

平成27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28年1月16日から平成28年2月15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 | 314人 |

平成28年 3月
豊川市産業部商工観光課

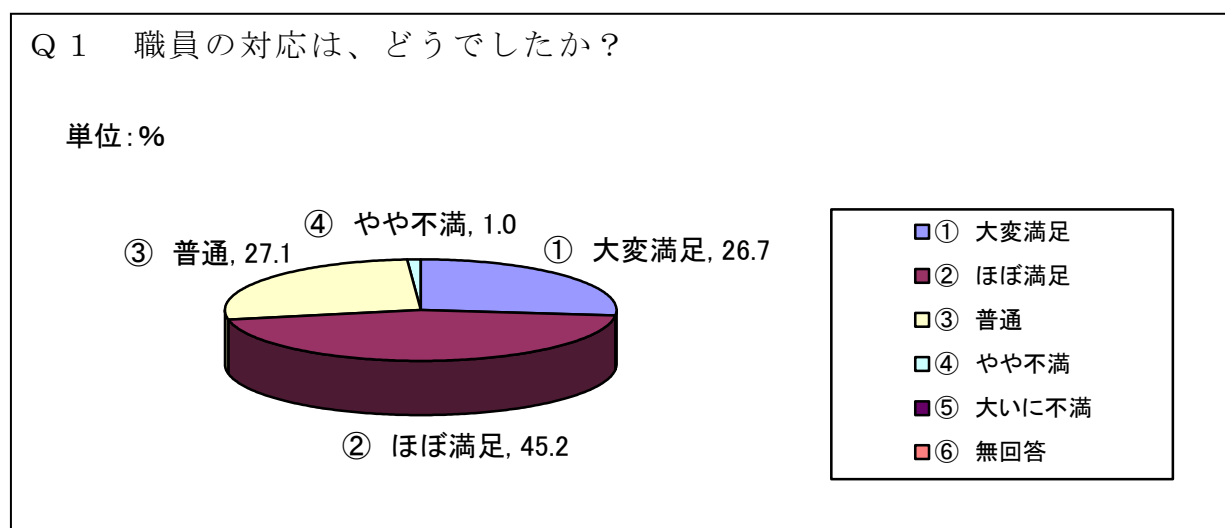
1 調査項目

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71.9%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」が1.0%で、職員が対応する際の表情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

- ・笑顔がない



Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

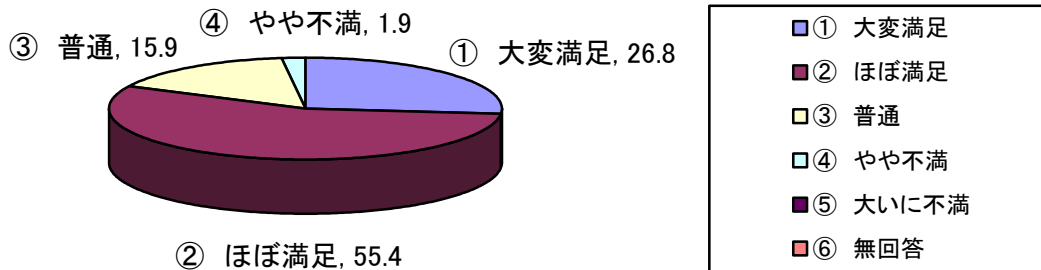
調査回答は次ページのとおりです。全体の82.2%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が1.9%で、施設の清掃についてのご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・炭酸風呂に髪が浮いていた
- ・脱衣室の髪やゴミが目立つ
- ・食堂にホコリが落ちてきた
- ・風呂の出入り口が汚いので、シャワーを付けて流してほしい

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？」

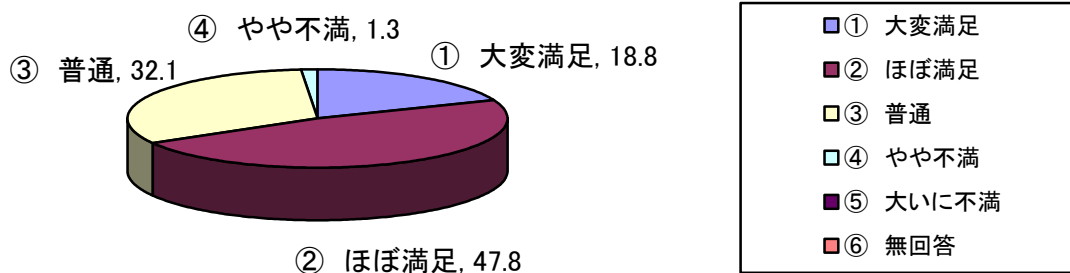
調査回答は下記のとおりです。全体の66.6%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が1.3%で、施設の設備面などについてご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・70歳代後半には湯船は不安定なため手すりを多くしてほしい
- ・滑りやすい
- ・子供が走り回っているため、巡回を多くしてほしい

