

# 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～

平成30年8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	<p>【利便性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・移動がほとんどないので、遺族にとっては本当にありがたかったです。</li> <li>・駐車場の保有台数も多く、雨天でも濡れないで会場へ行けた。</li> <li>・立地がよかった。</li> <li>・火葬場への移動の必要がなく、バリアフリーで高齢の方に負担なく来ていただける施設でした。</li> <li>・市街地にあり便利。コンパクトで利用勝手が良い。</li> <li>・火葬場の併設は楽だった。（時間的、精神的）</li> <li>・すべての施設が1カ所にまとまっており、非常に効率がよい。他の葬儀場では経験したことがない。</li> <li>・利便性が北摂地域では圧倒的によい。</li> </ul> <p>【雰囲気】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期待した以上によかった。</li> <li>・快適でした。</li> <li>・静かで広々としていたのがよかった。（他2件）</li> <li>・きれいで落ち着いた雰囲気がよかった。（他1件）</li> <li>・整然としていた。</li> <li>・厳かな雰囲気がとてもよかった。</li> <li>・滞在はしていないがきれいでした。</li> <li>・以前も使用したことがあり、期待どおりでした。</li> <li>・自動で棺が運ばれるのがとても印象に残っています。火葬場の</li> </ul>	<p>今後も同様な評価をいただけるよう職員一同心がけて参ります。</p>	<p>計 34件</p>

<p>暗いイメージがあまりしないのがいい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、この方向に斎場が進んでよいのか疑問に思った。</li> </ul> <p>【施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最新式の施設で、速いし美しいのでよかったです。</li> <li>8年半前に利用した時に比べ、当時は待合ロビーの椅子が破れているなどみすぼらしい印象だったがよくなっていた。</li> <li>北摂一番と聞いてびっくりしました。立派でした。</li> <li>池田市がいっばいでこちらを利用しました。公の施設ということで期待度も低かったが、結果は少々コスト高でも全く後悔していません。すばらしい施設と感謝致しております。</li> <li>市営ということで期待はしていなかったが、新しく清潔で、スタッフの対応もよかった。</li> <li>箕面市にこんな良い施設があるのはとても素晴らしく、もっとみんなに知らせたい。</li> <li>素敵な施設だと思った。</li> <li>清潔でゆとりを持った造りであるため、気持ちよく過ごせた。</li> <li>立派な建物だと思った。</li> <li>他市にない素晴らしい施設。</li> <li>使い易かった。</li> <li>幼児がいたし、大人も疲れた時に横になれるので和室でよかったです。</li> <li>イスの部屋で使い易かったです。</li> </ul>	<p>故人様とのお別れの場であることを忘れず、どなた様にも安心してお過ごしいただけるよう心がけて参ります。</p>	
--	---	--

## 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	<p>【案内】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 近くにコンビニもなく困った。</li> <li>• 交通案内が少しわかりづらかった。</li> <li>• 駅からの帰路がわかりづらかった。</li> <li>• タクシーの拾い方を教えてほしかった。</li> </ul>	<p>お問合せには多方面からのアクセスをご案内するよう心がけるとともに、親族控室に周辺店舗等のご案内地図を設置しました。</p> <p>また、聖苑のホームページに周辺地図を掲載しました。トップページから交通案内のリンクがあり、ダウンロードが可能です。</p>	計 4件
2	<p>【親族控室】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• テーブルとイス席にしてほしい。</li> <li>• 親族控室にもテーブルを導入するか、座椅子をおいてほしい。</li> <li>• 足の悪い人のために親族控室に小さな椅子があれば良いと思った。</li> </ul>	<p>今年度8月18日に、親族控室1・2にイス（8脚、高さ調節可能）とテーブル（2台）を設置しました。</p>	計 3件
3	<p>【親族・2階控室】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通夜式の後宿泊しました。各部屋に浴室、洗面室があればと思いました。</li> <li>• 控室の洋室化</li> <li>• 親族控室にトイレがなく不便だった。</li> <li>• 洋式トイレにしてほしい。</li> <li>• 女性2人で宿泊しましたが、お風呂がなく、シャワーもやや清潔さに欠けるのが残念でした。もう少し遺族の立場、目線で設備を考えてほしい。</li> <li>• 第3控室入口の段差は年寄りにはあぶない。</li> <li>• 2階に洗面所がなく不便だった。</li> <li>• 控室がもう少し広ければ…。</li> </ul>	<p>施設改修を伴うことから、市と協議して対応を検討します。</p>	計 8件

