

アンケート回収件数 257 件

1 あなたについて教えてください

|      |             |                       |                         |                        |           |           |             |     |
|------|-------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|-----------|-----------|-------------|-----|
| 性別   | 男性<br>144   | 女性<br>110             | 未記入<br>3                |                        |           |           |             |     |
| 年令   | 20未満<br>9   | 20代<br>7              | 30代<br>7                | 40代<br>17              | 50代<br>79 | 60代<br>71 | 70代以上<br>67 | 未記入 |
| お住まい | 倉敷市内<br>195 | 市外<br>61              | 未記入<br>1                |                        |           |           |             |     |
| 利用状況 | 今回初めて<br>60 | この斎場を利用したことがある<br>173 | 市内の他の斎場を利用したことがある<br>12 | 市外の他の斎場を利用したことがある<br>9 | 未記入<br>3  |           |             |     |

2 管理運営についてお伺いします

(1)今回(本日)のご利用中にご不満な点はございましたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 188 | 66   | 2    |    | 1   |

(2)職員の対応はご満足いただけるものでしたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 201 | 55   |      |    | 1   |

(3)職員の身だしなみについてはいかがでしたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 202 | 54   |      |    | 1   |

(4)施設(室内、トイレ、設備、駐車場、植栽等)は、清潔に保たれていましたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 174 | 75   | 3    | 1  | 4   |

(5)安全対策について、危険や不安を感じるような場所や対応はありませんでしたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 192 | 59   | 1    | 1  | 4   |

(6)整備してほしい設備などはありますか

|  |
|--|
| (具体的内容)  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・待合ホールのイスが少ない。</li> <li>・複数の家族が待合を利用した場合、気まずい感じになりそうです。可能なら個室かソファ間についでetc.があると良いと思います。</li> <li>・整備してほしい設備は無かった。というか、よく分からなかったというのが、私の気持ちです。</li> <li>・パイプ椅子は少しお尻が痛い……。</li> <li>・机の上のプラボードはいらない。(コロナ5類になった為)</li> <li>・自販機キャッシュレスにしてほしい。</li> <li>・飲食禁止であるが持ち込みで食べている人がいた。少しぐらい良いではないか。待つ時間に腹も減る。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)について、関わる時間が短すぎて特に感想はない。駐車場は使いにくい。少し危険を感じる。</li> <li>・特になし、今のままで設備面は十分と思います。</li> <li>・車いすを利用していますが、もう少し玄関等の段差、アスファルト等、整備していただけたら、助かります。</li> <li>・待合室も綺麗でした。少し古いな。</li> <li>・喫煙所がほしい。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・授乳室が小さく狭い。不安定。トイレが狭い。</li> <li>・待合室が小さい。</li> </ul>  |

「点火」後の待合室への移動に際し、順路がわかりにくく感じました。50年以上前に子供として連れられて来た時は大勢の人について行けばよかったのですが、この度は家族葬にて少人数の為か不安もあり、もう一度スタッフに順路を尋ねてしまいました。(高校生以降、児島から離れていた為ですが……。)

待合室から出て右手の駐車場へ下りる時、段差がありました。正面に近い所には段差を配慮して黒色のスロープ補助の様な物が置いてありましたが、危なくて使う人は少ないと思います。

この課題は「安全対策」ではなく「社会福祉の視点」から見直して下さい。岡山県または倉敷市、あるいは県議会、市議会の議員さんに依頼すれば3年以内に公費で解決するものでしょう。

段差解消のスロープ工事またはスロープブロック等の設営により、車イスご利用者はもちろんのこと、介護の補助者等も笑顔になると思います。

長々と記入してしまいましたが、さらなる高齢者社会への備えとしてご一考くだされば幸いです。

指定管理者の限界は(一般的に)よく理解しております。それでもあえて意見させていただきました。

指定管理者様のご意見が岡山県、倉敷市に届く事を応援しています。

本日は大変お世話になりました。

- ・トイレを洋式にして欲しい。
- ・駐車場は広いですが、どこにとめていいのか、わかりづらい。
- ・待合室がもう少し、ゆったりしていると、ありがたいです。
- ・トイレの小便器に不快音あり。

- ・特にありません。整ってました。
- ・待合のテーブルが、食事がとれるような、高さのあるものだったら、よかった。
- ・待合室のイスが、座りやすいイスになれば、良いと思います。数も多いとありがたいです。
- ・斎場の中に、手荷物の「チョットした置場」が欲しい。実際にあったのか？気が付かなかった。
- ・小規模で良いので、売店があると良い、と思いましたが経費がかかるので難しい？
- ・待合室を清潔感があるように、明るくしていただけたらと思います。
- ・当日、雨が降っていて、マイクロバスから降りた場所が、かなり雨漏りしていたのが気になりました。(服が濡れる)

