

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）①							
R7.5.1 ～ R8.5.31（1年1カ月）②							
2 施設名		3 収支(単位:千円)					
瑞江葬儀所			令和7年度②	令和7年度①	令和6年度	公園別支出額 ①（R7.4月のみ）瑞江葬儀所：34,588 ②（R7.5月～R8.3月）瑞江葬儀所：382,306	
		項目	金額	金額	金額		
		収入 計	382,333	34,654	393,059		
		内 訳	指定管理料	382,333	34,654		393,059
			利用料金	0	0		0
			その他収入	0	0		0
		支出 計	382,306	34,588	394,038		
		収支差	27	66	△979		
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・宗派等にとらわ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、施設の清掃及び点検・補修、芝刈、樹木の手入れ、大雨や降雪対応、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 ・地元町会が開催する催事への協力、瑞江葬儀所が主催した敷地内花壇への花の植え付けや防災訓練に参加していただくなどコミュニケーションを高めて地域連携を図った。また、児童公園の不法投棄対策は引き続き町会と連携して対策に取り組み、不適正利用の是正を図った。 ◆東京都事業への協力 ・新施設建設に伴う外構工事の着手にあたり、駐車台数の更なる減少と利用者動線の大幅なかつ複雑な変更の案が東京都側から示された。管理側、工事側双方の影響を最小限にするため、工事案の変更や要望を複数回にわたり粘り強く交渉し、駐車区画の変更や時間帯を調整するなど積極的な提案により利用者への影響を最小限に抑えた。火葬業務に支障をきたすことなく、建替工事に大きな影響もなく安全かつ円滑に遂行できたことに貢献した。 ・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年間を通して火葬炉、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た管理を行い、厳粛な雰囲気の中にも美観・景観に配慮した施設として、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3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。 ・火葬業務では煙の状況をモニターで監視し、火葬炉内の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50年を超過しており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、空調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現施設で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費用面を考慮し合理的な補修対応等を行うことで施設・設備の延命化を図った。 ・毎年行われていた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内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。 ・昨年度導入した非常用オイルバーナーを実際の火葬時に使用したことで、老朽化が進む火葬炉で万が一火葬中の失火や、震災発生によるガス供給が途絶えるなどの緊急時への対応に備えた。							
②利用者への対応							
・東京都の建替工事の影響による駐車台数の減少や動線の変更により会葬者の来所人数を20名までと制限してきた。しかしながら、人数超過が発生するなど利用者から要望もあり、東京都と調整のうえ、25名まで受け入れ人数の拡大を行った。駐車場の満車などにより火葬が遅延することが懸念されたが、予備椅子の配置や案内方法など十分に検討して葬儀社等へ事前の周知を実施、また、受付時には公共交通機関で来所をお願いや警備員と連携して利用中の駐車台数把握など柔軟に対応したことで、要望に応え遅延のない火葬を実施した。 ・管理係およびサービス係向けに実施した「接遇研修」では、内容を事前に調整した上、外部専門講師の指導により電話対応や会葬者対応など案内業務の対応力を向上させ、研修後は各職員が会葬者の心情に寄り添い安心感を与える接遇対応により感謝の声をいただくなど質の高いサービスを提供した。 ・自衛消防訓練では消防署と連携した避難誘導の確認や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	個人情報報	職員の対応		
瑞江葬儀所	3.7	3.5	3.5	3.8	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	7,367	・稼働日は299日。年間火葬件数は7,284件（改葬・人体部分を含む）。					
合 計	7,367						



瑞江葬儀所

唯一の都営火葬場として
役割・使命を忠実に果たす



所在地：江戸川区／開園面積：3.75ha

故障や不具合を最小限にとどめる効果的な維持補修

改善 火葬炉設備の延命

火葬炉の耐火物は定期的に全面改修しているが、新施設移行時期を考慮し、著しく劣化し、かつ使用頻度の高い炉4炉の部分補修のみ実施することで、**費用面を考慮し、かつ火葬を止めることなく安定した火葬業務を継続した。**



火葬炉耐火レンガ補修

改善 老朽化した設備の補修

梅雨時にかけて、空調機器や冷温水発生器の電気部品の劣化による不具合が発生したため、保守委託業者と協力して原因を早期に特定し対処した。**技術係職員による日々の点検がトラブルの未然防止に貢献した。**



