

## 【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㎡<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                        | 株式会社 オーティーズ                                                                                       |   |            |    | 当該指定管理者の<br>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<br>管理運営開始日 | 令和5年4月1日 |
| 指定<br>管理<br>者の<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)                                                                 |   |            |    |                     | 3        |

## 2 施設の有効活用

|                                                                    |                |                                                                                                                |             |             |                                                                                                     |             |      |   |
|--------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|---|
| 施設利用状況<br>(利用者数、件数、稼働率など)                                          | 利用区分等          | 単位                                                                                                             | 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度                                                                                               | 令和7年度       | 対前年比 | 3 |
|                                                                    | 入館(入浴)利用者数     | 人                                                                                                              | 183,372     | 201,422     | 223,991                                                                                             | 162,351     | 72%  |   |
|                                                                    | スタンド利用者数       | 人                                                                                                              | 2,036       | 593         | 373                                                                                                 | 600         | 161% |   |
|                                                                    | 営業収入(指定管理料を除く) | 円                                                                                                              | 111,540,823 | 121,215,537 | 126,085,025                                                                                         | 125,035,230 | 99%  |   |
|                                                                    |                |                                                                                                                |             |             |                                                                                                     |             |      |   |
|                                                                    |                |                                                                                                                |             |             |                                                                                                     |             |      |   |
|                                                                    |                |                                                                                                                |             |             |                                                                                                     |             |      |   |
|                                                                    |                |                                                                                                                |             |             |                                                                                                     |             |      |   |
| (特記事項)<br>・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販売実績を含む。 |                |                                                                                                                |             |             |                                                                                                     |             |      |   |
| 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<br>・温泉業務<br>・貸館業務<br>・料飲、物品販売業務<br>・温泉スタンド業務<br>・施設維持管理業務                                            |             |             | 【追加事業(取り組み)】<br>・ビール、珈琲、ソフトクリーム、子育てパスポート割引<br>・食堂日替わりイベント(コーヒーの日、カレーの日ほか)<br>・りんご風呂の日(毎月5日 15日 25日) |             |      |   |
|                                                                    | 自主事業           | ・マッサージ、エステ、リラクゼーション<br>・湯YOUパークカーステイ(車中泊)<br>・クレーンゲーム機器<br>・物見湯散手形(デジタルクーポン)<br>・無料ハンドマッサージ(毎週金曜日)<br>・BBQイベント |             |             |                                                                                                     |             |      |   |
| 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<br>・新聞広告掲載                                                                                     |             |             |                                                                                                     |             |      |   |

## 3 利用者評価

| 利用者評価 | 区分           | 内容                                                                                                                                                                                                        |  | 評価 |
|-------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|
|       | 利用者要望把握      | (1) 利用者要望把握方法<br>インターネット等                                                                                                                                                                                 |  | 3  |
|       | 利用者からの評価・苦情等 | (2) 調査、会議等の内容<br>Googleサイト上での口コミ/126通<br>総合評価 3.7/5点<br><br>(3) 調査、会議等の結果<br>・値上げしたことに対するコメントが20件程度あったが、概ね価格については安価という意見が多い。<br>・外国人観光客からの口コミも多くなってきており、タトゥー禁止についての意見もあった。<br>・水風呂がないことに対するコメントが10件近くあった。 |  |    |
| 利用者評価 | 利用者からの評価・苦情等 | (1) 良好とする評価<br>・全体的に清潔、湯加減が良い。<br>・いまだに500円台で温泉に入れるのは安くてお得感がある。<br>・内湯・露天・サウナともに広くて良い<br>・お湯・レストラン共に安めの設定で満足。<br>・施設が清潔、明るい、スタッフ対応もよい。内湯、サウナが広くゆったり出きる。露天に寝湯もあり、リラックスできていいです。                             |  | 3  |
|       | 利用者からの評価・苦情等 | (2) 苦情・改善等の要望事項<br>・水風呂がない。<br>・タトゥーがあると入れない。出ていくよう指示された。<br>・地元客が多く、場所取りをするなど、ローカルルールがある。<br>・現金以外使えない。                                                                                                  |  |    |
|       | 利用者からの評価・苦情等 | ≪対応措置≫<br>・タトゥーについては、インバウンドの利用も増えてきていることから、他施設の運用状況等、情報収集を進める方針。<br>・場所取りの禁止等、利用上の注意事項の周知徹底を図る。                                                                                                           |  |    |