3 当斎場のご利用にあたって、お感じになったことはありますか

- ・とても親切、丁寧に対応していただきました。
- ・骨を拾う時に小学生の子がお箸を使い骨を拾いましたが、子供が拾いやすいように工夫して下さる姿は感心しました。丁寧な対応に心から感謝いたします。
- ・建物がきれいになった。
- ・感じも良く、丁寧で良かったです。
- ・対応や説明など、とても丁寧で満足。
- ・とても親切、丁寧に対応していただきました。
- ・無いです。到着した時は、これで本当に最後なんだと思っていましたから。その事ばかり考えていましたから。
- ・骨上げの時、職員の説明について感心しました。初めて知った事もありました。ありがとうございました。
- ・一つ一つ丁寧に、とても親切に説明して下さいまして、有り難うございました。
- ・コストを抑えながら施設管理を行う事は非常に大変だと思いますが、知恵を出しながら維持向上頂ける事を期待しています。
- ・職員の対応が良かったです。
- ・近場に住んでいるので、昔から知っていますが、前よりもすごく感じが良かったです。
- ・周囲の雰囲気にも生活感があり、寂しさが和らいだと思います。こちらを利用して良かったと思いました。
- ・きれいで良かったと思う。
- ・大変感じが良かった。
- ・種松山に比べ1組が良い。
- ・安っぽい。
- ・ていねいな対応、ありがとうございました。お骨ひろいも、女性の方の親切な説明でとても良かったです。
- ・前のご家族と、火葬の時間が1時間ずれていたのに、被ってしまった。
- ・骨壺にそのまま入らない骨を細かくする作業も丁寧で、遺族に対する説明もわかりやすかったと思います。
- ・機械が前よりスムーズに動く様になって、早くなったように思います。
- ・大きい道路からの出入り(信号のところ)の道の導線(右折左折)少し不安、初めての人は特に。
- ・丁寧にご対応下さり、ありがとうございました。
- ・やさしく丁寧に、お骨をとりあつかって下さり、うれしかったです。ありがとうございました。
- ・両親をはじめ、何度かお世話になっております。いつも御丁寧な対応、御説明ありがとうございます。
- ・とても良いと思います。
- ・もう少し、明るい雰囲気にしても良いと思う。花などあっても良いと思う。斎場の回りに花を植えて欲しい。
- ・やさしく接して下さい、親切で大変良かったです。
- ・御世話様になり、ありがとうございました。
- ・説明が分りやすかった。
- ・とても清潔でした。
- ・ていねいに対応して頂いた為、とても助かりました。
- ・コンパクトです。
- ・すごく丁寧に説明をしてくれて、ありがとうございました。
- ・礼節を重んじており、安心して、使用できました。
- ・古いですけど、なじみやすい斎場です。そろそろ老朽化でしょうか？
- ・親切に対応して下さい、ありがとうございました。
- ・良い施設だと思います。立地も良く、すみやかに葬儀から移動ができました。
- ・とても綺麗に掃除してありました。
- ・想像よりもきれいで良かった。段取りも良く、丁寧に対応していただいた。
- ・以前利用した斎場は、親族が皆それぞれお箸を持って、お骨を拾ったけれど、こちらの斎場のように二人ずつ骨壺に入れていく方が、ゆっくり故人を偲ぶことができ、良かったです。
- ・収骨の際、とても丁寧に説明して下さい、生前の故人を偲びながら、親族の皆とお骨を拾う事ができとても良かったです。
- ・有難う御座いました。
- ・前回の利用より、係の方の対応が丁寧で、安心して、骨拾いができました。ありがとうございました。
- ・現状維持に努めて下さい。特に問題はないです。
- ・丁寧にのご案内して下さい、安心しました。雰囲気も落ち着いており、職員の方も親切でした。
- ・満足しました。対応、すばらしかったです。

- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・前は、控え室が人であふれている印象でしたが、今回は人数が少ないせいか静かでした。
- ・親切な対応、説明、ありがとうございました。
- ・職員の方は、親切に対応してくれました。
- ・写真を撮らせてもらえなかった。柔軟な対応をして欲しい。
- ・丁寧な対応で、骨つぼへ納める様子も、心込めてしていただき、ありがたかったです。
- ・収骨の人数に制限があったので、ちょっと残念だった。
- ・時間通りだったので、満足。
- ・私達一組でしたので、混雑することもなく、段取良く行え、スムーズで良かったです。
- ・清潔感があり、良いと思う。
- ・きれいで心地のいい斎場でした。
- ・かなり前に利用した事がありますが、大変綺麗になっていました。待合室はひと昔な感じはありますが、特に不満はありませんでした。児島に斎場がある事で大変便利です。これからも残るようにおねがいます。
- ・交通の便がいい割に、静かで落ちついた斎場だと思いました。
- ・中山斎場が別の場所へ移動する、という話をうかがいました。5~6万人の人口で、中山がなくなってしまうのは、間に合わないのではないのでしょうか。児島から種松山に移動するのも、とても時間がかかり、大変ではないのでしょうか。それはやめてもらいたいと思いました。
- ・児島地区の人にとっては、近くでありがたい。
- ・児島市内に住む者には、葬儀場からも近く便利。いずれ、児島の斎場は閉鎖するかも、とウワサを聞いた。遠くなると、とても不便で、足が遠のくと思う。現状で充分なので、残して欲しい。
- ・係の方の対応が、ゆっくりわかりやすく進めて下さり、ありがたく思いました。
- ・雨が降っており、不安な気持ちもありましたが、母を乗せた車がついた時、少し前から玄関の前に、職員の方が立って迎えて下さり安心しました。以前にはなかったように思います。

