

【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	株式会社 オーティーズ						法人番号	7120001132889		
所管課	主	150800	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㎡ 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、 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 (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 (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 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・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	株式会社 オーティーズ				当該指定管理者の 指定回数	1 回
指定期間	令和5年4月1日	～	令和10年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	令和5年4月1日
指定 管理者 の 健 全 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。 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 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					3

2 施設の有効活用

No. 36

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
	入館(入浴)利用者数	人	117,468	148,477	183,372	201,422	110%	
	スタンド利用者数	人	748	934	2,036	593	29%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	72,986,000	87,496,107	105,401,692	121,215,537	115%	
(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	・利用者の受付業務 ・温泉業務 ・貸館業務 ・料飲・物品販売業務 ・温泉スタンド業務 ・施設維持管理業務						
	自主事業	・マッサージ機 ・りんご風呂の日(毎月5、15、25日) ・湯YOUパーク、カーステイ(車中泊) ・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)			・リラクゼーションサロン(追加)			
	サービス維持・向上の取組み(広報等)	・インターネットによる情報発信 ・新聞広告掲載						

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	インターネット等	3
		(2) 調査、会議等の内容	Googleサイト上での口コミ/157通 自社QRコードアンケート/30件	
		(3) 調査、会議等の結果	スタッフの接客について/大変良い40% 良い23.3% 普通36.7% ロビー等の清掃状況について/大変良い40% 良い26.7% 普通33.3% 浴場について/大変きれい26.7% きれい23.3% 普通40% 汚い10% 脱衣場について/大変きれい33.3% きれい33.3% 普通33.3%	
	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・料金の安さに比べ、施設の大きさやきれいさに驚いた。 ・洗い場がたくさんあって、良かった。 ・食事はお値段以上においしい。 ・メニューが豊富で注文してから早い。 ・露天風呂、サウナもあり良い。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・湯船にスマホを手に入浴していた若者がいた。 ・更衣室から直接湯船に入って来る利用者がいる。 ・洗い場での歯磨き、毛染めをする人がいる。	
		《対応措置》	入浴マナー等りんごの湯としての利用ルールを協議・検討し、啓発ポスターなどを作成したい。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価	
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算		令和4年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額	項目	金額
	収入	利用料金	70,000,000	利用料金	76,138,420	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	395,569	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	141,117
		指定管理料 委託料		指定管理料 委託料			貸付料 その他			
	販売収入等	52,700,000	販売収入等	44,031,917						
	その他収入		その他収入							
	計	122,700,000	計	120,170,337		計	395,569	計	141,117	
支出	人件費	45,000,000	人件費	45,200,711	歳出	指定管理料		指定管理料	1,841,644	
	設備管理費	4,500,000	設備管理費	13,752,997		委託料	5,423,000	委託料	2,865,500	
	備品購入費	3,500,000	備品購入費	2,706,382		需用費		需用費	105,600	
	修繕費	2,000,000	修繕費	661,760		役務費		役務費		
	光熱水費	40,000,000	光熱水費	33,762,810		使用料・賃借料	3,549,772	使用料・賃借料	3,549,672	
	事業費	22,000,000	事業費	20,871,290		修繕費		修繕費	2,662,220	
	事務経費	2,000,000	事務経費	5,218,105		工事請負費	440,000	工事請負費	4,862,000	
	本社経費	1,800,000	本社経費	1,800,000		備品購入費	2,928,200	備品購入費	249,040	
	その他	1,000,000	その他	186,748		その他		その他		
	租税公課費	3,500,000	租税公課費	3,920,500						
	計	125,300,000	計	128,081,303			計	12,340,972	計	16,135,676
自主事業	収入	5,487,131	収入	1,045,200						
	支出	7,506,000	支出	254,285						
	自主事業損益	-2,018,869	自主事業損益	790,915						
損益	-4,618,869		-7,120,051		差引	-11,945,403		-15,994,559		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									35.3%	
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。

管理運営全般	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		☒	
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	支配人 支配人補佐各1名 フロント6名 厨房13名 清掃9名 計30名(市内雇用:25名)		
		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			
		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			
	平等利用	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		☒	
		2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
	経理	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		☒	
		2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
	施設・備品の維持管理	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行われたか		☒	
		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			
	セルフモニタリング等	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			

6 危機管理体制

※ すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「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。

No. 36

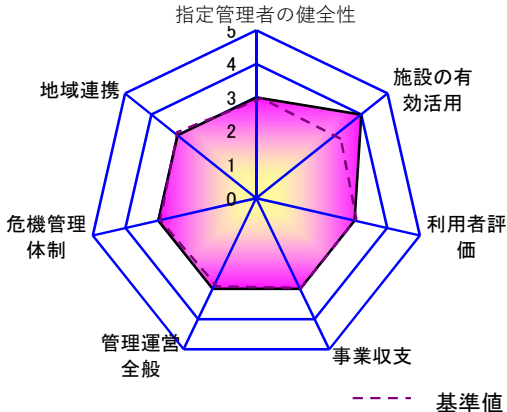
危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	3
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☒	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☒	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☒	
		2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措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
	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	
	・市内の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。	・小学校集会開催時等の駐車場開放、地元催事協賛等に努めた。 ・昨年度までの事業者の事業を引き継ぎ、職場体験や学習セミナーの受け入れなど、教育機関との連携事業を継続した。	

【総合評価】

【総合評価】

評価項目		評価	得点	総合評価	
総合評価	指定管理者の健全性	3	6	合計得点	
	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		
				64	
評価理由		・リラクゼーションサロンの新設や食堂メニューの見直し等、利用者増に向けた取り組みを実施し、新型コロナウイルスや台風19号被災前の平成30年度の数字を超える利用者となったため、施設の有効活用を「4」とした。 ・設備管理費が予算を大きく上回ったが、利用者の安全を第一に考えて整備をすることができていた。			
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)		
	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。	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)	・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。 ・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。 ・地域に寄り添い、市民に対してより身近となるような施設運営をしていく。				

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

- ・日中にリピートされる利用客向けにワンコインランチを実施し、昼食利用者が大幅に増えた
- ・季節、期間限定メニューの展開で利用促進を図った
- ・館内掲示を積極的に行い、利用者への訴求を図った
- ・駐車場フェンスへのぼり旗を設置し、運転手への訴求も図った

② 業務の効率化に対する取組み

- ・運営初年度ということで、従来通りメンテ作業、設備管理を行うことで水光熱費等の費用の増加を抑えた
- ・発注等の仕組みを各部署担当者に委ねることで、スムーズな発注、ロスの軽減等につながった
- ・部署をまたいでの勤務シフト、各部署の役割分担の見直しなどを図った

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の利用促進を図った

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・老朽化する施設及び設備のメンテ、更新作業
- ・インバウンド取り込みに向けた、タトゥーの可否

(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

C

① 評価理由

収支状況については、ある程度予想範囲内での結果だったと言える。

② 次年度以降の取組み

- ・地元顧客とは別に新たな利用客(観光客、周辺市町村)の獲得を図る。