

箕面市立聖苑 利用者アンケート

実施期間	平成31年4月1日～令和元年7月31日
回収件数	193件（期間中の火葬件数489件）
回収率	39.5%

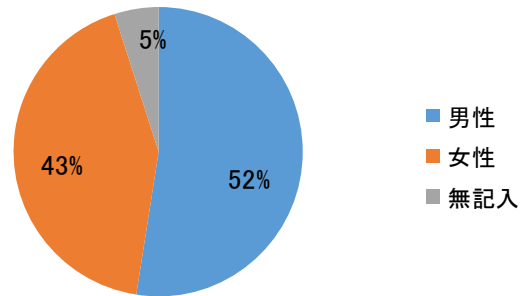
※切り上げ・切り捨ての関係で合計が100%にならない項があります。

設問1 あなた自身のことをお聞かせください。

（1）性別

	回答数	
男性	43	52%
女性	35	43%
無記入	4	5%
合計	82	100%

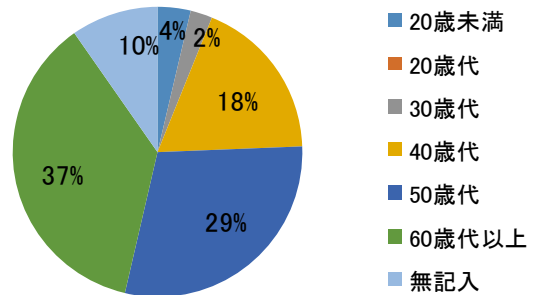
性別



（2）年齢

	回答数	
20歳未満	3	4%
20歳代	0	0%
30歳代	2	2%
40歳代	15	18%
50歳代	24	29%
60歳代以上	30	37%
無記入	8	10%
合計	82	100%

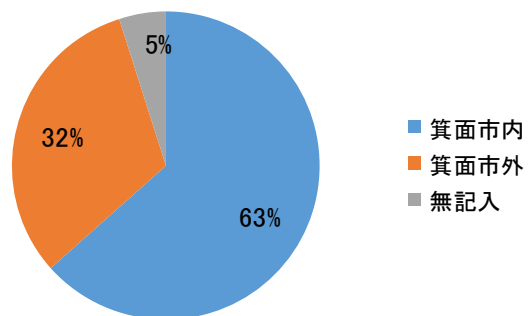
年齢



（3）お住まい

	回答数	
箕面市内	52	63%
箕面市外	26	32%
無記入	4	5%
合計	82	100%

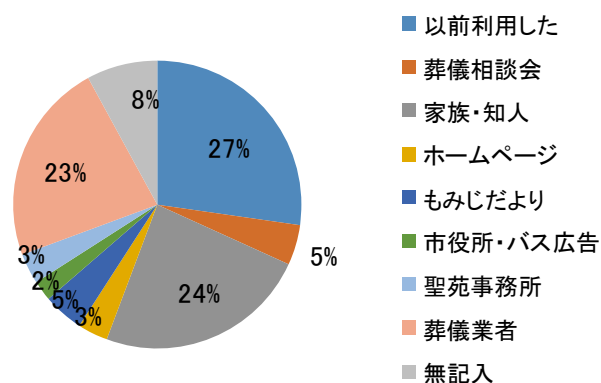
お住まい



設問2 あなたが聖苑をお知りになった経緯をお聞かせください。

回答数（複数回答あり）		
以前利用した	24	27%
葬儀相談会	4	5%
家族・知人	21	24%
ホームページ	3	3%
もみじだより	4	5%
市役所・バス広告	2	2%
聖苑事務所	3	3%
葬儀業者	20	23%
無記入	7	8%
合計	88	100%

