

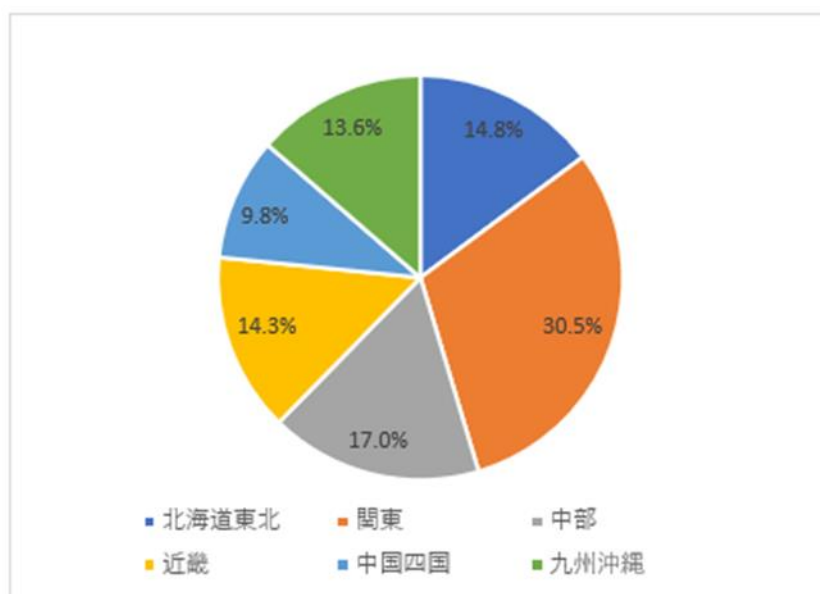
【令和5年度 厚労科学研究】葬儀・葬儀場等に関するアンケート調査（報告）

【設問1】はじめにお伺いします（本社、支店、営業所などと分かれている場合、本アンケートを受け取られた事業所の情報（本アンケートを受け取られたのが本社の場合は本社の情報を、支店・営業所の場合はそれぞれの支店・営業所の情報）をそれぞれお答えください）

〔設問1－1〕貴事業所のある都道府県

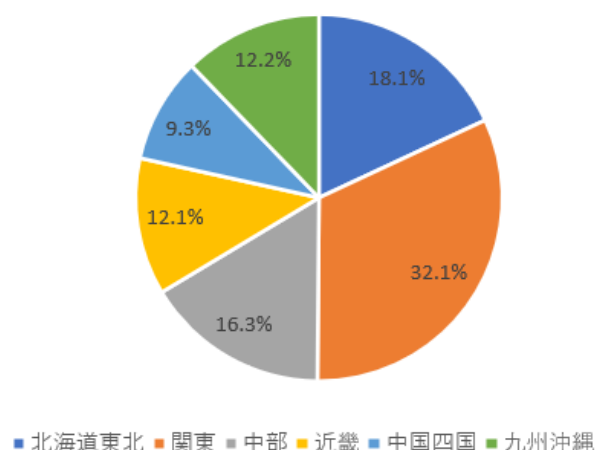
アンケート対象とした件数

北海道東北	2,300	14.8%
関東	4,737	30.5%
中部	2,630	17.0%
近畿	2,217	14.3%
中国四国	1,518	9.8%
九州沖縄	2,111	13.6%
合計	15,513	100.0%



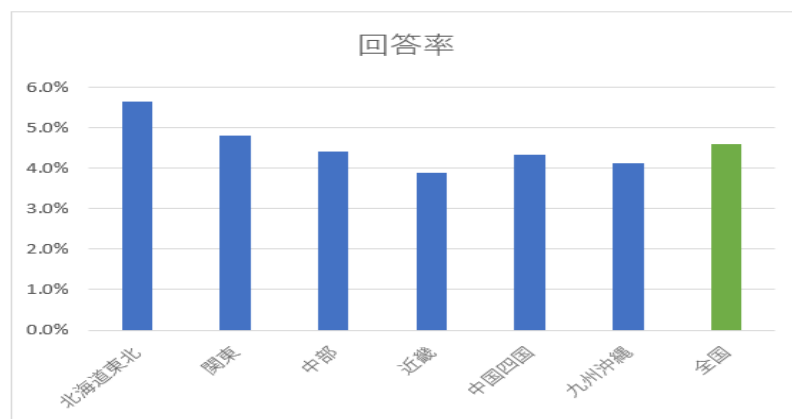
回答数（貴事業所のある都道府県・地区別内訳構成）

北海道東北	130	18.1%
関東	231	32.1%
中部	117	16.3%
近畿	87	12.1%
中国四国	67	9.3%
九州沖縄	88	12.2%
合計	720	100.0%



回答率（地区別内訳構成）

	回答数	発送数	回答率
北海道東北	130	2,299	5.7%
関東	231	4,812	4.8%
中部	117	2,653	4.4%
近畿	87	2,241	3.9%
中国四国	67	1,540	4.4%
九州沖縄	88	2,134	4.1%
全国	720	15,679	4.6%



$$2\sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

n=サンプル数、p=ある質問に対する回答比率

「2」は信頼度95%の係数1.96の近似値

	回答数	発送数	回答率
北海道東北	130	2,299	5.7%
関東	231	4,812	4.8%
中部	117	2,653	4.4%
近畿	87	2,241	3.9%
中国四国	67	1,540	4.4%
九州沖縄	88	2,134	4.1%
合計	720	15,679	4.6%

$p(1-p)/n$

p（回収率） p(1-p) n（発送数）

北海道東北	0.057	0.053751	2299	0.000023380165289	0.009671
関東	0.048	0.045696	4812	0.000009496259352	0.006163
中部	0.044	0.042064	2653	0.000015855258198	0.007964
近畿	0.039	0.037479	2241	0.000016724230254	0.008179
中国四国	0.044	0.042064	1540	0.000027314285714	0.010453
九州沖縄	0.041	0.039319	2134	0.000018425023430	0.008585
合計	0.046	0.043884	15679	0.000002798902991	0.003346

「設問1－1－2」貴事業所の創業・開設年〔西暦〕

1900年以前	22
1901～1925年	41
1926～1950年	48
1951～1975年	124
1976～2000年	232
2001～2010年	144
2011～2020	90
2020年以降	16
不明	3
合計	720

年代	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	合計
1712~1850	3	0	1	0	0	1	5
~1900	5	5	2	2	3	0	17
~1910	4	5	1	0	1	0	11
~1920	4	4	3	3	1	0	15
~1930	6	12	7	4	1	3	33
~1940	4	3	1	3	2	2	15
~1950	3	4	1	4	3	0	15
~1960	7	5	6	3	3	4	28
~1970	7	19	9	4	2	4	45
~1980	18	29	10	10	9	13	89
~1990	16	33	8	10	7	13	87
~2000	14	35	17	17	9	15	107
~2010	18	43	31	15	19	18	144
~2020	19	30	17	10	3	11	90
2021以降	2	2	3	2	3	4	16
不明	0	2	0	0	1	0	3
合計	130	231	117	87	67	88	720

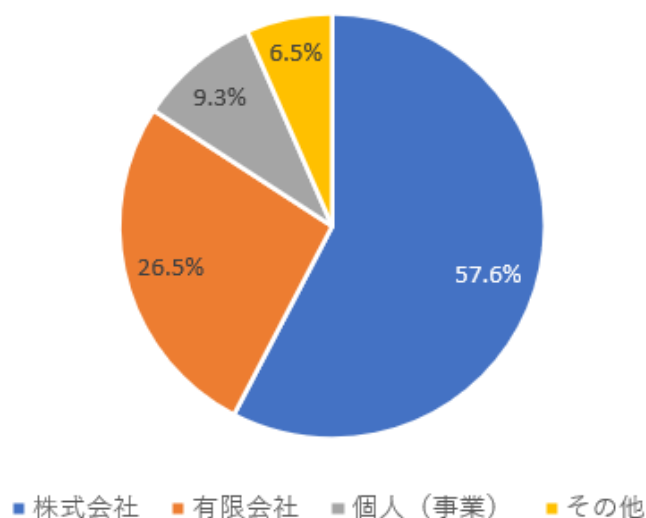
全720件中最も多いのは、2001~2010年代の144件であった。またその中でも、関東43件、中部31件、中国四国19件、北海道東北及び九州沖縄18件、近畿15件の順となっている。

〔設問1－2〕事業の形態について

株式会社	415	57.6%
有限会社	191	26.5%
個人（事業）	67	9.3%
その他	47	6.5%
合計	720	100.0%

その他の内訳

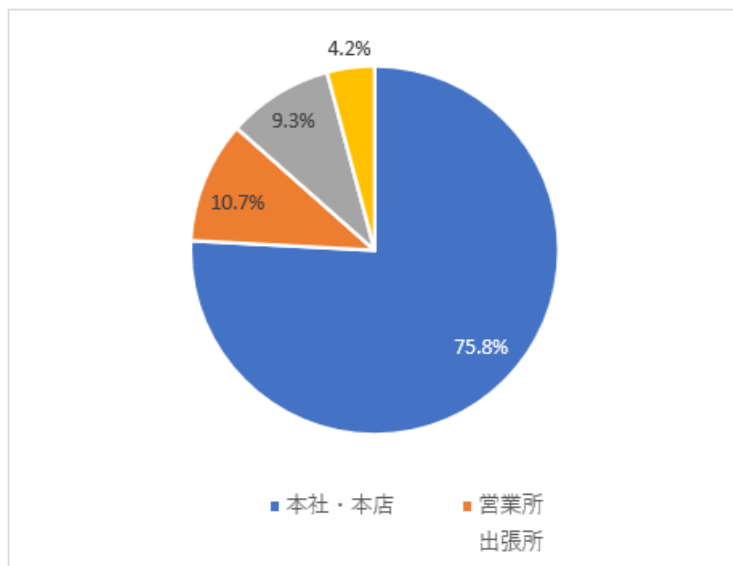
JA(農業協同組合)	26
公営	1
公共施設	3
社会福祉法人	2
指定管理	1
NPO法人	1
一般社団法人	2
公益財団法人	2
合資会社	2
合同会社	3
合名会社	1
宗教法人	2
団体	1
合計	47



過半数の 57.6%が株式会社であり 2 位の有限会社と合わせると 80%強が、株式会社と有限会社であることがわかる。

〔設問 1－2－2〕「事業所の形態」についてお尋ねします

本社・本店	546	75.8%
営業所 出張所	77	10.7%
支社(店)	67	9.3%
その他	30	4.2%
合計	720	100.0%



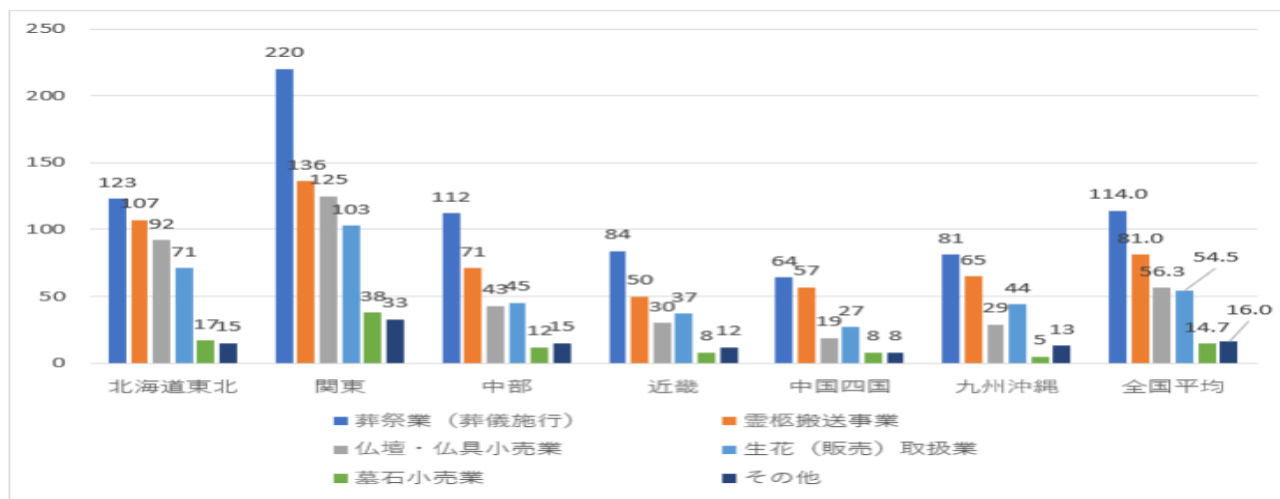
その他の記述（例）

公共	葬儀会館・葬祭ホール等
公営	旅館業
子会社	霊園・葬祭場
市営火葬場	店舗
自宅	別院
	部署・葬祭部店舗

「本社・本店」が 75.8%となり大部分を占めている。

〔設問 1－3〕事業として行っているものについてお尋ねします（該当するものはすべて挙げて下さい）

	葬祭業 （葬儀施行）	霊柩搬送 事業	仏壇・仏 具小売業	生花（販 売）取扱業	墓石小売業	その他
北海道東北	123	107	92	71	17	15
関東	220	136	125	103	38	33
中部	112	71	43	45	12	15
近畿	84	50	30	37	8	12
中国四国	64	57	19	27	8	8
九州沖縄	81	65	29	44	5	13
全国平均	114.0	81.0	56.3	54.5	14.7	16.0
合計	684	486	338	327	88	96



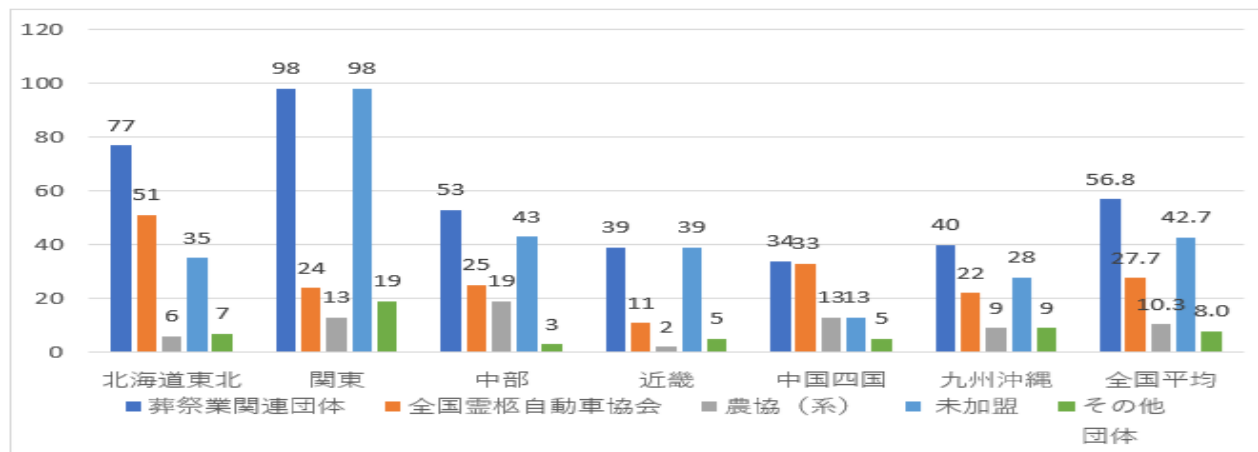
※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「遺体処置」「遺品整理」「海洋散骨」「遺骨洗浄」「霊園管理」「ペット火葬」「終活グッズ販売・（顧客向け）セミナー」「料理仕出し」「喪服レンタル」「介護タクシー」「法要商品販売」「死後事務手続き」「墓地販売」 など

全国平均と比較すると、関東はすべての項目で上回っており、中部、近畿、中国四国、九州沖縄はすべての項目で下回っている。北海道東北においてはその他のみ下回っているもののほかの項目は平均以上となった。

〔設問１－４〕 加盟している団体についてお尋ねします（該当するものはすべて挙げて下さい）

	葬祭業関連団体	全国霊柩自動車協	農協（系）	未加盟	その他団体
北海道東北	77	51	6	35	7
関東	98	24	13	98	19
中部	53	25	19	43	3
近畿	39	11	2	39	5
中国四国	34	33	13	13	5
九州沖縄	40	22	9	28	9
全国平均	56.8	27.7	10.3	42.7	8.0
合計	341	166	62	256	48



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り（重複したものなどは整理）

「バス協会」「プレアカ（<https://preaka.jp/>¹）」「町社会福祉協議会」「日本生活協同連合会」「トラック協会」「消費生活協同組合（Coop）」「花キュービット」「ゆうネット（株式会社？ 互助会？）²」「全国市民葬祭協会（<https://zenkoku-shiminsousai.com/>）」「自動車連合会（一般社団法人日本自動車販売協会連合会？）」「葬祭サポート連絡協議会（『KKR 特約葬祭業者連絡協議会』？『NPO 全国葬送支援協議会』？）」「日本遺体衛生保全協会」「全日本冠婚葬祭互助支援協会」「国

¹ 報告者による補足記述。以下のURL表記は同じ。

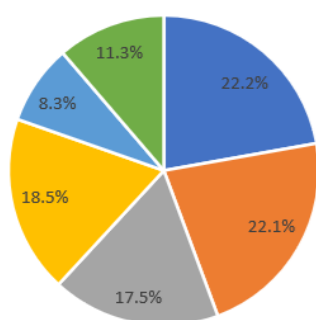
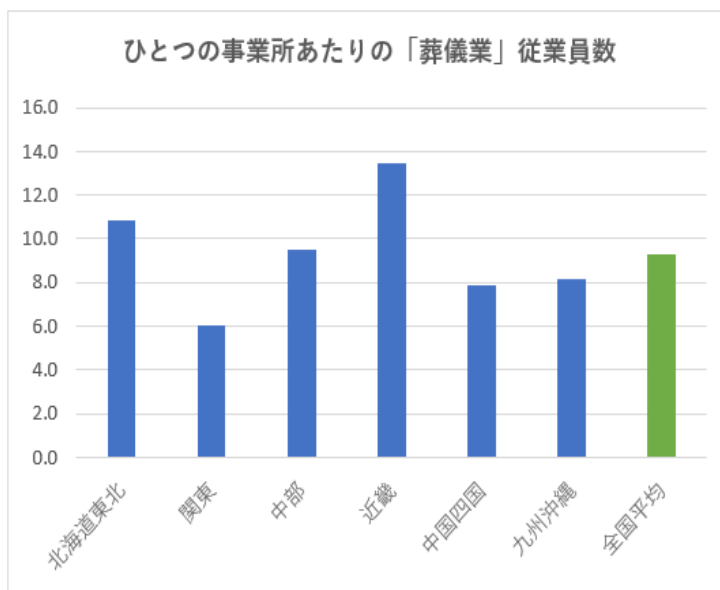
² 報告者による補足記述。以下の「（ ）」内表記は同じ。

家公務員共済組合特約葬祭業者連絡協議会 (<https://www.kkrsosai.com/>)「商工会議所」「全国儀式サービス (<https://www.gishiki.co.jp/>)」「(一般社団法人?) 防災協会 (<https://www.n-bouka.or.jp/>)」など

全国平均と比較し関東は「全国霊柩自動車協会」を除きすべての項目で上回った。「全国霊柩自動車協会」においては北海道東北と中国四国が平均を上回っており、北海道東北においては平均の約 1.8 倍と大きく上回った。

〔設問１－５〕貴事業所の従業員のうち、葬儀・ご遺体搬送業務に関わっているのは何名ですか（概算で結構です）

地域・地区	総数	全国対比	事業所数 (問1-1)	事業所毎 の人数
北海道東北	1,406	22.2%	130	10.8
関東	1,403	22.1%	231	6.1
中部	1,111	17.5%	117	9.5
近畿	1,171	18.5%	87	13.5
中国四国	528	8.3%	67	7.9
九州沖縄	716	11.3%	88	8.1
全国平均	1,055.8	16.7%	120	9.3
全国	6,335	100.0%	720	8.8



■ 北海道東北 ■ 関東 ■ 中部 ■ 近畿 ■ 中国四国 ■ 九州沖縄

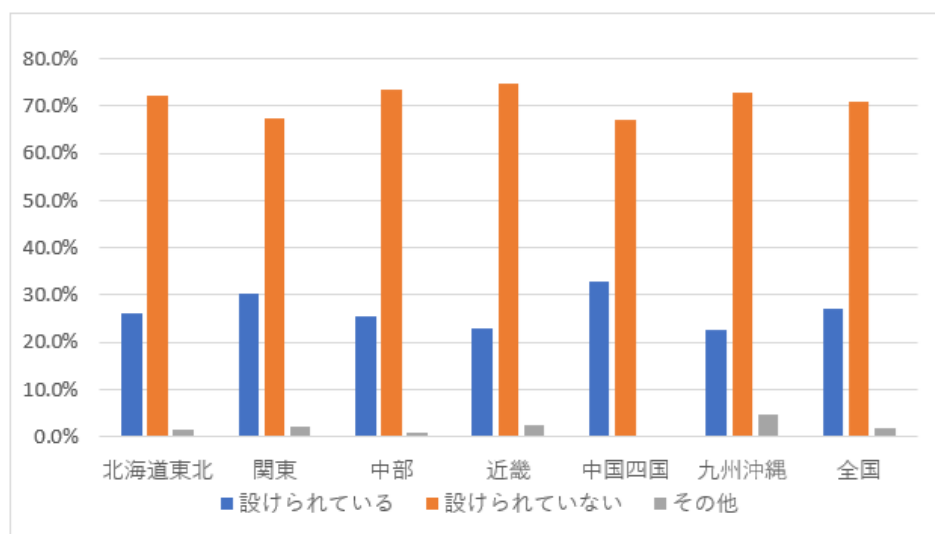
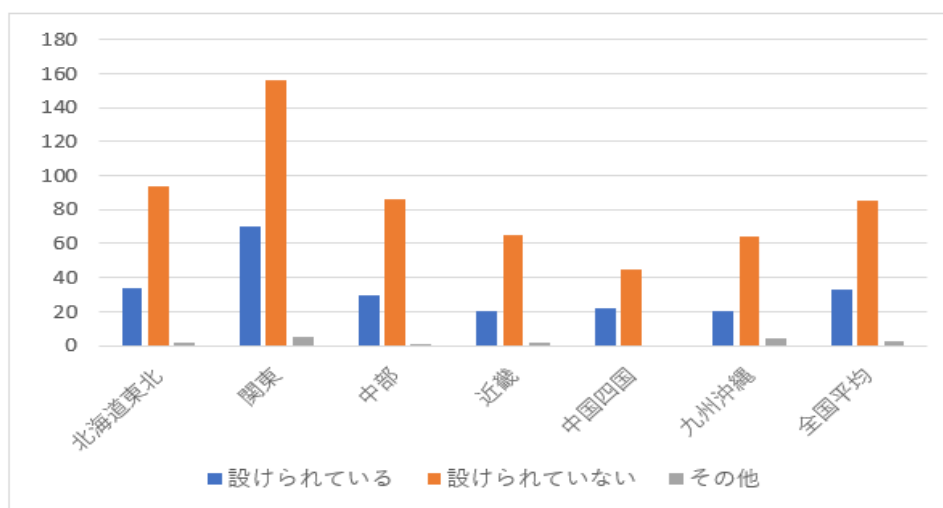
多い順に近畿、北海道東北、中部、九州沖縄、中国四国、関東の順となった。

1位の近畿と最下位の関東を比較すると、13.5人と6.1人で2倍以上近畿が多いことがわかる。

〔設問１－６〕 特定の資格、免許等を有する従業員の配置について基準・目安は、貴事業所で設けられていますか

	設けられている	設けられていない	その他	合計
北海道東北	34	94	2	130
関東	70	156	5	231
中部	30	86	1	117
近畿	20	65	2	87
中国四国	22	45	0	67
九州沖縄	20	64	4	88
全国平均	32.7	85.0	2.3	120.0
全国	196	510	14	720

	設けられている	設けられていない	その他	合計
北海道東北	26.2%	72.3%	1.5%	100.0%
関東	30.3%	67.5%	2.2%	100.0%
中部	25.6%	73.5%	0.9%	100.0%
近畿	23.0%	74.7%	2.3%	100.0%
中国四国	32.8%	67.2%	0.0%	100.0%
九州沖縄	22.7%	72.7%	4.5%	100.0%
全国	27.2%	70.8%	1.9%	100.0%



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「該当者はいない・持っているが設けてはいない」「葬儀担当者には資格を取得するように促している」
「葬祭ディレクター級（及び審査官 ← 独自の？³）」「防火管理者のみ法令を守り配置」「法令の基準に則って」「その都度、派遣でお願いしています」「搬送業者（← 霊柩自動車運行業者？）に委託している」「危険物取扱者」「一人で運営」「エンバーマー認定資格（必須）」など

全国的に見ても「設けられていない」方が大多数であることがわかる。「設けられている」割合が一番高かったのは中国四国地方であり、次点で関東地方となった。

「特定の資格、免許等を有する従業員の配置について具体的な基準・目安」記述
⇒「補足」にてまとめた

³ 報告者による補足記述。以下の「（ ）」内表記は同じ。

〔設問１－６〕で「設けられている」を選んだ方にお伺いいたします

〔設問１－７〕特定の資格、免許等を有する従業員の配置について、その資格、免許等の名称と、貴事業所の従業員に占める割合を教えてください（複数の資格、免許等に関する基準・目安を設けている場合、主なもの最大３つお答えください）

（例）普通運転免許：５割、葬祭ディレクター：３割など

一つ目の資格・免許等の名称・割合

名称	件数	割合の平均
普通運転免許	141	9.49割
葬祭ディレクター	43	5.19割

二つ目の資格・免許等の名称・割合

名称	件数	割合の平均
普通運転免許	25	8.84割
葬祭ディレクター	92	6.12割
運行管理	5	2.84割
中型、大型運転免許	5	5.04割

三つ目の資格・免許等の名称・割合

名称	件数	割合の平均
普通運転免許	5	10割
葬祭ディレクター	7	4.56割
大・中型等バス免許	6	2.86割
カウンセラー、 グリーフケア士等	5	6.2割
遺品整理士	1	2.38割

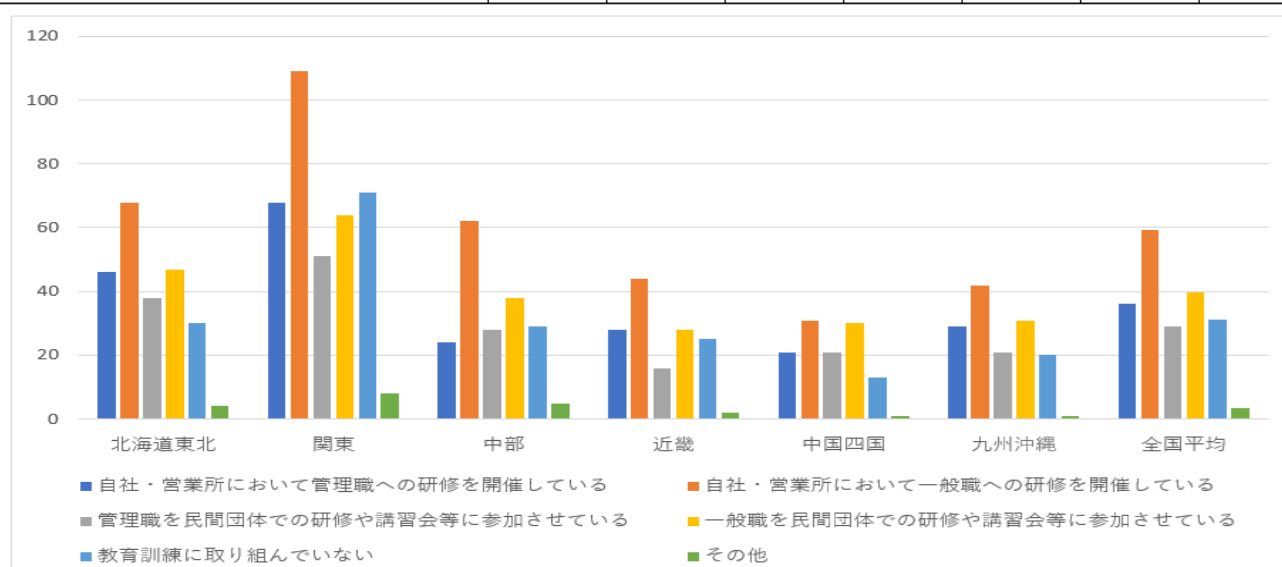
設けられているもので最も多いのは「普通運転免許」となり、５割以上を示しているのは「葬祭ディレクター」、「カウンセラー、グリーフケア士等」、「中型、大型運転免許」などが見られた。

以上で「〔設問１－６〕で「設けられている」を選んだ方」に対する質問は終了。

以下、全て（の方）に「（再度）質問」。

〔設問１－８〕 職員の部内、部外での教育訓練はどのように取り組んでいますか（複数回答可）

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
自社・営業所において管理職への研修を開催している	46	68	24	28	21	29	36.0
自社・営業所において一般職への研修を開催している	68	109	62	44	31	42	59.3
管理職を民間団体での研修や講習会等に参加させている	38	51	28	16	21	21	29.2
一般職を民間団体での研修や講習会等に参加させている	47	64	38	28	30	31	39.7
教育訓練に取り組んでいない	30	71	29	25	13	20	31.3
その他	4	8	5	2	1	1	3.5
合計	233	371	186	143	117	144	



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「従業員は居ません」「葬祭組合などの研修会への参加」「公共のため該当なし」「その都度、思い当たった時や事が発生した時に指導」「管理職を（仕事上関係する宗教法人の⁴）本山、教務所などの勉強会に参加させている」「組合研修」「日々その都度・日々が研修」「提携先の葬儀社での研修を行なっている」「市民葬祭の研修を受講」「系統（？）内での研修参加」「管理職、一般職ともに JA グループの企画の研修で受講している」「数は少ないが外部へ勉強に行かせている」など。

ちなみに「行ってはいない」等の理由として挙げられたと思料されるのは以下の通り。

「10 年、15 年前は参加していましたがその後は参加していません」「福霊組（←？） 開催講習会参加」「必修の研修は設けていない。必要に応じて開催」「ひとりだから・自分一人でやっている。葬祭ディレクター有資格者」「外部に委託」「全員士業のため特に実施はしていない」など。

