様式第9号(第9第1項関係)

令和6年度実施
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

市担当課記載欄
指定管理者記載欄

1 基本情報

施設名	天童市高齢者健康福祉施設「天童温泉はな駒荘」	担当課	社会福祉課
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します。顧客満足度UPの為、電子マネー決済の導入、接客スキルを上げる	

2 利用状況

利用状況等の推移		R3	R4	R5	R6
	入浴・65歳以上、身障者 人数	62,359	72,169	79,279	84,075
	入浴・一般 人数	36,069	44,352	50,677	53,134
	入浴・子供 人数	1,855	1,908	2,525	3,093
	部屋利用 人数	734	1,113	2,238	2,770

3 管理経費等

単位:千円

指定管理者の収支状況 令和6年度	計画		実績	
	<収 入>		<収 入>	
	指定管理料	21,980	指定管理料	22,442
	事業収入(委託分)		事業収入(委託分)	
	その他	35,873	その他	43,777
	合計	57,853	合計	66,219
	<支 出>		<支 出>	
	人件費	27,949	人件費	27,889
	維持管理経費	21,013	維持管理経費	21,332
	事業等経費	8,653	事業等経費	11,439
	その他		その他	
	合計	57,615	合計	60,660
	<収支差>		<収支差>	
	<収入>－<支出>	238	<収入>－<支出>	5,559

管理運営に係る実質経費		R3	R4	R5	R6
	市の収入	29,389	35,013	39,677	279
	(内、使用料収入)	28,777	34,381	38,962	0
	市の支出	55,427	54,860	58,078	27,250
	(内、指定管理料)	52,000	54,092	57,400	22,442
	収入－支出	▲ 26,038	▲ 19,847	▲ 18,401	▲ 26,971

様式第9号（第9第1項関係）

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 評価	指定管理者自己評価 特記事項	施設担当課評価 評価	施設担当課評価 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	カーペット清掃は定例だと年1回になっているが、利用者増で汚れたため、2回実施しました。	A	定期清掃に加え、状況に応じ適切に清掃を行い、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。	A	緊急性のある修繕はすぐに相談し、お客様に不便が生じないように対応している。	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	肌に優しく環境に優しいシャンプーとボディソープを設置し、洗剤や消毒なども健康に配慮した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共有や、接遇研修を実施している。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、毎月のミーティング時にも避難口の確認と誘導訓練を実施している。全職員対象に年1回のAED受講を実施。	A	緊急時に備え、AED講習を全職員対象で行っている。
運営等に関する項目	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みを行っているか。	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	機械トラブルでも臨時休館は最小限にし、営業出来るように対応した。	A	迅速に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ている事例がないか。	B		B	
	事業等の実施状況	事業を計画どおり実施しているか。	A	イベント企画を実行し、R.6年度は50万人達成イベントも開催。	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。（含、自主企画事業）	A	健康相談員が独自でまとめた情報紙を継続して発行している。	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、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に値する。

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。「－」：当該項目での評価対象外。

様式第9号（第9第1項関係）

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（〇） 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ます。別添あり。

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

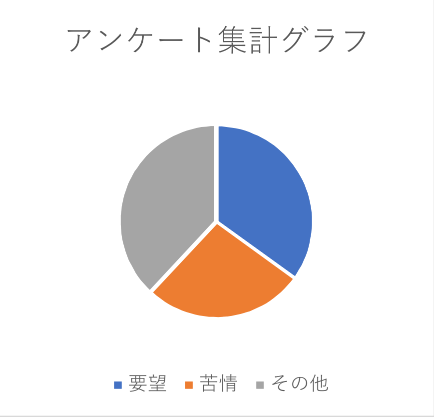
市からの指摘事項	指定管理者が行った措置
（令和　年　　月　　日）	（令和　年　　月　　日）
（令和　年　　月　　日）	（令和　年　　月　　日）
（令和　年　　月　　日）	（令和　年　　月　　日）
（令和　年　　月　　日）	（令和　年　　月　　日）
（令和　　年　　月　　日）	（令和　　年　　月　　日）

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6年度【お客様の声】集計分析

※ 令和6年4月より「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。
※ 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。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
要望	3	4	1	4	2	5
苦情	1	3	3	7	3	5
その他	2	4	5	5	3	7

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
要望	5	2	7	7	10	7
苦情	2	3	3	5	3	6
その他	9	6	4	6	4	7



