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	天童市市民保養施設「天童最上川温泉ゆぴあ」	
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	ゆぴ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４年	令和５年	令和６年	令和７年
	入浴者数	359,311	384,777	403,680	423,471

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	35,031	指定管理料	35,031
	事業収入（委託分）	125,503	事業収入（委託分）	119,331
	その他	123,185	その他	106,233
	合計	283,719	合計	260,595
	〈支　出〉		〈支　出〉	
	人件費	86,706	人件費	85,277
	維持管理経費	116,918	維持管理経費	110,818
	事業等経費	74,731	事業等経費	66,613
	その他	3,364	その他	3,489
	合計	281,719	合計	266,197
	〈収支差〉		〈収支差〉	
	〈収入〉－〈支出〉	2,000	〈収入〉－〈支出〉	▲ 5,602

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	2,769	2,769	2,769	2,769
	（うち使用料収入）	0	0	0	0
	市の支出	40,598	122,666	133,593	49,164
	（うち指定管理料）	28,957	31,541	38,533	38,534
	収入－支出	▲ 37,829	▲ 119,897	▲ 130,824	▲ 46,395

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	専門業者による日常清掃を実施するとともに、職員が定期的に巡回し、清潔に保っている。	A	専門業者による清掃以外にも、職員が積極的に清掃をしている。
		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指定管理仕様書に基づいて実施している。	A	保守点検業者と事前打ち合わせを実施し、年間スケジュールどおりにできている。
		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	休日等の緊急修繕においても、連絡を密にしながら対応できている。
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B		B	節電や燃料削減に取り組んでいる。
	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が不足がちである。	B	人員不足ながら、協力しながら対応できている。
		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、日常業務をとおした研修を実施している。	A	定期的な職員研修会を実施している。
		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。	B	
	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	緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制ができている。
		避難訓練等は実施しているか。	A	定期的に実践的な訓練を実施している。	A	休館日を利用して避難訓練や研修を行っている。
運営等に関する項	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。	B	各種イベントの開催については評価できるが、回数券の販売に関しては今後協議が必要である。
		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	意見箱を設置し、施設運営に活用している。	A	意見箱を設置し、施設運営に活用する姿勢を確認した。
		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	苦情やトラブルにも真摯に対応できている。
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限したり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。	B	
	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。（自主企画事業を含む）	B		B	

目						
	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	必要に応じて耐火金庫も利用し、保管している。
		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。	B	今後も積極的な広報に努めてほしい。
	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	四半期毎の収支報告や実績報告等が適正に行われている。

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。 避難訓練は、法定訓練（年2回）や、その他の研修を毎月1回自主的に実施している。 昨年度5年ぶりに年間入館者数40万人を突破し、今年度は423,471人の入館者となった。修繕等による臨時休館を極力なくし、市民が安全かつ安心して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	
有（○） 無		意見箱を設置の上、定期的に回収・確認し、改善可能な内容については、迅速に対応しています。 （意見箱の内容は、別紙のとおり）

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）

意見箱内容（令和7年度）

No.	内　　容	対　　応　　策	年代・性別・住居
1	洗い場の椅子を高いものに代えて欲しい	２台補充しました。	
2	洗い場のシャワーが弱い	原因を調査中です。	
3	タトゥーが入っている人が多い	反社会的勢力の方以外は入浴可能です。	
4	ロッカーがたまにくさい	清掃担当者へ重点的に行ってもらうよう指示しています。	40代女性　山形市
5	浴槽に髪の毛がたまっている	浴室の見回りを強化していきます。	50代女性　山形市
6	浴槽の汚れがひどい	清掃担当者へ重点的に行ってもらうよう指示しています。	50代女性　天童市
7	サウナ用の椅子を設置してほしい	検討します。	40代男性　仙台市
8	脱衣所が暑い	細目に温度管理を行っていきます。	50代女性　天童市
9	洗い場のシャワーが弱い	水圧調節しました。	60代女性　天童市
10	脱衣室でスマホを使っている人を見かける	見回りを強化します。	60代女性　　県外
11	洗い場の椅子が汚い	清掃を強化し、ひどいものは交換しました	60代男性　天童市
12	駐車禁止のところに駐車している人がいる	見回りを強化し、館内放送などで注意喚起します	60代女性　山形市
13	ベビーベッドに脱衣かごを置く人がいる	見回りを強化しています。	60代男性　天童市
14	サウナマットでも入れるようにして欲しい	検討します。	50代女性　山形市
15	脱衣室の床が濡れている	清掃担当者へ重点的に行ってもらうよう指示しています。	10代女性　仙台市
16	湯桶が汚い	汚いものは交換しました	
17	洗い場で歯磨きをしている人がいる	浴室の見回りを強化しています。	30代女性　天童市
18	髪を結ばないで入っている人がいて不快	浴室の見回りを強化しています。	50代女性　天童市
19	大休憩室のテレビの音量がうるさい	定期的に見回りをしていきます	60代女性　天童市
20	水風呂がぬるい		40代男性　天童市
21	湯かげんがちょうどいい		60代女性　岩手県
22	排水溝がむき出しで、気になる	カバーの設置を検討します。	50代男性　天童市
23	サウナにアロマが欲しい	現在、設置の予定はありません	60代女性　中山町
24	内風呂の温度が熱い	細目に温度管理を行っていきます。	50代女性　仙台市
25	宿泊施設があったらいい		50代男性　高知県
26	扇風機の綿埃が気になる	清掃しました	60代女性　長井市
27	露天風呂の入口が分かりづらい	掲示物を作成します。	60代男性　宮城県
28	風除室が臭い	換気をまめに行います	50代男性　山形市
29	サウナ内でのおしゃべりがひどい	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	60代女性　仙台市
30	洗い場のシャワーが弱い	原因を調査中です。	60代女性　天童市
31	天井、ガラス窓が汚い	清掃担当者へ重点的に行ってもらうよう指示しています。	40代男性　福島県
32	常連の態度が悪い	浴室の見回りを強化しています。	40代女性　南陽市
33	レストラン券売機の操作が分かりづらく使いづらい	手順をわかりやすく掲示します	40代女性　山形市
34	洗い場が寒すぎる		60代女性
35	ドライヤーの数が足りない。	コンセントの数に限りがあるため、現時点で最大設置数となっております。	50代女性　米沢市
36	血圧計を直して設置して欲しい	設置しました。	60代男性　中山町
37	ドライヤーが故障している	新しいものと交換しました	50代女性　天童市
38	子供用スペースを作って欲しい		10代女性　山形市