様式第9号（第9第1項関係）

公の施設の管理運営業務に係る指定管理者の自己評価及び担当課評価

1　基本情報

		市担当課記載欄	指定管理者記載欄
施設名	高齢者健康福祉施設「天童温泉はな駒荘」		
施設の設置目的	市民の心身の健康の保持、公衆衛生の向上及び福祉の増進並びに高齢者の心身の健康の保持並びに高齢者福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者の名称	株式会社　山形環境エンジニアリング		
選定方法及び指定期間	公募・非公募による選定	指定期間　令和6年4月1日～令和11年3月31日（5年間）	
管理運営上の目標（管理運営上の指定管理者の具体的目標）	指標名	指定管理者の管理業務仕様書に基づく適正な維持管理に努める	
	指標設定の趣旨	温泉を活用した健康増進、「生きがい・健康・交流の場」の創造を通して地域社会に貢献する。	
	今年度の目標値	事業計画に基づくイベントを可能な限り実施する。顧客満足度アップのため、接客スキルを上げる。	

2　利用状況

利用状況等の推移		令和4年	令和5年	令和6年	令和7年
	入浴・65歳以上、身障者　人数	72,169	79,279	84,689	88,191
	入浴・一般　人数	44,352	50,677	54,401	58,846
	入浴・子供　人数	1,908	2,525	3,190	3,430
	部屋利用　人数	1,113	2,238	2,770	2,861

3　管理経費等

単位：千円

指定管理者の収支状況　令和7年度	計画		実績	
	〈収　入〉		〈収　入〉	
	指定管理料	22,904	指定管理料	22,904
	事業収入（委託分）	41,000	事業収入（委託分）	41,430
	その他	3,192	その他	4,509
	合計	67,096	合計	68,843
	〈支　出〉		〈支　出〉	
	人件費	29,558	人件費	32,428
	維持管理経費	25,273	維持管理経費	19,696
	事業等経費	11,359	事業等経費	12,883
	その他		その他	
	合計	66,190	合計	65,007
	〈収支差〉		〈収支差〉	
	〈収入〉－〈支出〉	906	〈収入〉－〈支出〉	3,836

単位：千円

管理運営に係る実質経費		令和4年	令和5年	令和6年	令和7年
	市の収入	35,013	39,677	279	279
	（うち使用料収入）	34,381	38,962	0	0
	市の支出	54,860	58,078	27,250	23,343
	（うち指定管理料）	54,092	57,400	22,442	22,904
	収入－支出	▲ 19,847	▲ 18,401	▲ 26,971	▲ 23,064

4　業務評価

評価項目		具体的内容	評価結果			
			指定管理者自己評価		施設担当課評価	
			評価	特記事項	評価	特記事項
管理体制に関する項目	維持管理業務の実施状況	施設内の清掃を定期的に実施し、常に清潔に保っているか。	A	浴室内の換気扇とエアコン内の汚れが目立ったため、清掃予定にはなかったが清掃を実施した。	A	定期清掃に加え、状況に応じて適切に清掃を行い、清潔に保たれている。
		保守点検等は、協定書・業務仕様書に基づき適正に履行されているか。	B		B	
		備品等は台帳を整備し適切に管理しているか。	B		B	
		修繕業務は、市と協議しながら適切に実施しているか。	B		A	迅速にかつ適切に対応している。
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A	清掃に使用する薬剤は環境配慮型のものを選定している。	A	
	職員配置等の実施体制	職員、人員の適正な配置がとられているか。	B		B	
		職員の研修、啓発等を実施しているか。	A	毎月のミーティングで、温泉入浴指導員による正しい入浴の情報を共有している。外部講師による研修も実施している。	A	通常の研修に加え、業務に活用できる知識を得る研修も行っている。
		管理に当たって必要な資格を有する者を適正に配置しているか。	A	自社のISO基準による力量の認定を満たした人材を確保して配置している。	A	
	防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	A	地震時はすぐに報告している。当社独自の緊急対応マニュアルに基づき、年1回の実施テストを行い、不具合がある場合は改善している。	A	
		避難訓練等は実施しているか。	A	年2回の避難訓練の他、全職員対象に年1回のAED受講を実施。ミーティング時に緊急時対応の訓練を実施している。	A	緊急時に備え、AED講習を全職員対象で行っている。
運営	サービス向上への取組状況	サービス向上や利用者増加に向けた取組を行っているか。	A	季節の飾り付けやイベントを開催している。また、近隣の保育園児の入浴体験にも協力している。	A	福祉施設等への協力も行われている。
		利用者の意見を施設運営に反映させる仕組みを確立しているか。	A	アンケート記入の内容や、個人で受けたお客様の意見を毎月のミーティングで出し合い、改善できるものはすぐに対応している。	A	可能なものについては積極的に意見を反映している。
		苦情、トラブルに対し、適切、迅速に対応しているか。	A	お客様から呼び出された時は迅速に対応している。	A	迅速かつ適切に対応している。
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限したりしている事例がないか。	B		B	

