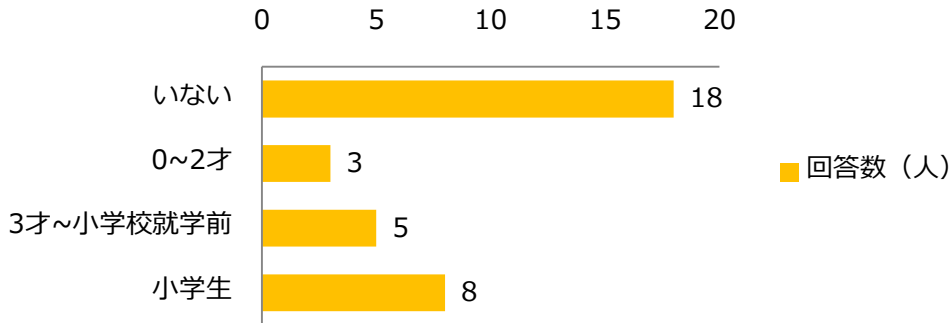


村っ子モニター隊 第8回モニター調査結果
「しあわせの村の宿泊施設について」
(平成29年10月31日～11月14日実施、回答数34件)

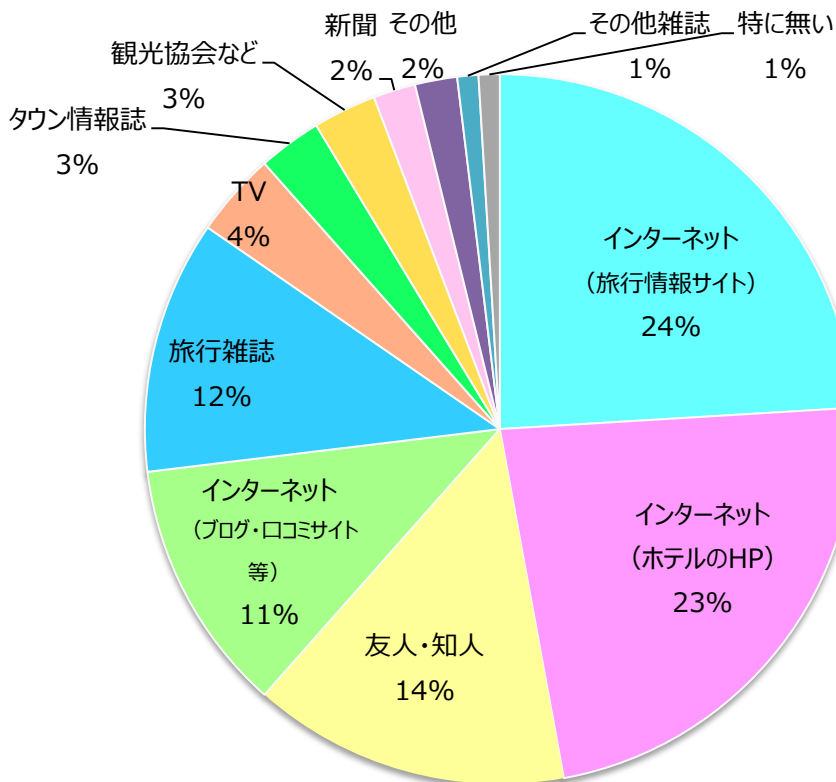
しあわせの村には、「本館・宿泊館」を始め、「たんぼぼの家」「保養センターひよどり」「野外活動センターあおぞら」の4つの宿泊施設を有し、誰もが安心かつ快適に過ごすことのできる施設運営や接客を心掛けています。

今後より一層、お客様にご満足いただけるサービス向上に取り組むべく、宿泊についてモニターの皆さまの率直なご意見をお聞かせくださいますようお願いいたします。

問1. 現在、ホテル・旅館に宿泊される場合に一緒に泊まる小学生以下のお子さん・お孫さんはいらっしゃいますか。



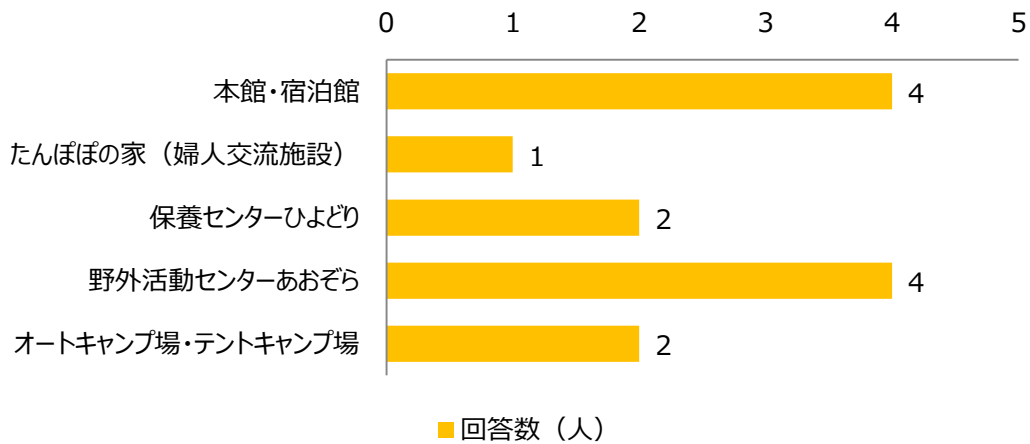
問2. ホテル・旅館を選ぶ際、どこの情報を参考にしますか。(複数回答可)