4	<p>【更衣室】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・更衣室が男女兼用なのは困るし、たたみの方が着替えやすかったのに…。</li> <li>・着替える場所、更衣室の数がもう少し多ければ良かった。</li> </ul>	2階の倉庫を改修し、女性専用更衣室を設けました。	計 2件
5	<p>【霊安庫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前日まで暖かい施設で過ごしていたのに、冷安室の倉庫のような部屋に一日入りかわいそうに思いました。</li> <li>・立ち会いの出来る安置が出来れば良かった。</li> <li>・通夜に参加する方が、故人と過ごせれば良かった。</li> </ul>	今年度6月より、立ち合い霊安室の試験運用を開始しています（※試験運用中のため公式にアナウンスしていません）。	計 3件
6	<p>【空調】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・控室の空調が効きすぎ。（他1件）</li> <li>・控室の空調のききが悪い。（他1件）</li> </ul>	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いただけますと都度加減いたします。	計 4件
7	<p>【水回り】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風呂場が汚れていた。水垢が気になって、結局帰宅して入浴した。</li> </ul>	清掃を徹底いたします。	計 1件
8	<p>【喫茶聖】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使いたいときに喫茶コーナーがクローズしていた。</li> <li>・喫茶コーナーの営業時間が短か過ぎる。</li> <li>・利用者が当家のみなので喫茶スタッフが不在だった</li> <li>・喫茶コーナーでホットオーレを飲んだが、冷たいものがでてきて作り方が下手に思った。</li> <li>・朝食を喫茶コーナーでいただければよかった。</li> <li>・いつも食事ができるレストラン 喫茶が欲しい。</li> </ul>	<p>喫茶の対応については、接遇研修を実施し、改善をはかりました。</p> <p>営業内容については、今後市と協議を進めます。</p>	計 11件

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喫茶のメニューがもう少しバラエティーがあって欲しい。</li> <li>・喫茶店の対応があまり良い感じではなかった。他のスタッフが良かっただけに悪印象であった。</li> <li>・喫茶で喫煙していた。(他2件)</li> <li>・喫茶のマスターがやや無愛想すぎる。(他1件)</li> <li>・喫茶コーナーが使えなくて残念だった(コンビニが遠い)</li> </ul>		
9	<p>【自販機】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自販機コーナーでビール等アルコール類を販売するといいいのでは。(他1件)</li> <li>・自販機には夏季でもホット飲料を置いてほしい。冷房が効いていると館内が寒い。</li> </ul>	自販機コーナーの管理・運営は喫茶聖にて行っておりますので、今回のご意見をお伝えさせていただきます。	計 3件
10	<p>【駐車場】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・葬儀の遺族1家庭に1台は地上駐車場の確保をお願いしたい。 また、火葬場の入り口に駐車(特にバス)されると不便を感じた。もっと配慮をお願いします。</li> <li>・地下駐車場の身障者スペースに駐車しようと(同乗者に身障者)パイロンを移動させたところ、係員から勝手にそこに停めるなど強い口調で注意された。(駐車時の係員の振舞いについて他1件)</li> </ul>	<p>火葬やご収骨で来苑される時間帯が重なると、お車の種類や台数によっては玄関ポーチが混み合うことがございます。ご不便を感じられることのないよう、配慮・誘導等、努力いたします。</p> <p>係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。なお本件以降、身障者スペースのパイロンは撤去しています。</p> <p>聖苑をご利用いただくかたはお客様であることを忘れず、丁寧な対応を心がけて参ります。</p>	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	・事務室に貸出用コピー機を設置してほしい。	ご依頼があれば無料でコピー対応をしています。	計 1件
2	・親族控室に備え付けのスリッパの数が少ない。	親族控室には増設し、2階控室にも設置しました。	計 1件
3	・親族控室に箱ティッシュとゴミ箱を設置してほしい。	親族控室1～3に箱ティッシュとゴミ箱を設置しました。	計 1件
4	・電子レンジがあればいいなと思った。事務所で借りたが、いつでも使えるものが1台でもあれば。	各親族控室、2階湯沸し室に電子レンジを設置しました。	計 1件
5	・親族控室のTVを地デジ対応にしてほしい。 ・控室のTVを使えるようにしてほしい（アンテナの不具合で使えなかった）	修繕を実施し、現在は視聴できます。	計 2件
6	・親族控室の流しに鏡を置いてほしい	検討いたします。	計 1件
7	・家族葬のスペースの拡大が望まれる（部屋数）。	施設改修を伴うことから市と協議して対応を検討します。	計 1件
8	・浴場に石けんを置いていただければありがたかったです。	事務室で貸出式だったシャンプー、ボディソープを浴場に常設しました。併せてヘアドライヤーも設置しました。	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	・人間らしさ、暖かさを追加してゆかれることを希望します。 ・火葬場へ向かうとき、自動の車で運ばれていくのが余りに機械的で嫌だった。	どなた様にもご安心してお過ごしいただけるよう心がけて参ります。	計 2件
2	・箕面市の隣の豊中市、それも宮山2丁目、もう少し考慮してほしい。	市内料金の適用範囲は従来のとおりといたします。	計 1件

