

第3回 斎場運営形態検討会議 会議要旨

1. 開催日時 平成24年2月7日（火） 午後1時から午後3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
 - ・他都市の斎場運営状況について
 - ・斎場利用者アンケートの結果について
5. 議事要旨
 - （1）これまでの斎場運営にかかる市政の動きについて
資料により玉井局長から説明。
＜各委員より質問の概要＞
 - ①今後の会議の進め方及び検討内容について
＜大阪市からの回答の概要＞
 - ①基本的には、効率的、効果的な斎場運営のありかたについて
議論していただき、水平連携等も含め、幅広い観点で検討いただきたい。
 - （2）他都市の斎場運営状況について
資料により中野担当係長から説明

＜各委員より質問の概要＞
 - ①水平連携について
 - ②東京都の火葬料金について
 - ③他都市斎場の指定管理者について

＜大阪市からの回答の概要＞

- ①水平連携については、東京都の臨海斎場と同じような、一部事務組合的な考え
- ②東京都の火葬料金については原価をそのまま徴収する。また民間斎場との料金格差を視野に入れて料金改定を行っている。
- ③他都市斎場の指定管理者については、炉メーカーが多く、外郭団体等が入っているところについても、炉メーカーが共同体として入っているところが多い

(3) 斎場利用者アンケートの結果について
資料により中野担当係長から説明。

(4) 斎場視察について
第3回斎場運営形態検討会議までに各委員が行った斎場視察についての感想及び意見聴取。

7. 会議資料

- ・これまでの斎場運営にかかる市政の動き
- ・大阪府市統合本部について
- ・行財政改革を進めるに当たっての基本的な考え方【抜粋】
- ・主な政令指定都市の斎場運営状況
- ・府下主要都市の斎場運営状況
- ・東京都23区内における斎場について
- ・東京都23区内の火葬場
- ・大阪市立斎場利用者アンケート調査の概要
- ・大阪市立斎場ご利用者様アンケート調査集計結果（葬祭業者様宛）
- ・大阪市立斎場ご利用者様アンケート調査集計結果（ご利用者様宛）
- ・本市斎場運営にかかる葬祭業者あてアンケート調査の概要
- ・大阪市立斎場運営にかかるアンケート調査結果（速報）
- ・大阪市立斎場運営にかかるアンケート結果（速報）
葬祭業者よりご意見（抜粋）
- ・大阪市立斎場ご利用者様アンケート（ご利用者様）
- ・大阪市立斎場ご利用者様アンケート（葬祭業者様）
- ・大阪市立斎場運営にかかるアンケート

第3回 斎場運営形態検討会議 議事録

○渡邊課長

それでは、定刻も参りましたので、ただいまから第3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環境局事業部斎場霊園担当課長の渡邊でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、初めに、事務局からご報告いたします。本会議は公開による会議とさせていただいております。また、傍聴の方に申し上げます。携帯電話は電源を切るか、マナーモードに設定し、審議の妨げにならないようご協力をお願いいたします。

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。お手元にお配りしております第3回斎場運営形態検討会議の議事次第、1枚ものがございます。続きまして、これまでの斎場運営の市政の動き、1枚もの。それと、資料1といたしまして、大阪府市統合本部について、平成23年12月27日発行の分。資料2といたしまして、行財政改革を進めるに当たっての基本的な考え方（抜粋）がございます。それと、横になっている第3回斎場運営形態検討会議の資料。以上でございます。

皆様でございますでしょうか。

それでは、議事に入りますので、議事進行につきましては榎村座長をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○榎村座長

お忙しいところお集まりいただきましてありがとうございます。

本日の議事は、先ほどのお手元の議事次第にございますように、他都市の斎場運営状況についてと、斎場利用者アンケートの結果についてでございますけれども、まず最初に、前回11月1日に当会議を開催しまして以降に大阪市長選挙が行われまして、市長がかわられました。これらに伴いまして、大阪市政運営方針が変わってきておりまして、この間の斎場運営方針に係る市政の動きについて、玉井局長よりご説明をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○玉井局長

環境局長の玉井です。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は本委員会にご多忙のところご出席をいただきまして、ありがとうございます。先ほど榎村座長の方からご紹介ございましたように、12月19日に新しく橋下市長が就任をされました。もういろいろ報道、あるいはその他関係のことでご案内のとおりでございますけれ

ども、いわゆる大阪都構想の中で、大阪府・市のいわゆる統治機構をかえる。つまり、今の府でありますとか、政令市の市という仕組みを抜本的に改編をする。そのようなことの中でさまざま府と市で重なって行われているであろう、俗に言う二重行政を排除する、そういったことを通して行政の効率化を進め、それを一方でサービスの向上に振り向けていく、そのような角度から大都市制度改革に取り組むということで橋下市長の方針が示されております。そのような考えを私ども行政サイドのほうで、それぞれの局で認識をした上で、これからさまざまな業務、施策について取り組んでいくということになっております。

そうした中で、お手元のこれまでの斎場運営に係る市政の動きというペーパーがございますけれども、平成23年12月24日にいわゆる戦略会議が開かれまして、御承知のように府と市の統治機構をかえるということ、いわゆる大阪都と、それからあとは8ないし9の大阪市内を特別自治区に再編をするということだと思いますと、すべての局の業務というのがこれからなくなっていくという形になります。つまり環境局で申し上げれば、環境局の業務は広域、いわゆる大阪都といいますか、現在の府域レベルまで広げる広域に属する業務か、もしくは非常に市民のそれぞれの生活に近い部分ということで、特別自治区、区において両方すべきことがふさわしいのではないかという、その両面の分け方ということになってきます。つまり環境局でいえば、局を解体し、そのいずれかに振り分ける。その振り分ける議論の仕方ということで、お手元のペーパーにございますように、府市統合本部というところの場で議論をする問題、それと③にありますように、区長で対応する問題。この府市統合本部が広い、いわゆる広域行政的なもの。③の区長対応というのが特別自治区ですべきものではないか、その中間にそれぞれ業務のありようをまずは局の中で整理をする、あるいは運営形態の変更等を市政改革の視点からとらまえて考えるということで、②の局または市政改革P Tで対応とがございます。

環境局の業務をこの①、②、③に大きく振り分けますと、例えば今いわゆる原子力の問題を含めまして、エネルギー政策がさまざまな角度で議論されております。そういうエネルギー政策でありますとか、東北の東日本大震災の被災地のがれきを受け入れる、いわゆる広域処理をするという問題、それから焼却工場を含めまして、一般廃棄物のそれぞれ事業がどうあるべきかということを広域的な観点で議論をするということで、大きく例を挙げればその3つを府市統合本部の対応というふうなことで整理をいたしております。

また、局または市政改革P Tで対応ということの中には、まず今の一般廃棄物、いわゆるごみの処理量について、これを減量していく、そういうごみ減量施策でありますとか、今

回ご議論をいただいております埋火葬業務などを②のところへ範疇として仕分けをいたしております。

区長の対応では、代表例で申し上げますと、例えば分別リサイクルを通じてごみの減量をしていくでありますとか、ヒートアイランドあるいは低炭素社会の構築という観点から、環境施策を非常に市民に近いレベルの中で実行していくという、そういう普及啓発、環境教育などに代表されるものを区長対応ということで、大きく仕分けをいたしております。

それで、四角囲みの中にありますように、埋火葬業務・事業につきましては、市内5カ所の市立斎場のうち、2カ所について23年10月から火葬業務を民間により実施をしております。現在、斎場運営形態検討会議を設置して、その中で民間委託の拡大ですとか、指定管理者制度の導入など、斎場の今後のあり方について結論を得るということで、平成24年の夏頃にはその結論を出していくというふうなことで報告をいたしております。

それが12月24日にございまして、それから、お手元の資料1で、大阪府市統合本部ということがございますけれども、表紙をおめくりいただきまして、上下に分かれておりますけれども、右下のところに小さく1とか2とか、数字書いていますけれども、この1ページのところにございますように、大阪府市統合本部では、大都市制度のあり方などを府市共通の課題に関し、行政として協議し、重要事項の方針を決めるということで、大都市制度そのものの改革、それから二重行政の仕分けなどを行うということといたしております、本部長は知事、副本部長に市長ということで、その下に役割がございますけれども、私どもの局で申し上げましたら、真ん中の欄の広域行政、二重行政の特にAの経営形態の変更のところに、一般廃棄物業務をどういうふうに経営形態を考えるべきか。それと府市協議の中では府市戦略の協議ということで、上から3つ目のポツのところに、原子力、電力政策ということで、いわゆるエネルギー政策でありますとか、今後大阪市では関西電力に対する株主提案も予定もいたしておりますので、そのようなことをこの府市協議の中で議論をしていくという手はずになっております。

1枚おめくりをいただきまして、最後の6ページのところに、そうしたことの議論を通じまして、これは大体6月ごろを想定いたしておりますけれども、府の事業あるいは市の事業、また大阪市の中でも区を中心にやっている事業、それぞれを再編いたしまして、右横にありますあるべき姿ということで、例えば関西広域連合でありますとか、広域の自治体ですとか、水平連携ということで一部事務組合というあり方を考えていたり、また新たにできます特別区、いわゆる基礎自治体の中で業務を遂行していくという、そのような仕

分けをしつつ、業務のあり方を検討していくというふうなことになると思います。

それと、お手元にもう一枚、資料2といたしまして、行財政改革を進めるに当たっての基本的な考え方ということを用意いたしておりますけれども、市政改革を断行するにあたって、改めて基本的な考え方が市政改革プロジェクトチームより示されておるということでございます。この考え方につきましては、別にこれまでと大きく変わるということではございませんで、ただ、大都市制度改革ということの絡みもございますから、基本的な考え方の1にございますように、広域行政と基礎自治の役割分担ということで、施策や事業が広域行政に属するものか、基礎自治に属するものか、まずこの仕分けをきちとした視点を持って考えていく。そういう仕分けをした上でということで、この抜粋の3にございますように、では、その仕分けされた事業が公ですべきものなのか、民間の力をかりてすべきものなのかということで、公と民の役割分担というふうな考え方の整理をしております。

その1つ目の視点が、公が関与または実施する領域か、民間に任せる領域かを吟味するというので、環境局の例で申し上げますと、民間に任せていく事業の例としてごみ収集を挙げております。その他新聞等でもありますように、交通・バス事業あるいは大学や幼稚園事業などというふうなこともございます。

それから、2つ目の視点といたしまして、1つ四角を飛ばしまして、公が関与または実施する場合には、施策の目的を達成するために最も効率的で効果的な手法を選択するというので、極力直営ということを考える前に、民間で絶対できないことなのかどうかという視点を持つという、そういうことを大事にしていこうということで、さらには一番下の四角にもございますように、委託等の手法をとる場合は、市場原理を可能な限り尊重し、競争性を追求するというので、競争性追求の例として、公の施設の運営、いわゆる指定管理者制度の運用ということで、この指定管理者制度で仮にありましても、競争性を十分に確保する、そのような条件を整備していくという、こうした観点で今後さまざまな業務について臨んでいくというふうなことといたしております。

それともう一点ですけれども、実は1月の末に、大阪市会の民生保険委員会がございまして、私ども環境局、それと健康福祉局、病院局の業務に属する、そういった部分を民生保健委員会という市議会の専門委員会の分野で質疑がございまして、その中の質疑で、議員質疑の中にもございますように、埋火葬事業における経営形態のあるべき姿について、橋下市長の見解を問うということで、市長の答弁として、真ん中あたりに線を引いておりますけれども、斎場運営については現在、斎場運営形態検討会議で議論中であるということ

で、最低限、今後直営での運営は考えず、指定管理者制度の導入などの検討を求めていく。また、大都市制度の改革を進める中で、都としての広域的運営や特別区間での水平連携という観点もあわせて、効率的な運営形態にしていくということで、先ほどの改革プロジェクトが示した基本的な考え方に沿って、まずは直営ということを前提とは考えず、民間の活力をいかに導入するかという視点を持つということと、特に我々斎場につきましては、仮に大阪市が8ないし9の特別区に分かれましても、各区に1カ所斎場があるというわけでもございませんし、また斎場が存在する、例えば北斎場であれば北区に存在しますけれども、では北区が運営すれば、1カ所ずつ存在する区で運営すればいいという、それはそれでまた非常に非効率的でもございますし、また公平性の視点でありますとか、例えば北区で申し上げますと、北区の区民と区民外が利用する人で料金をどうするのかとか、いろんな問題にも派生をするということもございますので、基本的な考え方としては、特別区の枠を超えたいわゆる水平連携的な視点、広域的な視点が重要ではないかということで我々考えとして一定持ってはおるところでございますけれども、この間のこの会議の中で議論してきた経緯もございますので、幅広い観点で今後ともご議論をいただいて、今申し上げた水平連携だけに当然こだわっていただく必要もありませんし、広く議論をしていただいて、ご意見をお出しいただいて、一定夏ぐらいにおまとめいただくときにこの会議としての方向性をお示しいただければと思っております。

また、私どももそのご意見なりあるいはお考えに沿うような資料を、お求めに応じて提出もしていきたいと考えておりますので、現状をしっかりと分析をそれぞれのお立場でいただいた上で、今後のふさわしいありようということに議論をつなげていただければと考えておりますので、改めてよろしくお願いを申し上げます。私からの報告は以上でございます。

○槇村座長

ありがとうございました。これまでの斎場運営に係る市政の動きについて、概略をご説明いただきました。

今のお話をお伺いいたしますと、この委員会の当初の目的というのは、大阪市として経営主体を前提として、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聴取ということでございました。検討項目としては直営と民間委託を比較するとか、民間委託の範囲をどうするかとか、指定管理者制度の導入をどう考えるとか、検討項目が幾つか柱がございました。

ただ、今、局長の御説明では、それだけではなくて、いろいろと市政のほうで大きな方針も出されており、今の水平連携とか、お話もお聞きますと、広域的な運営なども含めて、今後の斎場運営形態をどのように進めていくかということも、従来の検討項目にプラスして検証を求められているのではないかなと思いましたから、今、幅広くご意見をいただきながら、少し今までの議論より幅広くこの場で検討していく必要があるなと今思いました。

それで、議案が2つございますけれども、今後、今までの11月までやってきたのとはまた違って、これから市政の動き、方針に合わせて新たにどういうふうな形で会議を進めていったらいいかということで、とりあえず今後の会議の進め方について、委員の方々からご意見をいただきたいと思います。

私もこれちょっと初めて見たので、かなり大きな方向性が示されておるので、これまでのような細かい検討だけではちょっといかないなというふうに思っております。

まず、会議の進め方、これは最後のほうの記述にすれば、この24年の夏ぐらいには大体皆さんのご意見をいただきながらまとめていくという、後ろは大体決まっているようでございますので、そこまでの間、どのような会議をして進めていくのかですね、その辺、ご質問も含めてご意見いただけたらなと思います。

これをすぐ聞いて頭の中が、市役所の方はきっと入っておられると思うんですけども。

○玉井局長

我々でもなかなか、これをきちっと自分の言葉にするのにやっぱりいろいろ時間がかかりましたけれども。

○槇村座長

初めて見るには、かなり大がかりな変更みたいなものもあるようで、方向性もかなり強く出ているのもありますので。どういたしましょうか。自由にちょっとディスカッションを。

○向山委員

質問を1つさせていただきます。大阪府市統合本部についてという、この白い表紙の冊子の6ページのところの説明いただいたときに、平成24年6月頃を予定されているというふうにおっしゃったんですけども、それはどこのところを6月頃ということだったんでしょうか。

○玉井局長

6月頃と申し上げましたのは、特に2ページのところで出ております府市統合本部の役

割で、大都市制度、広域行政・二重行政、それから府市戦略の協議というふうな枠組みについて、6月ぐらいにまとめていくということで、府市本部会議に上がっている内容、つまり私どもの局で申し上げますと、先ほどご紹介いたしましたように、ごみ収集あるいはごみの焼却工場の運営を含めました一般廃棄物分野と、それからエネルギー政策などを6月の時期というふうなことで、府市統合本部のほうで考えられております。

この本会議で議論をいただいています斎場運営につきましては、冒頭の報告の中で申し上げましたように、まず一旦局のほうで市政改革の動きを見ながら運営形態を考えていくということでおりますので、少なくとも6月にこだわる必要はなく、予定どおり夏頃にと考えております。それは、この運営形態会議の1回目のときにお話もいたしましたように、今現在、小林と佃の斎場2つについて民間委託をしておりますけれども、その契約の期間が24年度末、つまり25年の3月末ということにしておりますので、夏頃にこの結論を出して、以下その結論に沿った形でいろいろ業務を進めて、25年度からそういう形態に移っていくというのが当初目的でもございますので、その日程は特段変わるものではないとご理解をいただければと思います。

○向山委員

ちょっとわかったような、わからんようなあれなんですけれども、私が懸念するのは、要するに24年の6月ころまでに大きな枠組みというか、そういうものが変わってしまって、8月に意見をまとめようとしたら議論の設定が違ってしまっている。つまり言い換えれば、この会議で結論を出す前に事実のほうが先に変化するというようなことがあるのかなと思ったので。

