

令和元年度分
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「天童最上川温泉ゆぴあ」	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	平成28年4月1日～令和3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 466,100人	

2 利用状況

利用状況等の推移		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	入浴者数		454,815	455,116	457,317

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>	
令和元年度	指定管理料	13,888	指定管理料	14,193
	事業収入(委託分)	121,583	事業収入(委託分)	124,119
	その他	19,763	その他	404
	合計	155,234	合計	138,716
	<支出>		<支出>	
人件費	34,907	人件費	36,933	
維持管理経費	89,116	維持管理経費	74,092	
事業等経費	8,297	事業等経費	5,037	
その他	5,667	その他	4,745	
合計	137,987	合計	120,807	
<収支差>		<収支差>		
<収入>-<支出>		17,247	<収入>-<支出> 17,909	

実管理運営に係る経費		H28	H29	H30	R1
	市の収入	2,769	2,769	2,769	2,769
	(内、使用料収入)	0	0	0	0
	市の支出	52,270	61,820	96,117	24,963
	(内、指定管理料)	13,761	13,817	13,805	15,328
収入-支出	△ 49,501	△ 59,051	△ 93,348	△ 22,194	

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、職員が定期的に巡回し、清潔に保っている。	A	業務委託以外にも、職員が積極的に清掃等を行っている。
		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概要に基づいて実施している。	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	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	設備等の修繕については、異常が認められたときは速やかに対応している。
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		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		B	
		職員の研修、啓発等を実施しているか。	A	研修会に参加する他、日々の業務実践を通して、実践の中で研修を進めている。	B	
		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	防火管理、設備、食品衛生等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		B	
		避難訓練等は実施しているか。	A	毎月の休館日に実践的な訓練を実施している。	A	年2回の法定訓練及び自主訓練を実施している。
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を行っているか。	A	回数券、サービススタンプ券、各種プラン等を提供している。	C	
		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。	B	
		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		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)	A	カラオケ大会、健康長生き体操教室、将棋大会、マルシェ等を実施している。	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		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	ホームページやSNS、市報、新聞、チラシ等の活用や「ゆびあ瓦版」を作成した。	A	特にSNS媒体による情報発信を積極的に実施している。
	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	包括協定書及び仕様書に基づき、適正に管理されている。 避難訓練を年2回の法定訓練に加え、毎月1回自主的に実施している。 毎年5月と9月の年2回地域別来館者調査を実施している。(調査結果別紙) 利用者の増加に繋がる事業の企画・実施に対し、積極的に努力している。					

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。
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">有</div> 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
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□
(平成 年 月 日)	(平成 年 月 日)□

意見箱内容(令和元年度)

No.	内 容	対 応 策	年代・性別・住居
1	気持ち良かった。		10代女性
2	体を洗わずに入浴する人がいる	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	60代女性 天童市
3	トイレのスリッパの汚れが気になる。	新しいものに変えました。	60代女性 仙台市
4	外ウーをした人の入浴はやめてもらいたい。	反社会的勢力の方以外は、入浴できることになっています。	50代男性 天童市
5	ブクブクのお風呂にバスクリンが入っていて気持ちが良い。		10代女性 東根市
6	脱衣所でスマホを操作している人がいる。	注意書きのポスターを掲示するとともに、使用しているお客様には注意しています。	未記入
7	屋内風呂のバリエーションを増やしてください。		10代男性 天童市
8	大休憩室のテーブルは1台ずつ離して下さい。	2台繋げていたものを1台ずつ離して設置しました。	60代女性 天童市
9	体がとても温かくなり気持ち良かったです。		10代女性 山形市
10	サウナにテレビを置いてください。	検討します。	10代男性 群馬県
11	脱衣所の床が髪の毛と埃でいっぱい	清掃の見回りを強化します。	50代 天童市
12	入浴料金の安さにびっくりしました。		60代男性 宮城県
13	浴室で歯磨きをする人がいる。	浴室巡回を強化します。	40代女性 天童市
14	水風呂をもっと冷たくしてください。	設備上問題ですが、今後検討していきます。	40代男性、青森県
15	ドライヤーの数を増やして下さい。	常時5台設置しています。	東根市 女性
16	露天風呂は雨が降っていたけど気持ちよかったです。		10代女性 福島県
17	UFOキャッチャーを増やしてください。	1台増台する予定です。	10代女性、天童市
18	露天風呂に行く通路に穴があいている。	マットを補修しています。	60代男性 天童市
19	利用者のマナーが悪い。	館内アナウンス、見回りを強化します。	50代女性 天童市
20	脱衣室のロッカーをもっと大きいものに変えてほしい	検討します。	60代男性 天童市
21	何故男子脱衣所に女子の清掃員が入るのか疑問です。	令和2年度から男性と女性の清掃員を配置します。	60代男性 天童市
22	シャワーの水圧が弱い。	水圧を調整しています。	10代女性 中山町
23	露天風呂に苔が生えていた。	清掃を強化します。	10代男性 仙台市
24	脱衣室のゴミが多い。	定期的に点検します。	50代女性 寒河江市
25	洗い場で場所取りをしている人がいる。	館内アナウンス、見回りを強化します。	60代女性 天童市
26	産直販売が新鮮で美味しい。		60代女性 宮城県
27	入浴剤を平日も入れても欲しい。	検討します。	60代男性 寒河江市
28	サウナでのバスタオル使用を徹底させてください。	館内放送、見回りを強化していきます。	10代女性 山形市

