

【施設状況】

|        |  |                          |       |         |    |      |               |    |       |
|--------|--|--------------------------|-------|---------|----|------|---------------|----|-------|
| グループ名称 | 豊野健康増進型コミュニティ施設豊野温泉りんごの湯   |                          |       |         |    |      |               |    |       |
| 指定管理者名 | りんごの湯共同企業体(構成団体:和田産業㈱、㈱科学技術開発センター、ユートピア産業㈱、オーガニックリゾートホールディングス㈱、㈱あけびの湯)   |                          |       |         |    | 法人番号 | 7011001044813 |    |       |
| 所管課    | 主  | 143000                   | 観光振興課 | 副       |    |      |               |    |       |
| 構成施設   | 2198   | 豊野健康増進型コミュニティ施設豊野温泉りんごの湯 |       |         |    |      |               |    |       |
|        |  |                          |       |         |    |      |               |    |       |
|        |  |                          |       |         |    |      |               |    |       |
|        |  |                          |       |         |    |      |               |    |       |
| 施設分類   | 04   | レクリエーション型                |       | 施設利用者圏域 | 02 | 広域施設 | 利用制適用区分       | 02 | 利用料金制 |
| 施設概要   | 平成16年8月オープン 鉄骨造一部鉄筋コンクリート造2階建、延床面積 2,627.17㎡<br>室内大浴場*2、露天風呂*2、サウナ*2、専用個室*5、多目的ホール、休憩室、レストラン、売店、<br>駐車場、温泉スタンド、りんごの湯公園 |                          |       |         |    |      |               |    |       |
| 施設設置目的 | 市民の健康増進とコミュニティ活動、地域産業の育成及び観光振興の拠点として、市民等に対しより開かれた身近な施設となること。また、りんごの湯が地域の中心施設として、まちづくりに貢献すること。                          |                          |       |         |    |      |               |    |       |
| 基本方針等  | 指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流の<br>できる、地域に根ざした施設となることを目指します。                                |                          |       |         |    |      |               |    |       |
| 主な実施事業 | 入浴、温泉スタンド、料飲、貸館、物品販売   |                          |       |         |    |      |               |    |       |

【項目評価基準表】

| 評価           | 評価基準   |
|--------------|--|
| 5<br>(優れている) | ・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい              |
| 4<br>(良い)    | ・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上  |
| 3<br>(普通)    | ・協定、事業計画が予定どおり実施された  |
| 2<br>(劣る)    | ・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない<br>・管理運営の一部において、市の指導が必要                      |
| 1<br>(悪い)    | ・協定、事業計画が全て実施されない<br>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要<br>・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない |

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

|                                   |   |                     |           |
|-----------------------------------|---|---------------------|-----------|
| 指定管理者名                            | りんごの湯共同企業体(構成団体:和田産業㈱、㈱科学技術開発センター、ユートピア産業㈱、オーガニックリゾートホールディングス㈱、㈱あけびの湯)                            | 当該指定管理者の<br>指定回数    | 1 回       |
| 指定期間                              | 平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日 5年  | 当該指定管理者の<br>管理運営開始日 | 平成30年4月1日 |
| 指定<br>管理<br>者<br>の<br>健<br>全<br>性 | 施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。<br>また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。 |                     | 評価        |
|                                   | 特記事項<br>(問題等があった場合に、<br>その内容等を記入)   |                     |           |

