

## 1. 管理運営に関する基本的事項

### (1) 瑞江葬儀所の管理運営における基本理念

- ・様々な利用者ニーズに対し柔軟に対応し、すべての都民が安心して利用できる公営葬儀所として広く都民の信頼に応えるべく公平公正なサービスを提供。
- ・これまでの経験を活かし、新施設での管理運営について速やかに火葬炉の使用方法やオペレーションを習得し、円滑かつ確実な火葬業務を実施。
- ・都政との連動性を更に高め、新型インフルエンザ等感染症蔓延時の業務継続計画（以下「BCP」）を改訂、一類感染症等発生時の対応マニュアルを新たに作成し、火葬業務の安定的な継続体制を構築。
- ・公営葬儀所としての社会的役割を着実に果たしていくため、近隣住民、地元区、警察、消防等との定期的な活動を通じて良好な関係を維持。

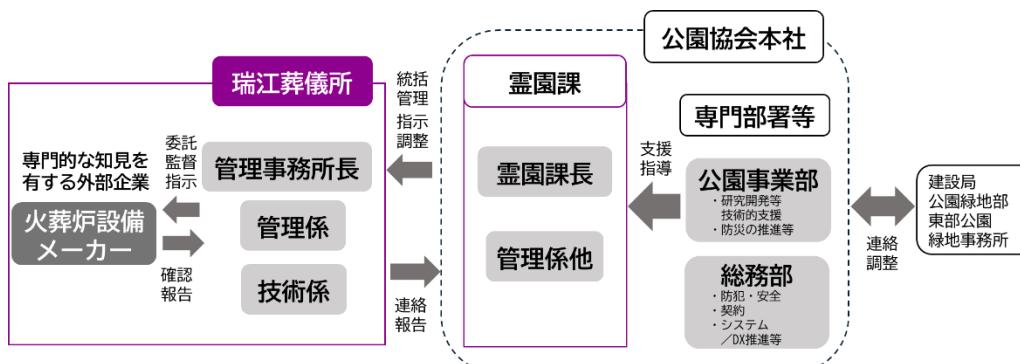
#### ■基本理念

利用者ニーズに対応し故人の尊厳を最大限尊重した葬儀所運営



## 2. 組織体制・指揮命令系統と役割分担

- ・安定した組織体制の下、指揮命令系統を明確にし、火葬に関する一連の日常の業務を円滑かつ確実に実施。
- ・新設された火葬炉の運転については、専門的な知見を有する火葬炉設備メーカーと連携し、安全かつ安定した火葬業務を実施。



## 3. 運営管理計画

### (1) 公営葬儀所として広く都民の信頼に応えるための具体的な取組

#### ①公営葬儀所としての役割を踏まえた公平公正なサービスの提供

- ・ご遺族の意向を踏まえ、様々な宗教・宗派による告別方法や収骨方法等に適切かつ柔軟に対応。
- ・これまでの経験を活かし、速やかに新施設でのオペレーションを習得・構築するとともに円滑かつ確実な火葬業務の実施。 New
- ・発災時は東京都と連動し、広域火葬を含めた迅速な火葬体制を整備。
- ・新型インフルエンザ等蔓延時・一類感染症等発生時など非常時対応は東京都に積極的に協力。 New

#### ②ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応

- ・職員一人ひとりがご遺族の立場に立ち対応ができるよう、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・指導を実施。
- ・花や緑によってご遺族の心を和ませる演出や公営葬儀所にふさわしい緑の空間を創出。
- ・敷地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。



和ませる空間の演出

#### ③安全・安心確保等の取組

- ・応急手当普及員認定者による職員への心肺蘇生法やAED取扱い方法等の応急救護訓練実施など救命技能の向上。
- ・実践的な自衛消防訓練や消防設備の適切な維持管理により、防火対策を強化。

#### ④地域に根差した管理運営の拡充

- ・地元町会との意見交換会や防災訓練等の開催、地元町会主催の催事への協力など近隣住民、地元区、地域関係機関との一層の関係強化を図る。
- ・地域の一員として敷地外周等の清掃活動を実施し地域へ配慮。



