

PHP 「プレミアム寝台特急」から、「スイス絶景鉄道」、「駅弁グルメ」まで

# ほんとうの時代

50代からの暮らしに“質と楽しさ”をプラス!

[ライフプラス]

## Life+

懐かしのSL大井川鐵道で行く絶景と秘湯  
優雅でグルメな豪華寝台特急の旅  
名作小説・映画の舞台となった駅&鐵道  
一度は味わいたい絶品の駅弁

【総力特集】  
大人の鐵道旅行術

# 汽車旅行で 行くところ!

健康特集

「新型頭痛」を解明する

## ほんとうは怖いあなたの「頭痛」

特別企画

いつか迎える最期のために

## 安心できるお葬式講座〈前編〉

# 5

2012 No. 259  
定価680円

いつか迎える最期のために

# 安心でできるお葬式講座

## 前編

### 改めて考えたい、お葬式の意味

いのちを引き継ぐための儀式であるお葬式は、時代とともに変化してきました。悔いのないお葬式を行なうためには、事前に家族で話し合い、葬儀社も選んでおくことが重要です。

**なぜ、お葬式(葬儀)は必要なのでしょうか**

古来より、私たちは身近な人を亡くしたとき、その人が生き返ってくれないかと願い、生き返らないとわかったときには悲しみ、嘆き、その遺体に別れを告げ、そして大切に葬ってきました。これは、お葬式そのもののプロセスです。お葬式は「しなければならぬもの」ではなく、人間として自然に行なった、せざるを得ない行動だったのです。

葬儀は民族や歴史、文化、宗教の違いにより、執り行ない方、方法はさまざまです。しかし、共通することは、亡くなった人のことを深く想

い、その人との大切な関係を心に刻み、深く悲しみ、鄭重に弔うということ。そして、家族はもとより、その人と人生を分け合った人たちが、一緒に心をこめて送り出し、葬ってきたのです。

人間は、一人では生きていくことができません。人間は、その誕生のときから人とかがわりあつて生きてきたのです。人の生き方はさまざまですが、人間同士はお互いに支えあってきました。そして、死ぬときには家族はもとより、つきあつてきたさまざまな人たちに惜しまれながら送られ、ご遺族や関係者には深い悲しみをもたらすのです。しかし、残った人たちは亡くなった人のことを



深く想い、弔うことによって故人の尊厳を守ろうとし、故人のいのちや想いを引き継いで、これからのいのちのバトンを大切につないでいこうとしています。このいのちを引き継ぐために行なうのが葬儀なのです。では、日本の葬儀事情について考えてみましょう。

取材・文 ● 橋本節  
写真 ● 東屋千春  
イラスト ● すずきひさこ



## 後悔しないための葬儀が望まれる時代に突入

日本では核家族化が進み、高齢者が増加し、独居老人も増えています。親戚の数も減少し、近所づきあひも希薄になり、葬儀自体が小規模になってきているのが現状です。

個性の時代、多様化の時代というこれからの時代は、個々の葬儀に対する対応が必要になってきます。故人を見送るご遺族と、大切な故人のためのオンリーワンの葬儀。たった一つの、後悔しないための葬儀が望まれる時代に突入しているのです。



では、最近流行の家族葬について述べてみましょう。現在の一般的な家族葬の定義は、故人と家族のお別れを最も大切にしたいスタイルの葬儀のこと。ほんとうに故人を知る方たちだけで、一般会葬者を呼ばない葬儀で、地域社会や職域社会との別れを排除します。

通常、葬儀といえば、故人と地域社会や職域社会との別れの場でもあり、また、絆の継承が行なわれる場ではないでしょうか。

それに対して家族葬の参列者は、家族、親族のみです。参列者が身内ばかりなので、必然的に葬儀そのものは小規模なものになってしまふのです。ほんとうにそれでいいのでしょうか。

実際に、家族葬を選択された多くの方が後悔される場合があります。それは、故人と親しくされていた方や知らせるべき方に連絡がいかず、その方たちが最期の別れができなかつた悔いを残してしまふこと。また、会葬できなかつた方たちか

ら葬儀後に問い合わせや弔問が相次いだことなどが挙げられます。思いがけず、亡くなったという事実を隠すような結果になる場合もあります。

## 葬儀は事前の内容を 理解しておくことが重要

ここで、改めて「遺族が望む葬儀とは何か」を考えてみましょう。葬儀に対する遺族の志向としては、「個別化・個性化」「納得性」などが挙げられます。つまり、「その人らしい、その家(家族)らしい」葬儀を「単に安いでだけでない」「必要なものを納得して」行ないたいということ。こうした遺族の志向を具現化するのが、後悔しないための、今こそ求められる葬儀ということになります。

だれにでも、いつかは訪れる最期。何の備えもなく突然逝ってしまうと、家族や地域の方などに大きな迷惑をかけることもあります。自分らしく尊厳をもって人生の幕を閉じるために、自分の想いを伝えることが葬儀では必要なのではないでしょうか。