○玉井局長

その部分は特にはないと思っているんですけども、6月ぐらいまでにいわゆる統治機構の枠組みが決まりますけれども、先ほど申し上げましたように、斎場についてはいわゆる特別区での議論ということよりも、その枠というか、その域を超えた形で、むしろ斎場そのものをどのように今後運営をしていったらいいのかという観点で議論いただければと思っておりますので、府市本部の方から取り残されて全く機能がなくなってしまうということとはございませんので、斎場そのものをどのように運営するかという、そこに絞って議論をいただければと思っております。

○向山委員

わかりました。

○槇村座長

他に。今は自由にいろんなご意見いただいた方がいいと思いますので。

○松井委員

全体の流れというか、9月までの流れはイメージとしてあると思うんですけども、効果的で効率的な水平連携のあり方というの、具体的な中身として、効率性だけではなしに、効果的というようなことも踏まえた水平連携というようなことについて、それはどういうことなのかというようなことを深めて議論すれば、おのずと見えてくる部分があるのではないかなと思うんですけども。

○槇村座長

効率的と効果的というのは難しいですね。

○松井委員

サービスが落ちないというような。サービスもありながら効率的。

○槇村座長

いかがでしょうか。皆さん、お考えいただいている間に。

先ほど水平連携という話がありましたけれども、24区に全部斎場があるわけでないので、先ほどのような話が出てくると思うんですけども、府市統合というか、あるべき姿というのがもうちょっと広域的になった場合、大阪市と大阪市以外の都市との関係、みんな市は斎場を持っておられるのかどうか、ちょっと大阪府下全体はちょっとわからないんですが、府下で持っておられないところで、例えば大阪市を使っておられるとか、何かそういうこともあるのではないかなと思ったりすると、24区の中の水平連携だけではなくて、もう少し広域的な、府レベルの広域的な話もここに乘ってくるのかどうか、検討で乗ってくるのかどうかとかというのはいかがでしょうか。何かそういうのは。

○玉井局長

今ご指摘いただいたような視点も議論の中では当然出てきてしかるべきかなとも思っておりますし、同じような視点で議論していますのは、ちょうどごみの焼却工場、これもご承知のように大阪市域内に、八尾市にある1つを含めて大阪市内で9つの工場を運営しておりますけれども、ごみの焼却につきましてもここと同じく、いわゆる1つの区に1つの工場があるということではございませんし、また、それこそ効果的、効率的に運営するには八尾のごみも一緒にとか、あるいは松原のごみも一緒にとか、もっと広げて将来的には堺もどうかというさらに広がりが出ていって、例えば大阪のごみも工場建てかえていると

きは他の市でやってもらおうとか、そういう相互の行き来をしながら効率的に運営するということも考えられますので、焼却工場のほうでもそういったことを考えております。そういった観点で議論をしようというふうに思っております。

ただ、最初からちょっと広げ過ぎますと、議論が極めて散漫になって本来の運営形態の本質のところを失ってしまう可能性もありますので、まずはこの5つの斎場の運営がどうあるべきかというところから、将来的に、それをより広域化していけるような、その動きにつながるような運営形態も念頭に置いていただければと思うのですけれども。

○榎村座長

はい、じゃ長瀬さん。

○長瀬委員

資料でいただいている分で、斎場運営形態検討会議の資料というところに、主な政令指定都市の斎場運営状況NO. 1・NO. 2というような形でありまして、直営とPFI事業者を併用しているようなところもあれば、指定管理者だけでやっているような政令指定都市もあるというところで、大阪市でどうするかという議論は大阪市の状況を踏まえてしないといけないと思うんですけれども、その前段階として、実際に他都市でどういうふうにされているのか。それが結果としてどういう状況なのかというところも、何かしら情報がいただけると、どういう風にあるべきかという議論もしやすいかなと思うのですね。その辺は何か情報というか、資料はお持ちなのでしょうか。

○玉井局長

今ご指摘いただきました政令市、あるいは府下の市がどういうふうな運営形態をとっているかというのが、今日の議論の主題となっております、資料もおつけをさせていただいております。

それと同じ、まさに東京都、いわゆる都制を敷いている東京都の斎場運営の形態についても資料として入れておりますので、そこら辺りは本来のところでご議論をいただければと思っております。

○榎村座長

今日は議事の中のポツが2つございまして、一番初めに一応書いてございますので、このところで情報をいただいて、また質問なり議論をしたいなと思います。

他はもうこの会議の夏頃までの進め方でございますけれども、何か、どういう形で検討したらいいのかとか、この辺をもうちょっとやったらいいのかとか。なかなか会議の進め方

についても難しいですね、議論するの。

○玉井局長

ただ、思うのですけれども、確かに大阪市が今、大都市制度改革を進めるという、そういうまさに緒についたということですか、橋下市長の方でこういう市会答弁があって、そういう方向性は当然のことながら示されているのですけれども、我々行政としてはそのことを念頭に置いて当然動いていくというのは私どもの仕事なのですけれども、一方で、このいわゆる第三者の有識者会議ということでは、その枠の中でせせこましく議論をしてしまうと、全く第三者委員会の意味も値打もなくなってしまいますので、冒頭申し上げましたように、広い角度で、むしろ今お話ししましたような水平連携とか、そういうのを越えたもっと違う見方があるではとかというの、私は当然あるかもしれないと思っていますし、要は基本的には効率的、効果的というその抽象的な表現に終始して申しわけないのですけれども、最終そこへどう着地をしていくかという、それがねらいとするところでこの運営形態の会議を設けておりますので、ぜひそういう趣旨からも広くご議論をお願いしたいと思っています。

○槇村座長

そういう意味では、さっき松井委員さんがおっしゃったように、効率的とか、効果的というのはどういうことを考えるのか、公僕として、というのも十分に必要ですね。

お金もあれば、サービス、まあコストですね。コストもあれば、サービスもあれば、利用者にとってとか、いろいろありますね。私ばかり言って、考えていただいている間に、現在の局面をとればこういう方向が出ていますけれども、私はちょっと墓苑とか埋火葬の歴史をずっと調べている者としては、東京と大阪では歴史が違いますけれども、今までの歴史の中でいろんなことがあって、民営になったり、市営になったり、いろんな歴史があると思うんですね。だから、そういうことも踏まえて今の2012年ですか、今のこの平成の段階でどうするかとか、あるいはもうちょっと、最初に出ておりましたように少子高齢化という非常に大きな人口動態の変化の中でも考えていくことがやっぱり必要なので、これ非常に時間的に短い問題ではないですので、人の寿命に合わせて、人口動態の寿命に合わせて、今生まれた方がすぐ亡くならないわけで、これ人口の山は動いていくわけですね。この間、表もいただいたかと思いますが、ちょっとそういう長期的な視野も頭に入れる、歴史も頭に入れるといういろんな角度からの検証、あり方について、以前なんかは、明治の頃ですけれども、民営なんて土地とか埋火葬にわかに高騰しというような文章も大阪市

史をめぐってみれば出てくるわけですよ。そうすると、効率性、効果性というのと、もう少し長い時間の軸の中で考えるということも、有識者、斎場運営形態検討会議としては、いろんな分野の方がおられるので、そういう面からも必要かなとちょっと思いました。それじゃ、ほかの委員が考えていらっしゃる間に、ただ言うているだけですので、どんどんおっしゃっていただいたら。

○脇田委員

今まではやっぱり大阪市の中でいろんな各斎場を実際に現場に行って、職員の方の対応を見させていただいたりとかしてきたんですけども、確かにもっと広域、さらに将来的にという形の視点を持って見ていく必要があるなというのはすごく感じています。

実際、私ごとですが、前回の委員会の後、今回の委員会までに個人的にやはり身内の者のそういう葬儀に立ち会ったときに、大阪府下の中でもかなり異なる部分があるんですね。その地域性といいますか、そういうものにかかなり大きな差がありますので、その辺もやはり我々としては検討材料に入れていく必要がありますし、それによってはおそらく炉の数であるとか、火葬にかかる時間であるとか、対応にかかる人数であるとか、そういうものもかなり変わってくると思うんですね。ですから、そういう部分では、大阪市とあと大阪府下の全体的なそういう部分の情報と、実際の現場の状況というのは、短期間ではありますけれども、ちょっと見ていかないといけないかなとは思っております。

○玉井局長

おっしゃるとおりで、例えばきょうの資料の中でも、政令市の運営形態の比較ということで、単純に経費がどうですとか、運営はどういうふうにされているとかという資料をつけさせてもらっていますけれども、それにもいわゆる斎場の施設、それぞれの特色が当然ありますし、今お話しになりましたように、いわゆる火葬するのにどれくらいの時間がかかっているのかどうかとか、そういうふうなことの違いもありますし、実際に、また後ほど担当者からご説明いたしますけれども、今回ご利用なさったご遺族の方や利用者の方からのアンケートの声の中では、もう少し時間が短くなれへんかとか、あるいは待っている時間、そういう意味では待てるようなスペースを斎場に用意してくれないかですとか、やっぱり効率的、効果的とはいいつつ、運営形態の効率的、効果的ということもさることながら、やっぱりサービス面でもこういうものがあつたらいいとか、そういう風になればいいとかというふうな、いろんな要望の声みたいなものも、アンケートのそれぞれ利用者の言葉の中にはございますので、そういうふうな意味で、先ほど榎村座長おっしゃったよ

うに、あり方全体を見ていく。

運営形態は当然効率性を求めるんですけども、あり方、将来的にどうかというふうなことも含めてご議論もいただけたらいいかなとも思っておりますし、今回の運営形態検討会議という名前にしていますけれども、もともとは今後の火葬場、斎場のあり方をどうするかというふうなことを論点といたしておりますので、その辺もあわせてお願いができればとも思っております。

○榎村座長

他にいかがですか。この際何でも言っていたらいいおいたら。

○長瀬委員

何度も繰り返しになってしまうような感じがするんですけども、後で進められるということなんですけれども、他の政令指定都市での状況ということを中心に、それがよかったのか、悪かったのか、どの程度効果があったのか、そういうことを、それと大阪市、大阪府の状況が違う点を考慮して、大阪府、大阪市としてどうあるべきかということを考えていかないといけないと思うんですけども、この改正スケジュールで予定されているのは、今回の第4回目だと思うんですけども、直営と民間委託との比較検討というところがあって、あとスケジュール的にそういう他の政令指定都市でどうだったのか、検討項目として有効性、効率性、公平性、公共性というような、いろんな観点で分析したほうがいいということで、それについて考慮すべきことも出させてもらって、今の時点でどのような一覧になっているか、その辺のところを十分に検討する時間が本当にスケジュール的にあるのかなというのが心配なんです。

今日出していただく資料として一覧表がありました。けれども、これは金額的にどうだったかという、効果としてどうだったかというところまでは載っていませんし、サービスとしてどういう状況になっているかというところも見えない。そういうところで、例えば東京に行って見てみるとか、仙台に行って見てみるのか、そういう必要があるのであれば、そういうのをスケジュールとして入れておかないと、先方の都合もあると思うんですね。その辺のところは検討する必要はないんでしょうか。

○渡邊課長

他都市の状況につきまして、また後ほどお話しさせていただきたいと思います。

金額的な面もちょっと調査は必要かなと思っておりますし、指定管理のところもよくお尋ねするんですけども、まだ1期目がちょうど終わったころぐらい、導入しましたのが18年、

19年ぐらいで、長期で4年、5年ということになっていますので、効果的なところがまだはっきり見えていない都市が結構ございます。後ほどお話も入れますけれども、指定管理制度導入している都市もほとんどが非公募の状況になっておりまして、外郭団体、一部では、斎場運営するためにつくった団体が、形的には指定管理制度という形をとっておりますけれども、まだそういう競争性が発生していないというところもありますので、そこは今後引き続いて金額的な面とか、メリット・デメリットのところも確認していかなければならないとは思っております。

後ほどちょっと説明させていただきまして、そこでまた不足のところございましたら、ご指摘いただきましたら、その辺また調査させていただきますので、よろしくお願いします。

○槇村座長

今回かなりいろんな角度から検討しないといけないなということなんですが、今日第3回ですね。これは23年度で、あと何回ぐらいあって、だからすごくきっちりと検討していく時間があるのかどうかというご質問だと思うんです。もう少し資料も、効果的でサービスがどうだという、逐一細かいということと、何か特徴的なところをやっぱり実際に見てみるとわかりやすいので、これだけなかなか言うても、現場を見ていないとわからない部分ありまして、私も海外と比べたら日本はいかに違うかなといつも思っているんですけども、見てみないとわからない部分ありますよね。だから、あと何回ぐらいでどれぐらい検討できるのかによって議論の進め方が違うかなと。そんなことですね、今おっしゃったの。

○長瀬委員

そうですね。統一して本来すべきだと思うんですけども、例えばお金の面とかは私の方でいろいろ見させてもらって、それを報告させてもらおうと。その上で、追加の質問とかあれば、再度また調査するというような形にすると、水面下で、この会議でお話しするだけじゃなくて、ちょっと時間をいただいて局の方とお話しするというような形で、局の方と別の時間をそれぞれ持って話させてもらって、それをそれぞれが報告するというような形にして、追加の質問があれば、またそれを再度調査するというような形の流れでないと、全体で集まって話しするだけで本当にこれできるのかなという。いただいた資料でああそうですかということだけで終わってしまいそんな感じもするんで。

○槇村座長

とっても重要なご意見いただきましたですね。ここの2時間だけの議論の前に、長瀬委員でしたら公認会計士でいらして、お金のことは専門家でいらっしゃいますので、それも

きっちりと見ていただいて、またここでご報告いただいて、議論する。それぞれの関係するようなところで何かできれば、なお専門的に検討ができるというお話ですね。

○渡邊課長

大変ありがたいことと思っています。私どももどのように進めたらいいのかということで、今日そういうご意見いただく時間とらせていただきましたので、貴重なご意見です。そのようにまたこちらのほうも進めていきたいと思ひますし、必要な資料等をご指示いただきましたら、こちらの方で準備をさせていただいて、各委員さんの専門分野はこちらの方と事務局と調整させていただきまして、この会議の中でこのようなご質問があつて、このような回答をしたということで進めていかせていただくのも、こちらは大変貴重なご意見と思ひておりますので、そのようにやらせていただきたいなと思ひます。

○槇村座長

そうですね。向山委員さんなんかもいらっしゃるから。

○向山委員

一応会議の予定は全8回で、きょう3回目ですかね、この会議としては。ですので、あと今日を入れて6回、今日を除けば5回しかないわけですがけれども、以前は民間委託にすることの是非ぐらいの範囲の話だったと思ひうんですけれども、もっと広く市政の方針もいろいろ変わった点もあることですので、広くということなんですが、基本的に我々委員の間では、そういう民間委託がいいか悪いかということだけにとらわれずに議論しましょうというのがもともとの視点だったと思ひますので、基本的には変わらなくていいと思ひうんです。進め方として、何通りですかね、民間委託してどうだったかというアンケートを見て、いいですねというぐらいで終わらせるつもりはもともとなかったと思ひますので、そんなに慌てて何か違えていく必要はないんだろうなと思ひうんですけれども。

○槇村座長

ちょっと違うといえば、さっきの水平連携のようなお話かと思ひますけれども。

○向山委員

ですので、中身の議論にもっと時間をかけていったほうがいいんじゃないですか。

○槇村座長

会議の進め方ということでいろいろお時間いただいて、議論いただいたわけですので、今日の議事次第ごらんになっていただきますと2つございますので、じゃ、議事のほうに進めさせていただきたいと思ひます。よろしゅうございますか。

(はい)

○槇村座長

それでは、議事の1点目ですが、他都市の斎場運営状況についてご説明をお願いいたします。

○中野係長

事業管理課担当係長の中野です。よろしくお願いします。

まず、お手元の主な政令指定都市の斎場運営状況についてごらんいただきたいと思います。各都市の火葬運営形態につきましては、ご覧のとおり直営でやられている都市、指定管理でやられている都市、業務委託でやられている都市の3形態がございます。大阪市と同様に直営で実施されている都市につきましては、名古屋市、京都市、神戸市という形になっています。名古屋市につきましては、今、第2斎場を建設中ございまして、この第2斎場につきましては指定管理者制度の導入を検討しておるといった状況で聞いております。

次に、指定管理者制度でございますけれども、指定管理者制度とは公の施設を法人その他団体を指定して、その管理を行わせることができるという制度でございます。導入趣旨としましては、多様化する市民ニーズにより、効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上を図るとともに、経費の縮減等を図ることを目的として導入されたものでございます。

また、公の施設の管理に関して、権限を委任して行わせるものであり、行政処分に該当する使用許可を行うことができることとなります。

このような指定管理者制度を導入している都市につきましては、仙台市、川崎市、広島市、福岡市の4市が導入しており、導入都市では利用者のサービスの向上や経費の縮減といった効果があるとされております。

