

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3年7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"> ・家族葬対応の部屋を増加して欲しい。 ・家族葬用の式場を増やしてほしい。 <p>・家族葬に対応頂ける部屋の増加をお願いします。大きなホールを使用されていない場合は控室や法要に使用する部屋等、利用させて頂ける様に切にお願いいたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・家族葬用の式場増設ニーズを受け、令和3年7月より、第四式場を新設しました。また、一般葬だけでなく家族葬にも対応ができるように、第一式場に家族葬用の新料金を設けました。 	計 3件
2	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊出来る所が2人のスペースしかなかったので残念でした（第三式場）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年7月より、控室5を第三式場専用の親族控室に改修することで、最大7名の宿泊が可能となりました。 	計 1件
3	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に古くなってきていてリフォームが必要かも。 <p>（他3件）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年7月より、傷んだ家具の修繕を開始しました。順次待合ロビーの一人掛けソファ、控室4の椅子を張替修繕します。その他、改修を伴う大きな修繕箇所は箕面市と協議しながら検討いたします。 	計 4件
項	その他	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・式の大小に拘わらず満足の葬儀が出来ました。 ・前は大家族葬、今回は少人数どちらも対応に変わりなくとてもよい式でした。 ・今迄利用した事がある施設の中で、箕面市が一番良かった。 ・とてもきれいで管理が行き届いており良い施設です。今後とも維持して下さい。 ・葬儀場にふさわしい清潔で清楚な佇まいでした。 ・近代的で清潔感がありとても良かった。 <p>（他41件）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	計 47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"> ・コロナのため、告別式はしませんでした。火葬場だけに参列してくれた人のために亡くなった方の顔を見る機会があればよかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お声掛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。 	計 1件

2	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、空間が十分あり、安心して式を行う事が出来ました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・式場の座席数を間引くなど、ソーシャルディスタンスによる感染拡大防止策を今後も継続してまいります。 	計 1件
3	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレのトイレットペーパーの三角折は衛生上禁止している施設が多くなっています。すぐにやめて下さい。 ・トイレで流す水が茶色くきもち悪かった。(他1件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレットペーパーの三角折を中止しました。 ・トイレの水は井戸水を使用しております。雨天後は水が濁ってしまうことがあります。ご了承ください。 	計 3件
4	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃が行き届いていて、清潔感がありました。 ・中がきれいに清掃されて気持ちいいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続して、美観・清潔感を維持してまいります。 	計 2件
5	<ul style="list-style-type: none"> ・車では良いが、バス、電車を利用する場合、少し不便。 ・車があれば便利だが、徒歩だと桜井駅から遠い。連絡バスがあれば便利だと思う。 ・年輩者が多いので駅（桜井駅）より、少し遠い様に思います。駅からオレンジバスが利用できればうれしいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・徒歩でご来苑の方は、最寄りのバス停留所が半町停留所となります。市立聖苑まで徒歩4分となりますので、詳しくはホームページの交通案内をご参考ください。 	計 3件
6	<ul style="list-style-type: none"> ・とても清潔で利用しやすかったです。火葬場が式場と同じ場所にあることは移動の手間も時間もないので参列者にとって便利でした。 ・きれいで火葬場が隣接している。 ・式場を火葬場と同じ場所でとても便利だった。 ・通夜～葬儀～告別～火葬～初七日迄全て聖苑で可能。 ・広々としていて、火葬場が併設されているので移動が楽でした。(他1件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・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ています。ご利用者様からも利便性の評価をいただいています。 	計 6件
7	<ul style="list-style-type: none"> ・喫煙ルームがあれば良かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・改正健康増進法の全面施行に伴い、箕面市すべての公共施設は敷地内喫煙の禁止となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。 	計 1件

