

アンケート回収件数 223 件

1 あなたについて教えてください

性別	男性 126	女性 90	未記入 7						
年齢	20未満 5	20代 5	30代 10	40代 26	50代 72	60代 52	70代以上 53	未記入	
お住まい	倉敷市内 180	市外 43	未記入						
利用状況	今回初めて 63	この斎場を利用したことがある 148	市内の他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 6	市外の他の斎場を利用したことがある 4	未記入 2			

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
164	58	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
172	47	4		

(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
172	51			

(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
159	61	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
164	55	3		1

(6)整備してほしい設備などはありませんか

(具体的内容)

- ・駐車場のラインが消えているため、駐車時にとまどった。ラインを引いた方がいいと感じました。
- ・もう少し駐車場が広い方がうれしいです。
- ・車イスの為、駐車場からの段差がない方がよい。  
(5/12段差スロープを設置いたしました。)
- ・もう少し待機する場所を広く欲しい。
- ・待合所のソファがもう少し多いと良いと思います。  
(イスでもOK。パイプイスはお年寄りには危ないです。)
- ・駐車場の白線をわかりやすくしてほしい。
- ・設備としては問題ありません。
- ・待合室のイスをもう少し増やしてほしい。
- ・今の所ありません。
- ・火葬の待機中は葬儀場を利用したので、遺族控え室の利用はほんの少しの時間でしたが、待機中年代の方が多く、全員が椅子を利用することが出来ませんでした。
- ・バスから降りた後、少し段差がありお年寄りには足元が危ないかなと思った。  
すぐに車椅子を貸していただけたので助かりました。
- ・特にありません。お世話になり、ありがとうございました。
- ・待ち時間の間、簡単な軽食がとれる喫茶店の様な場所が欲しい。

- ・もう少ししっかりした更衣室がほしい。  
(令和3年10月に補強、椅子の設置を実施いたしました。)
- ・ひつぎに入れることができるものが花などに限られるのは児島斎場だけと聞きました。機会をみて外の施設と同じ条件にもらえると思います。  
(副葬品に関しては児島斎場のみ特別な制限をかけていません。児島斎場、玉島斎場に副葬品の問い合わせがあった場合は、倉敷市より利用者様にお渡ししている「斎場のご使用について」の通りにご案内させていただいております。)
- ・駐車場を屋根付にしていただけるとありがたいです。雨の時に着物だと困りました。
- ・駐車場の台数が少ないのでは。あと5~10台。
- ・骨上げ前の待合室のイスが少ないですね。高齢者が多い時はたとえ10~30分待機はつらいです。
- ・収骨時に熱いので、危なくないようにしてほしい。  
(収骨時には台車にカバーを設置し、併せて利用者様への注意喚起を行い火傷防止に努めております。今後はより一層注意喚起を行い、安全面の向上を図ってまいります。)
- ・待合室等が短い時間だけにせめてもう少しゴージャスに。倉敷らしく。
- ・待合室のソファのクッション…私が重いのもあるのですが、テーブルの上にアンケート用紙が置いてあったので、答えようと座ったらクッションが柔らかすぎて、腰が膝より沈み込んでヤンキー座りみたいな格好になる。
- ・時間通りに収骨に行ったが、すでに焼けていた。メールでもあれば時間ロスが少ないのではないだろうか。お世話になりました。
- ・駐車場と施設との間に段差があり、車イスで通りにくい。
- ・車イスの人も安心していける、近くにとめられる場所も確保してくれたら助かります。
- ・駐車場の白線。
- ・駐車場がわかりにくかったように思います。
- ・駐車場が狭く、危なかった。
- ・喫茶店があればゆっくり過ごせると思いました。
- ・待合室が狭い印象でした。
- ・駐車場の白線が消えているので、白線を引き直してほしい。
- ・駐車場の線が消えている。  
(4/6に白線の引き直しを行いました。)
- ・車イス利用者(2人いて1人は喪主)がお骨拾いをするとき、台の高さと車イスの高さの関係でほとんどできなかったため、高さ調整できるとよいかと思った。

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

- ・利用者、遺体の迎え、対応のしかたが素晴らしいです。
- ・丁寧な対応で満足しています。
- ・清潔感があって待合室も明るかったので、気分的に少しラクな感じになりました。
- ・本当に皆さんにやさしくしていただいて良かったです。ありがとうございました。
- ・きれいにされている。
- ・収骨の際の説明が丁寧で感じ良かった。
- ・ていねいな対応でした。
- ・最後、お骨を骨壺に入れる際に、職員の方から説明を受けましたが、話すスピードをもう少し落ち着きゆっくりとお話し頂けたら良かったです。聞き取りづらかったです。お骨を入れる所作も少し雑な感じを受けました。
- ・きれいでした。
- ・収骨時、まだ熱気の残留している遺骨を困っている金属枠への接触による火傷注意を喚起して頂き良かったです。
- （これまでは担当者の判断によって注意喚起を行わない場合もございましたが、今回の御指摘を受け、6月24日、必ず注意喚起を行うように統括責任者より職員へ再指導を行いました。）
- ・清潔な設備、丁寧な対応と、人・設備ともに充分満足しました。ありがとうございました。
- ・丁寧に説明してくださり、感じの良い対応をして下さいました。ありがとうございました。
- ・臭いが気になります。
- ・いままで何回か火葬に立ち会いましたが、今回ほどきれいにお骨が残っているのは初めてでした。手際も良くとても感心しました。ありがとうございました。
- ・丁寧に対応していただけました。
- ・皆様、酸欠に手際良く、きちっと対応頂きました。
- ・最後に5分程度故人との対面が有ればと思います。
- ・終了まで待機しなくて良かったので助かります。
- ・悲しかったです。
- ・本当にきれいでした。
- ・全体的に綺麗で、お別れに適した空間でした。
- ・とても感じが良かったです。
- ・親切に配慮して頂いて、気持ち良く利用させて頂き、ありがとうございました。
- ・きれい、丁寧に对应してくれました。
- ・説明もわかりやすく親切でした。
- ・ていねいに対応していただき、ありがとうございました。
- ・スムーズに対応していただき、ありがとうございました。
- ・市の中心地より近場にあり便利である。
- ・設備、環境、スタッフ対応共に、十分満足のいくものでした。お世話になりました。
- ・きれいですっきりしていて、とてもよかったです。ありがとうございました。
- ・ていねいな対応をして頂き、ありがたかったです。
- ・待ち合い室の隅に着替え用ボックスの様な物あり、説明表示なく、何なのかナーと会話になった。（ご指摘をいただき、10/31より授乳室兼更衣室の案内表示をしました。）
- ・近くにあって便利です。
- ・きれいに簡素に整えられていると思います。静かで落ち着けると感じました。
- ・気分よくなりました。
- ・37年前はその人の特徴とか骨をひろうときに話をしてくれたが、今回はなかった。時代ですかね。
- ・初めて点火のスイッチを押しました。他に誰もいなくておちつきました。
- ・丁寧な対応と親切な案内のおかげで非常に助かりました。
- ・優しくしていただきました。
- ・職員の皆さんがとても丁寧な対応をして下さり、本当にありがたかったです。
- ・全てに満足。問題なし。
- ・床にできたシミが気になりました。
- ・親切に対応して下さい、ありがとうございました。
- ・何も不満はありませんでした。ありがとうございました。
- ・肅々ととり行われ、問題なく行って頂きました。
- ・スムーズでした。

