

東京都瑞江葬儀所 事業計画書

公益財団法人東京都公園協会

目 次

I 支出計画

II 事業計画

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
- (2) 指定管理者の責務

2 人員配置計画等

- (1) 人員配置計画
 - ア 総括表
 - イ 職員ローテーション表
- (2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担
- (3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

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
- (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
- (3) 個人情報の適正な取扱い
- (4) 事務処理にあたり重視する点と実施方法
- (5) 使用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

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
- (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
- (3) 施設改良、予防保全的な補修への取組

I 支出計画

単位:千円

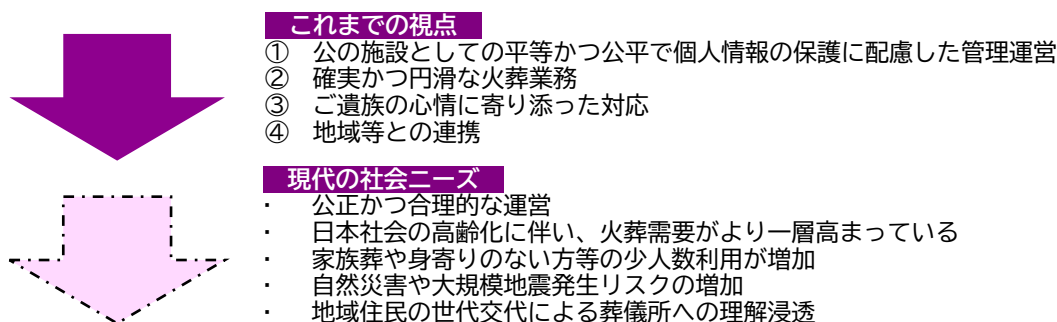
年 度	提案額
令和8年度	395,250
令和9年度	474,300
令和10年度	474,300
令和11年度	474,300
令和12年度	474,300
計	2,292,450

II 事業計画

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

公益財団法人東京都公園協会（以下「公園協会」）は、昭和60年度以降、約40年にわたり瑞江葬儀所において、確実な火葬業務の遂行と、故人の尊厳を最大限に尊重したご遺族への心温まる対応に努めてまいりました。これまで通常の火葬業務のほか、東日本大震災後の広域火葬への協力、新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬対応にも積極的に取り組んでまいりました。また、地域との連携を深める取組を通じて、運営に不可欠な近隣住民との良好な信頼関係を築き、公営葬儀所としての社会的役割を着実に果たしてきました。



今後、火葬需要がより一層高まる中で、家族葬や自治体からの依頼に基づく火葬をはじめとした減額火葬の増加等、様々な利用者ニーズに対応した柔軟な葬儀所運営が求められます。瑞江葬儀所は、歴史と格式を兼ね備えた極めて公共性の高い施設として、その社会的役割を十分に認識し、突発的な災害や感染症等の発生時にも積極的に対応するとともに、広く都民の信頼に応えるべく公平公正なサービス提供を図り、質の高い管理運営を行います。

また、葬儀所としてふさわしい環境と厳粛な雰囲気との維持に努めるとともに、使用受付・許可、料金徴収、火葬接遇等の各業務を、真心を込めて円滑かつ確実に遂行いたします。さらに、新型インフルエンザ等感染症蔓延時や一類感染症等発生時への対応として、保健医療局等との連携・協議等、都政との連動性を更に高め、社会環境の変化に合わせた火葬業務に関する業務継続計画（以下「BCP」）の整備等、火葬業務の安定的な継続体制を構築してまいります。

これらの方針を踏まえ、私たちは基本理念を以下の通り定め、これまでに培った知識・経験・ノウハウを最大限に活かしながら、4つの視点を重視した取組を推進してまいります。

■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

視点①

公平公正で広く都民の信頼に応える管理運営

視点②

ご遺族の心情に配慮した円滑かつ確実な火葬業務

視点③

都政との連動性を高めた発災時への対応

視点④

地域との連携

①公平公正で広く都民の信頼に応える管理運営

公営葬儀所という極めて公共性の高い施設として、都民の宗教的感情に適合し、かつ公衆衛生その他公共の福祉の見地から適正に運営します。また、すべての都民が安心して利用出来る公営葬儀所として、公平公正なサービスを提供し広く都民の信頼に応えます。なお、ご遺族のプライバシーに関する情報については、個人情報保護の徹底により細心の注意を払って取扱います。

②ご遺族の心情に配慮した円滑かつ確実な火葬業務

それぞれの人生を歩んできた人々を厳粛にお送りする場、またご遺族が身近な人と最後のお別れをし、その死を受け入れていく過程で重要な役割を果たす場であることを認識しています。

これまでの経験を活かし、速やかに新たな火葬炉設備等の使用方法や効率的なオペレーションを習得・構築し適切に対応するとともに、ご遺族の心情に十分配慮した、心のこもった円滑かつ確実な火葬業務を実施してまいります。また清潔な環境の維持とともに、厳粛な雰囲気醸成と花や緑等による心の癒しの空間を提供します。



葬儀所にふさわしい対応

③都政との連動性を高めた発災時への対応

震災等の発災時や新型インフルエンザ等蔓延時、一類感染症等発生時にも安定した火葬業務を継続できるよう、公営葬儀所としての火葬体制整備を進めていきます。東日本大震災時には東京都と連動し、震災犠牲者のご遺体を受け入れました。瑞江葬儀所は発災時、広域火葬を含めた迅速な火葬体制を整備する先導的な役割に位置づけられているため、多数の死者が発生する可能性を踏まえ、BCPの整備や葬儀所要員の派遣体制の構築を着実に進めます。また、必要な備品等の準備と感染防止対策の徹底を図ります。東京都をはじめ保健所や医療機関との連携体制を強化し、関係法令の習熟にも努めることで、発災時等においても火葬業務を安定的に継続できる環境を整えてまいります。



非常時の火葬

④地域との連携

葬儀所を運営するにあたり、葬儀会社、地元町会からの理解や協力は欠かせません。これまでも建替工事や東日本大震災の震災犠牲者ご遺体受入れ等において、事前に協議を行い、ご理解を得たうえで対応にあたり、葬儀会社や地元町会等とコミュニケーションを密に取ってきました。今後も、意見交換会の開催、地域での定期的な清掃活動、防災訓練等を継続し、引き続き近隣住民、地元区、警察、消防等の関係機関との良好な関係を維持します。



地元町会との会議

(2) 指定管理者の責務

①指定管理者の責務への考え方

公の施設の管理運営にあたり、公平公正な観点から利用者サービスの向上を図ります。また、大規模自然災害や危険性の高い感染症への対応については、東京都と緊密に連携し、都民・利用者の安全確保に努めます。

②指定管理者としての責務

ア) 法令・条例等に基づく必要な措置の確実な実施

- ・ 個人情報の保護に関する法律、東京都情報公開条例、東京都公文書等の管理に関する条例、東京デジタルファースト条例、東京都行政手続条例及び東京都サイバーセキュリティ対策基準等の遵守



■プライバシーマークの取得により、個人情報保護の管理レベルやお客様からの信頼度を向上

R7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マネジメントシステムを構築・運用し、計画や実行、監査、改善と一連のプロセスを通じて、個人情報保護の取組を徹底します。

イ) 適正な契約発注の実施

- ・ 第三者への管理業務の一括委託の禁止
- ・ 東京都暴力団排除条例に基づく暴力団排除措置
- ・ 公益法人として公益性を重視した公平な入札機会の提供
- ・ 業務を委託する第三者に対しても、各法令等の規定に基づくよう監督 等

ウ) 労働関係法令の遵守と都が実施する労働環境確保のための施策等への配慮

- ・ 労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法等の遵守
- ・ 公共サービス基本法に基づき都が実施する労働環境確保のための施策への配慮 等

エ) 指定管理者としての社会的責任を積極的に発揮する取組

・ 障害者に対する社会的障壁除去の実施について、必要かつ合理的な配慮

根拠となる 法令や条例等	・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 ・ 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例 等
方 針	障害のある利用者からバリアを取り除くための対応を求められた場合、適切に対応し、互いに支え合う共生社会の実現に貢献します。
取 組	○研修の実施 障害の内容に応じた丁寧な接遇を実施するため、東京都障害者差別解消法ハンドブック等を活用した研修を実施します。 ○情報コミュニケーションの基本的な配慮 ルビ付き文字や筆談、点字、読み上げ、分かりやすい表現への置き換え等、障害の内容に合わせて対話できる情報保障に取り組みます。 ○施設内バリアフリー情報の発信 施設内のバリアフリー情報を公開し、ユニバーサルデザインの視点による補修を進めます。 ○ヘルプマークへの理解を深める普及・啓発 ヘルプマークについて分かるポスターを施設内に掲示します。

・ 障害者の雇用

根拠となる 法令や条例等	・ 障害者の雇用の促進に関する法律 等
方 針	障害のある人もない人も、互いに支え合える多様な職場作りを進めます。「違い」に気付き、お互いの理解を深め配慮しようという助け合いを育み、新しい発想や視点を施設の管理運営に反映します。
取 組	○障害者合同面談会への出展及び職場体験実習の積極的な受け入れ 法定雇用率2.7%以上を目標とします。 ○障害特性に配慮した職場環境の提供 配属先例： 本社（総務課、公園事業部）、公園サービスセンター、庭園サービスセンター、霊園管理事務所、営業施設等

