



中堅・オーナー企業向け  
会長／先代の **ご逝去時の緊急対応**

# 最初の**24時間**で 行うべきこと

必ず用意しておきたい

「**初動対応マニュアル**」とは？

## 目次

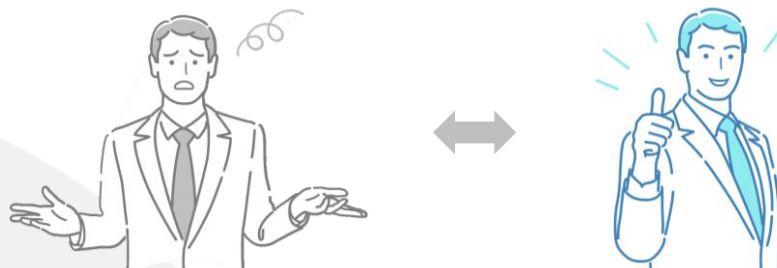
---

- |     |                          |     |                    |
|-----|--------------------------|-----|--------------------|
| P3  | ご逝去対応・・・突然任されたらどうしますか？   | P19 | 葬儀会社の選択が本当に大切です！   |
| P4  | 「マニュアルがない」とこのような事態に陥りがち… | P20 | 【まとめ】初動対応マニュアルの重要性 |
| P5  | 「初動対応マニュアル」がもたらすメリット     | P21 | なぜ専門家への相談が必要なのか？   |
| P6  | 初動対応マニュアルの例              | P22 | 公益社の強み             |
| P7  | ご逝去後の大枠の流れ／最初の24時間：初動対応  | P23 | 会社概要               |
| P8  | 初動対応の流れ                  | P24 | 【お問い合わせ】           |
| P9  | - ① 寝台車の手配「必要な情報」について    |     |                    |
| P10 | - ② 関係者へ連絡               |     |                    |
| P11 | - ③ 病院への駆けつけ・療養先対応／退院手続き |     |                    |
| P14 | - ④ お身体の保護・保全/エンバーミング    |     |                    |
| P16 | - ⑤ 移動・安置について            |     |                    |

## ご逝去対応・・・今、突然に任されたらどうしますか？

「ある」と「ない」では雲泥の差・・・「初動対応マニュアル」の有無が明暗を分ける！

万が一の事態に備える『初動対応マニュアル』は、いざというときにパニックを防ぎ  
「会社および担当者を守る」ための必須アイテムです。



初動対応マニュアル（初動対応確認書）が果たす大きな役割！

「初動対応マニュアル」とは、企業の代表者や重要な経営陣が万が一の事態（危篤・逝去など）に直面した際に、迅速かつ的確に対応するための行動指針や手順を記載した文書です。このマニュアルは、企業内部の混乱を最小限に抑え、遺族や取引先、従業員などの関係者に対して適切な配慮を行うための道標となります。

# 「マニュアルがない」と、このような事態に陥りがち…

もしも、今、オーナーや代表から突然に「仕切ってくれ！」と、あなたに要請があったら…  
全てを滞りなくとりまとめ、各方面に粗相のないように対応できる自信はありますか？

