

# 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 6 年 9 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"> <li>・市営施設としては十分な風格があり、周辺の環境も申し分ない。期待した以上に良かった。</li> <li>・ロッカー利用で 100 円が戻ってくるため利用しやすい。Free Wi-Fi も利用でき満足。</li> <li>・コロナで増えた直葬・家族葬に対応した式場や直接お別れ時の対面室に好感が持てました。建物が高級ホテルのようで故人の旅立ちが素晴らしいものになり、嬉しく思いました。</li> <li>・市営施設としては十分な風格があり、周辺の環境も申し分ない。期待した以上に良かった。</li> <li>・広い場所でしたが家族葬対応のパーテーションが有り、落ち着いて使用できました。</li> </ul> （他 201 件）	<p>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。</p>	計 206 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良く維持管理、清掃されていると思います。</li> <li>・とても清潔で好感をもちました。</li> <li>・大変合理的で清潔で良い印象を持った。</li> </ul> （他 19 件）	<p>今後も継続して美観・清潔感を維持してまいります。</p>	計 22 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・足の悪い高齢者が参列者に多かったのが、火葬場への移動が最小限だったことが、ありがたかった。</li> <li>・式場と火葬場が同じ場所にあるのがとても良いと思いました。赤ちゃんがいて移動が少なくてすみませんでしたので。お年寄りが多い場合などでもとても助かるのではと思います。</li> </ul> （他 34 件）	<p>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おります。</p>	計 36 件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収骨職員の方の説明や段取りが明確でとても解り易かったです。</li> <li>・収骨が如才なく行われました。一つ一つ丁寧にご説明いただき、故人の身体が過不足なく旅立つことが出来たように感じました。</li> <li>・故人との最後の別れとなる収骨の時のご説明は親切で丁寧であり有難かったと思っております。</li> <li>・とても丁寧に対応してもらえました。おだやかな口調に落ち着きます。疑問にも親切に詳しく教えてくれました。</li> </ul> （他 66 件）	<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まいります。</p>	計 70 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"> <li>・収骨職員の進め方が少し、慌ただしかった。</li> <li>・高齢者には収骨の時間が慌ただしく感じたようです。</li> <li>・収骨の時が事務作業的で少しせわしなかった。もう少し聞きたい事があったのですが、聞ける雰囲気ではなかったです。</li> </ul>	<p>教育リーダーの研修を実施し、改善をはかりました。利用者にご安心、ご納得いただけるよう努めてまいります。</p>	計 3 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休業中のカフェカウンターにいた男性スタッフが無愛想だった。話しかけようとしても無視された。他のスタッフは皆とても良かったです。</li> <li>・喫茶店が閉まっていたため、骨上げの時間まで過ごし方に困りました。飲料自販機以外にも用意していただけると助かります。</li> </ul> <p>（他 7 件）</p>	<p>喫茶職員に接遇研修を行いました。今後も定期的を実施し、質の向上に努めて参ります。</p> <p>自販機の拡充につきましては、委託先と協議をさせていただきます。</p>	計 9 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地下駐車場の係員（高齢男性）が気分悪かった。係員なのにロビーで足広げて座りこむのは指導不足かと思えます。ロビーは係員の休憩所ですか？</li> </ul> <p>計二日間見かけて態度の悪さにびっくり。</p> <p>（他 12 件）</p>	<p>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、質の向上に努めて参ります。</p>	計 13 件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・（担当葬儀業者）よくはしていただいた。ですが時間配分は不明瞭で諸所困った。いつまで控室が使えるのか、誰がどのタイミングで荷物を運ぶのかが、スタッフの方により違って困った。余裕をもつてのぞんでいたつもりなのに、式直前に全て重なることとなった。初めからの確に伝えてほしかった。</li> <li>・葬儀業者の方へ、全てが準備不足という感じで、バタバタしました。動きの説明も不十分で行ったり来たりが多かったと思えます。</li> <li>・昼食の弁当が価格の割にはおいしくない。