

# 平成25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26年1月17日から平成26年2月16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  | 149人                     |

平成26年 3月  
豊川市産業部商工観光課

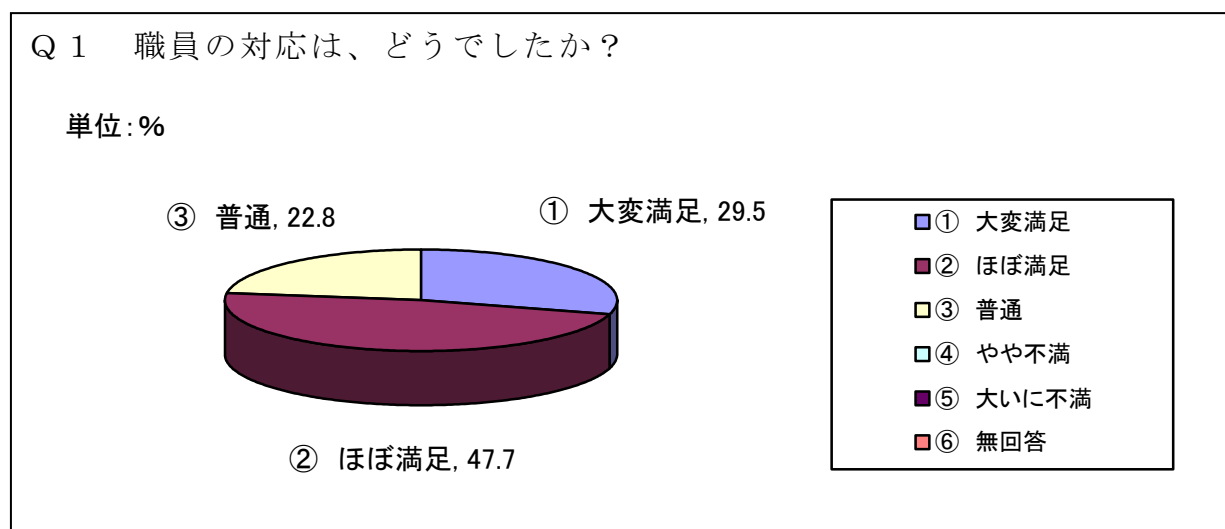
## 1 調査項目

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77.2%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、高い評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」の回答はありませんでした。

※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 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

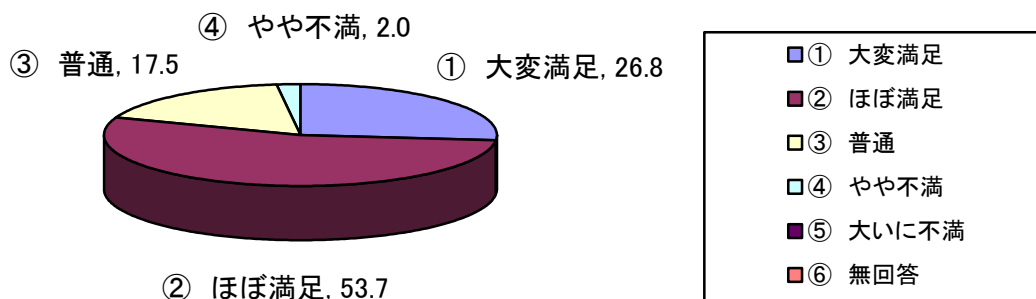
調査回答は次ページのとおりです。全体の80.5%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、高い評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が2.0%で、落ちた髪の毛が目につくなどのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・落ちた髪の毛が目につく。
- ・風呂のすみにぬめりがあった。

Q 2 施設の清潔さは、どうでしたか？

単位:%



Q 3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

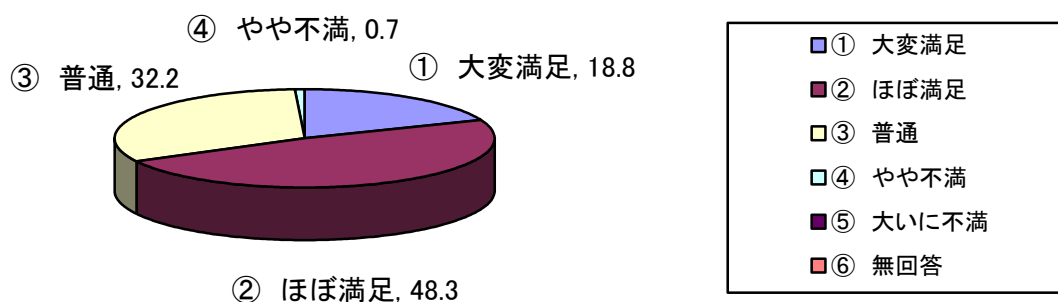
調査回答は下記のとおりです。全体の67.1%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が0.7%で、浴槽の取っ手を増やして欲しいとのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・浴槽の取っ手を増やして欲しい。

