

葬儀社や終活支援事業者への終活に関するヒアリング調査結果

	法人形態	従事職員数	契約者数	サービス内容	費用	課題	課題解決方法	終活支援の今後のあり方への意見 (自由記載)
A社	株式会社	10人以上	300人以上	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀 ・終活相談 ・買い物支援 ・遺族ケア ・家財処分、相続（業者を紹介） 	<ul style="list-style-type: none"> ・会費：月額2,000円×120回（葬儀代に充当） ・葬儀：実費 ・遺族ケア：300円/回 ・終活相談、買い物支援：無料 	<ul style="list-style-type: none"> ・単身高齢者へのサービス周知が難しい。 ・顧客にいかにして信用してもらえるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナー等を幅広く開催し、多くの人に会社のことやサービス内容を知ってもらう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀について、自分で内容や価格帯を選べたらよい。25万円程度だと、通夜や告別式は行えない。 ・孤独・孤立をどう防いでいくか。
B社				<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀 ・終活相談 ・海洋散骨や納骨堂の紹介 ・遺品整理 ・区役所等への各種届出 	<ul style="list-style-type: none"> ・会費：2,000円×120回又は3,000円×120回（葬儀代に充当） 	<ul style="list-style-type: none"> 葬儀について、何も分からない人が増えてきている。（特に、30～50歳代） 	<ul style="list-style-type: none"> 葬儀等の流れを体験してもらう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護施設等に入所している高齢者やその家族を対象に、終活に関するセミナー等を開催し、周知を図る。 ・終活に関して、今後は、行政と病院や施設が連携していく必要がある。
C社				<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀 ・終活相談 ・相続手続き ・自動車の処分 ・墓じまい ・保険サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・会費：月額2,000円×120回（葬儀代に充当） ・葬儀：実費 ・相続手続き、自動車の処分、墓じまい、保険サービス：実費 	<ul style="list-style-type: none"> 無宗教の葬儀や家族葬など、日々変化していく顧客のニーズにどう対応していくか。 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客のニーズを先取りして迅速に対応していく。（以前は、スタッフが全てのサービスに対応していたが、相続手続きなど専門知識が必要なサービスについては、専門家に対応してもらっている。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・互助会内容の見直し ・残された遺族の負担軽減としての終活支援が必要
D社				<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀 ・終活相談 	<ul style="list-style-type: none"> ・会費：3,000円×90回又は6,000円×90回（葬儀代に充当） 	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀場は敷居が高いと思われがちであること。 ・いかにして顧客に寄り添うことができるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前相談会ののぼりを立てるなど、顧客が気軽に葬儀場に立ち寄れるようにする。 ・アンケートを実施するなど、顧客の声を拾い、サービスに反映していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍以降、家族葬など10人以下の葬儀が増加 ・葬儀の前後は、当事者は心身ともに疲れてしまうので、そのサポートをしっかり行うことが必要
E社	一般社団法人	5～10人/事業所 ※全国19事業所		<ul style="list-style-type: none"> ・終活相談 ・葬儀 ・終活相談 ・安否確認 ・入院、入所、入居時の身元保証 ・遺言書の作成 ・葬儀、納骨 ・家財処分 ・公共料金、住居、役所等の手続き ・買い物代行、病院付き添い、金銭管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・入会金：50,000円 ・会費：月額3,000円 ・身元保証：275,000円 ・葬儀：220,000円 ・各種手続き等：165,000円 ・その他：実費 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の相続についての知識が乏しく、遺言書の必要性について、なかなか理解してもらえない。（特に相続人のいない方） 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人と親族両方に、相続のしくみ等について、丁寧に説明する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・親族が本人から離れていっており、本人と関わりたくないという人が増えてきている。 →親族の精神的負担を軽減するような終活支援が望まれる。
F社	株式会社	5人以下	約80人	<ul style="list-style-type: none"> ・終活相談 ・遺言書の作成 ・葬儀、納骨 ・家財処分 ・公共料金、住居、役所等の手続き 	<ul style="list-style-type: none"> ・入会金：50,000円 ・葬儀：実費 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の民間事業者に対する不安 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政による民間事業者の監督 	<ul style="list-style-type: none"> ・身寄りのいない高齢者をどう支援していくかが問題。行政がコーディネーター役となり、民間事業者を含めたチームで支援する。 ・費用は、可能であれば後払いの方がよい。 ・登録制度は、対象者を低所得者の一人暮らし高齢者に絞る。 ・終活については、ケアマネやヘルパーから本人へ勧めてもらう方がよい。