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>立ち合い霊安室を使用させていただき、ありがとうございました。霊が安らかに、また家族が逢いに行っても安らかな所と感じました。</li> </ul>	今年度の6月より立ち合い霊安室の試験運用を開始しております。試用中のご意見・ご要望を踏まえ、本運用への体制を整えます。	計 1件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>家族が倒れそうになったときに適切に対応していただき、感謝しています。</li> </ul>	今後も緊急時にも適切な対応ができるよう務めて参ります。	計 1件
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員の方が休憩されていると思いますが、エレベーター前のイス等に座られており、違和感がありました。利用者が行き交うスペースでの行動はもう少し厳しくすべきかと思えます。</li> </ul>	葬儀社様によっては、2階エレベーター前にて待機・休憩をされる場合がありますので、今回のご意見をお伝えし、ご配慮頂くようお願い致します。	計 1件
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>感謝でいっぱいです。親族一同、大変満足しております。</li> <li>親族への思いやりの心がつたわってきました。</li> <li>会葬では何度か入場したが、当事者として利用させていただき、箕面市の市民に対する姿勢が感じられた。</li> <li>他家の葬儀で来苑したことがあり、期待どおりの印象だった。</li> <li>とても丁寧な対応、言葉遣いで、遺族に対しての心遣いが感じられた。骨拾いの際の説明もわかりやすかった。(他2件)</li> <li>公の施設のスタッフとは思えぬレベルの印象です。</li> <li>以前に親族(箕面市民)の葬儀と火葬を利用したことがあり、印象は良かった。今回も大変手際よく、好印象でより良い印象をもちました。</li> <li>葬儀業者、聖苑ともにスタッフの方々の対応がすばらしく、みんな親切でよかったです。</li> </ul>	今後も同様な評価をいただけるよう職員一同心がけて参ります。	計 20件



6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自動的に作動する仕組みだったり、担当者の説明など、非常によかったと感じました（特にお骨の拾い上げ）。</li> <li>• 非常に満足しています。故人も喜んでいると思います。</li> <li>• 箕面市の住民で良かったと思っています。</li> <li>• 大変良い葬儀ができ満足です。</li> <li>• おかげさまで家族水入らず良い葬儀が行えました。</li> <li>• 雰囲気とスタッフさまの対応。（期待した以上に良かった）</li> <li>• 事務的な対応ではなく、温かい気持ちで見送れました。</li> <li>• マニュアル対応ではない所がよかった。</li> <li>• お風呂（シャワー）が使えてうれしかった。</li> <li>• 赤ちゃん連れだったので畳の部屋にしてもよかった。</li> </ul>	<p>今後も同様な評価をいただけるよう職員一同心がけて参ります。</p>	
---	---	--------------------------------------	--

以上