

竹田温泉「花水月」 リニューアルアンケート 調査結果報告書

回答数 186 件 | 調査期間 令和 8 年 7 月 6 日～9 月 6 日

調査から見える方向性

「温泉に入る施設」から、飲食・休憩・健康・観光を組み合わせた「過ごす施設」へ。
市民の日常利用を守りながら、付加価値に応じた料金体系を検討することが重要。

令和 8 年 9 月
竹田市

1 調査概要

項目	内容
調査目的	竹田温泉「花水月」のリニューアル検討に当たり、現在の利用状況、施設への評価、求める機能、料金受容性等を把握し、基本構想・運営検討の基礎資料とする。
調査期間	令和8年7月6日～9月6日
回答数	186件
分析対象	個人情報除外したアンケート回答データ
留意事項	設問により未回答があるため有効回答数は異なる。複数回答設問の割合は合計100%にならない。自由記述はキーワードによる参考分類であり、1回答を複数テーマに計上している。

2 調査結果の要旨

- 最も強いニーズは「飲食・休憩」である。リニューアル希望機能では「カフェ・飲食スペース」が111件（61.7%）で最多であり、現在の不満でも「飲食・休憩スペースが少ない」が67件（39.4%）で最多となった。
- 満足度の有効回答182件では、「やや不満」42.3%、「不満」8.8%で、合計51.1%が何らかの不満を感じている。老朽設備、飲食・休憩、サウナ等に改善余地がある。
- 現在料金は62.2%が「ちょうど良い」と評価している。施設充実後は48.1%が現状維持を希望する一方、51.9%は700円以上を許容しており、付加価値が明確であれば一定の料金改定余地がうかがえる。
- 竹田市内回答者では、市民向け割引・回数券等を「ぜひほしい／あればうれしい」とする肯定意向が89.5%に達する。料金改定を検討する場合、市民の日常利用への配慮が重要である。
- イベント・企画は「ぜひ参加したい／内容次第で参加したい」が80.1%。温浴と健康、飲食、親子、地域イベント等を組み合わせた来館動機づくりに可能性がある。

総括

利用者は「温泉そのものの改善」に加え、「食べる・休む・過ごす・楽しむ」といった滞在価値を強く求めている。リニューアルの軸は、温浴の基本品質を整えたうえで、滞在・日常利用・観光利用を重ねる構成が適当と考えられる。

3 回答者の構成・利用状況

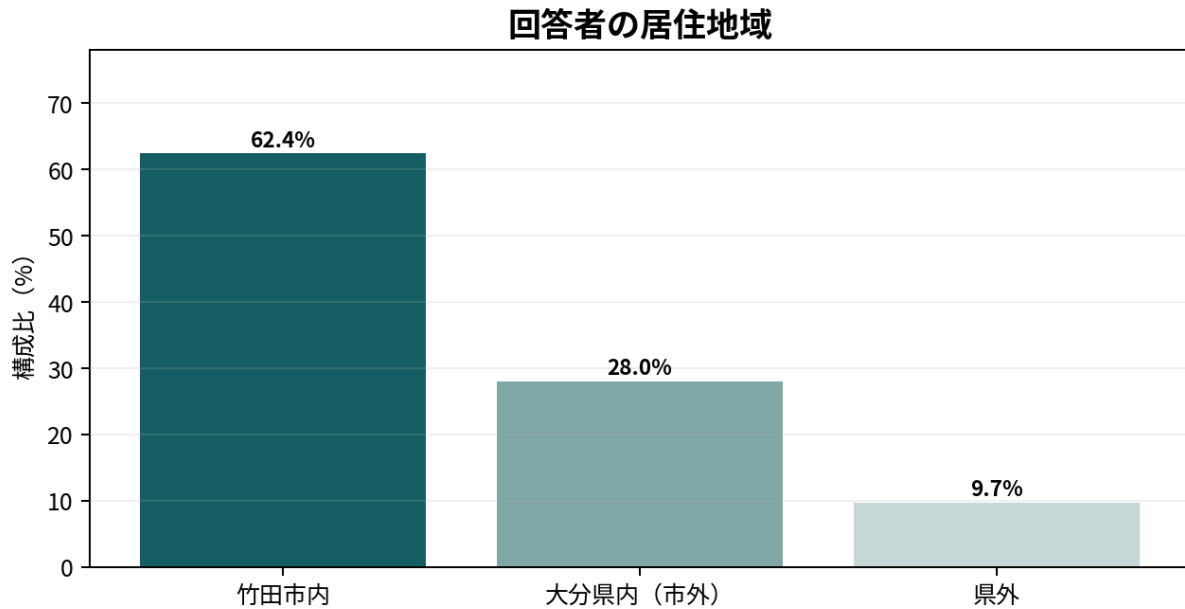


図1 回答者の居住地域

区分	回答数	構成比
竹田市内	116 件	62.4%
大分県内（市外）	52 件	28.0%
県外	18 件	9.7%

回答者の 62.4%が竹田市内在住者であり、市民の意向が強く反映された調査結果である。

年代	回答数	構成比	利用頻度	回答数	構成比
10～20 代	20	10.8%	週 1 回以上	41	22.0%
30～40 代	58	31.2%	月 1～3 回	37	19.9%
50～60 代	82	44.1%	年に数回	90	48.4%
70 代以上	26	14.0%	ほとんど来ない・初めて	2	1.1%
			行ったことがない	16	8.6%

