第2回 斎場運営形態検討会議 会議要旨

1. 開催日時 平成23年11月1日(火) 午後1時から午後5時まで

2. 場所 あべのルシアス12階 環境局 第2会議室

3. 出席者 委員(5名)
榎村座長、長瀬委員、松井委員、向山委員、脇田委員

大阪市環境局
玉井局長、青野事業部長、渡邊斎場霊園担当課長(司会)
渡邊斎場霊園担当課長代理 他3名

4. 議題

- ・検討項目の比較方法と会議の進め方について
- ・斎場利用者アンケートの実施方法について

5. 議事要旨

- (1) 検討項目の比較方法と会議の進め方について
資料により、斎場入場時間帯の拡大、市立斎場における火葬件数実績の報告、検討項目(案)、開催スケジュール(案)について説明。

<各委員より質問の概要>

- ①斎場視察の実施方法、時間帯、回数、場所について
- ②検討項目(小項目等)設定について
- ③業務委託を行った際の選定方法について

<大阪市からの回答の概要>

- ①実施方法については、大人数で行うのではなく、少人数で行う。時間帯については、利用者が多い時間帯で行う。回数については案のとおり行い、場所は、変化を確認する為同じ斎場で行う事を説明。
- ②各委員の意見を後日、集約し再度提示する。
- ③入札により業者を決定している旨の説明。次回委託時の資格要件については、再検討する。

- (2) 斎場利用者アンケートの実施方法について
資料により大阪市立斎場利用者アンケートの実施（案）について説明。

<各委員より質問の概要>

- ①アンケート内容（項目等）の設定について

<大阪市からの回答の概要>

- ①アンケート内容（項目等）については各委員からの意見を集約し、確認したうえで実施。

6. 視察内容

小林斎場	委託業者による受入業務及び収骨業務視察
佃斎場	委託業者により受入業務及び収骨業務視察

7. 会議資料

- ・ 斎場入場時間帯枠の拡大について
- ・ 大阪市立斎場 火葬件数実績（平成 18 年度～平成 22 年度）
- ・ 検討項目（案）
- ・ 斎場運営形態検討会議 開催スケジュール（案）
- ・ 大阪市立斎場利用者アンケートの実施について（案）
- ・ 大阪市立斎場におけるご利用者様アンケート調査の実施について（葬儀業者あて）
- ・ 斎場利用者アンケート（案）（葬儀業者用）
- ・ 大阪市立斎場におけるご利用者様アンケート調査の実施について（斎場利用者あて）
- ・ 斎場利用者アンケート（案）（斎場利用者用）
- ・ 他都市アンケート事例

第2回 齋場運営形態検討会議 議事録

○渡邊課長

只今から第2回斎場運営形態検討会議を開催いたします。本日司会を務めさせていただきます事業部斎場霊園担当課長の渡邊でございます。どうぞ、宜しく願いいたします。始めに事務局からご報告させていただきます。今回公開の会議とさせていただきます。視察につきましては斎場利用の市民の皆様の感情を考慮し非公開とさせていただきます。

それでは議事に入ります前に本日お配りしております会議資料の確認をさせていただきます。

まず、斎場運営形態検討会議議事次第でございます。参考資料1といたしまして、斎場入場時間枠の拡大についてということで参考資料、ホッチキス止めの2枚ものをつけております。それと、資料1といたしまして議題検討項目の比較方法与会議の進め方についてという資料、2枚もの、ホッチキス止めをしております。それと資料2といたしまして、議題斎場利用者アンケートの実施方法についてという資料をお付けしております。以上揃っておりますでしょうか。

まず、参考資料の1でございますけれども、前回、斎場の運営の中でご報告させていただきました中で、10月1日から一部斎場業務の変更をしておりますので、そのご説明をさせていただきます。

10月までは入場時間を11時から16時までの間、1時間毎に受入いたしまして、16時入場につきましては、翌日にお骨上げをするということでございましたけれども、10月1日から新たに10時入場を新設いたしまして、16時入場までの間、1時間毎に受入れをしております。それで16時入場分につきましては当日にお骨上げをするということで変更させていただいております。これにつきましては、5斎場とも同じ時間帯で同じやり方しております。

それと参考資料の2でございますけれども、前回会議の中で、斎場の火葬実績につきまして詳しく教えていただきたいとのご質問がございましたので、平成18年度から22年度までの各斎場毎と市内、市外の火葬件数の実績をお示しさせていただいております。以上でございます。

事務局からのご報告は以上でございます。

それでは、議事に入りますので、これからの議事進行につきましては、楨村座長にお願い致します。よろしくお願い致します。

○楨村座長

それではお手元の議事次第でございますように、議事は2つございます。「検討項目の比較方法与会議の進め方について」と「斎場利用者アンケートの実施方法について」でございます。10月から火葬業務を民間委託しております小林斎場と佃斎場、これが3つ目に書いておりますような

現地視察となっております。現地視察の方は入場時間等が決まっておると言うことになっておるので、議事は1時間程度にして、14：10バスの出発という風に予定と聞いておりますけれども、1時間くらいの間で濃密な色々ご意見を伺えればと思っております。それでは時間がありますので、議事の1点目から進めたいと思います。

まず、「検討項目の比較方法と会議の進め方について」ございますけれども、まず事務局の方からご説明をお願い致します。

○中野係長

事業管理課中野です、宜しくお願い致します。

資料1の1でございますけれども、検討項目の比較方法と会議の進め方について、斎場運営検討会議では幅広い観点から比較検証を行って、民間委託の範囲や指定管理者制度の導入など、大阪市民にとって最も理想的な対応の斎場事業運営をするにあたり、ご意見をいただき、今後の斎場運営に反映させていただきたいと考えております。検討項目としまして、有効性、効率性、公平性、公共性といった4項目に分類させていただきまして、それぞれの着眼点により、比較検討していきたいと考えています。

まず、有効性につきましては、事業執行状況ということで、着眼点としまして、公の施設での事業を安定にかつ適正な事業実施、次に事業内容の改善状況につきましては、民間委託を実施するにあたり、効率的な斎場の運営に改善がなされているか、また本市職員が前例に捉われることなく、市民思考で業務改善に取り組んでいるか。

次に効率性につきましては、コスト削減ということで、コスト比較と経理的基礎の健全性の確認、施設活用の状況として、効率的に施設を活用しているか、利用者の利便性を向上するための提案が実施されているか。

公平性につきましては、宗教的感情や伝統的な葬儀慣習を意識した業務がなされているか、利用者へのサービスの提供状況としまして、全ての利用者に対して、丁寧且つ公正で誠実な接遇がなされているか。

公共性、きめ細かい市民感情を配慮した厳粛な対応として、市民感情を意識した厳粛な対応がなされているか、災害時の近隣市町村との連携、公の施設としてのあり方の総合的な検討といった、こういった着眼点を踏まえまして、直営及び民間委託のメリット、デメリットの検証をしていただきたいという風に考えております。それら検証結果を踏まえて、民間業者に委ねられる業務の範囲の意見をいただきたいと考えております。また民間委託の範囲の検討を行った上で、指

定管理者制度についてもご意見を頂きたいと考えております。

次に資料1-2の検討項目、開催スケジュール案についてですが、平成24年9月に意見を取りまとめる必要があることから、合計8回の開催を予定しております。

まず3回目以降の議題等につきまして、ご意見をいただきたいという風に考えております。

まず、次回3回目につきましては、他都市の斎場の運営状況についてご報告させていただく予定でございます。3回目の斎場視察につきましては、今現在、直営で実施をしております瓜破斎場、今回、後で見させていただきます小林斎場という風に2つの直営と民間委託している斎場を同時にこの日、この開催日程で見いただきたいという風に考えております。時期については来年、年明け1月ぐらいを考えております。4回目につきましては本日議題とさせていただいております斎場利用者のアンケートについて、実施方法について、のちほど説明させていただきますが、そのアンケートの結果を集約しまして、斎場利用者のご意見を報告させていただきたいと思っております。

