

# 市立聖苑 利用者アンケート

～自由記述のご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和元年8月

指定管理者

太陽築炉工業 株式会社

## 1. 施設・設備について

項	改修を伴うもの	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し狭い会場（家族葬向け）があれば、尚良かったです。（他5件）</li> <li>時代はますます少子化が進み、家族葬が一般化しています。よって家族葬の部屋を増設されることを望みます。（他6件）</li> </ul>	<p>家族葬等の式場のニーズが高いことは認識しています。一方、公共施設ですので、一般的な葬儀にも対応する必要があり、限られた空間のなかで、第1式場及び第2式場に、式場内を間仕切るパーティションを導入しています。</p>	計 13 件
2	<p>全体的には素晴らしい内容だと思います（今まで利用した中でNo1）。1点要望（レベルアップ）を上げるとすると、式場の現在の照明が、単に明るいだけで雰囲気（厳かな感じ）が少し足りてない。調光・調色照明（LED+制御）を設備すると更に良くなると思います。</p>	<p>式場内の照明に関しては、LED電球を使用しています。</p>	計 1 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>2段式の冷蔵庫のようなところで、枕経をここですると聞き、とても驚き切ない気持ちになりました。遺体安置のやり方が粗末だと全てにおいて不安が募ります。せめて広い室内での安置を希望します。</li> <li>立会霊安室に於いては、ありがとうございます御座いました。霊が安らかに、又家族が会いに行っても安らかな所と感じました。</li> </ul>	<p>聖苑の霊安庫は、夜伽や枕経などに対応したものではありません。ご遺体との面会のニーズにお応えする設備としては、平成30年6月より立会霊安室を設置しています。</p>	計 2 件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>通夜の後、宿泊しました。各部屋に浴室、洗面室があればと思いました。ご検討下さい。（他1件）</li> <li>シャワーを使用したかったのですが先約の方がいて結果ダメでした。不足ではないでしょうか。（他1件）</li> </ul>	<p>館内の改修については、市と協議して対応を検討しています。</p>	計 4 件
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>入口（車道から入る時）の看板がわかりにくくて入りにくいと思います（車でいった場合）。（他1件）</li> </ul>	<p>聖苑入口が分かりにくいとのご指摘を受け、平成29年に街灯を設置しましたが、さらに工夫して、入口を分かりやすくしていきます。</p>	計 2 件
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>飲食施設を充実したらもっと良い会場になると思います（コーヒーチェーン店、コンビニを誘致して下さい）。（他1件）</li> </ul>	<p>平成30年10月に喫茶コーナーにコーヒーの自動販売機を設置し、また、飲料水の自動販売機ではカップラーメンの提供を始めました。今後、様々なご意見を聞きながら、メニューの充実を検討します。</p>	計 2 件

項	運用で対応できるもの	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・式場、マイクの声が聞き取りにくい時、有り。</li> <li>・マイク音量、質が不満。老人が多いので会場のどこでも明瞭に聞こえたらもっとよい。(他1件)</li> </ul>	<p>同様のご意見があり、ワイヤレスマイクと音響設備を交換しました。</p> <p>また、マイクの音量は司会台から調節が可能ですので、使用される際にはお尋ねください。</p>	計 3件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通夜の際、エアコンがすべての箇所効いていて寒くて少し困りました。温度調整が可能なスペースがあればと感じました。</li> <li>・若干寒かった。(2階控室：他2件)</li> <li>・空調が少し暑かった。(2階控室：他2件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成31年4月にオイルヒーターを各親族控室へ設置しました。</li> <li>・式場の空調は事務室での一括制御となっております。外気温や人数、年齢層に応じて適宜調整しておりますが、暑い/寒い場合はお申し付けください。</li> <li>・2階控室の空調は各室で温度調節ができます。</li> </ul>	計 7件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脚の悪い方も多いので、畳の控室には、できるだけ多くの座椅子を準備しておいて欲しい。(他1件)</li> <li>・親族控室での通夜振舞いのお食事のテーブル・イスを増やして欲しい。</li> <li>・イスも、座敷用と洋室も有りで、両方用意して下さり感謝です。年寄りて体が不自由だと特に有難いと思いました。(他1件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年に2階控室(3)にテーブルとイスを設置し、洋室仕様としました。また、平成30年8月には第1・第2親族控室に脚の不自由な方がお使いいただけるように、高さ調節可能なテーブル・イスを設置しました。</li> <li>・2階控室(1)(2)は、和室を希望される利用者も多いことから、現状のままの運用とします。</li> </ul>	計 5件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親族控室の照明について、点灯(豆電気等)がなく上の照明を消すと真っ暗になる。</li> <li>・私はお通夜の時に泊りました。足が悪い為、普段家ではベッドを使用していますので、下に布団を敷いて寝ると、起きるときはなかなか立てなくて困りました。簡単な折り畳みのベッドがあると嬉しいのですが、無理ですかね。</li> <li>・控室は過ごしやすかった。式場が近いので故人に会いに行ったり話しかけたり、向き合う時間がとれた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天井照明の豆電気に代えて、フロアスタンドライトが常備されております。</li> <li>また、災害時等に備え小型の非常灯を新たに設置しております。</li> <li>・ご意見を参考に畳の部屋でも利用出来るエアーマットレスの貸出しを検討しております。</li> </ul>	計 3件
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法要ができるといいのですが…。(他2件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法要だけのご利用には対応しておりません。</li> </ul>	計 3件

