

皆様からの、ご意見・ご要望・ご指摘について

26年4月1日より、平塚市土屋霊園指定管理者となり10カ月が過ぎ昨年4月以降、皆様より頂きましたご意見・ご要望・ご指摘の内容、および対応策を掲載させていただきました。尚内容につきましては、直接の管理事務所へのご提言と霊園にて実施しておりますアンケート用紙からの内容となっております。

皆様からのご意見を真摯に受け止め、土屋霊園の運営を行ってまいります。

指定管理者団体 代表企業  
株式会社 清光社  
平塚市土屋霊園  
所長 勝俣 祥二

直接の管理事務所へのご提言

日付	内 容	対 応 策
26/4/15	自分の墓の裏側の墓石が傾いていて不安を感じるとのご指摘	巡回を強化し、傾きが増加し危険だと感じたら使用者様に連絡を行う旨お伝え致しました。
26/6/8	納骨の際、カロート内において以前に納骨された骨壺が転倒していたとのご指摘	市に報告致しました。
26/6/9	墓石の周りに蟻が多いとのご指摘	防蟻処置を行い、その後減少しているのを確認致しました。
26/7/11	線香台が無くなっていることのご指摘。補償してくださいとの申し出。	補償対象に該当しない（土屋霊園条例18条）旨をお客様に説明し、巡回強化を行いました。
26/7/20	自分たちの区画の雑草がひどいことのご指摘	ご指摘に対し、お盆までには除草致しますと回答の上、対処致しました。
26/8/15	墓参者様より、設置してあったゴミ箱が撤去されていることのご指摘	即時に新規ゴミ箱を追加設置致しました。
26/9/22	お彼岸期間中において、自転車でご来園者に駐輪場に止めていただくようお願いしましたが、墓石近くまで自転車でいきたい申し出がありました。	従前の体制にて問題ない旨確認の上、園内走行の注意を促した上で自転車でも可能とすることに致しました。

26/12/9	市役所様より、利用者様から古花の回収ができていないとの連絡があったとの報告がありました。	連絡を頂いた時点で園内を確認したところ園内全体における回収の見落としと思われる古花が2か所ございました。対応策として、「回収基準を上げる」・「回収の見落としが無いよう巡回時にも再チェックを行うようにする」事を今後の対応策とし、現在も実施致しております。
---------	--	--

アンケート用紙より

日付	内 容	対 応 策
26/12/19	1)園内の場所により、一方通行なのか両面通行なのかわからない。	園内の通行標識を再確認致します。
26/12/19	静かな音楽でもあるといいですね	ご意見いただきありがとうございます。検討させていただきます。
26/12/19	膝を屈して地面に接するので、小さなシートがあると利用する。(椅子でもいいが)	ご意見いただきありがとうございます。検討させていただきます。
26/12/19	トイレの便座が冷たい。せめて冬だけでも暖かい便座にしてほしい	ご意見いただきありがとうございます。検討させていただきます。
26/12/19	来るのが、楽しみです。	ありがとうございます。
26/12/19	園内に、バッグを忘れてしまいました。その対応に心から感謝申し上げます。一生忘れません。	バッグが見つかり、私どもも安心致しました。
26/12/27	止むを得ないが、落ち葉が散乱	落ち葉回収作業が追い付かず申し訳ございません。 回収のペースが上がるよう、業務内容の見直し・作業効率を上げて園内の美化向上を図ります。
26/12/27	清潔さについては、不満足点はない	ありがとうございます。今後もお来園者様に、ご満足いただけるよう頑張ります。

以上