

令和7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7年9月14日から令和8年2月1日
- 2 調査対象 ふれあい交流館利用者
- 3 調査方法 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 配布数 183人
- 5 回答数 183人 (回収率 100%)

令和8年2月

豊川市産業環境部商工観光課

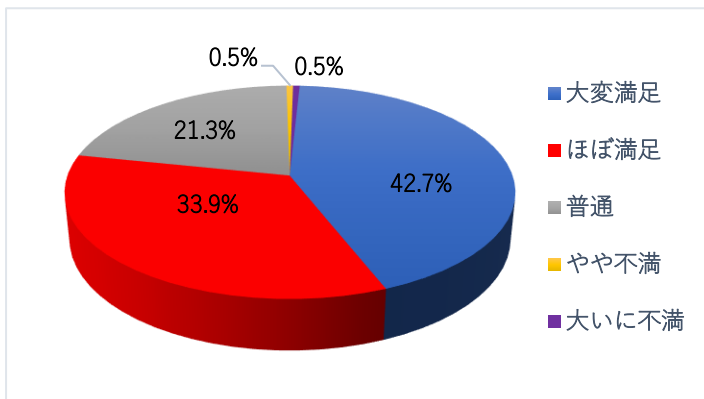
1 調査項目

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76.6%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

- ・ハキハキしてて良い
- ・とても親切で丁寧でした
- ・受付の対応が不親切だった



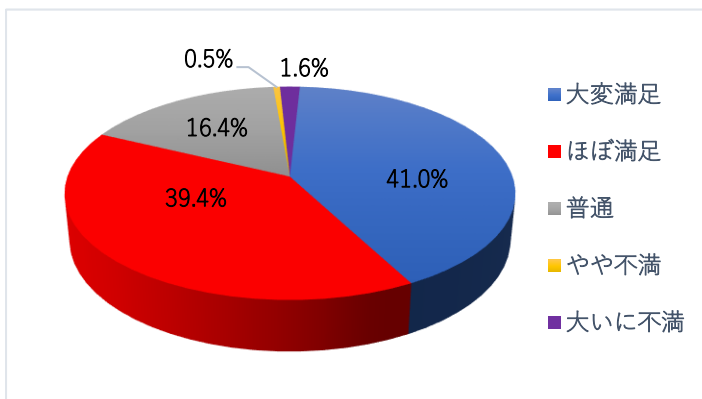
	回答数	構成比
大変満足	78	42.7%
ほぼ満足	62	33.9%
普通	39	21.3%
やや不満	1	0.5%
大いに不満	1	0.5%
無回答	2	1.1%
[人数]	183	100%

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80.4%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2.1%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

- ・いつも清潔だった
- ・清掃がいき届いていた
- ・床に髪の毛やプラスチックが落ちていた



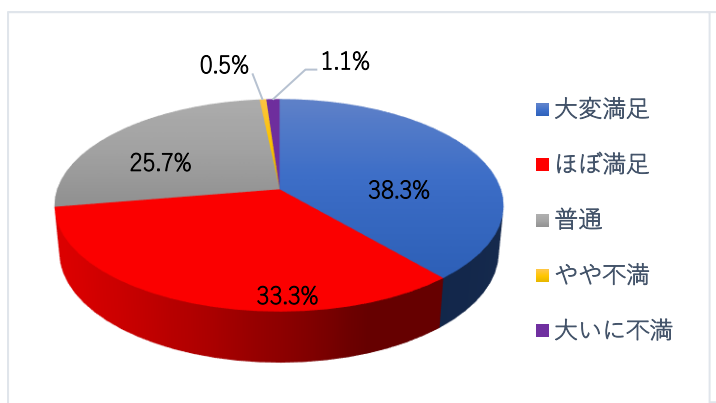
	回答数	構成比
大変満足	75	41.0%
ほぼ満足	72	39.4%
普通	30	16.4%
やや不満	1	0.5%
大いに不満	3	1.6%
無回答	2	1.1%
[人数]	183	100%

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71.6%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1.6%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

- ・明るい照明にしてほしい



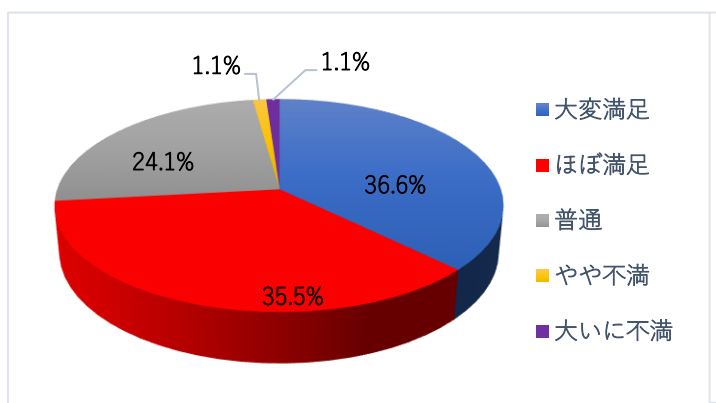
	回答数	構成比
大満足	70	38.3%
ほぼ満足	61	33.3%
普通	47	25.7%
やや不満	1	0.5%
大いに不満	2	1.1%
無回答	2	1.1%
[人数]	183	100%