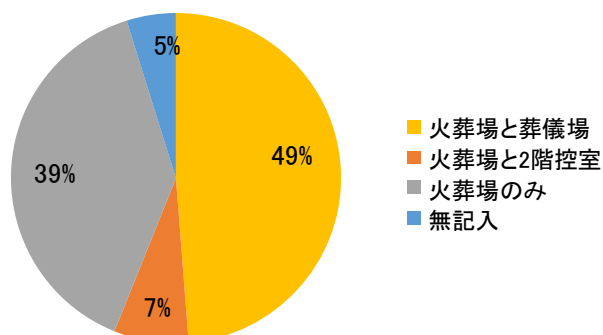
聖苑を知った経緯



設問3 あなたが主に利用された施設はどちらですか？

回答数		
火葬場と葬儀場	40	49%
火葬場と2階控室	6	7%
火葬場のみ	32	39%
無記入	4	5%
合計	82	100%

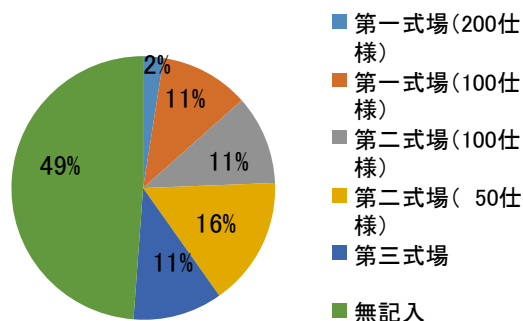
主に利用された施設



設問4 どちらの式場をご利用されましたか？

回答数＜式場＞		
第一式場（200仕様）	2	2%
第一式場（100仕様）	9	11%
第二式場（100仕様）	9	11%
第二式場（50仕様）	13	16%
第三式場	9	11%
無記入	40	49%
合計	82	100%

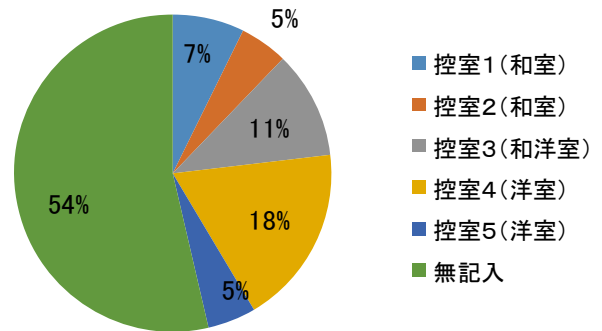
利用した式場



回答数＜控室＞（複数使用）

控室1（和室）	6	7%
控室2（和室）	4	5%
控室3（和洋室）	9	11%
控室4（洋室）	15	18%
控室5（洋室）	4	5%
無記入	44	54%
合計	82	100%

