

# 令和元年度指定管理施設 利用者アンケート(上半期)

## 1. アンケート内容

利用目的、施設・サービス利用満足度、その他

## 2. 実施結果

### (1) 湖南省魅力発信拠点施設(HAT)

#### ①HATを知った方法

| 施設を知ったのは                              | 件数 |
|---------------------------------------|----|
| ホームページ                                | 2  |
| SNS                                   | 3  |
| 広報                                    | 5  |
| パンフレット                                |    |
| 紹介                                    | 2  |
| 通りがかり                                 | 5  |
| その他<br>・仕事の関係<br>・HATができる前から<br>・市内在住 |    |
| 合計                                    | 17 |

#### ②HATの利用施設

| 利用施設    | 件数 |
|---------|----|
| レストラン   | 14 |
| 展示スペース  | 7  |
| トイレ・授乳室 | 3  |
| 案内コーナー  |    |
| 屋外デッキ   | 1  |
| 合計      | 25 |

#### ③開館日や利用時間について

| 開館日・利用時間                | 件数 |
|-------------------------|----|
| とても良い                   | 7  |
| 良い                      | 2  |
| 普通                      | 5  |
| 良くない                    |    |
| とても良くない                 |    |
| 無回答                     | 1  |
| その他<br>・15:00~の利用の幅がほしい |    |
| 合計                      | 15 |

#### ④地域産品の魅力を感じましたか

| 地域産品の魅力  | 件数 |
|--|----|
| とても良い  | 4  |
| 良い   | 3  |
| 普通   | 3  |
| 良くない   | 2  |
| とても良くない  | 2  |
| 無回答  | 1  |
| その他<br>・全部でなくて良いので産地PRをした方がいい<br>・展示スペースが全く活かしていない<br>・料理となつて出てくるとほんとに感動する |    |
| 合計   | 15 |

#### ⑤宣伝・PRについて

| 宣伝・PR   | 件数 |
|---|----|
| とても良い   | 2  |
| 良い  | 3  |
| 普通  | 4  |
| 良くない  | 2  |
| とても良くない   | 3  |
| 無回答   | 1  |
| その他<br>・インスタ等との連動が必要<br>・知らない人多い<br>・指定管理者の広報部門は何をしているのか<br>・レストランだけと思ってました |    |
| 合計  | 15 |

#### ⑥イベントの企画内容は

| イベント企画内容          | 件数 |
|-------------------|----|
| とても良い             | 6  |
| 良い                | 1  |
| 普通                | 5  |
| 良くない              |    |
| とても良くない           |    |
| 無回答               | 4  |
| その他<br>・イベントを知らない |    |
| 合計                | 16 |

#### ⑦観光情報の内容は

| 観光情報                                      | 件数 |
|---|----|
| とても良い                                     | 2  |
| 良い  | 2  |
| 普通  | 7  |
| 良くない                                      | 1  |
| とても良くない                                   | 2  |
| 無回答                                       | 1  |
| その他<br>・情報がそもそも少ない<br>・まだまだこれから<br>・あまりない |    |
| 合計  | 15 |

#### ⑧職員の対応は

| 職員対応                                | 件数 |
|-------------------------------------|----|
| とても良い                               | 6  |
| 良い                                  | 5  |
| 普通                                  | 1  |
| 良くない                                | 1  |
| とても良くない                             |    |
| 無回答                                 | 2  |
| その他<br>・アルバイトが若い子なので仕方がない<br>・わからない |    |
| 合計                                  | 15 |

#### ⑨またお越しいただけますか

| またお越しいただけるか   | 件数 |
|---|----|
| とてもそう思う   | 6  |
| そう思う  | 4  |
| 普通  | 1  |
| そう思わない  | 2  |
| とても思わない   | 1  |
| 無回答   | 1  |
| その他<br>・違うメニューも食べてみたい<br>・しょっちゅうくる<br>・レストランはおいしかった |    |
| 合計  | 15 |

