

泉郷荘のご宿泊時にご記入いただいた「アンケート」の中から「利用者の声」としてピックアップしました。
ご利用の際のご参考になれば幸いです。

更新日：2022/3/8

利用月	利用者	ご意見・ご要望	⇒	健保・保養所担当からの回答
2022年 1月	50代 女性	朝食のミックスジュースはもうないのですか？	⇒	泉郷荘では朝食のミックスジュースが隠れた人気メニューとなっていますが、コロナ禍以降、バイキング形式を中止し、ご希望の方のみに簡易的な朝食を提供している状況ですので、ミックスジュースの提供も現在取り止めております。 ⇒ 今後、コロナの状況や皆様からの声も参考に復活を検討させていただきたいと考えておりますので、楽しみにされている皆様には大変申し訳ございませんが、未だしばらくお待ちいただけますと幸いです。（2022/3/8回答）
	40代 女性	有馬温泉の効能を実感してからは、日頃の肩こりを癒しに来させて頂いています。洋室にリニューアルされるということで、また訪れたいと思います。ありがとうございました。	⇒	有馬温泉は日本最古級の温泉で、泉郷荘では二種類のお湯をご用意しております。その効能も関節痛や冷え性、疲労回復など様々な効果がうたわれており、未だ来られたことがない方にも是非一度実感いただければと思います。 ⇒ また、ホームページでもお知らせしていますが、現在、一部客室（3室）を和室から洋室にするべく改装工事を行っています。洋室は定員3名（3ベッド）となりますが、車椅子でも入れるようゆったりとした作りになります。改装後の泉郷荘をどうぞお楽しみに！（2022/3/8回答）
2021年 12月	70代 女性	（夕食に）「かにすき」がないのが残念。	⇒	申し訳ございません。 昨年まで大変ご好評をいただいております「かにすき鍋」ですが、今季は、かにの仕入れ価格が高騰し、適正な料金でのご提供が難しいと判断したため、提供を中止させていただきました。ご理解の程お願い申し上げます。 次年度には、再開できるよう改めて検討したいと思います。（2022/1/25回答）
	50代 女性	朝食の「龍の卵」とてもおいしかったです。スタッフの男性に詳しく教えていただけましたので又自宅でも取寄せます。それとスタッフの方にお話しましたが、今朝の「龍の卵」のように話題になる朝食のりに、ぜひ淡路島の有名品「あわじの大江のり」を置いてみてはいかがでしょうか？これもご当地ものでとても美味しく、こちらの話題になること間違いなしです！	⇒	朝食の「龍の卵」、ご満足いただけたようで何よりです。 「あわじ大江のり」のご提案ありがとうございます。調べたところ、かなり人気の商品のようなですね。今後の検討時の参考にさせていただきます。（2022/1/25回答）
2021年 11月	40代 女性	布団が新しくなっており、敷布団が以前より厚くなっていてよかったです。	⇒	コロナ対応により長期休館している間にお布団を新調し、たくさんのお褒めの言葉をいただきました。 ⇒ ふかふかとボリュームのあるお布団を皆様にお使いいただける日が来たことをうれしく思います。（2021/12/27回答）

