

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4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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・第1式場を少人数で使える様になった事が良かったです。密をさける事ができ解放的で快よく行えました。お世話になりました。（他 45 件） 	<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
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"> ・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。 ・清潔（式場、ロビーは言うに及ばず、火葬場もクリーン）で、想像していたよりはるかに好印象でした（他 57 件） 	<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 60 件
4	<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。 ・式場を火葬場が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 18 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 23 件
5	<ul style="list-style-type: none"> ・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。（他 53 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 54 件

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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？ <p>（他 10 件）</p>	<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。今後も定期的を実施し、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 12 件
2	<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。今後も定期的を実施し、質の向上に努めてまいります。 	計 1 件
3	<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す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。 <p>（計 2 件）</p>	<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 2 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"> ・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。 （他 5 件）	<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 6 件
2	<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。 （他 13 件）	<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 16 件
3	<ul style="list-style-type: none"> ・喫煙ルームがあれば良かった。 （他 5 件）	<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 6 件
4	<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

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"> ・ 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。 ・ 今回で3度目の利用となりますが、毎回大変満足しております。ありがとうございました。 <p>（他 5 件）</p>	<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 7 件
2	<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。 <p>（他 32 件）</p>	<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