

# 令和5年度 温泉に関するお客様アンケート調査 結果報告書

## I 調査概要

### ■ 調査の目的

本調査は、市温泉供給の持続を図るにあたり、市営温泉使用者に関し、温泉使用の状況や要望をお伺いし、温泉供給事業運営の一助とすることを目的としています。

### ■ 調査対象

市営温泉使用者のうち、指宿市内に住所がある方（休止中の方は除く） 556人

### ■ 調査方法

郵送による配布・回収、インターネットによる回答

### ■ 調査期間

令和5年12月22日配布、令和6年1月31日を提出期限として回収

### ■ 回収状況

有効回収数 320票      有効回収率 57.6%

### ■ 調査項目

- 1 温泉の使用環境について
- 2 温泉の使用状況について
- 3 今後の使用状況について

### ■ 調査結果の見方

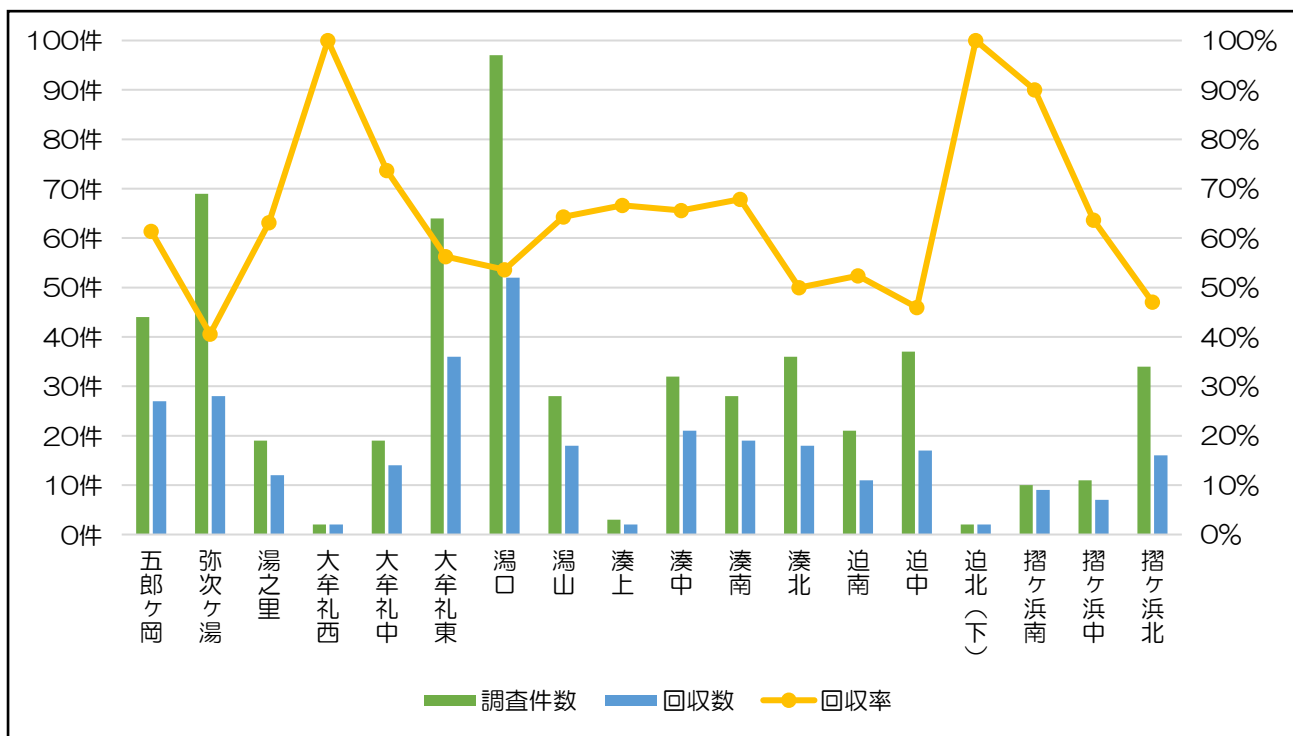
- ・比率はすべて百分率で表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しています。  
このため、百分率の合計が100.0%にならないことがあります。

