

令和6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6年10月13日から令和7年2月2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 | 269人 |
| 5 回答数 | 269人（回収率 100%） |

令和7年3月

豊川市産業環境部商工観光課

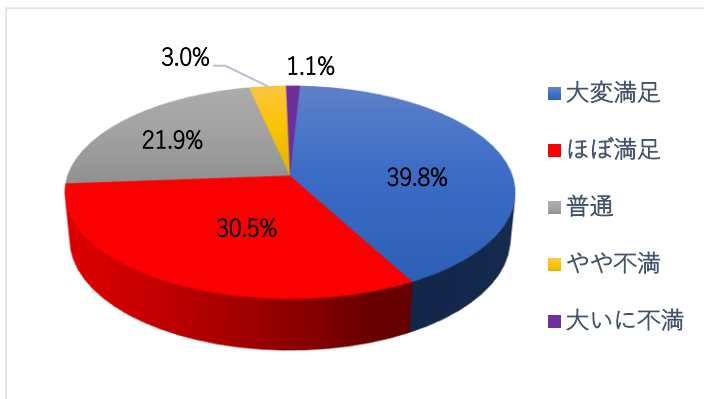
1 調査項目

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70.3%の方から「大変満足」、「おおむね満足」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4.1%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

- ・笑顔の対応が良かった
- ・言葉遣いが強い
- ・必要以上に大きい声で対応された



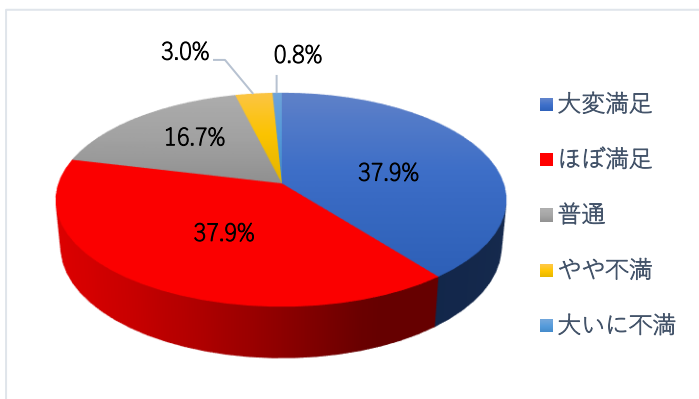
	回答数	構成比
大変満足	107	39.8%
ほぼ満足	82	30.5%
普通	59	21.9%
やや不満	8	3.0%
大いに不満	3	1.1%
無回答	10	3.7%
[人数]	269	100%

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75.8%の方から「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3.8%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

- ・トイレが綺麗
- ・床がヌルヌル
- ・サウナマットがびしょびしょ



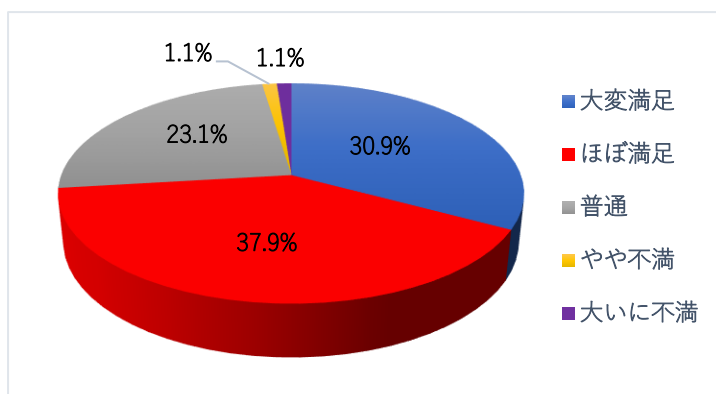
	回答数	構成比
大変満足	102	37.9%
ほぼ満足	102	37.9%
普通	45	16.7%
やや不満	8	3.0%
大いに不満	2	0.8%
無回答	10	3.7%
[人数]	269	100%

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68.8%の方から「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2.2%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

- ・更衣室が狭い



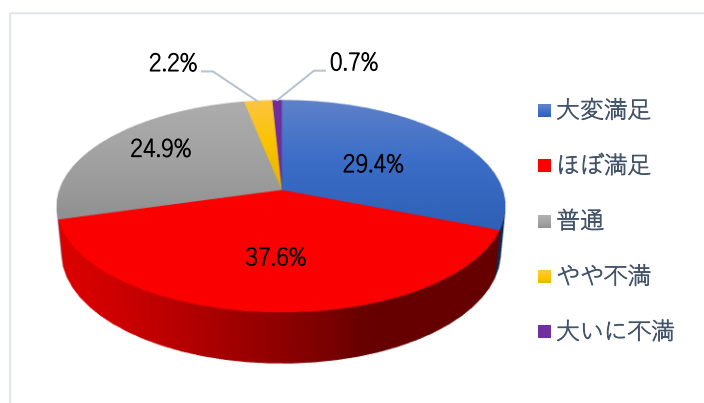
	回答数	構成比
大変満足	83	30.9%
ほぼ満足	102	37.9%
普通	62	23.1%
やや不満	3	1.1%
大いに不満	3	1.1%
無回答	16	5.9%
[人数]	269	100%

