

【令和5年度 厚労科学研究】葬儀・葬儀場等に関するアンケート調査（まとめ）

このたびのアンケートはハローページ掲載のものから、重複していると思われるものなどを整理し、15,513件を対象にしてWebによるアンケート調査を2023年12月に施行した。回答率総数は720件。回収率は4.6%。地域別に「北海道東北」「関東」「中部」「近畿」「中国四国」「九州沖縄」の6つに分けているが、地域別に回収率については大きな差は認められなかった。

事務所について。事業の形態については「株式会社」が57.6%、「有限会社」が26.5%であった。株式会社、有限会社を合わせると80%強が、法人であることがわかる。「個人（事業）」も9.3%と、1割近くを占めた。

事業として行っているものとしては、「葬祭業（葬儀施行）」「霊柩搬送業」「仏壇・仏具小売業」「生花（販売）取扱業」というものが主流である。

加盟している団体は「葬祭業関連団体」「全国霊柩自動車協会」が主なものであって、「未加盟」というものも多かった。

この回答数に対する「組織率」について、補足しておくとして、「葬祭業関連団体」は47.4%であったが、実際には「葬祭業関連団体」で最大加盟数のものも1,217社。今回、調査対象数として抽出した葬儀事業者数は15,513件。いわゆる「組織率」は7.8%にとどまる。研究に際しては、調査意図などについて既存の「葬祭業関連団体」に対して、調査の主旨についての説明を行ったなどの経緯があったので、それら「団体」の判断で、今回調査への協力要請を行ったとの報告もあるので、結果、この回答における「葬祭業関連団体」の組織率が上がったことも想定される。

事業所における従業員数については全国平均で8.8名。最も多い地域で「近畿」では13.5名。少ないのは「関東」で6.1名であり、倍近い開きはあるもの他の地域では概ね全国平均に準じている。なお、これら従業員について特定の資格、免許等を有する従業員の配置についての基準・目安については、全国的に見ても「設けられていない」方が大多数である。なお、この〔設問1-8〕については、「〔設問1-4〕加盟している団体についてお尋ねします」にて、「葬祭業関連団体」に加盟している341回答（件）と、加盟していない379回答（件）別に比較した。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者では「管理者への研修などを開催している」傾向が高く。「葬祭業関連団体」に加盟していない事業者では「一般職への研修などを開催している」ことへの傾斜がうかがえる。

事業所ごとの直近5年間の葬儀施行件数については、どの地域も年々上昇傾向にあり、全体の合計では、2018年と2022年で30,000件弱増加しており単年度で5,000件以上増加していることがわかる。その為全国平均は4年間（2018年～2022年）で4,415件増加、単年度で1,000件強ほど増加している。また、近畿地方においては4年間で

11,779件増加しており平均の2.5倍以上増加している。

そうした事業所が何処からご遺体を引き取っているのか、概算値ではあるものの、その内訳は3割～10割のほとんどは「病院」であり、0.1割～3割では「自宅」「警察」「養護ホームなど」という割合である。

また、これら事業所において葬儀場の設置状況を確認すると、ほとんどの地域では7割強から9割弱の大部分が「運営している」という回答であった。しかも、「運営している場合」であるが、「運営している施設数」は、事業所毎の施設数は、全国平均で2.3施設、最小で関東の1.3施設、最大で近畿の3.1施設となっている。

ここで、冒頭の「事務所について」に立ち戻るが、事業の形態について尋ねた際には、株式会社、有限会社を合わせると80%強が、法人であることがわかっている。そうしたことも含めて考慮すると、今回の調査に回答した葬儀事業者は、比較的規模が大きい事業者からの回答である可能性を思料した方がよい。

これら葬儀場について（ここでは、回答者が複数「葬儀場」を有している場合には、「主たる」葬儀場について、尋ねている）。「土地・建物共に自己所有」は62.2%。「建物のみ自己所有」は22.7%であった。どの地域も比較すると「土地・建物共に自己所有」である割合が高いが、全国平均との比較では、北海道東北地方と関東地方のみが平均以上となった。

