

平成30年度 利用者アンケート結果【宿泊施設】

小牧勤労センター指定管理者

I. 目的：今後より良い施設運営・サービス提供のため

II. 期間：平成30年7月27日（金）～12月27日（木）延べ154日間
(うち、禁煙化について：11月1日（木）～12月27日（木）延べ57日間)

III. 集計データ（グラフ）および見解：下記の通り
総回答数：207件（うち、禁煙化について：56件）

■利用者情報

年齢	件	80代以上	無回答	10代	10代以上を除き、年代が上がるにつれ割合が増加。 中高年、シニアに適切なサービスの提供と、若年層の利用促進 が課題。
10代	23	2%	1%	11%	
20～30代	41	34%	40～50代	20%	
40～50代	67	60～70代	32%	60～70代	
60～70代	70	32%	40～50代	20%	
80代以上	4	34%	60～70代	20%	
無回答	2	1%	10代	11%	
性別	件	男女	無回答	男	男性が過半数を占める為、まずもって男性向け取組を強化。一方で、 女性の利用促進 も不可欠。きめ細やかなサービスがカギ。
男	137	66%	女	23%	
女	47	23%	男女	10%	
男女	20	10%	無回答	1%	
宿泊回数	件	はじめて	無回答	2回目	宿泊においては、「はじめて」が最多という結果に。初回利用者に分かりやすい説明、対応を心掛け、 リピート利用 につなげたい。
はじめて	87	42%	3回以上	17%	
2回目	36	40%	はじめて	2回目	
3回以上	83	40%	無回答	1%	
無回答	1	1%			
利用目的	件	その他	無回答	出張	「その他」の具体内容は不明、次いで 出張に伴う宿泊が多い 。研修、合宿も一定割合あり目的別は分散。 観光の伸びしろあり 。
出張	49	27%	24%	出張	
研修	38	21%	10%	研修	
観光	20	18%	10%	観光	
合宿	43	18%	10%	合宿	
その他	56	27%	10%	その他	
無回答	1	10%	10%	その他	
きっかけ	件	HP	無回答	HP	「その他」詳細は不明、次いで 知人紹介 が約4割を占める。 人伝いの口コミ効果 が、新規利用の基盤。 HP誘導を取組強化 。
HP	24	40%	4%	HP	
知人の紹介	81	12%	4%	知人の紹介	
広報	9	1%	4%	広報	
チラシ類	2	1%	4%	チラシ類	
その他	82	39%	39%	その他	
無回答	9	4%	4%	その他	

■ご意見（一部抜粋／ネガティブ内容）

区分	ご意見	回答	区分	ご意見	回答
予約	H Pの予約システムを改善してほしい。（予約しにくい。空き状況がわかりづらい）	小牧市の予約システムを使用しており、 当館独自判断でのカスタマイズが出来かねます 。市へ要望しておりますが、予算面からシステム変更（ネット予約化含む）が困難と伺っております。一方、当館のホームページ（ http://www.komaki-kinrou.com/ ）につきましては、独自カスタマイズが可能ですので、利用案内など分かりやすさを追求いたします。	客室	絵が飾ってあたら心が休まるのでは？	小牧市にゆかりのある画家・作品など、設置を検討いたします。
	ネット予約できるようにしてほしい。			エアコン吹き出し口が汚れている（設備保全）	本件、お詫び申し上げます。 全室、エアコン分解洗浄を実施いたしました 。機器負荷により冷暖房効率低下の影響もあるため、定期的に清掃いたします。
	小牧在住でしたが一般の方の宿泊可とは知りませんでした。	歴史ある施設でありながら、まだまだ地域の方々への告知不足を痛感いたしました。 各種媒体を活用し、周知に尽力いたします 。		シーツがずれて布団が寝ずらい。寝具が重い（羽毛がいい）	寝具類のアップグレード（シーツサイズ、羽毛布団、敷布団マットレス一体型など）を検討いたします。
ルール	洋室にエキストラベッドを入れて、あと1～2名宿泊できるようにしてほしい。	面積的にはゆとりがあるため、エキストラベッドもしくはソファベッド設置による定員増につきまして、前向きに検討いたします。	備品	料金上乗せになつても構ないので、アメニティ（タオル、歯ブラシ）がほしい。	現在、アメニティグッズ等をご利用者に各自ご持参いただくことで、安価な宿泊料設定としています。一方で、タオル、歯ブラシ、ティッシュペーパーなど設置需要が高いことも認識しております。対応を検討中です。料金上乗せについては、賛否両論あろうかと思います。アメニティ販売の再開も含め、検討いたします。
	連泊でも10～16時まで使用できないのが不便。	日中時間に、各種設備保全および集中清掃を行っております。開館日数、安価な利用料金を維持する観点から、ご理解とご協力ををお願いいたします。		ティッシュペーパーを設置してほしい。	
施設	夜間外出できるようにしてほしい。	夜間の出入管理が困難なため、 セキュリティー観点により23時門限としております 。ご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力ををお願いいたします。		ドライヤー、電子レンジが有ると助かります。	◆ドライヤー：大小浴場設置とともに、数に限りがありますがフロントにて貸出しております。お気軽にお申し付けください。◆電子レンジ、共用部への設置を検討いたします。
	インターネット利用出来なかった事が予定外でした（無料w i f i 設置希望）	インターネット環境の導入は、今後の利用促進を図るうえで必要不可欠と考えております。費用対効果、導入エリア等、総合的に勘案し検討いたします。	浴場	シャワー温度が急に変化するので調整をお願いいたします。	浴場を少人数でご利用の場合、水量センサーの都合により温度変動が発生します。 設定値の再調整を行い、経過観察いたします 。
	コインランドリーがほしい。	館内設置に際しましては、電源および排水経路を確保する必要があり、十分に検討が必要です。現状は、お車で10分の外部コインランドリーをご利用ください。		お風呂のお湯がぬるかった。もう少し熱くしてほしい。	厚生労働省の推奨温39℃ を念頭に、湯温設定（41～42℃/上限43℃）しております。ぬるいとのお声もございますが、「 健康温度 」にご理解ください。
	ビールの自販機が使えなかつたのが悲しかった。	飲料メーカー自体がアルコール自販機の取り扱いから撤退しており、あいにく設置継続が困難となりました。詳細は株式会社勤労センターへお問い合わせください。		お風呂のイスが小さい。座りづらく滑り落ちる。	利用者の高齢化・国際化（体の大きい方が多い）および安全性確保のため、 全数大きいものへ変更いたします 。