## Ⅱ 調査結果

### 1. 温泉の使用環境について

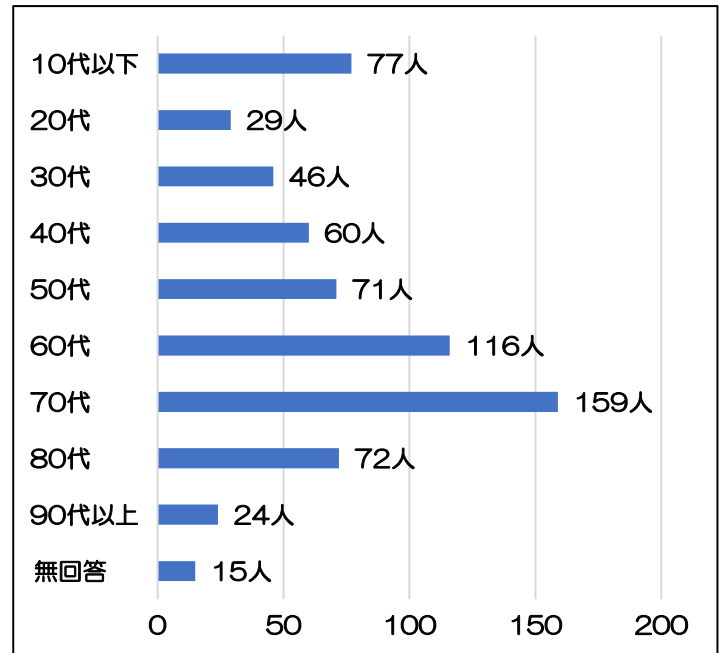
【問1】お住まいの地区、または事業所がある地区を1つお選びください。

	調査数（件）	回収数（件）	回収率（％）
五郎ヶ岡	44 件	27 件	61.4%
弥次ヶ湯	69 件	28 件	40.6%
湯之里	19 件	12 件	63.2%
大牟礼西	2 件	2 件	100.0%
大牟礼中	19 件	14 件	73.7%
大牟礼東	64 件	36 件	56.3%
潟口	97 件	52 件	53.6%
潟山	28 件	18 件	64.3%
湊上	3 件	2 件	66.7%
湊中	32 件	21 件	65.6%
湊南	28 件	19 件	67.9%
湊北	36 件	18 件	50.0%
迫南	21 件	11 件	52.4%
迫中	37 件	17 件	45.9%
迫北（下）	2 件	2 件	100.0%
摺ヶ浜南	10 件	9 件	90.0%
摺ヶ浜中	11 件	7 件	63.6%
摺ヶ浜北	34 件	16 件	47.1%
その他		7 件	
無回答		2 件	
計	556 件	320 件	57.6%



【問2】お住まいの人数を世代別にご記入ください。（事業所、宿泊施設等は回答不要）

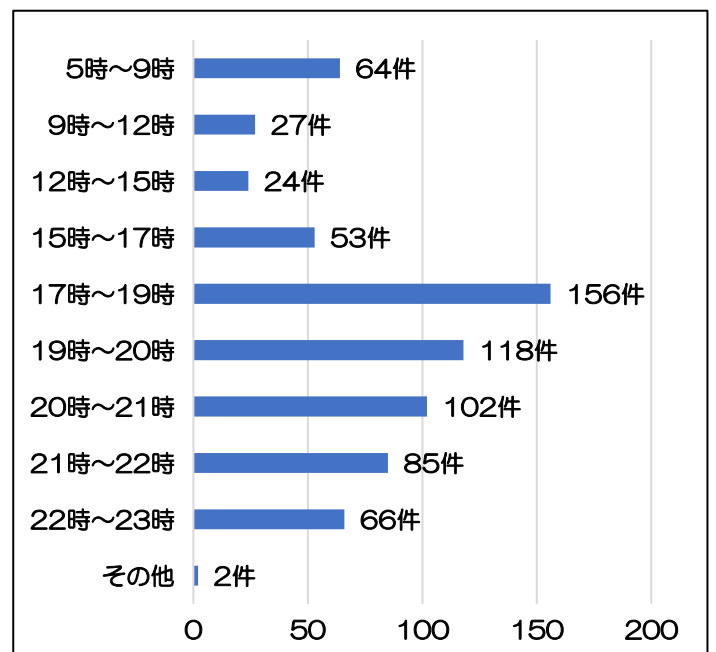
	人数	割合
10代以下	77 人	11.5%
20代	29 人	4.3%
30代	46 人	6.9%
40代	60 人	9.0%
50代	71 人	10.6%
60代	116 人	17.3%
70代	159 人	23.8%
80代	72 人	10.8%
90代以上	24 人	3.6%
無回答	15 人	2.2%
	669 人	100.0%