また、選定方法につきましては、施設の特特殊性などの理由から公募によらず、非公募で選定されている都市もございます。

次に、火葬業務を委託しておりますのが、横浜市、堺市の2市でございます。両市につきましては、火葬炉を設置している火葬炉メーカーに受け入れから収骨、骨上げまでの火葬業務全般を特名随意契約において契約しております。

火葬場数、火葬炉数につきましては、各都市規模などによって違いがございますけれども、大阪市においては、この指定都市の中では一番多いといった状況になっております。火葬件数につきましても22年度実績で大阪市は2万9,000ということで、この指定都市の中では

多いといった状況になっております。

次に、火葬料金でございますけれども、火葬料金につきましては、各都市とも市民、市民以外と区分されておまして、本市におきましては市民の火葬料金については、火葬に係る維持管理経費、ランニングコストを算出して1万円としておまして、市民以外の料金設定の考え方につきましては、建設経費などを考慮したフルコストとして6万円ということで設定しております。そういった市民以外の料金の設定の考え方について、横浜市とか京都市などが本市と同様の考え方で、比較的高いといった状況になっています。

次に、職員数でございますけれども、大阪市のほうにつきましては、市職員、いわゆる斎場での勤務従事者でございます。市職員、事務職員で14名。この14名につきましては、見ていただいたように5斎場で14名、技能職員38名につきましては、小林と佃が民間委託しておりますので、3斎場で38名で運営しております。あと、民間業務委託の業者につきましては、従事者として10名ということで大阪市については運営しております。

そこで、直営されている京都市におきましては、中央斎場では25炉ございまして、市職員が事務職員3、技術1、技能職員13、嘱託3名の20名で運営されております。

次に、指定管理者を導入している例えば仙台市につきましては、指定管理者でございます財団法人仙台市公園緑地協会の協会職員で運営されておまして、その指定管理者の職員が全部で14名で運営されておるといった状況になっています。

次に、業務委託しております横浜市の場合につきましては、各斎場に事務職員を配置し15名、嘱託職員が1名、それと4斎場の業務委託で52名ということで配置しておって、そこで運営されておるといった状況になっております。

休業日につきましては、本市では元旦の1月1日のみお休みをしておるところでございますけれども、各都市においては元日以外に友引の日でありますとか、6月とか、指定した日を休業日として設定して運営されている都市もございます。

政令都市の運営状況については以上でございます。

次に、めくっていただきまして、府下の主要都市の斎場運営状況でございます。

府下の主要都市につきましては、大阪市に隣接する都市を抜粋しております。周辺都市につきましては、八尾市などが火葬業務を火葬炉メーカーに委託されており、周辺都市ではそういった火葬炉メーカーのほうに随意契約でやられているケースが多く見受けられます。

あと、右から2つ目の飯盛霊園組合というのがございまして、これらにつきましては、四条畷市、守口市、大東市、門真市、この4市で組織する一部事務組合でございます。この

4市の広域行政として火葬業務を行うことを目的として、昭和40年3月に設立されております。こういった飯盛霊園につきましては、業務委託については一般競争入札により決められております。

あと、摂津市につきましても外郭団体でございますけれども、指定管理者制度を導入されておまして、比較的小さな火葬場となっております。

あと、火葬件数につきましては、22年度で実績については記載させていただいているとおりでございます。

府下の主要都市につきましても、各都市に違いがございますけれども、火葬料金も本市と同様、市民、市民以外と区分されております。

職員者数につきましては、八尾市につきましては、斎場に市職員6名を配置し、火葬業務委託業者が3名ということで運営されております。摂津市さんにつきましては、財団法人が指定管理者であるということから、指定管理者の3名で運営されております。飯盛霊園の組合につきましては、各市の職員が19名派遣されており、火葬業務委託業者が5名ということになっております。

休業日につきましては、本市と同様に元旦のみの休みというところが多くございまして、東大阪市さんが第1・第3日曜、前日の土曜日、第2・第4の水曜日が休業となっております。

○渡邊課長

若干補足をさせていただきたいと思います。主な政令指定都市の方、ちょっとお戻りいただきたいと思います。

先ほど申し上げました指定管理者でございますけれども、見ていただきますと、仙台市も財団法人の公園緑地協会で、指定管理になる前もこの公園緑地協会が随意契約で行っておったということです。

川崎市につきましても、このために斎場運営のための事業団を組まれてやっておられるということ。

名古屋は、今検討中ということですが、27年度まだ完成予定でございますので、そちらのほうで検討も考えておるということですので、はっきりと指定管理を導入することにはなっておりませんので、よろしくお願いいたします。

それと、福岡市も、これ財団法人福岡環境財団になっています。福岡市は特に、札幌のPFIによく似た形になっておまして、福岡環境財団が建設して、そこが指定管理でやっ

ておるということになっております。完全に指定管理で公募しておりますのが、広島市が公募でやっております。各特名随意契約で火葬業務でメーカーさんが入っておられますのは、斎場を建てかえられた際に、各火葬炉のメーカーのその炉を入れておられますので、各特許を持っておられたり、いろいろなノウハウを持っておられますので、その火葬炉のメーカーさんが技術の関係も含めて受けから骨上げ、そういうところも一緒にやっておられるという形になっております。

それと、料金もいろいろとございますけれども、斎場を各都市で持っておりますのは健康福祉的なものを持っておりますので、市民の利用につきましては、金額的には格差ございますけれども、やはり札幌市でしたら全額市が負担をしておるということになりまして、高くても2万円程度になります。後ほどまたご説明させていただきます東京都につきましては、民間でやっておりますので、全くこの政令指定都市と関係が違いますので金額は高くなっておりますけれども、普通2万円から3,000円ぐらい。大阪市はこの中の平均の大体1万円となっております。市外料金につきましては、先ほど係長が申し上げましたように、ランニングコストの費用を持っておりますので、大体6万円前後の金額が設定されております。

それと、先ほど長瀬委員からご質問のありました、幾らぐらいかかっておるかという金額、こちらもいろいろと調査しておりますけれども、各都市によりまして金額の算出方法が異なっております。職員費を入れているところもありますし、職員費を抜いてやっておるところもあります。それとまた、霊園と一緒に運営やっていますので、霊園と斎場を一緒に含めて費用上がっているところもありますので、なかなか斎場だけの費用計算というのが統一的なものがなかなかいただけないということで、今回ちょっと金額は抜かせていただいております。また詳しくは、この都市はこういうのを含めてそれだけになっていますとかということはお示しできるかなと思っておりますので、今回ちょっとその金額は抜かせていただいておりますので、ご了承くださいたいと思います。

それと、府下の状況でございますけれども、これも大阪市に隣接している都市だけを出させていただいております。ほかの池田市とか、離れたところも情報としてはありますので、ご必要でしたらその旨またご提供させていただこうと思っております。

府下もやはり炉数がかなり小さいというところもありまして、ほとんどが特名随意契約ということになっております。飯盛が一般競争入札ということで、そのほかにつきましてはほとんどがもう特名随意契約ということになっております。

政令指定都市と府下の主要都市の斎場運営状況については以上でございます。後ほどまたご質問をお受けいたします。

続きまして、東京都の23区についての斎場のご説明をさせていただきます。

○中野係長

それでは、東京都23区内における斎場についてご覧いただきたいと思います。

東京都内の23区の斎場につきましては、都営1カ所、地方自治法による一部事務組合で運営されているところが1カ所、民間事業者によって運営されているところが7カ所、合計9カ所で運営されております。

都営瑞江葬儀所につきましては、地図で申し上げますと、地図の右下ぐらいのところに江戸川区のところが瑞江葬儀所を立地しております。この瑞江葬儀所につきましては、昭和13年に、当時の東京市が唯一の火葬場として開設され、その後、東京都制施行により東京市から引き継ぎ、現在指定管理者である広域財団法人東京都公園協会が火葬業務全般を行っております。

また、東京都におきましては、瑞江葬儀所の利用は、所在地の江戸川区と周辺の3区の利用が8割を占め、地元利用が中心である施設であることから、住民に身近な区が運営することこそ、住民サービスの観点からも望ましいのではないかと考えており、また旧厚生省通知でもあるように、区への移管すべきであるものと考えているとのことでございます。区側の意見としましては、周辺からの受け入れもあることから、周辺区も含めた広域的に考えるべきであるというふうにされております。

このようなことから東京都は関係区と協議を行っているところではございますけれども、結論が出ないまま今現在検討中であるというふうなことで聞いております。

次に、臨海斎場でございますけれども、臨海斎場につきましては、位置を申し上げますと、この位置図の大田区の真ん中下ぐらいに広域斎場組合臨海斎場といったことで、端っこのほうに存在しております。

臨海斎場につきましては、人口増加に伴いまして、将来的に使用者数の増加が予想される中、火葬場の不足が推定されたため、平成9年度に港区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区で臨海部広域斎場研究会を発足し、調査研究を行っております。

平成11年10月に、関係5区で組織する地方自治法による一部事務組合として臨海部広域斎場組合を設立し、以降、都市計画決定などを経て平成14年度に着工、平成16年1月に開場しております。

次に、民間事業者による民間斎場でございますけれども、民間斎場につきましては、東京博善株式会社が明治20年に操業され、大正10年には町屋斎場ほか3 斎場を事業所として設立し、後に四ツ木等を合併しまして、現在6 斎場を経営しております。ほかにも板橋区の戸田斎場がございます。

これら民営斎場につきましては、昭和23年墓地埋葬等に関する法律施行前から許可を受けていた斎場でございます。現在は旧厚生省通知により、火葬場の経営主体は原則地方公共団体でなければならないとされていることから、例外的な措置となっております。

次に、下の東京都23区内の火葬場についてごらんいただきたいと思います。

先ほども説明させていただきました瑞江葬儀所につきましては、特名により東京都公園協会が指定管理者となっており、規模につきましては、火葬炉数20、平成22年度実績で7,436件の火葬件数がございました。火葬料金につきましては、これらも都民が3万6,400円、都民外が7万1,280円となっております。職員者数につきましては、公園協会の職員としてあるんですけれども、東京都職員として派遣で10名、協会の職員の雇用職員として9名ということで、19名で運営されております。

次に、臨海斎場の運営方法につきましては、火葬業務、受付業務、案内業務、警備業務、支出管理などは委託でやっておられておりまして、火葬業務につきましては接客から火葬業務全般を火葬炉メーカーが随意契約によって行っております。

規模につきましては、火葬炉数10炉、実績件数としまして22年度が5,712件、火葬料金につきましては、組織区内が2万3,000円、組織区外が7万円ということで、職員数につきましては各区からの派遣事務職員として4名、火葬業務委託業者で8名ということになっております。

次に、民間斎場でございますけれども、民間斎場につきましては、東京博善株式会社が桐ヶ谷斎場ほか5 斎場を保有しており、料金についても5万9,000円から17万7,000円ということで、特別な火葬炉で、炉前が個室みたいになっておりまして、つくりも豪華ということで、遺族の方だけでお別れできるといったもので、そういった特別な料金設定になっているというふうに聞いております。

戸田斎場につきましても、15炉、火葬炉がございまして、料金につきましては、東京博善さんの料金と同様というふうになっております。

なお、火葬件数につきましては、問い合わせたところちょっと教えていただけなかったもので、バーというふうにしております。

以上、簡単ではございますけれども、他都市の状況でございます。

○槇村座長

詳しくご説明いただきまして、ありがとうございます。

今、主な政令指定都市の斎場運営状況、大阪市の隣接市、また東京都についてご説明いただきましたが、これについて何かご質問等ご意見ございましたらお願いしたいと思います。

○長瀬委員

水平連携という形があったのは東京の臨海斎場的なやり方という理解でよろしいんですか。

○渡邊課長

水平連携というのは、そのように一部事務組合的な考え方を持っております。

それと、都営の瑞江葬儀所でございますけれども、東京都に係長が出張で確認しに行っておりますけれども、今でも都区のあり方検討委員会というのを設置されておられまして、ちょっとメンバーが、調べましたら副知事の4名と総務局長さんが都側、それと区側が、23年の7月現在ですけれども、荒川区、江東区、品川の各区長さんと同事務局長さんの4名で、都区のあり方検討委員会がなされておると。都のほうは江戸川区のほうにと思っておりますけれども、区のほうはやっぱり自分のところだけでないので広域でという話で、22年に会議をやって、そこから平行線のまま止まっているという状況になっております。

それと、広域斎場組合の臨海につきましては、平成6年に大田区がまた東京都のほうに斎場建設についての申請をしております。東京都はそのときに、旧厚生省の通知で、都がつくるのではなく、やはり地方公共団体の市区町村ということになっていきますので、東京都ではもう設置しないということで、当時周辺6区がまた東京都に申請いたしまして、都でできなければ、都の方からどこか設置場所を確保してほしいとかという要請がありまして、渋谷区が当初検討委員会とか、いろいろな勉強会等にも入っておられたということですが、最終的には5区、港、品川、目黒、大田、世田谷の5区で研究会等を発足させられて、11年に組合を設立したという経過になっております。

○槇村座長

他にないですか。

○脇田委員

質問なんですけれども、東京都23区内の斎場についてというところで、瑞江葬儀所に関しては比較的古いですね。臨海斎場に関しては比較的新しいかと思います。火葬料金なんですけれども、瑞江葬儀所の、確かに東京が全体的に他都市と比べて物価が高いというのは

わかるんですが、非常に都民の料金が低いイメージがあるんですけども、これは例えば下の民間事業者であれば、炉前が個室になって非常に豪華になっているので高いというのはよくわかるんですけども、比較的古くて、都営の瑞江葬儀所が高い要因といいですか、何かもしそれご存じでしたら教えていただきたいんですけども。

○中野係長

詳しくはちょっと聞いてはないんですけども。

○渡邊課長代理

東京都の考え方なんですけれども、まず火葬料金の積算なんですけれども、実際に東京都の火葬場でかかっております原価について、57,720円というのかかかっております。これについては、原価と大きな乖離があるということで料金改定をやっておるんですけども、前回の料金改定については現行価格の1.5倍とするということで、原価そこまでは行っておらないんですけども、今後原価に近づけた形で改定を考えていくというふうに聞いております。ですから、57,720円という金額、これが実際にかかっている原価ということなんで、原価をそのまま徴収したいという考え方を持っておられます。

それと、あと民間のほうが一番安い価格で59,000円ということになっていますので、そこへ持っていけば民間と都営の斎場との料金の格差がなくなるということで、そこら辺も視野に入れて料金改定を考えているというふうには聞いております。

○向山委員

むしろ上げる方向なんですね。

○渡邊課長代理

そうですね。

○向山委員

これ、減免とかないんですか。

○渡邊課長

大阪市の場合は生活保護世帯の方は、こちらが減免するんじゃないしに、健康福祉局の方からお金を環境局に入れていただくということになっていますので、あるんですけども。

○渡邊課長代理

大阪市が生活保護費から料金いただいているというのは、葬祭料ということで、生活保護の費用の中にこれ組み込まれておりますので、言うたら国の方からそういう補助なりがあるということですので、おそらく東京都についても火葬料については全額かどうかちょ

っとわかりませんが、そういった生活保護の制度の中に費用がありますので、その分の減額なり、免除なりはされているというふうに思います。

○中野係長

一応、そういう葬祭扶助であれば減免できるというような規定になっております。

○向山委員

東京ですか。

○中野係長

瑞江。

○向山委員

ああそうですか。そうでしょうね。そうじゃないとなかなか。原価をとるように改正をしていくということになると、地方公共団体しか経営できないというふうにした趣旨を半分ぐらい没却するんじゃないかという気がするんですけどもね。

○脇田委員

大阪市の原価は。

○渡邊課長

約5万円ぐらいあるんです。

○脇田委員

大阪市内ですか。

○渡邊課長

はい。

○槇村座長

さっき、原価、何を含めるかで違うとおっしゃっていましたが、東京と大阪の計算は原価に含まれる項目は同じですか。どちらが含まれるとか、どういうものが含まれるか。

○渡邊課長

先ほど申しあげました人件費とかの部分の経費でしたので、支出決算額ですから、燃料費とか、建物の斎場の建設費とか、土地使用料とかいう話とはちょっと違いますので。

○槇村座長

さっき、例えば大阪が大体フルコストで6万円ぐらいとおっしゃったのは。

○渡邊課長代理

東京都は土地使用料と建物使用料、設備使用料、維持管理費というふうな項目を挙げておられます。大阪市につきましては、燃料相当の経費、光熱水費、消耗品費、それからあと改修工事費、建替整備費、それから起債償還利息などを含めて計算しております。

○渡邊課長

燃料費とか高熱水費で若干変わりますので、金額的には変わりますが、大体あまり物価上昇がないので、大体6万円ぐらいかなと思っておりますので、きっちりした22年度とかというところではございませんので、それだけご了承いただきたいと思います。

○長瀬委員

この前、瓜破を拝見しまして、やっぱり小林斎場や佃斎場と比べてかなり効率的に運営できているという印象を受けたんです。というのは、やっぱり炉の数が多いので、人のやりくりというのが効率的にできるというような観点があると思うんですね。