これら葬儀場の竣工年は、最も多いのは2001～2010年の209件であり、1991～2000年と合わせると全体の67%となり、1991年～2010年の20年間に葬儀場の建設が集中している。そうした葬儀場の付帯設備・機能等について（複数回答可）は、「式場」「遺族の控室」「導師控室」「会議室」「遺体安置室」が基本的機能とされている。

また、葬儀の年間施行数については、全国で269.2件。「北海道東北地区」は最も多く361.5件。「中部地区」が最も少なく198.2件であった。他、「関東地区」「近畿地区」「中国四国地区」「九州沖縄地区」では各々230～270件であった。

遺体の安置について。前述「葬儀場の付帯設備・機能等について」で基本的機能のひとつともいえる「遺体安置室」について質問をしている。

「葬儀・火葬をする前に遺体を安置」について、その「ある」「なし」を尋ねると、遺体を安置することが「ある」という回答は全国平均では82.5%となり、唯一下回ったのは関東地方の71.9%であった。

なお、このこの[設問6-1]については、「[設問1-4]加盟している団体についてお尋ねします」において、「葬祭業関連団体」に加盟している341回答（件）、それと、加盟していない379回答（件）別に比較した。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟していない事業者では、加盟している事業者に比べ、「遺体を安置していない事業者」への傾

斜していることがうかがえる。

以下は、ここで「ある」と回答した回答者に尋ねたものである。

主たる遺体安置施設の設備の機能・状況等については、遺体安置施設は、全国平均で多い順に「遺族控室」等に安置している」29.6%。「遺体安置室があり、部屋に冷蔵機能はない」27.9%。「遺体冷蔵庫がある」16.0%。「式場」等に安置している」15.2%。「遺体安置室があり、部屋全体が冷蔵機能を持っている」10.1%となった。

上位2つを合わせると過半数となり、遺族控室又は冷蔵機能のない安置室にて、安置していることが多いことがわかる。

そうした遺体安置施設の設備の機能・状況等における収容能力は、全国平均が8.5体となり、北海道東北が2倍以上の18.1体、関東が11.7体。これに対する過去、数年における年間安置遺体数（概算「平均」）は、全国平均が165.1体となり、最も多かったのは近畿地方の297.1体。他の地域では125.9体（九州沖縄）から171.6体（関東）。これらと比べても、ほぼ2倍程度と突出している。

ここ数年における平均の遺体安置（待機）期間は、全国平均が2.53日であり、唯一上回ったのが関東地区の3.59日となった。また最も少なかったのは中国四国地区の1.75日である。今後のこの期間は、特に、都市部を中心に延びることが予想される。適切な管理者が常駐している事業所が対応すべきであろう。また、最大の遺体安置（待機）期間は、全国平均が11.1日であり、関東地区の17.1日と北海道東北地区の15.3日が上回る形となった。また最短は九州沖縄地区の4.5日となった。

こうした安置する遺体が何処から運び込まれたか（概算値・割合）について尋ねると、各々の選択肢で最も多かった割合としては、「遺族・故人の自宅」では0.1～3割、「病院」が～7割、「養護ホームなど」は0.1～3割となった。

こうした「遺体安置施設の利用料」について。その殆どは遺体安置施設の利用料が有料である。最も割合が高いのは、北海道東北地区の91.7%。最も低いのは九州沖縄地方だが、それでも75.7%。8～9割が有料である。以下は「有料」という回答の場合である。

利用料は、高い順では、中国四国地区（27,510円）。次いで、北海道東北地区（24,386円）、中部地区（21,708円）、九州沖縄地区（27,510円）、近畿地区（17,112円）、関東地区（10,474円）となった。最も低い関東地区と比べ全国平均（18,970円）は約1.8倍。最も高い中国四国地区は約2.7倍も高い。

現在使用中の遺体安置施設の設備、今後整備する予定については、全国平均では、「増設を予定している」が9.4%、「増設を検討中である」が29.5%、「整備予定はない」が60.3%となっている。また、増設する場合、安置する遺体数の数で置き換えると、全国平均では34.3体。地区別では多い順に関東地区84体、九州沖縄地区47体、北海道東北地区31体、近畿地区19体、中部地区14体、中国四国地区11体であった。