4 指定管理者制度についてお伺いします

(1)現在の指定管理者が管理運営を行うことで以前より良くなった・悪くなったとお考えになつていることはありますか

| 前より良くなった | 前と変わらない | 前より悪くなった | わからない | 未記入 |
|----------|---------|----------|-------|-----|
| 45       | 23      |          | 96    | 93  |

(上記の理由)

- ・以前と変わらず、きれいにされていると思います。
- ・においが少なく感じた。
- ・指定管理者になって良くなっていると思う。
- ・平成17年8月に父が御世話になりました。令和5年4月に母が御世話になりました。どちらも満足しております。
- ・初めてで。
- ・市外在住なので比較出来ない為。
- ・以前も使わせてもらいましたが、変わっていないと思います。
- ・ずいぶん以前に利用した時より施設もキレイで職員さんの対応も良く、故人を送るのに安心できた印象です。
- ・前は事務的な感じでしたが、今回利用してみて全然違った感じでした。遺族に対しての心配りがすごく良かったです。気持ちよく送る事が出来ました。ありがとうございました。
- ・職員さんが感じ良い。
- ・21年前よりきれいになった。
- ・初めてだから。
- ・前をよく知らない。
- ・前回の葬儀から年数が経っているのでよく分かりません。
- ・とても清潔で良い。
- ・以前H7年かな、比べると親切でしたよ。以前は少し、ちょっとと思う点があった。
- ・そんな事を感じる程、行くような所ではないので、意見を聞くのは無駄だと思う。
- ・前が分からないので。
- ・火葬から骨上げまでの時間を火葬場で待つことなく、葬儀場へ帰り時間を過ごせた。
- ・指定管理者制度により、公共団体等でないコスト意識・経験を活かして、よい運営ができると考えますが初めての利用なので、比較ができません。(良くなっているのでは、と思います。)
- ・受付から収骨、最期のお見送りまで、丁寧にしていただきました。
- ・良く説明してくれるので、わかりやすいです。
- ・新しくなったと思う。丁寧に説明してくれた。
- ・遺骨をひろう時、無駄な説明が無くて、良かった。何十年か前、この人はああだの、こうだの言って感じが悪かった記憶がある。
- ・今迄、利用したことなく、わかりません。
- ・今回が初めての利用の為、わかりません。
- ・職員の対応が良くなった。
- ・きれいな感じがしました。
- ・明るくなったと思います。
- ・以前の状況が不明であるが、良くなっていると思う。
- ・対応が良くなった感じがします。
- ・大変丁寧に対応して頂けました。ありがとうございます。
- ・とても清潔感があり、説明も分かり易く、社員さんの対応も丁寧でした。
- ・前回は25年近く前なので、覚えていないので、比較が出来ませんでした。
- ・前回より何年も、間が開いているので分からない。
- ・丁寧な説明、あいさつ、遺族への心配りがあり、安心できました。
- ・たびたび使わないので、わかりません。
- ・利用回数が少ないので、わからない。
- ・来てないから、わからない。
- ・それ以前に、利用したことがないため、比較できず、わかりません。
- ・ていねいで、良かったです。
- ・何度も対応していただきましたが、いつも丁寧で、とても気持ち良い対応で、ありがたいです。
- ・お骨を収骨するときに、説明をしていただき、丁寧に対応してもらいました。ありがとうございました。

- ・担当の方はじめ、服装も清潔で、身だしなみにも気をつけられて、感じよく安心できました。
- ・必要最小限の対応で、無駄がない感じである。
- ・説明が、より詳しく丁寧になった様に、感じました。
- ・スタッフの方が、丁寧だった。
- ・初めての経験なので、わからない。
- ・全体的に綺麗になったと思います。
- ・全体的に綺麗になったと思います。以前の状況を存じあげないので、何とも言えません。
- ・職員の方が、とても丁寧に心をこめて接してくださり、ありがたかったです。ありがとうございました。母が焼却炉に入り、夫が点火のボタンを押す事が出来なかったのですが、何事もなかったかのように、自然にそれを受けとめて頂いて、夫の気持ちをくんで頂きありがたかったです。心よりお礼申し上げます。
- ・丁寧に、以前よりも、よく説明してくれた。

5 その他ご意見やご要望がありましたら、お教え下さい

(ご意見やご要望)

