

令和2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12月18日から令和3年3月1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 | 194人 |
| 5 | 回答数 | 194人（回収率 100%） |

令和3年3月

豊川市産業環境部商工観光課

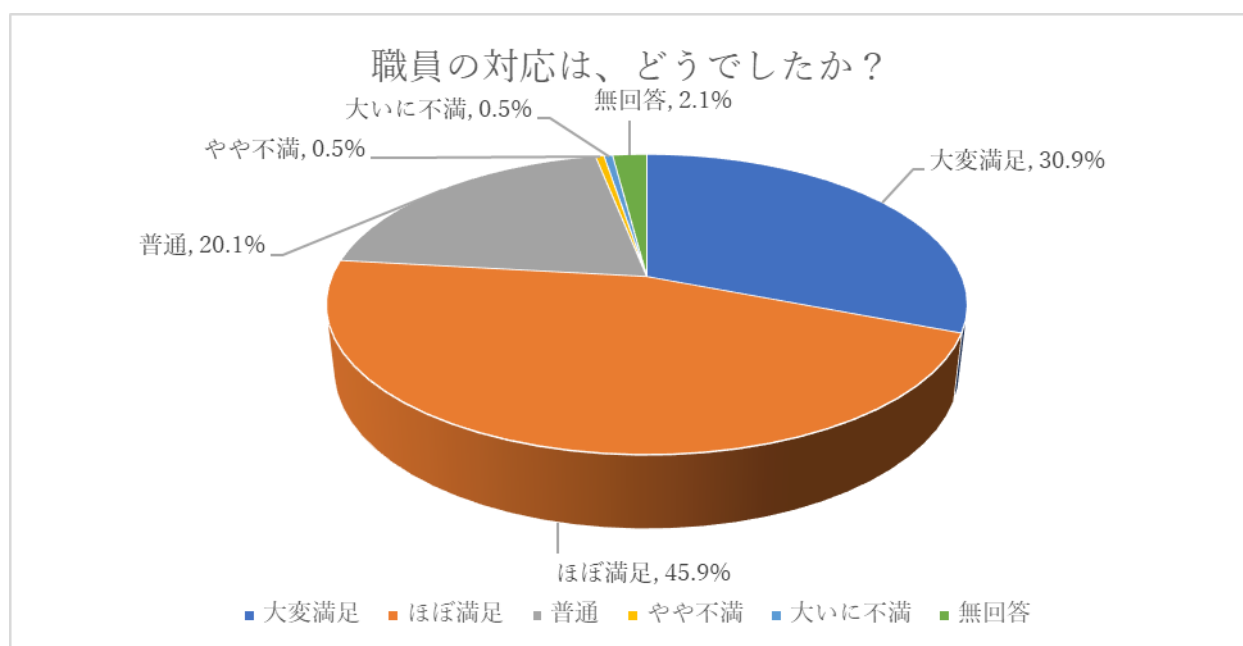
1 調査項目

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76.8%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1.0%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