	70代女性	長い間休館だった上にまだコロナ対策が必要な状態であるにもかかわらず、客室エレベータのリニューアル、また食事メニューの工夫、食器の選択など色々なところでの「おもてなしの心」を感じます。これからもコロナ前の日常に戻る日まで頑張っていたきたいと思います。久しぶりにカラオケが出来てストレス発散できました。ありがとうございました。マスクケースはgood idea!	⇒	コロナ対策により、ご利用の皆様にはご不便をおかけして申し訳ありません。コロナ禍であっても「おもてなしの心」を忘れず、皆様のお越しをお待ちしております。カラオケも今回から1日2組限定ではありますが、再開しました。リフレッシュして頂けたようでうれしい限りです。(2021/12/27回答)
2020年12月	30代女性	カニがとても大きくて本当に美味しく、下の娘はカニが初めてでしたが、とても満足していました。有難うございました。	⇒	ご満足ただけてなによりです。冬はやっぱり「カニ」!! 泉郷荘のカニは大きく野菜もいっぱいで大満足とお声を頂きます。まだの方は、ぜひご賞味ください。(2021/1/22回答)
	60代以上男性	お世話になり有難うございました。夕食のメニュー(会席膳)については毎回驚かされます。お肉と天麩羅良かった。ただ、蟹は冷たかったのが残念でした。	⇒	ご意見ありがとうございます。会席膳は2ヵ月ごとにメニュー内容を変更しています。ご堪能ただけてなによりです。蟹については、大変申し訳ございませんでした。こちらは、酢の物となっております、冷たくて正解なのですが、料理を出す際、料理説明を徹底したいと思います。(2021/1/22回答)
2020年11月	60代以上女性	ねね像のすぐ近くにあってびっくりしました。温泉街散策に最適でした。お世話になりましてありがとうございました。	⇒	ご利用いただきありがとうございます。泉郷荘の立地はとても恵まれており、駅からも徒歩圏内で、ねね橋や太閤橋のすぐ近くに 있습니다。また、温泉街も近く、浴衣での温泉街散策もお楽しみいただけます。ぜひ皆様のお越しをお待ちしております。(2020/12/14回答)
	30代男性	5歳の娘がピンクの浴衣(130cmを無理やり着せました)を大変気に入り、小さい子供用(100cm用)のサイズでピンクもあれば、とても喜んだと思います。	⇒	ご意見ありがとうございます。以前から、通常の子供用浴衣はありましたが、大人用のカラー浴衣を導入したところ、大変好評で、子供用にも導入のご要望が多く寄せられたため、数は限られますが、本年11月26日から子供用(着丈95cm)のカラー浴衣も始めました。次のご来館時には是非ご利用ください。(2020/12/14回答)
2020年10月	20代以下女性	朝夜の食事付きで、駅からもすぐ近く、館内もお風呂もキレイで、スタッフの方の対応も丁寧で。日々の疲れがとって癒されました!また主人に頼んで連れてきてもらおうと思います。	⇒	ご満足ただけてなによりです。泉郷荘は最寄りの有馬温泉駅から徒歩3分ほどの好立地にあります。至らぬ点もあるかと思いますが、スタッフ一同、これからもおもてなしの精神を忘れず、皆様の旅のお手伝いができるよう努めて参りますので、是非ご利用お待ちしております。(2020/11/12回答)

	30代女性	ハロウィーンの演出（従業員さんの仮装や子供へのお菓子のプレゼント）が楽しく、子供たちがとても喜んでいました。	⇒	ご家族でお楽しみいただけてなによりです。各保養所では、ハロウィン等の時期に応じたものをはじめとして、様々なイベントを開催しています。現在、新型コロナの影響で断念せざるを得ないイベントもありますが、代替のイベントをできる範囲で行っていますので、皆様の旅の思い出に加えていただければ嬉しい限りです。（2020/11/12回答）
2020年9月	50代女性	お料理（会席膳）のクオリティの高さにびっくりしました。全ておいしくいただきました。お部屋は広くてキレイですし、従業員の皆さんの対応も丁寧でフレンドリーでした。気持ちよく宿泊させていただきました。ありがとうございました。絵画が沢山飾ってありました。とてもステキですね。	⇒	ご満足いただけてなによりです。アンケートの別項目では、お刺身も美味しかったとおっしゃっていただき、ありがとうございます。また、絵画にも目を向けていただけて、嬉しい限りです。泉郷荘には、客室、共用スペースのあちこちに絵画や置物等を飾っております。ちょっとした芸術鑑賞の気分を味わって頂ければ幸いです。（2020/10/15回答）
	50代女性	（会席膳について）ほんと、美味しく頂きました。素材にも拘られ、見た目も秋を感じ、楽しませて頂きました。お腹いっぱいでしたが、どんどんお腹に入っていく、主人共々完食しました。とても満足です。欲をいうなら、季節ごとに宿泊したいと思いました。新しくなってから初めて来させて頂きました。すっかりきれいになって驚いてばかりです。今回コロナ、台風でどうしようか迷いましたが、ほんと来てよかったです。素敵なお時間ありがとうございました。	⇒	ご満足いただけてなによりです。今度とも四季折々のおもてなしをできるよう努めてまいりますので、ぜひ季節ごとのご来館をお待ちしております。（2020/10/15回答）
	60代以上女性	場所良し、お世話になる度、幸せ満杯で帰宅しています。有難うございます!!今回は特にコロナの為、どこにも行けず、久々の温泉でした。客以上に経営上大変かと思いますが、スタッフの皆様のご苦勞に感謝です。今後も一層のご自愛を…。またの訪問を楽しみにしています。	⇒	スタッフへのお気遣い、ありがとうございます。こうしたお言葉を励みに、より一層気持ちよくお過ごしいただけるよう精進してまいります。またのお越しをお待ちしております。（2020/10/15回答）
2020年8月	60代以上女性	今年はコロナ禍の中、行くのもためられたのですが、来てみて感染対策がきちりなされていて安心しました。2012年に主人の定年退職の折に利用させて頂いた時より、リフォームされていて館内全体がきれいになっていてうれしかったです。今後も娘に連れ添ってもらい、何度も来たいと思っています。お世話になり有難うございました。	⇒	ご利用ありがとうございます。新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、色々とお不便をおかけしていますが、引き続きご協力お願いいたします。以前のご利用時との違いにお気づきいただき保養所担当としてもうれしい限りです。今後も皆様からのご要望もお伺いしながら、改善・進化を続けていけたらと考えています。これからも是非、娘さんとご一緒にご家族でのご利用をお待ちしております。（2020/9/16回答）

