門性を持って業務を担う技術職員をこれまで計画的に養成し業務に適性を有する人材を配置してきました。

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、継続して教育・訓練を実施していきます。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・指導を合わせて行っています。

私たちは、以上の人材配置の考え方等に沿って、次の方針に基づいて人材確保を進めます。

2 配置する人材の役割等

各部署に配置する職員等の役割は以下のとおりです。

	役職等	人材区分 *下表参照	主な役割
葬 儀 所	管理事務所長	C	葬儀所管理運営統括、地域・行政等との連絡・調整、マスコミ等対応 等
	管理運営職員	A	徴収等の窓口受付・事務処理、事業計画・予算案策定・執行管理、指定管理者事業報告、窓口・電話でのお客様対応、ホームページ等での情報発信、控室サービス、巡回 等
	維持管理職員	B	火葬業務、火葬炉等施設の維持補修・改修、樹木・植栽管理、草刈・清掃、工事等設計、事業計画・予算案策定・執行管理、指定管理者業務報告 等
本 社	霊園課長	C	葬儀所管理運営全体統括、東京都との連絡・調整、マスコミ等対応 等
	管理担当職員	A	葬儀所管理運営全般に関する東京都との連絡・調整、事業計画・予算策定・執行管理、事務所の問題解決の支援、指定管理者事業報告総括、霊園管理運営に係る庶務、窓口・電話でのお客様対応 等
	徴収担当職員	A	徴収に関する東京都との調整、徴収に関する一連の業務の実施、事務所の問題解決の支援等
ス タ ッ プ 支 援	防災推進チーム	D	防災対応に係る総合指揮・統括、防災に係る自治体等関係機関との総合調整
	安全防犯チーム	D	都や警察等と連携したホームレス対策等の利用適正化、事件・事故・防犯対応
	樹木健全チーム	D	樹木医による点検等の調整、貴重な樹木等に対する管理・育成等技術指導
	研究開発チーム	D	管理運営及び維持管理に係る新技術の開発・運用、各現場等への高度な技術的指導
	都民協働チーム	D	ボランティアの受入や活動支援等の調整

3 人材配置の方針

下表のとおり、各部署において必要とされる知識、能力、ノウハウ等を持つ人材を配置します。

役職	管理運営職員	維持管理職員	所長・霊園課長	本社支援スタッフ
人材区分	A (管理運営)	B (維持管理)	C (マネジメント)	D (各種専門分野)
配置する人材	○葬儀所事務処理、お客様対応、適正利用指導等を行う人材	○火葬業務、施設・樹木等維持管理を推進する人材	○葬儀所管理運営を総合的にマネジメントできる人材	○専門知識・ノウハウにより葬儀所管理運営を支援する人材
職務上必要な知識・能力	○関連法令の理解 ○事務処理能力 ○接遇対応力 ○情報発信力	○火葬業務、施設・樹木等維持管理技術に係る能力、樹木点検等ノウハウ ○植物に関する知識 ○火葬炉施設等の安全点検・補修等能力	○葬儀所管理運営に係る総合的な知識と実行力 ○関連法令の理解と的確な判断力 ○施設管理・安全衛生に関する総合的な知識・能力	○防災、安全・防犯、研究開発、都民協働、樹木健全など、高度な知識・ノウハウ等 ○土木・造園・電気など専門技術とノウハウ
共通して求められる基礎能力	①墓地・埋葬等に関する法律、東京都葬儀所条例、東京都通知等に係る基礎知識、その他葬儀所管理運営に関する知識 ②「公の施設」の管理者としての公平公正なサービス提供に係る認識と対応力 ③高い顧客満足度を獲得する接遇スキル ④情報セキュリティ、コンプライアンス等に関する知識と対応力 ⑤応急手当や AED 操作等を始めとする基本的な危機管理能力 ⑥その他、基礎的な防災対応力、施設・樹木等の安全点検能力、都民協働や利用者調整等の能力			

