

民生福祉常任委員会記録

令和5年12月5日

【開催日】 令和5年12月5日（火）

【開催場所】 第2委員会室

【開会・散会時間】 午前10時～午前11時52分

【出席委員】

委員長	奥良秀	副委員長	吉永美子
委員	中岡英二	委員	古豊和恵
委員	前田浩司	委員	山田伸幸

【欠席委員】 なし

【委員外出席議員等】

議長	高松秀樹		
----	------	--	--

【執行部出席者】

副市長	古川博三		
企画課長	工藤歩	企画課主査兼行政経営係長	福田淑子
企画課行政経営係主任	木藤拓也		
市民部長	岩佐清彦	市民部次長兼生活安全課長	石田恵子
環境課長	山本満康	環境課主幹	湯浅隆
環境課生活衛生係長	若松宗徳	環境課生活衛生係主任技師	岡田友香

【事務局出席者】

局長	河口修司	議事係主任	岡田靖仁
----	------	-------	------

【審査内容】

1 議案第88号 山陽小野田市斎場の指定管理者の指定について

午前10時 開会

奥良秀委員長 皆さんおはようございます。ただいまから民生福祉常任委員会を開会いたします。本日の審査日程につきましては、お手元のタブレット中に配付させていただいておりますので、よろしくお願いいたします。審査内容1番、議案第88号山陽小野田市斎場の指定管理者の指定につ

いて、執行部の説明を求めます。

山本環境課長 それでは、議案第88号山陽小野田市斎場の指定管理者の指定について説明いたします。本議案は、公の施設である山陽小野田市斎場の指定管理者を令和6年4月1日から令和11年3月31日までの5年間、株式会社五輪に指定することについて、地方自治法第244条の2第6項の規定に基づき、議会の議決を求めるものです。それでは、資料を基に説明します。まず、指定管理者の募集については、資料3、指定管理者募集要項及び資料4、指定管理業務仕様書により全国公募とし、広報紙及びホームページに掲載し、9月15日から10月31日までの1か月半の期間で募集したところ、2団体から応募がありました。指定管理者の選定については、指定管理者選定委員会規程の規定に基づき、市職員4名、公募2名の計6名の選定委員で構成する指定管理者選定委員会を設置し、9月1日及び11月14日に委員会を2回開催しました。11月14日の選定委員会では、応募のあった2団体からの資料に基づくプレゼンテーション、質疑応答を経て、審査委員には資料2、審査基準表の審査項目毎に審査基準に沿って審査し、評点していただきました。その結果は、資料1、審査集計表のとおりで、2団体それぞれの点数は、株式会社五輪が88.5点、もう1団体は55.8点で、選定委員会における協議の結果、株式会社五輪を指定管理者候補者に決定しました。それを受けて、市は斎場の事業目的の実現が期待できるものと判断し、株式会社五輪を指定管理者候補者として、このたびの議案提出としていきます。資料5は、指定管理者候補者とした株式会社五輪の事業計画書の概要です。株式会社五輪は、斎場の管理運営の専門企業で、全国226斎場の管理・運営実績があり、山口県内でも8自治体14斎場を受託されています。事業計画書では、利用者対応・サービス向上策、管理運営体制、維持管理・保守点検計画など細部にわたり具体的な提案が示されています。資料6は、現指定管理者の令和4年度の評価表です。参考までに御確認ください。資料7、指定管理料比較・増減表は、現指定管理期間の指定管理料と資料3募集要項で示した来年度以降の指定管理料限度

額を単年度当たりで比較したものです。来年度以降の指定管理料限度額は、現行より約1.5倍の額としています。これは、人件費の増加、光熱水費の高騰、各種委託料を指定管理料に含めたことによる増額、修繕料の増額によるものです。最後に、今回の斎場指定管理者の指定により、現在の指定管理者から業者が代わることとなります。所管する環境課では、来年度以降の株式会社五輪によるより円滑な斎場運営に期待するとともに、業者の引継ぎについてもしっかりと対応したいと考えています。説明は以上です。御審査のほどよろしく願いいたします。

奥良秀委員長 執行部の説明が終わりました。ただいまより、委員の質疑を求めます。今回はかなり資料がありますので、資料の番号とページ数を示した上で質疑していただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

山田伸幸委員 大事な問題として指定管理料の問題があるかと思います。先ほどの説明では、これまでと比べて1.5倍になるということです。それは現行の指定管理者が、かなり無理をしている。自らその部分を被ったということでしょうか。