2 施設の有効活用

| 利用区分等                     |   | 単位   | 令和元年度       | 令和2年度      | 令和3年度              | 令和4年度       | 対前年比    | 評価 |
|---------------------------|---|--|-------------|------------|--------------------|-------------|---------|----|
| 施設利用状況<br>(利用者数、件数、稼働率など) | 入館(入浴)利用者数  | 人  | 142,280     | 117,468    | 148,477            | 183,372     | 124%    | 4  |
|                           | スタンド利用者数  | 人  | 651         | 748        | 934                | 2,036       | 218%    |    |
|                           | 営業収入(指定管理料を除く)  | 円  | 106,249,687 | 72,986,000 | 87,496,107         | 105,401,692 | 120%    |    |
|                           |   |  |             |            |                    |             | #DIV/0! |    |
|                           |   |  |             |            |                    |             | #DIV/0! |    |
|                           |   |  |             |            |                    |             | #DIV/0! |    |
| (特記事項)                    |   |  |             |            |                    |             |         |    |
| 事業実施内容                    | 区分  | 協定内容・指定管理者提案   |             |            | 追加事業、未実施事業及び未実施の理由 |             |         |    |
|                           | 市指定事業   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の受付業務</li> <li>・温泉業務</li> <li>・貸館業務</li> <li>・料飲・物品販売業務</li> <li>・温泉スタンド業務</li> <li>・施設維持管理業務</li> </ul>  |             |            |                    |             |         |    |
|                           | 自主事業  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マッサージ</li> <li>・エステ</li> <li>・教室(シャドーボックス・ビーズ教室・囲碁・将棋・手欄と事業等)</li> <li>・りんご風呂の日(毎月5.15.25日)</li> <li>・湯YOUパーク、カーステイ(車中泊)</li> <li>・ビール、コーヒー、ソフトクリーム、子育てパスポートの日(割引)</li> <li>・お菓子等プレゼント(ひな祭り、節句、バレンタイン、ホワイトデー、節分)</li> <li>・農産物直売コーナー</li> <li>・初夢お湯くじ</li> </ul> |             |            |                    |             |         |    |
| サービス維持・向上の取組み(広報等)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット・SNS等の活用促進</li> <li>・ラジオCM等の随時放送</li> <li>・広告媒体等の随時掲載</li> </ul> |  |             |            |                    |             |         |    |

3 利用者評価

| 区分   | 内容  | 評価 |
|--|---|----|
| 利用者要望把握  | (1) 利用者要望把握方法<br>利用者アンケート   | 3  |
|  | (2) 調査、会議等の内容<br>利用者アンケートの実施(715枚回収)<br>地域及び来館者   |    |
| (3) 調査、会議等の結果<br>①フロント・売店 大変良い32%、良い52%、普通16%<br>②レストラン利用者 大変良い20%、良い35%、普通40%、悪い5%<br>③浴室 大変良い20%、良い50%、普通25%、悪い5%<br>④リラックスルーム 大変良い31%、良い38%、普通31% |   |    |
| 利用者からの評価・苦情等   | (1) 良好とする評価<br>①利用料金がとても安価。スタッフサービスとても良かった。笑顔が良かった。りんごの商品が豊富で楽しかった。<br>②メニューがたくさんあり良かった。ボリューム感がすごかった。家族で楽しめた。<br>③安い料金ながらとても備品が充実していた。とても綺麗な温泉でした。りんご風呂がとても良かった(県内外利用者)<br>④広くて清潔感があり安心利用できた。 |    |
|  | (2) 苦情・改善等の要望事項<br>・女性サウナもきれいにしてほしい。<br>・全体的に古さを感じた。  |    |
|  | 《対応措置》<br>・経年劣化が進む中で大規模修繕及び、設備投資を市と指定管理者とで協議していく。   |    |