4 人材確保の方針

(1) 計画的な採用の実施

都派遣職員を含めた協会職員の技能・技術、ノウハウ等を継承するために技能系職員及び控室サービス担当職員を継続的に採用していきます。

(2) 公平公正を確保する幅広い採用窓口の活用

- ・民間や公共のあっせん機関を活用し、幅広い人材を確保していきます。
- ・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・公正性を確保します。

5 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

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。その際、個人情報情報を適正に取り扱うことも非常に重要です。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、正確で円滑な業務遂行のためにマニュアルを充実するとともに、個人情報保護等に関する研修・指導を徹底していきます。

(2) 火葬技術の習熟と継承

- ・瑞江葬儀所の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動するために、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っていきます。
- ・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、接遇や収骨等、様々な課題に対応した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など「火葬業務マニュアル」の更なる充実を図ります。
- ・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。



収骨業務 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、言葉遣いなどを身に付け、実践していきます。
- ・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。



朝のミーティング

(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資質をより一層向上させるため、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。
- ・研修等を通じて他の火葬場等の情報収集を図ることにより、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、日々の管理運営に反映させていきます。

(5) 多様な能力の育成

- ・災害時対応のために、参集体制や業務体制の確立に関する訓練を行うとともに、救急救命に関する知識を持った上級救命技能認定を受けた職員を配置します。
- ・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、所内庭園や瑞江葬儀所に併設する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。

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の性質や、万が一漏洩した際に遺族等に及ぼすリスクの重大さを十分に認識することで、個人情報保護の重要性を再確認し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) 当協会の規程に則った保護の徹底

当協会では、「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（要綱）」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。

これらの方針や取組を職員に徹底するために、研修を定期的の実施し、個人情報に関する事故の防止に努めます。

(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、火葬台帳等は、以下の考え方に則り、適切に対応していきます。

- ・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により細かく裁断して廃棄します。
- ・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。
- ・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十分に講じて管理します。
- ・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。



各種マニュアル

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。

■個人情報の取扱いに関する事故発生時の対応手順

①事故の発生を確認後、 事実確認を行い、直ちに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、当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。 ・再発防止対策を検討し、迅速に対応する。
⑤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協会全体での情報共有を図る。

１ 事務処理に当たり重視する点

瑞江葬儀所は、都立の公営火葬場であることから、正確・確実な事務処理はもちろんのこと、ご遺族の心情を大切にしたい対応が求められます。

事務処理に当たっては、火葬業務の重要性を十分に認識し、法律、条例その他関係法規を遵守するとともに注意義務をもって業務に当たります。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 実施方法と具体的な配慮事項

（１）確実で効率的な受付業務

確実な事務処理を行うとともに、ご遺族をお待たせすることのないよう以下のとおり効率的な運営を行います。

- ・火葬受付に際しては、事前にご遺族のお世話役である葬儀会社から「利用連絡票」をFAX送付してもらい、その内容をもとに事前の確認及び当日の受付を行うなど、正確で効率的な業務を実行します。
- ・深夜から早朝の火葬予約に対応するため、電話による火葬予約や予約日時変更など、年間3,000件以上の夜間受付を含む24時間の電話予約受付サービスを継続して実施します。
- ・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」をはじめとする各種業務マニュアルを活用し、新人職員にも確実に業務内容を身に付けさせ、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・室名札等の作成、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は、ご喪家ごとの様々なご要望に応じていきます。

（２）確実な徴収事務のための万全な体制

- ・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を強く認識するとともに、作成した各種帳票と現金の突合を必ず複数職員で行うことで、正確な処理を徹底します。
- ・現金については金庫等にて厳重に保管し、翌日（金融機関が休日の場合は、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。
- ・「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ていきます。