また、直営と民間委託の事業執行状況や事業内容の事業改善の有効性、コストの削減成果や、施設活動の効率性、あらゆる宗教に対しての公平な対応や利用者へのサービスの提供状況の公平性の比較検討をお願いしたいと考えております。

5回目につきましては、4回目に引続き直営と民間委託の比較検討をお願いしたいと考えております。5回目は斎場視察を3回目に見いただきます瓜破斎場と小林斎場のその後の経過ということでもう一度見ていただきたいと考えております。6回目につきましては、これまでの会議での検討内容を踏まえまして、民間委託の範囲や指定管理者制度の導入について、検討をお願いしたいと考えております。7回目につきましては9月の意見取りまとめに向けまして、検討をお願いしたいと考えております。8回目につきましては、大阪市民にとって最も理想的な斎場運営のあり方についての意見をここで取りまとめをお願いしたいと考えております。

簡単ですけれども、以上でございます。

○榎村座長

今、ご説明いただいた検討項目と会議の進め方というところでございますけれども、何かご質問とかご意見がございましたら、お願いしたいと思います。どなたからでも結構でございますけれども、お考えいただいている間にここの資料1-1の検討項目の分類というところの有効性、効率性、公平性、公共性とありますが、何か大阪市の方でこういう共通で検討する項目と言うんですかね、それに関係なく、今回こういう項目にしたかどうかということですか。

○渡邊課長

はい、そういうことです。

○榎村座長

前回、どういう議論があったのか色々ご意見いただきましたが、前回のご意見って何かありましたかね？

○中野係長

前は進め方等についての議論が少なくて。

○榎村座長

たくさんご意見いただいて、そこからご意見いただいてないのですか。

○中野係長

はい。斎場運営の現状の説明をさせていただいて。

○榎村座長

それぞれの分類項目についてこういう1～8までありますけれども、こういう項目とか、着眼点でいいとか、もっと他に項目とか着眼点とかあるのではないとか、その辺、ご質問とかご意見いただければと思います。

○脇田委員

まずスケジュールの方で現地視察が今回とあと2回、現地視察というのが入っていると思うんですけど、例えば、項目で言う利用者へのサービスの提供状況で丁寧且つ公正で誠実な接遇がなされているとか、その辺の職員の応対等に関してですね、現地視察を前回と同じような形で、今回、次とされるお考えなのか、と言うのが、前回のような形だと皆がズロズロと行くので非常にある意味、目立ちますし、職員の方も意識をせっせとやらせようと思うのです。そういう部分では、私、大阪市で色々な現場を回るときには、あくまでも市民として、こっそりと、と言いますか、モニタリングと言う形で実際の応対の形など拝見させていただくのですが、そういう方法があってもいいのではないかと考えております。ただ、現実的に時間や、誰が行くのか、どれ

ぐらいの人数で行くのかということを見ると、ちょっと難しいと思うのですが、前回のようにゾロゾロと行くのは視察の部分で対応の本当の部分が見切れるのかというのが、正直言って、今、疑問に感じている部分なのですけれども。

○渡邊課長

現地視察の行い方も、そういうご意見を賜って、どのようにするのがいいのかなというもの、私どももご意見いただきたいなと思っております。ここに第3回と5回に瓜破斎場と小林斎場と書いておりますけれども、やはり瓜破斎場だけじゃなくて、北斎場もごございますし、他の斎場もごございますので、委員のご意見も踏まえて、日を変えて、ご都合の付くときに行くとか、こちらの方で準備できますので、出来る限りそのようなご意見ありましたら。

○向山委員

そうですね、利用者のふりをして行くというのはちょっと難しいですからね。この施設に関しては。

○榎村座長

関係者でないと、ふらっと、そういう施設は見ることができるかどうか。

○渡邊課長代理

例えば、小林斎場とか鶴見斎場なんかは。小林斎場、佃斎場は見ていただいたと思いますけれども、比較的小規模ですので、逆に瓜破斎場とかになると、30炉もあるような斎場ですので、大きな斎場であれば、可能かなと。

○渡邊課長

あがってますように、我々が付いていきましたら、やはり7人、8人ということになります。2、3名で行くということは可能と思っております。

○脇田委員

時間帯も、混む時間帯というか、午後遅くというよりは早い方というのが。

○渡邊課長

我々としては、混む時間帯に見ていただきたいです。一番混みますのは、13時から15時頃。と言いますのは、10時、11時のお骨上げが13時から14時になります。で、その時に13時入場、14時入場という入場とお骨上げが重なりますので、そこが一番ピークになります。ですからその時間帯を見ていただくのがいいかと思っております。

○榎村座長

この3回と5回は同じ瓜破斎場と小林斎場ですけど、何でこれ2回行くのですかね。

○渡邊課長

あの、こちらの考えは1月の状況とまた5月の状況、同じところを見ていただくのが一つの方法かなと思っておりますので、先ほど申し上げましたように、瓜破斎場ではなくて、佃斎場と北斎場というのも一つあるかなと思っております。

○榎村座長

何ヶ月かで。

○渡邊課長

どのように変わったかという。

○榎村座長

今日も行くのですよね、でも。

○渡邊課長

今日は小林斎場と佃斎場。

○榎村座長

瓜破斎場は直営の変化を見るということですか。これ、3月と。瓜破斎場もどっかで変わるのですかね。瓜破斎場、24年1月は直営ですよね。で、この5月も直営の変化を見るということですか。

○渡邊課長代理

同じ齋場、例えば瓜破齋場と小林齋場を比べたら、次も瓜破齋場と小林齋場を比べていただいた方が分かりやすいかなという思いだけです。例えば次は北齋場を見てみたいとか鶴見齋場を見てみたいとかいうご希望があれば、これは別に。ただ同じ齋場同士で比較した方が比較しやすいのかなというだけの話です。

○榎村座長

それ1月にやりますよね、直営と民間の比較を。もう一度5月にやるというのは、何ヶ月かで変わっているかもしれないという、そういう意味ですか。

○向山委員

民間委託になって1月で言えば3ヶ月程度、5月で言えば半年程度ということで継続的な変化を見るというような理解をしているのですけれども。

○榎村座長

見学のところもございますけれども、検討項目とか、その辺はいかがでしょうか。

○向山委員

大きな枠組みとして、ここに上がっている検討項目というのは結局、直営なのか民間委託なのか指定管理者の導入なのかということに留まっているように思うのですが、もっと大きな枠組みとして、運営形態の検討という一番の主眼から言うと、もっと色々あり得るのではないかと、私も具体的にイメージがまだあるわけではないですが、ないかと思えますね。

○松井委員

マネージメントというか、管理というので、現地の人の動きを色々見るという方法もありますが、書類上というかですね、どういう書類を使って、どのような形でマネージメントがされているのかというようなことも、実際、書類上で効率的に運営されているのか、何かそういうようなことについても、見るというか、そういうのもあれさしていただくのもいいのかなと思ったりもします。

○榎村座長

そちらの方は民間委託というのをどういうイメージで市の方が考えておられるかという中味が、もうちょっと幅広に考えられるのか。

○長瀬委員

業者を選定したりするときに、その会社の経営者ないしはある程度の方が見に来てくださってヒアリングするとか、どういう考え方で指導していきますとか、今回、心づけの問題が事の発端なので、そういうことに関して、どういう姿勢で臨むのですか、どういう考え方なのですかというところをきちっと確認しておくということが必要なステップだと思うのですね。それが十分でなかったら、再発もするし、そういうことが大事ではないかと。その中で色んな書類を確認して、研修とかを行っている、実際見せてくださいとか、従業員が頻繁に交代しているようであれば、なかなか研修しても向こうから身に付かないですよ、今までの従業員の定着率の状況とかをちょっとヒアリングするとか、そういう業者を選定するときの感覚というか、視野を持って、そういうことが大事かなと。

