

利用者アンケート集計【自由記載部分】

〈対象：大浴場〉

○使いやすさについて

館	利用者からの声	センター回答
ウエル	ドライヤーがよく故障するのでかえて欲しい	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。設備につきましては早期に修繕に対応できるよう努めてまいります。また、皆様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
	大変満足なのですが、シャワーヘッドの大きい物が水圧の関係もあるのか(使用する各人のマナーや配慮の問題もあるか?)隣周りにはかなり飛び散り、折角洗い終わった後に隣の方からシャンプーやボディソープの泡を飛ばされたり、使用水温が低めだと寒く、不快に感じます。自分が逆の立場だと気兼ねがあり、大きなシャワーヘッドの場所は避けて使う様にしていますが、混んで空気がない時は致し方なく使うしかありません。今後故障や破損、老朽化でシャワーヘッドを交換する事があれば小さな物に統一して欲しいです。	設備の部品に関しましては検討いたします。ご期待に添えない場合はご了承いただければと思います。

○清潔さについて

館	利用者からの声	センター回答
ウエル	水質検査毎日していますが ?????? 報告結果洗面台下汚い非常に	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。水質検査は営業前に必ず行っております。清掃には十分注意を払っております。
	時々ゴミがつまっている	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。清掃には十分注意を払っております。
	汚い。清掃してない。汚物の処理マニュアル化	
	前日にあったゴミがそのまま	
	多過ぎバス室内(男女共に) 床を清掃怠っていて、尿、汗でベトベト!! 床の木、壁が腐って割れている!!	
	バスチェアの裏が皮脂や石、カスでベトベトだった。脱衣所の隅にほこりがたまっていた。休憩室の畳の板間にハエの死骸などが同じ場所に何週間か放置されていた	

○安全管理について

館	利用者からの声	センター回答
ウエル	<p>一部の人が当たり前のように、ビーチサンダルをはいてウロウロしている。サウナを利用している人なのでしょうが、浴場は裸足が自然なのではないでしょうか？おそらくよく利用している人が多いでしょう。衛生面でも問題があると思います。ぜひ禁止してほしいです。誰もが気持ちよく利用できるようにしてほしい。そんな人に限って常連さん同士で大声で喋っています。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。皆様が気持ちよくご利用いただけるようマナー向上の周知に努めてまいります。</p>
	<p>浴室内・外は清掃されているのでしょうか？外はダスターは清掃されているようですが洗面ボールが汚い。トイレのスリッパがしっとりしている（時にはぬれている時）のでゴム製の物に交換できないか。浴場内での何かあった時にすぐ人を呼べるインターホンの設置など（裸で着替えに時間をとる。人に呼びに行ってもらうにも時間がかかる）</p>	
	<p>広い、シャワーの圧や湯の出方最高！今回1ヶ月程休館されましたが、13時の開館入浴室しましたが、電気は切れていたし、排水口にはゴミが溜まったまま、大浴の底にはゴミのような物が沈んでいました。時折、排水口も詰まり水が足元に溢れ出す事も。従業員、沢山いらっしやる様ですが清掃などはされないのでしょうか。色々な方、かけ湯もせず入られる方がいらっしやる中やはり清潔が一番だと思います。一人一人が気持ちよく入る為気を付けなければならない事ですが係の方も気を配ってほしいと思います。PS、最初の頃裸足で歩いていて水虫が移り、ゴムスリッパを使用する様になった。のぼせや急病人が出た場合、脱衣所に受付へつながるインターホンなどがあると良いかなと思います。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。業者による定期清掃も行っておりますが、清掃には十分注意してまいります。インターホンの設置につきましては、今後の参考にさせていただきます。</p>
	<p>床がぬるぬるしていた今は少し良い</p>	<p>定期的に業者による防滑作業・清掃作業を実施しておりますが、十分注意を払ってまいります。</p>
	<p>浴場のタイルがぬるぬるしてる</p>	
	<p>毎日の掃除が、出来ていないので汚い。受付・玄関、通路、下駄箱室、着替室、入浴室など全て。RSCとは掃除も含めて委託契約済みだが、完全に手抜きで違法ですよ。毎日、午前中は閉店中だから、掃除する時間は十分にあります。照明灯が切れても交換が遅いなど、洗い場の水圧と水量が不均一など設備の点検不良が目立ちます。毎日の始業前点検は必須です。営業の基本は、お客を気持ち良く迎えるもてなしの考えが必要です。施設を快適に安全に整備して始業前点検を励行せねば大衆浴場（清潔、衛生、安全・安心）とは思えない。この施設は多くのリピーターで賄っているため運営は安泰ですから改善願いますね。</p>	<p>不快な思いをお掛けして申し訳ございません。清掃には十分注意を払ってまいります。</p>
	<p>サウナの1段目が高いので上に上がる時降りるときに危険座っているところはみんな拭くのでマナーはいいが床が濡れて危険なのでモップがあればいいドアのクローザが緩いので締まりが悪い</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後の施設管理の参考にさせていただきます。</p>
	<p>浴室がとても広く、移動時足元が濡れてるので、転倒の不安がある。また、洗い場が少ないと感じる事がある。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。設備には限りがありますので譲り合ってくださいますようお願いいたします。</p>