- ・職員の方に丁寧にかつ親切に対応していただきました。お骨上げの際は特に親身に対応していただき、本当に感謝の言葉しかございません。本当にありがとうございました。
- ・ありがとうございました。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。
- ・お世話になりました。
- ・担当して下さった女性職員さんの母の遺骨に対しての丁寧な説明と対応、思いやりに非常に満足しています。ありがとう。
- ・急な葬儀だが、延期もなくスムーズに終わられた。ありがとうございます。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・今のまま頑張って下さい。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・今のままでいつまでも続けていただきたいです。
- ・椅子がもう少しあったら、うれしい。
- ・お骨を壺に収める時、職員の方の説明がとても分かりやすく良かった。
- ・自宅が近所です。いつも入口が清掃されて良いです。
- ・もう少し清潔だと良い。
- ・お仕事としては、とても大変だと思いますが、なくてはならない場所なので、感謝しています。お世話になりました。
- ・大変お世話になりました。若すぎないスタッフだと安心感があります。
- ・全体的に、非常によくしていただけたと思います。ありがとうございました。
- ・本当によくしていただきました。ありがとうございました。
- ・いつもいつも行ける場所では有りません。ですので1～4の質問に答えるのは、考えた事は有りません。また悲しみの中、そんな事を感じたり思ったりする余裕はありませんでした。(他の方は分かりませんが)しかし、大変な仕事だと言う事は、良く分かります。私自身は、今のままで、望むことは有りませんよ。本日は、母のお骨を家に連れて帰れました。本当に有難うございました。そしてお世話になりました。特に2の(6)は、難しい質問でした。
- ・今後も頑張って、市民の為によろしくお願いします。
- ・とても良い、御対応だと思います。
- ・ありがとうございました。
- ・特にないです。満足しました。
- ・それぞれのご担当の方が、優しく丁寧に接してくださって、助かりました。ありがとうございました。
- ・児島斎場は、あったほうが良いです。ごくろうさまです。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・丁寧な対応でした。ありがとうございました。
- ・この仕事をして下さる皆様のおかげで、私達の暮らしを支えて下さっている事が、わかりました。ありがとうございました。
- ・本日はお世話になり、ありがとうございました。
- ・お世話になりました。今後とも、丁寧をお願い致します。
- ・収骨された骨以外は、宗派の違うお寺に納骨されることを、初めて知りました。仕方がない事かもしれませんが、急に知らされたので、家族はしばらく不満、不安の感情がおさえられなかった様です。事前に知らされていれば、動揺も少なかったのではないかと、思います。
- ・遅い時間の利用でしたが、とても丁寧に対応してくださり、感謝です。ありがとうございました。
- ・職員の方の対応が、とても丁寧でした。
- ・ここの斎場利用の後、すぐ県外の斎場を利用しました。あらためて、こちらは親切に手伝っていただき、感動しました。初めての事で、何もわからず不安でしたが、集骨がスムーズでありがたかったです。
- ・骨上げの際、細かいわがままを聞いて頂きまして、ありがとうございました。
- ・対応が良かった。
- ・狭い空間にずっと遺骨を入れるまで、みんな居ないといけないのは、少々苦しいです。子供や身内以外の人は、1度で良いと思います。最後まで、係の方1人で、お骨を出して頂き、その様子を全て見せるのも、とても大変だと思いました。手がふるえて、汗もかいていて、間違えてはいけない、落としたりしてはいけない、というプレッシャーがとても辛そうでした。
- ・家族にとって、斎場が最後の別れの場所、丁寧に対応してくださり、ありがとうございました。

・次は自分達の番ですが、皆様とても丁寧で、不安な気持ちがうすらぎました。今後共、よろしくお願いいたします。たよりにしております。

・職員の説明が丁寧で、満足した。

アンケート回収件数 328 件

1 あなたについて教えてください

|      |       |                |                   |                   |     |     |       |     |
|------|-------|----------------|-------------------|-------------------|-----|-----|-------|-----|
| 性別   | 男性    | 女性             | 未記入               |                   |     |     |       |     |
|      | 197   | 124            | 7                 |                   |     |     |       |     |
| 年齢   | 20未満  | 20代            | 30代               | 40代               | 50代 | 60代 | 70代以上 | 未記入 |
|      |       | 2              | 10                | 28                | 93  | 118 | 76    | 1   |
| お住まい | 倉敷市内  | 市外             | 未記入               |                   |     |     |       |     |
|      | 223   | 101            | 4                 |                   |     |     |       |     |
| 利用状況 | 今回初めて | この斎場を利用したことがある | 市内の他の斎場を利用したことがある | 市外の他の斎場を利用したことがある | 未記入 |     |       |     |
|      | 107   | 207            | 4                 | 9                 | 1   |     |       |     |

2 管理運営についてお伺いします

(1)今回(本日)のご利用中にご不満な点はございませんでしたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 247 | 76   | 5    |    |     |

(2)職員の対応はご満足いただけるものでしたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 270 | 57   |      |    | 1   |

(3)職員の身だしなみについてはいかがでしたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 273 | 54   | 1    |    |     |

(4)施設(室内、トイレ、設備、駐車場、植栽等)は、清潔に保たれていましたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 245 | 76   | 4    | 2  | 1   |

(5)安全対策について、危険や不安を感じるような場所や対応はありませんでしたか

|     |      |      |    |     |
|-----|------|------|----|-----|
| 満足  | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 未記入 |
| 251 | 70   | 3    | 1  | 3   |

(6)整備してほしい設備などはありますか

(具体的内容)

- ・道路に案内板がもっとほしい。
- ・待機時個別の部屋が無い困る。
- ・待合室がもう少し広ければ良いと思います。
- ・滞在時間も長くなかったのも、特に不満な所はありません。ありがとうございました。
- ・待合室が少し狭く、仕切りがない。
- ・自販機の飲み物、寒い時期には温かいものがあると嬉しいですね。
- ・自販機に温かい飲み物が全くなかった事。高齢の人は夏でも温かい飲み物が欲しいです。
- ・5月に利用させていただきました。自動販売機にあたたかい飲み物があったら良かったと感じました。室内が寒かったためです。

