

# アンケートのコメント（令和6年度）

## 納骨堂の清潔さについて【お褒めの言葉】

ご意見・ご感想
<ul style="list-style-type: none"><li>・施設が新しいし、清掃も行き届いていたと思う。</li><li>・季節や天候に関係なく、いつも清潔感がある。</li><li>・敷地入口の植栽から玄関をはじめお手洗も清潔です。</li><li>・お花もきれいで すがすがしい雰囲気です。</li><li>・トイレもきれいでボトルの下にかわいいタオルを敷いているのも良いです。</li></ul> <p>等、清潔さについてお褒めの言葉を多数いただきました。</p>

## 納骨堂の清潔さについて【ご意見・ご要望】

ご意見・ご感想	納骨堂より
虫がいた	見かけた場合は職員にお声がけください。対応いたします。
カーテンが汚れていた。	原因は不明なのですが黒い染みがついていることを確認しています。クリーニングに出しても改善しませんでしたので、買い替えを検討します。
多目的スペースについて、足元に食べかすが落ちていた。	大変申し訳ございませんでした。今後より一層注意して清掃を行ってまいります。
花の所の枯れ枝の掃除は必要	朝の外掃除のときに気を付けるようにいたします。また、自動搬送式の参拝ブースのお花も、朝の開館準備の時間に注意して確認するようにいたします。
トイレの便座を消毒するものがほしい	恐れ入りますが、開館時間中の便座の消毒につきましてはお客様ご自身で対応をお願いいたします。
空調のにおい	24時間換気は作動しているのですが、特に気になった時は、窓を開けて換気をするようにいたします。
あえて言えば床タイルが白いため汚れがつきますよね	毎朝の清掃と、専門業者による年6回の定期清掃を行っております。正面玄関にマットを二か所敷いておりますので、靴の汚れを落としてからご入館頂きますよう、皆さまのご協力をお願いいたします。

## 職員の対応の良さについて【お褒めの言葉】

ご意見・ご感想
<ul style="list-style-type: none"><li>・説明は省略もなく、十分でした。参列者への気配りも良好です。</li><li>・焼香の要否などお声掛け下さり 明るい雰囲気でした。</li><li>・いつも食事部屋を使用させていただいています。気持ち良く説明していただいています。</li><li>・シャトルバスのかたが、とても親切でした。</li><li>・静かに対応してくれて待たせることなくいいですね。</li></ul> <p>等、スタッフの対応についてお褒めの言葉を多数いただきました。</p>

## 職員の対応の良さについて【ご意見・ご要望】

ご意見・ご感想	納骨堂より
多目的借りたあと、焼香に行く際、遠方から来ているから荷物多いため施錠してくれとお願いすると1点張り、融通がきかなすぎる。改善してもらえませんか。	防犯カメラはございますが、貴重品はお手元にお持ちくださいますようご協力をお願いいたします。お客様からの要望が多いようでしたら施錠対応を検討いたします。
人数を伝えていたが4イスがたりなかった	多目的室は2部屋ございますので、片方のお部屋からイスを移動することは可能です。イスや机の移動はお客様にお願いしておりますが、予約時・当日のご説明が不十分だった可能性があります。ご迷惑をお掛けいたしました。
話しがゆっくりしすぎ	お客様のご様子を見てご説明のペースを判断できるよう、職員のスキルアップを図ってまいります。
最初のお骨へのあいさつの手順が初めてのことであり、よくわからずとまどいました。事前に何をどのように進めていくのか説明書などあればわかりやすかったのではと思いました。	納骨時の口頭説明だけではなく、館内のデジタルサイネージやホームページに、納骨当日の流れなどの説明を載せることを検討いたします。
お声掛けや挨拶があってもよいと思います。	より一層、注意するようにいたします。