## 4 事業収支

| 事業収支<br>(単位:円)                               | 指定管理者収支(令和7年度) |                   |           |             | 市の収支        |                             |             |                             | 評価        |              |    |
|----------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------|-------------|-------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|-----------|--------------|----|
|                                              |                | 年度計画額             |           | 収支実績額       |             |                             | 令和7年度決算     |                             |           | 令和6年度決算(前年度) |    |
|                                              |                | 項目                | 金額        | 項目          | 金額          |                             | 項目          | 金額                          |           | 項目           | 金額 |
|                                              |                |                   |           |             |             |                             |             |                             |           |              |    |
| 指定事業                                         | 利用料金           | 92,499,052        | 利用料金      | 86,112,100  | 歳入          | 使用料<br>雑(納付金)<br>行政財産目的外使用料 | 310,705     | 使用料<br>雑(納付金)<br>行政財産目的外使用料 | 275,776   |              |    |
|                                              | 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          | 44,319,086        | 販売収入等     | 37,668,090  |             | 利益配分                        |             | 利益配分                        |           |              |    |
|                                              | その他収入          |                   | その他収入     |             |             |                             |             |                             |           |              |    |
|                                              |                |                   | R6年度補填額   | 1,367,770   |             |                             |             |                             |           |              |    |
|                                              | 収入計            | 136,818,138       | 収入計       | 125,147,960 | 計           | 310,705                     | 計           | 275,776                     |           |              |    |
|                                              | 人件費            | 42,871,224        | 人件費       | 43,161,259  | 歳出          | 指定管理料                       |             | 指定管理料                       |           |              |    |
|                                              | 設備管理費          | 14,102,391        | 設備管理費     | 14,059,571  |             | 委託料                         | 6,122,600   | 委託料                         | 4,328,500 |              |    |
|                                              | 備品購入費          | 2,313,683         | 備品購入費     | 2,464,301   |             | 需用費                         |             | 需用費                         |           |              |    |
|                                              | 修繕費            | 680,660           | 修繕費       | 681,960     |             | 役務費                         |             | 役務費                         |           |              |    |
|                                              | 光熱水費           | 39,245,570        | 光熱水費      | 38,981,469  |             | 使用料・賃借料                     | 3,610,464   | 使用料・賃借料                     | 3,600,100 |              |    |
|                                              | 事業費            | 21,866,269        | 事業費       | 19,274,572  |             | 修繕費                         | 928,400     | 修繕費                         | 671,000   |              |    |
|                                              | 事務経費           | 2,435,750         | 事務経費      | 2,733,999   |             | 工事請負費                       | 6,457,000   | 工事請負費                       | 2,662,000 |              |    |
|                                              | 本社経費           | 2,040,000         | 本社経費      | 2,040,000   |             | 備品購入費                       |             | 備品購入費                       |           |              |    |
|                                              | その他            | 6,375,657         | その他       | 2,050,012   |             | その他                         |             | その他                         |           |              |    |
|                                              |                |                   | 利益配分      |             |             | R6年度補填額                     | 1,367,770   | R5年度補填額                     | 370,119   |              |    |
|                                              | 支出計            | 131,931,204       | 支出計       | 125,447,143 | 計           | 18,486,234                  | 計           | 11,631,719                  |           |              |    |
| 指定事業損益                                       | 4,886,934      | 指定事業損益            | -299,183  |             |             |                             |             |                             |           |              |    |
| 利益配分を除く<br>指定事業損益                            | 4,886,934      | 利益配分を除く<br>指定事業損益 | -299,183  |             |             |                             |             |                             |           |              |    |
| 収入                                           | 1,045,200      | 収入                | 1,255,040 |             |             |                             |             |                             |           |              |    |
| 支出                                           | 254,285        | 支出                | 310,705   |             |             |                             |             |                             |           |              |    |
| 自主事業損益                                       | 790,915        | 自主事業損益            | 944,335   |             |             |                             |             |                             |           |              |    |
| 損益                                           | 5,677,849      |                   | 645,152   | 差引          | -18,175,529 |                             | -11,355,943 |                             |           |              |    |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) |                |                   |           |             |             |                             |             | 34.4%                       |           |              |    |
| 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 |                                                    |
|--------|------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|----------------------------------------------------|
| 管理運営全般 | 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<br>(うち市内雇用職員数)                                       |                                     |    | 総支配人1名 事務職員1名<br>フロント12名 厨房11名 メンテナンス11名(市内雇用:21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                     | <input checked="" type="checkbox"/> |    |                                                    |
|        |            | 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               | <input checked="" type="checkbox"/> |    |                                                    |
|        |            | 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              | <input checked="" type="checkbox"/> |    |                                                    |
|        |            | 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                                  | <input checked="" type="checkbox"/> |    |                                                    |
|        |            | 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                       | <input checked="" type="checkbox"/> | 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              | <input checked="" type="checkbox"/> |    |
|        | 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                      | <input checked="" type="checkbox"/> |    |
|        |          | 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                   | <input checked="" type="checkbox"/> |    |
|        |          | 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                                                                                           | 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。 | 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                                                                           |                                  |
| ・小学校行事の際の駐車場開放<br>・地元催事の際の協賛強化<br>・催事開催時の無料入浴券提供                                               | ・中学生の職場体験授業の受け入れ<br>・地元自治会との意見交換 |