Q 3 施設の安全対策は、どうでしたか？

単位:%

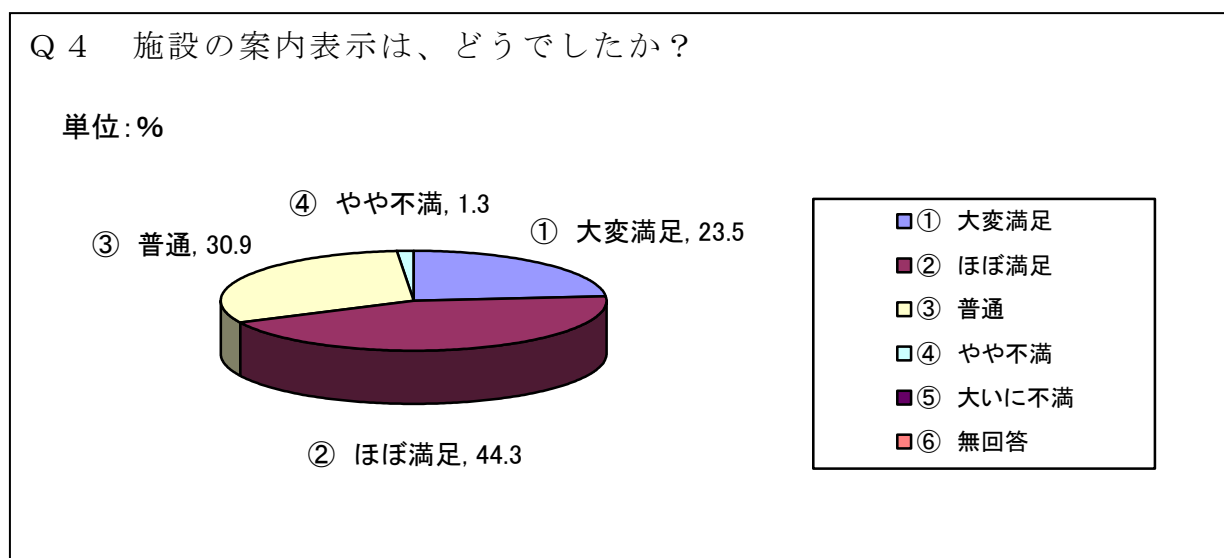


#### Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の67.8%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、脱衣場への表示がないなど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

- ・脱衣場への表示がない。
- ・新城方面の道案内。



#### Q 5 「施設内容は、どうでしたか？」

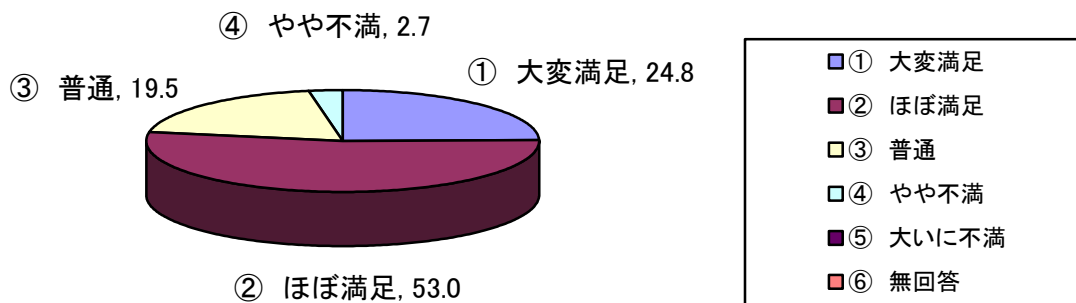
調査回答は次ページのとおりです。全体の77.8%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が2.7%で、炭酸泉へ行くのが寒いなどのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・炭酸泉へ行くのが寒い。
- ・両方の湯にジェットバスを。
- ・風が浴室中入り寒かったなど。

Q 5 施設内容は、どうでしたか？

単位：%



Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

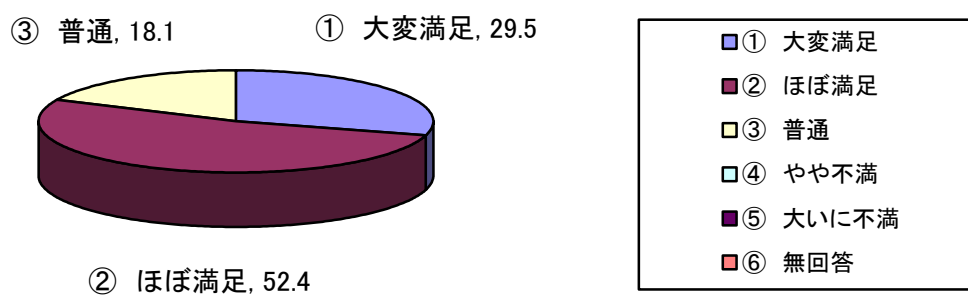
調査回答は下記のとおりです。全体の81.9%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」の回答はありませんでした。

※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 6 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

単位：%



## 2 その他利用者の声

- ・明るく広くとても良い場所だと思う、これから活用したい。
- ・ゆっくりくつろげるので良い、とても気に入っている。
- ・初めて来たが、子供の遊べるスペースもあって嬉しかった。
- ・前に来た時よりきれいになった、職員が覚えてくれていてうれしかった。
- ・初めて来た時、受付への順路がわかりにくかった。

など

## 3 昨年度の改善事項について

昨年度は、豊川市ふれあい交流館「本宮の湯」のリニューアル工事を行った結果、「リニューアルで満足した。」「設備等とてもきれいで気分良く、炭酸泉なども気持ち良かった。」など、利用者の満足を得られることができました。

## 4 改善事項と今後の対策方法

Q4 施設の案内表示は、どうでしたか？では「脱衣場への表示がない。」とのご意見をいただき、その他利用者の声でも「初めて来た時、受付への順路がわかりにくかった。」とご意見をいただくなど、施設の案内表示について指摘がありましたので、案内表示の増設や社員による案内の改善などし、利用者の満足が得られるよう改善していく予定です。

## 5 総合分析

「明るく広くとても良い場所だと思う、これから活用したい。」「ゆっくりくつろげるので良い、とても気に入っている。」などのご意見をいただいています。また総合的な利用満足度についても8割以上の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」の回答を得ており、利用者の満足を得ていると言えます。

昨年度も、総合的な利用満足度について8割以上の方から、「大変満足」、

「ほぼ満足」の回答を得るなど、利用者の満足を得られ、今年度も引き続き利用者の満足を得ることが出来たと思います。

今後も利用者の満足が得られるよう指定管理者と協力をしていきます。