利用した控室



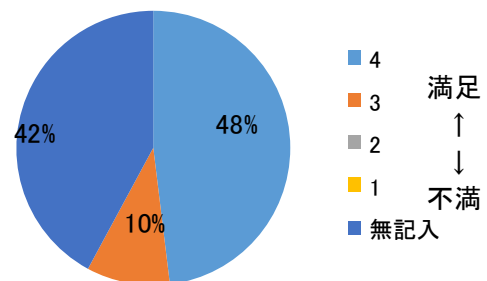
設問5 式場と親族控室について、それぞれの満足度を記入してください。

（1）式場としての雰囲気、使いやすさ

回答数

4 満足	39	48%
3 ↑	8	10%
2 ↓	0	0%
1 不満	0	0%
無記入	35	42%
合計	82	100%

式場の雰囲気・使いやすさ

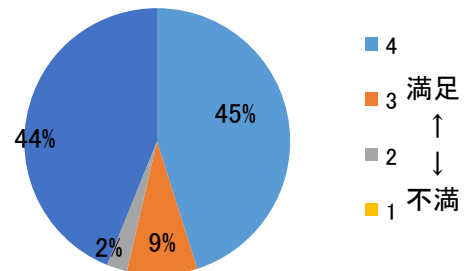


（2）親族控室としての雰囲気、使いやすさ

回答数

4 満足	37	45%
3 ↑	7	9%
2 ↓	2	2%
1 不満	0	0%
無記入	36	44%
合計	82	100%

親族控室の雰囲気・使いやすさ

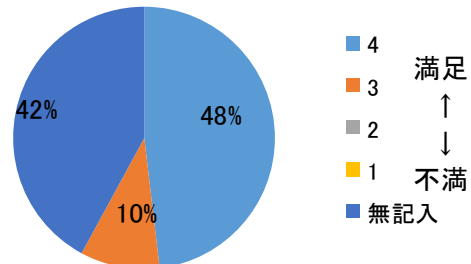


（3）清潔さ・清掃の行き届き具合

回答数

4 満足	39	48%
3 ↑	8	10%
2 ↓	0	0%
1 不満	0	0%
無記入	35	42%
合計	82	100%

清潔さ・清掃の行き届き

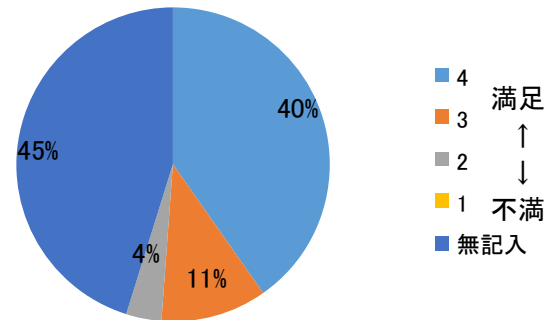


(4) 設備の快適さ(明るさ・空調など)

回答数

4	満足	33	40%
3	↑	9	11%
2	↓	3	4%
1	不満	0	0%
無記入		37	45%
合計		82	100%

設備の快適さ

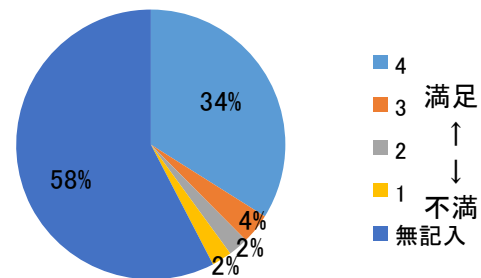


(5) パーテーションによる家族葬への対応

回答数

4	満足	28	34%
3	↑	3	4%
2	↓	2	2%
1	不満	2	2%
無記入		47	58%
合計		82	100%

家族葬への対応評価
(パーテーションの評価)