等に関する項目	事業等の実施状況	事業を計画どおり実施しているか。	B		A	リピーター獲得につながるイベントを実施している。
		施設の設置目的を達成するため効果的な事業展開をしているか。（自主企画事業を含む）	A	健康相談員が独自でまとめた情報紙を発行。また障がい者支援施設の作品の販売をしている。	A	
	個人情報保護・情報公開への取組み	各種申請書類等は適切に保管しているか。	B		B	
		利用者情報などの個人データは適切に管理しているか。	B	当社の規定に則り廃棄処分している。	B	
		ホームページや広報誌等で情報提供を積極的に行っているか。	A	ホームページ、X（旧ツイッター）を開設し、常に新しい情報を提供している。	A	休館日やイベントのお知らせ等を適宜行っている。
	収支の状況	収支計画に基づき適正に運営しているか。	B		B	
		経理処理は適正に行っているか。	B		B	

施設担当課総評	施設の設置目的を十分に理解し、協定書及び業務仕様書等に基づき、適切に管理運営を行っている。利用者により求められる施設になるよう、常に利用者のニーズを把握する姿勢が評価できる。

評価欄の記号の意味
「A」：協定書・業務仕様書等の水準を上回っている。「B」：協定書・業務仕様書等の水準を満たしている。「C」：協定書・業務仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。「ー」：当該項目での評価対象外。

５　指定管理者による利用者アンケートの概要

実施の有無	主な回答内容	
（有） 無		「お客様の声　お聞かせください」というアンケート用紙を設置して、随時、集計し業務改善に活用している。詳細は別添のとおり。