・公の施設における不当な差別的言動の防止

根拠となる 法令や条例等	<ul style="list-style-type: none"> ・本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律 ・東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例 等
方 針	ヘイトスピーチ等の言動は、人々に不安・嫌悪感を与えるほか、人の尊厳を傷つけ差別意識を生む等、許される行為ではありません。職員や利用者が、国籍や文化の違いを理解し合い、お互いを思いやれるよう、人権についての意識啓発に取り組めます。
取 組	<ul style="list-style-type: none"> ○人権研修の実施 ○ポスター掲示等による啓発 ○差別事象への迅速かつ的確な対応 誤解や差別意識の助長を防止

③事業活動に係る環境負荷の低減

環境問題等の解決と生活の質の向上が求められる中、東京都環境基本条例に基づき、グリーン購入ガイドに準じた物品調達や、電気・ガス・水の使用量削減、発生材のリサイクル推進等により環境負荷の低減に努め、「持続可能な社会」の実現に向けて積極的に行動します。

「公益財団法人東京都公園協会 SDGs宣言」

自分ではじめる、地域とつなぐ、公園 水辺から

わたしたちは、SDGsの様々な課題に応え、東京の魅力を向上する緑と水の空間を生み出し、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。



目標3：
公園や水辺を取り巻く
人々のニーズを捉え、
誰もが健やかに憩える場を
つくります。



目標11：
防災力を高め、地域の人々
とのつながりを深め、安心
できる場所をつくります。



目標15：
四季折々の美しい緑と水
を守り育みます。

(1) 人員配置計画

[illegible]

管理 事務 所 配 置 人 員	維持管理職員	火葬業務、会葬者接遇、簡易補修、植栽管理、児童公園管理	施設維持管理経験・上級救命講習修了	○	－	－		40	
	維持管理職員	火葬業務、会葬者接遇、簡易補修、植栽管理、児童公園管理	施設維持管理経験・上級救命講習修了・樹木点検員	○	－	－		40	
	維持管理職員	火葬業務、会葬者接遇、簡易補修、植栽管理、児童公園管理	施設維持管理経験・上級救命講習修了・樹木点検員	○	－	－		40	
	維持管理職員	火葬業務、会葬者接遇、簡易補修、植栽管理、児童公園管理（都派遣職員）	施設維持管理経験・上級救命講習修了・樹木点検員	○	－	－		40	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		40	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		40	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		40	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		40	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
	運営管理スタッフ	利用受付、事務補助、施設利用者への接遇等	接客、または類似業務経験・救命講習修了	－	○	－		30	
業務 委託	受付（夜間）	委託先の夜間連絡室にて受付		－	－	○			
	火葬業務（炉裏）	委託先の火葬炉設備メーカーにて管理		－	－	○			

※ 職員一人ごとに記入してください。

※ 役職については、葬儀所を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※ 能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※ 雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※ 「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

※ 本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準 1 か月分：様式任意）

イ 職員ローテーション表 (1/2)

瑞江葬儀所	勤務 時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
管理事務所長	40	AM 出張	○	○			有	○	出張	○		○	○	○			○	○	PM 出張		○	○	出張			○		○	○		○	○	
管理係長	40	○			○	○	○	○			○	研修	○		○	○	有		PM 出張	○		○		○	○	○	○		○	○		○	
技術係長	40	○		○	○	○		○		○	○		○	有		○	○		○		○	○	○		○		○	○		○	○	○	
管理運営リーダー	40		○	○		○	○	○	○		○	○		○	○			○	○	○	○			○	○	○		有	○	○	○		
管理運営職員	40	○	○	○		○		○	○	○			○	○			○	有	○	○	○		○	○		○		○	○	○		○	
管理運営職員	40	○		○	○		○	○		○		○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		有		○	○	
管理運営職員	40		○		○	○	○		○	○	○	○		○	○	○	○			有	○	○		○	○		○	○		○	○		
維持管理職員	40	有	○		○	○		○	○		○	○		○	○	○		○	○	○		○	○	○		○		○	○		○		
維持管理職員	40	○			○	○	○		○	○	○		○	○	○		○	○			○	○	○		○	○	○		○	○	有		
維持管理職員	40		○		○	○	○		○		○	○	○		○	○	○		○	○	○		○	有	○		○	○			○	○	
維持管理職員	40	○		○	○	○		○	○	○		○	○	○		有	○	○		○	○			○	○			○	○	○		○	
維持管理職員	40		○	○		○	○	○		有	○	○		○	○		○		○	○		○	○	○		○	○				○	○	
維持管理職員	40		○	有	○		○	○	○		○	○	○		○	○		○	○	○				○	○		○	○	○		○	○	
維持管理職員	40	○		○	○	○		○	○	○		○	○	○		○	○	○			○	○		○	有	○			○	○	○		
維持管理職員	40		○	○		○	○	○		○	○	○		有	○	○	○		○		○		○	○	○		○	○			○	○	
維持管理職員	40	○	○	○				○	○	○	有		○	○		○	○	○		○	○	○		○	○		○	○	○	○	○		○
維持管理職員	40	○	○		○	有	○		○		○	○	○		○			○	○	○		○	○		○	○	○	○		○		○	
維持管理職員	40	○	○	○		○	○	○			○	○		○	○	○		○	○	○		有		○		○	○	○	○		○		○
維持管理職員	40	○	○	○	○		○		有	○	○		○	○		○		○	○		○		○		○	○	○		○	○	○		○
維持管理職員	40	○	○	○	○		○	○	○	○			○		○			○	○	○		○	○	○		○	有	○		○	○		
常勤職員出勤人数		14	15	13	14	14	13	16	12	13	14	14	15	13	14	12	12	13	15	13	13	13	12	13	14	14	13	14	13	13	14	13	
行事等		月初提出																	履行確認														
防災無線訓練						●							●							●							●						
※○:出勤者 有:有休		●:当日の責任者 ●:実施																															

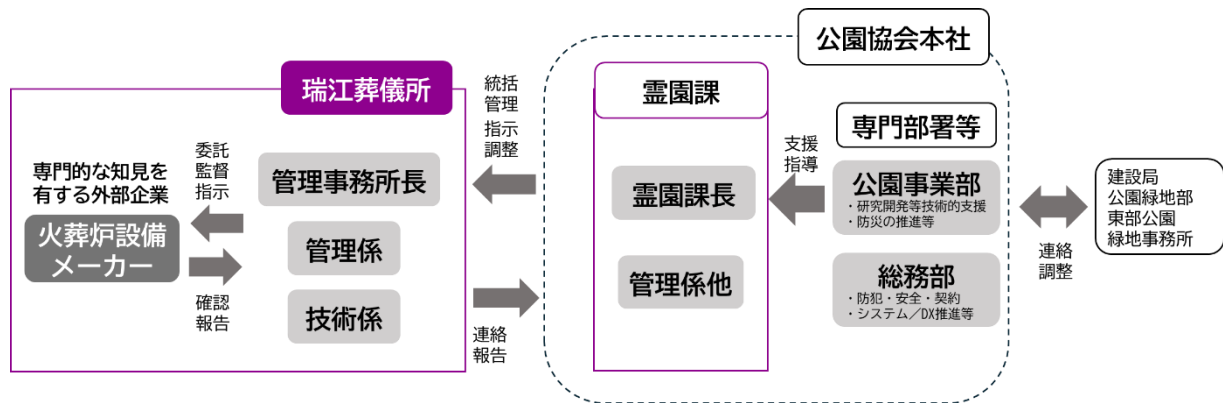
イ 職員ローテーション表 (2/2)

瑞江葬儀所	勤務 時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
管理運営スタッフ	40		○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○		○		○		○			有	○	○		○	○	○
管理運営スタッフ	40		○		○		○	○			○	○		○	○		○	○	○	○		○	○		○	○	○	○		○		有
管理運営スタッフ	40	○		○	○		○	○	○		○	○	○		有	○	○			○	○	○			○	○		○		○	○	
管理運営スタッフ	40	○	○		○	○		○	○		○		○	○			○	○		○	○	○		○	有	○	○		○			○
管理運営スタッフ	30	○		○		○	有			○			○		○		○	○			○		○		○		○		○		○	
管理運営スタッフ	30	○	○		○		○		○	○		有	○			○	研修		○					○		○		○			○	
管理運営スタッフ	30		○	○		○				○		○		○	○	○				○	○		有		○		○			○		○
管理運営スタッフ	30	○	有			○			○	○				○		○		○	○	○		○	○	○		○				○		
管理運営スタッフ	30			○	○				○	○	○		有			○			○		○		○		○		○	○	○			○
管理運営スタッフ	30			○			○			○		○			○	○		○	○		有	○		○		○	○		○		○	
管理運営スタッフ	30				有	○	○		○			○	○				○			○		○		○		○			○	○	○	○
管理運営スタッフ	30		○			○		○			○			○	○		○		有	○	○		○		○			○			○	○
非常勤職員出勤人数		5	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	6	6	8	5	6	7	7	6	6	5	6	7	7	6	5	6	7	6
総出人数		19	21	19	20	20	19	21	19	20	20	20	20	19	20	18	20	18	21	20	20	19	19	18	20	21	20	20	18	19	21	19
行事等		月初提出																	履行確認													
防災無線訓練						●							●							●							●					
※○:出勤者 有:有休		■:当日の責任者 ●:実施																														