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」

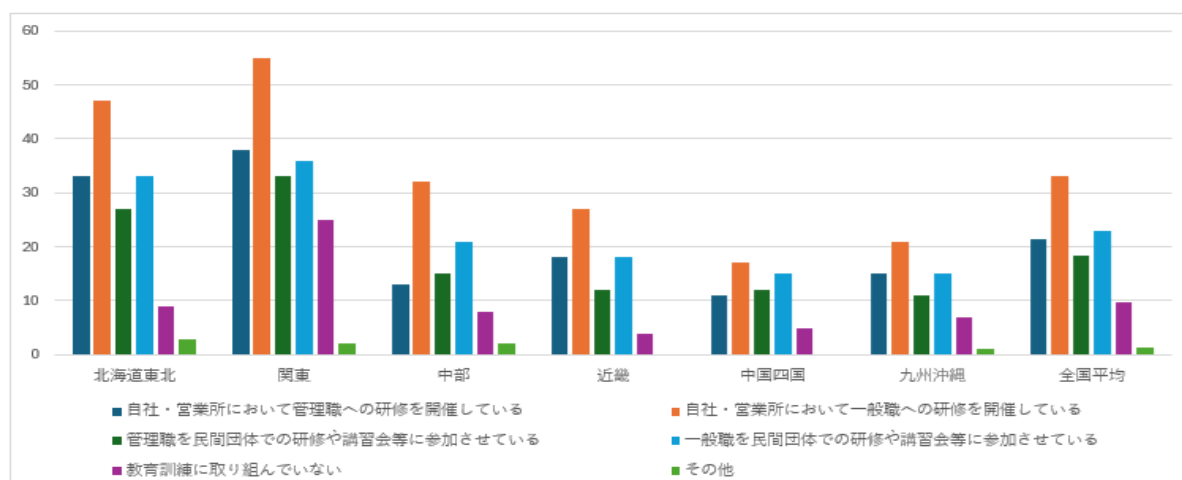
⁴ 報告者による補足記述。以下の「（ ）」内表記は同じ。

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。

【設問 1－8】 職員の部内、部外での教育訓練はどのように取り組んでいますか（複数回答可）

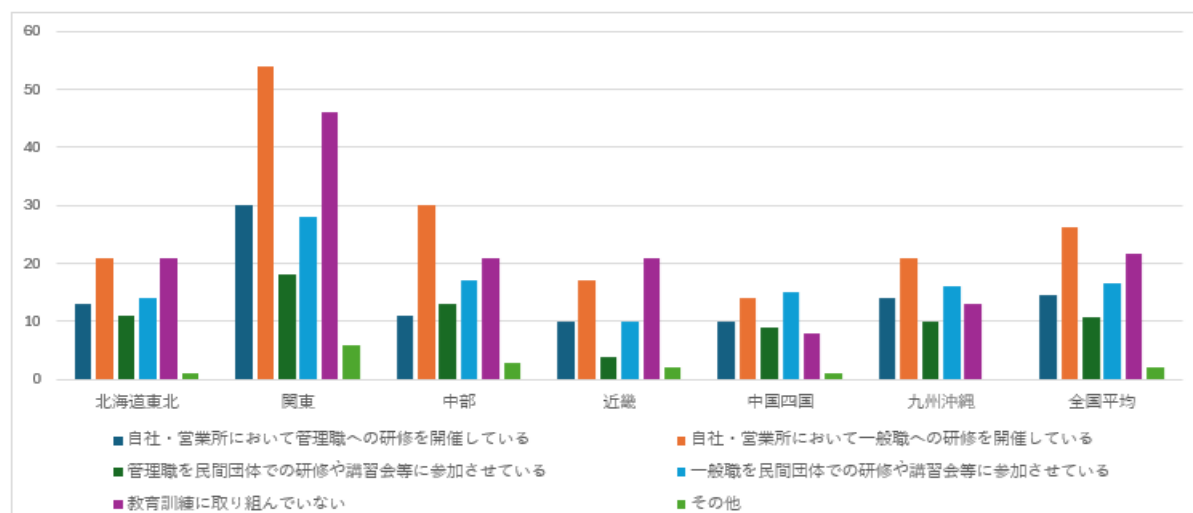
団体加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
1 自社・営業所において管理職への研修を開催している	33	38	13	18	11	15	21.3
2 自社・営業所において一般職への研修を開催している	47	55	32	27	17	21	33.2
3 管理職を民間団体での研修や講習会等に参加させている	27	33	15	12	12	11	18.3
4 一般職を民間団体での研修や講習会等に参加させている	33	36	21	18	15	15	23.0
5 教育訓練に取り組んでいない	9	25	8	4	5	7	9.7
その他	3	2	2	0	0	1	1.3
合計	152	189	91	79	60	70	



団体非加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
自社・営業所において管理職への研修を開催している	13	30	11	10	10	14	14.7
自社・営業所において一般職への研修を開催している	21	54	30	17	14	21	26.2
管理職を民間団体での研修や講習会等に参加させている	11	18	13	4	9	10	10.8
一般職を民間団体での研修や講習会等に参加させている	14	28	17	10	15	16	16.7
教育訓練に取り組んでいない	21	46	21	21	8	13	21.7
その他	1	6	3	2	1	0	2.2
合計	81	182	95	64	57	74	

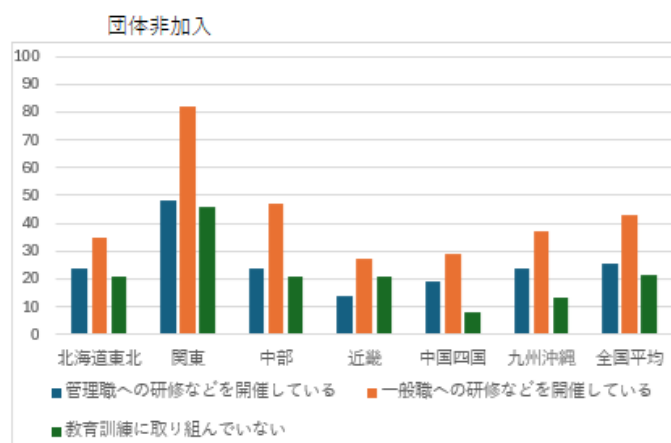
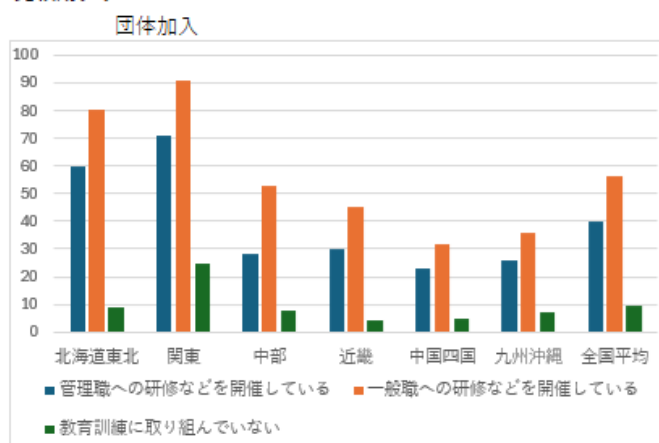


これらの違いを見易くするため、「管理職、一般職の研修を行っている」と「教育に取り組んでいない」に大別してまとめ直すと以下の様になる。

団体加入	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
管理職への研修などを開催している	60	71	28	30	23	26	39.7
一般職への研修などを開催している	80	91	53	45	32	36	56.2
教育訓練に取り組んでいない	9	25	8	4	5	7	9.7
合計	149	187	89	79	60	69	

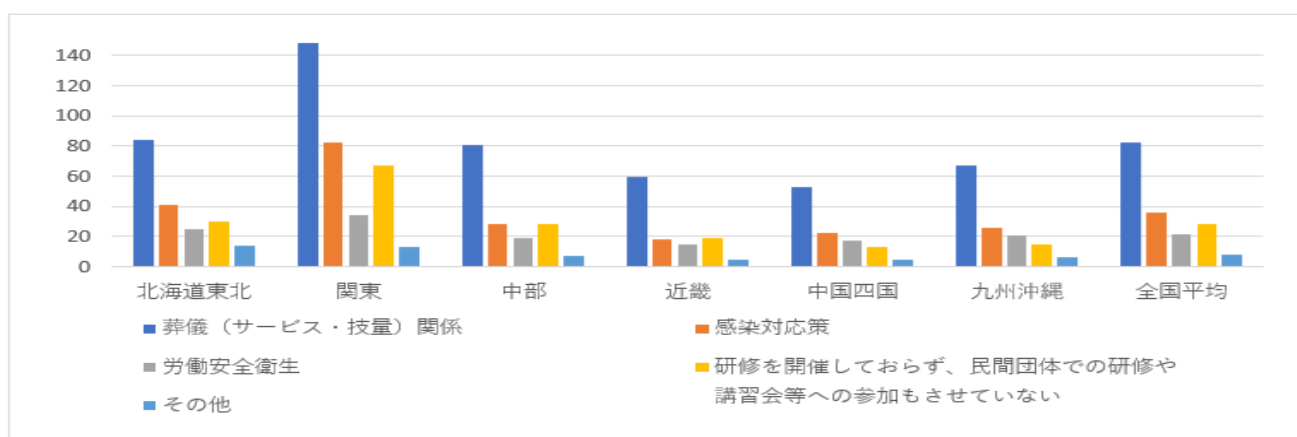
団体非加入	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
管理職への研修などを開催している	24	48	24	14	19	24	25.5
一般職への研修などを開催している	35	82	47	27	29	37	42.8
教育訓練に取り組んでいない	21	46	21	21	8	13	21.7
合計	80	176	92	62	56	74	

比較用グラフ



〔設問１－９〕 管理職・一般職員への研修を開催している、又は民間団体での研修や講習会等に参加させている場合、その研修や講習会等のテーマを教えてください（複数回答可）

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
葬儀（サービス・技量）関係	84	148	81	60	53	67	82.2
感染対応策	41	82	28	18	22	26	36.2
労働安全衛生	25	34	19	15	17	21	21.8
研修を開催しておらず、民間団体での研修や	30	67	28	19	13	15	28.7
その他	14	13	7	5	5	6	8.3
	194	344	163	117	110	135	



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「霊柩車運転研修（霊柩寝台車の安全運転に関する研修）複数回答有⁵」「自動車運転安全適正講習」「法令で定められた一般講習等、トラック協会の安全運転講習」「グリーンケア（複数の回答有り）⁶」「マーケティング」「組合の講習会に時々参加」「原田メソッド（<https://harada-educate.jp/>）⁷研修」「マネジメント、コミュニケーション」「IT、DX⁸関係」「管理者・幹部養成研修等」「安全運転講習など」「新入社員研修セミナー」「自己啓発、管理職研修など」「船の整備等の強化」「厚生労働省認定エンバーマー養成研修」「一般的な社員としての取り組み方等のビデオ研修」「食品衛生関連」「マナーや電話対応」「経理関係、広告宣伝関係」「管理者・監督者講習・研修（複数回答有）」「ハラスメント、コンプライアンス」

ちなみに「していない」等の理由として挙げられたと思料されるのは以下の通り。

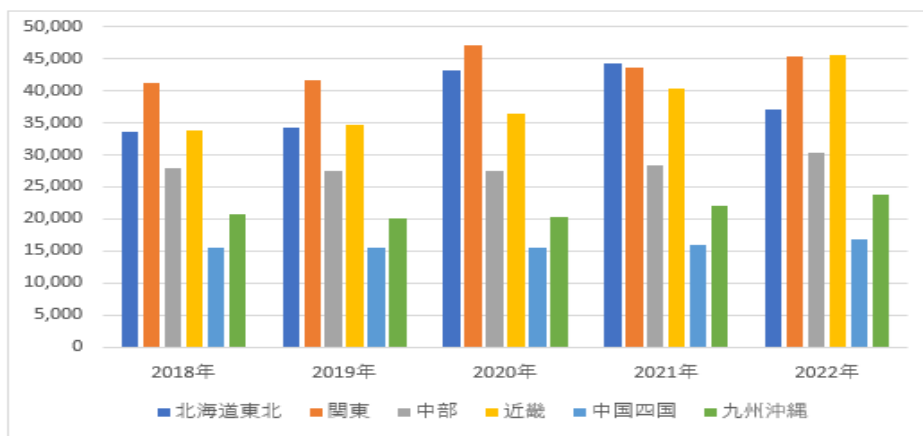
「公共のため該当なし」「基本的にはお迎え等以外は私1人」「代表者のみなので行っていない」など

⁵ ⁶ ⁷ 報告者による補足記述。

⁸ デジタルトランスフォーメーションの略。経済産業省では「企業がビジネス環境の変化に対し、データとデジタル技術を活用し、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革させて、業務そのものや、組織・プロセス・企業文化等を変革し、競争上の優位性を確立する」と定義している。

【設問2】貴事業所における 直近5年間の葬儀施行件数 について（概算で結構です）

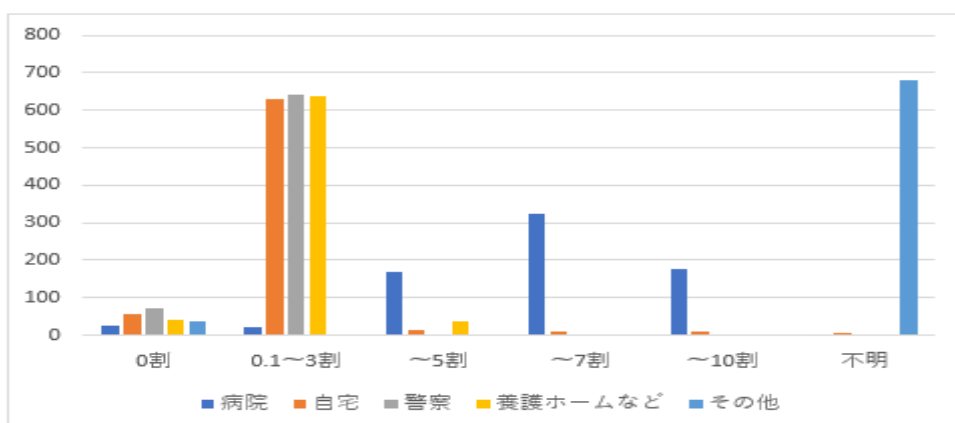
	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
北海道東北	33,510	34,314	43,128	44,408	37,203
関東	41,275	41,586	47,158	43,684	45,464
中部	27,968	27,566	27,463	28,376	30,248
近畿	33,758	34,810	36,456	40,319	45,537
中国四国	15,507	15,516	15,431	15,974	16,851
九州沖縄	20,664	20,151	20,371	22,057	23,870
合計	172,682	173,943	190,007	194,818	199,173



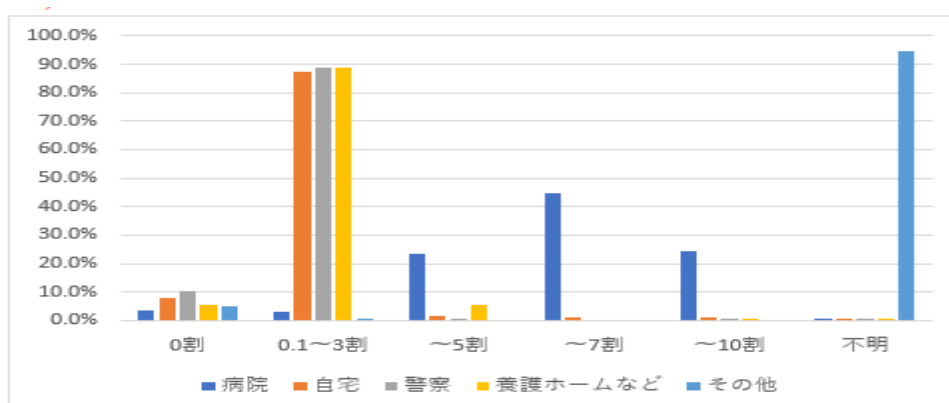
どの地域も年々上昇傾向にあり、全体の合計では、2018年と2022年で30,000件弱増加しており単年度で5,000件以上増加していることがわかる。その為全国平均は4年間（2018年～2022年）で4,415件増加、単年度で1,000件強ほど増加している。また、近畿地方においては4年間で11,779件増加しており平均の2.5倍以上増加している。

【設問3】貴事業所では取り扱うご遺体の引き取り先として、以下の各選択肢が占める割合をそれぞれ教えてください。各々の割合については、ここ数年間を総合して、日常の業務の範囲で感じる概算で構いませんのでお答え下さい

	病院	自宅	警察	養護ホームなど	その他
0割	27	57	73	39	37
0.1～3割	21	630	641	639	2
～5割	169	13	1	38	0
～7割	323	8	0	0	0
～10割	177	8	2	1	0
不明	3	4	3	3	681
合計	720	720	720	720	720



	病院	自宅	警察	養護ホームなど	その他
0割	3.8%	7.9%	10.1%	5.4%	5.1%
0.1～3割	2.9%	87.5%	89.0%	88.8%	0.3%
～5割	23.5%	1.8%	0.1%	5.3%	0.0%
～7割	44.9%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
～10割	24.6%	1.1%	0.3%	0.1%	0.0%
不明	0.4%	0.6%	0.4%	0.4%	94.6%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

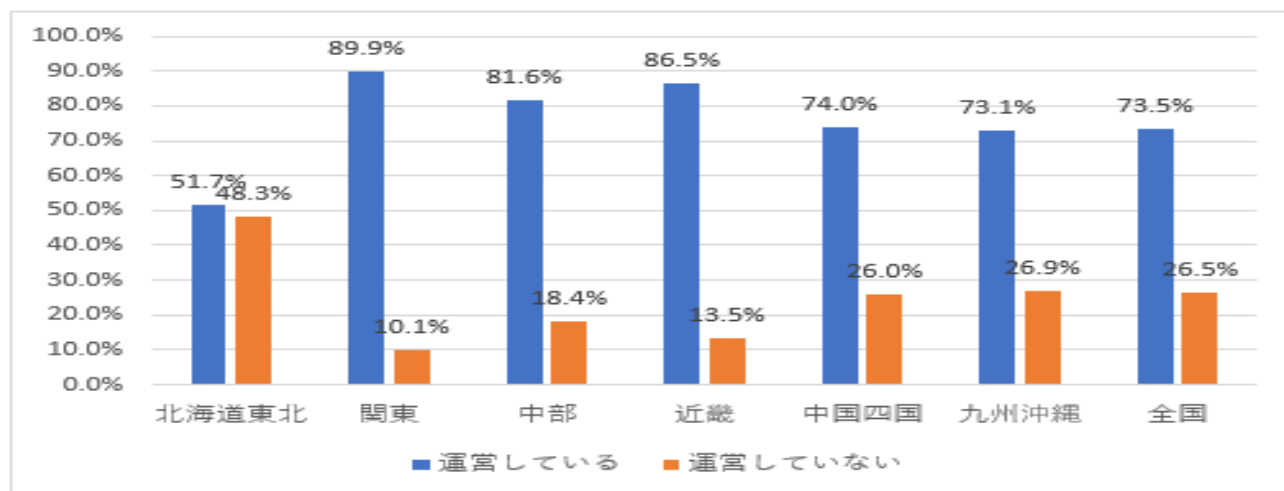
「監査医務医院」「他の葬儀会社」「葬儀社」「葬儀社（親会社）」「葬儀式場やお寺」「健康型老人ホーム」「野外など」など

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」へわかれた。

【設問４】貴事業所で葬儀場を運営していますか

	運営して いる	運営して いない	合計
北海道東北	105	98	203
関東	133	15	148
中部	102	23	125
近畿	64	10	74
中国四国	57	20	77
九州沖縄	68	25	93
合計	529	191	720

	運営して いる	運営して いない	合計
北海道東北	51.7%	48.3%	100.0%
関東	89.9%	10.1%	100.0%
中部	81.6%	18.4%	100.0%
近畿	86.5%	13.5%	100.0%
中国四国	74.0%	26.0%	100.0%
九州沖縄	73.1%	26.9%	100.0%
全国	73.5%	26.5%	100.0%

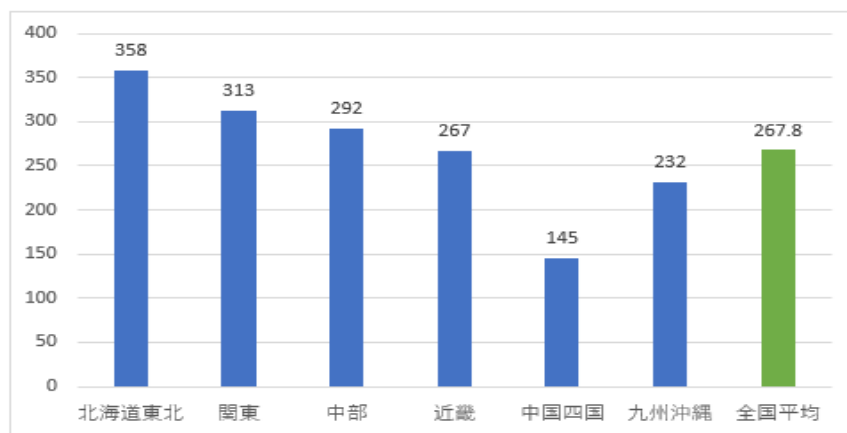


ほとんどの地域では 7 割強から 9 割弱の大部分が「運営している」と回答したが、北海道東北地方においては「運営している」が 51.7%、「運営していない」が 48.3%とほぼ同じ割合となった。

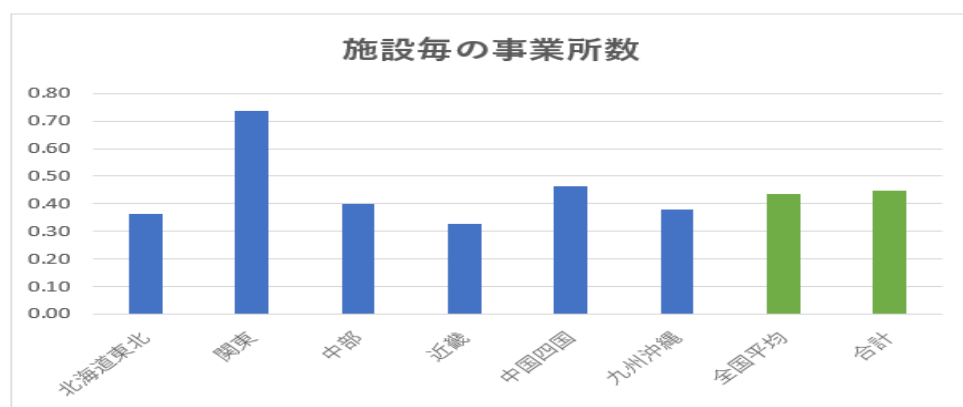
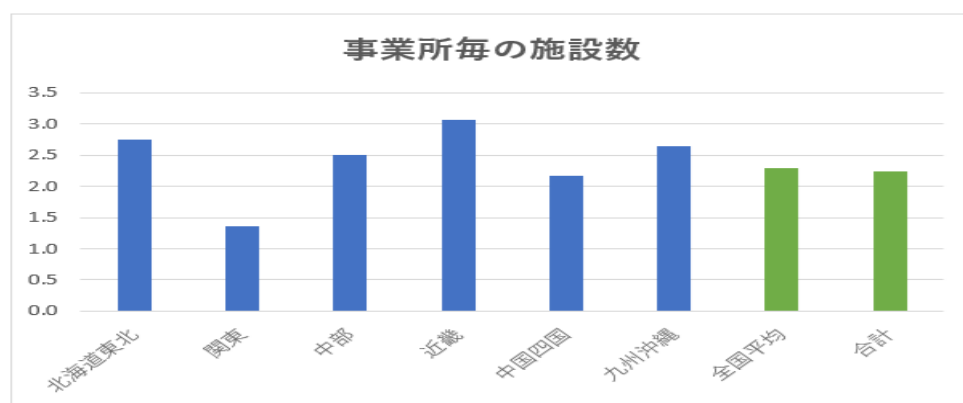
【設問4】で「運営している」を選んだ方にお伺いいたします

運営している施設数をお答えください（半角数値）

北海道東北	358	22.3%
関東	313	19.5%
中部	292	18.2%
近畿	267	16.6%
中国四国	145	9.0%
九州沖縄	232	14.4%
全国平均	267.8	16.7%
合計	1607	100.0%



	施設数	事業所数	事業所毎の施設数	施設毎の事業所数
北海道東北	358	130	2.8	0.36
関東	313	231	1.4	0.74
中部	292	117	2.5	0.40
近畿	267	87	3.1	0.33
中国四国	145	67	2.2	0.46
九州沖縄	232	88	2.6	0.38
全国平均	267.8	116.7	2.3	0.44
合計	1607	720	2.2	0.45

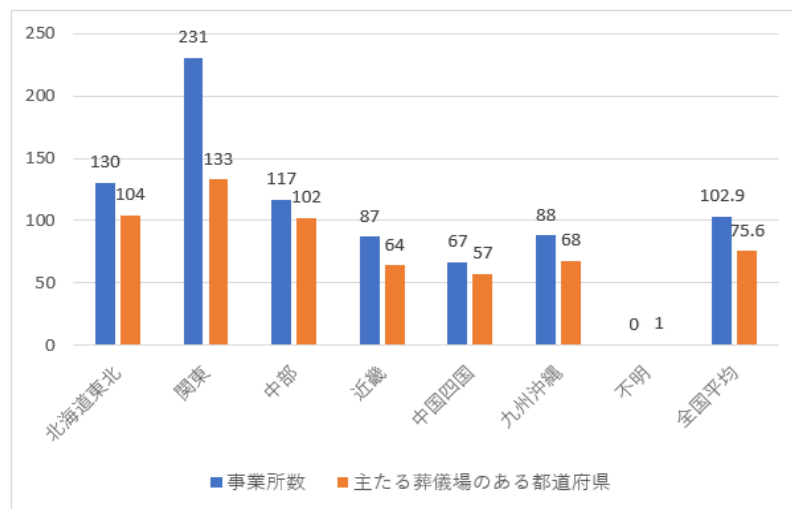


事業所毎の施設数は、平均で 2.3、最小で関東の 1.3、最大で近畿の 3.1 となっている。施設毎の事業所数は平均で 0.44、最小で近畿の 0.33、最大で関東の 0.74 となっている。

葬儀場の概要について伺います なお、「運営している施設」が2箇所以上の方は、主要な、又は最も代表的な葬儀場について、以下のご質問に、ご回答下さい

〔設問5－1〕 貴事業所の（主たる）葬儀場のある都道府県をお答えください

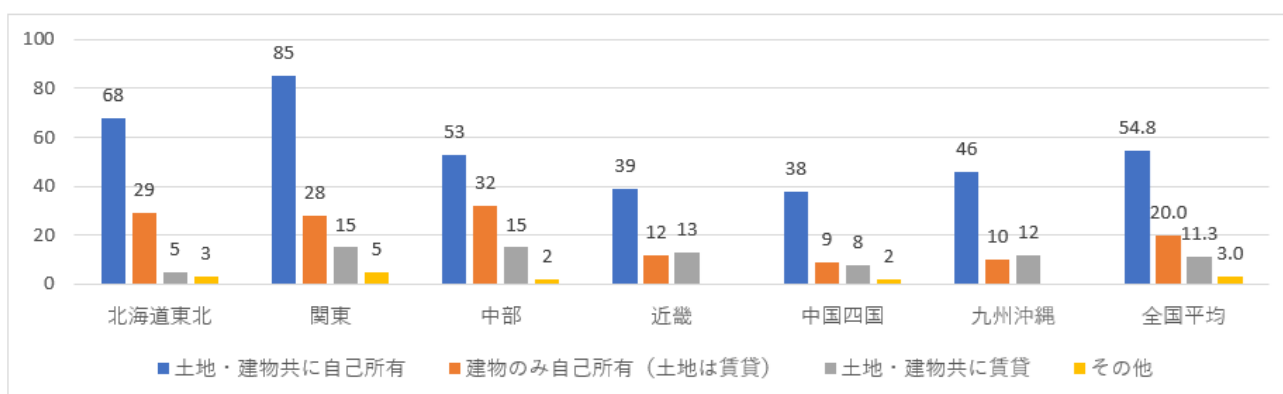
	事業所数	主たる葬 儀場のある都道府 県
北海道東北	130	104
関東	231	133
中部	117	102
近畿	87	64
中国四国	67	57
九州沖縄	88	68
不明	0	1
全国平均	102.9	75.6
合計	720	529



主たる葬儀場は地域ごとの事業所数に概ね比例していることがわかる。

〔設問5－2〕 所有形態についてお答えください

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	合計
土地・建物共に自己所有	68	85	53	39	38	46	54.8	329
建物のみ自己所有（土	29	28	32	12	9	10	20.0	120
地・建物共に賃貸	5	15	15	13	8	12	11.3	68
その他	3	5	2		2		3.0	12
合計	105	133	102	64	57	68	88.2	529



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、全国平均と比較すると北海道東北地方と関東地方のみが平均以上となった。

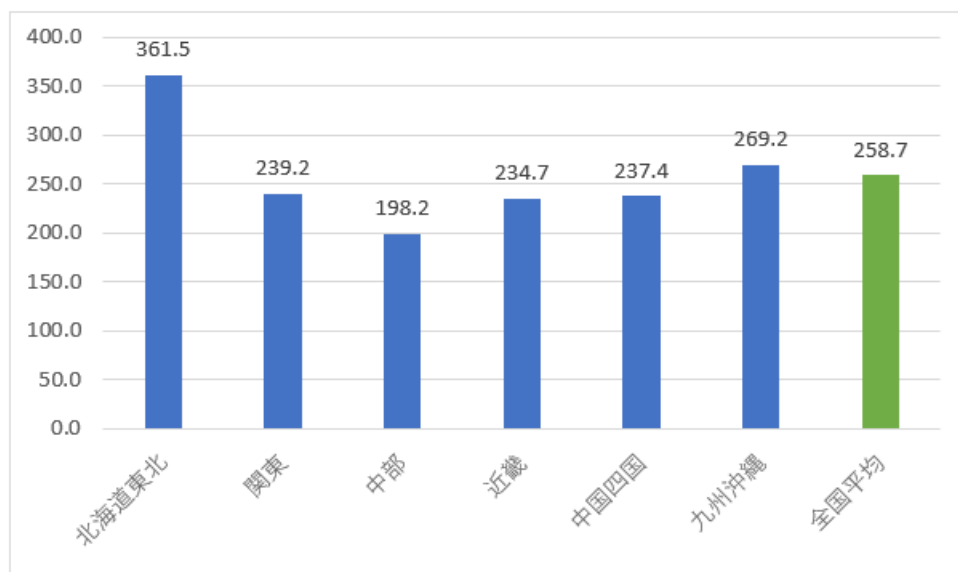
〔設問５－３〕主たる葬儀場の建物の竣工年（西暦でご記入ください）

1931～1980年	22
1981～1990年	44
1991～2000年	148
2001～2010年	209
2011～2020年	88
2021～2023年	17
不明	1
合計	529

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ことがわかる。

〔設問５－４〕年間葬儀施行件数をお答えください

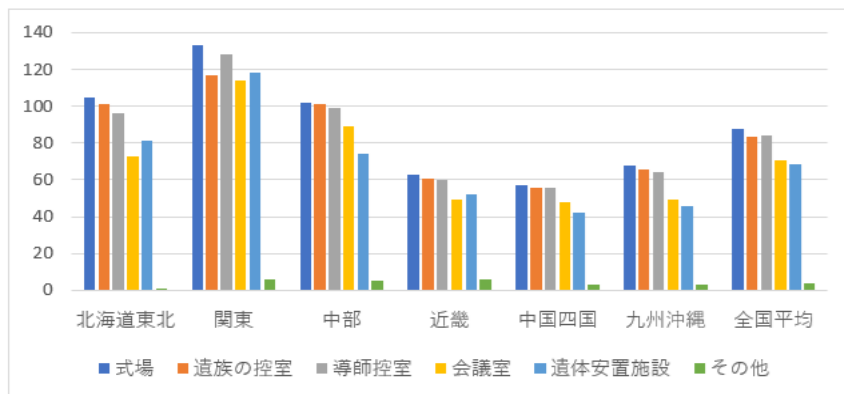
北海道東北	361.5
関東	239.2
中部	198.2
近畿	234.7
中国四国	237.4
九州沖縄	269.2
全国平均	258.7