技術職員による点検で異常を発見

改善 定期点検の有効活用

空調設備の定期点検時に、部品劣化状況を確認し、設備の運転頻度と不具合発生時の影響度、また新施設への移行時期などを判断材料に、部品交換を行った。**各設備の延命を図りながら、滞ることの無い施設運営を実現した。**



空調機器の部品修繕（冷却塔ファン）

安全・安心な緑空間の提供

改善 徹底した樹木点検とその後の対応

所内の樹木管理では例年の年4回樹木定期点検に加え、倒木等発生時に利用者や近隣地への影響が高い部分を中心に年2回の緊急樹木点検を実施した。技術係職員は火葬業務が中心であるが樹木点検員として協会樹木医と連携して、定期点検より多い約150本の樹木点検などを実施し、**公園協会の緑地管理のノウハウを活かすことで効率的な維持管理に取り組んだ。**また、点検結果や診断結果を基に、必要な樹木の剪定や伐採を行い、安全・安心な施設運営につながった。（緊急樹木点検実施5月・10月）



点検結果により一部樹木の剪定を実施



葬儀所と地域との共存 開かれた安心できる憩いの場づくり

新規 地域との繋がりを広げた「花植え体験」

近隣町会掲示板で参加を募り、参加した30人と一緒に葬儀所敷地内のプランターや花壇に400苗の花を植え付けた。都心で土に触れる自然体験が貴重と親子での参加が多く、職員のアドバイスのもと熱心な子どもたちの姿が見られた。**地域の方と信頼関係を築き、安全・安心な葬儀所のイメージ向上**となった。葬儀所に調和した新たな花空間は、ご遺族の心を和ませた。(5月)

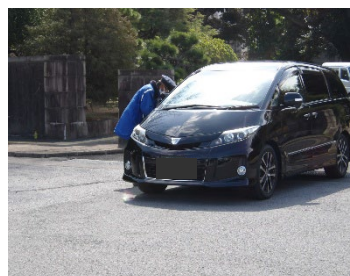


地域の方と一緒に花植え

建替工事の進捗状況に合わせた柔軟な利用者対応

改善 建替工事と既存施設運営の両立

新施設外構工事の着手にあたり、駐車台数の更なる減少と利用者動線の大幅なかつ複雑な変更案が都側から示された。管理側、工事側双方の影響を最小限にするため、案の変更や要望を複数回にわたり交渉し、駐車区画の変更や時間帯の調整を行った。火葬の時間帯について工事業者と都度連絡・調整を図ることで**建替工事が円滑に進むよう協力するとともに、協会側警備員の適切な案内により、利用者に不便をかけることなく遅延のない葬儀所運営を実現した。**



警備員と連携した適切な案内

左：車両来所時 右：着柩時の案内

公営葬儀所にふさわしい対応力の強化

改善 会葬者の心情に寄り添う接遇研修の実施

管理係およびサービス担当向けに接遇研修を実施した。電話対応や会葬者案内など、双方で日頃苦労している出来事を事例研究で共有し、葬儀所に求められる対応の再確認や課題解消のため、外部専門講師の指導により接遇力アップを図った。**研修後は各職員が会葬者の心情に寄り添った安心感を与える接遇を実践し、公平で親切かつ丁寧な対応につながった。**(12月)



グループディスカッション（事例研究）

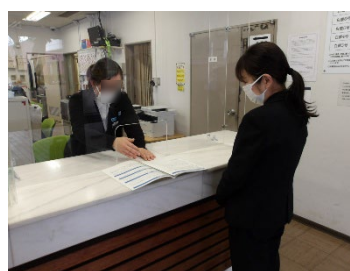


会葬者案内対応

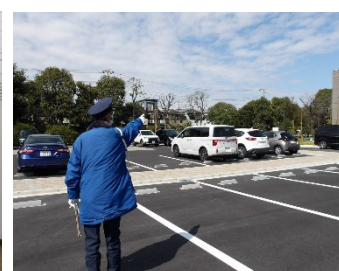
利用者の要望に応える効率的な葬儀所運営

改善 要望に対する迅速かつ適切な提案と対応

建替工事により20名までと制限していた来所人数を25名まで拡大した。工事中は駐車台数の制限やオペレーションの変更があり、人数を増やすことで駐車場の満車や案内に時間がかかるなど、火葬の遅延が懸念された。控室の椅子などの配置や案内方法を十分に検討し、公共交通機関での来所のお願いや混み合う時間帯の駐車台数の把握など、**効率よく案内したことで利用者の要望に応える葬儀所運営を実施した。**(5月)



公共交通機関利用のお願い



駐車台数の把握