## 設備・多目的室の使いやすさについて【お褒めの言葉】

ご意見・ご感想
<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約時 電話はつながりにくかったですが使用料もなく更衣室もあり便利に使わせていただけました。</li> <li>・配置がわかりやすい。</li> <li>・丁度よい広さ、備品が借りられる。</li> <li>・初めて利用させて頂きましたが、足が不自由でも使いやすく、キレイで快適でした。</li> <li>・屋根があり カサなしで来てすぐにお参り出来る。</li> <li>・家族での法要にちょうどいい。</li> </ul> <p>等、設備についてお褒めの言葉を多数いただきました。</p>

## 設備・多目的室の使いやすさについて【ご意見・ご要望】

ご意見・ご感想	納骨堂より
線香等使えるようにしてほしい	複数の方よりご意見をいただいております。非常に多くのご遺骨を安置している施設でありますので、火災予防の観点から、ご理解とご協力をお願いいたします。
花の持ち込みや設置位置については不明	法要の際のお花や道具類の配置について、見本図(パウチ)を作成いたします。
更衣室にハンガーラックとくつべらがあればうれしいです。	手荷物用ロッカーの設置は検討してはいたのですが、場所などの問題から導入に至っておりません。
手荷物のロッカーが欲しい所です	くつべらは設置いたします。ぜひご利用ください。
テーブルを清掃するクロスがほしいです。	お部屋のご利用前後には、職員が清掃を行っております。ご利用時間中に使用されるものは、恐れ入りますが使用者様がご用意ください。

部屋が小さい。神事、法事用の部屋があるといい	多目的室は最大15名までのご利用を想定しております。今後のより良い墓地運営のため、ご意見を共有させていただきます。
利用人数が少なすぎる	
テーブルとイスの高さが合っていない。	座面の高さ調整ができるパッド等の導入を検討いたします。
イスを増やせると良い	多目的室は2部屋ございますので、片方のお部屋からイスを移動することは可能です。移動はお客様にお願いしております。
できれば空いている時は日野公園墓地の利用者も使わせていただきたい	大変恐れ入りますが、予約の取りやすさ等を鑑みて、ご利用は日野こもれび納骨堂の利用者に限定させていただいております。
冷房が当たる	多目的室の空調は、風向きをリモコンで設定できるようになっております。使用方法がわからない場合は、職員がお手伝いいたしますのでお声がけください。
自販機の手配がわかりずらかった。	案内表示の改善を検討いたします。
もう少し宗教的な様子でもいいのではないかな？	様々な宗教に所属する方がおり、宗教的な差異を尊重する施設であるため、あえて特定の宗教色を見せないようにしております。ご了承いただきますようお願いいたします。

## 納骨堂の全体的な印象について【ご意見・ご要望】

ご意見・ご感想	納骨堂より
右手の4番と言われましたが、4番というNo表示がほしかった	自動搬送式の各ブース上部には、金属製のNo表示があるのですが、色が壁の色と似ていて識別がしづらいことを把握しております。もう少し明るい色で塗装することなど、検討いたします。
予約が取りづらい	ご利用者の皆様には大変ご迷惑をお掛けしております。令和7年の4月より、お申し込みが多い時期の納骨の予約受付枠を倍に増やしました。
有線の音楽はない方が良いのでは？または音楽の質を検討下さい。レストランのような音楽です。	館内BGMについては様々なご意見をいただいております。令和6年12月より、曲目を変更しました。現在の音楽はいかがでしょう。
時間にもう少し余裕が欲しかった	多目的室のご利用時間は1枠あたり1時間40分(9:30～11:10/11:30～13:10/13:30～15:10)となっております。なるべく多くの方の需要(お食事時間など)を満たせるよう、この時間設定となっております。当日行うご案内については、改善できる点がないか検討してまいります。
当日時間に余裕があまりなかったような気がしたので説明は前もって(日を取って)欲しかった気がする。	
日野公園墓地内の徒歩所要時間が記載してあるとうれしいです。(番号看板までの)	日野公園墓地内の番号看板を印字した地図はご用意しておりますので、ご入用の際はお声がけください。徒歩所要時間の記載については今後検討いたします。