全国平均以上となったのは、多い順に北海道東北地方、関東地方となり、合計すると半数を超えるため、施行数に地域差があることがわかる。

〔設問５－５〕葬儀場の付帯設備・機能等について（複数回答可）

	式場	遺族の控室	導師控室	会議室	遺体安置施設	その他
北海道東北	105	101	96	73	81	1
関東	133	117	128	114	118	6
中部	102	101	99	89	74	5
近畿	63	61	60	49	52	6
中国四国	57	56	56	48	42	3
九州沖縄	68	66	64	49	46	3
全国平均	88.0	83.7	83.8	70.3	68.8	4.0
合計	528	502	503	422	413	24

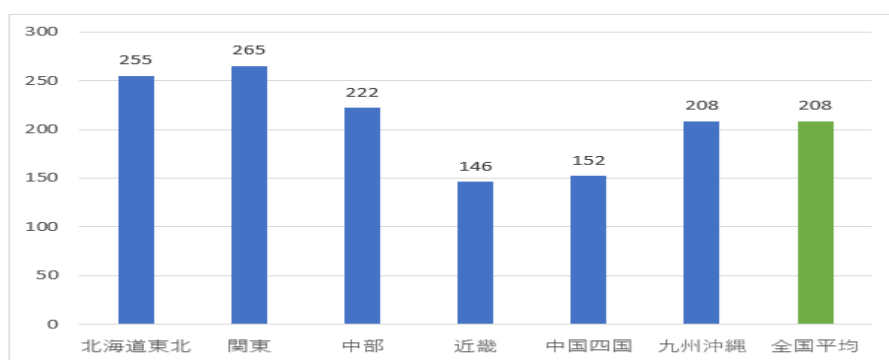


「その他」の記述

- ・ 空いている部屋で安置 4
- ・ 風呂、シャワー 3
- ・ 浴室+キッチン 2
- ・ 法要室 3
- ・ 火葬場 1
- ・ 宿泊施設 3
- ・ 別館 1
- ・ 事務所事務所倉庫等 3
- ・ その他 4

【設問５－５】で「式場」を選択された方にお伺いいたします。式場は何室・ホールでしょうか（パーティションなどで分け可能な場合、最大「室」数をお答えください）

北海道東北	255
関東	265
中部	222
近畿	146
中国四国	152
九州沖縄	208
全国平均	208
合計	1,248



全国平均が 208 となり、関東 265、北海道東北 255、中部 222、九州沖縄 208、となった。

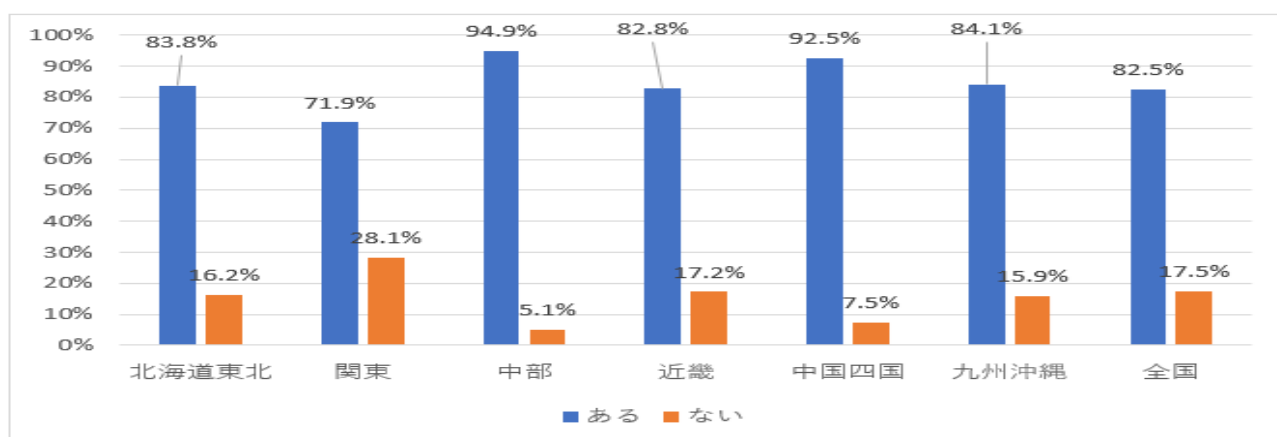
以上で「〔設問４〕で「運営している」を選んだ方」に対する質問は終了。
以下、全て（の方）に「（再度）質問」。

【設問６】ご遺体の安置について

〔設問６－１〕 貴事業所が運営する施設で、葬儀・火葬をする前にご遺体を安置することがありますか

	ある	ない	合計
北海道東北	109	21	130
関東	166	65	231
中部	111	6	117
近畿	72	15	87
中国四国	62	5	67
九州沖縄	74	14	88
合計	594	126	720

	ある	ない	合計
北海道東北	83.8%	16.2%	100.0%
関東	71.9%	28.1%	100.0%
中部	94.9%	5.1%	100.0%
近畿	82.8%	17.2%	100.0%
中国四国	92.5%	7.5%	100.0%
九州沖縄	84.1%	15.9%	100.0%
全国	82.5%	17.5%	100.0%



遺体を安置することが「ある」と回答したのは全国平均では82.5%となり、唯一下回ったのは関東地方の71.9%である。

この〔設問６－１〕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。

〔設問６－１〕 貴事業所が運営する施設で、葬儀・火葬をする前にご遺体を安置することがありますか

団体加入

	ある	ない	合計
北海道東北	73	4	77
関東	76	22	98
中部	52	1	53
近畿	38	1	39
中国四国	33	1	34
九州沖縄	37	3	40
合計	309	32	341

	ある	ない	合計
北海道東北	94.8%	5.2%	100.0%
関東	77.6%	22.4%	100.0%
中部	98.1%	1.9%	100.0%
近畿	97.4%	2.6%	100.0%
中国四国	97.1%	2.9%	100.0%
九州沖縄	92.5%	7.5%	100.0%
合計	90.6%	9.4%	100.0%

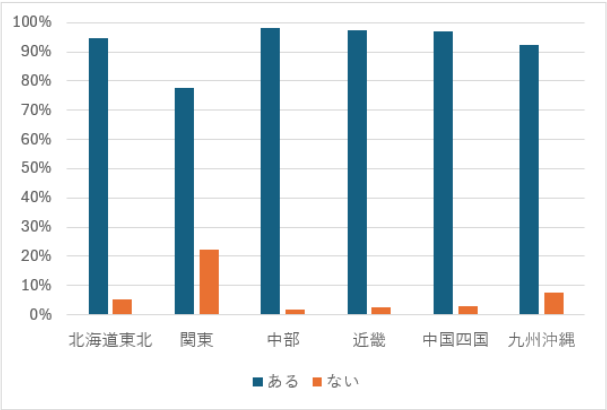
団体非加入

	ある	ない	合計
北海道東北	36	17	53
関東	90	43	133
中部	59	5	64
近畿	34	14	48
中国四国	29	4	33
九州沖縄	37	11	48
合計	285	94	379

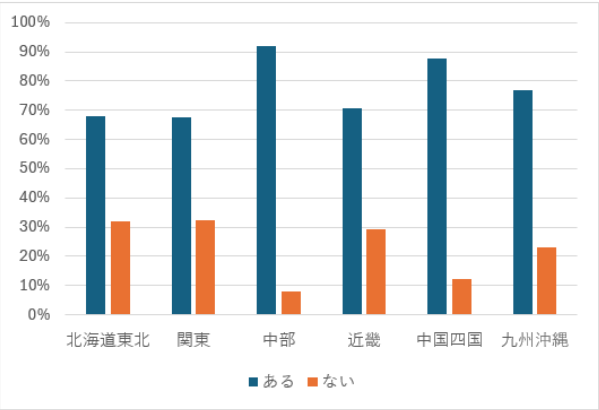
	ある	ない	合計
北海道東北	67.9%	32.1%	100.0%
関東	67.7%	32.3%	100.0%
中部	92.2%	7.8%	100.0%
近畿	70.8%	29.2%	100.0%
中国四国	87.9%	12.1%	100.0%
九州沖縄	77.1%	22.9%	100.0%
合計	75.2%	24.8%	100.0%

比較用グラフ

団体加入



団体非加入



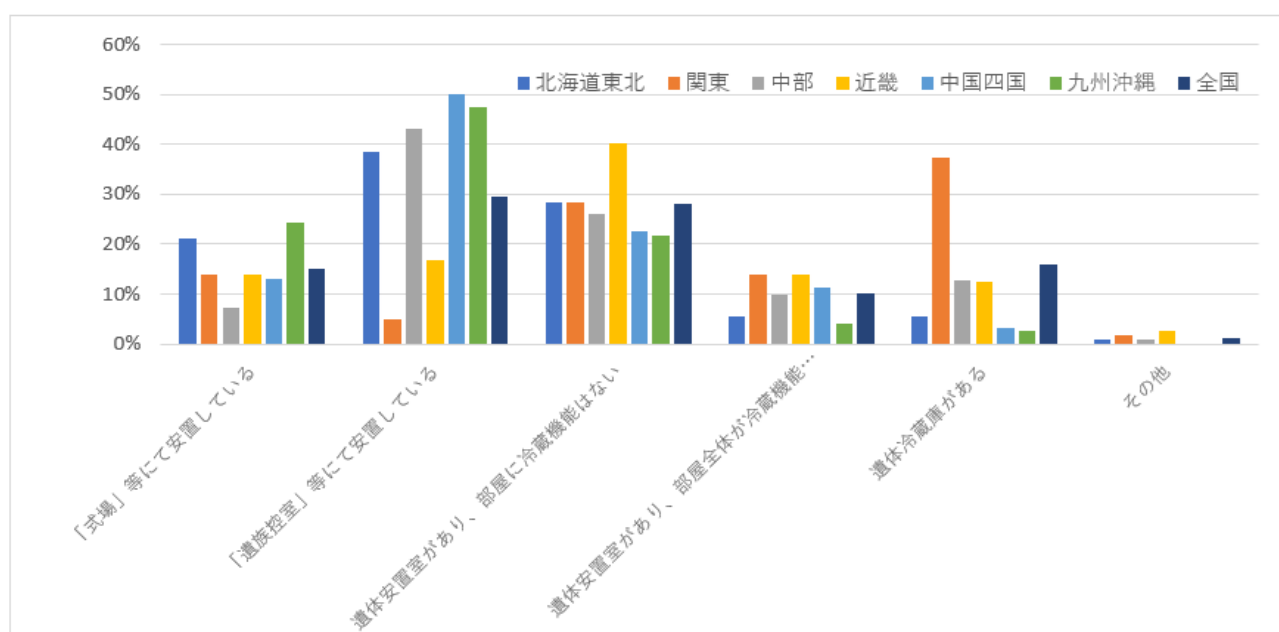
〔設問６－１〕で「ある」を選んだ方にお伺いいたします

〔設問６－２〕主たる遺体安置施設（※）の設備の機能・状況等について、教えてください（回答は１つのみお答え下さい）

※：葬儀・火葬をする前に、ご遺体を安置することを目的とした部屋・装置をいいます

	「式場」 等にて安 置してい る	「遺族控 室」等 にて安 置してい る	遺体安置 室があ り、部屋 に冷蔵機 能はない	遺体安置室 があり、部 屋全体が冷 蔵機能を 持つてゐる	遺体冷蔵 庫がある	その他	合計
北海道東北	23	42	31	6	6	1	109
関東	23	8	47	23	62	3	166
中部	8	48	29	11	14	1	111
近畿	10	12	29	10	9	2	72
中国四国	8	31	14	7	2	0	62
九州沖縄	18	35	16	3	2	0	74
合計	90	176	166	60	95	7	594

	「式場」 等にて安 置してい る	「遺族控 室」等 にて安 置してい る	遺体安置 室があ り、部屋 に冷蔵機 能はない	遺体安置室 があり、部 屋全体が冷 蔵機能を 持つてゐる	遺体冷蔵 庫がある	その他	合計
北海道東北	21.1%	38.5%	28.4%	5.5%	5.5%	0.9%	100.0%
関東	13.9%	4.8%	28.3%	13.9%	37.3%	1.8%	100.0%
中部	7.2%	43.2%	26.1%	9.9%	12.6%	0.9%	100.0%
近畿	13.9%	16.7%	40.3%	13.9%	12.5%	2.8%	100.0%
中国四国	12.9%	50.0%	22.6%	11.3%	3.2%	0.0%	100.0%
九州沖縄	24.3%	47.3%	21.6%	4.1%	2.7%	0.0%	100.0%
全国	15.2%	29.6%	27.9%	10.1%	16.0%	1.2%	100.0%



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

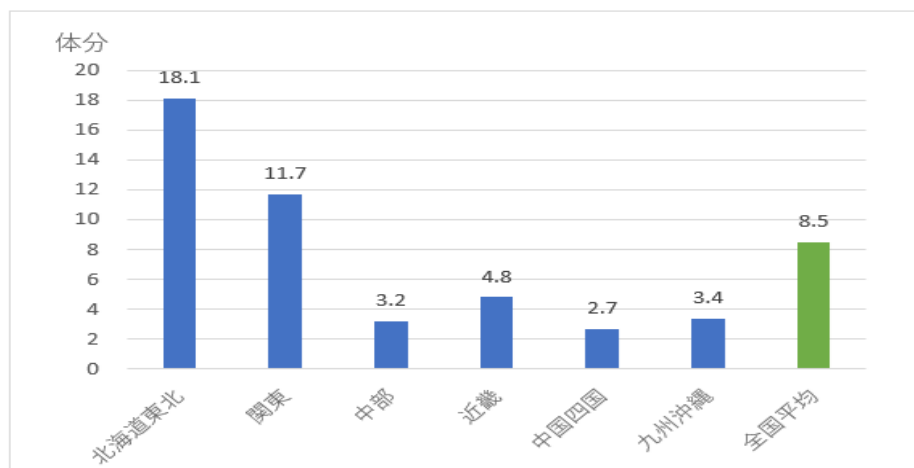
「安置部屋」「式場に複数安置・地下には冷蔵の安置もできる」「事務所の一角に安置する」「寺」「遺体安置室でエアコンをかけている」「ドライクーラーを使用」など

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。

〔設問６－３〕 遺体安置施設の収容能力を教えてください

北海道東北	18.1
関東	11.7
中部	3.2
近畿	4.8
中国四国	2.7
九州沖縄	3.4
全国平均	8.5

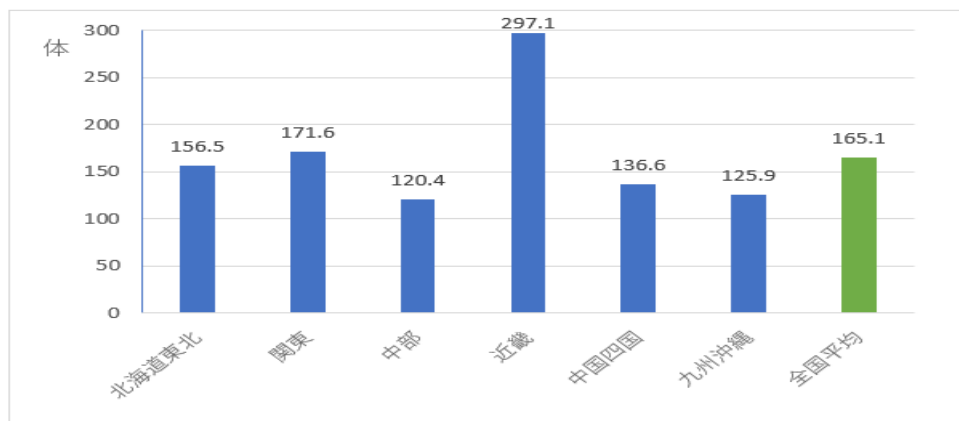


全国平均が 8.5 体となり、北海道東北が 2 倍以上の 18.1 体、関東が 11.7 体となった。

〔設問６－４〕 過去の実績における年間安置ご遺体数を教えてください

※：ここ数年における「概算」「平均的」と感じる値をご記入下さい

北海道東北	156.5
関東	171.6
中部	120.4
近畿	297.1
中国四国	136.6
九州沖縄	125.9
全国平均	165.1



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 体となり、2 位の関東よりも 1.7 倍以上多いことがわかる。

〔設問６－５〕 遺体安置（待機）期間について教えてください。

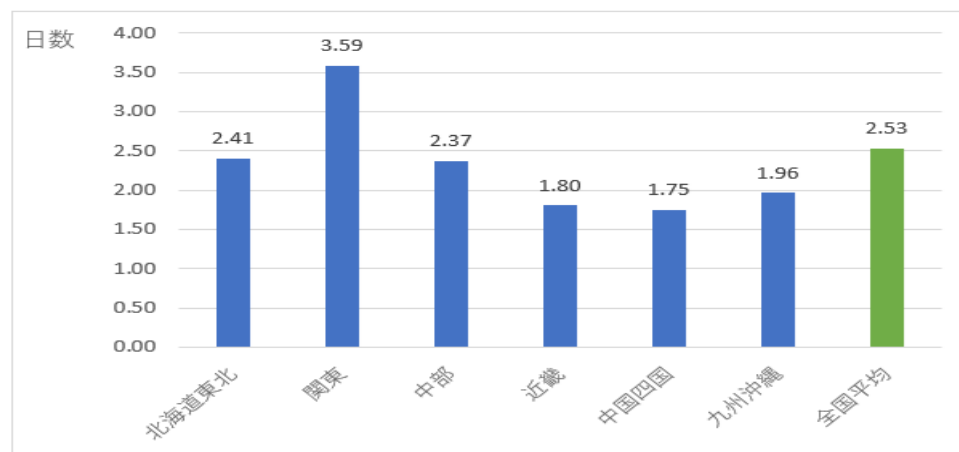
※：ここ数年における「概算」「平均的」と感じる値をご記入下さい

〔設問６－５－１〕 平均の 遺体安置（待機）期間 を教えてください

※：日数または時間でご記入ください

（日数）

北海道東北	2.41
関東	3.59
中部	2.37
近畿	1.80
中国四国	1.75
九州沖縄	1.96
全国平均	2.53



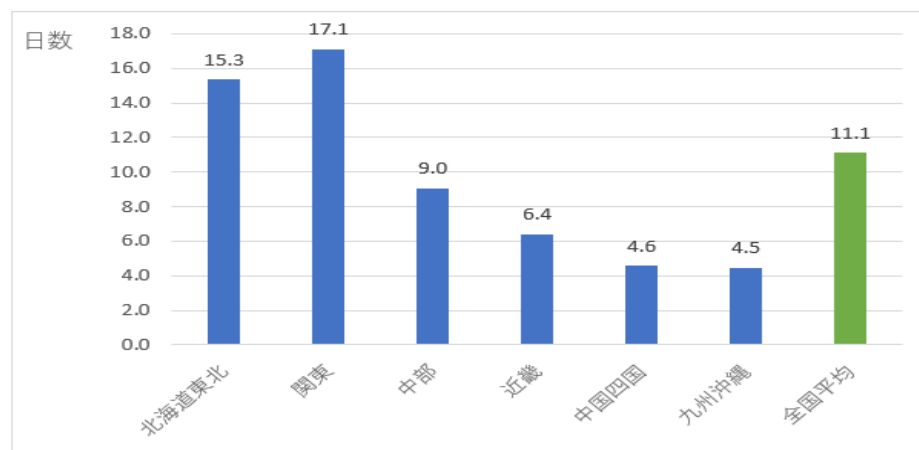
全国平均が 2.53 日であり、唯一上回ったのが関東地区の 3.59 日となった。また最も少なかったのは中国四国地区の 1.75 日である。

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。

〔設問６－５－２〕 最大の 遺体安置（待機）期間 を教えてください

（最大日数の平均）

北海道東北	15.3
関東	17.1
中部	9.0
近畿	6.4
中国四国	4.6
九州沖縄	4.5
全国平均	11.1



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。

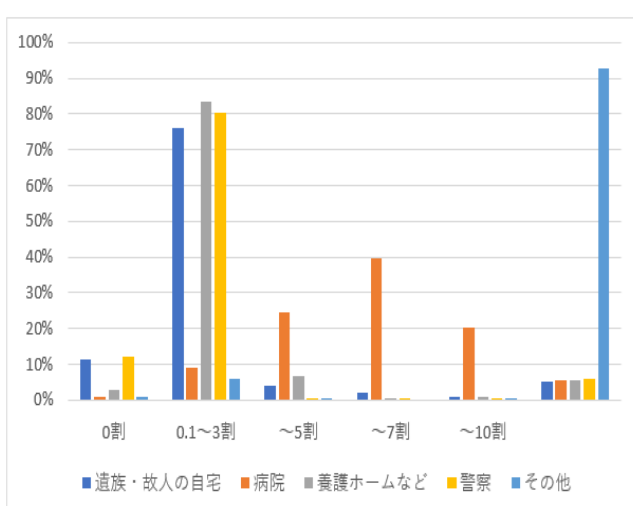
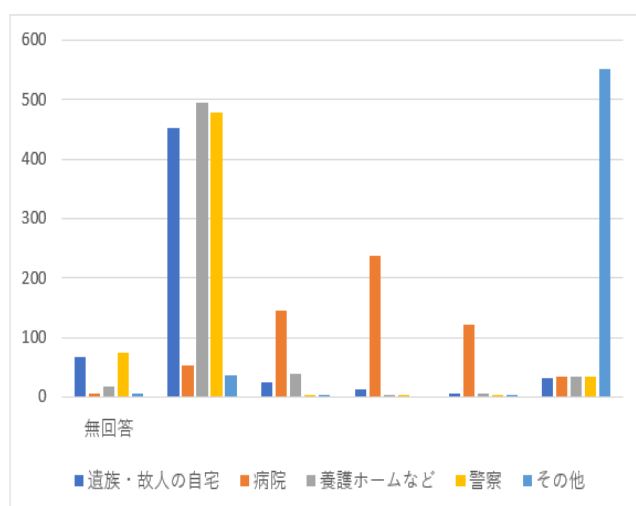
〔設問6－6〕 安置するご遺体について、以下の各選択肢に該当するご遺体の占める割合をそれぞれ教えてください（「割合」については概算で構いません）

【件数】

	遺族・故人の自宅	病院	養護ホームなど	警察	その他
0割	67	6	17	73	5
0.1～3割	452	53	495	477	36
～5割	24	145	39	3	1
～7割	13	236	4	2	0
～10割	6	121	6	4	1
無回答	32	33	33	35	551
合計	594	594	594	594	594

【割合（％）】

	遺族・故人の自宅	病院	養護ホームなど	警察	その他
0割	11.3%	1.0%	2.9%	12.3%	0.8%
0.1～3割	76.1%	8.9%	83.3%	80.3%	6.1%
～5割	4.0%	24.4%	6.6%	0.5%	0.2%
～7割	2.2%	39.7%	0.7%	0.3%	0.0%
～10割	1.0%	20.4%	1.0%	0.7%	0.2%
無回答	5.4%	5.6%	5.6%	5.9%	92.8%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

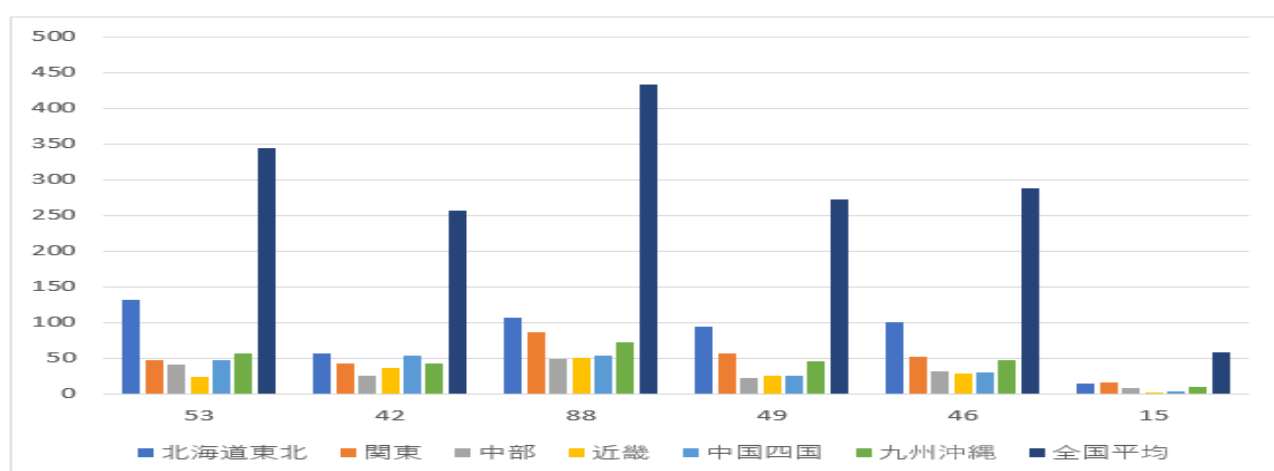
身元不明のご遺体	1割	自死のご遺体	1割	自死、孤独死	1割	司法解剖	2.5割
事故のご遺体	2割	生活保護関係	4割	孤独死	8割	野外のご遺体など	1割

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。

また、「その他」より「孤独死」が 8 割と高い割合であることがわかった。

〔設問６－７〕 ご遺体を安置する目的は何ですか（主な目的をお答え下さい（複数回答可）

	火葬の予約待ち	遺族が揃うまでの待機	葬儀の日程調整	宗教者の日程待ち	葬儀場の空き状況待ち	その他
北海道東北	53	42	88	49	46	15
関東	132	56	106	94	101	14
中部	47	43	86	56	52	16
近畿	41	26	49	22	31	8
中国四国	24	36	51	25	28	1
九州沖縄	47	53	53	26	30	4
全国平均	57.3	42.7	72.2	45.3	48.0	9.7
合計	344	256	433	272	288	58



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

自宅安置不可	34件	身元不明、親族捜し等	6件
遺族の都合	4件	直送等	7件
ご遺体の保全のため	3件	金額を抑えたい	1件

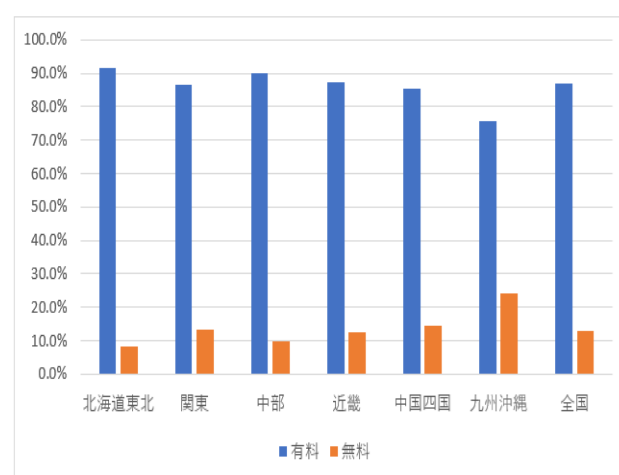
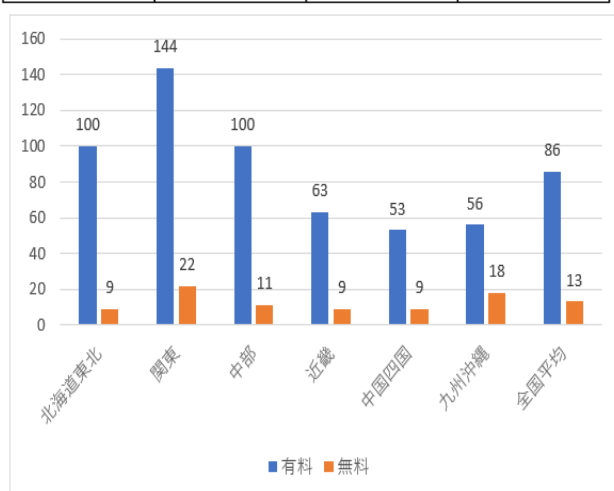
など

全国平均を上回った地区は、「火葬の予約待ち」では関東地区のみ、「遺族が揃うまでの待機」では関東地区、中部地区、九州沖縄地区、「葬儀の日程調整」では北海道東北地区、関東地区、中部地区、「宗教者の日程待ち」では北海道東北地区、関東地区、中部地区、「空き状況待ち」では関東地区、中部地区、となり、唯一関東地区においてはすべての項目で平均を上回った。

〔設問6－8〕 遺体安置施設の利用料（葬儀施行者・施主・喪家への請求額）についてお尋ねします

	有料	無料	合計
北海道東北	100	9	109
関東	144	22	166
中部	100	11	111
近畿	63	9	72
中国四国	53	9	62
九州沖縄	56	18	74
全国平均	86	13	99
合計	516	78	594

	有料	無料	合計
北海道東北	91.7%	8.3%	100.0%
関東	86.7%	13.3%	100.0%
中部	90.1%	9.9%	100.0%
近畿	87.5%	12.5%	100.0%
中国四国	85.5%	14.5%	100.0%
九州沖縄	75.7%	24.3%	100.0%
全国	86.9%	13.1%	100.0%

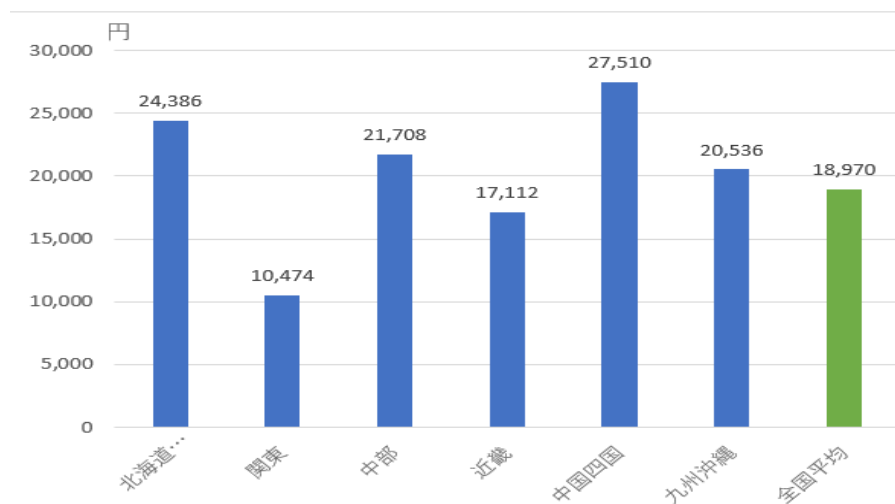


大部分が遺体安置施設の利用料を有料としているようだ。最も割合が高いのは北海道東北地区の 91.7%であるが、最も低いのは九州沖縄地区の 75.7%となり 16pt の差があることがわかった。

