

# 令和5年度 市営温泉等運営モニター結果

## ・市営温泉等運営モニターとは

市営温泉の適正な運営と利用者の満足度向上を図ることを目的とし、別府温泉の振興を推進する団体から推薦を受けた方及び一般公募の方に、市営温泉へ入浴していただき、調査を行うものです。

## ・実施内容について

1. 対象施設：15施設16か所  
竹瓦温泉（普通浴・砂湯）、不老泉、海門寺温泉、田の湯温泉、永石温泉、浜脇温泉、浜田温泉、亀陽泉、湯都ピア浜脇、鉄輪むし湯、堀田温泉、柴石温泉、熱の湯、コミュニティーセンター芝居の湯、競輪温泉
2. モニター員：男女各25名 計50名

## ・調査内容について

1. 評価方式  
1（悪い）～5（非常に良い）の5段階評価
2. 調査数  
モニター員50名の方から776件
3. チェックポイント

脱衣室	脱衣室の床面の清掃は行き届いているか
	脱衣室の鏡・洗面台の清掃は行き届いているか
浴室	浴室及び脱衣室の換気は適切に行われているか
	浴室内の床面の清掃は行き届いているか
	洗面器・湯イスなどは清潔か
トイレ	トイレの清掃は行き届いているか
その他	脱衣箱内に汚れはないか
	扇風機等にほこりが溜まっていないか
浴槽	浴槽内の清掃は行き届いているか
	湯量は満水になっているか

※3. チェックポイントの区分に基づき、各施設の評価結果の平均点を次ページ以降に記載しています。

## 竹瓦温泉（普通浴）

指定管理者  
ケービックス株式会社

モニター件数合計	46件
平均点(5点満点)	
脱衣室	3.5
浴室	3.9
トイレ	3.2
その他	3.6
浴槽	4.2

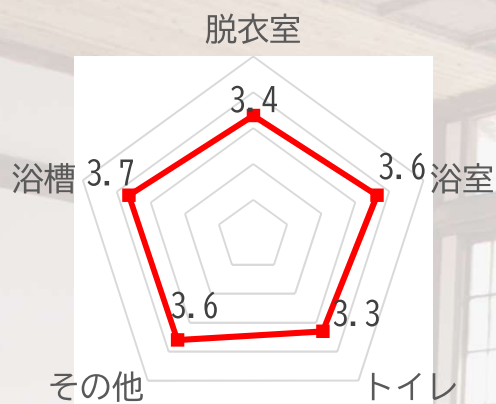
## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	昔ながらの造りで別府温泉の象徴的存在。 泉質も良く入浴後も肌がスベスベしていて気持ちが良いです。
男性	古い昔の佇まいの建屋と浴槽が、別府の温泉を象徴する存在で、 休憩スペースも広くのんびりと出来る。
女性	趣のある外観で別府のシンボリック存在です。 数多くの観光客が毎日多く訪れ、記念撮影をしています。 古くから地元の市民に親しまれる共同浴場です。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
女性	外国人向けの張り紙があれば良いと感じた。	砂湯の入り方のインフォメーションブック 及びロビーで流している温泉の入り方等、 外国語表記で周知しています。
男性	ほこりが気になるところがいくつかあった。 そこまで掃除されていると誰が使っても 気持ちよく使えるのではないかと思った。	毎晩清掃していますが、さらに開店前に 再度モップをかけるようにします。
男性	県外の入浴者が多い施設のため、入浴マナーについ てのガイダンスが必要だと思う。	入浴マナーに関するポスターや動画により 周知していますが、行き届かない部分もあ るため、受付での声掛けを再度徹底しま す。