山本環境課長 まず、先ほど人件費の高騰と言いましたけれども、人件費については、公務員の給料も上がっていますし、民間企業の給料も上がっています。そのことを踏まえて人件費の高騰分を見越しています。それから、現在、市が直接契約している委託料がいろいろとあるんですけれども、それを来年度以降は指定管理料に含めたことも増額の大きな要因の一つです。それから、修繕料につきましては、これまでの5年間は施設が新しかったので、備品や設備の修繕はそれほど必要ないと思っておりました。しかし、令和6年度以降については、建設から10年たち、備品や設備に修繕が必要となることも見越して上乗せしております。これらによって増額しており、現行の指定管理者が無理をしているかどうかについては、私どもからは回答を控えさせていただきます。

山田伸幸委員 この間に運営されてきた業者から、指定管理料増額の要望などはなかったのでしょうか。

山本環境課長 電気料が上がったあたりで御相談いただいたことはあろうかと思いますが、現行の指定管理料の中でできる範囲のことをしていただくようお願いしてまいりました。

中岡英二委員 審査集計書の項目の中で、安定的な運営が可能となる基準について、利用者対応サービス向上等について、それと施設管理運営に関わる組織体制について、この3項目はA社とはかなりの差がついています。どのように受け止められて差がついたのでしょうか。

山本環境課長 審査員それぞれのお考えがあったと思います。株式会社五輪の提案やプレゼンテーションが、この審査基準表に照らして高得点につながる内容だったと思われます。

中岡英二委員 特に、利用者対応サービス向上等については、かなり高得点となっていますが、具体的にどのようなサービス向上が考えられるんですか。

山本環境課長 お配りしております資料5、株式会社五輪の事業計画書に書かれている内容です。これは実際の審査会の資料から抜粋して作成された概要版でして、当日の資料は数十ページにわたる、かなりのボリュームのものでした。また、それに係る詳細なプレゼンテーションがございまして、特に資料5にも書かれておりますとおり、利用者対応、サービス対応策については、株式会社五輪は226施設を受託していることもあって、いろいろなノウハウをお持ちです。それらを本市斎場でいろいろ活用できることを提案されておりますので、詳しくは資料5に書かれている内容のとおりだと思います。

前田浩司委員 指定管理料が1.5倍に増えるという説明の中で、各種委託料という説明があったと思います。例えばどのようなものが発生するのでしょうか。

若松環境課生活衛生係長 業務委託の関係がありまして、具体的には機械警備設備業務、火葬炉表示システム保守委託業務、自家発電機点検整備業務、自家用電気工作物保安点検業務、消防用設備補修点検業務などが含まれております。

前田浩司委員 今おっしゃられたものは現在あるものですか。それとも、新規に発生するものですか。

山本環境課長 現在もあるもので、市が直接契約し、予算の中に含まれているものです。

山田伸幸委員 資料1、5ページに指定管理料限度額が3,401万8,000円となっています。しかし、事業計画書を見ると、それぞれ毎年度、限度額を下回る金額が提案されています。契約の際にはどちらの金額で契約されるのでしょうか。

山本環境課長 株式会社五輪から提案された指定管理料に消費税を含む価格で契約いたします。

前田浩司委員 選定委員会の委員は公募の方が2名となっています。2名以上の応募があったのか、その辺はいかがですか。

山本環境課長 公募委員には3名の応募がありました。

前田浩司委員 3名応募があつて、そのうち2名ということですね。どのよう

な条件でその2名を決定されたのですか。

山本環境課長 8月1日号の広報紙で選定委員の募集をかけ、それからホームページにも掲載し、応募者には公募委員申込書と誓約書を提出いただきました。申込書中に応募理由を記載していただき、事務局がそれを審査しまして、3名のうち2名を決定いたしました。

前田浩司委員 参考までに公募委員の二人は何歳ぐらいの方でしょうか。

山本環境課長 年齢については回答を控えさせていただきます。

中岡英二委員 指定管理者が代わって、今までとは違うサービスなどもあると思うんです。その中で利用者から、よかったという感想が期待できる項目があれば教えてください。

山本環境課長 資料5の株式会社五輪の事業計画書の中には、例えば、指定管理自主事業について、乳幼児保護者サービスとしてベビーカーを設置し、利用者へ貸し出すとか、キッズコーナーに絵本を設置するとか、お子様に対しても配慮されておりますし、待合ホールに新聞ラックを導入したり、広報紙を置いたりするとしています。火葬の時間としてどうしても1時間から2時間ぐらいお待ちいただくこととなりますので、その間、御遺族の方たちがくつろげる空間を提供しようとしています。そのほか、事業計画書を御覧いただければ、いろいろと書かれております。

山田伸幸委員 資料6、指定者管理者評価表を見ているんですけど、利用者からの苦情等がいろいろ書かれていたということを知りました。これまでは具体的にどのような形で改善が行われてきたんでしょうか。

