

アンケート調査の実施状況及び令和7年度調査の総括について

I 【アンケート調査の実施状況】

実施年度	実施期間		アンケート調査法	集計数
令和3年度	令和3年10月12日～ 11月21日	41日間 (休館日5日)	用紙と回収箱を設置、 協力呼びかけ	162
令和4年度	令和4年2月1日～ 28日	28日間 (休館日4日)	用紙と回収箱を設置、 協力呼びかけ	118
令和5年度	令和5年10月27日～ 11月22日	27日間 (休館日4日)	用紙を手交し、協力呼 びかけ	834
令和6年度	令和6年10月11日～ 11月24日	14日間 (休館日2日)	用紙を手交し、協力呼 びかけ	759
令和7年度	令和7年10月13日～ 11月26日	14日間 (休館日1日)	用紙を手交し、協力呼 びかけ	715

II 令和7年度調査の総括について】

【総括の視点】

- ・温泉の利用状況の把握（性別・年齢別・在住市町別・利用頻度・併用温浴施設・利用交通手段等）
- ・年次比較
- ・利用満足度および要望・苦情等の有無

1 温泉の利用状況

(1) 性別による利用状況

	男	女	計
性別	340	375	715
構成比	47.6%	52.4%	100.0%

【結果】男女別利用者数では、昨年、男性362人（47.7%）、女性385人（50.7%）と比べて前年度調査同様の傾向を示しております。

【年次比較】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
男	48 (40.7%)	400 (48.0%)	362 (47.7%)	340 (47.6%)
女	67 (56.8%)	425 (51.0%)	385 (50.7%)	375 (52.4%)
無回答	3 (2.5%)	9 (1.0%)	12 (1.6%)	0 (0%)
計	118 (100%)	834 (100%)	759 (100%)	715 (100%)

年次比較では、この3年間、男女別回答者数の割合に大きな変化はありません。

(2) 年齢別・性別の利用状況について

	男	女	計	構成比
20 未満	7	5	12	1.7%
20 代	12	16	28	3.9%
30 代	16	23	39	5.5%
40 代	24	25	49	6.9%
50 代	58	65	123	17.2%
60 代	77	72	149	20.8%
70 代	117	111	228	31.9%
80 歳以上	29	57	86	12.0%
無回答	0	1	1	0.1%
計	340	375	715	100.0%

【結果】50代以下の利用者が35.2%、60代以上が64.7%、うち、80歳以上の利用者が12.0%となっています。

【年次比較】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
20 未満	2 (1.7%)	14 (1.7%)	2 (0.3%)	12 (1.7%)
20 代	2 (1.7%)	28 (3.4%)	20 (2.6%)	28 (3.9%)
30 代	3 (2.5%)	19 (2.3%)	33 (4.3%)	39 (5.5%)
40 代	5 (4.2%)	67 (8.0%)	68 (9.0%)	49 (6.9%)
50 代	15 (12.7%)	129 (15.5%)	137 (18.1%)	123 (17.2%)
60 代	29 (24.6%)	216 (25.9%)	162 (21.3%)	149 (20.8%)
70 代	61 (51.7%)	252 (30.2%)	229 (30.2%)	228 (31.9%)
80 歳以上		105(12.6%)	100 (13.2%)	86 (12.0%)
無回答	1 (0.8%)	4 (0.5%)	8 (1.0%)	1 (0.1%)
計	118	834	759	715

年次比較では、20代～40代の子育て世代が16.3%、昨年とほぼ同率となっています。また、80歳以上の利用者が12.0%と昨年より1.2ポイント減少しています。

(3) 利用者居住地別の利用状況

	男	女	計	構成比
北斗市	173	190	363	50.8%
函館市	77	88	165	23.1%
七飯町	50	47	97	13.6%
その他【道内】	28	44	72	10.1%
その他【道外】	11	6	17	2.4%
無回答	1	0	1	0.1%
計	362	386	715	100.0%

【結果】北斗市363人(50.8%)、函館市165人(23.1%)、七飯町97人(13.6%)、その他【道内】72(10.1%)、その他【道外】17人(2.4%)となっています。

北斗市民の利用が、半数以上となっています。

【年次比較】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
北斗市	81 (68.6%)	395 (47.4%)	390 (51.4%)	363 (50.8%)
函館市	17 (14.4%)	264 (31.7%)	168 (22.1%)	165 (23.1%)
七飯町	14 (11.9%)	117 (14.0%)	86 (11.3%)	97 (13.6%)
その他【道内】	5 (4.2%)	58 (7.0%)	79 (10.4%)	72 (10.1%)
その他【道外】	0 (0.0%)		23 (3.0%)	17 (2.4%)
無回答	1 (0.8%)	0 (0.0%)	13 (1.7%)	1 (0.1%)
計	118	834	759	715

