

No.	項目	質問	回答	備考
1	新規予約	新規予約入力時に、最終的に希望枠が取れなかった場合どのようになるか。	恐れ入りますが、希望枠が取れなかった場合は、最初から入力していただくようになります。事前にワード等で入力し、コピー＆ペーストで入力いただくことが可能ですので入力の方法についてご検討ください。	
2	新規予約	斎場予約システムを利用する際に、パソコン・スマートフォン・タブレットで予約の取りやすさに差はあるか。	予約システムはパソコン・スマートフォン・タブレット等インターネット環境が整っていれば、同等の操作が可能ですので、差はありません。	
3	新規予約	死亡診断書の記載内容だけでは情報が不明な所が多々あるがどうしたらよいか。	新規予約時に必要な情報のうち、利用する施設については変更することができません。死亡診断書に記載していない項目としては、死亡者(カナ)及び住所区分がありますが、遺族や病院等に確認をしてから予約をお願いします。	
4	新規予約	新規予約時の入力内容について、祭壇種別の変更が生じた場合にはどのようにすればよいか。	祭壇は数に限りがあるため新規予約の段階で入力いただいています。変更の際に在庫があれば対応可能ですので、斎場までご連絡ください。	
5	新規予約	待合室の有無の変更が考えられるがどうしたらよいか。	待合室利用の有無については、詳細入力時に入力していただきます。施設利用日の前日13時まで、詳細入力画面で入力してください。	2020/3/16修正
6	新規予約	管内・管外の住所区分について、死亡届の提出時に認識が誤っていたことが発覚した場合どのようにしたらよいか。	年始の管内優先枠の判定と、使用料の算定のため管内か管外かを確認しています。喪主の変更等があった際には、修正いたしますので、斎場までご連絡ください。	
7	新規予約	通夜ではなく、事前の飾り付けのみをしたい場合はどのように入力したらよいか。	前日利用の方法として、「飾りのみ」を選択していただきます。	
8	新規予約	火葬のみを予約しているが、式場も使用したい場合はどうしたらよいか。	式場利用時の火葬枠は別の枠となっているため、修正の対応はできません。一度キャンセルしてから再度使用する施設の予約をお願いいたします。なお、同一人の予約を受付けることはできませんので、必ずキャンセルが必要となります。予約の際には十分ご注意ください。	
9	新規予約	式場と火葬を予約しているが、式場だけキャンセルしたい場合はどうしたらよいか。	No.8でも回答のとおり、式場利用時の火葬枠は別の枠となっているため、式場だけキャンセルといった対応はできません。一度キャンセルしてから再度予約をしていただきますようお願いいたします。	
10	新規予約	新規予約入力の死亡日の入力で死後数年経過し、死亡日、時間が推定されていない場合はどうすればよいか。(例：平成27年頃)	死亡診断書に記載されている死亡日が、「〇年〇月〇日から〇年〇月〇日頃」、「〇年〇月〇日〇時頃推定」等の場合は、新規入力において死亡日欄の「不詳」を選択し、右横の入力エリアに死亡診断書に記載されている通りに入力してください。 ※【入力注意!】 (例) 令和2年2月27日 推定 新規予約で死亡日を『令和2年2月27日』と入力しますと、詳細入力時に「推定」を選択することができません。必ず、 不詳を選択して『令和2年2月27日 推定』と入力をお願い致します。 入力誤りの際には、変更依頼書を斎場までFAXで送付してください。 (例) 令和2年2月27日 8時53分推定 死亡日を『令和2年2月27日』で入力、詳細入力時に『8:53』『推定』と入力してください。 間違いが増えておりますので、ご注意ください。	2020/2/28追記 2020/3/16追記
11	新規予約	新規予約時に死亡診断書がない場合、予約してはいけないのか。	新規予約の際には、必ず死亡したことを確認してから予約をしてください。死亡前の予約、カラの予約は禁止されています。 入力内容については間違いのないように、死亡診断書をよくご確認ください。なお、死亡日が週末を挟み死亡診断書の発行までに数日かかる場合には、予約項目についてご遺族の方に十分確認したうえでご入力ください。入力内容に誤りがあった場合には予約の取り直しをしていただくこととなりますので、予めご了承ください。	2020/2/28追記