## ① 受電

不慣れなご逝去対応による  
パニック・トラブル



夜中、休日・・・携帯は突然鳴ります。  
そのときに落ち着いて対応できるか・・・  
まずは試金石となります。

## ② 葬儀社との連携

経験不足な葬儀社がもたらす  
関係者の不平・不満・失望



何をおいても葬儀社への連絡から  
すべてが始まります。  
しかしながらその経験値は千差万別です。

## ③ 情報の管理

意図しない情報の  
独り歩き・拡散・漏洩



訃報は社内・社外を問わず、良かれと思って  
広がり、一度漏洩した情報は基に戻りません。

## ④ 概要の決定

まとめるのが難しい  
親族・役員の意味疎通



関係者間で意向がバラバラになりがちで、  
全てを叶えようとして行き詰まります。

## ⑤ 会場の選定

安易に決めがち…  
会場選定が招く大混乱



参加者数と会場キャパシティの不一致は、  
会場・受付・駐車場の大混乱を招きます。

## ⑥ ご遺族対応

遺族や関係者への  
配慮不足による不評・酷評



大きな信頼獲得の機会…吉とするか  
凶となるか…運命の分かれ道です。

# 「初動対応マニュアル」がもたらすメリット

「事前にマニュアルを作成」することで、迅速かつ適切な対応が可能になります。

## ① 受電

ベテラン「秘書部長」の  
仕事ぶり



駆けつけてから病院でのスマートな対処や  
落ち着いた対応により、不要なトラブルを  
未然に防ぎます。

## ② 葬儀社との連携

信頼できる葬儀社からの支援



ありがちな遺族からの急なご要望  
などについても葬儀社の豊富な経験から  
的確な対応が可能となります。

## ③ 情報の管理

情報の漏洩防止



情報の開示範囲を緊急連絡網に規程するため、  
情報漏洩リスクを防ぎます。

## ④ 概要の決定

関係者の円滑な  
意思疎通



事前に検討を進めておくことにより  
関係者間のミスコミュニケーションを  
防ぎます。

## ⑤ 会場の選定

規模に応じた  
適切な会場選定



数ある候補先を比較検討して  
適切な会場を選定。事前見学を  
通じて混乱を防ぎます。

## ⑥ ご遺族対応

遺族への適切な  
配慮による信頼の獲得



悲しみに暮れる不安な遺族を適切にフォローする  
ことにより、大切な方との最後のお別れを  
思いのこすことなくお過ごしいただけます。

# 初動対応マニュアルの例 (初動対応確認書のサンプルあり)

初動対応マニュアル（初動対応確認書）は、  
状況に合わせた内容調整が必須です。

サンプルの項目に沿って具体的な手順や重要な連絡先を記載することで  
混乱を未然に防ぎます。

私どものような専門家（公益社）から項目ごとに説明を受けて、  
知識を深めながら内容を詰めていくことが、とても重要になります。

ご相談は何度でも無料で承りますので、遠慮なくお問合せください。  
★通話無料：0120-641-480 ※24時間365日受付

大枠の流れや項目につきましてはサンプルをご参照ください。  
この後、各項目ごとに解説していきます。

サンプルのダウンロードはこちら →

## 初動対応確認書<サンプル>

1 初期連絡<家族様> 対象者：御家族 ●●●●様

① 連絡先 ●●●●病院 ○病院 ○○号室（○月○日現在）  
移動中の乗用車（乗台車○○号：現場に2乗）  
お身体の位置（附体の確認）

③ お母の先 「自宅」または「自宅以外の施設」に到着  
《住所》●●市●●区●●町●●番●●  
・到着時の方向（仏葬の場合 供物・香典・お花など）  
・到着時、お母の、シーツなどの準備  
・枕元を飾るお花の手配  
※自宅以外に到着を希望する場合は、施設環境や受入れ条件等を確認。  
④ 死亡診断書の受領の 医師より発行を受け記載内容・戸籍簿等を確認。  
⑤ 宗葬・葬儀の確認 ●●寺（●●宗●●派：所在地：●●市●●区●●町●●番●●）  
※宗教者にご連絡の際は、お母の立てる意向で付添いをお願いします。  
⑥ お身体の保護・保全 ドライアイス、湿かん、エンバレーシングなど適切な処置が必要。

2 お身体の移動（葬儀社との連絡）※実施多数で経験豊富な葬儀社を選定することが重要です！  
ホテルや生活広場など、葬儀のエリア（ストリート）でお願いいたします。

葬儀社夜間窓口 0120-641-480（24時間365日受付・通話料無料・携帯電話OK）  
葬儀社担当者 法人営業推進部 ●●●● 090-●●●●-●●●●

