平成３０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３１年１月１３日から平成３１年２月１７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　　２７６人

平成３１年　３月

豊川市産業部商工観光課

１　調査項目

Ｑ１「職員の対応は、どうでしたか？」

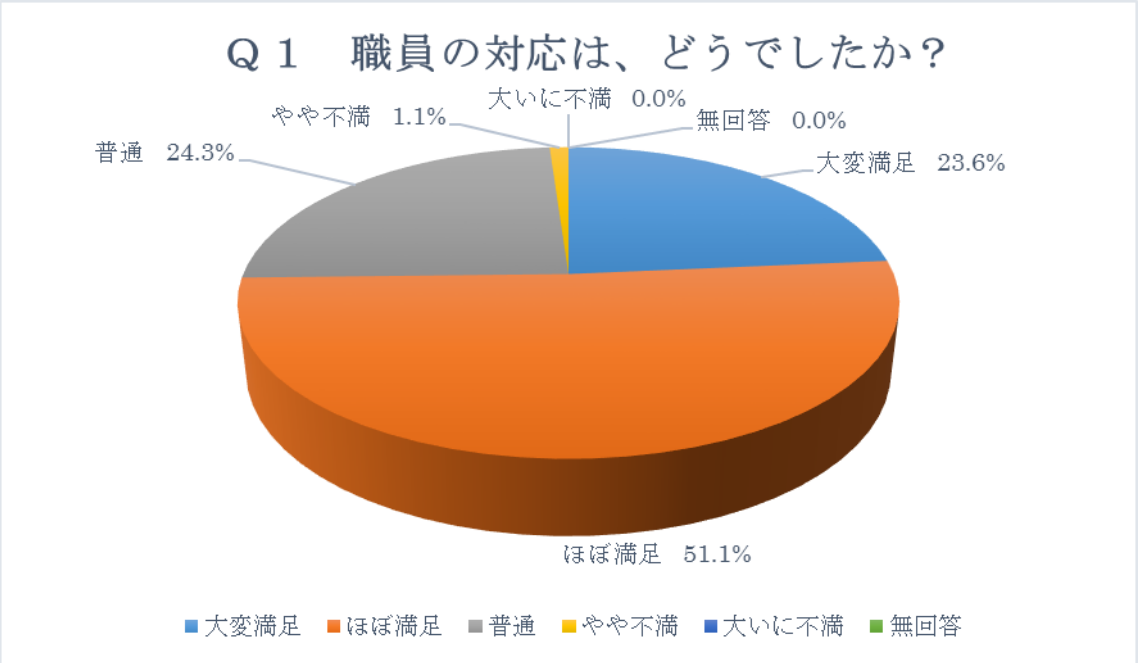
調査回答は下記のとおりです。全体の７４．７％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が１．１％で、職員の対応に対してご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・無愛想な人もいる

・受付の笑顔がない

など



Ｑ２「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、高い評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が３．６％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。