- ・児島駅前の斎場ではJ-POPの音楽が流れていて心が落ち着きました。
- ・女性の方、丁寧でした。
- ・今も昔も変わらず、児島の火葬場という感じがします。
- ・外観はきれいだったが、お手洗いが古くて寒かった。
- ・最後の点火スイッチを選択させていただき、お願いできたことはありがたかったです。ありがとうございました。
- ・時々ウォーキングで通るのですが入り口付近の緑、よく手入れされていますね。

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っ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
30	23	1	80	89

.....

- ・とてもよい雰囲気になっていると思います。
- ・以前の事を知らない。
- ・初めてのため、わからない。
- ・今回、はじめての利用だったのでよくわからなかったです。
- ・前回利用したのが20年以上前のため。
- ・短い時間の使用で良くわからなかった。
- ・自身が喪主となって利用したのは初めてだったので。
- ・30年以上前に他界した父の対応以来の事ですので、以前の事は覚えていませんので比較できませんが、不満はありませんでした。
- ・度々、行く場所ではなく、10年前ぐらいなので覚えていない。
- ・火葬がない時は斎場のまわりの草刈りやメンテナンスをしているのをよく見ます。以前では考えられません。ご苦労様です。
- ・平成18年4月1日以前に利用したことがない。
- ・違和感はありませんでした。
- ・施設がきれいになったと感じた。
- ・対応がよかった。
- ・指定管理者が管理運営していることを知らなかった。
- ・前回は利用したのが20数年前で、その差が比較できない。
- ・丁寧に説明していただき、質問にもきちんと応えてくれた。
- ・特に問題はなかった為。
- ・はじめての利用でした。
- ・以前のことはわからないけど、十分満足できました。
- ・車が到着した時などの対応がすごく良かったです。とても親切、ていねいでした。
- ・お骨の説明がていねいだった。以前、市が管理していた頃、礼儀などわきまえない人で故人に対して申し訳ないと思った事があった。
- ・初めて利用したため、以前が分からない。
- ・兵庫県加古川市に住んでいるので、今回が初めての利用なので分からない。
- ・以前を知らない。
- ・以前を知りません。
- ・初めてなので。
- ・消火出来ていて安全に収骨できました。ありがとうございます。
- ・平成18年から管理運営を行っているのなら、私が初めて訪れた時はもう貴社が管理運営を行っていた為、それ以前の運営状態を知らないから。
- ・H18以前の利用がない為。
- ・そう感じました。
- ・初めて利用させてもらったので。
- ・今回初めてで、以前の様子を知らない為。
- ・以前、利用した事はありません。(平成30年5月と令和4年の2回利用です。)
- ・収骨の時、ていねいに説明して下さいました。
- ・前の職員さんは、遺骨の説明を丁寧にしてくれた。忙しいのは分かるが、質問に対して説明が分かりにくく、態度に早く終わらせたいという気持ちが出ていた。(御意見を頂き、弊社 広島支店指導職員より2日間業務指導を行いました。 今後は、ご遺族様に満足いただける様に努めてまいります。)
- ・以前が大昔でしたので変容がわからない。
- ・今回ご担当頂いた方の声のトーンがとても良かった。
- ・以前を知らない。
- ・以前の方が人の温かさを感じたように思います。きっと(無)を意識して対応してくださっているのだと思います。これも必要だと思います。ありがとうございました。

・特に大きな変化は感じられませんが、斎場としては以前も今も丁度いいと思います。  
 ・以前は係の方が横柄な感じを受けた事があるので、今回はとても丁寧に時間をかけて説明してくれました。

