

1. 管理運営に関する基本的事項

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。また、使用受付・許可、徴収業務、火葬接遇業務等を、心をこめて確実かつ円滑に実施。

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・管理運営を実施。

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
- 災害等の緊急時にも的確な業務運営を実施

3) ご遺族の心に寄り添った対応

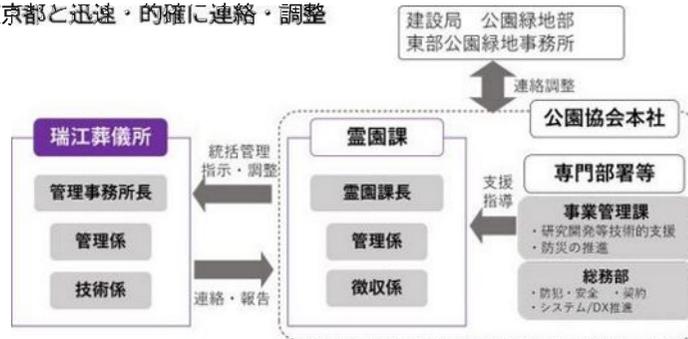
- 故人を厳粛にお送りするとともに、ご遺族の心情に配慮した接遇
- 厳粛な雰囲気醸成と花や緑による癒しの空間の提供

4) 地域との連携

- 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（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
- 夜間早朝の緊急対応についても、緊急連絡総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
- 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・的確に連絡・調整



3. 運営管理計画

(1) 個人情報の適正な取扱い

- 火葬許可証等の厳重保管や職員研修等による法令や規程に則した個人情報保護の徹底
- 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丁寧な言葉遣いや所作での対応

2) 実施方法

- 瑞江葬儀所事務処理要項に基づく確実かつ円滑に受付業務を実施
- 複数職員、本社による確認等、使用料・手数料の徴収の手引きに従った確実な金銭処理
- 受付内容、配慮事項の事前確認による効率的な業務実施、心のこもった接遇
- 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



予約受付

(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



葬儀会社との意見交換

(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こもった対応

- 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
- 到着から収骨まで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粛な空間の確保
- 施設の制約を考慮しつつ、ご遺族のご意向を踏まえ、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
- 火葬場としての雰囲気や緑を考慮しながら、花や緑によってご遺族の心を和ませる雰囲気づくり

2)地域に根差した管理運営の拡充

- 新施設移行も見据え、地元町会との意見交換会を通じた良好な関係を強化し、円滑な新施設の運営に寄与。また、地元区、警察・消防等の地域関係機関と一層の関係を強化
- 葬儀会社に柩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
- 所内庭園を開放し、貴重な緑の空間を提供
- 巡回管理や清掃、近隣住民との協働による花壇づくり等、こどもの広場(児童公園)環境の維持・向上
- 地域の一員として、敷地外周の清掃活動を実施



町会意見交換会

3)その他の安心・安全確保等の取組

- 都保健医療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職員への応急手当等研修の実施
- 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等の実施



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)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・早期対応
- 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 基のそれぞれの特徴を踏まえて最適な状態で稼働
- 補修工事は火葬休業日の友引に施工する等、利用者の安全を確保



ロストル交換作業

2)その他の維持管理

- 設備の日常点検を適切に実施
- 施設内清掃、外周清掃等を実施するほか、不法投棄物等の早期発見と警察と連携した再発防止
- 剪定適期に配慮した植栽管理や、重点箇所等を考慮した適切な草刈を実施



植栽管理作業

3)維持管理の品質確保に向けた業務管理体制

- 工事の各段階における適正な業務管理
- 受託事業者の成績評価の実施

(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

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

(3)施設補修、施設改良への取組

現在改築工事中である新施設が運用可能となるまでの約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、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