従来と同様、北斗市在住者の割合が最も高く、50.8%、函館市がその約半数 23.1%、七飯町及び管外在住者が 13.6%、12.5%となっています。

回答者の約 1 割が、道内・道外居住者となっています。

(4) 利用頻度の状況について

	男	女	計	構成比
ほぼ毎日	18	16	34	4.8%
週に数回	123	119	242	33.8%
月に数回	123	120	243	34.0%
年に数回	56	93	149	20.8%
初めて	20	27	47	6.6%
計	340	375	715	100.0%

【結果】①「ほぼ毎日」が、34人(4.8%)、②「週に数回」が、242人(33.8%)

③「月に数回」が、243(34.0%)、④「年に数回」が、123人(20.8%)

⑤「初めて」が、47人(6.6%)となっています。

*「ほぼ毎日」と「週に数回」が276人(38.6%)と、回答者の2.6人に1人が、せせらぎ温泉を日常の入浴手段として利用していることが窺えます。

【再掲】

今年度の利用状況を振り返り、利用回数が減ったとする方の理由を聞いてみたところ、前年に比べ減ったとする方が28人(3.9%)おり、夏の暑さ9人(1.3%)、物価高騰に伴う節約7人(1.0%)おりました。

【年次比較】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
ほぼ毎日	9 (7.6%)	41 (4.9%)	37 (4.9%)	34 (4.8%)
週に数回	55 (46.6%)	289 (34.7%)	291 (38.3%)	242 (33.8%)
月に数回	41 (34.7%)	299 (35.9%)	250 (32.9%)	243 (34.0%)
年に数回	10 (8.5%)	170 (20.4%)	123 (16.2%)	149 (20.8%)
初めて	0 (0.0%)	26 (3.1%)	23 (3.0%)	47 (6.6%)
その他	1 (0.8%)	2 (0.2%)	23 (3.0%)	0 (0.0%)
無回答	2 (1.7%)	7 (0.8%)	13 (1.7%)	0 (0.0%)
計	118 (100%)	834 (100%)	759 (100%)	715 (100%)

利用回数の推移を見ても、せせらぎ温泉を日常の入浴手段として利用していることが窺えます。

また、週に数回と答えた方が約50人、5ポイント減少し、月に数回、年に数回と答えた人が増加して

います。

(5) 利用したいお目当ての施設について (複数回答)

	男	女	計	構成比
大風呂	175	176	351	28.2%
中風呂	102	135	237	19.1%
泡風呂	56	85	141	11.3%
露天風呂	153	195	348	28.0%
サウナ	111	55	166	13.4%
計	597	646	1,243	100.0%

【結果】大風呂 351 人(28.2%)、露天風呂 348 (28.0%)、中風呂 237 人(19.1%)、泡風呂
サウナ 166 人 (13.4%) 泡風呂 141 人(11.3%)となっています。

* 内湯の利用頻度は浴槽の広い順となっています。利用者同士の対面距離の短い泡風呂、サウナなどは少ない傾向にあります。また、サウナは男性利用者の 18.6%を占め、サウナ人気は継続しているようです。

【年次比較】

	利用した施設 (浴槽等)		目当ての浴槽等
	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
大風呂	499 (28.5%)	591 (27.8%)	351(28.2%)
中風呂	389 (22.2%)	461 (21.7%)	237(19.1%)
泡風呂	223 (12.7%)	319 (15.0%)	141(11.3%)
露天風呂	432 (24.6%)	507 (23.8%)	384(28.0%)
サウナ	210 (12.0%)	249 (11.7%)	166(13.4%)
計	1,753	2,127	1,243

今回から、何を目当てに利用しているのかを質問している項目ですが、浴槽別にみると開放的で、より
寛げる空間を好んで利用されていることが窺えます。また、サウナは男性に人気があり、情勢利用者の 2 倍と
なっています。

(6) 他に利用する温泉(複数回答)について

	男	女	計	構成比
しんわ温泉	155	168	323	31.6%
アップル温泉	71	56	127	12.4%
ゆうひの館	53	51	104	10.2%
ちゃっぷりん館	66	69	135	13.2%
七重浜の湯	59	70	129	12.6%
その他	4	7	11	1.1%
特になし	13	13	26	2.5%
無回答	72	93	165	16.4%
計	493	527	1,023	100%