## 竹瓦温泉（砂湯）

指定管理者  
ケービックス株式会社

モニター件数合計	37件
平均点(5点満点)	
脱衣室	3.4
浴室	3.6
トイレ	3.3
その他	3.6
浴槽	3.7

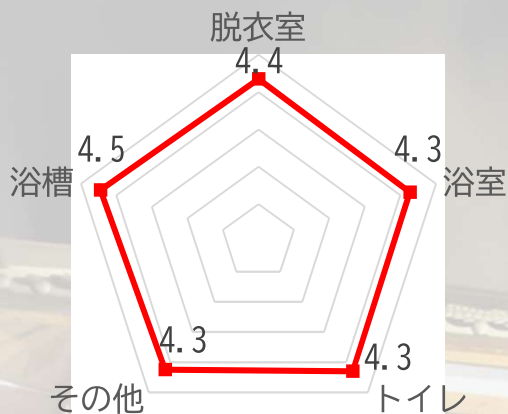
## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	市営温泉では唯一の砂湯ができ、別府の歴史の1つを体験できる施設である。
女性	威風堂々、別府のシンボリック的存在。登録有形文化財の共同温泉。
女性	由緒ある建物で伝統の砂湯を体験できるところ。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
女性	トイレのスリッパが散らかっていた。	トイレ巡回の際、スリッパも必ず整える様、再度徹底いたします。
女性	トイレや、脱衣所のゴミ箱がいっぱいになってる時がある。	巡回の際に回収するよう徹底いたします。
男性	受付はスタッフ1人で対応していたが、外国人をはじめ客がとても多く1人では対応出来ない場面もあるのではと思った。	繁忙期の際はロビーにて支配人が受付補助に入ります。

## 鉄輪むし湯

指定管理者  
NPO法人鉄輪湯けむり倶楽部

モニター一件数合計

54件

平均点(5点満点)

脱衣室

4.4

浴室

4.3

トイレ

4.3

その他

4.3

浴槽

4.5

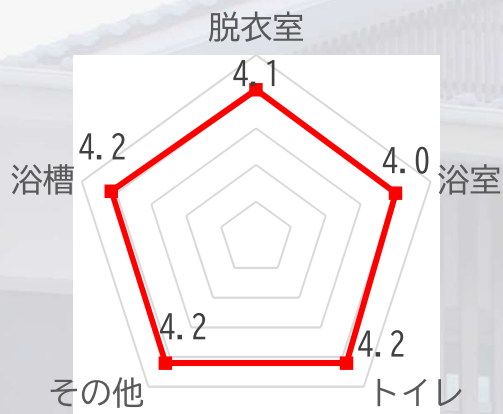
## 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	石菖の香りが心地よい。蒸し湯と普通浴が両方が楽しめる。
女性	蒸し湯の独特な入浴方法を外国の方にも丁寧に教えて対応がとても良かった。
男性	泉質、雰囲気、施設、接客どれをとっても素晴らしかった。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	石菖がついたまま浴槽に入る方を見かけたため、石菖を落として入浴するよう徹底して欲しいです。	風呂に入る前に掛け湯で石菖を流すことの説明を徹底します。
女性	トイレ内の消臭スプレーが切れていた。	消臭スプレーを取り替えました。
女性	脱衣所の洗面台の左壁側に大きなゴミ箱があり、左の洗面台の椅子に座って使用すると腕や肘がゴミ箱に当たり、使い辛さを感じました。	ゴミ箱の位置を変更しました。

## 不老泉

指定管理者  
有限会社サンエスマメンテナンス

モニター件数合計	47件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.1
浴室	4.0
トイレ	4.2
その他	4.2
浴槽	4.2

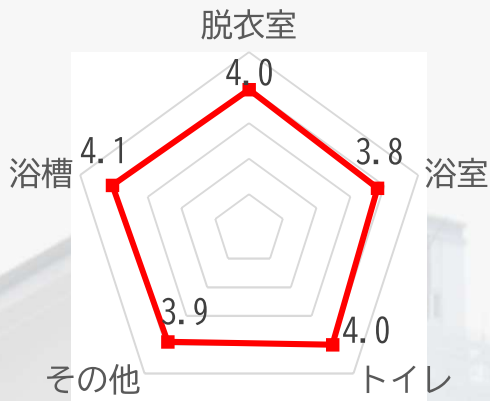
## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	別府駅からも近く、駐車場があって、あつ湯、ぬる湯がある。
女性	あつ湯とぬる湯があり、観光の方でも抵抗なく別府らしい温泉を楽しむことができる。
男性	バリアフリーで手すりや椅子もあり高齢者に優しい。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
女性	温泉成分により浴室床がまだら模様になっている。	年末清掃の際に可能な限り清掃しました。
女性	床のヌメリで転びそうになった。	時間帯により、石けんやシャンプー等の付着により滑りやすくなるため、貼り紙により周知しています。
女性	調査時に、窓が2箇所しか開いておらず換気が気になった。	利用者の状況を確認しながら、臨機応変に対応をしています。