5 その他ご意見やご要望がありましたら、お教え下さい

・清潔で職員の皆様の対応に感謝します。  
 ・全体を通して円滑でした。ありがとうございました。  
 ・職員のマスクは白の方が清潔感があっていいと感じました。よって「ほぼ満足」としています。  
 (斎場職員は白のマスクを着用しております。)  
 ・待合室のイスが少なく感じたので、ふやして欲しいかなと思いました。あとはとくに問題なかったです。  
 スタッフの方もよくして下さったので助かりました。ありがとうございました。  
 ・今回、父(他市住所)の利用でしたが、対応して下さい、ありがとうございました。  
 ・きれいな斎場をそのまま続けてください。  
 ・お世話になりました。  
 ・お世話になりました。  
 ・児島の斎場を維持して下さい!!  
 ・色々説明しながら進行してくれたので勉強になりました。ありがとうございました。  
 ・このままでいいです。  
 ・骨上げの手順や骨の説明を係員の方が丁寧に説明をしてくれ、問題なく骨壺へ納めることが出来ました。  
 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。  
 ・お世話になりました。  
 ・親切に対応して頂き、ありがとうございました。  
 ・大変なお仕事だと思いますが、お体に気をつけて頑張って下さい。  
 ・お世話になりました。  
 ・お世話になりました。  
 ・特にありません。お世話になりました。あえて述べれば、これからは散骨を希望する人が増加すると思えるので、散骨用の焼上げ(粉末になり易い)等があれば良い。  
 ・大変お世話になりました。  
 ・職員の方が丁寧に説明くださったので良かったです。お世話になりました。  
 ・この度、お世話になりました。  
 ・特になし。ありがとうございました。  
 ・特にありません。ありがとうございました。  
 ・骨を拾う時のはしが長いと娘(20代)が言っていました。使いにくいとのことでした。  
 骨壺と箱のサイズが合わなくて、帰りに箱の中で壺がガタガタしていました。  
 壺と箱にも前が分かるようになってほしいと思います。  
 ・児島斎場が廃止されるというウワサがありました。それは困ります。存続させてください。  
 ・待合室やその他の所に観葉植物等を置いて、リラックスな雰囲気を作らしたいと思う。  
 ・ありがとうございました。  
 ・この度は祖母がお世話になりました。丁寧にありがとうございました。ありがとうございます。  
 ・色々丁寧に説明していただき、ありがとうございました。  
 ・ありがとうございました。  
 ・勝手なお願いですが、施設の為、取骨のお願いや、家族が来られる数時間の保管をして頂けるとありがたいです。  
 ・岡山県内、玉野市、倉敷市の住んでいる所は安く使用させて欲しい。岡山県内に住んでいる人は安くしてくれたら助かります。喪主は父親でしたが私(娘)は玉野市ですが…設備も良く、私も使いたいと思いました…(¥6,500円ですよね…?)  
 ・大変良くいただき、本当に良い対応をしていただきました。ありがとうございました。  
 ・特に問題は無いと思います。お世話になりました。  
 ・お世話になりました。  
 ・丁寧な対応、ありがとうございました。お骨の説明もよく分かり、安心して取骨出来なかったお骨をおまかせする事が出来ました。  
 ・企業努力で葬祭使用料が現状維持出来る様に引き続き努力して頂きたいです。  
 ・お世話になりました。ありがとうございました。  
 ・きちんと説明して頂き、ありがとうございました。  
 ・お世話になりました。  
 ・最後に一目顔が見れたらいいと思います。(火葬前)  
 (こちらからお声掛けしてはおりませんが、ご要望があれば対応しております。)

・納骨の時、以前利用の時は2人で行っていたと思います。今回の利用では、最初だけ2人で後は1人每での納骨での作業だったので人数が多い場合、時間の短縮でよかったと思います。  
 ・控え室で待っている間、骨上げまでに「あと何分位ですよ。」と一度声かけがあるといいなあ〜。  
 待ち時間はとても永く感じるものなので、今回は喪主でしたので、疲れてもいます。

アンケート回収件数 331 件

1 あなたについて教えてください

性別	男性 185	女性 139	未記入 7						
年齢	20未満 4	20代 1	30代 9	40代 40	50代 104	60代 96	70代以上 75	未記入 2	
お住まい	斎場市内 240	市外 88	未記入 3						
利用状況	今回初めて 99	この斎場を利用したことがある 194	市内の他の斎場を利用したことがある 21	市外の他の斎場を利用したことがある 14	未記入 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せんでしたか

満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未記入
250	77	3		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
269	60	1	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
269	60	2		

(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
219	94	12	2	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
235	88	3	1	4

(6)整備してほしい設備などはありませんか

(具体的内容)

- ・待合室が多いとありがたいです。
- ・もう少し人が座れる所があると良かったと思います。
- ・喫煙所、整備してあるのであれば説明してほしい。
- ・あたたかい飲み物が買えたら良かったと思います。
- ・駐車場がせまい。車止めが欲しい。
- ・ポールベンがかすれているので。
- ・男性トイレが臭かったと聞き及んでおります。
- ・近所の飲食店の詳細がわかるものがあれば嬉しいですね。
- ・温かい飲み物の用意があれば、うれしかったです。
- ・コロナだからしょうがないのか？現地でゆっくりできるような施設(空間、自販機)が充実してほしい。殺風景すぎ。
- ・今回はコロナで待合室を利用しなかったが、通常であれば待ち時間に湯茶の接待はしてほしい。
- ・斎場までのアクセスで看板はあるでしょうか？
- ・収骨までの待機する場所が他の家族と共用というのはちょっといやでした。
- ・控室はいったんくつを脱がないと上れないので、くつのまま行き来できるとお年寄りの方にはいいかなと感じました。
- ・ちょっとした売店が欲しい。

