

▶ 葬儀業高齢者活用推進の手引き

～高齢者の活用によって、経営パフォーマンスを高める～

全日本葬祭業協同組合連合会
葬儀業高齢者雇用推進委員会



>>目次

- I章 葬儀業を取り巻く社会背景
- II章 葬儀業における高齢者活用の実態
～葬儀業高齢者活用実態調査より～
- III章 葬儀業における高齢者の活用に向けて
- IV章 高齢者活用に関する情報・相談先など

当手引きでは、葬儀業で高齢者を活用することの意義として3つのポイントと、それらを実現させるための雇用管理に関しての1つのポイントに沿って各社の課題に対する対応策を紹介しています。高齢者ならではの地域に根差した経験を活かすためのヒントが詰まっています。

I章 葬儀業を取り巻く社会背景

わが国の死亡者数は増加しており、今後も増加を続けます。今後の葬儀業界においては、地域コミュニティのインフラ産業として、より一層の社会的役割が求められます。

わが国の平均寿命は年々上昇し、将来的にもこの傾向は続きます。高齢者が超高齢者を看取る時代になったと言えます。喪主や喪家の方々自身が高齢者となります。今後の葬儀業は、高齢者を主要顧客とした、安心と信頼のあるサービス提供が求められます。

II章 葬儀業における高齢者活用の実態

～葬儀業高齢者活用実態調査より～

葬儀事業者の従業員数をみると、10人未満の事業者が、全体の約6割を占めます。葬儀事業者の具体的な業務内容については、「自社の従業員で実施する業務」と「外注して実施する業務」別に尋ねています。自社の従業員で実施している業務としては、「葬儀一式の担当」をはじめ、「葬儀会場の設営」「夜間の受付・対応」「夜間以外の受付・対応」「葬具在庫管理」「経理」「事務(経理以外)」などを、9割以上の事業者が実施しています。「飲食会場関連業務」、「生花・飾り付け」、「返礼・ギフト等アフター業務」は半数以上の事業者が外注によってサービスを提供しています。6割弱の事業者が、60歳以上の従業員を活用しています。

III章 葬儀業における高齢者の活用に向けて

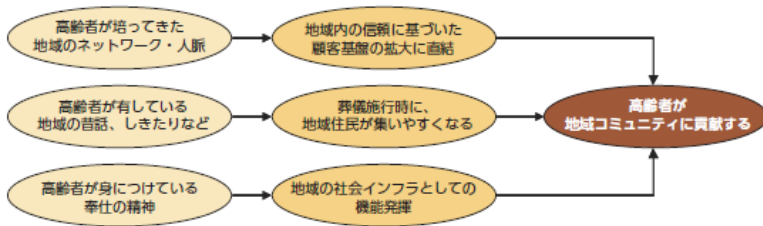
①高齢者が地域コミュニティに貢献する

地域コミュニティが崩壊しつつあると言われる現在も、多くの地域では、お葬式の時には近隣の住民の皆さんが集まることでしょう。今、葬儀事業者は、地域の社会基盤の担い手としての役割が求められています。

地域内で幅広いネットワークを有する高齢者が社内にはいない、またそのような高齢者を雇えない場合もあるでしょう。ある事業者では、高齢者の趣味を活かした新たなネットワークを構築するためにサークルへの参加を促したり、日々の清掃活動によって、近隣の方々から信頼を得るような取り組みを実践しています。

地域住民一人ひとりにとって、葬儀は頻繁に発生するものではないかもしれませんが、いざ葬儀をするときは、地域に信頼の出来る高齢者がいる葬儀事業者、あるいは以前お世話になった葬儀業者に相談をしていくことでしょう。高齢者が地域コミュニティに貢献することは、長い目で見れば、効果の大きい営業活動になっています。

高齢者が地域コミュニティに貢献するためには、新たに高齢者に訓練や学習をしてもらう必要は無く、既に高齢者が有している知識・経験・能力を自然に引き出すことで大きく貢献できます。



