

平成26年度 利用者アンケート調査結果

回答者数 68人

対象	内容	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
窓口職員(受付・売店)に対するもの	態度について	30	41	0	0
	身だしなみについて	26	39	3	1
	言葉づかいについて	36	34	0	1
	説明の仕方について	32	37	1	0
売店従事者に対するもの	態度について				
	身だしなみについて				
	言葉づかいについて				
	説明の仕方について				
清掃従事者に対するもの	態度について				
	身だしなみについて				
	言葉づかいについて				
	説明の仕方について				
警備従事者に対するもの	態度について				
	身だしなみについて				
	言葉づかいについて				
	説明の仕方について				
火葬従事者に対するもの	態度について	30	40	0	0
	身だしなみについて	25	41	0	0
	言葉づかいについて	29	38	0	0
	説明の仕方について	30	37	2	1
施設に対するもの	清潔さについて	30	24	10	3
	施設案内について	27	36	5	0
計		295	367	21	6

いただいたご意見等の抜粋(要望・苦情等)

施設に対するもの	北部	開設後、約30年以上を経過しているため、施設全体が暗い・トイレが汚いとのご意見
その他	南部	放送用スピーカーの音がひどい
		休憩室の扉が重すぎて開け閉めが大変
	北部	清掃担当者の挨拶が無い
		トイレが暗い
		トイレの臭気がひどい
		トイレが濡れたまま
		PHSの電波が入らないので、対応を検討して欲しい
紅茶を用意して欲しい		
有名店のお菓子を置いて欲しい		

平成27年度 利用者アンケート調査結果

回答者数 67人

対象	内容	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
窓口職員(受付・売店)に対するもの	態度について	19	11	0	0
	身だしなみについて	14	16	0	0
	言葉づかいについて	19	11	0	0
	説明の仕方について	16	14	0	0
売店従事者に対するもの	態度について				
	身だしなみについて				
	言葉づかいについて				
	説明の仕方について				
清掃従事者に対するもの	態度について				
	身だしなみについて				
	言葉づかいについて				
	説明の仕方について				
警備従事者に対するもの	態度について				
	身だしなみについて				
	言葉づかいについて				
	説明の仕方について				
火葬従事者に対するもの	態度について	20	10	0	0
	身だしなみについて	15	15	0	0
	言葉づかいについて	17	13	0	0
	説明の仕方について	13	15	0	0
施設に対するもの	清潔さについて	16	1	0	0
	施設案内について	9	20	1	0
計		158	126	1	0

いただいたご意見等の抜粋(要望・苦情等)

施設に対するもの	北部	開設後、約30年以上を経過しているため、施設全体が暗い・トイレが汚いとのこと意見
その他	南部	放送用スピーカーの音がひどい
	北部	トイレが暗い
		トイレをウォシュレットにして欲しい
		5号休憩室の壁がしみだらけだった

平成28年度 利用者アンケート調査結果

回答者数 71人

対象	内容	非常に良い	良い	悪い	非常に悪い
窓口職員(受付・売店)に対するもの	態度について				
	身だしなみについて				
	言葉づかいについて				
	説明の仕方について				
売店従事者に対するもの	態度について	24	19	0	0
	身だしなみについて	23	21	0	0
	言葉づかいについて	23	20	0	0
	説明の仕方について	18	24	0	0
清掃従事者に対するもの	態度について	1	4	0	0
	身だしなみについて	2	3	0	0
	言葉づかいについて	2	3	0	0
	説明の仕方について	2	3	0	0
警備従事者に対するもの	態度について	3	4	0	2
	身だしなみについて	2	6	0	0
	言葉づかいについて	3	3	1	1
	説明の仕方について	1	1	1	1
火葬従事者に対するもの	態度について	31	24	1	0
	身だしなみについて	34	22	0	0
	言葉づかいについて	32	24	0	0
	説明の仕方について	30	24	0	0
施設に対するもの	清潔さについて	25	30	2	1
	施設案内について	25	30	0	0
計		281	265	5	5