## 田の湯温泉

指定管理者  
有限会社サンエスマンテナンス

モニター件数合計	49件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.0
浴室	3.8
トイレ	4.0
その他	3.9
浴槽	4.1

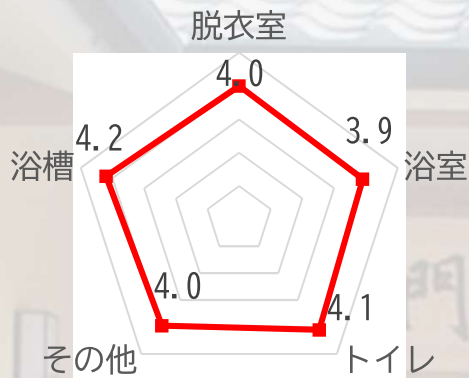
## 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	泉質（炭酸水素塩泉）が魅力的である。外観は近代的だが中は素朴な共同温泉。
男性	駅裏の立地で観光客の方も気軽に立ち寄れる良泉。
女性	地域に密着した良い温泉であり、清潔が行き届いている。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	脱衣所の椅子などはもう少し清潔感が欲しいです。	令和5年12月20日に新しいものに取り替えました。
女性	洗面器が汚れていた。	洗面器の清掃について徹底します。
女性	建物の裏側の窓などのよごれが目立ちます。	清掃時に、窓の清掃も徹底します。

## 海門寺温泉

指定管理者  
有限会社サンエスマンテナンス

モニター件数合計	49件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.0
浴室	3.9
トイレ	4.1
その他	4.0
浴槽	4.2

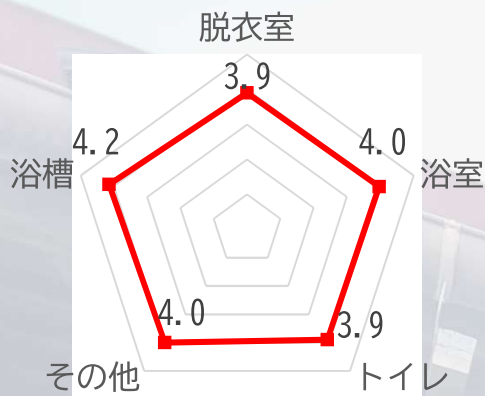
## 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	公園の側で開かれた空間にあること。提携駐車場がある。シャワーがあり使いやすい。
男性	バリアフリーで誰もが利用しやすいところ。
女性	別府駅から近く、観光客が訪れるにも便利である。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
女性	靴箱が男女で分かれているが、外国語での案内がなかった。	靴箱の案内表示について、英語・中国語・韓国語の案内表示をしました。
女性	浴室の換気がやや悪いと感じました。	換気のため、浴室の下の窓を少し開けています。
男性	洗面器、椅子が汚れていた。	洗面器・椅子の清掃を徹底します。

## 永石温泉

指定管理者  
有限会社サンエスマンテナンス

モニター件数合計	48件
平均点(5点満点)	
脱衣室	3.9
浴室	4.0
トイレ	3.9
その他	4.0
浴槽	4.2

## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	とても雰囲気のある別府を象徴する半地下式の建物。
女性	受付の方の感じが良く心地よく温泉に入れた。
男性	別府の代表的な温泉であり時代を感じることができる。 敷地内にある休憩コーナーでくつろぐことができる。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	履物に関する貼り紙が多少剥がれていた。	貼り紙を取り替えました。
女性	トイレの掲示がなく分かりづらかった。	「トイレ」表示の貼紙を掲示しました。
女性	扇風機にほこりは付着していなかったが、真ん中の部品が汚れていました。	清掃を実施しました。



## 湯都ピア浜脇

指定管理者  
有限会社サンエスマンテナンス

モニター件数合計	53件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.0
浴室	4.0
トイレ	4.2
その他	4.0
浴槽	3.9

