

令和4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5年1月2日から令和5年2月12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 | 95人 |
| 5 回答数 | 95人（回収率 100%） |

令和5年3月

豊川市産業環境部商工観光課

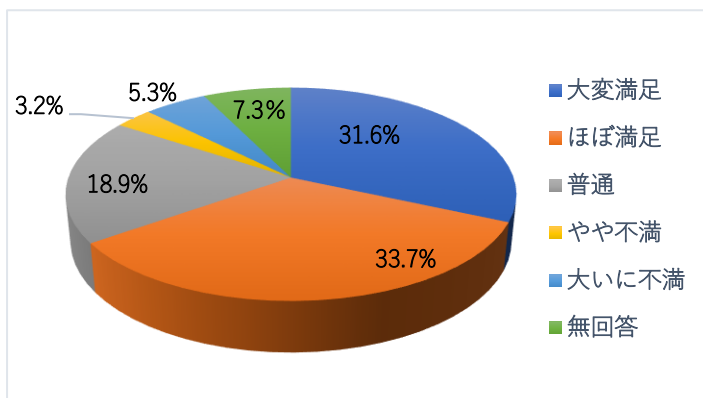
1 調査項目

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。全体の約65%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答の一方で、「やや不満」、「大いに不満」が約8%で、リニューアルオープン後の混雑により、新型コロナウイルス感染症に関連する意見が見られました。

○この設問についていただいたご意見

- ・混雑していたので新型コロナウイルス感染症対策として入場制限をして欲しい。
- ・スタッフのおしゃべりが気になる。
- ・券売機の説明を丁寧にしてくれた。



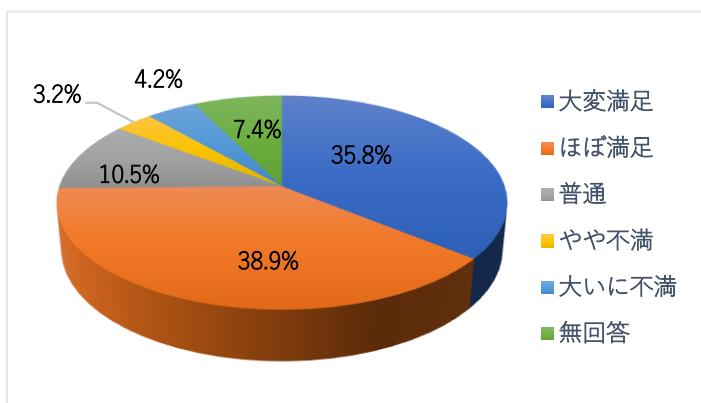
	回答数	構成比
大変満足	30	31.6%
ほぼ満足	32	33.7%
普通	18	18.9%
やや不満	3	3.2%
大いに不満	5	5.3%
無回答	7	7.3%
[人数]	95	100%

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。全体の約74%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答しており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が約7%で、施設の清掃・衛生面についてのご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・大変きれいでした。
- ・サウナマットが汚い（こまめな洗浄希望。）



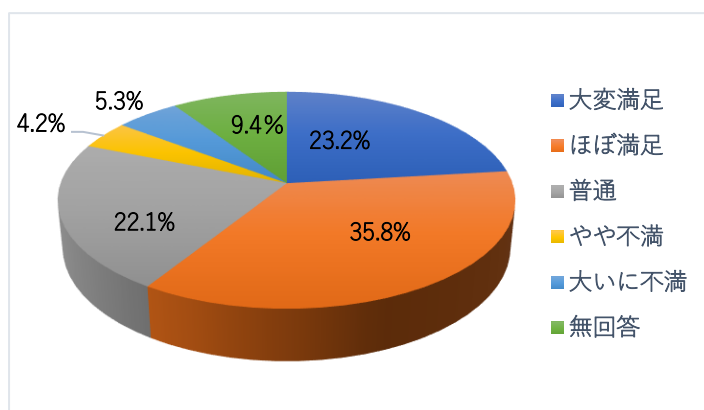
	回答数	構成比
大変満足	34	35.8%
ほぼ満足	37	38.9%
普通	10	10.5%
やや不満	3	3.2%
大いに不満	4	4.2%
無回答	7	7.4%
[人数]	95	100%

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59%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答しており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が約9%で、問1同様、リニューアルオープン後の混雑により、施設の感染症対策などについてご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・ 駐車場が狭い。
- ・ 新型コロナウイルス感染症が蔓延しているので、入場制限してほしい。
- ・ 脱衣室ロッカーの間隔がせまく、隣の人とぶつかる。



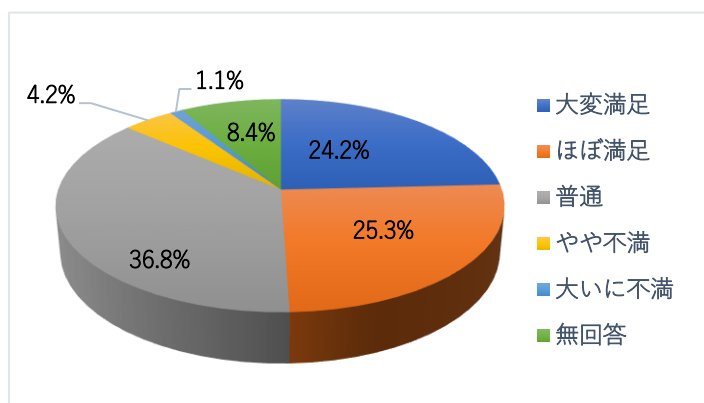
	回答数	構成比
大変満足	22	23.2%
ほぼ満足	34	35.8%
普通	21	22.1%
やや不満	4	4.2%
大いに不満	5	5.3%
無回答	9	9.4%
[人数]	95	100%