大阪に関しては、瓜破斎場、北斎場が30、20ということで、そこそこ数が多い炉を運営しているんで、そういう面ではかなり効率的な運営ができるはずと。名古屋市を見ましたら、これ直営なんですけれども、46の炉があつて、火葬件数が2万1,600ということで、これ炉の数に対して火葬件数が5倍近い状態。21,600と大阪市の29,000と比べると3分の2程度なんですけれども、人の割合でいうと合計で23人なんです名古屋市は。大阪市に関していえば62人ということで、大阪市の3分の1の人員で運営しているということで、名古屋市の運営の状態、23人というのが正しければ、大阪市の従事人数が62人というのが正しければ、名古屋市は相当効率的な運営ができていると。しかもこれが直営でできているということなんで、名古屋市に関してはなぜこういうような形になっているのか、その辺のところは何か情報等ありますでしょうか。

○渡邊課長代理

大阪市の場合は5斎場で運営しておりますし、名古屋市さんの場合は1カ所ということで、そこはやっぱり人員配置の面でどうしても大阪市の場合はロスが出てきます。例えば事務職員は14名ということになっていきますけれども、各斎場に必要人員を配置して、なおかつ休暇のための要員とかいろいろ配置しますので、どうしても事務職員14名という数になってしまう。その逆で、例えば名古屋市さんであれば5名でいけると。

ちなみに、瓜破斎場であれば30炉4名で運営しておりますので、名古屋市さんと比べてもそう、1つの斎場ということで考えれば差はないのかなというふうには思いますけれども。技能職員につきましても17名で瓜破斎場を運営しておりますので、斎場単体で見るとそう差

はないんですけれども、やはり5カ所で運営しておるということで、どうしても人員的にロスが出るというふうに考えております。

○長瀬委員

瓜破斎場を拝見したときにも、ちょっとそういうような話で、瓜破斎場の30炉というのをもっと増やして1つのところでまとめたほうが効率的なんじゃないかと。例えば佃斎場とか、あの数だけの炉をあの場所に置いておくと。現地の住民の方が反対されたというか、やめろという話で反対されたとちょっとお聞きしましたけれども、大阪市民にとって全体の大阪市民、大阪府民にとって何が一番ベストなのかという選択を考えたときに、佃斎場というのはやめて瓜破斎場で炉数をふやすとか、そういう議論なんかは、今回の斎場運営形態検討会議の中では議論の対象になるんでしょうか。

○渡邊課長

いろいろ建て替えとかもございまして、今後の本当に斎場のあり方というところで申し上げましたら、当局のほうもどのようなあり方がいいのかというのもございまして、小林も佃斎場も古くなっておりますので、もう建てかえという時期もありますので、そのところは今後の全体のものとしてはまたご検討いただきたいなと思っておりますけれども、今回は直接そこまではいかないかなと思っておりますので。

○槇村座長

他にいかがですか。

○松井委員

済みません、東京都の民間事業者の東京博善さんとか、戸田葬祭場さんの火葬料金というの、こういう形で金額になっているんですけれども、これで経営的にうまくいっているのかどうか。逆に、都から何か別途出ているというようなことがあるのか、いやそんなことはない。逆に、東京博善さんから上納金が出せれば出るとか、何かそういうようなことについてはどんな感じなんでしょうか。

○中野係長

東京博善さんのほうについては東京都に聞きましても、いわゆる民間単独でやられておることなので、特に補助をしているとか、何かそういったことはございません。

○松井委員

これで経営してはる。

○中野係長

はい。

○渡邊課長

インターネットからですけれども、あと式場等をお持ちですので、火葬料金プラス式場との経営やっておられますので、そのあたり、飾りとかそういうので営業やっておられると思います。これはあくまでも火葬料金だけです。

○槇村座長

よろしいでしょうか。ほか何か。

○脇田委員

先ほどのご説明の中で契約業者の数ですね、そこがどうしてもなかなか少ないというニュアンスだったと思うんですけれども、例えば法律とか条例とか、そういう観点で、こういう火葬を請け負うに当たって、何かハードルがあるとか、縛りがあるとか、非常に実際民間の企業がどんどん参入していくには難しい何か状況があるのであれば、教えていただきたいんですけれども。

○渡邊課長

先ほど申し上げております墓地、納骨堂または火葬場の経営の許可という墓埋法がございまして、そこでの経営主体は原則として市町村の地方公共団体でなければならないと。これによりがたい事情がある場合であっても、宗教法人、公益法人に限るということになっておりますので、許可が与えられないということです。民間のところ申請出されても許可されないという形になりますので、どうしても経営主体というのは地方公共団体になるかなと。

先ほども申しております炉メーカーさんはやはりメンテナンスとかのところもありますし、今比較的全自動的なところとか、それと公害防止設備等がかなり厳しい規制がかかっておりますので、その辺のメンテナンス、それとノウハウを持っておるということで、やはり炉メーカーさんが主で契約されておられるのかなというふうには思っております。

大阪市でも鶴見斎場は炉メーカーの火葬炉を入れておりますけれども、残りの4斎場の炉につきましては、大阪市の技術職員が設計を行いまして、その設計図に基づいてメーカーがれんがを積み上げていくとかということになっておりますので、炉メーカーの手を煩わせるということがありませんので、どこの会社でもいけますけれども、結果的に炉のメーカーを入れますと、そのの特許等がありますので、他がとりましてもやはりそこで割高になっていくということで、炉メーカーさんが入札で多いのかなと。また特名になられておる

理由かなとも思っております。

○槇村座長

他いかがですか。

ちょっと今のご質問は、炉メーカーが実的なノウハウを持っておられるということでしたけれども、炉メーカーでないところもありますよね。いろいろ財団とか協会というような方も、これは炉メーカーじゃないんですけども、やっぱり炉メーカーと組んでされているとか、どういうあれなんでしょうか。

○渡邊課長代理

例えば川崎市さんなんですけれども、保健衛生事業団というふうになっていますけれども、下に富士・高砂共同体ということで、この富士というのは炉のメーカーです。富士建設工業というところなんです。ですから、おそらく指定管理者制度を導入しておるところで、財団法人なり、外郭団体がとっておるところは、おそらく炉メーカーと共同でやられておると思います。大阪市の場合は直営斎場については、保守定期点検とかというのは全部炉メーカーにやらせておりますし、一応業務委託のところについてはこの受託業者がやっております。

○槇村座長

何かございませんか。

そうしましたら、また思い出していただいたときにご質問、ご意見いただいてもいいかなと思いますが、議案の2に斎場利用者アンケート調査の結果とございますので、結果について事務局からご説明お願いできますか。

○中野係長

それでは、斎場利用者アンケート調査の概要についてでございます。

アンケート調査の実施にあたりましては、前回当会議で各委員の方からご意見をいただき、それを参考に直営で運営している斎場と民間委託を実施した斎場の斎場利用者や葬儀業者を対象に、斎場を利用した率直な感想やご意見をいただき、当会議の検討資料に用いることを目的として実施しております。

実施期間につきましては、平成23年11月25日から12月24日までの1カ月間、回答期限につきましては平成24年1月31日までとしました。

アンケートの配布方法につきましては、市内5斎場の窓口で本市職員が葬祭業者の方に、葬祭業者向けと利用者向けのアンケートをお渡しして回答いただくよう、協力依頼をしま

した。利用者の方へは葬儀業者の方からアンケート用紙をお渡しいただき、郵送にて回答をいただいております。なお、回答につきましては無記名としております。

アンケートの調査結果でございますけれども、各斎場ごとの利用葬祭事業者につきましては371社の担当者に対して配布いたしまして、配布枚数が2,070枚でございました。葬祭業者の方からご協力いただいた回答が461件でございました。例えば大手の葬祭業者であれば1回に何回も斎場へ入場されるということから、回答が同じ内容になるため、アンケートにお答えいただけなかったと考えております。しかし、371社に対して回答が461枚であったので、ご利用のあった葬祭業者の方からは回答いただけたものと推測しております。

次に、利用者様アンケート結果（葬祭業者あて）をごらんいただきたいと思います。

まず、各設問に対しまして、実施目的である趣旨を踏まえまして、瓜破・北・鶴見斎場についての回答を直営として集計しております。小林、佃につきましては回答を委託として集計しております。

まず、1点目の本日の斎場職員の対応について、①「お出迎え・炉前でのお別れの際、あいさつや態度はいかがでしたか」といった問いに対しまして、「満足」、「非常に満足」が直営、委託ともに約90%の方からご回答いただいております。次いで、「どちらでもない」が約10%ございました。「やや不満」、「不満」というのがあるんですけれども、これは直営にかかわってないんですけれども、こういったものにつきましては、横柄な態度に感じたといったご意見がございました。

次に、②番「お骨上げの際、説明と態度はいかがでしたか」についても、①と同様に「満足」、「非常に満足」が90%を占めておりますが、直営の「非常に満足」が委託業者の16.7%に比べると少し高いです。27%となっております。「やや不満」といった点につきましては、説明の声が小さく聞こえにくかったなどといった、これは直営も委託もどちらもそういった点が挙げられております。

次に、③番「言葉遣いはいかがでしたか」についても、直営が「満足」が62.9、委託の「満足」が70.4と、ともに「非常に満足」を合わせると約90%となっており、①と②と同様な傾向となっております。また、「やや不満」の声といたしまして、丁寧過ぎて言葉遣いに変になっているような気がするなどといったご意見もございました。

次に、「服装・身だしなみはいかがでしたか」については、「満足」が直営、委託ともに多く、次いで「非常に満足」と、同様となっており、これまでと同様の傾向を示しております。「やや不満」といった点につきましては、直営ではきちんと上着を着てほしいや、

委託では制服を見直してほしいといったご意見が寄せられています。

次に、⑤番「斎場受付窓口職員の対応はいかがでしたか」については、本市職員に対しての意見となります。こういった意見につきまして、「満足」、「非常に満足」を合わせると約80%となっておりますが、ここでも「やや不満」などといったご意見が寄せられておりまして、意見としましては親切に教えてほしいなどといったご意見がございました。

こういったご指摘内容につきましては、各斎場に連絡いたしまして、指導なり改善をしてみたいと考えております。

次に、斎場施設についてでございます。

①「市民休憩室、手洗い等の清掃状況はいかがでしたか」については、「満足」が50%を示しており、次いで「どちらでもない」が26%。それで、「やや不満」や「不満」といった点も寄せられておりまして、それらについては、どちらの斎場についてもトイレが汚かったなどといったご意見もございました。

次に、「施設内の案内表示はわかりやすいですか」について、「わかりやすい」が77%といったところで示されておりますが、「わかりにくい」といったものも13%示されており、そういったものについては、駐車場内の案内表示がわかりにくいとか、そういったご意見がございました。そういったものについて改善していきたいと考えております。

このように、葬祭業者の方からのご意見、ご感想については、直営、委託ともに同じような傾向の回答でございました。

次に、めくっていただきまして、斎場利用者様アンケート（ご利用者様あて）についてご覧いただきたいと思えます。

これらについても設問については同様なんですけれども、①「出迎えの際、あいさつや態度はいかがでしたか」については、「満足」、「非常に満足」が直営、委託ともに90%等の回答がございました。次いで「どちらでもない」といったところで、「不満」については、あいさつがなかったとのご意見がございました。

②「お骨上げの際、説明と態度はいかがでしたか」については、これも「満足」、「非常に満足」が90%等を示しており、次いで「どちらでもない」。「満足」といったところにつきましてはきちとした態度であったと、それと「やや不満」では、ぎこちない面が見受けられたというのが委託業者等の意見でございました。

次に、「言葉遣いはいかがでしたか」について、これらも「満足」、「非常に満足」が約90%となっており、①と②と同様な傾向となっております。「説明についてはわかりやすか

ったが、変に丁寧過ぎる」といった不満の声もありました。

次に、「服装・身だしなみはいかがでしたか」については、「満足」が委託、直営ともに多く、次いで「非常に満足」と同様になっており、これまでと同様の傾向を示しております。これで「不満」といったところにつきましては、服装が汚れていたといった、直営も委託もそういったご意見が寄せられております。

次に、斎場施設についてでございます。

「市民休憩室、手洗い等の清掃状況はいかがでしたか」については、直営で運営している斎場では「満足」、「非常に満足」合わせると80%、委託している斎場については66%となっており、次いで「どちらでもない」といったところになっております。

②の「施設内の案内表示はわかりやすいですか」については、「わかりやすい」が80から75%、「わかりにくい」では案内表示が少ないといったご意見もございまして、約10%のご意見もございました。

次に、最後のお別れからお骨上げまでの時間の過ごし方についてでございます。

これらの設間については、「お別れからお骨上げまでの間、どちらで過ごされましたか」についてでは、ご自宅、葬儀会館で過ごされた方が60から70%であり、理由としましては、「食事、法用のため」などといった理由で戻られております。

また、斎場内の市民休憩室で過ごされた方につきましては10%から17%でありました。そのうち「斎場でお過ごしになった間、施設内でご不自由な点はありましたか」についてでは、半数以上が無回答であり、次いで「なかった」でございました。そこで、「あった」というご意見としましては、「軽食等がとれる施設があればいい」や「時間を過ごす施設がない」などといったものでございました。

次に、②「最後のお別れからお骨上げまでの過ごし方についてご意見をお聞かせください」では、2番目の「所要時間が短ければ斎場で故人をしのんで待ちたい」が最も多くございまして、次に、3番目の「一たん自宅から葬儀会館に戻り改めてお骨上げに斎場に来たい」でございました。

それで、最後ですけれども、ご意見、ご感想についてでございますけれども、直営斎場につきましては、「丁寧に説明していただきよくわかりました」などといったお褒めの言葉もいただいております。施設面でも、「食事等のとれる設備があるといい」といった要望もございまして、あと運営に関しましても、「サービスの向上、経費の抑制など図られるのであれば、公務員が火葬業務に従事する必要はない」といったご意見もございました。

委託斎場につきましては、「とてもよい対応をしていただいた」などといった、これも同様にお褒めの言葉もいただいております。でも、「暖房が入っていてほしかった」などといったこともございまして、「骨上げのときに隣が丸見えなのでパーテーションがあるとよいか」というご意見もございました。こういったご意見踏まえまして、今後対応できるところはしていきたいと考えております。

次に、めくっていただきまして、本市斎場運営に係る葬祭業者あてアンケートの調査の概要をごらんいただきたいと思います。

日々の斎場を利用するに当たって、ご意見、ご感想を聴取するとともに、今後の斎場運営に係る意見を聴取することを目的として実施しております。

調査対象につきましては、先ほどご説明させていただきましたアンケート調査実施期間中に斎場をご利用いただきました葬祭業者を対象にしております。

平成24年1月24日に発送いたしまして、回答期限は2月20日までとしております。

配布方法につきましては、アンケート用紙を葬祭業者あてに郵送をしております、回答についても、今回も無記名としております。

発送件数は225社でございまして、平成24年2月3日、先週3日現在で74社からの回答をいただいております、今のところ回答率は33%ぐらいになっております。

次に、アンケート調査結果（速報）をごらんいただきたいと思います。

2月3日までに回答あった分について速報として集計したものでございますので、まだ期間がございましたので、多少数字は変わるとは思いますけれども、今現在の速報としてご報告させていただきます。

①番、平成23年10月より、小林・佃斎場の火葬業務を民間委託しておりますが、民間委託実施前と実施後でよくなった点、悪くなった点がありますか」については、「よくなった点がある」が37.8、次いで「変わらない」と「無回答」が同数の23%と続き、「悪くなった点がある」が9.5%となっております。

こういったよくなった点、悪くなった点につきましては、1枚めくっていただきまして裏面に、意見の抜粋ということで、よくなった点につきましては、お客さんに対して対応がよくなった、服装がよくなったなど、あと悪くなった点については、収骨にかかる時間が丁寧過ぎて時間がかかり長くなった、段取りが悪いと感じた、社員の研修をもっとすることなどが声として上がっております。

次に、②の「火葬業務を民間委託された場合期待する点、懸念される点」については、

「特にない」というのが48.6、次いで「期待する点がある」24.3%に続き「懸念される点がある」が14.9となっております。

これらにつきましても、その点につきましては、期待する点が、「利用者に対する接遇の質などサービスの向上があると思う」「葬儀業者とのクリーンな関係を期待する」懸念される点につきましては、「特に北斎場が良過ぎて民間でも同じサービスを受けられるのか」「特定業者との癒着による寸志の復活」「委託業者の委託満了に伴う交代時の引き継ぎなどスムーズな対応」などが挙げられております。

次に、「斎場の施設面で、混雑で不便を感じられたことはありますか」についてでは、「ない」というのが半数を占めており、「ある」というのが24.3%となっております。不便に感じられた点につきましては、「北斎場での移動時間がかかる」ということで、「地下駐車場から1階、2階というように移動に時間がかかった」であるとか、「大型炉の受け入れ件数が少ない」「式場を使用した場合のお骨上げ、初七日ができない」などといったご意見はございました。

次に、「大阪市と他都市を比較して本市がすぐれている点がありますか」につきましては、「わからない」が33.8%、次いで「ある」「ない」が同数の29.7%となっております。

