葬儀サービスがどのように変わる？

―日本葬式業界の新コロナ対策

今年 4 月末、新型コロナウイルス感染の拡大が日々深刻化する中、日本政府は「緊急事態宣言」を発表した。感染の拡大を食い止めるために、「3 密（密閉、密接、密集）」の特徴を持つ活動や営業を停止したり、形態を変更したりすることにした。学校は休み、店は休業し、一般市民は一時的に「不要不急」の外出を控え、在宅自粛をしたのだ……。

ただし、「3 密」の特徴を持つ葬儀業界では、お客様からの依頼に 24 時間の対応が必要である。コロナウイルス感染が最も深刻な影響を受けた地域であっても、葬儀会社は依然としてお客様へのサービスの提供を中断していない。このため、コロナ感染を予防し、お客様と従業員の安全と健康を全力に守ることは、すべての葬儀会社が直面する厳しい現実である。

葬儀は、人々の生活の中で非常に重要な社会的な活動の一つである。病気や事故で人が亡くなったとき、家族や親戚・友人が参加した一連の行事は、故人との別れを悲しみ、人間の生と死についてもう一度考え直し、そして故人が新たに進まれるあの世へのお見送りをする場という意義を持ち、残された者の心を整理させる場でもある。

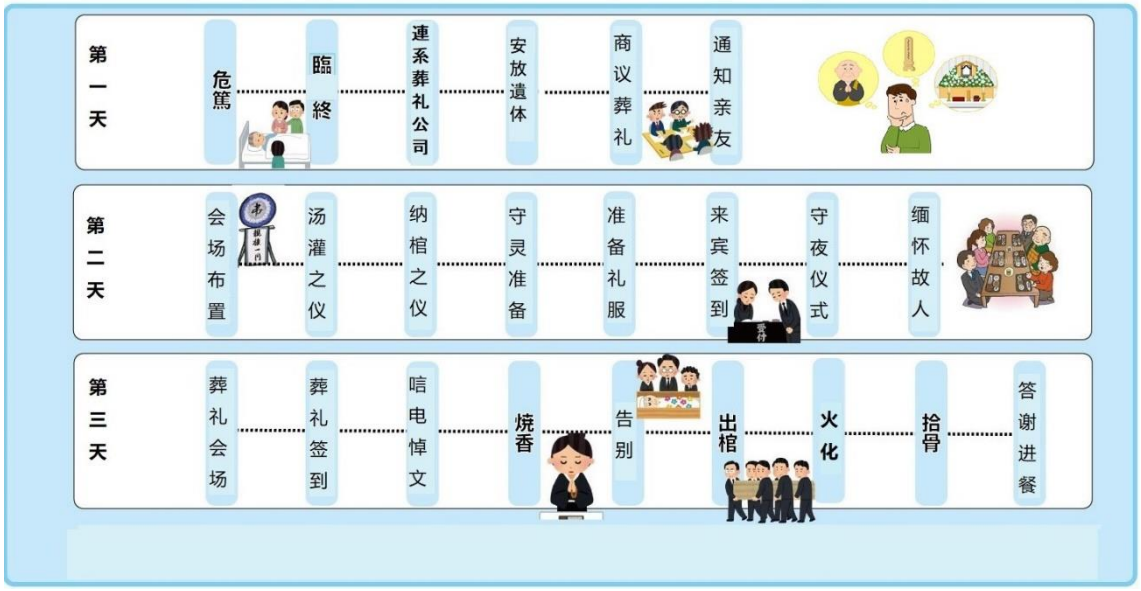
葬儀は突然であることが多く、遺体や火葬の扱いについても関連する法的規定がある。したがって、親族や友人にとって、葬式は死者に別れを告げることができる唯一の場であり、「緊急かつ重要」のことである。コロナウイルス肺炎で亡くなった方の場合は別にし、非コロナで死亡した方の葬儀のニーズは以前と変わらないと思われる。この特別な時期に葬儀会社の使命は、お客様の要望に応じ、且つ安全なサービスを提供することである。