年代は 50～60 代が 44.1%で最多。利用頻度は「年に数回」が 48.4%で最も多い一方、「週 1 回以上」も 22.0%あり、日常的な利用者と年数回の利用者が混在している。

4 現在の評価と改善課題

満足度	回答数	構成比
満足	89	48.9%
やや不満	77	42.3%
不満	16	8.8%

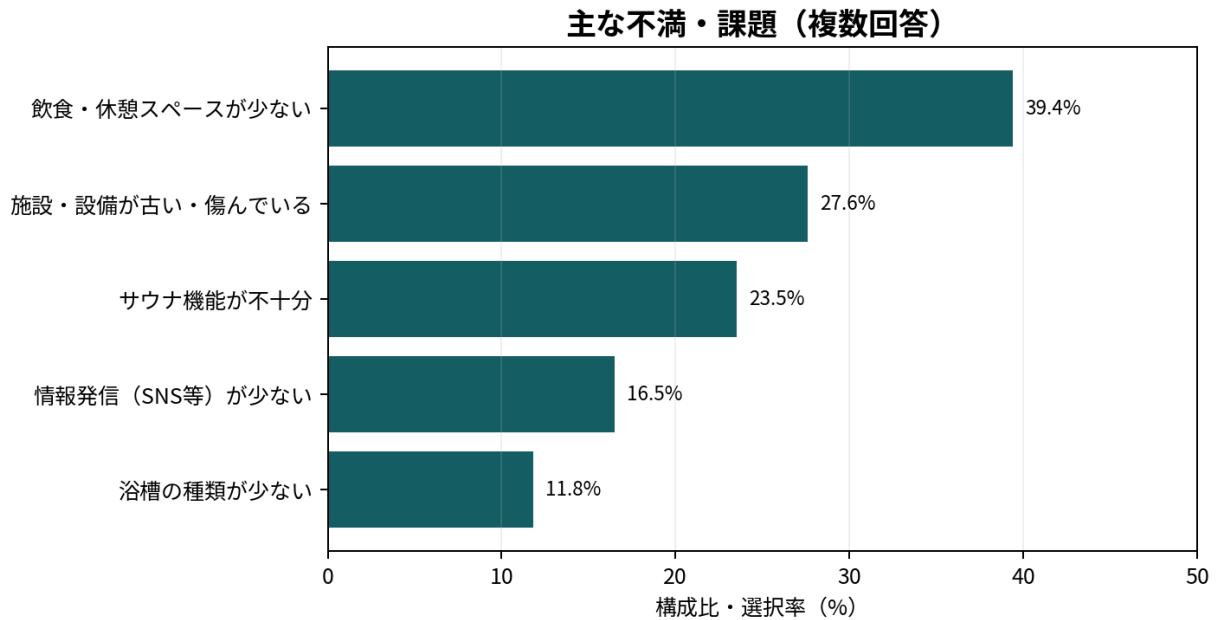


図2 主な不満・課題（複数回答）

- 満足度は「満足」48.9%に対し、「やや不満」42.3%、「不満」8.8%。有効回答の51.1%が改善を求める側にある。
- 不満・課題では「飲食・休憩スペースが少ない」39.4%が最多。次いで「施設・設備が古い・傷んでいる」27.6%、「サウナ機能が不十分」23.5%となった。
- 一方で「特に不満はない」も25.9%あり、既存利用者が評価している機能・雰囲気を損なわず、課題部分を重点的に改善する視点も必要である。

