

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7年4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"> ・お通夜、告別式の2日間で、控室にて1泊させていただきましたが、宿泊のアメニティ、寝具、冷蔵庫、自動販売機など設備が清潔かつ充実しており安心して過ごすことができました。 ・いくつかの火葬場に行ったことがあるが、1番清潔、広く感じ、待ち合い場、着がえ等のサービスが充実しており大変良いです。 ・市立にもかかわらず最後の時を重厚な雰囲気でも過ごすことが出来、ありがたかったです。 ・思ったよりキレイでよかった。広い部屋しかないと思っていたので、パーティションで区切って家族葬にちょうどいいサイズになっていたのがよかった。 <p>（他 138 件）</p>	<p>今後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>	<p>計 142 件</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・広々として清潔感もあり満足感を持って送ることが出来ました。 ・広い施設にもかかわらず隅々まで掃除が行き届いていてとても綺麗でした。早朝（7時30分？）からの作業なのに笑顔で挨拶され気持ち良かったです。 ・建物も部屋すべてが清潔感がありとてもくつろげました。 ・大きさと清潔、参列された方々が皆さんビックリされました。「ここいいわネ！」と皆さんおっしゃっていましたよ。 <p>（他 32 件）</p>	<p>今後も継続して美観・清潔感を維持してまいります。</p>	<p>計 36 件</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・お葬儀と火葬が同じ場所でできて高齢者の家族にとって移動がなくありがたいです。 ・清潔感があり、イメージが良かった。火葬場と式場が同じ場所なので、参列者の負担が少なく大変良かった。（第二式場） ・場所も良く、なにより告別式場と火葬式場が同じ場所なのが疲れも少なく、落ちついて故人をおくる事が出来ました。 ・お通夜、告別式、火葬、その他、お食事場所への動線がとても良く、冬の時期でしたが地下駐車場からそのまま上階へ行けるので、コートなしで過ごせ 	<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ません。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>	<p>計 38 件</p>

	<p>るのはとても良かったです。 (他 34 件)</p>		
4	<ul style="list-style-type: none"> ・特に収骨時の対応が非常によかったです。毎日収骨にかかわっておられる方に具体的に細かく指示してもらおう方が、お骨上げも肅々とすすむし絶対に良いと思いました。 ・収骨の時の職員の方。説明もていねいで、順にきれいに入れることができよかったです。ありがとうございました。 ・車椅子の必要な母に対する対応がとても好感度(良かった)でした。 ・火葬場受け入れ職員の方の声の出し方が真摯で抑揚があり良かったと参列した親族が言っていました。ありがとうございました。 <p>(他 136 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>	<p>計 140 件</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	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな声で誘導してくださいましたが、赤ちゃんがいて車から降りるのに時間がかかったりしていたから、何度もこちらへせかされている印象で、もう少し配慮してほしいです。 ・心がこもっていない。声が音声ガイダンスのようだった。早口で声が小さく聞きとりにくい。（特にお年寄りには聞こえない）。使い古した白手袋。散髪していない身だしなみ NG。 （他 8 件）	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。	計 10 件
2	<ul style="list-style-type: none"> ・喫茶コーナーに人がいなく利用できなかった。 ・以前も利用したが、コーヒーショップが休業していた。 （他 15 件）	令和 7 年 4 月 14 日より、営業時にはスタッフが常駐するようになりました。	計 17 件
3	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場（地下）が 22 時までというのを、たまたまホームページをみて把握できていましたが、利用者によっては知らずに時間オーバーしてしまうケースがありうるかと思いました。 （他 12 件）	<ul style="list-style-type: none"> ・親族控室に聖苑のご利用案内冊子を置いています ・葬儀業者様には親族様へのご利用案内をお願いします ・地下駐車場管理人からは閉場前に控室に案内を行っております 	計 13 件
4	<ul style="list-style-type: none"> ・低予算の中、手を尽くして頂いて有難うございます。但し説明はやや不足気味で、細かな不備がありました。（電報が複数届いていたのに、確認なく式中にはないと言ったり、袋を忘れこちらが指摘してもすぐ伝えられず） ・とても丁寧な対応でしたが過ぎるほどに感じた。エレベーターなど外で待っていて下さっているのにケイタイをいじっていたのは気になる。 ・業者の当初の説明は火葬場が混んでいて 16 時しか予約とれなかった。市外利用だから 1 時間半前には来てもらわないといけない。聞かされたが、こちらが聖苑に確認したら、待ち時間がなくなった。今でも不思議です。 （他 11 件）	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。	計 14 件

3. 今後、取り組んだ方が良い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"> ・施設は立派なので家族葬等の対応を充実されたら、式場と火葬場の双方を利用したかもしれない。 ・火葬場で最後に顔を見てお別れ出来るようにしてほしい。 （他 2 件）	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"> ・施設敷地内の一角に喫煙所を設置していただければありがたい。屋外の端でいいので。施設外の路上で喫煙せざるを得なかったのですが、携帯灰皿を持って喫煙しているものの、やはり通行人の目が気になりました。あわせて、他の喫煙者の吸い殻を拾って片づけるはめになりました。 ・本当にわずかなスペースで構わないので、敷地内屋外に喫煙スペースの確保を望みます。地上駐車場と夜間通用口の間西南角あたりだと設置可能ではないかと思えます。そこであれば副流煙もさほど気にならないし、通行人の視界にも入らないと思うのですが…。 （他 3 件）	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 5 件
3	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の色々な所で故障中や使用禁止の貼り紙があったので見苦しかった。 ・トイレ鍵が LOCK に一部かけづらい箇所があった。トイレ手洗部一部使用不可があった。 ・今の時代余り大きい式場は難しいと思われれます。家族葬が主流になってきているので、小規模ホールをぜひ検討していただければと思います。 （他 45 件）	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕につきましては箕面市と協議します。 ・聖苑には霊安庫が 2 台、立会霊安室が 1 室あります。聖苑で火葬される方にご利用いただけます（※立会霊安室は聖苑式場利用者のみ可）。 	計 51 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"> ・スタッフの皆様方はていねいにご対応下さりスムーズにおごそかにお見送りできました。 ・とても良くして頂きましたので満足です。母を美しい姿で見送りできました。ありがとうございました。 ・言葉使いも良く、こちらの意向を組んでくれ、とても親切にして頂いた。細やかな配慮もあった。 ・夫の葬儀を終えました。家族の思いをしっかりと伝えることができ、満足のいくお見送りが出来たことを、心からありがたく思っています。心より御礼申し上げます。 <p>（他 48 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 52 件
2	<ul style="list-style-type: none"> ・火葬場のイメージや事務的に扱われるイメージがあったが、聖苑にはそれが全く無く非常によかった。 ・頭では理解していても、大切な親が焼かれて骨になる姿を想像すると悲しくて、乗り越えなければと緊張していましたが、施設が美しく設備も整っていて良かった！という気持ちになりました。 ・居住市内の施設の空きが無くて初めて市外の貴施設を利用させていただきましたが、却って良かったです。差額は発生しましたが、それ以上に満足度が高かったです。ありがとうございました。 <p>（他 66 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 69 件