

# 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 2 年 9 月

指定管理者

太陽築炉工業 株式会社

アンケートの回答は、誤字も含めて原文そのままに記載しています。

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>・今回利用したのは第3式場だったが、家族葬の要望も増える傾向にあると思うので、第3式場規模の式場がもう1つあってもよいと思う。</li> <li>・家族葬向けに、大人数用を分割して、更に式場の数を増やしてほしいです。今回は自宅から徒歩1分の場所なのに、予約が取れず、ショックでした。(箕面市民なので利用したかった。)</li> </ul> (他4件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族葬向けの小式場のニーズが高いことは認識しています。一方、聖苑は公共施設ですので、一般的な葬儀にも対応する必要があります。式場の増設等建築物の改修については、市と協議して対応を検討しています。</li> </ul>	計 6件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前に利用した時より少し老朽化あり、暗い感じがしますので、メンテナンスする時に考えて新しいものを取り入れたらと思います。</li> <li>・2階控室のいすの座面が経年で汚れが目立っていた。いすのみの洋室の控室はよいのだが、ソファー的なものがあると、高齢者にはありがたい。</li> </ul> (他1件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソファーは市の資産のため、汚れ、老朽化については市と対応を協議中です。</li> <li>・2階控室(4)の利用状況は、25名前後が一番多く、ソファーを設置するスペースは難しいと考えております。</li> </ul>	計 3件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中庭の色の付いた風船みたいなのが少し安っぽく感じた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同様のご意見が以前からございますが、あちらは「森の詩」という、四季を表現した芸術作品となりますので、ご理解ください。</li> </ul>	1件
項	運用に関するもの	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空調が寒かった。</li> <li>・空調今回は早めに冷房に変わっていたので、夜、寒かったです。もう少し、柔軟に対応して頂きたいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の空調は一部を除き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> </ul>	計 2件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>控室に枕、ふとんを用意してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聖苑は旅館業となっておりますので、備品に寝具は含まれておりません。葬儀業者様を通じて手配いただきます。</li> </ul>	1件

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通アクセスで、千里中央、北千里方面のバスの送迎を考えてほしい。</li> <li>・大変使いやすいが、車道から、右・左折入場時に、自転車・歩行者と車両が接触の危険がないように一工夫あればよいのでは。車両進入時に歩行者が行った方がよいのか、止まるのがよいのか迷っていて、車両と同時に進行しかけた。</li> <li>・天国の入口として安心いたしました。（他 6 件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聖苑に送迎の用意はございません。葬儀業者様に必要に応じて手配いただきます。</li> <li>・大規模葬儀で頻繁に車両の出入がある時は、葬儀業者様にガードマンをお願いしております。それ以外の時は、歩行者優先の交通ルールをお守りいただけたらと考えております。</li> </ul>	計 9 件
4	<p>骨を焼く時に待っている間、1F の控室が利用出来ないのが不便だった。年寄りが多かったので、和室を使わせて欲しかったです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1 階親族控室は式場のご利用が終了次第、次のご利用に向けて清掃等が入るため、別室への移動が必要となります。2 階控室には和室 2 室、和洋室 1 室がありますのでご利用の際はご相談ください。</li> </ul>	1 件
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族葬だったので、控え室だけで大丈夫かなと思ながらコロナの事もあり良く出来た施設で、ロビーでもコーヒーなど飲んで頂けて密をさけることが出来、ありがたかったです。</li> <li>・新型コロナウイルスで参列者が少ない中でもきっちりと椅子とかの間かくを考えてくれていました。</li> <li>・家族葬でしたので広いお部屋は広すぎてどうかしら…不安がりましたが、上手にまじきりして下さっていて良かったです。コロナのこともありましたので、人との間隔をあけることができ、広すぎるお部屋がかえってありがたいものになりました。</li> <li>・コロナ禍の中にも拘らず、手際よく執り行っていただきました。コロナ対策もできていて、大変良い施設です。ありがとうございました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回のコロナウイルス感染拡大防止として、第一・第二式場の座席を間引いたソーシャルディスタンス対応、大阪府コロナ追跡システムの案内告知、各所アルコール消毒液の設置、窓口に飛沫防止シートの設置を実施しました。</li> <li>来苑された方々が安心してお過ごしいただけるよう引き続き取り組んでまいります。</li> </ul>	計 4 件

6	<ul style="list-style-type: none"> <li>このアンケート用紙を渡すタイミングを考 えられたらいいのでは??と思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご心痛のところ、大変恐縮 ですが、私どもがご遺族様に 直接接する機会は、受入時と 収骨時のみとなっており、現 状は収骨終了後のタイミン グでしかお渡しできないと 考えております。</li> </ul>	1 件
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>ロビーに水のサービスなど有ると良かった。 (イトインスペースみたいに) 全体的には 満足しました。有難うございました。</li> <li>待っている間、自由に使えるレストラン、 食事のできる所があれば便利だと思います。 今回はそうじがていねいにされて、きれいだ と思いました。(ロビーも・トイレも) ありが とうございました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>喫茶コーナーには、自由 にお飲みいただける水とコッ プをご用意しておりました が、衛生面や安全面に配慮し て中止しています。ご入用の 際はお気軽に喫茶職員へお 声掛けください。 また、待合スペースはイト インスペースとしてご利用 いただけます。</li> </ul>	計 2 件