5 リニューアルで求められる機能

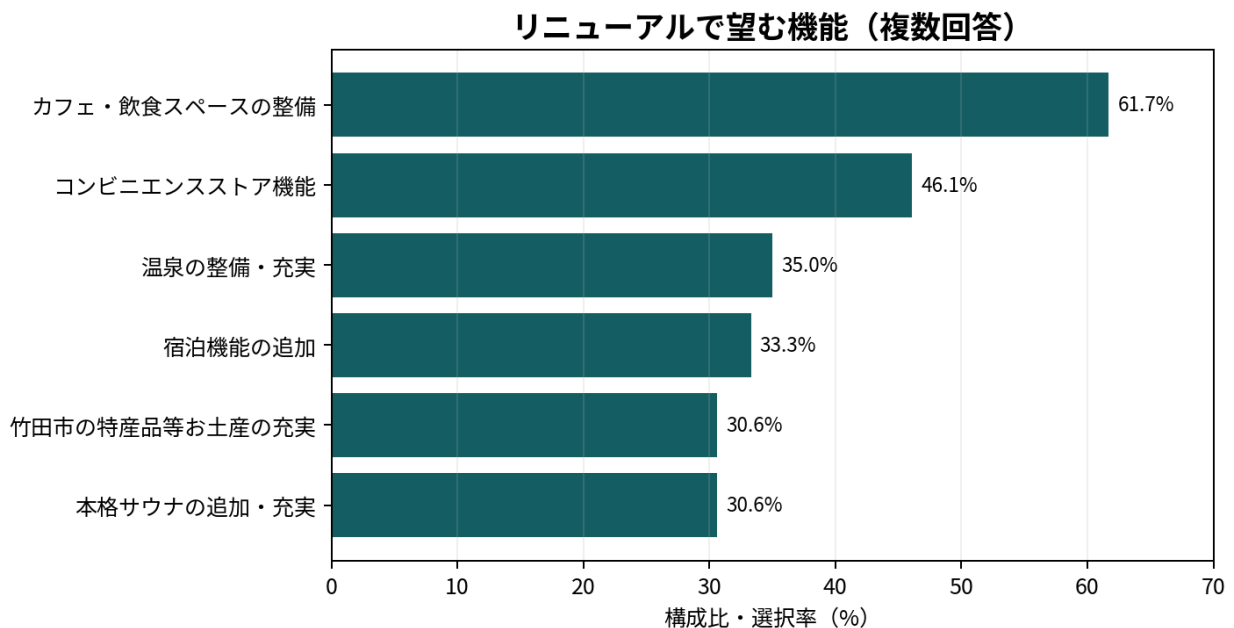


図3 リニューアルで望む機能（複数回答）

順位	希望機能	回答数	選択率
1	カフェ・飲食スペースの整備	111	61.7%
2	コンビニエンスストア機能	83	46.1%
3	温泉の整備・充実	63	35.0%
4	宿泊機能の追加	60	33.3%
5	竹田市の特産品等お土産の充実	55	30.6%
6	本格サウナの追加・充実	55	30.6%

希望の中心は「滞在を延ばす機能」である。カフェ・飲食、コンビニ、物販を組み合わせれば、入浴前後の滞在時間を伸ばし、施設内消費と地域消費の双方につなげる余地がある。

サウナ機能について

- サウナが充実した場合、「かなり利用頻度が上がる」28.8%、「少し上がる」23.4%で、合計52.2%が利用増加意向を示した。
- 一方、リニューアル希望機能として「本格サウナ」を選択した割合は30.6%であり、一定の需要はあるものの、飲食・休憩機能の要望が上回る。サウナは集客の一手として、温浴基本機能や滞在機能との組合せで位置付けることが望ましい。

6 利用料金に関する分析

現在料金の評価	回答数	構成比
ちょうど良い	115	62.2%
少し高い	38	20.5%
安い（もう少し高くても良い）	25	13.5%
高い	7	3.8%

施設充実時の許容料金	回答数	構成比
現状維持	88	48.1%
700 円	48	26.2%
800 円	31	16.9%
800 円以上でも利用したい	16	8.7%

全体の読み取り

「現状維持」48.1%に対し、「700 円以上を許容」51.9%で、料金改定への意向はほぼ二分している。料金改定を検討する場合は、サービス向上を分かりやすく示すことと、市民の日常利用への配慮を組み合わせることが重要である。