	30代女性	ベビーカーでの入り口がやや分かりにくいので、メールアドレスの案内文の中に入れ込んでおいていただけるとありがたいです。	⇒	ご意見ありがとうございます。 玄関へのアプローチは階段だけでなく、（玄関に）向かって左横にスロープもあることを事前の予約確認メールに追記しました。（2020/9/16回答）
	60代以上女性	夕食は良かったが、朝食が残念でした。似たようなおかずばかりだし、工夫が感じられない。ヨーグルトとかフルーツ、野菜等入れるなど見た目ももう少し工夫をしていただきたい。	⇒	ご意見ありがとうございます。 現在、泉郷荘では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、朝食バイキングを中止していますが、ご希望の方のみ、和食の定食をご提供しております。皆様からのこうした率直で貴重なご意見も参考にさせていただきますながら、随時、見直しもしていきたいと思っております。 なお9月1日より定食の内容を一部変更しましたので、機会がありましたら、是非ご賞味ください。（2020/9/16回答）
2020年7月	50代男性	コロナで朝食はビュッフェ（バイキング形式）ではなかったですが、工夫されていて良かったです。これで十分だと思います。	⇒	新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、色々にご不便おかけしています。 泉郷荘では、朝食のバイキング形式を中止し、ご希望の方のみ和食の定食を450円でご提供しております。今のところ、ご利用の皆様からは概ねご満足のお声をいただいております。コロナが収束するまでは皆さまのご理解をよろしく願います。（2020/8/27回答）
	30代男性	（夕食で、）会席と鍋物を一緒に注文したい。	⇒	ご意見ありがとうございます。 以前からよくいただくご意見ですが、これまで、建物の構造上、配膳面等でご提供が難しいところがあり、会席と鍋物の同時のご注文はお受けしておりません。今後の検討課題としたいと思います。（2020/8/27回答）
	60代女性	かけ布団がクーラーをつけても大変暑いので夏用の寝具にしてください。	⇒	ご意見ありがとうございます。 寝苦しかったようでしたら申し訳ございませんでした。 現在ご用意しているかけ布団は、通年ご利用いただける種類のかけ布団になっております。さらに夏用の布団を別にご用意しますと、置き場所が問題となりますので、ご要望に沿えず心苦しいところですが、現状通りでご理解ください。（2020/8/27回答）
2020年2月	30代女性	大浴場のドライヤーが2台しかなくて残念だった。もう少し増やしてほしい。	⇒	ご意見ありがとうございます。 早速、台数を2台⇒3台に増やしましたので、ご利用ください。（2020/3/16回答）
	60代女性	久しぶりに来館しましたが、フェイスタオルは前の方がよかったですね。	⇒	ご意見ありがとうございます。 フェイスタオルと歯ブラシのセットですが、時々、同様の意見が寄せられていますので、今後、業者とも協議していきたいと思っております。（2020/3/16回答）