- ・収骨中に、とがりから「これから火葬するであろう」状態の音が丸聞こえで少しイヤな気分でした。ほんの少しの配慮が欲しかったです。
- ・お風呂かシャワーがあれば良いと思います。
- ・売店があれば待ち時間に良かったと思います。
- ・車椅子の方が利用できるトイレがあるといいなと思います。
- ・現状で満足です。
- ・玄関の段差を整備してほしい。高齢者は少しの段差も転倒する。
- ・待合室の完備。
- ・待合場所の整備をして欲しい。長時間の待合中TV鑑賞しか出来ない上に携帯の電波が届かない為、時間の有効活用が出来ない。
- ・玉島斎場までの案内板がほとんどなく、車での来場にとまどう。案内板設置を求めます。
- ・良いです。
- ・骨上げまで待つ部屋があれば、いったん帰ってまた斎場に来ると言う手間がはぶけるのでは…？
- ・トイレが和式しか無く、利用できなかった。洋式のトイレを整備してほしい。
- ・待合室がせまい。もっと広い方がよい。
- ・アクセス道での看板表示が増えれば、より分かり易いと思いました。
- ・控室に長い時間居る時、量部屋に「ついたら」等があったらいいなと思いました。(小さいものでも)
- ・現在の設備で十分だと思います。
- ・コロナの関係で待合室を使用する事がなく、収骨も問題なく終了したので、今回は特に何もありません。
- ・駐車場に夏場は木陰があったらしのぎやすいと思いました。
- ・骨をひろう時暑かったので、換気かクーラーがあったらいいかな？
- ・特に不満はありませんでした。ありがとうございました。
- ・待合室を充実してほしい。
- ・雨天時、夏期の猛暑日に駐車場から斎場までに至る屋根(簡単なものでよい)の設置があれば大変助かります。
- ・待合室で他の家族と一緒にいたが、コロナなので小さい部屋でも一家族ごとにあつたらと思いました。
- ・待ち合いのソファの改善。感染対策をしてほしい。
- ・トイレはせめて全て洋式で。
- ・職員の方は丁寧で良かったです。
- ・携帯電話を使えなかった。使えるように整備してほしい。
- ・駐車場が混んでいて車の移動があぶなかった。一方通行にしてはどうですか？
- ・これってないと感じました。
- ・温かい飲み物と子供が食べられるおやつが買えたら良かったと思います。(暖かい飲み物にしましては自動販売機で販売しております。)
- ・みずばらしい。
- ・トイレについて、和式より洋式の方が年配者には良いかなと思います。女子トイレの数をもう少し多くしていただけた方がいいかも。
- ・独特なお対応をいただけたらと思いますが、無理を承知の上で提案させていただきました。(現在、高性能オン脱臭装置の使用や定期的な換気を行っておりますが、今後はより一層の臭気対応を行い、快適にご利用いただけるようにまいります。)
- ・トイレの数が少ない。
- ・駐車場の出入りの高低差(夜など、出る時に対向車のライトがまぶしい)。
- ・一旦葬儀場に居るなど、あまり長居をしなかったが、待ち合いは友引明けの日には狭いですね。
- ・雨天でしたので、少しポーチが歩きづらかったです。
- ・駐車場をもう少し広くしてほしい。
- ・車椅子のまま入れるトイレ、手すりの多くついているトイレがあると助かります。女子トイレの和式はもう不要のようにも思います。洋式トイレが多い方がよいです。(多目的トイレでしたら手摺りもあり、車椅子のまま入るにも十分なスペースがあります。)
- ・現状で十分です。
- ・飲食ができるようになったら、売店があるとよい。
- ・家族ごとの個室。
- ・年を重ねると立つ時間が長いと足腰が痛くなるので椅子がほしいと思うが、他の人が座っていて満席だった。日本間はあるが正座ができない。椅子、ソファを増やしてほしい。(60~70代の父母より)(12月より、和室用の椅子を設置し対応しております。)

(8)整備してほしい設備などはありませんか (つづき)

(具体的内容)

- ・トイレの空調(寒い)。
- ・待ち時間に自販機の温かいお茶が欲しかったが売り切れだった。一番最後ではあったが年寄りとかも多いと思うので、そのあたり自販機業者に任せるだけでなく予備を持って補充できないのかな?と思いました。
- ・寒い時期なので、コートを着て行った。コート掛けがあれば良かった。
- ・一家族のみしかソファに座れない。畳の上にソファがあれば良。(和室には高齢者などへの配慮として、畳で使用できる座椅子を設置しております。)
- ・初めての方は入口がわかりにくいと思います。標識が必要です。
- ・特にありません。(自動販売機であたたかいお茶を販売して欲しい。高齢者に冷たいものは不向きです。)
- ・(あたたかいお茶も販売しておりますが、売り切れていたと思われます。今後も売り切れる事があるようなら、販売業者さんに相談してみます。)
- ・多くの葬儀が重なった時、待合室が少ないと思います。一家族が多いため。
- ・コロナの中で待合室を小分けにしたほうがいいかな?
- ・控え室の拡大。
- ・待機場所が狭いと思った。
- ・今回コロナの為、ほぼ室内(施設内)に居る事が出来なかったので、よくわからない。
- ・時間帯によって、待合ホールが他家と重なる場合があるのかなと思います。
- ・トイレが古い。玄関アプローチの段差が気になった。
- ・特に気付きませんでした。長時間いなかったのだから……。
- ・玉島斎場は今回初めての利用でした。火葬当日に2台別々の自家用車で向かいましたが、施設を案内する看板や標識がなかったので(私の見落としかもしれませんが)到着まで迷ってしまいました。近くまでは問題なく来れましたが、付近をウロウロしていた。市に掛け合って看板や標識の設置を検討してみても? 玉島公園墓地の方へ間違えて進んでいて迷った。2人共時間に余裕を持って出発しましたが中にはルーズな御遺族がいた場合、火葬時間に到着できない事もあるのでは?
- ・収骨室の換気がもう少し出来ていたらよかったです。
- ・お世話になりました。無理だと思いますが、軽食が有れば嬉しいです。
- ・女性用のトイレを和式ではなく洋式へ替えてほしい。
- ・利用が午後だったからか、自販機の「売り切れ」が多く… 釣銭切れも1台あり… 少し残念でした。(販売業社さんに早めの補充をお願いします。)
- ・満足。
- ・ペット火葬を作ってほしい。
- ・入口の段差をすべてスロープにしてほしい。(扉1か所しかスロープにしていなかった。)
- ・駐車場を広くして下さい。
- ・駐車場がもう少し広い方が良いと思う。待合室が狭い。イスもゆったりすわれるものに替えて下さい。
- ・特に不便は感じませんでした。
- ・特にありません。ありがとうございました。