7 市内・市外別の料金詳細分析

現行料金：市内 大人 500 円／市外 大人 600 円 ※「市外等」は大分県内（市外）＋県外

現行料金の評価：市内・市外等

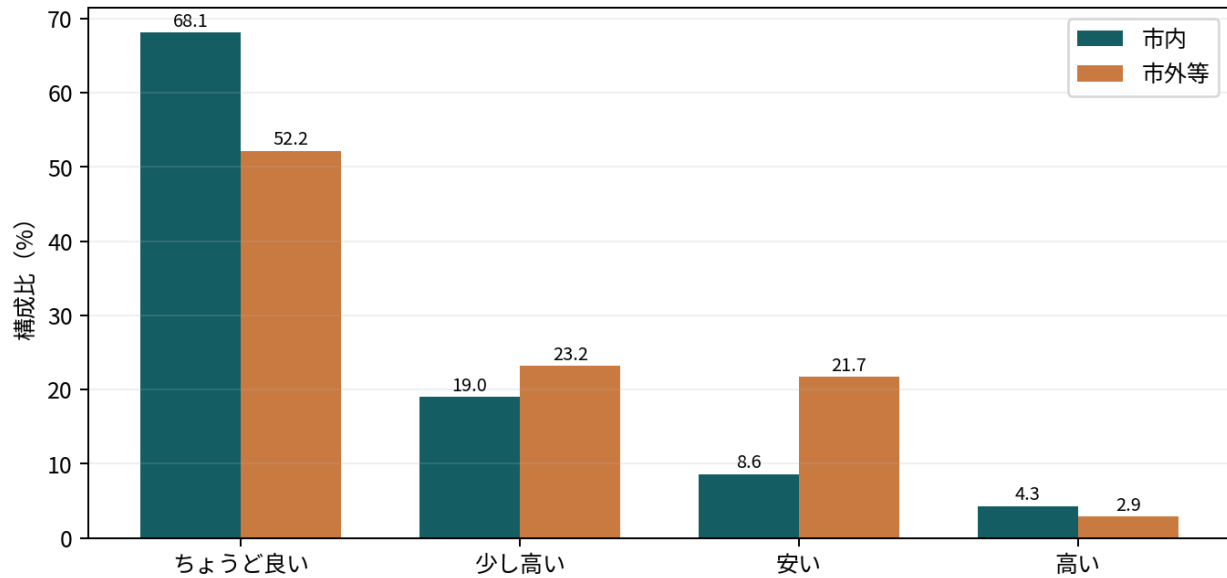


図4 現行料金の評価（市内・市外等）

評価	市内	市外等	ポイント
ちょうど良い	68.1%	52.2%	市内の方が現行料金への納得感が高い
少し高い＋高い	23.3%	26.1%	市外等の方が価格負担感はやや強い
安い	8.6%	21.7%	市外等では値上げ余地を感じる層も一定数存在

施設充実時の許容料金：市内・市外等

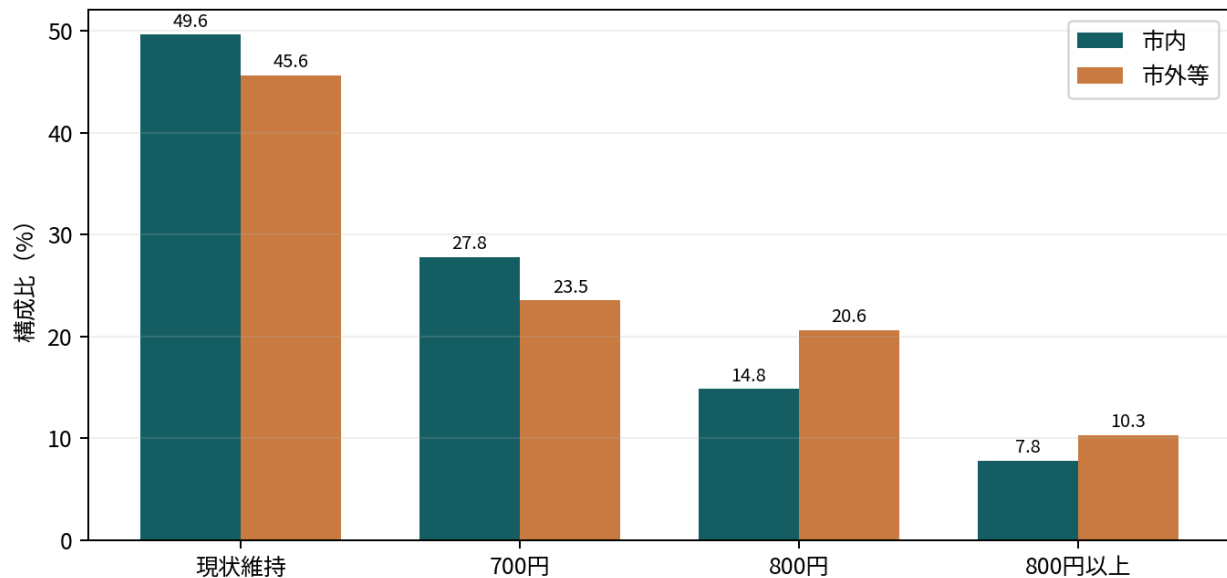


図5 施設充実時の許容料金（市内・市外等）

指標	市内	市外等	読み取り
現状維持	49.6%	45.6%	両者とも半数前後
700 円以上を許容	50.4%	54.4%	市内・市外等とも過半数
800 円以上を許容	22.6%	30.9%	基本料金としては支持層が限定的

値上げ幅の違い

700 円の場合、市内は 500 円→700 円で 200 円増（40%増）、市外は 600 円→700 円で 100 円増（16.7%増）となる。同じ「700 円を許容」という回答でも、市民の負担増は相対的に大きい。

価格感度の読み取り

- 市内で現行 500 円を「ちょうど良い」と答えた 79 人のうち 45 人（57.0%）が 700 円以上を許容。市外等でも 36 人中 22 人（61.1%）が 700 円以上を許容している。
- したがって、「現在の料金がちょうど良い」とことと「値上げに反対」であることは同義ではない。サービス充実が明確であれば、一定の値上げ受容性がある。
- 一方、現在すでに「少し高い／高い」と感じる層では現状維持が大半であり、日常利用者への配慮なしに一律値上げを行うと、利用頻度低下のリスクがある。

市民向け料金制度

回答	市内 件数	市内 割合	市外等 件数	市外等 割合
ぜひほしい	65	57.0%	11	16.2%
あればうれしい	37	32.5%	17	25.0%
どちらとも言えない	4	3.5%	32	47.1%
必要ない	8	7.0%	8	11.8%