地域別入館者調査実施結果

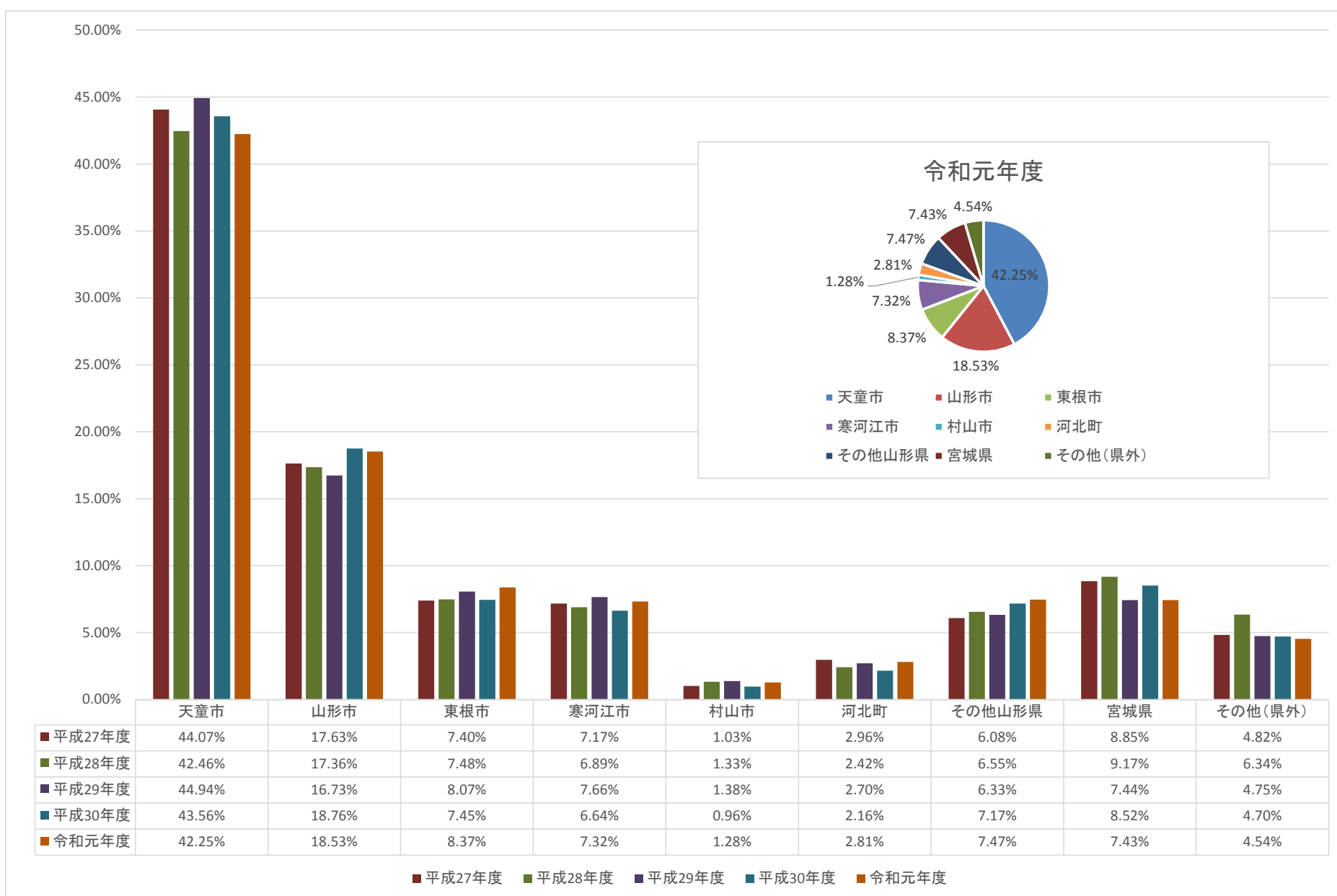
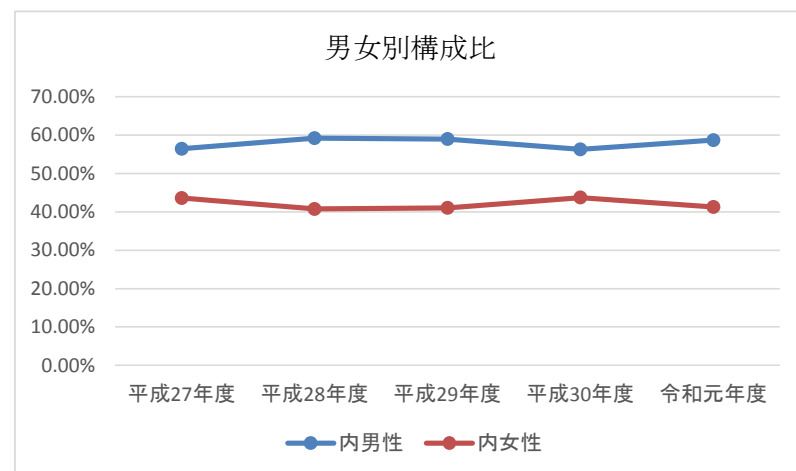
令和元年5月14日(火)～5月20日(月)調査

