

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

II 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 瑞江葬儀所の管理における基本理念
- (2) 指定管理者の責務

2 人員配置計画等

- (1) 人員配置計画
- (2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担
- (3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

3 運営管理計画

- (1) 個人情報 の適正な取扱い
- (2) 事務処理にあたり重視する点と実施方法
- (3) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映
- (4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

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
- (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
- (3) 施設補修、施設改良への取組

I 支出計画

単位:千円

年 度	提案額
令和7年度	356,046
令和8年度	64,735
計	420,781

Ⅱ 事業計画

1. 管理運営に関する基本的事項

(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40年近くに及び、瑞江葬儀所において、確実な火葬業務と、故人の尊厳を最大限に尊重した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、新型コロナウイルス感染症で亡くなられた方の火葬対応を積極的に行ってきました。

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。

現在施工中の東京都による改築工事については、東京都を始め関係各所と連携を図り、遅延のない的確な火葬・管理運営に努めます。



改築工事前



改築工事中

1) 公の施設としての平等かつ公平で個人情報の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。

また、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、老朽化が進んでいることもあり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を基に訓練を行い、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であることを認識します。そして、ご遺族の心情に十分配慮した、心のこもった接遇を行い、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、厳粛な雰囲気との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、こどもの広場（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、防災訓練等を継続し、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。

（２）指定管理者の責務

東京都に代わって公の施設の管理運営を行う指定管理者として、公平公正な観点から社会的倫理に則り、利用者に対するサービスの向上に努めるほか、災害時や大規模自然災害の発生時、危険性の高い感染症の流行時等においては、災害対策等の東京都の施策への積極的な協力や、東京都の要請等に応じ都民・利用者の安全確保に努めます。

１）指定管理者としての責務

① 法令・条例等に基づく必要な措置の確実な実施

○個人情報保護に関する法律、東京都情報公開条例、東京都公文書等の管理に関する条例、東京デジタルファースト条例、東京都行政手続条例及び東京都サイバーセキュリティ基本方針 等

② 適正な契約発注の実施

○第三者への管理業務の一括委託の禁止
○東京都暴力団排除条例に基づく暴力団排除措置
○公益法人として公益性を重視した公平な入札機会の提供
○業務を委託する第三者に対しても、各法令等の規定に基づくよう監督 等

③ 労働関係法令の遵守と都が実施する労働環境確保のための施策等への配慮

○労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法等の遵守
○公共サービス基本法に基づき都が実施する労働環境確保のための施策への配慮 等

④ 指定管理者としての社会的責任を積極的に発揮する取組

法令や条例等に基づく適切な施設の管理運営とともに、社会情勢の変化を踏まえ、以下の通り、指定管理者としての社会的責任を果たすべく取組を積極的に推進します。

２）障害者に対する社会的障壁除去の実施について、必要かつ合理的な配慮

根拠となる 法令や条例等	○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 ○東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例 等
方 針	障害者は日常生活や社会生活の中で、自立や社会参加が妨げられている状況があります。障害のある利用者から、バリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられた場合、負担が重すぎない範囲（合理的配慮）で対応し、みんなで支え合う、ともに生きる東京のダイバーシティ実現に貢献します。
取 組	① 研修の実施 障害の内容に応じた丁寧な接客を実施するため、東京都障害者差別解消法ハンドブック等を活用した研修を実施します。 ② 情報コミュニケーションの基本的な配慮 ルビ付き文字や筆談、点字、読み上げ、分かりやすい表現への置き換え等、障害の内容に合わせて対話できる情報保障に取組みます。 ③ 施設内バリアフリー情報の発信 障害のある利用者の実感を踏まえ、施設内のバリアフリー情報を作成・公開し、ユニバーサルデザインの視点による改修を進めます。 ④ ヘルプマークへの理解を深める普及啓発 ポスター掲示等に取組みます。

3) 障害者の雇用

根拠となる 法令や条例等	○障害者の雇用の促進に関する法律 等
方 針	障害の有無を問わず、多様な人材を活用するダイバーシティの考え方に基づき、障害のある人もない人も、互いに支え合える多様な職場作りを進めます。障害者とともに働くことで「違い」に気付き、お互いの理解を深め配慮しようという助け合いを育み、新しい発想や視点を施設の管理運営に反映します。
取 組	① 障害者合同面談会への出展及び職場体験実習の積極的な受け入れ 法定雇用率2.5%以上を維持します。(令和6年7月1日時点 2.57%) ② 障害特性に配慮した職場環境の提供 配属先例：本社（総務課、公園事業部）、公園SC、庭園SC、霊園管理事務所、水辺事務所、営業施設など

