

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績
1 目的	
■ 業務の目的 <ul style="list-style-type: none"> ・ 芦屋市民の地域コミュニティ・健康増進の場とするため ・ 市民の活力と人々の交流を生み出す場として、広い層の利用者拡大のため ・ 積極的な情報発信により地域の宝である「あしや温泉」の利用機会の創出のため 	
2 内容	
■ 概要 <ol style="list-style-type: none"> ① 指定管理期間2期目初年度において、昨年度よりも更に多くの利用者やスタッフの声を聴くことで、昨年度に引き続き施設として、これまでにあった課題に早期に着手していくことを念頭に運営してまいりました。 ② 利用者アンケートから寄せられた要望に対する対応の内容を掲示することで、改善結果の見える化を実施。 ③ 魅力ある取り組みによる「あしや温泉」利用機会の創出。 ④ 利用者ニーズに則したイベントの実施。 ⑤ 対話を重視した「フェースtoフェースによるコミュニケーション」による受付業務の実施。 ⑥ 施設責任者会議・スタッフミーティングを通じたスタッフ教育・現状の把握とPDCAサイクルに基づいた改善。 ⑦ 適切な安全・衛生管理の実施。 	
■ 具体的な取組み	
<ol style="list-style-type: none"> ① これまでよりあった課題への対応と取組み <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設駐車スペースが狭い事から、路上駐車の問題によるクレームが発生していました。一昨年からの繁忙時間帯のスタッフを増員（提案書では2人のところ、3人配置）は継続しつつ、路上駐車をされたお客様に対しての注意・お願い等の強化を行っています。 ・ 入浴時のマナー違反問題が現在も一部の方で発生しており、なかなか解決が図れていません。浴室での歯磨きや、浴室洗い場の「場所取り」、浴室洗い場の水道の出っぱなしなど、利用者間のトラブルにつながるケースも多くあります。当社としては対策のため、再度掲示物を作成し、こまめな定期巡回・声かけを行っています。 ・ 利用者が頻りに利用される備品（ドライヤー・扇風機・他）が故障したため、即時対応（修理・購入）を行いました。 ・ 施設内外の建築物・建築設備の劣化・破損が多数あったため、計画的に修繕を行いました。 	

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績	
② 利用者アンケートから寄せられた要望に対する、対応の内容を掲示することで改善結果の見える化を実施。		
利用者からのご意見	あしや温泉からの回答	
<p>いつも気持ちよく、ありがとうございます。 今日は源泉+40.6℃～40.7℃と柔らかい湯温でした。肩まで浸かることができ、低めの湯なのに、上がってからは体がぼかぼかでした。 これからの季節は昼間は40℃くらいでお願いします。</p>	<p>大きな浴槽(加水)は皆様に快適にご入浴できる温度(41.2℃～41.5℃前後)に設定しております。上記より少し小さな浴槽(源泉)は源泉かけ流しで、加水なしの湧き出し温度(45℃前後)で管理しております。外気の温度により源泉の温度も上下致しますので、ご理解の程お願いします。</p>	
<p>風呂場の中にはスリッパを使用しないでくださいと注意の紙が入口に大きく絵入りで貼ってあるのですが、一人の方がいつも注意を無視して履いています。周りの者が注意しようものなら、逆ギレでケンカになり大変です。 一人のために周りの者はとても不愉快です。公共のルールが守れない人には、出入り禁止には出来ないのでしょうか？ その人が来る時間をさけてくる方々が多く、傍若無人にふるまい、その人のために、気分良く入りたいお風呂がとてもいやな思いをしています。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。皆様に快適にお過ごしいただけるよう、一度、そのお客様とお話をさせていただき、状況改善に努めたいと思います。スタッフも今後巡回強化を図りますので、何かお気づきの際はスタッフまでお申し付けください。</p>	
<p>シャワーの出方が悪く、前の機械の方が良い、改善を願いたい。</p>	<p>今回シャワーヘッドをリニューアルさせていただきましたが、従来と水圧自体は変わっておりません。エアーインシャワータイプに変わった事で、従来のものより広範囲で水が出るようになった事で、若干の違和感を覚えるかもしれませんが、お客様の肌に良いものを導入させていただきました。恐れ入りますがご理解の程よろしくお願いします。</p>	
<p>本当に気持ちよかったです。 でも子供には、ちょっと熱すぎかな？と思います。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。芦屋温泉では、加水の温度調整を41.2℃～41.5℃前後に調整をしています。源泉は加温もせず、源泉の温度そのままを楽しめますので、お体に合う湯温で楽しんでいただけたらと思います。</p>	
<p>初めて利用しましたが、とてもいいお湯でした。 あれだけ「場所取りをしないように」と注意書きが貼ってあるのにも関わらず殆どのお年寄りが荷物をシャワー台に置いて場所取りをしたまま湯船につかっていてマナーが悪いと思います。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。場所取りに関しては、引き続きPOPや声掛けによる注意喚起を行っていくとともに、巡回強化を図り防止に努めたいと思います。</p>	
<p>洗い場が場所取りされていて空いているのに使えませんでした。鍵と石鹸が置いてある所でかけ湯をと思い使おうとしたら後ろから「そこ、私」と声をかけられました。定期的に見て回られたらいかがでしょうか？</p>	<p>この度はご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。場所取りの問題に関しては、POPや声掛けによる注意喚起、またスタッフが定期的に巡回を行い、そのような場面を見かけた際は荷物のご移動をお願いしております。今後は見回りの強化を行い、状況改善に努めたいと思います。</p>	