湯浅環境課主幹 苦情については、斎場に申し出られることもありますし、市に直接お話に来られることもあります。接遇面の苦情が多かったと記憶

しております。そういったお話を頂いたら、斎場に赴いて状況を確認して、クレームを申された方とお話しする形で対応してきました。

山田伸幸委員 斎場は、故人との最後の別れの場になりますので、心情に配慮した対応が非常に求められていたんじゃないかと思うんです。今言われたような接遇面での問題は、やはりあってはならないことじゃないかと思うんです。その辺で市の指導はどうだったんでしょうか。

湯浅環境課主幹 山田委員が言われたとおり、斎場の職員は、笑顔ではいけない、むすっとしていてもいけない、粗雑でも丁寧過ぎてもいけないという面があり、非常に難しい接遇が求められると思っております。そういった点で、市民との行き違いもあろうかと思えます。株式会社五輪は、たくさんの施設の管理者としてたくさんの経験を積んでいらっしゃる方がたくさんおられます。そういった面で接遇面でも期待できると思っております。

山田伸幸委員 評価表中のサービスの質の評価にサービス向上という欄があります。その中の「利用者の満足度が高いか」の評価として「利用された方の心情に必要な配慮が出来ていない部分があった」と書かれております。1次、2次評価ともに2点ですが、これは何点満点でしょうか。

湯浅環境課主幹 1次評価は自己評価で、2次評価は環境課から見た評価になります。どれぐらいが満点かと言われると非常に難しいと思います。ただ、そういった苦情が寄せられて、対応することも多々あったので、満点はないと思っております。

山田伸幸委員 3点満点ではないんですか。

湯浅環境課主幹 満点は3点です。

山田伸幸委員 1次、2次が両方とも2点ということは、改善されていなかったという評価なんですか。

湯淺環境課主幹 苦情に対しては、その都度指定管理者とお話しさせていただいたんですが、その後もそういったことがあったということで、減点となっております。

吉永美子副委員長 公募委員は2人ということですが、あとの4人は市職員ですね。職責を教えてください。

山本環境課長 選定委員会規程第2条に規定しておりまして、市職員の委員は、総務部長、企画部長、PPP/PFI推進室長、それから、当該公の施設を所管する部長ですので、今回の場合は市民部長となります。

吉永美子副委員長 審査集計表中で特に重点を置いておられるところは、3番目の利用者対応サービス向上策等についてですね。これを30点としておられます。また、6番目の施設の管理運営に係る組織体制については、23点配分されております。この二つに大きく配点されたのは、どのようなお考えからでしょうか。

山本環境課長 先ほど主幹も説明しましたとおり、斎場は非常にデリケートな対応が求められる施設ですので、施設での対応に重点を置くということで、資料2に示している①から⑥までの項目について、事務局と企画課が協議して設定いたしました。特に、施設運営に関するセルフモニタリングは、今回新たに設けたもので、指定管理者自身でもチェックしていただきながら、管理運営していただくところに重点を置いております。それから、6、施設の管理運営に関する組織体制についても、昨今の新型コロナウイルス感染症などの対策として、仮に施設の全職員が感染した場合にどういった体制が取れるかとか、緊急時災害時にどういった対応が取れるかというあたりを見ております。それから、職員の指導育成

研修体制についても、今回重点を置いたところです。

古豊和恵委員 審査集計表の3、サービス向上の件ですが、山陽小野田市の運営方針に沿ってサービス向上策をつくられたんだらうと思います。その中に「お子様、高齢者、身体の不自由の方が心行くまでの見送りができる空間を創出します。」とありますけれども、市としてはどこまでを期待しているのか。そして、コロナ禍では人数がかなり絞られていたと思いますが、これからは人数も増えてくると思います。スペースは十分でしょうか。

山本環境課長 どこまでを求めるかというのは非常に難しい問題ですが、遺族の方にとっては最後のお別れの間となりますので、そこで誤った対応をして悪い印象を与えてはいけません。その辺りは、3の利用者向上策に掲げていることを求めています。それから、今はもうコロナ禍の制限はございませんので、人数に制限はございません。それから、控室は5部屋あって、各部屋に20人入ることが可能です。

古豊和恵委員 先ほどベビーカーを用意すると言われたんですけども、幼児とか児童とかが来た場合に、スペースがきちんと確保されていますか。火葬は長時間にわたりますので、そういうことには配慮されているのでしょうか。

山本環境課長 斎場にはキッズコーナーが二つあります。エントランスから入って、右手側にも左手側にも控室があって、そこにキッズコーナーがございます。株式会社五輪の提案では、そこに絵本を置いて、お子様が1時間半から2時間退屈しない形でお待ちいただけるということを提案されていますので、市としても期待しております。

山田伸幸委員 資料5、指定管理者評価表を見えています。収入状況、支出状況を見ると、先ほど言ったように、赤字がずっと続いていたのではないかと

と思うんです。支出状況が過大であった場合には、施設管理者が全部自責任を負うということでしょうか。

山本環境課長 そうなると思います。

吉永美子副委員長 斎場指定管理料の算定について、人件費が1,441万8,000円から1,844万4,000円となっています。資料を見ると、現在6人で対応されているところが、株式会社五輪の事業計画書では5人となっています。1人減るんですが、それでも400万円以上上がることについてはいかがでしょうか。

