

予約システム FAQ

No	分類	質問	回答	ページ	操作説明書・記載箇所
1	利用環境	利用するパソコン環境がWindows7です。利用できますか？	基本的に利用不可です。 Windows10,11のOS環境にてご利用ください。	8	2.インターネット利用環境の注意事項 (1) 動作環境 (推奨)
2	利用環境	ブラウザでのブックマークの方法を教えてください。	お使いのブラウザソフトにより手順が異なります。Googleの検索で「ブックマーク登録方法」で検索し、お使いのブラウザの手順をお確かめください。	-	
3	利用環境	スマホやタブレットのデスクトップにアイコンを登録する方法を教えてください。	お使いのスマホやタブレットにより手順が異なります。Googleの検索で「スマホ デスクトップ アイコン登録方法」で検索し、お使いの端末での手順をお確かめください。	-	
4	利用環境	エラーのメッセージが表示され、「□このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない。」の選択に☑を入れたあと、以降のメッセージが表示されなくなり操作できません。	メッセージ表示で、「□このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない。」が表示されても、□のチェックは操作しないでください。	10	2.インターネット利用環境の注意事項 (4) マイクロソフトのEDGEブラウザをご利用している場合の注意事項
5	ログイン	IDを忘れました。どのようにすればよいですか？	各斎場受付までご相談ください。 ※口頭での通知はできません。ご登録のメールアドレスかFAX番号にてお知らせします。	-	
6	ログイン	パスワードを忘れました。どのようにすればよいですか？	パスワードリマインダー機能を御利用ください。 登録しているメールアドレスかFAXにパスワードを通知します。	16	5.ログイン画面 (3) パスワードリマインダー画面
7	ログイン	発行いただいた、ID/パスワードで、複数の社員が同時利用できますか？	1社に1つのID/パスワードを発行します。そのID/パスワードにてログイン頂き、「マイページ」機能にて、システムをご利用される社員を登録して葬祭業者様にて管理してください。また、社員の退職等でのIDの停止、削除も葬祭業者様にて管理してください。	62-64	12.マイページ
8	ログイン	ログイン後しばらく時間をおいて操作したところ、ログアウト状態となって再度ログインを求められました。	本システムは、ログイン後に20分間何も操作しなければ、自動でログアウトされます。 予約情報の入力中は、自動でログアウトされることはありません。時間をおいて入力するような場合は、必ず入力途中の状態で「予約申込」ボタンを操作してください。	9	2.インターネット利用環境の注意事項 (3) セキュリティ管理 ②強制ログアウト
9	空き照会	当日の火葬の予約は可能ですか？	斎場予約システムでは当日の火葬予約はできません。ご利用の各斎場にお電話でご相談ください。	4	1.斎場予約システムの概要 (2) 予約の制限時間について
10	空き照会	何日先までの予約が可能ですか？	予約は、明日より14日先まで予約可能です。 ただし、式場利用がある場合は式場利用日の前日（通夜の前日）12時、火葬のみの場合は火葬日の前日12時が受付の締切時間となりますので、早めの予約をお願いします。	4,22	1.斎場予約システムの概要 (2) 予約の制限時間について 7.空き照会画面 (1) 空き照会表示例（火葬の予約）
11	新規予約	葬家と火葬日時調整で時間がかかっており、火葬日を特定できません。一人の死亡者の情報で、複数の火葬日候補を予約することはできますか？	不正予約の防止のため、既に同じIDで同じ死亡者のカナ姓名の予約があった場合、重複の予約とみなされ2件目の予約は受付できません。同姓のご予約がある場合は、予約者のIDを変えて予約するか、ご利用斎場にご連絡ください。また、架空の故人名で予約した場合、故人名(姓)は、後々変更することはできませんので、正しい故人名の入力をお願いいたします。	6	1.斎場予約システムの概要 (4) 不正予約対策としての予約の制限