市内在住者では「ぜひほしい＋あればうれしい」が 89.5%。市民料金、回数券、定期券等への支持は非常に強い。

8 イベント意向・自由記述から見えるニーズ

イベント参加意向	回答数	構成比
ぜひ参加したい	55	29.6%
内容次第で参加したい	94	50.5%
わからない	20	10.8%
あまり参加しない	17	9.1%

「ぜひ参加したい＋内容次第で参加したい」は80.1%。入浴だけでなく、季節イベント、健康教室、親子企画、飲食企画などを組み合わせることで、来館頻度を高める余地がある。

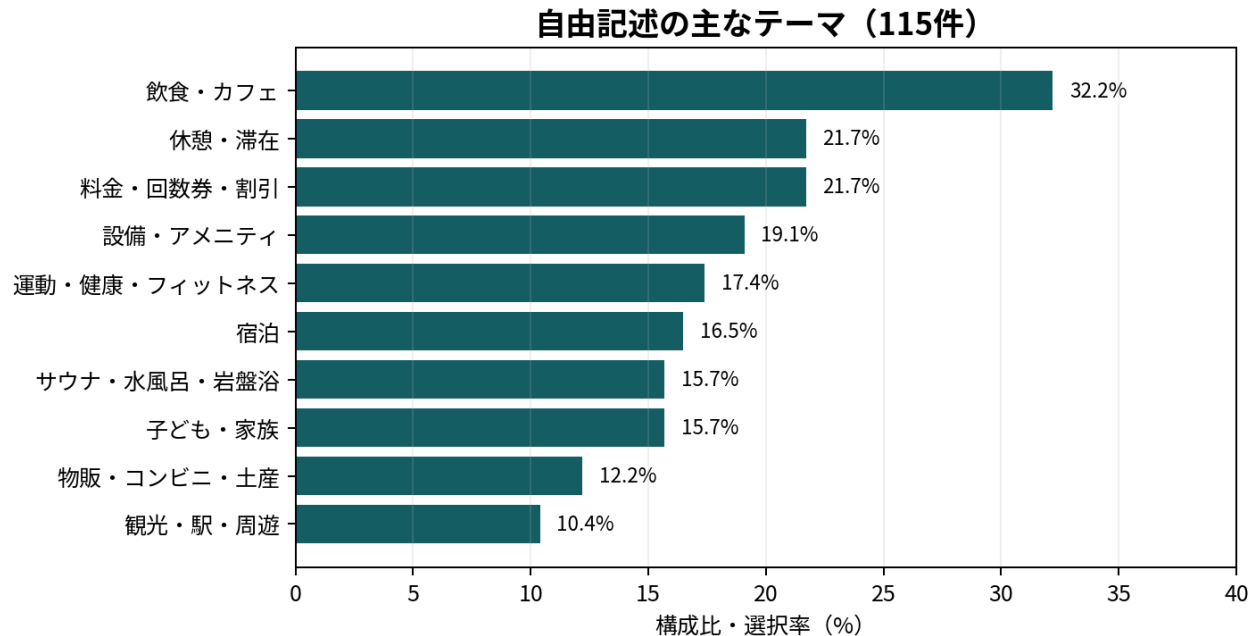


図6 自由記述の主なテーマ（115件・キーワード参考分類）

- 自由記述 115 件では「飲食・カフェ」が 37 件（32.2%）で最多。軽食、食事、ソフトクリーム、カフェ等、入浴前後の飲食機能を求める意見が目立った。
- 「休憩・滞在」25 件（21.7%）、「料金・回数券・割引」25 件（21.7%）、「設備・アメニティ」22 件（19.1%）も多く、入浴後の過ごし方と日常利用のしやすさ、既存設備の改善への関心が高い。
- 「運動・健康・フィットネス」20 件（17.4%）、「宿泊」19 件（16.5%）、「サウナ・水風呂・岩盤浴」18 件（15.7%）、「子ども・家族」18 件（15.7%）など、温浴を核にした複合機能への提案が幅広く見られる。
- 一方で、泉質、塩素、設備・アメニティ、維持費や経営収支等に関する慎重意見もあり、魅力向上と持続可能な運営の両立が求められる。

9 アンケート結果を踏まえたリニューアルの方向性の考察

優先	方向性	考え方
1	滞在価値の向上	カフェ・軽食・休憩・読書・リクライニング等を組み合わせ、「入浴して帰る」から「長く過ごす」施設へ転換する。
2	温浴の基本品質の改善	老朽設備、浴槽、サウナ、水風呂、泉質への懸念等、既存利用者が感じる基礎的課題を着実に改善する。
3	市民の日常利用の強化	市民料金、回数券・定期券、健康プログラム、イベント等により平時のリピート利用を確保する。
4	観光ゲートウェイ機能	駅前立地を生かし、物販、観光案内、荷物、飲食、宿泊、市内周遊への接続機能を検討する。
5	ターゲット型の高付加価値化	サウナ、宿泊、子ども・家族向け機能等は「全部載せ」ではなく、投資対効果とターゲットを明確にして選択する。
6	料金体系の多層化	基本入浴料の一律値上げだけでなく、市民優遇、回数券、セット料金、上位プラン等を組み合わせる。