4) 公の施設における不当な差別的言動の防止

根拠となる 法令や条例等	○本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律 ○東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例等
方 針	特定の国籍や民族の人々を誹謗中傷し、排斥する言動（ヘイトスピーチ）は、人々に不安・嫌悪感を与えるほか、人の尊厳を傷つけ差別意識を生む等、許される行為ではありません。職員や施設利用者が、国籍や文化の違いを理解し合い、お互いを思いやれるよう、人権についての意識啓発に取り組めます。
取 組	① 人権研修の実施 ② ポスター掲示等による啓発 ③ 東京都や警察等と連携した対応 デモ・集会等に関する監察時、警察や東京都適正化担当部署と連携した対応を実施します。 ④ 差別事象への迅速かつ的確な対応 誤解や差別意識の助長を防止 <差別的な貼り紙・落書き等を発見した場合> ・一時的な遮へい措置、現場写真の撮影 ・最寄りの警察署への通報、被害届の提出 ・事故一報の送信、関係部署への連絡 ・警察による処理終了後、落書きの消去や貼り紙の撤去

5) 事業活動に係る環境負荷の低減

業務の実施にあたっては東京都環境基本条例に基づき、グリーン購入ガイドに準じた物品の調達や、電気・ガス・水の使用量の削減、発生材のリサイクルを推進するなどの環境負荷の低減に努めます。また、「公益財団法人東京都公園協会 SDGs宣言」を定め、持続的な社会の実現に貢献する施設管理を行っていきます。

「公益財団法人東京都公園協会 SDGs宣言」

自分ではじめる、地域とつなぐ、公園 水辺から

わたしたちは、SDGsの様々な課題に応え、東京の魅力を向上する緑と水の空間を生み出します。

 3 すべての人に健康と福祉を	 11 住み続けられるまちづくりを	 15 陸の豊かさも守ろう
目標3：公園や水辺を取り巻く人々のニーズを捉え、誰もが健やかに憩える場をつくります。	目標11：防災力を高め、地域の人々とのつながりを深め、安心できる場所をつくります。	目標15：四季折々の美しい緑と水を守り育みます。

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		
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 ・火葬場管理者・廃棄物管理責任者	○		—		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	火葬場管理者・葬儀所管理経験2年 ・応急手当普及員・防災士	○		—		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・応急手当普及員 ・防災士	○		—		40	
	瑞江サービス1	施設利用者への接遇業務	葬儀所管理経験5年	○				40	
	瑞江サービス2	施設利用者への接遇業務	葬儀所管理経験5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29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、特別教育修了	○		—		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18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16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15年・上級救命講習修了 ・アーク溶接・樹木点検員・特定化学 物質及び四アルキル鉛等作業主任者	○		—		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14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 特別教育修了・ガス溶接技 能講習修了・アーク溶接	○		—		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13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10年・刈払機従事者	○		—		40	

管理 事務 所 配 置 人 員	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10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9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8年・刈払機従事者	○		－		40	
	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8年・刈払機従事者・樹木点検員	○		－		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7年・刈払機従事者・樹木点検員	○		－		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5年・刈払機従事者・樹木点検員	○		－		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5年・刈払機従事者	○		－		40	
	管理運営スタッフ1	利用受付など、事務補助			○	－		24	
	管理運営スタッフ2	利用受付など、事務補助			○	－		24	
	管理運営スタッフ3	利用受付など、事務補助			○	－		24	
	管理運営スタッフ4	利用受付など、事務補助			○	－		40	
	サービススタッフ1	施設利用者への接遇業務			○	－		16	
	サービススタッフ2	施設利用者への接遇業務			○	－		16	
	サービススタッフ3	施設利用者への接遇業務			○	－		24	
	サービススタッフ4	施設利用者への接遇業務			○	－		40	
	サービススタッフ5	施設利用者への接遇業務			○	－		40	
	サービススタッフ6	施設利用者への接遇業務			○	－		40	
	サービススタッフ7	施設利用者への接遇業務			○	－		40	
	サービススタッフ8	施設利用者への接遇業務			○	－		40	
	維持管理スタッフ	会葬者接遇、納炉、収骨			○	－		40	
	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上記入してください。