予約システム FAQ

No	分類	質問	回答	ページ	操作説明書・記載箇所
12	新規予約	故人名が特定されていない段階で仮名で予約したが、後から名前の変更をお願いしたいが可能か？	不正予約防止のため、新規予約の受付において架空の故人名で予約し、後でお名前を変更することはできません。この場合は、一旦その予約を取消してから再度新規にご予約ください。また、取り消した火葬炉等級のその日時での再予約は、同じIDでの予約は不可となりますのでご注意ください。	6	1.斎場予約システムの概要 (4) 不正予約対策としての予約の制限
13	新規予約	死因がコロナ罹患の場合の予約はどのようにすれば良いですか？	斎場予約システムにおいて、死因が「一類感染症等」の場合は受付はできません。落合斎場までお電話でご相談ください。	-	
14	新規予約	新規予約や、変更、取消の操作後にメール（FAX）が届きません。	まずメールが届かない場合は、登録しているメールアドレスが正しく入力されているか、マイページでご確認ください。また、携帯電話のメールアドレスを登録しているのであれば、受信拒否設定となっていないか、携帯キャリア側の設定を確認してください。フリーメールアドレスの場合は、自動振り分けでゴミ箱に格納されていないか確認してください。 FAXの場合は、紙切れ、話中、メモリ受信の可能性がありますので、ご利用のFAX機をご確認ください。それでも、受信できない場合は、コールセンターにご連絡ください。	65	12.マイページ (3) メールアドレスの変更・登録 【ご注意】※携帯電話のメールアドレスを登録する際の注意点
15	新規予約	携帯電話のメールアドレスを登録したが、予約の確認メールが届かない。	携帯電話のメールアドレスは、パソコンから送信されたメールについて受信拒否設定が初期の設定となっています。お使いの携帯電話会社のサイトで設定解除の方法をお確かめください。	65	12.マイページ (3) メールアドレスの変更・登録 【ご注意】※携帯電話のメールアドレスを登録する際の注意点
16	新規予約	各斎場で火葬できる棺の最大サイズはいくつですか？	町屋斎場の特別殯館のみ大型棺の火葬が可能です。 大型棺のサイズ制限：長さ:240cm 高さ:70cm 幅:75cm それ以外の各斎場の火葬等級においては、以下の棺サイズが上限となります。 長さ:205cm 高さ:60cm 幅:63cm	-	
17	新規予約	骨葬（骨飾り）の予約はできますか？	斎場予約システムでは予約が出来ません。各斎場にお電話にてご相談ください。	-	
18	新規予約	式場全館貸し切りの予約はできますか？	斎場予約システムでは予約が出来ません。各斎場にお電話にてご相談ください。	-	
19	新規予約	火葬日が未定で、先に保棺室を利用したい場合、どのような予約手順となりますか？	まずは、保棺室の予約手順で保棺室のみの予約をお取りください。その後、火葬の予約を取る際に、すでに予約している保棺室の受付番号を登録することで、保棺室予約と火葬の予約の紐づけが可能ですので登録を行ってください。	37,38	8.新規予約受付 (3) 火葬予約 新規予約の操作手順 (4) 式場と火葬予約 新規予約の操作手順 (5) 保棺室予約 新規予約の操作手順
20	新規予約	新規予約で火葬のみの予約を登録した後、保棺室の追加予約をしたい場合はどのようにすれば良いですか？	保棺室の個別の予約をお申し込みください。その後、ご遺体を斎場にて預け入れる際に、火葬予約の受付番号を申請頂くことで、斎場職員にて火葬予約との紐づけを行います。	37,38	8.新規予約受付 (3) 火葬予約 新規予約の操作手順 (4) 式場と火葬予約 新規予約の操作手順 (5) 保棺室予約 新規予約の操作手順
21	新規予約	火葬の予約の場合、休憩室の「利用をしない」という予約はできますか？	出来ません。火葬予約の場合は、休憩室、椅子席及びコーヒーコーナー希望を選択してください。但し、葬家の立会いがない場合は「休憩室の利用」のところで、「立会無し」を選択してください。	33,34	8.新規予約受付 (3) 火葬予約 新規予約の操作手順 休憩室の利用