【苦情、要望について】　改善、または対応中の事例

1	対応済み	お得な回数券あると、時々来れるのですが
2	対応中	洗い場に荷物を置いて、場所取りをして、湯舟に入っておしゃべりしている人が多い・他の人が身体や髪を洗えないのは困る
3	対応済み	洗い場の椅子、高椅子、低椅子、半々にして欲しいです・低椅子も人気あります
4	対応済み	男性シャワーホース、根元から汚れていて気持ち悪い
5	対応中	湯舟に入って長々のおしゃべりはコロナを考えると困る・窓を開けて換気出来る様にして欲しい
6	対応済み	このペン書きにくい
7	対応済み	マッサージ機で、テの平を入れる所が生乾きで、すごく臭くとれないにおいが
8	対応済み	更衣室の中の手を洗う所に石ケンが無いのが気になりました・髪を乾かした後など、石ケンで手を洗った方が衛生面で良いかと思いました
9	対応中	浴槽窓を開けているので、浴槽に虫が浮いていました
10	対応中	トイレくさい
11	対応済み	ヒゲソリ入れ（ゴミ箱）作ってほしい
12	対応済み	入館料も自販機同様電子決済（クレジット、電子マネー、PayPay等）対応していただければと思います
13	検討中	リンスORトリートメントがあれば、尚、良いと思います
14	対応中	女性の着衣室、髪の毛が多く落ちています・時々見回りし、清潔、気持ち良くしてもらいたい
15	対応中	脱衣所のロッカーの上の綿ゴミが気になり、上に物が置けなかった
16	対応済み	アイスの写真で、貼っていないのが、何円だかわからない
17	対応済み	脱衣所で携帯を見ている方がいて、不信感をいだきました・ポスターなどで注意をお願いしたいです
18	対応済み	Wi-Fiを設置して欲しい
19	対応済み	ロッカーのカギのNo.が薄くなって見えません
20	対応済み	ﾄﾞﾗｲﾔｰの所にコロコロを置いて欲しい
21	対応済み	事務室の話し声や笑い声が風呂場の近くまで聞こえてきています
22	検討中	月一回、無理でしたら季節に一回づつでもいいのでマルシェ開催ができるといいのですが…検討してください。
23	対応済み	男湯の熱い方の温度計表示が暗くて良くわからない。機器が壊れたのか電池が切れたのかわからないが直して欲しい
24	対応済み	お湯の温度（洗い場）もう少し上げていただけると嬉しいです。
25	対応中	ソファー、椅子に下着を着けずに生尻で座っている。貼り紙をお願いします
26	対応中	湯船に入る時、体を洗わないで浴槽に入る人がいた。ご年配の方でした。しかも浴槽で体をゴシゴシ洗っている。立て看板を立てるか、館内放送で注意喚起をぜひお願いする

【お褒めの言葉】　　　※複数・重複した回答あり

1	接待よろしいです・感無量です
2	いつも、掃除が行き届いて最高です
3	低料金で、素晴らしい施設でした
4	建物も浴室も新しくきれいです・大変良い浴場だと感心しました
5	とてもいいお風呂でした・有難うございます・又、来ます
6	きれいで温泉もとても気持ち良く、料金も高齢者に優しく有難い施設ですね・又来たいです
7	とてもきれいで使いやすかったです・心地よくリラックスできました・又来たいです
8	素晴らしいお風呂で、スタッフ様の対応も良く満足でした・有難うございました
9	玄関の入口にお花が飾られていて、花の名前も覚えます・いつも花が飾ってあるので感じがよく、私も花が好きなので嬉しく思います・有難うございます
10	おふろにはいって見る竹のけしきがきれいでした・おふろにはいるだけで、ゆっくりできてなやみがふきとびました
11	初めて来ました・新しい建物でワクワク感があります・スタッフの皆さんも気持ち良い対応ですばらしいです
12	利用者がドライヤー使用後、掃除をされていのが印象的でした・皆さんの気づかいが施設の美観を保っているのだと思いました
13	サイコーです・入浴料・きれいさ・フロントの対応（事前の電話対応も含め）
14	ぬるくて、すごくきもちよかったです
15	木のかんじがゆったりできていいし、おふろものんびりはいれました・「やっぱさいこうですね」ありがとうございました
16	温度よかった
17	ばらがきれいだったです
18	しょっちゅう来ているけれど、飽きない温かさで、ほど良いあつさなのでいいと思います
19	クリスマスコンサート、とても良かったです
20	菖蒲湯は季節感があってうれしかったです・風呂場も館内も脱衣所もキレイで感心です・快適な空間です・職員さんんに感謝です
21	ゆっくり入浴させて頂き体がポカポカになり気分もさわやかになりました。