※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）

イ 職員ローテーション表

区分	日数	友引								友引								友引								友引							
		1 土	2 日	3 月	4 火	5 水	6 木	7 金	8 土	9 日	10 月	11 火	12 水	13 木	14 金	15 土	16 日	17 月	18 火	19 水	20 木	21 金	22 土	23 日	24 月	25 火	26 水	27 木	28 金	29 土	30 日	31 月	
管理事務所長	20	出	出	出			出	有	出	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出			出		出	出		出	出	
管理係長	20	出			出	出	出	出			出	出	出		出	出	有		出	出		出		出	出	出		出	出		出	出	
技術係長	20	出		出	出	出		出		出	出		有	出		出	出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出	出	
管理運営職員	20		出	出		出	出	出	出		出	出		出	出		出	出	出		出			出	出	出		有	出	出	出	出	
瑞江サービス1	20	出	出	出		出		出	出		出		出	出			出	有	出	出	出		出	出		出	出	出	出		出	出	
瑞江サービス2	20	出		出	出		出	出		出		出	出		出	出		出	出	出		出	出		出	出	出		有		出	出	
維持管理職員1	20	有	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	20	出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出			出	出	出		出	出	出		出	出	有		
維持管理職員3	21		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	20	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		有	出	出		出		出		出	出			出	出	出		出	
維持管理職員5	20		出	出		出	出	出		有	出	出		出	出		出		出	出		出	出	出		出	出			出	出	出	
維持管理職員6	20		出	有	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	20	出		有	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	20		有	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	20	出	出	出				出	出	出	有		出	出		出	出		出	出	出	出	出	出			出	出	出		出	出	
維持管理職員10	20	出	出		出	有	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	20	出	出	出		出	出	出			出	出		出	出	出		出	出	出		有		出	出	出		出	出		出		
維持管理職員12	20	出	出		出	出		出		出	出		出	出	出		出	有		出		出	出		出	出		出	出	出		出	
維持管理職員13	21	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出			出	出		出	出	出		有	出	出		
維持管理職員14	20	出	出	出	出		出	有	出	出			出		出			出	出	出		出	出	出		出	出	出		出	出	出	
維持管理職員15	20		出	有	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	422	14	14	11	14	14	14	15	13	11	15	14	15	14	15	10	14	15	15	14	9	15	14	14	15	14	10	15	15	12	14	14	
管理運営スタッフ1	14	出		出		出	有			出			出		出		出	出			出		出		出		出		出		出		
管理運営スタッフ2	14	出	出		出		出		出	出		有	出			出	出		出					出		出		出			出		
管理運営スタッフ3	14		出	出		出				出		出		出	出	出				出	出	有		出		出			出		出	出	
管理運営スタッフ4	20	出	有		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	8				出				出		出		有						出				出		出				出			出	出
サービススタッフ2	8						出					出			出				出			出		出		出			有		出		
サービススタッフ3	14				有	出	出		出			出	出				出			出		出		出		出			出	出	出	出	
サービススタッフ4	19	出	出			出		出	出		出		出	出	出		有	出	出	出			出	出	出			出	出		出	出	
サービススタッフ5	19	出	出		出		出	出			出	出		出	出		出	出	出			出	出		出	有		出		出	出	出	
サービススタッフ6	19		出		出		出	出			出	出		出	出		出	出	出	出		出	出		出	出		出	出	出		有	
サービススタッフ7	19	出			出	出	出	出	出		出	有	出		出		出	出		出		出			出	出		出		出	出	出	出
サービススタッフ8	19	出	出		出	出		出	出		出		出	出	出		出	出		出		出	出	有	出		出	出			出	出	
維持管理スタッフ	19		出		出	出		出	出		出	出		出	有		出		出	出		出	出		出	出		出	出	出		出	出
非常勤職員出勤人数	206	7	7	2	8	8	7	6	8	4	7	7	7	7	8	2	8	7	8	8	2	8	7	6	8	8	2	7	8	7	7	9	
瑞江葬儀所総出人数	628	21	21	13	22	22	21	21	21	15	22	21	22	21	23	12	22	22	23	22	11	23	21	20	23	22	12	22	23	19	21	23	