② 高齢者が信頼・安心を与える顧客対応を行う

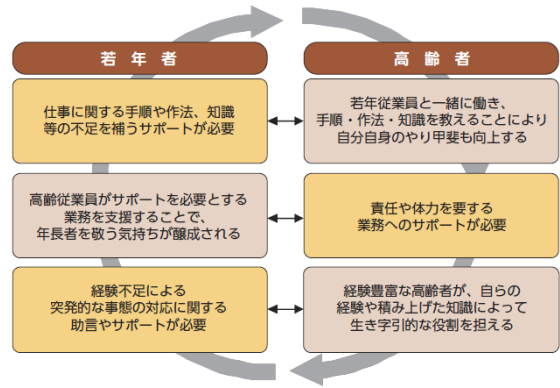
それぞれの葬儀において、事情は様々です。遺族が悲嘆に暮れて精神的に不安定な場合もあれば、葬儀施行時にトラブルが発生するようなケースもあります。顧客に対して信頼・安心を与えるために、葬儀業界では、高齢者が様々な点で有利であるのも事実です。

例えば、高齢者の場合は、年齢が近い高齢者が対応することで、顧客の不安やニーズを汲んで、丁寧に対応することができます。また、人生経験豊富な高齢者は、遺族感情に寄り添った対応が可能で、地域のしきたり等に関する知識も豊富です。また自身の経験に基づいて、トラブルを収束してくれたりすることもあります。葬儀業において、高齢になっても働いている従業員が多い要因の一つは、サービス業の生命線である、「顧客に対する信頼・安心」が自然と確保できるからかもしれません。

③ 高齢者と若年者の協働作業でお互いを補完し、波及効果を創出する

若年者にとっては、高齢者と一緒に仕事することでそのノウハウが自然に身につく効果があります。また、高齢者にとっては、若年者に教えること自体がやり甲斐に繋がるとともに、その経験を若年者に伝えていくことが出来ます。

組織は、若年者ばかりでも、高齢者ばかりでもうまくいきません。若年者と高齢者をうまく組み合わせ、協働作業を行うことで、互いの不得意部分などを補完することによって、波及効果を創出することに取り組みましょう。年代間のギャップがあると思われる若年者と高齢者ですが、年代毎にも得手不得手はあります。一緒に仕事をすることによって、それらを補完しながら、互いの長所を発揮できるような関係が構築できることでしょう。このような関係を意識的に作り出すことによって、若年者の教育訓練や高齢者のモチベーションの維持・向上を効果的に実施することができ、副次的効果として、職場の和やかな雰囲気も醸成されることとなります。



④ 高齢者の能力・意識・役割を意識した雇用管理を行う

葬儀業において高齢者を活用するための意識として3つのポイントを紹介してきましたが、それらを実現するためには、いくつかの雇用管理上の留意点があります。例えば、定年後に、非正規社員として再雇用し、処遇が低下する場合は、その分業務量や業務責任を軽減させなくてはなりませんし、与える役割も無理のないものにする必要があります。また、健康管理面での配慮や、やる気を向上させるための工夫なども必要です。これらの点を配慮し、適切な雇用管理が出来れば、葬儀業における高齢者の活用は、事業者にとって大きな効果を発揮します。経営パフォーマンスを高める結果をもたらすことでしょう。

Check !

当手引きでは、よくある疑問・課題に対応した各社の対応例を紹介しています。具体例を参考にしながら自社と照らし合わせて検討することができます。

課題 ③ 高齢者の健康管理について、どのような配慮をすればよいか分からない。

<C社さんの対応例>

高齢者の活用については、健康管理について最大の配慮が必要である。定期的な健康診断を義務づけるとともに、腰に負担の掛からない重い物の運び方などを改めて伝えるなどの工夫をしている。

<D社さんの対応例>

嘱託採用の高齢者に対しては、残業時間の排除、健康管理のケアなど、十分な配慮をしている。特に、健康診断のごまめな実施、再検査の推奨などは気を遣っている。手術をして現在も治療中の高齢従業員もいる。業務の変更により治療に支障をきたさないよう、休暇も取りやすいように交代要員も脱みながらシフトを組んでいる。