世代については、「70代」が最も多く、続いて「60代」，「10代以下」となっています。  
また、問2から家族構成を推測すると、「単身世帯」が最も多く、続いて「配偶者世帯」，「二世帯世帯（親・子）」となっています。

【問3】よく温泉を使用される時間帯をすべてお選びください。

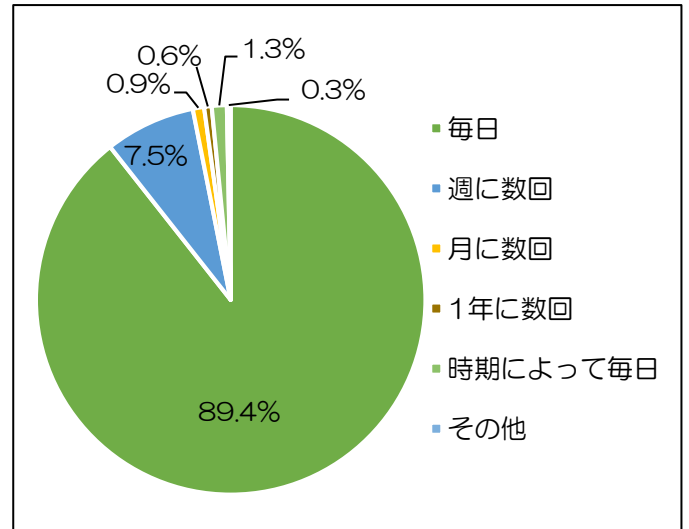
	件数	割合
5時～9時	64 件	9.2%
9時～12時	27 件	3.9%
12時～15時	24 件	3.4%
15時～17時	53 件	7.6%
17時～19時	156 件	22.4%
19時～20時	118 件	16.9%
20時～21時	102 件	14.6%
21時～22時	85 件	12.2%
22時～23時	66 件	9.5%
その他	2 件	0.3%
	697 件	100.0%



時間帯については、「17時～19時」が最も多くなっており、17時～21時に使用している方が全体の5割を占めています。

【問4】温泉を使用する頻度を1つお選びください。

	件数	割合
毎日	286 件	89.4%
週に数回	24 件	7.5%
月に数回	3 件	0.9%
1年に数回	2 件	0.6%
時期によって毎日	4 件	1.3%
その他	1 件	0.3%
	320 件	100.0%



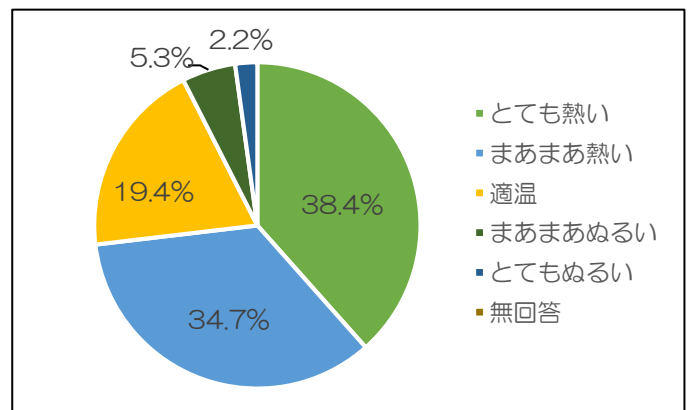
温泉の使用頻度については、「毎日」使用している世帯が全体の約9割を占めています。