（３）確実かつご遺族の心情に配慮した火葬接遇業務

- ・ご遺族の到着から納炉、収骨、ご帰宅までの一連の火葬業務を、トラブルや遅延等を生じることなく、安全かつ確実に実施していくため、OJTによる技術習得や、「火葬業務マニュアル」の一層の充実を図っていきます。
- ・毎日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、状況に応じて炉前・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。
- ・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。
- ・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ていきます。

（４）その他の事務処理

- ・その他、ご遺体の保管、分骨、改葬等に伴う事務処理や金銭処理についても、事務処理要綱に基づき、円滑かつ確実に行います。
- ・一連の業務効率を高めることに加えて、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ていきます。

要望や苦情を把握、処理し、業務改善・向上につなげるための具体的な取組

私たちは、「ご意見箱」や「ホームページ」等により日常的に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、公平性の一層の向上に努めるとともに、本社における情報管理・評価等の体制を強化し、管理業務の改善・向上につなげていきます。

(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よりご遺族のニーズの把握に努めます。

① 本社「お客様係」での要望受付

意見・要望等の総合窓口として本社に設置してある「お客様係」活用のため、その電話番号・メールアドレスを、管理事務所・ホームページ・刊行物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い体制をつくります。

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、瑞江葬儀所において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

ご遺族のお世話役であり、ご遺族と葬儀所のパイプ役でもある葬儀会社に対して、意見交換会や「葬儀会社の皆様へ」の配布の機会等を通じて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の伝達を行っていきます。



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、可能な限り現場で即座に対応します。現場だけでは対応が困難なものについては、本社とともに解決策を検討するなどして対応します。また、施設に関わるものについては、東京都と協議しながら誠実に対処に当たります。苦情に対しては、原則として、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、再発防止のための施設改善や職員指導などを行います。

- ・「お客様係」で受けた要望・苦情は、本社・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も含まれます。また、ご遺族と葬儀会社との間で要望が異なる場合もあります。私たちは、これまで蓄積してきた経験を踏まえ、特定の人の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、対応処理するものはその処理内容や計画を、対応し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、苦情要望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。

要望については、緊急性やサービス向上効果の高いものについて、可能な限りその実現に努めます。そのため、瑞江葬儀所において改善提案を出し合い、最適な解決策を検討するとともに、必要に応じて、予算の確保や業務の進め方の見直しを行います。

苦情については、問題が発生した状況を調査してトラブルの原因を究明し、施設の改善や接遇の指導を行うことにより、苦情の再発防止を図ります。また、施設状況や日常業務の再点検を行うことにより、苦情が生じる前に問題に対処する予防的対応を行います。

(4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

質の高いサービスを提供するための取組

私たちは、ご遺族に対する心のこもった対応を通して、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ていきます。

(1) ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応

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管理運営を心がけます。そのために以下の具体的な取組を実施していきます。

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、言葉使いなどを徹底し、ご遺族の心情に配慮した丁寧な接遇を行います。
- ・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。

②厳粛な空間の確保

- ・お別れホールや炉前ホールなどにおいて、同時に火葬が進行する喪家同士が、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つつ、柔軟な管理運営に当たります。
- ・特に、納炉と収骨が重ならないよう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

- ・納炉の確認者数や、お別れ・お花入り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ていきます。



CS 研修



白黒を基調とした制服

(2) 厳粛でありながら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、控室の花の写真を更新するなどにより、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演出するため、ご遺族のニーズを勘案しつつ安心・快適にお過ごしいただける様に調度品や照明、トイレ等の改善を図っていきます。
- ・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、ニーズに応えるサービス提供を行います。

(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地元住民との意思疎通などに十分に努めていきます。

①地元町会との意見交換会等を通じた信頼関係の醸成

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ていきます。また、火葬炉等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て、地域との信頼関係を高めます。さらに、地元町会が児童公園で防災かまどベンチを使って実施する防災訓練に協力することなどにより、地域との一層の関係強化を図ります。