【結果】せせらぎ温泉以外の温浴施設利用については、しんわ温泉が 364 人(33.2%)、ちゃっぷ林
館 152 人(13.8%)、アップル温泉 147 人(13.4%)、ゆうひの館 116 人(10.6%)、
七重浜の湯 112 人(10.2%)、その他ほか、207 人(18.8%)となっています。

【年次比較】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
しんわ温泉	26 (22.0%)	371 (30.8%)	364 (33.2%)	323 (31.6%)
アップル温泉	6 (5.1%)	150 (12.4%)	147 (13.4%)	127 (12.4%)
ゆうひの館	4 (2.5%)	96 (8.0%)	116 (10.6%)	104 (10.2%)
ちゃっぷりん館	3 (2.5%)	157 (13.0%)	152 (13.8%)	135 (13.2%)
七重浜の湯	3 (3.4%)	85 (7.1%)	112 (10.2%)	129 (12.6%)
その他	27 (22.9%)	204 (16.9%)	42 (3.8%)	11 (1.1%)
特になし	0 (0.0%)	14 (1.2%)	1 (0.1%)	26 (2.5%)
無回答	49 (41.5%)	128 (10.6%)	164 (14.9%)	168 (16.4%)
計	118	1,205	1,098	1,023 (100%)

【結果】従来の調査同様、移動手段のある方は、料金設定、物販、レストラン、理容等設備が充実しているところを選ばれる傾向にありますが、質問であげた温泉では、七重浜の湯を除き、減少しており、移動手段等の影響をうかがわれます。

(7) せせらぎ温泉までの交通手段

	男	女	計	構成比
徒歩・自転車	12	8	35	2.8%
自家用者（自分で運転）	302	237	539	74.1%
自家用者（同乗）	27	107	134	18.4%
巡回ワゴン	1	2	3	0.4%
路線バス	1	16	17	2.3%
せせらぎ号	0	14	14	1.9%
計	343	384	727	100.0%

【結果】今回初めての調査ですが、自家用車での移動が88.7%と最も多く、次いで、徒歩・自転車、35件4.6%、路線バス、24件3.2%となっています。

(8) せせらぎ温泉利用満足度について

項目	評価					回答数
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
(1)職員の接遇	447	122	72	2	0	643
(2)館内の清掃	416	141	83	1	2	643
(3)浴場の清掃	396	150	91	2	1	640
(4)食堂（ルシエロ）のメニュー	183	100	189	6	1	479
(5)備付け備品	247	129	186	15	1	578
(6)毎月の変わり湯	286	161	128	4	0	579
(7)物販コーナー（野菜・パン）	216	120	191	12	1	540
(8)イベント（くじ・せせらんど）	149	93	207	11	2	462
(9)苦情・要望への対応	219	93	165	5	3	485
(10)温泉利用の全般的な満足度	380	180	59	2	1	622
計	2,939	1,289	1,711	60	12	5,671
構成比	51.8%	22.7%	24.2%	1.1%	0.2%	100%
	74.6%		24.2%	1.3%		

以上、10項目について、その満足度について尋ね、結果は次のとおりです。

【結果】上記のとおり、「満足」・「やや満足」が74.6%、「普通」が24.2%となっており、利用者の方には、ほぼ、満足いただいています。特に、職員の接客、清掃には高い評価をいただき、利用全般についても、「満足」・「やや満足」が74.6%と評価していただいています

しかし、1.3%の「やや不満」もしくは「不満」との評価があることから、問題点を明らかにしていきます。

2 自由記述欄への要望・苦情・意見等について

【結果】アンケートの集計結果、715件中、218件（男性92件、女性126件）の意見等が寄せられました。

項目	件数	構成率
(1)温泉（泉質、くつろげる雰囲気、多彩なイベントや清掃、接客等）への賛辞	83	38.1%
(2)施設・管理（床の滑り止め、エアコン設置、浴場、浴槽の温度、ロッカー管理等）	33	15.1%
(3)利用料金（現状料金の維持、年間パスポート等の割引サービスの設定等）	16	7.3%
(4)備付け備品（入浴セット、ドライヤー等の設置・増設、洗い場椅子）	8	3.7%
(5)清掃（浴場の床が滑る、洗面台付近の髪の毛、イス、洗い桶の汚れ等）	10	4.6%
(6)利用者のマナー（イス・場所の占有、かけ湯をしない、タオルの人が利用等）	15	6.9%
(7)食事コーナー（賛辞・メニューの追加要望、現状満足等）	5	2.3%
(8)物販・イベント（コーナーの充実、PR等、マッサージ器・自販機等）	18	8.3%
(9)サウナ（TVをつけて欲しい、BGM、タオルの適時の配置、その他）	11	5.0%
(10)変わり湯（日替わり入浴剤で、マルメロの匂いがしなかった等）	4	1.8%
(11)接客（受付対応等）	3	1.4%
(12)定休日、営業時間（月曜を避けて、通年営業、営業時間）	4	1.8%
(13)その他（交通の不便さ、温泉販売、アンケートへの意見）	8	3.7%
計	218	100.0%