○榎村座長

その辺はコストとか就業活動だけではないので、有効性みたいなものになるのか。だから、項目はあれとしても、着眼点というところでそういうところを入れておくということでもよろしいし、例えばマネジメントみたいな項目を入れるというか。書類の管理とか手続きとか、民間の会社だったら色んなこと考えているかもしれませんよね。一般の葬送関係に限らず、だからその辺をどうしているとか、もっと何かあるかもしれませんね。そういう細かいところを、対市民だけではなくて、どっちかという、市民向けにどうかというようなイメージですけれども、組織自体もマネジメントみたいなものがあればいいなということですね。

○向山委員

委託先の選定の際にどういった項目で評価をされたんですか？

○渡邊課長代理

入札で行っていますので、あくまでも価格だけです。

○中野係長

その落としどころでも、業績、経験というか過去実績、1年以上経験があるという、実績があるという所だけ、資格として付け加えました。

○槇村座長

これは小林斎場と佃斎場と指定管理みたいな項目とはまた別に今回限りで考えられた項目。

○渡邊課長

入札の仕様書がありますので。入札の条件というので、火葬実績がある会社というその条件はいくつか付けております。

○脇田委員

その条件をもう少し増やすということは可能ですか。

○中野係長

次回の入札するときに、そういう条件を検討するのは可能かなと。

○脇田委員

増やすということは可能ということですね。

○渡邊課長

一般競争入札の場合に、そういう縛りを掛けずに広く募集するのが基本となっておりますので、なかなか縛りを掛けていくという方が今、大阪市としては厳しい。

○槇村座長

斎場運営形態検討会議ですから、民間と、指定管理も含めて検討するときにはどういう視点でやったらいいかということで。

○渡邊課長

ご意見は、やはりこういうところは縛りを掛けないというのは必要なのかと。

○榎村座長

お金だけではね。その為の項目ですよ、検討の。

○渡邊課長

着眼点のところでも大きく書かせていただいております詳細につきましては、執行状況の確認とかですね。日々の報告書が適正に出来ているかというような項目がやはり必要かなと思っておりますので、その点はまた日々の報告書の提出状況を見ていただきたいと思っております。

○榎村座長

現在、やっておられるそういうやり方、書類をいかに実行するかというのでだけではなくて、他のやり方もあるのではないかと、そういうことも含めて検討するという、民間の企業ならどんな新しいやり方がね、色々ありますので、そういうあり方も含めて書類のことも考える、だから管理というのは施設だけではなくて、マネジメントみたいな視点で考える、そういう着眼点も入れたらどうかという。研修とか従業員の定着率とかはどこに入りますか、これやったら。職員のどういうところに入りますか、あんまり入らない、そういうのも必要だということですよ。

○長瀬委員

心づけうんぬんということに関してだったら必要だと思います。

○向山委員

この中だとストレートに入るところがないですね。

○榎村座長

利用者に対しての話になるのでね。職員というか社員というかその人達の話なので、対利用者だけではなくて、職員関係、職場内の話をここにちょっと入れておいたほうがいいかもしれませんね。

○向山委員

公平性の問題になるんですかね？その心づけの問題ってところが。

○榎村座長

全ての利用者に対して丁寧かつ公正で誠実な接遇がされているか。

○向山委員

小項目をどんな風に設定するかによっても、活かすも殺すもという感じと思うんですが。

○榎村座長

だから着眼点というところの、もっと細かく考えていくという。

○長瀬委員

着眼点のところの作り方ですね。

○向山委員

そうですね。具体的にはこれは例えば、点数を割り振って比較するというようなことになっていくのですかね？A・B・Cをつけるとか、点数をつけるというか。

○榎村座長

いずれひょっとして、指定管理の制度を導入することになるとどういう項目でどういう点数の配分にするかということは次の段階で出てくるとは思いますけれども、今の段階では着眼点の項目に漏れが無いかどうかというみたいなことを色々指摘いただいといたらね。ここをもっと細かく入れていけば、抜け落ちが無いように思いますけど。なかなか、利用するものではないので、そのときはそう思っている、一生に何回かぐらいしか利用しないのであれですけど。海外なんかだと物凄いデザイン性もあるしですね、色々、何と言うか機械化されている。日本の今のままを考えるのかね、今の火葬場はあれだとしても、ちょっと変わっていく可能性もあるかと思ったりするのですよ。日本はどこにも、デジタル化、アナログというか、今回はあれですけどね、例えば、民間委託っていう私、ちょっとよく分からないですけど、大阪市がこういう風にしてくださいよという民間委託、民間に任せただけ、大きな主旨はありますよね。斎場の運営っていう、それに合わせて新しい運営があるかもしれないですけどね。ちょっとその辺で、大阪市が考えておられるイメージが、民間委託っていう場合は大阪市がこんなんしてくださいよって言って委託する、それかもう少し幅広に色々運営形態もあるかもしれないですよ、民間にするとね。その

辺のどこまでその弾力的に考えるかと思っているのですけど。

○脇田委員

逆にそこをこちらからご提案というかってことはこの委員会では可能ですよね。多分、大阪市として民間に委託するにあたって、ある程度こういうものをお願いしますというものなのか、もっと弾力的に幅を広げて出来ないかということをごちらから大阪市に提案するという事は可能ですよね。

○榎村座長

検討にあたっての項目とか着眼点をもっと出したらいいということですかね。

○渡邊課長

我々、着眼点と言うとさっきのようになりますので、もうちょっと今おっしゃっていただいたような広く着眼点を持っていくべきということもご意見だと思います。

○脇田委員

市民対応という部分で、市民サービスという観点で我々研修なんかするときに必ず個々の項目以前にもっと大きな項目として、環境とあとシステムの部分とあとヒューマンに関わる、大きく分けると3つ、そこから更にそれをハードとソフト、で更にそれを市民と職員というような形でどんどん枝分けをしていって、評価する項目であったり、ということを考えたりするんです。そういう風にあくまでも、市民にとってどうなのかということから考えて、項目を出して行って、そこを教える為にはどうしたらいいかという着眼点を出して行くというのも方法かなと思います。今、出されているのだけを見るとどうしても、幅が広がらないというか。

○榎村座長

環境とシステムとヒューマンという項目で分けていくというと出てくるかもしれないですね。

○脇田委員

そうするとさっきの従業員の定着率であったり、職員の研修であったり、そういう部分は人の部分とあと、環境ですね。働く環境という部分でどう調べていったらいいのかということが出て

くるかと思えます。

○榎村座長

環境という部分は、市民にとってと、働く人達の両方ですね。

○脇田委員

そこを両方、良くしていかないと今回の心づけの問題というのは当然、発生する問題と思うので。

○榎村座長

ちょっと余談ですけど、海外に行くと、もの凄い施設がいいですので。火葬炉の横でもちょっとオフィスでクッキーいただいたり、お茶飲んだり、ここ何処って言うくらい。それ位やはり職員のオフィスの環境もいいですし、やはり全体がやはり日本と大分と違うんで、今後、建替えとか、新しくされる時に、炉だけではなくて、全体のことも考えるということも必要ですので。だから、利用者にとって環境みたいなものとか、デザインみたいなもの、職員に対してのそういうものと、両方あるんじゃないか、定着率の問題も有りますけど、その今の環境、システム、ヒューマンと3つで考えるってなかなか、幅広に検討できそうですね。

○脇田委員

ひょっとしたら、もっとあるかもしれないですけども。

○榎村座長

ハードとソフトと市民と職員、そこにマトリックスやってみると色々整理できるかもしれないですね。これすみません、私、行ったことないのですけれども、どの斎場も皆、葬儀が出来る場所は、付いているのでしたかね？