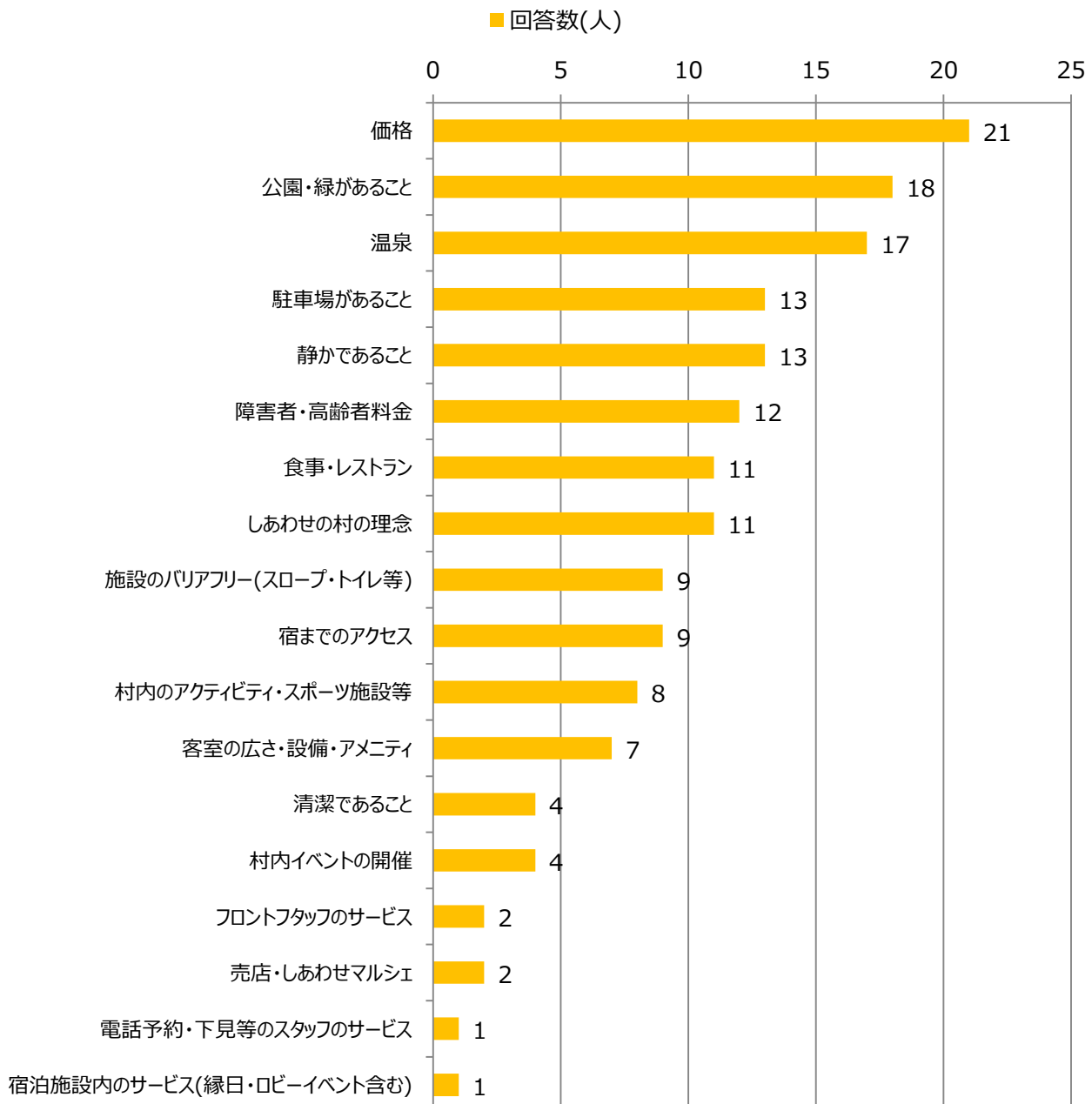
問3. 過去3年以内にしあわせの村の宿泊施設を利用したことがありますか。

	人数	割合
はい	7	20.6%
いいえ	27	79.4%
合計	34	100.0%

問4. 問3で「はい」と答えた方にお聞きます。どちらの施設に宿泊されましたか。(複数回答可)



問4. ご自身が泊まるとして、しあわせの村の宿泊施設の良い点をお教えてください
 ※泊まられたことが無い方は、泊まると想定してお答えください。(5つまで)



