

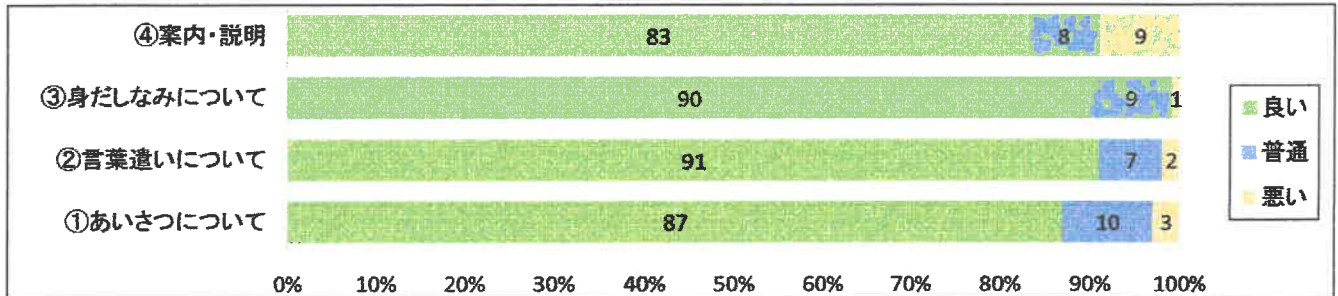
葛岡斎場「市民の声」アンケート結果について

(期間: 令和元年4月1日から令和2年3月31日まで)

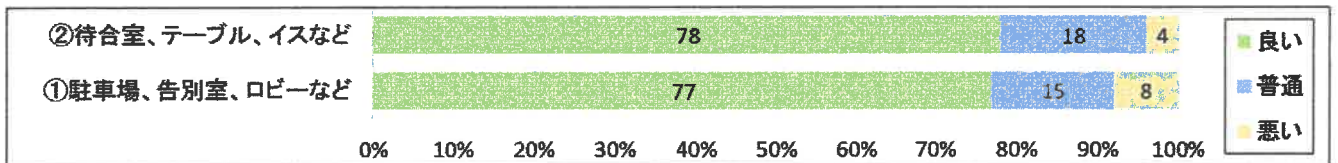
記

1. アンケート枚数 : 80 枚(部分回答あり)
2. アンケート内容 : 下記のとおり

Q1 職員の対応について



Q2 施設、設備について



その他の意見(主なもの)

【職員の対応: 良い】

- ・言葉使いがよかった。 ・身だしなみがきちりしていた。 ・自然な態度で良かった。
- ・礼儀正しく、斎場に相応しい対応であった。 ・丁寧に話していただいた。
- ・行事進行が整然とすすめられ、葬儀後の疲労感が緩和された。
- ・簡単明瞭で利用者に対する配慮が感じられた。
- ・髪の毛の長い人は、ゴムバンドでまとめていて清潔に感じた。

【職員の対応: 悪い】

- ・男性トイレに清掃の女性が無言で入ってきて掃除を始めた、驚いた。
- ・説明の声が低い。

【施設: 良い】

- ・気持ちがよかった ・広くきれいでした ・掃除が行き届いてよかった。
- ・きれいに整理整頓されてよかった。

【施設: 悪い】

- ・空調が効いていないすごく蒸し暑い。 ・案内放送がよく聞き取れない。 ・Wi-Fiが使えるようにしてほしい。
- ・収骨室が暑い。 ・クーラーをつけてほしい。 ・壁紙が汚かった。
- ・待合室が暑い。これで料金とるのか。 居心地が悪い、暑い。

【その他意見】

- ・喫煙所の場所がわかりづらい。 ・喫煙所があまりにも遠い。
- ・道中の案内がなかった。

【食堂関係】

- ・天ぷらうどんがおいしかった。
- ・そばがおいしかった。
- ・天ざるを注文したが、入っている天ぷらが人によって差があった。
- ・食事後ゆっくりくつろげなかった。パタバタ下げられた。

令和元年度 市民アンケート(前年度との比較)

葛岡斎場

区分	H28年度(%)			H29年度(%)			H30年度(%)			令和元年度(%)		
	良い	普通	悪い	良い	普通	悪い	良い	普通	悪い	良い	普通	悪い
【職員対応】												
あいさつ	81	12	7	81	19	0	78	16	6	87	10	3
言葉遣い	71	27	2	81	17	2	83	14	3	91	7	2
身だしなみ	72	26	2	89	11	0	82	15	3	90	9	1
案内・説明	74	23	3	86	14	0	78	15	7	83	8	9
【施設設備】												
ロビー等	78	19	3	76	21	3	75	25	0	77	15	8
待合等	74	21	5	68	26	6	78	16	6	78	18	4
表示・清掃等	81	17	2	75	11	14	79	15	6	83	15	2
総合(平均)	76	21	3	79	17	2	79	17	4	84	12	4
アンケート枚数	89枚			59枚			59枚			80枚		

○H30年度との比較

結果	<p>① 職員対応については、「あいさつ」「言葉使い」の「悪い」評価が改善され、「良い」評価がそれぞれ87%、91%、90%、といずれも素晴らしい高評価を得た。職員の様々なサービス向上方策や研修等の成果と考えられる。</p> <p>② 施設設備においては、「清掃」の評価ポイントが高くなり、職員及び清掃スタッフの業務等が評価されたものと考えられる。</p> <p>③ 「施設、設備」について、「悪い」評価は、酷暑時期に冷房設備の故障により、多くのお叱りの意見があったことが原因である。</p> <p>④ 総合評価では、「良い」評価が84%と、平成29年度指定管理業務受託以来最高評価を得た。</p>
総括	<p>① 施設の経年劣化により特に設備の故障等による低評価はあるが、職員対応については、高評価をいただいた。</p> <p>② 職員及び清掃スタッフの日常の対応等が、故人とご遺族の永遠の別れを行う厳粛な施設の高評価の源と考えられる。</p> <p>③ 設備の経年劣化は、避けられないことから、計画的かつ重点的に改修をする必要がある。</p>