

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	天童市市民保養施設「天童最上川温泉ゆびあ」	担当課	市民部生活環境課
施設の設置目的	市民の健康増進及び福祉の向上に寄与することを目的とする。		
指定管理者の名称	株式会社 スポーツクラブ天童		
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3年4月1日～令和8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	市民保養施設の設置目的を十分理解し、市民の健康増進と福祉の向上に努める。	
	指標設定の趣旨	ゆびあの開放感を最大限に活用し、サービス(接客、施設管理)の徹底に努め、入浴者数の増加を図る。	
	今年度の目標値	年間入浴者数 440,093人	

2 利用状況

利用状況等の推移		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	入浴者数		310,181	359,311	384,777

3 管理経費等

単位:千円

指定管理者の 収支状況	計 画		実 績	
	<収 入>		<収 入>	
令和6年度	指定管理料	10,824	指定管理料	35,030
	事業収入(委託分)	140,346	事業収入(委託分)	116,662
	その他	18,948	その他	3,666
	合計	170,118	合計	155,358
	<支 出>		<支 出>	
	人件費	42,942	人件費	40,776
	維持管理経費	113,991	維持管理経費	104,134
	事業等経費	7,868	事業等経費	6,022
	その他	5,317	その他	5,125
	合計	170,118	合計	156,057
	<収支差>		<収支差>	
	<収入>-<支出>	0	<収入>-<支出>	-699

実管理 経費 運営 に係る		R3	R4	R5	R6
市の収入		2,769,386	2,769,386	2,769,386	2,769,386
(内、使用料収入)		0	0	0	0
市の支出		50,503,821	40,598,250	122,666,069	133,593,658
(内、指定管理料)		30,811,000	28,957,767	31,541,061	38,534,167
収入-支出		-47,734,435	-37,828,864	-119,896,683	-130,824,272

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実施し、常に清潔に保っているか。	A	専門業者による日常清掃を実施するとともに、職員が定期的巡回し、清潔に保っている。	A	専門業者のみに頼らず、職員についても時間を見つけて巡回清掃をしている。
		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。	A	設備機器類の保守点検整備を概要に基づいて実施している。	A	年間スケジュールをしっかりと立てて対応している。
		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	計画書を作成し、必要な修繕について協議しながら実施している。	A	緊急修繕にも連携して対応できている。
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B		B	
	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	応募者が少なく人員不足がちである。	B	人員不足が続いているが、職員間で連携して対応している。
		職員の研修、啓発等を実施しているか。	A	研修会に参加したほか、日常業務をおし、研修を実施している。	A	定期的に心肺蘇生法等の研修を実施している。
		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	温泉入浴指導員・防火管理・設備、食品衛生などの有資格者を配置している。	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	災害発生時の手引き、緊急連絡体制の組織図を作成している。	A	緊急時の市への連絡体制もしっかりとできている。
		避難訓練等は実施しているか。	A	定期的実践的な訓練を実施している。	A	
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を行っているか。	A	回数券販売・イベント開催・スタンプ券などの取組を行っている。	A	
		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	意見箱を設置し、施設運営に活用している。	B	
		苦情、トラブルに対し、適切、迅速に対応しているか。	A	速やかに対応し、お客様を第一に考えて行動している。	A	苦情やトラブルについても対応できている。
		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。	A	公共性を重視し、公平なサービスの提供に取り組んでいる。	A	
	事業等の実施状況	事業を計画どおり実施しているか。	B	利用者サービスの向上のため各種イベントを行うとともに、取引業者会による事業などを展開している。	B	
		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)	B		B	
	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。	A	専用のファイルに閉じ項目を明記して保管している	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	取りまとめて保管している	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	近隣への営業訪問、テレビ、ラジオ、HP・SNS、市報、情報誌などで発信を行っている。	A	
	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。		A		B		
施設担当課総評	包括協定書及び仕様書等に基づき、適正に管理されている。 避難訓練を法定訓練(年2回)の他、毎月1回自主的に実施している。 5年ぶりに年間入館者数40万人を突破している。修繕等の臨時休館を極力なくし、市民がいつでも利用できる市民保養施設を運営できている。					

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。「-」: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	意見箱を設置の上、定期的に回収、確認。(意見箱内容別紙) 改善可能な内容については、迅速に対応しています。
<input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無		

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)