## 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)

- ・環境も良く、静かな所で良かった。
- ・申し分なしの対応でした。ありがとうございました。
- ・混み合うことも無く、静かに利用させていただきました。
- ・30年前利用しましたが、その時はスタッフの方の言葉遣いもこわい印象を受け、態度もきつい気がしました。
- ・館内がとてもキレイでした。
- ・遺体を係りの方が焼く(ボタンをおす)のが少しむなしかった。コロナの影響なのか、説明がほしかった。
- ・丁寧な対応でした。
- ・火葬終了後、骨拾いの時に故人の頭部左半分が紫色になっていたのでもなぜか知りたかったが、質問するタイミングがなく残念でした。もう少しゆっくり進めてもらえるとうよかったです。
- ・丁寧な対応でありありがとうございました。心が安らぎました。
- ・何時でも使用したい。
- ・コロナで大変です。
- ・骨とか故人の状態について知りたかった。以前は説明を受けた。
- ・説明も態度も丁寧でよかった。
- ・職員の方がとてもいいので、ありがたかったです。
- ・もう少し規模が大きくても良いと感じた。
- ・コロナの状況なので、入口や内部が密にならない様な配慮が欲しいです。
- ・対応がものすごく良く、故人を心残りなく送ることが出来ました。ありがとうございました。使ってはいけない言葉かも知れませんが、お許し下さい。
- ・ごいねいに対応して頂きました。
- ・対応がいい。急がず事無く、落ち着いて送る事ができました。
- ・きれいに整備されていると感じました。
- ・環境が良い。職員の対応が親切、丁寧で大変満足しました。
- ・故人が高齢で、親族も斎場まで来られる人も少なく、家族葬・少人数(6人)で先に待合にいると、後から来た多人数の方々が大変な中に入らないのを感じ、ちょっと申し訳ない気がしましたね。
- ・丁寧な対応をしていただきました。
- ・初めて伺いましたが、場所もわかりやすく、有難かったです。
- ・きちんと対応して下さったと思います。
- ・整列して迎えていただいた。骨上げの時、丁寧に説明を受け生前の故人の様子がわかった気がした。
- ・本所斎場に比べきれいな、広さが狭い。
- ・コロナ禍の対策ができており、安心感がありました。
- ・職員への対応が悪い!!  
(御意見を頂き、6月29日に弊社、広島支店指導職員2名により、全職員の業務確認を行いました。その様な点は見受けられませんでした。しかしながら、今後はより一層に丁寧な業務を心掛け、最期のお別れに相応しい場の提供に注力してまいります。)
- ・コロナの配慮は必要かと思えます。
- ・火葬後の部位の状態の説明をしてほしい。(病歴がある場合の骨の状態等)  
(病歴などは分かりませんが、説明しておりません。)
- ・とても感じがよかったです。
- ・施設全体が清潔に保たれていて良かったです。
- ・丁寧で大変良かったです。
- ・お骨を拾う部屋が個室となっており(以前は違っていた)職員の方の説明も詳しく迷うことなくお骨を拾うこともでき大変満足致しております。大変有難うございました。
- ・非常に丁寧に判り易く説明していただき、良かったです。
- ・待合室が広く、小さい子供が多いので、和室があって良かった。
- ・心が籠った対応でした。
- ・初めて使ったことじまりして良かった。
- ・コロナ対策もきちんとされており、安心してお任せできました。
- ・清潔でもちいいです。
- ・1つ1つ説明が丁寧でわかりやすかったです。
- ・職員さんの対応が大変良い。
- ・職員の皆様のご丁寧な対応に感謝しております。