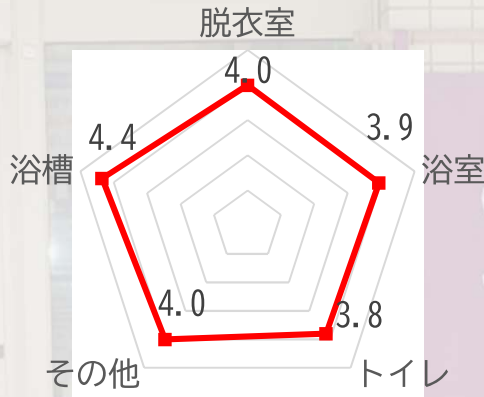
## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	多種多様な浴槽が有り、目的に沿った入浴を楽しめる施設である。
女性	トレーニング室が併設され、健康管理を目的とした設備が魅力的。
男性	浴室を始め、施設が広くて掃除も行き届いている。 浴室は天井も高く、サウナ、打たせ湯、泡風呂等が有り、浴槽も充実している。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
女性	歩行浴の場所が分かりにくいいため、男女共同利用できることをアピールすると良いのではないかと。	施設案内や館内表示により、広報に努めます。
女性	シャワーブースの床にヌメリがあった。	営業終了後の清掃を徹底します。
女性	浴室の照明が暗い。	照明を取り替えました。

## 浜脇温泉

指定管理者  
有限会社サンエスマンテナンス

モニター件数合計	53件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.0
浴室	3.9
トイレ	3.8
その他	4.0
浴槽	4.4

## 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	営業時間が長いので、温泉に入りたいときに入ることができる。 あつ湯とぬる湯に分かれているため、気分で選ぶことができる。 浴室の天井が高く明るいので開放感がある。
男性	浴室正面の壁が全面窓で明るい。 広い浴室にあつ湯とぬる湯の2種類の浴槽があり、壁や浴槽もタイル張で清潔感がある。 更衣室床や脱衣箱も清潔に保たれていて、安心して気持ちよく入浴できる施設。
男性	広い浴槽であつ湯とぬる湯が楽しめます。清潔感・開放感もあり、気持ちの良い温泉です。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	浴槽の縁と床にヌメリがあった。	清掃委託業者への指示を徹底します。
女性	たまたまかと思いますが、あつ湯とぬる湯の温度が入れ替わっていた。	今後も、定期的に調整するなど、適宜適切な温度管理に努めます。
男性	脱衣所のロッカー、自動販売機の上に蜘蛛の巣があった。	清掃時に確認し、適宜取り除きます。

## 柴石温泉

指定管理者  
一般財団法人別府市総合振興センター

モニター件数合計	48件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.2
浴室	4.1
トイレ	4.0
その他	4.2
浴槽	4.3

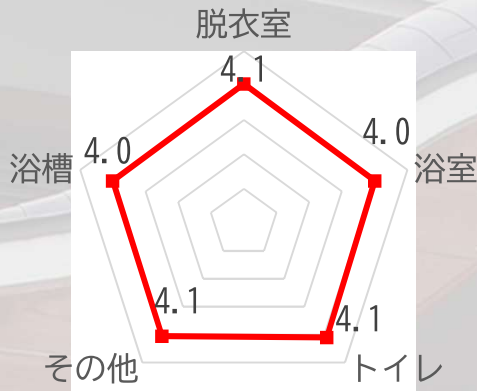
## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	内湯、露天風呂、高温の蒸し湯が楽しめる。景観の良い山間に位置している。別府温泉の歴史等の掲示物や、広い休憩所もあり、温泉以外にも楽しむことができる。
女性	温泉の種類之多さとシャワーも数があり使いやすい。
女性	駐車場が広く、バス停も近くにあるため、施設に行くのが便利。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	蒸し湯のドアの開閉がしづらい。	休館日に蒸し湯の扉を修繕しました。
女性	露天風呂の浴槽内に髪の毛とほこりが浮いていた。	浴槽内の髪の毛等は清掃や巡回時に除去します。
男性	掲示物の剥がした跡が残っていて目立つ。	シール剥がしスプレーで除去しました。