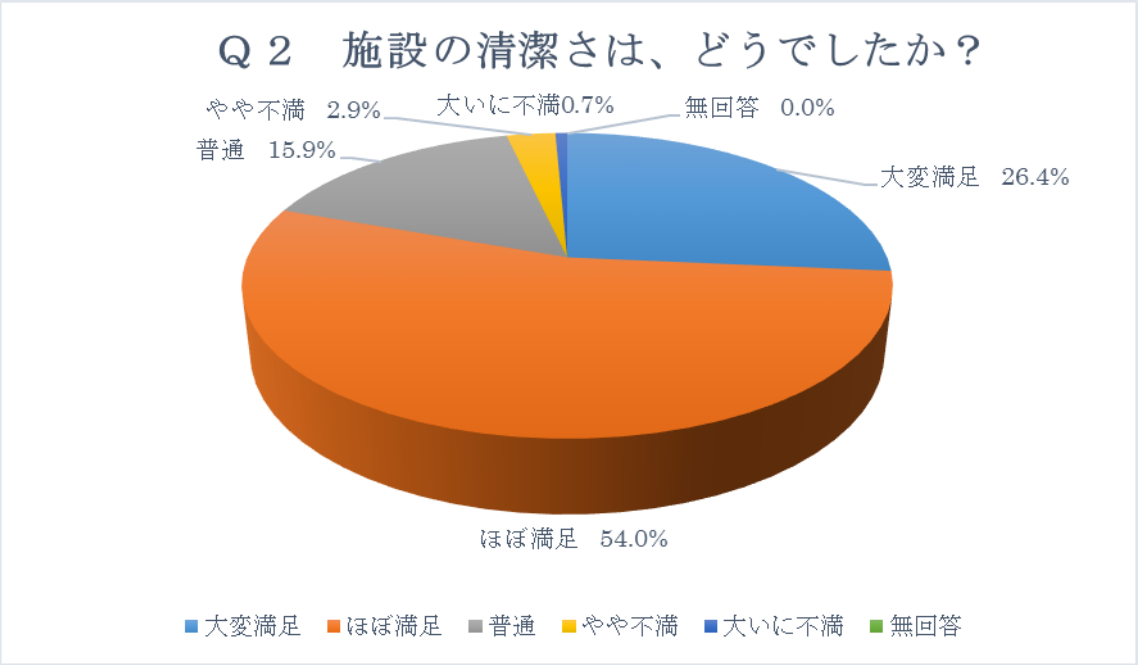
※この設問についていただいたご意見

・脱衣所のゴミが目立つ

・露天風呂の汚れが目立つ

・浴室の見回りをもっと頻繁に

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、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」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います。