このページは空白です

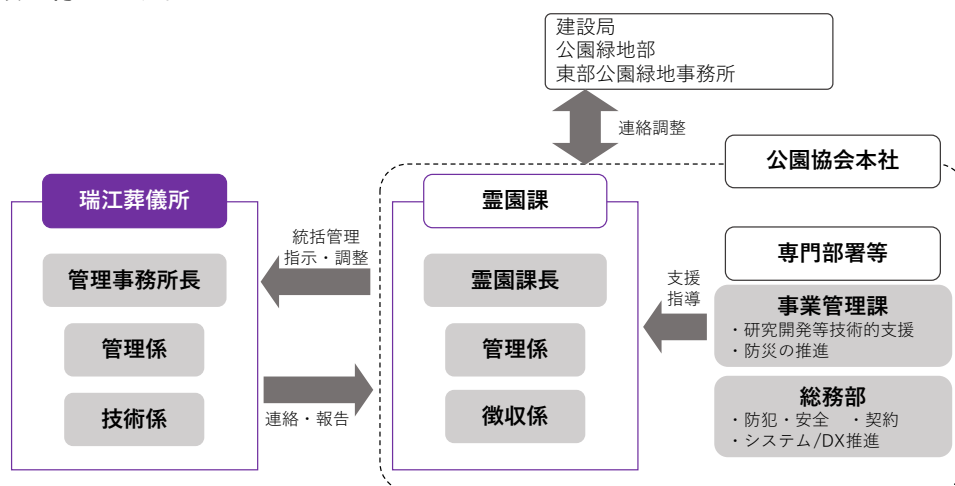
(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

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、平常時・夜間・災害発生時等の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

- ・ 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。
- ・ 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東京都との連絡調整等を行います。
- ・ 本社公園事業部内に、事業管理課等を置き、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による質の高いサービスの提供や管理技術の向上、研究開発等の技術的な支援を行います。



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

ア 平常時の対応

- ・ 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。
- ・ 本社霊園課は、月1回、所長を招集し、情報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	・ 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	・ 指定管理業務の統括及び東京都との窓口 ・ 葬儀所に対する管理指導及び維持管理業務の推進
	専門部署等	各課長	・ 指定管理業務全般に関する東京都との窓口 ・ 技術指導、安全教育指導等 ・ 都民協働、防災推進等、事業推進にあたっての支援

イ 夜間・早朝等の対応

- ・夜間・早朝や休業日等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。

ウ 自然災害及び感染症等発生時の対応

- ・台風・大雨等の気象災害への対応については、本社担当部署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あたります。
- ・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。
- ・自然災害による被害が発生した際は、緊急の応急補修や修繕に対応し、安全確保に努めます。
- ・緊急重大事故や社会的影響を及ぼす感染症の拡大等の事案については、本社に対策本部を設置し、BCPIに基づき、組織を挙げて対応にあたります。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します。

エ 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。
- ・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、BCPI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。

オ 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配置します。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

ア 的確・迅速な事務処理の実現

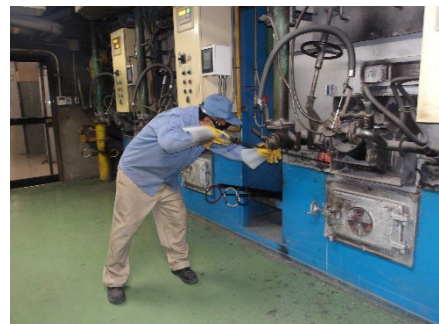
- ・ 瑞江葬儀所窓口では火葬予約の受付、火葬許可・葬祭扶助等に関する問合せへの対応に対し、引き続き、正確で円滑な業務を遂行します。

イ 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関しては、引き続き、安全かつ安定的に施設を稼働するために、火葬技術のレベルを考慮したチームを組むことで、安定した火葬を実施します。
- ・ 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。
- ・ 危険を伴う火葬業務の実施にあたり、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。

ウ 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、接遇研修等を通じて、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。



火室での作業

エ 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や意見交換を図ります。

オ 多様な能力の育成

- ・ 緊急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。
- ・ 所内庭園やこどもの広場（児童公園）の維持管理に関わる職員について、研修や講習等の受講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、管理運営にあたってきました。

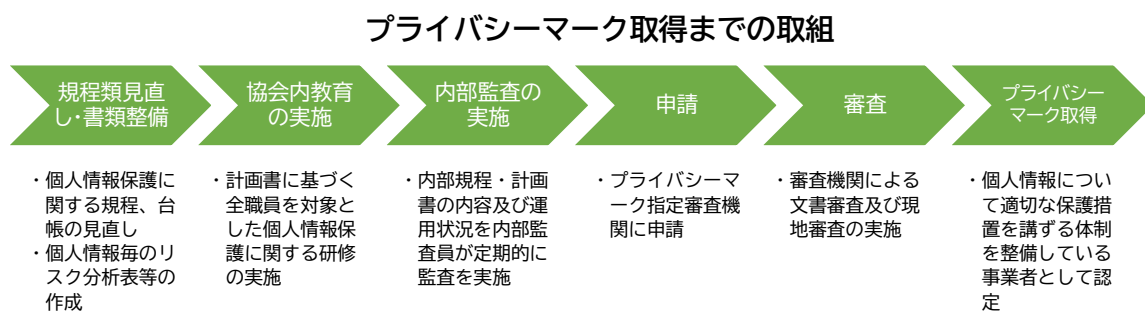
今後も、極めて公共性の高い施設の管理者であることを自覚し、個人情報に関して適用される法令や規範を遵守するために、以下に示す措置を講じます。