日付	曜日	天童市	山形市	東根市	寒河江市	村山市	河北町	その他の山形	宮城県	その他(県外)	合計	内男性	内女性	総入館者数
14	火	420	143	62	63	18	32	68	31	27	864	552	312	901
15	水	414	168	65	73	11	12	51	49	43	886	535	351	912
16	木	365	168	66	73	9	21	51	35	43	831	515	316	877
17	金	382	134	60	70	7	25	53	52	36	819	521	298	860
18	土	449	260	140	100	15	35	102	123	57	1,281	756	525	1,467
19	日	561	350	139	97	26	47	166	202	70	1,658	906	752	1,661
20	月	508	136	82	61	8	34	57	53	57	996	522	474	998
合計		3,099	1,359	614	537	94	206	548	545	333	7,335	4,307	3,028	7,676
構成比		42.25%	18.53%	8.37%	7.32%	1.28%	2.81%	7.47%	7.43%	4.54%	100.00%	58.72%	41.28%	

地域別来館者調査結果構成比年度推移

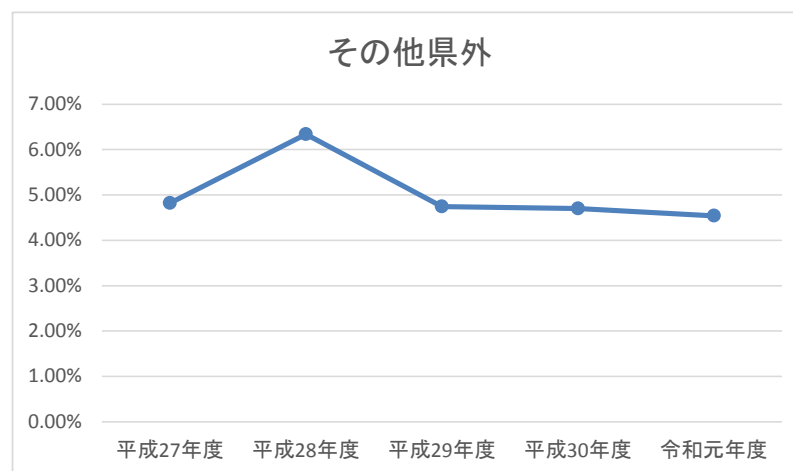
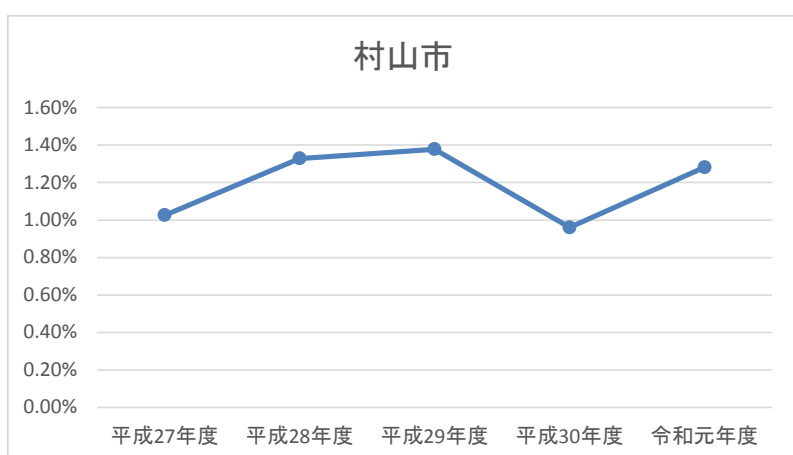
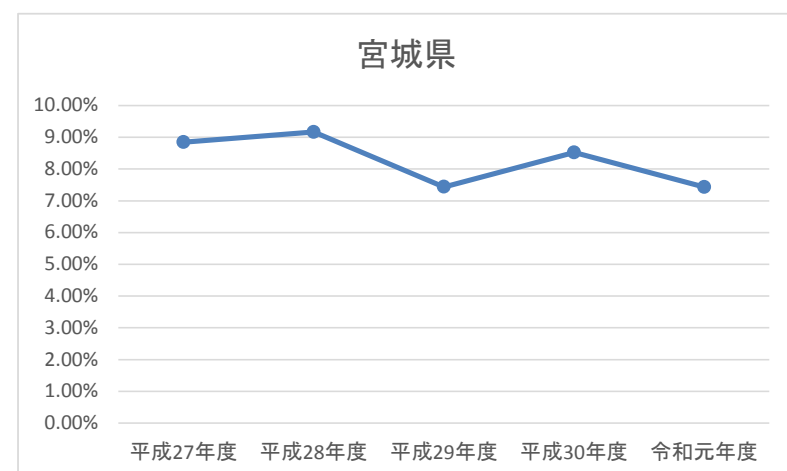
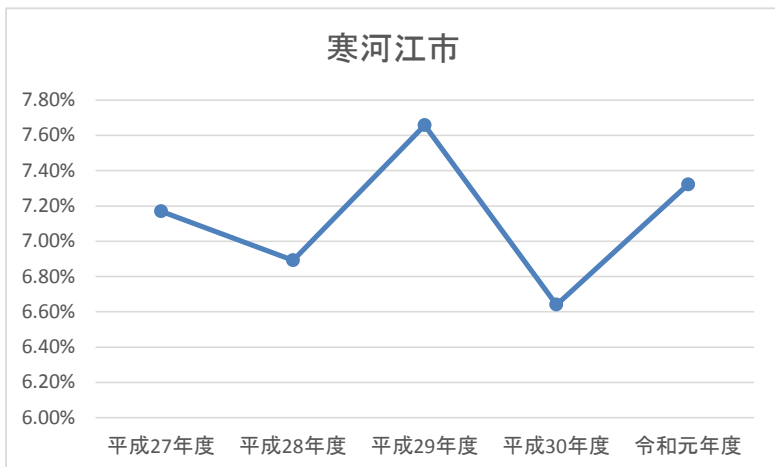
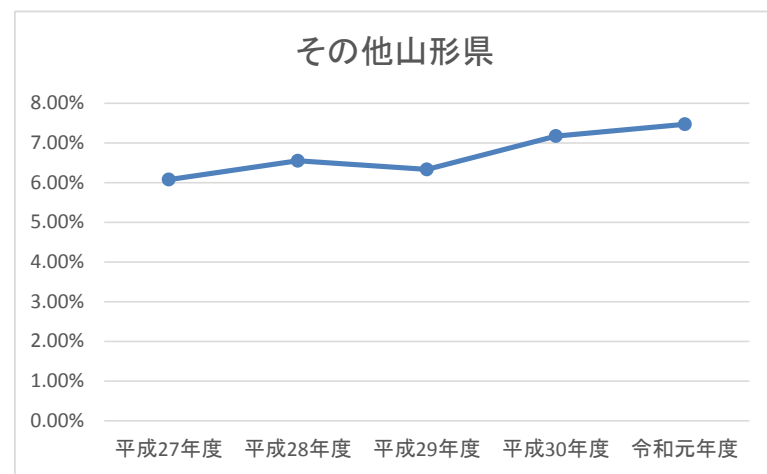
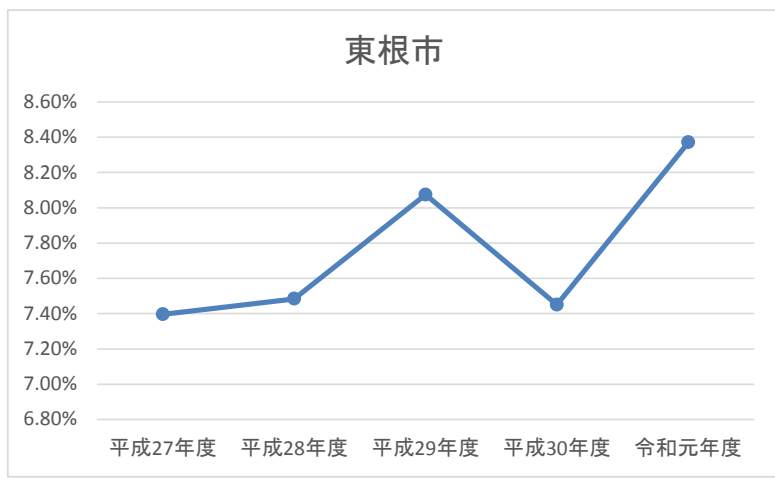
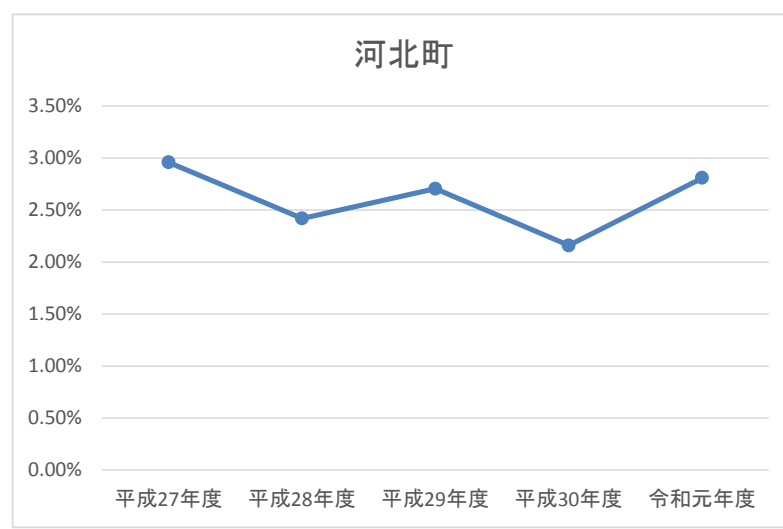