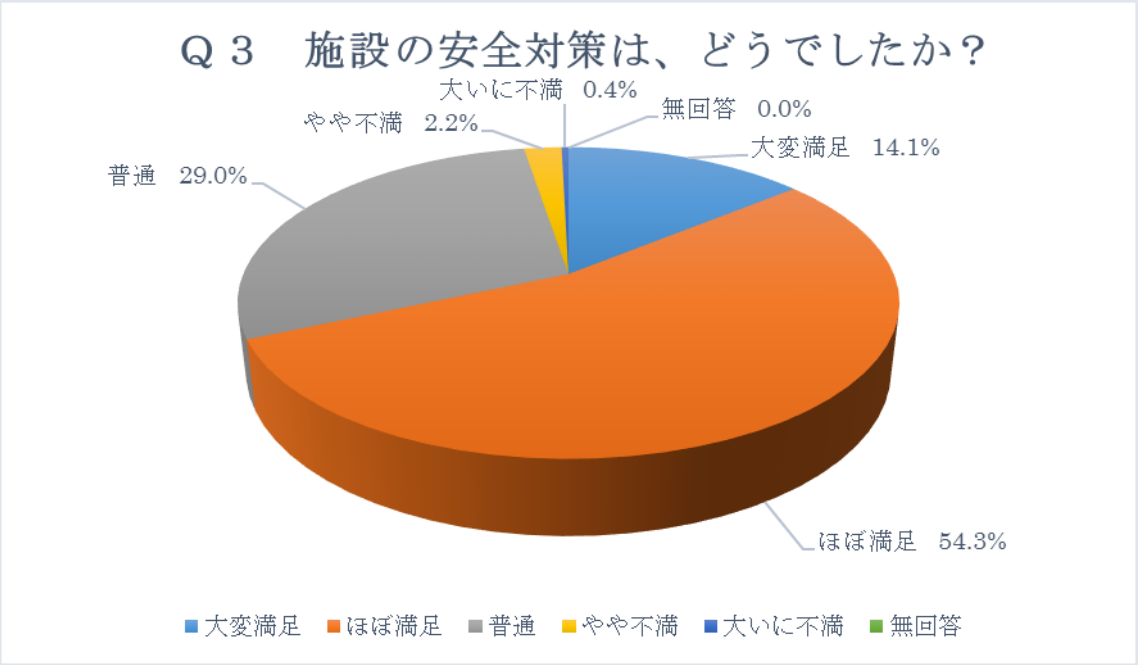
※この設問についていただいたご意見

・大浴槽と外の泡風呂に手すりがあるといい

・屋外通路の照明が暗い

・段差にひっかかりそう

など

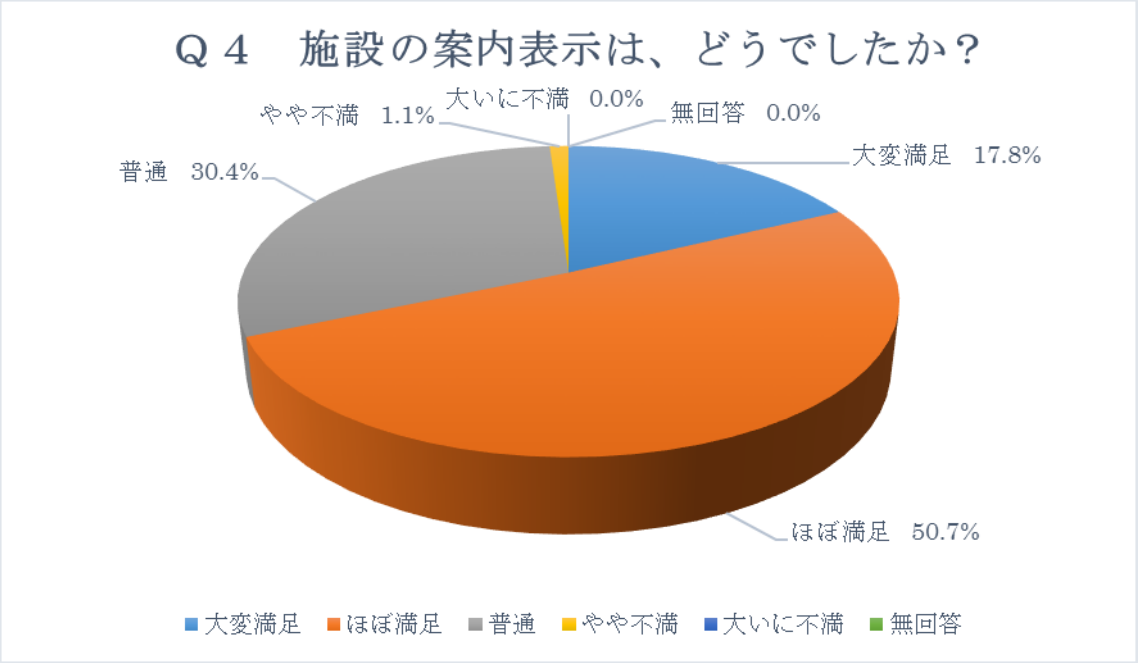


Ｑ４「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の６８．５％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、一定の評価を得ています。一方、「やや不満」が１．１％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



Ｑ５「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７５．４％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が４．０％で、次のようなご指摘をいただいています。