料金設定を検討する際の整理

考え方	料金イメージ	アンケートからの評価
現状維持型	市内 500 円／市外 600 円	最も抵抗が少なく、市民の日常利用を重視する場合に整合的。
段階改定型	市民優遇を残し、市外 700 円等	市外等の 54.4%が 700 円以上を許容。市民負担を抑えながら外来利用の単価向上を図る考え方。
一律 700 円型	市内・市外とも 700 円	市内では 40%増となるため、市民優遇なしでの一律改定は慎重な検討が必要。
800 円以上型	高付加価値・セット料金	基本料金として明示的に許容する層は市内 22.6%、市外等 30.9%。サウナ・休憩・付帯サービス等を含む上位料金に適する。

※本報告書の料金に関する記載は、アンケート結果から読み取れる受容性を整理したものであり、料金改定案を決定するものではない。実際の料金設定に当たっては、改修後のサービス内容、運営収支、周辺施設との比較、市民利用への影響等を総合的に検討する必要がある。

10 まとめ

今回のアンケートから、花水月に求められているのは、単なる施設更新ではなく、「温泉を核に、人が長く滞在し、日常的に利用し、地域へつながる場所」への再構築であることが明確になった。

特に、飲食・休憩機能の充実、市民の日常利用を支える料金制度、イベントや健康機能、観光・周遊との接続に対する期待が強い。今後の基本構想・設計・運営方式の検討に当たっては、これらのニーズを優先順位付けし、施設の持続可能な収益構造との両立を図る必要がある。

今後の検討軸

アンケート結果を「すべての機能を追加する根拠」とするのではなく、花水月が担うべき役割を明確にしたうえで、①市民の日常利用、②滞在価値、③観光ゲートウェイ、④持続可能な運営の 4 点を軸に機能を選択していくことが重要である。

参考資料 自由記述コメント整理（重複意見統合）

整理方法：自由記述 115 件を確認し、1 件の回答に複数の論点が含まれる場合は内容ごとに分解したうえで、同一・類似趣旨の意見を統合した。以下は原文の逐語掲載ではなく、意見の趣旨を損なわない範囲で表現を整理したものである。

読み方：同じ内容の繰り返しは除いているため、各項目の数は回答件数や支持率を示すものではない。意見の多寡は本報告書本文の設問別集計・テーマ別集計を参照する。

分類	No.	整理した意見（同趣旨を統合）
1 飲食・カフェ・物販	1	入浴前後に食事・軽食ができる食堂、レストラン、カフェ等を整備してほしい。
	2	風呂上がりにソフトクリーム、アイス、コーヒー、カボス等の地元ドリンクを楽しめるようにしてほしい。
	3	弁当販売やテイクアウト店を導入し、購入したものを館内で食べられるスペースを設けてほしい。
	4	駅周辺に買物場所が少ないため、コンビニ機能またはコンビニの併設があると便利。
	5	地元農産物、加工品、工芸品、土産品等を扱う産直・セレクトショップ機能を充実してほしい。
	6	飲食はメニュー数を増やすより、地元食材を使った「ここで食べたい」と思える質の高い看板商品をつくってほしい。
	7	近隣飲食店との提携、居酒屋クーポン、外食とのセットなど、館内だけで完結せず城下町へ消費をつなげてほしい。
	8	1 階などの未利用スペースに飲食・物販テナントを誘致し、施設のにぎわいと収益につなげてほしい。
	9	市民も利用できる加工所・チャレンジショップ機能など、地域の小さな事業を育てる場として活用してはどうか。
2 休憩・長時間滞在・交流	1	入浴だけで終わらず、半日～1 日ゆっくり過ごしたくなる施設にしてほしい。
	2	2 階休憩室を、小上がり、畳、リクライニング、横になれるスペース等を備えたくつろぎ空間に改修してほしい。
	3	周囲を気にせず過ごせる半個室、個人スペース、ロフト型のおこもりスペース等がほしい。
	4	読書、本、会話、休憩ができるラウンジを設けてほしい。
	5	Wi-Fi や電源を備え、リモートワークやインターネット利用ができるフリースペースがあるとよい。
	6	有料のリラクゼーションルーム、マッサージ、エステ・リンパケア等の癒し機能を導入してほしい。
	7	空室・未利用空間をサテライトオフィス、会議室、貸室等として活用してほしい。
3 温泉・浴槽・泉質	1	竹田らしい良質な温泉を生かし、可能であれば源泉かけ流しなど泉質そのものの魅力を高めてほしい。
	2	塩素臭・消毒臭が強いとの意見があり、殺菌方法を含め泉質・入浴感の改善を検討してほしい。
	3	高温湯、ぬる湯など温度の異なる浴槽を設け、好みに応じて選べるようにしてほしい。
	4	歩行浴を広く・長くし、健康づくりの機能として充実してほしい。
	5	露天風呂を毎日利用できるようにし、より開放感のある空間にしてほしい。
	6	家族湯を充実し、コンパクトな部屋を増やす、夜間利用を可能にする、ネット予約に対応する等、使いやすくしてほしい。
	7	季節湯・薬湯・イベント湯等、何度来ても楽しめる企画を継続・充実してほしい。