## 浜田温泉

指定管理者  
一般財団法人別府市総合振興センター

モニター件数合計	48件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.1
浴室	4.0
トイレ	4.1
その他	4.1
浴槽	4.0

## 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	浴槽が広く天井が高いため開放感がある。亀川駅にも近く、交通の便がよい。
女性	古風な建物ですが、綺麗に清掃されている。
男性	亀川温泉を代表する歴史をもつ地元から親しまれている温泉。 お年寄りや身体の不自由な方も安心して利用できるバリアフリー仕様である。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	浴槽内に髪の毛などのゴミあり、気になった。	浴槽内の髪の毛等は清掃時や巡回時に除去します。
女性	お湯が熱すぎる時に、初めての方は水を入れていいか迷うと思います。	初めての方には受付でお声がけし、必要に応じて、受付が浴室へ行き、常連の方へ確認して水を入れるようにしています。
女性	基本的に清掃は行き届いているが、1番奥の手すりの裏側にヌメリがあった。	清掃を実施しました。

## 亀陽泉

指定管理者  
一般財団法人別府市総合振興センター

モニター件数合計

49件

平均点(5点満点)

脱衣室

4.2

浴室

4.2

トイレ

4.4

その他

4.2

浴槽

4.4

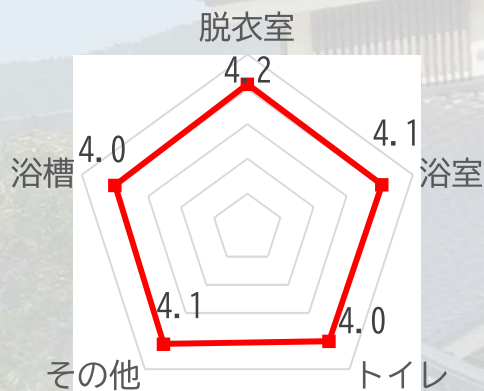
## 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	熱湯とぬる湯が分かれているため、ぬる湯好きの方も安心して利用できる。 また、シャワーが複数あり、シャワーで洗髪したい方にも利用しやすくなっている。
男性	施設全般に綺麗で尚且つ整理整頓されている。また、受付の挨拶も快く気持ちよく入浴できる。
女性	バリアフリー対応になっているので車椅子の方も利用しやすい。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	脱衣所の掲示板が一部曲がっており、男湯のシャワーの紹介のシールが剥がれている。	掲示物の見直しを行い、表示の傾きや剥がれ等を修正しました。
男性	トイレ便座の下が汚れていた。	日中清掃時のトイレ清掃を徹底します。
女性	脱衣所内にある清掃用具の予備があると良い。	営業前、巡回時及び日中の清掃時間の際に確認・交換しています。

## 堀田温泉

指定管理者  
一般財団法人別府市総合振興センター

モニター件数合計	49件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.2
浴室	4.1
トイレ	4.0
その他	4.1
浴槽	4.0

## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	内湯と露天風呂が楽しめる。交通の便がよくアクセスもしやすい。
女性	駐車場も綺麗に整備されており、玄関から浴室までバリアフリーであること。また、番台の方も気さくに声をかけくださるので安心感がある。
男性	シャワーや手すり、多目的トイレが整備されており、高齢者などに優しい施設です。

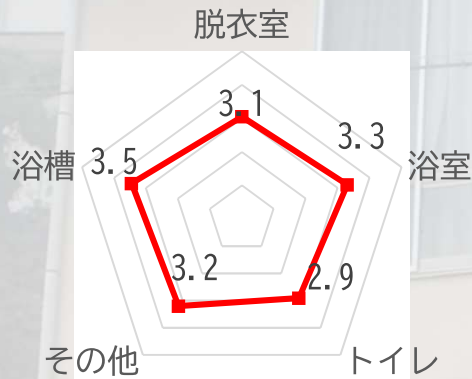
## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
女性	内風呂から見える箱庭を手入れをした方がよい。	休館日に露天の中庭の庭木の剪定、草取りを実施しました。
男性	洗い場に小さいゴミ箱とかあれば良いなと感じた。シャンプーの小袋を捨てる場所がなかったため、そこが改善すればさらに良くなると思う。	浴室入口にゴミ箱を設置しています。
女性	風呂椅子裏が複雑な形をしているのでヌメリがあった。また、洗い場の仕切りの下と台の裏に汚れがあった。	椅子と仕切りと台の裏面の清掃を実施しました。