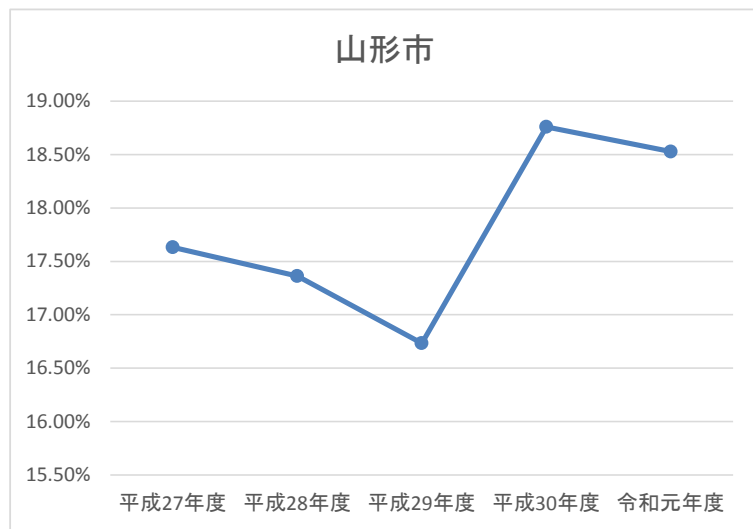
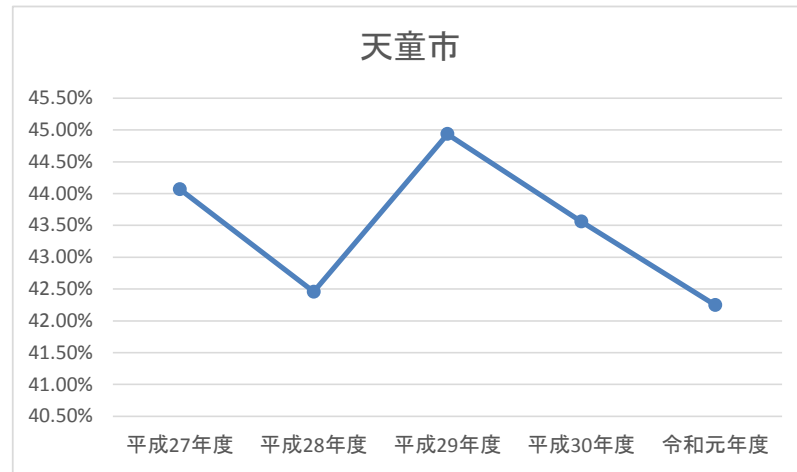
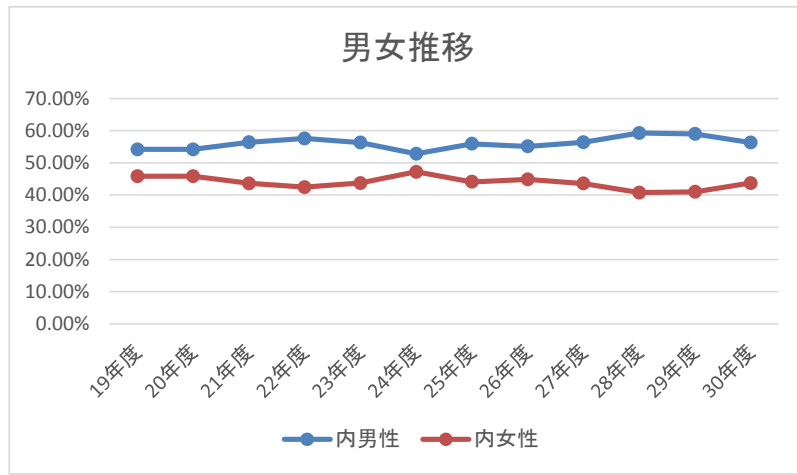
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	過去平均	対過去平均	対前年度
天童市	44.07%	42.46%	44.94%	43.56%	42.25%	43.76%	-1.51%	-1.31%
山形市	17.63%	17.36%	16.73%	18.76%	18.53%	17.62%	0.91%	-0.23%
東根市	7.40%	7.48%	8.07%	7.45%	8.37%	7.60%	0.77%	0.92%
寒河江市	7.17%	6.89%	7.66%	6.64%	7.32%	7.09%	0.23%	0.68%
村山市	1.03%	1.33%	1.38%	0.96%	1.28%	1.17%	0.11%	0.32%
河北町	2.96%	2.42%	2.70%	2.16%	2.81%	2.56%	0.25%	0.65%
その他山形県	6.08%	6.55%	6.33%	7.17%	7.47%	6.53%	0.94%	0.30%
宮城県	8.85%	9.17%	7.44%	8.52%	7.43%	8.49%	-1.06%	-1.09%
その他(県外)	4.82%	6.34%	4.75%	4.70%	4.54%	5.15%	-0.61%	-0.16%
総入浴者数	7,747	7,802	7,691	7,553	7,335	7,698	-145	-218
調査期間	5月9日(金)～	5月12日(火)～	5月10日(火)～	5月9日(火)～	5月14日(火)～	平成27年度～		
市町村名	5月16日(金)	5月18日(月)	5月16日(月)	5月15日(月)	5月20日(月)	平成30年度		