日本の葬儀風習

新型コロナによる葬儀の変化を説明するために、まず日本の葬儀を簡単に紹介する必要がある。日本の葬式は非常に儀式的であり、日本の映画「おくりびと」を見た人は誰でも、主役の真のパフォーマンスで日本の葬儀文化を認識するだろう。おくりびとは参列者の前、慎重にそして洗練された振る舞いで死者の尊厳を保ち、穏やかで荘厳な態度でその方の人生の最後の旅を終える。おくりびとの作業プロセスから日本の葬儀文化を感じ取り、観客は多くのシーンに心が触られる。

映画「おくりびと」のワンシーン　（照片来自网络）

日本の関連法律では、特別な事情を除いて、臨終が確認された 24 時間以内に火葬することは禁じられている。日本の葬儀の習慣のため、臨終から葬式が終了まで 2 日かかるのが通常である。



佛教式の葬儀の流れ　（图片来自网络）

日本の葬式の多くは仏教式であり、中国から伝わってきた仏教や儒教の文化要素が多く、日本人の究極的なサービス要素も含まれてある。たとえば、「湯灌の儀」とは、葬儀前に体を水で清めることである。場合によっては、単に身体を拭いて、男性のひげを剃り、女性の化粧をすることを行う。この習慣は地域によって異なり、湯灌を行わない地域もある。湯灌サービスを提供する葬儀会社は、専用の湯灌室を併設しており、家族の前で行われ、家族が参加することもできる。故人はゆったりと広い浴槽に安らかに眠り、乳白色湯が体を覆い、スタッフが丁寧にシャンプーと入浴してあげる。

湯灌の儀

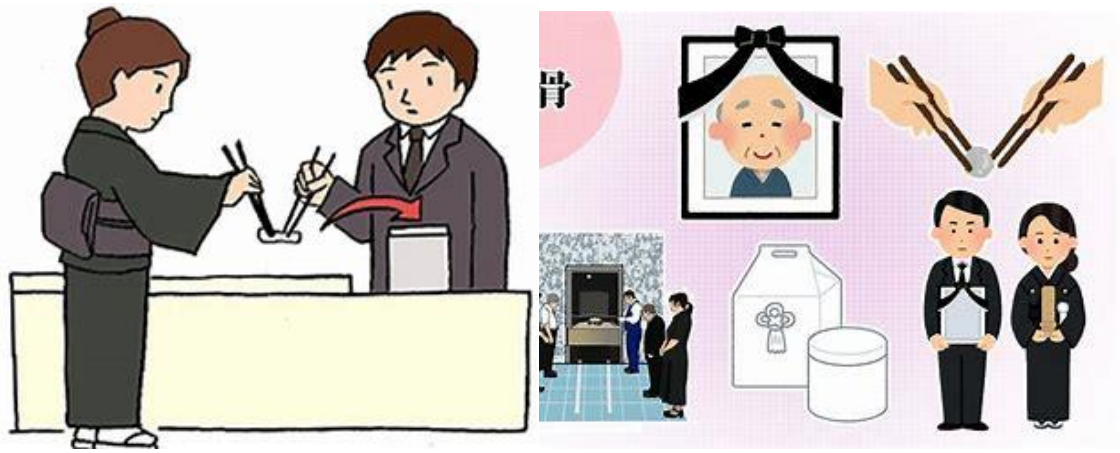
次の「納棺の儀」とは、棺に納める際には死装束を着せ、旅立ちの準備を整えてあげ、家族は、故人が愛用していたものを棺に入れる儀式である。

纳棺之仪

葬儀場には、故人の写真や遺物が置かれ、一部の葬儀会社では、葬儀商談の際、故人の

生前のエピソードや資料を収集し、葬儀で上映する人生の短編スライドを急いで制作する。参列者は、葬儀を通して知らなかった故人の物語を聞き、その人生に対する理解を深め、敬意と感謝の気持ちで故人を偲ぶ。

葬儀後の「拾骨」とは、遺族や故人と親しかった人などが残った骨を拾い骨壺に入れる儀式である。拾骨をするときは、2 人 1 組になって行う。順番は、故人と関係の深い人、縁の深い人からになる。これは、故人をこの世とあの世に橋渡ししてあげるという意味を込めている。最後には、故人と血縁が 1 番深い人の手で喉仏の骨を骨壺に入れる。拾骨も故人を供養する方法でもあるので、故人と所縁のある人たちが一緒に行う。



