

事業報告概要書（公表版）

1 基本情報							
施設名又はグループ名			指定管理者名及び団体概要				
瑞江葬儀所			（指定管理者名）公益財団法人 東京都公園協会 （団体の概要）都市緑化の推進、公園や水辺を通じた安らぎとゆとりの提供を目的として設立され、公益目的事業（指定管理者事業を含む）及び収益事業を行う。				
指定期間							
R6.4.1 ～ R7.4.30（1年1カ月）							
2 施設名		3 収支(単位:千円)					
瑞江葬儀所			令和6年度	令和5年度	令和4年度	公園別支出額	
		項目	金額	金額	金額		
		収入 計	393,059	383,028	366,272		
		内訳	指定管理料	393,059	383,028		366,272
			利用料金		0		0
			その他収入		0		0
		支出 計	394,038	376,116	353,856		
収支差	△979	6,912	12,416				
4 管理運営の概要							
◆公の施設としての平等かつ公平な管理運営 ・施設利用の受付、使用料等の徴収、火葬予約受付、葬儀所に相応しい心のこもったサービスの提供等、公正で適切な葬儀所運営を行った。特定の宗教・宗派等にとられない平等かつ公平な管理運営を推進し、個人情報保護にも万全を期した。							
◆正確な公金徴収と事務処理 ・研修やOJTによる金銭管理の徹底、職員相互や管理監督職による帳票類のダブルチェックの徹底等、正確な事務処理を行うことで事故の発生を防ぐことができた。							
◆確実かつ円滑な火葬及び維持管理業務の実施 ・火葬炉等の保守・点検や施設の清掃及び補修、芝刈、樹木の手入れ、大雨対応、廃棄物のリサイクル処理等、基本的な施設管理と環境に配慮した維持管理を実施した。							
◆地域との連携 ・東京都主催の工事説明会への参加、葬儀所主催の地元4町会との意見交換会の開催など、積極的に対話の機会を設け、ご意見等へ適切に応えることで良好な関係強化と建替工事の円滑な進行に寄与した。							
・町会長を通じて地域の意見・要望を伺い、児童公園のベンチ改修や不陸補修などニーズに合った効果的な施設改修に繋げた。不法投棄対策についても近隣町会と連携し、町会がゴミステーション付近に設置している防犯カメラの確認により掲示や巡回を効果的に実施、発見時はや連絡連携により即時対応した。また、ゴミを捨てにくい雰囲気づくりとして植込みへの花植えや除草作業を協働で行うなど不法投棄発生を防止し不適正利用の是正を図った。							
◆東京都事業への協力 ・令和4年度から着手された東京都の建替工事では、新たに基礎の修正に伴う解体工事が発生したため、騒音・粉塵対策や作業時間帯の指定など葬儀所からの積極的な提案により利用者への影響を最小限に抑えた。また、一時的に車路幅員が制限される工事が行われた際には、停止線の位置を大きく変更して案内するなど柔軟に対応し、火葬業務に支障をきたすことなく建替工事が安全、円滑に遂行できるよう寄与した。							
・建設局公園緑地部より依頼された霊園事業に係る改葬工事に伴い出土した土葬骨の火葬を実施した。							
5 管理状況							
①維持管理							
・年間維持管理計画を作成し、これに基づき効果的な時期に保守や予防保全工事を組み合わせて行うことで、1年間を通して監視、放送、空調設備等を業務に支障なく運用することができた。							
・所内庭園の維持管理について、樹木点検アプリを用いた樹木管理をはじめ直営と委託を効率的に組み合わせて行い、厳粛な雰囲気の中にも美観・景観に配慮した施設とすることで、利用者の快適性を高めることができた。また、児童公園では樹木管理のほか、ベンチ5基の全体改修、ダスト舗装による段差解消など地域の安全確保と環境美化にも貢献した。							
・煙の状況をモニターで監視し、ご遺体の状況を確認しながら火葬時の炉圧やガスバーナーの調整を行うことで、引き続き黒煙の発生防止に努めた。							
・管理棟、火葬炉棟ともに築40年を超過しており劣化や老朽化が進んでいる状況である。施設の雨漏り、火葬炉の不具合、電気設備の故障等多くの不具合が発生したが、新しい施設が稼働するまでは火葬業務を継続しなければならないこと、移行までの期間が限られていることから合理的に補修対応等を行うことで延命化を図った。							
・毎年行われる東京都発注の火葬炉改修工事が行われなかったため、特に劣化の激しい火葬炉の耐火物について費用面を考慮した部分補修を実施することで安定した火葬業務を実施した。							
・老朽化が進む火葬炉で万が一火葬中の失火や震災発生等によりガス供給が途絶える等、緊急時に備えた非常用オイルバーナーを東京都へ提案し、メーカーとの調整により導入を実現したことで緊急時対応を可能とした。							
②利用者への対応							
・令和4年度から着手された東京都の建替工事の中で、一時的に車路幅員が制限される工事が行われた際には、作業領域が停止線に重なり車両の通行に支障が生じたが、位置を大きく変更して案内するなど柔軟に対応し、警備員への指揮や葬儀社等への事前の周知とともに火葬当日の丁寧な説明を実施したことで、火葬を遅延することなく質の高いサービスを維持した。							
・新たに実施したお別れホールや収骨を担当する技術係の内容に特化した接遇研修では、火葬業務への対応力を向上させ、特に納炉や収骨時など会葬者が緊張する場面において、職員のきめ細かな接遇対応により感謝の声をいただくなど葬儀所の満足度を高めた。							
・建替工事中は見通しの悪さなど所内環境が異なることから、建替工事施工業者と合同で防災訓練に取り組み、避難誘導の確認や消防署と連携した消火訓練など防災力強化と火葬場施設の安心・安全な運営を行った。							
6 利用者アンケート結果							
実施方法：所内で調査票を配布・回収／QRコード掲示によるWEBアンケート							
施設名	総合満足度	植栽管理	施設の清潔さ	安全・安心	職員の対応		
瑞江葬儀所	3.7	3.5	3.5	3.6	3.7		
7 入園者数の状況（単位：人）							
施設名	当該年度	分析					
瑞江葬儀所	7,551	・稼働日は304日。年間火葬件数は7,410件（改葬・人体部分を含む）。					
合 計	7,551						