②黒煙防止への取組

これまでの管理運営において、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、行旅死亡人等の棺にビニールシートなどを入れないよう、引き続き協力を依頼していきます。

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ていきます。

③葬儀所にふさわしい厳粛な庭園空間の提供

所内を 8 時 30 分～17 時まで開放し、地域に残された貴重な緑の空間の提供を継続していきます。地域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。

④児童公園の環境の維持向上

瑞江葬儀所北側の児童公園については、巡回管理や清掃において、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ていきます。また、潤いある空間提供のために、地域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ていきます。



排気口監視モニターチェック



児童公園



外周の清掃活動

(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とともに、心のこもった火葬協力を行い、ご遺族からのお礼の言葉や、厚生労働大臣や宮城県警察本部長からの感謝状をいただきました。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んでいきます。

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、応急手当研修を、今後も継続して実施します。

③防火対策の一層の強化

瑞江葬儀所は、東京消防庁の「優良防火対象物」の認定を取得しており、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。



自衛消防訓練

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

1 適切に維持管理するための取組方針

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、機能性、快適性、安全性、効率性を念頭に計画的な施設の維持管理に努めます。

維持管理に当たっては、火葬設備を万全な状態で維持管理するとともに、ご遺族の心情を和らげる清潔で厳粛な空間を提供するため、樹木、雑草、ゴミ、清掃などを重視した維持管理に努めます。

2 重点的に取り組む事項

安全・安心・快適にご利用いただけるように、計画的な維持管理を、お客様のご要望を反映しつつ、以下のとおり実施します。

(1) 計画的な維持管理

瑞江葬儀所の火葬炉等の施設特性、利用頻度、重点点検箇所、児童公園などの的確な園地管理等を踏まえ、「年間維持管理計画」を策定し、これを用いた計画的な維持管理に取り組んでいきます。

(2) 火葬炉設備等の建物管理

① 火葬炉設備等の管理

- ・ 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、火葬設備を万全な状態に維持します。
- ・ 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、直ちに直営による補修を行い、円滑かつ確実な火葬執行を担保します。また、納炉、収骨等の設備についても、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の実施し、必要に応じた補修修繕を委託にて行います。
- ・ 施設そのものに関わる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っていきます。
- ・ 火葬炉、収骨台車、骨受皿等は稼動ごとに清掃を行い、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。



日常メンテナンス

② その他の建物管理

- ・ 火葬炉棟及び管理棟の電気設備等の定期点検を実施します。
- ・ 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施設の維持管理に努め、ご遺族の安全性・快適性を確保します。
- ・ 常に清潔で整然とした状態でご遺族を迎えるため、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委託及び直営で毎日実施します。
- ・ 会葬者が利用されるトイレについては、委託清掃に加えて一日 2～3 回の直営による巡回清掃を行います。
- ・ 葬儀会社の協力を得つつ、ロビーや控室利用時のゴミの持ち帰りを徹底し、ゴミの減量化を図ります。

（３）火葬場として厳粛な園地空間の提供

樹木、草地等の適切な管理や細やかな清掃により、瑞江葬儀所にふさわしい、安全で清潔そして厳粛な空間を提供します。

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ながら松のみどり摘みを行うなど、きめ細やかな植栽管理を行います。
- ・利用者の方々に季節感を感じていただくため、雪吊りを設置します。
- ・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。
- ・日常点検においては、枯枝・危険枝に気を配り、発見時には迅速に対応します。比較的低い場所の枯枝等については、現場職員による迅速な処理を行います。高木等処理の難しい樹木は、造園業者等に委託し、適切に処理します。
- ・実績に基づいて都が認定した研修を受けた「樹木点検員」を配置し、定期的に樹木点検を行うことで倒木の危険を未然に防止します。点検の結果、より詳細な診断が必要な樹木は、協会所属の樹木医が樹木診断を行い、適切な処置を行います。必要に応じて「公開樹木診断」を実施し、地域住民に理解を求めます。