・故人のご遺体（お母の体、御尊等など）  
・夜間の場合、夜間の手配などを夜間専門の担当者が対応。  
・日程の調整（会場の空き状況や火葬場の空き状況を確認）  
・詳細の打合せ、段取りの進行。  
・死亡届の提出、火葬許可証の取得。

3 葬儀の打合せ

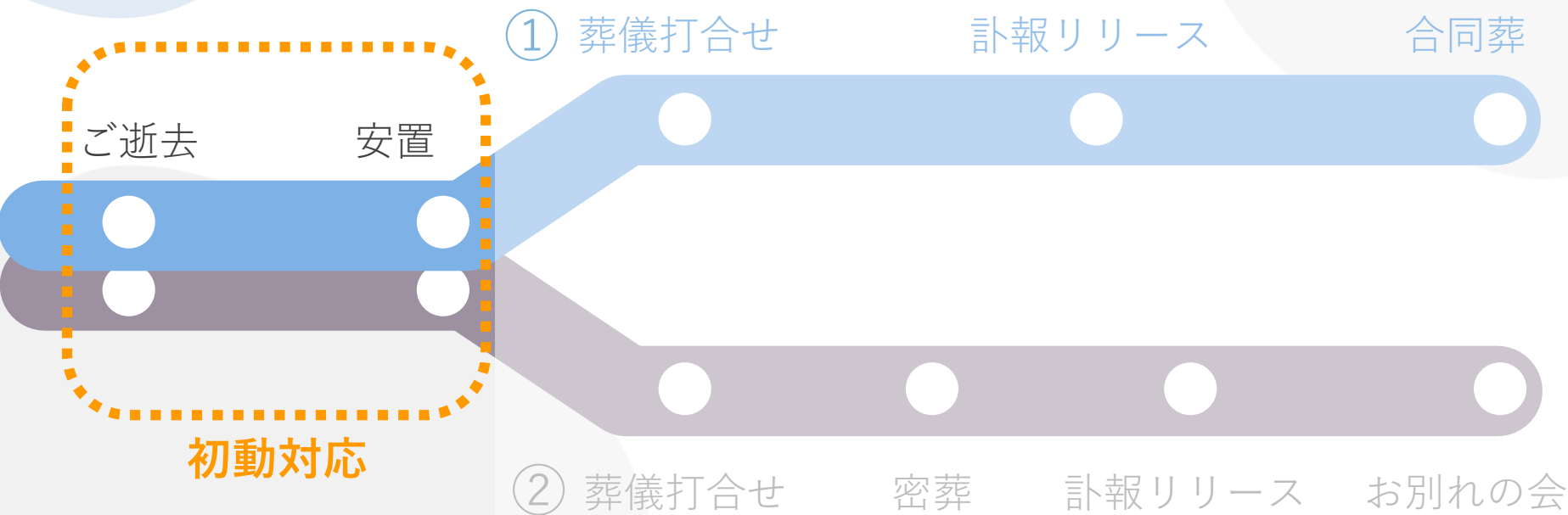
（葬儀社担当者、葬儀後）  
① 葬儀社へ連絡（公益社にお任せください）※氏名や葬儀人数のご希望などをお伺い。  
② 葬儀/日時決定 ご案内・お断り（人数規模）など詳細を伝えます。  
※会葬料、お葬儀・お葬儀の金など、形式により要調整（お型）を渡すなど  
③ 葬儀/会場の予約：●●●●会館 ※全部使用など  
④ 葬儀/詳細決定 ※葬儀終了後、●●会館（火葬場）に伺う。その間の経路などをご確認。  
【葬儀場】●●市●●区●●町●●番●●  
⑤ その他  
・お葬儀 葬儀告知 葬儀告知用印刷物の作成（公益社にお任せください）  
《その他の検討事項》  
・遺影写真用原稿  
・葬儀告知のリスト  
・葬儀委員長：代表取締役 ●●●●様  
・葬主：●●●●様