【苦情、要望について】　施設に関するものや対応が難しい要望

1	水ぶろがほしい
2	外に椅子を置いて、ながめる夜空、楽しみたいから、是非、椅子を置いていただきたい
3	未だに体を洗わずに、シャワーで流して入浴する人がいて困りますね
4	犬を連れて入浴に来られる方の為に犬を繋ぐ場所を指定してください
5	サウナがあれば、もっと通いたい・検討の程、よろしくお願いします
6	桶に上下入歯を入れて、その中で洗っていたのを見て、次にその桶を使ったらと思ったらゾッとします
7	歯磨きもしていました・マナーはキチンと守ってほしいです・多分常連さんです・汚すぎます
8	高齢者福祉施設だが、玄関の前（外）にイスが無いので置いて欲しい・開館前に立って待っているのはつらい・市にも要望します・お盆13日の日もして欲しい
9	子供連れで来ましたが、他のお客さんに「うるさい」と言われてしまい、悲しい気持ちになりました
10	塩素の臭いが強くて非常に残念
11	体を洗わず湯舟に入る人がいる
12	コインロッカーにお金入れずに物が入っている
13	露天風呂を作って欲しい
14	私が来た時はいつも混んでいて、浴そうがもう少し広ければと思います・出来れば隣の竹境まで伸ばしていただき、対面ですぐ前の人の顔が接近しない距離にしていただければと思っています・3mぐらい伸びれば、よりゆったりして気持ちが良いと思います
15	ひげそり販売　3000円に
16	出る湯量が少なくて、混んでいると汚く感じる・湯量を多くして欲しい、脱衣カゴも無い
17	風呂場に休憩用の椅子やベッドを置いて欲しい・
18	外国の人がタオルを持っていないのか、脱衣所がビチャビチャ・ドライヤーで体の水滴をとばしてる・外国人にも分かる様な貼紙などして欲しい
19	45℃にキープして欲しい・ぬるい
20	綿棒があると嬉しいです
21	浴室内で歯磨きOKにして欲しい

22	（開ける時間の変更）現在の9時の開きを8；30か8；45にご検討いただければ幸いです
23	横になれる大広間（有料でも可）少しゆっくりしてから帰りたい
24	スマホで動画を見てる人がいる・ドライヤーで足の指を乾かしている
25	軽食コーナーorおにぎりとか売ってほしいです
26	年配者客様はドライヤー使用時、椅子に座っていない・真ん中に立っての使用が危険
27	100円取り忘れて、戻ったら無かった・フリーにして欲しい
28	女子風呂前の洗い場に立つ時に手掛けが欲しい
29	コインロッカーと棚の位置が逆の方が良い・奥の棚の前が混んで、荷物を取ったり着替えたりしにくい
30	老人は髪を切ったり爪を切ったりマナーが悪い
31	一般の風呂と泊まりの風呂もあり食堂とあり少人数でも泊まる事が出来ると楽しみがある様に思います。

【分析と今後の課題】

昨年、お客様の要望として多かった『回数券販売』や、令和６年度の提案書内容にあげていた『キャッシュレス決済』がスタートし、一般の方が多くなったようです。そのためか苦情に多く見られるのが、「高齢者の常連客のマナーが悪い。」という内容です。コインロッカーの鍵をしないで使用することや、体を洗わずに湯舟に浸かること、シャワーの場所取りなどがワースト3ですが、スタッフが対応することが困難な事例が多いです。

例年通り好評なスタンプカードのイベントも開催しています。その他、バラ風呂や温泉川柳などの新規イベント開催に力を入れたこともあり、来館者数５０万人を達成いたしました。

営業開始から４年を経過し、施設の不具合も少しずつ出て来ています。お客様には迷惑が掛からないように、すぐに対処してご不便がないように配慮しています。施設への不満が少ない分、マナー違反の書き込みが増えているように感じています。注意書きの掲示物やマナー川柳の掲示、館内放送も行っていますが、効果が無いように感じています。効果的な予防法を検討中です。