	内男性	内女性
平成27年度	56.42%	43.58%
平成28年度	59.24%	40.76%
平成29年度	58.98%	41.02%
平成30年度	56.27%	43.73%
令和元年度	58.72%	41.28%



前期入浴者推移

	内 男性	内 女性
19年度	54.19%	45.81%
20年度	54.19%	45.81%
21年度	56.36%	43.64%
22年度	57.55%	42.45%
23年度	56.27%	43.73%
24年度	52.79%	47.21%
25年度	55.91%	44.09%
26年度	55.15%	44.85%
27年度	56.42%	43.58%
28年度	59.24%	40.76%
29年度	58.98%	41.02%
30年度	56.27%	43.73%
令和元年度	58.72%	41.28%



ゆびあ地域別入館者調査実施結果

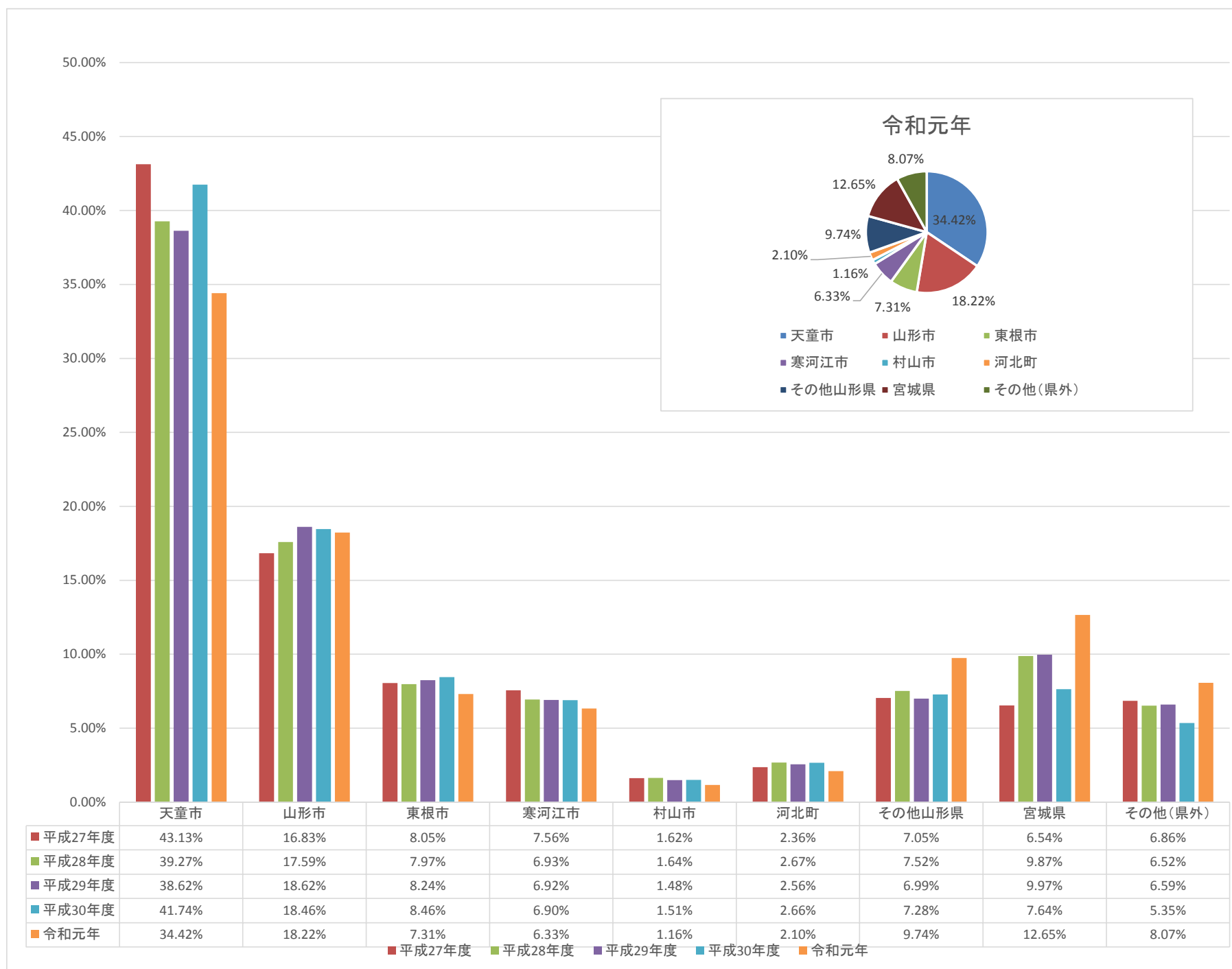
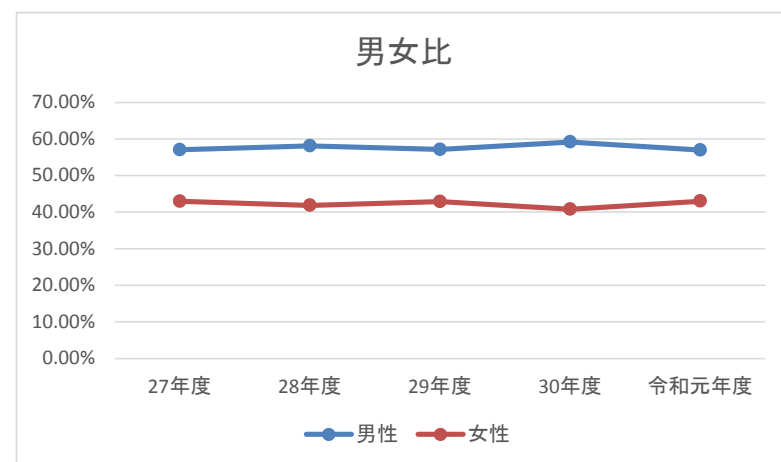
令和元年年9月10日(火)～9月16日(月)実施

