

**高野伸生委員** 自民党の高野です。

瓜破斎場への指定管理者制度導入に関する陳情書について質疑をいたしたいと思います。

先般、この件に関しましては、維新の大内委員あるいは公明の西委員からも質疑がございました。重複する部分もあるかと思いますが、よろしくお願いいたします。

まず、指定管理者制度というのは、多様化する住民ニーズにより、効果的また効率的に対応するために公の施設の管理に民間の活力を活用すると、そして住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あります。

さて、先日の報道であったような指定管理者の骨上げ時のミスなどは、サービスの向上ではなくて、全く逆にサービスの低下そのものではないかと思えます。

ところで、この指定管理者を導入したら、北、鶴見、小林、佃の 4 斎場ではどれぐらいの経費の削減を当初図られているのか。また、瓜破斎場では、指定管理になった場合にどの程度の効果を見込んでいるのかお伺いしたいと思います。

**西峰環境局事業部斎場霊園担当課長** お答え申し上げます。

サービスの低下と御指摘をいただき、新聞報道の事案につきまして、まことに申しわけなく、おわびを申し上げますとともに、再発防止の徹底を図りまして信頼回復に努めてまいりたいと存じます。

お尋ねの経費の削減についてでございますが、平成 25 年 12 月から指定管理者制度を導入いたしました北、鶴見、小林、佃の 4 斎場では、一部業務委託を実施していたこともあり単純に比較はできませんが、試算いたしますと、4 斎場の合計で年間約 9,700 万円の効果があったものと思われまます。

また現在、指定管理者制度導入に向けまして手続中の瓜破斎場では、指定管理者制度を導入するに当たり、平成 25 年度予算編成のときの考え方を参考に試算いたしまして、管理代行料と直営の経費を比較いたしますと、年間約 2,700 万円の効果が見込まれます。以上でございます。

**高野伸生委員** 指定管理者制度を導入すれば、一定の経費削減効果はあるとのことですが、経費の削減というのは確かに大事なことであると思えます。そのことで、市民の安心や信頼感が犠牲になることは絶対に許されないということであるんですけど、斎場というのは、故人とのお別れをする非常に厳粛な場所であって、やっぱり亡くなられた方の人間の尊厳の問題もあります。決してこういう間違いがあってはならないということなんですけども、斎場業務に不適当な言い方かもしれないけれども、安かろう悪かろうというのは許されないということでありまして、指定管理者に、先日の新聞報道や、それ以外にも問題があると前回の委員

会の質疑でも出ておりました。

そして、収骨に係るミスの原因として、職員間の連携不足や確認不足、こういうことがあったということですが、同様の事案が直営の斎場で発生したことがあるのかどうかお伺いしたい。

そして、斎場の業務は特別な技術であり、大事なことは、仕事の習熟ということが必要であると思うんです。そして、斎場での業務は絶対失敗が許されないものであり、今回のような事案が二度と発生しないように、例えば瓜破斎場直営で残すことによって瓜破の職員が指定管理の斎場に出向き研修指導するとか、反対に瓜破に見学に行かせるといったこともできるかと思えます。

そういうことで、今は一旦立ちどまって瓜破斎場を直営で残すということを我々は真剣に考えなきゃならないと思いますが、いかがでしょうか。

**西峰環境局事業部斎場霊園担当課長** お答え申し上げます。

直営におきましても、職員間の連携不足や確認不足による小さなミスはあったといたしましても、現業管理主任などが事前に気づいて注意するなどによりまして、今回のような本市の火葬事業の信頼を損ねるような大きなミスにつながることはございませんでした。

一方、指定管理者の指導監督につきましては、局に配置している本市火葬業務経験を有する職員が指定管理者の斎場を巡視し、火葬業務についての技術水準や接遇態度などに問題等があれば都度指導して改善をさせております。