(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

①組織体制と確実な指揮命令系統

私たちは、これまで葬儀所運営に関する業務を円滑かつ確実に実施し、平常時・夜間・災害発生時等の組織体制を構築してきました。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業務を行います。



②状況別の連絡調整機能

☀️ 円滑な指揮命令系統と一体的な組織体制を確立

平常時

- ・ 日常の管理業務を確実に実施するため、管理事務所長、管理係長、技術係長を置きます。
- ・ 本社公園事業部内に、統括組織として霊園課を置き、霊園課長の指揮命令の下、事業の進行管理や管理運営の基本的方針に係る東京都との連絡調整等を行います。
- ・ 本社専門部署等にて、防災、防犯、技術等の支援を行います。
- ・ 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行います。

☀️ 機能的な役割分担

- ・ 本社は瑞江葬儀所の新規取組や専門業務、共通業務、グループ事業推進の強化・支援、適切な事業・予算執行を監理します。

☀️ 万全な防災体制

- ・ 長年の防災対応の実績・ノウハウを踏まえた公園協会独自の「震災対応マニュアル」を配備します。
- ・ 防災に備え、災害対策本部の立ち上げや本社職員が瑞江葬儀所に参集する組織的な災害対応体制を整え、年間複数回実施する社内訓練で定着を図ります。

☀️ 正確な公金管理と厳格な個人情報管理

- ・ 現金管理責任者を設け、金銭等取扱業務に関する基本ルールの運用と本社とのダブルチェック体制、朝夕礼時に行う事務KYミーティングにより火葬料金徴収から振込、報告まで正確な事務処理を行います。
- ・ プライバシーマークの運用や公園協会の個人情報の保護に関する規程ならびに個人情報記載書類の取り扱いガイドライン等に基づき、瑞江葬儀所が管理する故人や会葬者等の個人情報を厳格に管理します。

🌙 24時間の緊急連絡体制を確保

夜間

- ・ 警備会社による建物機械警備に加え、緊急連絡及び参集体制を常時整えます。
- ・ 夜間の事件事故等が発生した場合に備え、所長への即時情報共有と指揮命令を可能にする体制ならびに警察、消防、警備会社等と緊急連絡体制を構築します。
- ・ 夜間の気象災害に備え、事前に専門事業者との連絡体制を確保します。
- ・ 施設管理上の支障が懸念される場合は、特別巡回体制を構築します。
- ・ 緊急案件が発生した場合は、職員が急行し、状況確認や措置対応等を東京都に報告します。

☔ 気象災害

- ・気象災害時には「気象災害対策計画書」に基づき、気象災害対策本部を設置し、迅速に被害状況を把握し、利用者や地域の安全確保を最優先に対処します。
- ・気象情報会社の「気象警報等予測配信システム」導入でスピーディーな情報把握と関係者への共有を行います。

🧻 感染症流行

- ・感染症が流行した場合、東京都や保健所等の指示に基づき、感染拡大防止を徹底し利用者の安全を確保します。
- ・社会的影響の大きい事案については、本社に対策本部を設置し、東京都の指示のもと組織的に対応します。

実績：新型コロナウイルス感染症対策本部会議

関係機関と緊密に連携し、感染拡大を防止するための全社的な取組の決定機関を設置(令和2年3月)

🔥 震災

- ・「震災対応マニュアル」に基づき、全職員による災害対応体制を整えます。

震災発生時

- ・震度に応じた初動対応を開始
- ・都の非常配備体制時は全施設参集

震災発生直後～緊急体制解除

- ・震度に応じた職員参集
- ・災害対策本部、現場対策班立ち上げ、被害状況、避難者状況を配備体制解除まで東京都と随時情報共有

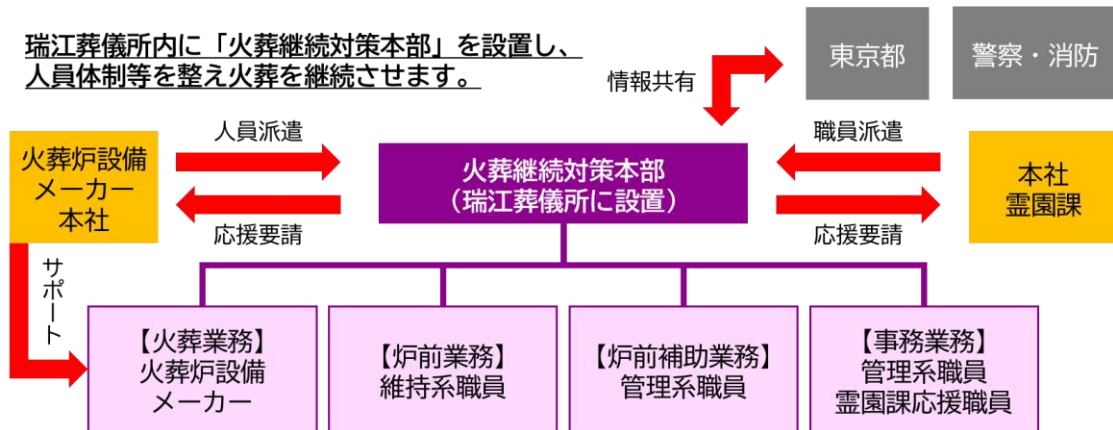
復旧対応

- ・甚大な被害の本格復旧に向けては、都の指示に従って実施

- ・瑞江葬儀所配備の防災無線により災害対策本部等と被害状況等の情報伝達を行います。
- ・所内の情報収集をはじめ現場での災害対応を、事前に策定したBCPを元に実施し、火葬継続対策本部を設置し火葬体制を整備します。
- ・組織的な指示命令系統の下、情報収集や現場災害対応を実施します。
- ・停電、ネットワーク不通等を想定し、MCA無線等により、複数の情報伝達手段を確保します。

【震災時火葬継続に係る組織体制】

瑞江葬儀所内に「火葬継続対策本部」を設置し、人員体制等を整え火葬を継続させます。



(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

①人材の確保と人材配置・育成の考え方

私たちは、瑞江葬儀所の管理運営業務を的確かつ迅速に行えるように、窓口対応や徴収事務、各種書類作成事務等に関する職員の能力向上に努めます。また、ご遺族への心のこもった接遇を実践していくための教育・指導を合わせて行います。

火葬炉の運用に関しては、特性を十分に認識し対応できる職員を養成・配置するとともに、火葬炉設備メーカーと提携し、安全かつ安定した火葬業務を行います。

東京都派遣職員を含めた公園協会職員の技能・技術、ノウハウ等を継承するために職員を計画的に配置し、安定した業務を行います。また、民間や公共のあっせん機関等の幅広い採用窓口を活用するとともに、ホームページやメディア等の活用により、採用機会の公平性・公正性を確保します。これまでの経験とノウハウを業務に活かすとともに、職員の能力や技術をより一層高めるために、教育・訓練を継続して実施します。

ア) 人材配置・役割分担

明確なミッションのもと事業成果を高める本社専門部署と現場との一体的な管理運営体制を構築します。

瑞江葬儀所管理事務所	
・日々の葬儀所管理・運営の基幹業務を担うにふさわしい人材を配置し、利用者にサービスを提供します。	
管理事務所長	・瑞江葬儀所の総責任者・渉外担当、企画調整
管理係長	・所長不在時の責任者・出納責任者・事務取りまとめ、利用受付、徴収事務等
技術係長	・所長・管理係長不在時の責任者・委託工事設計監督、建物・敷地内児童公園管理等
管理運営リーダー	・所長・管理係長・技術係長不在時の責任者・事務とりまとめ、利用受付、徴収事務等
管理運営職員	・利用受付、証明書発行、徴収事務、名札作成、出納等
維持管理職員	・火葬業務、会葬者接遇、簡易補修、植栽管理、こどもの広場（児童公園）管理等

イ) 多様な人材の活躍を推進する取組

性別・年齢・国籍等に関わらず、多様な人材が活躍できる職場環境・ルールの整備を行います。

また、障害者雇用の推進、残業の削減、育児・介護休暇取得の推奨などワークライフバランスを推進します。

ウ) グループを支える専門部署と有資格者

本社専門部署には有資格者等の各分野の専門スキルを有する人材を配置し、事業水準を向上させます。

女性活躍推進法に基づく行動計画

●管理職に占める女性比率

目標

30%以上

実績 26.9%

令和7年現在

次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画

●育児休業の取得率

目標

男性50%以上
女性75%以上

実績 100%

令和7年現在

達成中

本社専門部署			
事業管理	業務サポート	防災推進	広報
・品質管理 ・事業評価分析	・人事、労務 ・財務、経理 ・人材育成	・防災事業の統括	・広報 ・パブリシティ
情報システム	維持管理	自然普及啓発	安全防犯
・DXの推進	・植物、施設管理業務の統括	・生物多様性保全、普及啓発 ・環境に配慮した事業推進	・防犯対策の推進