分類	No.	整理した意見（同趣旨を統合）
	8	足湯の利用時間を延ばし、必要に応じて視線を遮る工夫をしてほしい。
	9	円形分水、白水ダムなど竹田らしいモチーフを、より本物らしく魅力的に見せる工夫をしてほしい。
	10	浴室内に市内の芸術作品を展示するなど、「竹田らしさ」を感じられる特徴的な温泉空間にしてはどうか。
4 サウナ・水風呂・岩盤浴	1	本格的な高温サウナ、フィンランド式、オートロウリュ等を導入・充実してほしい。
	2	薬草・スチームサウナは魅力として残しつつ、蒸気が直接当たる箇所など安全面を改善してほしい。
	3	サウナ室を広くし、サウナマットの大型化、12分計、テレビ等の設備を改善してほしい。
	4	水風呂を広く・冷たくし、温度の異なる水風呂を複数設けてほしい。
	5	竹田の湧水を水風呂に活用しているのであれば、その価値を分かりやすく PR してほしい。
	6	外気浴用の椅子を増やし、薬草サウナ側にも休憩・外気浴スペースを設けてほしい。
	7	岩盤浴を追加してほしいとの意見がある。
	8	サウナを若年層・市外客の集客コンテンツとして、SNS やイベントで積極的に発信してほしい。
	9	一方で、サウナへの過度な投資や将来の維持管理費を懸念する意見もあり、投資効果を見極めてほしい。
5 健康・運動・フィットネス	1	ランニングマシン、エアロバイク等を備えた軽いトレーニングスペースを設けてほしい。
	2	カーブス、チョコザップ等のようなフィットネス事業者の誘致を検討してほしい。
	3	インストラクター付きの運動、ヨガ、ピラティス、健康体操等の教室を実施してほしい。
	4	高齢者の健康づくり、介護予防、健康寿命延伸につながる機能を温泉と組み合わせてほしい。
	5	中高生の筋力トレーニング、女性向け時間帯など、世代・対象別の健康プログラムを設けてほしい。
	6	運動・スポーツ施設利用と入浴をセットにした割引やプランをつくってほしい。
	7	歩行浴など温浴施設ならではの運動機能を強みにしてほしい。
6 子ども・家族利用	1	子どもが遊べる室内スペースや待機場所を設け、親がゆっくり入浴できるようにしてほしい。
	2	子ども向け浴槽、浴室玩具、滑り台等、子ども自身が温泉を楽しめる仕掛けがほしい。
	3	赤ちゃんデー・キッズデー等を設け、ファミリー層が周囲を気にせず利用しやすい日をつくってほしい。
	4	未就学児と保護者向けの家族湯・ファミリー湯など、安全に利用できる環境を充実してほしい。
	5	子どもの見守りや遊び場の安全確認を行う仕組みがあると安心。
	6	入浴と食事を一か所で済ませられるようにすると、子育て世代の利用価値が高まる。
7 宿泊・観光・駅前・周遊	1	カプセル型、素泊まり、少数室など、低価格で利用できる簡易宿泊機能を設けてほしい。
	2	帰省者、親族・友人、観光客が駅前で泊まり、温泉を利用できる施設になるとよい。
	3	一方で、既存ホテル・民泊等の稼働状況を確認し、民間宿泊事業を圧迫しない形で宿泊機能を検討してほしい。

