

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 410,787人	

2 利用状況

利用状況等の推移		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	入浴者数		269,342	310,181	359,311

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4年度	指定管理料	9,435	指定管理料	28,674
	事業収入(委託分)	129,843	事業収入(委託分)	110,848
	その他	10,803	その他	1,903
	合計	150,081	合計	141,425
	<支出>		<支出>	
	人件費	43,881	人件費	40,794
	維持管理経費	95,788	維持管理経費	97,671
	事業等経費	7,352	事業等経費	5,395
	その他	5,060	その他	4,819
	合計	152,081	合計	148,679
<収支差>		<収支差>		
<収入>-<支出>	-2,000	<収入>-<支出>	-7,254	

管理運営に係る 実質経費		R2	R3	R4	R5
	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	59,518,309	50,503,821	40,598,250	122,666,069
	(内、指定管理料)	28,380,780	30,811,000	28,957,767	31,541,061
収入-支出	-56,748,923	-47,734,435	-37,828,864	-119,896,683	

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	時間を見つけ職員自ら清掃を行っている。
		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を概要に基づいて実施している。	A	
		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	緊急修繕にも適切に対応し、市と連携できている。
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		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	応募者が少なく人員不足がちである。	B	人員不足の状態が続いている。
		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、日常業務をとおり、研修を実施している。	A	心肺蘇生法等の講習会を実施している。
		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。	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	
		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。	A	
		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	苦情等にはすみやかに対応し、都度報告を受けている。
		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	一部について人手不足などの理由により実施できなものでありましたが、体操教室やマルシェ、将棋大会、ゆびあ共栄会事業などを中心に事業を行いました。	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	A	
		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。 例年、5月及び9月に地域別来館者調査を実施している。 利用者のさらなる増加に向け、イベント等事業を実施し、積極的に努力している。 コロナ禍以降、入浴者数は順調な回復傾向となっている。					

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)

## 意見箱内容（令和5年度）

No.	内 容	対 応 策	年代・性別・住居
1	ドライヤーの順番待ち、スムーズにいくようにしてほしい	館内の見回りを強化します。	50代女性 山形市
2	洗い場に高い椅子を増やしてほしい	新たに男女2脚ずつ増やしました	60代女性 山形市
3	客同士の会話が多い	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	60代女性 山形市
4	大満足です。		60代男性 青森県
5	水風呂の温度が冷たすぎずちょうど良かった		40代男性 東根市
6	整い椅子を設置してほしい	検討します。	10代男性 天童市
7	水風呂の温度が1〜2℃低いと良い	細目に温度管理を行っていきます。	30代男性 河北町
8	女子サウナの会話がひどい	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	40代女性 天童市
9	和式のトイレを洋式にほしい	和式トイレを好んでいらっしゃる方もおりますので、ご理解をお願いします。	40代男性 天童市
10	安くて居心地がいい		10代女性 山形市
11	サウナの段差を高くしてほしい	安全面から、現状維持とさせていただきます。	30代男性 大崎市
12	癒しのBGMが流れていたらもっといい	検討します。	40代女性 天童市
13	浴室全体がハイター臭い	浴室の見回りを強化します。	40代男性 東根市
14	浴室のガラス窓が汚い	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	60代女性 天童市
15	脱衣所でスマホ使用している人がいる	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	未記入
16	床清掃をお願いします。埃がいっぱい	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	未記入
17	浴室の壁がカビで汚い	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	60代男性 天童市
18	壊れた扇風機は買い換えてほしい	修理済みです。	60代男性 天童市
19	冷水器が汚い	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	50代男性 東根市
20	外窓の蜘蛛の巣が気になる	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	60代男性 天童市
21	男性トイレ、浴室入口不快な臭いがする	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	50代男性 天童市
22	休憩室の券、濡れないものにしてほしい	検討します。	60代女性 宮城県
23	水着着用を許可してほしい		30代男性 天童市
24	ドライヤーを増やしてほしい	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 宮城県
25	扇風機が埃だらけ	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	40代女性 天童市
26	昆虫のガチャを設置してほしい	業者へ提案致します。	60代男性 山形市
27	外に日焼けブースがあればいい		40代男性 天童市
28	かけ湯そばの椅子、湯のかからないところに移動してほしい	検討します。	50代男性 山形市
29	値段安くて最高		50代男性 山形市
30	洗い場のシャワーが固い	修理済みです。	60代男性 山形市
31	女子サウナのマナー悪すぎる	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	40代女性 天童市
32	水風呂小さすぎる	譲り合ってご利用いただくようお願いいたします	60代男性 中山町
33	サウナのバスタオル必須の意味がわからない	座面の腐食を防ぐためとなっております。ご理解をお願いします。	30代男性 天童市
34	休日、混みすぎです		60代 山辺町
35	男女浴槽を交換してほしい	交換の予定はありません	60代男性 東京都
36	体を洗わないで入る人が多い	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	60代男性 天童市
37	床の上が汚い	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	60代男性 仙台市
38	露天風呂の浄水が悪く、ゴミが浮いている	見回りを強化し、細目に確認します	60代男性 仙台市

39	サウナが狭い		50代男性 大石田町
40	小休憩室に施錠できるといい。若しくは金庫を設置して欲しい	検討します。	60代女性 仙台市
41	高温湯を利用している人がほとんどいない。水風呂にして欲しい		50代男性 天童市
42	挨拶をしないスタッフがいる	スタッフ全員へ再指導いたしました。	60代男性 天童市
43	サウナ入口に眼鏡置き場を設置して欲しい	検討します。	40代男性 南相馬市
44	カランとシャワーの温度が違う	細目に温度管理を行い、計測時などに確認していきます	50代男性 山形市
45	床に髪の毛がたくさん落ちていて汚い	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	60代男性 寒河江市
46	女子トイレの壁紙汚い	清掃担当者へ重点的に行ってもらようよう指示しています。	未記入
47	サウナの場所取り、やめて欲しい	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	女性
48	洗面所の水の出が短い		70代 東根市
49	館内放送、聞き取れない。	音量や話すスピードなど調整、工夫していきます。	40代 天童市
50	裸でドライヤーはやめて欲しい	館内放送、浴室の見回りを強化しています。	男性