No.	項目	質問	回答	備考
12	新規予約	締切時刻の13時を過ぎているが、翌日の火葬について予約を行いたい。どのようにしたらよいか。	斎場予約システムの締切時刻は施設使用日前日の13時までとなっております。それ以降で予約を希望の場合には、 14時30分までに 必要書類を全て持って直接斎場までお越しください。これ以降は翌日の火葬予約を受付けできません。 なお、友引日については、斎場事務所が営業していませんので締切時刻を過ぎた際の予約の受付はできませんので予めご了承ください。	2020/3/16追記
13	新規予約・詳細入力	告別式開式時刻はどのように設定すればよいか。	告別式開式時間は、9時から12時まで選択可能ですが、火葬開始時刻の1時間30分前を想定しております。	2020/2/28追記
14	新規予約・詳細入力	新規予約時から、喪主等の変更があり、申請者の住所区分の内容が変更となった場合、どのようにしたらよいか。	新規予約時の住所区分の内容が変更となる場合は、必ず斎場までご連絡ください。 詳細入力の住所欄に変更後の住所を変更しただけでは、料金算定等の変更ができません。斎場で住所区分を修正した後、住所欄の入力をお願いいたします。 なお、以下の内容でないとエラーメッセージが表示されます。 ①住所区分：管内（上尾市）、住所欄：上尾市〇〇～ ②住所区分：管内（伊奈町）、住所欄：伊奈町〇〇～ ※新規予約時に管外を選択している場合にはエラー判定できず、正しい料金算定もできませんのでご注意ください。	2020/2/28追記
15	新規予約・詳細入力	霊安室利用の予約入力時に霊安室がいっぱいだった場合、予約段階ではじかれるのか。	霊安室については、新規予約の段階と詳細入力の段階とで、それぞれ変更できます。「確定」、「一時保存」をした時に霊安室が空いているか否かの在庫確認を行っていますので、空きがなければエラーとなり予約できません。	2020/2/28追記
16	新規予約・詳細入力	霊安室利用の搬入時刻が30分きざみとなっているが、仮に30分後に搬入ということで予約した場合受入可能か。	霊安室は利用の2時間前に設備の準備をする必要があるため、 2時間以内の予約はエラーとなります。 そのため、必ず2時間前までには入力を「確定」または「一時保存」してください。なお、霊安室を今日の今日で利用する場合は、予約後すぐに斎場までご連絡ください。	2020/2/28追記
17	詳細入力	詳細情報が不明な場合どのようにしたらよいか。	詳細情報が不明な状態では予約を行わないでください。公平公正な運営のためご理解とご協力をお願いいたします。	
18	詳細入力	死亡日時が不明な場合、どのように入力したらよいか。	死亡日時については詳細入力時に入力していただけます。「不詳」「推定」と入力できますので、火葬許可証に記載のとおりご入力ください。	
19	詳細入力	なぜ、棺サイズまで記載が必要なのか。	斎場つつじ苑では超大型炉1、大型炉が5の計6炉で運営しています。棺のサイズにより超大型炉での火葬が必要となる場合があること、棺のサイズにより火葬にかかる時間を推定するために事前に入力をお願いいたします。なるべく、遅延の無いように調整をするためのものです。	
20	詳細入力	外字の入力はどのようにしたらよいか。	①詳細入力時には簡単な字か、ひらがなで入力してください。 ②詳細入力の締切時刻までに『外字利用申請書』を斎場予約システムからダウンロードし、斎場までFAXでお送りください。その際、外字のリストがありますので、該当の文字コードをお伝えいただければ、間違いを防ぐことができます。 ③詳細入力確定後、斎場側で入力内容の修正をいたします。 ④施設利用申請書はダウンロードし署名または記名押印の準備を進めていただいても構いません。 ⑤斎場で入力後、予約一覧画面が詳細の確認画面で指定した外字が表示されます。また、施設利用申請書をダウンロードするとその外字が印字されますので、正しい漢字になっているか確認をお願いいたします。 ⑥なお、利用日当日に火葬許可証を確認し、外字の確認をいたします。当日の修正にはお時間をいただく可能性がありますのでご了承ください。利用許可書の記載内容も併せてご確認ください。 ※外字申請書をダウンロードいただくと利用できる外字の一覧表も添付されています。この一覧表に記載されていない外字はご利用できませんので、一般の代用文字となりますことをご承知願います。	

