

# 平成29年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市ふれあい交流館「本宮の湯」

### 【調査概要】

- |   |      |                          |
|---|------|--------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成30年1月20日から平成30年2月24日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市ふれあい交流館「本宮の湯」利用者      |
| 3 | 調査方法 | 交流館内でアンケートを依頼し、回収箱にて回収   |
| 4 | 回答数  | 300人                     |

平成30年 3月  
豊川市産業部商工観光課

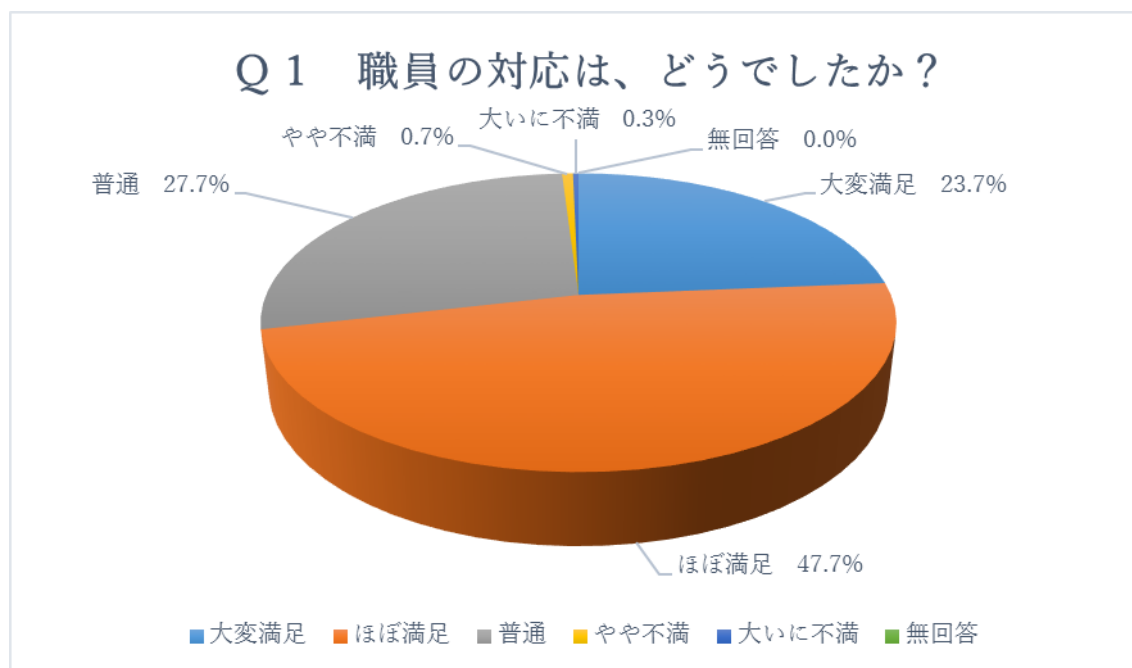
## 1 調査項目

### Q 1 「職員の対応は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の71.4%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」「大いに不満」が1.0%で、職員の対応に対してご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・体調不良の客への対応が不適切
- ・職員の女の子髪が前にたれていて不潔に感じるなど