ちょっと一言

浴室	浴室	男性	60代	内湯の温度をもう少し下げて欲しい。
		女性	10代以下	鏡がくもっている。
	寝湯	女性	50代	低温湯・寝湯はもっと低温が良い。寝湯のジェットバスはもっと強力にして欲しい。
		女性	50代	浴室もサウナもマナーが悪いです。自分の物を置いたままいなくなる。巡回して声掛けが必要。貼り紙も！
	露天風呂	男性	20代	露天風呂は広くて良いが、洗面器がないため岩に座りたくても洗えない
		女性	40代	外に椅子が欲しい。
		女性	10代以下	外に鳥の巣があった
		女性	50代	露天風呂天井の緑の網の入り口部分しっかり塞がないと小鳥が入ってきて事故が起きそうです。網も少し細かいほうが良いと思います。
		女性	10代以下	露天風呂にゴミがあった。掃除して欲しい。
		女性	70代以上	マッサージの湯が出来る所までにつかむところ（手すり）等があればなお良い。
	サウナ	男性	50代	サウナにテレビを付けて欲しい。
		男性	70代以上	サウナマットの設置を（サウナ協会推薦の物）
		男性	50代	若い人の一部がサウナでバスタオルを使用していない。
		男性	40代	水風呂の温度がもう1～2℃低くても良いと感じた。水風呂は出来れば15℃くらいにして欲しい。
		男性	70代以上	椅子の掃除して欲しい。
		女性	50代	バスタオルルール厳しい。
		女性	20代	サウナの場所取り禁止。
	洗い場	男性	60代	シャワーを後ろに飛ばす人が居る、迷惑だ。シャワーは下に向けるのが当たり前
		男性	60代	シャワー等の使えない所が多い。
		男性	60代	シャワーヘッドは変えたほうが良い。椅子も古いので新しいほうが良いです。
		男性	60代	シャンプー等のボトルが汚れている。
		女性	不明	シャンプーボトル上にピンクカビ。椅子もきれいに。
		女性	不明	シャワーヘッド新しくして欲しい。お湯の量がもう少し欲しい、弱い。出っ放し希望。
	脱衣室	男性	70代以上	洗い場から身体を拭かずにそのまま脱衣所で体を拭く人を多く見かける。
		男性	20代	髪の毛がとても落ちている。
		女性	10代以下	扇風機を増やす。
		女性	50代	掃除が行き届いていて、とても気持ちよく使える。

脱衣室	洗面台	男性	60代	ドライヤーに整髪才剤がベトベトについている時がありますので、注意して欲しい。
		女性	40代	ドライヤーを増やして欲しい。
		女性	60代	髪の毛の掃除は各個人でやったほうが良いと思う。皆やらない、マナーが悪い。
	トイレ	男性	50代	子供と一緒に入れるトイレが多いとなおよい。
		女性	不明	トイレのスリッパはいてみて！
その他	売店	女性	70代以上	産直品、生ものを少し多くして欲しい。
		女性	50代	地元の野菜等をたくさん置いてもらえると嬉しい。
	レストラン	男性	60代	定食のとんかつが価格にしては薄すぎ。

施設への御意見

浴室	浴室	男性	60代	刺青者がいる、不愉快だ。	
		男性	70代以上	刺青、駄目の方が良い。	
		不明	不明	今日はとても刺青の人が多く、怖い思いをしました。	
		男性	60代	洗い場を広く。	
		男性	70代以上	初めてだかよかった。ただ、今はタトゥーが普通の人もやる時代かもしれないが、3～4人が輪になっていると怖い。今まで普通のこの様な施設では「お断り」の表示がある様に思うのだが、やっぱり嫌なものです。	
	洗い場	男性	20代	洗い場の鏡が汚いので全部取り換えて欲しい。サビが付いているところだけでも。	
		女性	10代以下	洗顔せっけんを置いてほしい。	
		女性	50代	洗い場・サウナ・洗面台全部、場所取りをしている人が多い。 スタッフの人が注意しているのを見たことがない。特に常連客が多いみたいで、大声でしゃべるし…不愉快な思いをした。もっとゆっくりしたかったが、すぐに出てきてしまった。	
	サウナ	男性	20代	サウナブースが来ているため、外気浴の為の設備を充実して欲しい。横になれるイスなど10脚位。	
		男性	50代	サウナ室が狭すぎる。	
		女性	50代	サクが流行っているのでサウナを広く明るく、ロウリュウが出来ると良い。リラックス音楽があると良い。低温サウナも魅力がある。 岩盤浴があれば、別料金でももっと行く人が増えると思う。	
	露天風呂	不明	不明	今日の露天風呂はすごく汚かったです。	
	脱衣室	脱衣室	女性	50代	脱衣室で「バスタオルを巻いてドライヤーをかけて下さい。」と看板なりを作ってください。胸やおしりが丸見えで、こちらが目のやり場に困ります。見ていると思われるだけでも嫌です。