非常時の火葬対応



外部講師によるCS研修



地元町会との会議

## (2)発災時の火葬体制及び構築方法、それに備えた平常時の取組

- ・東日本大震災での広域火葬の経験を踏まえ、発災時は瑞江葬儀所の火葬体制を即時に構築したうえで、近隣県と協力してご遺体を受け入れ、円滑な火葬業務を遂行。
- ・新型インフルエンザ等蔓延時を想定したBCPを改訂し、火葬継続体制を確立。
- ・一類感染症等で亡くなられた方のご遺体受入れに備え、東京都や関係機関等と話し合いや調整を行い、「感染症対応マニュアル」を新たに整備。**New**
- ・発災時の対応を円滑に行うため、対応訓練を定期的に実施。



東日本大震災受入れ

### 訓練内容（年間頻度）

地域連携防災訓練（年1回）、防災施設運用訓練（年1回以上）、  
MCA無線（毎週）、BCP対応訓練（年1回）

## (3)個人情報の適正な取扱い

- ・極めて公共性の高い施設の管理者であることを自覚し、令和7年7月に取得したプライバシーマークに基づく個人情報保護の取組を実施。
- ・葬儀所業務に携わる職員一人ひとりが規程やマニュアルを理解し、個人情報を適正に取扱うことができるよう、個人情報保護に関する研修を実施。

## (4)事務処理にあたり重視する点と実施方法

- ・法律・条例等関係法規を遵守するとともに、受付業務マニュアル等に基づき、運営支援システムを活用しながら正確で効率的な事務を遂行。**New**
- ・予約システムは早期の導入を目指し、DXを推進。
- ・新施設での運用に合わせ、事務処理手順を定めた「瑞江葬儀所事務処理要綱」を策定し正確で効率的な事務を遂行。
- ・毎朝のミーティングで火葬スケジュールや配慮事項等を確認し、ご遺族同志が極力輻輳しないことや、様々な宗教・宗派に適切かつ柔軟に対応し、ご遺族の心情に配慮した業務を実施。



受付での要望把握

## (5)使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

- ・ご意見箱やホームページでの受付等の日常業務の中で施設使用者の要望等を把握し、適切・迅速・公平な対応を実施。
- ・葬儀会社との定期的な意見交換会や資料配布等を行い、意思疎通と利用マナー向上を推進。

## 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

- ・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、新施設での年間維持管理計画を作成し、快適性、安全性等を念頭に計画的な維持管理を実施。
- ・火葬炉設備メーカーと強固な業務管理体制を構築し、高度な品質確保と高い性能維持を確立。
- ・火葬炉の運転について、専門的な知識と知見を持った火葬炉メーカーの専門職員が実施することで火葬炉の安定稼働を実現。**New**

#### 【火葬要件】

火葬炉数	火葬数/日(1炉)	火葬数/日(10炉)	受入数/年
10炉	基本3回	基本30件	約10,500体

- ・敷地内の樹木は、樹種ごとに剪定時期に配慮したきめ細かな植栽管理を実施。
- ・倒木、落枝等の事故防止のため、日常点検や定期的な樹木点検を的確に行うとともに、枯枝やかかり枝を発見した場合は早急に除去し安全管理を徹底。草刈は重点箇所や草の生育状況等を踏まえて適切な時期・回数を設定し、計画的に実施。



樹木点検

### (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、タイムラインを活用して迅速かつ的確に対応。
- ・施設不具合等の早期発見のために、火葬炉設備の日常・定期点検を実施し、安定した火葬を継続。
- ・不具合が発生した場合には火葬炉設備メーカーと連携して適切かつ最善な措置を実施。
- ・新型インフルエンザ等蔓延時を想定したBCPに基づき火葬業務を継続。
- ・一類感染症等発生時は「感染症対応マニュアル」に基づき迅速な受入対応。**New**

### (3)施設改良、予防保全的な補修への取組

- ・利用者からの施設補修や改良に対する要望把握を積極的に行って、美観等に関する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で改良。
- ・火葬炉設備メーカーや電気・水道等のインフラ運営保守会社、葬儀社からの意見も踏まえ、計画的な施設改良を実施。
- ・新しい施設がより長期に健全に使えるよう、予防保全的な視点で点検・整備・修繕を実施することで突発的な故障や事故のリスクの低減を図る。
- ・東京都が継続して実施する旧建物解体工事等について、管理運営に変更が生じた場合、ホームページや掲示等での周知を迅速かつ的確に行って、利用者の安全確保と適切な施設運営を確保。