2. 温泉の使用状況について

【問5】使用時の温泉の温度・湯量についてどう感じていますか。1つずつお選びください。

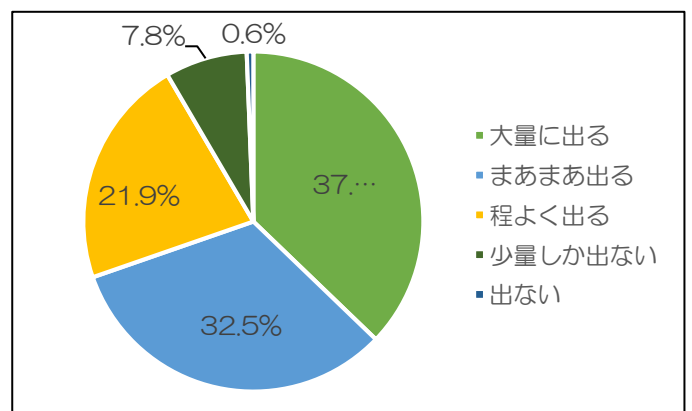
◆温泉の温度について

	件数	割合
とても熱い	123 件	38.4%
まあまあ熱い	111 件	34.7%
適温	62 件	19.4%
まあまあぬるい	17 件	5.3%
とてもぬるい	7 件	2.2%
	320 件	100.0%



◆温泉の湯量について

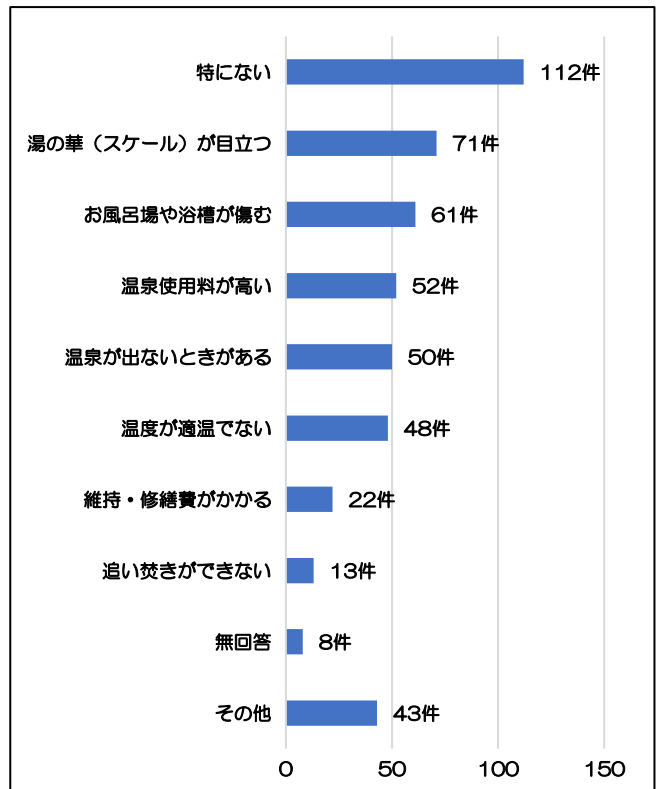
	件数	割合
大量に出る	119 件	37.2%
まあまあ出る	104 件	32.5%
程よく出る	70 件	21.9%
少量しか出ない	25 件	7.8%
出ない	2 件	0.6%
	320 件	100.0%



温泉の温度については、「とても熱い」「まあまあ熱い」「適温」と回答した世帯が全体の9割、温泉の湯量については、「大量に出る」「まあまあ出る」「程よく出る」と回答した世帯が全体の9割を占めています。