4 事業収支

| 事業収支<br>(単位:円)                               | 指定管理者収支(令和4年度) |             |        |             | 市の収支 |            |           |             | 評価        |              |    |
|--|----------------|-------------|--------|-------------|------|------------|-----------|-------------|-----------|--------------|----|
|  | 項目             | 年度計画額       |        | 収支実績額       |      | 項目         | 令和4年度決算   |             |           | 令和3年度決算(前年度) |    |
|  |                | 金額          | 金額     | 項目          | 金額   |            | 金額        | 金額          |           | 項目           | 金額 |
| 収入   | 利用料金           | 92,500,000  | 利用料金   | 65,648,610  | 歳入   | 使用料        | 141,117   | 使用料         | 125,846   |              |    |
|  | 指定管理料          |             | 指定管理料  | 1,841,644   |      | 雑(納付金)     |           | 雑(納付金)      |           |              |    |
|  | 委託料            |             | 委託料    |             |      | 行政財産目的外使用料 |           | 行政財産目的外使用料  |           |              |    |
|  | 販売収入等          | 32,560,000  | 販売収入等  | 39,420,082  |      | 貸付料        |           | 貸付料         |           |              |    |
|  | その他収入          |             | その他収入  | 333,000     |      | その他        |           | その他         |           |              |    |
|  | 計              | 125,060,000 | 計      | 107,243,336 |      | 計          | 141,117   | 計           | 125,846   |              |    |
| 支出   | 人件費            | 45,680,000  | 人件費    | 48,518,777  | 歳出   | 指定管理料      | 1,841,644 | 指定管理料       | 8,086,000 |              |    |
|  | 設備管理費          | 1,619,640   | 設備管理費  | 4,794,262   |      | 委託料        | 2,865,500 | 委託料         | 5,368,000 |              |    |
|  | 備品購入費          | 8,080,000   | 備品購入費  | 3,145,696   |      | 需用費        | 105,600   | 需用費         |           |              |    |
|  | 修繕費            | 600,000     | 修繕費    | 1,908,640   |      | 役務費        |           | 役務費         |           |              |    |
|  | 光熱水費           | 30,400,000  | 光熱水費   | 38,565,840  |      | 使用料・賃借料    | 3,549,672 | 使用料・賃借料     | 3,549,672 |              |    |
|  | 事業費            | 38,300,000  | 事業費    | 21,505,842  |      | 修繕費        | 2,662,220 | 修繕費         |           |              |    |
|  | 事務経費           | 1,740,360   | 事務経費   | 1,591,527   |      | 工事請負費      | 4,862,000 | 工事請負費       | 5,579,400 |              |    |
|  | 本社経費           |             | 本社経費   |             |      | 備品購入費      | 249,040   | 備品購入費       |           |              |    |
|  | その他            | 2,608,000   | その他    | 4,610,643   |      | その他        |           | その他         |           |              |    |
|  | 計              | 129,028,000 | 計      | 124,641,227 |      |            | 計         | 16,135,676  | 計         | 22,583,072   |    |
| 自主事業   | 収入             | 5,800,000   | 収入     | 6,472,131   |      |            |           |             |           |              |    |
|  | 支出             | 3,840,000   | 支出     | 4,647,280   |      |            |           |             |           |              |    |
|  | 自主事業損益         | 1,960,000   | 自主事業損益 | 1,824,851   |      |            |           |             |           |              |    |
| 損益   |                | -2,008,000  |        | -15,573,040 | 差引   |            |           | -22,457,226 |           |              |    |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) |                |             |        |             |      |            |           |             | 38.9%     |              |    |
| 本社経費が、計画額と実績額で異なる理由                          |                |             |        |             |      |            |           |             |           |              |    |

5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

| 区分         | 確認内容   | チェック欄 | 評価 |
|------------|--|-------|----|
| 職員配置       | 1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか   | ☑     | 3  |
|            | 配置実績<br>(うち市内雇用職員数)<br>支配人・副支配人・副施設長・メンテナンス主任 各1名<br>フロント係5名、厨房係7名、メンテナンス係6名、委託清掃6名 計28名(21) |       |    |
|            | 2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか  |       |    |
|            | 3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか  |       |    |
| 平等利用       | 4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか  | ☑     | 3  |
|            | 1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか  |       |    |
| 経理         | 2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか  | ☑     | 3  |
|            | 1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか  |       |    |
| 施設・備品の維持管理 | 2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか   | ☑     | 3  |
|            | 1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか  |       |    |
| セルフモニタリング等 | 2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか  | ☑     | 3  |
|            | 1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか   |       |    |
|            | 2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか                                    |       |    |

| 区分       | 確認内容   | チェック欄                   | 評価 |   |
|----------|--|-------------------------|----|---|
| 危機管理体制   | 1 危機管理マニュアルなどが整備されているか                       | ☑                       | 3  |   |
|          | 2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか                 |                         |    |   |
|          | 3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか                     |                         |    |   |
|          | 個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか       | ☑                       |    |   |
|          | 防犯、防災対策                                      | 1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか |    | ☑ |
|          |  | 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか   |    |   |
| 緊急時対応、体制 | 1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか                   | ☑                       |    |   |
|          | 2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか |                         |    |   |