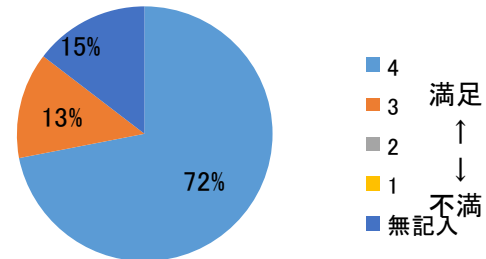
設問6 各施設でのスタッフの対応についてお伺いします。

(1) 事務所スタッフの接客対応

回答数

4	満足	59	72%
3	↑	11	13%
2	↓	0	0%
1	不満	0	0%
無記入		12	15%
合計		82	100%

事務所スタッフの接客対応

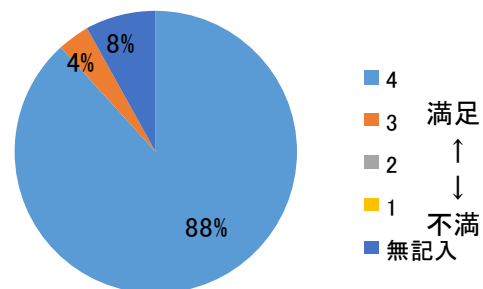


(2) 収骨スタッフの接客対応

回答数

4	満足	72	88%
3	↑	3	4%
2	↓	0	0%
1	不満	0	0%
無記入		7	8%
合計		82	100%

収骨スタッフの接客対応

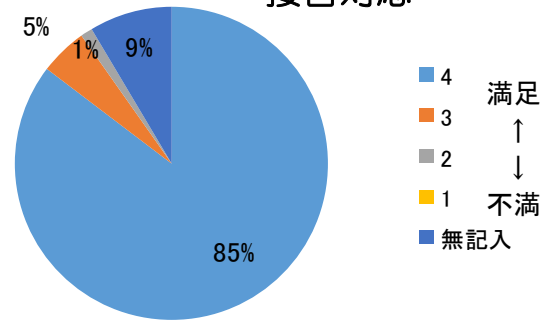


(3) 火葬場受入スタッフの接客対応

回答数

4	満足	70	85%
3	↑	4	5%
2	↓	1	1%
1	不満	0	0%
無記入		7	9%
合計		82	100%

火葬場受入スタッフの接客対応

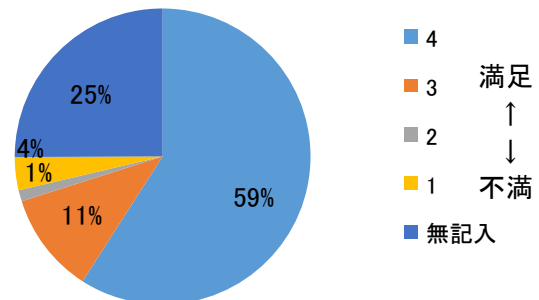


(4) 地下駐車場スタッフの接客対応

回答数

4	満足	48	59%
3	↑	9	11%
2	↓	1	1%
1	不満	3	4%
無記入		21	25%
合計		82	100%

地下駐車場スタッフの接客対応

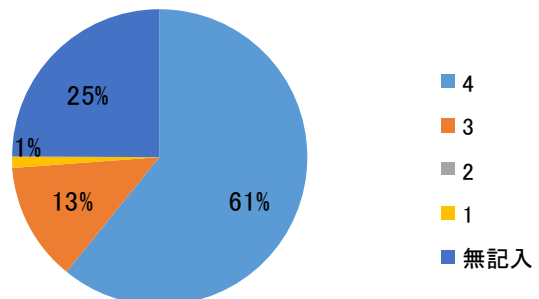


(5) 清掃スタッフの接客対応

回答数

4	満足	50	61%
3	↑	11	13%
2	↓	0	0%
1	不満	1	1%
無記入		20	25%
合計		82	100%

清掃スタッフの接客対応



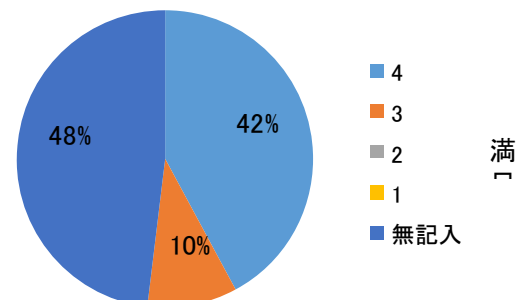
設問7 2階控室などをご利用頂いた方にお尋ねします。

(1) 控室としての雰囲気・使いやすさ

回答数

4	満足	35	42%
3	↑	8	10%
2	↓	0	0%
1	不満	0	0%
無記入		39	48%
合計		82	100%

控室の雰囲気・使いやすさ

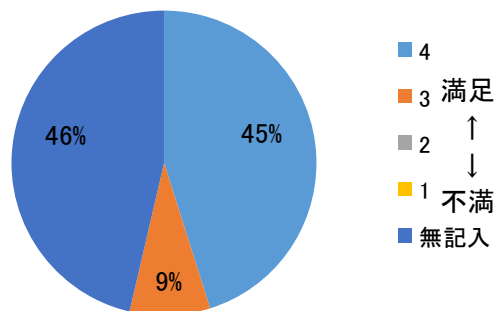


(2) 設備の快適さ(明るさ・空調など)

回答数

4	満足	37	45%
3	↑	7	9%
2	↓	0	0%
1	不満	0	0%
無記入		38	46%
合計		82	100%

設備の快適さ
(明るさ・空調など)