〔設問6－8〕で「有料」を選んだ方にお尋ねいたします
 一日当たりの利用料をお答えください

平均金額 （単位：円）

北海道東北	24,386
関東	10,474
中部	21,708
近畿	17,112
中国四国	27,510
九州沖縄	20,536
全国平均	18,970

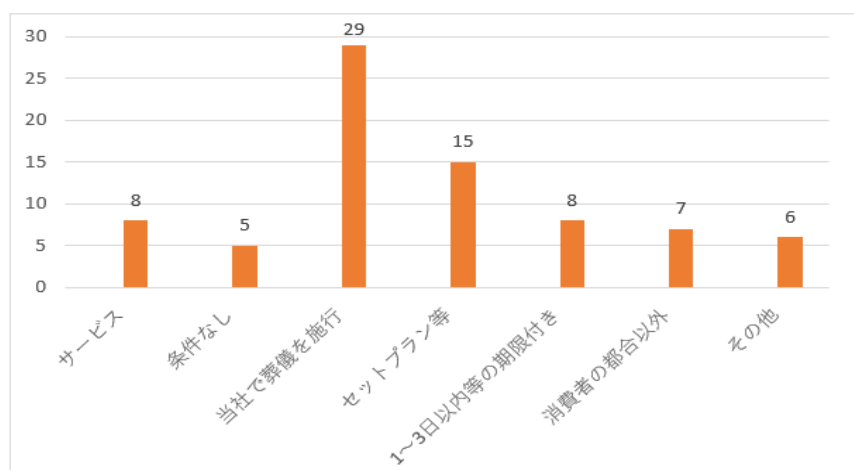


円/1日	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
0	1	0	0	0	0	0	1
1200～5000	5	13	3	4	2	4	31
～10000	9	92	16	20	8	12	157
～20000	27	31	47	20	21	24	170
～30000	39	4	16	11	9	8	87
～40000	9	1	8	4	4	4	30
～50000	3		6	2	1	3	15
～80000	1	2	0	3	1	3	10
～100000	0	1	0	2	0	1	4
165000	0	0	0	0	1	0	1
不明	3	2	1	2	2		10
合計	97	146	97	68	49	59	516

利用料は、高い順では、中国四国地区、北海道東北地区、中部地区、九州沖縄地区、近畿地区、関東地区となった。最下位の関東地区と比べ全国平均は約 1.8 倍となり、最も高い中国四国地区は約 2.7 倍も高い。関東地区が他地区と比べて相当程度安価なのが見える。

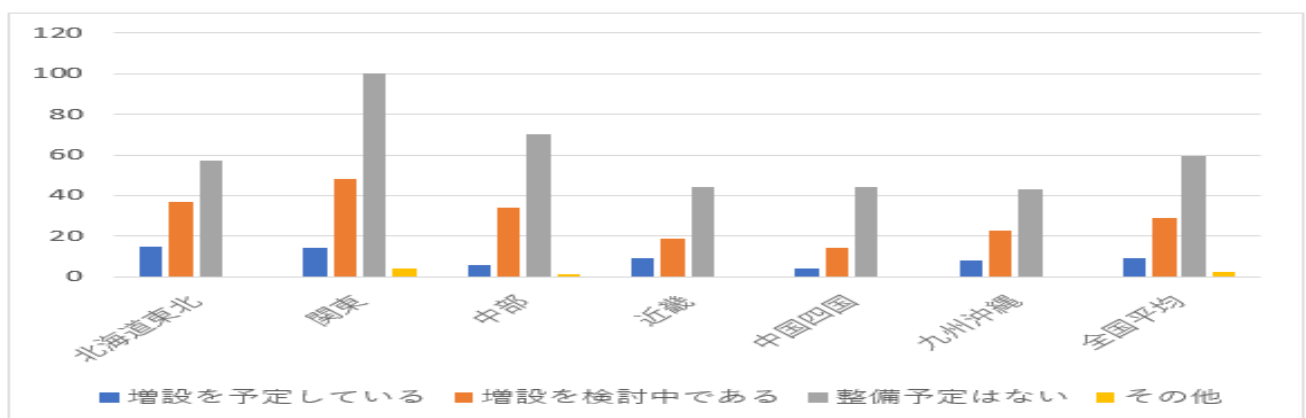
〔設問６－８〕で「無料」を選んだ方にお伺いいたします（記述回答を類型化しまとめた）

サービス	8
条件なし	5
当社で葬儀を施行	29
セットプラン等	15
1～3日以内等の期限付き	8
消費者の都合以外	7
その他	6
合計	78



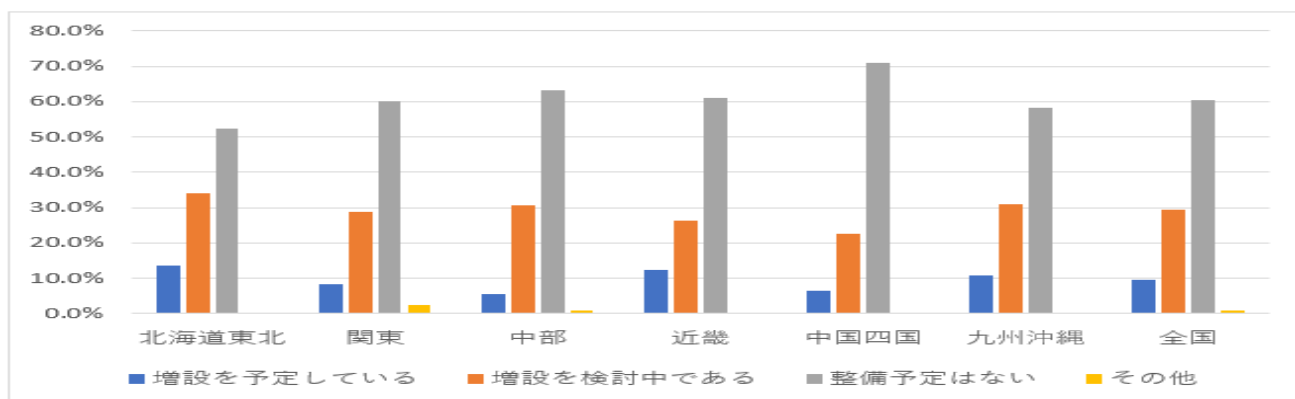
施設の利用料が無料となる条件で最も多かったのは、自社で葬儀を施工とした場合であることがわかった。

〔設問６－９〕現在使用中の遺体安置施設の設備について、今後整備する予定はありますか



	増設を予定している	増設を検討中である	整備予定はない	その他	計
北海道東北	15	37	57	-	109
関東	14	48	100	4	166
中部	6	34	70	1	111
近畿	9	19	44	-	72
中国四国	4	14	44	-	62
九州沖縄	8	23	43	-	74
全国平均	9.3	29.2	59.7	2.5	99.0
合計	56	175	358	5	594

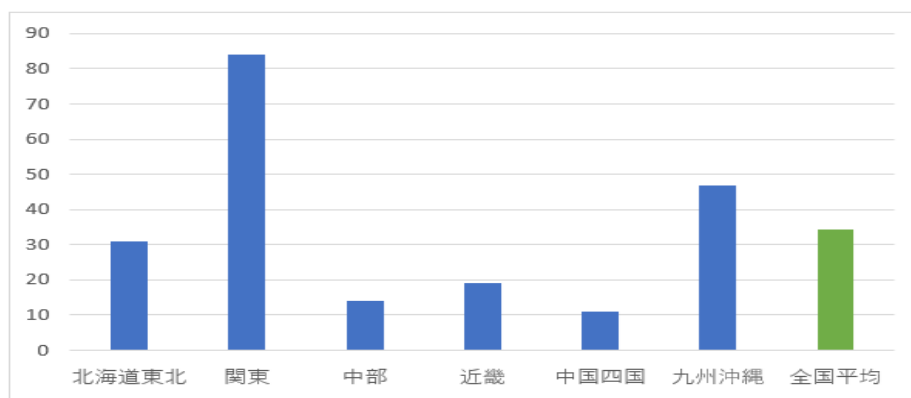
	増設を予定している	増設を検討中である	整備予定はない	その他	計
北海道東北	13.8%	33.9%	52.3%	-	100.0%
関東	8.4%	28.9%	60.2%	2.4%	100.0%
中部	5.4%	30.6%	63.1%	0.9%	100.0%
近畿	12.5%	26.4%	61.1%	-	100.0%
中国四国	6.5%	22.6%	71.0%	-	100.0%
九州沖縄	10.8%	31.1%	58.1%	-	100.0%
全国	9.4%	29.5%	60.3%	0.8%	100.0%



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。

〔設問6－9〕で「増設を予定している」を選んだ方にお伺いいたします
ご検討中の増設数をお答えください（※ご遺体何体分かの数値でお答えください）

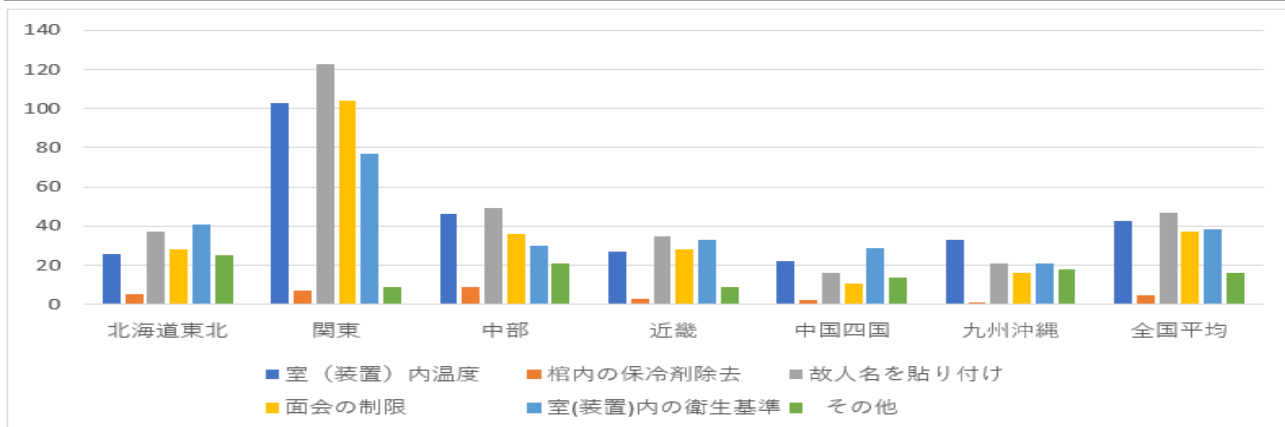
北海道東北	31
関東	84
中部	14
近畿	19
中国四国	11
九州沖縄	47
全国平均	34.3
合計	206



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 体となった。

〔設問6－10〕 遺体安置施設の管理上の基準はありますか（複数回答可）

	室（装置） 内温度	棺内の保冷 剤除去	故人名を貼 り付け	面会の制限	室(装置)内 の衛生基準	その他
北海道東北	26	5	37	28	41	25
関東	103	7	123	104	77	9
中部	46	9	49	36	30	21
近畿	27	3	35	28	33	9
中国四国	22	2	16	11	29	14
九州沖縄	33	1	21	16	21	18
全国平均	42.8	4.5	46.8	37.2	38.5	16.0
合計	257	27	281	223	231	96



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「特になし（66件）」「ドライアイス（6件）」「関係者以外の立入防止等のセキュリティ」「オゾン発生装置の設置」「換気」「遺族控え室に安置するのでない」など

〔設問6－10〕で「室（装置）内温度」を選んだ方にお伺いいたします

具体的な 室（装置）内温度（℃）をお答えください

（但し）「室（装置）内温度」を選択していない方は、「無」の入力をお願いいたします

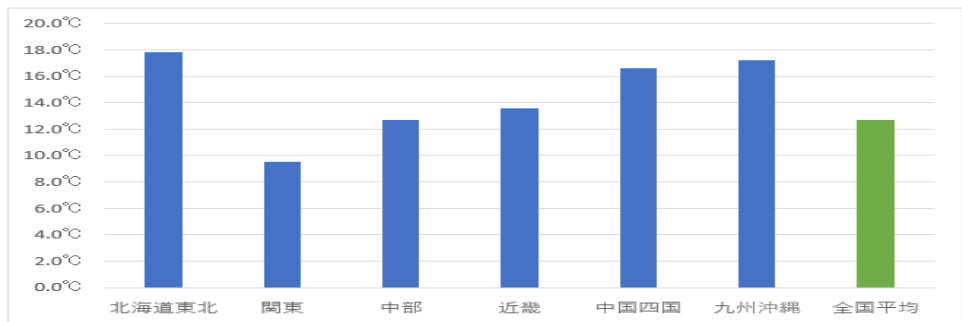
※：「その他」についての具体的記述例は以下の通り

「季節によって設定は変わる（2件）」「状況に応じて決める（2件）」「ご遺体の状態（腐敗している）などによって3℃～－6℃で調整」「保冷剤にてお体をお守りしてます」「ドライアイス併用」「ご遺族が一緒にいて不快にならない温度」「特段設定温度基準無」「室内というより御遺体の体温が4℃以下」など

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

平均温度

北海道東北	17.8℃
関東	9.5℃
中部	12.7℃
近畿	13.6℃
中国四国	16.6℃
九州沖縄	17.2℃
全国平均	12.7℃

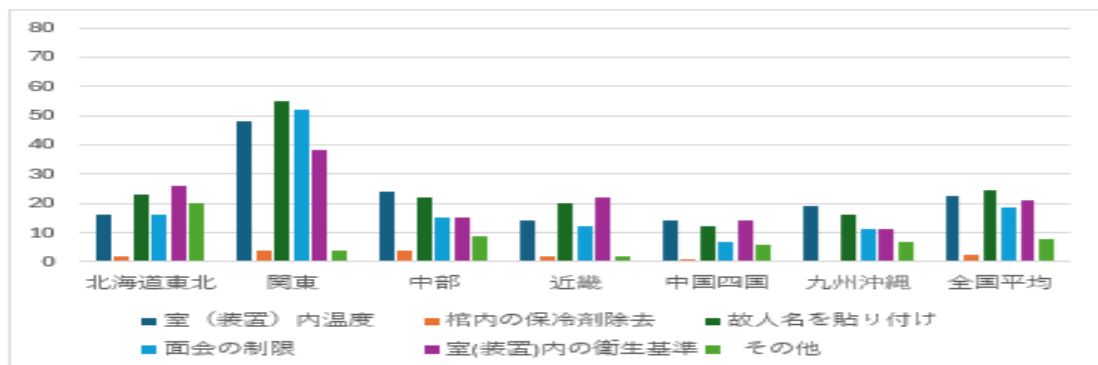


（件）別に比較した。

〔設問6－10〕 遺体安置施設の管理上の基準はありますか（複数回答可）

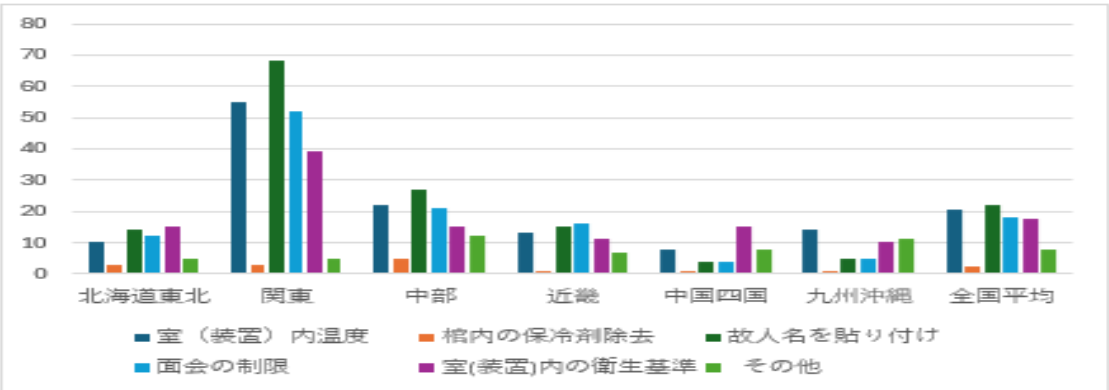
団体加入

	室（装置）内温度	棺内の保冷剤除去	故人名を貼り付け	面会の制限	室(装置)内の衛生基準	その他
北海道東北	16	2	23	16	26	20
関東	48	4	55	52	38	4
中部	24	4	22	15	15	9
近畿	14	2	20	12	22	2
中国四国	14	1	12	7	14	6
九州沖縄	19	0	16	11	11	7
全国平均	22.5	2.2	24.7	18.8	21.0	8.0
合計	135	13	148	113	126	48



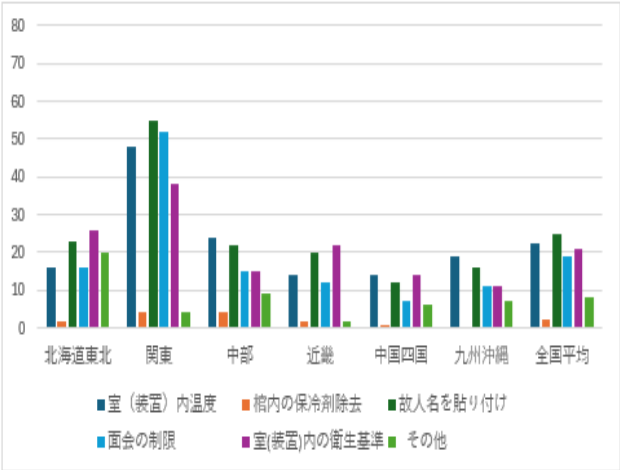
団体非加入

	室（装置）内温度	棺内の保冷剤除去	故人名を貼り付け	面会の制限	室(装置)内の衛生基準	その他
北海道東北	10	3	14	12	15	5
関東	55	3	68	52	39	5
中部	22	5	27	21	15	12
近畿	13	1	15	16	11	7
中国四国	8	1	4	4	15	8
九州沖縄	14	1	5	5	10	11
全国平均	20.3	2.3	22.2	18.3	17.5	8.0
合計	122	14	133	110	105	48

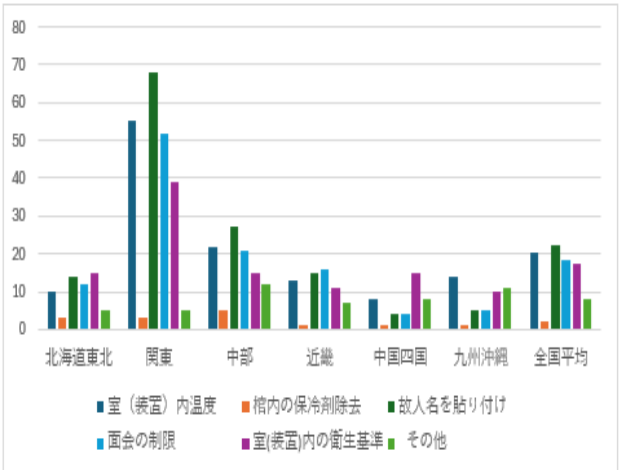


比較用グラフ

団体加入

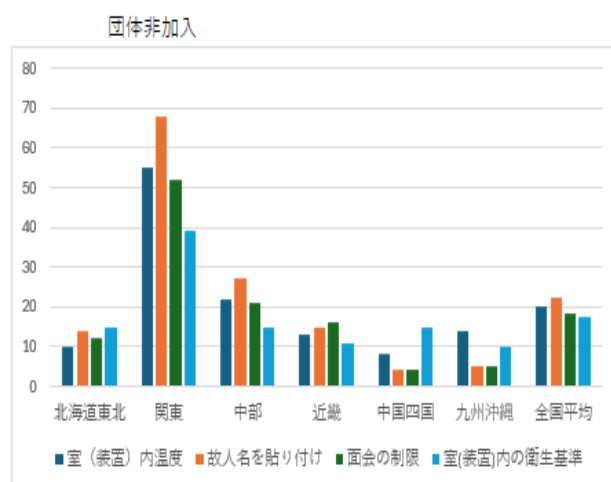
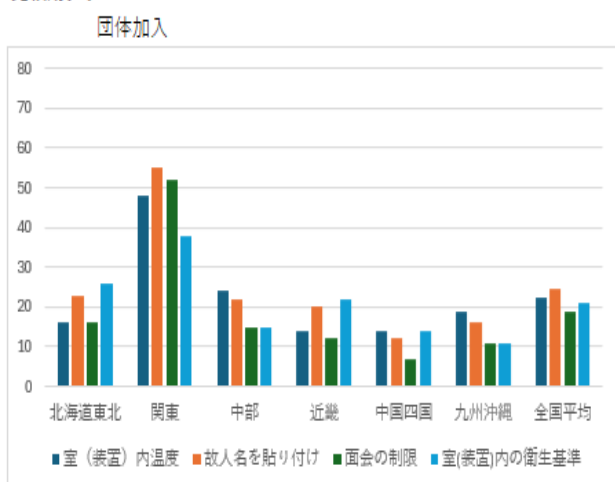


団体非加入



ここで、両者の比較が明瞭となるように、回答の多い「室（装置）内温度」「故人名の貼付け」「面会の時間」「室（装置）内の衛生基準」の4つのみで比較すると、以下の通り。

比較用グラフ



〔設問6－10〕で「室（装置）内の消毒、清掃等の衛生基準」を選んだ方にお伺いいたします

具体的な衛生基準をお答えください

（但し）室（装置）内の消毒、清掃等の衛生基準」を選択していない方は、「無」の入力をお願いいたします

使用后必ずアルコール	61
使用后必ず	8
PHMBでの拭き取り、噴霧	1
オゾン	23
空気清浄機等	5
次亜塩素酸系	6
その他消毒、清掃	127

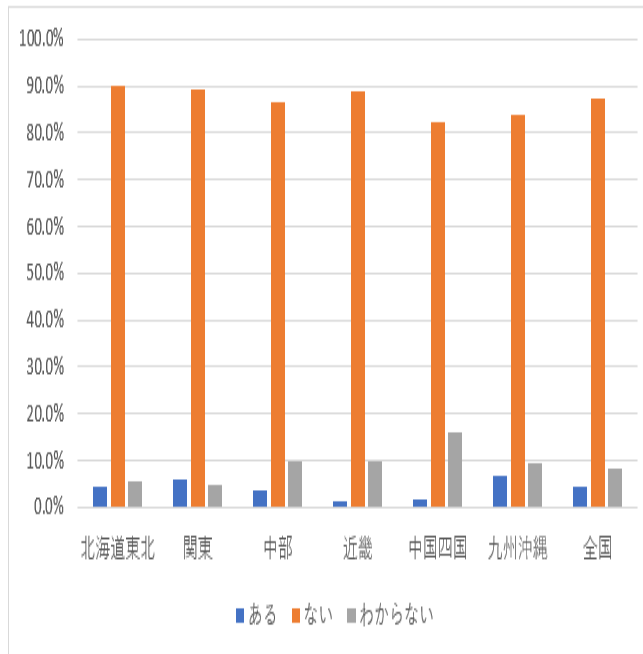
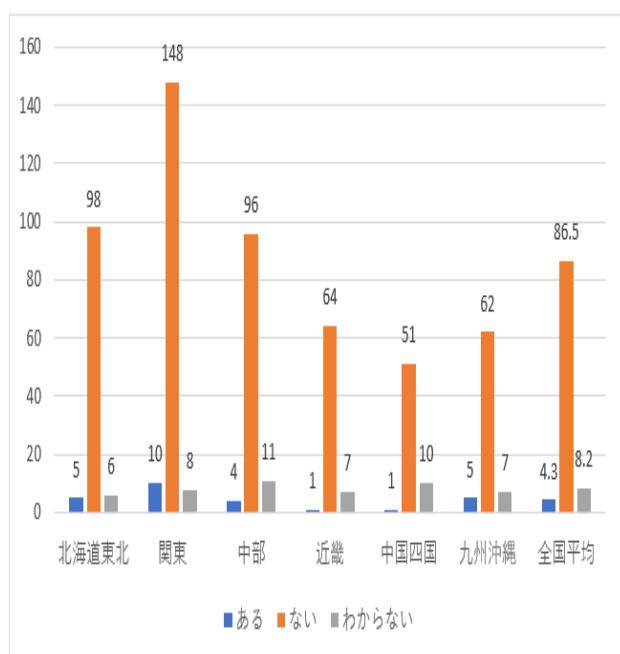
具体的な室（装置）内の温度基準は、全国平均では12.7℃。各地区高い順に北海道東北地区 17.8℃、九州沖縄地区 17.2℃、中国四国地区 16.6℃、近畿地区 13.6℃、中部地区 12.7℃、関東地区 9.5℃となり、関東地区のみ平均を下回った。

また、室（装置）内の消毒、清掃等の具体的な衛生基準においては、最も多かったのは「その他消毒、清掃」127件であり、順に「使用后必ずアルコール」61件、「オゾン」23件と続いた。

【設問６－１１】 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・要望等ありましたか

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	5	98	6	109
関東	10	148	8	166
中部	4	96	11	111
近畿	1	64	7	72
中国四国	1	51	10	62
九州沖縄	5	62	7	74
全国平均	4.3	86.5	8.2	99.0
合計	26	519	49	594

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	4.6%	89.9%	5.5%	100.0%
関東	6.0%	89.2%	4.8%	100.0%
中部	3.6%	86.5%	9.9%	100.0%
近畿	1.4%	88.9%	9.7%	100.0%
中国四国	1.6%	82.3%	16.1%	100.0%
九州沖縄	6.8%	83.8%	9.5%	100.0%
全国	4.4%	87.4%	8.2%	100.0%



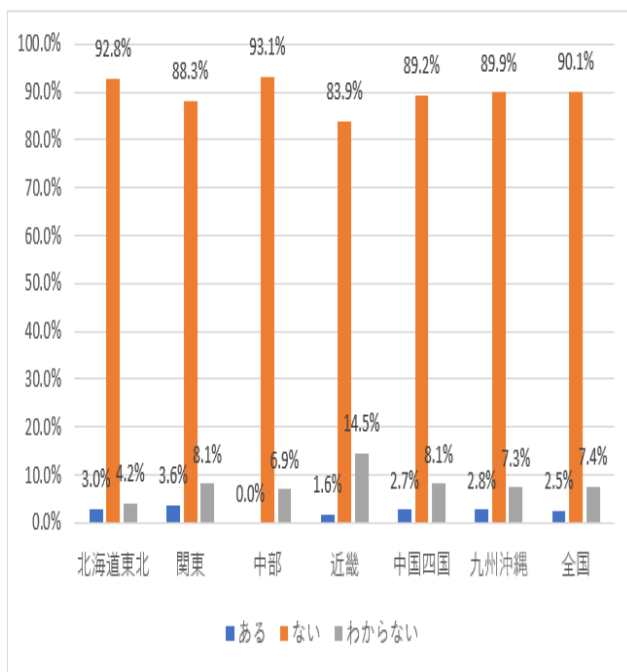
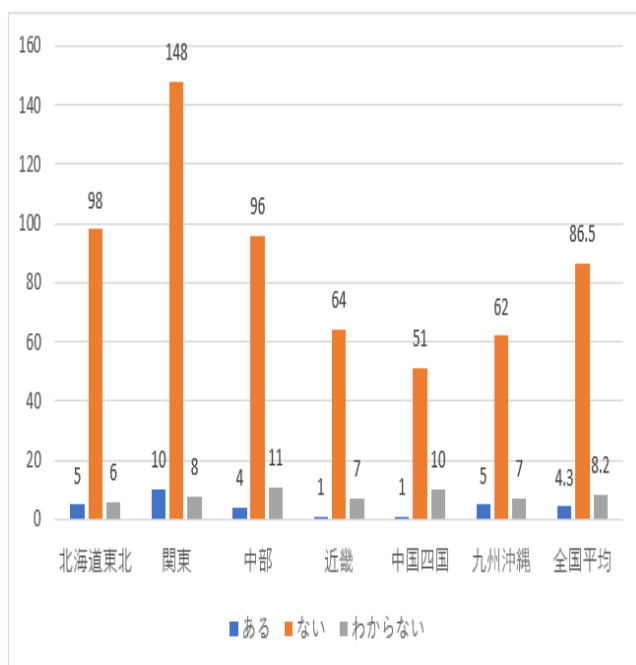
① 温度について利用者や作業員から意見・要望等ありましたか場所や状況を含めた具体的な内容は（26 件の回答のうち）

「寒すぎる」「ご遺体の過乾燥」「空調機の不具合時の修理」「結露」「ご遺体状を考慮して低め」など

② 湿度について利用者や作業員から意見・要望等ありましたか

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	5	154	7	166
関東	4	98	9	111
中部	0	67	5	72
近畿	1	52	9	62
中国四国	2	66	6	74
九州沖縄	3	98	8	109
全国平均	2.5	89.2	7.3	99.0
合計	15	535	44	594

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	3.0%	92.8%	4.2%	100.0%
関東	3.6%	88.3%	8.1%	100.0%
中部	0.0%	93.1%	6.9%	100.0%
近畿	1.6%	83.9%	14.5%	100.0%
中国四国	2.7%	89.2%	8.1%	100.0%
九州沖縄	2.8%	89.9%	7.3%	100.0%
全国	2.5%	90.1%	7.4%	100.0%



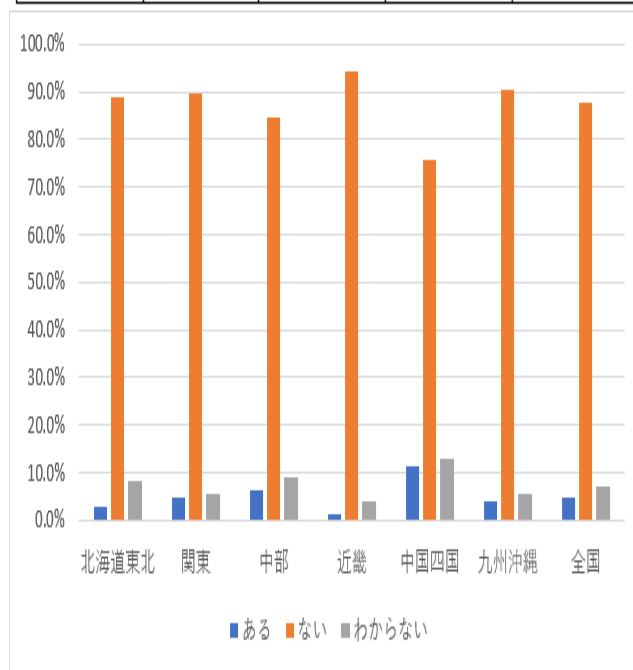
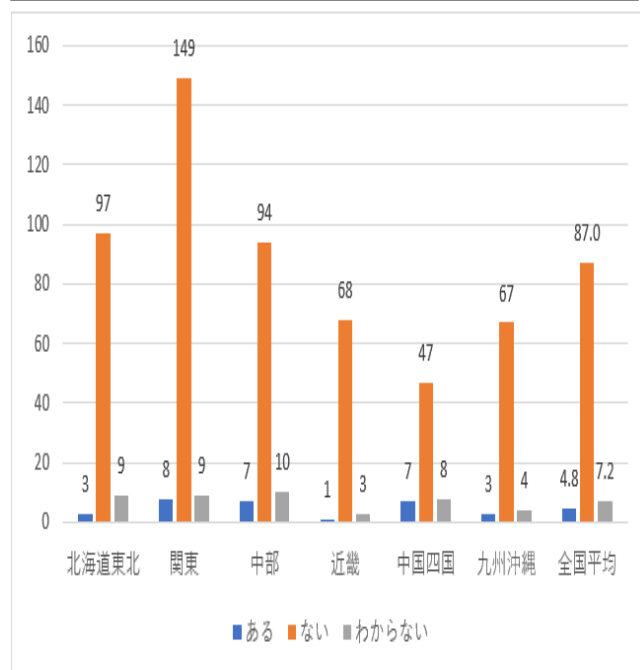
場所や状況を含めた具体的な内容は（15件の回答のうち）