6	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の規定でやむを得ない事だとは思いますが、棺の中へ入れられる物が少なすぎます。本もアクセサリーも服も不可では、お気に入りの品をほとんど入れることができず、残念です。横浜市等分別の厳しい市でもないのに…と疑問に思いました。それとも葬儀業者の方がトラブル防止のために、大げさに対応されたのでしょうか。</li> <li>他の所では、臭いがすることがあるそうですが、こちらは全然してなかったのが感心されました。(他 1 件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聖苑の利用にあたり「副葬品の削減に関するお願い」という案内をお渡しし、ダイオキシンなど有害物質の発生を抑制するためにご協力をお願いしています。</li> <li>今後とも、副葬品の削減にご理解とご協力をお願いします。</li> </ul>	計 3 件
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>お棺を運ぶ自動で動く車が印象的でした。(他 2 件)</li> <li>自動で動く台車などずいぶん変わったなと思いました。火葬の点火も自動。良いと思います。</li> <li>棺桶の搬送装置が機械丸出しで雰囲気壊しているのが残念。うまくカモフラージュ出来ないのでしょうか？</li> <li>火葬前の前室での機械の音が大きすぎるように思えた。(他 2 件)</li> <li>棺を火葬場へ移動する速度は、もう少し速い方が良い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>箕面市立聖苑では会葬者の小人数化・高齢化への対応として、人力を必要としない無人の棺用運搬車を導入しています。</li> <li>音や速度は、安全面などを考慮して設定しています。</li> </ul>	計 9 件
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>場所の交通が少し不便（特に他県から来る場合）。(他 1 件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聖苑へのアクセスは、ホームページに周辺地図を掲載するとともに、問い合わせにも丁寧に対応しています。</li> </ul>	計 2 件
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は通夜後一泊させて頂きましたが、浴場に石けんくらいはおいて頂ければ有り難かったです。</li> <li>第3式場の親族控室がもう少し広い方がいいと思った。(他 3 件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>浴室には、シャンプーとボディーソープを常設しました。</li> <li>第3式場の利用にあたっては、応接室を親族控室として使用していただいています。</li> <li>手狭な場合は、2階控室を併せて利用いただいています。</li> </ul>	計 5 件
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>喫煙ブースが遠すぎる。小さくても喫煙室がほしい。イスが欲しかった。</li> <li>たばこの場所が解りにくい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面禁煙も検討しましたが、喫煙ブースは、受動喫煙防止を最大限配慮して現在の場所としました。</li> <li>正面玄関及び夜間通用口の3箇所に案内板を設置しています。</li> </ul>	計 2 件
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべてにおいて満足でしたが、特に良かった事は火葬ができることです。親族も高齢になってきて移動が大変なので、施設内で済ませることができてありがたかったです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聖苑は、火葬場と式場を併設した施設で、お通夜から告別式、火葬と一連の儀式を移動なしで執り行える総合葬</li> </ul>	計 25 件

