

# 令和元年度 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 | 令和2年1月24日から令和2年2月25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 | 館内でアンケートを配布し、回収箱にて回収   |
| 4 | 配布数  | 235人                   |
| 4 | 回答数  | 235人（回収率 100%）         |

令和2年3月

豊川市産業環境部商工観光課

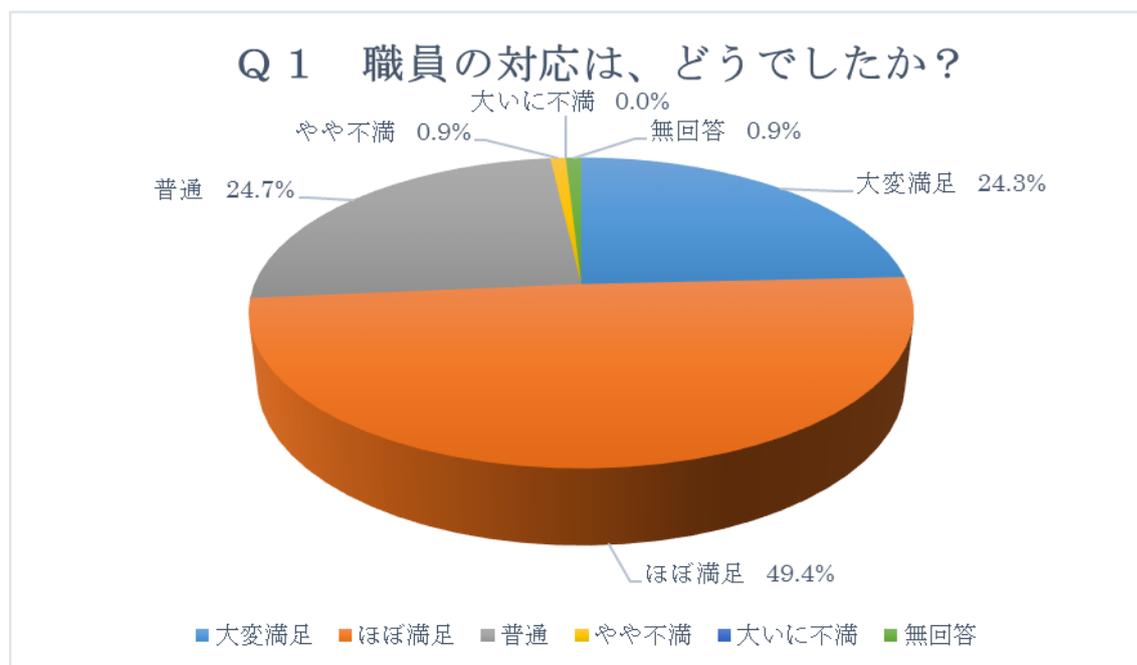
## 1 調査項目

### 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73.7%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」「大いに不満」が0.9%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

