

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 65  
ID 143006

【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	“りんごの郷”運営企業体(構成団体:株式会社オーチャー、Fun Space株式会社)				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㎡ 露天風呂*2、サウナ*2、室内大浴場*2、専用個室*5、多目的ホール、休憩室、レストラン、売店、 農産物直売所、駐車場、温泉スタンド								
施設設置目的	市民の健康増進とコミュニティ活動の促進を図るとともに、農村における新たな拠点施設として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、休憩室、レストランの利用受付								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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	“りんごの郷”運営企業体(構成団体:株式会社オーチャー、Fun Space株式会社)			指定回数	2 回	
指定期間	平成25年4月1日	～	平成30年3月1日	5年	管理運営開始日	平成20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)					

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	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	196,896	202,395	208,292	193,712	93%	3
		スタンド利用者数	人	1,540	840	801	1,163	145%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	149,899,682	152,167,311	160,534,862	145,076,880	90%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項)                      年度当初、スケール詰まりにより源泉ポンプ停止。緊急メンテナンスのため臨時休館。来館者には無料入浴券を配布した。その後も源泉ポンプの復旧、停止を繰り返し、6月上旬には長期臨時休館を余儀なくされた。</p>									
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	りんごの湯利用者の受付業務 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							
	自主事業	講座・教室(健康講座、ビーズ教室)、健康診断、ロビーお楽しみ会、ふれあいギャラリー展示、そば歳時記の実施、りんご農家体験会、リニューアルイベント、りんごの湯祭、招福祭、正月おみくじ、カルタ大会、ビンゴ大会、ガラボン抽選会、マッサージほか							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月5の付く日にりんご風呂を実施。季節に応じた季節風呂の実施(菖蒲湯、ゆず湯)。</li> <li>毎月26日に風呂の日(大人350円、小学生250円)を実施。</li> <li>ホームページ、テレビ、フリーペーパー、ラッピングバス、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。ホームページについては、リニューアルを行い、内容の充実を図っている。</li> <li>職員の役割分担が明確化されている中で、申込み等の受付体制が確保されている。</li> <li>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。</li> </ul>							

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	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 【アンケート内容】 ①年月日及び時間帯、②性別、③年齢層、④来館までの所要時間、⑤お風呂に対する満足度、⑥レストランに対する満足度、⑦売店に置いて欲しいもの、⑧その他自由意見		
利用者評 価	(3) 調査、会議等の結果 ①(来館曜日) 平日:60% 土日祝日:40% ②(性別) 男性:44% 女性:56% ③(年齢層) 10歳未満:19% 10~19歳:22% 20~40歳:10% 40~60歳:16% 60歳以上:33% ④(所要時間) 15分以内:29% 30分以内:38% 1時間以内:19% 1時間以上:14% ⑤(お風呂) 大変満足:39% やや満足:21% 普通:24% やや不満:11% 不満:5% ⑥(レストラン) 大変満足:24% やや満足:14% 普通:22% やや不満:8% 不満:5% 未回答:27%		3
	(1) 良好とする評価 泉質が良い、りんご風呂が良い、湯温がちょうど良い、スタッフの親切な対応が良かった、レストランおいしかった、イベントが沢山あって良い、とても気持ちよく利用できた、キッズルームを作ってもらえて良かった		
利用者からの評価・苦情等		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・刺青の方の入浴制限の実施要望 ・洗い場の場所取り等のマナー違反への対応要望 ・湯温が熱い、またはぬるい	3
<<対応措置>> ・館内放送にて暴力団お断りや、事例を元にマナー違反の注意喚起を実施。 ・ヒートショックに関する掲示物の掲出や館内放送により、湯温の周知徹底およびご理解を賜った。			

