

【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㈱、㈱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㎡ 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	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㈱、㈱あけびの湯)		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
		管理運営開始日	平成30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

		利用区分等	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		入館(入浴)利用者数	人	195,911	190,375	184,019	142,280	77%	3
		スタンド利用者数	人	1,180	1,070	1,021	651	64%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	144,960,460	138,061,262	134,403,396	106,249,687	79%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 令和元年度東日本台風により施設が浸水して10月から12月までの間に休館後、応急的な復旧で2階部分のみを再開した影響で、利用者数が減少した。									
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、講座・教室(シャドーボックス、絵手紙教室、ビーズ教室等) 感謝デー、5のつく日(りんご風呂)、26の日(入館料割引) 豊野サマーフェスティバル出店、りんごの湯まつり(夏) 小布施見にマラソン応援企画(入館料割引)、農家体験 直売コーナー、各種季節イベント シャボン玉露天風呂、キャンドル風呂、湯YOUパーク(車中泊の受け入れ) カラオケ広場等			【追加事業】 落語会(毎月第三水曜日)、花風呂、職場(アナウンス)体験、地元小中学校、高専、大学との連携事業 等 【災害時】 被災地支援の自衛隊風呂へ場所提供と温泉を利用できるように提案。 被災者への物資提供場所として利用許可 令和2年1月19日に豊野町復興機運イベントを自治体と共同開催				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・ホームページ、フリーペーパー、テレビ、ラジオ等の取材受け入れ、パンフレットの他施設(集客施設)への配布等でPR活動を行っている。 ・利用者アンケートを実施・分析し、サービス向上のための取組を行った。								

3 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	利用者アンケート	3
		(2) 調査、会議等の内容 利用者アンケートを実施(102枚回収) アンケート内容 ①利用年月日、住所、氏名、年齢、性別、電話番号、メールアドレス(差支えない範囲で記入頂く) ②スタッフの笑顔 ③館内の清潔感 ④お料理について ⑤その他自由		
		(3) 調査、会議等の結果 ①記入:28% 未記入:72% ②スタッフの笑顔 大満足:20% 良かった:33% 普通:17% 悪かった:7% 未記入:23% ③館内の清潔感 大満足:22% 良かった:30% 普通:20% 悪かった:4% 未記入:24% ④お料理について 大満足:30% 良かった:30% 普通:13% 悪かった:2% 未記入:25%		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・食事が美味しい ・食事のメニューが豊富・スタッフの対応が良い・りんごの入ってるお風呂が良い ・料金が安い・脱衣場が広い・掃除が行き届いている・災害後頑張って早く再開しているのが素晴らしい ・レトロの瓶ジュースが良い・イベントの催しが楽しかった・チュッパチャップスの販売機が良かった ・泉質がとても肌に合う・直売所の野菜や売店が豊富で嬉しかった		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・刺青やタトゥーが入っている人がお風呂に入っていた ・刺青やタトゥーが入っても前みたいにお風呂に入れるようにしてほしい ・サウナ用の水風呂が欲しい ・味噌ラーメンがぬるい ・館内にゴミや髪の毛が目立つ ・台風災害の再開後ドブの匂いがする		
		<<対応措置>> ・館内掲示、館内放送にて暴力団お断りや、事例をもとにマナー違反の注意喚起を実施 ・他のお客様への配慮をご理解いただけるように説明 ・水風呂は併設されてない旨説明 ・器を温め熱いものは熱く出せるように指示 ・見回り時、浴槽、施設全体に目を向け、ゴミなどがある場合は掘り取るよう指示 ・悪臭が感じられる場所を把握し、匂いの元に栓をし消臭剤などを活用		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	73,200,000	利用料金	55,411,850	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	106,686	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	133,032	3
	指定管理料		指定管理料	7,251,000					
	委託料	5,350,000	委託料	2,695,331	貸付料		貸付料		
	販売収入等	60,420,000	販売収入等	44,787,897	その他		その他		
	その他収入	170,000	その他収入	1,380,000					
	計	139,140,000	計	111,526,078	計	106,686	計	133,032	
支出	人件費	40,700,000	人件費	36,929,240	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	7,251,000 3,200,704 601,560 1,571,400 20,432,800 3,983,040	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	64,800 1,835,352 1,238,760 7,096,680	
	設備管理費	7,720,000	設備管理費	7,104,218					
	備品購入費	4,600,000	備品購入費	3,116,144					
	修繕費	1,320,000	修繕費	2,300,194					
	光熱水費	33,700,000	光熱水費	27,217,985					
	事業費	44,240,000	事業費	31,640,103					
	事務経費	1,120,000	事務経費	658,148					
	本社経費		本社経費						
	その他	2,540,000	その他	5,888,218					
	計	135,940,000	計	114,854,250					計
自主事業	収入	3,200,000	収入	1,974,609					
	支出	1,600,000	支出	1,093,959					
	自主事業損益	1,600,000	自主事業損益	880,650					
損益		4,800,000		-2,447,522	差引	-36,933,818		-10,102,560	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								32.2%	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設長、副施設長、料理長 各1名 受付員(兼清掃業務)8名(うち長野市2名)、食堂係10名(うち長野市6名)、温泉係5名(うち長野市3名) 【派遣社員1名、社員1名、パート24名(うち長野市1名)】 その他委託清掃員8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		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1か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。