拾骨

日本人はこのように故人の死を悼み、極楽浄土や天国へ送り出し、遺された側がその死を受け止める。葬儀が、お別れをするための心の整理をする行為であると多くの日本人はそう理解する。大きな災害後も被災死者と親交のある人はなるべく葬式に出席し、故人に感謝と別れを告げる。

新型コロナで葬儀の形式が変わった

日本で新型コロナ肺炎が拡大し始めてから、日本の厚生労働省は公式ウェブサイトを通じて葬儀業者向けの安全対策についての注意を促すほか、「感染拡大防止対策上の支障等がない場合には、通常の葬儀の実施など、できる限り 遺族の意向等を尊重した取扱をする必要があります」との指導もあった。

通常、人が亡くなった後は、各地にいる親族や知人などが駆けつけてきて、故人の死を悼む。大規模な葬儀には不特定多数の人が集まるという特徴に加え、「三密」によって、感染の拡大につながるリスクが大きい。コロナ初期には、葬式に出席することによるコロナ感

染者のケースが実際にあったので、地方自治体と葬式会社は葬式の規模を縮小することを呼びかけた。

日本の葬儀会社によって、対応する方法にはそれぞれの特徴がある。参列者の間の密接な接触を避けるために、一部の葬儀会社は「オンライン葬儀」サービスを開始し、遠方の親族や友人が会場カメラを通じて葬儀に参加できるようにしている。現場では、喪主の挨拶や僧侶の説法などを中継し、故人の顔をオンライン参列者に配信することができる。葬儀会場に足を運ばなくても、故人をしのぶ機会を失わないことになる。

しかし、日本のオンラインサービスの環境が広く整備されていないため、一般市民の多くは、葬儀場を訪れ、僧侶が経を唱える中で故人にお香をあげることに「お葬式」の実感が沸き、故人の顔を拝見しながら、感謝とさよならの言葉を送る。これらの再現不可能なプロセスがなければ、残された家族は悔しんだり悲しんだり、親交のあった人々は残念気持ちが残り、仏教の儀式を信じる人は故人が成仏できないことを心配したりする……。

このような状況の中で、これまでのような葬儀はできないが、葬儀中の感染を予防するために、遠方の親族や友人に通知せず、僧侶の説法を省略し、特別期間中の葬儀規模を縮小し、3 日間の行事を 1 日で短縮された。近親者のみが参加する「家族葬」はやむを得ない対策の形式である。

危機を変革のチャンスにする葬儀会社

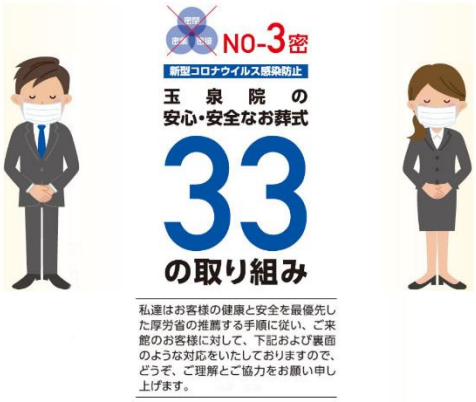
株式会社京阪互助センターは大阪と和歌山地域に最大級の葬儀会社である。大阪市と和歌山市の市民に葬儀や法事サービスを提供し、市街地には「玉泉院」と呼ばれる数十の葬儀施設が分布している。大阪市は日本で感染者数が多い地域の一つであり、市内病院から新型コロナウイルス感染者の遺体を引き取る取ることができる葬儀会社が 2 つしかないが、同社はその中の一つである。業務責任者は自社の取り組みを紹介してくれた。