専門資格例 ※ () 内は人数

【国家資格】1級・2級造園施工管理技士(56)、1級・2級土木施工管理技士(16)、一級・二級建築士(4)、技術士(2)、
第一種・二種・三種電気主任技術者(2)、第一種・二種電気工事士(9)、監理技術者(3)
【民間資格】墓地管理士(39)、公園管理運営士(161)、防災士(149)、樹木医(5)、ビオトープ管理士(9)、
プロジェクト・ワイルド(19)、自然観察指導員(8)

②職員の能力・技術の向上のための取組

ア) 正確・的確・迅速な事務処理等の実現

- ・ 葬儀所では火葬業務の重要性を十分に認識し、法律・条例や関係法規を遵守した、正確・的確・迅速な事務処理が求められます。瑞江葬儀所では職員一丸となって対応できるよう、火葬許可・葬祭扶助等の火葬に関する基礎知識・基礎能力を養う研修やOJT等の職員教育を実施します。また火葬受付に際しては、運営支援システムと連携可能な予約システムの早期導入を目指し、DXを推進していきます。



業務基礎研修に励む職員

イ) 安全かつ安定的な火葬・収骨業務の提供

- ・ 火葬炉の運転に関しては、火葬炉設備メーカーの職員が常駐して火葬業務を実施することで、安全かつ安定的な火葬を実施します。
- ・ 作業段階ごとの手順を明確化するため、火葬業務マニュアルを作成し、業務をしながら必要に応じて順次改訂します。
- ・ 安全衛生推進者を中心に職員の労働安全衛生を徹底し、収骨業務を含めた火葬業務等の実施にあたります。

ウ) 火葬場管理に関する専門性の向上

- ・ 管理運営に関する職員の専門性を高めるため、火葬に関する全国的な調査研究・指導団体であるNPO法人日本環境斎苑協会が開催する研修会等に参加し意識啓発に取り組みます。
- ・ 全国の火葬場等の情報収集・意見交換を図るため大都市公営葬務事業協議会に参加します。
- ・ 火葬炉や施設整備、環境対策、災害対策等についての専門性を高めるため、現場視察や研修等を通じて他の火葬場等の管理者と意見交換を図ります。

エ) 多様な能力の育成

- ・ 緊急時対応のために救急救命に関する知識を持つ上級救命技能認定の取得を進めます。
- ・ 所内庭園やこどもの広場（児童公園）の維持管理に関わる職員について、研修や講習等の受講により一層の技能向上を図ります。



所内維持作業

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

私たちは、公平公正なサービスを提供する公営葬儀所として広く都民の信頼に応えるとともに、ご遺族の心情に配慮し礼を失しない丁寧できめ細かな対応を通して、葬儀所にふさわしい厳粛性にご遺族の心を和ませる雰囲気づくりに努めます。

また、瑞江葬儀所を地域に受け入れられる施設として運営するとともに、利用者の安全・安心を第一に考えた対応を行います。

Point①	Point②	Point③	Point④
公平公正なサービス	丁寧で心のこもった対応	安全・安心	地域への配慮

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提供

ア) ご遺族の意向を踏まえた柔軟な対応

- ・ 公の施設としてあらゆる利用者に門戸を開き、特定の宗教・宗派にとらわれない取組を行ってきました。今後も、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します。
- ・ 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を行います。 **New**

イ) 厳粛で安全な空間の確保

- ・ 同時に火葬が進行するご遺族同士が極力輻輳しないよう、職員全員が当日のスケジュールを朝のミーティングで把握します。また、到着の順番や状況を見極めながら柔軟な管理運営にあたります。

ウ) 東京都との連動性を高めた取組

- ・ 公営葬儀所として発災時等においては東京都と連動し、広域火葬を含めた迅速な火葬体制を整備します。また東京都と火葬件数等を調整し業務を行います。
- ・ 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、積極的に東京都に協力します。 **New**

②ご遺族の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応

ア) ご遺族の意向・心情に配慮した柔軟な対応や接遇・マナーの徹底

- ・ 公営葬儀所の管理運営においては個人の尊厳を大事にするとともに、ご遺族の深い悲しみを察し、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・指導を通じて、公営葬儀所にふさわしい態度や挨拶、丁寧な言葉使い等を身に着け実践します。
- ・ 毎朝のミーティング時に当日の火葬に関する情報共有、オペレーションに関する意見交換を実施することで常に丁寧な接遇を心がけるよう徹底します。
- ・ 職員は公営葬儀所にふさわしい制服を着用して身だしなみを整えるとともに、葬儀所職員としての自覚と責任感を持って、職務にあたります。



外部講師によるCS研修

イ) ご遺族の心を和ませる演出

- ・公営葬儀所としての雰囲気 considerando 花や緑によってご遺族の心を和ませる演出を行います。
- ・ご案内や控室での湯茶等の接遇業務は、ご遺族の心情に配慮した対応を心がけます。



和ませる空間の演出

ウ) 公営葬儀所にふさわしい緑の空間の提供

- ・東京都の工事計画に準じ、緑の景観を向上させ、公営葬儀所にふさわしい緑の空間を創出します。
- ・葬儀所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して施設の魅力を高めます。

エ) こどもの広場（児童公園）の環境の維持向上

- ・東京都の工事計画に準じ、巡回管理や清掃を通じて、安全・安心・快適な利用環境の維持に努めるとともに、地域からの要望等には迅速に対応します。
- ・憩いある空間提供のために、近隣住民との協働を通じた花壇づくりに取り組みます。



日本庭園の緑

③安全・安心確保等の取組

ア) 救命技術の向上

- ・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を継続して実施し、救命技能の向上を図ります。

イ) 防火対策の強化

- ・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を実施します。
- ・火災報知機や消火器の定期点検等、消防設備の適切な維持管理を一層徹底します。



消火訓練

④地域に根差した管理運営の拡充

ア) 地元町会や地域関係機関との連携強化

- ・地元町会との意見交換会を開催し、要望やご意見等に適切に応えていくことで、良好な関係の強化に努め、円滑な葬儀所運営を行います。また防災訓練や地元町会主催の催事への協力も行い、近隣住民の方々、さらに地元区、地域関係機関等とのより一層の関係強化を図ります。

イ) 敷地外周等の清掃活動の実施

- ・地域の一員として、敷地外周等の清掃活動を定期・随時に実施します。特に、落葉期には清掃の頻度を増やし、地域への配慮に努めます。

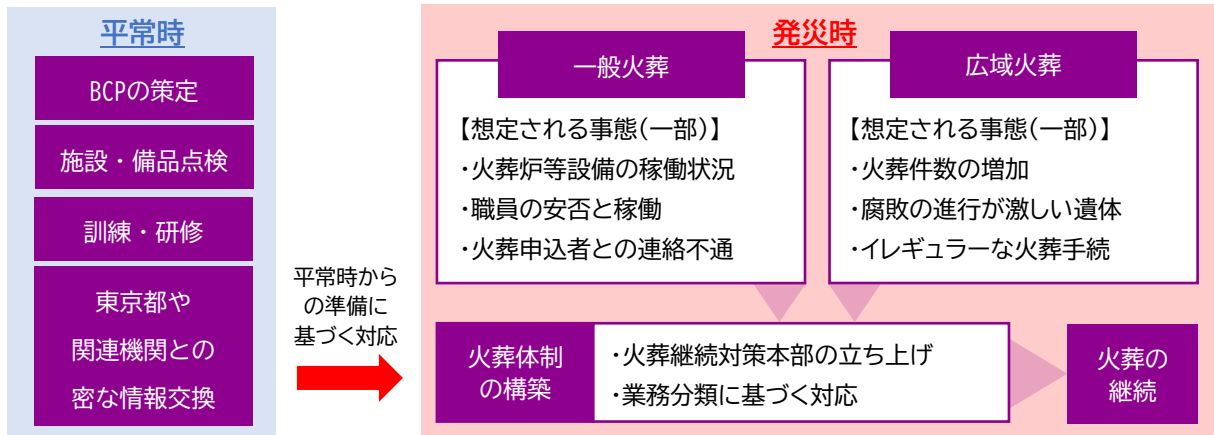


こどもの広場(児童公園)協働清掃

（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

私たちは東日本大震災の際に、瑞江葬儀所の火葬体制を即座に構築したうえで、近隣県と協力してご遺体を受け入れ、発災時における円滑な火葬支援に対応しました。この実績を踏まえ、震災や新型インフルエンザ等蔓延時、一類感染症等発生時においては迅速に火葬体制を構築、広域火葬に関しても、東京都と連携し積極的な受け入れができるよう平常時から訓練を重ねます。

【平常時の取組と発災時対応イメージ】



①発災時の対応に備える平常時の取組

ア) BCP策定・マニュアルの整備

- ・新型インフルエンザ等蔓延時を想定し、東京都や関係機関と調整を行い、BCPと対応マニュアルを改訂します。
- ・一類感染症等により亡くなられた方のご遺体受入れについて、東京都や関係機関と話し合いや調整を行い、「感染症対応マニュアル」を新たに整備します。 **New**

イ) 発災に対する平常時の取組

- ・各対応マニュアルを行動指針として、全職員が平常時からの施設点検や防災訓練を活かし、発生時には迅速で的確な初動対応を実施します。
- ・自然現象や社会環境の変化に伴って変化する災害リスクや、防災設備等の運用に十分対応するため、必要に応じて更新・改善を実施していきます。
- ・火葬に必要な資材（医療用手袋、ウイルス対応マスク、フェイスシールド等）を備え、定期的に在庫状況を確認します。
- ・新規採用職員に対し、レベルに合わせた研修を実施します。