- ・言葉遣いが乱暴
- ・掃除がしつこい
- など

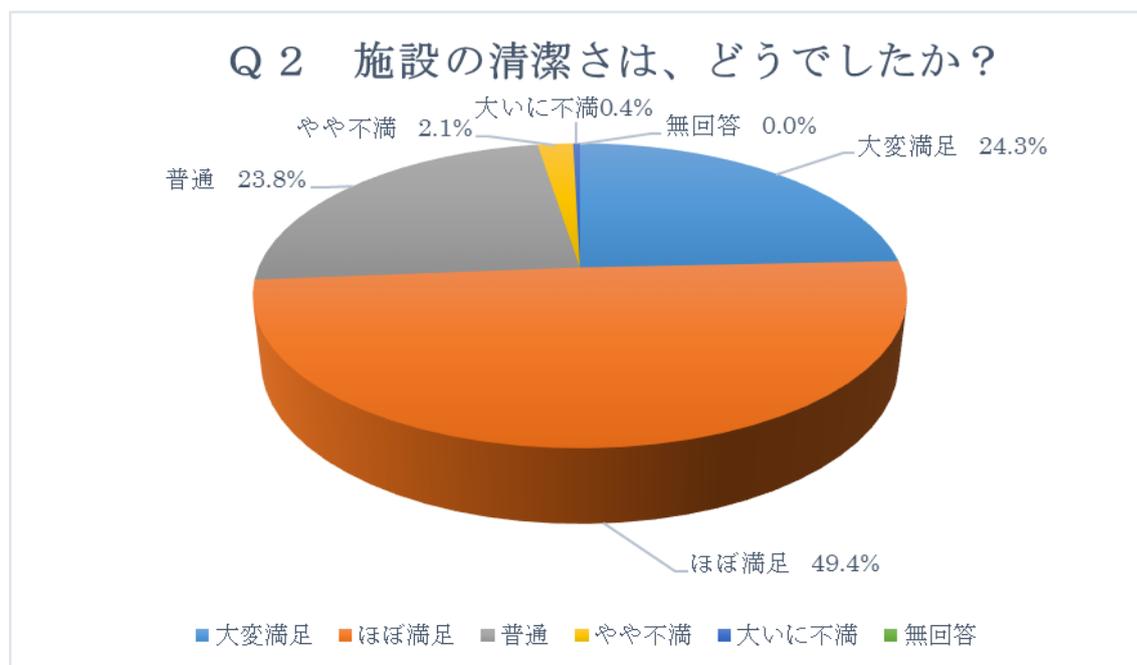


## Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の73.7%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」「大いに不満」が2.5%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

- ・脱衣所の髪の毛が目立つ
  - ・洗面器の内側が汚れている
  - ・人数が多い日は湯舟の汚れが気になる
- など

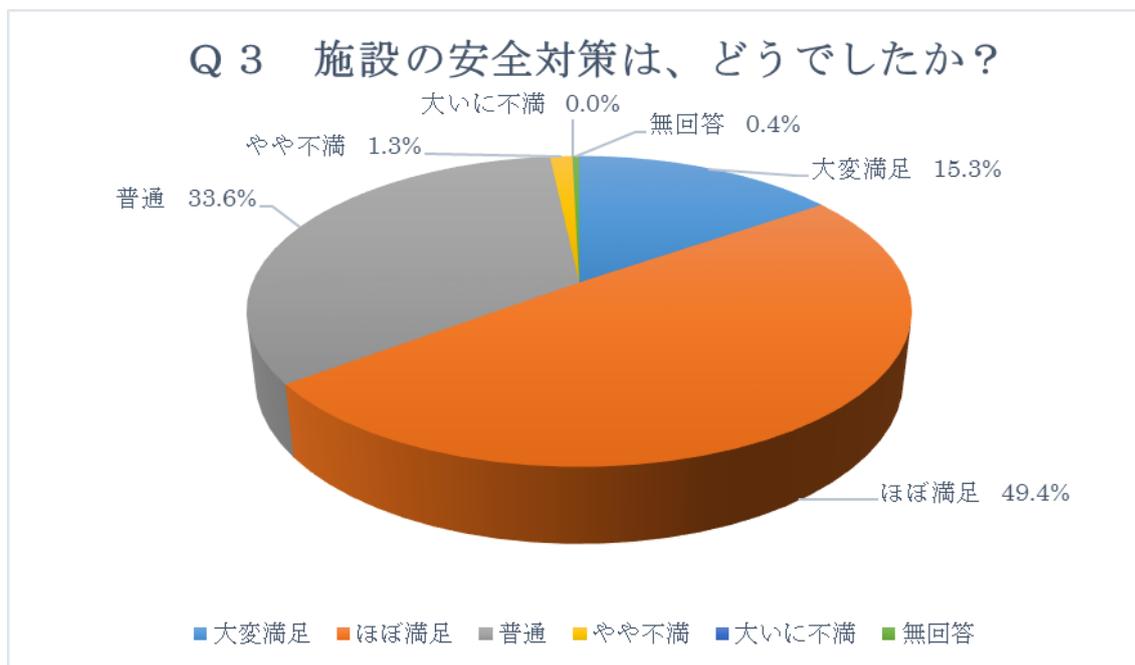


### Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の64.7%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」「大いに不満」が1.3%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