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。全体の約49%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答する一方で、「やや不満」「大いに不満」が約5%で、施設の案内表示についてご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・ 駐車場を案内する警備員の態度が横柄で不愉快。
- ・ ロッカーの施錠の仕方が老眼だと分からない。



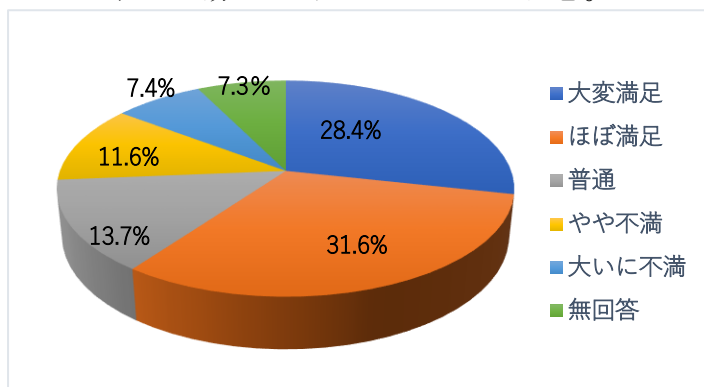
	回答数	構成比
大変満足	23	24.2%
ほぼ満足	24	25.3%
普通	35	36.8%
やや不満	4	4.2%
大いに不満	1	1.1%
無回答	8	8.4%
[人数]	95	100%

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60%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をしている一方で、「やや不満」、「大いに不満」が19%で、次のようなご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・土日祝日は湯に浸かる隙間もない。
- ・入浴者が多いときは入場制限を設けて欲しい。
- ・木霊の湯がなくなってしまい残念。



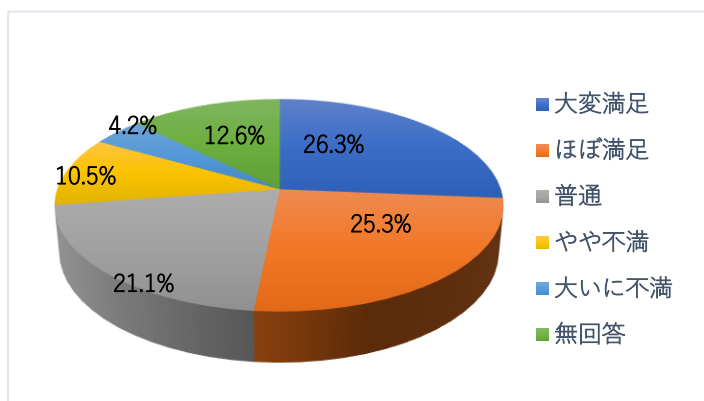
	回答数	構成比
大変満足	27	28.4%
ほぼ満足	30	31.6%
普通	13	13.7%
やや不満	11	11.6%
大いに不満	7	7.4%
無回答	7	7.3%
[人数]	95	100%

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。全体の約51%が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答している一方で、「やや不満」、「大いに不満」が約14%で、次のようなご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・黙浴の指導を徹底して欲しい。
- ・サウナがぬるくて体があたたまらない。
- ・価格が据え置きでありがたい。



	回答数	構成比
大変満足	25	26.3%
ほぼ満足	24	25.3%
普通	20	21.1%
やや不満	10	10.5%
大いに不満	4	4.2%
無回答	12	12.6%
[人数]	95	100%

2 その他利用者の声

- ・たいへんきれいになり明るくなり入りやすくなった。
- ・コインロッカーの利用に硬貨が不要になり良かった。
- ・混雑していて、ゆっくりできなかった。

3 昨年度の改善事項について

一昨年から安全安心に施設を利用できるよう、業種別ガイドライン等の遵守を徹底しました。従業員や利用者からの感染拡大は発生していないことから、一定の効果があったと判断します。

4 改善事項と今後の対策方法

リニューアルオープンの結果、多くのお客様にご利用いただいていることから、温浴施設や駐車場の混雑へのご意見や混雑に伴う新型コロナウイルス感染症へのご意見、ロウリュウサウナをはじめとする新しい設備へのご意見等、今まで指摘のなかったものが見られるようになりました。温浴施設や駐車場の混雑については、利用者の平準化を図る等、指定管理者と協議します。また、新しい設備の利用については、従業員の声掛けやサインの新設を検討し、新型コロナウイルス感染症対策は国や県の指針に従い、適切に対応します。

5 総合分析

新型コロナウイルス感染症対策が緩和される傾向ではあるものの利用者の要望は以前に比べ、多岐に渡ります。施設を安全安心に利用できる要望への対応については、必要性を指定管理者とともに見極め、対応を検討します。また、ロウリュウサウナ等のリニューアルをPRし、年間利用者30万人以上を目標に指定管理者と連携を密にし、改善に取り組んでいきます。