- ・自然の中で良かったです。
- ・職員の方々の対応が以前に比べて(30年前)とてもよいと感じました。
- ・ボタンを押して下さるのが良かったです。
- ・職員の方が皆さんとても礼儀正しく感銘を受けました。
- ・きれいな場所、設備)。どの方も動きがきれい(所作)。
- ・対応がよかったです。
- ・たいへん丁寧に対応してくださった。ありがとうございました。
- ・すばらしい対応だともいいます。
- ・とてもいい感じでした。
- ・説明がていねいだった。
- ・このたびは大変お世話になりました。特に骨あげを担当してくださったスタッフの方には親切丁寧な対応に心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。
- ・職員の方に気持ちよく対応して頂き、ありがとうございました。故人も喜んでる事と存じます。
- ・マニュアル化された職員さんのふるまいがディズニーのキャストの動きをみているようで、感心した。
- ・丁寧に接してくださり、ありがとうございました。
- ・コロナの制限がなくなったのは悪いことではありませんが、私の家族9人で斎場に到着したとき、館内は別の家族であふれており、座る場所もありませんでした。足の悪い高齢の者もおり、密の状況にも不安を感じたため、葬儀場に帰らせました。一家族30人以上はいらしたと思います。不安なので人数制限にすべきだと思います。
- ・仕方ないけど、収骨室が寒かった。
- ・とても清潔に感じました。
- ・職員への対応は、以前と同じく良かったです。
- ・少しせまい。
- ・とても丁寧で感じがよかったです。
- ・よくしていただき、ありがとうございました。
- ・きれいに清掃され、気持ちよかったです。
- ・とてもお世話になりました。ありがとうございました。
- ・とてもきれいでした。
- ・ていねいな対応でよかったです。
- ・骨ひろいの時、すくいていねいに説明してくれた。
- ・ていねいな対応だった。
- ・大変ていねいに骨拾いのやり方を教えてくださった。感謝しています。
- ・担当して下さった方がご厚意でものすごく丁寧にお骨を拾って下さり、感謝しかありません。この度は本当にありがとうございました。お陰様でしっかり見送ってあげることができました。
- ・とても親切でていねいな対応でした。県外から来られた人が感心していました。
- ・管理がよく出来ていた。
- ・ありがとうございました。
- ・玉島斎場職員の方々は仕事に自信を持っていて信頼できます。ありがとうございました。
- ・感謝の気持ちです。
- ・手の骨が欲しい(たくさん)と伝えたと、丁寧に対応してくれた。
- ・前は昭和の時の利用だったので、よく覚えていないです。今回、他地域からの参列者が「こちらの斎場の対応(マナー)はいいなあ。」と感想をおっしゃっていました。参列者の方々により印象を持ってもらえたことは喪主側としても嬉しく思いました。 ※R3. 10月利用
- ・清潔でスムーズな流れでとても良い。
- ・今回初めて骨上げを行ったのですが、丁寧な対応をして頂き、不安なく取り行う事が出来ました。砂川様、ありがとうございました。
- ・優しいお言葉づかいで、お世話になりました。ありがとうございました。
- ・職員のみなさまの対応はよかったです。
- ・静かで落ち着いた雰囲気があり、よかったです。
- ・不安なく利用させていただきました。
- ・迎えから送りまで、とても丁寧ですばしかったです。ありがとうございました。
- ・従事者の対応が非常に良かった。今後も継続して下さい。 2022.1.26 15:00
- ・とても綺麗な建物で清潔感があると感じました。

## 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)

- ・きれいにされているなと思いました。古くさい感じもなく、照明も程よく、おちついて過ごす事ができました。
- ・到着した時、三人の方が出迎えてくれ、車のドアを開いてくださいました。ビックリしました。ホテルの玄関に到着したのかと思ってしまいました。イイ気持ちです！
- ・小規模で私達には丁度良かったと思います。
- ・施設老朽化。
- ・大変丁寧なお仕事で、拾骨が気持ちよく出来ました。有り難うございました。
- ・対応がとても丁寧で、収骨時の説明もわかりやすく良かったです。ありがとうございました。
- ・とても丁寧に対応いただきました。ありがとうございます。
- ・ていねいに接して頂き、この上ない対応でした。
- ・コロナ禍での利用でしたが、職員の方の丁寧な対応で安心して故人をお見送りすることができました。ありがとうございました。
- ・集骨場が暑い。エアコンを付けて換気をしてほしい。
- ・亡くなった家族、親族に職員の方が丁寧に話を聞いてくださり、おかげ様に無事葬儀を終えることができました。ありがとうございました。
- ・スタッフの言葉遣い、態度、説明の仕方、どれをとっても遺族の心情に寄り添ってくれている感がある。立派です。
- ・清潔に保たれていて好感度最高でした。
- ・火葬をするとき、遺族はガラス越しで見守れてスイッチをおすことなく、よかったです。
- ・もう少し温度が下がってからお骨をいただいても構いません。今のままだと従業員の方の健康が心配です。



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っ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
39	36		146	110

(上記の理由)

- ・特に感じなかったから。
- ・スタッフさんもすごくやさしそうな方ばかりで安心しました。お骨を拾う時もていねいに説明して下さい、以前とは全然違い、嬉しく思いました。
- ・以前の利用から年数が経過しているため比較ができない。
- ・職員の方の感じが大変良い。
- ・以前がわかりません。(笑)
- ・以前利用したのがかなり前で、あまり比較ができないため。
- ・以前も現在も良いです。やはり施設の新古より、職員さんの対応「人」だと思います。すごく良かったです。
- ・全く良くなったようには感じません。商いをするのであれば改善をするべきところは多くあるようです。
- ・現在の管理者と以前の管理者がいつ変わったかが不明な為、比較できない。
- ・非常に丁寧な印象があった。
- ・初めてお世話になったので、わからない。
- ・10年程前に父親の葬儀があり使用させていただきましたが、今回の方が「心がある」と感じました。ありがとうございました。
- ・今回が初めての為。
- ・使用回数があまり多くない為。
- ・以前の事がわからないが、良くなったと思う。
- ・初めての利用のため。
- ・6年前位にお世話になりましたが、その時は台風だったけど、どちらもよくしていただきました。
- ・対応、身だしなみ、言葉遣いすべての面で感謝です。ありがとうございました。
- ・初めての利用の為、判りません。
- ・ていねいな説明で良かったです。
- ・コロナの対策をしっかりとされていた。
- ・個人的には初めてなので比較対象なし。
- ・今回はコロナの関係でもしれませんが、静かでとても落ち着ける感じがありました。
- ・利用させて頂いた限りでは以前から「満足」です。
- ・現在の指定管理者以外を知らないから。
- ・一層努力している感じがある。
- ・対応が良く、細やかな気配りをして頂き、最期の別れができ感謝致します。
- ・対応が丁寧になった。
- ・以前を知りませんので、分かりかねます。
- ・初めて使ったのでわからないが、他よりも説明してくれたので納得して骨をひらえた。
- ・前に利用させて頂いたのがだいぶ前なのでおぼえていない。
- ・はじめてなので。
- ・職員さんの言葉使い、態度、身だしなみ。
- ・きびきびとした態度でありながらも、非常にていねいな姿は以前とは格段に満足のいくものでした。
- ・職員がやさしい。
- ・今回初めて利用しましたが、すべてにおいて満足していますので、次回利用することがあれば、お願いしたいと思えます。
- ・1つ1つの事柄についてきちんと丁寧な説明、わかりやすい言葉づかい、遺族の気持ちを推しはかった対応等、どれをとっても満足のいくものでした。
- ・以前は子供だったので、記憶がないせい。
- ・ていねいなやり方だった。
- ・前を知らないでわからないのですが、今回も前回はともにも良くしていただきました。
- ・平成18年4月1日より前に利用したことがないため。
- ・今回初めてだから。
- ・初めて利用しましたので。
- ・サービスは向上した。