	す。全体的に落ち着いている雰囲気もあり、親族に好評でした。故人も喜んでと思います。(他24件)	儀場です。特に年配の方が多い場合には、肉体的な負担減が図れ、時間的なゆとりにも繋がるようです。	
1 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緑深き玄関前、そして中に入れば美術館を思わせるような天井の高いドーム型のたたずまい、静けさ、荘厳さに心打たれました。豊中市民ですが、箕面市立聖苑で火葬して頂いて本当に良かったと感謝しています。(他30件)</li> <li>・車でエントランスに向かう迄に静謐さが漂っており、建物も穏やかに自然体で迎えられた感じが致しました。それは帰りの出口まで持続しました。お棺誘導の設備も初めて見て驚きました。必要かつ十分のこのような場所でこの世とお別れできた故人は幸せです。(他39件)</li> <li>・家族を亡くした悲しみの中、丁寧な対応と明るく清潔な空間が気分を穏やかにして、心を軽くして頂けました。ありがとうございました。(他66件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、ご利用者様に快適な空間を提供できるよう努めてまいります。</li> </ul>	計 138 件
1 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場の無料案内がわかりにくい。</li> <li>・お通夜の日、館内の非常誘導路を探したが見つけれなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場の無料案内について各控室に掲示をしました。</li> <li>・親族控室の利用案内に避難経路を掲載していますのでご確認いただければと思います。</li> </ul>	計 2 件
1 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・葬儀の翌日に「葬儀のあったお宅ですね、香典返しはお済みですか？」と電話があり、お断りし、どのように情報を得たか尋ねると、電話を切られました。短期間に情報を収集された事に不信・不安を感じます。知っている人は少数だからです。警察にも相談しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聖苑では、個人情報取扱には最大限の注意を払い、決して利用者の情報を同意なしに他者にお伝えすることはありません。</li> <li>・今後の対応として、葬儀業者にもヒアリングを行い、原因を調査します。</li> </ul>	計 1 件

## 2. 各施設のスタッフについて

項	接遇について	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足でしたが、やや急かされたのは仕方ないですね。(他2件)</li> <li>・システムの無理かもしれませんが、火を入れるボタン(起動ボタン)は自分で押したかったです。そして、さらなるサービス向上を目指して下さい。</li> <li>・玄関ロビーの前を歩いて火葬場へ行くのであれば、周りにいる方に、一言言った方が良くと思います。子供が走ってたりするの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私共は、ご利用者様がお別れ以外のことに心を煩わせることのないよう努めてまいります。</li> <li>・平成30年7月には職員全員のサービスレベルの向上を目的に、接遇研修を実施しました。</li> <li>・今後も接遇力向上に努めま</li> </ul>	計 7 件