貴社名 株式会社公益社  
所属/役職 法人営業推進部

氏名 ●●●●様 氏名

## ご逝去後の大枠の流れ／最初の24時間：初動対応

①②の形式問わず共通する「初動対応（ご逝去～安置）」について解説していきます。



「パニックにならない・躓かない」ために・・・初動対応について細かく見て行きましょう。

# 初動対応の流れ

最初の24時間に迅速かつ正確に対応することが、その後の円滑な流れを支える要です。



# 初動対応 - ①寝台車の手配「必要な情報」について

|   | ◆葬儀社との確認事項      |
|---|-----------------|
| ① | お迎え先（病室・霊安室）    |
| ② | お迎え時間           |
| ③ | お帰り先（自宅・葬儀会館）   |
| ④ | 宗教（仏式・神式・キリスト式） |

※経路地の確認

会社や想い出の場所などを経路しながらご安置先に向かうことがあります



★専用車両の配車時間、  
タイミングに  
注意が必要です。



葬儀社の決定 ➤ 寝台車の手配・お帰り先の指示

1. 「寝台車」とは  
故人を移動する専用車両のことです。病院や施設の場合、  
看護師による清拭処置（エンゼルケア）があるなど、  
退院までにタイムラグが生じますので、配車時間に調整を要します。
2. 葬儀社と連携して車両を手配  
冷静ではない遺族に代わり葬儀社との連絡窓口を務めます。  
車両手配に必要な情報を正確に葬儀社へ伝達します。  
※「必要な情報」については次ページ以降をご参照ください。
3. 受入れ先（安置先）との調整  
日中・夜間などの時間帯、出発と受入れの両方を考慮します。  
あわせて病室の荷物整理や持ち帰り方法など、遺族に配慮しながら  
退院手続きをフォローします。

【公益社がお役に立ちます！】

- ・配車時間を調整して寝台車を手配いたします。
- ・ご安置先や受入れ準備に関するご相談を承ります。

## 初動対応 - ②関係者へ連絡

### 緊急連絡網 サンプル

| 役職／第一次共有先      | From   | 訃報入電                          | 駆けつけ          |
|----------------|--------|-------------------------------|---------------|
| ご令室            | —      | —                             | —             |
| 社長／ご長男         | —      | —                             | —             |
| ご遺族            | —      | —                             | —             |
| 副社長            | 常務取締役  | —                             | —             |
| 常務取締役<br>管理本部長 | 社長／ご長男 | ①                             | ○             |
| 総務部長           | 常務取締役  | ②                             | ○             |
| 総務課長           | 総務部長   | ③                             | ○<br>安置先（自宅）へ |
| 葬儀社（寝台車の手配）    | 総務課長   | 担当者○○<br>連絡先：<br>090-000-0000 |               |

★マニュアル整備時に作成する「緊急連絡網」を起動。  
【クライシス】と捉え、初動の段階では、  
緊急連絡網以外の関係者には連絡しないようにします。

【マニュアル整備は公益社にお任せください！】

- ・ここではお伝えしきれない、たくさんの注意点がございます。
- ・公益社独自のノウハウを駆使して伴走させていただきます。

ご相談は何度でも無料で承りますので、遠慮なくお問合せください。

★通話無料：0120-641-480 ※24時間365日受付



社内における情報管理の徹底 ➤ “クライシスマネジメント”

## 初動対応 - ③病院へ駆けつけ・療養先対応／退院手続き

### ◆基本知識：病院での対応

- ① 死亡後退院までの時間：ご逝去後 1.5～3 時間
- ② 死亡診断書の受け取り
- ③ 精算の確認
- ④ 病室の片づけ・手荷物まとめ



自動車で駆けつけると  
便利な場合も・・・



哀しみに暮れるご遺族への適切なフォロー



## 【参考】ご逝去日の流れ・・・駆けつけ／服装について



◎ 濃紺など控えめな色合いの  
服装が望ましい



病院では・・・

駆けつけ先の遺族は喪服ではない・・・

必要以上に『場の雰囲気』を重くしないように配慮。

# 【参考】死亡診断書について

★**訂正は大変**。戸籍の漢字に沿っているか、時間などに**誤りがないか確認**します。

The image shows two pages of a Japanese Death Certificate (死亡診断書). The left page is for family registration (戸籍) and the right page is for medical records (医師が記入). The left page contains fields for the deceased's name, date of birth, date of death, and place of death. The right page contains fields for the doctor's name, date of death, and cause of death. The form is divided into sections for family registration, medical records, and other information.