  

- ・今のままで良いと思っています。
- ・不満な点は全くありません。
- ・斎場に向かう道路が少し狭くて、事故のリスクが高いような気がします。
- ・何組か重なった場合の待ち合い室が欲しいです。
- ・携帯電話がつながりにくい。
- ・難しいと思いますが、待合室がもう少し広ければ……と思いました。
- ・玉島の斎場から言えば今ぐらいの規模で充分で、あまり設備はいらぬ。質素で良いと思う。
- ・斎場前の道が狭くて危険である。

- ・対応もよく、よかったです。
- ・駐車場について、今回は上を使わせていただきましたが、もし、下の駐車場を使わないといけなくなったら私は、あの傾斜では無理だな！と思いました。
- ・和式トイレの方がよいという方が、今もいると思いますが、(少数派を大事にすることも必要ですが)洋式にして、数を増やした方が良いと思いました。
- ・各家族ごとに、待合室があるといいですね。
- ・電波回線が悪い。
- ・トイレの洋式の数が、もう少しあっても、いいと思います。
- ・斎場から、直接自宅へ向かう人は、料理を持って来られるが、夏は保管する所が無い。係の人に言うと、収骨の部屋が涼しい、と言われたが、結局、外で一人が見ることになった。30分ほど料理をした物が置ける場所がほしい。
- ・控室を、他の家族の方と区分できる、空間がほしいと、思います。
- ・欲を言えば、控え室、待機部屋が多くあれば良い。
- ・和式トイレがありましたが、洋式にしたら、助かります。
- ・乳児、幼児が来ても良いように、入口段差。
- ・火葬場という場所にしても、暗い、照明が。
- ・wifi がつながらず、仕事に支障があった。wifi 設備の設置希望。
- ・建物が古い。
- ・控室でスマートフォンの電波が入らなかった。
- ・納骨後の出口正面の段差を整備してほしい。
- ・待ち合いのスペースが、もう少し広く区切られていたら良いけど、構造上しょうがないですね。
- ・wifiがほしい。電波をよくしてほしい。
- ・特に思い当たるものは、ありません。お世話になりました。
- ・気になる点はありません。お世話になりました。
- ・自販機でペイペイ、Coke ONが使えなかった。
- ・道の案内、アクセスをもっとわかりやすくしてほしい。
- ・難しいとは思いますが、飲み物の充実。
- ・自動販売機で温かい飲み物の売切れが多かった。寒い日だったので温かい飲み物を増やして欲しい。
- ・皆様には、大変お世話になりました。説明等は親切で、良かったです。トイレは便座が冷たかったです。今の時代、全部洋式にして、利用者がある日は、電気も入れて下さる様、お願いします。トイレだけは、早くよした方が、よいと思います。

  

- ・待合室を仕切り、他家族との接触を避ける方向で調整してもらいたい。完全個室でなくても、それに近い様な感じで。待合をもう少し広く。今後、利用が増える傾向になると思うので。駐車スペースも拡大して、欲しいですね。
- ・トイレを全部洋式にしていきたい。
- ・斎場の中が、工事中だったので、いたたまれなく、外にお茶に出た。葬儀を終えて、そのまま斎場に来るに、もっとゆっくりほっとした空間やお室が、あっていいと思う。
- ・タバコを吸う人がいるので、離れた場所に、灰皿があれば良い。

  

- ・骨をひらう時、高齢の方が、木のカバーの辺りを、つかみそうになるのが怖くて、集中できませんでした。熱いですと、おっしゃっていましたが、手すりかわりにする方がいらっしやると思います。

  

- ・私が気がつかなかったのかもしれませんが、正面玄関から入った時、トイレの表示(矢印案内など)があると、良いと思った。

  

- ・段差に気をつけて下さい。との声はあったが、やはり高齢者には危険だと思うので、スロープになれば良いと思います。
- ・和式トイレを洋式にして欲しい。
- ・携帯電話の受信が、室内では全く出来ない。

## 3 当斎場のご利用にあたって、お感じになったことはありますか

(具体的内容)

