

常総広域地域交流センター いこいの郷常総 利用者アンケート結果

施設名	常総広域地域交流センター いこいの郷常総								
指定管理者	アップルサイクルパーク共同事業体 シダックス株式会社								
期間	令和5年2月1日(水)～2月28日(火) 28日間								
方法	施設内にアンケート用紙を設置、及び受付にて利用者に配布								
回答数	51人								
回答者基礎情報 (単位:人)	性別	男性	女性	無回答					
		22	25	4					
	年齢	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	無回答
		2	2	1	9	12	10	13	2
	居住地	取手市	守谷市	常総市	つくばみらい市	その他	無回答		
		5	14	3	8	15	6		
利用交通機関	公共交通機関	自転車	バイク	自転車	徒歩	無回答			
	5	36	3	2	0	5			
利用頻度	週1～2回	月1～2回	年1～2回	今回が初めて	その他	無回答			
	15	15	4	11	0	6			

【全体評価】

⇒温浴施設、宿泊施設、職員の対応、施設の清潔さの項目で「満足」が60%を超えていました。「やや満足」をふくめると、80%以上のお客様が満足された事となるので、今後も利用者様に満足いただける施設作りをしていきます。

⇒また、自主事業であるレストランの満足度が丁度50%でしたので、今後は新メニューの提供やメニュー開発も視野に置いて、お客様に提供し、少しでも満足度を上げれるようにしていきます。

⇒多目的ホール、地位交流スペースの意見が少なく、満足度の数値が高くないので、今後は、多目的ホールで開催できるイベントを企画し、部屋貸しの認知度が上がるようにしていきたい。

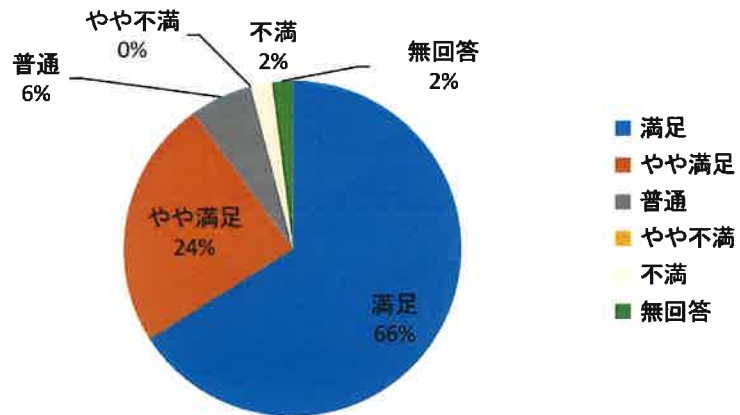
⇒施設の快適さ、施設の清潔さの数値も半数を超えていましたので、今後もお客様への満足度・サービス向上の為社員教育を徹底していきます。

⇒インターネットで予約のしやすさでの回答数が少なく、当施設の宿泊の客層が高齢者様も多く、電話予約で予約されるお客様が多いのが回答を通じてわかりました。

⇒ホームページの回答数も少ないので、今後はインターネットでの媒体での客層を獲得できるよう、ホームページのリニューアルやじゃらんの予約をしやすいよう再構築していきます。

⇒良い点については、今後も継承していくようにしていきます。悪い点に関しては、フィードバックし、施設の従業員と話し合っ改善していくようにしていきます。

1. 温浴施設について



1. 温浴施設について

(満足の理由)

- ・女湯のサウナマットが青からピンク色に変わっていた。
- ・清潔で管理も十分でした。
- ・湯加減がちょうど良かった。
- ・利用料金が安くて良かった。
- ・かけ流しで良かった。

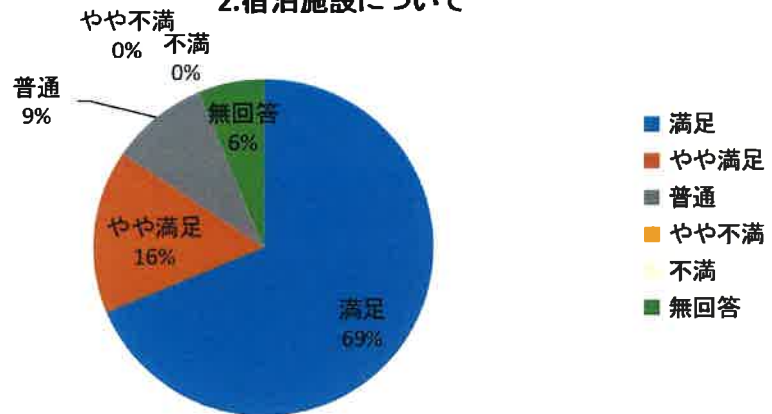
(不満の理由)