1) 個人情報の適正な取扱いを確保するための措置

ア 法令や公園協会の規程に則った保護の徹底

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あたっては、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。

特に、個人情報が記載された書類の取扱いについては、全職員が公園協会規定及びガイドラインに沿った適切な書類管理を行うことを、組織的に徹底するとともに、プライバシーマークの取得に向けた各種取組を実施し、個人情報保護の体制を強化します。



イ 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、火葬台帳等の取扱いについて、書類は施錠式書庫、電子データはセキュリティ対策を講じたフォルダ等に厳重に保管します。また、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。これらの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、研修を実施することにより個人情報保護を徹底します。

【具体的な取組】

- ・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

- ・事務の必要上作成したコピーや不要となった書類は、すみやかにシュレッダーで細かく裁断して廃棄
- ・事務の必要上電子データ化した個人情報、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たうえで管理
- ・送付された書類は火葬日や事務処理毎にBOXに区分けし、施錠式書庫に保管管理

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。

事故発生時の対応フロー

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）事務処理にあたり重視する点と実施方法

１）事務処理にあたり重視する点

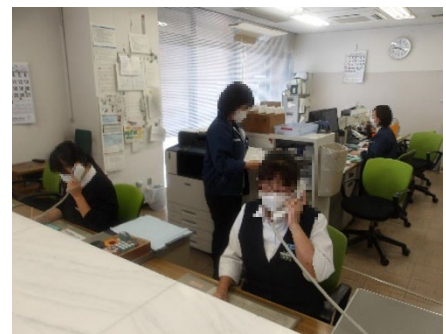
事務処理にあたっては、火葬及び公金取扱い業務の重要性を十分に認識し、法律、条例等関係法規を遵守し、業務に携わります。また、受付業務マニュアルなど各種マニュアルに基づき、確実な受付業務や徴収業務、各種台帳の作成・管理等を行います。

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対応をします。

２）実施方法

ア 確実で効率的な受付業務

- ・火葬受付に際しては、葬儀会社等申請者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。
- ・電話予約による火葬受付を継続し、夜間の火葬予約にも対応します。
- ・帳票や火葬台帳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、帳票に反映させる入力システムを活用しながら、正確で効率的な事務業務を遂行します。
- ・業務マニュアルの活用や、管理監督者による日々のOJTを実施することで、一連の業務に関わる正確・迅速な事務処理を担保します。



予約受付

イ 確実な徴収事務

- ・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、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。

ウ 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。
- ・一連の火葬業務にあたっては、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。

エ 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、指定管理者管理運営業務の手引き等に基づき、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

ア ホームページでの要望受付

- ・意見・要望等の総合窓口となる公園協会ホームページにお問い合わせフォームを設置するとともに、瑞江葬儀所の電話番号・所在地を掲載し、誰でもどこからでも要望等を出しやすくします。

イ 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、利用者への顧客満足度調査等により、日常的な要望等の把握に努めます。

ウ 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資料配布を行い、要望等の把握や改築工事に係る運営変更等の情報提供を行う等意思疎通に努めます。

エ 利用者への情報発信

- ・施設や事業に関する情報を見やすいホームページ等を活用して発信します。

2) 要望・苦情への適切・迅速・公平な対応

ア 迅速な対応と組織的サポート

- ・要望・苦情については、本社と瑞江葬儀所が連携を図りながら法令等に基づき、誠意を持って迅速かつ公平な対応を行います。

イ 要望・苦情への公平な対応

- ・寄せられる要望・苦情に対して、特定の人意見に偏らない公平な対応に努めます。

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、改築工事期間中であっても利用者の安心・安全を第一に考えた対応を行います。

１）ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応

ア 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、職務にあたります。

イ 厳粛で安全な空間の確保

- ・ 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朝のミーティングで把握します。また、到着の順番や状況を見極めながら柔軟な管理運営にあたります。

ウ ご遺族の意向を踏まえた柔軟な対応

- ・ 仏教だけでなくキリスト教等、ご遺族の意向を踏まえて様々な宗教に対してのお別れ方法や、収骨方法等適切かつ柔軟に対応します。

エ 厳粛な中にもご遺族の心を和ませる雰囲気づくり

- ・ 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。
- ・ プランターや花壇管理を地域住民と協働で実施し、緑を育てる「東京グリーンビズ・ムーブメント」を推進します。
- ・ ご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。