日付	曜日	天童市	山形市	東根市	寒河江市	村山市	河北町	その他の山形	宮城県	その他(県外)	合計	内男性	内女性	総入館者数
10	火	503	173	93	78	9	27	78	26	43	1,030	631	399	1,052
11	水	446	188	83	86	4	21	86	52	27	993	641	352	1,022
12	木	456	192	86	72	15	37	90	83	46	1,077	666	411	1,085
13	金	371	203	77	48	16	25	77	57	78	952	559	393	966
14	土	517	339	100	92	23	30	170	277	219	1,767	1,021	746	1,774
15	日	604	375	173	120	26	49	285	561	287	2,480	1,259	1,221	2,528
16	月	686	427	149	163	28	30	228	261	140	2,112	1,156	956	2,131
合計		3,583	1,897	761	659	121	219	1,014	1,317	840	10,411	5,933	4,478	10,558
構成比		34.42%	18.22%	7.31%	6.33%	1.16%	2.10%	9.74%	12.65%	8.07%	100.00%	56.99%	43.01%	

地域別来館者調査結果構成比年度推移

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年	過去平均	対過去平均	対前年度
天童市	43.13%	39.27%	38.62%	41.74%	34.42%	40.69%	-6.27%	-7.32%
山形市	16.83%	17.59%	18.62%	18.46%	18.22%	17.88%	0.35%	-0.24%
東根市	8.05%	7.97%	8.24%	8.46%	7.31%	8.18%	-0.87%	-1.15%
寒河江市	7.56%	6.93%	6.92%	6.90%	6.33%	7.08%	-0.75%	-0.57%
村山市	1.62%	1.64%	1.48%	1.51%	1.16%	1.56%	-0.40%	-0.35%
河北町	2.36%	2.67%	2.56%	2.66%	2.10%	2.56%	-0.46%	-0.56%
その他山形県	7.05%	7.52%	6.99%	7.28%	9.74%	7.21%	2.53%	2.46%
宮城県	6.54%	9.87%	9.97%	7.64%	12.65%	8.51%	4.14%	5.01%
その他(県外)	6.86%	6.52%	6.59%	5.35%	8.07%	6.33%	1.74%	2.72%
総入浴者数	9,984	7,570	7,991	7,884	10,558	8,357		
調査期間	9月11日(金) ～	9月5日(月) ～	9月4日(月) ～	9月3日(月) ～	9月10日(火) ～	平成27年度 ～		
市町村名	9月18日(木)	9月11日(日)	9月10日(日)	9月9日(日)	9月16日(月)	平成30年度		

	男性	女性
27年度	57.06%	42.94%
28年度	58.13%	41.87%
29年度	57.12%	42.88%
30年度	59.17%	40.83%
令和元年度	56.99%	43.01%



後期入浴者推移

	男性	女性
19年度	53.96%	46.04%
20年度	55.11%	44.89%
21年度	55.23%	44.77%
22年度	51.55%	48.45%
23年度	50.18%	49.82%
24年度	51.80%	48.20%
25年度	52.32%	47.68%
26年度	53.95%	46.05%
27年度	57.06%	42.94%
28年度	58.13%	41.87%
29年度	57.12%	42.88%
30年度	59.17%	40.83%