山本環境課長 現指定管理者について、資料6の実績が6人となっていることから6人と言われていると思いますが、これは常時6人いらっしゃるわけではございません。パートで出られている方もおられます。それから、日々の火葬件数は、少ないときはゼロ件ですし、多いときは7,8件になりますので、それによっても人数は変わっていると思います。株式会社五輪の提案で5名とされるのは、プレゼンテーションの際に説明があったんですが、過去3年間の1日当たりの火葬件数などを詳細に分析された結果、5人体制で大丈夫だという提案でしたので、私どもは大丈夫だと思っております。

吉永美子副委員長 株式会社五輪は、友引以外の日には毎日5人体制を取られるということでしょうか。

山本環境課長 資料5、事業計画書の4番に管理運営体制についての記載があります。正社員3名、パート職員2名の5人体制で管理運営を行うということです。パート職員は毎日出るわけではないと思われま。それから、友引の日も1人は出て、受付をするという提案がありましたので、シフトを組みながら毎日の勤務を決められて運営されることと思います。

吉永美子副委員長 正職員は3人で、パートはどれだけ出られるか分からないという中で、人件費はこれだけ必要であるというのが執行部の考えですか。

山本環境課長 限度額の設定につきましては、市職員に当てはめて、例えば場長であれば課長級の給料が要るとか、それから、管理運営にはどれぐらいの人数が要ると想定して算定しました。それに基づいて、株式会社五輪ではこの体制で大丈夫だと提案されております。給料についても、どれぐらいの年齢の方を採用されるかを決めるのはこれからだと思いますが、株式会社五輪の提案の中では、この人件費の中で運営していくということでしたので大丈夫だと思っております。

吉永美子副委員長 光熱水費の高騰について、現在も光熱水費は上がっていて、来年3月までは現指定管理者が業務を行うわけですが、先ほどの答弁では、できる範囲のことをお願いしているということでした。私は以前、斎場が新しくなれば、エントランスが広がるなどで今よりも電気代がかかるから増額を考えてあげるべきなんじゃないですかと、委員会で申し上げたことがあります。現指定管理者とのやり取りの中で電気代分の指定管理料を上げてほしいという声があったということでした。やっぱりかなり苦しい思いをさせていると思うんですけど、3月までもその苦しい状態でいくということですか。

山本環境課長 近年の電気代高騰によって負担をかけたことは間違いありません。しかし、当初から市と指定管理者の間でリスク分担を決めており、それに基づいて指定管理者が負担する項目を定めておりますので、その範囲内で運営していただきたいと思っております。

吉永美子副委員長 各種委託料についていろいろと御説明されましたが、これはトータルでお幾らですか。

若松環境課環境衛生係長 先ほど申しました業務委託の関係は、現在、市が契約していますが、来年度からは指定管理料に含むということにしており、トータルで250万円程度と考えております。

吉永美子副委員長 事業計画概要の2番目に管理運営方針があります。地元葬祭事業者から本市の指定管理者に応募してほしいという期待の声があるという旨が書かれております。これまでも地元葬祭事業者から市に対してそういった声があったということでしょうか。これはどう理解したらよろしいでしょうか。

湯浅環境課主幹 地元の葬祭業者とは、2年に1回ほど協議しており、その中で御意見を伺うこともありましたが、株式会社五輪から提案があったような話について、具体的に聞いてはいません。

吉永美子副委員長 地元葬祭事業者は、株式会社五輪に指定管理者となってほしい旨を直接伝えたということで、市は全く関与がなかったということですか。

山本環境課長 株式会社五輪は、宇部市、下関市、近隣の斎場の運営を受託されています。そして、市内、宇部市、下関市の葬祭事業者は、それぞれ、本市、宇部市、下関市の斎場を利用することもありますので、そういった御意見等が株式会社五輪に対してあったのではないかと思います。

吉永美子副委員長 株式会社五輪のホームページを見ると、きちんとした管理運営をされるのだろうと予想できます。しかし、先ほど言われたノウハウとは、具体的にどういうノウハウを持っておられるということですか。

山本環境課長 資料、事業計画書概要以外のノウハウにつきましては、企業の秘密事項もございますので、答弁は控えさせていただきます。

吉永美子副委員長 旧山陽町のときからやってきた火葬場は、かなり古かったので、火葬するに当たってもいろいろな工夫が必要でした。新しい火葬場になると、機械から何から全部違いますので、火葬については細かいノウハウを持っていなくてもできるんじゃないでしょうか。昔と今とは違うと思いますが、いかがですか。

