

実務 遺品整理

スタディ

Personal Effects Cleaner

(株)ワンステップサービス 代表取締役

藤川雅幸 Fujikawa Masayuki



vol. 48 藤川雅幸・その3 遺品整理は「心」の整理

遺品整理や福祉環境整理（生前整理）の作業を開始するまでの流れは、まず専門スタッフが当社のフリーダイヤルまたは専用メールフォームで問い合わせを受け付け、見積りの依頼をいただいたら現場にうかがい、原則としてご依頼者の立ち会いの下で見積りを行います。次に、「希望・お悩み事などをお聞きしてから適切な作業プランを提案し、作業内容や料金にご納得をいただいたうえで、ご契約とさせていただきます。その

後、作業日時を打ち合せて、契約した日時にうかがって作業を開始するという流れになります。

遺品整理などの作業は通常、ご依頼者の立ち会いのもとで行いますが、ご都合に応じて立ち会い不要で作業を行うこともあります。また、遠方にいる親族の方へ遺品の形見分けをされたいというご要望があれば、発送の手配などをお手伝いします。

ご依頼者からは、「作業スタッフに必ず女性を入れてほしい」という要望をいただくことがあり、当社も女性スタッフの存在は前面に打ち出すようにしています。やはり個人宅での作業ですから、女性がいたほうが安心感はあると思いますし、特に衣類などに触れるのは女性だけにしたいという方が少なくありません。希に「女性だけで」というご希望もあり、女性スタッフだけで作業を行う「ワンステップレディース」のサービスを提供しています。

このほか、オプションとして特殊清掃、提携先寺院での遺品の供養、ハウスクリーニング・リフォームなどの原状回復、協力弁護士や専門家による遺産相続などの法律相談や不動産売買の相談にも対応しています。

問われるスタッフのセンス

現場で作業に入ったら、遺品を丁寧に分別・仕分けし、梱包・袋詰を行います。金品・写真・メモなど想いの品・供養品などは、細かく分類して行きます。

遺品整理や生前整理の作業で、特にスタッフが念頭に置いておかなければいけないのは、売れるものでもなくても、家族にとつて思い出として残したいものがあるかもしれないということです。これは写真やアルバムに限ったことではなく、例えば、故人が結婚する前に伴侶と交わした手紙を発見したときには、ご依頼者から事前にお申し出がなくても、「お返ししたほうが」と機転を利かせるようなセンスが大切です。

貴重品や現金なら、お返しをするのが当たり前のものとして仕分けしますが、ご依頼者でさえ知らなかった思い出のお品や大切なお品となると、スタッフが気づいて仕分けするしかありません。「これはご家族も知らないお品だろうな」とか、「これをお返ししたら、きっと喜んでいただけるだろうな」といった感覚は、この仕事に携わる者一人ひとりのセンスになってくるのだと思います。

当社のスタッフにも、「ただの手紙だからと紙くずにしてしまうのではなくて、少し目を通してみて、『これはご遺族の方も知らないだろうから、お手元に返したときにどうなるだろうな』とか、そこまで想像して仕分け・整理をしないさい」という話をよくしています。

実際にそういう手紙をご遺族にお返しして、「これは父が結婚する前の手紙で、母とこんなやり取りをしていたとは知らなかった」と、喜んでいただくことがありますし、そういう手紙を見て、「廃棄してください」という方はほとんどなく、ほとんどの方は大事に持ち帰ります。

遺品整理は単なる「物」の整理ではなく、ご依頼者とご遺族の「心」の整理だと考えています。W

●執筆者プロフィール●

藤川雅幸 | Fujikawa Masayuki

1965年生まれ。埼玉自動車大学校（旧・埼玉工業専門学校）卒業。卒業後は神奈川県内の大手自動車ディーラーに勤務。その後、母親が経営する南オクマに就職。役員として自動車関連の業務を行う中、東日本大震災を機に、もっと顧客から「ありがとう」と言われる事業を始めたいと考え、某テレビ番組で高齢者をテーマにした番組を観たのをきっかけに、遺品整理・特殊清掃を柱とする株ワンステップサービスを設立。安心・明朗・確実を心がけ、プロの遺品整理を顧客に提供する。