プランター管理

２）地域に根差した管理運営の拡充

ア 新施設移行を見据えた地元町会との信頼関係の強化や、地域関係機関との連携の強化

- ・ 地元町会と意見交換会を開催し、要望や新施設についてのご意見等に適切に応えていくことで、良好な関係の強化に努め、円滑な新施設の運営開始に寄与します。
- ・ 地元町会がこどもの広場（児童公園）で実施する催事への協力や防災訓練等により、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。



地域連携防災訓練

イ 黒煙防止への取組

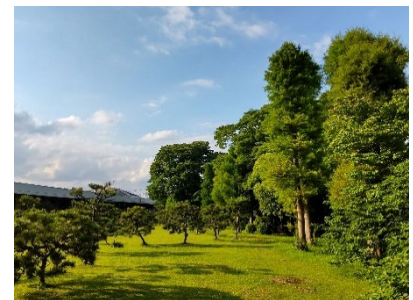
- ・黒煙の発生を最小限に抑えるため、葬儀会社に対して、
 枢に塩化ビニール製シートなどを入れないよう、引き続き協力を依頼します。
- ・排気口監視モニターによって常時、排出状況を監視しながら、適切な空気やガスの流入調整を行い、黒煙の発生防止に努めます。



排気口のモニタリング

ウ 葬儀所にふさわしい厳粛な庭園空間の提供

- ・正門周辺や日本庭園など緑の景観を向上させ、葬儀所にふさわしい厳粛な緑の空間を創出します。
- ・8時30分から17時までの間、日本庭園など所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して施設の魅力を高めます。



日本庭園の緑

エ こどもの広場（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。
- ・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。

オ 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。

3) その他の安心・安全確保等の取組

ア 広域火葬等への対応

- ・災害対策についての意識や理解を深めるとともに、都保健医療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。

イ 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、継続して実施します。

ウ 防火対策の強化

- ・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。
- ・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。



消火訓練

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

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) 老朽化が進む火葬炉等の維持管理

- ・ 安定的な施設の稼働のために、職員による日々の点検や、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。
- ・ 瑞江葬儀所の火葬炉については、毎日の始業・終業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。
- ・ 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。
- ・ 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行います。
- ・ 工事等が必要な際には、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。



ロストル交換作業



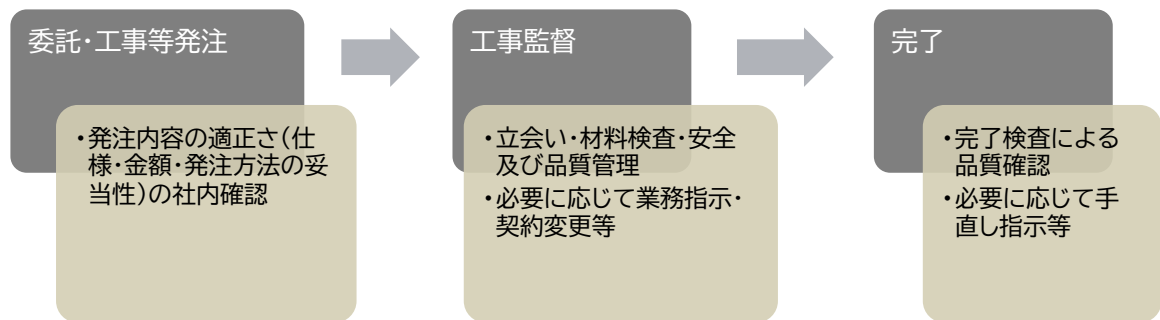
炉のメンテナンス

2) その他の維持管理

- ・ 火葬炉棟及び管理棟における設備への日常点検を適切に実施します。
- ・ 施設内の清掃を毎日実施します。
- ・ 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。

3) 維持管理の品質確保に向けた業務管理体制

- ・維持管理の品質確保に向けては、①工事発注内容の確認、②現場確認等工事監督、③工事完了時の完了検査の各段階における業務管理を適正に行います。
- ・受託事業者については、業務完了後に品質確保等の視点で成績評定を行い、結果を次回の事業者選定に反映させ、維持管理品質の維持・向上に努めます。