- ・本の持ち込みを注意されたなど

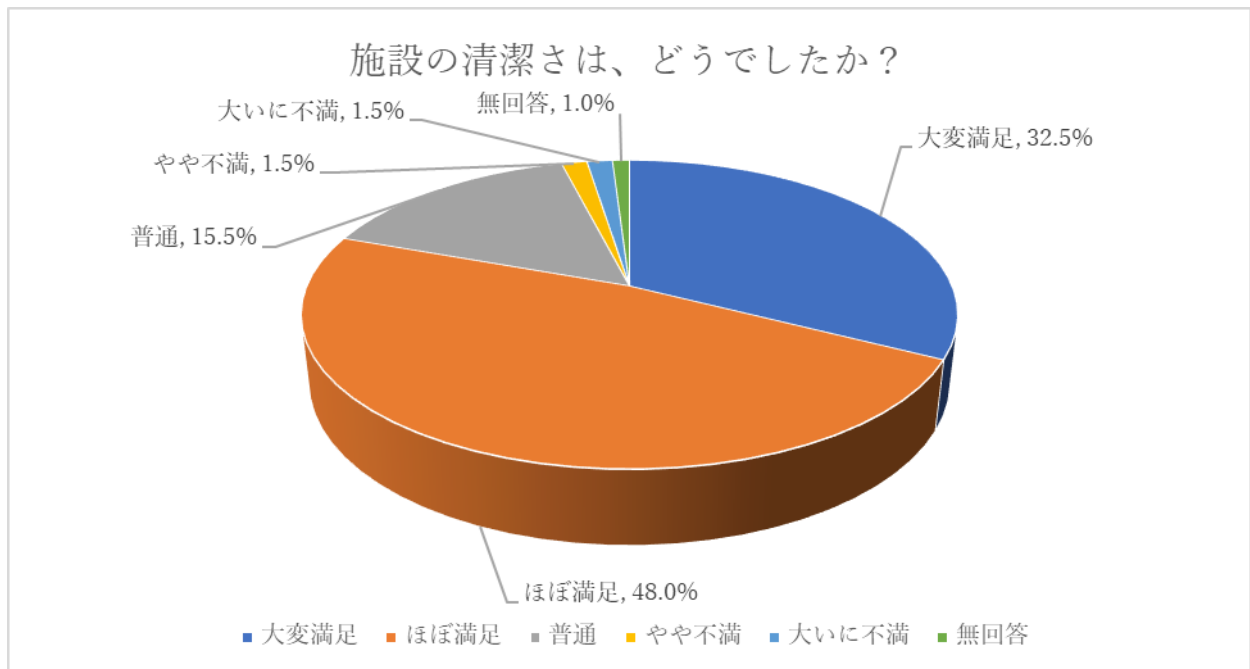


Q 2 「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の80.4%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」「大いに不満」が3.0%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

- ・脱衣所床が汚い
 - ・使用後の椅子や洗面器を消毒して欲しい
 - ・湯舟が少し汚れている
- など

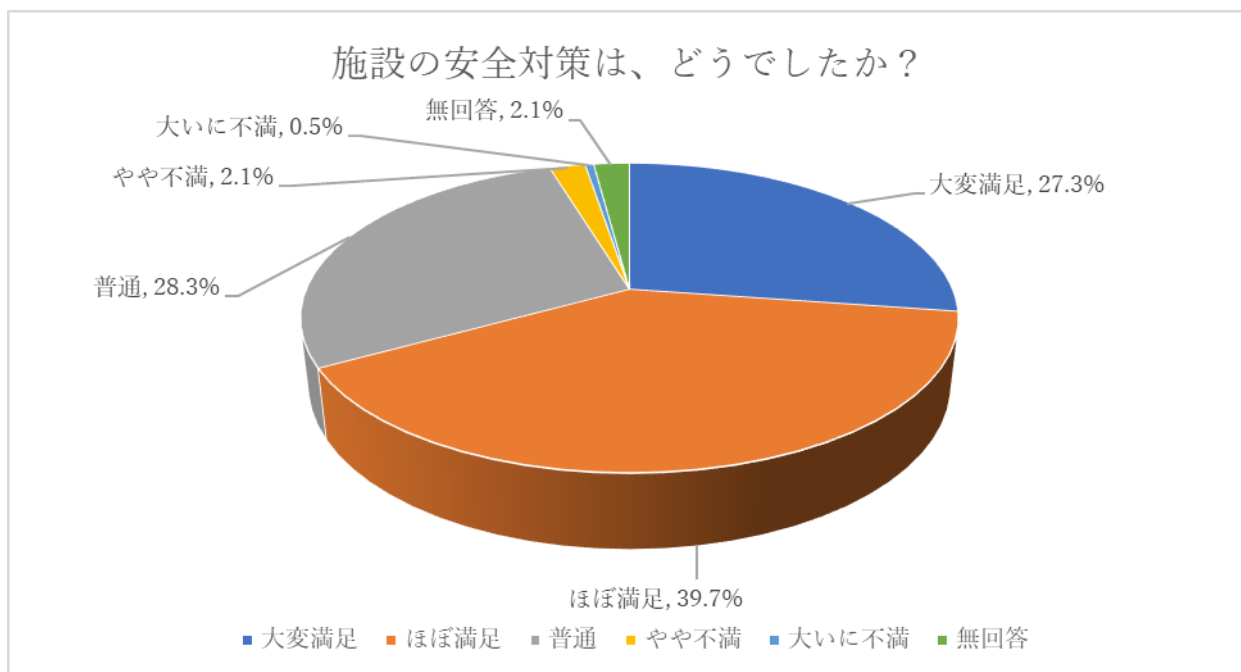


Q3 「施設の安全対策は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の67.0%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、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

