

令和5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	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 2 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日 ( 4 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、高齢者及び障がい者の健康福祉、若年層や女性の利用拡大を目指します	
	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。健康に関する情報を提供します。利用者数を前年度比115%を目指す。	

2 利用状況

利用状況等の推移		R2	R3	R4	R5
	入浴・65歳以上、身障者 人数	43,186	62,359	72,169	79,279
	入浴・一般 人数	22,982	36,069	44,352	50,677
	入浴・子供 人数	1,116	1,855	1,908	2,525
	部屋利用 人数	988	734	1,113	2,238

3 管理経費等

単位:千円

指定管理者の収支状況 令和2年度	計 画		実 績	
	<収 入>		<収 入>	
	指定管理料	57,400	指定管理料	57,400
	事業収入(委託分)		事業収入(委託分)	
	その他	844	その他	2,133
	合計	58,244	合計	59,533
	<支 出>		<支 出>	
	人件費	28,240	人件費	29,870
	維持管理経費	20,526	維持管理経費	20,081
	事業等経費	9,034	事業等経費	10,304
	その他		その他	
	合計	57,800	合計	60,255
	<収支差>		<収支差>	
<収入>-<支出>	444	<収入>-<支出>	-722	

実質管理運営に係る経費		R2	R3	R4	R5
	市の収入	19,743	29,389	35,013	39,677
	(内、使用料収入)	19,319	28,777	34,381	38,962
	市の支出	52,549	55,427	54,860	58,078
	(内、指定管理料)	52,000	52,000	54,092	57,400
収入-支出	▲ 32,806	▲ 26,038	▲ 19,847	▲ 18,401	

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を実施し、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	
		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している。外部講師による研修も実施している。	A	業務に必要な研修のみならず、業務に活用できる知識を学ぶ研修も実施している。
		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	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	
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	
		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せず、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。	B		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	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	
<input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無		<p>「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。</p>

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

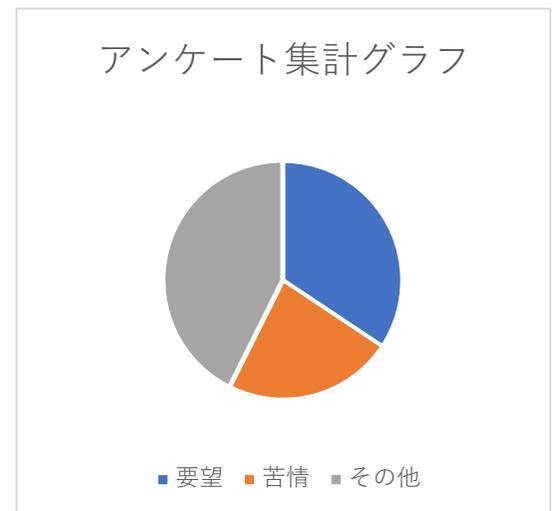
市からの指摘事項	指定管理者が行った措置
<p>(令和5年10月13日)            変形した目隠しフェンスの修繕が完了したので、再び冬季に変形することのないよう確認しておいてください。</p>	<p>(令和6年 3月18日)            定期的に確認を行い、毎月のミーティングで職員間の情報共有を行っておりました。令和5年度の修繕後の変形はなかったことを市に報告しました。</p>
(令和 年 月 日)	(令和 年 月 日)
(令和 年 月 日)	(令和 年 月 日)
(令和 年 月 日)	(令和 年 月 日)
(令和 年 月 日)	(令和 年 月 日)

# 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5年度【お客様の声】集計分析

※ 令和2年6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	5	6	7	1	2
苦情	1	2	7	7	1	0
その他	5	6	9	9	4	3

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
要望	4	2	7	7	8	6
苦情	3	4	4	1	3	6
その他	6	7	8	4	8	3



## 【苦情、要望について】 改善、または対応中の事例

1	対応中	購入したタオルが小さかった・もう少し大きいタオルが良い
2	対応済み	脱衣所のコインロッカー鍵の番号が、何番か見えない・至急、見える様にして下さい
3	対応中	入浴前に身体を洗わない人がいます・目の付く所に「身体を洗って下さい」の貼紙があったら良い
4	対応済み	第2駐車場の案内が欲しい！
5		カギ付けて100円戻るなら、カギだけでいいと思う
6	検討中	ベビーベッドがあると良いです
7	対応中	おばさん達がうるさくてしずかに入れないので、「しずかにしよう」というポスターを作ってほしいです
8	対応中	共同椅子なので服を着て座って欲しいです
9	対応中	かぎをかけてないロッカーにはカゴを置いて欲しいです
10	対応中	低温の浴槽温度をもう少し下げて頂けないでしょうか
11	検討中	お風呂にラベンダーなんか入れないで下さい
12	対応中	ロッカーの所、もう少しゴミ…すみまでやって下さい
13	対応中	シャワーヘッドの持ち手が水垢よごれ、こすればすぐおちる様です
14	対応中	リンスインシャンプーの泡立ちが悪く、多く使ってもダメだった・香りが良くなかった
15	対応中	女性脱衣室でドライヤーが渋滞していました
16	検討中	落とし物、忘れ物を公開して欲しいです
17	対応中	水飲み場でうがいする人が多い
18	対応中	脱衣室のロッカー鍵をかけずに使っている人がいる
19	対応中	パンを置いて欲しい
20	対応中	洗い場にいつも場所取りが多く見られます