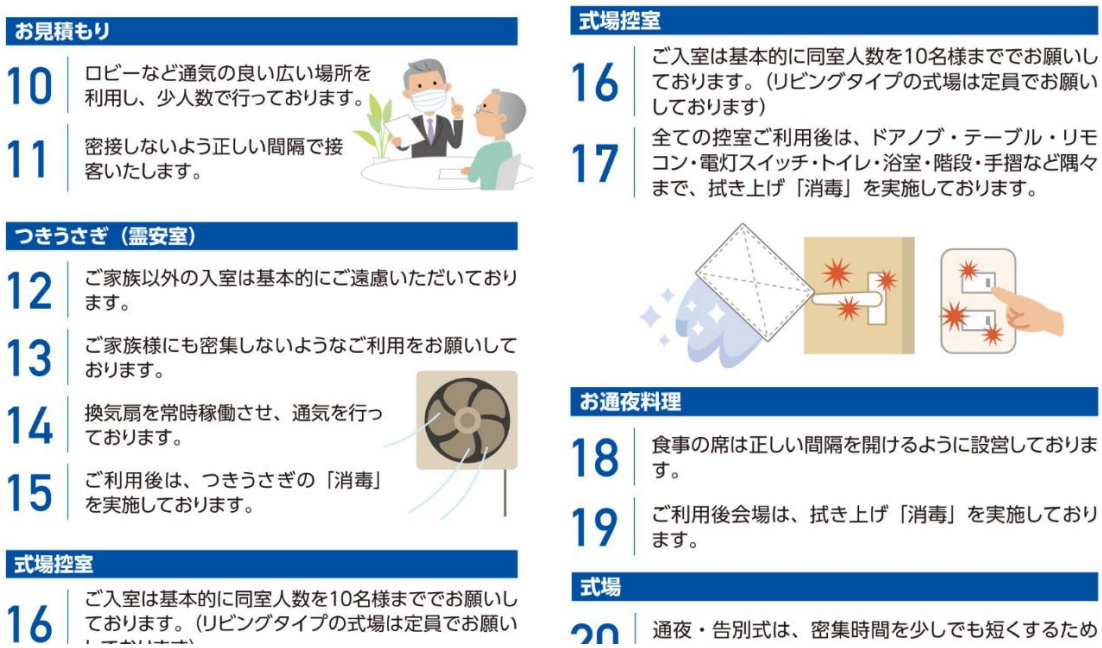
いかなる状況においても、お客さまの要望に応えるサービスを提供するとともに、お客さまや従業員の安全と健康を守ることはわが社の社会的な責務である。今年の 2 月に、人々がまだ新しいコロナウイルスが日本で蔓延するとは考えていなかった時期に、弊社は、危機感を抱きすべての部門に感染予防の対策を取りくみはじめた。スタッフのマスク着用、仕事前の体温チェック、各場所の定期的なアルコール消毒などの対策に一時期「心配すぎ」と思われることもあったが、現場から生み出した知恵やきちんと実践で積み上げた経験から出来上がった取り組みは緊急事態に対処する力となった。

日本の葬儀は最高級の社交場とされており、参加者は全員黒のフォーマルで参加し、葬儀のサービスは高級ホテルに劣らない。コロナ感染を防止するために講じられた特別な措置や、お客様に協力していただくことがスムーズに実施するために、お客様の理解を得なければならない。感染拡大の深刻化につれて、同社は「安全・安全なお葬式 33 の取り組み」を打ち出し、感染防止の注意事項と消毒などをお葬式全段階の 10 つの場面と状況の中に具体化し、確実に行えるように徹底化した。

お客様が来館の時、病院へ遺体をお迎えの時、お客様と商談の時、霊安室、式場控室、お通夜の料理、式場、バス、火葬場、仕上げ料理、それぞれの場面でされた工夫とスタッフがどのような対策を行うのかを明確に示し、同社の HP にも公開されている。こうして、お客様に理解を求め、安心してサービスを利用してもらえるのである。

激しい競争の中で、今回の感染防止策の有無は、お客様が葬儀会社を選ぶ重要な基準となっている。京阪互助センターは、確実かつ迅速な対応と透明性の高い周知方法でお客様の理解と信頼が得られ、他社から流れてきたお客様もいるほか、将来のお客様の開拓への道を開く備えに狙いの一つであろう。





お見積もり

10 ロビーなど通気の良い広い場所を利用し、少人数で行っております。

11 密接しないよう正しい間隔で接客いたします。

つきうさぎ（霊安室）

12 ご家族以外の入室は基本的にご遠慮いただいております。

13 ご家族様にも密集しないようなご利用をお願いしております。

14 換気扇を常時稼働させ、通気を行っております。

15 ご利用後は、つきうさぎの「消毒」を実施しております。

式場控室

16 ご入室は基本的に同室人数を10名様まででお願いしております。（リビングタイプの式場は定員でお願い

式場控室

16 ご入室は基本的に同室人数を10名様まででお願いしております。（リビングタイプの式場は定員でお願いしております）

17 全ての控室ご利用後は、ドアノブ・テーブル・リモコン・電灯スイッチ・トイレ・浴室・階段・手摺など隅々まで、拭き上げ「消毒」を実施しております。

お通夜料理

18 食事の席は正しい間隔を開けるように設営しております。

19 ご利用後会場は、拭き上げ「消毒」を実施しております。

式場

20 通夜・告別式は、密集時間を少しでも短くするため

公開されている“安全・安心なお葬式 33 の取り組み”