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72.1%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%でした。

○この設問についていただいたご意見

- ・案内表示の文字が小さい
- ・大きな会話を注意する看板が欲しい



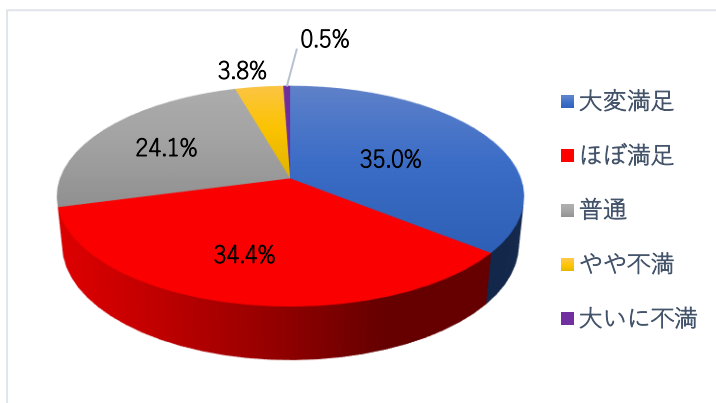
	回答数	構成比
大満足	67	36.6%
ほぼ満足	65	35.5%
普通	44	24.1%
やや不満	2	1.1%
大いに不満	2	1.1%
無回答	3	1.6%
[人数]	183	100%

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69.4%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4.3%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
- ・シャワーの水量が少ないところがある



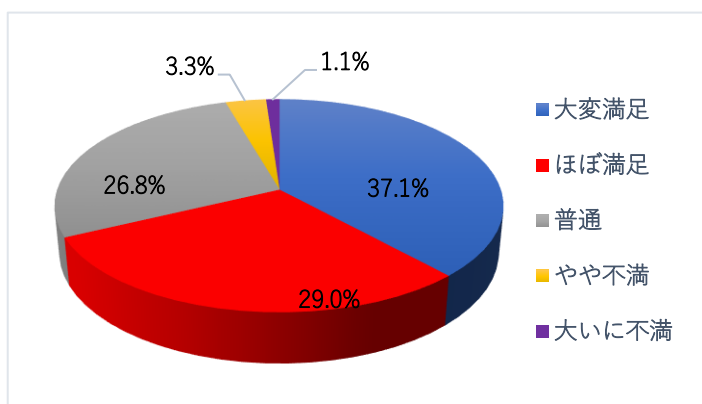
	回答数	構成比
大変満足	64	35.0%
ほぼ満足	63	34.4%
普通	44	24.1%
やや不満	7	3.8%
大いに不満	1	0.5%
無回答	4	2.2%
[人数]	183	100%

問6 施設のデジタル化（受付・予約・お問い合わせ等）の満足度は、どうでしたか？

調査回答は下記のとおりです。全体の66.1%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4.4%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

- ・入浴券販売機の表示が大きくて見やすい
- ・年配者には、操作が難しい



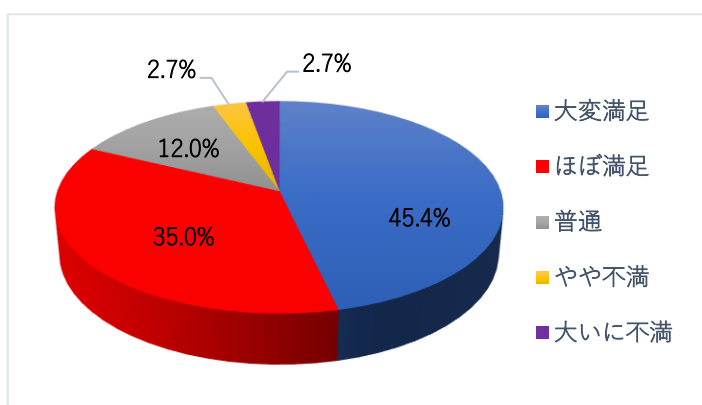
	回答数	構成比
大変満足	68	37.1%
ほぼ満足	53	29.0%
普通	49	26.8%
やや不満	6	3.3%
大いに不満	2	1.1%
無回答	5	2.7%
[人数]	183	100%

問7 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80.4%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5.4%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

- ・とても使いやすい温泉施設
- ・混んでいてなかなか風呂に入れない
- ・サウナとロウリュの温度が低い



	回答数	構成比
大変満足	83	45.4%
ほぼ満足	64	35.0%
普通	22	12.0%
やや不満	5	2.7%
大いに不満	5	2.7%
無回答	4	2.2%
[人数]	183	100%

2 その他利用者の声

- ・入浴券券売機が現金とクレカで別れていてわかりやすかった
- ・気持ちよく入浴できた
- ・イベントを増やして欲しい
- ・もっと安くしてほしい
- ・駐車場が狭い

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」は4.5%増していますが、「大変満足」「ほぼ満足」が昨年度から2.1%減、「やや不満」「大いに不満」は1.6%増しているため、一定の効果はあったものと評価しますが、引き続き課題として改善に努めます。

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は昨年度より低下していますが、全体の80.4%から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいているため、多くの利用者に満足していただいていると言えます。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。