以上となっており、男女上がり場の床の腐食が進んでおり、早急に対処が必要なため、安全な利用ができるよう対応します。そのほか、苦情への対応以外、早急に対応すべき事項はありませんが、個別に現状を確認の上、予算の範囲内でサービス向上につながるよう対応していきます。

【年次比較】

令和6年度とほぼ同様の意見等が寄せられています。

【参考】

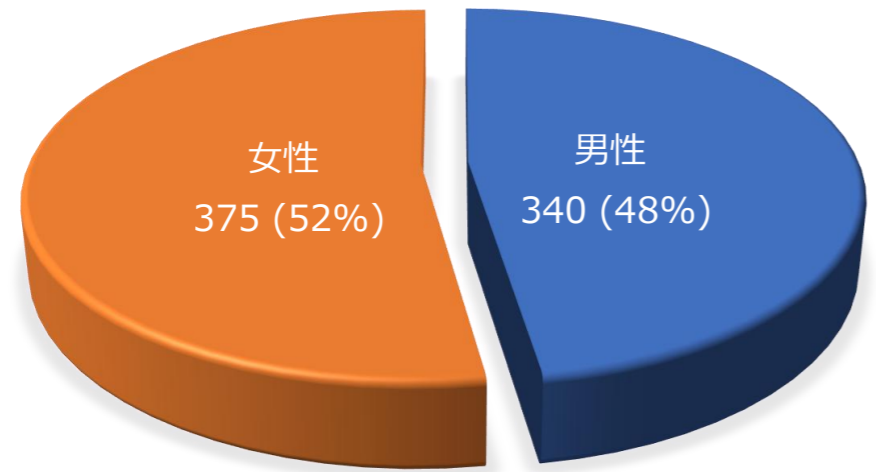
項目	件数	構成率
(1)温泉（泉質、くつろげる雰囲気、多彩なイベントや清掃、接客等）への賛辞	94	41.0%
(2)施設・管理（床の滑り止め、エアコン設置、浴場、浴槽の温度、ロッカー管理等）	29	12.7%
(3)利用料金（現状料金の維持、年間パスポート等の割引サービスの設定等）	24	10.5%
(4)備付け備品（石けん・シャンプー・箱ティッシュ・ドライヤー等の設置・増設）	19	8.3%
(5)清掃（浴場の床が滑る、洗面台付近の髪の毛、イス、洗い桶の汚れ等）	17	7.4%
(6)利用者のマナー（イス・場所の占有、かけ湯をしない、タオルの人が利用等）	12	5.2%
(7)食事コーナー（メニューの追加要望、現状満足等）	9	3.9%
(8)物販・イベント（コーナーの充実、PR等）	7	3.1%
(9)サウナ（TVをつけて欲しい、タオルの適時の配置、その他）	6	2.6%
(10)変わり湯（日替わり入浴剤で、マルメロの匂いがしなかった等）	5	2.2%
(11)接客（市内の行事を聞いてもHPを見てください、性別を間違えられた等）	3	1.3%
(12)定休日（月曜を避けて、月曜を隔週にしてほしい）	2	0.9%
(13)その他（温泉効能、アンケートへの意見）	2	0.9%
計	229	100.0%