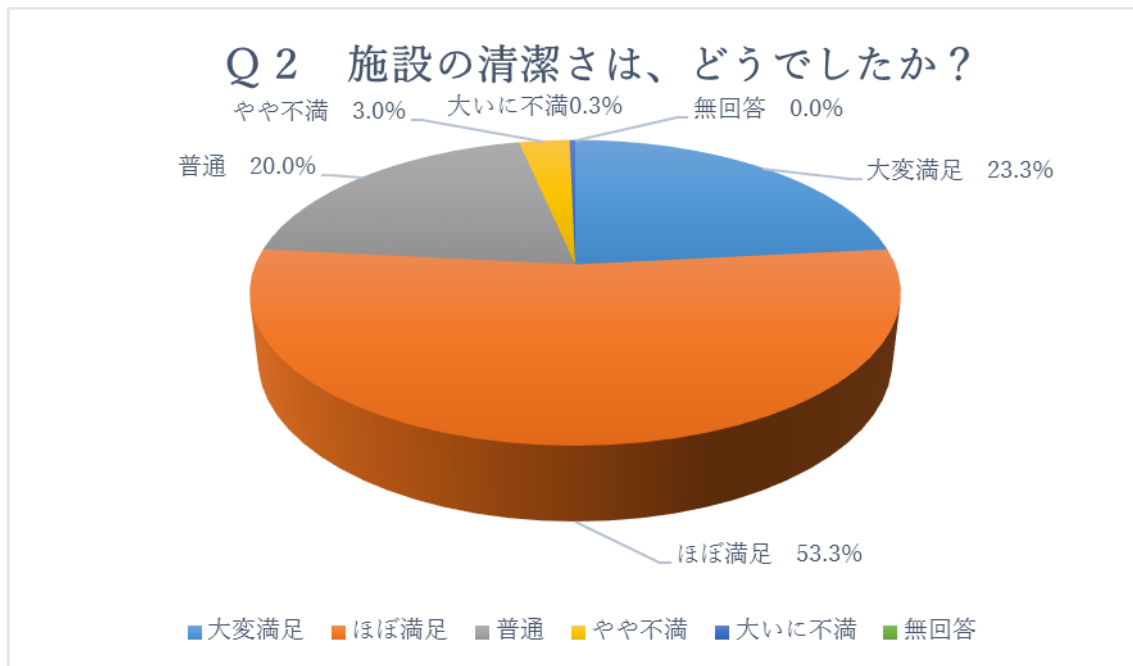


## Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の76.6%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」「大いに不満」が3.3%で、施設の清掃・衛生面についてのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・脱衣の床を常に清潔にしてほしい
  - ・脱衣所の髪やゴミが目立つ
  - ・排水溝の髪の毛が気になる
- など

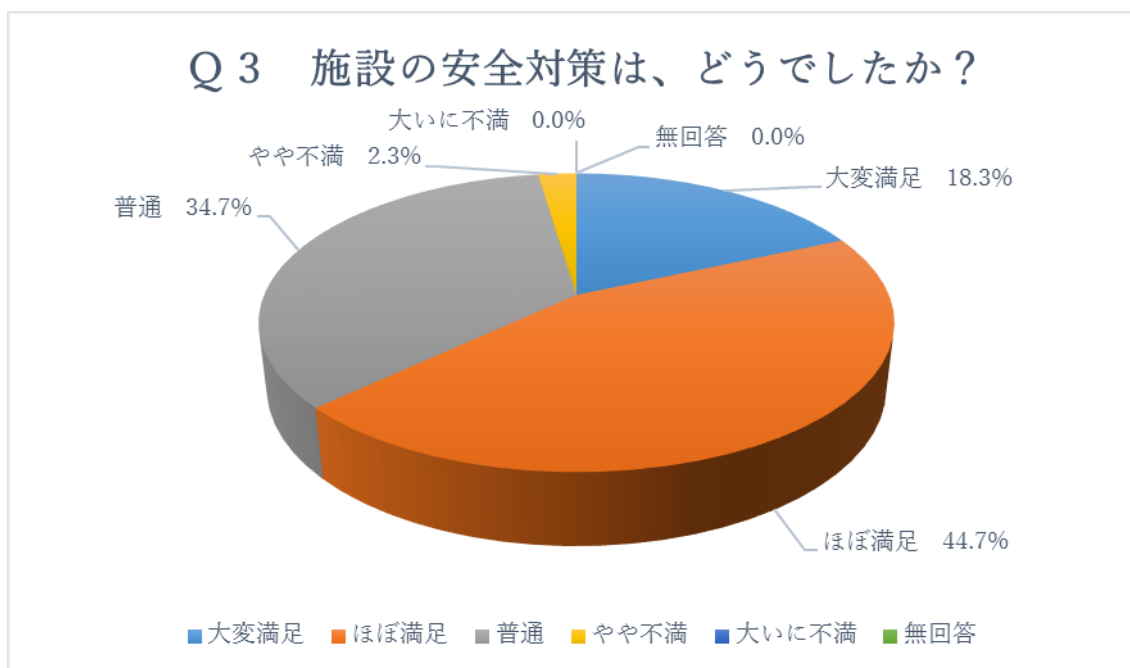


### Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の63.0%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が2.3%で、施設の設備面などについてご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・手すりを多くしてほしい
- ・子供が走り回っているため、巡回を多くしてほしい
- ・露天照明が消えて危険
- ・滑りやすい
- など