いずれにいたしましても、市民の皆様安心して利用していただけますようさまざまな工夫を凝らして、十分な指導監督を実施してまいりたいと存じます。以上でございます。

**高野伸生委員** 今回のミスは、不注意というか、いわゆる運営する上での問題意識あるいはまた連携不足、いろんなことが重なったと思うんですが、私は、ちょっと気になるのは、大阪市には5つの斎場がございます。瓜破斎場、北斎場、小林斎場、鶴見斎場、佃斎場、これは合計、瓜破斎場が30基、北斎場が20基、小林斎場が10基、鶴見斎場が8基、佃斎場が4基、合計72基のいわゆる炉があるわけなんです。これを回転させて運営してるということなんです、やっぱり高齢化の時代でございます、火葬件数というのはちょっとずつ年々まだふえていっているわけですね。この72基の炉をうまく時間を編成してやっていかなきゃならないんですが、やっぱり年々ふえてくると、どうしても1つの火葬を、何ていうんですか、遂行しようと思えば、やっぱり時間が、何か後ろから突かれるようなせわしない感じの中で仕事をしてるんじゃないかと思うんです。やっぱりこういうことも背景にあるんじゃないかと思うんですが、そこでお尋ねしたいんですけど、最近の火葬件数の推移と今後の見込みはどのような状態になっているのか、お伺いしたいと思います。

**西峰環境局事業部斎場霊園担当課長** お答え申し上げます。

本市5斎場の最近の火葬件数の推移でございますが、平成21年度2万8,712件、平成22年度2万9,004件、平成23年度3万1,076件、平成24年度3万1,270件、平成25年度3万2,124件、年々増加いたしております。平成26年度は3万2,345件を見込んでおります。

今後の火葬需要予測といたしましては、平成24年1月の埋火葬事業の事業分析調査報告書によりますと、平成51年にピークを迎え、年間の火葬件数は約3万9,800件と予測されております。

**高野伸生委員** 平成21年度で2万8,712件、これが30年後の平成51年になりますと約3万9,800件と予測されると。かなりやっぱりこれふえていくんですね。

こういう状況の中で、日常の運営していくということなんですけれども、今回の陳情第116号は大阪市規格葬儀取扱指定店組合という団体、大阪市内で規格葬儀を取り扱う葬祭業者の団体から出されたものでありますけれども、我が会派はこれ以外にも大阪葬祭事業協同組合からも同様の陳情を受けております。

葬祭業者の方の皆さんは、最も斎場のことはよく理解されてて、そしてまた、利用者の方に不安を持たさないようにということは仕事の第一義として考えておられます。もちろん当たり前のことでございますが、11日の本委員会においても陳情に関する質疑がありましたけれども、瓜破を直営で残すにしても指定管理にするにしても、理事者側から一切こうした事案を二度と起こさないという具体的な方策の答弁はまだありません。そして、先ほど瓜破の職員による研修指導や見学といった質問をしたところ、ベテラン職員が巡視しているので対応できると答弁がありました。何か、非常に、まだまだ深くこの問題を考えてないんじゃないかという気がいたします。

そこで、私が申し上げたいのは、指定管理者の職員のスキルアップ、レベルアップがやっぱりここでしっかりとやっておかないと、ただマニュアルに基づいた指定管理者間だけの引き継ぎには限界があると思うんです。そこで、逆に、瓜破斎場を直営で残して、指定管理者の職員に一定期間の研修を受けさせる、一人前に育て上げる研修センターのような機能を持たせた斎場運営が可能になると私は思います。

今の答弁で、火葬件数が年々増加して、現行では5斎場72基の火葬炉で対応していくことになるんですけども、件数が徐々にふえていきますと、ますます時間に切迫した感じで仕事をしなければならない。やっぱりミスは逆に起こりやすい環境になっていくんじゃないかと思えます。そういうことで、今後の個々の職員のスキルアップ、レベルアップをしっかりと監督する立場の職員のマネジメントを高めていくことを申し上げておきたいと思えます。

結論を申し上げますが、瓜破斎場は、そういった研修センター的な機能を残す意味でも直営で残しておくべきだということを申し上げて、私の質疑は終わります。