令和7年度北斗市健康センター（せせらぎ温泉）利用満足度及びサービス向上に向けた要望等に係るアンケート調査結果

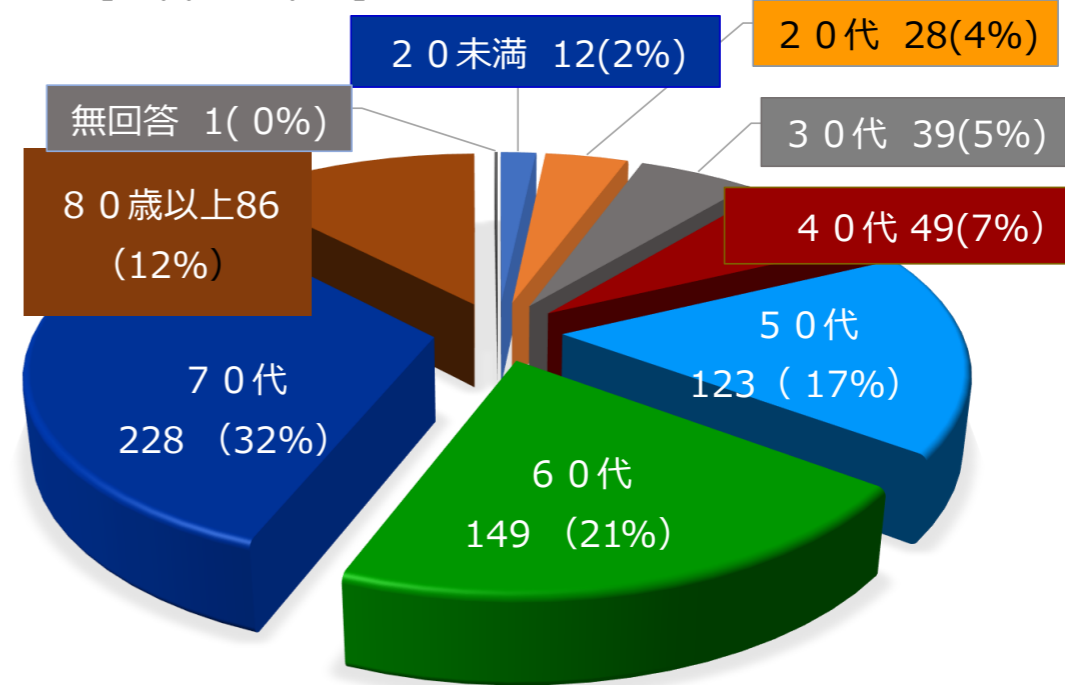
別紙3

実施期間
R7.10.13~11.23
回答数834件

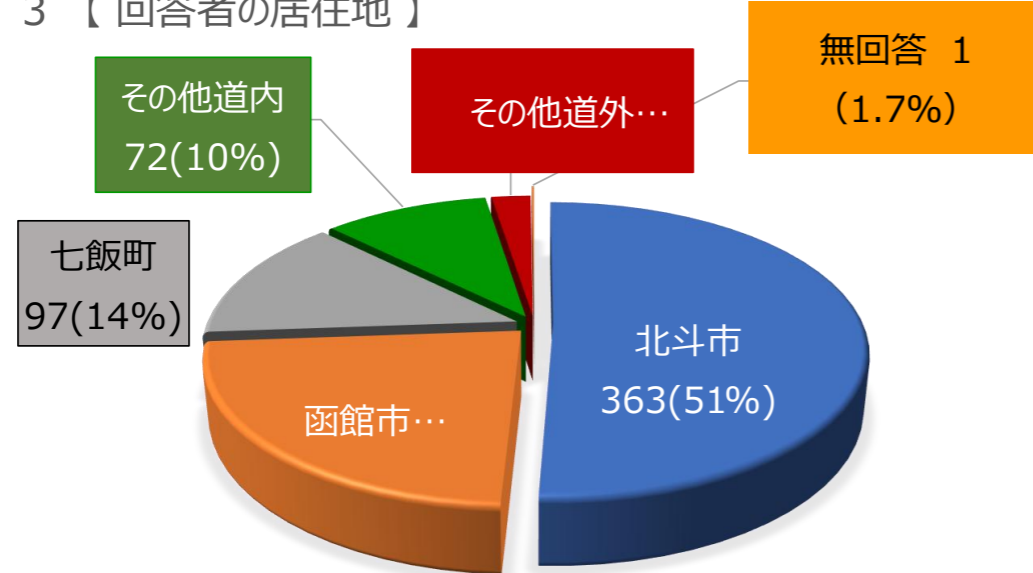
1 【回答者の性別】



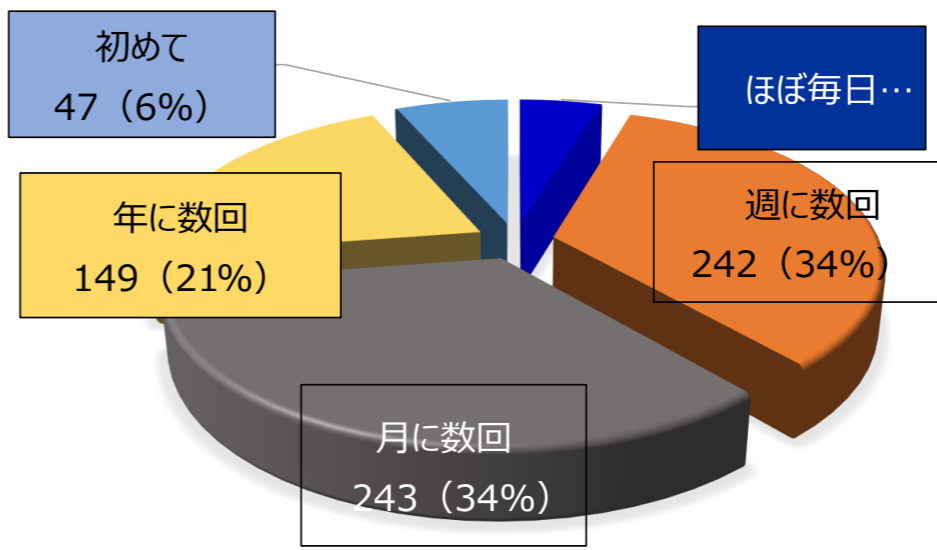
2 【回答者の年齢】



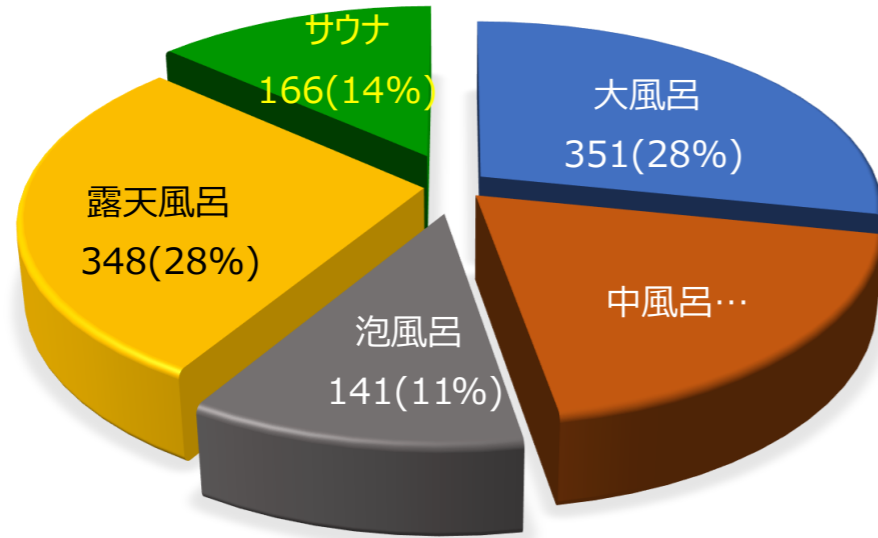
3 【回答者の居住地】



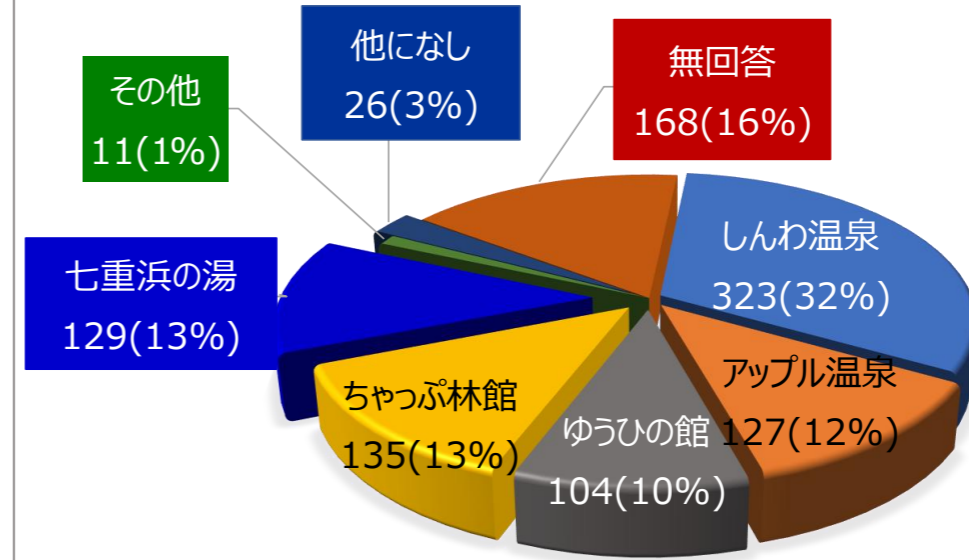
4 【温泉利用回数】



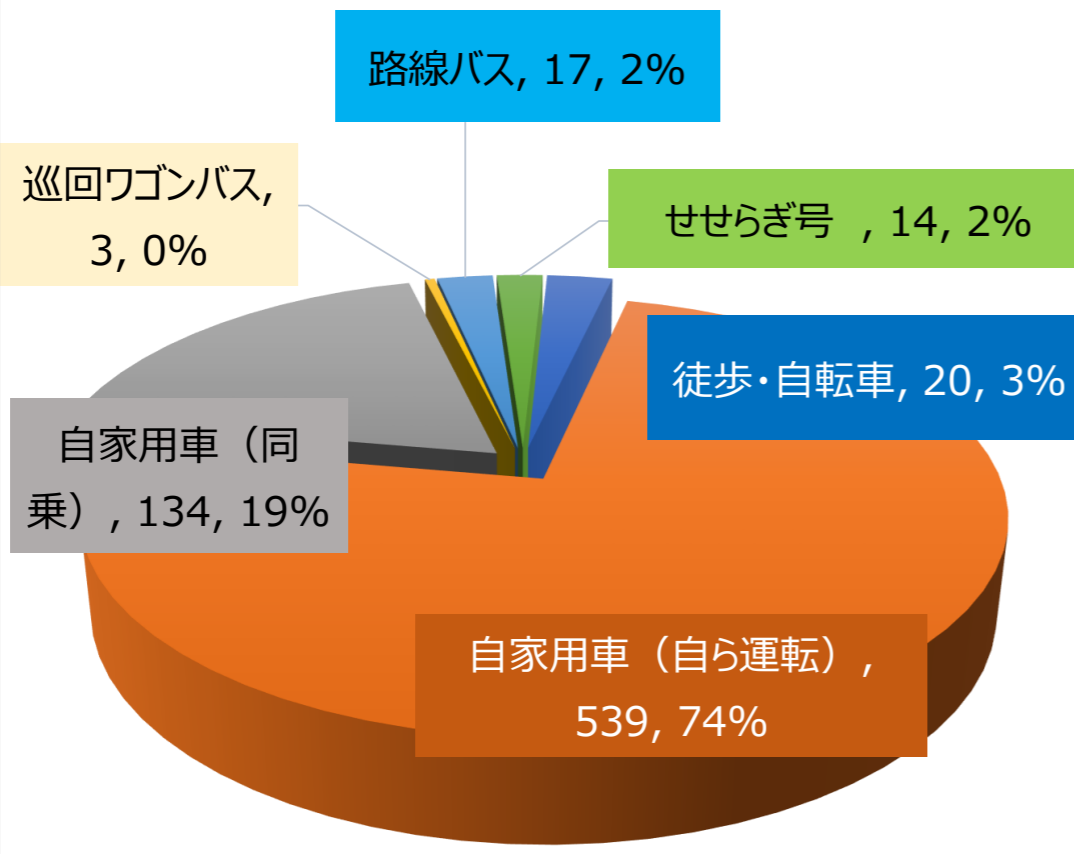
5 【お目当ての施設 (複数回答)】