【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  |      |

指定管理者の健全性  
施設の有効活用  
利用者評価  
事業収支  
管理運営全般  
危機管理体制  
地域連携

--- 基準値

|                        |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                      |                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 評価理由                   | ・施設の有効活用及び事業収支において、令和7年4月1日からの料金改定により前年度3月に回数券の買いだめが発生した影響で、利用者数は前年対比で△27.5%と大幅に減少。また、買いだめの影響を除いてもおおよそ△13%程度減少していると推察され、利用者を増加させる積極的な取り組みに期待する。<br>・管理運営全般において、施設責任者である支配人が他施設と兼務により常駐しておらず、非常時の対応等に不安が残るが、現時点では大きな問題が生じていないことから「3」と評価した。 |                                                                                                      |                  |
| 取組み・改善案等<br>(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) |
|                        | ・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。<br>・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。                                                                                                                                                           | ・突発的な修繕(主に源泉ポンプ関係)に対応するため、効率的な予算執行に努めた。<br>・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<br>(施設所管課) | ・施設の老朽化及び源泉ポンプトラブル多く発生していることから、計画的な設備更新や修繕等、効率的な予算執行に努める。<br>・引き続き地域及び市民に対して身近で親しまれる施設となるよう努める。<br>・価格改定(値上げ)の影響により減少した利用者数を回復するため、積極的な集客に努める。                                                                                            |                                                                                                      |                  |

## 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

- ・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。
- ・フロントで入浴とお食事のセット販売をしレストラン利用の増進を図った。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・売店商品及び食材発注については、前年実績や仕入れ値をもとに発注先を変えるなど無駄を省いた。
- ・フロント及びレストラン、メンテナンスで協力し合い互い業務のヘルプを行った。またそれでも賄い切れない時は弊社別部署よりヘルプを入れ業務が円滑に回るよう努めた。

## ③ その他

- ・豊野地区住民自治協議会との会合などを開いていただき、意思の疎通が図れた。皆さんのりんごの湯に対する想いが知れた。

## (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
- ・粗相をされる方への対応
- ・高齢の方が多いので、温泉内で倒れる・怪我をされるなどの緊急対応
- ・源泉の低下について

## (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6年度に対し、利用料金は上回ったものの、値上げありきの実績で、販売収入等は計画より下回った。
- ・支出においては、試行錯誤した甲斐もあり目標値を下回ることができたが、利益捻出までは至らなかった。

## ② 次年度以降の取組み

- ・次年度は、地域のお客様も観光のお客様も対象にイベント回数を増やしていきたい。りんごの湯に行けば何かやっていると思われるような企画を立案していきたい。
- ・レストラン営業時間延長やハッピーアワーを導入し、お客様のご利用が薄い時間帯の売上を確保していきたい。