

【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. 33

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	入館(入浴)利用者数	人	148,477	183,372	201,422	223,991	111%	3
	スタンド利用者数	人	934	2,036	593	373	63%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	87,496,107	105,401,692	120,170,337	126,957,208	106%	
(特記事項) ・令和6年度の入館利用者数、営業収入には、令和7年4月1日からの料金改定に伴う料金改定前の回数券購入者分を含む。								
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、エステ、リラクゼーション ・りんご風呂の日(毎月5日 15日 25日) ・湯YOUパーク、カーステイ(車中泊) ・ビール、珈琲、ソフトクリーム、子育てパスポート割引 ・クレーンゲーム機器						
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

	区分	内容		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
利用者評価		(2) 調査、会議等の内容 Googleサイト上での口コミ/132通 総合評価 3.8/5点		
		(3) 調査、会議等の結果 ・コメント132件の中で、「歯磨き禁止」についてのコメントが5件あった。 浴場及び脱衣場内での歯磨きを禁止しており、代替案としてトイレ・洗面所での利用を促している。 ・りんご風呂についてのコメントは57件あり、りんご風呂への関心も見られた。		
		(1) 良好とする評価 ・内湯・サウナ・露天風呂が揃っていて410円で入浴でき、食堂の日替わり定食も500円とこちらも安い。 ・コインランドリーもあり、洗濯しながら温泉に入れるのが便利。 ・全体的に清潔。お湯は低刺激で湯加減がちょうどいい。 ・施設は、大きくキレイ。 ・風呂は綺麗で安い。日替わり定食も500円とコスパがいい。		
	利用者からの要望・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・レストランは観光地価格のままであり、土休日は朝から混雑していてサウナが利用しづらい。 ・水風呂がなく、サウナ好きには不親切。 ・下駄箱、貴重品ロッカー、着替えロッカーに小銭が必要になる。両替をしてもらえるが、現金を持ってくる必要がある。		3
		≪対応措置≫ 利用者からの寄せられる要望で多く寄せられる要望から順に対応の検討を行い、さらなら利用顧客の満足度を図る。		

4 事業収支

No. 33

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	89,430,936	利用料金	83,867,250	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	415,230		使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	395,569
指定管理料			指定管理料		貸付料			貸付料			
委託料			委託料		その他			その他			
販売収入等		46,169,431	販売収入等	41,161,925							
その他収入			その他収入								
			R5年度補填	370,119							
	計	135,600,367	計	125,399,294		計	415,230	計	395,569		
支出	人件費	50,000,000	人件費	42,871,224	歳出	指定管理料		指定管理料			
	設備管理費	14,000,000	設備管理費	13,711,870		委託料	4,328,500	委託料	5,423,000		
	備品購入費	3,000,000	備品購入費	2,368,790		需用費		需用費			
	修繕費	2,000,000	修繕費	737,310		役務費		役務費			
	光熱水費	34,000,000	光熱水費	38,994,457		使用料・賃借料	3,600,100	使用料・賃借料	3,549,672		
	事業費	21,000,000	事業費	21,685,915		修繕費	671,000	修繕費			
	事務経費	5,500,000	事務経費	4,835,750		工事請負費	2,662,000	工事請負費	440,000		
	本社経費	2,160,000	本社経費	2,160,000		備品購入費		備品購入費	2,928,200		
	その他	500,000	その他	105,500		その他		その他			
	租税公課	4,000,000	租税公課	6,278,147		R5年度補填	370,119				
		計	136,160,000	計		133,748,963		計	11,631,719	計	12,340,872
	自主事業	収入	1,358,760	収入		1,055,850					
支出		254,285	支出	275,075							
自主事業損益		1,104,475	自主事業損益	780,775							
損益	544,842		-7,568,894		差引	-11,216,489		-11,945,303			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									32.1%		
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。

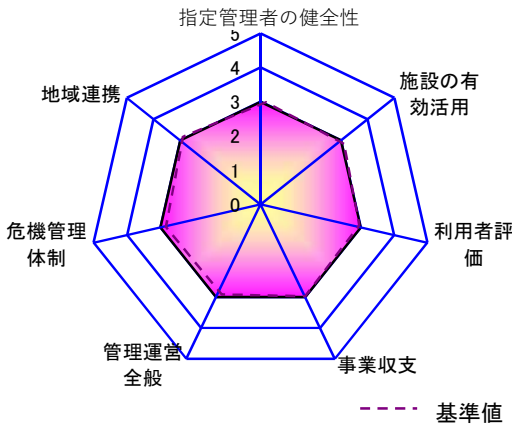
区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☒	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 支配人1名 支配人補佐1名 フロント9名 厨房14名 清掃8名(市内雇用:20名)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	☒	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
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	☒	3
	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実行されたか	☒	3
	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	☒	3
	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		

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	3
	小学校行事の際の駐車場開放 地元催事の際の協賛強化 催事開催時の入浴券減免提供	職場体験事業の受け入れ 多目的室を活用したセミナー開催 飲料メーカーによる健康飲料提案	

【総合評価】

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	60	
	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		
評価理由	利用者が前年度に比べて11%増加となったが、令和7年4月1日からの料金改定に伴う料金改定前の回数券購入が3月に集中したものであり、施設の効果的な活用による影響ではないと評価した。				
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)		
	・利用料金の改定や、夜間割引の撤廃など検討を進めていく。 ・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。	・指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。 ・令和7年4月1日から利用料金の改定、夜間割引の撤廃をした。 ・地域住民の要望を把握するため、豊野地区住民自治協議会役員会や地元区の総会へ出席するなど、地域連携や協調に努めた。			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・施設の老朽化が進んでいるため、引き続き、計画的に設備更新や修繕等を進めていく。 ・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

- ・駐車場、公園の芝刈り回数を増やし、建物周辺の美化強化を図った。
- ・レストランにて、季節、期間限定メニューの展開を積極的に行い、利用客の増進を図った。
- ・レストランにて、日中利用客向けに継続的なワンコインランチを実施した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・備品、資材等の発注については、前年実績をもとにロスがでないように発注に心掛けた。
- ・勤務部署の変更などを行いながら、マルチワーカーの育成を図った。

③ その他

地元自治協の会合などを開いていただき、意思の疎通が図れた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・タトゥーの受け入れ可否について
- ・浴場及び脱衣場内で歯磨き、髪染めをされるお客様への対応
- ・粗相をされる方への対応

(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

初年度に対し、入館者数及び売上ともに増加した点は評価できるが、支出において予想内であったが、利益捻出までにはいたらなかった。

② 次年度以降の取組み

次年度は価格改定に伴い、これまで安価で評価されていた点で利用者数の減が予想される。それをカバーする為にも新たな顧客層の開発が必須と考える。入浴と食事、入浴とマッサージ、マッサージと食事といった連動したサービスによる誘客なども含め販売を強化したい。