#### ⑩意見、要望

| 意見、要望   |
|---|
| ・第3セクターですか？湖南省やるね。<br>・広報を読んできました。待ち望んでいました。<br>・道の駅にしては導線が悪いから使いにくい。<br>・運営会社(指定管理者)のファンです。センス盛りだくさんでうれしいです。<br>・ランチコース(肉)をいただきました。今回2回目です。サラダのドレッシングが前回と違う味で楽しめました。メロンのスープも斬新で美味しかったです。守山？草津？のメロンですか？どこ産の野菜かわかると嬉しいです。<br>・おまかせランチはおいしく、ボリュームも十分でとても良かった。違うメニューも食べてみたい。地域産品のPRがもう少しあると地元の愛着とPRIになると思う。のんびりできるいい雰囲気でした。<br>・地元野菜の魅力をもっと知りたい。地元の特産品が食べたい。説明してもらいたい。<br>・HAT前に横断歩道が欲しい<br>・お料理おいしかったです。湖南省のものを使ったお料理なら遠方から友達が来た時にはぜひまた来たいなと思いました。また来ます。遊びコーナーは片付けが全くできていなかったのが残念でした。もう少し片付けやすい？遊びやすい環境にしたいと思います。<br>・オシャレな建物を全く活かしていない。レストラン以外の部分の残念な感じがヤバい。湖南省の魅力発信施設として指定管理されたのなら指定管理者は気概をもって取り組んでほしい。今のままではムダなハコモノ。<br>・湖南省の魅力発信を頑張っている。<br>・はじめてなのでレストラン利用で11:30すぎても外でずっとまてました。ひとこえかけてほしかったです。<br>・スイカのスープはちょっと…。ご飯がないのはやばいです…。ランチのボリュームがもうちょっとほしい…。パンが焼けてると焼けてないの差が怖い…。<br>・ゆっくり過ごせました。ボリュームがあると嬉しいです。デザートもタルトや焼き菓子があるとgood |

(2) 浄苑

1. 施設の利用時不都合だった点

| 利用時の不都合                             | 件数 |
|-------------------------------------|----|
| 特に感じなかった                            | 3  |
| 感じた                                 | 1  |
| 不都合を感じられた点<br>本が少なくて小学生などが読む本がなかった。 |    |
| 合計                                  | 4  |

2. 火葬場の管理・運営について

利用の満足は

| 観光情報 | 件数 |
|------|----|
| 満足   | 2  |
| やや満足 | 2  |
| やや不満 | 1  |
| 不満   |    |
| 合計   | 5  |

職員の接遇は

| 職員対応 | 件数 |
|------|----|
| 満足   | 4  |
| やや満足 | 1  |
| やや不満 |    |
| 不満   |    |
| 合計   | 5  |

施設・設備等は清潔に保たれているか

| またお越しいただけるか | 件数 |
|-------------|----|
| 満足          | 3  |
| やや満足        | 2  |
| やや不満        |    |
| 不満          |    |
| 合計          | 5  |

安全対策は

| 観光情報 | 件数 |
|------|----|
| 満足   | 3  |
| やや満足 | 1  |
| やや不満 |    |
| 不満   |    |
| 合計   | 4  |

トイレは清潔に保たれていたか

| 職員対応 | 件数 |
|------|----|
| 満足   | 2  |
| やや満足 | 3  |
| やや不満 |    |
| 不満   |    |
| 合計   | 5  |

植栽の見栄え・手入れの状態は

| またお越しいただけるか | 件数 |
|-------------|----|
| 満足          | 3  |
| やや満足        | 2  |
| やや不満        |    |
| 不満          |    |
| 合計          | 5  |

3. 施設全体についての意見や改善すべき点など

| 意見、要望  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーに子どもが遊べるようなものがあればいい。</li> <li>・自販機の飲み物の金額表示が違っている ⇒ 即日対応済み</li> <li>・霊園の承継や埋蔵の手続きがややこしすぎる。 ⇒ 手続きの方法は変わらないが、分かりやすく丁寧に説明するようにする。</li> <li>・見知らぬ土地なのに親切に対応していただき、ありがとうございました。</li> <li>・トイレの洗い場の鏡を一つずつ分けてほしい。</li> <li>・携帯電話の電波をもっと通してほしい。</li> <li>・浄苑より貸出の霊園の墓石掃除用ブラシを一式利用された方から、掃除道具を持参していなかったので、こういうものがあれば助かります。と喜ばれた。</li> <li>・笹ヶ谷霊園西側水道の前に利用者の区画があり、以前は汚いブラシや壊れたバケツ(私物)があったが、今日来たらきれいになっていて、桶も裏向けて乾燥させてあったし、嬉しかった。</li> </ul> |