- ・今回初めての利用でしたので比較できませんが、大変満足しています。
- ・初めて使用したため、比較できない。
- ・父が亡くなった時も利用しましたが、何も変わってなくて良かった。
- ・今回初めて利用したのです。でも大変良かったと思いました。
- ・以前に増して、とても丁寧な対応をして下さり、故人を火葬へと送る際、火葬後共に心穏やかな状態でかなしみの時をすごすことが出来ました。
- ・滅多に伺わないため、変化がわかりません。
- ・以前の利用は30年も前で、覚えていることが少ないです。
- ・1回目なのでわかりません。
- ・はじめてだったのでわかりません。すみません。
- ・以前を知らないため。
- ・初めての利用でしたが、丁寧でよかったですと思います。
- ・いつから変わったかがわからないですが、すべてにおいて丁寧だと思います。
- ・以前の事をよく覚えていません。
- ・初めての為。
- ・礼儀正しいと思います。
- ・担当者によって異なると思います。
- ・スムーズ感。
- ・お役所仕事が改善されている様に思えた。
- ・指定管理者(民間)が運営していることをはじめて知った。
- ・初めての使用であり、比較できないため。
- ・初めての利用で、比較できません。
- ・今回初めて利用したから。
- ・骨上げの時、問いかけに心をこめて答えて下さった。
- ・骨を拾う時の職員さんの対応が昔よりていねいだった。
- ・事務的な雰囲気やわらかくなった様にかんじる。
- ・度々利用する事がなく、わかりません。
- ・玉島斎場の利用が今回初めてなので。
- ・以前の状態がわからない為。
- ・前を知らないが、現状に満足。
- ・より丁寧に対応、進行して下さいました。
- ・故人への敬意を感じ、ありがたかったです。
- ・待ち合室が明るくきれいになった。
- ・以前の利用がはるか前だったため。
- ・待合室が改良されていた。
- ・初めての利用のため。
- ・今回初めての利用でしたので。
- ・以前には利用していないため。

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)

- ・コロナの中、待合室の換気も十分になされていて、利用者の方々も密にならない様、気をつけて過ごされていたと思います。80代の母に、自販機の飲物のあたためお茶があればありがたいと感じました。
- ・丁寧な対応やわかりやすい説明で安心感が持てました。お世話になりました。ありがとうございます。
- ・このたびは、ありがとうございます。大変なお仕事だと思います。ご自愛ください。
- ・お骨の場所の説明をしながら収骨して下さい、ありがとうございます。
- ・夕方になり寒さを少し感じました。こんな時どうするのか…?と。
- ・でも、たびたび来る所ではないし、自分1人で静かに待つことにしました。
- ・丁寧な対応で良かったです。
- ・駐車場を大きくする!!
- ・平成14年12月29日死亡、31日が友引のため正月に葬儀となり、その時は火葬場は4日からだったので空閑の斎場を利用しました。現在は2日からの営業と聞いています。年末に亡くなった時は助かります。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・弱った心や気持ちがかたかた少しづつ元氣になっていくと思います。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・特にナン。有り難う御座いました。
- ・骨とかの状態について説明がほしかった。
- ・今の状態を続けて下さい。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・丁寧にお取り扱いいただき、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す。
- ・本日は大変お世話になりました。
- ・お世話になり、有難うございました。
- ・今日は、お世話になりました。
- ・お世話になりました。
- ・本当に良くていただいて有難うございました。
- ・大変お世話になり、ありがとうございます。わかりやすく声をかけて頂いて良かったです。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・お世話になりました。
- ・収骨時ですが、すべての骨の部位を説明頂く必要は無いように思いました。
- ・お世話になりました。
- ・大変お世話になりました。
- ・お世話になりました。とてもいい対応でありがたかったです。
- ・もう少し明るくて開放的な雰囲気の方が良い気がする。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・大変お世話になり、ありがとうございます。
- ・お世話になりました。コロナ禍ではございますが、頑張ってください。
- ・今後も継続して頂けたらと思います。今後も遺族により添った対応をお願い致します。
- ・お世話になりました。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す。
- ・お世話になり、御礼を申し上げます。
- ・悲しい場面に温情ある接応でありました。多謝。
- ・待合所がもう少し冷房が効いていても良いかな?暑かった。
- ・現在の管理者でいいのではないのでしょうか。
- ・隣方の式場からでしたが、移動時間がかかるのに待ち合い室が使えない為、2往復したので食事等バタバタした。収骨に行く時はもうバスがなかったので自家用車を各自出してもらい事になり申し訳なかった。待ち合い室が充実していたらと思う。
- ・祖母の逝去ではじめて斎場利用をさせて頂きました。ゆくりと丁寧に対応して頂き、優しい気持ちで最後のお見送りができました。感謝しています。有り難うございます。
- ・収骨に行った時に他家が待合室を独占して立ったままで待った。
- ・特にありません。現状で良いと思います。
- ・今まで同様、よろしく願います。
- ・お世話になり、ありがとうございます。
- ・お世話になりました。

