

令和3年度 利用者満足度調査結果報告書

ふれあい交流館

【調査概要】

- | | |
|--------|---------------------------|
| 1 調査期間 | 令和4年1月10日から令和4年2月18日 |
| 2 調査対象 | ふれあい交流館利用者 |
| 3 調査方法 | ふれあい交流館内でアンケートを依頼し、回収箱に投函 |
| 4 配布数 | 145人 |
| 5 回答数 | 145人（回収率 100%） |

令和4年3月

豊川市産業環境部商工観光課

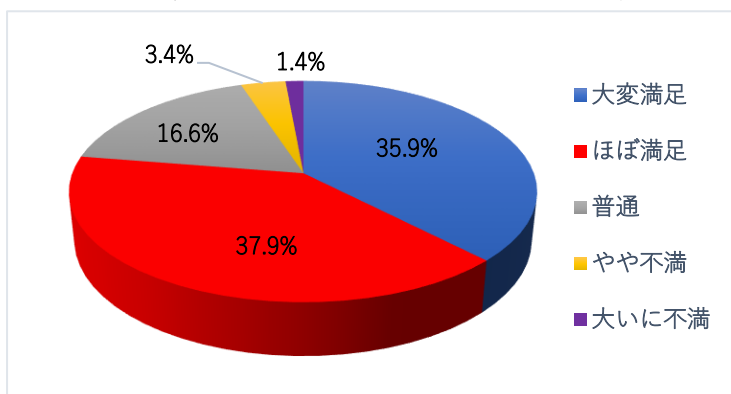
1 調査項目

問1 職員の対応は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の約74%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答しており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約5%で、新型コロナウイルス感染症対策や職員の態度についてのご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・困っていると職員がすぐに対応してくれて助かった。
- ・臨機応変な対応が良かった。
- ・感染症対策の行き届いてないスタッフがいる。
- ・利用客のおしゃべりを注意するよう頼んだが、対応が不十分だった。



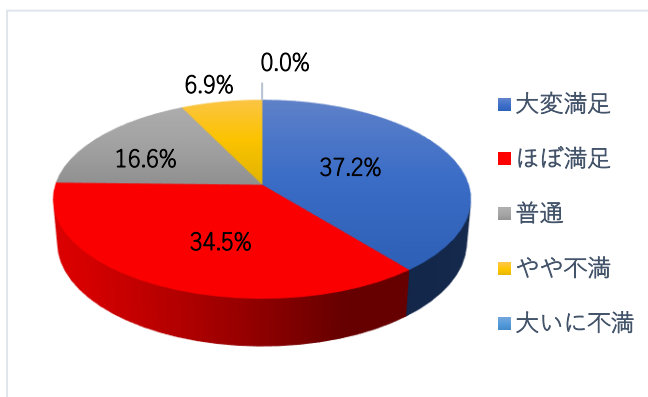
	回答数	構成比
大変満足	52	35.9%
ほぼ満足	55	37.9%
普通	24	16.6%
やや不満	5	3.4%
大いに不満	2	1.4%
無回答	7	4.8%
[人数]	145	100%

問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。全体の約72%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答しており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が約7%で、施設の清掃・衛生面についてのご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・とても掃除が行き届いている。
- ・トイレがよく手入れされている。
- ・風呂以外の床がベタベタしている。



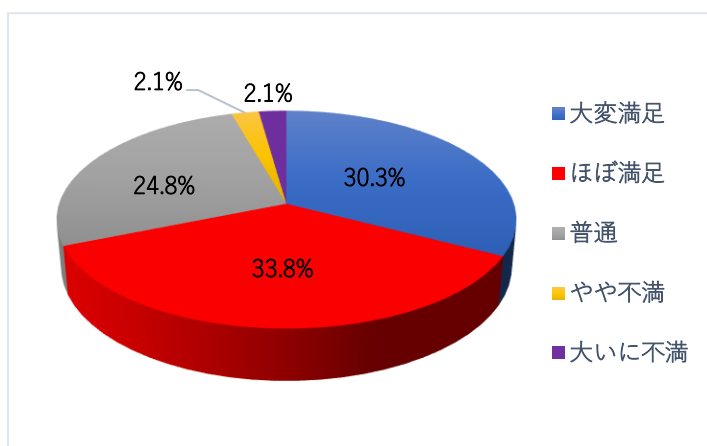
	回答数	構成比
大変満足	54	37.2%
ほぼ満足	50	34.5%
普通	24	16.6%
やや不満	10	6.9%
大いに不満	0	0.0%
無回答	7	4.8%
[人数]	145	100%

問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。全体の約64%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答しており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が約4%で、施設の感染症対策などについてご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・職員はこまめな清掃、消毒の配慮が良かった。(一部利用者が黙浴できておらず残念。)
- ・洗面台が密に感じる。
- ・食堂の飛沫防止シートはいらない。