7 地域連携

| 地域連携  | 地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。  | 評価           |                      |   |   |   |
|---|---|--------------|----------------------|---|---|---|
|   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豊野農産物直売所組合を始めとする地元農家の方と連携し直売所コーナーで野菜を販売し、地域振興に努めた。</li> <li>・市内の事業所や障害者就労施設からの物品仕入れやイベント等への協力を行った。</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年に引き、職場体験や学習セミナーの受け入れ等を行い、教育機関(中学、高校等)との連携事業を積極的に行った。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> | 協定内容・指定管理者提案 | 追加された内容、未実施の内容及びその理由 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・豊野農産物直売所組合を始めとする地元農家の方と連携し直売所コーナーで野菜を販売し、地域振興に努めた。</li> <li>・市内の事業所や障害者就労施設からの物品仕入れやイベント等への協力を行った。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年に引き、職場体験や学習セミナーの受け入れ等を行い、教育機関(中学、高校等)との連携事業を積極的に行った。</li> </ul> | 3 |
| 協定内容・指定管理者提案  | 追加された内容、未実施の内容及びその理由  |              |                      |   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・豊野農産物直売所組合を始めとする地元農家の方と連携し直売所コーナーで野菜を販売し、地域振興に努めた。</li> <li>・市内の事業所や障害者就労施設からの物品仕入れやイベント等への協力を行った。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年に引き、職場体験や学習セミナーの受け入れ等を行い、教育機関(中学、高校等)との連携事業を積極的に行った。</li> </ul>   |              |                      |   |   |   |

【総合評価】

| 評価項目      | 評価 | 得点 | 総合評価  |
|-----------|----|----|---|
| 指定管理者の健全性 | 3  | 6  | <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p> |
| 施設の有効活用   | 4  | 16 |   |
| 利用者評価     | 3  | 12 |   |
| 事業収支      | 3  | 12 |   |
| 管理運営全般    | 3  | 6  |   |
| 危機管理体制    | 3  | 6  |   |
| 地域連携      | 3  | 6  |   |
| 合計得点      |    | 64 |   |

|                    |   |           |                                   |
|--------------------|---|-----------|-----------------------------------|
| 評価理由               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、利用者や従業員の安全を確保して運営を行うことができた。</li> <li>・設備管理・修繕費に関しては、予算を大きく超えてしまったが、利用客の安全を第一に考え、環境を整備することができていた。</li> <li>・利用客に楽しんでもらえるような様々な自主事業を実施したことで誘客につなげることができ、昨年より入館者数が約3万5千人増やすことができたため、施設の有効活用を「4」とした。</li> </ul> |           |                                   |
| 取組み・改善案等(施設所管課)    | 前年度からの課題  | 改善状況      | 改善案等(改善されていない場合)                  |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金が他の施設と比べると安価なため、料金改定に向け検討を進める。</li> </ul>   | 検討を進めている。 | 市内、市外の類似施設との料金を比較しながら、見直しを検討していく。 |
| 次年度の目標・取組み等(施設所管課) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金の改定や、夜間割引の撤廃など検討を進めていく。</li> <li>・施設の老朽化が進んでいるため、今後の設備更新や修繕等の検討を進めていく。</li> <li>・レストランや宴会での売上増を目指し、利用促進につながる仕組みを構築していく。</li> </ul>  |           |                                   |

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・地域直売所との連携事業として館内でも通年販売所を設置して購入機会を増やした。
- ・近隣農家との連携も積極的に深めることができた。
- ・レストランメニューも季節替わりに更新しメニュー開発及び、お客様のニーズにこたえるように取り組んだ。
- ・「お客様の安心安全」をスローガンに各部署連携し、情報の共有化を計り、適材適所の配置をすることで「事故ゼロ」を達成することができた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・経費削減の一環として、設備管理・メンテナンスを定期的に行い、光熱水費の削減を実施。
- ・職員の配置見直しをして、来客者へのサービス向上及びコスト削減に努めた。

③ その他

- ・地域連携(支所・自治協)など幅広く積極的に取り組むことができた。
- ・コミュニティー活動の拠点として地域に貢献できた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・今後、施設維持管理を進める中で、計画的な大規模修繕工事及び設備投資についても、長野市と協議を進める。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり  
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

D

① 評価理由

- ・予算計画書による運営が出来なかった。しかし、コロナ蔓延防止・市コロナ対策の遵守・安心安全対策のため、人員配置等を強化し施設からの感染者及び事故等を出すことなく運営することができた。また、入館者数を増やすことができた。

② 次年度以降の取組み

観光客の集客に努め、また地元地域の方の更なる利用増を促す。