【左側】

ご遺族が記入

【右側】

医師が記入

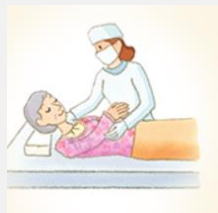
1. 漢字・文字が正しく記載されているか  
通称や略字ではない**戸籍の漢字**を記載します。
2. 必要に応じて複数発行  
火葬許可証を取得する際に死亡届を提出します。**死亡診断書の原本は戻らない**ので、提出前にコピーを取っておいたり、最初に複数枚の発行を病院等に依頼するようにします。
3. 市区役所への届け出は葬儀社が代行可  
必要事項を記載いただき、届出人様の印鑑をお預かりすることで**役所への届出を葬儀社が代行することができます。**

【公益社がお役にたちます！】

- ・よくある間違いを踏まえて記載をサポートいたします。
- ・コピーなどの注意点に関してご助言いたします。
- ・皆様が偲ぶ時間を大切にできるよう、届出を代行いたします。

# 初動対応 - ④お身体の保護・保全／エンバーミング

★故人の尊厳を守り、お身体の状態を  
適切な方法・環境で維持します。  
(ドライアイス・湯かん・エンバーミング)



## 1. 適切な処置とケア

ご逝去後の状態から適切な処置を見極め、早い段階での対処・手当てを行うことが望ましい形となります。

## 2. 保護・維持の方法

ドライアイス、湯かん、エンバーミング（遺体衛生保全処置）があり、それぞれに優れた面とそうでない面があります。

※より清潔で安全なお別れのために、故人の尊厳を守りながら、お身体をケアすることが大切です。印象にのこる最後のお姿を綺麗に整えて、身なりなどの着衣にも配慮しましょう。  
エンバーミングサービスの取り扱いがなく、お客様にご案内しない葬儀社もありますのでご注意ください。

## 【公益社だからできること】

- ・ご遺体を丁寧にケアする専門家（エンバーマー）が在籍しています。
- ・清潔、安心、安全に大切な時を過ごせるようにご提案いたします。
- ・半数以上の方に選ばれている高度な技術、エンバーミングをご提供します。

## 【参考】エンバーミングについて

故人とのよりよいお別れのために ご遺体に防腐・殺菌処置を施し 生前の姿に近づける技術

清潔で安全な状態を保ち遺族への感染症の予防となります(スキンシップ)



感染防御

防腐

ご遺体を長期間保つことができます(ドライアイス不要)

修復

お口を閉じ  
やつれた顔をふっくらと整えることができます

POINT



お元気だったころの『故人』を  
身近に感じ『故人』らしい  
お別れをしていただけます

スーツやワンピースなどのお洋服や着物など 好みの服をお着せすることができます  
重いドライアイスをお体に乗せる必要がありません  
お布団で寝ているようなお姿でお休みいただけます

# 初動対応 - ⑤移動・安置について

★安置先は「**自宅**」or「**自宅以外**」が候補となり、住宅事情などで自宅が難しい場合は、葬儀会館の安置室等が次候補になります。



他社施設例

1. 「一度は自宅に…」  
移動を含め住宅事情に差支えがなければ、慣れ親しんだ自宅が安置先の候補になります。
2. 自宅にお連れするのが難しい場合  
代わりの安置施設には様々なタイプがあり、諸条件や環境が大きく異なりますので慎重に選ぶことが、とても重要です。
3. お参りや面会のことまでに配慮  
施設によっては、棺に納めることが前提であったり、面会制限やお線香があげられなかったりなど、ご逝去直後のデリケートな時間を大切に過ごせないことがあります。