- ・お風呂の床が滑りやすい。
- ・温浴施設利用時のゲートキーが男女どちらでも入館できるので、セキュリティー化してほしい。

(指定管理者のコメント)

床の滑りやすい件に関しては、人工芝を敷き対応しております。ゲートキーのセキュリティー化はできかねますが、女湯の入口に男性客が入らないよう、タペストリーをゲート前に置き、間違えて入らないよう実施していますので、ご了承ください。

2. 宿泊施設について



2. 宿泊施設について

(満足の理由)

- ・遅れてチェックインしても嫌な顔をせずに、職員さんが対応してくれた。
- ・洋室はゆったりできた。
- ・1人で泊まるには、快適でした。
- ・宿泊料金が安い。

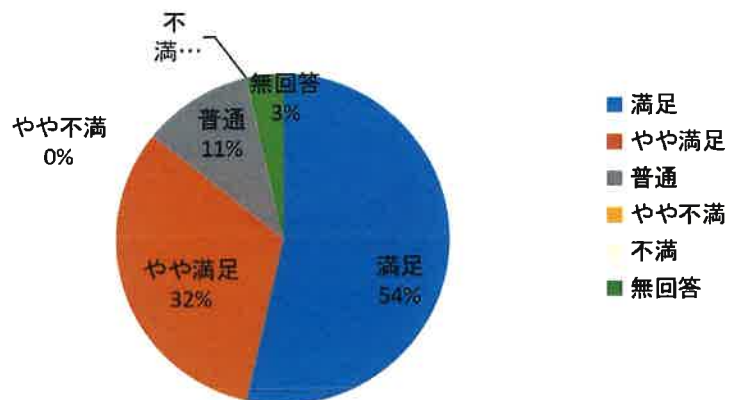
(不満の理由)

- ・手拭きタオル、ファブリーズを部屋に置いてほしい。
- ・敷布団が少しかたかった。
- ・枕が柔らかすぎに感じた。

(指定管理者のコメント)

手拭きタオル、ファブリーズ等必要な場合は、貸出しをしているので、お声がけくださいませ。

3.健康増進室について



3.健康増進室について

(満足の理由)

- ・お風呂も使えて、660円は安いです。
- ・筋トレを軽く行い、リフレッシュできた。
- ・有酸素マシンが使いやすい。

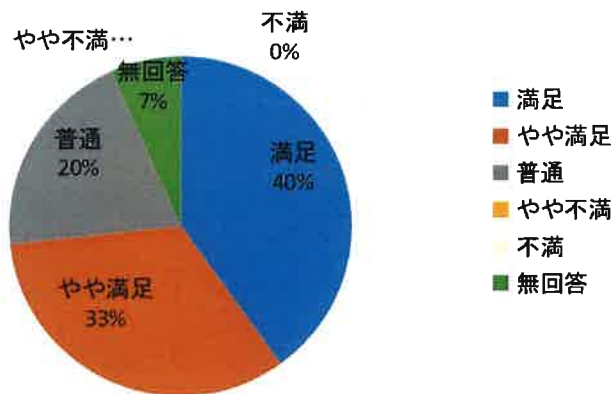
(不満の理由)

特になし

(指定管理者のコメント)

ジムのお褒めの言葉ありがとうございます。今後も従業員一同サービス向上に努めます。

4.多目的ホールについて



4.多目的ホールについて

(満足の理由)

- ・宴会で使用し、良かった。
- ・会議をするのに、適した場所だった。

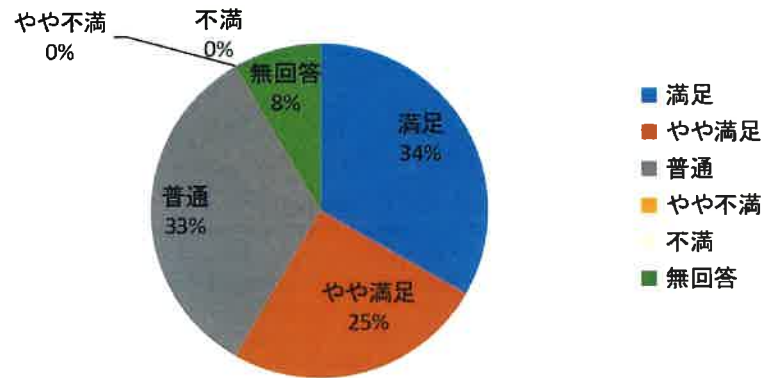
(不満の理由)