アンケートの集計結果等を適宜添付すること。

６　改善指摘事項

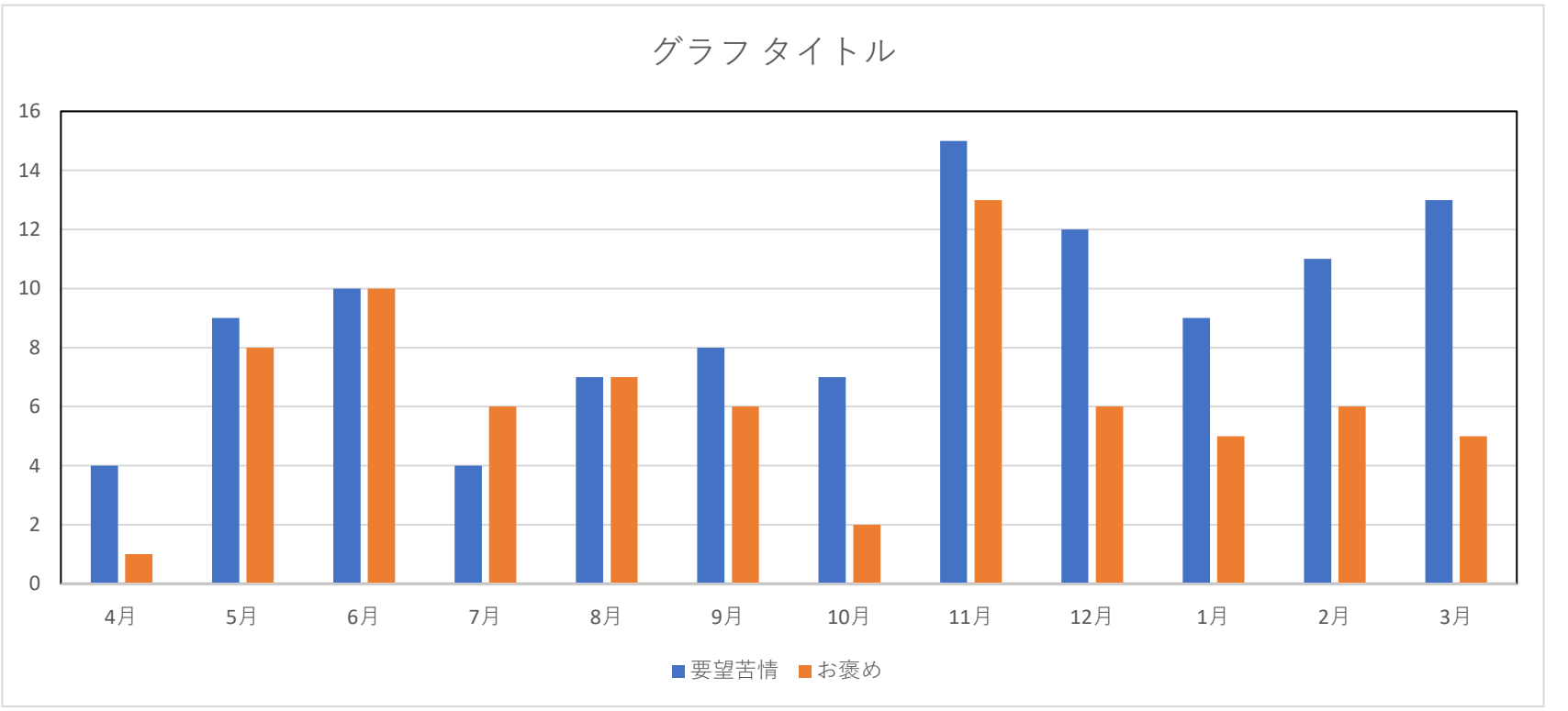
市からの指摘事項	指定管理者が行った措置
（　年　月　日）	（　年　月　日）

天童市高齢者健康福祉施設「天童温泉はな駒荘」について
令和7年度　【お客様の声】集計分析

※「お客様の声、お聞かせください」に、ご意見をいただいた集計。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
要望苦情	4	9	10	4	7	8	7	15	12	9	11	13	109
お褒め	1	8	10	6	7	6	2	13	6	5	6	5	75
計	5	17	20	10	14	14	9	28	18	14	17	18	184

※一枚の意見に記入されているため、重複してカウントされています。



【苦情、要望について】　　改善、または対応中の事例　　※複数・重複した回答あり

済み	スマホ禁止のポスター鏡の前にも貼って欲しい。鏡の前で使用多いため、通話している人もいて迷惑	掲示物貼り付け
済み	シャワーの圧力を調整（下げる方に）して欲しい。股ぐらから後に飛んで来て非常に迷惑である	随時、調節
済み	長い髪の毛をそのままお風呂の中に入れている人がいます。とても、汚いと思います。	注意喚起
対応中	立ってシャワー浴びている人がいて、後ろの私にかかって嫌な思いをしました。	注意喚起
済み	湯桶にタオル、前にかごを置き、場所取りをしている人が数名、沢山いて、びっくりしました。	随時、対応
済み	お風呂はよかったけど温度が熱くて、44℃～43.5℃くらいにして欲しいです	随時、対応
済み	中のトイレに荷物を引っかける物か荷物を置けるかごがほしいです。	
検討中	セブンティーンアイスを置いて下さい	随時、対応
対応中	歯磨きしてはいけませんの貼紙あるのに歯磨きしている人2人いました。	注意喚起
検討中	脱衣場の水飲み器での小さいお子さんが水飲みする時に、高くて飲めなくている場合がありますので下に台があると良いと思います。	
対応中	場所取りがすごい！！同じ料金で入っているのに不公平です。常連客がダメ！！	注意喚起
対応中	相変わらず歯磨きしてる人、裸で椅子などに座ってる人、貼紙の効果ありませんね。	注意喚起
対応中	お客さんが多い時は脱衣所の掃除をマメにして欲しいです。髪の毛が床に多く、モップにも沢山ついている	随時、対応
済み	トイレのスリッパの数をもっと多くしてください。	随時、対応
対応中	風除室床がビジャビジャ、滑りやすく危険、気持ち悪い。	随時、対応
対応中	タオル洗う時に、お湯の出が悪い	随時、対応
検討中	また、クリスマスコンサートしてほしい	
対応中	シャンプーなど置いて、場所取りしている人がいて、迷惑でした。	注意喚起
対応中	無料休憩所　フリーWi-Fi入りません（アンテナもありません）	
対応中	バックグラウンドミュージック　金曜の午後からジャズを流して欲しいです	
検討中	アイスの種類がもっといっぱいあると良いと思います。	
対応中	朝の脱衣場寒いです。温度差があるので、もう1～2度暖房の温度上げて下さい。	随時、対応

済み	休憩ラウンジの椅子が食べ物のかすが落ちていて椅子が汚れていて汚い。	随時、対応
検討中	ボディーソープやシャンプーの泡立ちが悪い。	
対応中	ジャズの音楽希望	
済み	休息部屋に消毒液やティッシュがあるとありがたいです。	随時、対応
対応中	風呂の浴槽に体を洗わず入り、一度上がってから体を頭を洗うという不潔な光景を目の当たりにしました。迷惑なので、やめて欲しいです。	注意喚起
対応中	脱衣場のロッカーの使用について(お客様の)カギを付けたまま中身をいっぱい入れて放置しないでほしい。	注意喚起
済み	家族風呂内にコート掛けのハンガーとフックがあればと。	
済み	家族風呂内の椅子ですが、高齢者は背もたれがないと怖いようです。肘付きがあればなお安心です。	
済み	女性用のトイレが臭いのでシュッとスプレーできるものを置いてください。	
済み	皮膚全身湿疹がある女性が平気で入浴しているとうつるのではと心配になります。	貸切浴場に入浴していただきました。
対応中	風呂上りに休憩所の椅子に寝転がる人（特に老人）が目障り。椅子では寝転ばぬように指導してください。	注意喚起
済み	TVの音が小さく聞こえない！！	
検討中	黒酢ジュースを、100円でのめるのがほしいです。	
検討中	シャワーの湯もっと長く	
済み	かがみにかびっぽいものがふちゃくしていた	
対応中	シャワーを人にかける・場所とりをする	注意喚起