No.	項目	質問	回答	備考
21	詳細入力	締切時刻までに入力ができない場合どうしたらよいか。	施設使用日の前日13時までに詳細入力を確定していただきます。今までよりも締切までの時間を設けており、締切時刻を過ぎると入力ができなくなりますので、時間に余裕を持って入力していただきますようお願いいたします。なお、13時までに入力できない場合には、 14時30分までに 、『詳細入力記入用紙』と『火葬許可証』を持って、斎場つつじ苑に直接ご来苑ください。繰り返して締切時刻を過ぎる場合は、業者IDの停止とさせていただきますので、ご注意ください。	2020/3/16修正
22	詳細入力	詳細入力確定後に変更したい箇所があった場合にどのようにしたらよいか。	入力締切日（施設使用日の前日）でなければ、システムのロックを一度解除いたします。必要事項を入力後必ず再度確定操作を行ってください。	2020/3/16追記
23	解約・修正	遺族や寺院のやむを得ない事情で時間経過後にキャンセルする場合もあるが、その場合もペナルティ扱いなのか？	公平公正な運営のため基本的にはキャンセルのないように打ち合わせをしたうえでご予約をお願いします。斎場運営に支障をきたすと判断した場合にはIDの停止等を行う可能性がありますのでご了承ください。	
24	解約・修正	詳細入力完了後の修正・変更はどのようにすればよいか。	斎場事務所にご連絡ください。修正の内容によっては、直接斎場窓口に必要な書類をご持参いただく場合がございます。	
25	解約・修正	1式場の予約だったものが、参列者の増加により大規模葬儀の利用に変更したい場合どのように予約したらよいか。	対応方法については斎場までお問い合わせください。 ①別紙「変更点について」4(2)のとおり「ダイキボ ソウギ」という内容で式場の予約を行ってください。 ②翌営業日中に『大規模葬儀確認書』を斎場にFAXしてください。 ③斎場職員より、確認の連絡をさせていただきます。 ④詳細入力については、最初に入れた予約に入力してください。	
26	解約・修正	予約していた枠をキャンセルし忘れたが、どうしたらよいか。	直前のキャンセルをされますと他の斎場利用者のご迷惑となりますのでおやめください。斎場の運営に支障をきたすと判断した場合には業者IDの停止とさせていただきます。	
27	解約・修正	新規予約で入力した項目について修正してほしい。	修正については別紙「変更点について」4(1)を参照してください。	
28	利用当日	火葬許可証を忘れてしまいました。どうしたらよいですか。	火葬するには、必ず火葬許可証の原本が必要です。原本がない場合には火葬できませんのでご注意ください。（墓地、埋葬等に関する法律第14条）	
29	利用当日	利用の手引き2-4で受付時の申請者住所確認を行う理由。	名前貸し等で不当に管内料金で利用することを防ぐためです。	
30	利用当日	上記で火葬許可証と同一の場合は確認しない理由。	死亡届の申請の際には、戸籍法上手続きできる人を制限しているため、申請者の確認ができるためです。	
31	利用当日	上記で申請者の制限はあるのか。	申請者について明記はしていませんが、親族・喪主・葬儀主宰者であることを想定しております。	
32	業者ID	利用の手引き4-2で長期間予約システムの利用がないときID登録は無効とあるが事前確認はするか。	ご利用のないIDについては、登録を継続されるか確認の連絡をいたします。	
33	業者ID	利用の手引き4-2で業者IDを取り消された後、再度システムを利用できるまでの期間は。	3か月から6か月の間再登録できません。停止期間経過後に改めて新規登録していただきます。	