- ・記載された意見はありません

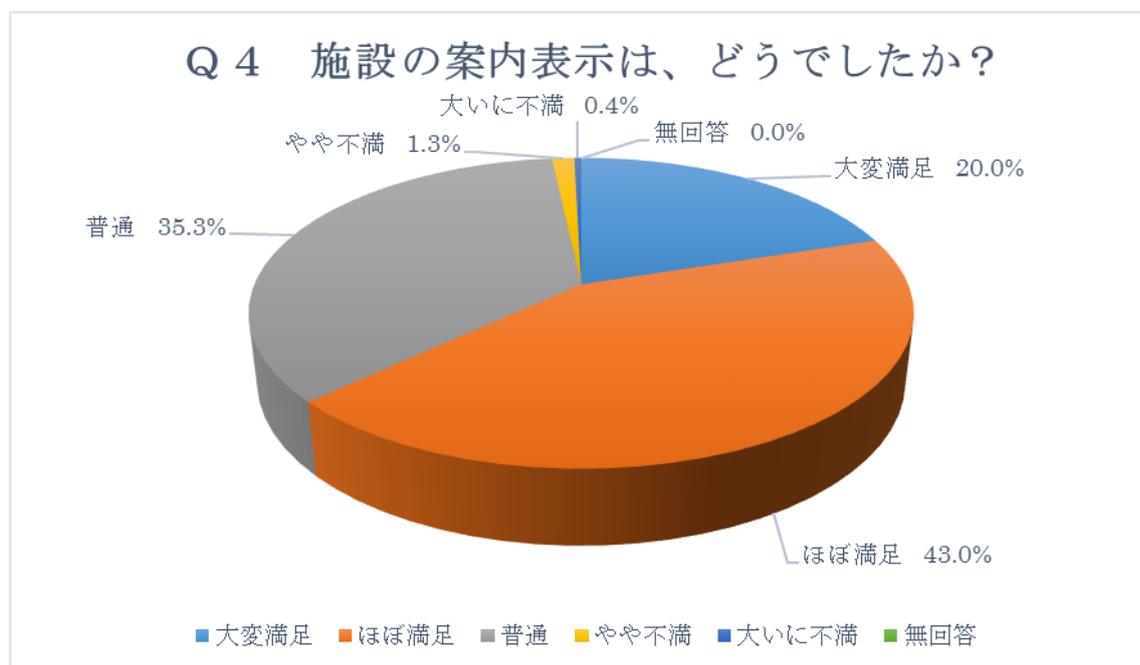


#### Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の63%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1.7%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・入浴券がわかりにくい
  - ・露天風呂がわかりにくかった
- など