特になし

(指定管理者のコメント)

コロナ禍で、部屋貸しの利用者が減ったので、今後は少しでも利用者様が
増えるよう、宣伝をするように致します。

5.地域交流スペースについて



5.地域交流スペースについて

(満足の理由)

・310円の料分で1時間使用できるのが良い。

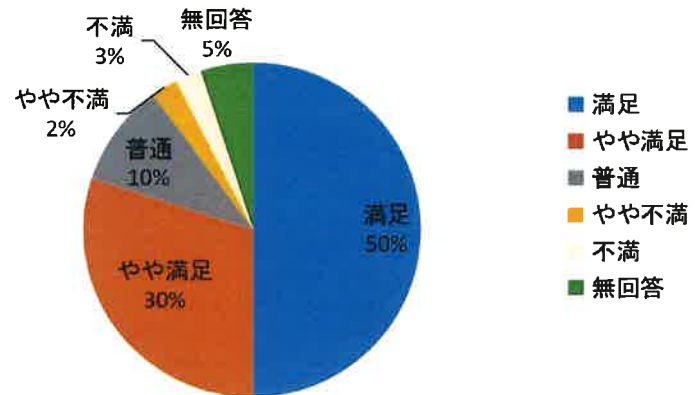
(不満の理由)

特になし

(指定管理者のコメント)

コロナ禍で、部屋貸しの利用者が減ったので、今後は少しでも利用者様が増えるよう、宣伝をするように致します。

6.レストラン 料理の味について



6.レストラン 料理の味について

(満足の理由)

・安くて、おいしい。
 ・うまい、うす味で良い。
 ・値段の割には、おいしい。
 ・すきやき御膳がおいしく、メニューが復活したのが良い。

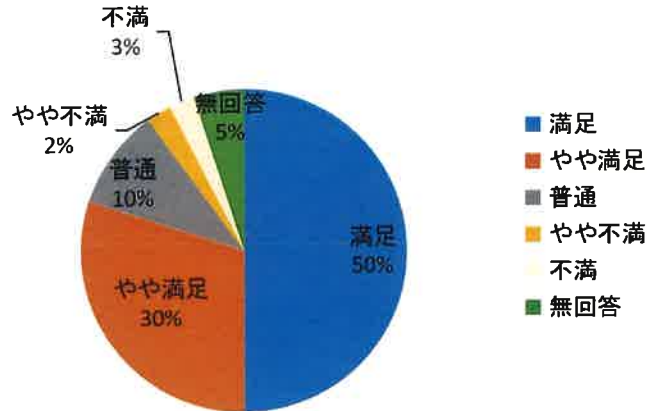
(不満の理由)

・おいしくない。

(指定管理者のコメント)

レストランのお褒めの言葉を頂き、誠にありがとうございます。
 おいしくないお客様の意見は、真摯に受け止め、お客様に満足できるよう改善していきます。

7.レストランメニュー品数・ボリュームについて



7.レストランメニュー品数・ボリュームについて

(満足の理由)

- ・ランチにはちょうど良い。
- ・品数はちょうど良い。
- ・ボリューム感が良い。

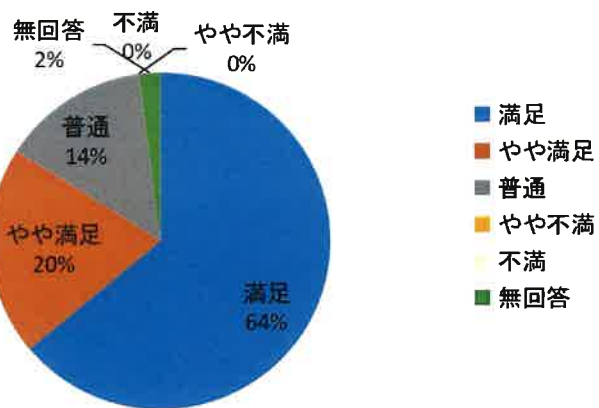
(不満の理由)

- ・いつもオムライスがない。
- ・大盛りのメニューを増やしてほしい。
- ・もう少し単品メニューを増やしてほしい。

(指定管理者のコメント)