「遺体の肌の乾燥」「湿度が高く、細菌、ウイルスが繁殖し易いので換気等で湿度も出来る限り下げる」「ドライアイスで棺にカビが生えるので、扇風機などで風通しを良くしている」「湿度計を設備・設置」「季節によっての乾燥・結露の苦情」「ご遺体が冷凍にならない様」「ご遺体の保全を優先しているため、部屋の利用者から寒いとの苦情がある」「エアコン使用による夏場の湿気、気温差による結露による、湿気」など

③ 換気について、「ある」を選んだ方にお伺いいたします

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	3	97	9	109
関東	8	149	9	166
中部	7	94	10	111
近畿	1	68	3	72
中国四国	7	47	8	62
九州沖縄	3	67	4	74
全国平均	4.8	87.0	7.2	99.0
合計	29	522	43	594

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	2.8%	89.0%	8.3%	100.0%
関東	4.8%	89.8%	5.4%	100.0%
中部	6.3%	84.7%	9.0%	100.0%
近畿	1.4%	94.4%	4.2%	100.0%
中国四国	11.3%	75.8%	12.9%	100.0%
九州沖縄	4.1%	90.5%	5.4%	100.0%
全国	4.9%	87.9%	7.2%	100.0%



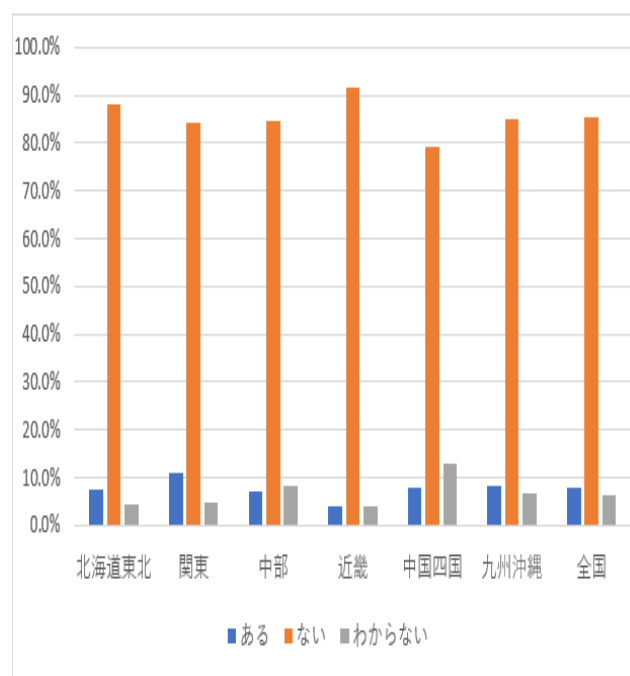
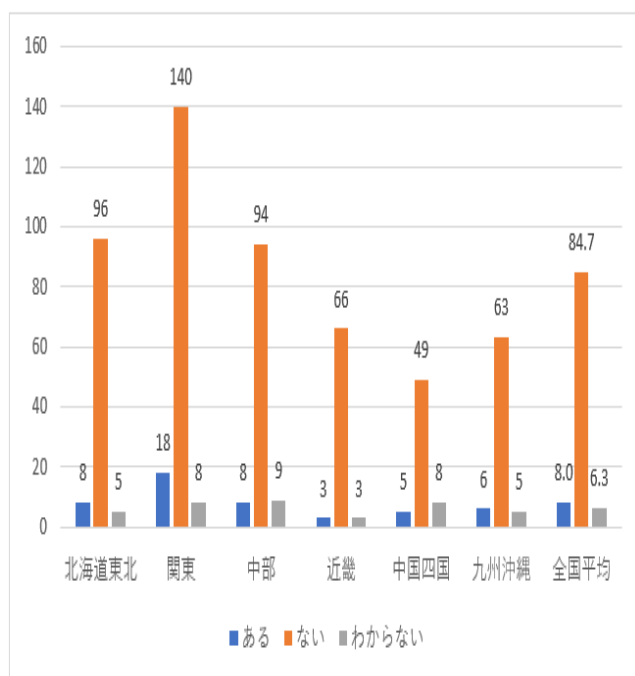
場所や状況を含めた具体的な内容は（29 の回答のうち）

「匂いの換気」「清浄機の設置」「窓をつけてほしい」「換気扇を常時稼働させる」「窓開放」「換気、会館全体の換気」「オゾン換気」「換気扇常設」「換気はできているかの確認」「換気しながらも冷気を損なわない様にしてほしい」「安置施設の臭気を弱める」「空調設備の増設」「換気扇がうるさいと言われた」「エアコンで安置室全体を冷やさないと保冷庫が効かなくなる」「空気清浄機をつける」「排水の問題で下水臭がする、ご遺体とは無関係である」「感染症対策による換気の徹底」など

④ 臭気について利用者や作業員から意見・要望等ありましたか

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	8	96	5	109
関東	18	140	8	166
中部	8	94	9	111
近畿	3	66	3	72
中国四国	5	49	8	62
九州沖縄	6	63	5	74
全国平均	8.0	84.7	6.3	99.0
合計	48	508	38	594

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	7.3%	88.1%	4.6%	100.0%
関東	10.8%	84.3%	4.8%	100.0%
中部	7.2%	84.7%	8.1%	100.0%
近畿	4.2%	91.7%	4.2%	100.0%
中国四国	8.1%	79.0%	12.9%	100.0%
九州沖縄	8.1%	85.1%	6.8%	100.0%
全国	8.1%	85.5%	6.4%	100.0%



場所や状況を含めた具的な内容は（48 の回答のうち）

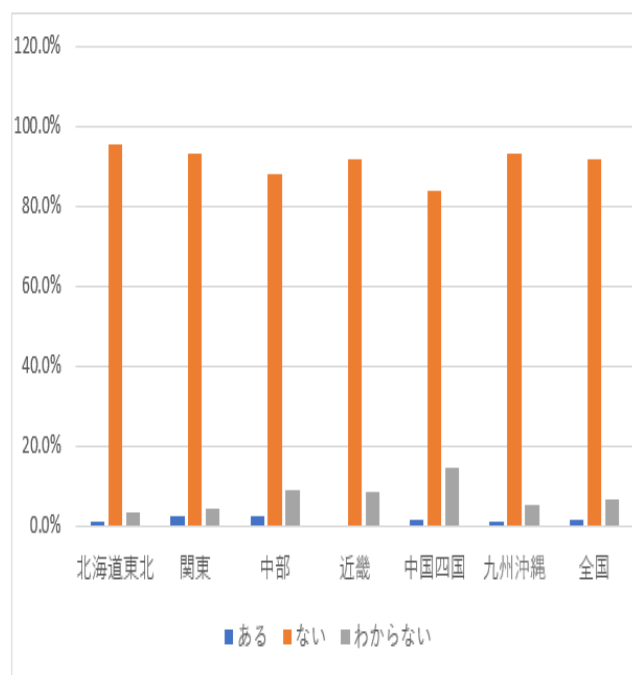
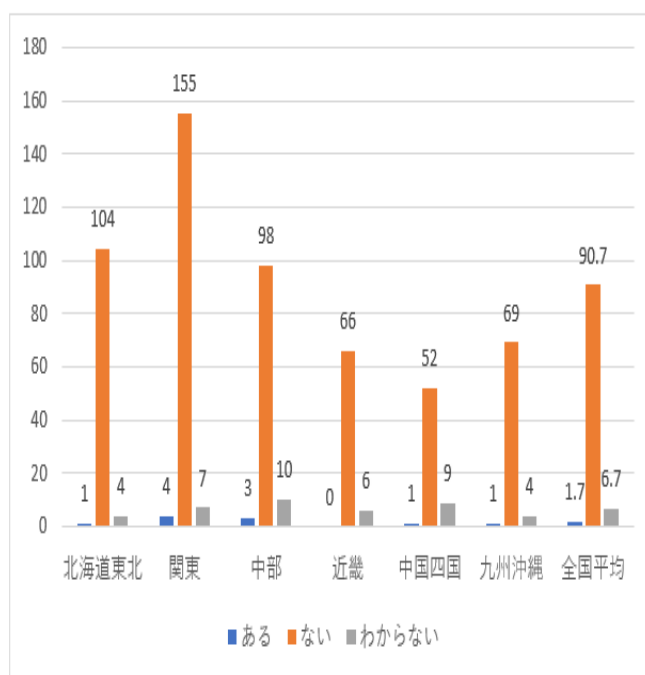
「亡くなって日数がたった遺体の匂い」「警察案件でご遺体が腐乱しているときは薬品を使い消臭を心掛けて
いる」「火災での遺体」「控室」「遺体の発見の遅れ」「換気扇を常時稼働させる」「汚物臭」「控室の為、死臭
があると改善が難しい」「消毒」「室内が狭い為、こもりやすい」「棺内消臭」「消臭剤の導入」「脱臭装置が完
備、次亜塩素酸水⁵」など

⁵ 次亜塩素酸水は、モノに対する除菌に使える、お部屋の消臭や衣類の花粉対策、カビやダニ対策といっ
た、様々なシーンで活用できる。毒性が強く、吸い込んだり、目に入ってしまった場合には呼吸器や
粘膜へ損傷を与える。

⑤ その他（衛生全般）について利用者や作業員から意見・要望等がありましたか場所や状況を含めた具体的な内容は（10 の回答のうち）

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	1	104	4	109
関東	4	155	7	166
中部	3	98	10	111
近畿	0	66	6	72
中国四国	1	52	9	62
九州沖縄	1	69	4	74
全国平均	1.7	90.7	6.7	99.0
合計	10	544	40	594

	ある	ない	わからない	合計
北海道東北	0.9%	95.4%	3.7%	100.0%
関東	2.4%	93.4%	4.2%	100.0%
中部	2.7%	88.3%	9.0%	100.0%
近畿	0.0%	91.7%	8.3%	100.0%
中国四国	1.6%	83.9%	14.5%	100.0%
九州沖縄	1.4%	93.2%	5.4%	100.0%
全国	1.7%	91.6%	6.7%	100.0%



現況を含めた具体的な内容は（10 の回答のうち）

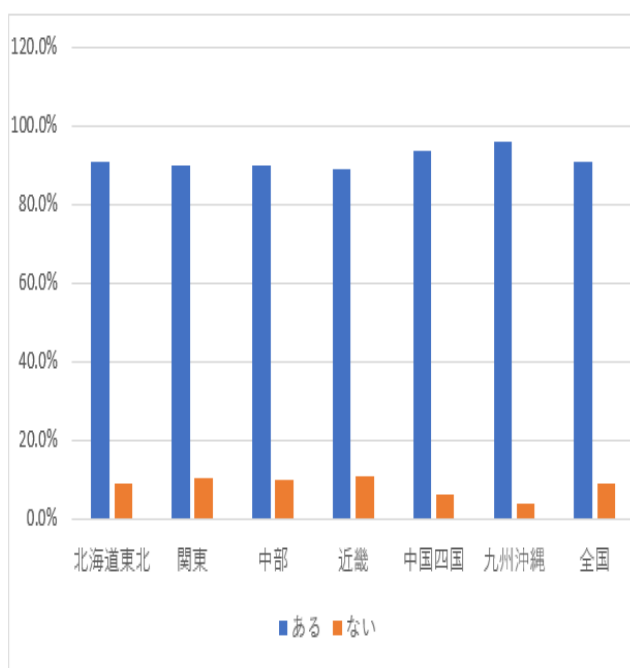
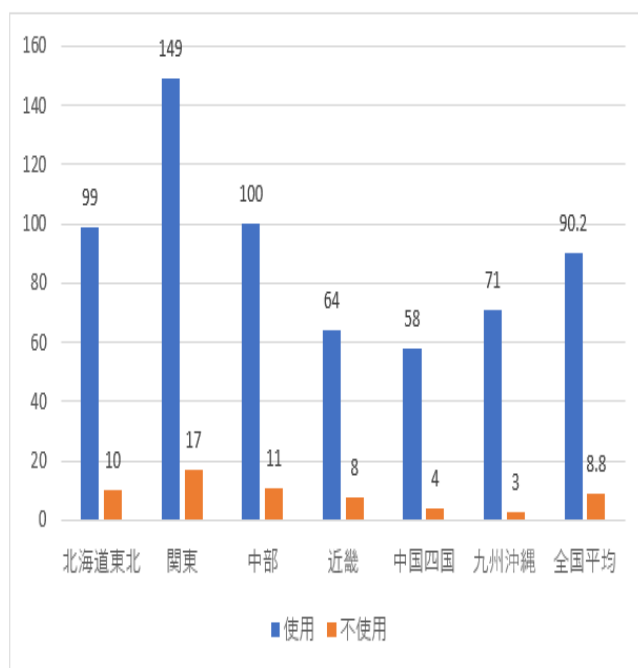
「体液と衛生状態は大丈夫か」「冬になり、底冷えがするのでホットカーペットを導入したらどうかと職員から提案があった」「標準予防策に従って、衛生管理をする」「カビの発生」「化学物質過敏な方への対応策も検討してほしい」「コロナ感染ご遺体からの感染の可能性」「保冷庫の管理」「コロナ、インフルエンザ等」「コロナで亡くなられた方への対応」「アルコール」など

以下、全て（の方）への「（再度）質問」

〔設問６－１２〕 現在、ご遺体を安置する際に、ドライアイスを使用しますか

	使用	不使用	合計
北海道東北	99	10	109
関東	149	17	166
中部	100	11	111
近畿	64	8	72
中国四国	58	4	62
九州沖縄	71	3	74
全国平均	90.2	8.8	99.0
合計	541	53	594

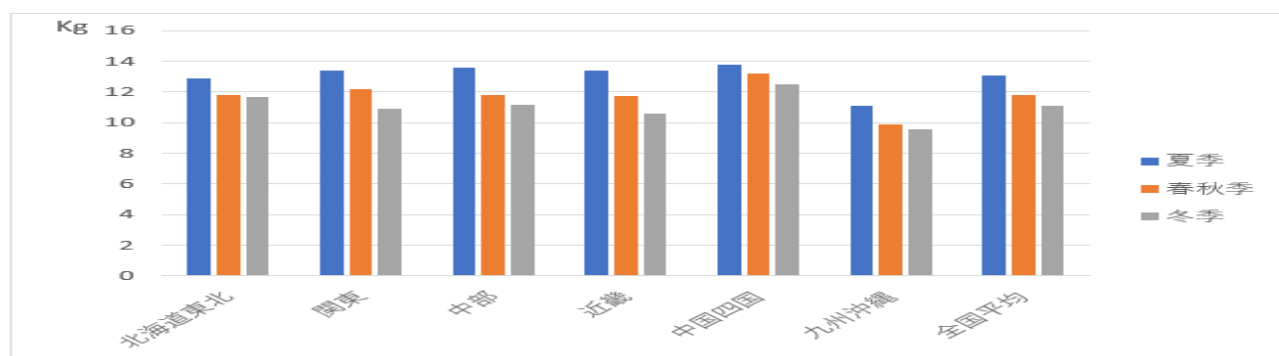
	ある	ない	合計
北海道東北	90.8%	9.2%	100.0%
関東	89.8%	10.2%	100.0%
中部	90.1%	9.9%	100.0%
近畿	88.9%	11.1%	100.0%
中国四国	93.5%	6.5%	100.0%
九州沖縄	95.9%	4.1%	100.0%
全国	91.1%	8.9%	100.0%



⇒〔設問６－１２〕 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をお答えください

（単位：Kg）

地域	夏季	春秋季	冬季
北海道東北	12.9	11.8	11.7
関東	13.4	12.2	10.9
中部	13.6	11.8	11.2
近畿	13.4	11.8	10.6
中国四国	13.8	13.2	12.5
九州沖縄	11.1	9.9	9.5
全国平均	13.1	11.8	11.1



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。

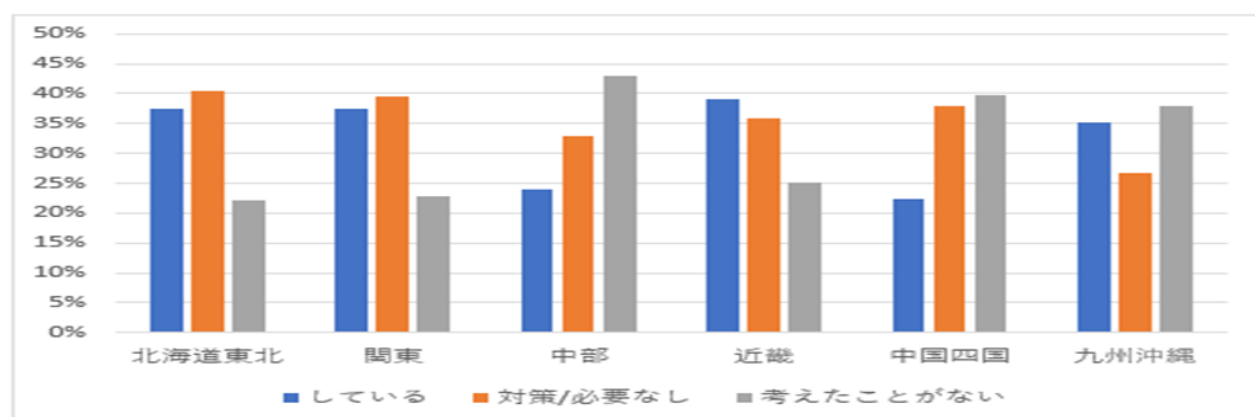
年間を通して平均より使用量が多い地区は、中国四国地区のみとなり、使用量が少ない地区は九州沖縄地区のみとなった。

〔設問6－12－2〕 遺体安置室における CO2 室内濃度について留意し、対策していますか

(594件の回答のうち)

	している	対策/必要なし	考えたことがない	合計
北海道東北	37	40	22	99
関東	56	59	34	149
中部	24	33	43	100
近畿	25	23	16	64
中国四国	13	22	23	58
九州沖縄	25	19	27	71
合計	180	196	165	541

	している	対策/必要なし	考えたことがない	合計
北海道東北	37.4%	40.4%	22.2%	100.0%
関東	37.6%	39.6%	22.8%	100.0%
中部	24.0%	33.0%	43.0%	100.0%
近畿	39.1%	35.9%	25.0%	100.0%
中国四国	22.4%	37.9%	39.7%	100.0%
九州沖縄	35.2%	26.8%	38.0%	100.0%



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、と言う意味で、「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。

※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。↓

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230921_1.html

⇒「〔設問６－１２－２〕遺体安置室におけるCO₂室内濃度について留意し、対策していますか」に対して、「（留意し対策）している」を選んだ方にお伺いいたします
「実施している対策を具体的にお答え下さい」

⇒「補足」にてまとめた

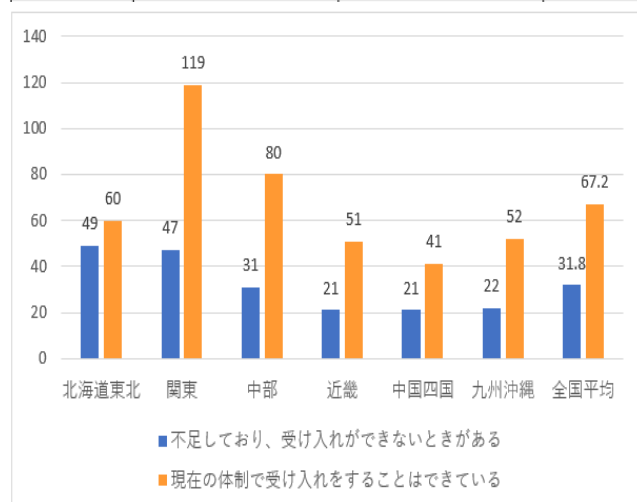
⇒「〔設問６－１２－２〕遺体安置室におけるCO₂室内濃度について留意し、対策していますか」に対して、「留意しているが対策はしていない／対策の必要はない」を選んだ方にお伺いいたします
「実施している対策を具体的にお答え下さい」

⇒「補足」にてまとめた

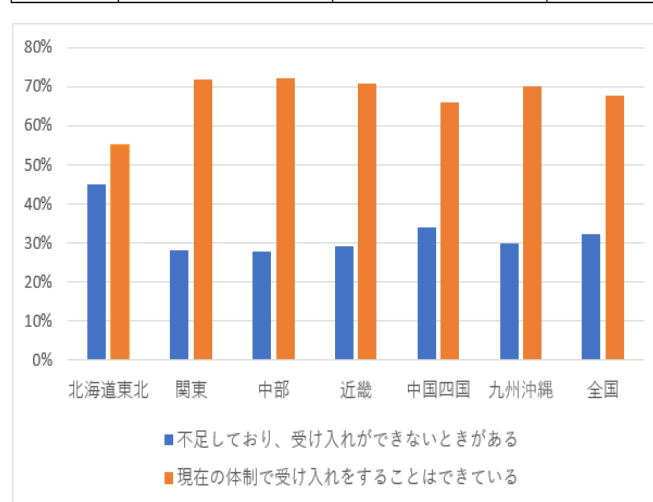
以下、全て(の方)への「(再度)質問」

〔設問6－13〕 ご遺体を安置するための受け入れ体制はいかがですか

	不足しており、受け入れができないときがある	現在の体制で受け入れをすることはできている	合計
北海道東北	49	60	109
関東	47	119	166
中部	31	80	111
近畿	21	51	72
中国四国	21	41	62
九州沖縄	22	52	74
全国平均	31.8	67.2	99



	不足しており、受け入れができないときがある	現在の体制で受け入れをすることはできている	合計
北海道東北	45.0%	55.0%	100.0%
関東	28.3%	71.7%	100.0%
中部	27.9%	72.1%	100.0%
近畿	29.2%	70.8%	100.0%
中国四国	33.9%	66.1%	100.0%
九州沖縄	29.7%	70.3%	100.0%
全国	32.2%	67.8%	100.0%



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。

この〔設問6－13〕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）と、加盟していない379回答（件）別に比較した。

〔設問6－13〕 ご遺体を安置するための受け入れ体制はいかがですか

団体加入

	不足しており、受け入れができないときがある	現在の体制で受け入れをすることはできている	合計
北海道東北	33	40	73
関東	26	50	76
中部	17	35	52
近畿	15	23	38
中国四国	11	22	33
九州沖縄	12	25	37
合計	114	195	309

	不足しており、受け入れができないときがある	現在の体制で受け入れをすることはできている	合計
北海道東北	45.2%	54.8%	100.0%
関東	34.2%	65.8%	100.0%
中部	32.7%	67.3%	100.0%
近畿	39.5%	60.5%	100.0%
中国四国	33.3%	66.7%	100.0%
九州沖縄	32.4%	67.6%	100.0%

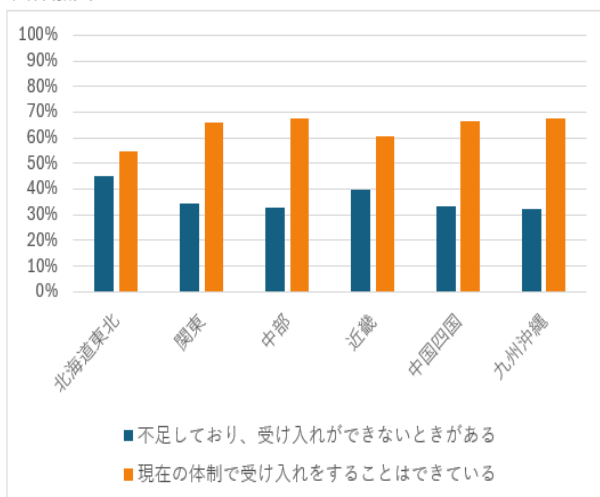
団体非加入

	不足しており、受け入れができないときがある	現在の体制で受け入れをすることはできている	合計
北海道東北	16	20	36
関東	21	69	90
中部	14	45	59
近畿	6	28	34
中国四国	10	19	29
九州沖縄	10	27	37
合計	77	208	285

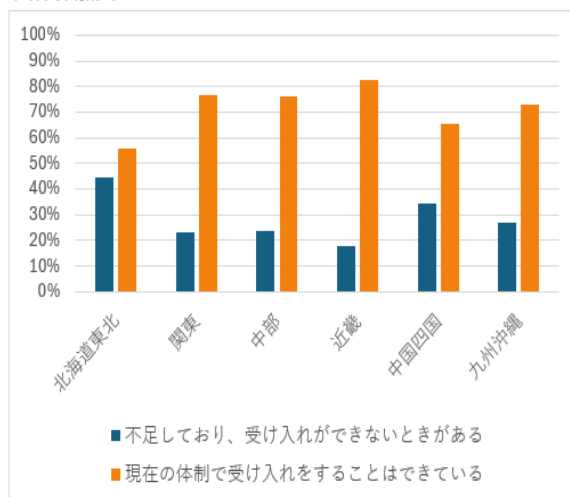
	不足しており、受け入れができないときがある	現在の体制で受け入れをすることはできている	合計
北海道東北	44.4%	55.6%	100.0%
関東	23.3%	76.7%	100.0%
中部	23.7%	76.3%	100.0%
近畿	17.6%	82.4%	100.0%
中国四国	34.5%	65.5%	100.0%
九州沖縄	27.0%	73.0%	100.0%

比較用グラフ

団体加入

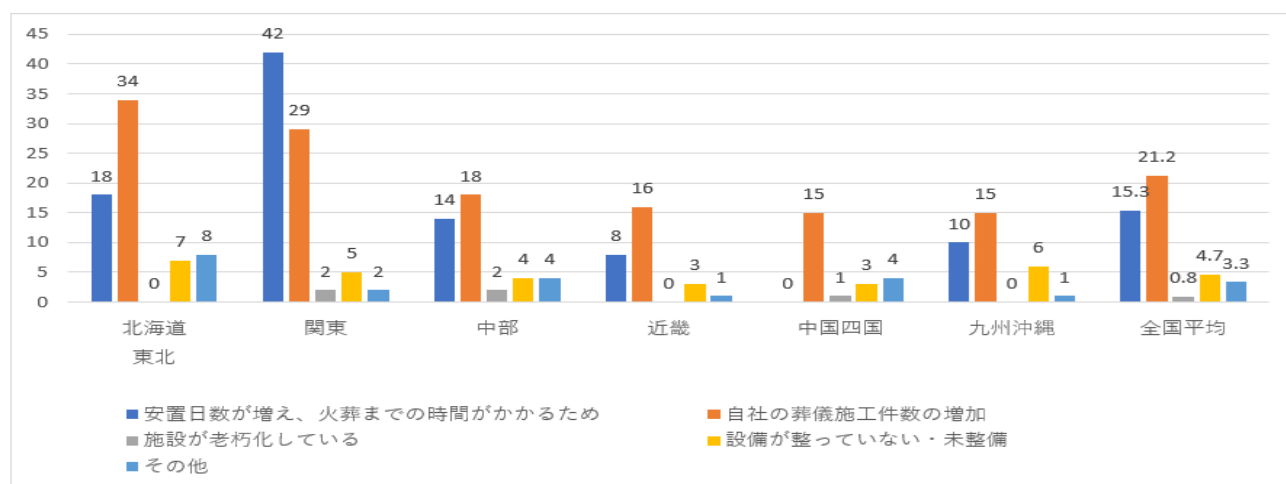


団体非加入



〔設問6－14〕 〔設問6－13〕で「不足しており、受け入れができないときがある」というのはどのような理由からですか（複数回答可）

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
安置日数が増え、火葬までの時間がかかるため	18	42	14	8	0	10	15.3
自社の葬儀施工件数の増加	34	29	18	16	15	15	21.2
施設が老朽化している	0	2	2	0	1	0	0.8
設備が整っていない・未整備	7	5	4	3	3	6	4.7
その他	8	2	4	1	4	1	3.3
合計	67	80	42	28	23	32	45.3



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「利用日の重複」「安置希望の方が多くなっている為」「安置室が2部屋しか無いため」「対応できる従業員の不足」「4室4体までなので受け入れできないことがある不足しているとは思ってはならず4室4体までが対応範囲としています」「他社の安置もしている為」「安置所利用者の増加」「人員と施設のバランスで受け入れできないときがある」「足りない」など

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。

〔設問6－15〕〔設問6－13〕で「不足しており、受け入れができないときがある」という場合、ご遺体の安置については、どのようにしていますか 貴事業所が運営する施設で安置できないご遺体の安置場所として、以下の各選択肢が占める割合をそれぞれ教えてください

お寺

0割	131
0.1～3割	36
3.1～5割	0
5.1～7割	2
7.1～10割	0
合計	169

最寄りの公営葬儀場

0割	151
0.1～3割	16
3.1～5割	2
5.1～7割	0
7.1～10割	0
合計	169

最寄りの公営火葬場

0割	135
0.1～3割	27
3.1～5割	2
5.1～7割	1
7.1～10割	4
合計	169

遺族・故人の自宅

0割	21
0.1～3割	50
3.1～5割	21
5.1～7割	9
7.1～10割	68
合計	169

（他社の）民営葬儀場

0割	116
0.1～3割	32
3.1～5割	2
5.1～7割	5
7.1～10割	14
合計	169

（他社の）遺体安置施設

0割	118
0.1～3割	34
3.1～5割	6
5.1～7割	3
7.1～10割	8
合計	169

その他

0割	5
0.1～3割	9
3.1～5割	2
5.1～7割	7
7.1～10割	0
不明	146
合計	169

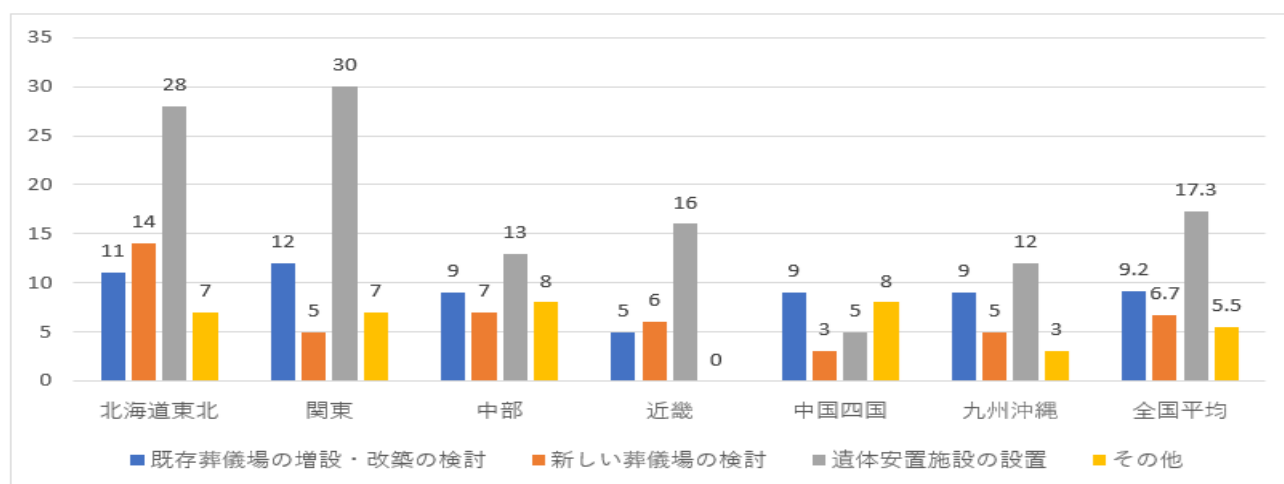
※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