予約システム FAQ

No	分類	質問	回答	ページ	操作説明書・記載箇所
22	新規予約	小人で胎児の火葬の場合、故人名には何を入力しますか？	小人で胎児の火葬予約の場合、故人名の項目にある「 <input type="checkbox"/> 胎児の場合母の氏名」をクリックして、母親の姓名を入力してください。	33,34	8.新規予約受付 (3) 火葬予約 新規予約の操作手順 故人名 (カナ)、故人名 (漢字)
23	新規予約	保棺室の予約において、冷蔵保棺希望/一般保棺希望とは何を意味しますか？	各斎場、冷蔵保棺、一般保棺数の制限がありますので、あくまでも予約時には希望を確認しており、預入時に冷蔵希望で冷蔵保棺室が空いていれば希望を優先します。冷蔵保棺希望で預入時に冷蔵保棺室が空いていない場合は一般保棺となり、途中で冷蔵保棺室が空けば、移動します。この移動時には、システムよりメールもしくはFAXでお知らせします。 なお、お花茶屋会館は全て冷蔵保棺となります。	38,39	8.新規予約受付 (5) 保棺室予約 新規予約の操作手順
24	予約取消	葬家やお寺の都合でどうしても予約をキャンセルしたい場合は、どうすれば良いか？	予約後から12時間以内もしくは、予約の締切時間内であれば、葬祭業者様で取消操作が可能です。ただし、取り消した火葬炉等級のその時間枠については、同じIDでの再予約はできませんのでご注意ください。	50	11.予約詳細表示・変更・取消 (2) 予約の取消操作画面
25	予約変更	故人名の漢字での姓名入力で間違いがあった。修正可能か？	新規予約の受付においては、故人名 (カナ姓・カナ名)、故人名 (漢字姓・漢字名) が必須入力となります。ただし、予約締切りの時間内 (予約後12時間以内か予約の締切時間内) であれば、故人名 (カナ名)、故人名 (漢字姓・漢字名) は変更可能です。	52-59	11.予約詳細表示・変更・取消 (4) 予約変更画面
26	予約変更	使用する火葬炉等級だけを変更したい場合は、変更可能か？	火葬炉等級が変更となる場合は、取消してからの再予約となります。ただし、取り消した火葬炉等級のその時間枠については、同じIDでの再予約はできませんのでご注意ください。	-	
27	予約変更	通常火葬で予約していたのを区民葬に変えたい場合は可能か？	区民葬取扱業者に限って、予約後12時間以内でしたら、「通常→区民葬」、「区民葬→通常」の変更が可能です。ただし、火葬炉等級が変更となる場合は、取消してからの再予約となります。また、取り消した火葬炉等級のその時間枠については、同じIDでの再予約はできませんのでご注意ください。	52,54	11.予約詳細表示・変更・取消 (4) 予約変更画面 ①火葬の予約 予約変更・操作手順 ②式場と火葬予約 予約変更・操作手順
28	予約変更	故人はそのまま、火葬日時を変更したい場合は変更可能か？	火葬日時が変更となる場合は、取消してからの再予約となります。ただし、取り消した火葬炉等級のその時間枠については、同じIDでの再予約はできませんのでご注意ください。	-	
29	予約変更	休憩室の変更は可能か？	予約後から12時間以内もしくは、予約の締切時間内であれば、葬祭業者様で休憩室の種別変更操作が可能です。ただし、変更登録操作の時点で空いていなければ変更できません。	52,53	11.予約詳細表示・変更・取消 (4) 予約変更画面 ①火葬の予約 予約変更・操作手順
30	予約変更	火葬時休憩室の前倒し利用や延長利用は可能か？	斎場予約システムでは、火葬時の休憩室予約1室のみ受付となります。休憩室延長プラン及び休憩室追加利用をご希望の場合は各斎場までお問い合わせください。	-	
31	予約変更	式場利用で10時出棺の予約は可能か？	斎場予約システムでは11時または12時の出棺のみ予約可能です。10時出棺をご希望の場合は各斎場までお問い合わせください。	-	
32	予約変更	式場利用時、追加で休憩室を利用したい場合の予約は可能か？	斎場予約システムでは受付できません。ご希望の場合は各斎場までお問い合わせください。	-	