レストランのメニューですが、今後お客様の意見を反映し、満足度を上げられるよう、メニューの追加やボリュームの変更も前向きに検討していきます。

8.職員の対応について



8.職員の対応について

(満足の理由)

- ・やさしく丁寧でした。
- ・迅速な対応でした。
- ・きちんとしている。
- ・元気よく対応してくれた。
- ・鍵(ゲートキー)が見つからない時、一緒に探してくれた。
- ・親切で気持ちが伝わった。

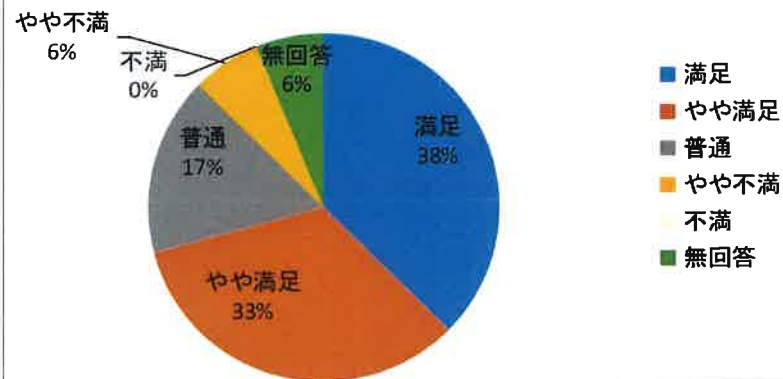
(不満の理由)

特になし

(指定管理者のコメント)

職員のお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後もお客様に満足できるよう従業員一同精進いたします。

9. 備え付けられている器具・備品の種類



9. 備え付けられている器具・備品の種類

(満足の理由)

- ・脱衣所に血圧計があるのが良い。
- ・使いやすく設置されて、快適です。

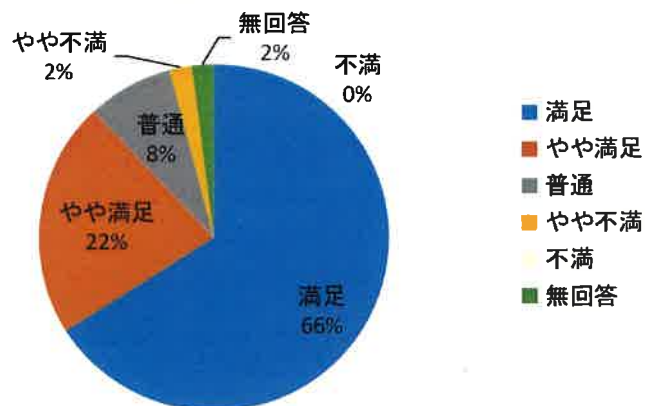
(不満の理由)

- ・洗い場にシャンプーはあったが、コンディショナーがなかった。
- ・多目的ホールに以前置いてあったカラオケ機材を置いてほしい。

(指定管理者のコメント)

洗い場に設置があるのは、シャンプーとボディークリームのみとなっております。予めご了承ください。

10. 施設の清潔さについて



10. 施設の清潔さについて

(満足の理由)

- ・いつもキレイにされている。
- ・客室がキレイで広かった。
- ・清掃が行き届いている。
- ・朝風呂の際、シャワーヘッドの向きが統一されて、良かった。
- ・多目的ホールがキレイでした。

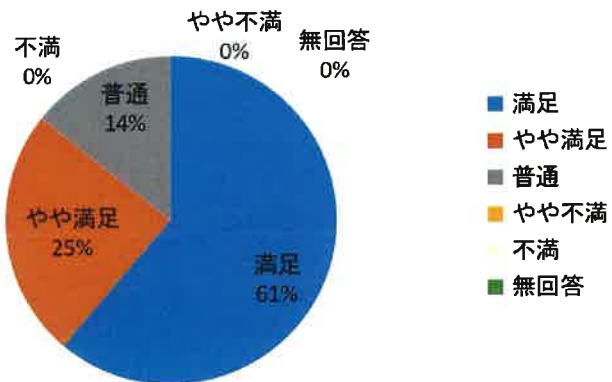
(不満の理由)

特になし

(指定管理者のコメント)

施設の清潔さについてお褒めの言葉ありがとうございます。今後も清掃がさらに行き届くよう、清掃を強化していきます。

11.施設の快適性について



11.施設の快適性について

(満足の理由)