・ 自社の他の事業所に安置	1割	・ 警察署の冷蔵庫	1割
・ グループ会社の霊安室	5割	・ 各自治会の集会場	1割
・ 自社の他営業所	8割	・ 自社の別の会館	10割
・ 断る	8割	・ 火葬場安置場	
・ 自社の他営業所	10割	・ 自社の他店舗	9割
・ 本社の冷蔵庫		・ 私共の別ホールに安置	8割
・ 依頼をお断りしている	5割	・ 他の業者をお願いする	8割
・ 民間火葬場	1割	・ 病院、施設	1割

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」が使用されていることがわかる。

〔設問6－16〕〔設問6－13〕で「不足しており、受け入れができないときがある」という場合、「ご遺体の安置」について将来的にはどうお考えですか（複数回答可）

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
既存葬儀場の増設・改築の検討	11	12	9	5	9	9	9.2
新しい葬儀場の検討	14	5	7	6	3	5	6.7
遺体安置施設の設置	28	30	13	16	5	12	17.3
その他	7	7	8	0	8	3	5.5



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「今のところ検討してません」「増設したいが人手不足と後継者の問題で先が読めない!」「特に考えていない」「現状維持」「自社の他の事業所へ安置」「遺体安置施設の提携業者を増やす」「人員不足」「火葬場施設での保管」「これからも4室4体の対応」「他社へ紹介」「本社の冷蔵庫」「空き部屋に安置」「現状のまま」「少人数のスタッフで運営している。無理をして受け入れはしない」「検討中」「対応スタッフの増員」「ご遺体安置室と面会室をわけ、安置室は一部屋に数体預かれるようにする予定」「出来ないものは受け付けない」「検討はしていない（不景気で設備投資の余裕なし）」など

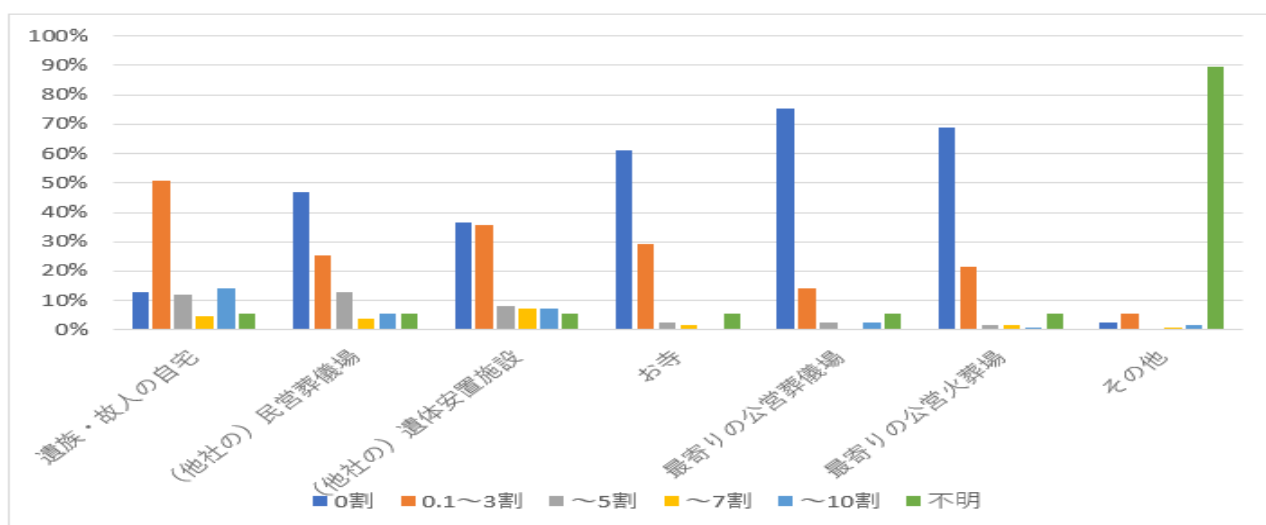
全国平均以上となった地区は多い順に「既存葬儀場の増設・改築の検討」では関東地区と北海道東北地区になった。「新しい葬儀場の検討」では北海道東北地区、中部地区。「遺体安置施設の設置」では関東地区、北海道東北地区、となった。

〔設問6－1〕で「ない」を選んだ方にお伺いいたします

〔設問6－1 7〕 葬儀までの遺体安置の場所として、以下の各選択肢が占める割合をそれぞれ教えてください。各々の割合は、ここ数年間を総合して、日常の業務の範囲で感じる概算で構いませんのでお答え下さい

	遺族・故人の自宅	（他社の）民営葬儀場	（他社の）遺体安置施設	お寺	最寄りの公営葬儀場	最寄りの公営火葬場	その他
0割	16	59	46	77	95	87	3
0.1～3割	64	32	45	37	18	27	7
～5割	15	16	10	3	3	2	0
～7割	6	5	9	2	0	2	1
～10割	18	7	9	0	3	1	2
不明	7	7	7	7	7	7	113
合計	126	126	126	126	126	126	126

	遺族・故人の自宅	（他社の）民営葬儀場	（他社の）遺体安置施設	お寺	最寄りの公営葬儀場	最寄りの公営火葬場	その他
0割	12.7%	46.8%	36.5%	61.1%	75.4%	69.0%	2.4%
0.1～3割	50.8%	25.4%	35.7%	29.4%	14.3%	21.4%	5.6%
～5割	11.9%	12.7%	7.9%	2.4%	2.4%	1.6%	0.0%
～7割	4.8%	4.0%	7.1%	1.6%	0.0%	1.6%	0.8%
～10割	14.3%	5.6%	7.1%	0.0%	2.4%	0.8%	1.6%
不明	5.6%	5.6%	5.6%	5.6%	5.6%	5.6%	89.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「老人ホーム内（7割）」「自社葬儀場」「教会安置（1割）」「葬儀は行なっていない」「警察署（1割）」
「老人施設や病院等（1割）」「親会社（10割）」など

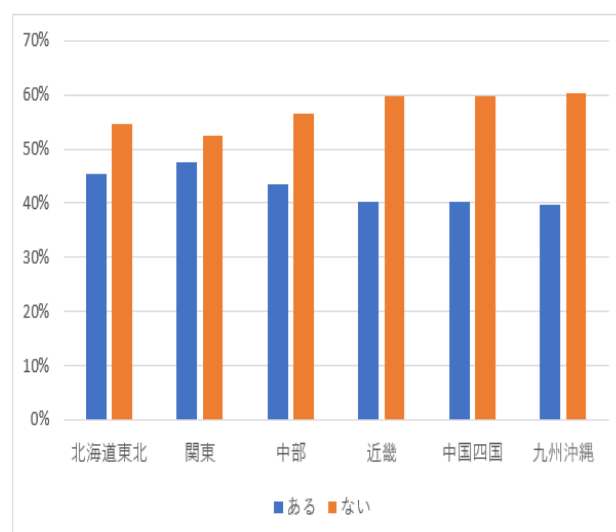
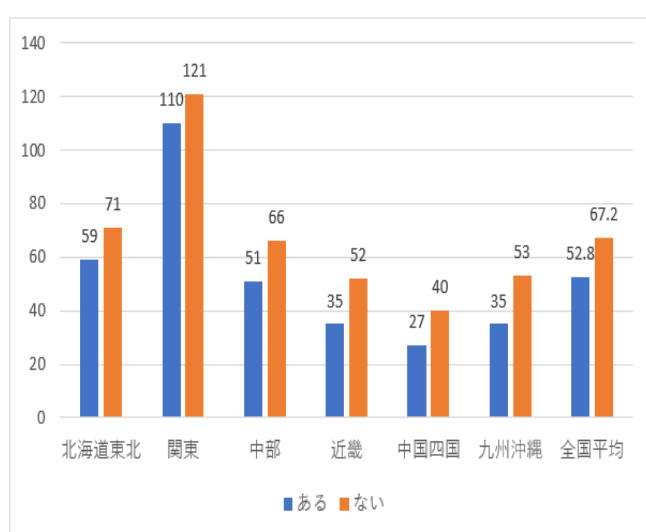
各選択肢で最も多い割合となったのは、「遺族・故人の自宅」0.1割～3割、「（他社の）民営葬儀場」0割、「（他社の）遺体安置施設」0割、「お寺」0割、「最寄りの公営葬儀場」0割、「最寄りの公営火葬場」0割、となった。

以下、全て(の方)への「(再度)質問」

〔設問7－1〕 ご遺体の取扱いに係る基準・手順はありますか

	ある	ない	合計
北海道東北	59	71	130
関東	110	121	231
中部	51	66	117
近畿	35	52	87
中国四国	27	40	67
九州沖縄	35	53	88
全国平均	52.8	67.2	120.0
合計	317	403	720

	ある	ない	合計
北海道東北	45.4%	54.6%	100.0%
関東	47.6%	52.4%	100.0%
中部	43.6%	56.4%	100.0%
近畿	40.2%	59.8%	100.0%
中国四国	40.3%	59.7%	100.0%
九州沖縄	39.8%	60.2%	100.0%
全国	44.0%	56.0%	100.0%



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。

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。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）。

⇒ 「〔設問7－1〕 ご遺体の取扱いに係る基準・手順はありますか」に対して、「ある」を選んだ方にお伺いいたします

「基準・手順について具体的にお答え下さい」

⇒ 「補足」にてまとめた

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）別に比較した。

〔設問 7-1〕 ご遺体の取扱いに係る基準・手順はありますか

団体加入

	ある	ない	合計
北海道東北	42	35	77
関東	49	49	98
中部	28	25	53
近畿	22	17	39
中国四国	17	17	34
九州沖縄	24	16	40
合計	182	159	341

	ある	ない	合計
北海道東北	54.5%	45.5%	100.0%
関東	50.0%	50.0%	100.0%
中部	52.8%	47.2%	100.0%
近畿	56.4%	43.6%	100.0%
中国四国	50.0%	50.0%	100.0%
九州沖縄	60.0%	40.0%	100.0%

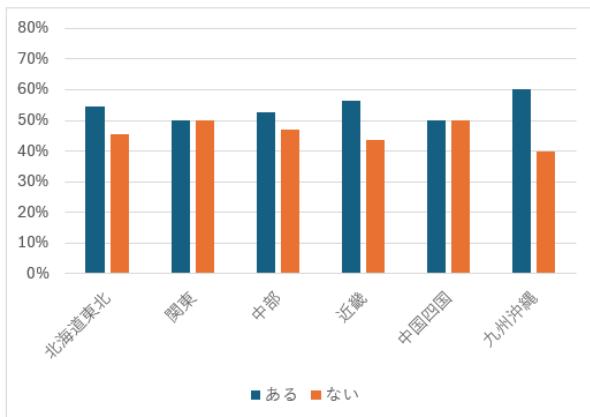
団体非加入

	ある	ない	合計
北海道東北	17	36	53
関東	61	72	133
中部	23	41	64
近畿	13	35	48
中国四国	10	23	33
九州沖縄	11	37	48
合計	135	244	379

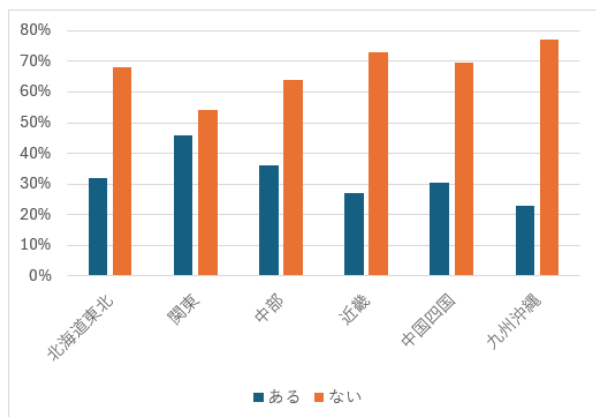
	ある	ない	合計
北海道東北	32.1%	67.9%	100.0%
関東	45.9%	54.1%	100.0%
中部	35.9%	64.1%	100.0%
近畿	27.1%	72.9%	100.0%
中国四国	30.3%	69.7%	100.0%
九州沖縄	22.9%	77.1%	100.0%

比較用グラフ

団体加入

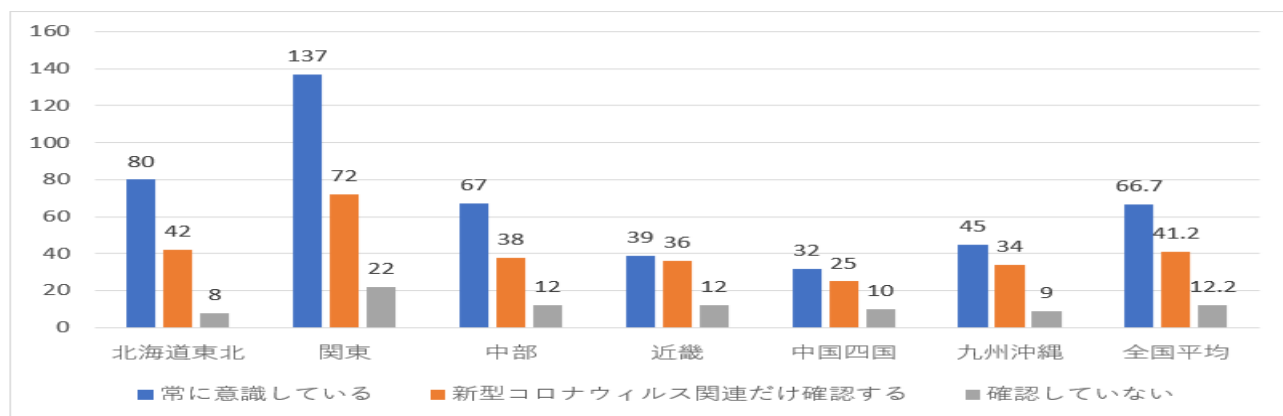


団体非加入

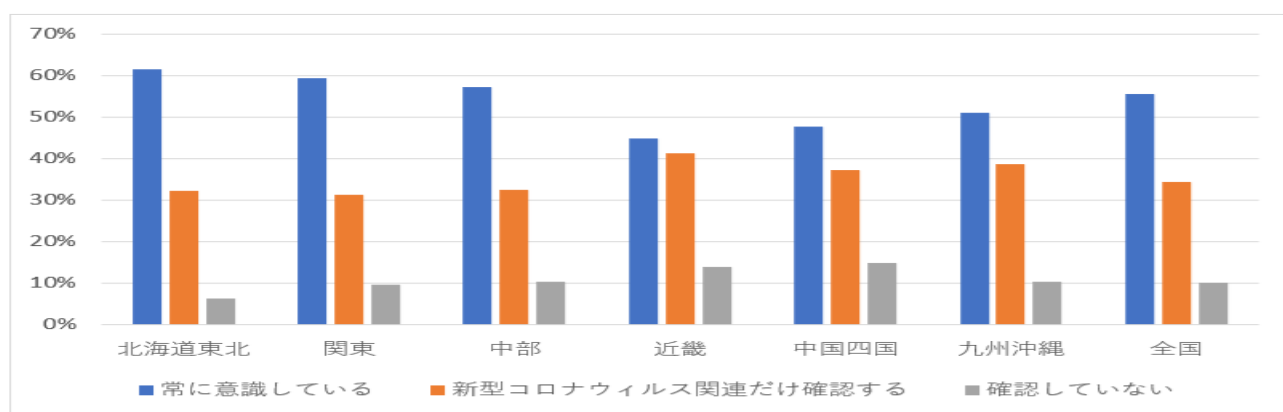


〔設問７－２〕 ご遺体の感染症の有無は、確認していますか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	計
常に意識している	80	137	67	39	32	45	66.7	400
新型コロナウイルス 関連だけ確認する	42	72	38	36	25	34	41.2	247
確認していない	8	22	12	12	10	9	12.2	73
合計	130	231	117	87	67	88	120.0	720



	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
常に意識している	61.5%	59.3%	57.3%	44.8%	47.8%	51.1%	55.6%
新型コロナウイルス 関連だけ確認する	32.3%	31.2%	32.5%	41.4%	37.3%	38.6%	34.3%
確認していない	6.2%	9.5%	10.3%	13.8%	14.9%	10.2%	10.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



⇒ 「〔設問７－２〕 ご遺体の感染症の有無は、確認していますか」に対して、「常に確認している」を選んだ方にお伺いいたします

「確認している感染症名をお答えください」

⇒ 「補足」にてまとめた

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。

〔設問 7-2〕 ご遺体の感染症の有無は、確認していますか

団体加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
常に意識している	46	65	33	18	17	21	200
新型コロナウイルス関連だけ確認する	26	29	15	15	13	16	114
確認していない	5	4	5	6	4	3	27
合計	77	98	53	39	34	40	341

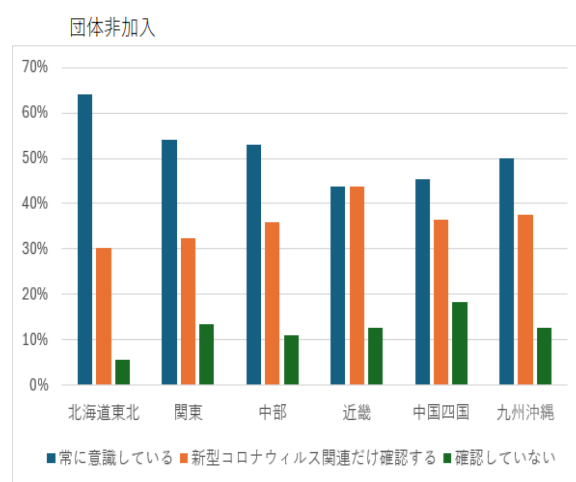
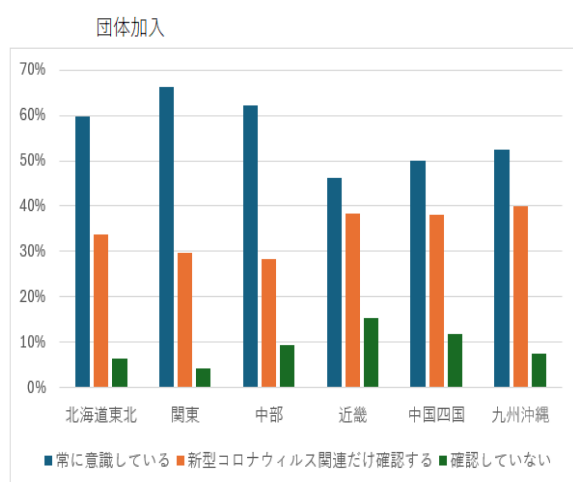
	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
常に意識している	59.7%	66.3%	62.3%	46.2%	50.0%	52.5%
新型コロナウイルス関連だけ確認する	33.8%	29.6%	28.3%	38.5%	38.2%	40.0%
確認していない	6.5%	4.1%	9.4%	15.4%	11.8%	7.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

団体非加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
常に意識している	34	72	34	21	15	24	200
新型コロナウイルス関連だけ確認する	16	43	23	21	12	18	133
確認していない	3	18	7	6	6	6	46
合計	53	133	64	48	33	48	379

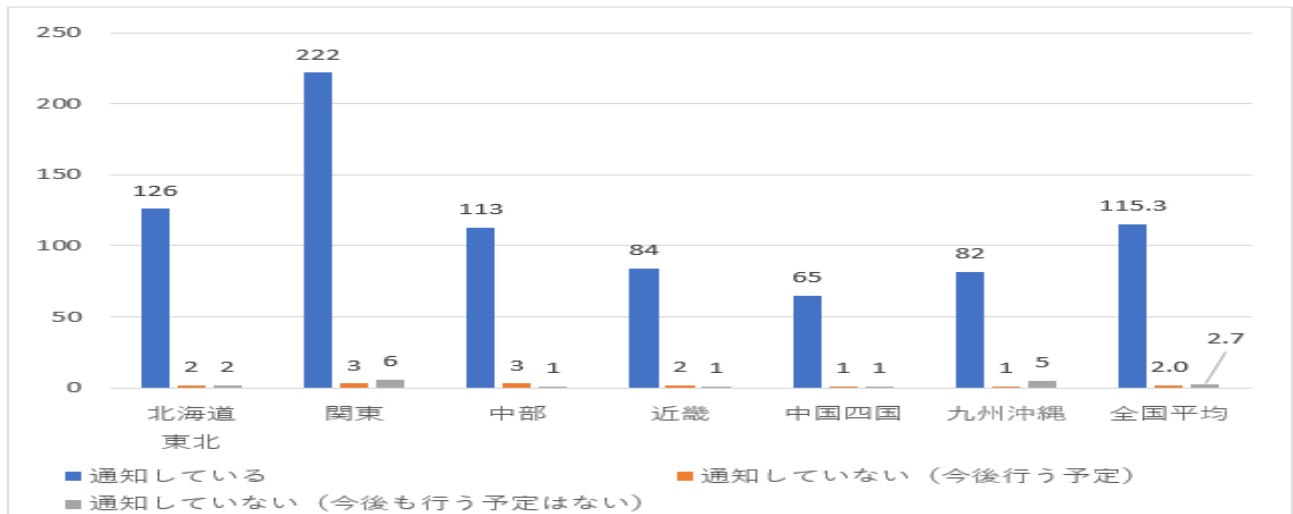
	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
常に意識している	64.2%	54.1%	53.1%	43.8%	45.5%	50.0%
新型コロナウイルス関連だけ確認する	30.2%	32.3%	35.9%	43.8%	36.4%	37.5%
確認していない	5.7%	13.5%	10.9%	12.5%	18.2%	12.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

比較用グラフ

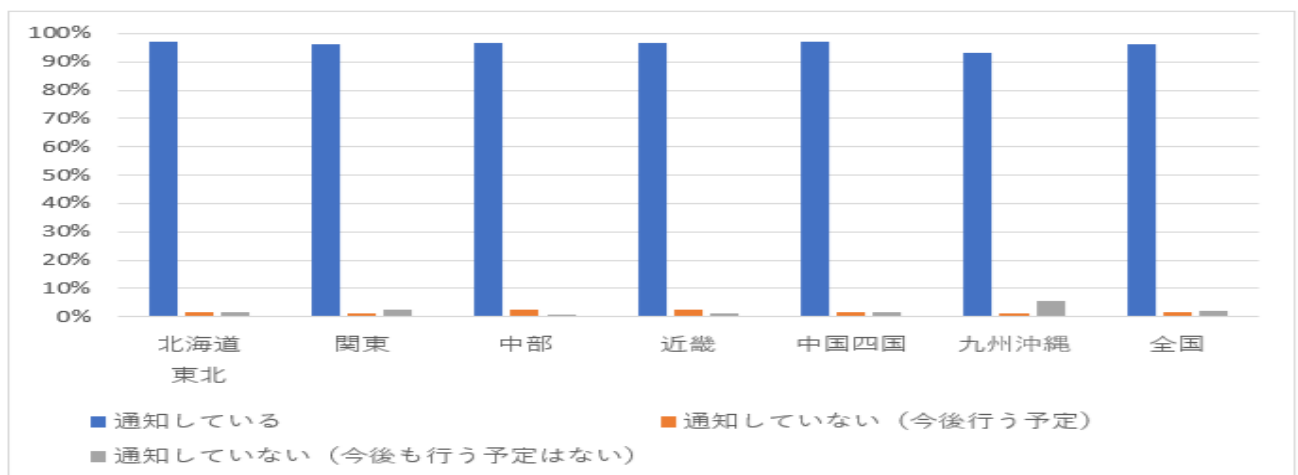


〔設問7－3〕 ご遺体に感染症があると判明した場合、作業員にその旨を通知していますか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	合計
通知している	126	222	113	84	65	82	115.3	692
通知していない（今後行う予定）	2	3	3	2	1	1	2.0	12
通知していない（今後行う予定はない）	2	6	1	1	1	5	2.7	16
合計	130	231	117	87	67	88	120.0	720



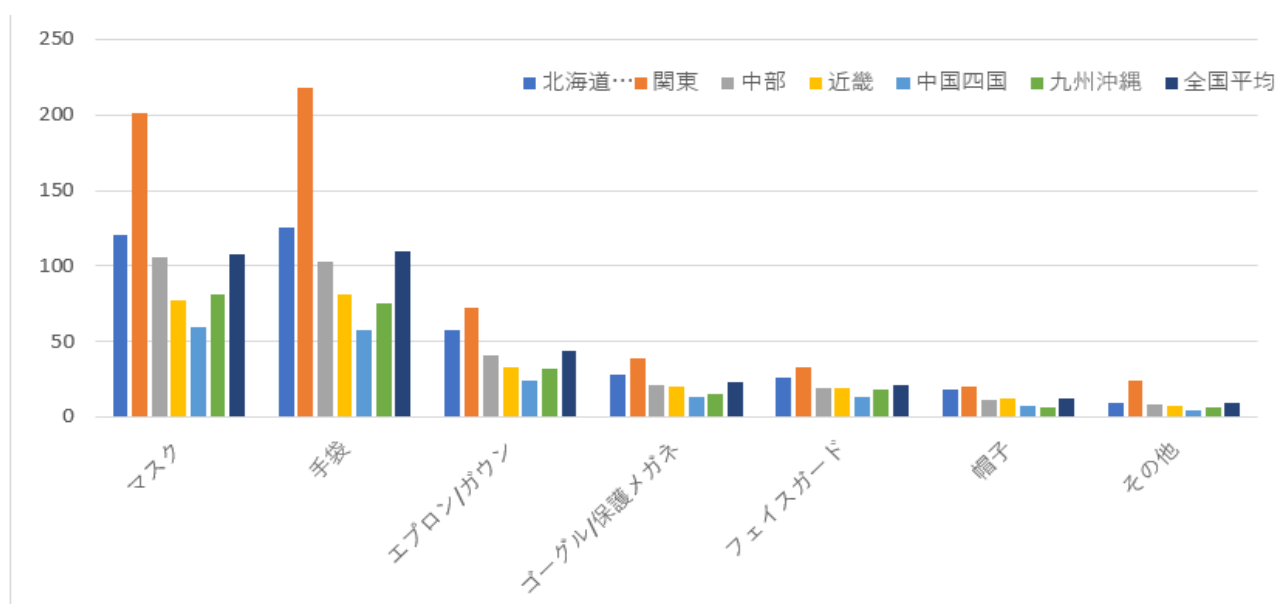
	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
通知している	96.9%	96.1%	96.6%	96.6%	97.0%	93.2%	96.1%
通知していない（今後行う予定）	1.5%	1.3%	2.6%	2.3%	1.5%	1.1%	1.7%
通知していない（今後行う予定はない）	1.5%	2.6%	0.9%	1.1%	1.5%	5.7%	2.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



どの地区においても、ほぼ 100%に近い値が「通知している」という結果になった。

〔設問7ー4〕 ご遺体に触れる際に作業員に使用させている個人保護具について(複数回答可)

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均
マスク	121	201	106	77	60	81	107.7
手袋	125	218	103	81	58	75	110.0
エプロン/ガウン	58	72	41	33	24	32	43.3
ゴーグル/保護メガネ	28	39	21	20	13	15	22.7
フェイスガード	26	33	19	19	13	18	21.3
帽子	18	20	11	12	7	6	12.3
その他	9	24	8	7	4	6	9.7
合計	385	607	309	249	179	233	327.0



※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

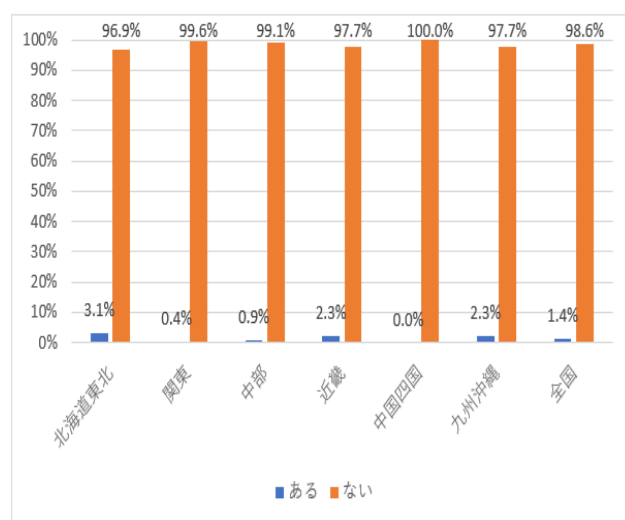
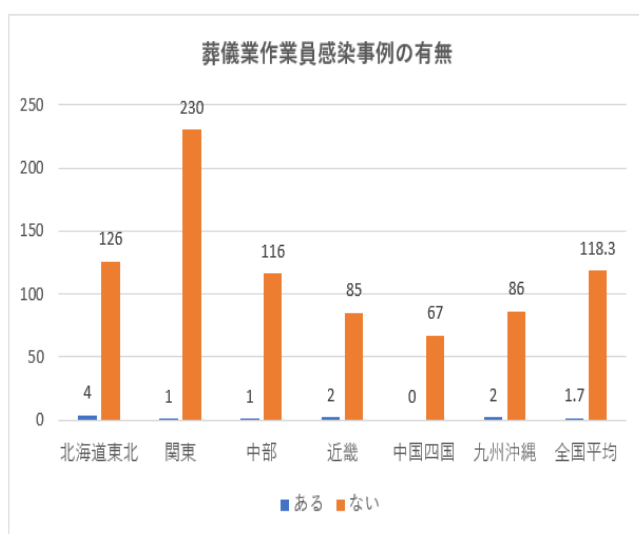
「感染でなければ特になし」「実験衣・白衣」「状況に応じて対応」「わからない」「感染症が無い場合にはマスク、手袋のみ」「靴カバー」「7-2 で回答した感染症に罹患した遺体の場合（その場合、防護服も利用）」「防護服」「状況でエプロン・ゴーグル」「コロナの際には防護服を使用した」「取り扱っていません」「死体は扱わない」「ご遺体に触れる機会はありません」「感染症のある場合、個人判断でマスク・手袋・エプロン」「感染症の程度種類による病院の意向で使用不可の場合あり」「納棺後の扱いを前提としているため遺体に触れない」「感染症の有無によって変わる」「危険なご遺体の場合全て着けます」「互助会事務所の為、ご遺体を扱わない」「従業員の判断と会社からは、バイオハザード用の提供」「医師の指示により、防護服・シューズカバー・アームカバー・ゴーグル等」「消毒液」「コロナで死亡された方の葬儀は受け入れてない」「その他、考えられる限りの感染症対策を講じている」など

全国平均を上回った地区はすべての選択肢において多い順に、関東地区、北海道東北地区の2地区のみとなった。

〔設問７－５〕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はありますか

	ある	ない	合計
北海道東北	4	126	130
関東	1	230	231
中部	1	116	117
近畿	2	85	87
中国四国	0	67	67
九州沖縄	2	86	88
全国平均	1.7	118.3	120.0
合計	10	710	720

	ある	ない	合計
北海道東北	3.1%	96.9%	100.0%
関東	0.4%	99.6%	100.0%
中部	0.9%	99.1%	100.0%
近畿	2.3%	97.7%	100.0%
中国四国	0.0%	100.0%	100.0%
九州沖縄	2.3%	97.7%	100.0%
全国	1.4%	98.6%	100.0%