○渡邊課長

はい。式場は併設しております。

○榎村座長

全てですか。火葬に関わるだけではなくって、葬儀に関わるのも同じ職員の方。

○渡邊課長

場所だけの提供ということですので、葬儀に関しましては葬儀社の方が。

○榎村座長

場所貸し。

○渡邊課長

場所貸しだけですので。直接、今回の委託してます業者とかうちの本市現場作業員は関わっておりませんので。

○榎村座長

職員の関係の方というのは火葬のほうだけ。

○脇田委員

一つ、宜しいですか。実際、市民の側から見たときに、葬儀、場所だけを大阪市としては貸して、職員は携わっていないということなんですけれども、市民から見たら、何処までが葬儀会社の人で、どの人が職員で、という違いを皆さん認識されているのかなってというのが正直、私の中では疑問がありまして。私の知人なんかでも大阪市内に住んでいますけれども、今回のようなこういう場の話なんかしても、やはり、「あ、あれは大阪市の職員の人を立てているんだ。」とか、逆に知らない方もいらっしゃるし、また逆に大阪市の職員の方に葬儀会社の方の例えば応対であり、そういうものに対するクレームを分からずに、言ってしまうということも多分あるのではないかと思うのですが、その辺は把握されていますか。たまたま、先日、研修でお話した方は、実際にその葬儀会社の方の応対というのは、やはり民間なので値段の高い、安いでやはり応対が違うということを遺族の方が非常に不満を持って、それを職員の方に伝えられたりするケースがあるというのを、実際に。

○渡邊課長

式場では殆んど、本市職員は関わっておりませんので、あの、全て葬儀の方、葬儀社の方というのと、本市職員が関わりますのは、火葬するときから本市職員が携わりますので、お通夜の時とか式の時に直接、市民さんに関わることはないのですけれども、受付業務の本市行政職員が電話で連絡があったときに話をするとか、電話対応するくらい、他、直接は関わってないです。

○脇田委員

誤解を受けているということはない。

○向山委員

この前、視察に行ったときもお骨上げのときに葬儀会社の多分、女性の従業員の方が随分説明をされていて、利用者の方からしたら、どちらかその辺、分からなかったことがあるのかも分からないですね。

○渡邊課長

お骨上げのときは業者の方もお箸を渡したりされますので、通夜とか告別式の中では本市職員は関わってないですね。確かに、お骨上げのところでは、向こうの方も色々とお手伝いしていただきますので。

○長瀬委員

今、ここで話をしても、なかなか、この辺のところ、整理つかない感じもするんで、それぞれにこういうところ、着眼点に入るんじゃないかというところをご連絡して、まとめてもらって、区分と内容をどうするかっていうのをまた、次のときに議論するというか。色々、考えとしては出てくると思うんですよ、この今の分類の仕方、今のヒント、色々、もらったので、そういうヒントで考えてみて、着眼点をまたご連絡して、まとめてもらって、再提案する。

○渡邊課長

こちらのほうから様式を整えさせていただいて、送らせていただく、またメールでご回答いただくようにやらさせていただいて。

○榎村座長

そうしたら、着眼点だけでなく、分類とか項目とかそれも含めてこういう項目があるかもしれないというのを。

○渡邊課長

出していただきまして、それとまた、3回目の前のときに事前にお示しできるように段取りさせていただきますので。

○榎村座長

今日、現地のほうに参りますので、2番目の議題のほうのアンケートの実施方法についてに移らせていただきたいと思います。ではこれにつきまして事務局からの説明をお願いいたします。資料2の方です。

○中野係長

引き続きまして、資料2-1でございます。資料2-1につきましては、「斎場利用者アンケートの実施方法について」でございます。大阪市立斎場ご利用者や葬儀業者を対象に実施した率直なご感想やご意見をいただき、アンケート結果は本会議の検討資料とすると共に、今後の斎場運営に活用していきたいと考えております。実施期間につきましては、11月15日から12月14日までの約1ヶ月間を考えております。回答期限につきましては、平成24年1月31日までとしています。アンケートの実施方法につきましては、市内5斎場の窓口で職員が葬儀業者の方に葬儀業者向けとご利用者向けの斎場ごとのアンケートをお渡しします。喪主には葬儀業者からアンケート用紙をお渡しいただいた上で、郵送にて回答をいただきたいと考えております。回答につきましては、無記名とします。対象者につきましては、予約状況によって異なりますけれども、葬儀業者と斎場利用者を対象に約3,000件、大体ひと月、3,000件ぐらいの火葬件数がございますので、3,000件ぐらい見込んでおります。斎場利用者の内容につきましては、2-3が葬儀業者向けのアンケートと2-5にご利用者様向けのアンケート案でつけさせていただいております。これらの件は、斎場職員の対応、それと、斎場施設についての2項目を項目分けして上げさせていただいております。利用に当たってのご意見、ご感想をお伺いしたいと考えております。あと2-6から2-11までは、他都市において斎場利用に関わるアンケートを実施しておりますので、添付させていただいております。ご参照ください。アンケートについては

以上でございます。

○榎村座長

葬儀社と斎場の利用者の二つの方々に各3,000、斎場ごとに3,000、3,000と、
そういう感じですか。

○渡邊課長代理

5斎場のだいたい1ヶ月の火葬件数が全部で3,000件。

○榎村座長

これは、どこの斎場から来たかというのは分かるように。

○中野係長

この左上に〇〇斎場というふうに、例えば瓜破斎場とか北斎場だとか、書いたものを窓口でお
渡しして。

○榎村座長

他に仙台とか千葉、東京都、名古屋とか色々、各他の政令市の分が書いてございますけれども。

○渡邊課長代理

補足ですけれども、他都市の分につきましては、指定管理者制度を導入して、そのモニタリ
ングのアンケートですので、若干、今回私どもが考えております部分と項目的に合わないような
中味もあります。

○向山委員

資料2-3のアンケートのタイトル、これは間違っているのではないですか？斎場利用者アン
ケートではなく、葬祭業者へのアンケートではないのですか。

○榎村座長

名前は斎場利用者という風にしておいて、葬儀社さんと一般利用者さんどう分けるのですか。

○渡邊課長

斎場のご利用アンケートということで、利用者には葬祭業者さんもおられますし、喪主も居られるということで、そういうイメージで。それと、葬祭業者の方とご利用者の方というふうに分けさせていただきます。

○榎村座長

一般の市民では、お出迎えの挨拶とか言葉とかですけれども、葬祭業者ではもっと、どうしたらいいとか、どこが困ったとか、聞いたほうがいいのではないかと思ったのですが、同じ項目でもいいですけど。葬儀社でしたらもっと突っ込んで。一般利用者がね、年に1回、一生に1回か2回でしょ。葬儀業者のほうは毎回毎回利用されているので、もっと色々思っていることがあるのではないか、単なる満足、不満足ではなく、もっと細かいこと聞かれたほうが面白い回答が出てくるのではないかと。

○松井委員

それはいいかもしれませんね。葬祭事業者は本当に生の声がね、書きにくいような。

○榎村座長

無記名でしょ、でも。

○渡邊課長

無記名です。

○松井委員

葬祭事業者向けアンケートもあるわけですよ。

○榎村座長

2-3が業者向けで、2-5が一般市民向け変えたほうが意味があるのではないかなと思いますけれども、違ったほうが。

○長瀬委員

今回の目的の為だけのアンケートというのに囚われずに、もっと広くね。どうせ、アンケートをそんなに頻繁に取らないのでね。今回の運営会議の主題はこうですよということは勿論、入れるとして、それ以外に広く、この際だからちょっと聞いてみようというか、指定管理者制度のところのアンケートの分も盛り込みながら、実は主旨として改善点として、こういうものも改善点として上げられる。今後の課題を見つけるためのアンケートというそういう位置づけで、あまり項目数を増やしたら、書きにくいでしょうけれども、これだけは聞いておきたいなというのを聞いたほうがいいのではないかなと。