34	業者ID	利用の手引き4-2で業者ID取り消しの対象となるのはどのようなときか。	斎場の運営に支障をきたすような不適正な予約、解約を行った場合などに指導の対象となります。悪質な場合にIDを取り消します。 (例) ○別人物で予約をして枠を取り、キャンセルと同時に対象の人物で予約をとる。 ○「サイジョウ」と「サイジヨウ」など、あいまいな入力で複数予約しておき、後で一方を解約する。 ○生年月日や死亡日等あいまいなまま新規予約を行い、火葬許可証の記載内容と異なっていた。 ○入力ミスの修正が頻繁にある。	

No.	項目	質問	回答	備考
35	その他	操作方法等の確認をしたいが、どうしたらよいか。	操作説明書は斎場予約システムのマイページからダウンロードできます。操作方法等、ご不明な点等につきましては、斎場つつじ苑にお問い合わせください。	
36	その他	複数式場の予約をする際に留意することはあるか。	大規模葬儀の場合は、複数式場の予約ができます。詳細は、様式集の「大規模葬儀確認書」を参照いただくとともに、斎場つつじ苑にお問い合わせください。	
37	その他	霊安室を今日予約して、今日利用したいがどうしたらよいか。	施設の受け入れの準備をする必要があるため、利用する当日に予約した場合には、お手数ですが、システム入力をしてすぐに斎場つつじ苑にご連絡ください。なお、当日に予約できるのは、通夜式場及び霊安室のみとなっております。	
38	その他	インターネットに不慣れで3月までに新システムで予約ができるか不安である。	今回の斎場予約システムは、インターネットに接続し日本語入力だけで済む簡単なものです。予約の確定は、死亡者のカナ入力のみであり、他は項目選択のみです。時間も1分程度で完了します。詳細入力は、日本語入力と項目選択でこれも10分程度ですが、何回かに分けて入力することも可能です。ご不明な点は、上尾市環境政策課または斎場つつじ苑にご相談ください。	
39	その他	葬儀の情報について葬家より非公開にしたいという話があるがどのようにしたらよいか。	斎場に、生花や弔電等の連絡があった際には、葬祭業者の方をご紹介します。斎場つつじ苑で葬儀を行うことを非公開にするようでしたら、新規予約をしたあとすぐに斎場つつじ苑にご連絡ください。	
40	その他	4月1日から料金が変わるということだが、生花の上限や火気の取り扱いなども全て4月1日からの変更か。	説明会配布資料「変更点について」4ページに記載しております。 生花の上限額撤廃、売店の生花取り次ぎの廃止、売店の軽食取り扱いの廃止は3月1日から実施いたします。 なお、料金変更は4月1日9時から適用となります。	2020/2/28追記
41	その他	葬祭業者が斎場を予約する方法は、予約システムによるものと斎場に直接電話するもの、どちらでも可能か。	業者登録をしている葬祭業者の方は原則、斎場の窓口及び電話での予約は受付しておりません。「利用の手引き」9ページにも記載していますが、あくまでも未登録業者と個人の方の予約を受付けることとなっておりますので、ご了承ください。 なお、操作方法についてご不明な点等ございましたら、上尾市環境政策課または斎場までお問い合わせください。	2020/2/28追記
42	その他	式場使用料について、夜間使用料は遺族控室で付き添いをする場合としない場合で料金は変わるのか。	料金区分については今までどおりとなっております。通夜または飾りのみで前日からご利用される場合には、付き添いの有無に関わらず夜間料金もかかります。	2020/2/28追記
43	その他	資料1 5-4の添付資料について、右欄の×○はどのような意味か。	火葬種別について予約可能な手段を○×で表記しています。利用の手引きを修正しましたのでご参照ください。	2020/2/28追記
44	その他	斎場予約システムのマイページに登録できるメールアドレスは1つだけか。	登録できるメールアドレスは、1つです。複数人で斎場予約システムを使用する場合は、代表メールアドレスや共有メールアドレスを登録ください。	2020/2/28追記