松のみどり摘み



雪吊り

②芝・草地の管理

- ・草刈等の年間作業については、草の生育状況などを踏まえ、作業適期や重点箇所のポイントを押さえて作業内容、時期を効率的に設定して年４回委託により実施します。また、会葬者の目に留まりやすい日本庭園部分やお別れホール前は、職員直営で適宜草刈りや剪定を実施します。
- ・草刈作業時は、カラーコーン、バー等で作業領域（立ち入り禁止区域）を明示し、利用者の安全を確保します。
- ・踏圧等で疲弊した芝は、必要に応じて張り替えを行います。傷んだ芝を張り替える際には、より強い品種の選択に配慮します。
- ・草刈の発生材は、速やかに片付けを行い、良好な環境を保ちます。

③ゴミ・清掃管理

- ・利用者の方々に厳粛で清潔な環境を提供するため、随時、職員による掃き掃除やゴミ拾いを行います。
- ・梅雨や台風時、落葉期など、季節に応じて側溝・雨水枡を含む重点清掃を行います。
- ・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。
- ・不法投棄物については、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。
- ・児童公園のトイレを快適な環境に維持するため、毎日清掃を行います。



所内清掃

（４）環境負荷の低減

環境に配慮した維持管理を今後も継続して実施していくとともに、地球温暖化対策などにも取り組みます。

①資源の循環利用の推進

剪定枝葉のチップ化・堆肥化を行い、循環利用を行っていきます。

②環境に配慮した施工方法とリサイクル品・エコ製品等の採用

施設の補修や機器交換等に当たっては原則、環境に配慮したリサイクル・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の低減に努めます。

(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

1 基本的な考え方 ～平常時から事故や災害に備え、発生時には迅速かつ的確に対応～

- (1) 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、協会独自の「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。
- (2) 各種施設点検による危険要因の除去、及び独自のマニュアルに基づく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。
- (3) 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の訓練等を十分に行います。
- (4) デング熱等の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、的確に対応します。
- (5) 事故や災害、感染症等の発生時には、本社と現場及び特約店と一体の危機管理体制を敷き、都や関係機関と連携して迅速かつ的確な対応を行います。

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・対処する恒常的な取組

アメニティ巡回等、安全確保のための日常点検等の強化	・参道、樹木、遊具、トイレ等を職員が点検し、問題に応じて迅速・的確に対処することで常に安全・安心な利用を確保
樹木点検と樹木診断	・研修を受けた樹木点検員による定期点検及び台風時等緊急点検を実施 ・枯れ枝重点点検エリア設定による落枝点検に加え、落枝の多いケヤキについては定期点検することで事故を防止 ・腐朽等の異常が認められる場合は協会所属の樹木医が樹木診断を行い、倒木等を未然に防止。必要に応じて都民へ公開診断を行い、分かりやすく状況を説明 ・マツノザイセンチュウ被害の早期発見・対応による松枯れ被害の拡大防止
施設の安全点検	・火葬炉設備は、職員による始業時及び終業時などの日常点検及び専門業者による定期点検を着実に実施 ・電気設備等は法定点検を着実に実施。遊具については職員による点検と専門業者による精密点検を行い点検・措置履歴を記録保存。危険箇所は即時使用中止をするとともに修理等適切な対応を実施

(2) 利用者及び作業者の安全確保

- ①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。
- ②委託業者の安全講習会や、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。
- ③安全管理マニュアルに基づく2週間作業予定表作成と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。
- ④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。

(3) 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の確保	・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 ・「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、雪害想定時には融雪剤散布等を行い災害を未然に防止
民間気象会社と連携した気象情報の収集	・気象情報会社((株)ウェザーニューズ)との契約により、集中豪雨、暴風等異常気象情報を警報発令前から事前収集、気象警報発令時には関係者へ情報が瞬時に自動送信され、被害予防措置等を実施
気象災害を想定した特約店との協定	・対応する特約店を定め、事前に状況を周知。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