遺体安置室の設備基準については、具体的な室（装置）内の基準としている温度は、全国平均では 12.7℃。各地区高い順に北海道東北地区 17.8℃、九州沖縄地区 17.2℃、中国四国地区 16.6℃、近畿地区 13.6℃、中部地区 12.7℃、関東地区 9.5℃となり、関東地区のみ平均を下回った。

なお、この〔設問 6-10〕については、「〔設問 1-4〕加盟している団体についてお尋ねします」にて、「葬祭業関連団体」に加盟している 341 回答（件）と、加盟していない 379 回答（件）別に比較した。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟していない事業者では「室（装置）内温度」「故人名の貼付け」「面会の時間」「室（装置）内の衛星基準」の 4 つについては、関東における事業者における傾斜がより顕著である。

また、室（装置）内の消毒、清掃等の具体的な衛生基準は、最も多いのは「その他消毒、清掃」127 件。順に「使用後必ずアルコール」61 件。「オゾン」23 件と続く。

過去 2 ヶ月に、遺体安置施設の環境について、利用者や作業員から意見・要望等の有無については全国平均では 87.3%。地域別でもほぼ 9 割が「ない」との回答を得ている。

この点について、アンケートでは、さらに具体的・個別に尋ねている。具体的には「①：温度」「②：湿度」「③：換気」「④：臭気」などについて個別に尋ねているが、何れも、全国平均、地域別各々において、ほぼ 9 割が「ない」との回答を得ている。

この遺体安置に関連しては、別途、ドライアイス使用についても詳しく尋ねている。何故ならば、国民生活センターでは令和 5 年 9 月に「棺内のドライアイスによる二酸化炭素中毒に注意」の公表を実施していることに付随した質問である。

まず、現在、ご遺体を安置する際に、ドライアイスを「使用」する場合、夏季、春秋季、冬季の平均的な使用量について尋ねた。全国平均では、季節別に尋ねているが、各々、夏季 13.1Kg。春秋季 11.8Kg。冬季 11.1Kg であった。

全国平均との比較では、使用量が多い地区は、夏季では、中国四国地区、中部地区、関東地区、近畿地区。春秋季では、中国四国地区、関東地区。冬季では、中国四国地区、北海道東北地区、中部地区となった。年間を通して平均より使用量が多い地区は、中国四国地区のみとなり、使用量が少ない地区は九州沖縄地区のみとなった。

遺体安置室における CO₂ 室内濃度について留意・対策について尋ねると、「対策なし」や「考えたことがない」という回答が多い。加えて「対策なし」と回答した葬儀事業者の場合にも、当たり前「喚起」をしているから特段の対策はしていない、という意味で、「対策なし」を選択された可能性も拭き切れない。

しかし、葬儀事業者にとっては「当然」のことではあっても、依頼者側は、認知していないことが想定される、実際、遺族がご遺体のドライアイスで意識不明になった事故も発生しているので、（葬儀事業者は）「遺族への注意喚起」を徹底する必要がある。

以下、全て（の方）への「（再度）質問」として、遺体を安置するための受け入れ体制につ

いて尋ねた。全国平均では「不足しており、受け入れできないときがある」が32.2%となり、これを上回る地区は多い順に北海道東北地区 45.0%、中国四国地区 33.9%の2地区となった。

ちなみに、このこの〔設問 6-13〕については、「〔設問 1-4〕加盟している団体についてお尋ねします」にて、「葬祭業関連団体」に加盟している341回答（件）と、加盟していない379回答（件）別に比較した。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者では「葬祭業関連団体」に加盟していない事業者に比べ、ご遺体を安置するための受け入れ体制が「不足しており、受け入れできないときがある」ことへの傾斜がうかがえる。ここで「不足しており、受け入れができないときがある」という理由について具体的に尋ねると、全国平均を上回る地区は「安置日数が増え、火葬までの時間がかかるため」では、関東地区、北海道東北地区となり「自社葬儀施工件数の増加」では、北海道東北地区、関東地区となり、「施設が老朽化している」では関東地区、中部地区、中国四国地区となり、「整備が整っていない、未整備」では北海道東北地区、九州沖縄地区、関東地区、となった。