- ・とてもいいでした。
  - ・自分で点火しなくて、ありがたかった。
  - ・待機時の部屋が狭い、少ない。
  - ・整理整頓されていて、気持ち良かったです。
  - ・とても感じ良く使えました。
  - ・桜が咲いていて、何とも言えない雰囲気、心が和みました。
  - ・今回初めての利用でした。最後のボタンを押すのが業者の方で良かったと思います。母親で最後のお別れがどうなるのかと不安でしたが、流れに添っていただき、心強かったです。
  - ・リニューアルしてはどうか。やや古くなっているのでは。
  - ・桜がきれいだった。
  - ・納骨の際、丁寧な説明、全員が納骨することが出来、孫も初めての経験が出来た事、喜んでいました。ありがとうございました。
  - ・環境も良く、対応していただいた感じも良くて満足しております。
  - ・動きやすい。
  - ・できたら友引の日も開けて下さい。
  - ・職員の方皆さん対応良く、悲しい気分の中、安心感を与えてくださいました。感謝です。
  - ・職員の喫煙所は別(裏)に設けてほしい。職員が大声で話し(電話)するな。
- 
- ・バリアフリーに対応しており、車イスの父も問題なく利用できたので助かった。
  - ・清潔で良かったと思います。
  - ・スタッフの皆様、とても感じ良く丁寧な対応をしてくださりました。また、斎場内部も清潔で気持ち良かったです。
  - ・全体に規模が小さいと思います。
  - ・担当の方に質問をしましたが快く答えてくださり、感じが良かったです。
  - ・遺骨の名称を丁寧に説明してもらい、非常に分かりやすかったです。
  - ・精神的に大変な時に親切な対応をして下さり、大変感謝しております。有り難うございました。
  - ・斎場回りが整然とされています。
  - ・初めての経験でしたが、丁寧に段取りや作法を教えてください、助かりました。当方の心情もおもんばかっていたいただき、ありがとうございました。
  - ・種松山の斎場と思っていたのですが、玉島の方で、と言われました。暑い日だったので、駐車場が近く、ほっと致しました。
  - ・丁寧に丁寧に頂き、満足しています。
  - ・お骨を拾う時に、都合により、少な目をお願いしましたところ、そのようにして下さいまして助かりました。お世話になりました。ありがとうございました。
  - ・きちんと対応して下さい、気持ちよく全てを終わることができ、感謝しています。故人の骨の取り扱いが、いいで、うれしかったです。ありがとうございました。
  - ・父の足に入っていたボルト(骨折した際の)を、丁寧に布に包んで渡して下さい、感謝します。
  - ・待合が広くて、ゆっくり過ごせました。
  - ・収骨の際の説明と案内が、ゆっくりいいで、わかりやすく安心してできました。
  - ・誠実にされている事、感謝です。
  - ・火葬時間が重なった事により、待ち時間が長くなった。
- 
- ・自販機の種類が少ない。ゴミ箱が満パイになっていた。
- 
- ・とても丁寧に丁寧にいただき、ありがとうございました。故人も喜んでいてと思います。
  - ・丁寧に丁寧にいただきました。
  - ・静かで、落ち着いた感じでした。
  - ・説明や話し方が、とても良かったです。
  - ・とても丁寧に丁寧に頂き、良かった。
  - ・お世話になりました。
  - ・丁寧に丁寧に下さり、ありがたかったです。ありがとう。
  - ・良好です。

- ・ご担当者様の、心のこもったご説明や態度は、非常にありがたく思いました。
  - ・コロナ対策が、十分とられていた、と感じた。
  - ・丁寧に説明して、下さいました。
  - ・担当の方も丁寧な対応でした。要望なし。100点です。
  - ・大変良くして頂きました。施設が古いのは仕方がないですが、きれいに管理して頂き、ありがたかったです。
  - ・県北の斎場を、何回か参列した事があるが、骨ひろい時も、全く説明がなかった。しかし、今回初めて玉島斎場を利用し、職員の方の丁寧かつ丁寧な説明があり、自身、倉敷市民として誇りをもつ事ができました。
  - ・良くして頂き、ありがとうございます。
  - ・ありがとうございます。
  - ・親族で足の不自由な者があり、車椅子を提供して頂き、感謝致しました。
  - ・大変きれいであった。
  - ・係の方のいい又やさしい対応、心から感謝いたします。誠にありがとうございました。家族皆喜んでおります。どうぞ健康に気をつけて、今後共よろしく願い致します。
  - ・種松山の火葬場より、小規模で良かったです。
  - ・待つ時間が短く、特に感じたことは、ありません。
  - ・待合室が広く、落ち着いた。
  - ・清潔を保たれている。
  - ・斎場で待たずに、ホールで待ち、指定の時間に行くのは良かった、と思いました。
  - ・待っている間が寒かった。
  - ・平成に玉島から、矢掛に移り住み、母の時は井笠斎場でした。付き合いでも井笠に行く事が多いので、玉島は狭く感じました。大変お世話になりました。有難うございました。
  - ・駐車しにくい。
  - ・今後、待合室で飲食ができれば。難しければ、個室の待合室を作り、飲食できるようになれば、ありがたいです。
  - ・親族の待合が満席という理由で、待機させてもらえませんでした。斎場に同席してあげたかったのに、とても残念で、淋しい思いをしました。待ち合いの人数や席は、あらかじめ予約制にして欲しいです。予定が相当変わってしまいました。個人に寄り添い、斎場に残りたい家族の気持ちに、ご配慮いただきたいと思えます。また、待合に簡易パーテーションがグリーンを配置して、待機中の家族のプライバシーを配慮してもらえると、助かります。とても雑風景で、待機するだけで、悲しみが増します。
- 
- ・すごく簡素だな、と思いました。
  - ・とてもきれいでした。
  - ・昔よりも、きれいになっていた。煙も臭いもしなかった。
  - ・入った時に、自動ドアが開いたままだったので、少し寒く感じました。
  - ・軽食を持ち込めるようにして下さい。
  - ・収骨までの約1時間40分を休憩室で過ごさせていただきました。その時間がちょうどお昼時だった為に、その時に皆さんに立飯を、食べていただくつもりだったので持参しましたが、壁面に飲食禁止とあり悩みましたが、失礼ながら昼食を取らせていただきました。そのような予定や、お考えの方も多いと思いますが、如何でしょうか。職員さんは、凄くいいで、ご対応いただきまして、感謝しております。ありがとうございました。
  - ・待ち時間に、食事ができると良かったです。
  - ・控室のテーブルやイス等が、きれいで明るくて良かった。
  - ・待合室に畳の部屋が無くなったのが、残念でした。
  - ・個室の待合室が欲しい。
  - ・火葬が終わって、故人の骨をひろう部屋(場所)がわかりにくかった。
  - ・駐車場が狭い。
  - ・環境、立地が良く、職員の方も丁寧でした。待合が少し殺風景に感じました。
  - ・少しせまい。
  - ・待合室がリニューアルされ、過ごしやすかったです。お世話になりました。
  - ・お世話になりました。