- ・すべって転んでしまった
- ・手すりが欲しい
- ・食堂の座席間がせまく、他人とぶつかるなど

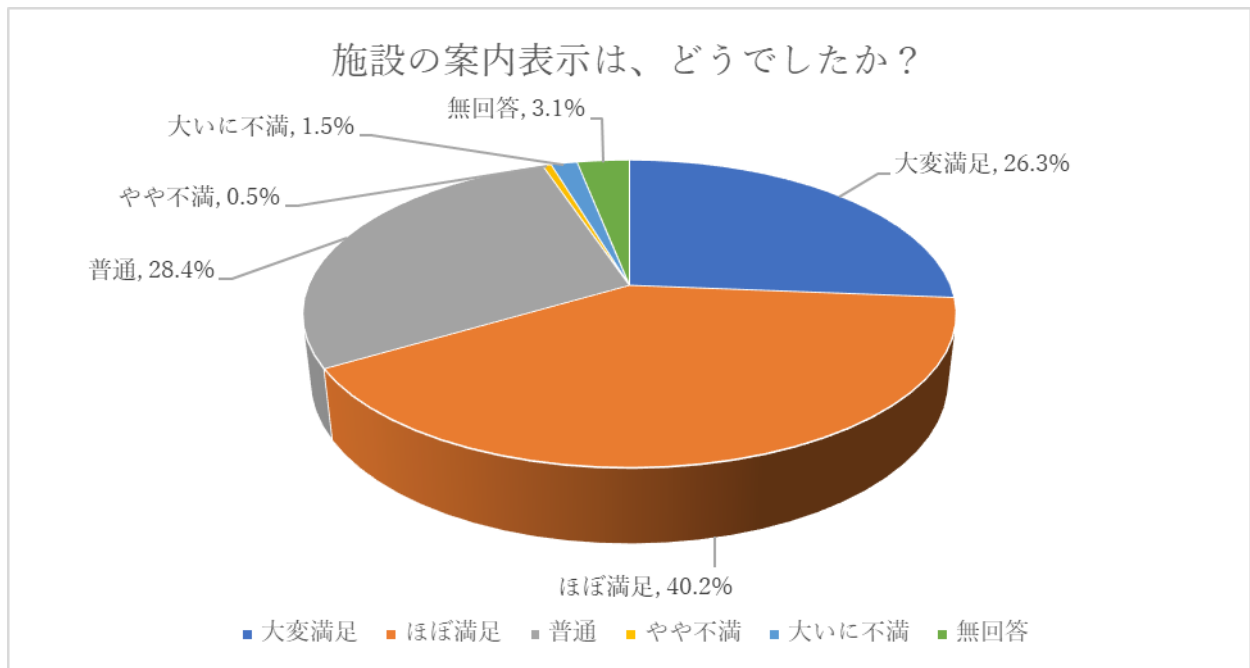


Q 4 「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の66.5%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。一方、「やや不満」「大いに不満」が2.0%でした。

