

市立聖苑及び市立霊園 利用者の声 (平成26年度分)

～自由記述のご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

平成28年3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	控室で仮眠した。冷蔵庫、浴室、洗い場まであり、ホテル並みの快適さだった。	今後も利用者に満足いただける施設運営に心掛ける。	1
2			
3			

2. 改善すべきと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	極少数で第二式場を利用した。コンパクトな式場があればもっと良かった。	第一式場と同様に少人数での利用にパーティションの設置を検討する。	1
2	控室にトイレがあれば良かった。	控室からさほど遠くないところに設置しており、ご不便をおかけしているとは考えていない。	1
3	喫茶コーナーのスタッフの接客態度が悪い。	いただいた苦情はすべて市に報告し、対応を仰いでいる。	1
4	館内禁煙と言いながら喫茶コーナースタッフがたばこを吸っていた。		1
5	墓地内に犬の糞が放置されていた。	朝と夕方の巡回のなかで気づけば撤去している。 市と協議し、犬の散歩のため霊園内に立ち入るのを禁止した。 (張り紙の掲示)	1
6	夏時間の霊園の閉門時間が午後7時であったものが午後5時30分に変更になった。従来の閉門時間にもどしてほしい。	日没近くになると犬の散歩で霊園内に立ち入るかたが多くなるし、不法投棄も頻発することから市と協議の上閉門時間を変更した。 平成25年9月から門前に時間変更のお知らせを掲示するとともに、市広報紙にも掲載してもらった	1

3. 今後、取り組んだ方が良いと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	風呂場にシャンプーや石けん、タオルなどをおいてほしい。	備えつけ備品や消耗品以外は、利用者もしくは葬儀業者にご用意いただくこととしているが、要望の多いものは貸与することも検討する。	1
2	ズボンプレッサー、ティッシュペーパーの設置		1
3			
4			
5			
6			

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	職員のかたが非常にやさしかった。	今後もサービス向上に努める。	1
2	式場と控室が近いのが良かった。	式場と親族控室をセットで利用いただけて、同じ建物内に火葬場が併設しているのが聖苑の良さと考えている。	1
3	控室に外から鍵がかけられたらよかった。	現状外から施錠できる。葬儀業者を通じて鍵の貸出を行っているので、利用者への案内を徹底する。	1
4	葬儀業者から新料金の案内がなかったという苦情が寄せられた。。	市内葬儀業者を含む40社程度にFAXした。 登録葬儀業者すべてに通知できないことからホームページに掲載するとともに、市のホームページにも掲載を依頼した。	1
5			