問4. しあわせの村の宿泊施設について自由にご意見をお書きください。

—しあわせの村の宿泊施設に泊まった際に感じたこと—

- ・ 足の悪い祖母が無理なく行ける施設なので助かります。
- ・ 母が車椅子生活をしていた時には毎月のように宿泊していました。本館は貸切の浴室があり、雨の日でも安心して安価なプランは料理も満足行くもので介護ベッドで過ごしやすかったです。ひよどりは介護浴室はありませんでしたが、杖忘れの湯が隠れ湯のようで良かったです。どの施設もバリアフリーがありがたかったです。
- ・ 数年前家族みんなであおぞらに泊まらせてもらいました。体育館で遊んだり、バーベキューやテニスをしたり、お風呂に入らせてもらい楽しかったです。残念なことにご飯が美味しくありませんでした。小学生のお友達を誘おうと思いましたが、ご飯がネックです。子どもたちが自炊できるようカセットコンロなどでもいいので、カレー作りなんかできれば嬉しいなあと思います。
- ・ 保養所ひよどりをよく利用します。お風呂などでほかの利用客と話をすると、定期的に利用している人が多いようです。こじんまりしていて、お風呂はゆっくりできるし、お食事も料金にしては内容がいいと思います。フロントの対応については、定期的に利用する人については顧客リストに登録し、年齢証明などもその都度求めることなく（常連扱いをすると）喜ばれると思います。
- ・ たんぽぽに宿泊したことがありますが、冬で行き帰りが寒かったです。
- ・ 親戚がきた時にいつも泊まっています。一度スイートにおじさんが泊まっていた。たしかドアも一部屋に二つありベッドも一部屋ずつでトイレも一人ずつあった気がします。温泉は本当にいいですね。自然な雰囲気がいいところやねとおじさんも喜んでました。うちは法事などにもしあわせの村を使います。
- ・ 近隣住民なので特に宿泊の必要はないのですが、憩いを求めてしばしば利用させていただいております。ただ、食堂が以前よりしょぼくなったのが残念です。
- ・ 同窓会などの大人数が集えること、新幹線などから交通の便利が良いので地方の同窓生にも説明しやすい。また神戸にこのような大きな施設が存在する事に鼻高に成れる。『総合福祉ゾーン』たるものの現実を見せて上げられる
- ・ もう少し大きな売店があれば助かる
- ・ クラブ関係などの宿泊には良い
- ・ レストランの食事が今一つです。
- ・ あおぞら周辺の紅葉・施設がゆったりしている、シルバーカレッジ前からの淡路島、日本庭園の四季
- ・ ゆっくり寛げた。特に不満はない。
- ・ 夜にイベントとか遊べる場所があればいいと思います。
- ・ 今年新年会で宴会場を利用、制限時間が近づくとも係員が早く終わらせたい態度に。帰りにフロントに苦情を言ったが「そんなことは有りません！」と、二度と利用はしたくないと思いました。利用感想アンケートでも受付られては如何でしょうか。
▶お客様に不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。スタッフの接客対応について改めて指導し、改善して参ります。

—しあわせの村に泊まらない理由—

- ・ 何か、障害者専用の宿泊施設の感じがして、一般の人は泊まりにくそうである。
- ・ 泊まらないの・・・近いから
- ・ 近いから泊まりません
- ・ 家から近いので泊まる必要性がない。
- ・ 近くに我家があるので。田舎の兄弟たちには紹介したい。

- ・ しあわせの村は自宅から近すぎて、旅行で宿泊すると言うイメージは無い。実家から親戚等が来た場合に宿泊場所として利用するにはいいとは思う。
- ・ 宿泊施設に泊まる理由は泊まることそのものが目的ではありません。しあわせの村に宿泊しない理由は近辺に宿泊する用事ができるほどのものがないからです。

—その他—

- ・ まだ泊まったことがないのですが視覚障害者の私に不便なところはないのでしょうか？
▶歩行誘導マットなどはございますが、ご心配な点はお気軽にご度相談いただければ幸いです。
- ・ 宿泊したことがないので施設について答えることができないのですが、神戸市の方の割引・高齢者料金・障害者料金ではなくて、おもてなしの心を持って誰にたいしても素晴らしい対応で良いと思います。
- ・ 宿泊する機会がなかったが、高齢者をつれて旅行するときは安心できる施設だと思う。
- ・ 以前には、会社研修会等で、研修館とあわせて、本館・宿泊館を利用させていただいたことがありますが、近年は全く利用させていただいてはおりません。以前の利用時の印象から、当家来客時には、機会あれば利用させていただきたいと思っています。
- ・ 台風接近で雨風が強い夜9時頃の事、温泉に入った「たんぼぼ」宿泊のお客様で折角温泉に入ってほっこりしたのに雨風で宿泊施設まで帰れないとお困りでした。そのような時はどうすれば良いのでしょうか
▶しあわせの村内でのご移動は、基本的にはお客様自身の判断で行って頂いています。なお、
宿泊施設と温泉については、冬期(12月～3月)は夜間送迎サービスもございます。
- ・ 老若男女が使えるイメージがあり一度は利用してみたいです。赤ちゃんと一緒に行きやすい施設なので赤ちゃん連れに強いようなイメージを広告などにもっと押し出せばいいのかなと思います。