2020年 1月	50代 男性	チェックアウトを（10時から）11時に延長し、入浴時間を（当日朝9時から）10時半（まで）に延長されるとパーフェクトになると思います。	⇒ ご意見有難うございます。 チェックアウトと入浴時間の延長のご要望はよくいただいております。しかしながら、実情を申しますと、少しでも経済的に保養所運営を行うべく、清掃作業も限られた人員体制で行っているため、現状の時間設定にて、その日午後のチェックインに間に合わせるのが精一杯の状況です。従いまして、現状では延長が困難であること、誠に申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。ただ、今後も皆様のご要望に応えられないか、模索は続けたいと思います。（2020/2/21回答）
	20代 女性	女湯に母親が小学（校の）中学年くらいの男の子を平然と連れてそのまま女湯に入れていた。年齢制限を設けるなどしてほしい。非常に不快だった。	⇒ ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 神戸市公衆浴場法施行条例に従い、10才以上の混浴は不可との案内表示をしておりますが、表示が小さくて気付かれなかったのかも知れません。今後、案内や表示方法等を再検討し、お子様連れの皆様にご理解を求めたいと思います。（2020/2/21回答）
2019年 12月	20代 女性	（各客室に）加湿器を置いてほしい。	⇒ ご意見ありがとうございます。 数に限りはありますが、加湿器は各階パントリーに常備しておりますので、ご自由にお使いください。（2020/1/30回答）
	40代 男性	下駄箱の表示が分かりにくいのか、指定番号に別のお客さんの靴が入っていました。	⇒ 申し訳ございません。 下駄箱も老朽化が目立つようになって参りましたので、2019年度から行っております老朽化対策の一環で、更新を検討したいと思います。（2020/1/30回答）
2019年 11月	50代 女性	遠方のため車で来訪すると駐車場が昔のスペースのままです。出入口は今回の工事で広がられていましたが、駐車スペースは従来のままでした。最近車の大きさも昔と比べて大きくなっているので、ぜひ改善していただくと利用しやすくなると思います。	⇒ ご意見有難うございます。 駐車場につきましては、これまでも同様のご意見が寄せられており、改善課題と認識しております。まずは本年9月～10月の工事で、出入口を拡張すると共に、駐車に支障のありそうな木（駐車スペース周縁部分）を除去しましたが、まだ根本的な対策としては不十分と考えております。ただ、駐車場として確保できるスペースが限られていることもあり、予算面も含め可能な範囲での有効活用を引き続き検討したいと思っております。今しばらくお待ちいただけますと幸いです。（2019/12/18回答）
	50代 女性	お風呂が滑りやすいので、手すりがたくさんあると安心だと思いました。 2F自販機の耐ハイが甘いものばかりなので、もう少し辛口のものが欲しいです。	⇒ ご意見有難うございます。 お風呂への手すりの設置は、今のところ検討出来ておりませんが、危険箇所への対応を施設全体に少しずつ採り入れていきたいと考えております。自販機の種類につきましては、今回のお声など皆様からのご要望も取り入れ、随時、取り扱い商品の入れ替えに反映したいと思います。（2019/12/18回答）
2019年 9月	60代以上 男性	大浴場の血圧計の基準値が違っていたので新しくして頂きたい。	⇒ 申し訳ございません。 ご指摘の通り古い基準値のままでしたので、新しい基準値を掲示しました。また、古くなっている大浴場の血圧計の更新も検討中です。 （2019/11/28回答） 追記：2020.2月に古い血圧計を新調しました。

60代以上 女性	早朝散歩を皆でしたかったが、出れなくて残念でした。諸事情があり無理かと思いますが…。	⇒	申し訳ございません。 防犯上、朝の開錠はAM5時としております。ご希望に添えず心苦しい限りですが、お散歩は朝5時以降にお楽しみいただければと思います。ちなみに、夜の施錠は23時となっております。(2019/11/6回答)
40代 女性	選べる浴衣のサイズ展開が増えていて嬉しかったです。Mでは少し大きいな…とっていたので。	⇒	お気づきいただけたようで有難うございます。 泉郷荘では、通常の浴衣とは別にカラー浴衣が大変好評ですので、サイズ展開も広げてみました。ぜひ、温泉街の雰囲気カラー浴衣で満喫してください。(2019/10/24回答)
40代 男性	夕食後にコーヒーを自室で飲めるように紙コップを置いてもらえるとうれしいです。	⇒	申し訳ございません。 コーヒー等の持ち出し(紙コップ)は、施設管理上、お断りしておりますが、こうしたご要望も多いので、今後、検討していきたいと思っております。(2019/10/24回答)

ここに取り上げ切れなかったお声も毎月多数ございます。「アンケート」にご協力いただいた皆様、誠に有難うございました。

またのご利用をお待ちしております。

なお、極力アンケート原文のまま掲載するようにはしておりますが、焦点を絞る都合上、一部抜粋や省略、あるいは補足を加えたりしていることがあります。恐縮ですが、この点、ご容赦願います。

また、個人が特定できない形で掲載させていただいておりますが、支障があるようでしたら、健保・保養所担当までご連絡ください。