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？」

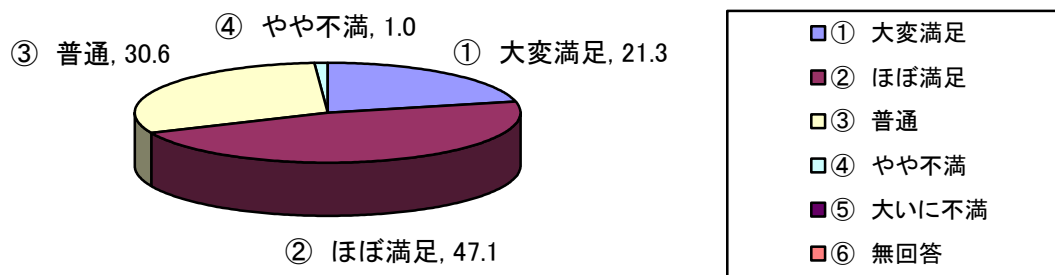
調査回答は下記のとおりです。全体の68.4%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」が1.0%で、館内の案内表示についてご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・初めて来ると分かりにくい
- ・男女湯の表示が見えにくい
- ・エレベーターの表示がわかりにくい

Q 4 施設の案内表示は、どうでしたか？

単位:%



Q 5 「施設内容は、どうでしたか？」

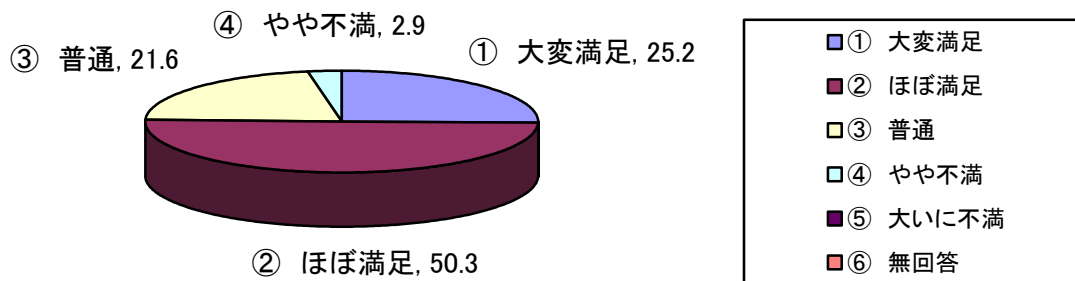
調査回答は次ページのとおりです。全体の75.5%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が2.9%で、サウナなどについてご指摘をいただいております。

※この設問についていただいたご意見

- ・サウナの照明が暗い
- ・サウナが狭く温度が低い
- 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？」

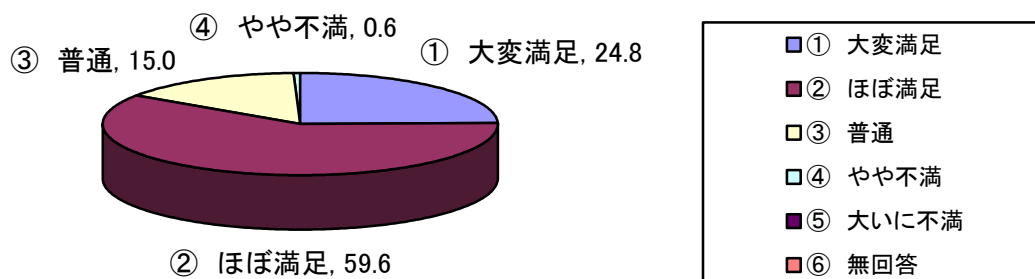
調査回答は下記のとおりです。全体の84.4%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が0.6%でした。

※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

- ・キッズコーナーがあり満足
- ・清潔、掃除が行き届いている
- ・食事がおいしい
- ・いろいろなイベントがあってよいなど

3 昨年度の改善事項について

昨年度は、駐車場案内についてホームページで案内するとともに、夜間の駐車場の照度を明るくするなど防犯対策も兼ね対応しました。また、サウナや露天デッキの補修、イベントの内容を見直すとともに回数を増やしたことで、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

施設の清潔さについて、「掃除が行き届いている」という意見もありますが、「脱衣室に髪やゴミが目立つ」、「炭酸風呂に髪が浮いていた」などのご意見もいただきましたので、清掃を今以上に徹底させる予定です。また、外壁の改修や空調の強化を図り、利用者の満足を得られるよう改善していく予定です。

5 総合分析

「キッズコーナーがあり満足」「食事がおいしい」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」の回答をいただいております。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」の回答をいただく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できました。

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。