ウ) 定期的な防災訓練実施

- ・発災時の対応を円滑に行うために平常時から下記訓練を実施し、災害対策についての意識や理解を深めるとともに、防災対応力の更なる拡充と火葬業務継続に備えます。

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）

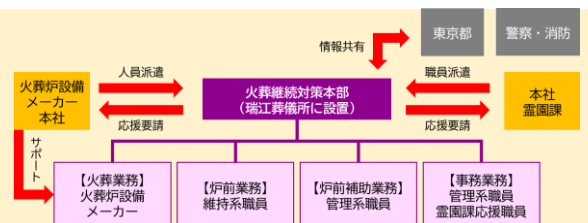
- ・地元町会が実施する防災訓練により、近隣住民の方々、さらに地元区、関係機関とのより一層の関係強化を図るとともに、地域の防災対応力の向上に努めます。

②発災時等の対応

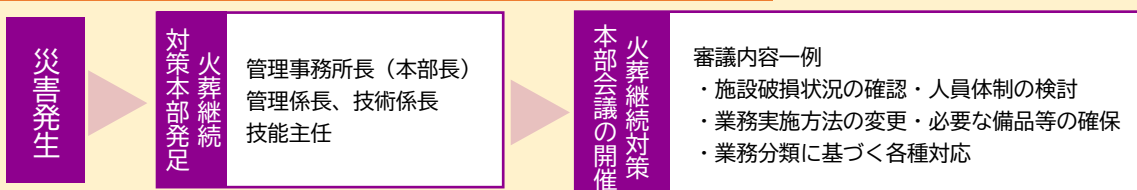
ア) 震災時の火葬体制及び構築方法

- 火葬業務の継続のため、BCPIに基づき速やかに組織的な火葬体制を構築します。管理事務所長を本部長とする火葬継続対策本部を立ち上げ、本社霊園課と調整し応援要員を招集し、円滑に火葬業務の継続を行います。

【震災時火葬継続に係る組織体制】



【震災時火葬継続に係る対策本部の動き(火葬体制構築方法)】



【震災時の対応(イメージ)】

初期対応	業務分類に基づく各種対応
1. 会葬者の避難誘導	【新規業務】地震被害拡大防止業務、業務実施方法変更の案内業務
2. 緊急点検・復旧	【拡大継続業務】火葬業務、炉前接遇業務、使用申請受付業務
3. 職員の確保	証明業務、施設維持管理業務
4. 職員の宿泊場所、 寝具、食糧等の確認・確保	【継続業務】予約受付業務、控室接遇業務（案内・湯茶提供等）
5. 地元町会への説明	【縮小・休止業務】植栽管理業務

イ) 広域火葬の実績と備え、対応

- 東日本大震災時には震災犠牲者のご遺体を受け入れた経験と連携力を活かして、保健医療局主催の広域火葬連絡通信訓練へ参加し、発災時には東京都と連動して広域火葬等へ迅速に対応します。広域火葬受入れに際しては火葬炉稼働スケジュールの見直しや東京都や他県との連絡調整等適切に対応し火葬業務を遂行していきます。



東日本大震災時受入れ

ウ) 新型インフルエンザ等蔓延時の対応

- 新型コロナウイルス感染者の火葬受入れ経験を活かして、新型インフルエンザ等により亡くなられた方のご遺体について、東京都と調整のうえ、BCPや対応マニュアルに基づき適切に火葬を実施します。 **New**

エ) 一類感染症等発生時の対応

- 一類感染症等により亡くなられた方のご遺体受入れについて、東京都や関係機関と調整のうえ、対応マニュアルに基づき迅速に受け入れ、火葬を実施します。 **New**
- 保健医療局主催の東京都一類感染症患者対応訓練へ参加し、発生時には東京都と連動して迅速に対応します。 **New**

(3) 個人情報の適正な取扱い

私たちは、瑞江葬儀所で取扱う個人情報は機密性の高い情報であり、万が一漏洩した場合にご遺族等に及ぼす影響が重大であることを十分に認識し、個人情報の保護、管理運営を行います。極めて公共性の高い施設の管理者であることを自覚し、個人情報に関して適用される法令や規範を遵守するために、以下に示す措置を講じます。

①個人情報の適正な取扱いを確保するための措置

ア) 法令や「個人情報の保護に関する規程」に則った保護の徹底

「個人情報の保護に関する法律施行条例」を踏まえ、独自に策定した「個人情報の保護に関する規程」等（※）に基づき、個人情報保護を行います。さらに、より一層安心して施設を使用しただけできるよう、令和7年7月にプライバシーマークを取得いたしました。

認定取得後も継続的に規程・マニュアル等の見直し、業務委託先の監督等を行います。また内部監査や外部の検査会社による抜打ち検査等により、公園協会をあげて高い水準で個人情報を取扱うことができる体制を構築・維持します。

要配慮個人情報を含む書類を多数取扱うことから、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定期的の実施します。

※…個人情報保護に関わる公園協会の主な規程類

名称	内容
個人情報の保護に関する規程	個人情報の取り扱いに関する定め
情報セキュリティ基本方針/対策基準	システムやデータの取り扱いに関する定め
個人情報保護・情報セキュリティマニュアル	文書・データの取り扱いに関する実務マニュアル
個人情報記載書類の取り扱いガイドライン	個人情報を含む書類の取扱いに関するマニュアル

イ) 瑞江葬儀所における個人情報の取扱い

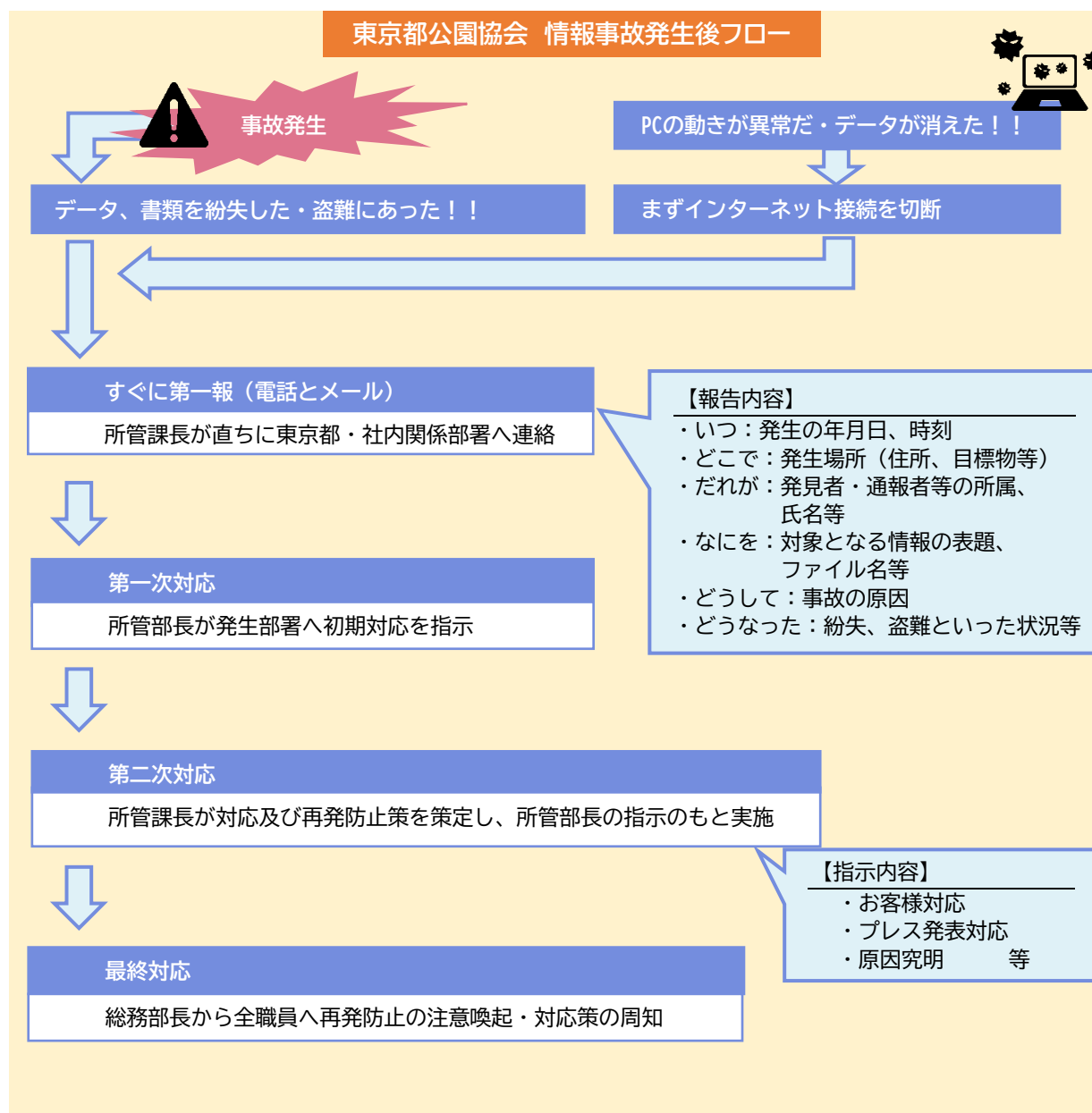
個人情報書類である火葬許可証、火葬台帳等の取扱いについて、書類は施錠式書庫、電子データはセキュリティ対策を講じたフォルダ等に厳重に保管します。また、火葬予約に関する第三者からの問合せには回答しません。これらの葬儀所業務の各段階に応じた個人情報の取扱いについて、定期的に研修を実施することにより個人情報保護を徹底します。