【問6】温泉を使用する際に気になること、困ることはありますか。すべてお選びください。

	件数	割合
特にない	112 件	23.3%
湯の華(スケール)が目立つ	71 件	14.8%
お風呂場や浴槽が傷む	61 件	12.7%
温泉使用料が高い	52 件	10.8%
温泉が出ないときがある	50 件	10.4%
温度が適温でない	48 件	10.0%
維持・修繕費がかかる	22 件	4.6%
追い焚きができない	13 件	2.7%
無回答	8 件	1.7%
その他	43 件	9.0%
	480 件	100.0%



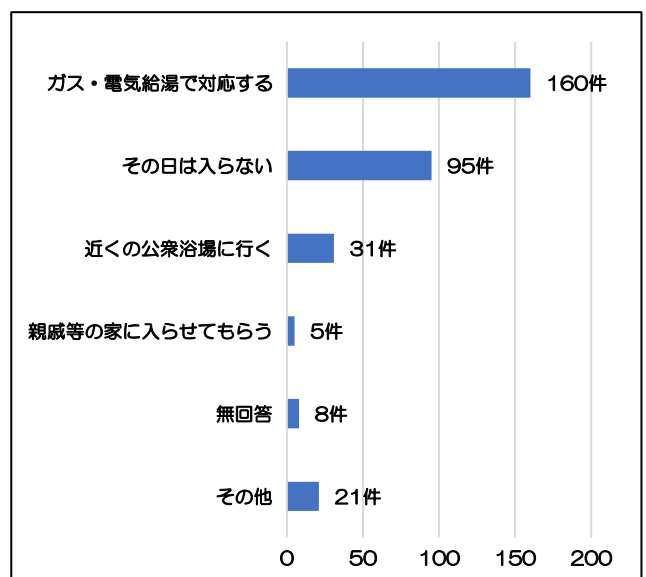
「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- ・黒く濁ることが1か月に5日程度ある。ひどい時は、2回程入れ替えている。
  - ・砂やサビ、パイプ付着物が出てくる。
  - ・お湯が出るまで、適温になるまで時間がかかる。
  - ・季節によって、配給湯の流量が違う。
  - ・お湯の湯量が年々少なくなっている。
- など 14 件の回答がありました。

温泉を使用する際に気になること、困ることについては、「特にない」が最も多く、続いて「湯の華(スケール)が目立つ」「お風呂場や浴槽が傷む」となっています。

【問7】温泉が出ない場合、お風呂はどうされていますか。1つお選びください。

	件数	割合
ガス・電気給湯で対応する	160 件	50.0%
その日は入らない	95 件	29.7%
近くの公衆浴場に行く	31 件	9.7%
親戚等の家に入らせてもらう	5 件	1.6%
無回答	8 件	2.5%
その他	21 件	6.6%
	320 件	100.1%



「その他」の記述内容は以下のとおりです。

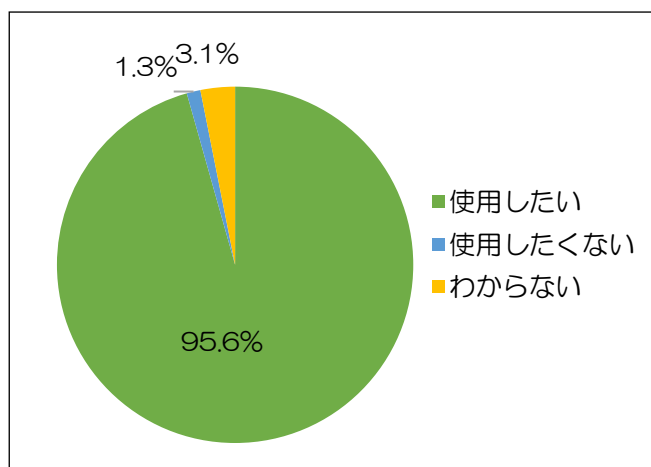
- ・出ない日がないのでとても助かっている。
  - ・シャワーで対応する。
  - ・夏はシャワーですませる。冬は入らない。
  - ・宿泊施設の為、お客様に相談する。
- など 21 件の回答がありました。