4 指定管理者制度についてお伺いします

(1)現在の指定管理者が管理運営を行うことで以前より良くなった・悪くなったとお考えになられていることはありますか

| 前より良くなった | 前と変わらない | 前より悪くなった | わからない | 未記入 |
|----------|---------|----------|-------|-----|
| 56       | 39      |          | 133   | 100 |

(上記の理由)

- ・初めてなので比較できませんが、職員さんの態度等は礼儀正しくて、気持ち良かったです。
- ・以前の状況が分からない。
- ・前回同様に良くしていただきました。
- ・喪主をつとめたのが初めての為、以前がよくわからないので、申し訳ありません。
- ・サービスが向上している。
- ・初めての利用でしたが、すっきりした流れでスムーズに行けたと思います。
- ・言葉遣いが良く、丁寧になったと思う。
- ・ゆっくり時間を過ごすスペースが確保されていた。
- ・ご年配の方は足腰が悪い方もいらっしゃるの、和室にも椅子が用意されていた。
- ・初めてのため。
- ・時間が読める様になった。
- ・非常に良くなっていると感じました。
- ・県外のため。
- ・対応が丁寧で良かった。(言葉遣い等)
- ・前が？比較できません。
- ・従前の市直営の様子が分からない為、比較できない。
- ・丁寧な対応になったと思います。
- ・指定管理者の仕事内容が分からないため。
- ・とても丁寧に対応して頂けるようになった。
- ・骨上げは数人とか人数が決まっていた記憶があるが、今回希望者全員が参加できると言われ良かったです。
- ・初めての利用なので比べられません。
- ・対応が良かった。
- ・民営になった方が良かったと思います。
- ・変わらず良かったです。
- ・接客態度がとても満足するものでした。
- ・スムーズに、お知らせくださいました。
- ・指定管理になって、よりていねいに心配りをしてくださっているように感じました。
- ・言葉づかいが非常にていねいだと思った。
- ・丁寧すぎるぐらい。
- ・以前の事は良くわかりませんが、待合も広くて良いな！と思いました。
- ・椅子も多くて、足の悪い私には快適でした。
- ・職員が多くなったように思います。多いと、余裕を持って、対応できると思います。
- ・そうすると利用者も安心でしょう。
- ・今回はじめてでしたので、違いは解りません。
- ・今回はじめて利用したので、わかりません。
- ・管理者の変更があった事は、知りませんでした。
- ・態度がとても良くなった。
- ・今回、初めての利用につき、以前とは比べられません。職員の方の丁寧で、わかりやすい対応に、安心をしていました。説明も良く分かり、何よりおじいちゃんを大切に下さり、ありがとうございました。
- ・滞在時間が短かった事と、主人の火葬だったのでわかりません。
- ・今回が初めての為、分からない。
- ・以前を知らないの、わからない。
- ・説明などが判り易い。
- ・数年数十年に一度しか利用することもないので、前の事は良く覚えていません。
- ・以前のご担当には、ありがたさまでは感じなかったが、今回はすごく好感がもてました。
- ・前回は20年以上となる為、よく覚えていない。
- ・とても丁寧でした。

- ・今回初めてお世話になった為、わかりません。
- ・前回使用した時より、時間がたっていますが、待機場所がキレイになっていました。
- ・スタッフの皆様全員が礼儀正しく、親切で大変良かったと思います。
- ・3年前もお世話になりましたが、今回はさらに対応が充分で、ありがたく思いました。
- ・一人一人が親切にわかりやすい説明して下さいました。本当にありがとうございました。
- ・大変丁寧な対応をされるようになったと思います。
- ・初めての利用なのでわかりません。
- ・年齢的にも、お若い方だと感じましたが、低姿勢に感心致しました。
- ・対人業務ですので、機械的な対応でなく、手厚い対応をして頂いた、と感じました。
- ・施設は古いが、それをカバーする職員の対応がすばらしかった。
- ・10年以上前の事で、覚えてないのでわかりません。
- ・この制度によって、そうになっていると思いたい。忘れた頃に使う所なので、比べようがない。
- ・対応が以前よりも優しくなったかな、と感じた。
- ・そんなに頻繁に利用しないので、違いがわからない。
- ・初めての利用なので、わからない。
- ・15年以上前に、利用した時と、かわらない。
- ・以前から、丁寧であったと思います。
- ・落ち着いた雰囲気でも良かった。
- ・以前より、良かった。スタッフの対応が良い。
- ・女性の方が対応してくれたが、説明が丁寧でわかりやすかった。
- ・祖母、祖父で利用させて頂きました。かなり良くなっていると思いました。
- ・気持ちがこもっている。
- ・今回、初めての利用なので、わかりません。
- ・担当者の言葉遣い、対応が丁寧で良かったです。