さらには、「不足しており、受け入れができないときがある」に直面した場合の対応は、各々の選択肢の最も多い割合は、「お寺」0割。「最寄りの公営葬儀場」0割。「最寄りの公営火葬場」0割。「遺族・故人の自宅」7.1～10割。「（他社の）民間葬儀場」0割。「（他社の）遺体安置施設」0割となった。主に「遺族・故人の自宅」が使用されている。

ちなみに、遺体安置室が「ない」と回答した場合で、遺体を安置せざるを得ない場合の対応は、各選択肢で最も多い割合となったのは、「遺族・故人の自宅」0.1割～3割、「（他社の）民営葬儀場」0割、「（他社の）遺体安置施設」0割、「お寺」0割、「最寄りの公営葬儀場」0割、「最寄りの公営火葬場」0割、となっている。ただ、そもそも、こうした遺体安置室がないという葬儀事業者は126件。16.8%と、そうした対応が出来ない葬儀事業者が少ないということにも留意するべきであると思料する。

そして「不足しており、受け入れできないときがある」ことの将来的な対策について尋ねると、全国平均以上となった地区は多い順に「既存葬儀場の増設・改築の検討」では関東地区と北海道東北地区になった。「新しい葬儀場の検討」では北海道東北地区、中部地区。「遺体安置施設の設置」では関東地区、北海道東北地区、となった。

次に、遺体安置室の有無にかかわらず、葬儀事業者は遺体を取扱うことが「業」となっている訳であるが、「遺体の取扱いに係る基準・手順」の有無について尋ねた。

遺体の取り扱いに係る基準・手順がないところが半数以上を占めることには大きな懸念が残る。葬儀の施行についても多様化しているので、一元化した基準・手順を指し示すことにも一定の配慮が求められるであろうが、それでもなお、最低限、遺体を取り扱うという視座からのガイドラインの策定の必要性はあろう。

なお、この設問 7-1] について、「[設問 1-4] 加盟している団体についてお尋ねします」で、「葬祭業関連団体」に加盟している 341 回答（件）と、加盟していない 379 回答（件）別に比較している。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者に比べて、「葬祭業関連団体」に加盟していない事業者の方が、「ご遺体の取扱いに係る基準・手順」が「ない」という回答に傾斜していることがうかがえる。

基準・手順があるところは感染症の有無を確認していたり（7-2）、作業員に告げたりしている（7-3）が、そうではないところは、従業員が無防備な状況に置かれていると懸念される。労働安全衛生法上の安全配慮義務は担保されていることが求められる。

ちなみに、この [設問 7-2] は「[設問 1-4] 加盟している団体についてお尋ねします」で「葬祭業関連団体」に加盟している 341 回答（件）と、加盟していない 379 回答（件）別に比較した。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟していない事業者のうち、「近畿」「中国四国」が他地域とは異なった特徴的な傾向が見受けられる。

作業の現場においては、遺族の感情を思うと、個人防護具の装着はためらわれることがあることも事実であろうが、マスクと手袋は双方合意出来るのではないだろうか（7-4）。

その他、「遺体に触れる作業員について、ご遺体の体液（血液、尿、排泄物、分泌物）に触れること」の有無について尋ねた。何れの地域についても、「ほとんどないがたまにある」というのが 80%を超える割合を占める。しかし、「たまにある」と、相当頻度で体液に接しているという回答が、何れの地域においても 30~40%である。従業員の安全性の問題というばかりではなく、遺族においても同様の状況ではないかという懸念がされる。