山本環境課長 火葬炉の運用についての御質問だと思います。火葬炉については、建て替え前の旧小野田斎場、旧山陽斎場では、古い炉を使っていたので、過去のいろいろな経験などを踏まえて火葬することが必要だったと思います。しかしながら、現在の宮本工業所が納入している炉につきましても、基本的に全自動でいろいろなことができます。当然、炉を扱うための研修とか技術とかは要るんですけども、全自動で火葬できるということです。例えば、体型が大きな方や小さな方などいろいろな御遺体があり、それによって投入する灯油の量や火葬の時間は細かく違うようですが、ある程度全自動で火葬できると伺っておりますので、昔の炉と今の炉は当然異なります。

吉永美子副委員長 指定管理のメインである火葬については、独自のノウハウはそんなに必要ないですね。

山本環境課長 炉を使うための研修等は当然必要ですが、昔のように手動で行うことは多くないと聞いております。

山田伸幸委員 事業計画書中の収支計画を見ているんですが、収入と支出が同一で、民間企業でありながら計画に1円の利益も含めないのは異常ではないかと思うんですが、いかがでしょうか。

山本環境課長 この内訳の詳細につきましては把握しておりませんので、回答は控えさせていただきます。

前田浩司委員 現に採用されている職員を優先して再雇用する動きについては、どのようなお考えを持っておられるのでしょうか。

山本環境課長 職員の採用については、市では関与いたしません。

前田浩司委員 関与されないということですが、やはり今まで長年やってこられた方が雇用を失うという状況なので、できれば優先して採用してあげることが大切じゃないかと思って質問しました。もう一つは周知期間について、選定委員会の決定が11月14日で、今回このような形で審査していますが、もう少し期間を置く必要があったのではないかと思うんですが、その辺はどうでしょうか。

山本環境課長 十分な期間を設けて選定してまいりました。また、今後の引継ぎについては、可決された場合、それから3か月ございますので、しっかりと対応してまいりたいと思っております。

吉永美子副委員長 株式会社五輪が出されている計画書の概要中で、3、利用者対応サービス向上策の2番目に、「公務員に準じたモラル意識を持ち、御利用者への配慮を徹底する」とあります。このことについては具体的な話が何かありましたでしょうか。

山本環境課長 ここに書かれていることは株式会社五輪の姿勢だと思いますので、それに期待しております。

奥良秀委員長 計画書中にデマンド監視装置というものが入っています。調べたところによると、電気の需要を可視化して、電気料が多くなった場合にはブザーが鳴るなどによって電気料の抑制を図っていくということです。こういった装置の導入費用については、指定管理者が負担するのか、それとも、市の予算から負担するのか、分かれば教えてください。

山本環境課長 指定管理者が指定管理料の中で導入して、それを運用して電気代を抑えると提案していただいております。

山田伸幸委員 事業計画書3ページ、本指定管理で実施する自主事業についてです。自販機を設置し、その収益を住吉まつり等のイベントに寄附すると書かれているんですが、自販機の設定は事業者の責任なのでしょうか。

山本環境課長 指定管理者にお任せしております。

山田伸幸委員 これまでも設置されていたものもそうだったんですか。

山本環境課長 そのとおりです。

山田伸幸委員 株式会社五輪が指定管理している近隣施設に出向いて、状況を伺うなどはされたんでしょうか。

山本環境課長 まだ指定管理者候補者の段階ですので、そういったことはしておりません。

湯浅環境課主幹 私は、斎場を建てる際に何箇所か株式会社五輪が管理されているところの炉などを見に行ったことがあり、運営の状況なども見ております。

山田伸幸委員 そのときの印象はどうだったんでしょうか。

湯浅環境課主幹 非常によく手入れされているという印象を持っています。ただ、事務所に人がいないという印象があったことも覚えています。

山田伸幸委員 斎場を造るに当たって、委員会がいろいろなところを視察して、

いろいろな提案等もしてきたんです。最後にふさわしい空間づくりが非常に求められていたと思うんですけど、現在の管理者を見ると、何か物足りないと感じます。新しい事業者は、特に意気込みを持っていると感じます。以前、委員会で、いろいろな要望を挙げてきたと思うんですが、それに対して今度の業者ならできる、あるいは期待できるものがあればお答えいただきたいと思います。

山本環境課長 お配りしている事業概要以外にも、かなりの項目について提案を受けております。株式会社五輪は、特にセルフモニタリングに重点を置かれており、市としても見習うべきところがいろいろあると感じましたので、そこを十分に確認させていただいて、来年度以降、より円滑な斎場運営に期待したいと思っております。

吉永美子副委員長 セルフモニタリングについて、もう少し具体的に説明してください。

山本環境課長 実際のプレゼンテーションでは、項目数とかどういったところを見ていくという提案とかがございましたが、事前に株式会社五輪に確認したところ、ノウハウの部分は社外秘でしたので、お答えできません。