温泉が出ない場合のお風呂については、「ガス・電気給湯で対応する」が最も多く、続いて「その日は入らない」「近くの公衆浴場に行く」となっています。

### 3. 今後の温泉使用について

【問8・9】 今後も継続して温泉を使用したいですか。1つお選びください。

	件数	割合
使用したい	306 件	95.6%
使用したくない	4 件	1.3%
わからない	10 件	3.1%
	320 件	100.0%



「使用したくない」の記述内容は以下のとおりです。

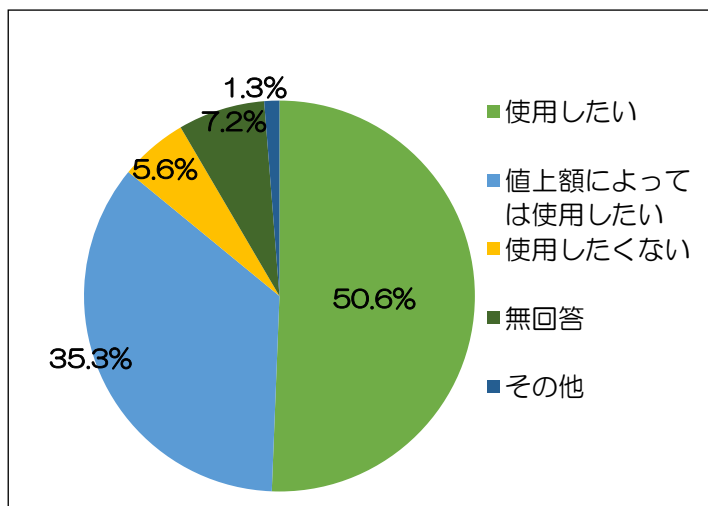
- ・湯量が不安定で、温泉が出ない日がある。
- ・毎回、湯と一緒に砂も出てきて、つかることができない。
- ・下水道代が高くなるから。

など4件の回答がありました。

今後も継続して温泉を使用したいかについては、「使用したい」方が約9割以上を占めています。

【問10】 今後温泉使用料を値上げしても、温泉を使用したいですか。1つお選びください。

	件数	割合
使用したい	162 件	50.6%
値上額によっては使用したい	113 件	35.3%
使用したくない	18 件	5.6%
無回答	23 件	7.2%
その他	4 件	1.3%
	320 件	100.0%



「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- ・値上げしないでください。
- ・値上額によっては使用しない。
- ・金額によりけり。

など4件の回答がありました。

今後温泉使用料を値上げしても、温泉を使用したいかについては、「使用したい」方が約5割を占めており、「値上額によっては使用したい」を合わせると約8割を占めています。

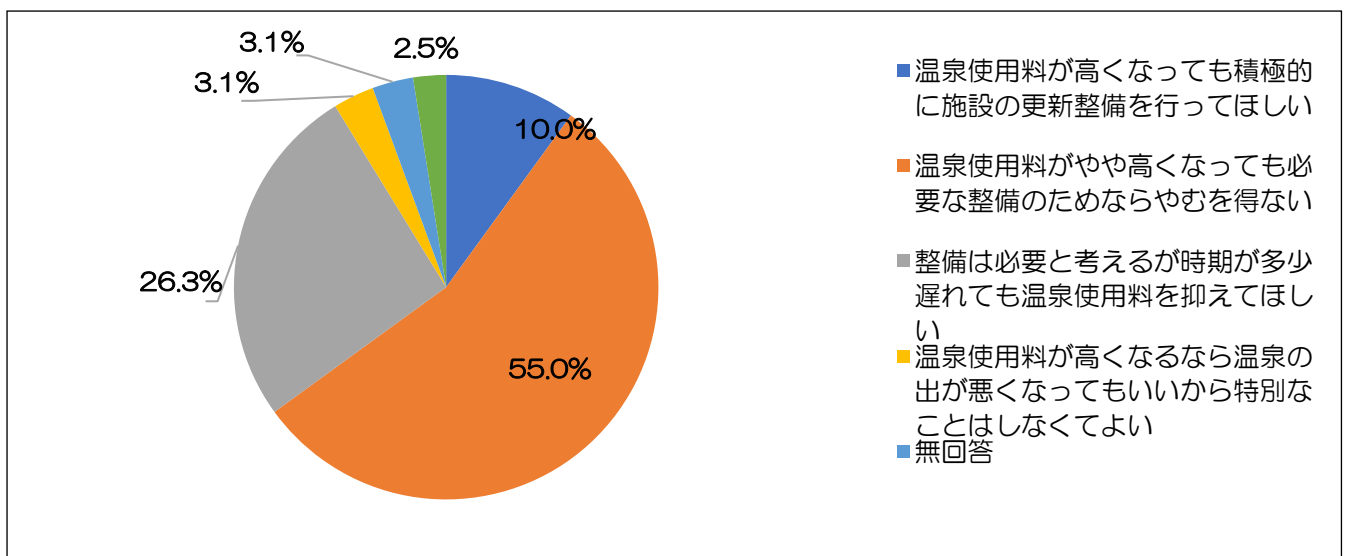
【問 11】今後も温泉供給を継続するために、老朽化した施設の更新整備を行う必要があります。費用負担（投資と使用料の関係）についてどう思われますか。1つお選びください。

