

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8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	・清潔で職員の方々の対応もよく、箕面市民として今後も家族、自分自身の時にも利用したいと思った。 ・故人が施設見学に行きたいというので見学に行き、自分の葬儀はここでしたいと言っていました。今回利用させていただき、親族や友人から、箕面にはこんな良い設備（施設）があるのね…と。良いお式だったと言われました。家族も移動がなく疲れている中、体も楽でした。 ・家族葬で第1式場を使うのに少し不安でしたが（広すぎて）、パーテーションを使いとても落ちついた心地の良い雰囲気良かったです。 （他 120 件）	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。	計 123 件
2	・建設後の劣化が目立たない様に清掃、建物維持をしている印象。 ・二十年以上たっているのに、まったく会館が美しく保たれているのに感心しました。何か昔の記憶が蘇りました。 ・施設の清潔さが印象深かった。 （他 34 件）	今後も継続して美観・清潔感を維持してまいります。	計 37 件
3	・すべてが同じ場所でできることが一番だと思いました。 ・式場と火葬場が同じなのは思った以上に便利だった。 ・親族供、高齢なため、式→火葬→骨上げまで移動無くてできる施設として申し分無いと感じました。 （他 17 件）	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。	計 20 件
4	・収骨職員の方の説明がとてもわかりやすく親しみある対応ですばらしかったです。悲しいだけでなく思いをこめて収めることができました。 ・収骨職員様の説明がとても丁寧でわかりやすく心穏やかに拝聴させて頂きました。 ・お骨入れの際の丁寧な説明で皆様納得して感心してお骨入れの儀をさせて頂きました。 ・施設到着時の総出での迎え、立礼、詳かな指示等に隙がなく安心、感心しました。 （他 121 件）	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 125 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	・職員さんのしゃべり方が異常にクセが強かった以外はとても満足しました。 ・少し邪道な事ではありますが小さめのトングみたいな箸があれば、力の無くなった高齢の母や小さな子供も出来たのかなぁと思いました。 （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。 収骨室にトングを常備しておりますので、ご要望があればお声がけください。	計 10 件
2	・喫茶コーナーの方が、愛想がなく注文しづらかった。 ・喫茶をもう少し変えてほしいと思いました。ドリンク少ないし、やる気の無さそうな方がボツンと 1 人。 （他 9 件）	喫茶コーナーを運営している南半町自治会と、いただいたご意見を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 11 件
3	・駐車場の料金所の幅が狭く、車の安全装置が働きなかなか通過できず困った。 ・地下駐車場の入口・ゲートのあたりが幅が狭い。少し大きい車だと通りにくい。 ・地下駐車場の入口の幅が狭くワゴン車でギリギリの状態だった。広げる様に希望します。 （他 10 件）	改善には施設の改修工事が必要なため、箕面市と協議します。	計 13 件
4	・担当葬儀業者については本当に丁寧に対応していただきましたが、少し営業的な対応が強かったように感じました。 ・食事のスタッフは対応が丁寧とは言えなかった。 （他 4 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 6 件

3. 今後、取り組んだ方が良かったことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・寝ずの番で喫煙所が無いのがつらかった。 ・喫煙者としては、待ち時間は苦痛なので外に喫煙コーナーがほしかったです。 （他 1 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 3 件
2	・洋式トイレを増やして欲しい。男性用の更衣室を設置して欲しい。 ・控室で靴を脱いだり、履いたりする時、手すりがあればいいのに…と思いました。壁側に手すりがあったらと思いました。 ・故障中の洗面台や扉の修繕。 （他 36 件）	修繕や改修につきましては箕面市と協議します。	計 39 件
3	・式場があることを知らなかった。こちらの利用料金を調べれば良かった。広報で見たことがなかった。 ・聖苑はもっと知って欲しい施設だと思います。ゴージャスで荘厳で箕面市民になって 40 年近いのに私でも知らなかったんだから、知らない人も多いと思います。 ・我々に貴施設の情報が伝わらない。 ・葬儀後、同僚や市内在住の友人達と話しましたが箕面の火葬場がどこにあるのかすら知らない人ばかりでした。便利な立地や綺麗でりっぱな事や費用負担も少ないことなど話すと、みんな良いねえと驚いていました。広報とかに載ってた事あるのかなあ？箕面市民みんなに知ってほしいです。 （他 15 件）	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。 また、希望者には出前相談会も実施しております。	計 19 件

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・〇〇さんにお世話になったのですが、気配りも凄くて、とっても親切で良かったです。又、お世話になりたいです。ありがとうございました。 ・担当者の方々、夜遅くにも関わらず親身に丁寧に対応して頂き、準備することができました。最後の挨拶でも、その気持ちが伝わり、とても心温まりました。おかげで父をしっかりと見送ることができ安心しております。ありがとうございました。 ・父が突然なくなり、とても不安の中、皆さんの親身な対応でとても救われました。ありがとうございます。 ・家族葬も初めてでもっと貧弱なものだと思っており、自分の力のなさで父にかわいそうだと思っていましたが、素晴らしい式に下さって感謝です。 （他 23 件）	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。	計 27 件
2	・指定管理者としての向上努力を感じる。引き続きより良い施設として市民のため、頑張ってもらいたい。 ・4年前にも使用しております。元々、期待していたので期待通りと回答していますが、他市よりも良いと思います。指定管理者の努力と能力が信用できる。 ・母を亡くして気持ちが落ち込んでいた私たちを優しく包み込んで癒して下さるスタッフ、施設でした。これからもずっと清潔さやスタッフの方々の対応品質を保って下さって、多くの方を癒し続けて下さい。 ・市外でも利用できること。広くて清潔で施設設備が充実している。空調も心配りされていた。駐車場も広くて利用しやすかった。施設職員の方も非常に親切だった。 （他 65 件）	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 69 件