(4) 地震災害に対する事前の備え

事前の対応策	・初動対応を確実に実行するため、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（強靱化）を活かした通信訓練を継続して実施 ・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、災害時に備える。 ・震災等の発生に備えて震災編 BCP（業務継続計画）に基づき必要な物品の備蓄を推進しつつ、本社職員も含めた参集体制を構築。葬儀所職員、本社職員が一体となった業務体制を確立することで、ご遺族の安全を確保するとともに、災害時にも的確な運営が可能となるよう取り組んでいく。
--------	--

(5) 感染症等に対する事前の備え

- ①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。
- ②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。
- ③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。



デング熱対策

3 事故や被害発生時の対応

(1) 事故発生時の対応

事故の発生時には、「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。

けが人の救助と事故発生現場の早急な安全措置	・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 ・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
関係者・統括組織・関係機関への連絡	・けが人の身元、連絡先を確認し家族等に連絡 ・緊急連絡網により協会本社及び都等関係機関へ事故の第一報を速やかに報告
事故原因の究明と再発防止策の検討実施	・現場検証や目撃者からのヒアリング等により組織的に事故の発生原因を究明 ・本社組織（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
情報共有と再発防止策の徹底	・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

(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	・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と復旧を実施 ・都と協議し、その後の本格復旧に向けて積極的に対応
------------------	---

(3) 地震災害発生時の対応

- ①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、東京都や地元自治体との情報連絡体制を確保します。
- ②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。
- ③震災等の発生時には、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を確立することで、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

- ①デング熱等の蚊媒介感染症が発生した場合、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。
- ②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都と連携し的確に対応します。
- ③新型インフルエンザへの対応については、新型インフルエンザの発生時を想定した 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）施設補修、施設改良への取組

私たちは、瑞江葬儀所が火葬場として常に万全の状態で使用できるよう、施設の保守点検と早期補修を実施することで安定的に施設を稼働していきます。また、利用実態やニーズを的確に把握し、利用者の利便性を高める施設改良にも積極的に取り組んでいきます。

１ 施設補修や施設改良要望への対応方針

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。

その他厳肅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。

また、施設改良の要望については、日頃から把握に努めている利用実態やニーズを勘案しつつ、その緊急性、公共性の観点から優先順位を判断し、順次対応していきます。

２ 対応姿勢及び提案

（１）円滑かつ確実な稼働を可能とする施設補修

①施設補修への対応姿勢

- ・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ていきます。
- ・施設について補修が必要と判断した案件のうち、管理事務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ていきます。
- ・高度な技術が必要な案件については、即日（24 時間 365 日）対応が可能な特約店と協力し、迅速に対応します。

②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んでいきます。
- ・特に、瑞江葬儀所の中心設備である火葬炉等は、点検と補修を組合せることで、効率的な資金投入を行うとともに、施設の安全性・安定性を高めていきます。
- ・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、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うとともに、大規模な施設改修等を伴う案件については、東京都と協議しながら対応を図っていきます。

（２）ご遺族に配慮した様々な施設改良

①施設改良への対応姿勢

- ・都民から寄せられた改良要望に対しては、本社が中心となって都と協議しつつ対応方針を決定し、統一的な見解とサポートの下、誠実・迅速に対応します。
- ・施設改良の際には、安全性確保の他、厳肅性、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利便性の向上に資する提案

- ・私たちはこれまで、ご遺族の利便性向上のため、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等、施設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。
- ・今後ともニーズに応じて、施設の厳肅性、ご遺族の心を和ませる環境づくり、異なる宗教への対応等における様々な改善提案を積極的に行います。
- ・車椅子を常に最適な状態でご利用いただけるよう管理し、必要に応じて更新を図るなど、ご遺族の心情を大切にしたバリアフリー化やアメニティ向上に資する改善に取り組んでまいります。