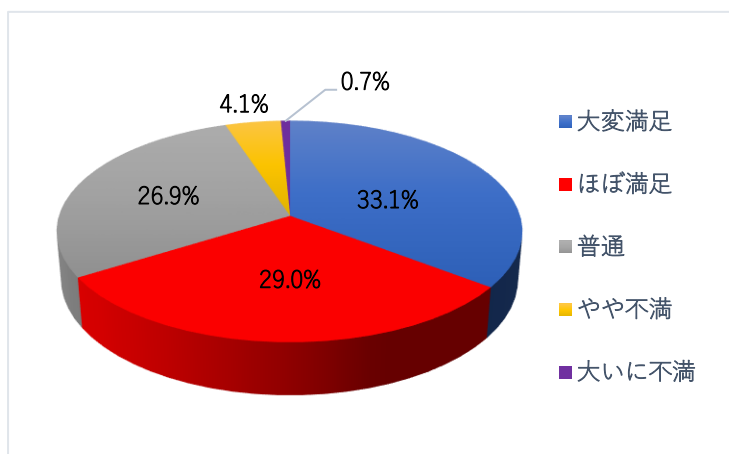
	回答数	構成比
大変満足	44	30.3%
ほぼ満足	49	33.8%
普通	36	24.8%
やや不満	3	2.1%
大いに不満	3	2.1%
無回答	10	6.9%
[人数]	145	100%

問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。全体の約62%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答しており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が約5%で、施設の案内表示についてご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・黙浴等の案内表示を増やしてほしい。
- ・文字が多く分かりづらいので、ぱっと見て分かる工夫があるとよい。



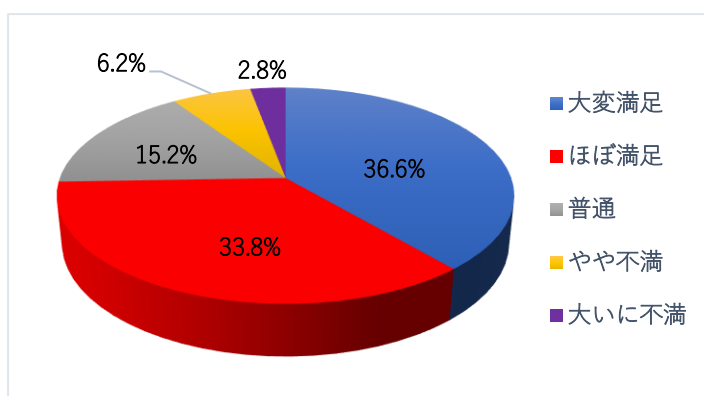
	回答数	構成比
大変満足	48	33.1%
ほぼ満足	42	29.0%
普通	39	26.9%
やや不満	6	4.1%
大いに不満	1	0.7%
無回答	9	6.2%
[人数]	145	100%

問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。全体の約70%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をしており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が9%で、次のようなご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・お風呂がきれいでご飯が美味しい。
- ・お湯が好き。
- ・サウナと水風呂が小さい



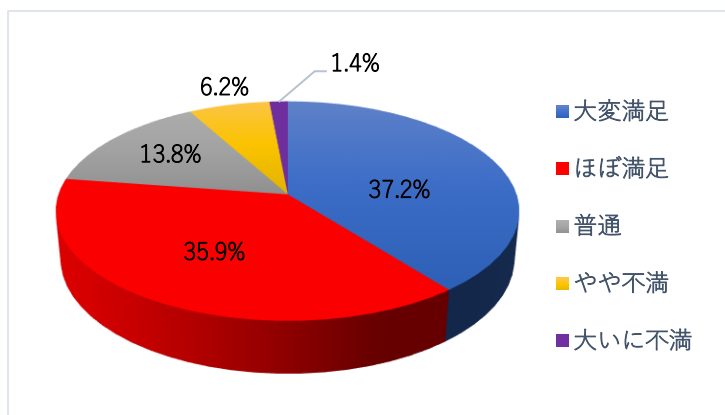
	回答数	構成比
大変満足	53	36.6%
ほぼ満足	49	33.8%
普通	22	15.2%
やや不満	9	6.2%
大いに不満	4	2.8%
無回答	8	5.5%
[人数]	145	100%

問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。全体の約73%が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をしており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約8%で、次のようなご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・黙浴を守るよう利用者に周知してほしい。
- ・割引等の対応が少ない。



	回答数	構成比
大変満足	54	37.2%
ほぼ満足	52	35.9%
普通	20	13.8%
やや不満	9	6.2%
大いに不満	2	1.4%
無回答	8	5.5%
[人数]	145	100%

2 その他利用者の声

- ・従業員が優秀
- ・風呂の種類が多く満足
- ・壺湯を空の湯にも設置してほしい
- ・コインロッカーが不便

3 昨年度の改善事項について

新型コロナウイルス感染症対策に関するご意見があったことから、安全安心に施設を利用できるよう、業種別ガイドライン等の遵守を徹底しました。新型コロナウイルス感染症対策については、様々なご意見をいただきながらも従業員や利用者からの感染拡大は発生していないことから、一定の効果があったと判断し、今後も施設を安全安心に利用できるよう業種別ガイドライン等の遵守を徹底し、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めます。

4 改善事項と今後の対策方法

職員の対応や施設の清潔さにお褒めのご意見もありますが、新型コロナウイルス感染症対策についてのご意見をいただいているので、業種別ガイドライン等を遵守し、安全安心に施設をご利用できるよう努めます。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、前回のアンケート結果から7%減少しています。新型コロナウイルス感染症対策へのご意見が原因と推測されます。新型コロナウイルス感染症対策へのご意見は多岐にわたることから、必要性を見極めながら対応し、今後も利用者の満足度が向上するよう、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。