項	その他	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まわりの住宅地にとけこんでいてとても火葬場とは思えませんでした。</li> <li>・他市と比べると、箕面市は特に良くなったと思います。気持ちがゆったりとします。期待以上です。</li> <li>・広く、清潔感があり職員の方々が親切なので、葬儀も安心して行うことが出来ました。葬儀と火葬が同じ建物で行えるのは、とても便利でした。</li> <li>・一ヶ所で全て行えるのが良かった。(足の悪い高齢者もいたので、移動などはきびしい)</li> <li>・施設の中ですべて済ませる事が出来たので、移動などの時間に追われることなく、ゆっくりとお別れすることが出来て、とても良かったです。</li> <li>・待合ロビーで待っていましたが、広くて、そうじもいき届いていて小さな子供がいても大丈夫でした。図書館も近いので便利でした。</li> <li>・とてもきれいで清々しかったです。なんと言っても火葬場までの移動が楽で一番のメリットだと思います。生前、故人も聖苑で送ってねと言っていました。お世話になりました。ありがとうございました。</li> <li>・今後もこのクオリティを長くつづけて下さい。自分の時も箕面市民として、お世話になれば、幸いです。</li> </ul> <p>(他 77 件)</p>	<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. 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>・本当に遺族の気持ちをわかってくださった対応であったと感謝致します。</li> <li>・親切なご説明と尊厳のある所作に感謝申し上げます。</li> <li>・市の施設ということで、事務的な対応になるのかなと勝手に想像していたが、全く違う洗練された応待で少しびっくりしました。</li> </ul> <p>(他 43 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 46 件

項	収骨について	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に収骨のお方の説明が親切で、よくわかり、ありがたかった。(どなたも心が暗いところをもってきてゆっくりと親切でよかったと思います。ホットした)</li> <li>・収骨職員の方の説明がていねいで、親切にして頂けて満足のいく最後のお別れにして頂けました。</li> <li>・今までも、いくつかの施設を利用させていただきましたが、お骨上げの時のご説明が何よりもわかりやすく、本当にありがたかったです。(他 13 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 16 件
項	リピーター様からの回答	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に丁寧に対応して頂いておりました。身内の葬儀を含め何回か伺っておりますが、悪く思う事はありませんでした。</li> <li>・以前に父の葬儀で利用したことがあり、その時も印象がとても良かった。素晴らしい施設である。</li> <li>・以前から何度も利用させて頂いていて毎回期待しております。(他 11 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 14 件
項	喫茶聖について	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喫茶のおじさんがかんじわるかったです。</li> <li>・自販機にジュース(子供の為)の種類を増やして欲しい。</li> <li>・自販機の売り切れ商品が多く、補充されてなくて、残念でした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喫茶職員の接客につきまして、いただいたアンケートをもとにグループミーティングを行い、指導しました。今後も定期的の実施し、質の向上に努めてまいります。</li> <li>・商品の拡充、売り切れ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、速やかに対応をしてまいります。</li> </ul>	計 3 件

項	地下駐車場職員について	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車券（泊りのため、夫が駐車券を持ち帰り）朝の出庫に困っていた時、駐車場係りの人が知らぬ間に気づいて下さり、ご対応下さり助かりました。</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>	1 件
項	清掃職員について	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 階控室前で清掃スタッフの女性 3 名の方の少しですがお喋りされていまして。やはり身内が亡った時は、普段以上に気になってしまふところがあります。うるさい小言かもしれませんが、やはり無言での姿勢が誠実に感じるように思います。（ひとつの意見としてご参考までに…）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃職員の私語につきまして、いただいたアンケートをもとにグループミーティングを行い、指導しました。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、今後も継続的に接遇研修等を実施し、サービスレベルの向上に努めてまいります。</li> </ul>	1 件
項	葬儀業者宛て		件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今回で 2 回目になりますが宗教が違うので不安でしたが、担当葬儀社職員の方に大変御世話になりよかったです。ありがとうございました。</li> <li>・ 大変お世話になりありがとうございました。お食事の時間やお供えなどイレギュラーな希望にご対応下さり家族一同感謝申し上げます。スタッフの方から家族をねぎらう一筆手紙も頂きました！ありがとうございました。</li> <li>・ もう少し低料金のプランを考えてほしい。</li> <li>・ 料理納入業者と職員と思われる方がソファに座り話し込まれていた。良い印象は持たれなかった。</li> </ul> <p>（他 6 件）</p>	<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、利用者満足の向上に努めてまいります。</li> </ul>	計 10 件

4. お柩自動搬送システムによるご葬送について

このアンケート項目は、令和元年4月9日より新たに追記したものとなります。

項	ご指摘・ご要望	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族が少ないので大変助かります。これから、新コロナみたいな病気で亡くなる方が多くなった場合等ますます、必要になるのではないかと考えられます。</li> <li>・葬送する者も高令化し、そっと手を添えるだけで送ることが出来、助かりました。</li> <li>・このシステムに乗りたいという故人の希望が強く、今回お願いする事となりました。利用した家族としても、安心安全でとても良い。残して欲しいシステムです。</li> <li>・近代的でとても良いです。高級住宅地のみの方にふさわしいシステムです。</li> <li>・18年も経っているのに古さを感じず、さすが箕面、無人搬送装置は良いなと思った。</li> <li>・人間であるのを、機械で行われたのは少しあつかい方に、悲しさを覚えました。</li> <li>・葬式がない時など人手がないのであった方がいいと思う。人が多いからいいというものでもなく見送る人の気持ちがあれば自動搬送システム気にならなかった。</li> </ul> <p>(他 54 件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械による搬送に抵抗を感じるコメントもいただいています。そのようなお考えの方もいらっしゃることを忘れず、人手に代わって丁重にご葬送いたします。</li> <li>・家族葬の増加、高齢化、最近ではコロナ対策による会葬者の減少傾向で人手による柩の葬送が難しい場合もあり、自動搬送システムに対してご理解をいただけていると考えます。</li> </ul>	計 61 件

以上