すぐれている点につきましては、「職員の対応のよさ」「案内等の丁寧さがすぐれていると感じる」「1日の受け入れ件数が多いので式を延ばすことが少ない」「火葬料金が安い」といったご意見をいただいております。

次に、⑤番「大阪市と他都市を比較して本市が改善すべき点、またサービスが不足している点がありますか」についてでは、「ある」が35.1%、次いで「わからない」が31.1%となっております。

改善すべき点とサービスが不足している点につきましては、施設面の意見が多く、「トイレなどのリフォーム」「火葬炉のサイズを大きくしてほしい」「ご遺体を安置する場所がないので、安置する施設があればいいと思う」「告別室、収骨室があればいいと思う」「お骨上げまでの時間をもう少し早くしてほしい」などといった点が挙げられております。

次に、⑥番「斎場利用予約・申請手続・使用料の支払い等のしやすさはいかがですか」につきましては、「満足」が28.4%、次いで「どちらでもない」が23%、「やや不満」が20.3%となっております。これらの意見につきましては、「申請時に死亡が推定の場合、時分を入力しなければならないが、死亡診断書の発行が遅くなるので、後で変更できるほうがいいと思う」「火葬許可書はファクスで十分確認でき、原本は入場時に提出したらいい

と思う」「火葬場の領収書のレシートが小さ過ぎると思う」「他市のように、役所手続の際に火葬料金を納められるようにしてほしい」などといったご意見がございました。

次に、⑦番と⑧番のいわゆる本市職員と委託業者の心づけに関する問いに関しましては、すべて「ない」というのが58.1%、無回答というのが41.9%ということの集計結果が出ております。

最後に、自由な意見ということで、ご意見、ご感想についてございましたらお書きくださいということで、こういった意見につきましては、「各斎場に葬儀のできる式場を増やしてほしい」「特にトイレ周りをもっときれいにしたほうがいいと思う」「心づけのことがあって以降、職員の方は規律正しくなったように感じる」といったご意見、ご感想がございました。アンケートの結果等につきましては以上でございます。

○榎村座長

たくさんのご意見ありがとうございます。今回は、斎場利用者アンケートということで、葬祭業者と実際の市民のご利用者と2つについてアンケートをとったものでございますので、大分細かく言っていたいたんですが、時間も余りございませんけれども、何かご質問とかございますか。かなり詳しい数値等、自由意見なんかも出ておりますけれども。

さっきおっしゃった、何回も来てはる葬儀業者の人は1回だけ回答している。ひょっとして複数かもしれないですか。

○渡邊課長

はい、複数もあると思います。

○榎村座長

いかがでしょうか。なかなか何回も体験することではないので、比較も難しいかと思えますけれども。何かございますか。

○脇田委員

職員の方の身だしなみ、服装についてはアンケートで上がっていたご意見と同様のことを私も現地で確認をしました。直営の職員の方がジャケットを脱いで骨上げの際にお手伝いをされると。やはりそういうこと以外もそうなんですけれども、割とささいなことが多いんですね。そういうこと、ちょっと工夫したり、ちょっと気をつければできることができていないのが、意外とこういう立場の市民の方の心を傷つける場合がありますので、その辺はすぐに改善ができるんじゃないかなと思います。

ただ、ご意見にもありましたけれども、実際、委託業者の方の制服ですとか、そういう部

分ではもう少し検討していく必要はあると思いました。

○槇村座長

どうでしょうか。アンケートと、あともう一つ、もう3時なんですけれども、各委員の皆様方に各斎場をご視察いただいておりますので、その際お気づきになった点とか、ご感想など含めて、アンケートと絡めてと変ですけれども、いただいてもよろしいでしょうかね。どんな順番でいきましょう。今ちょっと脇田委員さんのほうからおっしゃっていただきましたけれども、向山委員さん。

○向山委員

私は、先日、1月25日に北斎場と鶴見斎場を視察させていただきました。あそこは比較的新しいところでして、北斎場は大きい20炉がある比較的大きなところということで、ちょっとこれまでに見せていただいた佃と小林とはまたちょっと違うところがいろいろ見られたと思っています。

設備としては、後からつくったものですので、もちろん充実をしておるということなんです。確かに私も先ほどおっしゃったのと同じように、服装の点でちょっと私が気になったのは、受付のところの窓口の業務されている市の職員の方の服装が気になったというところが1点ありました。それ以外で、特にここで指摘するというものもないかなと思います。

○長瀬委員

私は瓜破斎場と小林斎場を視察してきました。瓜破に関しては、先ほどの話のとおりで、30炉がありますので、すごく人員の回し方としては効率的に回っているような印象を受けました。服装に関して、脇田委員がおっしゃったように、上着を脱いでされている方がいらしたんで、そのときには中野さんにもお話しして、上着を脱ぐのはいいんですかということで話をさせてもらってまして、基本的にはきちんとした服装でされたほうがいいんじゃないかなと思いました。

小林斎場のほうは、基本的には運営の状態としては、前回回らせてもらった後と大きくは変わってないんですけれども、人の入れかわりはどうでしたかということで、私が拝見した方は、前回お伺いしたときと同じ方がいらしたんですけれども、実質的には大分変更の動きがあるようで、安定していないような状態なんで、そういう意味で、きちんと安定していくような形で運営・指導することによって、研修をしたほうがいいというようなご指摘がアンケートでもありましたので、一人一人教えたら、その人がずっと残ってくれるこ

とによってどんどんノウハウが高まってくるということになると思いますので、その辺のところちょっと安定した人材採用と教育方法ということを委託業者には求めていくべきなのかなというふうには、印象としては思いました。

全般的に、前回も小林斎場、佃斎場で、直営のときの市の職員の対応の感じてと新しく民間委託された方の対応の仕方と、その辺のところの全体的な印象ですけれども、これにつきましては、市の職員の方のほうが落ちついた感じで、きちんと悼む気持ちというか、そういう形を持って接するというのはされているような印象を受けました。民間委託の方は、ちょっと軽いかなという、それは人によって感じ方は違うと思うんで、私の印象としてはそういう印象がありました。 以上です。

○松井委員

私は、瓜破斎場のほうに行かせていただきました。非常に炉の数が多いということもあって、効率性というような意味では非常に頑張ってやっておられるなという具合に思いました。確かに暑いですから、上着をとってという、そういうようなところはあったと思います。

先ほどの説明の中で、最後のところなんですけれども、市職員の方が委託業者とは違いが多くあると。委託業者はいろいろともっと勉強すべきやという、そういうことが書いてあるんですけれども、これはなれとか、そういうことで変わっていく点もあるかと思いますが、研修とか何かそういうようなことも必要かなと思ったりいたしました。

○槇村座長

私は瓜破斎場のほうに行かせていただきました。先ほど来、たくさん炉があるんですけれども、次々と入場されるご家族について非常に手際よくやっていらっしゃったなと思うんです。時間帯によってかなり頻繁に入ってこられるので、その辺は手際もよかった。

それから、市の職員、私は何か上着脱いだの見たことはなかったんですけれども、多分民間で初めてこういうふうなお仕事される方は、研修は受けていらっしゃると思うんですけれども、研修係りというか、かなりやっていらっしゃる方はピシッとされているんですけれども、今回初めてみたい人はまだまだ研修されていると思うけれども、まだ少し堂に入っていないというか、時間をかけられるとそれなりにピシッとされるんじゃないかなと思いますけれども、そういう点はやっぱり市職員の方はずっと長くされているので、その辺はきっちりとされていたんじゃないかなと思いました。

私は、気になったのは、炉前のお仕事と、受付というのは市の方ですかね。あそこは業務

委託になってないと思うんですけれども、その幾つか書いてあるかと思うんですけれども、ちょっと作業っぽい、オフィスのしつらえもそんなによくはないし、作業されているなというような感じなので、あそこは別に作業されるわけじゃなくて、オフィスとして事務的にされるので、別にそれなりの格好でもいいじゃないかと。やっぱり入っていったときに、それなりのしかつとした方にご対応いただくという最後の段階ですので、そこはちょっと気にかけていただいたほうがいいのではないかなと思いました。それはスペースの問題とつながっているなということで、そんな点でございました。

帽子のかぶり方がすごく気になって、私は上着よりか、帽子深くかぶると多分見えにくいんじゃないかと思って、上のほうに上げておられる方が結構いらして、何となく帽子を上に出ると軽々しく見えてしまうんですね。多分見えにくいから上にされているんじゃないかと思うんですけれども、その辺はちょっと帽子のかぶり方が上か下かだけでも印象が違いますので、本当にちょっとしたことなんですけれども、その辺も気をつけていただいたらいいかなと思いました。

もう3時を過ぎてしまいました。どうでしょうか。一応きょうの議事はこの1、2で終わりでございまして、本来的にはこのアンケートの議論とか、ご質問もいただきたいところでございますけれども、よろしゅうございますか。まだもうちょっと何か質問したいとかいうことがございましたら。かなり詳しいところまで聞いて、何となくざくっと見たら、そんなに委託された場合と市の直営では変わらないなという感じなんですけれども、どっちかというとハードの部分ですね。お手洗い周りとか、時間待ちの間とか、家族にとってはちょっと待ち時間も長く感じられたり。いろいろゆっくりとしたスペースとか、この辺は職員の方というかハードのほうの話なので、ちょっと別かとは思いますが。

それでは、いろんな今日ご感想とか、ご意見を伺いましたので、各委員の皆さんの発言内容をまた次回までに事務局でまとめていただきたいと思います。

先ほど、今後の進め方についていろいろとご議論もいただいて、ご意見もいただきましたので、次回の会議から運営形態についての本格的な議論をしていただくということになると思います。

本日は運営形態全般についてのご意見等があればお聞きしたいと思っておりますけれども、ちょっと3時を過ぎておりますので、今後、先ほどご意見いただいたように、例えば各委員の専門の方々のお力をかりて、次回の検討会議までにやれることがあれば、それをもって詳しく検討できるというような体制にすれば深い議論ができるのではないかと思います。

それと同時に、いろいろと準備していただくような資料とか、こういうまた細かい情報が欲しいとかということがございましたら、前回のように集めていただけるんじゃないかなと思います。

私自身は、さっきのコストはそれぞれ市にとって何と何が入っているのか、なかなか比較できないということでございましたけれども、どういうふうな項目が入っているのかというのがわかれば、そこだけとってみれば比較できますので、ただ人数とコストとかだけではなかなかわからないし、先ほどのように1カ所で46戸あるのと、大阪市のばらばらのところとまた違いますので、そういうふうな比較がなるだけできるような資料もあればいいなと思っていますし、先ほどちょっと私がお聞きしたことですけれども、一応公募とか非公募とかいろいろございますけれども、従来からの関係されているところが委託されているようなところが多いように他市で見受けられますけれども、ここは、先ほど炉メーカーと組んでいるとか、何とかと組んでるというお話ありましたが、どういう企業体で合同でされているのかとか、もう少し詳しいことがわかったらいいかなとか。

何か、今日こういうふうな表でいただきましたけれども、何かほかに必要な資料とか情報があれば、今日ご意見いただいておりますと、また次回ご用意していただけるんじゃないかと思いますが。

○長瀬委員

火葬業務の委託の場合と、指定管理者の委託の場合とで、最終的には実際に市から払うお金というのは毎月同じ定額ですと払うというのは、いずれにしても基本になるんですか。

○渡邊課長

各契約によりまして、毎月払いするとか、何回かに割ってやるとかというのはあると思います。それから、指定管理のところも、どういう関係の指定、内容がありますので、自主事業しているとかというところもあると思いますけれども、その点も含めて、また各都市、どのような支払い方法をやっているかも調べさせていただきます。

○長瀬委員

基本的には、市長の話でいうと進めている業務を指定管理者というような形を印象としては受けたんですけれども、そうすると、今の小林斎場、佃斎場に関しては業務委託を今しているけれども、それも含めて指定管理者に委託するという形になると、ちょっとどういう形で進めていくのかというのがまた違ってくると思うんで。

実際に指定管理者に委託しても、たくさん火葬の件数をしたところと、そうでないところ
と、やっぱり負担は大分違ってくると思うんで、火葬の件数によって実際支払いをかえる
というような形の都市がほかにあるのか、その辺のところもあわせてちょっと資料、情報
をいただきたいなというのと、大阪市が目指す方向として、指定管理者という形であれば、
指定管理者で公募に近い状態でされているところの何かしら計算、単価ですね、計算根拠、
大阪市に近い状態のところの計算根拠等は1つだけでもいいですし、できれば2つあたり
を大阪市とあわせて比較したいなというふうには思いますので、お願いします。

○渡邊課長

わかりました。

○槇村座長

それと、さっき水平的な連携とかは他市とのこともあるかと思いますが、飯盛霊園は4
市で組合つくっておられますね。ここも何か少し炉の数と市の職員の派遣が多いなとかと
いう気もするんですけども、一部事務組合の場合はどういう感じになっているのかとか、
それもあわせて1つだけでも。ここ1つだけですかね。さっきの東京の広域のところは1
つありましたかね。そんなことでよろしいでしょうか。松井委員さん、何か次回までに。

○松井委員

いいです。

○槇村座長

向山委員さん、どうですか。

○向山委員

結構です。

○槇村座長

脇田委員さん。

○脇田委員

もし可能なのであればですが、府下主要都市の斎場運営ということだったんですけど
も、府下の斎場運営を、ほかの市も含めて情報としてあるのであれば知りたいなというこ
とと、あとやっぱり大体どれぐらいの時間をかけて火葬していらっしゃるのかというのも、
もしわかれば。

○槇村座長

そうですね。何か火葬時間が短い、長いというのは結構、待っている時間との関係みた

いなので出ておりましたね。市によって炉が違うから違うんでしょうけれども。

では、きょうは2時間という時間でございましたけれども、大変たくさんのいろいろご意見を頂戴いたしましてありがとうございます。では、本日の議事はこれで終わりたいと思います。どうもありがとうございました。

○渡邊課長

どうもありがとうございました。本日の会議録の資料につきましては、今後、委員の皆様にご確認をいただきまして、本市関係局のホームページ等で公表してまいります。大変ご面倒おかけいたしますけれども、確認チェックのほどまたよろしくお願いいたします。

次回、4回目の会議でございますが、3月下旬に開催したいと思っております。改めましてまた日程調整のほうお願いいたしますので、よろしくお願いいたします。

本日、貴重なご意見賜りまして、本当に改善できるものはすぐに改善をしてまいりたいと思っております。皆様方のご意見をお聞きいたしまして、また市民にとってよい斎場運営に努めてまいりますので、引き続いてよろしくお願いいたします。本日は大変お忙しい中、ありがとうございました。

第3回 斎場運営形態検討会議

開催日時：平成24年2月7日（火）

午後1時00分～午後3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
 - ・ 他都市の斎場運営状況について
 - ・ 斎場利用者アンケートの結果について
3. その他
4. 閉 会

これまでの斎場運営にかかる市政の動き

■平成 23 年 12 月 24 日

戦略会議(新市長へ所属の方針等の説明)において、環境局業務の取り組みの方向性を

①府市統合本部対応 ②局又は市政改革PTで対応 ③区長対応 に分類した。

埋火葬事業については、②局又は市政改革PTで対応とし、

- ・ 市内5カ所の市立斎場は、これまで直営で運営してきたが、そのうち2カ所について、23 年 10 月から、火葬業務を民間委託により実施している。
- ・ 外部委員による斎場運営形態検討会議を設置(H23.8)し、直営と民間委託を比較検証のうえ、民間委託の拡大や指定管理者制度の導入など斎場のあり方について結論を得る。(H24.9 予定)

■平成 23 年 12 月 27 日

第 1 回大阪府市統合本部会議開催

【資料 1】大阪府市統合本部について【第 1 回大阪府市統合本部会議資料】

■平成 23 年 12 月 28 日

大阪市市政改革プロジェクトチーム設置

【資料 2】「行政改革を進めるに当たっての基本的な考え方」について公表

■平成 24 年 1 月 25 日(水)

大阪市会 民生保健委員会

議員質疑 火葬を行う斎場においては、葬祭場もあわせて民間の力をより活用していくべきと考える。…埋火葬事業における経営形態のあるべき姿について、市長の見解を問う。

市長答弁 葬祭場については、基本的に民間で出来るものは民間でという観点から、完全民営化の方向で進めていく。斎場運営については、現在、「斎場運営形態検討会議」で議論中であるが、最低限、今後、直営での運営は考えず、指定管理者制度の導入などの検討を求めていく。