○榎村座長

そうですね。3,000取られるのだから、相当色々出てくる貴重なデータになるのではないかと思います。なかなか、一般の方はこういう、アンケートは取れないですからね。

○脇田委員

今の件で、同じように他市でやはりこういう対応だけではなくて、葬儀全般の考え方についてのアンケートを聞いている市もありますよね。私もネットで調べただけでも、神奈川県相模原市だったと思うのですが、アンケートの中で、ご家族の葬儀状況についてとか、例えば葬儀について自宅ですのか、民間の斎場ですのか、市営斎場でしたのかとか、あと、火葬場の選択肢であるとか、新たな火葬場までの時間について、まあここは新しく作られたからというものもあるんですが、また、葬儀のあり方について、家族葬なども増えているので、どういうふうにお考えですかとか、そういうことを聞いている市とかもあると思います。そういうものも、是非、入れていただいたほうが、今後の何かを変えるときには役立つかなと思います。あとは、先日、前回の委員会の中であったように、大阪市の場合、大体3時間くらい掛かり、一旦、家に帰ってまた来られる方が多いというお話だったと思いますが、そうでない慣習のところもありますし、実際にほとんどの方が、一旦、帰って、戻って来られているのか、いや、出来ればそこで、もう二時間待って、もう少し早くなれば、待って、色々なことを済ませていきたいと思っていらっしゃるのかとか、その辺も聞いてもいいのではないかなと思います。

○榎村座長

東京都とかもっと具体的ですね、他も皆、細かい。

○長瀬委員

家族葬として出ている背景としては、たくさん呼んで葬儀をしたいという感覚も一つでしょうけど、お金がね、金銭面が葬儀屋さんに頼んだら高いかなということもあると思います。例えばこれが大阪市で今、一部を外部委託するのだったら、その余った人でそういうことをできないのかとかもあると思います。場所があるのだから、そこをもうちょっと、やれるような形で考えたら、その辺のところは市民のニーズとして、ひょっとしたらあるのかもしれない。それはそういうニーズを今回のアンケートで聞いてみる。そこまでは大阪市に求めないよって思っているかもしれないし、出来たらそれをやって欲しいって思っているかもしれないし、そういうアンケートなので、だから大阪市がやるとかではなく、とりあえず、聞いてみるという、そういうのはどうかと。

○榎村座長

現状に対しての意見を聞くというか。

○長瀬委員

斎場を利用しなかった人に対して、もし、質問すれば、それは何故ですかというと、葬儀会社のところで全部あるから、そこは利用されないとなると、あっても仕方がないことになってしまう。ところが、その葬儀までも大阪市がやってくれるのなら、大阪市を利用したのに、利用しなかった理由として、大阪市がやってくれたら、大阪市を利用するという意見も出るかもしれないです。アンケートの作り方によって、そういうニーズが出てくるようにアンケートを取ったほうが、どうせ結構、手間が掛かると思います、アンケートするのに。だから、この機会を上手く使ったらいいのではないかなと。

○榎村座長

別にこれ書いてもらったからと言って、こうしなければならぬというあれではないと思うので。なんか、これだけだったらもったいないと思いますね、折角の機会なので。多分、これから変わってくると思うのですよ。家族葬から直葬まで、関西はちょっとこう何か伝統的なのですが、首都圏のほうの話の聞くと、随分と違いますので。いずれ関西のほうも変わってくる可能性があると考えたら、少し将来を見据えて色々、聞いておいたほうがいいかもしれないですね。これ、もう11月15日になる。これもどうしましょうか、いろいろ意見を聞いて。

○渡邊課長

ご利用者のところはこんな内容で、あと、業者のところですね。ご意見ありましたが、市民葬がどうと言われてもちょっと辛いなど、個人的には思っていますが。火葬時間の長短とか、それと、先程、おっしゃっていましたが、ご遺族さんを一度、ご自宅にお連れしているのか、近くで葬儀をされたのか、我々としても、必要かなとは思ったりしますけれども。

○榎村座長

市民の方なら、もう終わったからいいという、あれもありますけど、市民の規格葬儀といえますか、何も無くなったら大変なので。

○渡邊課長

市民の方で時期的に言いますと、回答率が悪いのかなと、一つあるんですけども、業者の方は結構ご意見いただけるかなと期待はしております。

○向山委員

市民の方も率直に感じたことを書けるようなアンケートにしたらいと思うのですが、なかなか、そのとき感じたことを次に活かすということが出来ませんから。

○榎村座長

私らでも父が亡くなったとき、北斎場で、古い時だったんですよ。母は全然違うって、家族でも何人かいらっしやるとね、初めてのときはこうこう、いろいろ思うこともあって、こんなことしたらいいのにと書いていただいたら。

○向山委員

この3つ目に自由記載欄があるので、

○榎村座長

お気づきの点がございましたら、いろいろ書いていただいたら。

○脇田委員

あと、一ついいですか。そこまで拡げてしまうと大変かもしれないけれども、一般市民の流れからすると、遺族が亡くなって、届けを出して、そこからバタバタと行くわけです。その辺のことも斎場だけではなくて、何か関連して、もし聞けるのであればね。当然、大阪市として、区役所と連携してされていくのであればね、市民としてここは環境局、ここは区役所という感じで、非常に本当に市民サービスと言うことを考えたときにトータルで何か考えられるヒントがアンケートで得られたらいいなというのが一つと、あと利用者に対して聞くときに、「本日の斎場職員の対応は？」って書かれても、どの人が斎場の職員、市の職員なのか、業者さんなのかという見極めがちょっと難しいんじゃないかなとこの前、視察したとき感じましたので、もう少し具体的に書かれた方が本当にその市の職員のこと聞きたいのであれば、ですね。限定した方がいいのかなという気はします。

○榎村座長

施設ってというのが、休憩室とお手洗いと案内表示だけになっていますけど、もうちょっと、細かく聞いたほうがいいじゃないかとかありますか。自由記述が3にあります。

○向山委員

駐車場がどうか、実際その炉の周りだとかですかね。

○脇田委員

こういうところに入れていけると思うんですね、多分。3時間でどうしても戻らないから、出来ればもっとゆっくり居られる施設があつて欲しいとか、若しくは外側に斎場の外に近くにあったから、それは斎場の中になくてもいいとか、その辺ももう少し聞いていったらいいのかなと。

○向山委員

利用者のアンケートの中で利用日を書いてもらうというのは何か意味があるのですか。

○渡邊課長

対応が悪かったというのであれば、ある程度の職員限定が出てくるのかなと思ってまして、いつの日かも分からなくなると、ひと月の中でどの辺かなというのもありまして、やはり、改善

するにしましても、ある程度、日にちだけは欲しいと思ひまして。

○向山委員

ずっと書いてきて、最後に「え、日にち書くの。」って感じにならないかなど。

○渡邊課長

別にこれ、書いてなかったら駄目ということではありませんので。

○榎村座長

すごい、混み合っている日とか、友引で少ない日とか。

○渡邊課長

そのときの状況がどんな件数あるかというのもありましたので。

○長瀬委員

葬祭業者は何回も。

○渡邊課長

同じ業者でありましても、担当の方が変わりますので、それはその方のご意見、またそのときの対応がありますので。

○榎村座長

一社で一人ではないのですね。

○渡邊課長

一社で一人ではありませんので、大手は何件も入りますから、その意見を取りたいなど。

○榎村座長

折角ですから、ご利用者のほうも少し、何かプラスするような。一応、3で自由記述あるからいいですかね。もうちょっと何か聞きますか。一応、利用者はこれにしておきますか。