	件数	割合
温泉使用料が高くなっても、積極的に施設の更新整備を行ってほしい	32 件	10.0%
温泉使用料がやや高くなっても、必要な整備のためならやむを得ない	176 件	55.0%
整備は必要と考えるが、時期が多少遅れても温泉使用料を抑えてほしい	84 件	26.3%
温泉使用料が高くなるなら、温泉の出が悪くなってもいいから、特別なことはしなくてよい	10 件	3.1%
無回答	10 件	3.1%
その他	8 件	2.5%
	320 件	99.9%

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- それに見合った使用料ならわかるが、そもそも整備費用を低くおさえる努力をしてほしい。
- 年金生活者なので、値上がが苦しい。もっと考えてほしい。
- 現状のままで不満はない。
- 私の家は全く困った状況が起きていないので、どの程度困っている人がいるのか分からず、判断に困る。

など8件の回答がありました。



費用負担（投資と使用料の関係）については、「温泉使用料がやや高くなっても必要な整備のためならやむを得ない」と回答した方が約5割を占めており、「温泉使用料が高くなっても積極的に施設の更新整備を行ってほしい」と合わせると約6割を占めています。

## 4. 市温泉供給に対するご意見・ご要望について

アンケートをご回答いただいた方より、多数のご意見ご要望をいただきました。  
この度いただいた貴重なご意見につきましては、水道課職員の間でも共有し、事業運営の発展やお客様サービスの向上への取り組みに、今後活用させていただきます。

意見内容	件数
激励・感謝のご意見	45
温泉に対するご意見	9
温泉の温度・湯量に対するご意見	16
湯の華（スケール）に対するご意見	14
温泉使用料に対するご意見	8
維持管理・掃除に対するご意見	6
時間帯に対するご意見	7
経営に対するご意見	12

### 【一部抜粋】

#### ◆激励・感謝に対するご意見

- ・毎日有り難く利用させていただけています。生活の一部でもありますので、厳しい状況は重々承知の上ですが、是非とも継続していただければと存じます。
- ・自宅で温泉に入れる事は指宿ならではだと思えます。施設の整備を行って安心・安全に温泉を使用できる様お願いします。
- ・施設の老朽化をしっかり改善し、今後も持続可能な指宿温泉利用を継続してほしいと考えています。
- ・とても満足して利用しています。蛇口をひねるだけで温泉が出る、これ以上の幸せはない。指宿に住んでいて良かったと思えます。
- ・健康の源になっています。毎日が温泉ばかりの楽しみです。助かっています。
- ・指宿のまちは温泉が最大の魅力です。