【具体的な取組】

- ・火葬許可証及び火葬台帳等は、施錠できる書庫で厳重に保管し、鍵は管理事務所長が責任を持って管理
- ・事務の必要上作成したコピーや不要となった書類は、翌日管理監督者が確認後、シュレッダーで細かく裁断して廃棄
- ・事務の必要上電子データ化した個人情報は、不正アクセス、漏洩等を防ぐため、セキュリティ対策を実施したうえで管理
- ・送付された書類は火葬日や事務処理毎に区分けし、施錠式書庫に保管管理

②事故が発生した場合の対応

個人情報の取扱いに関する事故が発生した場合には、「個人情報保護・情報セキュリティマニユアル」の「情報事故発生後対応フロー」及び「指定管理業務に係る重大事故報告について（通知）」に基づき、迅速に社内と東京都への報告を行います。その後速やかに原因究明を行い、全社への情報共有、再発防止対策の徹底を行います。



(4) 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

事務処理にあたっては、火葬及び公金取扱い業務の重要性を十分に認識し、法律・条例等関係法規を遵守します。受付業務マニュアル等に基づき、確実な受付業務や徴収業務、各種台帳の作成・保管管理等を行います。

また、接遇において職員一人ひとりが、ご遺族が深い悲しみを乗り越えるための一助になるという使命感を持ち、故人をお送りする場にふさわしい厳粛な対応に努めるとともに、ご遺族の心情に寄り添った対応をします。

②実施方法

ア) 効率的で正確な受付

- ・火葬受付に際しては、葬儀会社や申請者へ事前の確認を行う等、効率的で正確な事務を実行します。
- ・新施設では電話による火葬予約受付を継続し、夜間の火葬予約受付にも対応します。また、予約システムについては早期導入を目指し、DXを推進します。
- ・新施設での運用に合わせ、帳票や火葬台帳等の作成に関わる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、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します。 **New**
- ・事務に関わる各種業務マニュアルを必要に応じて改訂し、管理監督者による日々のOJTを実施することで、一連の業務に関わる正確・迅速な事務処理を実現します。
- ・柩保管は死亡届等を確認し、事前の予約にて瑞江葬儀所で火葬しないものについても受け入れ、複数職員で確実に対応します。 **New**



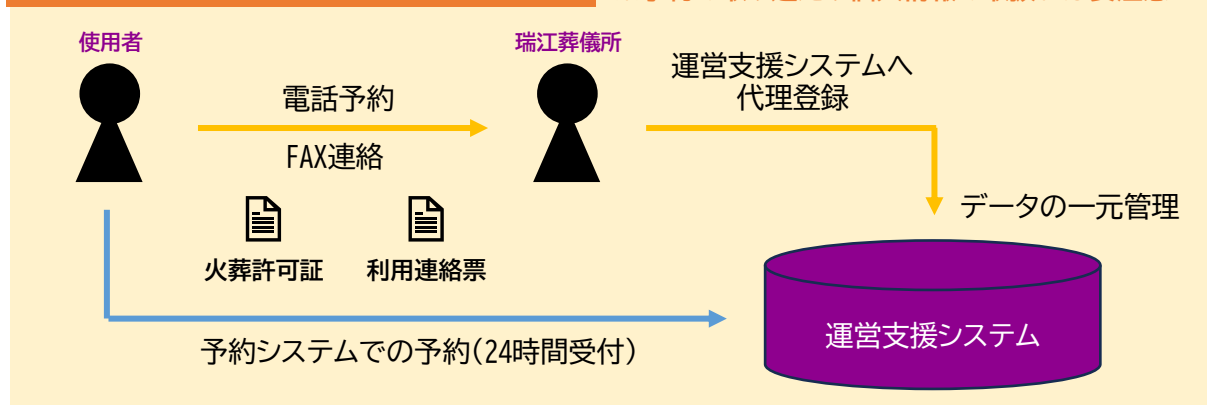
予約受付時

イ) 確実な徴収事務

- ・各種帳票と現金の突合を必ず複数職員で行うことに加え、本社霊園課でも毎月確認を行い、徴収事務を正確に行います。
- ・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とともに、火葬料金の減額等についても正確に対応します。
- ・現金については金庫等にて厳重に保管し、翌日まで（休日の場合は、休み明けの直近日）に安全かつ速やかに金融機関に納付します。

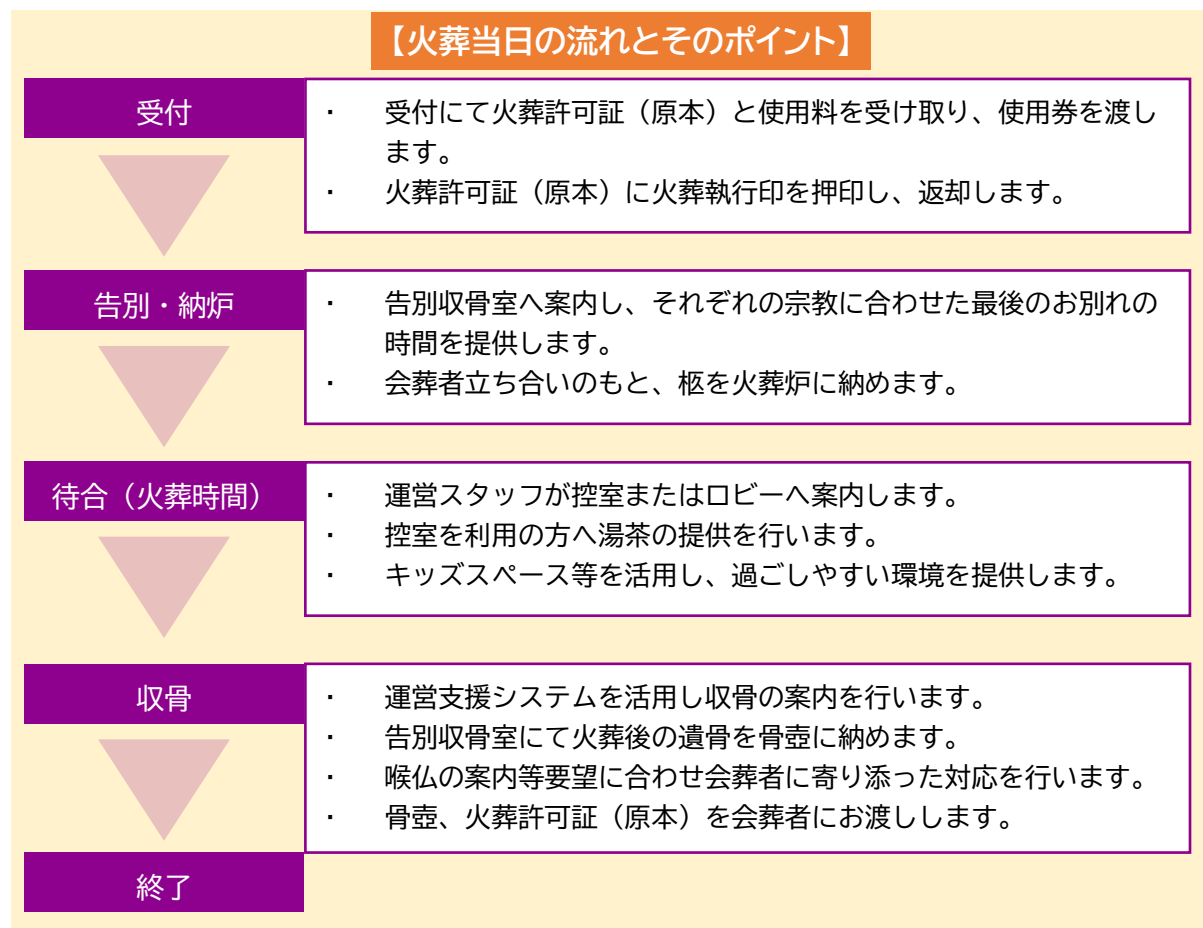
【予約システム導入後の申し込みイメージ】

※予約の取り違えや個人情報の取扱いには要注意



ウ) 確実かつご遺族の心情に配慮した接遇業務

- ・毎朝のミーティングにおいて、当日の火葬スケジュールや特別に配慮すべき事項等を確認し、業務分担を行い、ご遺族同士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します。
- ・一連の火葬業務において確実かつ心のこもった接遇を心がけます。



エ) その他の事務処理

- ・柩の保管、分骨、改葬に伴う事務処理について、指定管理者管理運営業務の手引き等に基づき、円滑かつ確実に行います。
- ・直前の火葬キャンセル等が生じないように葬儀会社に協力を依頼するとともに、事前の書類確認を丁寧に行います。