	<p>で。(他1件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>聖苑のスタッフなのか、葬儀社のスタッフなのか、区別がつきにくいので、外見ですぐに分かるようにストラップや名札の色などで変えて欲しい。</li> </ul>	<p>す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>聖苑のスタッフは、名札をつけ制服を水色のカラーシャツとすることで、区別が出来るようにしております。</li> </ul>	
<b>項</b>	<b>収骨について</b>	<b>指定管理者の考え</b>	<b>件数</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前2回程親族(箕面市民)の火葬・火葬と葬儀場を利用した事があり、印象は前から良かった。今回はスタッフの方が手際良くかつ好印象な対応がされており、より良い印象を持ちました。(他44件)</li> <li>収骨の際のご説明は分かりやすく、満足しました。小さい子供達への対応も何度も収骨したがったのに、丁寧に扱って頂きました。(他55件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も同様な評価をいただけるよう職員一同心がけてまいります。</li> </ul>	計 101 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>収骨時、お忙しいのはわかりますが、早くおはしを持つように促すのが、かなりせかされているように感じました。(他4件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>皆様にご安心、ご納得いただけるよう努めてまいります。</li> </ul>	計 5 件
<b>項</b>	<b>地下駐車場について</b>	<b>指定管理者の考え</b>	<b>件数</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>初めて来た場所で、駐車場の年配の男性が「満杯なので壁に沿っておいて下さい」と言われたが、いっぱい空きがあった。壁に沿ってと言われたので、壁に沿って置いたら、「車入れに入れないと通れない」と怒られた。とてもわかりにくい説明で、腹立たしく思った。(他3件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地下駐車場職員の対応については、接遇研修を実施し、改善をはかりました。</li> <li>今後も継続して指導いたします。</li> </ul>	計 4 件
<b>項</b>	<b>喫茶聖について</b>	<b>指定管理者の考え</b>	<b>件数</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドトールのカップ式コーヒーがよかった。コンビニに行かなくて済んだ。</li> <li>自販機コーナーでビールなどアルコール類を入れてもらうと良いのでは。(他6件)</li> <li>喫茶コーナーはゆっくりできて良かった。せっかく座り心地の良いイスが汚れた(シミがある)、破れているのは残念です。(他1件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の拡充につきましては、ご意見を参考にし、利用者満足拡大のため、考慮して参ります。</li> <li>イスの汚れ・シミにつきましては、修繕を進めています。</li> </ul>	計 10 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>喫茶コーナーのマスターに良くして頂きました。(他2件)</li> <li>喫茶コーナーの方の無愛想と横柄な態度が、親族の中で何度か話題となっていました。唯一残念なところでした。(他6件)</li> <li>喫茶コーナーでは「営業中」となっており、軽食の注文ができると聞き、13時に注文したら「今は注文できません。準備中です。」と言われ、急遽外に買いに行くことになってしまった。注文が受けられないのであれ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>喫茶スタッフの対応については、接遇研修を実施し、改善をはかりました。</li> <li>喫茶コーナーの管理・運営方法については、今後、市と協議を進め検討してまいります。</li> </ul>	計 22 件

	ば、入口に「準備中」あるいは、「今は軽食提供できません」など注意喚起を掲示すべきである。骨上げに間に合わないのではないかと焦る事になった。改善を強く希望します。(他 11 件)		
項	夜間警備員について	指定管理者の考え	件数
1	・事務所にいらした警備の方、とても親切にご案内頂きまして大変ありがたかったです。ありがとうございました。	・今後も同様な評価をいただけるよう職員一同心がけてまいります。	計 1 件

### 3. その他

項	広告について	指定管理者の考え	件数
1	・普段から広告をして、聖苑の存在を広報すれば、もっと利用したい人は多いのではないのでしょうか。	・現在は市役所内にてサインエージ広告を実施したり、もみじだよりによる葬儀相談会の案内など広報活動を行っております。 ・今後とも多くの方に認知いただけるよう努めてまいります。	計 1 件
項	料金設定について	指定管理者の考え	件数
2	・箕面市立である以上、箕面市民が利用料金において、優遇されるのは致し方ありませんが(私は豊中市民です)、市外利用者との金額の差が大きくて驚きました。とても良い施設ですので、市外の者でももう少し低料金で利用できると嬉しく思います。(他 6 件) ・施設が安いのに業者費用が高い。火葬だけは業者なしでも使用できるようにできないか。 ・公営であり営利目的感が薄く感じられてよかった。 ・利用者→業者→申し込みのエントリー形式に関して、各社ごとのプラン提案などオープンな情報もあれば助かります。	・市内料金及び市外料金の適用は、従来のとおりといたします。  ・業者費用は、聖苑では対応できかねます。  ・聖苑では、毎月 1 回葬儀相談会・施設見学会を実施しており、聖苑の利用方法や葬儀全般などについて情報提供を行っています。	計 10 件
項	ご意見・ご要望	指定管理者の考え	件数
1	・近代化、合理化された葬儀斎場は、さらに人間らしさを失う可能性があるのでは、この方向に斎場が進んでよいのか疑問に思った。(他 1 件)	・利用者のニーズの把握に努めたうえで、管理・運営に反映してゆく所存です。	計 2 件
2	・アンケート用紙に番号を打っているのは、匿名の意味がないのでは？	・アンケートには、集計のために番号を振っていますが、今後のご意見を踏まえ、番号の付番はとりやめます。	計 1 件

以上