この点について、この [設問 7-6] について「[設問 1-4] 加盟している団体についてお尋ねします」にて、「葬祭業関連団体」に加盟している 341 回答（件）についてと、加盟していない 379 回答（件）別に比較した。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者と「葬祭業関連団体」に加盟していない事業者との比較では「ご遺体の体液（血液、尿、排泄物、分泌物）に触れる」のかどうかについての状況は、「関東」地域における事業者においては、団体に加盟、非加盟で大きな傾向の差は認められない。しかし、他の地域では加盟、非加盟では「触れる」機会の有無は地域によって、違いが認められる。

ただ、実際に「過去に、ご遺体取扱い時に作業員が感染したと思われる事例」の有無については、ほぼ 100%に近い値が、作業員がご遺体の取扱い時に感染したと思われることはないという回答だった。しかしながら、（全国で）1.4%は感染報告事例がある。この点について、葬儀業者のみならず、行政も注視するべきである。

葬儀事業者を登録し、一元化させていけば、こうしたリスク事例の危険情報の共有も図ることが可能となろう。

ここまでの質問で、葬儀事業にかかわる従業員などの遺体への接触状況などについてみてきた訳であるが、そうした「業」に関する注意喚起として、たとえば、これまで「新型コロナ

ウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等に関するガイドライン」（令和2年7月29日付一改訂令和5年6月14日付厚労省・経産省）（以下「ガイドライン」という）が示されてきたところである。その他、その他感染症一般についての留意状況について尋ねた。

まず、「ガイドライン」についてであるが、「活用している」「概ね活用している」を合算すると、約9割がガイドラインを活用していることがわかった。

しかし、「活用していない」は7.9%。「知らなかった」は2.6%である。このアンケートに回答をした葬儀事業者は、葬儀事業者の総体からすると、既存の葬儀団体などへ加盟するなど、一定規模を有する葬儀事業者に偏在している可能性はあることを鑑みれば、今回、調査対象とした15,513事業者のうち、2.6%、403事業者のみが「知らない」というのではなく、未回答の95.4%の葬儀事業者の少なくない事業者が「知らない」と思料するのが至当であろう。この点について、葬儀業者のみならず、行政も注視するべきである。

こうした「ガイドライン」など、行政の発出する情報の周知について、この〔設問8-1〕では、「〔設問1-4〕加盟している団体についてお尋ねします」にて、「葬祭業関連団体」に加盟している341回答（件）と、加盟していない379回答（件）別に比較した。全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者では「ガイドラインを活用している」と、明確な回答を得るが、加盟していない事業者からの回答では「ガイドラインを『概ね』活用している」と、その活用の仕方、程度に曖昧さの残る回答への傾斜がうかがえる。また、「活用していない」という回答についても、加盟していない事業者への傾斜がうかがうことが出来る。

こうした点については、葬儀事業者を登録し、一元化させていけば、こうしたリスク事例の危険情報の共有も図ることが可能となろう。

また「ガイドライン」を知った経緯については、「加盟している団体」からが42.4%。あるいは「厚生労働省などの行政のHP」が38.9%となった。その他、「出入り（利用している）火葬場」からというのも13.7%となった。火葬場の99%は公営であることを思料するならば、この「出入り（利用している）火葬場」から、というのも広義において行政からの情報提供と言えよう。

ただ「ガイドライン」などが周知なされてはいることがうかがえるものの、「感染症に罹患したことが判っているご遺体を扱う際の安全面の不安」について尋ねると、「かなり不安がある」「不安がある」を合算した69.2%の過半数が不安を感じている。

加えて、「感染症対策・対応の説明を公衆衛生の専門家から聞いてみたいと思うか」という問に対しては、「ぜひ聞きたい」「機会があれば聞いてみたい」を合算すると74.6%と大部分が公衆衛生の専門家から感染症の対策・対応について聞いてみたいと思っている。7割以上が感染症の罹患のあるご遺体を取り扱う際の安全面の不安を持っており（8-2）、専門

家の話も聞いてみたいというのが、やはり7割以上はあることが分かった(8-4)。なんらか必要な情報が末端まで届く方法を構築する必要性があるということが、こうした回答からも導き出される。