#### ◆温泉について

- ・温泉をつづけてほしい。土地購入時、温泉が出るという事で土地を購入した。温泉がなかったら、今の土地購入しなかった。
- ・市は温泉地域なので、無くしてはならない。補助金を利用して優先的に行なってほしい。
- ・指宿名物の温泉だから末永く市民に安く提供して維持してほしい。
- ・借家の頃に市の温泉が出る住宅に住んでおり、自宅建築にあたって市の温泉が出る土地を探した。温泉の供給がなくなれば、現在地にした意味がなくなるし、入浴のできない状況は想像できない。

#### ◆温泉の温度・湯量について

- ・今年の本管清掃以降、湯量温度はまあまあであったが、今週は、一転してスケールがひどくなり湯量が極端に悪く温度も上がらない状態が続いている。清掃など積極的に施設維持を行ってほしい。
- ・朝は特に温度が低くて困っている。指宿の最大の目玉の温泉をいつまでも供給できるようにしてほしい。
- ・温泉の温度が、あまり熱いのが出ず、寒い日などは風邪引きそうです。場所、時間帯などによって違うのでしょうか。いつでも適温が出るようにしてほしいです。
- ・温度・湯量にむらがあり以前よりある。



#### ◆湯の華（スケール）について

- ・時間によって湯の出る量が少ない時がある。砂、小さなゴミ、等が出る時があり蛇口に漉し布等を付けな  
いとお湯が濁って使えない時がある。湯の温度が一定していない。
- ・タンクの清掃時間を掛けて湯の華をたくさん吸い取ってください。
- ・湯の花以外に、ザラザラした黒い泥が多く出る日があり、お湯が濁って入ることができない。
- ・ゴミ（鉄サビみたいな物）がまざって出てくる事がある。
- ・黒く細かい砂のようなものが沢山出てくるので出ないようにしてほしい。

#### ◆温泉使用料について

- ・家庭で温泉を使える市など少ないわけで、自然の恵みを享受出来るのはありがたい事である。施設の  
維持管理は大変なことでもあり、現状の使用料は合理的かどうかは分からぬが、いつまで同じ使用料で耐  
えられるものとも思えず、値上げも検討課題ではないか。
- ・極力値上げは止めてほしい。
- ・温泉使用の風呂にしている。値上げもこまるが、出なくなるのもこまる。

#### ◆維持管理・掃除について

- ・温泉供給は指宿市のシンボルです。維持、保守等がんばって欲しい。
- ・掃除などをする時は、事前のお知らせが欲しい。
- ・各家庭までの（個人宅の配管）の維持管理点検などがきちんとした改善がされる事を願います。宜しくお  
願いします。

#### ◆時間帯について

- ・湯がでる時間が24時間であれば尚良い。
- ・23時以後も使用できるようにしてほしい。
- ・大晦日は朝まで温泉が出るとありがたいです。

#### ◆経営について

- ・温泉栽培や温泉療法など他の利用方法も考えて長期的な収益改善を検討してほしい。
- ・入湯税をあげてその分を投資にまわしてほしい。
- ・温泉の町、指宿だからこそ、家庭にひいている温泉は、必ず維持してほしい。他県、他市町村からの定住  
誘致の目玉だと思います。
- ・自宅で温泉に入れる資源豊かな「温泉の街いぶすき」として、温泉供給を継続してほしいと思います。温  
泉供給世帯を増やして、できれば各世帯の負担が減らせるように努力をして下さい。
- ・施設の整備更新も半永久的に続けなければならないし、温泉使用料も半永久的に上げ続けなければならない  
から、やがては温泉の個人利用者はほとんどいなくなるでしょう。  
当市は温泉の街としてアピールしているのですから、ホテルなどの法人や公共施設等に積極的に温泉を供  
給するようにして、より多くの観光客を集め市の収益や維持費用を獲得できるよう舵を切るべき、とか思  
っております。
- ・毎日温泉を楽しみに、健康の源です。大変な修理の場合、それなりの出資をしても良いと考えます。
- ・民間配湯業所のお湯の出が悪いとよく聞きます。市は安価で一部でも配湯できるのであれば、検討してい  
く頃合かもしれないと思います。