公益社  
安置室の  
特徴

- 個室にてご安置することが出来ます
- 時間を気にせずゆっくりと大切な最期の時間を過ごせます

## 【公益社だからできること】

- ・ ご安置のサポートやお参り道具の準備をいたします。
- ・ ご希望にあわせて安置施設をご提案いたします。
- ・ デリケートな時間を大切にいたします。

## 【参考】 枕花について



故人の枕元に上品な生花を供えることは

悲しみに暮れるご遺族にはありがたいものです

可能な限り早く届けられれば お花を用意したいご遺族の助けになります

◆手配先：葬儀社

◆札名：会長が逝去／社長（長男）

例）◎◎株式会社【役員一同】

【従業員一同】



POINT



基数・札名・金額まで事前に確認

## 【参考】 宗旨・宗派の確認

★先祖代々を辿り、仏教・神道・キリスト教  
無宗教など宗旨・宗派を確認します。



### 1. 正確な名称・所在地の確認

家族でもうろ覚えであったり、同名別施設や類似する宗派などが存在しますので、所在地や宗教者の氏名まで正確に確認が必要です。

### 2. 宗教者への接し方

宗教者に一報を入れる際や都合などにお伺いを立てる場合に、葬儀社を間に入れた方がよい場合があります。これまでの関係性にもよりますので、まずは葬儀社にご相談ください。

### 3. 分からない場合や不明な時は

先祖代々の墓地の場所（納骨予定先）や仏壇の本尊などを手掛かりに宗旨・宗派が特定できる場合もあります。また、宗教者をご紹介することも可能ですので、不明な時は遠慮なくご相談ください。

### 【公益社がお役に立ちます！】

- ・ 宗旨宗派の専門知識を駆使してサポートいたします。
- ・ 宗教者と接する際の勘所を踏まえて対応いたします。
- ・ ご不明な場合は、何かしらの手掛かりからお調べいたします。

# 葬儀会社の選択が本当に大切です！

初動対応が落ち着いたら・・・葬儀社と葬儀の打合せがはじまります。

葬祭業は許認可事業ではないため参入障壁が低く玉石混交の業界です。

葬儀会社は数千社あるといわれますが・・・

大規模な葬儀を滞りなく施行できる葬儀会社は稀な存在です。

合同葬？ お別れの会？ 下記の図のように行い方も色々・・・

遺族や会社の意向を調整し、合同葬またはお別れの会などの葬儀形式を決めたり、規模に応じた会場を予約するなど、すべきことが山積します。

## 合同葬

概ね1週間前後

通夜・告別式  
ご遺族・企業合同主催

## お別れの会

概ね2~3か月前後

葬儀  
ご遺族  
主催

『私的』な関係

お別れの会  
企業主催

『公的』な関係

## 重要なポイント

1. 葬儀の詳細について  
形式・場所（式場、火葬場）・日時など、詰めていくことが山積しますが、よきパートナー（優良な葬儀社）に出会うことで、苦労や労力が軽減します。
2. 葬儀社選びは慎重に  
小規模の葬儀社、葬儀の仲介業者が多数存在しています。  
ホームページのお化粧に惑わされず、会社の規模を必ず確認して、経験と実績があり、信頼できる葬儀会社を選びましょう。

## 【葬儀の相談は公益社から！】

- ・業界大手の「公益社だから可能」なことが多数あります。
- ・サービス品質、対応の幅、品揃えも豊富で選択肢が広がります。  
少しでも不安や心配事があれば、何なりとご相談ください。  
ご相談は何度でも無料で承ります。

★通話無料：0120-641-480 ※24時間365日受付

# まとめ | 初動対応マニュアルの重要性

会社と担当者を混乱から守る「初動対応マニュアル」を作成しましょう。

## ①迅速かつ適切な対応を可能にする

初動対応マニュアルがあることで、緊急連絡網を整備し、役員・取引先・従業員へ迅速に適切な順序で連絡できるため、混乱を最小限に抑えます。事前に訃報通知のテンプレートを準備することで、誤解や連絡遅れを防ぎ、円滑な対応が実現します。

