

斎場窓口について

Q 1. 斎場窓口や電話での問い合わせ時間は何時から何時までですか？

A 1. 8時45分から17時15分までです。

遺体保管室の利用について

Q 1. 遺体保管室の予約は前日12時までの予約受付となりますが、あいている状況でも、当日の予約は取れなくなりますか？

A 1. はい。予約システムでは取れなくなります。斎場窓口もしくは電話でお問い合わせください。

Q 2. 安国寺等使用時の保管室予約は？

(例えば、平成30年4月15日の14時火葬でバン型使用を予約システムで予約し、その後、遺体保管室の予約を斎場窓口や電話で取れますか？)

A 2. 例題のとおりです。「火葬と霊きゅう自動車」で予約後、遺体保管室予約について、もしくは「火葬と遺体保管室」で予約後、霊きゅう自動車の予約について、斎場へお問い合わせください。火葬日以前に他所へご遺体を移動される場合、遺体保管室退室時間は斎場にて変更いたしますので、お申し出下さい。霊きゅう自動車と遺体保管室との組み合わせ予約はありませんのでご注意下さい。

Q 3. 遺体保管室へ入室してから火葬日時を決めたいのですが、どうしたらよいですか？(火葬日は決められないが、保管室を利用したい。)

A 3. 火葬と同時に遺体保管室をお取りください。

また、火葬日が決まらない遺体保管室利用に関してはお問い合わせください。

Q 4. 遺体保管室での「お別れ」ができなくなったとのことですが、面会はどうなりますか？ 時間制限等ありますか？

A 4. 今までとおり9時から17時まで面会可能です。ただし、ご出棺とご入室が優先となります。

Q 5. 遺体保管室を予約翌日から使用し、通夜が15日以上先の場合どうしたらよいですか？

A 5. 原則、通夜は9日先からの予約です。遺体保管室もあわせての予約です。

Q 6. 火葬日時が決まり、予約システムで予約を取りましたが、本日からの遺体保管室予約はどうすればよいですか？

A 6. 火葬日時と遺体保管室の組み合わせでお取りください。予約日当日からの遺体保管室の利用については斎場へお問い合わせください。お問い合わせ頂いても空きがない場合は申し訳ありませんがご遺体をお預かりすることはできません。

第6収骨室の利用について

Q 1. 「お別れに第6収骨室の利用を認めることがある」と説明にありましたが、1時間ごとに1葬家でのみの利用でしょうか？

A 1. 1時間ごとに1葬家のご利用に限らせて頂きます。ご利用の際は斎場窓口もしくはお電話でお問い合わせください。

第6収骨室の使用可能時間は火葬1時間前の15分から45分（例：10時火葬の場合は9時15分から9時45分）です。9時火葬の場合は8時45分から10分間のご利用になります。第6収骨室に納まる人数で扉を閉めて使用してください。利用料金はかかりません。

式場について

Q 1. 式場出棺は必ずとれますか？火葬が先に埋まることで使用できなくなることはないですか？

A 1. 火葬が先に予約されて使用できなくなることがあります。

WEB斎場予約システム操作説明書10ページをご参照ください。

Q 2. 告別式のみで前日飾りの場合、通夜～告別式の予約になりますか？

また、その場合の設営開始時間は入力できますか？

A 2. 告別式のみを利用を選択し前日飾りとしてください。設営時間の入力は省略となります。通夜～告別式の料金となります。

Q 3. 火葬予約後に式場予約を予約はできますか？

A 3. できません。火葬予約を一度解約して、式場予約をお取り直してください。

Q 4. 馬込斎場の式場を利用した場合、炉前での対面は可能ですか？

A 4. できません。式場でお別れを済ませてください。

Q 5. 通夜が平成30年3月31日で告別式が4月1日の場合は電話と予約システムのどちらで予約できますか？

A 5. 火葬日時が基本になりますので、予約システムで予約をお取り下さい。

控室について

Q 1. 通夜から式場利用で、遺族控室の利用形態の変更は予約以降も可能ですか？
(宿泊→帰宅の場合)

A 1. 可能です。ただし、予約システムからの変更はできませんので斎場窓口もしくはお電話でご連絡ください。

Q 2. 通夜振舞の部屋を使用せず、遺族控室のみの利用は可能ですか？

A 2. 可能です。遺族控室を使用せず、通夜振舞の部屋のみの利用も可能です。

Q 3. 当日の控室キャンセルはできますか？

A 3. 可能です。ただし、予約システムからの変更はできませんので斎場窓口もしくはお電話でご連絡ください。

Q 4. 火葬待ち控室利用で40名以内に収まらない場合はどうしたらよいですか？

A 4. 控室の空きがあれば有料でもう一部屋利用可能です。(ただし、火葬拡大期間は除きます。)原則、40名以内ですが超えるようであればご相談ください。

Q 5. 控室が12人部屋に確定するのはいつですか？

A 5. 前日の夕方に確定します。10時～15時の火葬予約であれば、40名での控室予約ができます。

Q 6. 式場を利用し、通夜開始が16時とした場合、遺族控室は何時から利用できますか？

A 6. 遺族控室は16時30分から利用できます。
通夜振舞の控室は17時から利用できます。

Q 7. 控室名札に故人名と葬家名の両方を入れてほしい場合、どうしたらよいですか？

A 7. 予約システムの備考欄か予約時のFAX送信票へその旨をご記入いただき、お電話でご連絡ください。

Q 8. 控室利用の際、人数が少ない場合、12人部屋を希望することはできますか？

A 8. 授乳室として使用している部屋を控室が不足した場合に使用しているため希望できません。

納骨容器等の購入について

- Q 1. 馬込斎場で棺を購入したいのですが、どのようにすればよいですか？
また、見積書が作成されますが、納骨容器等の内訳に種別、金額は反映されますか？
- A 1. “納骨容器等を購入する“にチェックを入れていただき、斎場窓口もしくはお電話でご連絡下さい。見積が必要の際はご連絡いただければ、反映し見積をお出しすることができます。