奥良秀委員長 長時間になりましたので、ここで休憩に入ります。ただいま10時50分ですので、11時まで休憩したいと思います。休憩に入ります。

午前10時50分 休憩

午前11時 再開

奥良秀委員長 休憩を解きまして、委員会を再開します。その他、委員から質疑を求めます。

前田浩司委員 現行の指定管理者に対しては、行政としてどのぐらいチェックしておられたのか。今回の提案では月に1回そういうチェックをされるという話だったと思います。現行の指定管理者に対する市民の声を聞く機会とか、行政上のチェックとか、そういったものはそういう状況なのか、お伺いします。

湯淺環境課主幹 チェック表を使って毎月チェックに行くことはしていなかったのですが、施設の状況を度々見に行ってお話ししています。あるいは、施設がこのような状況であるという連絡があれば、クレーム対応も同じですから、お話は随時させていただいております。

吉永美子副委員長 私は、株式会社五輪に対して、指定管理者を受けていただくことが決定した場合には、火葬業務に真摯に取り組んでいただくことを期待した上でお聞きいたします。本年2月7日に、愛北広域事務組合の動物炉でペットを火葬する際にごみを一緒に燃やしていた事案がインターネットに上がっておりますが、市はこれを御存じでしょうか。

山本環境課長 確認はしております。

吉永美子副委員長 インターネットの情報が正しければ、「火葬等業務を受託している株式会社五輪の火葬業務に携わる職員が、動物を火葬する際にコンビニエンスストアで購入した弁当等のごみを一緒に燃やしていたことが判明しました。組合としては決してあってはならない重大な問題であると判断し、11月7日に判明し、翌8日に報道発表させていただきました。そして、改めましてペットの飼い主様をはじめ市民、町民及び関係者の皆様に大変不快な思いと、多大なる御迷惑をおかけいたしましたことに対し、深くおわび申し上げます。今回の事案に関しましては、株式会社五輪に対し、関係者の処分を含む報告書の提出及び再発防止に向けた今後の業務改善に関する提案を求め、協議を重ねてまいりました。

今後は下記のとおり、組合として業務管理の徹底並びに信頼回復に向けて真摯に取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします」ということで、組合の対応と株式会社五輪の対応が載っているところです。このことについてを知られたとき、市としてはどのような感想を持たれたのか、お聞きします。

山本環境課長 本市では動物の火葬を行っておりませんが、斎場においてあってはならないことだと思っております。その後、株式会社五輪のホームページ等も確認したところ、その後の対応策も書かれていましたので、しっかりと対応されていると確認したところです。

吉永美子副委員長 審査集計表の中で、利用者対応サービス向上策等については30点が配分されています。その中で指導体制や育成体制についても評価されていると理解しています。株式会社五輪は、インターネットが正しければ、10年近くなのか、10年以上なのか、とにかく長期にわたって、職員がごみと一緒に動物を火葬していたと。飼い主からすると、本当にこんなことがあったのかとびっくりされたと思います。その職員は、「こんなものだと思っていた」と発言しているわけです。そのことについては、認識しておられるのでしょうか。

山本環境課長 ホームページで確認したところです。

吉永美子副委員長 職員がこんなものだと思っていたということと、それが長期間行われていたことをインターネットで確認されたと。真実かどうかは別ですが、記事を見られたのですかとお聞きしています。

山本環境課長 詳細までは覚えていないですが、その記事は確認しております。

吉永美子副委員長 先ほど、審査集計表のところでセルフモニタリングと言われました。これが長期間行われていたならば、指導育成体制が全く取ら

れていなかったと認識せざるを得ないわけです。本市には動物炉はないからというのではなくて、火葬業務に対する認識が問われた事案だったと思っています。このことを忘れてはなりません。これはごく最近のことです。忘れてはならない事案だと思っていますので、今後、市として株式会社五輪に対して指導していただかないといけません。市による監視体制、指導体制は、今後も継続していただくということによろしいでしょうか。

山本環境課長 同様のことが起こらないように、しっかりと対応してまいりたいと思っております。

山田伸幸委員 選定委員会の会議録を見ておきますと、キッズスペースはもう廃止されているということですが、これについて今まで市と協議があったのではないのでしょうか。

湯浅環境課主幹 キッズスペースについては、なぜ閉めるのか、どうして開けないのかという話を度々しております。現行の指定管理者からは、その場所を危険と判断したので、開けない方針にしていると聞いています。

山田伸幸委員 キッズスペースは、建設に同意したときに、他市にはない優れた点だと評価していたんですが、結局それが閉められたと。現指定管理者の方針を聞いて、市はどのように答えたんですか。