○長瀬委員

スケジュールがこの11月15日ということだったら、実際問題、難しいかなと。

○榎村座長

斎場利用者は自由記述があるので、あと葬儀社のほうは少し、今いただいたご意見とかで何かまたご意見いただくか。もう、今聞いたやつを出来たら決めさせていただくか。15日発送ということ。

○脇田委員

今日ということであれば、今日帰るときにちょっと書いて渡すということでは駄目ですか。今すぐというのは、時間的に難しいので、バスの移動中とかに。利用者もこれだけではちょっと。

○渡邊課長

15日に限っておりませんので、20日からでも別に、そこは限っておりません。

○榎村座長

できるだけ早く、今日中でも明日中でも申し上げて、ちょっと整理していただいて、折角ですから。そのアンケートというのは、ここをどういう項目にするかが、一番重要なところで、これによって得られるものが違いますからね。折角、集計するのでしたら、いただいたものをまた、ちょっと生かして活ければと思います。

○脇田委員

それはじゃあ、今日、今週中という形で。今日、火曜日ですね。

○渡邊課長

そうですね。7日までに事務局までにいただけましたら、月曜日までに頂きましたら、15日に十分、間に合うと思いますので。

○向山委員

さっきの着眼点も同じ締め切り。

○榎村座長

同じほうがいいですね。7日までに、決めておいたほうがいい。7日までに。

○渡邊課長

整理しまして、その出来上りを送らせていただいて、見ていただくという形を取らせていただきたいと思います。

○榎村座長

それでは、時間がありますので、そういうスケジュールでさせていただくということで、あとは小林齋場と佃齋場のほうの現地視察に参りたいと思います。今日はバスの中でまたご意見があれば、いろいろお話いただいて。とりあえず、これで検討会議は終わらせていただきたいと思います。どうも、ありがとうございました。

(現地視察)

第2回 斎場運営形態検討会議

開催日時：平成23年11月1日（火）

午後1時00分～午後5時00分（予定）

開催場所：あべのルシアス12階 環境局 第2会議室

議事次第

1. 開 会
2. 議 事
 - ・検討項目の比較方法と会議の進め方について
 - ・斎場利用者アンケートの実施方法について
 - ・現地視察（小林斎場・佃斎場）
3. その他
4. 閉 会

斎場入場時間帯枠の拡大について

最近では、家族葬や直葬といった葬儀を行わずに直接火葬する場合など、市民の葬儀に対する考え方も多様化してきています。

より一層円滑な斎場業務の運営体制を確立するため、葬儀に対する市民ニーズの変化による対応や斎場における市民サービスの向上を図るため、次のとおり、平成23年10月から入場時間帯枠を拡大しております。

変更前	11時入場から16時入場までの間、1時間ごとに受入
	16時入場分は、翌日に骨上げ
変更後	<u>10時入場</u> から16時入場までの間、1時間ごとに受入
	16時入場分を <u>当日</u> に骨上げ

大阪市立斎場 火葬件数実績（平成18年度～平成22年度）

平成18年度	市 内				市 外				合 計			
	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計
瓜 破 斎 場	9,846	34	226	10,106	1,392	10	100	1,502	11,238	44	326	11,608
北 斎 場	7,580	38	232	7,850	448	3	76	527	8,028	41	308	8,377
鶴 見 斎 場	2,249	8	53	2,310	52	0	1	53	2,301	8	54	2,363
小 林 斎 場	4,229	9	65	4,303	72	0	29	101	4,301	9	94	4,404
佃 斎 場	1,305	11	32	1,348	113	1	16	130	1,418	12	48	1,478
合 計	25,209	100	608	25,917	2,077	14	222	2,313	27,286	114	830	28,230

平成19年度	市 内				市 外				合 計			
	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計
瓜 破 斎 場	9,781	20	205	10,006	1,323	3	90	1,416	11,104	23	295	11,422
北 斎 場	7,659	36	223	7,918	495	3	72	570	8,154	39	295	8,488
鶴 見 斎 場	3,072	10	45	3,127	122	0	3	125	3,194	10	48	3,252
小 林 斎 場	4,021	10	88	4,119	95	0	27	122	4,116	10	115	4,241
佃 斎 場	1,461	10	20	1,491	130	0	10	140	1,591	10	30	1,631
合 計	25,994	86	581	26,661	2,165	6	202	2,373	28,159	92	783	29,034

平成20年度	市 内				市 外				合 計			
	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計
瓜 破 斎 場	9,680	31	152	9,863	1,406	11	75	1,492	11,086	42	227	11,355
北 斎 場	7,157	32	224	7,413	363	3	76	442	7,520	35	300	7,855
鶴 見 斎 場	3,145	6	42	3,193	153	0	8	161	3,298	6	50	3,354
小 林 斎 場	4,546	17	83	4,646	89	0	18	107	4,635	17	101	4,753
佃 斎 場	1,262	6	21	1,289	141	0	6	147	1,403	6	27	1,436
合 計	25,790	92	522	26,404	2,152	14	183	2,349	27,942	106	705	28,753

平成21年度	市 内				市 外				合 計			
	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計
瓜 破 斎 場	9,831	20	152	10,003	1,267	2	53	1,322	11,098	22	205	11,325
北 斎 場	7,224	22	204	7,450	321	2	55	378	7,545	24	259	7,828
鶴 見 斎 場	3,155	9	45	3,209	127	1	5	133	3,282	10	50	3,342
小 林 斎 場	4,732	11	97	4,840	82	0	20	102	4,814	11	117	4,942
佃 斎 場	1,154	5	28	1,187	82	1	5	88	1,236	6	33	1,275
合 計	26,096	67	526	26,689	1,879	6	138	2,023	27,975	73	664	28,712

平成22年度	市 内				市 外				合 計			
	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計	大人	小人	死産児	計
瓜 破 斎 場	9,635	30	152	9,817	977	7	76	1,060	10,612	37	228	10,877
北 斎 場	8,344	37	231	8,612	304	2	56	362	8,648	39	287	8,974
鶴 見 斎 場	3,455	9	44	3,508	107	0	5	112	3,562	9	49	3,620
小 林 斎 場	3,533	10	52	3,595	63	1	12	76	3,596	11	64	3,671
佃 斎 場	1,757	4	20	1,781	76	0	5	81	1,833	4	25	1,862
合 計	26,724	90	499	27,313	1,527	10	154	1,691	28,251	100	653	29,004

＜議題＞検討項目の比較方法と会議の進め方について

■検討項目（案）

1. 直営と民間委託との比較

分類	項目	着眼点
有効性	①事業執行状況	公の施設での、事業を安定的にかつ適正に事業実施がなされているか
	②事業内容の改善状況	民間委託を実施したことにより、効率的な斎場運営に改善がなされているか 民間事業者と比較されることにより本市職員が前例に固執することなく市民志向で業務改善に取り組んでいるか
効率性	③コスト削減成果	コスト比較と経理的基礎の健全性の確認
	④施設活用状況	斎場施設をいかに効率よく活用しているか 利用者の利便性を向上するための提案実施がなされているか
公平性	⑤あらゆる宗教に対しての公平な対応	宗教的感情や伝統的な葬儀慣習を意識した業務がなされているか
	⑥利用者へのサービスの提供状況	すべての利用者に対して、丁寧かつ公正で誠実な接遇がなされているか
公共性	⑦きめ細かい市民感情に配慮した厳粛な対応	ご遺体の火葬をするだけでなく、遺族にとって最後のお別れの場として、市民感情を意識した厳粛な対応がなされているか
	⑧災害発生時の近隣市町村との連携	災害発生時での広域連携などに関しては、公の施設としてのあり方から総合的な検討