葬儀は、事前に内容を理解しておくことが重要です。ですから、信頼できる葬儀社を選んでおくことをおすすめします。

## お葬式の生前準備のチェックポイント

葬儀社との打ち合わせの前に、ご本人も含めてご家族でどのような葬儀がいいのか相談しておくことが大切です。そうすることによって、後々に後悔することのないお葬式を行なうことができるのです。

### ① 故人をどういう想いで送ってあげたいのか

これがもっとも大切なことです。一般的な個人葬なのか、家族葬、あるいは社葬なども含めて、故人とご遺族の意思を尊重することが重要です。

### ② 宗教の確認をしておく

宗教者をお願いする場合、事前をお願いする宗教者を決めておくといでしょう。宗教者が生前のご本人を知っているかどうかで、宗教儀礼も大きく変わります。

### ③ どういう人に通知するのか

故人に来ていた年賀状などが参考になります。故人が親しくしていた人たち、会社時代の仲間、サークルの仲間、地域の仲間など、具体的に考えてみましょう。家族が想像する以上に、故人は広い豊かな人間関係を築いているものです。

### ④ 喪主を誰にするのか

「喪主」は遺族の代表者です。一般には、配偶者や長子が務めるケースが多いです。ただし、ご本人が事前に指定していた場合は、指定された人が喪主になります。

### ⑤ 予算はいくらなのか

葬儀には香典という収入があります。また、保険金が入るケースもあるでしょう。事前に負担できる金額を決めておくといでしょう。

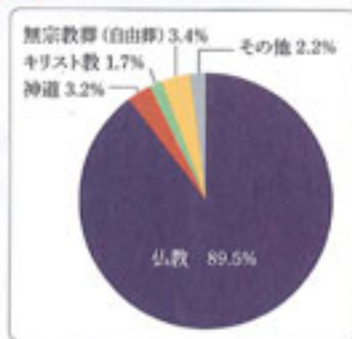
### ⑥ 会場はどこにするのか

最近では葬儀専門の会館、火葬場やお寺に付設された式場でのお葬式が多いです。故人が自宅で安らぐことがいちばん好きだった場合は、自宅で行なうことも考えられます。ここでは、故人とご遺族の意思を尊重することが重要です。

### ⑦ 遺影写真はどのようにするのか

どういう写真を遺影に選ぶのかは、大切なことです。式場などにメモリアルコーナーを作り、「思い出写真」を展示することもできます。思い出深い写真を多めに選んでおくといでしょう。そのほか、故人の名前の正確な文字、読み方、略歴も用意しておきます。

図表1 宗教者に依頼して葬儀を行なう比率



図表2 葬儀社に支払う費用に含まれているもの

① **基本項目**＝自動車であれば、車の本体価格に相当するもの。車の車種、用途、グレードによって価格が変わると同様に、葬儀でもプランによって変わります。含まれる用品は、祭壇、受付用具、焼香道具、枕飾り、音響設備など。サービスには、ご遺体の搬送、役所手続きの代行、通夜・葬儀の運営などがあります。

② **オプション項目**＝それぞれが必要に応じて選ぶもの。自動車であれば、カーナビやサンルーフなどの特別仕様料金にあたるものです。御棺代、骨董料、写真代、生花代、式場使用料などがあります。

③ **立替項目**＝式場料や火葬料、霊柩車の運賃など、葬儀社が立て替えて支払う費用のことです。

④ **変動項目**＝会葬者や会食への参加者数によって変動する費用のことです。会葬返礼品や料理など、当日の実際の数によって変動します。

※ 葬儀社に支払う費用に含まれる用品やサービスは、葬儀社により異なるので、個別に確認することが必要です。

# 安心してできるお葬式の 事前相談員の育成に向けて

経済産業大臣認可の全日本葬祭業協同組合連合会(以下、全葬連)は、新しい資格制度に取り組んでいます。  
今回、その取り組みについて中心となられた、全葬連の理事の三人にお話を伺いました。

## 葬儀事前相談員の 人材育成を目指した資格制度

現在、日本には約五千社以上の葬儀社があります。いざというとき慌てないために、悔いのない葬儀を行なうためには、数ある葬儀社のなかから事前に葬儀社を選んでおくことが重要であることを述べました。

葬儀に対する消費者の要望が多様化していく時代のなか、一九九六年に厚生労働省認定の「葬祭ディレクター」技能審査制度が誕生しました。これは、葬儀に関する知識と技能があるかどうかを審査する試験です。合格した人は「一級・二級葬祭ディレクター」と認定され、信頼できる葬儀のプロとして葬儀業者を選ぶ一つの基準となっています。毎年、全国で厳しい試験が行なわれ、すでに二万三千人を越える人が合格しています。