いただいたご意見等の抜粋(要望・苦情等)

警備従事者に対するもの	北部	「非常に悪い」との評価があったため、指定管理者が原因を調査した結果、北部斎苑の隣接施設で葬儀を行い、その後で北部斎苑に来るのだから事前に駐車させるようにとの申し出を断ったことによるものを始めとした駐車に関わるものと、夜間のろうそく・線香の使用についての注意する際の言葉づかいで不快な思いをしたというもの
火葬従事者に対するもの	不明	「悪い」について、確認した結果、話し方がはっきりとしなかったためと判明。
施設に対するもの	不明	植栽の手入れが不十分との意見
その他	南部	売店の商品の拡充を求めるもの
	北部	施設の改修を求めるもの

平成28年度 葬祭事業者へのアンケート 集計結果

追加資料 2

基礎データ

年間利用回数(延)	南部	北部	未回答
	2,770 回程度	142 回程度	12 件
記入者性別	男	女	未回答
	13 人	6 人	9 人
記入場所	南部	北部	未回答
	11 件	0 件	17 件

アンケート回答事業者数:28 件

年間利用回数分布	南部	北部
1回～19回	1 件	6 件
20回～49回	5 件	1 件
50回～99回	5 件	1 件
100回～199回	1 件	0 件
200回～499回	1 件	0 件
500回～999回	0 件	0 件
1,000回以上	2 件	0 件

主なご意見

施設について		
南部	休憩室(8号室)の前のロビーの雨漏りの修理、車寄せの雨対策の希望	
	喫煙所の改善	
	式場の一括空調を個別空調に希望	
	授乳室の充実	
	ドアストッパーの修理・改善	
	焼香台にキャスターを付けて欲しい	
	遺族控室の入口の段差の改善	
	式場の名称が1AB・2ABは1階と2階と間違える方がほとんどで、変えて欲しい	
北部	冷暖房設備の改善(風でローソクが揺れる・式の進行を妨げる)	
	駐車場の充実	
	小規模な式場が欲しい(増設や今ある大式場を仕切る等)	
両方	更衣室の充実	
備品について		
南部	イスの充実(足の悪い方用・子供用・お清め所、式場のイスをお清めに使いたい)	
	お骨確認等での目隠し用に衝立が欲しい	
	控室の座布団やハンガーの増とスリッパが欲しい	
	お清め所のテーブルや手荷物台を増やして欲しい	
職員について		
南部	窓口	コミュニケーションも良く取れて、わがままや急な変更にも良く対応してくれる
	火葬	骨壺に入りきれない遺骨につて、ご遺族に了解を貰って、事前に砕いておいて欲しい
		また、現行で砕いて骨壺に入れる際に、ご遺族にしっかりと了承をとってもらいたい
火葬に向かう時に、お寺さんを「先生」と言わずに「お寺さん」で呼ぶ方が良いと思う		
両方	火葬 大変良い。多少の無理も聞いてくれ、丁寧な拾骨でお客様から「嬉しい」と言われる	
その他		
不明	システム	ネット予約の際、本籍等の情報を入力せずに空き状況がわかるようにしてほしい
		予約システムをもう少し簡単にして欲しい(入力に時間がかかる)
		予約システムの予約〆切を16:00位迄にしてほしい。
	清掃	清掃も行き届いていて、ありがたく使わせてもらっています。
市民葬	市民の為の葬儀で、市外業者への許可は市民たる市内業者の利益にならない。一考して欲しい	
南部	通夜	2階式場の6時通夜を認めて欲しい
	飲食物	軽食・ドリンク類をもっと充実して欲しい
	北部	書類 北部斎苑は我々から不要の書類が多すぎる。南部と同じにしてください。
予約	火葬炉に収まってからでも休憩室が取れるようにして下さい	