【確実かつ心のこもった接遇】



朝ミーティング



控室への案内



収骨

(5) 利用者要望・苦情の把握と管理業務への反映

私たちは、ご意見箱やホームページ等により日常的にご遺族の要望等を把握し、迅速な対応や業務の改善に努めてきました。今後も、要望把握や適切・迅速・公平な対応及び管理業務の改善・向上につなげます。

①要望等把握の機会・手段の拡充

ア) ホームページでの要望受付

- ・意見・要望等の総合窓口となる公園協会ホームページにお問い合わせフォームを設置するとともに、瑞江葬儀所の電話番号・所在地を掲載し、誰でもどこからでも要望等を出しやすくします。



問い合わせフォーム設置

イ) 瑞江葬儀所での日常的な要望把握

- ・管理所内にご意見箱を設置するほか、窓口における受付、利用者への顧客満足度調査等にて要望を適宜受け付けます。また受付や施設案内時等、日常業務の中でも把握に努めます。



窓口での受付・施設案内

ウ) 葬儀会社との意思疎通

- ・施設を円滑にご利用いただけるよう、丁寧な案内や周知に努めます。また定期的な葬儀会社との意見交換会や資料配布を行い、要望等の把握や施設に係る運営ルール変更等の情報提供を行い、意思疎通と施設利用マナー向上に努めます。

エ) 利用者への情報発信

- ・施設や事業に関する情報を、ホームページ等の媒体を活用して、分かりやすく発信していきます。



葬儀社との意見交換会

②要望・苦情への適切・迅速・公平な対応

ア) 迅速な対応と組織的サポート

- ・要望・苦情については、本社と瑞江葬儀所が連携を図りながら、法令等に基づき誠意を持って適切かつ迅速な対応を行います。

イ) 要望・苦情への公平な対応

- ・寄せられる要望・苦情に対して、特定の人の意見に偏らない公平な対応に努めます。

③管理業務への反映

要望・苦情（東京都に寄せられた要望等を含む）については、組織全体で情報共有を図るとともに、要望・苦情への対応結果について事後評価を行い、日々の管理業務にフィードバックします。

このページは空白です

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

私たちは、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、年間維持管理計画を作成し、快適性、安全性等を念頭に、計画的な施設の維持管理に努め、火葬炉を安定稼働させます。

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

【1日の火葬スケジュール(イメージ)】

時間	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
炉番号																		
1号炉		火葬(1回転目)				火葬(2回転目)				火葬(3回転目)								
2号炉			火葬(1回転目)				火葬(2回転目)				火葬(3回転目)							
3号炉		火葬(1回転目)				火葬(2回転目)				火葬(3回転目)								
4号炉			火葬(1回転目)				火葬(2回転目)				火葬(3回転目)							
5号炉		火葬(1回転目)				火葬(2回転目)				火葬(3回転目)								
6号炉			火葬(1回転目)							火葬(2回転目)			火葬(3回転目)					
7号炉				火葬(1回転目)						火葬(2回転目)				火葬(3回転目)				
8号炉				火葬(1回転目)						火葬(2回転目)			火葬(3回転目)					
9号炉		火葬(1回転目)								火葬(2回転目)				火葬(3回転目)				
10号炉			火葬(1回転目)							火葬(2回転目)			火葬(3回転目)					

受入 15分	告別 15分	火葬(ご遺体の燃焼) 60分	冷却 10分	収骨 10分	清掃 10分
-----------	-----------	-------------------	-----------	-----------	-----------

※詳細な火葬スケジュールは東京都と調整及び協議して設定します。

①各施設の適切な維持管理

ア) 火葬炉の維持管理

- ・安定的な施設の稼働のため、日常点検に加え、定期点検を実施することで問題箇所の早期発見、必要に応じた補修修繕等の対応に努め、万全な状態を維持します。
- ・火葬業務の安定的な遂行を目的として、操作マニュアルや火葬オペレーションマニュアル等の各種手順書を整備し、業務の標準化と品質の向上を図ります。
- ・工事等が必要な際には、東京都と休止させる炉の調整を行います。

イ) その他施設の維持管理

【樹木の安全管理】

- ・樹木は樹種ごとに剪定適期に配慮した、きめ細かな植栽管理を行います。
- ・倒木、落枝等の事故防止のため、日常点検を的確に行うとともに、落枝やかかり枝を発見した際は早急に除去します。
- ・低木や株物類は、開花時期に配慮しながら刈込・剪定を行います。



樹木点検

【草地の適切な管理】

- ・草刈・芝刈は、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、計画的に実施します。

【ゴミ・清掃等への対応】

- ・施設内の清掃を毎日実施します。
- ・敷地外周部等は必要に応じて、職員による落葉清掃を実施します。
- ・こまめな巡回と警察との連携により、不法投棄の防止に努めます。
- ・梅雨や台風時、落葉期等、季節に応じて側溝・雨水枡を含む重点清掃を行います。
- ・トイレについて日常清掃及び定期清掃を行うことで快適な環境を維持します。

【その他設備】

- ・空調設備、放送設備等各種設備については点検・調整し、良好な状態を維持するとともに、故障時については適切に対処します。

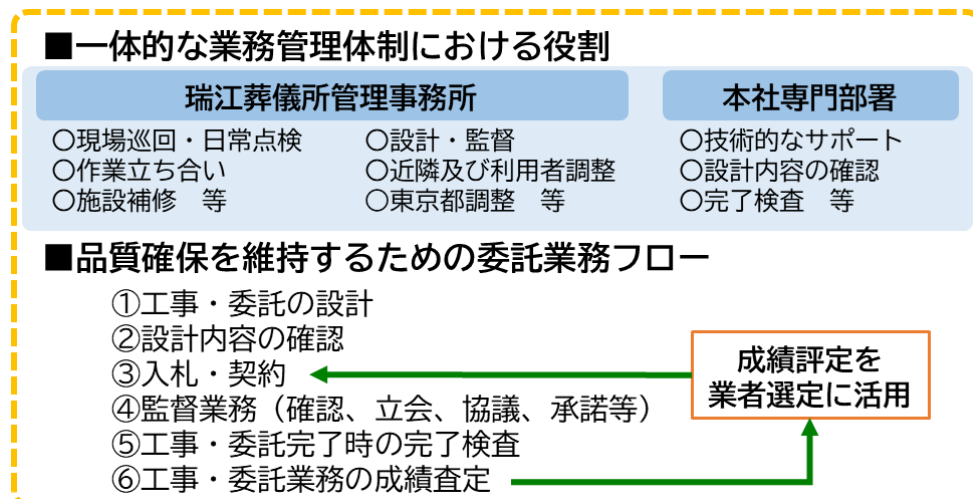
②品質確保に向けた業務体制

ア) 火葬炉維持管理の品質確保に向けた業務体制

- ・火葬炉の維持管理の品質を確保し安全かつ円滑に火葬業務を遂行するため、公園協会と火葬炉設備メーカーは強固な業務管理体制を構築します。火葬炉の運転については、より専門的な知識と知見を持った火葬炉設備メーカーの専門職員が実施することで、より高度な品質確保と高い性能維持が可能な業務体制を確立します。 **New**

イ) その他維持管理の品質確保に向けた業務体制

- ・維持管理の品質を確保するため、関連部署が一体となった業務管理体制を築き、適正で安全な維持管理を行います。また施工状況や緊急時の現状把握に努め、現場確認・指示等の頻度増による、品質管理の向上とスピードアップを図ります。







(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

①基本的な考え方

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ます。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します。

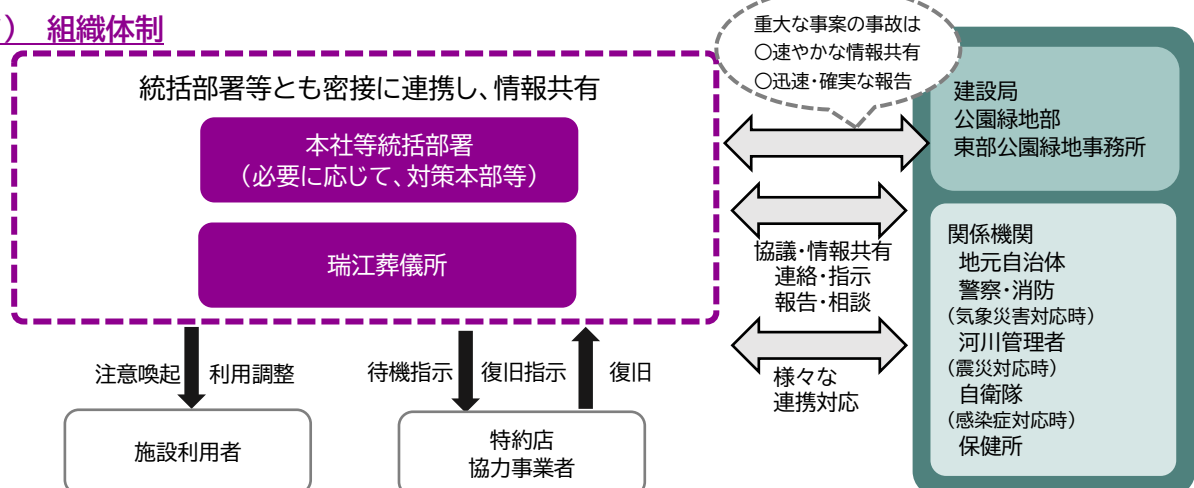
さらに新型インフルエンザ等蔓延時については、改訂するBCPや対応マニュアル、一類感染症等発生時は整備する対応マニュアルに基づき火葬業務を継続します。 **New**

