

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 : 今後のより良い施設運営・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	割合	見解
10代	23	11%	80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。
20～30代	41	20%	
40～50代	67	32%	
60～70代	70	34%	
80代以上	4	2%	
性別	件	割合	見解
男	137	66%	男性が過半数を占める為、まず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。
女	47	23%	
男女	20	10%	
無回答	3	1%	
宿泊回数	件	割合	見解
はじめて	87	42%	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。
2回目	36	17%	
3回以上	83	40%	
無回答	1	1%	
利用目的	件	割合	見解
出張	49	24%	「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。
研修	38	18%	
観光	20	10%	
合宿	43	21%	
その他	56	27%	
無回答	1	0%	
きっかけ	件	割合	見解
HP	24	12%	「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誘引を取組強化。
知人の紹介	81	39%	
広報	9	4%	
チラシ類	2	1%	
その他	82	40%	
無回答	9	4%	

■評価項目(全体)

総合印象	件	割合	平均点	コメント
感動	64	31%	4.0 点 ※5点満点	「良好」以上が91%という好印象。うち 31%のご利用者様から「感動」評価 。各業務セッションの努力の結果が、総合印象に反映。
満足	82	40%		
良好	42	20%		
普通	11	5%		
不満	1	3%		
無回答	7	1%		

■評価項目(区分)

区分	件	平均点	コメント
予約対応	61	3.9	電話対応が主。互いに表情が見えない為、不安を与えぬよう「 笑顔 」と的確なアナウンス・回答に留意し、 概ね「満足」評価 。
チェックイン	70	3.9	利用者が気持ちよく宿泊できるよう、 ホスピタリティをもって接客 。丁寧な言葉遣い・所作習得の為、接客研修を定期受講。
チェックアウト	60	3.8	「はじめて」利用者にもわかりやすいよう、各種ルール説明・ルールメンテナンス。連泊の荷物管理など、トラブル要因となる運用を見直し。
清掃	79	4.0	宿泊室・共用部を清掃一元化。チームワークとメリハリある衛生保全で、「 感動 」割合は全評価項目中、 最大値 。品質維持に努める。
設備	62	3.5	備品類の要望はあれど、低価格とのバランス理解もあり、 概ね「満足」 。施設老朽による突発不具合で、ご迷惑をお掛けするケースあり。

■運営指標<指定管理者としての評価点>

総合評価	件	割合	平均点	コメント
感動	376	30%	3.8 点	各評価項目を集計した総合評価。 各業務セッション間の連携 により、現状3割の「 感動 」割合を 引上げ 、さらなる高得点を目指す。
満足	411	33%		
良好	276	22%		
普通	114	9%		
不満	20	2%		
無回答	45	4%		

■禁煙化について

喫煙区分	件	割合	平均点	コメント
喫煙	52	93%	93 %	回答者の実に 9割強が非喫煙者 。比較して、宿泊室のうち禁煙室は半分のみ。利用者割合と禁煙室割合の 不一致が顕著 。
非喫煙	3	5%		
無回答	1	2%		
3階予約	件	割合	平均点	コメント
気にせず	10	18%	75 %	宿泊棟2、3階うち、現状2階のみ禁煙。3階予約に対する抵抗感を調査。大多数が抵抗を示し、それを理由に 1/4強が予約断念 。
仕方なく	27	48%		
予約しない	15	27%		
無回答	4	7%		
禁煙化	件	割合	平均点	コメント
賛成	34	61%	88 %	明確な賛成意向はもとより、「 どちらでもよい 」も禁煙化に抵抗がないことを踏まえると、 約9割が宿泊室の全面禁煙化に前向き 。
どちらでも	15	27%		
反対	4	7%		
無回答	3	5%		

< 3階禁煙化 >
アンケート期間中も、一度チェックイン後「臭気」を理由に即チェックアウトするお客様、部屋移動を希望する乳児連れのご夫婦など、禁煙室不足による不満状況が散見。今回のアンケート結果を踏まえ、利用者からのご要望に基づいた「**全面禁煙化**」の実現に向けて進めたい(メリットは下記の通り)。

- ◆禁煙室数の増加 ⇒ **予約可能室数の増加(利用率向上)**
- ◆エアコン吹出口、ダクト内の汚れ付着解消 ⇒ **施設維持への負担軽減(修理費用削減)**
- ◆内装材へ臭気沈着解消 ⇒ **非喫煙者(子供、乳幼児含む)受動喫煙防止**
- ◆吸殻不始末、寝たばこ ⇒ **火災リスク軽減**

< スケジュール >
2～3月 : 利用者への周知期間(館内およびホームページ)
4月 : 7月利用分より、全面禁煙にて予約受付(4～6月利用分は現行通り)

※尚、敷地内の指定喫煙スペースにおいては引き続き喫煙が可能です。

■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	HP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	絵が飾ってあっ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づらい。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	料金上乗せになっても構わないので、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おります。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、対応を検討中です。料金上乗せについては、賛否両論あるかと思っております。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wifi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。	シャワー温度が急に変わるので調整をお願いしたいです。	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。	厚生労働省の推奨値39℃ を念頭に、湯温設定(41～42℃/上限43℃)しております。ぬるいとお声もごさいますが、「 健康温度 」にご理解ください。	
	ビールの自販機が使えなかったのが悲しかった。	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)小牧勤労センターレストランへお問合せください。	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 。	