(2) 事故、自然災害及び感染症などの社会課題への対策・対応するための取組

1) 基本的な考え方

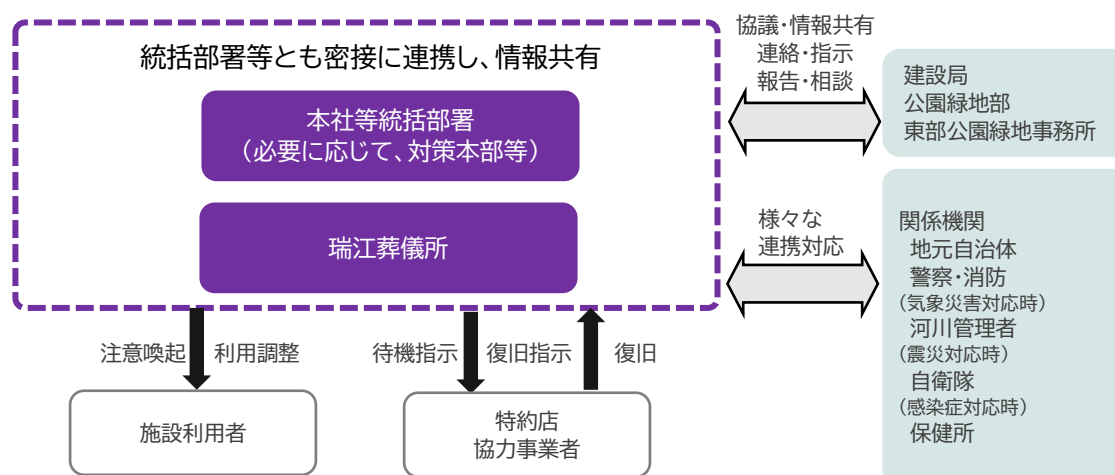
組織的な安全管理体制の構築とマニュアルに基づいた体系的で的確な安全管理により、平常時から事故や災害に備え、事故や災害の発生時には利用者の安全を第一に、タイムラインを活用して、迅速かつ的確に対応します。

2) 事故や災害を未然に防ぐための具体的な安全対策

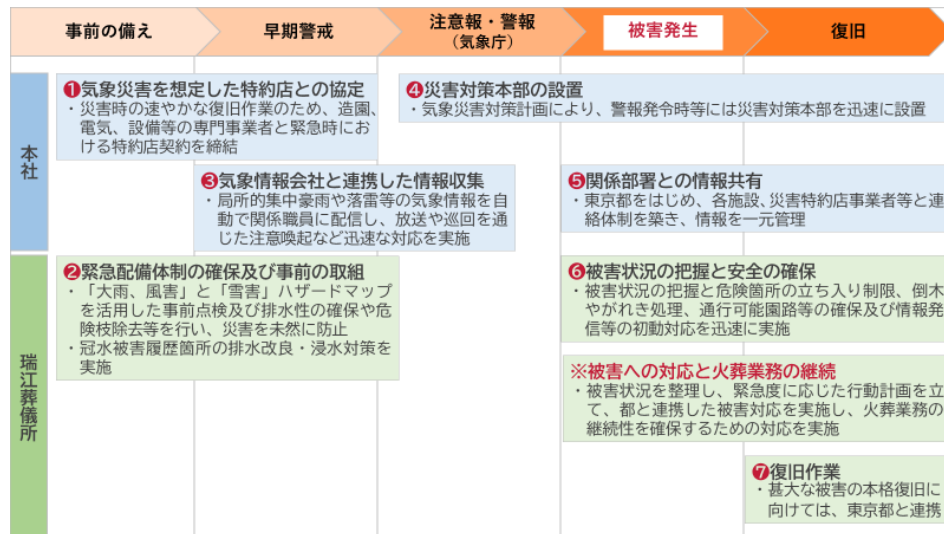
①安全作業への万全な取組	・維持管理のための安全管理マニュアルに基づく危険予知(KY)ミーティングを実施します。 ・工事前の十分な関係者間の情報共有や安全領域確保、事前周知により、安全な作業環境を確保し、利用者事故リスクを削減します。 ・「安全対策推進委員会」を設け、安全管理の推進による事故の未然防止と、再発を防止します。	 KYミーティング
②異常の早期発見	・樹木、遊具、トイレ等施設の巡回点検により、安全利用の確保と発見時の速やかな対応を実施します。 ・電気設備、消防設備等の法定点検や、遊具の有資格者による年2回の点検及び職員等による定期点検により履歴を記録し、危険箇所は即時使用中止と修理等の措置を取ります。 ・他施設等での事故発生時も、類似事故の発生防止のため緊急点検を実施します。	 遊具点検
③倒木や災害等による事故の防止	・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樹木匠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。	 樹木点検