○職員対応について

館	利用者からの声	センター回答
ウエル	積極的無動	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご指摘の点は職員の指導を徹底し改善するよう努めます。
	30代から上の職員さんは気持ちの良い挨拶をして頂き声も大きく感じよいですが、若い方（学生さん？）はお客の顔も見ることなく愛想ない方、態度で番札をテーブルに置くか時にはすべらす事もあり、ハア？と思う事多々あります。それから細かい事を言うようですが長い付け爪はいかがなものかと。掃除（色々な所の）とかはされないですか？	
	年配の方の対応は素晴らしい！が若い方は声も小さいし（中には無言でカギを渡される）愛想もない。	
	スタッフの方は感じが良いです。	いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
	受付（若い男女パート？）、高齢男性が不愛想・不快極まりない！	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご指摘の点は職員の指導を徹底し改善するよう努めます。
	若い方も皆さん親切で感じの良い方が多くありがたいです。	いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。

○職員の言葉づかい・身だしなみについて

館	利用者からの声	センター回答
ウエル	スマホ	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご指摘の点は職員の指導を徹底し改善するよう努めます。
	年配の方は問題ありませんが、若い女の子は長い爪やネイル、カギを渡される時気になりました。	
	接客に不向きな若い男女の子が目立つ！！	
	接待教育がされてない様ですネ？	

○その他

館	利用者からの声	センター回答
	安くて利用できるのがありがたいです。誰でも気持ちよくマナーを守って利用できるといいです。	いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるようマナーの向上の周知に努めてまいります。
	ルール違反 再々の注意必要 巡回等 タオル 歯磨き毛染め	皆様に気持ちよくご利用いただけるようマナーの向上の周知に努めてまいります。
	マナー違反 歯磨き禁止放送度々歯磨き行為を見かける。職員の注意見た事がない検査報告 毎日	
	<p>ウエルの大浴場を利用させて頂くようになって6年目になりました。家にはお風呂もあったのですが一人で亡き両親の家に住む様になり不経済なので大浴場がある事を教えて頂き（利用者の方）通う様になりました。家から近い事もあり本当に助かっています。以前は仕事の関係から指定されている時間に合わず入浴出来ないことも多々あり、その時は仕方ないのでお湯を沸かして体を拭くという冬場、正月の12/29～1/3までは苦痛でした。（今でも）中には家にお風呂があっても入りに来られている方や遠方からわざわざ入りに来られている方もいらっしゃいます。それでもお風呂に長い事入れないと言うことはないはず。本当にありがたい事で助かっています。</p> <p>・曜日毎の時間設定とか入浴時間設定・駐車場問題一いつも満車状態で長い間待つ・常連さんのマナーの悪さーコロナが下火になり浴場内・外でも大声で長話をしている・常連さん以外のマナーの悪さー寒い時などはとくにかけ湯もせずに大風呂へ入っている</p> <p>席（洗い場）が満員時など時間待ちに・長期休み時などは風呂全体の清掃をしてほしい。されていますか？ 湯舟内砂（角）でザラついている。所々ぬめりあり 洗面器、椅子湯あか、せっけんかす有り・コロナ以外でも洗い場のシャワーカーテンを付けてほしい一隣の人の湯が飛んで来る。その方は気になっていない。中には気を使って椅子を離れさせる方も・時折聞く湯舟の中での汚物問題 一番問題あり</p>	いつもご利用ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるようマナー向上の周知に努めてまいります。定期的に業者による清掃も行っておりますが、十分注意してまいります。シャワーカーテンの設置につきましては、ご希望にお答えできない場合もございますが、今後の参考にしてまいります。
	5分以内だが荷物がある為車家にお風呂があるが1人住居な為不経済！（長期休館時は大変困る！）汚ない・浴場の椅子・トイレのスリッパ（ぬれている時有）・お風呂の湯（便が浮いていたり・もしかすれば尿も・・・ないとは思いますが・・・駐車場がいつも混んでいて困る今回の休館で色んな所に入浴したがウエルPが一番良いと思った。料金面、浴場内の広さ、使い勝手など 後は衛生面だけなんとかしてほしい！ドライヤーなどもよく壊れるけど、ほとんどの人が持って来ているので必要な方は貸し出ししてはどうか。男湯、女湯の1週毎の替わる事に問題あるのか？入れ替わりなしにしてほしい。やはり衛生面！シャワー室をもう一つ作ってほしい！・注意事項を守らない方がいる 髪を染めてSPしている人、足が悪いからと友達に頼んで場所取りしている人 脱衣所の広椅子の上にぬれたカゴを置く人、脱衣所の中で物品（野菜など）の物々交換など 注意する事もムズカしく（どの時間帯でも顔を合わせる事がある為）見て見ぬフリ！大きな声での長話など	ご意見ありがとうございます。現時点でシャワー室設置のような設備変更の予定はございません。ご了承ください。皆様が気持ちよくご利用いただけるよう検討してまいります。また、マナー向上の周知に努めてまいります。
	いつも大浴場の管理、掃除等ありがとうございます。	いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
	サウナ室内の毎夜6：00～来館する悪口・陰口大好き、中学生並みに騒ぎまくる常連男性複数名、はり紙で警告を呼びかけてください！迷惑極まりない連中 ×	ポスターの掲示、利用についての注意喚起のお知らせを改めて配布しております。皆様に気持ちよくご利用いただけるようマナーの向上の周知に努めてまいります。