2. 民間委託の範囲

直営と民間委託との有効性・効率性等の評価を行ったうえで、民間委託に委ねられる業務範囲の意見を求める。

3. 指定管理者制度の導入について

民間委託の範囲の検討を行ったうえで、指定管理者制度の導入についての意見を求める。

斎場運営形態検討会議 開催スケジュール（案）

会議日程 ()内は、予定月	議 題	具 体 検 討 内 容
第1回 平成23年8月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市立斎場の概要 ・ 斎場視察（小林斎場・佃斎場） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市立斎場の概要等の説明 ・ 民間委託導入予定斎場現地視察
第2回 平成23年11月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検討項目の比較方法と会議の進め方について ・ 斎場利用者アンケートの実施方法について ・ 斎場視察（小林斎場・佃斎場） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検討項目についての着眼点の確認及び議事内容の検討 ・ 斎場利用者アンケートの実施方法及び調査内容の検討 ・ 民間委託導入斎場現地視察
第3回 (平成24年1月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他都市の斎場運営状況について ・ 斎場視察（瓜破斎場・小林斎場） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他都市斎場の運営状況報告 ・ 直営斎場と民間委託斎場の現地視察
第4回 (平成24年3月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 斎場利用者アンケートの結果について ・ 直営斎場と民間委託斎場との比較検討について 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 斎場利用者アンケートの集計結果報告及び検証 ・ 有効性、効率性、公平性の比較検討
第5回 (平成24年5月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 直営斎場と民間委託斎場との比較検討について ・ 斎場視察（瓜破斎場・小林斎場） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共性の比較検討 ・ 直営斎場と民間委託斎場の現地視察
第6回 (平成24年7月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間委託の範囲と指定管理者制度の導入の検討について 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 直営と民間委託との比較検討を行った結果、民間に委ねられる範囲について検討し、指定管理者制度の導入について検討する
第7回 (平成24年8月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の斎場運営についての意見書とりまとめ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 斎場運営形態検討会議での意見の整理ととりまとめ
第8回 (平成24年9月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の斎場運営についての意見書の提出 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪市民にとってもっとも理想的な斎場運営のあり方についての意見

<議題> 斎場利用者アンケートの実施方法について

大阪市立斎場利用者アンケートの実施について（案）

1. 目的
斎場利用者に、本市斎場についてのアンケートを実施し、直営で運営している斎場（瓜破・北・鶴見斎場）と民間委託を実施した斎場（小林・佃斎場）についての感想や意見の聴取を行い、斎場運営形態検討会議においての検討資料として用いる。
2. 対象者
①葬祭業者
②斎場利用者（斎場申込者）
3. 実施期間
平成23年11月15日から同年12月14日までの斎場利用者
回答期限 平成24年1月31日
4. 聴取方法
斎場受付窓口にて、斎場使用申込を行った葬祭業者にアンケート（葬祭業者向け・斎場利用者向け）を手渡し、回答依頼をする。回答については、無記名とする。
5. 回収方法
料金後納郵便を利用し、封書にて回収
6. 対象者数
葬祭業者・斎場利用者 各約3000件
（斎場利用状況により増減する）

(案)

平成23年11月

各 位

大阪市環境局

大阪市立斎場におけるご利用者様アンケート調査の実施について（お願い）

平素は、大阪市斎場事業へのご協力を賜り、誠にありがとうございます。

大阪市では、平成23年10月より、小林斎場・佃斎場の火葬にかかる業務につきまして民間委託を実施いたしました。それに併せまして、本市では、市民にとって最も理想的な斎場のあり方について検討を行うために、直営と民間委託を比較評価・検証し、意見の聴取を行い、今後の斎場運営に反映させていくこととしております。

つきましては、葬祭業者様及び斎場ご利用者様にご意見を賜わりたく、アンケート調査を実施させていただきます。

ご利用者様にご回答いただきました、アンケート結果は、斎場運営形態検討会議において貴重なご意見として反映させて参りたいと考えております。

なお、大変お手数をおかけいたしますが、ご利用者様へのアンケート用紙につきましては、葬祭業者様よりご遺族様へお渡しいただきますよう、ご協力をお願いいたします。

ご利用者様により一層ご満足いただける斎場運営に努力してまいりますので、御手数をおかけいたしますが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 実施方法 別紙アンケートにご記入の上、同送しております封筒に入れていただき、郵便ポストにご投函ください。（切手不要）。
2. 回答期限 平成24年1月31日
3. お問い合わせ 大阪市環境局 事業部 事業管理課
斎場霊園担当 TEL06-6630-3135

以上

斎場利用者アンケート

該当する項目に、〇印をご記入ください。

1 本日の斎場職員の対応はいかがでしたか。

① 斎場受付窓口職員の対応

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

② お出迎えの際のあいさつ

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

③ 言葉づかい

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

④ お骨上げの際の説明

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

⑤ 服装・身だしなみ

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

2 斎場施設について

① 市民休憩室・お手洗い等の清掃状態について

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

② 施設内の案内表示について

わかりやすい どちらでもない わかりにくい

※上記質問で「やや不満」「不満」とお答えの場合、
その理由をお聞かせください。

[]

3 ご利用いただきました斎場につきまして、ご意見・ご感想等お気づきの点がありましたら、お聞かせください。

[]

ご利用日 月 日

ご協力ありがとうございました。

斎場利用者あて

(案)

平成23年11月

各 位

大阪市環境局

大阪市立斎場におけるご利用者様アンケート調査の実施について（お願い）

ご家族様のご逝去に際し、謹んでお悔やみ申し上げます。

大阪市では、平成23年10月より、小林斎場・佃斎場の火葬にかかる業務につきまして民間委託を実施いたしました。それに併せまして、本市では、市民にとって最も理想的な斎場のあり方について検討を行うために、直営と民間委託を比較評価・検証し、意見の聴取を行い、今後の斎場運営に反映させていくこととしております。

つきましては、斎場ご利用者様にご意見を賜わりたく、アンケート調査を実施させていただきます。

ご利用者様にご回答いただきました、アンケート結果は、斎場運営形態検討会議において貴重なご意見として反映させて参りたいと考えております。

ご利用者様により一層ご満足いただける斎場運営につきまして努力してまいりますので、お取り込み中のところ、御手数をおかけし大変恐縮ではございますが、ご協力賜わりますようお願い申し上げます。

末筆となりましたが、故人様のご冥福を心よりお祈り申し上げます。

記

1. 実施方法 別紙アンケートにご記入の上、同送しております封筒に入れていただき、郵便ポストにご投函ください。（切手不要）
2. 回答期限 平成24年1月31日
3. お問い合わせ 大阪市環境局 事業部 事業管理課
斎場霊園担当 TEL06-6630-3135

以上

斎場利用者アンケート

該当する項目に、○印をご記入ください。

1 本日の斎場職員の対応はいかがでしたか。

① お出迎えの際のあいさつ

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

② 言葉づかい

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

③ お骨上げの際の説明

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

④ 服装・身だしなみ

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

2 斎場施設について

① 市民休憩室・お手洗い等の清掃状態について

非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

② 施設内の案内表示について

わかりやすい どちらでもない わかりにくい

※上記質問で「やや不満」「不満」とお答えの場合、
その理由をお聞かせください。

[]

3 ご利用いただきました斎場につきまして、ご意見・ご感想等お気づきの
点がございましたら、お聞かせください。

[]

ご利用日

月 日

ご協力ありがとうございました。

他都市アンケート事例（仙台市）

私達は、ご利用の皆様にご満足いただけますよう、日々努めております。

よりよい施設とするために

みなさまのご意見、ご感想を

お聞かせください。

平成 年 月 日

Q1. 職員の対応は、いかがでしたか。

① あいさつについて (良い 普通 悪い)

{

② 身だしなみについて (良い 普通 悪い)

{

③ 言葉づかいについて (良い 普通 悪い)

{

④ 受付の対応や説明の仕方について (良い 普通 悪い)