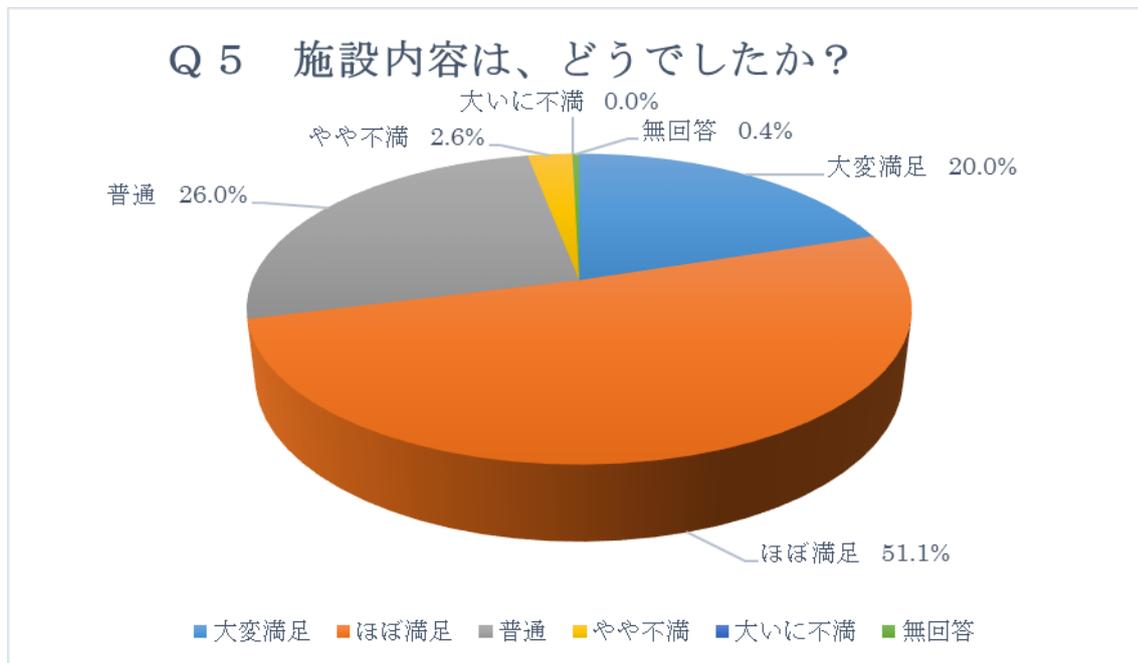


### Q 5 「施設内容は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の71.1%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2.6%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

- ・休憩所が狭い
- ・ドライヤー台が狭い
- ・岩盤浴とテラスのリクライニングチェアを増やしてほしいなど

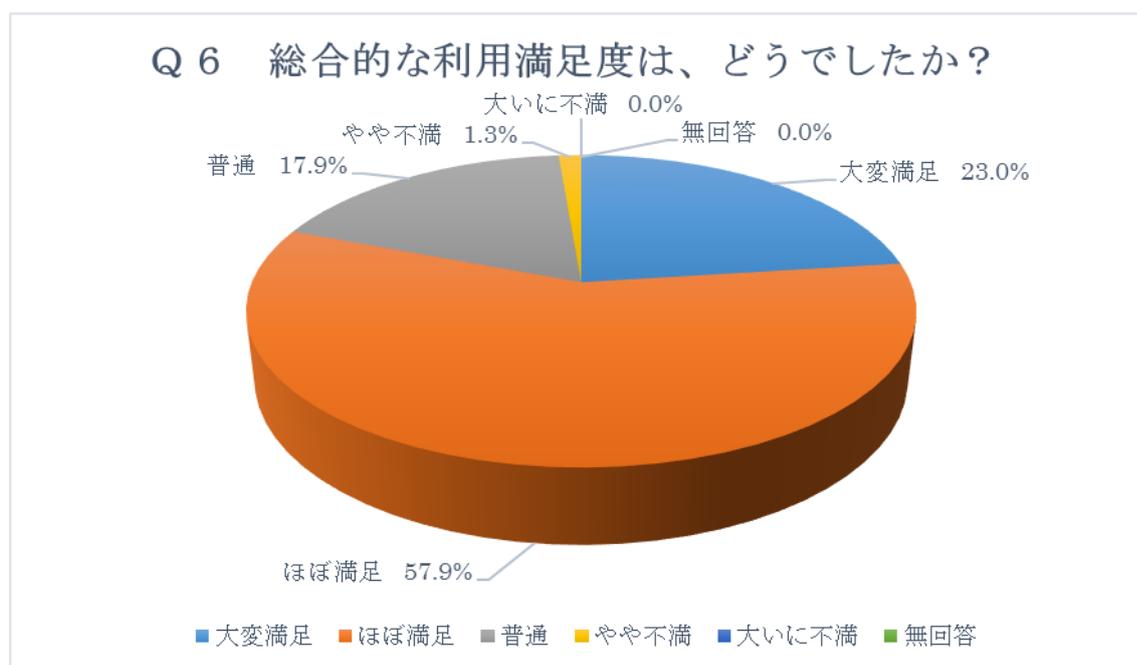


### Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の80.9%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1.3%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

- ・きれいで満足
- ・お湯の温度がちょうどいい
- ・いいお風呂で食事もおいしかった
- ・来るたびきてよかったと思う
- ・駐車場を増やしてほしい

## 3 昨年度の改善事項について

施設の清掃及び従業員の対応に対し、ご意見をいただいておりますので、細部に気配りをするなど改善に努めました。施設については、脱衣室の温度管理にご意見をいただいておりますので、前回のアンケート実施後に、脱衣室の既存の埋め込み式空調機器に替わる空調機増設の設備工事を実施し、施設の充実を図りました。

## 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、一方で未だ厳しいご意見もいただいております。特に、脱衣所の清掃に関するご意見が多いと感じますので、昨年度以上に、脱衣所を含めた施設内の巡回、清掃を徹底させ、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、前回のアンケート結果と同様に、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。