</li> <li>・昼食を聖苑内で頂戴しました。料金による差はあるかと思えますが、美味しくありませんでした。</li> </ul> <p>（他 69 件）</p>	<p>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、意見を交換し、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。</p>	計 73 件
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1 Fのトイレ（男子）修理して。</li> <li>・トイレの洗面が1部使えない状態だったので修理を願いたい。</li> </ul>	<p>箕面市と修繕を協議します。</p>	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"> <li>火葬場でも、最後に顔だけでも見たかった。（他 1 件）</li> </ul>	直葬のお方様は、お声が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 2 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>柴原方面から車で来た時に案内看板が見辛く通りすぎてしまう事がありました。</li> <li>1にも2にも交通不便な点の改善ですね。（他 9 件）</li> </ul>	阪急バスの半町停留所からは徒歩4分となります。またゆずるバスも停車いたしますので、バスでのご来場もご検討頂ければと思います。詳しくは聖苑ホームページをご確認ください。	計 11 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>出来ることなら、内部に喫煙室があれば…。</li> <li>過去に父の葬儀を行った事があるので。個人的には喫煙所を作って欲しい。</li> <li>待ち時間が長いのでタバコを吸う場が欲しい。</li> </ul>	改正健康増進法の全面施行に伴い、箕面市の全ての公共施設は敷地内禁煙となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。	計 3 件
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>箕面市のホームページがわかりにくく、どうやったらこちらにたどりつけるのか（ここでの葬儀に）が分からずじまいでした。大変素敵な施設だと感じた分、使えず残念でした。こちらでの関わってくださった方々は大変良かったです。ありがとうございました。</li> <li>利用の方法をもっと知りたい。（付属の施設など）（他 11 件）</li> </ul>	毎月、葬儀相談会を実施しております。お電話でもご葬儀についてご案内しておりますので、お気軽にお問い合わせください。	計 13 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"> <li>・葬儀会社の方には、こちらの希望に対して、とても丁寧に対応していただき最後まで親切にしてくださいましたことに感謝申し上げます。</li> <li>・葬儀社の担当の方も火葬場の方も大変良くしていただきました。ありがとうございました。</li> <li>・故人を見送る遺族に、安堵感さえ抱かされる程に故人を丁寧に扱っていただき感謝しております。</li> </ul> <p>（他 72 件）</p>	<p>葬儀業者様とは協力関係の元、意見を交換し、今後も利用者満足の向上に努めてまいります。</p>	計 75 件
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・式場と火葬場が同じ場所にあるのがとてもいいと思いました。赤ちゃんがいて移動が少なくてすみませんでしたので。お年寄りが多い場合などでもとても助かるのではと思います。</li> <li>・式場と火葬場が一体で移動の手間がなかった。</li> <li>・駐車場から火葬場への動線も天候にかかわらず、傘もいらず助かりました。</li> </ul> <p>（他 33 件）</p>	<p>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。</p>	計 36 件
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予想していた以上に素晴らしい火葬場で、担当の説明、話術も素晴らしかった。感謝しています。</li> <li>・故人の遺志で聖苑様での家族葬ができて、ありがとうございました。</li> <li>・家族葬とはいえ、喪主としては初めてでしたので、わからないことや不安がいっぱいでした。スタッフの皆さまの行き届いた対応のおかげで、無事に式を終えることができホッとしております。故人の大変満足していることと思います。ありがとうございました。心より感謝申し上げます。</li> <li>・とにかく火葬職員さんの故人、家族への尊厳、対応が完璧で冷静でそれでいて足腰の弱い家族への心づかいが温かくとても感謝しております。説明もわかりやすかったです。葬儀会社の職員さんの随所の優しい対応ありがとうございました。</li> </ul> <p>（他 81 件）</p>	<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まいります。</p>	計 85 件