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	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	評価
	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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> ・関連施設との連携による相乗効果で地域活性化を目指す。 ・地域食材を活かした食事の提供を行う。 ・運営協議会の実施により、地域との意見交換を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校、中学校、大学生等との協働イベントを実施し、商工会や公民館行事も取り入れ積極的に行事を行った。 ・令和元年東日本台風後豊野住民自治協議会、長沼住民自治協議会など連絡や連携を取り合い被災された方などに支援できる温浴施設として運営できた。 ・被災りんご農家のりんごを使ったメニュー考案など地域支援をできた。 	

【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	合計得点	
施設の有効活用	3	12		
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	4	8		
62				
評価理由	<p>・自主事業(落語会やお祭りを含むイベント等)を数多く実施し、集客に向けた取り組みを積極的に行った。</p> <p>・台風災害時に被災事業所として被災者に風呂を提供したり、地域の被災住民向けの振る舞いや物資提供等災害支援を積極的に行った。</p> <p>・令和元年東日本台風発生から2ヶ月後の12月20日に施設の早期再開を実現し、被災者や災害ボランティアを支える施設として運営した。</p> <p>以上の取り組みを評価し、「地域連携」は「4」とした。</p>			
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)	
	利用料が類似施設と比べ安価なため、利用料の見直しを検討する。		引き続き、利用料の見直しを類似施設と比較しながら検討する。	
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料見直しの検討。 ・令和元年東日本台風により被災した箇所の完全復旧。 			