## ②関係者間の混乱を回避

24時間以内に行うべきタスクを明確にすることで、対応の遅れを防ぎます。遺族・取引先・従業員への連携方法を計画的に定めることで、判断の迷いをなくし、スムーズな意思決定が可能に。「合同葬」や「お別れの会」などの形式も事前に検討し、スムーズな進行を実現します。

## ③信頼を損なわない対応を実現する

「誰が、何を、どのように対応するか」を事前に定めておくことで、未経験の担当者でも冷静に対応できます。適切な対応を行うことで、遺族や取引先との信頼関係を維持し、企業の心象を損なうリスクを低減。過去の成功事例でも、適切な初動対応を行った企業は、関係者から高く評価されています。

# なぜ専門家への相談が必要なのか？

「初動対応マニュアル」の作成は、専門家（公益社）にご相談ください！

マニュアル作成の難しさ

一般的な葬儀とは異なり、法人が関わる内容においては、影響する範囲も大きく変わるため、より難易度が高く複雑になります。

一般的な葬儀と異なる

法人に関係する葬儀は、通常の葬儀屋さんでは対応が難しいこともあります。

会社の状況に合わせた相談

どのような点に考慮すべきなのか、その会社の状況に合わせた相談が可能になります。



# 公益社の強み

## 東証プライム上場企業グループ

燦ホールディングス（証券コード：9628）

|                                                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                                              |                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>創業<br>(2024年9月)<br><b>92</b> 年 | <br>自社運営会館<br>(2024年9月末)<br><b>251</b> 会館 | <br>葬祭ディレクター<br>(2024年11月末)<br><b>493</b> 人 | <br>グループ従業員<br>(2024年9月末)<br><b>1,147</b> 人 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 公益社が選ばれるポイント

### ①年間 200 件以上の社葬・お別れの会に対応。

公益社は昭和7年の創業以来、創業90年を超える歴史と経験に培われたノウハウをもとに安心をご提供いたします。

### ②豊富な経験と高い専門知識を持つスペシャリスト集団

厚生労働省認定の資格試験制度に合格した葬祭ディレクターにより、社葬・お別れの会をすべてお任せいただけます。

### ③社葬・お別れの会を密葬からトータルサポート

企画・デザイン、設営や式進行、当日の警備に至るまでのすべてを自社および燦ホールディングスグループで提供できる体制を整えています。

グループ全体



# 会社概要



株式会社公益社

|      |                                                  |
|------|--------------------------------------------------|
| 設立   | 2004年10月1日<br>(1932年創業の「株式会社公益社」の事業を会社分割により承継)   |
| 資本金  | 1億円                                              |
| 従業員数 | 654名 ※2022年3月現在                                  |
| 事業内容 | 葬祭事業、生花販売事業、一般貨物(霊柩)自動車運送事業、<br>保険代理業、葬祭用贈答品販売事業 |

## 東京本社



東京都港区南青山1-1-1  
新青山ビル西館14階

## 大阪本社



大阪府大阪市北区  
天神橋4-6-39

お問い合わせ

## 「初動対応マニュアル」作成のご相談はこちら

電話番号

**0120 - 641 - 480**

通話無料 24時間 365日 受付

Webサイトからの

お問い合わせはこちら

<https://www.shaso.jp/inquiry/>



### ご相談いただける内容

#### 【お悩み】

- 今までお別れの会や社葬の経験がない
- ご遺族からお別れの会実施の要望があった
- 突然！準備するように言われた（言われそう）

#### 【ご要望】

- 滞りなく葬儀を行いたい
- 最適な式場を予約したい
- 故人を自宅や斎場へ搬送してほしい
- 葬儀費用がいくらかかるか知りたい
- 何を準備したらよいか教えてほしい

まだわからない内容のことは、  
「不明」とお伝えいただいても大丈夫です。