瑞江葬儀所

唯一無二である都営火葬場の
役割・使命を忠実に果たす



所在地：江戸川区／開園面積：3.75ha

火葬業務を止めない 老朽化した施設・設備の効果的な維持補修を実施

改善 非常用バーナー設備導入

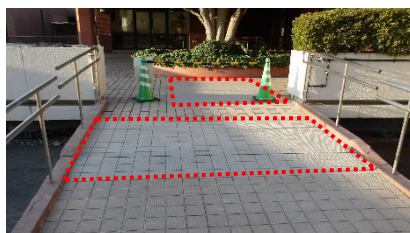
老朽化が著しい火葬炉での火葬中の失火や、震災発生等によりガス供給が途絶えるなどの緊急時に備え、代替燃料による火葬継続をメーカーと調整し、灯油を燃料とする**非常用オイルバーナーを導入したことで緊急時対応を可能**とした。



非常用オイルバーナー

施設の不具合へ迅速に対応

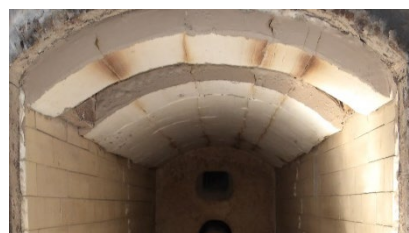
新施設移行までの限られた期間、老朽化した様々な施設の機能維持を的確かつ効果的に対応。入口スロープのタイル浮き発生時には、火葬業務がない友引日を活用することで利用者への影響に考慮し、**安心・安全な火葬場運営を継続**できた。



入口スロープタイル補修

改善 火葬炉を延命する維持補修

火葬炉の耐火物は定期的に全面改修しているが、新施設移行までの期間を考慮し、著しく劣化している炉の部分補修のみ実施することで、**費用面も考慮し、かつ火葬を止めることなく安定した火葬業務を継続して実施**できた。