同社は、新型コロナウイルス感染が死因となる故人の対応としては、6 名 3 班で対応する「専従班」を講じた。6 名の責任者は同社の取締役の業務部長をはじめとする部長クラス以上の幹部にあたり、万全の感染防止対策で遺族に寄り添った対応をしていた。このような体制について、次の説明があった。最も厳しい状況の仕事の現場に、幹部が自ら責任を背負い業務を行う。作業に当たる担当者は 2 週間の「体調観察」が必要で、それによる現場の穴をあけることにならず、通常の業務運用に影響を与えない。

日本のサービス業界では、上層の幹部が特別な状況下で臨時的に現場へ支援を行うことはよくあることであり、彼らは現場に精通しており、豊富な即戦力を持っている。京阪互助センターの幹部たちは、最も危険な場所で完全装備の防護用具を着用し、作業を取り組む姿勢は、間違いなく従業員やお客様から信頼が得られるだろう。

寝台車で病院へ遺体を迎え（一次一人）火葬場へ

新型コロナウイルスで亡くなった方の遺族は濃密接触者であるため、検査と 2 週間の隔離が必要とされている。このような場合、葬儀会社は、お客様全員が安全であると確認さらた後に、遺骨での葬式を行うことを提案する。落ち着いてからの葬儀は遺族も納得し、葬儀会社の寄り添った対応に悲しみが慰める。

日本のコロナウイルス感染拡大の多くはサービス業で起きたものである。京阪互助センターがコロナ感染の初期に講じた対応体制により、緊急事態に対処してきた。同社のトップ経営者は従業員に次のことを呼びかけた：ピンチはチャンスの言葉通り、これを機に京阪互助センターが緊急事態に強い会社になれるように、事態に対処し、ノウハウも蓄積します。事態は刻一刻と変化します。ルールの理解と遵守はもちろんのこと、社員一人ひとりが知恵を出してください。まだ、組織の一員として行動してください。一人ひとりが成長をしてもらわないと難局を乗り越えられません。当事者意識をもって協力してください。

“with コロナ”の新時代

キチンとした葬儀は、故人への感謝と尊敬を表し、と同時に、過去を継承する社会活動でもある。尊敬される方の死去は、多くの人々をいろいろなところから葬儀参列を引きこむ。しかし、新型コロナウイルスの感染の防止より、長年続いてきた葬儀ができなくなる。仕方のない小規模な葬儀は、遺族や関係者にとって悔しくないことを意味するものではないし、葬儀業者にとって、人情の厚い葬儀文化の衰退につながる心配ことである。

COVID-19 がすぐに消えないことを次第に認識されるようになると、「With コロナ」社会を創るという考え方が注目されるようになる。「コロナと共存」社会には新しい生き方が必要であり、多くの企業、特にサービス業は生き残るための課題に直面している。

「三密」改善措置の一つ 葬儀会場の参列者の距離―コロナ以前とその後的会场(1)

「三密」改善措置の一つ 葬儀会場の参列者の距離―コロナ以前とその後的会场(2)

京阪相互支援センターの幹部は次の考えを示した。

新型コロナウイルスと共存のライフスタイルになっていくと、長年受け継がれてきた葬式が小規模な葬式に替えられる可能性がある。しかし、葬儀の中に含まれた人情や伝統文化、そして他人とのかかわり方を他の方法で表現したいと思います。安全で文化的な要素があり、さまざまなお客様のニーズに応える葬儀サービスを人々に提供することを目指し、「with コロナ」社会に適した新商品の研究開発を積極的に取り組んでおります。この新型コロナウイルスが終息したときには、我々も「新たな知識経験」「仕事の手法」などを身に

付け、より強靭な会社になることと信じています。

文　欧陽蔚怡
写真・図　　特別注釈以外のものは京阪互助センター玉泉院が提供