湯浅環境課主幹 指定管理者の意見も尊重しつつ、できれば開けてほしいという話を何度もしてきました。しかし、キッズスペースの間に壁のようなものがあり、そこに子供が上がって落ちるとか、そこで遊ぶと他の会葬者から苦情が出たとかがあり、今は閉鎖しております。

山田伸幸委員 それに市も同意したということですね。

湯浅環境課主幹 同意したというか、指定管理者の意見を尊重したということ
です。

古豊和恵委員 キッズスペースがあるということでしたが、株式会社五輪が危
ないから閉めると言えば、やはり閉めるわけですか。

山本環境課長 株式会社五輪の提案では、キッズスペースを活用して、お子様
がお待ちの間くつろげるように絵本を置くなどするという提案がござい
ますので、閉めることはないと思っております。

古豊和恵委員 子供は予測できない動きをします。先ほど言われたように、危
険な場所があるのであれば、そこを改善する方向では考えないのですか。

山本環境課長 建築物が危険だという確認が取れているわけではないですが、
例えば、「ここには上がらないでね」と注意喚起するものをつけるなど
を行い、また、斎場は基本的にお子様だけで来る施設ではございません
ので、親族の方、保護者の方に注意喚起を図るとか、施設の職員で対応
可能な部分とかもございますので、今後、株式会社五輪としっかりと話
し合って、キッズスペースが活用できる方向で対応したいと思ってお
ります。

山田伸幸委員 喫煙場所のことも問題になっていて、会議録中で指摘されてい
るんですが、今後、変更等が何かあるんでしょうか。

山本環境課長 葬祭業者と指定管理者と市の3者で協議しまして、喫煙場所を
設けてほしいという声を頂いていることは確認しております。今、敷地
内禁煙としておりますので、たばこを吸う場合には県道に出て、敷地外
で吸っていただくことになっております。利用者が1時間から2時間待
たれるという事情も含めて、斎場を利用される事業者のお声も頂きなが
ら必要な対応をしてまいりたいと思っております。

山田伸幸委員 建物内ではなくて、敷地内は駄目だと。学校などは当然そうだと思うんですけど、市の施設で他に敷地内禁煙のところはあるんでしょうか。

山本環境課長 市民病院も敷地内禁煙だと思います。

山田伸幸委員 今後の対応をどのように考えておられるんですか。

山本環境課長 特に利用者の声が一番詳しいのは葬祭事業者だと思いますので、葬祭業者、指定管理者、市の3者で協議して、必要な対応をしてまいりたいと思います。

古豊和恵委員 先ほど言われましたが、2時間、3時間と待ち時間が長時間にわたります。狭い敷地ならいいですけども、広い敷地で、そして、天候の問題もありますね。喫煙を我慢しろと言えばそれまでかもしれませんが、雨が降っているときに、喫煙したい場合に、敷地外まで出てくださいうのも無理があるのではないかなと思うんですが、その辺はどうなんでしょうか。

山本環境課長 開設後、敷地内は禁煙としておりますので、たばこを吸われる方につきましては、申し訳ないんですけども、敷地外に出ていただくようにしていると思います。ただ、こっそりと吸われていたとか車の中で吸われていたとかにつきましては、もしかしたら目をつむっていたこともあったかもしれません。今後、利用者の声をしっかりと聞きながら対応してまいりたいと思います。

前田浩司委員 市斎場条例がありますが、指定管理者が変わることによって、火葬料金などが変わることはないですね。

山本環境課長　　ごさいません。

山田伸幸委員　火葬炉は5基あって、今のところはうまく回っているようですが、増設の可能性はあるのでしょうか。

山本環境課長　過去3年間の日々の火葬件数を見ていますと、多いときで8件ということはあるんですけども、10件以内には収まっております。10件であれば、現在5基ごさいますので、時間帯を変えて最大1日10件行うことが可能です。将来、大幅に火葬件数が増えるとなると、その際にはまた検討する必要があると思っております。

山田伸幸委員　今から5年後ぐらいにそういう需要が増加することを見込むと、増えたから増設しますというわけにはいかないと思うんです。その辺の見極めはどのように考えておられるのでしょうか。

山本環境課長　高齢化のこともごさいますし、これまでの火葬件数と今後の火葬件数を見ながら、将来の計画を立てていきたいと思っております。

吉永美子副委員長　事業計画書概要2ページに、利用者の要望や意見への対処及びトラブル未然防止策が書いてあります。「積極的な意見の回収や対応を行い、利用者満足度の向上を目指す」とあり、また、「QRコードによるウェブアンケートの実施」とあります。利用者からの御意見等を聞き、対応することについて、プレゼンの際に株式会社五輪から何か具体的な提案がございましたでしょうか。

山本環境課長　株式会社五輪が申し込まれた他の自治体の指定管理の仕様書中にアンケートの実施件数があって、そこでの利用満足度が95%とありました。斎場の利用者にアンケートを取ることは、実際のところ非常に難しいです。今もアンケート用紙は置いてはあるんですけども、人生最後のお別れの場所で書いていただくのは難しいことだと思っております