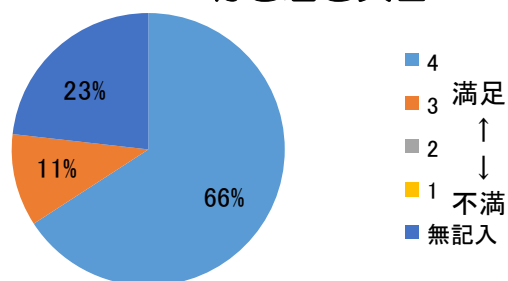


(3) トイレの清潔さ、清掃の行き届き具合

回答数

4	満足	54	66%
3	↑	9	11%
2	↓	0	0%
1	不満	0	0%
無記入		19	23%
合計		82	100%

トイレの清潔さ、清掃の
行き届き具合

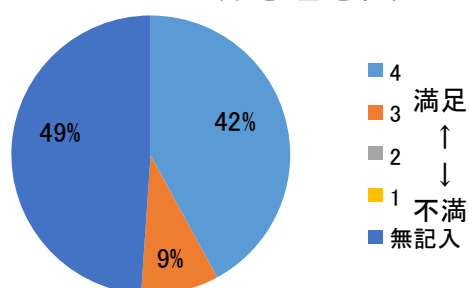


(4) 清潔さ、清掃の行き届き具合

回答数

4	満足	35	42%
3	↑	7	9%
2	↓	0	0%
1	不満	0	0%
無記入		40	49%
合計		82	100%

清潔さ・清掃の
行き届き具合

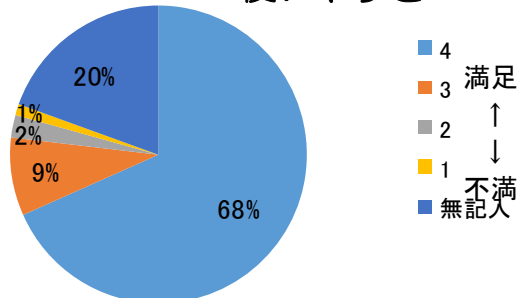


(5) 待合ロビーの雰囲気、使いやすさ

回答数

4	満足	56	68%
3	↑	7	9%
2	↓	2	2%
1	不満	1	1%
無記入		16	20%
合計		82	100%

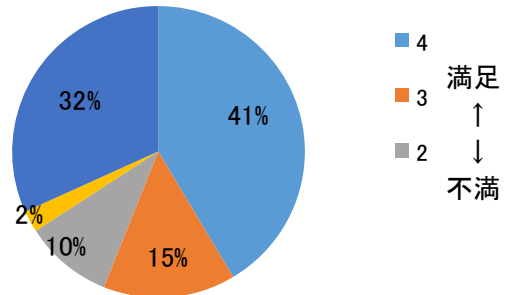
待合ロビーの雰囲気、
使いやすさ



(5) 喫茶コーナーの雰囲気、使いやすさ
回答数

4	満足	34	41%
3	↑	12	15%
2	↓	8	10%
1	不満	2	2%
無記入		26	32%
合計		82	100%

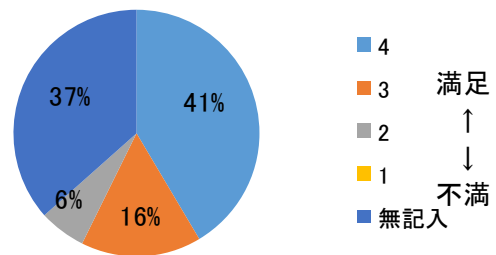
喫茶コーナーの雰囲気、
使いやすさ



(6) 自動販売機コーナーの商品
回答数

4	満足	34	41%
3	↑	13	16%
2	↓	5	6%
1	不満	0	0%
無記入		30	37%
合計		82	100%

自動販売機の商品

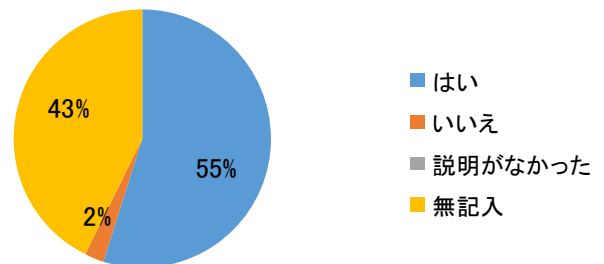


設問8 担当葬儀業者からの施設の利用案内はわかりやすかったですか？

回答数

はい	45	55%
いいえ	2	2%
説明がなかった	0	0%
無記入	35	43%
合計	82	100%

葬儀業者からの利用案内は、
わかりやすかったですか？



総合的な印象について

設問9 本施設の総合的な印象について

回答数

期待した以上だった	33	40%
期待通りだった	33	40%
期待外れだった	2	2%
無記入	14	18%
合計	82	100%