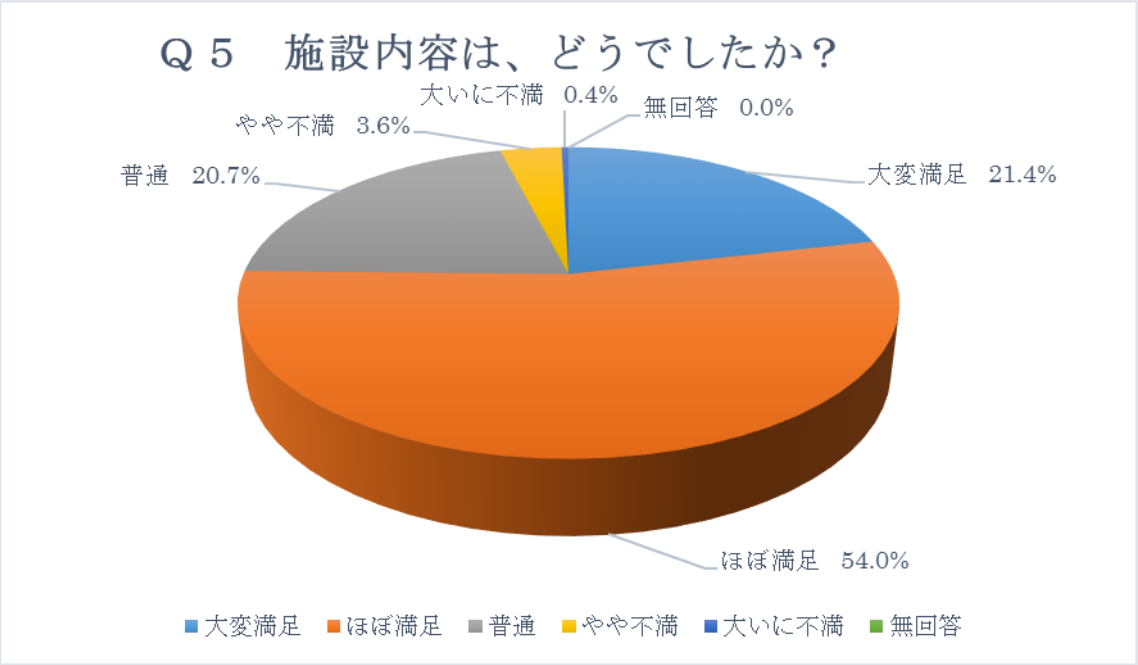
※この設問についていただいたご意見

・全体的に狭い

・外湯との間がつめたくて歩きにくい

・脱衣所や浴室が寒い

など

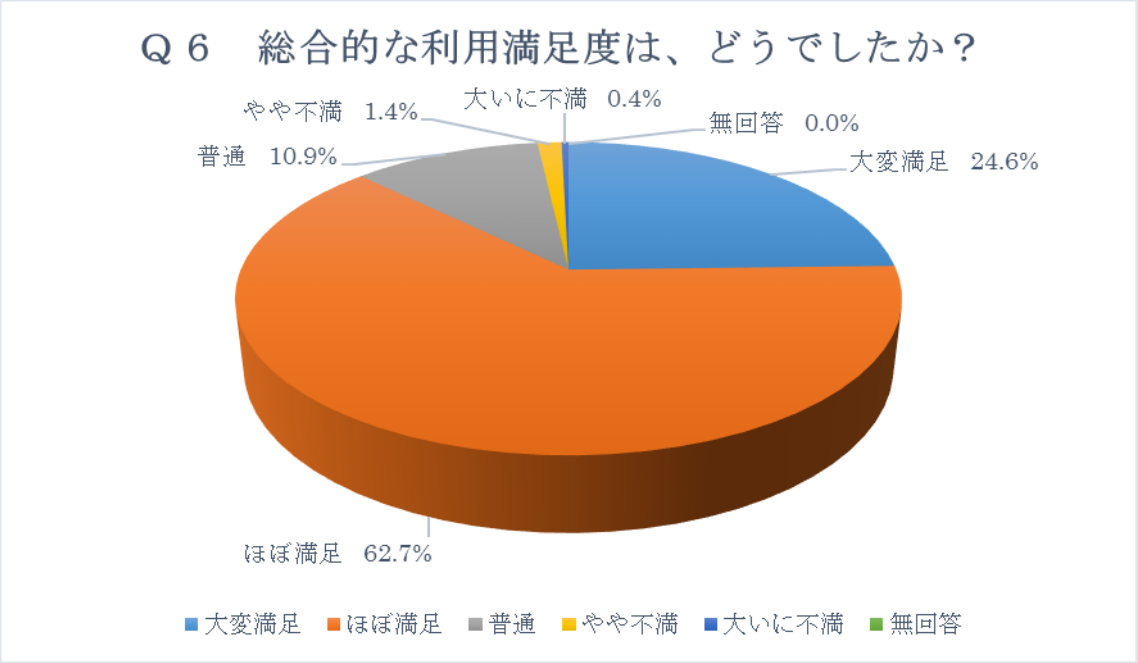


Ｑ６「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の８７．３％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」、「大いに不満」が１．８％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

・丁寧な対応に満足
・いつもきれいにしてくれてありがとう
・気楽に利用できる
・漫画がある休憩スペースがあると良い
・岩盤浴がほしい

３　昨年度の改善事項について

施設の清掃及び従業員の対応に対し、ご意見をいただいておりましたので、細部に気配りをするなど改善に努めました。施設については、前回のアンケート実施後に、露天風呂で多様な温泉を楽しめる人工温泉装置を導入しました。また、繁忙期でも常に安定したサービスを提供できるよう、既設の受水槽に補助タンクを新たに設置をし、施設の充実を図りました。

４　改善事項と今後の対策方法

施設の清掃について、お褒めの意見もいただいておりますが、厳しいご意見もいただいております。昨年度に引き続き施設内の巡回、清掃を徹底させ、改善に努めます。また、施設内の温度に対してご意見をいただいておりますので調整をし、今まで以上に利用者の満足を得られるよう改善に努めます。

５　総合分析

総合的な利用満足度については、昨年度よりも増えて９割近い方から「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただくことができております。

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。