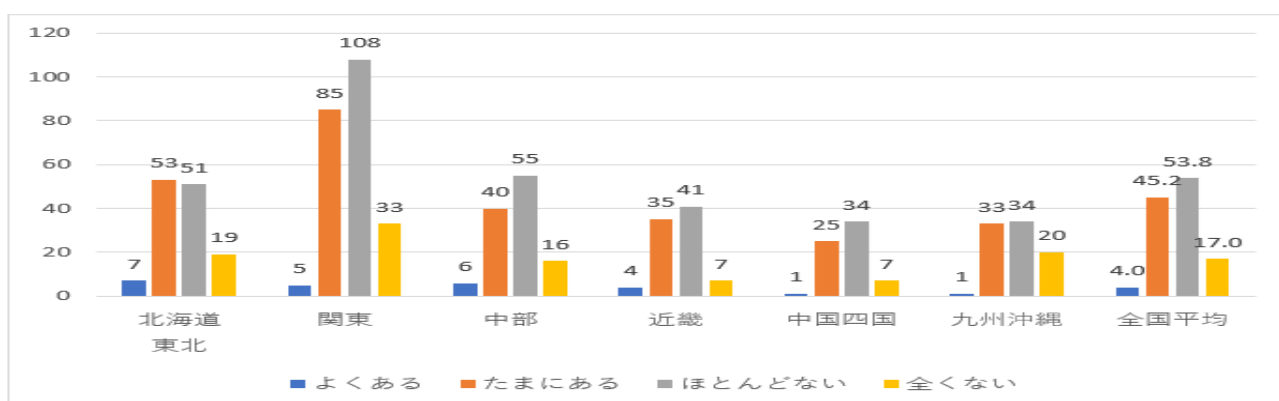
〔設問７－５〕で「ある」と選んだ方の具体的記述例は以下の通り

「新型コロナ（８件）」「自宅で看取ったインフルエンザ患者、換気不十分、シーツや周囲の接触があったと想像できる」「疥癬」など

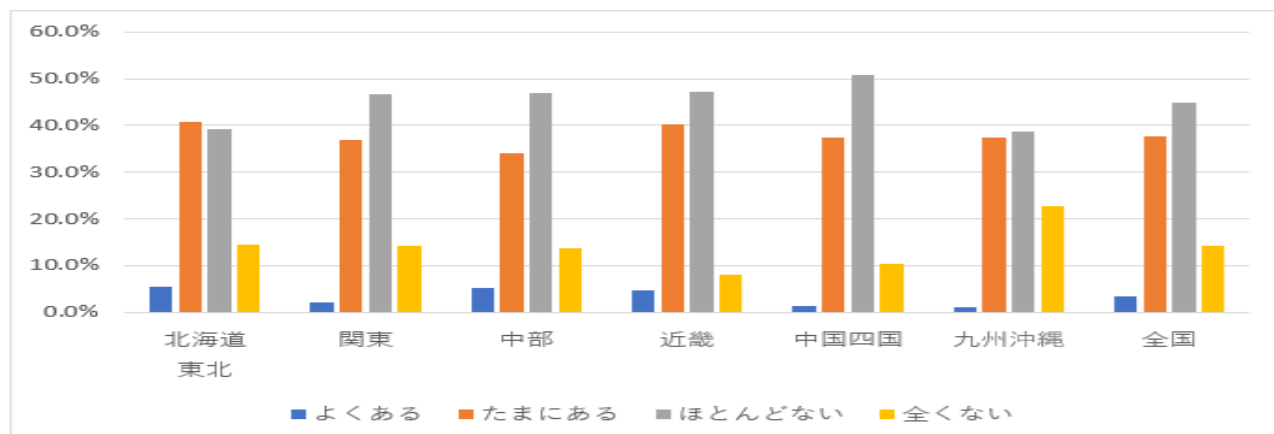
ほぼ１００％に近い値が、作業員がご遺体の取扱い時に感染したと思われることはないという回答だったが、（全国で）１．４％は感染報告事例がある。この点について、葬儀業者のみならず、行政も注視するべきである。

〔設問７－６〕 ご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）に触れることはありますか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	計
よくある	7	5	6	4	1	1	4.0	24
たまにある	53	85	40	35	25	33	45.2	271
ほとんどない	51	108	55	41	34	34	53.8	323
全くない	19	33	16	7	7	20	17.0	102
合計	130	231	117	87	67	88	120.0	720



	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
よくある	5.4%	2.2%	5.1%	4.6%	1.5%	1.1%	3.3%
たまにある	40.8%	36.8%	34.2%	40.2%	37.3%	37.5%	37.6%
ほとんどない	39.2%	46.8%	47.0%	47.1%	50.7%	38.6%	44.9%
全くない	14.6%	14.3%	13.7%	8.0%	10.4%	22.7%	14.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



ほとんどないがたまにあるが80%を超える割合を占めることがわかる。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〔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。

〔設問 7－6〕 ご遺体に触れる作業員について、ご遺体の体液に触れることはありますか

団体加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
よくある	4	1	3	2	0	0	10
たまにある	30	36	20	20	13	18	137
ほとんどない	32	48	24	15	20	15	154
全くない	11	13	6	2	1	7	40
合計	77	98	53	39	34	40	341

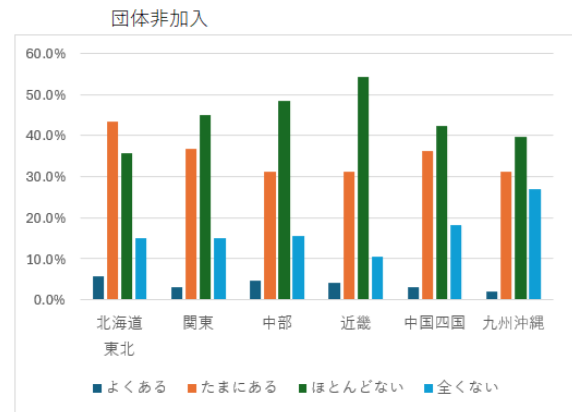
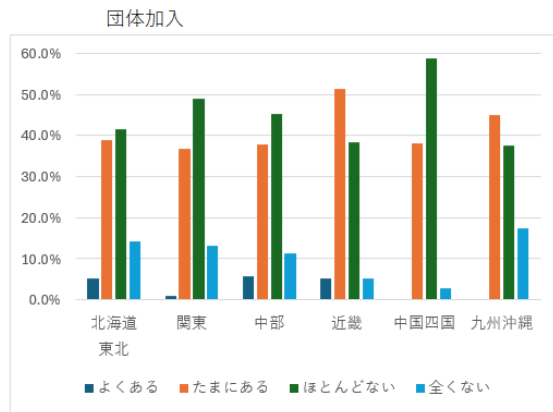
	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
よくある	5.2%	1.0%	5.7%	5.1%	0.0%	0.0%
たまにある	39.0%	36.7%	37.7%	51.3%	38.2%	45.0%
ほとんどない	41.6%	49.0%	45.3%	38.5%	58.8%	37.5%
全くない	14.3%	13.3%	11.3%	5.1%	2.9%	17.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

団体非加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
よくある	3	4	3	2	1	1	14
たまにある	23	49	20	15	12	15	134
ほとんどない	19	60	31	26	14	19	169
全くない	8	20	10	5	6	13	62
合計	53	133	64	48	33	48	379

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
よくある	5.7%	3.0%	4.7%	4.2%	3.0%	2.1%
たまにある	43.4%	36.8%	31.3%	31.3%	36.4%	31.3%
ほとんどない	35.8%	45.1%	48.4%	54.2%	42.4%	39.6%
全くない	15.1%	15.0%	15.6%	10.4%	18.2%	27.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

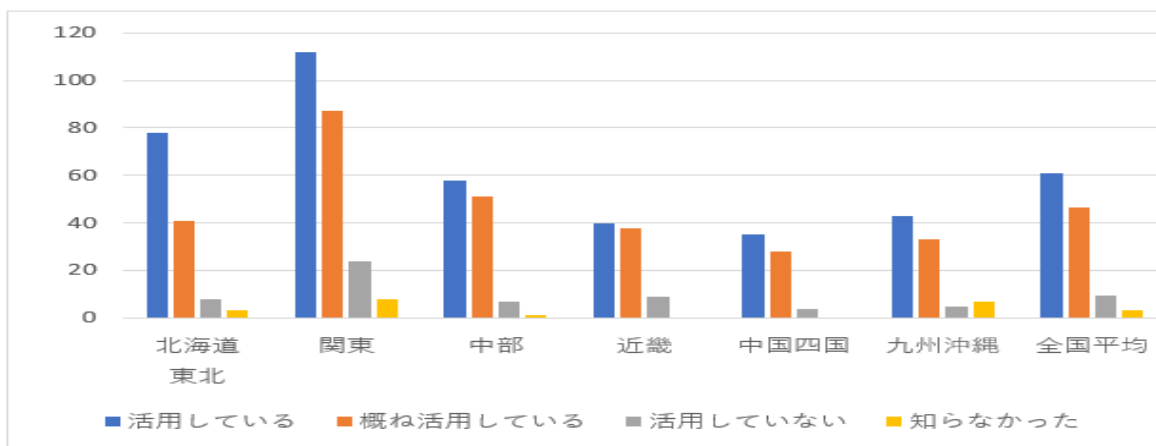
比較用グラフ



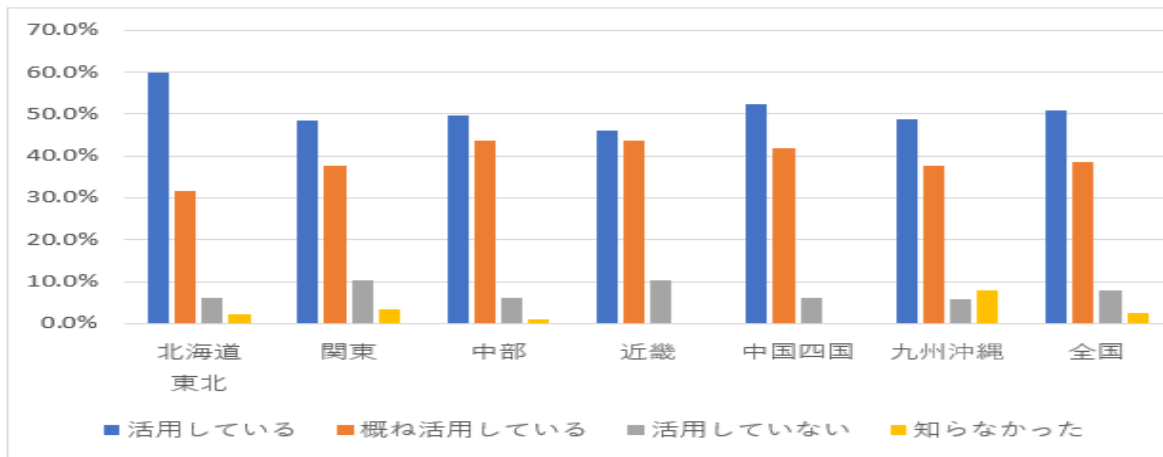
【設問 8】「新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等に関するガイドライン」（令和2年7月29日付一改訂令和5年6月14日付厚労省・経産省）（以下「ガイドライン」という）や、その他感染症一般についてお尋ねします

〔設問8－1〕 ガイドラインを活用していますか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	計
活用している	78	112	58	40	35	43	61.0	366
概ね活用している	41	87	51	38	28	33	46.3	278
活用していない	8	24	7	9	4	5	9.5	57
知らなかった	3	8	1	0	0	7	3.2	19
合計	130	231	117	87	67	88	120.0	720



	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
活用している	60.0%	48.5%	49.6%	46.0%	52.2%	48.9%	50.8%
概ね活用している	31.5%	37.7%	43.6%	43.7%	41.8%	37.5%	38.6%
活用していない	6.2%	10.4%	6.0%	10.3%	6.0%	5.7%	7.9%
知らなかった	2.3%	3.5%	0.9%	0.0%	0.0%	8.0%	2.6%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



「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。

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。

〔設問 8－1〕ガイドラインを活用していますか

団体加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
活用している	48	62	32	22	21	25	210
概ね活用している	26	29	19	15	13	13	115
活用していない	2	5	2	2	0	1	12
知らなかった	1	2	0	0	0	1	4
合計	77	98	53	39	34	40	341

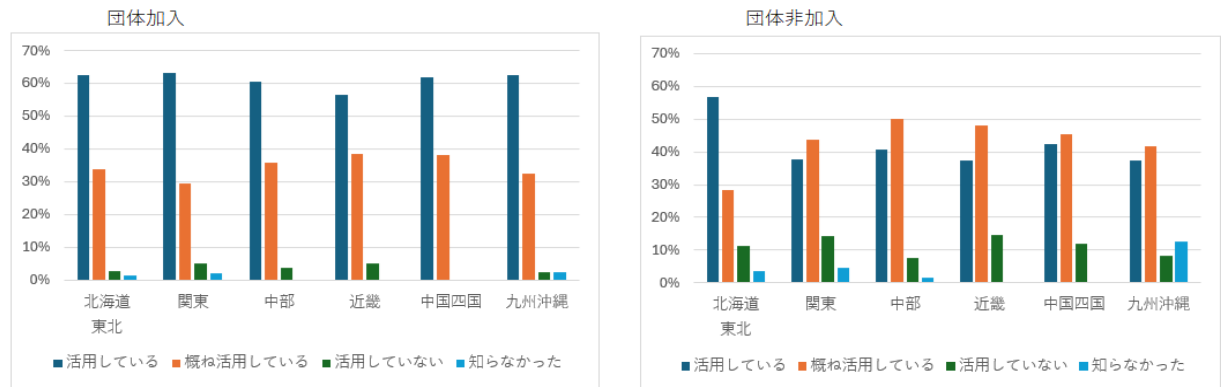
	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
活用している	62.3%	63.3%	60.4%	56.4%	61.8%	62.5%
概ね活用している	33.8%	29.6%	35.8%	38.5%	38.2%	32.5%
活用していない	2.6%	5.1%	3.8%	5.1%	0.0%	2.5%
知らなかった	1.3%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

団体非加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
活用している	30	50	26	18	14	18	156
概ね活用している	15	58	32	23	15	20	163
活用していない	6	19	5	7	4	4	45
知らなかった	2	6	1	0	0	6	15
合計	53	133	64	48	33	48	379

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
活用している	56.6%	37.6%	40.6%	37.5%	42.4%	37.5%
概ね活用している	28.3%	43.6%	50.0%	47.9%	45.5%	41.7%
活用していない	11.3%	14.3%	7.8%	14.6%	12.1%	8.3%
知らなかった	3.8%	4.5%	1.6%	0.0%	0.0%	12.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

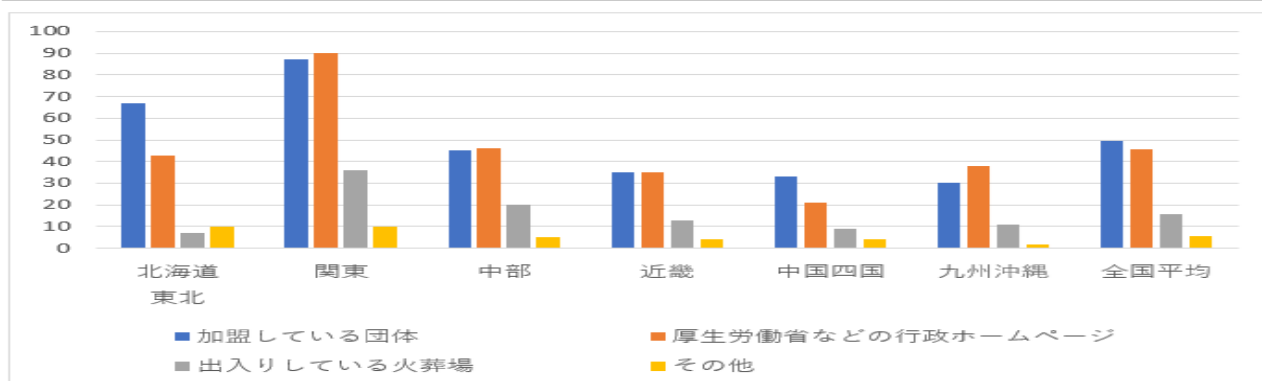
比較用グラフ



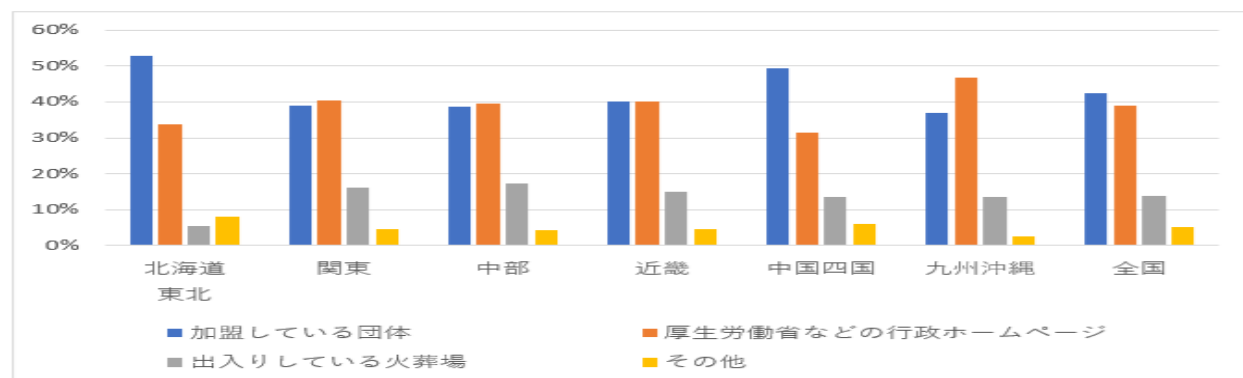
全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者では「ガイドラインを活用している」と、明確な回答を得るが、加盟していない事業者からの回答では「ガイドラインを『概ね』活用している」と、その活用の仕方、程度に曖昧さの残る回答への傾斜がうかがえる。また、「活用していない」という回答についても、加盟していない事業者への傾斜をうかがうことが出来る。

〔設問8－1－2〕 ガイドラインをどこからお知りになりましたか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	合計
加盟している団体	67	87	45	35	33	30	49.5	297
厚生労働省などの行政ホームページ	43	90	46	35	21	38	45.5	273
出入りしている火葬場	7	36	20	13	9	11	16.0	96
その他	10	10	5	4	4	2	5.8	35
合計	127	223	116	87	67	81	116.8	701



	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
加盟している団体	52.8%	39.0%	38.8%	40.2%	49.3%	37.0%	42.4%
厚生労働省などの行政ホームページ	33.9%	40.4%	39.7%	40.2%	31.3%	46.9%	38.9%
出入りしている火葬場	5.5%	16.1%	17.2%	14.9%	13.4%	13.6%	13.7%
その他	7.9%	4.5%	4.3%	4.6%	6.0%	2.5%	5.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



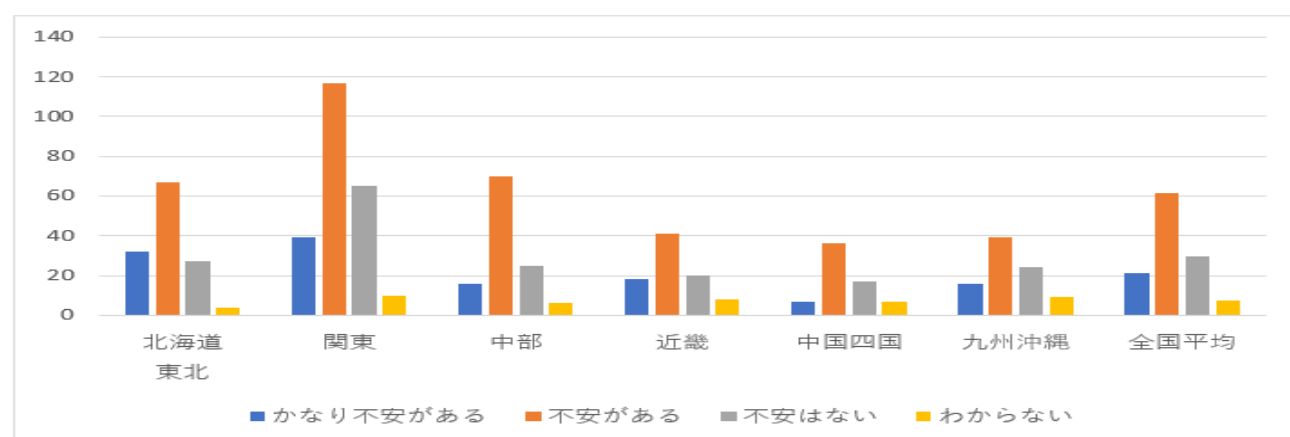
※：「その他」について具体的記述例は以下の通り

「市役所」「納棺協会」「社内にて通知がございました」「行政のホームページと納棺会社」「病院」「自治体等からの通知」「公共団体のため定期的に通知が来る」「加盟していた葬祭協会、現在は行政ホームページ」「取り扱っていません」「ネット検索」「エンゼルケアの外注先」「知人より」「遺体を見ることはありません」「葬儀社より」「搬送業者」「遺体は触らない」「保健所」「他所の葬儀社等」「取引先」など

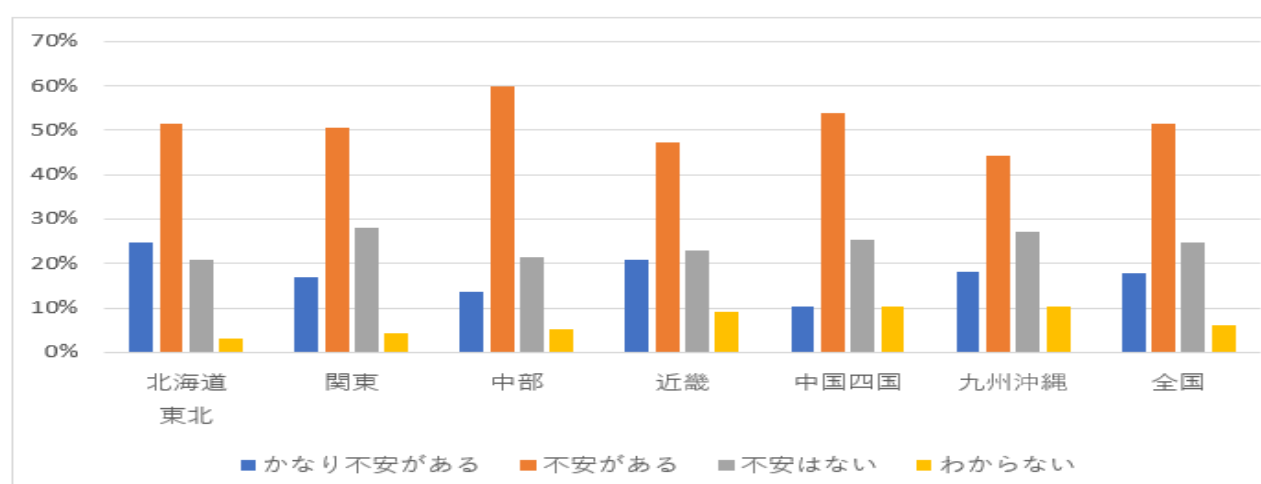
「加盟している団体」からが最も多い42.4%となった。

〔設問8－2〕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はありませんか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	合計
かなり不安がある	32	39	16	18	7	16	21.3	128
不安がある	67	117	70	41	36	39	61.7	370
不安はない	27	65	25	20	17	24	29.7	178
わからない	4	10	6	8	7	9	7.3	44
合計	130	231	117	87	67	88	120.0	720



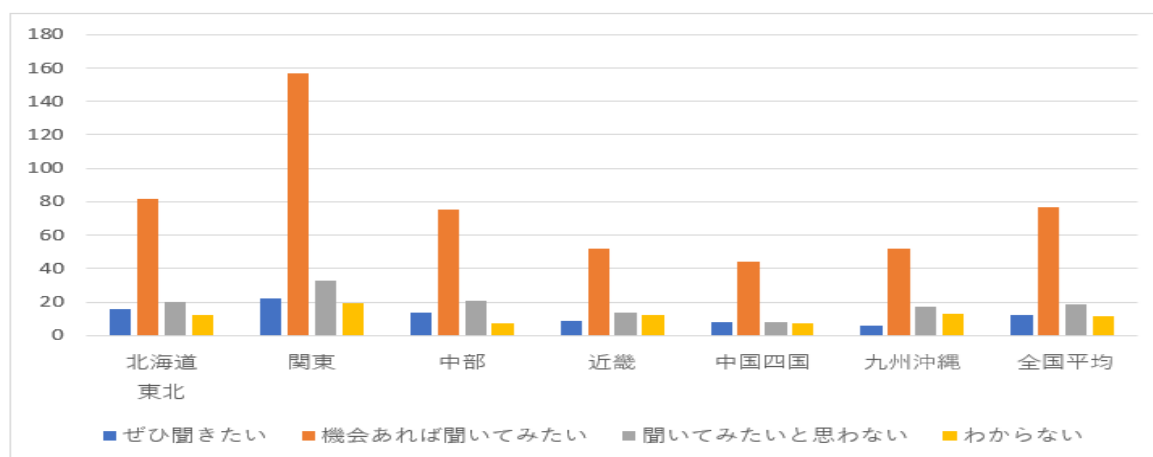
	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
かなり不安がある	24.6%	16.9%	13.7%	20.7%	10.4%	18.2%	17.8%
不安がある	51.5%	50.6%	59.8%	47.1%	53.7%	44.3%	51.4%
不安はない	20.8%	28.1%	21.4%	23.0%	25.4%	27.3%	24.7%
わからない	3.1%	4.3%	5.1%	9.2%	10.4%	10.2%	6.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



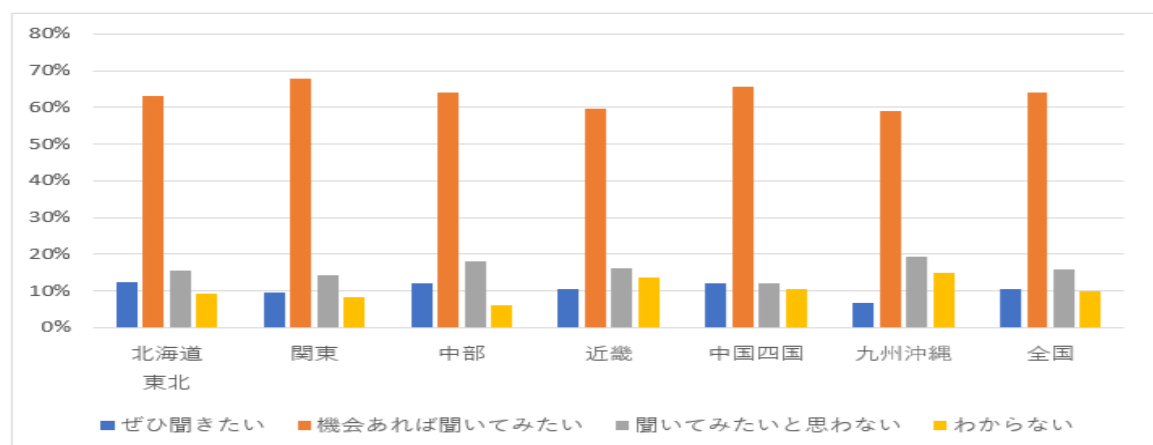
「かなり不安がある」「不安がある」を合算した 69.2%の過半数が不安を感じていることがわかる。

〔設問８－３〕 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いますか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	計
ぜひ聞きたい	16	22	14	9	8	6	12.5	75
機会があれば聞いてみたい	82	157	75	52	44	52	77.0	462
聞いてみたいと思わない	20	33	21	14	8	17	18.8	113
わからない	12	19	7	12	7	13	11.7	70
合計	130	231	117	87	67	88	120	720



	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
ぜひ聞きたい	12.3%	9.5%	12.0%	10.3%	11.9%	6.8%	10.4%
機会があれば聞いてみたい	63.1%	68.0%	64.1%	59.8%	65.7%	59.1%	64.2%
聞いてみたいと思わない	15.4%	14.3%	17.9%	16.1%	11.9%	19.3%	15.7%
わからない	9.2%	8.2%	6.0%	13.8%	10.4%	14.8%	9.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



「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言っているところがやはり 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。

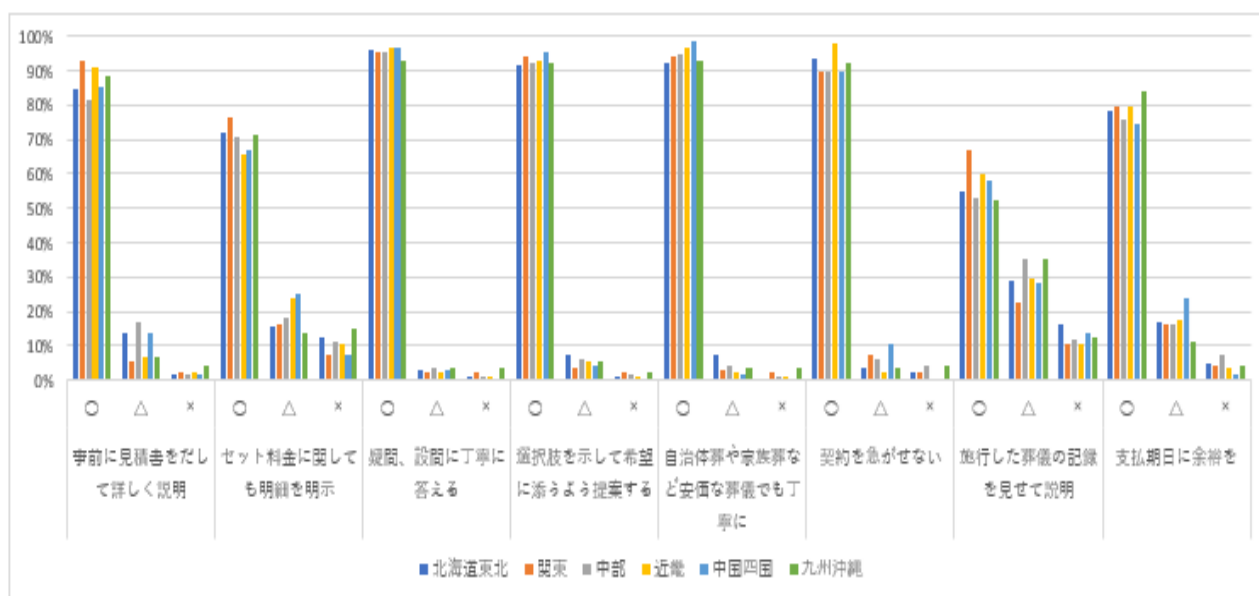
現場で知識を必要としていることは、ここまでのアンケート結果からも明らかなことであるから、そこに届けるための「手段」として、具体的な方策ともなろう。

【設問9】 以下は一般的に「葬儀社と打ち合わせのポイント」として挙げられる事例です

これらのうち、貴事業所が施主・遺族に対して行っているのは「○」、貴事業所では行ってはいないものの「ポイント」として適切と思われるのは「△」、「ポイント」とするには疑問を覚えるのは「×」を選択してください

