

## 札幌市火葬場予約システムに関する質問・ご意見とその回答

No.	質問・ご意見	回答
1	<p>予約枠が不足することはないか。1日あたりの予約枠数を教えてほしい。</p>	<p>皆様の希望日に予約がとれるよう、十分な予約枠の確保に努めてまいります。</p> <p>令和5年度の実績を踏まえて、1日あたり144枠（2斎場合計）で運用を開始します。今後も火葬需要を踏まえ適宜見直しを検討してまいります。</p>
2	<p>締切時間を延長してほしい。</p> <p>例えば、午後2時頃に亡くなった方を翌日に火葬する場合、システムによる予約が午後3時に間に合わないと、火葬日が1日延びて遺体の安置料がかかってしまう。</p>	<p>皆様からいただいたご意見を踏まえ、システムによる予約の締切時間を、火葬希望日当日の午前8時まで延長いたします。</p> <p>なお、区役所の業務時間の都合上、火葬許可証は前日までに取得する必要がありますので、ご注意ください。やむを得ない理由により、火葬希望日前日に死亡した方の火葬で前日のうちに火葬許可証の取得ができなかった場合は、各斎場へご相談ください。</p>
3	<p>警察からの依頼により即日火葬が必要な場合があるが、対応してもらえるか。</p>	<p>警察案件のうち、遺体の腐敗等により引取日の即日火葬が必要な場合は、以下のとおり直接斎場へご連絡ください。</p> <p>①事前に仮申請に必要な情報が分かっている場合は、仮申請を行った上で、当日検案書を取得してから斎場へご連絡ください。（この場合、検案書取得前に仮申請を行っていただいて構いません。）</p> <p>②事前に仮申請に必要な情報が分からない場合は、当日検案書を取得してから斎場へご連絡ください。</p> <p>なお、当日火葬の枠がない場合、火葬場の霊安室で受け入れることも可能です。</p>
4	<p>生活保護受給者が火葬できず安置日数が増えることはないのか。</p>	<p>No1～3の対応により安置日数が増えることはないと考えております。</p> <p>万が一、予約日に火葬枠が全て埋まっている場合は火葬場の霊安室をご利用いただけます（生活保護受給者は減免となり自己負担は生じません）。</p>

## 札幌市火葬場予約システムに関する質問・ご意見とその回答

No.	質問・ご意見	回答
5	遺族や宗教家の都合により、やむを得ず仮申請にて確保した時間枠を変更した場合、他の社員が当該日時を予約できなくなるのは支障がある。	仮申請を取り消した時間枠について、同一会社IDでの予約制限を、取消から1時間後に再予約可能となるよう制限を緩和します。 不正対策のため、即時再予約可能とはできませんが、ご了承願います。
6	本籍について、火葬許可証に「不詳」と記載されている場合、予約システムにはどのように入力すればよいか。	予約システムには、火葬許可証に記載されている文言と同一の文言を入力してください。火葬許可証に「不詳」と記載されている場合は、「不詳」と入力していただくようお願いいたします。
7	携帯電話会社等で通信障害が発生し、システムにアクセスできなくなった場合、どのように対応すればよいか。	各斎場で電話にて予約を受け付けます。
8	大規模災害等により、予約システム全体が使用できなくなった場合、どのように対応すればよいか。	本システムのサーバのある施設は、大規模な地震にも耐える耐震構造を有するほか、非常用電源設備を備えておりますが、万が一システム障害が発生した場合は、被災状況により到着順に受け付けるなど柔軟に対応いたしますので、まずは各斎場に電話等で連絡し、対応をご確認ください。
9	特別控室の使用有無や室数について、予約後の変更は可能か。どこに連絡すればよいか。	可能です。斎場へご連絡ください。また当日の受付時に申し出ていただいても構いません。
10	霊柩車の当日の変更は可能か。どこに連絡すればよいか。	可能です。斎場へご連絡ください。また当日の受付時に申し出ていただいても構いません。
11	正確な体重を遺族に確認するのは難しいのではないか。	体重については、おおよその数字で構いませんので、必ずしも遺族に確認いただく必要はございません。

## 札幌市火葬場予約システムに関する質問・ご意見とその回答

No.	質問・ご意見	回答
12	死亡診断書の記載内容や親族からの情報をもとに住所を確認し仮予約したが、火葬許可証を取得した際に、実際の住所区分が違っていたことが分かった場合、予約の取消をしないとイケないのか。	斎場で修正しますので予約を取り消さずに、ご連絡ください。なお、斎場への連絡は本予約前でも構いませんし、（住所は区以下の部分を火葬許可証どおり入力し）本予約を確定した後でも構いません。
13	生活保護受給者が死亡し、霊安室を利用する場合、使用料の減免申請に必要な書類は何か。	生活保護の決定通知、変更決定通知など、生活保護を受給していたことが分かる書類を提出ください。
14	予約枠に遅延する場合は連絡が必要か。 また、道路事情等から結果的に5～10分程度遅延する場合も連絡は必要か。車の運転中であれば連絡は難しい。	出棺時に予約枠に遅延することが明らかな場合はご連絡ください。道路事情等により多少の遅延となった場合の連絡は不要です。 運転中の電話操作は危険ですので、連絡いただく必要はありません。
15	予約システムの入力に当たって、入力ミスが多い項目や入力の際に気を付けた方がよい点などを、教えてほしい。	本登録の際の入力については、火葬許可証に記載のある項目は、火葬許可証と同一の内容を入力してください。 また、入力ミスが多い項目や入力の際に気を付けた方がよい点については、以下のとおりです。 ・本籍と住所の枝番が異なる場合があるため、住所コピー機能で、本籍を入力した場合、枝番が火葬許可証の記載と同じか再度ご確認ください。 ・火葬許可証に記載されている死亡場所については、札幌市の場合、「札幌市〇〇区」までの記載になるので、住所のコピー機能を用いて入力した場合、不要な枝番を削除してください。 ・システムに入力する際の会葬者数については、親族を含めて火葬場に来場する人数を入力してください。

## 札幌市火葬場予約システムに関する質問・ご意見とその回答

No.	質問・ご意見	回答
16	火葬許可証の死亡日時が「令和〇年〇月〇日頃推定」となっている場合は、どのように入力したら良いか。	火葬許可証の死亡日時が「令和〇年〇月〇日頃推定」と記載されている場合は、システムの「死亡日時」欄の「死亡年月日」欄にそれぞれ死亡月日まで入力し、時間は「時間不詳」欄に「頃推定」と入力してください。 ただし、火葬許可証の死亡日時の記載に幅がある場合、例えば「令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月頃 推定」などと記載されている場合は、「死亡日時」欄の「不詳」欄に許可証の記載どおりに入力してください。