②事故や災害を未然に防ぐための具体的な安全対策

安全作業への万全な取組	<p>①「維持管理のための安全管理マニュアル」に基づく危険予知(KY)ミーティングを実施します。</p> <p>②工事前の十分な関係者間の情報共有や安全領域確保、事前周知により、安全な作業環境を確保し、利用者事故リスクを削減します。</p> <p>③「安全対策推進委員会」を設け、安全管理の推進による事故の未然防止と、再発を防止します。</p>	 <p>KYミーティング</p>
異常の早期発見	<p>①樹木、遊具、トイレ等施設の巡回点検により、安全利用を確保し、発見時の速やかな対応を実施します。</p> <p>②他施設等での事故発生時も、類似事故の発生防止のため緊急点検を実施します。</p> <p>③園内巡回等で、陥没等の異変を発見した際は調査し、迅速に東京都に報告します。</p>	 <p>巡回点検</p>
倒木や災害等による事故の防止	<p>①樹木の定期点検の際は、樹木点検アプリを活用し、効率的に作業を行います。</p> <p>②定期点検のほか、気象災害による被害の低減にむけ、大雨や強風予報時には事前点検等を実施し、かかり枝等の発見時は早急に除去します。</p> <p>③腐朽等の異常発見時は、樹木医等による点検・診断を行い、必要に応じて精密診断の実施や利用者へ診断結果を説明します。</p> <p>④マツ枯れ等の害虫被害の早急な発見と、伐採処理や防除措置を徹底して被害拡大を防止します。</p>	 <p>樹木点検</p>
施設不具合防止	<p>①火葬炉設備は日常点検に加え定期点検を実施することにより問題の早期発見に努めるとともに、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適な措置を行います。</p> <p>②電気設備、消防設備等の法定点検を着実に実施します。</p> <p>③遊具の有資格者による年2回の点検及び職員等による定期点検により履歴を記録し、危険箇所は即時使用中止と修理等の措置をします。</p>	 <p>遊具点検</p>

③自然災害・事故や感染症に対する組織体制及び対応、具体的取組

ア) 組織体制



イ) 気象災害対応のタイムライン

事前の備え		早期警戒	警報（気象庁）	被害発生	復旧
本社	① 気象災害を想定した特約店との協定 ・災害時の速やかな復旧作業のため、造園、電気、設備等の専門事業者と緊急時における特約店契約を締結		④ 災害対策本部の設置 ・気象災害対策計画により、警報発令時等には災害対策本部を迅速に設置		
	③ 気象情報会社と連携した情報収集 ・局所的集中豪雨、落雷等の気象情報を自動で関係職員に配信し、放送や巡回を通じた注意喚起など迅速な対応を実施			⑤ 関係部署との情報共有 ・東京都をはじめ、各施設、災害特約店事業者等と連絡体制を築き、情報を一元管理	
瑞江葬儀所	② 緊急配備体制の確保及び事前の取組 ・「大雨・強風・台風」と「雪害」ハザードマップを活用した事前点検及び排水性の確保や危険枝除去等を行い、災害を未然に防止 ・冠水被害履歴箇所の排水改良・浸水対策を実施			⑥ 被害状況の把握と安全の確保 ・被害状況の把握と危険箇所の立ち入り制限、倒木やがれき処理、通行可能園路等の確保及び情報発信等の初動対応を迅速に実施	
				※被害への対応と火葬業務の継続 ・被害状況を整理し、緊急度に応じた行動計画を立て、都と連携した被害対応を実施し、火葬業務の継続性を確保するための対応を実施	
			⑦ 復旧作業 ・甚大な被害の本格復旧に向けては、東京都と連携		

ウ) 震災対応のタイムライン

訓練等の事前の備え		被害発生	復旧
本社	瑞江葬儀所	発生～1時間 初動体制確立期	
		発生～72時間 即時対応期	
		③災害対策本部、現場対策班立ち上げ ・都の体制に先立って、震度5強で災害対策本部を本社または代々木公園に立ち上げ ・現場対策班立ち上げ	
		④情報連絡体制の確保 ・職員の配置や情報伝達手段等の確認により、情報連絡体制を確保	
		⑤現状把握 ・ライフライン機能の状況把握と復旧作業を実施し、避難者へ情報提供 ・被害状況を把握し危険箇所については立ち入り制限措置、被害状況を報告	
⑥被害への対応と火葬業務の継続 ・被害状況を整理し、都と連携して被害対応を実施 ・BCPを発動し、本社の人的バックアップにより火葬業務を継続		⑦復旧作業 ・甚大な被害の本格復旧に向けては、東京都と連携	
※広域火葬対応は、都の要請により適宜対応			

エ) 感染症対応のタイムライン

海外発生期		国内発生早期	感染拡大期
本社	瑞江葬儀所	⑤ クラスタ発生による事業継続 ・本社や事務所内で新型インフルエンザ等感染症クラスター発生時は、BCPを発動し、本社の人的バックアップにより火葬業務を継続	
		④ 社会的に重大な影響を及ぼす感染症の拡大防止 ・密閉・密集・密接の三密対策を徹底し、マスク着用などの注意喚起や東京都の指示に基づき施設の利用調整を実施 ・利用者や職員の感染確認時は、保健所や都の指示に基づき、調査連絡体制の確保や施設消毒、施設利用調整等を迅速かつ的確に実施 ・窓口での飛沫防止シートや消毒剤等の衛生備品の設置	
本社	瑞江葬儀所	② その他感染症への予防対策 ・蚊媒感染症（デング熱等）に備え、側溝・集水樹の清掃及び薬剤散布による、蚊の発生を抑制 ・鳥インフルエンザやマダニ感染症等の人獣共通感染症や、ヒアリなど外来生物による健康リスク対策については、関係機関からの最新情報を収集し、注意喚起など適切な対策を実施 ・病原菌等による健康リスクに対しては、適切な施設の衛生管理及び、手洗いや除菌等の注意喚起を実施	
		⑥ その他感染症への対応 ・蚊媒感染症発生時は、都と連携し、側溝や植込の消毒、施設利用調整、注意喚起等を迅速・的確に実施 ・人獣共通感染症や外来生物・病原菌等由来の健康被害発生時は、都や関係機関と連携し、被害者対応と拡大防止の的確な処置を実施	

(3) 施設改良、予防保全的な補修への取組

①利用者が安全に使いやすく、管理者が安全に管理し続けるための施設改良

ア) 利用者が安全に使いやすい施設改良

- ・施設やこどもの広場（児童公園）の美観等に関わる様々な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対応をしていきます。
- ・利用者からの施設補修や改良に対する要望の把握を積極的に行い、要望があった場合は、直ちに該当箇所を確認し、施設の利便性や安全に関わる内容には最優先で対応します。
- ・瑞江葬儀所は住宅地の中に位置するため、近隣住民との関係構築が重要となります。近隣住民と意見交換会等を定期的に行い、施設についての意見や要望に対して適切に応えていきます。

【施設改良事例】

- ・越境枝の剪定
- ・庭園通路舗装補修
- ・手摺補修 等



越境枝剪定



庭園通路舗装補修

イ) 管理者が安全に管理し続けるための施設改良

- ・管理運営を担う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、計画的に改良対応をしていきます。

②新しい施設をより長期に健全に使うための予防保全的な補修

施設の機能や安全性を長期にわたって確保するためには、予防保全の観点に基づいた計画的な維持管理が不可欠です。故障や劣化による事故やトラブルが発生する前に、長期的な視点で点検・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ります。

また新しい施設をより長期に健全に使えるよう、東京都が実施する長期修繕計画策定や施設保全の施工の記録について、必要な情報を要請に応じ提供します。

New



新施設外観

施設における予防保全的な補修ポイント



日々または定期的な点検



定期的な部品等交換



計画的な作業管理



日常清掃の徹底

③東京都の政策実現に向けた連携・協力

ア) 東京都の政策実現に向けた連携・協力

- ・東京都が継続して実施を予定してい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は、東京都や工事請負業者等と十分協議を行い、利用者の安全確保と適切な施設運営のために利用実態や管理面を踏まえた提案を積極的に行います。またホームページや掲示等による周知を迅速かつ的確に行い、利用者の安全性と利便性確保に努めます。
- ・東京都が近隣住民に対し説明が必要な場合には、これまで培ってきた地元との良好な関係を基に協力します。
- ・東京都による霊園再生事業、無縁改葬事業等に伴う改葬に対して協力します。



継続工事への対応

イ) 都民からの要望に配慮した施設補修

- ・施設に関する要望を積極的に把握し、必要に応じて補修の対応を行います。要望の内容に応じて東京都と協議を重ね、迅速かつ的確な対応に努めます。
- ・施設改良の際には、安全性確保のほか、厳肅性、快適性、美観・景観に配慮するとともに、以後のメンテナンスが容易となるよう考慮した素材・デザインを採用します。

【要望による改良事例】

こどもの広場（児童公園）施設改良事例

- ・ベンチの改修
- ・支障樹木の剪定
- ・ダスト舗装路の不陸解消
- ・植込み花壇の協働管理



こどもの広場（児童公園）の効果的な施設改修