{

Q2. 施設・設備は、いかがでしたか。

① 施設（駐車場、待合室、ロビー等）は、いかがでしたか。

(良い 普通 悪い)

{ (特にお気付きのことをご記入下さい。)

② 建物内の設備（案内表示、イス、テーブル等）は、いかがでしたか。

(良い 普通 悪い)

{ (特にお気付きのことをご記入下さい。)

Q3. その他、どのようなことでも結構です。

ご要望、ご感想など、お声をお聞かせください。

{

ご協力、ありがとうございました。

(財) 仙台市公園緑地協会

他都市アンケート事例（東京都）

平成21年 瑞江葬儀所利用に関する調査 アンケート用紙

- 1) 瑞江葬儀所をご利用された理由をお教えてください。(あてはまる番号すべてに○をつけて下さい)
1. 近い
 2. 使用料が安い
 3. 喪家のご要望
 4. 知名度が高い
 5. 交通の便が良い
 6. 空いていた
 7. 安心して利用できる
 8. その他 ()
- 2) 瑞江葬儀所を利用して、いかがでしたか？(あてはまる番号1つに○をつけて下さい)
1. 満足
 2. やや満足
 3. 普通
 4. やや不満
 5. 不満
- 3) 具体的な点についてお聞かせください。(あてはまるもの1つに○をつけて下さい)
① 職員の接客（お別れ、納炉、収骨）	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
② 職員の接客（売店・湯茶等のサービス）	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
③ 職員の接客（電話、窓口）	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
④ 特定宗教にとらわれない中立性	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑤ 所内の厳粛な雰囲気	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑥ 個人情報保護に関する信頼感	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑦ 利用予約、受付、支払手続きのしやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑧ 施設（建物、備品等）の清潔さ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑨ 施設（建物、備品等）の使いやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑩ 樹木や草花の管理状況	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑪ 駐車場の広さ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
⑫ 利用のしおり、ホームページの内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
- 4) 上記質問で「やや不満」「不満」とお答えの場合、その理由をお聞かせください。
- 5) 喪家の方からのご意見、ご要望などがございましたらお教えてください。
- 6) その他ご意見、ご要望がございましたらお聞かせください。

千葉市斎場利用者アンケート

（千葉市保健福祉局健康部生活衛生課）

今後の千葉市斎場の運営の参考とさせていただきたいと思っておりますので、皆様のご意見・ご感想をお聞かせください。（該当項目に、○をお願いいたします。）※用紙及び回収箱は、火葬棟2階待合ホール入口に置いてあります。

性別	男性 ・ 女性	住所	市内 ・ 市外
年代	～20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代～		
回答者	遺族・親戚・会葬者・葬祭業者・（ ）		

① 火葬施設について

- ・ 告別室 1. 利用しやすい 2. 普通 3. 利用しにくい
- ・ 待合室 1. 利用しやすい 2. 普通 3. 利用しにくい
- ・ 収骨室 1. 利用しやすい 2. 普通 3. 利用しにくい

【理由：

】

② 式場施設について

- ・ 葬儀式場 1. 利用しやすい 2. 普通 3. 利用しにくい
- ・ 遺族控室 1. 利用しやすい 2. 普通 3. 利用しにくい
- ・ 式場控室 1. 利用しやすい 2. 普通 3. 利用しにくい
- ・ 僧侶控室 1. 利用しやすい 2. 普通 3. 利用しにくい

【理由：

】

③ 斎場職員の対応について

- 1. 良かった 2. どちらともいえない 3. 不親切だった

【理由：

】

④ その他、施設利用に関し、お気づきの点がありましたらご記入ください。

※ 書ききれない場合は、裏面をご利用ください。

ご協力ありがとうございました。

他都市アンケート事例（川崎市）

施設使用アンケート

今後の斎苑運営の参考といたしますので、ご協力ください。

対 象	項 目	○をお付けください。			
		非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
1 受付 2 売店 3 葬儀社 (○で囲んでください。)	態 度	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
	身だしなみ	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
	言葉づかい	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
	説明の仕方	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
火葬従事者 (棺の運搬・告別・収骨)について	態 度	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
	身だしなみ	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
施設について	言葉づかい	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
	説明の仕方	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
その他	清潔さ	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
その他	施設案内	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
	理由:				
ご意見・ご要望をお聞かせください。					

ご利用日	月 日 ()	ご回答者	会葬者・葬祭業者・その他
性別	男性・女性	年齢	~20代・30代・40代・50代・60代・70代~

ご協力ありがとうございました。この用紙はアンケート回収箱にお入れください。

財団法人 川崎市保健衛生事業団

アンケートのお願い

名古屋市立八事霊園・斎場管理事務所

このたびのご不幸を心からお悔やみ申し上げます。ご拾骨まで1時間30分から2時間程度かかりますのでお待ちください。

さて、現在名古屋市では、さわやか市民サービス運動に取り組んでおります。その一環として皆様からお声をいただき、接遇マナーの向上に活かしてまいりたいと存じます。

また、年々増加する火葬の対応についてご意見を賜りたいと存じます。

<アンケート>（〇をお付けください。）

1 職員の接遇・服装等の身だしなみについて

(1) 職員の対応はいかがでしたか。

良かった ・ まあまあ良かった ・ ちょっと悪かった ・ 悪かった
それは、どのような点ですか。

[]

(2) 職員の服装等の身だしなみは、仕事に適していましたか。

適している ・ 適していない
適していないとお答えになった方にお伺いします。
それは、どのような点ですか。

[]

(3) その他、お気づきの点がありましたらご記入ください。

[]

2 火葬件数の増加に対する対応策について

(1) 「友引日の火葬」について

当斎場は友引日を休業にしていますが、他の斎場では火葬を行っているところもあります。友引日に火葬を行うことについてどうお考えですか。

気にしない ・ できれば避けたいが火葬が
翌日以降になるよりもいい
火葬が翌日以降になる
としても避ける

(2) 「遅い時間での火葬」について

例えば、火葬の終了が午後6時半頃になるとしたら、その時間帯での火葬を利用されますか。

利用する ・ できれば利用したくないが
火葬が翌日以降になるよりもいい
利用しない
(翌日以降の火葬にする)

3 その他、お気づきの点がありましたらご記入ください。

[]

ご協力ありがとうございました。アンケート回収箱にお入れください。

他都市アンケート事例（広島市）

《施設ご利用者アンケート》

ご遺族様ならびにご親族のご心痛、いかばかりかとお察しいたします。

故人様に対し、心よりご冥福をお祈り申し上げます。

さて私どもは広島市火葬場をお預かりするものとして、施設に対しての満足度やニーズを把握し、今後のサービス向上のためにアンケート調査を実施することに致しました。

貴重なお時間を頂き申し訳御座いませんが、ご協力お願い致します。

※該当するところに☑印をしてください。

☆職員について

態 度	良い ☐	普通 ☐	悪い ☐	以前よりは良くなった ☐
	理由			
身だしなみ	良い ☐	普通 ☐	悪い ☐	以前よりは良くなった ☐
	理由			
気 配 り	良い ☐	普通 ☐	悪い ☐	以前よりは良くなった ☐
	理由			
説明の仕方	良い ☐	普通 ☐	悪い ☐	以前よりは良くなった ☐
	理由			

☆施設について

清 潔 感	良い ☐	普通 ☐	悪い ☐	以前よりは良くなった ☐
	理由			
印 象	良い ☐	普通 ☐	悪い ☐	以前よりは良くなった ☐
	理由			
《その他》ご意見・ご要望等をお聞かせください。				

当施設ご利用年月日	平成	年	月	日
ご回答者	喪主	会葬者	葬祭業者	ペット火葬で来場
性別	男		女	

ご協力有難うございました。

この用紙は投書箱へ投函をお願い致します。又は、直接職員へお渡しください。

ひろしま斎苑管理グループ