計画的な火葬炉補修

地元町会や地域との信頼を高める取組

地元町会との意見交換会を開催

東京都主催の工事説明会への参加、葬儀所主催の地元4町会との意見交換会の開催など、積極的に対話の機会を設け、ご意見等へ適切に応えることで**良好な関係強化と建替工事の円滑な進行に寄与**した。特に地元住民に関心の高い黒煙について、モニター監視による対策や排ガスおよび集塵灰の測定結果を基に全項目において基準値内であることを丁寧に説明し、ご理解を得られた。



近隣4町会長との意見交換会

こども広場（児童公園）の環境維持と向上

町会長を通じ意見・要望を伺い、ベンチ5基の全体改修とダスト舗装の不陸補修など効果的に実施。不法投棄対策では、職員の巡回とともに町会がゴミ置き場に設置している監視カメラの確認や連絡連携により即時対応。また、植込みへの花植えや除草作業を協働で行うことで不法投棄発生を防止した。**近隣との連携・協働をこれまで以上に強化し、公園の適正利用推進に取り組んだ。**



実施前

実施後

児童公園の効果的な施設改修



建替工事の進捗状況に合わせた柔軟な利用者対応

解体工事時の防音・粉塵対策を提案

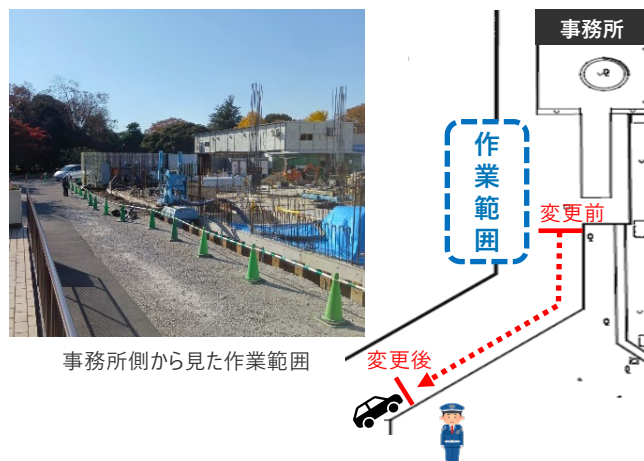
建替工事において、基礎の修正に伴う解体作業（5月～9月）が発生したため、騒音・粉塵対策や作業時間帯の指定など葬儀所からの積極的な提案により、利用者への影響を最小限に抑えた。また、受付時に葬儀社担当者や会葬者へ丁寧な説明、警備員と連携した円滑な案内を実施し、工事によるトラブルはなかった。



解体工事時の防音・粉じん対策

車両導線上での円滑な工事实施を考えた対応

霊柩車が葬儀所到着時に一時停車する停止線周辺にて車路幅員が制限される作業が1月に行われたため、停止線の位置を通常より大きく変更して案内した。また、着柩時は工事側の作業員とも連携し、声を掛け合うことで工事の円滑な施工に配慮するとともに利用車両の通行を妨げることなく、遅延のない火葬を実施できた。



事務所側から見た作業範囲

車両通行や工事の支障となる停止線位置を変更

葬儀所の利用者を守る防災力強化の取組

新規 工事施工業者との防災訓練開催

敷地中央に工事エリアがあり、見通しが悪い状況から地震発生時は工事業者との連携で、利用者を安全かつ迅速な避難誘導が行えるよう、お互いの一次対応やハザード情報などを共有。葬儀所利用者や工事現場からの避難を想定した避難誘導訓練や消防署による水消火器訓練など、防災力強化とともに関係者との連携強化を図ることで、万一の場合に備えた安心・安全な施設運営につなげた。



避難誘導訓練

水消火器消火訓練

技術係（火葬業務）職員の接遇力アップ

新規 葬儀所特有の事例に特化した研修実施

お別れ、収骨など葬儀社・会葬者対応を行う技術係職員を対象に、日頃の対応で苦労している出来事を共有、グループワークを通じて対応時の問題点を洗い出し、外部専門講師の指導による対応力強化を図った。葬儀所職員としてより高いCSマインドを醸成するとともに研修で得た職員個々の新たな気づきにより接遇業務の高い対応スキルを身に付けた。研修後は実践に活かして感謝の声をいただくなど満足度向上につながった。



外部講師によるCS指導

事例研究