



#### 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	680 件
その他の方法	方法及び内容				
	実施回数等				
主な意見と対応状況	主な意見			対応状況	
	施設・設備ともに充実しており、きれいでゆっくりできる。			お客様の喜びの声も回覧し、従業員の意識高揚を図った。	
	様々なイベントがあり楽しい。				
	レストランで注文の復唱がなく、オーダーミスが度々あった。			復唱を徹底し、再発防止に努めた。	
	休憩室の場所取りが多く、休む場所がない。			館内放送で理解を求める対応を行った。	

#### 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	改元記念フオトスポット設置(平成 お貸します)	改元に伴い、小淵官房長官の発表会見を模した写真撮影スペースを設置
	秋の大感謝祭	野菜市感謝祭、マグロ解体ショーなど 参加者数:500人
	無料送迎シャトルバス運行	曜日ごとに方面を変えたシャトルバスを運行
	日替わりイベント	毎日日替わりでイベントを開催

#### 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 checked="" type="checkbox"/> 発生	H31/4	集水桝のグレーチングが桝内に落下しており、そこに落ちたことで足を切った。医療費の支払い等を持ちかけたが、お客様から断られた。
	<input type="checkbox"/> 不発生		
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生		
	<input checked="" 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	H31/4	ヒーターオイル漏れ修繕
		R元/9	館内テレビ修繕
	<input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正	R元/9	サウナ室ドアノブ修繕
		R元/11	ヒーター着火不良修繕
	<input type="checkbox"/> 改善が必要		

## 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応じた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、見落としがちな機器の変化にも迅速に対応している。
③	収支の状況	<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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月3日から19日まで休館したことから、マイナスとなった。
④	施設の利用状況	<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	平成30年度と比較し、2月末までの利用者数はほぼ同数であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月3日から19日まで休館したことから、年間利用者数が減少した。
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・営業活動などの取組により、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	改元記念フオスポット設置、無料送迎シャトルバス運行、秋の大感謝祭、日替わりサービスなど、利用者のニーズや時代・流行に沿っ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、利用者から高い評価を受けている。
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、利用して良かった等の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ていることから、サービス向上への意識が伺える。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	適正な対応が取れる体制が整備されている。
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 type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	普段の点検業務により、簡易なものは施設で修繕、大規模なものはい所管課と相談して、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	45 点	総合評価 A