予約システム FAQ

No	分類	質問	回答	ページ	操作説明書・記載箇所
33	予約変更	式場と火葬の予約を取り、その後火葬の予約のみに変更したい場合は変更が可能か？	変更はできません。予約後から12時間以内もしくは、予約の締切時間内であれば、葬祭業者様で取消の上、新たに別の枠で火葬のみの予約を行ってください。 ただし、取り消した火葬炉等級のその時間枠については、同じIDでの再予約はできませんのでご注意ください。	-	
34	予約変更	火葬のみの予約を取りましたが、式場が空いているので追加で式場を取ることはできますか？	斎場予約システムでは、火葬の予約後に式場の追加を行うことはできません。火葬の予約を取消で改め、式場+火葬の予約をお申込ください。	-	
35	予約変更	式場と火葬の予約を取りましたが、参列者数が変わり式場の2間利用に変更したいが可能か？	斎場予約システムでは、予約後に利用式場の種別や式場の追加利用などの変更を行うことはできません。基本的には取消での再予約となります。まずは斎場にご連絡ください。	-	
36	予約変更	式場利用で「通夜あり」から「通夜なし」に変更は可能か？	変更できます。予約後から12時間以内もしくは、予約の締切時間内であれば、葬祭業者様で通夜の有無を変更可能です。	54	11.予約詳細表示・変更・取消 (4) 予約変更画面 ②式場と火葬予約 予約変更・操作手順
37	ログイン	IDの変更は可能か？	恐れ入りますが、IDの変更は出来ません。	-	
38	ログイン	電話番号、FAX番号の変更は可能か？	「マイページ」機能より変更が可能です。	67	12.マイページ (5) その他項目の変更
39	新規予約	小人（胎児）の9時以外の火葬申込みは可能か？	斎場予約システムでは9時のみ予約可能です。9時以外をご希望の場合は各斎場までお問い合わせください。	-	
40	予約変更	保棺室の予約したが、キャンセルできない。どうしたらよいか？	保棺室の予約は、当日分のみの予約ですので予約後即確定となりますので、保棺室の予約はキャンセルできません。キャンセルご希望の場合は各斎場までお問い合わせください。	-	
41	予約変更	式場を予約したが、式場番号を変更できるか？	式場番号が変更となる場合は、取消してからの再予約となります。	-	
42	新規予約	火葬予約で最上等を利用するが休憩室「鶴」を使用したいが選択できない。	休憩室「鶴」は特別殯館ご利用時のみ選択可能です。特別殯館ご利用以外で休憩室「鶴」のご利用は当日に空きがあればご利用が可能です。 一旦、他の休憩室をご予約の上、各斎場までお問い合わせください。	-	
43	ログイン	会社名が変更になります。斎場予約システムで変更できますか？	斎場予約システムでは対応しておりません。各斎場で変更のお手続きをお願い致します。	-	
44	新規予約	式場利用するが、通夜時に別途で休憩室を予約したい。どうしたらよいか？	斎場予約システムでは予約が出来ません。各斎場にお電話にてご相談ください。	-	

予約システム FAQ

No	分類	質問	回答	ページ	操作説明書・記載箇所
45	新規予約	式場の2間や3間の予約はできますか？	斎場予約システムでご予約が可能です。	-	