全葬連は、今まで葬祭専門業者としてさまざまな活動を行なってきたが、今回、新たな資格制度を設立しました。それが、「全葬連葬儀事前相談員資格制度」です。これは、葬祭業者が事前相談員の人材育成を目指した資格です。

## 葬儀に対する安心と 信頼を提供するために設立

全葬連葬儀事前相談員資格制度は、葬儀についてお客様からの事前相談に対して、的確に対応、ご満足いただくと同時に、葬儀に対する安心と信頼を提供するために設立されました。葬祭ディレクター技能審査制度と比べると異なるのは、資格認定の期間が三年で、更新期間があること。その理由として、

「時代の変化とともに相談員も、柔軟に対応していく必要があると考え

ているからです(清藤さん)。  
今後行なわれる更新講習は、常に時代に沿った内容を盛り込むことになること。そして、この事前相談員には三つのサービスマインドがあります。

- ① 温かみのある対応を心がける
- ② お客様第一主義に徹する
- ③ お客様に最高のご満足を提供する

「まさに、この三つに私たちの目指していることが掲げられています(内田さん)。

「準備に一年半弱かかりました。今後さらさらに充実した内容にしていきたいです(松本さん)。

お客様に安心して、葬儀の相談をしていただくための資格制度。葬儀社を選ぶ基準の一つになることでしょう。



松本勇輝 まつもと ゆきひろ  
全日本葬祭業協同組合連合会理事  
事務局次長



内田 稔 うちだ しのぶ  
全日本葬祭業協同組合連合会理事  
徳島県中央葬祭業協同組合理事長  
教育研修委員会委員長



清藤哲夫 せいとう てつお  
全日本葬祭業協同組合連合会常務理事  
青森県葬祭業協同組合理事長



# 第一回「全葬連葬儀事前相談員資格制度」の認定講習会が開催されました

お客様の事前相談に対して、よりの確に対応し、葬儀に対する安心と信頼を提供するために設立された資格制度の、記念すべき初の認定講習会の報告です。

**緊張感が漂う認定講習会は  
大成功を取めました**

去る二月二十七日、二十八日の二日間にわたって、東京都内のホテルにて第一回「全葬連葬儀事前相談員資格制度」の認定講習会が開催され

ました。

資格制度の実施機関は全葬連で、資格付与の認定は全葬連葬儀事前相談員資格認定委員会が行います。初回ということもあり、多くの経営者、経営幹部の方も受講されていました。資格取得のためには全葬



認定講習会は、3月に大阪でも開催された

連が行なう講習会に出席し、すべての講座を受講の上、認定試験の合格が必要です。試験は一日目の筆記試験(六〇分)と、二日目の接客の実技試験(制限時間四分)。合格の基準は、筆記・実技を合計して七〇%以上の得点ですが、どちらかが三九点以下だと不合格になります。認定講習会は、真剣な表情の受講者の心地よい緊張感が深い、大成功でした。

## 筆記認定試験の講習内容

- ①全葬連葬儀事前相談員資格について
- ②葬儀接客サービスの概要とサービスの質について
- ③葬儀事前相談に必要な知識
- ④事前相談客に対するプロモーション戦略

## 実技認定試験と講習内容

- ①お客様に好印象を与える言葉遣いと電話対応
- ②事前相談員の身だしなみと接客基本動作
- ③お客様のお迎え、ご案内、名刺・パンフレット渡し、飲み物サービス
- ④お客様の話の聞き方と商品説明の仕方



実技試験では、身だしなみの認定基準も設定。お客様を迎える挨拶(上)、接客態度(右)など、一連の動作がチェックされる



※注：受講資格は下記の4つ。  
 ①一般葬儀専門士資格保持者  
 ②葬祭経営士資格保持者  
 ③葬祭ディレクター技能審査資格1級保持者  
 ④葬祭実務経験を10年以上有する者

全葬連は、葬祭サービスガイドラインを制定し、  
遵守しております。



全葬連は、経済産業大臣の認可を受ける日本最大の葬祭専門事業者団体です。  
全国に58協同組合、1,416事業者の全国ネットワークを持ち、  
消費者の皆様に安心して葬祭サービスを受けていただくための行動指針として、  
業界初となる「葬祭サービスガイドライン」を制定しました。  
全国の加盟葬儀社がこのガイドラインを遵守しておりますので、安心してご相談ください。

### 都道府県別加盟葬儀社数一覧

事前相談なら全国ネットワークの  
全葬連加盟店へ


地域に貢献し信頼され55年……  
全国1,416社の安心と信頼の全国ネットワークで  
葬儀を行なうことができます。



このマークなら安心です。



お気軽にお問い合わせください。

 経済産業大臣認可 全日本葬祭業協同組合連合会 (略称: 全葬連)

〒108-0075 東京都港区港南2丁目4番12号 港南YKビル4階

くわしい情報はホームページで

<http://www.zensoren.or.jp/>