【お褒めの言葉】

※複数・重複した回答あり

1	マッサージ機とてもいいです
2	とてもきれいで、又来たいと思いました・有難うございました思います・4月はほぼ毎日、入浴しています
3	館内がとてもきれいだと思いました・トイレもきれいで掃除を頑張っているんだなと思いました
4	温泉街に気軽に行ける温泉があるのはとても有難い
5	大変きれいで、すてきなお風呂で感動しました
6	新しくなって高温と低温の二つの浴槽になり、更に利用し易くなりました
7	大変良かった・※カラオケゲー
8	おふろがきもちよかった・エアコンがきいててすずしかった・また、きたいとおもいました
9	老人料金が良い
10	大変きれいで良い湯加減でした・設備が整っていてスゴイです・市民は幸せですね
11	開館日は必ず、看護師の方がいてくれるので、安心して利用できます
12	温泉がストレスや、筋肉痛にきく・便利・さいこ～
13	初めて来ましたが、きれいで紅葉も見られてとても良い温泉でした・また、きます
14	店員さんがすごくやさしくて、うれしかったです
15	おふろのおんどがちょうどよかった・げんかんのライトアップがとてもきれいでした
16	41℃と44℃表記がうれしい
17	りんご風呂がとても良かった
18	「陽さろん」の新聞、楽しみにして読んでいます
19	とてもきれいで衛生的でびっくり・料金も安くてびっくり
20	すごくきれいですし、お菓子、アイス、ジュースもあっていいですね・又来ます
21	お風呂の温度が丁度良かった・遠征の疲れがとれた
22	今日はこんでいたけれど、とってもきもちよかったです
23	こちらで置いて頂いているシャンプーが気に入っています・どちらのものが教えて頂きたいです

◎ その他

① 月単位のパスポートが欲しい

【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	・お風呂の中で足をこすっている人がいます・注意しても又やっています・汚いです・その人を出入禁止に
2	・風呂湯舟を深く（膝の少し上まで）広くしていただきたい・隣境ギリギリまで広く、木は他に植樹してしていただければ、もっとゆったり感があります・出来ればの話です
3	・水ぶろをつけて欲しいです
4	・食堂があれば良い
5	・駐車場の西側北半分車止めを作ってください
6	・浴場の男女入替はしないのか？して欲しい
7	・営業時間7:00~だと、とてもうれしい
8	・浴室の中に大きい椅子等があれば、ゆっくりできる
9	・カラオケの音響が悪いので買替をお願いします
10	・サウナと水風呂を追加して下さい
11	・月曜日、いつも営業してほしいです
12	・椅子の前にいくつかのテーブルを置いてもらえると助かるのではないのでしょうか
13	・身体全体に「入墨」をした方が入浴していた・非常に威圧を感じた・不愉快でした・入館禁止にして欲しい
14	・シャワーがとまったり、おゆがずっとつめたいところがありました
15	・月曜日休みが他の所の多く、どこも利用できません・是非、休館変更と朝の開店時間、早くないと不便です
16	・脱衣かごほしい
17	・湯舟でずっと話しばなしです・「黙浴」の札貼って下さい
18	・入浴料に関して、現金のみでなくQR決済などキャッシュレス決済にして欲しい
19	・湯飲み茶わんの他にマグカップあればと思います
20	・風呂の湯の量を多く出してほしい（チョロチョロでなく）

【分析と今後の課題】

令和5年5月に感染症対応が緩和され、インバウンドの影響もあり、入浴される方が増加したことで様々な意見が聞かれました。これまでと同じく「場所取り」や「鍵付ロッカー使用のマナー」「身体を洗わない」等の内容が多く見受けられました。館内に掲示物を貼って対応しておりますが、効果は薄いようです。入浴マナーの向上が大きな課題です。

今年度は、『健康フェア』イベントを開催したこともあり、健康相談員が常駐している温泉施設であることで『安心・安全に入浴できる施設である』ことが評価されてきたと感じております。また、『陽だまりさろん紙』を楽しみにしていらっしゃるお客様も増え、来荘される楽しみが増えているようです。

お客様の意見もあり、令和6年度以降は「キャッシュレス決済」を実施する予定です。また、オリジナルブランドとして、リンスインシャンプーの販売を考えております。