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67.0%の方から「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2.9%でした。

○この設問についていただいたご意見

- ・案内表示が小さい
- ・大きな会話を注意する看板が欲しい



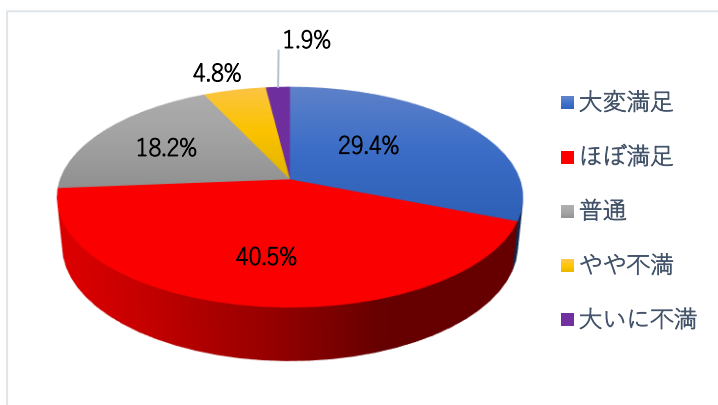
	回答数	構成比
大変満足	79	29.4%
ほぼ満足	101	37.6%
普通	67	24.9%
やや不満	6	2.2%
大いに不満	2	0.7%
無回答	14	5.2%
[人数]	269	100%

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69.9%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方で、「やや不満」、「大いに不満」が6.7%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

- ・ドライヤーの風量が弱い
- ・もう少しいいシャンプー類が欲しい
- ・人が多く、浴槽が小さい



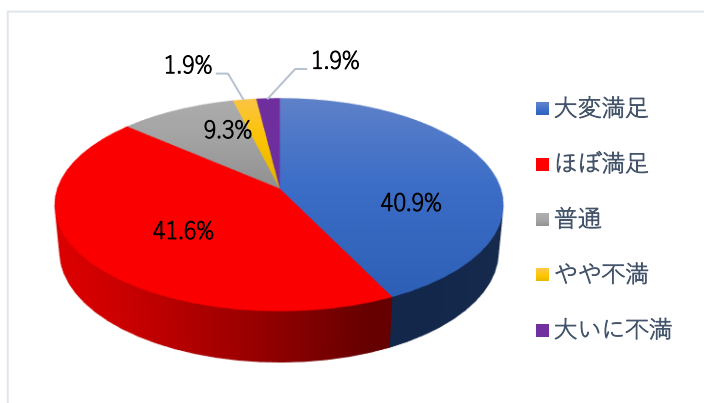
	回答数	構成比
大変満足	79	29.4%
ほぼ満足	109	40.5%
普通	49	18.2%
やや不満	13	4.8%
大いに不満	5	1.9%
無回答	14	5.2%
[人数]	269	100%

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82.5%から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方で、「やや不満」、「大いに不満」が約3.8%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

- ・温泉でこの値段は大満足
- ・混雑しすぎ
- ・駐車場がいつもいっぱい、入場するのに苦労する



	回答数	構成比
大変満足	110	40.9%
ほぼ満足	112	41.6%
普通	25	9.3%
やや不満	5	1.9%
大いに不満	5	1.9%
無回答	12	4.4%
[人数]	269	100%

2 その他利用者の声

- ・コスパが良い
- ・とても快適に過ごせた
- ・イベントを増やして欲しい
- ・土日がとても混雑する
- ・車の駐車に苦労した

3 昨年度の改善事項について

温浴施設や駐車場の混雑についてご意見をいただきましたので、繁忙期に警備員を配置して交通整理や誘導の混雑対応を行いました。Q6 総合利用満足度の「大変満足」「ほぼ満足」が昨年度から 5.1%増、「大変満足」が 12%増していることから、一定の効果はあったものと評価します。

4 改善事項と今後の対策方法

令和5年のリニューアルオープン以降、多くのお客様にご利用いただき、引き続き、温浴施設や駐車場の混雑が課題として挙げられます。そのため、指定管理者と協議し、平日の利用促進等による平準化の対応を検討します。

5 総合分析

Q6 総合的な利用満足度が向上するなど、満足度は全体的に向上していると言えます。一部いただいている改善のご意見を参考にしながら、今後も利用者の満足が得られるよう、指定管理者と連携しながら改善に取り組んでいきます。