## 5 その他ご意見やご要望がありましたら、お教え下さい

(ご意見やご要望)

- ・ありがとうございます。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・大変やさしく、丁寧に接して下さい、物忘れが酷い私ですが、わかりやすく説明して頂き満足しています。今後共、宜しくお願い致します。友人に同条件の人(ご主人が長くない)に紹介してます。
- ・お世話になりました。
- ・お世話になり、ありがとうございました。
- ・他の斎場は家族がボタンを押したりしていましたが、今回はすっきりした流れで良かったと思います。
- ・ゆっくりとご説明いただき、ご丁寧な対応をしていただきました。有り難うございました。
- ・お世話になりました。
- ・気持ちよく利用しました。
- ・これからも幾度かお世話になると思います。よろしくお申し上げます。
- ・心臓の手術をして人工弁を入れている旨をお伝えしたら、丁寧に探してくださり、骨壺に入れる事が出来ました。ありがとうございました。
- ・この度は誠にありがとうございました。
- ・収骨をとても丁寧にサポートして頂き、とてもありがたかったです。
- ・現状でいいと思います。この度は本当にありがとうございました。
- ・心からお礼申し上げます。ありがとうございました。
- ・お世話になりありがとうございました。
- ・最後まで、色々わかる様お知らせくださいました。
- ・お世話になり、ありがとうございました。
- ・叔母の最後をきちんとできました。職員の方の所作、礼儀正しさを見ていて気持ちが良かったです。お世話になりました。
- ・とても丁寧にご対応頂き、親族全員満足しています。ありがとうございます。
- ・お世話になりました。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・大変なお仕事ながら、人生最後の旅立ちに、お力添えを頂き、とても感謝しております。今後どうぞ、お身体に気をつけて
- ・丁寧に説明して下さい、ありがとうございます。
- ・特に不満を感じるどころもなく、案内も適切で好ましい。
- ・少人数の葬儀でしたが、皆様のおかげで、最高の見送りができた事、本当に感謝しかありません。ありがとうございました。
- ・ていねいな接遇で良かったです。
- ・暑い夏で、エアコンも効いていて、良かったです。お世話になりました。
- ・本当にありがとうございました。何やかやと、悲しみと不安の中で、丁寧な対応と、何よりも、大切に扱って下さった事で、おだやかに別れができました。
- ・職員の方が、とても丁寧に説明して下さい、とても良い印象でした。ありがとうございました。
- ・とても良くして下さいました。お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ありがとうございました。
- ・大変なお仕事、これからもよろしくお願い致します。
- ・何度も利用するものではありませんが、今後とも同じ様にお願いいたします。
- ・お世話になり、わかりやすい御対応ありがとうございました。
- ・丁寧に説明して頂きました。ありがとうございました。
- ・対応が親切でした。ありがとうございました。
- ・丁寧に心地よかったです。
- ・静かで割と近いと感じました。ありがとうございました。
- ・12/31なのに、お仕事ありがとうございました。
- ・ありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。
- ・丁寧に説明して下さい、ありがとうございました。
- ・言葉使いや気づかいが、とても丁寧でした。
- ・職員さんの対応が、非常にすばらしく、丁寧でした。
- ・係の方の態度が、とても感じが良かった。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。

- ・駐車場の下り坂が気になった。
- ・道が細いところがあり、少しわかりにくかった。
- ・道路出入口で、出る時、右方向(北側)か、垣根の枝や葉で、車等の確認が出来ずらい。左方向(南側)は良好でした。
- ・会場までの案内表示が欲しい。
- ・とても丁寧に説明していただきました。ありがとうございました。
- ・とても丁寧に説明していただきました。お世話になりました。
- ・丁寧な仕事をされていました。
- ・大変お世話になりました。拾骨時も、丁寧に説明してくださり、ありがとうございました。
- ・職員の対応が良かった。
- ・当家の希望をとって頂き、トレードマークの歯を納める事が出来て親族一同、感謝しています。子供が怖くて、入れなかった時も、ドアを半分開けておいて頂け、ありがたかったです。
- ・職員の方は、ていねいに説明して下さい、きちんとされていた。
- ・時間差によって、他の人と待ちあうことはないのかもしれないけど、最期に故人の顔を見たかった気がする。
- ・職員さん皆、感じが良かったです。
- ・ほぼ定刻通りでありがたかった。
- ・1ヶ月前に井笠斎場に行きましたが、納骨の仕方が、井笠よりはるかに丁寧にあって頂きました。ありがとうございました。
- ・斎場に着いた時、一度故人の顔をみせてほしかった。
- ・ちょうど雨が降る中、お世話になりました。スタッフさんの対応が、より丁寧になったように感じました。
- ・ていねいにご説明ご案内いただき、満足して収骨できました。ありがとうございました。
- ・お骨の部分の説明が、丁寧に大切に扱っていただいた、と感じる。アンケート用紙は、収骨室で、親族が、最後の別れをしている時にだったが、大変事務的に感じた。前後のロビー等で手交するなど配慮してほしい。