

【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(株)、(株)科学技術開発センター、ユートピア産業(株)、オーガニックリゾート(株)、(株)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(株)、(株)科学技術開発センター、ユートピア産業(株)、オーガニックリゾート(株)、(株)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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		入館(入浴)利用者数	人	190,375	184,019	142,280	117,468	83%	3
		スタンド利用者数	人	1,070	1,021	651	748	115%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	138,061,262	134,403,396	106,249,687	72,986,000	69%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 【令和2年度】 新型コロナウイルス感染拡大による休館等の影響を受け、入館(入浴)利用者数・営業収入が前年よりも減少した。									
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・エステ、講座、教室(シャドーボックス・ビーズ教室・囲碁対局・テナント事業等) 感謝デー、5の日りんご風呂、26日風呂の日(割引き) 小布施マラソン入館割引(※)、直売コーナー、各種季節割引き、湯YOUパーク・カーステイ(車中泊)、イベント貸室 ※新型コロナウイルスの影響につき、中止			【追加事業】落語会(新型コロナウイルスの影響の為中止)、地元小学校(クリスマスイベント)・高専連携事業(吹奏楽イベント) 【令和元年東日本台風災害復旧】一階宴会場4月～9月は貸室営業できず。10月に全面復旧。復興推進課と協力し、復興祈念事業。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	DMの作成・配布 SNSを活用した情報発信								

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	利用者アンケート	3
		(2) 調査、会議等の内容	①利用者アンケートの実施(450枚回収)平日及び土日祝実施 住所・氏名・年齢・性別・TEL・アドレス 地域及び来館数	
(3) 調査、会議等の結果	①フロント・売店 大変良い32.1%・良い46.9%・普通21% ②レストラン利用者 大変良い14.6%・良い32.5%・普通26.8%・悪い2.1% ③浴室・脱衣室 大変良い22.4%・良い42.7%・普通33.1%・悪い2.7% ④リラックスルーム 大変良い17.3%・良い16.5%			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	①スタッフの方々の笑顔がとても良い、りんごの商品が豊富で楽しい。 ②落ち着いて食事ができた、メニューがたくさんあって楽しい。 ③県外利用者 温泉の湯が白寿の湯に似ていて良かったです、料金がとても安価、りんご風呂がとても嬉しい、清潔で安心安全で入浴できる。 ④広くて落ち着きました。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	食事のメニューを新しくしてほしい。 売店にりんごの商品がない。 脱衣室のドライヤー足りない。	
		《対応措置》	メニューの更新・軽食メニューの追加、りんごを使用したメニューの開発。 売店商品の改訂をして見直しをした。 脱衣室ドライヤーの更新。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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 65,703,000 指定管理料 委託料 6,369,000 販売収入等 60,148,000 その他収入 26,000 計 132,246,000	利用料金 39,334,000 指定管理料 26,570,000 委託料 3,014,000 販売収入等 25,307,000 その他収入 5,331,000 計 99,556,000	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 110,115 貸付料 その他 計 110,115	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 106,686 貸付料 その他 計 106,686		
支出	人件費 41,590,000 設備管理費 7,880,000 備品購入費 3,927,000 修繕費 2,750,000 光熱水費 34,617,000 事業費 35,583,000 事務経費 935,000 本社経費 7,238,000 その他 7,238,000 計 134,520,000	人件費 40,142,000 設備管理費 7,657,000 備品購入費 5,190,000 修繕費 4,585,000 光熱水費 25,391,000 事業費 17,538,000 事務経費 353,000 本社経費 974,000 その他 974,000 計 101,830,000	歳出	指定管理料 26,570,000 委託料 1,600,500 需用費 1,141,800 役務費 55,000 使用料・賃借料 578,988 修繕費 工事請負費 80,451,600 備品購入費 1,281,500 その他 計 111,679,388	歳出	指定管理料 7,251,000 委託料 3,200,704 需用費 役務費 601,560 使用料・賃借料 1,571,400 修繕費 20,432,800 工事請負費 3,983,040 備品購入費 その他 計 37,040,504			
自主事業	収入 5,390,000 支出 5,016,000 自主事業損益 374,000	収入 3,524,000 支出 1,981,000 自主事業損益 1,543,000							
損益	-1,900,000	-731,000	差引	-111,569,273		-36,933,818			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)							39.4%		
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
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、副支配人、副施設長 各1名 フロント係員5名、厨房9名、メンテナンス8名、 委託清掃4名、(長野市18名)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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		