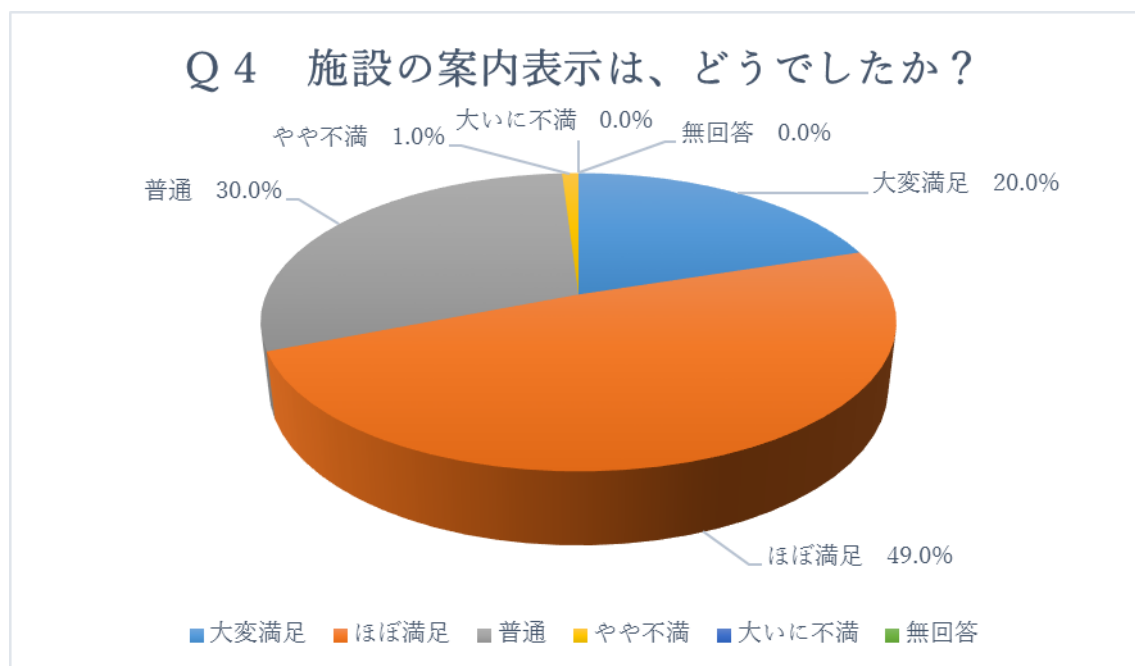


#### Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の69.0%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が1.0%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・記載された意見はありません