ので、株式会社五輪の提案では、QRコードを読み込んでいただいて、後日、落ちついてからでも回答していただくということがございます。これを積極的に活用していただきながら、1人でも多くの利用者の声を聞き、必要な対応策、改善策を新指定管理者と対応してまいりたいと思っております。

吉永美子副委員長 株式会社五輪には意見、要望等を挙げていただくことに努力していただくと。今度は市に対してですが、今後、このようなものが挙がってきて、それに対してこのように善処するというやり取りは、どの時点でされるんですか。

山本環境課長 緊急性があればその都度求めますし、そうでなくても毎月報告を求めますので、その中で確認してまいりたいと思っております。

山田伸幸委員 火葬炉の増設が必要となった場合、現在の火葬炉室に一基増設することは可能ですか。

山本環境課長 枠としては、もう1基増設可能です。

奥良秀委員長 その他委員の質疑を求めます。（「なし」と呼ぶ者あり）質疑なしと認めます。以上で質疑を終わります。これより討論を行います。討論はありますか。（「なし」と呼ぶ者あり）討論なしと認めます。以上で討論を終わります。これより議案第88号山陽小野田市斎場の指定管理者の指定について採決いたします。本件に賛成の委員の挙手を求めます。

（賛成者挙手）

奥良秀委員長 全員賛成により本件は可決すべきものと決しました。休憩に入ります。ただいま11時20分なので、10分休憩して11時半から開

始します。

午前 11 時 20 分 休憩

午前 11 時 30 分 再開

奥良秀委員長 休憩を解きまして委員会を継続いたします。審査内容 2 番、閉会中の継続調査事項についてです。お手元に資料があると思いますが、何か付け加えたり、削ったりということについて、何か意見はありますでしょうか。それとも、このままでよろしいでしょうか。

中岡英二委員 私の願望ですが、高齢者福祉バス優待乗車証について、今まであまり話がされていないと思うんです。75 歳以上の高齢者は、市内に 1 万 1,000 人ぐらいおられます。その方たちに対して、宇部市も下関市もバスの優待をしております。そういうことも調査事項に入れてほしいです。

奥良秀委員長 今、中岡委員から意見が出ましたが、皆様どうでしょうか。

吉永美子副委員長 高齢者に関することには、いろいろなことがあると思うんです。羅列していたら切りがないので、「高齢者福祉に関すること」に包含する形でいいと思います。

奥良秀委員長 今、中岡委員から高齢者のバスの件があり、副委員長からは、今あるものに包含されているという意見がありました。

中岡英二委員 包含されているということですが、大切な事業の一つなので、個別に入れていただきたいという思いがあります。

山田伸幸委員 地域の高齢者にとって公共交通は非常に不便で、そういった優待制度については、特別に私たちも調査をしていく必要があるかと思っております。現に多くの高齢者が、公共交通を利用したくてもできない、あるいは不便であると。便数が少ないとか、目の前を通っているけれど行き先が違うとか、そういった点でもう少し突っ込んだ調査が求められているんじゃないか。できれば、先進事例なんかにも視察に行ってみたいと思います。これは包含されているんじゃないかと、特別に出すべきだと考えます。

奥良秀委員長 高齢者施策は民生福祉常任委員会の所管ですが、バスになりますと産業建設常任委員会の所管にも入ってくると思います。そこをどういうふうに分けていくのか。

山田伸幸委員 高齢者優待ですから福祉事業です。福祉事業として大体のところで行われています。

奥良秀委員長 それでは暫時休憩したいと思います。

午前11時37分 休憩

午前11時50分 再開

奥良秀委員長 休憩を解きまして、委員会を再開いたします。ただいま、閉会中の継続調査事項につきまして、中岡委員から「高齢者福祉優待バス乗車証に関する事」を調査事項に加えていただきたいということがありました。皆様、いかがいたしましょう。（「異議なし」と呼ぶ者あり）異議なしということで、調査事項に追加いたします。その他はありますか。（「なし」と呼ぶ者あり）

中村議会事務局次長 休憩前に中岡委員から高齢者福祉優待バス乗車証の話が
でました。恐らく個別具体的なものとして挙げて、特定させたいという
ことだと思いますが、皆様はそれを了解されて、同意されたということ
でよろしいでしょうか。（うなづく者あり）分かりました。

奥良秀委員長 皆様、具体的にこれを行うということによろしいですね。（「は
い」と呼ぶ者あり）分かりました。そのように決し、閉会中の継続調査
事項に追加します。以上をもちまして、民生福祉常任委員会を散会いた
します。お疲れさまでした。

午前 11 時 52 分 散会

令和 5 年（2023 年）12 月 5 日

民生福祉常任委員長 奥 良 秀