たとえば、事業者を登録制にするなどして、メールなどを通して、情報の発信手段の一元化出来れば、ここで求められている情報発信などについての至便化につながる。現場で知識を必要としていることは、ここまでのアンケート結果からも明らかなことであるから、そこに届けるための「手段」として、具体的な方策ともなろう。

最後に利用者(消費者)との関係性について尋ねた。

本アンケートにおいては、国民生活センターなどの協力を得て、「葬儀社と打ち合わせるポイント」に挙げられる事例として、「事前に見積書をだして詳しく説明」「セット料金に関しても明細を明示」「疑問、設問に丁寧に答える」「選択肢を示して希望に添うよう提案する」「自治体葬や家族葬など安価な葬儀でも丁寧に」「契約を急がせたりしない」「施行した葬儀の記録を見せて説明」「支払期日に余裕を」の8項目を挙げ、その施行(履行)状況や、ポイントとして挙げる妥当性(必要性)などについて尋ねた。

すべての地区において「事前にも明細のはっきりした見積もり書をだして、詳しく説明は」少なくとも80%以上が既に行っており、行っていなかったとしても「ポイント」として適切だと思っている割合を加えると95%以上となる。

今後は、「セット料金に関しても明細を明示」のところについて「○」の割合を今後は高めてゆることが求められよう。これは、「事前に見積書を出して詳しく説明」とリンクする部分ともなるが、「見積書は出すけれど、そこに何が含まれているかが分からない、認識の齟齬がある」場合には後々トラブルになることも想定される。

「詳しく説明している」と葬儀事業者側が思っただけでも、説明を受ける側では、どのような認識なのかは切り分ける必要があるだろう。たとえば、後で見返せるように書面に記載しておく方が望ましく、セット料金もそのセットの中に何が含まれているかを記載するほうが、「あれが含まれていると思ったのに」「これが別途追加料金請求された」と言ったトラブルを防止につながる、という様なことが例示として挙げることが出来る。

行政処分例として次の様なものがある(参考)。(令和3年7月2日公表)株式会社ユニク

エストに対する景品表示法に基づく課徴金納付命令について
https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation_210702_01.pdf

各々の葬儀事業者が独自に専用の窓口を設けている場合、直近1年間で受けた相談の件数について尋ねることで、本アンケートは締め括っている。

「(葬儀事業者が)独自に専用の窓口を設けている」と回答した割合は、多い順に列挙する

と関東地区 30.7% (4,093 件)、北海道東北地区 21.4% (2,850 件)、中部地区 17.8% (2,375 件)、近畿地区 13.1% (1,752 件)、九州沖縄地区 10.5% (1,400 件)、中国四国地区 6.5% (860 件) となり、関東地区と北海道東北地区で過半数を占めていることがわかった。

なお、「設けていない」の割合は、データの読み方として、事業所単位での回答とも思料されるので、「(その) 事業所にはない」ということから、割合が低くなっているとも考えられる。葬儀トラブルに限らず、利用者相談窓口がないと担当者と交渉しなくてはならない。問合せ段階ではなく、契約後のクレームになると、なかなか対応が難しい。

望ましい体制としては、葬儀事業者の規模にも拠るが、組織内にも第三者的に相談を受ける窓口があって、申し出内容を担当者へフィードバックし、必要に応じて教育を行う、といった自律的に解決する体制を構築する可能性も挙げることが出来る。

中小規模の事業者が多い葬儀事業者の場合、登録制度の一環として、トラブル事例の報告なども募り（この場合、匿名も想定）、事例を蓄積させることを通して、トラブルを未然に回避するとも可能となろう。

ちなみに、これらこの〔設問 10-1〕では「〔設問 1-4〕加盟している団体についてお尋ねします」で、「葬祭業関連団体」に加盟している 341 回答（件）と、加盟していない 379 回答（件）別に比較すると、全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者では「(利用者相談窓口を) 設けていない」という回答傾向は、加盟していない事業者に比べて、地域による差が大きめに現われる。また「設けている」事業者では加盟している業者では「関東」地域に。加盟していない業者では「中国四国」地域に傾斜していることがうかがえる。

以 上