6 【他に利用する温泉(複数回答)】

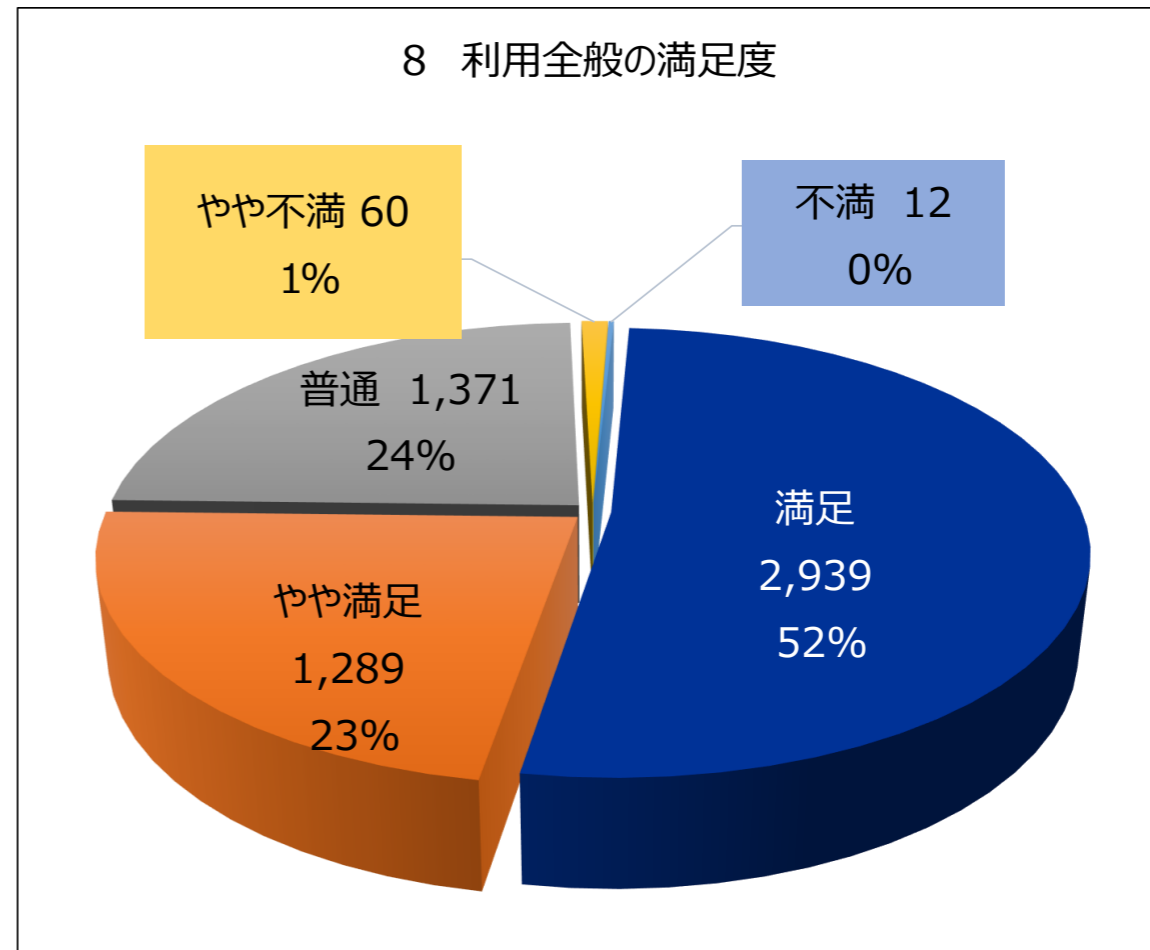


7 せせらぎ温泉までの交通手段



8 【せせらぎ温泉利用満足について】

	満足度					回答数
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
(1) 職員の接遇	447	122	72	2	0	643
(2) 館内の清掃	416	141	83	1	2	643
(3) 浴場の清掃	396	150	91	2	1	640
(4) 食堂（ルシェロ）のメニュー	183	100	189	6	1	479
(5) 備付け器具・備品	247	129	186	15	1	578
(6) 毎月の変わり湯	286	161	128	4	0	579
(7) 物販コーナー（野菜・パン）	216	120	191	12	1	540