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	<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。	4			
<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>豊野支所及び商工会自治協議会など連携による地域活性化を目指す。 地域の食材を活かした食事の提供。 地域との意見交換会の実施。</td> <td>地元小学校・高専との連携事業を行った。 長野市復興推進課と協働したデジタルスタンプラリーのノベルティ交換場所として令和元年東日本台風災害からの復興記念事業を行った。</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	豊野支所及び商工会自治協議会など連携による地域活性化を目指す。 地域の食材を活かした食事の提供。 地域との意見交換会の実施。
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			
豊野支所及び商工会自治協議会など連携による地域活性化を目指す。 地域の食材を活かした食事の提供。 地域との意見交換会の実施。	地元小学校・高専との連携事業を行った。 長野市復興推進課と協働したデジタルスタンプラリーのノベルティ交換場所として令和元年東日本台風災害からの復興記念事業を行った。			

【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	<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>地域連携</p> <p>危機管理体制</p> <p>--- 基準値</p>
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	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 各種学校と連携しての事業実施及び令和元年東日本台風災害からの復興記念事業を評価し、「地域連携」は「4」とした。 サーマルカメラの設置、食堂におけるテイクアウトの推奨、営業時間短縮等新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した。 コロナ禍の中で、勤務体制の見直しによる人件費の削減、光熱水費の削減等経費節減に努めた。 		
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)
	利用料金が他の市施設と比べると安価なため、利用料金を見直しを検討する。		周辺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"> 新型コロナウイルス感染防止の徹底、レジオネラ菌対策の徹底等、来館者が安心して利用できる事業を実施する。 自治協議会や直売所等地元団体との連携を引き続き図りながら、更なる利用者へのサービス向上を期待したい。 		

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

- ・直売所との連携事業とし館内でも通年販売所を設置し購入機会を増やした。
 - ・サービスの原点に戻り外部講師を定期的呼び講習会を実施を行った。及び職員のレベル向上のため、外部講師を招き施設運営会議を実施をしている。
 - ・レストランではグランドメニューの更新を行いりんごを使用したメニュー開発をした。
 - ・源泉施設管理の徹底、講習会の実施と予備の源泉ポンプの購入、モノクロラミンポンプ交換定期メンテナンスを行っている。
- 以上の取組みを行い、来館者へのサービス向上に務めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・経費削減の一環として光熱水費の大幅な削減を実施。
- ・適正な一元管理の実施。
- ・定期的に引湯管化学洗浄の実施。
- ・定期的に排水管洗浄
- ・エアコンの定期的なメンテナンス
- ・従業員の配置見直しをして、来館者へのサービス向上およびコスト削減に務めた。

③ その他

- ・豊野支所をはじめ自治協議会等との連携を深め地域の活動にも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各種の教室及び展示会等の提供をすることができた。
- ・法令に沿って水質検査、レジオネラ属菌対策、源泉ポンプのメンテナンスなど計画的に行うことができた。
- ・食品衛生法に沿って検便検査、サンコリ検査、講習会の参加などを行った。
- ・新型コロナウイルス対策としては、長野市・長野県との連携のもと全職員とともに、取り組むことができ、これからも最善の努力の元に取り組んでいきたい。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ①施設の老朽化に伴い計画的な改修工事、設備維持投資など。
- ②温浴施設管理、レジオネラ属菌対策モノクロラミン装置の維持管理、引湯管の維持管理。
- ③施設のリニューアルなど利用者の満足度を上げる。

(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

令和元年東日本台風災害復興、コロナ禍の収束が見えない中で、通常の営業での売り上げ計画が達成出来なかった。

② 次年度以降の取組み

施設への投資も含めて地域の復興を全力的に行っていきたい。
 『長野市災害復興計画』に沿って運営をできるようにしていく。