- ・疲れが取れて、満足でした。
- ・お年寄りでもわかりやすい表示で、バリアフリー設定が良い。

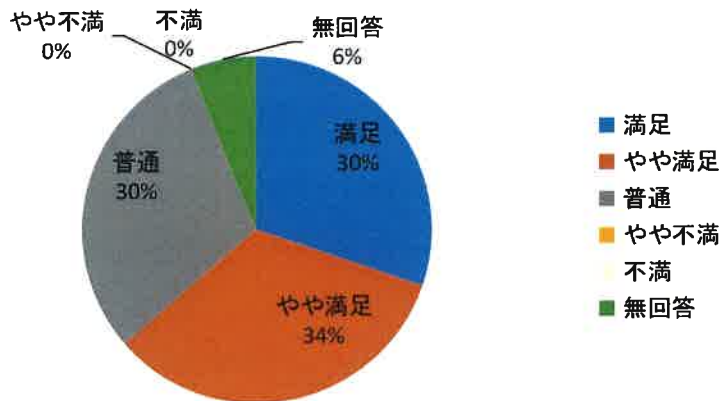
(不満の理由)

- ・本やマンガやゲーム機を置いて欲しい。

(指定管理者のコメント)

本やマンガやゲーム機の設置ですが、週末に家族連れのお客様が最近多いので、今後同じような要望があれば、検討させていただきます。

12.施設のホームページのみやすさについて



12.施設のホームページのみやすさについて

(満足の理由)

- ・必要な情報は十分に得られる。

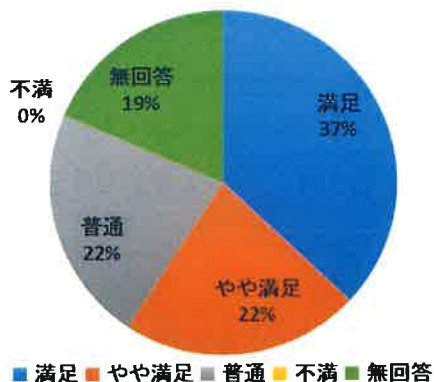
(不満の理由)

特になし

(指定管理者のコメント)

施設のホームページですが、指定管理者が変わり、2年が経ちましたので、今一度ホームページの内容もリニューアルも検討させていただきます。

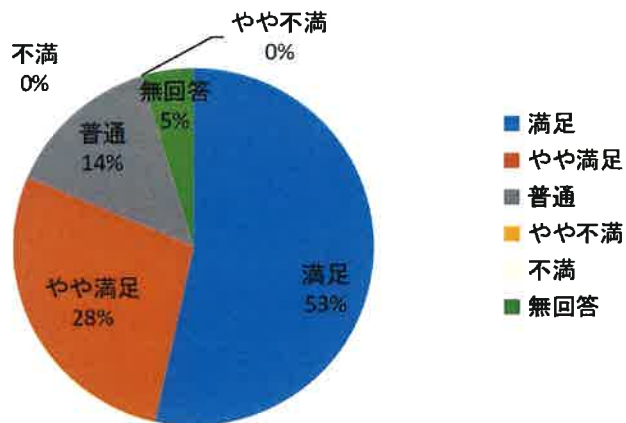
13.インターネット予約のしやすさについて



13.インターネットでの予約のしやすさについて

(満足の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・ネット予約をした際、特に問題はありませんでした。
(不満の理由)	特になし
(指定管理者のコメント)	<p>今まではじゃらんでのネット予約時間が当日の12時まででしたが、少しでもお客様に部屋を提供したいので、予約可能な時間を当日の19時までに変更しましたので、宜しくお願い致します。</p>

14.施設サービスについて



14.施設サービスについて

(満足の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・料金が全てのセクションにおいて安い ・サウナがキレイになって良かった。 ・フリーWiFiが以前よりもつながるようになった。 ・お風呂に滑り止めシートを敷いてくれたおかげで、以前よりお風呂で転倒する人が少なくなり安全に配慮されている ・施設の雰囲気がいい
(不満の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・脱衣所のロッカーをコイン式にしてほしい。 ・近所のお店のマップ(飲食店以外でも)の設置を希望したい。 ・地域限定のお土産品なども今後扱ってほしい。
(指定管理者のコメント)	<p>お店のマップやお土産品に関しては、他県から宿泊されたお客様には最適なサービスだと思いますので、同じ声があがるようでしたら、検討させて頂きたいと思います。</p>