大都市制度の改革を進める中で、「都」としての広域的運営や「特別区」間での水平連携という観点もあわせて、効率的な運営形態にしていく。

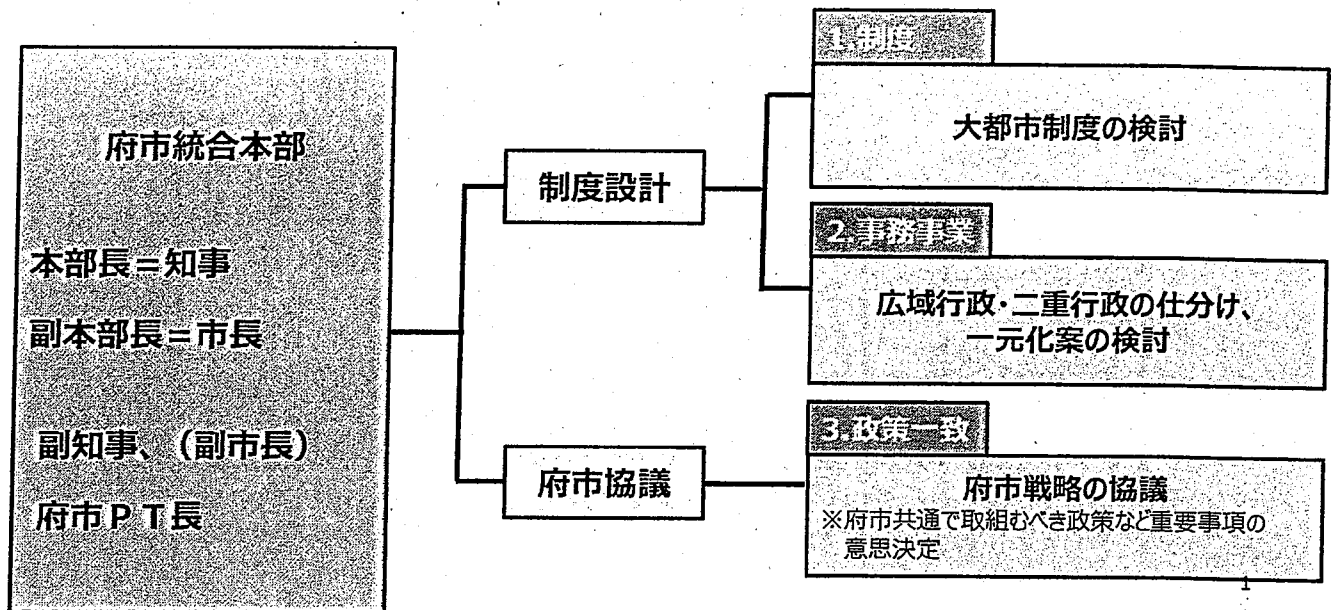
大阪府市統合本部について

平成23年12月27日

大阪府市統合本部事務局

大阪府市統合本部の機能

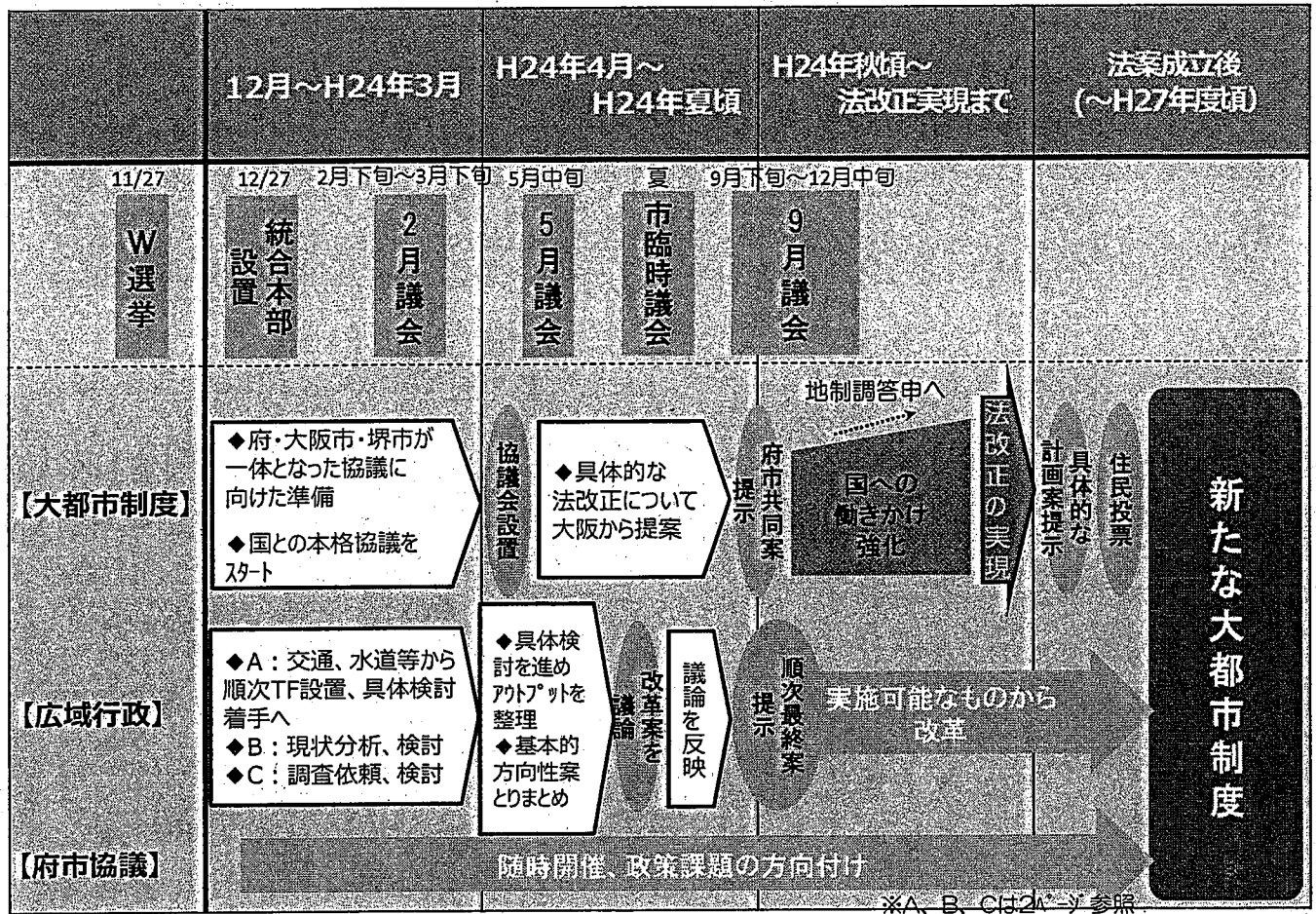
◆大都市制度のあり方など府市共通の課題に関し、行政として協議し、重要事項の方針を決める
⇒大都市制度の検討や広域行政・二重行政の仕分けを行うとともに、府市共通の重要事項の協議などを行う



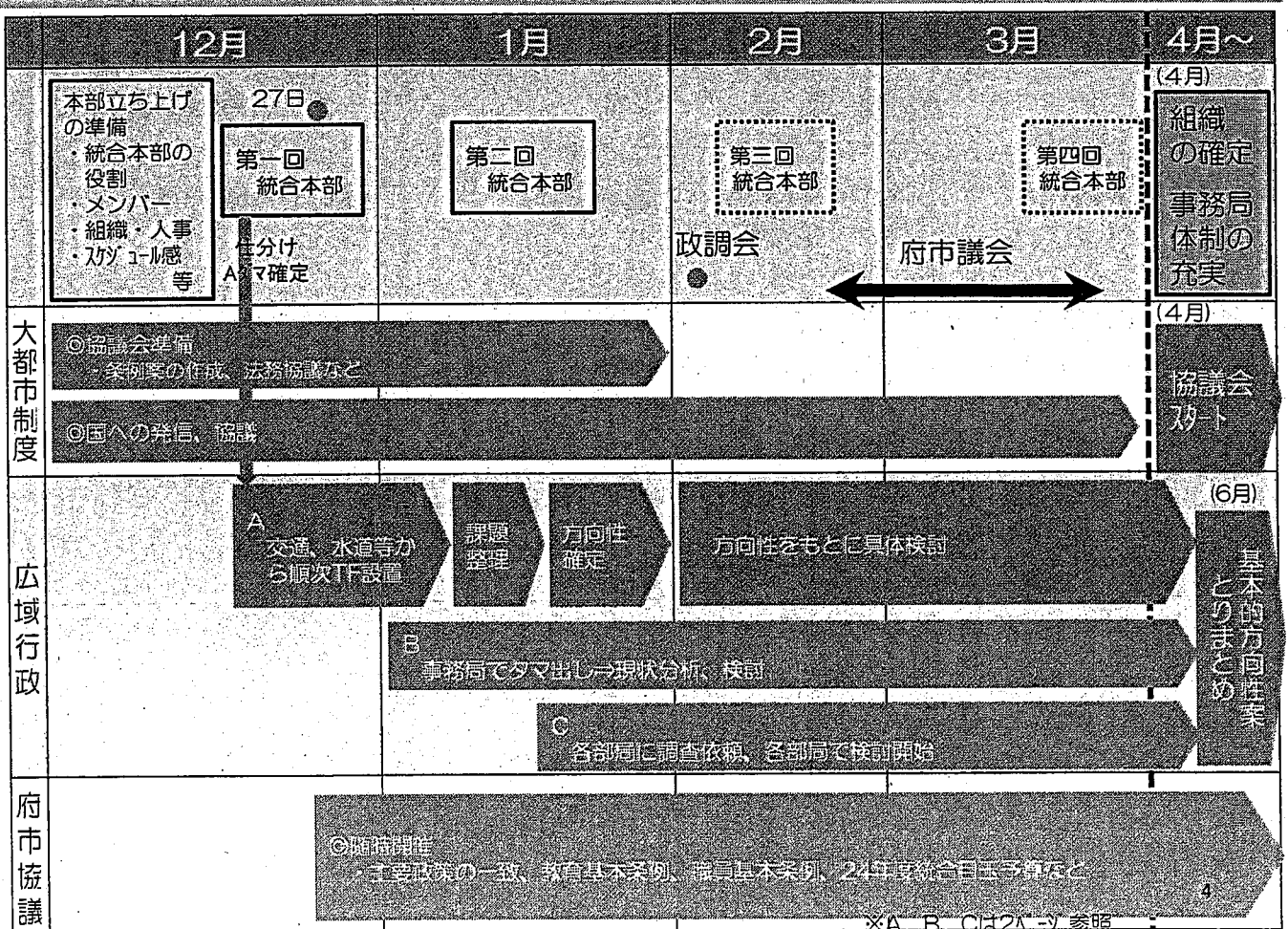
＜府市統合本部の役割＞

制 度 設 計	府 市 協 議
●大都市制度 ◎制度設計の深化 ex. ・府、市、区の事務分掌 ・広域機能の一元化 ・区のあり方 ・組織人事 ・財政調整 ・具体の法改正事項 ◎協議会の準備 ◎国（地制調）への発信、協議 など	●府市戦略の協議 ex. ・成長戦略 ・うめきた（北ヤード） ・原子力、電力政策 ・文化行政 ・公務員制度改革 ・教育基本条例 ・職員基本条例 ・24年度当初予算で府市統合を象徴する目玉事業

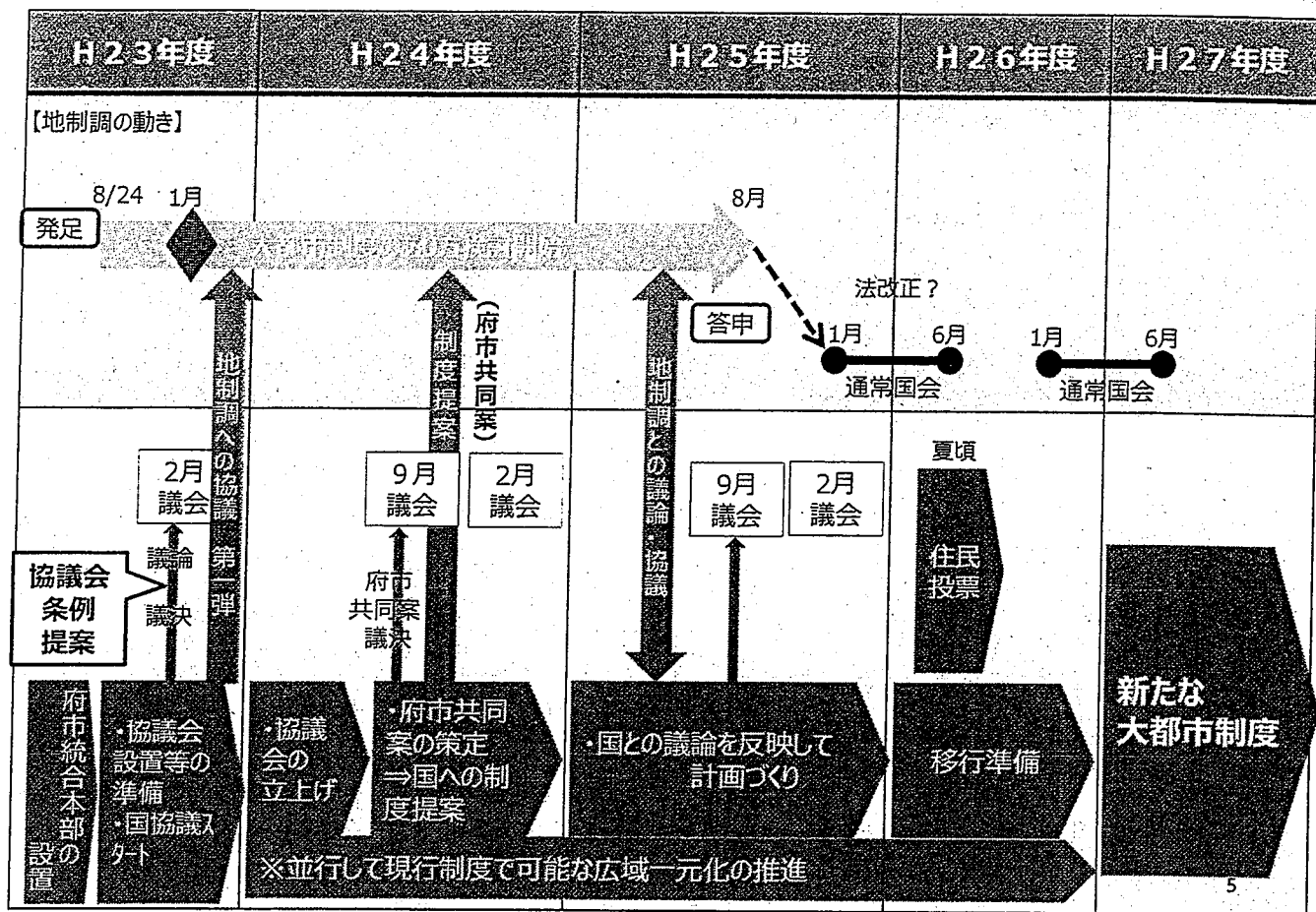
■ 当面のロードマップ



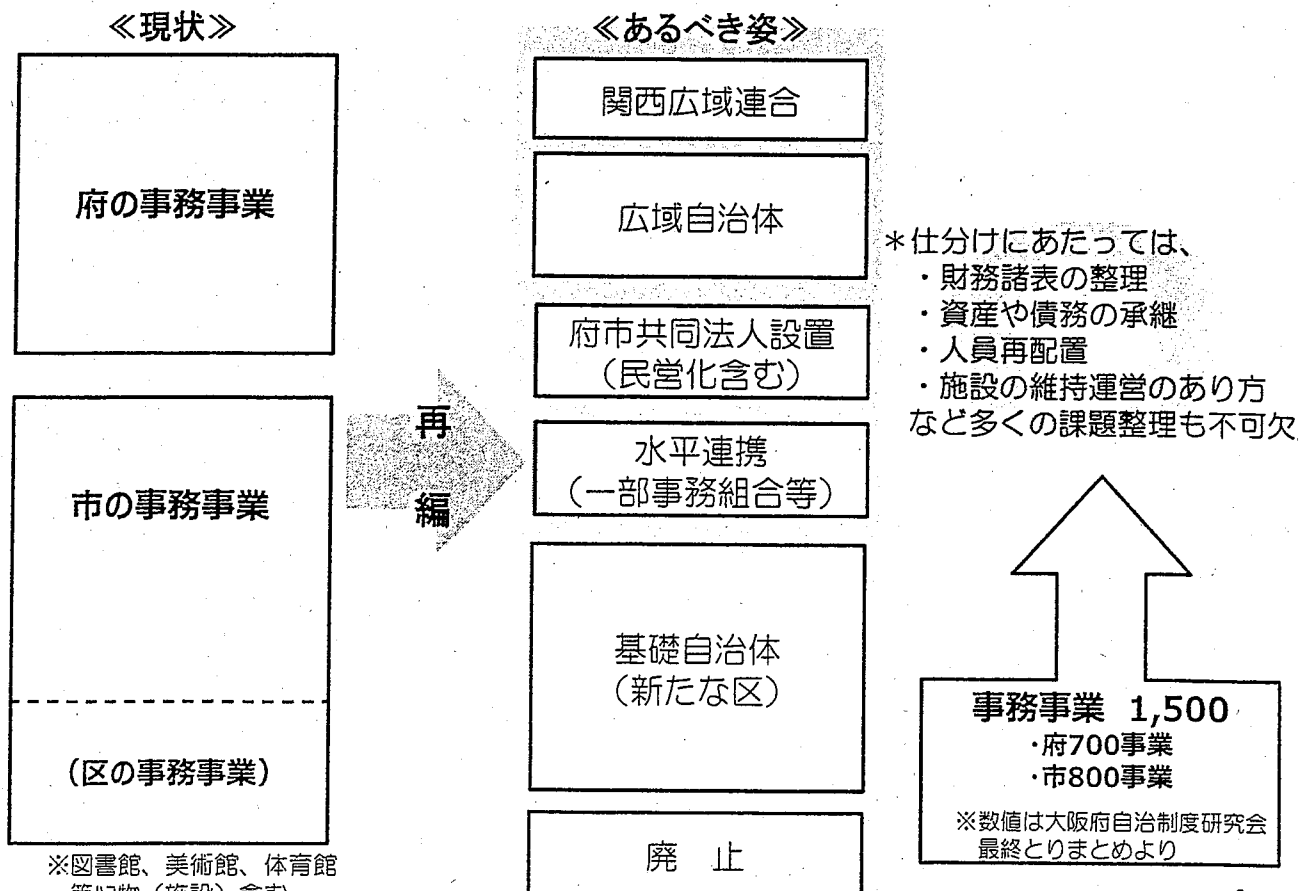
■ 24年3月までのスケジュール



■ 大都市制度に係る「戦略と工程表」③～当面のロードマップ～



■ 事務事業の再編イメージ



行財政改革を進めるに当たっての基本的な考え方【抜粋】

改革プロジェクトチーム

Ⅰ 目標

広域行政との役割分担が整理された基礎自治に関する施策や事業について、

- (1) ムダを徹底的に排除したスリムなものにして特別自治区に移管すること。
- (2) 特別自治区を見据えて、区長が自らの権限と責任で実施することができる仕組みを作り運営すること。