分類	No.	整理した意見（同趣旨を統合）
	4	観光案内、パンフレット、手荷物預かり、ツアーデスク等、駅前の観光拠点機能を持たせてほしい。
	5	花水月を起点に岡城、城下町、長湯、久住等へつなぐ周遊バス、温泉送迎、観光ツアーを検討してほしい。
	6	市内ホテル宿泊者への入浴券、外湯券等により、宿泊施設と花水月を連携させてほしい。
	7	駅前という立地を生かし、「温泉＋飲食＋休憩＋土産＋観光案内」をワンストップで利用できる玄関口にしてほしい。
	8	RV パークや 24 時間利用可能なトイレ等、車で旅行する人にも利用しやすい機能を検討してほしい。
	9	駅前開発と花水月の再生を一体的に考えてほしい。
8 駐車場・アクセス	1	駐車場が狭く、満車時に利用しにくいいため、駐車台数を増やしてほしい。
	2	駅前駐車場を花水月利用者が一定時間無料・割引で利用できる仕組みを設けてほしい。
	3	家族連れや県外客のワゴン車等でも入りやすい駐車環境にしてほしい。
	4	温泉送迎バスや団体送迎等、自家用車以外でも来館しやすい方法を検討してほしい。
9 料金・回数券・会員制度	1	できるだけ現行料金を維持し、日常的に利用しやすい価格を保ってほしい。
	2	施設・サービスが大きく向上するのであれば、一定の値上げは受け入れられるとの意見がある。
	3	市民割引、シニア割引、市内勤務者割引など、地域の利用者向け優遇制度を設けてほしい。
	4	回数券を充実・割安にし、日常利用者を優遇してほしい。
	5	朝割・夜間割・曜日別等、時間帯や利用状況に応じた料金制度を検討してほしい。
	6	竹田市が所有する温泉施設を共通利用できるバス・セット券を検討してほしい。
	7	会員カードを利用回数に応じてランクアップし、色・称号・特典等で常連客の継続利用につなげてほしい。
10 営業時間・イベント・情報発信	1	営業開始時間を早める、朝風呂を復活するなど、朝の利用機会を増やしてほしい。
	2	金・土・日、盆、正月、竹楽等の繁忙日・イベント日は営業時間を延長してほしい。
	3	家族湯を含め、仕事帰りや夜間にも利用できる営業時間を検討してほしい。
	4	月 1 回程度のイベント、健康教室、季節企画等を開催し、来館する理由を増やしてほしい。
	5	イベント湯やキャンペーンの内容を館内・SNS で分かりやすく周知してほしい。
	6	サウナ、温泉、観光との連携等、花水月そのものの魅力を SNS で積極的に発信してほしい。
	7	アンケート結果や検討状況について、市民へフィードバックしてほしい。
11 設備・アメニティ・安全・接客	1	空調、脱衣所、休憩室、窓・壁等の清掃・更新を行い、明るく清潔感のある施設にしてほしい。
	2	日々の点検・定期メンテナンスを徹底し、故障後の長期休止や大規模修繕を減らしてほしい。
	3	シャワーの水圧を改善し、老朽化したシャワーヘッドを更新してほしい。
	4	ドライヤーを修理・更新し、風量のある機種を増やしてほしい。

分類	No.	整理した意見（同趣旨を統合）
	5	シャンプー、ボディソープ等のアメニティを充実・復活してほしい。
	6	無料の給水機・ウォーターサーバーを設置してほしい。
	7	外気浴スペースの床板、ロッカー鍵のリング、タオル置き場、不要な台・掲示物等、細かな安全・衛生面を改善してほしい。
	8	露天風呂の椅子など、高齢者や足腰の弱い人にも使いやすい高さ・形状にほしい。
	9	混雑時には入場制限等を行い、安全・快適性を確保してほしい。
	10	スタッフの挨拶・接客を徹底し、サービス施設としての接遇を向上してほしい。
12 運営・経営・施設の役割	1	誰を主なターゲットにするのかを明確にし、施設コンセプトを絞ってほしい。
	2	温泉単体ではなく、飲食、健康、観光等の複合機能で収益源を増やしてほしい。
	3	民間事業者や専門家のノウハウを活用し、運営・プロデュースの質を高めてほしい。
	4	PPP 等を採用する場合は、赤字リスクを誰が負担するのか、収益計画や責任分担を市民に分かりやすく示してほしい。
	5	改修を先行させるのではなく、経営者・事業計画・収支見通しを具体化し、投資効果を十分検証してほしい。
	6	企業広告等、新たな収入源を確保し、運営費の軽減につなげてほしい。
	7	薪ボイラー等を含め、燃料費・維持管理費を抑える設備や運営方法を検討してほしい。
	8	飲食・宿泊・物販等を導入する場合は、市内の民間事業者を圧迫せず、地域全体に利益が広がる仕組みにほしい。
	9	大規模な集客施設を目指すだけでなく、地域住民のための温泉として身の丈に合った運営を求める意見もある。
	10	湯量や収支を踏まえ、温泉機能を縮小し、駅前の観光・周遊・おもてなし拠点に転換する案も含めて検討してほしい。
	11	施設を存続させること自体を目的とせず、必要に応じて事業撤退や機能転換も判断できる仕組みが必要との意見がある。
13 現状への評価・継続を望む声	1	現状で十分満足しているため、大きく変えずに続けてほしいとの意見がある。
	2	施設がきれいで気持ちよく、スタッフも親切であるとの評価がある。
	3	泉質・お湯を気に入っており、今後も継続して利用したいとの声がある。
	4	週 1 回・ほぼ毎日など、生活の一部として利用している常連客がおり、継続利用しやすい環境を守ってほしい。
	5	リニューアルに期待し、長く愛される施設として存続してほしいとの声がある。

注：「現状維持を望む声」と「機能拡充を求める声」、「温泉への投資を求める声」と「機能縮小・転換を求める声」など、方向性が異なる意見も併記している。これは自由記述に示された多様な考え方を恣意的に除外しないためである。