

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%