Ⅱ 基本的な考え方

1 広域行政と基礎自治の役割分担

施策や事業が広域行政に属するものなのか基礎自治に属するものなのかをしっかりと認識し、それぞれに応じた視点を持って企画し実施すること。

【広域行政は、大阪市域ではなく大阪府域・関西を見据えた視点で】

【基礎自治は、局(中之島)からではなく各区・地域からの視点で】

3 公と民の役割分担

公が関与又は実施する領域か民間に任せる領域かを吟味すること。

社会経済環境の変化等により民間においてもビジネスとして成立している事業については、民間に任せていく。

(民間等に任せていく事業の例)

- ・ 鉄道等の交通事業、病院事業、ごみ収集、大学、幼児教育・福祉・文化・スポーツ施設の運営など

公が関与又は実施する場合には、全市一律で行うべきなのか各区の特性等に応じて行うべきなのかを十分に検討すること。

公が関与又は実施する場合には、全市一律で行うべきものなのか各区の特性等に応じて各区長の責任の下で行うべきなのかを検討する。

公が関与又は実施する場合には、施策の目的を達成するために最も効率的で効果的な手法を選択すること。

公が関与又は実施する場合には、

- 直営：実施の責任・主体とも公
- 民間活用

- ・ 委託等：実施責任は公、実施主体は民間

- ・ 活動支援(財政的支援、場の提供など)：実施の責任・主体とも民間

といった整理を前提にした上で、施策の目的を達成するために最も効率的で効果的な手法を選択する。(民間活用よりも直営の方が効率的で効果的な場合にはその理由等を明確にして堂々と直営で実施する。)

民間活用については、施策の目的を達成するための効率的で効果的な手法の一つであるが、それだけにとどまらず、民間に資金が回ることによって地域経済の活性化や雇用の創出といった効果も期待できることから、積極的に民間活用に取り組む。

委託等の手法を採る場合には、市場原理を可能な限り尊重し、競争性を追求すること。

委託等の手法を採る場合には、市場原理を活用して最適なサービスを調達するという発想のもと、複数の事業者に、提供できるサービスの内容を競わせることを基本に据える。

(競争性追求の例)

- ・ 公の施設の運営(指定管理者制度の運用)、事業委託などにおける1社応募による選定や競争性のない随意契約の徹底排除

第3回 斎場運営形態検討会議

資料

主な政令指定都市の斎場運営状況 No.1

項 目	大阪市	札幌市	仙台市	川崎市	横浜市	名古屋市
火葬運営	・直営 ・火葬業務委託 (一部)	・直営 ・PFI事業者	・指定管理者	・指定管理者	・直営 ・火葬業務委託	・直営
契約業者	葬祭業者	PFI 斎場事業(株)	財団法人 仙台市公園緑地協会	川崎市 保健衛生事業団 (富士・高砂共同体)	火葬炉メーカー	第2斎場については、指定管 理者制度を導入検討
契約方法	一般競争入札	一般競争入札	非公募	公募	特名随意契約	
火葬場・炉数	・直営 瓜破斎場 (30炉) 北斎場 (20炉) 鶴見斎場 (8炉) ・業務委託 小林斎場 (10炉) 佃斎場 (4炉)	・直営 山口斎場 (29炉) ・PFI方式 里塚斎場 (30炉)	葛岡斎場 (20炉)	かわさき南部斎苑 (12炉) かわさき北部斎苑 (16炉)	久保山斎場 (12炉) 南部斎場 (10炉) 北部斎場 (16炉) 戸塚斎場 (6炉)	八事斎場 (46炉) 第2斎場 (仮称) 建設中
火葬件数 (平成22年度実績)	29,004	16,472	7,718	10,412	24,505	21,600
火葬料金 (大人料金単位：円)	市民 10,000 市民以外 60,000	市民 0 市民以外 49,000	市民 9,000 市民以外 27,000	市民 3,000 市民以外 30,000	市民 12,000 市民以外 50,000	市民 5,000 市民以外 50,000
職員数	市職員 14名 事務職員 38名 技術職員 業務委託業者 10名 火葬業務従事者	市職員 2名 事務職員 2名 その他 1名 技術職員 8名 火葬業務委託業者 19名 火葬業務従事者	指定管理者 2名 事務職員 2名 その他 10名 技術職員	指定管理者 12名 事務職員 2名 プロパー 8名 非常勤	市職員 15名 事務職員 1名 嘱託職員 火葬業務委託業者 52名 火葬業務従事者	市職員 5名 事務職員 1名 技術職員 1名 その他 16名 技能職員
休業日	1月1日	1月1日及び引日	1月1日、2日及び 6月中の1日 (平成22年度は6月13日)	1月1日及び引日	1月1日、2日及び引日 (友引日であっても、市営四 斎場のうち、一斎場は開場)	1月1日及び友引日

主な政令指定都市の斎場運営状況 No.2

項 目	堺市	京都市	神戸市	広島市	北九州市	福岡市
火葬運営	・直営 ・火葬業務委託	・直営	・直営	・指定管理者	・直営	・指定管理者
契約業者	火葬炉メーカー	—	—	ひろしま 斎苑管理グループ	—	財団法人 ふくおか環境財団
契約方法	特名随意契約			公募		非公募
火葬場・炉数	堺市立斎場 (17炉)	中央斎場 (25炉)	轉越斎場 (30炉) 甲南斎場 (10炉) 西神斎場 (11炉) 有馬斎場 (2炉)	永安館 (12炉) 可部火葬場 (2炉) 五日市火葬場 (4炉) 湯来火葬場 (2炉) 西風館 (10炉)	東部斎場 (15炉) 西部斎場 (15炉) 藍島斎場 (1炉)	福岡市葬祭場 (25炉) 玄界島火葬場 (1炉)
火葬件数 (平成22年度実績)	7,988	15,302	14,544	10,321	11,111	9,758
火葬料金 (大人料金単位：円)	市民 20,000 市民以外 60,000	市民 15,000 市民以外 75,000	市民 12,000 市民以外 36,000	市民 8,200 市民以外 59,000	市民 10,000 市民以外 50,000	市民 20,000 市民以外 70,000
職員数	市職員 4名 事務職員 2名 技術職員 4名 非常勤 4名 火葬業務委託業者 15名 火葬業務従事者	市職員 3名 事務職員 1名 技術職員 13名 技能職員 3名 嘱託職員	市職員 3名 事務職員 18名 技術職員 3名 嘱託職員	指定管理者 13名 事務職員 21名 技術職員	市職員 4名 事務職員 7名 嘱託職員 10名 技術職員	指定管理者 7名 事務職員 8名 技術職員 7名 その他
休業日	1月1日、2日	1月1日及び月3回	1月1日及び友引日と 毎月第1月曜日 (轉越は友引日も通常勤務)	1月1日、2日及び秋分の日	1月1日を除き、 どちらか東部・西部 一方は開業	年3日 (1月1日と春と秋に1日ずつ)

府下主要都市の斎場運営状況

項目	東大阪市	八尾市	摂津市	吹田市	飯盛霊園組合 (四條畷市、守口市、大東市、門真市)	豊中市
火葬運営	・直営 ・指定管理者	・直営 ・火葬業務委託 (炉の運転・管理など一部委託)	・指定管理者 事務関係は市役所で受付	・業務委託 火葬業務委託	・一部事務組合 ・火葬業務委託	・業務委託 事務関係は市役所で受付
契約業者	荒本斎場管理委員会	火葬炉メーカー	財団法人 摂津市施設管理公社	火葬炉メーカー	火葬炉メーカー	火葬炉メーカー
契約方法	非公募 (地域で運営)	特名随意契約	特名随意契約	特名随意契約	一般競争入札	特名随意契約
火葬場・炉数	・直営 長瀬斎場 (6炉) 小阪斎場 (3炉) 梅根斎場 (3炉) 岩田斎場 (3炉) 額田斎場 (3炉) 今米斎場 (2炉) ・指定管理 荒本斎場 (2炉)	八尾市立斎場 (10炉)	摂津市立斎場 (3炉)	やすらぎ苑 (8炉)	飯盛斎場 (火葬炉10炉、汚物炉1炉)	豊中市立火葬場 (8炉)
火葬件数 (平成22年度実績)	5,027	2,685	543	2,921	4,833	3,161
火葬料金 (大人料金) 単位: 円	市民 市民以外	市民 市民以外	市民 市民以外	市民 市民以外	市民 市民以外	市民 市民以外
	7,000 35,000	14,000 42,000	15,000 45,000	5,000 20,000	20,000 70,000	10,000 40,000
職員数	市職員 10名 嘱託 1名 人材派遣 1名 指定管理者 2名	市職員 6名 火葬場職員 3名 火葬業務委託業者 火葬炉運転管理業務	指定管理者 3名	市職員 4名 火葬業務委託業者 火葬炉運転業務	市職員 19名 火葬業務委託業者 火葬炉運転業務	火葬場職員 1名 (パート職員・電話受付業務) 委託業者職員 火葬炉管理業務 3名
休業日	第1、3の日曜日及び 前日の土曜日第2、4の水曜日	1月1日	1月1日	1月1日	1月1日	1月1日

東京都 23 区内における斎場について

東京都内 23 区部における斎場は、

- ・都 営 1 カ所
- ・広域斎場組合 1 カ所 (地方自治法による一部事務組合)
- ・民 営 7 カ所

の 9 カ所で運営されている。

都営 瑞江葬儀所

昭和 13 年東京市唯一の公営火葬場として開設。東京都制施行により東京市から引き継ぎ、現在、東京都が管理して、指定管理者 (公益財団法人 東京都公園協会) により運営している。

広域斎場組合 臨海斎場

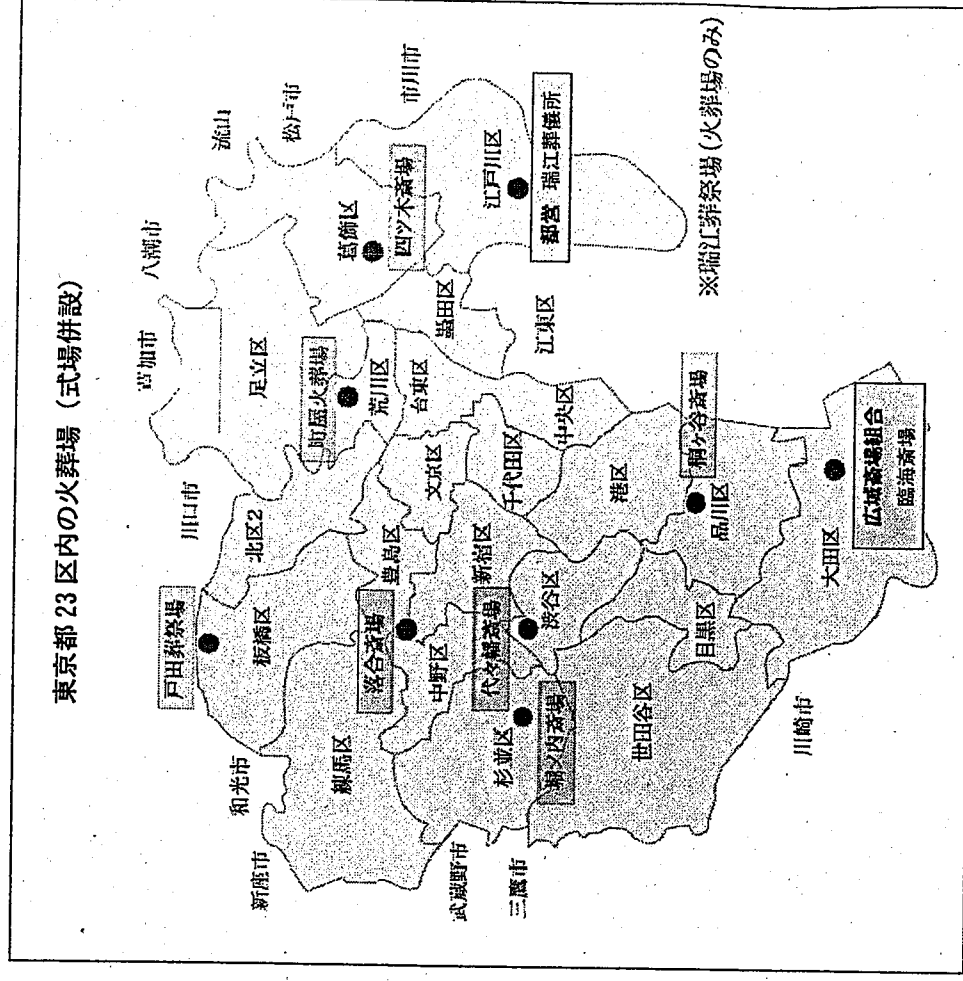
平成 9 年度 建設に向けた取組を 5 区で合意。臨海部広域斎場研究会を 発足
平成 11 年 10 月 臨海部広域斎場組合設立 (港区 品川区 目黒区 大田区 世田谷区)
平成 16 年 1 月 開場

民営斎場

明治 20 年、東京博善社を創業。大正 10 年、町屋・砂町・落合・代々幡の各斎場を事業所として東京博善社を設立。後に、四ツ木、桐ヶ谷、堀ノ内斎場を合併し現在、都内 6 カ所の斎場を運営している。 戸田葬祭場は、昭和 2 年設立。

昭和 23 年「墓地、埋葬等に関する法律」施行前から許可を受け斎場を運営している者は、この法律の規定によりその許可をうけたものとみなすとされており、民間での経営がなされているものである。

現在、火葬場の経営は、旧厚生省通知により経営主体は原則地方公共団体でなければならぬとされている。



東京都23区内の火葬場

斎場名	運営形態	実施者	契約方法	所在区	炉数	火葬件数	火葬料金 (大人料金)	職員数
瑞江葬儀所	東京都	指定管理者 〔公益財団法人 東京都公園協会〕	特命	江戸川区	20	7,436	都民 36,400円	(派遣職員) 事務職員 2名 技術職員 1名 技能職員 7名 (協会職員) 固有職員 9名
							都民外 71,280円	
臨海斎場	地方自治法による 一部事務組合	臨海部広域斎場組合 〔港区 品川区 目黒区 大田区 世田谷区〕	火葬業務委託 随意契約	大田区	10	5,712	組織区内 23,000円 組織区外 70,000円	(区派遣) 事務職員 4名 業務委託 8名
桐ヶ谷斎場	民間事業者	東京博善(株)		品川区	12	—	特別殯館 特別室 星(最上等) 177,000円 107,500円 59,000円	
町屋斎場				荒川区	12	—		
代々幡斎場				渋谷区	10	—		
落合斎場				新宿区	10	—		
四ツ木斎場				葛飾区	9	—		
堀ノ内斎場				杉並区	8	—		
戸田斎場		(株)戸田葬祭場		板橋区	15	—	特別殯館 特別室 星(最上等) 177,000円 107,500円 59,000円	

大阪市立斎場利用者アンケート調査の概要

1. 目的

斎場利用者に、本市斎場についてのアンケート調査を実施し、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 25 日から同年 12 月 24 日まで 1 ヶ月間 回答期限 平成 24 年 1 月 31 日

4. 配布方法

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用紙（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

料金受取人払郵便を利用し、封書にて回収する。

斎場名	葬祭業者用		斎場利用者用	
	利用葬祭業者数 (配布枚数)	回答	配布枚数	回答
瓜破斎場	126 (924)	192	924	106
北斎場	90 (459)	132	459	67
小林斎場	60 (271)	36	271	68
鶴見斎場	56 (302)	83	302	52
佃斎場	39 (114)	18	114	12
合計	371 (2,070)	461	2,070	305