3) 自然災害・事故や感染症に対する組織体制及び対応、具体的取組

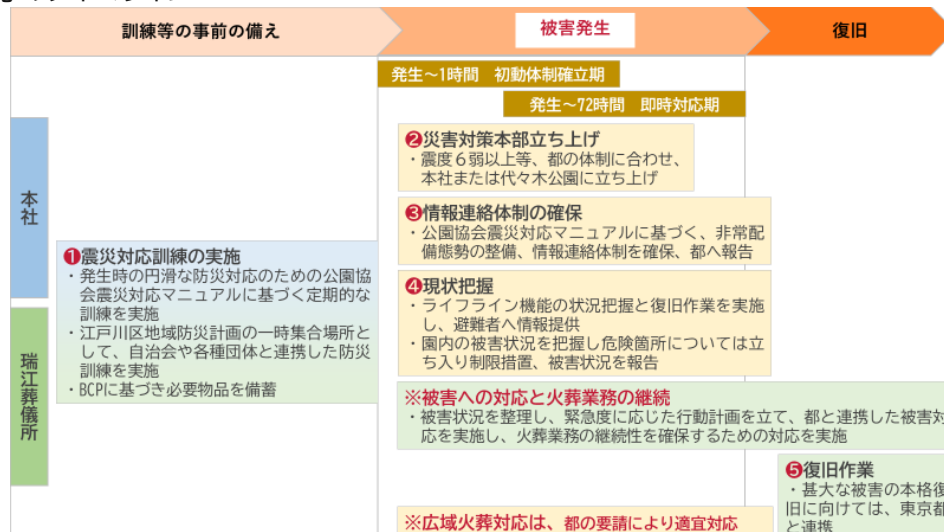
①組織体制



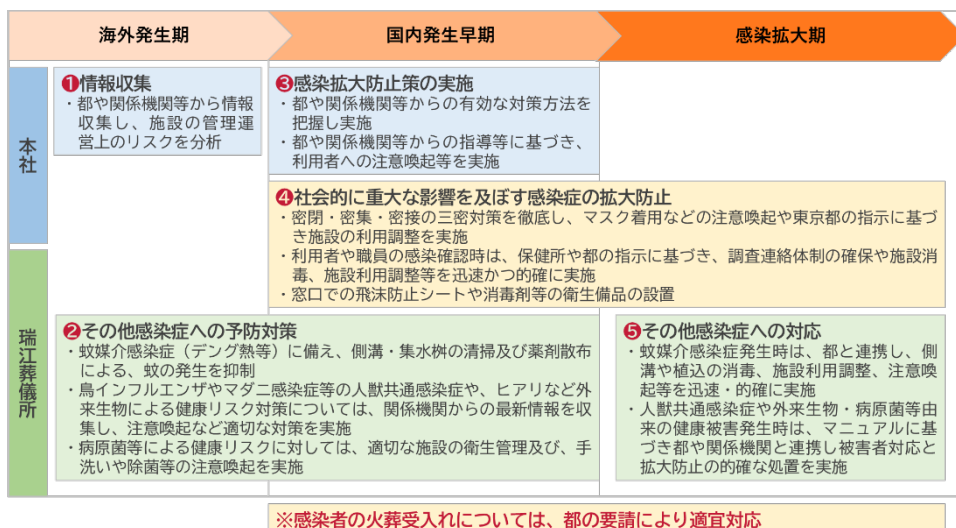
②気象災害対応のタイムライン



③震災対応のタイムライン



④感染症対応のタイムライン



(3) 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

- ・現施設は様々な設備において老朽化が進んでいます。新施設運用開始までの約1年の間、施設の不具合や故障の影響を最小限にとどめることが重要であると考えます。
- ・火葬施設の破損や不具合等が発生した場合は、利用者のサービス低下がないことを確認したうえで、改築工事が完了する期間までの費用対効果を検討し、効果的に実施します。
- ・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、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。



雨漏り対策工事

2) 対応姿勢及び提案

ア 東京都の政策実現に向けた連携・協力

- ・東京都が実施している改築工事に対して、利用者への迅速な利用案内など現施設が適切に運用できるよう積極的に提案します。
- ・東京都が近隣住民に対し説明が必要な場合には、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。
- ・東京都の要望に合わせ、検討の基礎となる現施設に関する利用状況等を迅速に提供します。
- ・東京都による霊園再生事業、無縁改葬事業等に伴う改葬に対して協力します。

イ 都民からの要望に配慮した様々な施設の改良

- ・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、東京都と協議し、迅速に対応します。
- ・施設改良の際には、安全性確保のほか、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。

ウ 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、効果的な維持管理に取り組みます。
- ・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。