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名 芦屋市立あしや温泉運營業務の実績

③魅力ある取り組みによる「あしや温泉」利用機会の創出

・ホームページ作成による新規利用者の創出

あしや温泉のイメージアップを狙ったデザインと魅力を伝える内容を盛り込みました。

まず、その立地条件、湧出し温度の高い天然源泉、源泉スタンドの利用方法と注意事項、そして阪神淡路大震災と関係深い沿革。ホームページで初めて知った方が、足を運んでみたいと感じて頂けるよう、工夫しています。



あしや温泉ホームページトップ画面

・スタンプカード作成によるリピーターの獲得推進

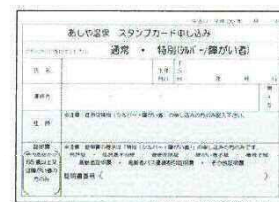
スタンプカードを作成しました。スタンプカードを貯めると「あしや温泉オリジナルロゴ入り景品（タオル）」がもらえる等、リピーターにとって魅力的な景品を用意しました。また、スタンプカード自身が1枚ずつの使い捨てではなく、スタンプカードにカードを集められた枚数番号を捺印。スタンプを貯める魅力を付加しています。（吉番～九番）



あしや温泉スタンプカード

・スタンプカードの活用

スタンプカード提示により「減免対象者」の身分証明書提示免除を市と相談の上、実施致しました。スタンプカードは2種類用意。特有りが減免対象者用スタンプカード、特無しが一般用スタンプカードとし、以前よりありました身分証明書の提示の簡素化に対する苦情を減免対象者用スタンプカードを提示することで解消しています。特の減免対象者用スタンプカードは作成時に身分証明書を提示して頂くことで、本人確認しています。



スタンプカード申込書

・リーフレットの配布

すべてのお客様(新規の方、リピーター)にあしや温泉をより詳しく知ってもらえるように施設内にリーフレットを設置しました。



リーフレット

・あしや温泉宣伝チラシの配布

地域の方により詳しくあしや温泉を知ってもらう為、ポスト投函や手渡し用のチラシを作成・配布しました。



宣伝用チラシ

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運營業務の実績				
④ 利用者ニーズに則したイベントの実施					
<ul style="list-style-type: none"> ・イベント湯「あしや温泉の日」の設定（平成29年4月～平成30年3月実施） 施設利用者に飽きられないための取組みとしてイベント湯「あしや温泉」の日を第4日曜日に設定し、季節の感じられるイベント湯を実施しています。 					
イベント湯	内 容	回数・時期	時間	定員	参加費等
桜湯に入ろう	・風雅な春の趣を味わうことのできる桜の花びらを湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (4月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
菖蒲湯に入ろう	・5月5日の端午の節句に合わせ、湯船に菖蒲を浮かべて楽しめます。	1回/年 (5月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
グレープフルーツ湯に入ろう	・爽やかな香りのグレープフルーツを湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (6月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
桃湯に入ろう	・夏の土用は桃を浮かべて楽しめます。	1回/年 (7月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
みょうが湯に入ろう	・みょうがを湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (8月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
菊湯に入ろう	・重陽の節句に合わせ、湯船に菊を浮かべて楽しめます。	1回/年 (9月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
生姜湯に入ろう	・日に日に寒くなる時期に合わせ、湯船に生姜を浮かべて楽しめます。	1回/年 (10月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
蜜柑湯に入ろう	・甘く爽やかな香りの蜜柑を湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (11月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
ゆず湯に入ろう	・12月の冬至に合わせて、湯船にゆずを浮かべて楽しめます。	1回/年 (12月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
りんご湯に入ろう	・甘い香りが精神的にもリラックスできる香りのりんごを湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (1月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
アロエ湯に入ろう	・美容健康効果が期待されるアロエ湯に入って楽しめます。	1回/年 (2月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
レモン湯に入ろう	・爽やかな香りの蜜柑を湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (3月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ

