

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は、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肅性を確保するとともに、心のかもった接遇に努め、火葬に関する一連の業務を確実かつ円滑に遂行します。

(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
- 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
- 災害等の緊急時に的確な業務運営を実施

(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
- 厳肅な雰囲気との醸成と花や緑による癒しの空間の提供

(4) 地域との連携

- 引き続き、近隣住民及び地域関係機関との良好な関係を維持

2. 人員配置計画等

(1) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

- 管理業務を確実に実施するため、管理事務所長、管理係長、技術係長を配置
- 本社に霊園事業・葬儀所事業の統括組織として霊園課を配置。霊園課長の指揮命令の下、事業の進行管理及び管理運営の基本的方針に係る都との連絡調整等を実施
- 本社に技術管理課を配置し、技術的な支援を実施
- 本社に事業調整課を配置し、公園協会全体として指定管理事業を調整
- 災害発生時には、被害状況等に応じて瑞江葬儀所と本社が密接に連絡をとり、東京都と迅速・的確な連絡・調整

- 夜間早朝の緊急対応についても、緊急連絡参集体制等により対応、本社公園事業部も緊急連絡網により速やかに情報共有

(2) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

- ベテラン職員のOJTによる火葬技術の習熟・継承
- 業務区分などに応じた個別研修の実施
- 接遇研修やCSTレーナーによる接遇マナーの徹底
- 外部団体が開催する研修や協議会等への参加による専門性向上
- 災害時対応訓練の実施や、上級救命技能認定の取得



接遇研修 (車いす補助)

3. 運営管理計画

(1) 個人情報の適正な取扱い

- 法令や規程に則した個人情報保護の徹底
- 火葬許可証等の厳重保管及び、業務上データ化した個人情報のセキュリティ対策の徹底
- 不要となった個人情報記載書類は、その日のうちにシュレッダーで裁断し廃棄
- 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

- 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 実施方法

- 「瑞江葬儀所事務処理要綱」に基づいた確実な帳票・台帳作成
- 「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ことに加え、瑞江葬儀所の複数職員による確認と、本社霊園課による毎月の確認を実施
- 毎朝のミーティングにおいて、受付内容や配慮すべき事項を確認し、業務分担を行い、確実かつ効率的に業務を実施
- 火葬業務におけるお別れ形式の確認、納炉確認、案内放送、収骨の説明等の心のかもった接遇
- 葬儀会社へのキャンセル防止依頼による高い稼働率の確保



確実な事務処理

(3) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

- ご遺族や葬儀会社等から積極的に要望等を把握
- 要望・苦情には、誠意をもって迅速・公平に対応
- 組織全体で要望・苦情の情報共有を図り、日々の業務に反映



朝のミーティング

(4) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

① ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のかもった対応

- 葬儀所にふさわしい態度や挨拶、丁寧な言葉遣い等を徹底
- 各ホールのご遺族同士の輻輳を避けたスケジュール管理等による厳肅な空間の確保
- 施設の制約を考慮しつつ、ご遺族の意向を踏まえ、直葬やお別れ時のお花入れ等に適切かつ柔軟に対応



葬儀会社との意見交換

② 厳粛な中にもご遺族の心を和ませる雰囲気づくり

- 厳粛かつ潤いのある雰囲気演出する調度品の更新
- 心を和ませる花や緑による癒しの演出

③ 地域との連携の強化

- 地元町会との意見交換会を通じた信頼関係の強化、地域関係機関との連携強化
- 葬儀会社に棺へ塩化ビニール製シートを入れないよう協力を依頼する他、排気口監視モニターによる常時監視を行い、黒煙の発生を防止
- 地元町会が児童公園で実施する催事への協力
- 所内庭園を日中開放し、貴重な緑の空間を提供



排気口監視モニターチェック



自衛消防訓練

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連絡訓練等への協力
- 上級救命技能認定者による応急手当等研修の実施
- 優良防火対象物認定施設としての自衛消防訓練等の実施

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 火葬炉等の維持管理

- 日常点検、定期点検による問題箇所の早期発見・補修
- 毎日の始業・終業時の点検や、定期保守点検により火葬設備を万全な状態に維持
- 火葬炉 20 基の微妙な特徴を踏まえて最適な状態で稼働
- 火葬炉、収骨台車、骨受皿等の稼働毎の清掃による施設状態と衛生状態との維持
- 火葬炉等の特注の消耗部品を確保し、迅速に補修



火葬炉のメンテナンス



ロストル交換

② その他の維持管理

- 電気設備、消防設備等の定期保守点検を継続し、安全性・快適性を確保
- 厳粛で清潔な環境を提供するため、毎日所内の清掃を実施
- 児童公園のトイレを快適に維持するため、毎日清掃を実施
- 清潔な環境の維持のため、随時清掃・ゴミ拾いを実施
- 季節に応じた側溝・雨水枡等の重点清掃の実施
- 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



施設外周清掃作業

- 樹種ごとに剪定適期を配慮したきめ細やかな植栽管理、重点箇所等を考慮した適切な草刈りの実施
- 季節感を演出する雪吊り等の直営作業による設置



松のみどり摘み



雪吊り

(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

- きめ細かい安全対策を図るため、本社「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
- 各種施設の点検による危険要因の除去や安全管理等の徹底
- 未然に倒木、落枝等の事故を防止するため、日常点検とともに、協会独自の「樹木点検員」や協会の樹木医による診断により安全管理及び適切な処置を実施
- 台風や大雨、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実施
- 薬剤による蚊の駆除体制を確保するなど、蚊の発生しにくい環境の整備や点検等、的確に対応
- 事故、災害、感染症等の発生時には、けが人の応急処置・救助を最優先に対応
- 気象災害の発生時には、気象災害対策本部を中心に迅速な復旧措置
- 地震災害の発生時には、職員の参集と地震災害対策本部及び現場対策班の編成を行い、東京都・地元区と情報を共有しつつ、ご遺族の安全を確保し、火葬業務を継続
- 感染症等の発生時には、東京都と連携し、側溝等を消毒し、利用者へ注意喚起

(3) 要望や施設補修、施設改良への取組

- 都民の施設補修や改良に対する要望を積極的に把握し、東京都と協議の上、迅速に対応
- 長年の施設管理実績に基づく知識・ノウハウを活かし、計画的に資金投入を行い、火葬炉等の効果的な維持管理を実施
- 東京都の検討に合わせ、施設補修・改良検討の基礎となる利用状況等の各種情報を提供
- 東京都が地域住民に円滑に説明を行えるよう、これまで培ってきた地元との良好な関係を基に協力を