

4 利用者ニーズの把握(4年間実績)

アンケート調査	実施回数	通年 回	平均回収率	- %
意見箱	設置数	2 箇所	提出件数	4000 件
その他の方法	方法及び内容	館内2箇所アンケート用紙・BOXの設置。 ゴッツォラーテ(レストラン)利用後にアンケートを記入してもらう。		
	実施回数等	通年		
主な意見と対応状況	主な意見		対応状況	
	設備・施設ともに充実しており、清潔感がある		お客様の喜びの声も回覧し、従業員の意識高揚を	
	景観がよく、料理が美味しい		はかった。	
	従業員の接客対応、説明不足、不親切等のクレーム		従業員で接客対応を確認、アンケートを回覧し注意喚起	
	休憩室の場所取りが多く、休む場所がないというクレーム		館内放送で理解を求める対応	
	料理に異物が混入		お詫びして、作り直した	
	洗い場が少ない、第二駐車場が遠い		館内の意見ボードで回答し対応	

5 サービス向上への取組(主なもの)

	取組内容(自主事業含む)	主な評価等(事業内容・参加人数等)
独自事業と主な評価	周辺観光施設へのバスツアー	いい湯らていに入館されたお客様を対象に、カタクリ見学や紅葉スポット、道の駅漢学の里へのお買い物バスなど運行し、好評だった。
	秋の大感謝祭	地元特産品や各種イベントなど大人から子どもまで楽しめる企画し、好評だった。
	無料送迎シャトルバス運行	週に5回無料シャトルバスを運行し、利用者の利便性を高めた。
	男性の日、女性の日	火曜女性、金曜男性の日としてドリンク無料提供するなど限定サービスを実施。
	変わり湯	ハーブや檜を湯に浮かべ、変わり湯を提供した。四季折々に飽きさせない取り組みが好評であった。

6 事故及び修繕の状況(主なもの)

項目	区分	年/月	内容・対応等
利用者の事故	<input type="checkbox"/> 発生		
	<input checked="" type="checkbox"/> 不発生		
施設設備の事故	<input checked="" type="checkbox"/> 発生	26/4	シャワーフックのメッキの剥がれで手を切った。 部品を交換し対応した。
	<input type="checkbox"/> 不発生		
施設設備の修繕(市直営の修繕を除く)	<input type="checkbox"/> 適正	26/4	タイルの剥がれ/修理対応
		26/4	自動ドア故障/修理対応
	<input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正	26/4	流量計故障/修理対応
		26/7	ペレットボイラー配管水漏れ/修理対応
	<input type="checkbox"/> 改善が必要	27/2	源泉タンク水位センサー故障/修理対応
		27/3	貯湯槽配管水漏れ/修理対応

7 管理運営の状況

No.	項目	評価	配点	評価についての説明
①	職員配置等	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	多様化するニーズから生まれる様々なサービスに対し、適材適所に人員を配置している。
②	維持管理業務の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	5	維持管理業務は、日帰り温泉施設の根幹に関わる業務である。特にポンプ関係は、日々の確認業務に加え、定期的な点検から報告、連絡、相談の流れが確立されており、見落とがちな機器の変化にも迅速に対応できる管理体制を確立している。
③	収支の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	収支については、税理士の指導のもと適正に処理されている。また、平成26年度の黒字により三条市への寄付金や株主への配当金を実施している。
④	施設の利用状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要(1)	1	平成23年に発生した水害以降20万人を割り、利用者は年々減少している。
⑤	事業の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	5	仕様書に記載されている基本的な事項については、良好な管理・運営の継続に加え、広報・営業活動などの取り組みにより、健全な事業実施が行われている。
⑥	自主事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	無料送迎シャトルバス運行、周辺観光施設へのバスツアー、秋の大感謝祭及び日替わりサービスなどお客様のニーズに合わせた事業を実施している。
⑦	利用者対応及びニーズの把握・対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	口頭、アンケートによるお客様の声について、迅速かつ適切に対応するとともに、クレームについては、内容、事情等を十分聞き取り、できるだけお客様の理解と納得を得られるよう対応しているため、利商者から満足という評価をいただいている。
⑧	サービス向上への取組	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	サービスに直結するお客様の声については、クレームだけでなく、利用して良かった喜びの声についても従業員で全て回覧し、可能な範囲で対応しサービス向上への取り組みが伺える。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	三条市個人情報保護条例により適正な対応がなされており、三条市情報公開条例の適正な運用により管理運営の透明性を高めている。
⑩	事故の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	温泉施設であるため命に関わる案件も考えられる。現場の判断が重要視される中で、AEDの講習を積極的に取り入れ、有事の際は迅速に対応できるよう取り組んでいる。
⑪	修繕の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	平成12年の稼働から15年が経過し機器の故障も随所に見られるが、普段の点検業務により修繕、故障箇所について、予算の範囲内で順序だてて適正な対応をとっている。
総合評価		最高配点 55 点中	49 点	総合評価 A