

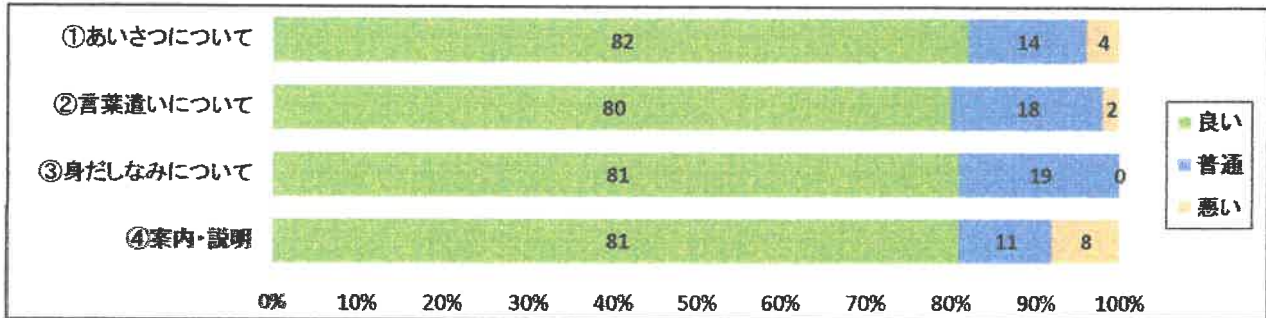
令和2年度 葛岡斎場「市民の声」アンケート結果について

(期間：令和2年4月1日から令和3年3月31日まで)

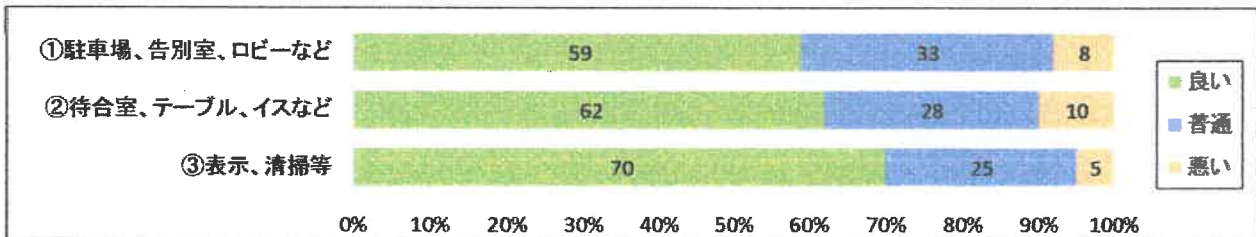
記

1. アンケート枚数 : 52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】

- ・声のトーンが場にふさわしく、穏やかで安心感がありました。
- ・やさしさを含んでいるようなあいさつでした。
- ・言葉使いに気遣い、心遣いが感じ

【職員の対応: 悪い】

- ・悲しみの中ニコニコ案内されるのはあまりよくない。
- ・コロナ対策より効率重視のせいか密が出来ている。

【施設: 良い】

- ・清掃などが行き届いていて安心できました。
- ・机や椅子がきれいに配置され、落ち着いて待ち時間を過ごさせてもらいました。

【施設: 悪い】

- ・待合室のエアコンが不調で暑くて大変でした。
- ・寒くてコートが脱げない。
- ・放送が聞こえにくい、分かりにくい。
- ・密が出来ている。

【その他】

- ・和室のテーブルの下にゴミがあった。
- ・案内表示がわかりにくい。
- ・トイレに手をふくペーパーが設置されていればなお良かった。

【食堂関係】

- ・レストランの会計でキャッシュレス決済導入してほしい。
- ・レストランの食事が大変おいしかった。
- ・ご飯がおいしい、メニューが見やすく文字が大きくてわかりやすい。

令和2年度 利用者アンケート(4ヶ年の比較)

葛岡斎場

区分	H29年度(%)			H30年度(%)			R元年度(%)			R2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	19	0	78	16	6	87	10	3	82	14	4
言葉遣い	81	17	2	83	14	3	91	7	2	80	18	2
身だしなみ	89	11	0	82	15	3	90	9	1	81	19	0
案内・説明	86	14	0	78	15	7	83	8	9	81	11	8
【施設設備】												
ロビー等	76	21	3	75	25	0	77	15	8	59	33	8
待合等	68	26	6	78	16	6	78	18	4	62	28	10
表示・清掃等	75	11	14	79	15	6	83	15	2	70	25	5
総合(平均)	79	17	4	79	17	4	84	12	4	73	22	5
アンケート枚数	59枚			75枚			80枚			52枚		

○前年度との比較

結果	<p>① 職員対応については、普通のポイントが全般的に高くなり、良いのポイントが低下した。このことから、次年度は職員の言葉使い、身だしなみについての研修を行う必要があると思慮される。</p> <p>② 施設設備については、ロビー、待合で普通、悪いのポイントが高くなってきている。これは、空調設備が正常に作動しなかったためと、冬季に設備の修繕を行ったためと思われ、次年度の修繕を計画する場合は、季節を選んで行わなければならないと思われ。</p>
総括	<p>コロナ感染症の流行拡大があった最初の年度でした。このことから、来場者の多くが3密、換気、人数制限等に関心が高かったように思われます。斎場としては、来場者に極力人数を少なくしてください。とお願しているもの、一部で来場者が多いのが現状です。来場者が少なくなるよう様々な広報媒体を使用し、市民に呼び掛けることが必要と思われ。</p>