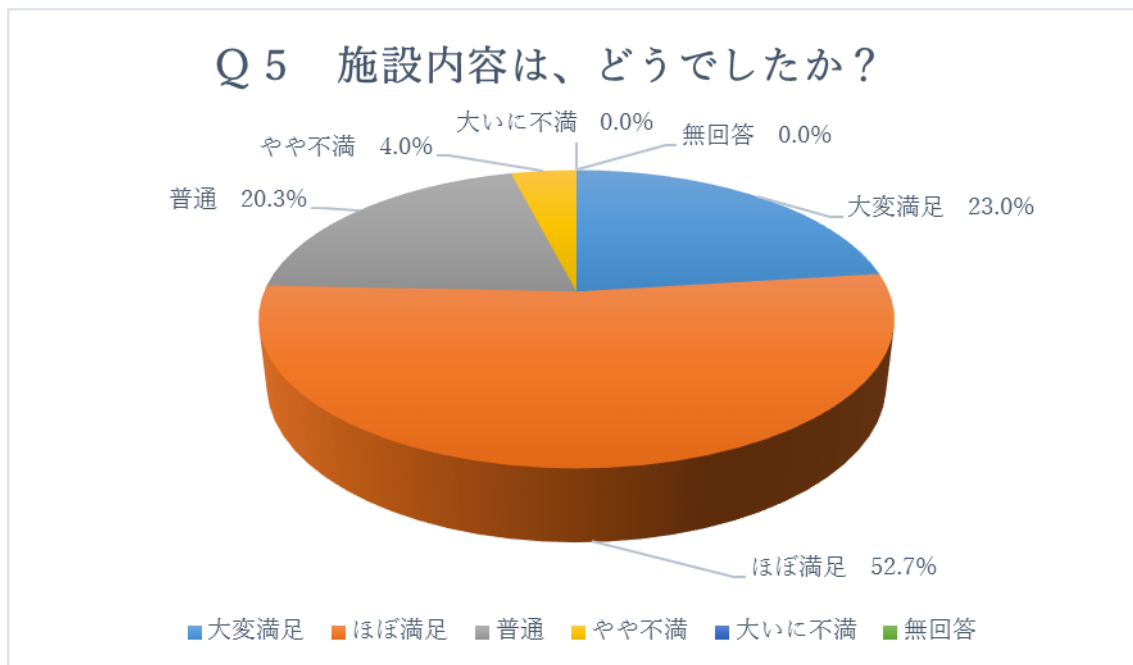


### Q 5 「施設内容は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の75.7%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が4.0%で、次のようなご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・大きさに比べ人が多い
  - ・外湯との間がつめたくて歩きにくい
  - ・風呂が全体に寒い
- など

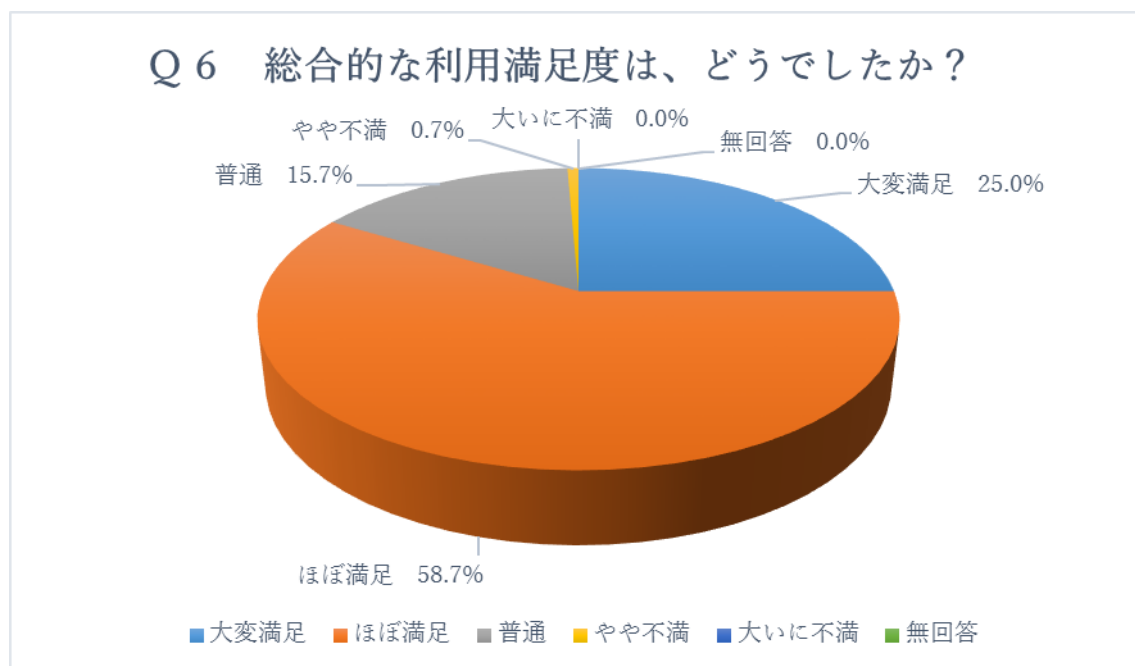


### Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の83.7%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が0.7%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・記載された意見はありません



## 2 その他利用者の声

- ・ 職員の挨拶が大きい声で笑顔
- ・ 団体の対応についても丁寧
- ・ 楽しい時間を過ごせた
- ・ 売店が充実すると良い
- ・ よく行き渡っていて安心して入浴できる

## 3 昨年度の改善事項について

施設について、風呂の種類や内容の充実を希望するご意見がありましたので、露天風呂で多様な温泉を楽しめる温泉装置を整備して、施設の充実を図っているところです。

## 4 改善事項と今後の対策方法

施設の清掃について、お褒めの意見もいただいておりますが、厳しいご意見もいただいております。昨年度に引き続き施設内の巡回、清掃を徹底させ、改善に努めます。また、従業員の対応についてご意見をいただいておりますので、今まで以上に利用者の満足を得られるよう改善に努めます。

## 5 総合分析

総合的な利用満足度については、昨年度に引き続き8割以上の方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただくことができております。

しかし、まだ多くのご意見をいただいておりますので、今後も利用者の満足が得られるよう、指定管理者と連携をしながら改善に取り組んでいきます。