骨格等の説明をしてほしかったです。(健康状態、病変等)  
 希望者には残骨しないで、すべてを持ち帰ることができるのかも教えてほしかったです。  
 (健康状態や病変については分かりかねますので、お答えしておりません。)  
 収骨の方法にしましてはご希望を伺っておりますので、申し出があれば対応しております。)

- ・みな様親切で助かりました。
- ・今後も、遺族の方々の思いを踏まえた対応に努めていただければありがたいと思います。ありがとうございます。
- ・道に迷って10分以上遅れてしまったのに、ギリギリまで待って下さった。おかげで納骨を行う事が出来ました。感謝しかないです。ありがとうございます。
- ・故人にも遺族にも細やかな心配りをしていただき、ありがとうございます。
- ・誠意ある対応に感謝しております。お世話になりました。
- ・お世話になりました。
- ・どの動作も「人」として対応(扱い)して下さったので、感謝しています。
- ・親切さが違しかったです。ありがとうございます。
- ・ありがとうございます。
- ・他の斎場に比べて、職員さんの対応が良いと聞きました。
- ・大変お世話になりました。
- ・とてもいいのに説明もあり、またお骨のあつかいがいいでした。はじめての体験です。  
 10/21 14:00~ 小野家
- ・よくして頂き、ありがとうございます。
- ・これと違ってありません。とても良かったです。こちらの斎場はすいているように感じました。
- ・ありがとうございます。
- ・時間がおそかったが対応が親切で良かった。
- ・長期的にみれば指定管理者制度が必ずしもよいとは思わない。
- ・全般に良かったと思います。
- ・丁寧に対応していただき、ありがとうございます。本当にお世話になりました。
- ・係の人とてもいいので分かりやすかったです。
- ・高齢者も子供も行くため、トイレをひろく、バリアフリーがよいです。
- ・とても親切丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。
- ・大変お世話になりました。
- ・トイレの前に置いてある除菌剤が少しお酒臭く(アルコール臭?)若い子には使いにくかったです。色々お世話になりました。大変満足しておくり出す事ができました。
- ・棺のかつぎ手が不足していたのですが、職員の方は手伝ってはいけな決めりなのですかね?見守る様子だったので。(倉敷市が利用者様に配布する「斎場のご使用について(お願い)」)に準じ、原則はご遺族様の手でお棺を移動していただく事になっておりますが、お声がけいただいた場合や危険な場合などにはお手伝いをさせていただきます。
- ・2019年に祖母、今回祖父の際、お世話になりました。金光で葬儀を行いましたので、遠くもなくありがたかったです。お世話になりました。
- ・1月早々でしたが対応よくしてもらいました。
- ・ありがとうございます。
- ・お世話になり、ありがとうございます。
- ・骨ひろいは1人1回で良いのではないか?他は担当の方が行ってくれる方がスムーズかも知れません。
- ・お骨拾いの時に、もしわかれば病気の原因の所の説明があればよいと思います。(ご病気については分かりかねますので説明しておりません。)
- ・過去骨上げは何度も経験しているが、以前はお骨が粉になった状態で出て来たのが殆どであったが、設備と技術の進歩が非常に整った状態で出て来たのは良かったのと、職員の骨拾いの順序、説明が丁寧、詳しくなされ好感ももてた。過去の他所の経験では、遺族の面前で遺骨を箸で突き割ったり、箸で残骨をごみの様に掃除しているのを見てショックを受けたのを覚えている。
- ・言葉遣いや振るまいすべてよかったです。お世話になりました。
- ・今回の葬儀の様子を見て(全般)、若い方があれだけの事をされるのを見て、感心し安心もし、感謝でいっぱいです。ありがとうございます。
- ・ご対応頂いた男性従業員の方の丁寧な対応と聞き取り易い話し口調で、とても良かったと思いました。

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)

- ・父を担当してもらいましたが、スタッフの方々にはとても良くして頂いたと感じています。対応もとても丁寧で、嫌がられるような仕事なのに、本当にありがたいと感じました。2/4に利用した者です。担当してくださったスタッフさんにお礼を伝えておいてください。良いお別れができました。ありがとうございました。
- ・本日はありがとうございました。
- ・釜に入る前、数秒でも良いから希望があれば顔を見れる様な時間を設けてほしいと思った。  
(こちらからお声掛けしてはおりませんが、ご要望があれば対応しております。)
- ・お世話になり、ありがとうございました。
- ・職員の方の対応は大満足。施設は老朽化していることが少し残念。も重ねて職員の方の親切、やさしい対応で大満足にアップ!!
- ・焼き場の所に名前がわかりやすく表示されていました。実は1番の所に近所の方の名前があり(同日に亡くなったので)うちは4番だったかと思えます。ご近所の方は内緒というか、内々で葬儀をされたようなので、ここで分かってしまう事もあるのだなあと思いました。表示を工夫された方がプライバシー保護になるのかと思いました。
- ・親切、丁寧に対応していただき、ありがとうございました。
- ・全て満足でした。ありがとうございました。
- ・ぼーっとしていてもフオローしていただき、大変お世話になり十分すぎる葬儀でした。感謝致します。ありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。この度のこと、あまりに急なことなので気持ちには心にあらず余裕がなかったのので、喪主をつとめることが精一杯で感想をのべることができません。ごめんなさい。
- ・丁寧なご対応ありがとうございました。
- ・今まで岡山市での火葬でしたが、お骨拾いのとき身体のどこが悪かったとかおはなしできたのですが、今回はなかったのですが、もし伺うことができればと親族も申しておりました。  
(ご病氣等については分かりかねますので説明しておりません。)
- ・収骨の仕方など詳しく教えていただき、ありがとうございました。
- ・過酷な状況でありながらお骨を私たちに戻していただき、ありがとうございました。たくさんの方が亡くなり忙しいとは思いますが、時間的余裕を従業員の方々に与えてあげたいと思いました。