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

- 1) 農産物直売所と連携し、施設内でも農産物の直売コーナーを設置し販売の継続を行う事により直売所の営業終了後もお客様にも購入機会を提供する事でお客様、生産者に喜ばれた。
 - 2) これまでの健康講座や健康増進プログラムは継続しつつ、新たに地域包括支援センターと連携し、地域の健康増進コミュニティ施設としてより多くの高齢者の方に参加してもらえるよう努めた。
 - 3) 昨年度に続いて、接客技術向上の為に研修や緊急時対策として避難訓練、消火訓練の研修も行った。
 - 4) レストランでは、各季節に応じたメニューの提供や、ランチ入館用のお得なセットメニューを定期的にメニュー変更しながらリピーターの確保に努めた。また、被災した長沼地区や豊野地区の農家のりんご等を使い ご当地色を出したメニューを提供し、満足度向上に取り組んだ。宴会では、コースにより食事の提供スタイルは決めておいて、食材や内容を変えて提供する事により、新規のお客様は勿論のこと、繰り返し使って頂いているお客様に対しても満足度向上に努めた。
 - 5) 例年通りギャラリーコーナーへの展示希望者を募り、随時展示物を替え来館者に楽しんで頂くとともに作品発表の場とした。
 - 6) 夏まつりや、節分イベント等様々な催しを実施し、長野市内をはじめとする地域の方々や学生のご協力を得て、大きな集客に繋がった。
 - 7) 市内および近隣の他の事業者や当社の他施設と連携し、様々な販売・イベントを実施した。 8) 毎月第三水曜日に落語会を行う事により、笑う事による健康促進や固定客の確保に努めた。
 - 9) 新たな殺菌対策としてモノクロラミン装置を導入したことにより、今までよりも安心安全な入浴を提供する事ができた。
 - 10) 災害時住民や地域の為に支援に来てくれたボランティアも受け入れ、被災者の皆様へりんごの湯から支援できるように積極的に活動した。
- 以上のような取り組みを行い、来館者へのサービスの向上に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- 1) 光熱水費の節約対策として、節水コマを使用し水道費の削減を図った。また、照明器具をLED化する事により、間引き点灯から全点灯に切り換え館内及び浴室を明るく清潔感のある施設にする事とともに経費の削減にも努めた。又、冷暖房設備の適正管理をこまめにチェックし、電気代の削減を図り、長野市や環境省の省エネキャンペーンにも取り組み省エネに貢献した。
- 2) 従業員の適正配置を行い、サービスの質を落とさずコスト削減に努めた。

③ その他

- 1) 地域連携として、地元をはじめとする多数の団体と新規に、また継続的に連携を図り事業を開催した。このような形で相乗効果を発揮し、りんごの湯の存在価値を高めることができた。
- 2) 地元区長や住民自治協議会の方々や学生にイベントでの協力を賜り、広く地域を巻き込んでのイベントを実施した。また地区の行事にも積極的に参加することで、地域との良好な関係を築いた。
- 3) コミュニティー活動の拠点として各種の教室を開講し、趣味を持ちたい人々のサークル活動の場となっている。
- 4) レジオネラ防止マニュアルに沿って日毎、月毎の清掃洗浄を実施し、水質検査においても異常は検出されなかった。
- 5) 食品の安全衛生に努め、従業員教育等を実施することにより、無事故で運営が行われた。
- 6) 迷惑客の対応等において、警察との連携をとり、施設及びお客様の安全を確保している。
- 7) 令和元年東日本台風による休館の際は、長野市と共同企業体の連携をもとに、2ヶ月で早期に復旧及び営業再開することが出来た。
- 8) 令和元年東日本台風後復旧の際は被災者や地域住民の皆様様に無料で入浴や割引での案内にて多くのお客様に来て頂く事ができた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- 1) 施設の老朽化に伴う計画的な改修
- 2) レジオネラ対策の継続的な安全安心を実施
- 3) 令和元年東日本台風と新型コロナウイルスによる社員やスタッフの入れ替え、不安、不満、意識のばらつき
- 4) 令和元年東日本台風による地域住民の土地離れからの常連利用客の減少
- 5) 新型コロナウイルスによる三密の回避や、外出自粛など不特定多数の利用されるお客様が多い施設としての利用客の減少

(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

- ・令和元年東日本台風や新型コロナウイルスなどの災害により、通常の営業で集客や売上が計画通り達成出来なかった
- ・施設が被災した際のスタッフへの対応や住民の皆様への対応など防災意識や日頃の意識不足また知識不足など冷静な判断が出来なかった

② 次年度以降の取組み

- ・令和元年東日本台風や新型コロナウイルスなど少なくなっている利用者数の増加。
- ・1階施設復旧後、新型コロナウイルスの対策をおこなった上でできる限り宴会や法事など地域住民にご利用いただけるようにしていく
- ・老朽化などで破損した部分の修繕や入れ替え、汚れなどの掃除を再度確認しご利用いただいたお客様にスタッフ一同おもてなしをできるようにしていく
- ・令和元年東日本台風の被災地域の被災事業所である『りんごの湯』として長野市、住民自治協議会、企業、民間団体(NPOやボランティア団体)、地域住民等と連携し『長野市災害復興計画』に沿った運営をできるようにしていく