## 熱の湯温泉

直営  
別府市温泉課

熱の湯温泉



モニター件数合計

47件

平均点(5点満点)

脱衣室

3.1

浴室

3.3

トイレ

2.9

その他

3.2

浴槽

3.5

## 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	無料で良質の温泉に浸ることができる。
女性	地元の方の憩いの場になっている。
男性	無料で入浴でき、昔ながらの共同温泉文化を感じることができる。

## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	脱衣箱壁面部の板がはがれている箇所がある。	令和6年1月に改修工事を実施し、脱衣箱側面部の板を修繕しました。
女性	トイレを改修してほしい。	令和6年1月に改修工事を実施し、トイレを洋式化しました。
男性	掲示物が剥がれているものがあった。	掲示ボードを設置し、掲示物を整理しました。

## 競輪温泉

直営  
別府市公営競技事務所

モニター件数合計

49件

平均点(5点満点)

脱衣室

4.0

浴室

4.1

トイレ

3.9

その他

3.9

浴槽

4.3

## 【施設の魅力】

性別	魅力
男性	湯量が豊富で、清掃も行き届いており、気持ちよく入浴できる。
女性	駐車場が広く、利用しやすい。
男性	共同温泉タイプの浴場で競輪場の利用客や地元の方、観光客が気軽に安価に利用できる。

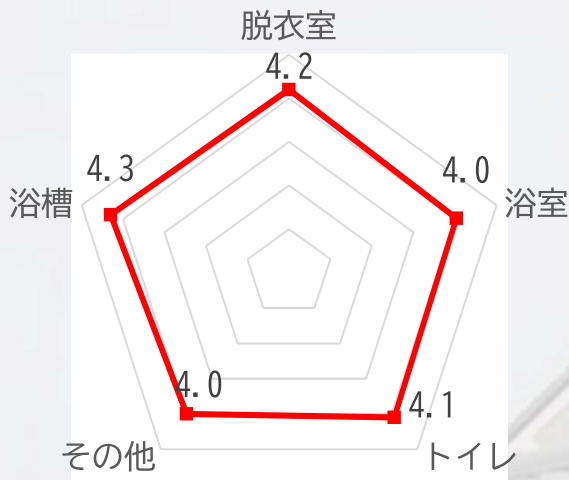
## 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
女性	浴槽からあふれたお湯の排水溝にふたを設置してほしい。	令和5年9月に排水溝の蓋を取付けました。
男性	脱衣室内にトイレがないのは仕方が無いが、表示を外にすべきである。	トイレの表示、その他の掲示物を整理し、分かりやすくしました。
男性	回数券があればもっと利用しやすくなると思う。	回数券の発行をしておりますが、ひと月パスポート(1,540円)を発行し対応しています。



## コミュニティーセンター芝居の湯

指定管理者  
芝居の湯管理運営グループ共同企業体



モニター件数合計	50件
平均点(5点満点)	
脱衣室	4.2
浴室	4.0
トイレ	4.1
その他	4.0
浴槽	4.3

### 【施設の魅力】

性別	魅力
女性	シャンプー等の各種アメニティが揃っているため気軽に立ち寄ることができる。
男性	木の温かみや懐かしい雰囲気を感じることができる。 清潔感があり、泉質も良く、入りやすい。 入り口から脱衣所まで行く間に芝居小屋ならではの非日常を味わうことができる。
男性	打たせ湯が備えてあり、天井も高く開放感が感じる事ができる。

### 【主要なご意見と対応】

性別	ご意見	対応
男性	浴室水道蛇口表示ラベルが半分剥げていた。	浴槽水道蛇口の表示ラベルを新しいものへ取り替えました。
女性	扇風機にほこりがついていました。	扇風機については、週一点検を実施することとしました。
男性	掲示物も殆どがきれいに貼られているが、洗い場の一部にガムテープで貼られているものがあった。	掲示物を整理し直しました。