(8) イベント（くじ・せせらんど）	149	93	207	11	2	462
(9) 苦情・要望への対応	219	93	165	5	3	485
(10) 温泉を利用した全般的な満足	380	180	59	2	1	622
計	2,939	1,289	1,371	60	12	5671
大分類	4,228	1,371	72			5671
(構成比)	74.6%	24.2%	1.3%			100.0%



9 記述式アンケートによる要望等について

項目	件数	構成比
(1) 温泉（泉質、くつろげる雰囲気、多彩なイベントや清掃、接客等）への賛辞	83	38.1%
(2) 施設・管理（床の滑り止め、エアコン設置、浴場、浴槽の温度、ロッカー管理等）	33	15.1%
(3) 利用料金（現状料金の維持、年間パスポート等の割引サービスの設定等）	16	7.3%
(4) 備付け備品（入浴セット、ドライヤー等の設置・増設、洗い場椅子）	8	3.7%
(5) 清掃（浴場の床が滑る、洗面台付近の髪の毛、イス、洗い桶の汚れ等）	10	4.6%
(6) 利用者のマナー（イス・場所の占有、かけ湯をしない、タウーの人が利用等）	15	6.9%
(7) 食事コーナー（賛辞・メニューの追加要望、現状満足等）	5	2.3%
(8) 物販・イベント（コーナーの充実、PR等、マッサージ器・自販機等）	18	8.3%
(9) サウナ（TVをつけて欲しい、音楽等タオルの適時の配置、その他）	11	5.0%
(10) 変わり湯（日替わり入浴剤で、マルメロの匂いがしなかった等）	4	1.8%
(11) 接遇（受付対応 苦情 等）	3	1.4%
(12) 定休日、営業時間（月曜を避けて、通年営業、営業時間）	4	1.8%
(13) その他（交通の不便さ、温泉販売、アンケートへの意見）	8	3.7%
総数	218	100.0%

9 記述式アンケートによる要望等について