大阪市立斎場ご利用者様アンケート調査集計結果(葬祭業者様宛)

1 本日の斎場職員の対応について、ご意見をお聞かせください。
①お出迎え・炉前でのお別れの際、あいさつや態度はいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	95 23.3%	259 63.6%	46 11.3%	2 0.5%	2 0.5%	3 0.7%	407
委託	13 24.1%	36 66.7%	5 9.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	54

②お骨上げの際、説明と態度はいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	110 27.0%	253 62.2%	35 8.6%	8 2.0%	1 0.2%	0 0.0%	407
委託	9 16.7%	36 66.7%	6 11.1%	3 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	54

③言葉遣いはいかがでしたか。(丁寧、誠実でわかりやすい説明をしていましたか。)

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	100 24.6%	256 62.9%	48 11.8%	2 0.5%	1 0.2%	0 0.0%	407
委託	11 20.4%	38 70.4%	3 5.6%	2 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	54

④服装・身だしなみはいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	84 20.6%	257 63.1%	59 14.5%	4 1.0%	2 0.5%	1 0.2%	407
委託	11 20.4%	38 70.4%	3 5.6%	0 0.0%	1 1.9%	1 1.9%	54

⑤斎場受付窓口職員(事務所)の対応はいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	122 30.0%	211 51.8%	60 14.7%	9 2.2%	3 0.7%	2 0.5%	407
委託	9 16.7%	36 66.7%	6 11.1%	0 0.0%	1 1.9%	2 3.7%	54

2 斎場施設について

①市民休憩室・お手洗い等の清掃状況はいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	74 18.2%	208 51.1%	107 26.3%	10 2.5%	1 0.2%	7 1.7%	407
委託	2 3.7%	26 48.1%	13 24.1%	6 11.1%	3 5.6%	4 7.4%	54

②施設内の案内表示はわかりやすいですか。

	わかりやすい	わかりにくい	無回答	回答数
直営	317 77.9%	54 13.3%	36 8.8%	407
委託	42 77.8%	7 13.0%	5 9.3%	12

大阪市立斎場ご利用者様アンケート調査結果(ご利用者様宛)

1 本日の斎場職員の対応について、ご意見をお聞かせください。

①お出迎えの際、あいさつや態度はいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	63 28.0%	136 60.4%	24 10.7%	0 0.0%	1 0.4%	1 0.4%	225
委託	22 27.5%	50 62.5%	7 8.8%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.3%	80

②お骨上げの際、説明と態度はいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	87 38.7%	118 52.4%	15 6.7%	3 1.3%	0 0.0%	2 0.9%	225
委託	34 42.5%	33 41.3%	8 10.0%	3 3.8%	0 0.0%	2 2.5%	80

③言葉遣いはいかがでしたか。(丁寧、誠実でわかりやすい説明をしていましたか。)

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	77 34.2%	127 56.4%	18 8.0%	0 0.0%	1 0.4%	2 0.9%	225
委託	31 38.8%	43 53.8%	5 6.3%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	80

④服装・身だしなみはいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	63 28.0%	138 61.3%	21 9.3%	1 0.4%	1 0.4%	1 0.4%	225
委託	26 32.5%	44 55.0%	8 10.0%	1 1.3%	1 1.3%	0 0.0%	80

2 斎場施設について

①市民休憩室・お手洗い等の清掃状況はいかがでしたか。

	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
直営	53 23.6%	128 56.9%	24 10.7%	6 2.7%	0 0.0%	14 6.2%	225
委託	9 11.3%	44 55.0%	18 22.5%	5 6.3%	0 0.0%	4 5.0%	80

②施設内の案内表示はわかりやすいですか。

	わかりやすい	わかりにくい	無回答	回答数
直営	168 74.7%	26 11.6%	31 13.8%	225
委託	67 83.8%	4 5.0%	9 11.3%	80

3 最後のお別れからお骨上げまでの時間の過ごし方について

①お別れからお骨上げまでの間どちらで過ごされましたか。

	斎場内市民休憩室	ご自宅・葬儀会館等	無回答	回答数
直営	23 10.2%	135 60.0%	67 29.8%	225
委託	14 17.5%	55 68.8%	11 13.8%	80

設問aへ
設問bへ

a. 斎場にてお過ごしになった間、施設内でご不自由な点はありましたか。

	あった	なかった	無回答	回答数
直営	15 6.7%	79 35.1%	131 58.2%	225
委託	5 6.3%	23 28.8%	52 65.0%	80

b. 一旦ご自宅等に戻られた理由をお聞かせください。

・食事（会食）のため	・食事（会食）のため
・精進あげ（おとし）をするため	・精進あげ（おとし）をするため
・法要のため	・法要のため
・待ち時間が長い	・待ち時間が長い
・斎場内に2時間待つ施設がないため	・斎場内に2時間待つ施設がないため
など	など

②最後のお別れからお骨上げの間の過ごし方について、ご意見をお聞かせください。

	直営	委託
お骨上げまで斎場にて故人を偲んで待ちたい	26 11.6%	11 13.8%
所要時間が短ければ、斎場で故人を偲んで待ちたい	74 32.9%	32 40.0%
一旦、自宅または葬儀会館に戻り、改めてお骨上げに斎場へ来たい	61 27.1%	25 31.3%
その他	9 4.0%	2 2.5%
無回答	55 24.4%	10 12.5%
	225 100.0%	80 100.0%

大阪市立斎場ご利用者様アンケート調査よりご意見・ご感想にご利用者様の声より抜粋＞

直営（瓜破斎場・北斎場・鶴見斎場）	民間委託（小林斎場・佃斎場）
・お骨上げの時、丁寧に説明していただきよくわかりました。お骨を壺に入れていただく時もよくわかるように説明をしながら入れていただきました。ありがとうございました。（他24件） ・係の方がお骨上げをした後、出口で「おつかれがでませんように」と言ってくださったのがとてもうれしかった。 ・もう少し色があればいいのですが（建物や全体的に）。職員の方はとても親切で制服はもう少し色味があるといいと思います。ありがとうございます。（他2件） ・火葬料金の領収書がお粗末すぎる。 ・斎場に食事・湯茶等の設備があるとありがたいと思う。（他2件） ・民間に委託してさらなるサービスの向上、経費の抑制が図られるのであれば、公務員が火葬業務に従事する必要はないと思う。（他2件）	・スタッフの方にとってもよい対応をしていただきました。（他6件） ・お役所仕事！って感じがした。日に何人もの人を扱うので”人”というより”物””物”って感じです。 ・到着した時暖房が入って欲しかった。大勢の人がきたときにやっと暖房が入ったが、それは私たちにに対して失礼な気がする。 ・斎場の中に食事の施設を考えて下さい。 ・お骨上げの時、お隣が丸見えなので、簡単なものでよいのでパーティションがあると良いかと思います。 ・清潔で明るい雰囲気にして下さい。

本市斎場運営にかかる葬祭業者あてアンケート調査の概要

1. 目的

日々斎場を利用にあたってのご意見、感想を聴取するとともに、今後の斎場事業運営にかかるご意見を聴取し、斎場運営形態検討会議における検討資料として用いる。

2. 対象者

斎場利用者アンケート調査実施期間中に、本市斎場を利用した葬祭業者を対象に、アンケートを実施する。

3. 実施期間

平成24年1月24日発送 回答期限 平成24年2月20日

4. 配布方法

斎場利用者アンケート調査実施期間中に、本市斎場を利用した葬祭業者を対象に、アンケート用紙を会社あてに郵送し、回答依頼をおこなう。＜回答については、無記名とする。＞

5. 回収方法

料金受取人払郵便を利用し、封書にて回収する。

6. 発送件数

225社

7. 回答件数

74社（平成24年2月3日現在）

大阪市立斎場運営にかかるとアンケート調査結果（速報）

①平成23年10月より、小林・佃斎場の火葬業務を民間委託しておりますが、民間委託実施前と実施後で良くなった点、また悪くなった点はありますか。

良くなった点がある	悪くなった点がある	どちらもある	変わらない	無回答	回答数
28	7	5	17	17	74
37.8%	9.5%	6.8%	23.0%	23.0%	

②火葬業務を民間委託された場合、期待する点また懸念される点はありますか。

期待する点がある	懸念される点がある	どちらもある	特にない	無回答	回答数
18	11	5	36	4	74
24.3%	14.9%	6.8%	48.6%	5.4%	

③斎場の施設面で、混雑時に不便を感じられることはありますか。

ある	ない	わからない	無回答	回答数
18	38	12	6	74
24.3%	51.4%	16.2%	8.1%	

④大阪市と他都市を比較して、本市が優れている点ありますか。

ある	ない	わからない	無回答	回答数
22	22	25	5	74
29.7%	29.7%	33.8%	6.8%	

⑤大阪市と他都市を比較して、本市が改善すべき点またサービスが不足している点はありませんか。

ある	ない	わからない	無回答	回答数
26	22	23	3	74
35.1%	29.7%	31.1%	4.1%	

⑥斎場利用予約・申請手続き・使用料の支払い等のし易さはいかがですか。

非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	無回答	回答数
3	21	17	15	15	3	74
4.1%	28.4%	23.0%	20.3%	20.3%	4.1%	

⑦平成22年6月1日以降、本市職員又は委託業者より心付けを求められたことはありますか。

ある	ない	無回答	回答数
0	43	31	74
0.0%	58.1%	41.9%	

⑧平成22年6月1日以降、本市職員又は委託業者へ心付けを渡したことはありますか。

ある	ない	無回答	回答数
0	43	31	74
0.0%	58.1%	41.9%	

⑨本市斎場につきまして、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。

斎場利用者アンケート期間（平成23年11月25日から同12月24日）に本市斎場を利用した葬祭業者 225社にアンケートを郵送。
結果速報については、2月3日までに本市に到着した74通の回答を集計。
回答期限は、平成24年2月20日。

大阪市立斎場運営にかかるアンケート結果(速報) 葬祭業者よりご意見(抜粋)

① 平成23年10月より、小林・佃斎場の火葬業務を民間委託しておりますが、民間委託実施前と実施後で良くなった点、また悪くなった点 はありますか。		
○良くなった点	○悪くなった点	
・お客様に対して対応が良くなった。 ・服装が良くなった。 ・掃除が行き届いている良くなった。	・収骨に係る時間が丁寧すぎて時間がかかり、長くなった。 ・段取りが悪いと感じた。 ・社員の研修をもっとすること。	
② 火葬業務を民間委託された場合、期待する点また懸念される点はありませんか。		
○期待する点	○懸念される点	
・利用者に対する接遇の質等サービスの向上があると思う。 ・葬儀社とクリーンな関係を期待する。 ・お骨上げの際、ご遺族さまへの丁寧な説明をしてほしい。	・特に北斎場が良すぎたので、民間でも同じサービスを受けられるのか。 ・特定業者との癒着による寸志の復活。 ・委託業者の契約満了に伴う交代時の引継などスムーズな対応。	
③ 斎場の施設面で、混雑時に不便を感じられることはありませんか。		
・北斎場での移動に時間がかかる。（地下駐車場・1階・2階） ・大棺（大型炉）の件数が少ない。 ・式場を使用した場合の骨上げ初7日ができない。 ・入場のときに他の業者と同じ時間に入場した場合は、火葬炉の間隔をあけてほしい。		

④ 大阪市と他都市を比較して、本市が優れている点ありますか。

- ・職員の対応の良さ、案内等の丁寧さが優れていると感じる。
- ・一日の受入れ件数が多いので、式を伸ばすことが少ない。
- ・火葬料金が安い。
- ・各斎場全体的に清掃が行き届いていると思う。

⑤ 大阪市と他都市を比較して、本市が改善すべき点またサービスが不足している点はありませんか。

- ・トイレなどのリフォーム、火葬炉のサイズを大きくしてほしい。
- ・ご遺体を安置する場所がないので、安置する施設があればいいと思う。
- ・「告別室」・「収骨室」があればいいと思う。
- ・お骨上げまでの時間をもう少し早くしてほしい。
- ・火葬炉の補修工事を冬季に行っていること。

⑥ 斎場利用予約・申請手続き・使用料の支払い等のし易さはいかがですか。

- ・死亡が推定の場合、時分を入力しなければならないが死亡診断書の発行が遅くなるので、後で変更できる方がいいと思う。
- ・火葬許可証はFAXで十分確認出来、原本は入場時に提出した方がいいと思う。
- ・火葬料の領収書のレシートが小さすぎると思う。
- ・他市のように役所手続きの際に火葬料金を納められるようにしてほしい。
- ・斎場事務所の職員は、受付の挨拶もなく横柄に感じる。

⑦ 市斎場につきまして、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。

- ・各斎場に葬儀のできる式場を増やしてほしい。
- ・特にトイレ回りは、もっときれいにしたい方がいいと思う。
- ・心付けの事があって以降、職員の方が規律正しくなったように感じる。
- ・市職員の方々の態度及び気配りは委託業者とは違いが多くあります。委託業者はいろいろ勉強すべきであると思う。

b. 一旦ご自宅等に戻られた理由をお聞かせください。

①お出迎えの際、あいさつや態度はいかがでしたか。	非常に満足	満足	やや不満	不満
「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。				
②お骨上げの際、説明と態度はいかがでしたか。	非常に満足	満足	やや不満	不満
「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言葉遣いはいかがでしたか。(丁寧、誠実でわかりやすい説明をしていましたか。)	非常に満足	満足	やや不満	不満
「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。				
④服装・身だしなみはいかがでしたか。	非常に満足	満足	やや不満	不満
「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。				

①市民休憩室 お手洗い等の清掃状況はいかがでしたか。
 非常に満足 満足 どちらでもない やや不満 不満
 「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。

②施設内の案内表示はわかりやすいですか。
 わかりにくい わかりやすい
 「わかりにくい」とお答えの場合、具体的にどの点をお聞かせください。

①お別れからお骨上げまでの間どちらで過ごされましたか。

あった なかった

裏面へ続きです↑

- 1 お骨上げまで斎場にて故人を思んで待ちたい。
- 2 所要時間が短ければ、斎場で故人を思んで待ちたい
- 3 一旦、自宅または葬儀会場に戻り、改めてお骨上げに斎場へ来たい
- 4 その他「

4 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。

ご協力ありがとうございました。

陽曆	日	月	年
陽曆	日	月	年

大阪市立斎場ご利用者様アンケート

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について、ご意見をお聞かせください。

①お出迎え・炉前でのお別れの際、あいさつや態度はいかがでしたか。	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「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。					
②お骨上げの際、説明と態度はいかがでしたか。	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「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言葉遣いはいかがでしたか。（丁寧、誠実でわかりやすい説明をしていましたか。）	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「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。					
④服装・身だしなみはいかがでしたか。	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「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斎場受付窓口職員（事務所）の対応はいかがでしたか。	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「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。					

2 斎場施設について

①市民休憩室 お手洗い等の清掃状況はいかがでしたか。	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「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。					
②施設内の案内表示はわかりやすいですか。	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「非常に満足」「満足」とお答えの場合、具体的ににお聞かせください。					

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。

ご協力ありがとうございました。

ご利用日	月	日	〇〇斎場
------	---	---	------

大阪市立斎場運営にかかるアンケート

該当する項目に、○印をご記入ください。

①平成23年10月より、小林・佃斎場の火葬業務を民間委託しておりますが、民間委託実施前と実施後で良くなった点、また悪くなった点がありますか。	良くなった点がある	悪くなった点がある	変わらない	「良くなった点がある」とお答えの場合、具体的ににお聞かせください。	
「悪くなった点がある」とお答えの場合、具体的ににお聞かせください。					
②火葬業務を民間委託された場合、期待する点また懸念される点がありますか。	期待する点がある	懸念される点がある	特にない	「期待する点がある」とお答えの場合、具体的ににお聞かせください。	
「懸念される点がある」とお答えの場合、具体的ににお聞かせください。					
③斎場の施設面で、混雑時に不便を感じられることはありますか。	ある	ない	わからない	「ある」とお答えの場合、その理由をお聞かせください。	
④大阪市と他都市を比較して、本市が優れている点ありますか。	ある	ない	わからない	「ある」とお答えの場合、その理由をお聞かせください。	
⑤大阪市と他都市を比較して、本市が改善すべき点またサービスが不足している点がありますか。	ある	ない	わからない	「ある」とお答えの場合、その理由をお聞かせください。	
⑥斎場利用予約・申請手続き・使用料の支払い等のし易さはいかがですか。	非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
「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。					
⑦平成22年6月1日以降、本市職員又は委託業者より心付けを求められたことはありますか。	ある	ない		「ある」とお答えの場合、具体的ににお聞かせください。	
⑧平成22年6月1日以降、本市職員又は委託業者へ心付けを渡したことはありますか。	ある	ない		「ある」とお答えの場合、具体的ににお聞かせください。	
⑨本市斎場につきまして、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。					

ご協力ありがとうございました。