(3)その他施設

①利用する際の手続きや申請の方法など

| 利用施設        | 非常に利用しやすい<br>(非常に便利) | 利用しやすい<br>(便利) | 利用しづらい<br>(不便) | 非常に利用しづらい<br>(非常に不便) |    | 利用しづらい・非常に利用しづらいと答えられた方に良い評価をいただくために |       |       |     |
|-------------|----------------------|----------------|----------------|----------------------|----|--------------------------------------|-------|-------|-----|
|             |                      |                |                |                      |    | 記載例の掲載                               | シンプルに | 字を大きく | その他 |
| 岩根まちづくりセンター | 3                    | 7              |                |                      | 10 |                                      |       |       |     |
| 合計          | 3                    | 7              | 0              | 0                    | 10 | 0                                    | 0     | 0     |     |

②開館日や利用時間

| 利用施設        | 非常に利用しやすい<br>(非常に便利) | 利用しやすい<br>(便利) | 利用しづらい<br>(不便) | 非常に利用しづらい<br>(非常に不便) |    | 利用しづらい・非常に利用しづらいと答えられた方に良い評価をいただくために |          |          |     |
|-------------|----------------------|----------------|----------------|----------------------|----|--------------------------------------|----------|----------|-----|
|             |                      |                |                |                      |    | 休館日の変更                               | 朝の開館時間の拡 | 夜の開館時間の拡 | その他 |
| 岩根まちづくりセンター | 3                    | 7              |                |                      | 10 |                                      |          |          |     |
| 合計          | 3                    | 7              | 0              | 0                    | 10 | 0                                    | 0        | 0        |     |

③施設内の設備を利用された感想

| 利用施設        | 非常に利用しやすい | 利用しやすい | 利用しづらい | 非常に利用しづらい |    | 利用しづらい・非常に利用しづらいと答えられた方に良い評価をいただくために |        |     |         |
|-------------|-----------|--------|--------|-----------|----|--------------------------------------|--------|-----|---------|
|             |           |        |        |           |    | 老朽化対応                                | 照明を明るく | 清潔感 | 案内表示の工夫 |
| 岩根まちづくりセンター | 1         | 9      |        |           | 10 |                                      | 1      |     | 2       |
| 合計          | 1         | 9      | 0      | 0         | 10 | 0                                    | 1      | 0   | 2       |

④職員の対応

| 利用施設        | 非常によかつた | よかつた | 悪かつた | 非常に悪かつた |    | 利用しづらい・非常に利用しづらいと答えられた方に良い評価をいただくために |       |      |          |
|-------------|---------|------|------|---------|----|--------------------------------------|-------|------|----------|
|             |         |      |      |         |    | 笑顔・挨拶                                | 身だしなみ | 言葉遣い | 分かりやすい説明 |
| 岩根まちづくりセンター | 4       | 6    |      |         | 10 | 2                                    |       |      | 3        |
| 合計          | 4       | 6    | 0    | 0       | 10 | 2                                    | 0     | 0    | 3        |

⑤次回の利用

| 利用施設        | ぜひ利用したい | 利用したい | 利用したくない | 全く利用したくない |    | 利用したくない・全く利用したくないと答えられた方に、また利用いただくために必要なのは |
|-------------|---------|-------|---------|-----------|----|--|
| 岩根まちづくりセンター | 5       | 5     |         |           | 10 |  |
| 合計          | 5       | 5     | 0       | 0         | 10 |  |

⑥施設利用に対する意見等

| 施設利用に関する意見・要望等 |  |
|----------------|--|
| 岩根まちづくりセンター    | ・サークル活動で5人以下でも使えたらと思います。   |
| 共同福祉施設         | ・当日、雪のためマイカーで来られず、めぐるくんで来ましたが、帰りのバス乗車時間がわからず受付で尋ねたが、案内ガイド未掲示であった。バスの時刻表が常備されていないのではないか。<br>⇒問い合わせの際は対応できるように、事務所に時刻表を常備するよう対応。 |