【要望について】　　対応不可能な事例

サウナがあれば最高です。	
露天風呂があった方がいいと思う。無理であれば、外に出れるだけでもいい。	スペースの確保が出来ない
車バックで止める時車止めあると安心。	
毎週月曜日も開けてほしいです。	
男性洗い場について、入浴している人から尻を洗っている様子見るのは不快。低い仕切り板で良いので目隠しとして設置しては？	
受付9：00までにしてほしい。8：30では早すぎです。	
髪を乾かす時、ヘアのグッズも有れば有難いです。	
女子脱衣室にソファーをもう一台置いて欲しい。	スペースの確保が出来ない
着がえのかごください。	

【お褒めの言葉】　　※複数・重複した回答あり

新しく、応対も良く、安心して、いい所だなーと、帰りは必ず利用させて頂いております。
こんなにきれいな施設なのに安く利用させていただくことができて感謝の気持ちでいっぱいです。
安くて、びっくりしました。
受付の方も来られている方々も皆さん温かい方で来てよかったです。また来たいです。
居心地もよくて、今までの最高の風呂場になりました。よかったです。また来ます。
お湯は丁度良い温度、広さも丁度良く、清潔、何より客層が良く、また伺わせていただきたい。
バラ風呂とても素敵でした。お姫様になったようで1日の疲れが吹っ飛びました。スタッフの皆様ありがとうございました。
安い、きれい、大満足です。
館内は新しく、明るい雰囲気で、とてもいいと思いました！
いつも花が飾られていて、心穏やかに気持ちになります。ありがとうございます。
とてもあったかくて、いごこちよく心まであったまりました。
安価で充実したお風呂でした。疲れも取れてよかったです。また家族や友人を誘って来たいと思います。
とても綺麗だった。脱衣所もお風呂も素晴らしかった。
シャワーの水圧が強めで良かった。

お風呂も綺麗で、休憩室ものんびりできて最高でした。
洗い場がいっぱいあってよかった。
初めて来ましたが、いつもいっている所より音楽がかけてあると落ち着き、リラックスができてとてもよかったです。
お値段、広さ、清潔さ　どれをとってもOK　　very goodでした。また来たいと思います。
全部こだわりがあって、すばらしかったです。
ドライヤーがゆっくり乾かせたのでよかったです。
だんご木の花　きれいにかざっていますね　最高です。

【分析と今後の課題】

今回はマナーについての意見が目立ちました。最近も受付に「場所取りしている人がいて、荷物が置いてあるとシャワーが空いていても使えなく。しばらく洗い場で待ちました。」というご意見が寄せられました。

特に常連の方に対する入浴マナーについての意見が多く、洗い場の場所取りや身体を洗わずに湯舟に浸かる、洗い場で寝転がる、コインロッカーを使用する際にカギを掛けずに使用しているなどです。管理側が、こまめに声かけるなど実施していますが、改善されません。ハサミでシャワーの時間調整ハンドルを固定するなど、シャワー器具が故障してもおかしくない状況です。マナーの悪い方へ注意に行くと暴言を吐かれたこともあり、対応スタッフの心のケアも必要な状態になってきております。

お褒めの内容には「季節の飾り物が新しい施設できれいです。」「施設の掃除が行き届いて、とてもきれいです。」というお声を沢山いただいております。5年が経過し、設備等の更新や、汚れた施設を、そのまま新しいと感じてもらえる綺麗な状態に保ち続けることは、夜間清掃は勿論ですが、日常清掃と定期清掃、また管理の努力が評価いただけていると感じています。

また、BGMも好評で、リラックスできるBGMを今後もセレクトしていきたいと思います。管理者が努力し、お客様がご協力してくれることで心地好い『はな駒荘』の施設を保っていくことができ、良い相乗効果が生まれていると感じています。

最近では、海外の方の利用が増えております。今回はアンケート用紙に英語の記入がありました。周辺の公衆浴場が値上がりし、県外もですが県内の方から「入浴料が安い。」と好評です。

令和７年度は過去最高の入浴者数を更新し、売り上げ金額も安定して増加しており、このことからも「お客様から良い評価をいただいている。」と実感が沸いて、同時に感謝の気持ちが出てきて、またお客様に喜んでいただけるイベント企画も実施していきたいと思っております。