火葬について

- Q 1. 式場と火葬がセットとなっている場合、予約受付更新直後の空き情報は「火葬 4」となるのか。
- A 1. W E b 斎場予約システム操作説明書 1 0 ページをご参照下さい。

火葬分骨について

- Q 1. 火葬分骨証明はどのようにすればよいですか？
- A 1. 火葬分骨証明が必要な場合は予約システム詳細表示の下から 4 つめの項目にチェックを入れていただき、申請書を当日お渡しいたしますので、押印又は自署をしてください。

霊きゅう自動車について

- Q 1. 出棺ホール等がリストにない場合の新規登録はどうすればよいですか？
リストになくても住所を入力すればよいですか？
- A 1. リストに無い場合は、利用区分を「使用しない」として予約を登録し、直接斎場に霊柩車の使用をお申し込みください。
W E B 斎場予約システム操作説明書 1 7 ページをご参照ください。

予約について

- Q 1. 予約をして使用日の前日 1 2 時を過ぎてしまった場合はどうなりますか？
- A 1. 解約扱いになりますので詳細事項は使用日前日の 1 2 時までにご入力ください。
なお、入力できなかった際には入力できなかった理由をお電話でご連絡ください。
- Q 2. 予約時に同姓同名の方がいた場合、“死亡日”と“ふりがな”だけの入力エラーが発生したりしませんか？

また、誤って重複入力してしまった場合もエラーは発生しますか？

A 2. 同姓同名の入力は可能です。エラーは発生しませんが、予約枠減り、予約ができなくなる恐れがありますので重複入力しないようご注意ください。

Q 3. 外字一覧に載ってない文字はどうすればよいですか？また、外字入力は全て予約システムに載っている外字を利用しなければいけませんか？

A 3. 予約登録時に戸籍又は火葬許可証記載の氏名の文字がでない場合は簡易文字で入力願います。戸籍又は火葬許可証記載の氏名で控室等掲示を希望する場合は葬祭業者側で掲示用紙をご用意ください。

Q 4. F A X送信票がありますか？また、施設使用許可申請書も一緒にF A Xしますか？

A 4. F A X送信票は各葬祭業者で作成してください。火葬許可証への直接の書き込みはご遠慮ください。施設使用許可申請書のF A X送信は必要ありません。当日ご提出ください。

Q 5. 個人で申込された後、業者が引き継ぐ手順は？

A 5. 速やかに馬込斎場へご連絡をください。

Q 6. 予約システムの定期的メンテナンス実施で予約不可能な時間帯は発生しますか？

A 6. 発生します。定期点検実施で予約システムが停止する際にはお知らせを掲載します。

Q 7. 予約システムで予約後、葬祭業者へメールが返信されますが、セキュリティーやウイルス対策には問題はありませんか？

A 7. W E B 斎場予約システム操作説明書 4 ページから 6 ページをご参照ください。

Q 8. 予約詳細の柩の欄ですが、“総重量”がわからないので未入力でもよいですか？

A 8. 未入力ですとエラーとなります。柩の重さをおよそ 1 0 kg として、故人の体重とドライアイス等をご利用であればその重さを含めた重量を入力してください。

Q 9. 現在の仮登録番号は本登録後も同じですか？

A 9. 本登録をしていただかないと予約システムは利用できません。

Q 10. 予約をキャンセルしたい場合は斎場へ連絡することになっていますが、夜間などはどうすればよいですか？また、次の予約もできますか？

A 10. 解約してから次の予約を取るのは可能です。斎場の電話受付時間は8時45分から17時15分ですのでその間にご連絡をください。

Q 11. メールアドレスを1つの葬祭業者で複数の登録は可能ですか？

A 11. できません。

Q 12. 埋火葬許可証を火葬日、通夜日に取りなくてはいけない場合は？

A 12. 使用日の前日12時までの予約になります。詳細入力ができない場合は連絡ください。

Q 13. WEB斎場予約システム操作説明書27ページの保存は、スマートフォンやタブレットでも使えますか？

A 13. 保存可能です。なお、使用方法につきましては、携帯電話事業者へご確認ください。

Q 14. 死胎の場合で父親の氏名入力を要求されます。また、案内表示、案内表示名、放送名、柩サイズ、いずれも確定させるために入力を要求されますが、入力すべきデータがありません。ダミー情報を入力しますか？

A 14. 全てに入力をされないと、確定ボタンは押せません。

父親名には、「なし」等を案内表示には「- (ハイフン)」を放送名は放送無しにチェックを入れていただき、柩サイズはおおよその数字をご入力ください。

Q 15. 埋火葬許可証の内容を電子データとして入力することについてご家族からの承諾を得ていないのですが、個人情報保護法上の問題はないでしょうか？

また、システムに入力する必要はあるのですか？

A 15. 墓地埋葬法の規定により火葬の状況を火葬場所在地の市町村へ報告しなければならないため、情報の提供を依頼しています。

また、申請に必要な事項でもありますので、ご家族の承諾を得ていただきますようお願いいたします。