		北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
事前に見積書をだして 詳しく説明	○	110	214	95	79	57	78
	△	18	12	20	6	9	6
	×	2	5	2	2	1	4
セット料金に関しても 明細を明示	○	94	176	83	57	45	63
	△	20	38	21	21	17	12
	×	16	17	13	9	5	13
疑問、設問に丁寧に答 える	○	125	221	112	84	65	82
	△	4	5	4	2	2	3
	×	1	5	1	1	0	3
選択肢を示して希望に 添うよう提案する	○	119	217	108	81	64	81
	△	10	9	7	5	3	5
	×	1	5	2	1		2
自治体葬や家族葬など 安価な葬儀でも丁寧に	○	120	218	111	84	66	82
	△	10	7	5	2	1	3
	×	0	6	1	1	0	3
契約を急がせたりしな い	○	122	208	105	85	60	81
	△	5	17	7	2	7	3
	×	3	6	5			4
支払期日に余裕を	○	102	184	89	69	50	74
	△	22	37	19	15	16	10
	×	6	10	9	3	1	4

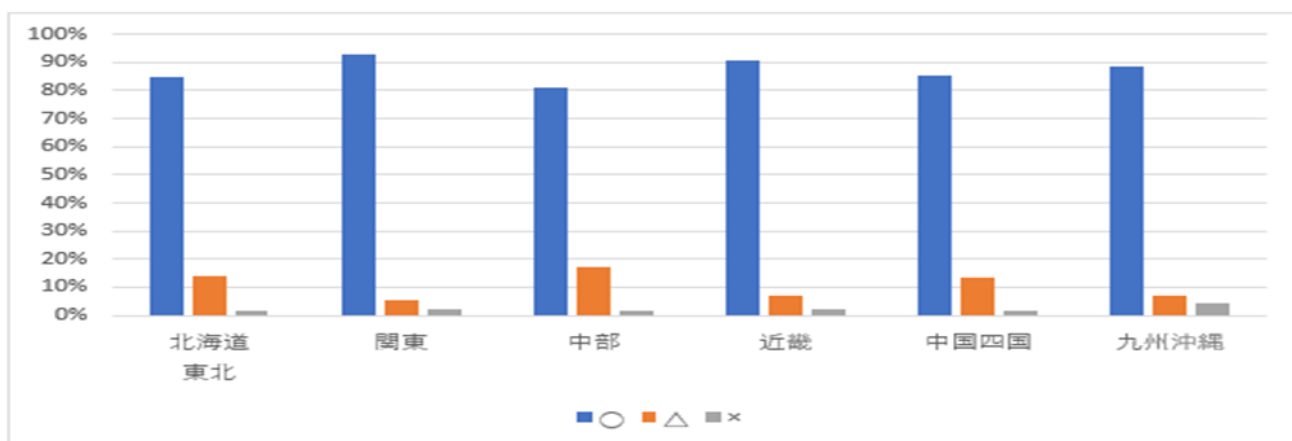
		北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
事前に見積書をだして 詳しく説明	○	84.6%	92.6%	81.2%	90.8%	85.1%	88.6%
	△	13.8%	5.2%	17.1%	6.9%	13.4%	6.8%
	×	1.5%	2.2%	1.7%	2.3%	1.5%	4.5%
セット料金に関しても 明細を明示	○	72.3%	76.2%	70.9%	65.5%	67.2%	71.6%
	△	15.4%	16.5%	17.9%	24.1%	25.4%	13.6%
	×	12.3%	7.4%	11.1%	10.3%	7.5%	14.8%
疑問、設問に丁寧に 答える	○	96.2%	95.7%	95.7%	96.6%	97.0%	93.2%
	△	3.1%	2.2%	3.4%	2.3%	3.0%	3.4%
	×	0.8%	2.2%	0.9%	1.1%	0.0%	3.4%
選択肢を示して希望に 添うよう提案する	○	91.5%	93.9%	92.3%	93.1%	95.5%	92.0%
	△	7.7%	3.9%	6.0%	5.7%	4.5%	5.7%
	×	0.8%	2.2%	1.7%	1.1%	0.0%	2.3%
自治体葬や家族葬など 安価な葬儀でも丁寧 に	○	92.3%	94.4%	94.9%	96.6%	98.5%	93.2%
	△	7.7%	3.0%	4.3%	2.3%	1.5%	3.4%
	×	0.0%	2.6%	0.9%	1.1%	0.0%	3.4%
契約を急がせない	○	93.8%	90.0%	89.7%	97.7%	89.6%	92.0%
	△	3.8%	7.4%	6.0%	2.3%	10.4%	3.4%
	×	2.3%	2.6%	4.3%	0.0%	0.0%	4.5%
施行した葬儀の記録 を見せて説明	○	54.6%	66.7%	53.0%	59.8%	58.2%	52.3%
	△	29.2%	22.5%	35.0%	29.9%	28.4%	35.2%
	×	16.2%	10.8%	12.0%	10.3%	13.4%	12.5%
支払期日に余裕を	○	78.5%	79.7%	76.1%	79.3%	74.6%	84.1%
	△	16.9%	16.0%	16.2%	17.2%	23.9%	11.4%
	×	4.6%	4.3%	7.7%	3.4%	1.5%	4.5%



【事前に明細のはっきりした見積もり書を出して、詳しく説明】

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	110	214	95	79	57	78	633
△	18	12	20	6	9	6	71
×	2	5	2	2	1	4	16
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	84.6%	92.6%	81.2%	90.8%	85.1%	88.6%
△	13.8%	5.2%	17.1%	6.9%	13.4%	6.8%
×	1.5%	2.2%	1.7%	2.3%	1.5%	4.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



すべての地区において「事前に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いく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ているとしても、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

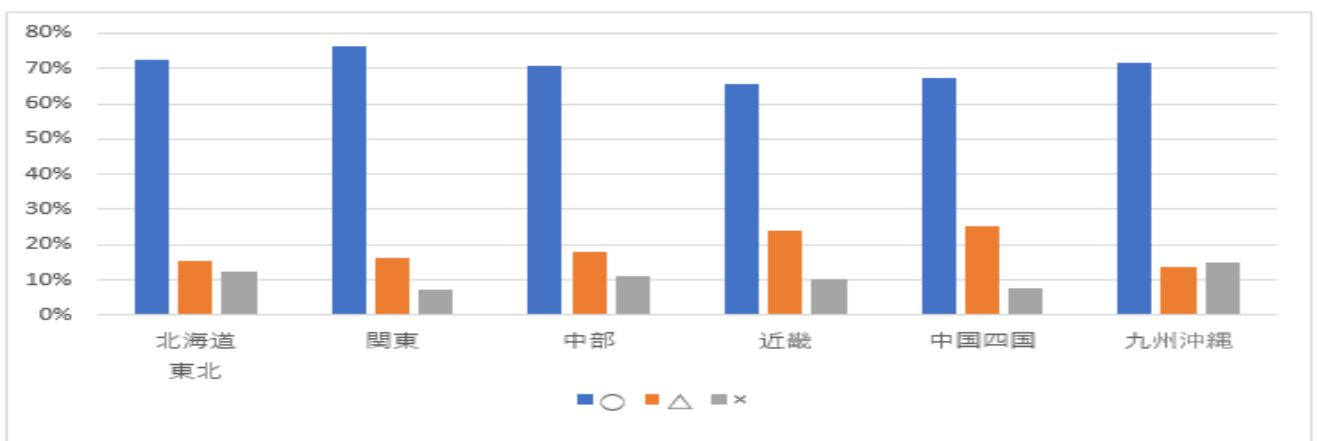
エストに対する景品表示法に基づく課徴金納付命令について

https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation_210702_01.pdf

[セット料金に関しても、その明細（個々の単価）を明示]

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	94	176	83	57	45	63	518
△	20	38	21	21	17	12	129
×	16	17	13	9	5	13	73
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	72.3%	76.2%	70.9%	65.5%	67.2%	71.6%
△	15.4%	16.5%	17.9%	24.1%	25.4%	13.6%
×	12.3%	7.4%	11.1%	10.3%	7.5%	14.8%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

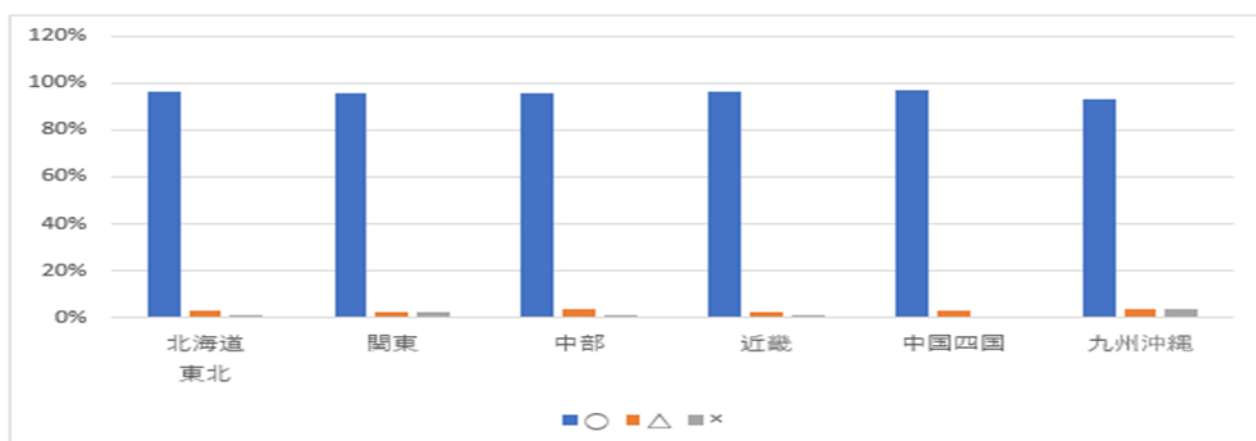


過半数が既に行っているが、各地区 10%前後の割合が「ポイント」とするかは疑問であると回答している。

[疑問・質問に丁寧に答える]

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	125	221	112	84	65	82	689
△	4	5	4	2	2	3	20
×	1	5	1	1	0	3	11
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	96.2%	95.7%	95.7%	96.6%	97.0%	93.2%
△	3.1%	2.2%	3.4%	2.3%	3.0%	3.4%
×	0.8%	2.2%	0.9%	1.1%	0.0%	3.4%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

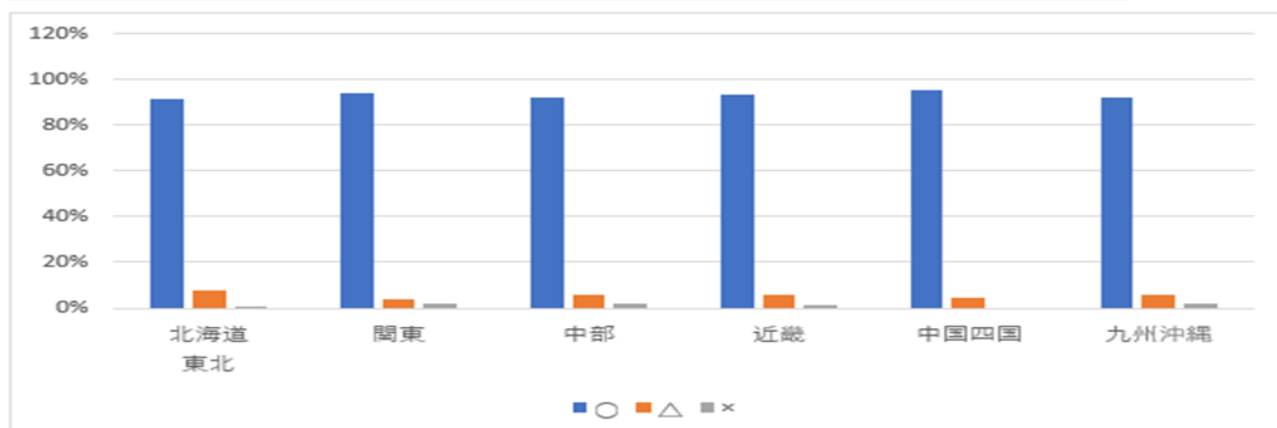


大半が既に行っており、やっていない場合も半数以上が「ポイント」として適切であると思っていることがわかる。

[まずは、選択肢を示す 希望をよく聞き、希望に沿った提案をする]

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	119	217	108	81	64	81	670
△	10	9	7	5	3	5	39
×	1	5	2	1		2	11
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	91.5%	93.9%	92.3%	93.1%	95.5%	92.0%
△	7.7%	3.9%	6.0%	5.7%	4.5%	5.7%
×	0.8%	2.2%	1.7%	1.1%	0.0%	2.3%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

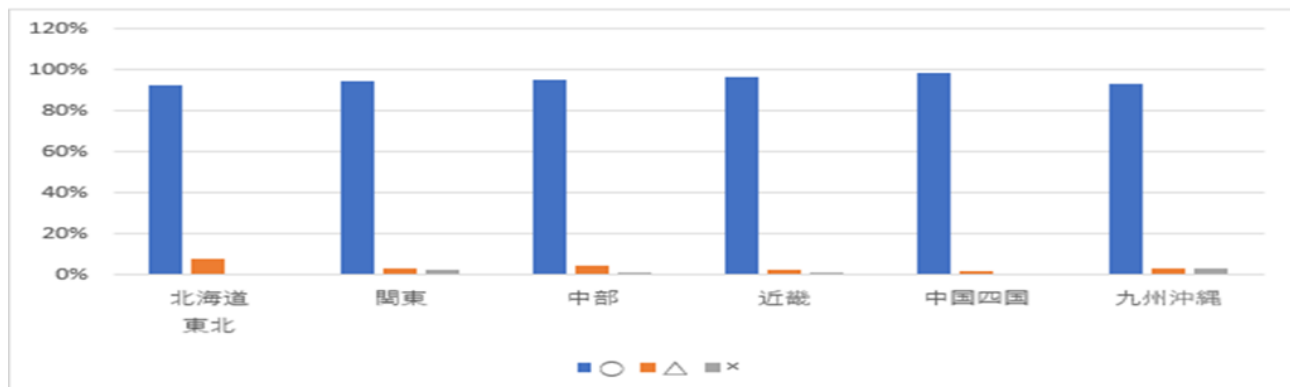


大半が既に行っており、行っていない場合でも大部分が「ポイント」として適切であると考えていることがわかる。

〔自治体葬や家族葬など、安価な葬儀を希望しても、丁寧に対応する〕

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	120	218	111	84	66	82	681
△	10	7	5	2	1	3	28
×	0	6	1	1	0	3	11
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	92.3%	94.4%	94.9%	96.6%	98.5%	93.2%
△	7.7%	3.0%	4.3%	2.3%	1.5%	3.4%
×	0.0%	2.6%	0.9%	1.1%	0.0%	3.4%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

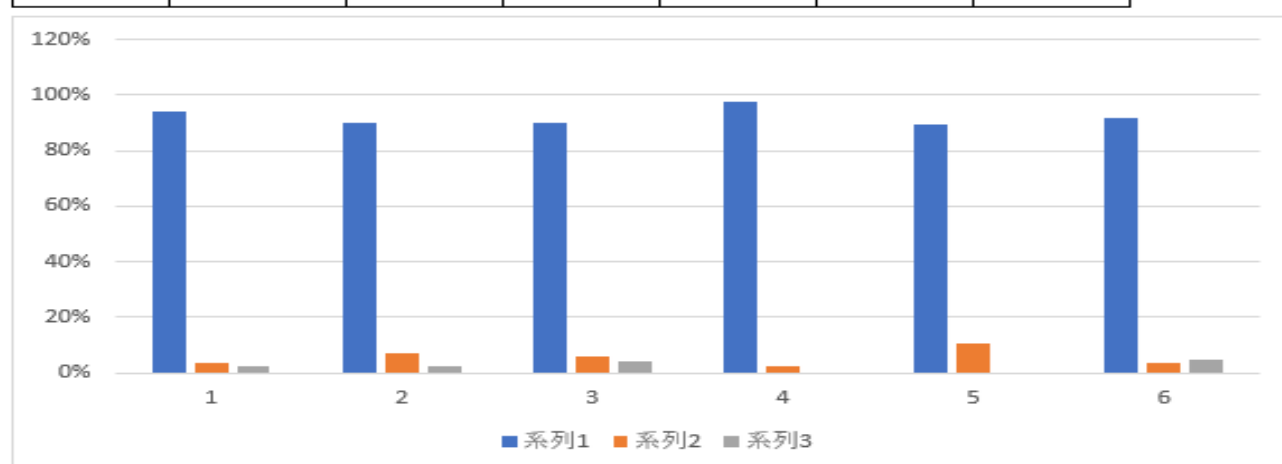


大半が既に行っており、行っていない場合でも大部分が「ポイント」として適切であると考えていることがわかる。

【契約を急がせない】

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	122	208	105	85	60	81	661
△	5	17	7	2	7	3	41
×	3	6	5			4	18
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	93.8%	90.0%	89.7%	97.7%	89.6%	92.0%
△	3.8%	7.4%	6.0%	2.3%	10.4%	3.4%
×	2.3%	2.6%	4.3%	0.0%	0.0%	4.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

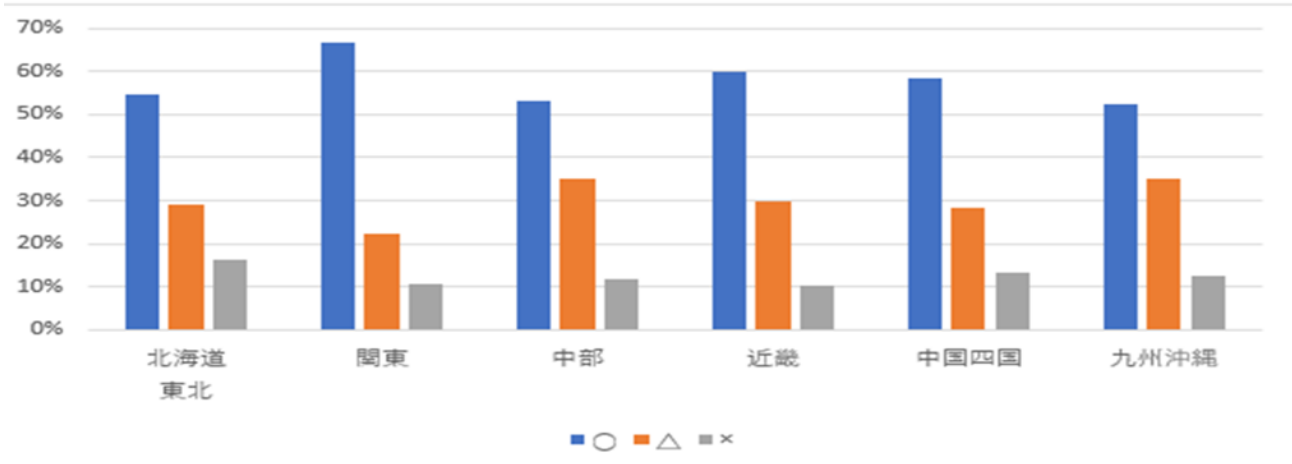


大半が既に行っており、行っていない場合でも大部分が「ポイント」として適切であると考えているが、九州沖縄地区においては「ポイント」として疑問に思う割合の方が多くなっている。

[過去に施行した葬儀の記録を見せて説明する]

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	71	154	62	52	39	46	424
△	38	52	41	26	19	31	207
×	21	25	14	9	9	11	89
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	54.6%	66.7%	53.0%	59.8%	58.2%	52.3%
△	29.2%	22.5%	35.0%	29.9%	28.4%	35.2%
×	16.2%	10.8%	12.0%	10.3%	13.4%	12.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

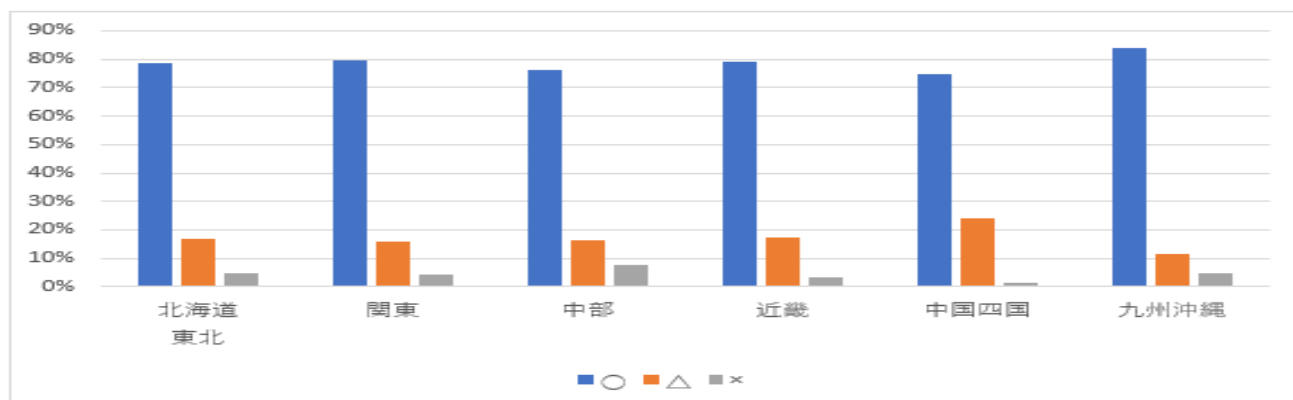


過半数が既に行っており、行っていない場合でも「ポイント」として適切と考えている割合の方が多いが、「ポイント」として疑問に思う割合も少なくはない。

[支払い期日に余裕を持たせる]

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
○	102	184	89	69	50	74	568
△	22	37	19	15	16	10	119
×	6	10	9	3	1	4	33
合計	130	231	117	87	67	88	720

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
○	78.5%	79.7%	76.1%	79.3%	74.6%	84.1%
△	16.9%	16.0%	16.2%	17.2%	23.9%	11.4%
×	4.6%	4.3%	7.7%	3.4%	1.5%	4.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

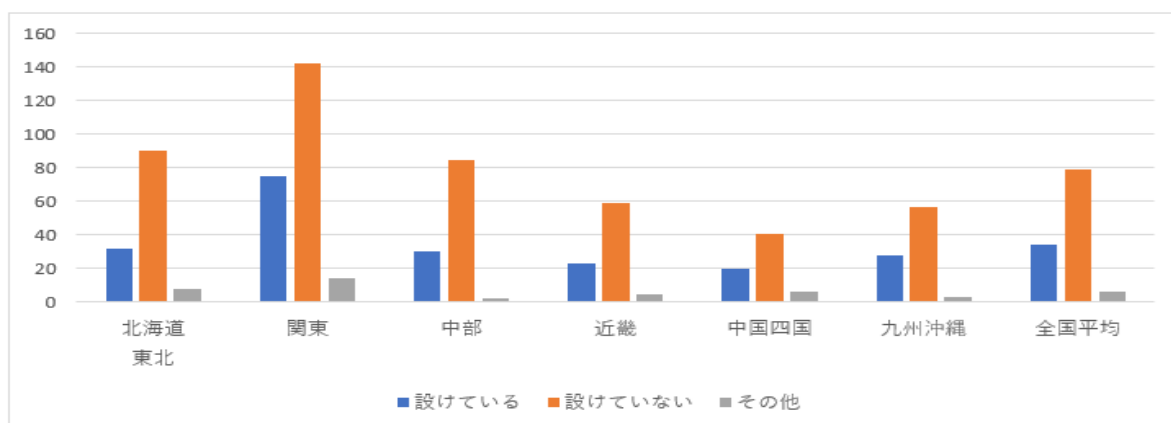


大半が既に行っており、行っていない場合でも大部分が「ポイント」として適切であると考えていることがわかる。

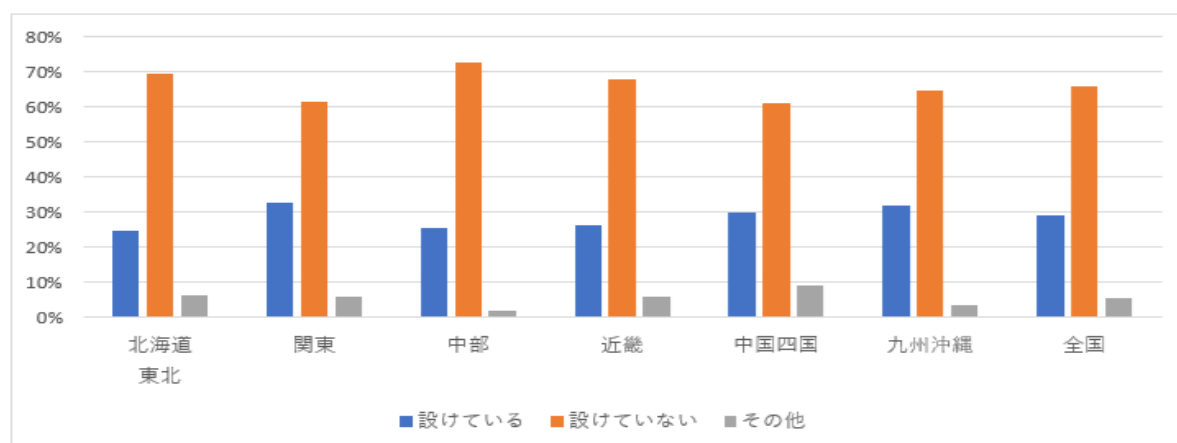
【設問１０】利用者相談窓口についてお伺いいたします

【設問１０－１】利用者から契約上の相談を受け付ける専用の窓口を設けていますか

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国平均	計
設けている	32	75	30	23	20	28	34.7	208
設けていない	90	142	85	59	41	57	79.0	474
その他	8	14	2	5	6	3	6.3	38
合計	130	231	117	87	67	88	120.0	720



	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	全国
設けている	24.6%	32.5%	25.6%	26.4%	29.9%	31.8%	28.9%
設けていない	69.2%	61.5%	72.6%	67.8%	61.2%	64.8%	65.8%
その他	6.2%	6.1%	1.7%	5.7%	9.0%	3.4%	5.3%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



全国平均では「設けている」28.9%、「設けていない」65.8%となり、最も「設けている」の割合が高い地区は、関東地区の32.5%となった。

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）別に比較した。

「設問 10-1」利用者から契約上の相談を受け付ける専用の窓口を設けていますか

団体加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
設けている	18	38	11	13	8	15	103
設けていない	54	55	42	25	22	23	221
その他	5	5	0	1	4	2	17
合計	77	98	53	39	34	40	341

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
設けている	23.4%	38.8%	20.8%	33.3%	23.5%	37.5%
設けていない	70.1%	56.1%	79.2%	64.1%	64.7%	57.5%
その他	6.5%	5.1%	0.0%	2.6%	11.8%	5.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

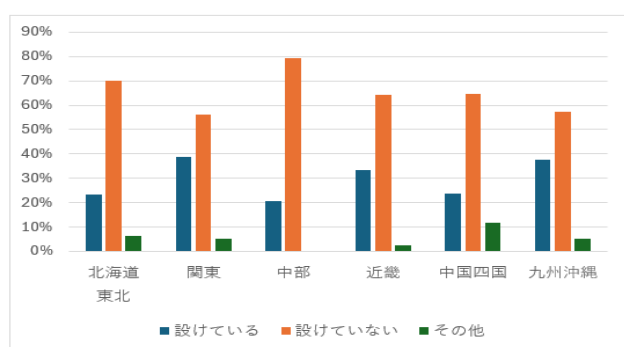
団体非加入

	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄	計
設けている	14	37	19	10	12	13	105
設けていない	36	87	43	34	19	34	253
その他	3	9	2	4	2	1	21
合計	53	133	64	48	33	48	379

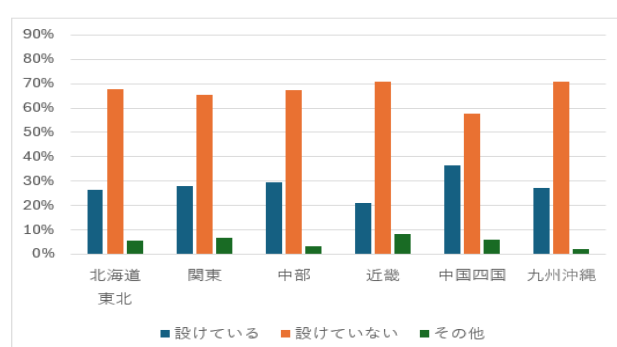
	北海道東北	関東	中部	近畿	中国四国	九州沖縄
設けている	26.4%	27.8%	29.7%	20.8%	36.4%	27.1%
設けていない	67.9%	65.4%	67.2%	70.8%	57.6%	70.8%
その他	5.7%	6.8%	3.1%	8.3%	6.1%	2.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

比較用グラフ

団体加入



団体非加入



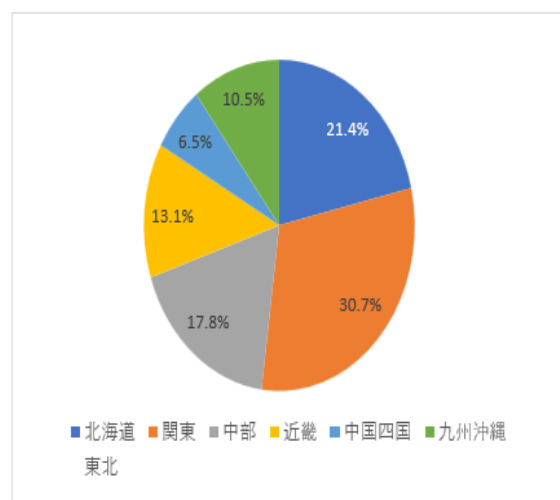
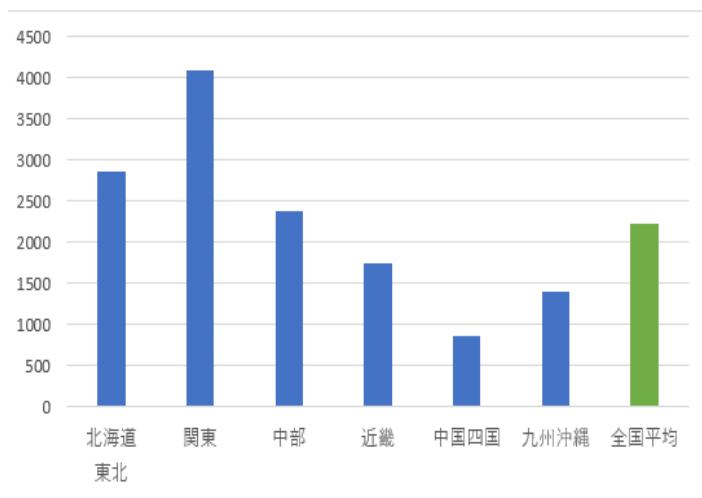
全国的な傾向として、「葬祭業関連団体」に加盟している事業者では「（利用者相談窓口を）設けていない」という回答傾向は、加盟していない事業者に比べて、地域による差が大きめに現われる。また「設けている」事業者では加盟している業者では「関東」地域に。加盟していない業者では「中国四国」地域に傾斜していることがうかがえる。

〔設問１０－２〕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

北海道東北	2,850
関東	4,093
中部	2,375
近畿	1,752
中国四国	860
九州沖縄	1,400
全国平均	2,221.7
合計	13,330

北海道東北	21.4%
関東	30.7%
中部	17.8%
近畿	13.1%
中国四国	6.5%
九州沖縄	10.5%
合計	100.0%

～



割合が多い順に関東地区 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りません。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。