項	その他	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・家族葬でお願いしましたが共通の知人に教えた従業員がいました。もう信頼しません。使いません!!! 	<ul style="list-style-type: none"> ・人生で一度きりのご葬儀において、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。担当の葬儀業者様に、家族葬かつ密葬である旨を事前にお知らせいただくようお願いすることで、再発を防いでまいります。 	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"> ・みなさん親切丁寧で感謝しております。 ・皆様非常に親切で一度下見に訪れた時も心よくお部屋を見せて下さったり、当日、お玄関先で迎えて下さったり、こちらも故人をあたたかな気持ちで送ることができたと感じています。 ・すべてに満足です。ありがとうございました。 ・パーフェクトだと思います。 (他 32 件)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 36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"> ・骨あげの際、とても細かく説明頂きありがとうございます。少々早口であったので、もう少しゆっくりであれば、尚、良かったと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・教育リーダーの研修を実施し、改善をはかりました。皆様にご安心、ご納得いただけるよう努めてまいります。 	計 1件
2	<ul style="list-style-type: none"> ・収骨職員様の丁寧で御親切な対応には、とても心安らぎました。孫達（小学生）にもわかる様な、親切的な説明でとても嬉しかったです。 ・収骨職員の方が大変優しく丁寧に説明して下さいました。有難うございました。車椅子対応をしていただき嬉しく思います。 ・収骨職員の方が足の悪い母の為に近くまで持って来て下さって大変優しく対応して下さいました。本当に感謝しています。骨の事も詳しく教えて下さいまして、骨の立派さを褒めて下さいました。後々故人を偲んで家族で話をする事が出来ました。 (他 14 件)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 17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"> ・以前も利用しましたが、変わらず美しい施設で良かったです。市外からの参列者が市営であることに驚いていました。 (他 1 件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 2 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"> ・火葬の待ち時間に喫茶コーナーが閉まっていたのは少し残念でした（14時－16時で昼だったので） ・ロビー横の喫茶（店？）がもう少しいい対応であれば良かったなと思います。場所柄明るくあるべきではないですが、暗いというか、きびきびしていないというか…。改良があればと思うのはその点ぐらいです。 ・宿泊した朝食、近くのコンビニですませたが…。何とか弁当の準備ができませんか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。今後も定期的実施し、質の向上に努めてまいります。 ・現在朝食の営業は行っていませんが、委託先と協議をさせていただきます。 	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"> ・駐車場守衛の対応がイマイチ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地下駐車場職員に接遇研修を行いました。今後も定期的実施し、質の向上に努めてまいります。 	1 件
項	葬儀業者宛て		件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・担当葬儀業者の接客対応について、通夜、告別式、供花の担当のスタッフの方々はずばらしかったのですが…。(〇〇、〇〇、ご本人には直接お伝えしましたが) 自宅訪問の方法や会葬御礼額をすぐしらせてくれないなど不行届きが目立ちました。(インターフォンを押さずに入ってくる。マスクをつけない、ためぐちなどの)。 ・〇〇社を利用しました。箕面市規格葬儀を依頼しましたが、司会等のオプションは絶対必要と言われ、オプションを追加されました。実際は箕面市規格葬儀だけでは、葬儀は無理でした。〇〇社への指導を希望します。 (他 6 件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	計 9 件

3. お柩自動搬送システムによるご葬送について

項	ご指摘・ご要望・ご感想	指定管理者の考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・今回のうちの様な家族葬 4 人のみの参列者のみの場合にはとても有り難いシステムでした。日本唯一とは知りませんでした。広がっていけばいいですね。 ・コロナ禍のこのご時勢ではますます必要になると思います。 ・初めての経験でしたが、是非他の市でも取り入れるべきだと思う。 ・本来は関係者で担うのが良いと思いますが、時代の変化だと思います。家族としては、負担軽減はうれしいです。 ・少し合理的すぎる気もしますが、この時世仕方ないと思う。 ・お柩を親族の手で担いたいと希望する人もあるでしょう。 ・搬送方法を選択出来ればと思います。利点も多いにあると思いますが、自動搬送は事務的で冷たい気がします。 <p>(他 44 件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・機械によるご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、安全性を確保しながら、人手に代わって丁重にご葬送いたします。 ・家族葬の増加、親族の高齢化、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。 	計 51 件

以 上