

# 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5年4月

指定管理者

太陽築炉工業 株式会社

## 1. 施設の印象について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に利用する所ではありませんが、本当に良い施設だと思います。聖苑があると思うと安心です。箕面、素晴らしい。</li> <li>・コロナの対策等で家族葬などのコンパクトな葬儀が多くなっている中、式場がより適正になるようなパーテーションが設置されている等、良かった。格調高い施設で皆の評判が大変良かった。</li> <li>・以前なかった立会霊安室、湯かん室を利用しましたが葬儀までの日が長かったので会いに行くことができて良かったです。</li> </ul> （他 82 件）	<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 85 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍でもよく管理されていました。素晴らしいです！</li> </ul> （他 3 件）	新型コロナウイルス感染症は 5 月 8 日より五類感染症に移行しましたが、今後も状況に応じた感染拡大防止策を実施してまいります。	計 4 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃が行き届いていて、清々しい気分でした。</li> <li>・清潔感があったので安心して利用できました。</li> <li>・良かったです。清潔で、メンテナンス（清掃も含めて）が出来ていると感じました。</li> </ul> （他 33 件）	今後も継続して美観・清潔感を維持してまいります。	計 36 件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・式場と火葬場が一体化していて、葬儀の後の移動がなく、高齢の参列者にご負担をかけなくて本当に良かった。</li> <li>・式場と火葬場が一緒に移動しなくて、足の悪い者には大変助かりました。</li> <li>・葬儀場と火葬場が一体であるところにも便利なのかと驚きました。</li> </ul> （他 9 件）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市立聖苑は、式場と火葬場が一体の施設となっていることから、移動の手間や天候の懸念が生じないことが最大のメリットと考え居ていきます。ご利用者様からも利便性の評価をいただいております。</li> </ul>	計 12 件
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がいがあり、箸を使う事が出来ないのに、新品の火バサミを持参しましたが快く、対応して下さいました。お骨を取りやすくお盆にのせ手元まで持ってきて下さり、とてもありがたかったです。</li> <li>・収骨の折、親切丁寧に対応して頂き、私、娘達、孫も納得しお骨上げをする事が出来ました。</li> </ul> （他 82 件）	<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 84 件

## 2. 改善すべきと思われたについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物内で簡単な食事を提供頂けると助かります。（昼食、朝食など）</li> <li>（他 3 件）</li> </ul>	<p>現在朝食の営業は行っていないませんが、委託先と協議をさせていただきます。</p>	計 4 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場へ降りるスロープの幅が狭い。車幅に比べて狭い感じがする。</li> <li>（他 7 件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・構造変更に関わるご内容となりますので、ご意見を箕面市へお伝えさせていただきます。</li> </ul>	計 8 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収骨までに時間があつたので外出しており、集合時間までには全員揃う予定だった。しかし、他の家族との調整で予定を早めたいと葬儀社の職員が言ってきた時に、1人まだ来ていないと伝えると、不満そうな顔で「だいぶ遅くなるよー」と言い残していった。他でも感じの悪い態度の女性だった。</li> <li>・見積書に『音響設備』付きと書いてあるのに、こちらから言わないと音を出してくれなかった。お坊さんのお経がない葬儀だったので、読経の音が流れるのかと思っていました。</li> <li>・（担当葬儀社職員の接客対応）遺影が収骨（お骨あげ）時に設置していただけず、とても心残りでした。一度しかないことなので、後悔と故人・参列者への申し訳なさで、やりきれない思いです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市立聖苑の式場は貸式場となっているため、実際にご葬儀を執り行う葬儀業者様とは協力関係の元、運営をしております。いただいたご意見を葬儀業者様と共有しながら改善をお願いし、利用者満足の向上に努めてまいります。</li> </ul>	計 3 件

### 3. 今後、取り組んだ方が良くと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>最後に顔を見れなかったことは残念に思いました。コロナのこともあり、仕方の無いことかもしれませんが。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>直葬のお方様は、お声がけをいただけましたら、お時間の許す限り、火葬炉前の拝顔によるお別れに対応しております。</li> </ul>	計 1 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通の便がもっと良ければ利用する人がもっと沢山になると思います。タクシーを使わないで行ければ良いのですが・・・</li> <li>(他 3 件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>阪急バスの半町停留所からは徒歩 4 分となります。またゆずるバスも停車いたしますので、バスでのご来苑もご検討頂ければと思います。詳しくは聖苑ホームページをご確認ください。</li> </ul>	計 4 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>来客もあることから、喫煙ルームの設置があれば良い。</li> <li>喫煙場所も確保して頂きたい。(分煙室の設置)</li> <li>(他 4 件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改正健康増進法の全面施行に伴い、箕面市の全ての公共施設は敷地内禁煙となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。</li> </ul>	計 6 件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付や喫茶コーナーに届くのに控え室に全く Wi-Fi が届かない</li> <li>(他 2 件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi のエリア拡大を検討します。</li> </ul>	計 3 件
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>控室に入る際、車イスでもあがれるスロープが(簡易式)あればいいですね。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>折り畳み式のアルミスロープの導入を検討します。</li> </ul>	計 1 件

#### 4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 15 年前利用した時よりシャワー室などリニューアルされていてよかったです。</li> <li>・ 10 年前にも聖苑さんを利用させていただきましたが、色々な利用設備の内容が良くなっている様に思いました。</li> <li>・ 6 年前の母の時も利用させていただいて、とても良かったので今回も利用させていただきました。天候に左右されなくて安心です。</li> </ul> <p>（他 38 件）</p>	<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 41 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 良かった（ブラボーです）。清掃職員の対応が特に良かった。素晴らしい。</li> <li>・ 駐車場整理をされていた職員に親切にしてください。</li> <li>・ 担当して下さった方の配慮は素晴らしかった。親戚からも良い葬儀屋さんをお願いしたねと言ってもらいました。</li> <li>・ 戸惑いの中で訪れた施設でしたが、葬儀社ご担当者と共にこちらの施設の職員の方々のリードで、最後の別れの時間を温かい気持ちで過ごさせていただきました。</li> <li>・ 施設も立派でしたが職員への対応も丁寧で良かったです。</li> </ul> <p>（他 28 件）</p>	<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 33 件