※この設問についていただいたご意見

- ・会話全面禁止の表示をしてほしい
 - ・割引などのサービスに関する表示が少ない
- など

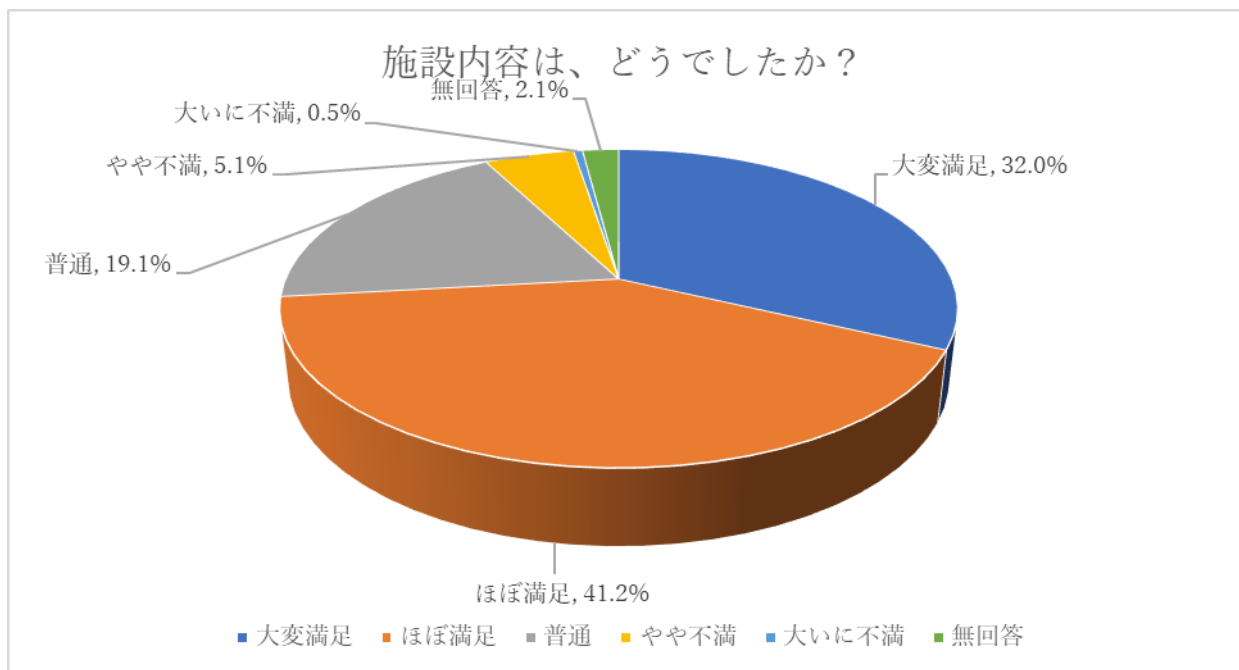


Q 5 「施設内容は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の73.2%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」、「大いに不満」が5.7%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

- ・ 洗い場が暗い
- ・ 水風呂が小さい
- ・ 通路が狭い
- など

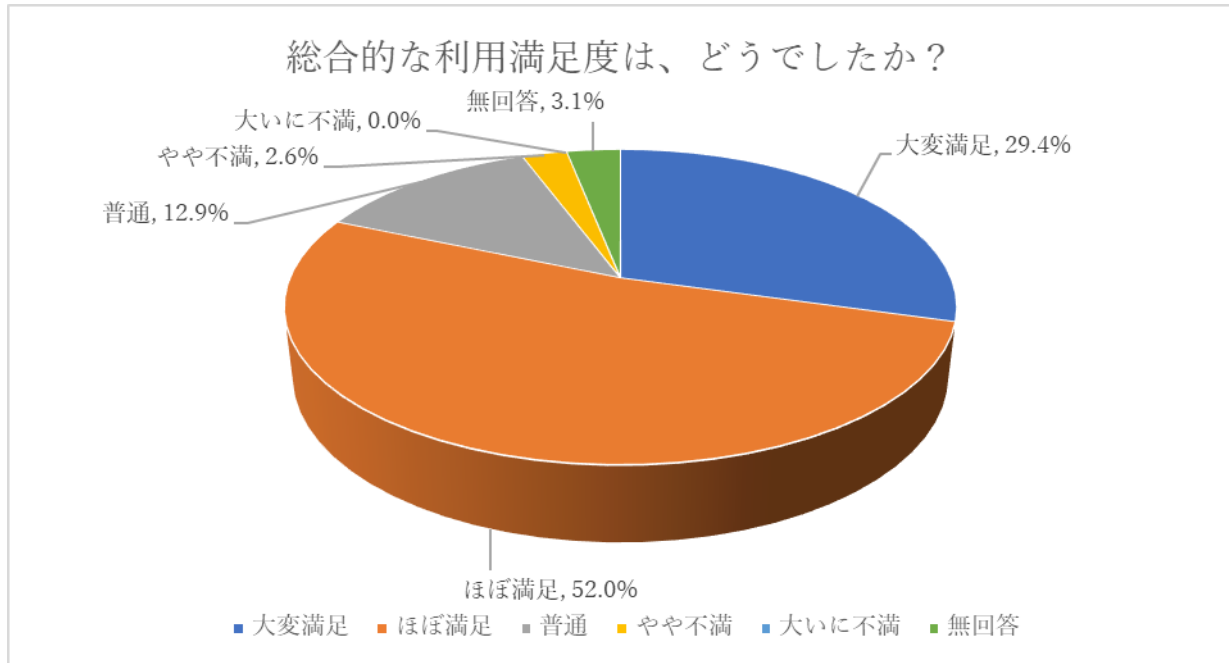


Q 6 「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の81.5%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。一方、「やや不満」、「大いに不満」が2.6%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



2 その他利用者の声

- ・スタッフの笑顔がいい
- ・親切に対応してくれている
- ・ごはんも食事もいい
- ・とてもきれいで清掃が行き届いている
- ・駐車場がいっぱいの時が困る

3 昨年度の改善事項について

脱衣所の清掃に関するご意見が多かったので、脱衣所を含めた施設内の巡回、清掃の徹底を図りました。Q2の施設の清潔さに関するアンケートでは、前回の調査から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答された方が6.7ポイント上昇し、アンケート回答者の約8割が満足感を示していることから一定の効果があったと判断します。今後も施設内の清掃の徹底を継続します。

4 改善事項と今後の対策方法

施設の内容や清掃について、お褒めのご意見もいただいておりますが、新型コロナウイルス感染防止の観点からのご意見もいくつかいただいておりますので、業種別ガイドライン等を遵守し、利用される方が安心・安全に施設内で過ごしていただけるよう業務に取り組んでいきたいと考えます。

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いております。

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。