ウ
ト

ル	いつもスタッフの皆様・お客様にも優しくして頂いてありがとうございます。	いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
料金はとても安い。ありがとうございます。私はドライヤーで髪を乾かした後は、自分の周りの床はモップで掃除して帰ります。職員の方はお風呂の受付で大変だとは思いますが、掃除の方もお願いします。	ご配慮いただきながらのご利用、ありがとうございます。気持ちよくご利用いただけるよう、清掃には十分注意してまいります。	
すべての施設でマナーの悪い人が多い（ほぼ高齢者、年配者）	皆様に気持ちよくご利用いただけるようマナーの向上の周知に努めてまいります。	
地元の方々、お近くの方々が羨ましいです 毎日でも来たいです 和気あいあいとしてお知り合いが多くて 昔ながらの銭湯のようです 大事に利用させて頂きます 閉鎖など無く未永く宜しくお願い致します	いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。	
まずは掃除を毎日実施し、始業前点検をノルマとすること。岡山ふれあい公社のスタッフは定期的に現場に行って客の利用状況や汚れ具合などの様子を把握・確認するように務める。浴場大ガラスから見える外の中庭は美しい花畑に改良下さい。不要な立木の伐採、草花の植え替え、草取りは急ぎます。毎年ですが、この利用者アンケートは全く有効に反映していません。岡山ふれあい公社（岡山市当局）へのゼスチャーにしか過ぎないと思えてなりません。 客のためのアンケートではありません。	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。清掃には十分注意を払ってまいります。	
ロッカーが少ない浴場が広すぎて寒いシャンプーボディソープの質が悪い（安いから贅沢は言えないが	ご意見ありがとうございます。室温調整につきましては快適にご利用いただけよう気を付けてまいります。今後の施設運営の参考にさせていただきます。	
いやしの湯サウナのドアたてつけ悪い（しまり）なごみの湯入口から見て正面鏡の備え付けドライヤー動かない	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。設備につきましては早期に修繕に対応できるよう努めてまいります。また、皆様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。	
水風呂の温度を季節の温度に合わせてほしい（冬などは冷たすぎる）	水風呂の加温等につきましては当施設にその設備がないため恐れ入りますが対応が難しい状況となっております。	
日曜日の終了時刻を延ばしてほしい	ご意見ありがとうございます。開館時間につきましては岡山市ウエルポートなださき条例により定められていますので、現時点での変更の予定はございません。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。	
自宅から近い為、通い易く大変ありがたい限りです。冬場は特に大きな浴槽でしっかり温まる事が出来て感謝しかありません。利用料も高齢者に優しい価格設定で重ね重ね感謝致します。これからも現状の運営を継続頂ける様、よろしくお願い致します。図々しい要望とは承知しておりますが、叶うなら日・祝日も営業時間が後1時間でも延びると、働いている者にとってはありがたいのですが。管理(受け付けや後片付けをされる)スタッフの皆さんへの配慮を欠いた勝手な要望を述べすみません。	ご意見ありがとうございます。開館時間につきましては岡山市ウエルポートなださき条例により定められていますので、現時点での変更の予定はございません。これからも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。	
利用料金が安いいためか客層が悪すぎるため、料金を上げて客層をマシにしてほしい。	利用料等につきましては岡山市ウエルポートなださき条例により定められていますので、現時点での変更の予定はございません。皆様に気持ちよくご利用いただけるようマナーの向上の周知に努めてまいります。	