		女性	50代	混み合っていることが多く、洗い場や洗面台・脱衣室でストレスを感じることもある。
休憩室		女性	60代	休憩室使用時に紙を渡されるが、面倒くさいし破れるしくしゃくしゃのなる。ゴムで手首にはめる物になれば便利。
その他	売店	男性	70代以上	産直の整理を。
	レストラン	男性	70代以上	日替わりランチを600円くらいで。
		男性	10代以下	料理がおいしかった。
		男性	70代以上	食券機を2台に増やして欲しい。祝日の11:30には混み合いトラブルの元になります。店員さんも、もっとスムーズに、研修してください。
	その他	男性	70代以上	素足で歩くのでいつもきれいにしてください。
		男性	50代	もし、料金が400円になったら、350円券に+50円で使えるようにして欲しい。回数券が300円から350円になった時は使用できなかった。回数券の料金は支払い済みなので。
		男性	10代以下	ゆびあにカラオケや小さいゲームセンター等作れば良いと思う。
		男性	50代	宿泊施設を増設して欲しい。
		男性	50代	年間入浴券を発行して欲しい。夜の営業時間をPM10時まで希望
		男性	60代	男湯と女湯を交換して欲しい。
		女性	10代以下	クレーンゲームをもっと増やして欲しい。
		女性	10代以下	お風呂に子供エリアを作って、ウォータースライダーとかを作ってほしい。
		女性	50代	露天風呂もサウナもある温泉はとていいので通っています。温かい湯(44°C位)があれば嬉しいです。 マナーが良くなればもっと良いです。
		女性	50代	無理だとは思いますが、垢すりをやって欲しい。ヨモギ蒸しも
		女性	10代以下	お湯が熱かった。子供は長くは入れません。
女性		60代	入浴券を出した時、スタンプカードがあるの知らなくて「あるんですか?」と聞いたら「欲しい時は券を出す時に言ってさい!」と言われました。 「スタンプカードお持ちですか?」と聞くべきではないですか?	
その他	男性	50代	350円の値段に驚いた。	
	男性	60代	350円の施設でこれ以上望むことはありませんし、長く価格の維持できることを望みます。高齢者より	
	男性	50代	秋田県内の温泉はほとんど650円くらいです、安いと思います。	
	男性	60代	大変良い施設です、ありがとうございます。	
	男性	70代以上	温泉室が身体に合っている。	

感想

男性	50代	のびのびできるし、大変満足です。
男性	70代以上	今度は妻を連れてきます。最高です。
男性	60代	県外から天童を通る時必ず寄っている。料金が手頃で湯質が良いしあったまる。ただし、天童駅からの案内が殆どなく毎回来るたびに道を間違う、もう少し密にないと困る。特に夜はわかりづらい。
男性	20代	全体的に清潔感が足りません。
女性	50代	入浴料350円のままで
女性	40代	山形市内に来た際には出来れば入りに来たい。安さにビックリしたからです。酒田とは全く違う！
女性	70代以上	今まで通りでいいと思う。
女性	10代以下	子供アイス1口無料が良いです。楽しかったです。（小学一年生）
女性	10代以下	ここちよくてクレーンゲームなど、見るだけでも楽しい
女性	70代以上	毎日綺麗、対応のスタッフも明るくせっしてくれありがとうございます。スタッフの皆様、夏に向けお身体に気を付け仕事を頑張り下さい。 茨城より、赤湯やゆぴあはまた来たくになります。
女性	40代	安くてきれいです。スタッフの人もいつもお掃除ありがとうございます。
女性	70代以上	南陽市赤湯温泉が地元で、他の所もどうかと思って参りました。 きれいでとても気持ちよく入らせてもらいました。食事も良かったけど、出来ず残念でした。この次にまた来ます。
女性	70代以上	仙台に比べると広くて料金も安い。とてもいい施設とっております。 仙台から来るのにちょうどよい距離です。綺麗で売店も品数が多くて良い。