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	80,545,000	利用料金	69,342,050	歳入	使用料	113,314	使用料	127,479
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）		雑（納付金）	1,001,000
	委託料	5,286,000	委託料	4,326,243		行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等	75,288,120	販売収入等	62,339,627		その他		その他	
	その他収入	173,000	その他収入	257,106					
	計	161,292,120	計	136,265,026		計	113,314	計	1,128,479
支出	人件費	58,986,000	人件費	57,158,339	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	10,416,000	設備管理費	9,266,677		委託料	6,217,560	委託料	259,696
	備品購入費	4,029,000	備品購入費	4,953,713		需用費	1,428,192	需用費	1,186,920
	修繕費	3,860,000	修繕費	3,516,144		役務費		役務費	
	光熱水費	33,789,000	光熱水費	28,802,468		使用料・賃借料	3,294,036	使用料・賃借料	3,132,320
	事業費	40,689,000	事業費	34,609,959		修繕費	694,440	修繕費	16,200
	事務経費	3,871,000	事務経費	3,469,606		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費		備品購入費	749,520
	その他	465,000	その他	493,042		その他		その他	
	租税公課	6,890,000	租税公課	5,911,061					
	計	162,995,000	計	148,181,009		計	11,634,228	計	5,344,656
自主事業	収入	11,067,880	収入	8,811,854					
	支出		支出						
損益		11,067,880	自主事業損益	8,811,854					
損益		9,365,000		-3,104,129	差引		-11,520,914		-4,216,177
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									38.6%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

3

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、経理担当、設備責任者、調理責任者、調理員以上各1名 受付員（兼清掃業務）6名、食堂係（ソフト含む）14名、温泉係5名【社員5名、パート26名】 その他委託清掃員6名。イベントや曜日に合わせて計画的に配置した。市内雇用職員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"/>	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実行されたか	<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		

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. 65

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<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。また、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。	4
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	
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。	地元農家との連携で、農家体験(収穫)を実施した。 (地元農家との友好な関係づくりに努め、施設-生産者-お客様の三者にとって良好な仕組みを作った。)

【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	合計得点 <b>62</b>	
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		

評価理由

- ・利用者のニーズに合わせた自主事業（イベント等）を実施し、集客に向けた取り組みが積極的に行われた。
- ・地元農家と連携し、レストランにおいて地元食材を使用した。また、農家体験等で地域の活性化に取り組んでいることから、地域連携を「4」とした。
- ・休館期間を利用し、キッズルームの新設・休憩所のリニューアル等を実施し、利用者の満足度向上に努めた。

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）
	アンケート結果をレストラン事業に反映し、売り上げ増加を目指す。	アンケート結果を可能な限り反映したが、改善には至っていない。	利用者のニーズに合わせた新メニューを考案していく。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	評価理由
	休館における要因はあったものの、前年度より大幅に利用者が減少したため、その原因を究明し利用者回復に努める。

## 指定管理者自己評価

B

## (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) 昨年度に続いて、接客技術向上のための研修を行った。
  - 2) 長野医療生協様や豊野病院様、ももたろうケアセンター様と連携した「りんごの湯 健康講座」を隔月開催し、特に高齢の来館者の健康増進に役立つ活動を行った。
  - 3) 昨年度に続き「ふれあいギャラリー」への展示希望者を募り、毎月展示替えを行って来館者に楽しんで頂くと共に、作品発表の場とした。
  - 4) レストランでは、好評の月替わりメニュー3品の他、季節に応じたメニューを提供。りんごを入れた海鮮塩焼きそばや、信州味噌を使用した味噌焼きそば等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。
  - 5) リニューアルに伴い、高齢者や障がい者向けに食堂に椅子席を増設し、従来のごろ寝をされる利用者向けには休憩所と寝処を新設する事でサービスの拡充を計った。また、2F喫煙所をキッズコーナーに変更し、ファミリー層の利用しやすい施設づくりに努めた。
  - 6) リニューアルイベントや秋のりんごの湯祭、節分イベント等様々な催しを実施した。特にりんごの湯祭では地域の方々のご協力を得て、過去最高のお客様にお越しいただいた。
  - 7) 健康増進の取り組みとして卓球台を設置した。
- 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務めた。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- 1) 前年度より継続して、光熱水費の節約対策のため節水コマを使用し、水道料金の減少を図った。  
また、照明・冷暖房設備の適正管理により、電気使用量の減少を図り、長野市や環境省の省エネキャンペーンにも貢献した。
- 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、これまでに連携して事業を行った企業や団体と引き続き連携を行うだけでなく、多数の団体と新規に連携を図り、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) 運営協議会の実施。豊野地区住民自治協議会の方や、豊野地域公民館連絡協議会の方々をお招きして運営協議会を開催した。個室の空室対策と宴会の受注について意見を頂き、個室割引プランの開発と宴会メニューの改訂につなげた。
- 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。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- 1) 各種機器の経年劣化が進んできていることから、急な不調により休館を余儀なくされるような機器や部品に関しては予備品を購入し、不測の事態にも対応できるようにしたい。また、買い替えやオーバーホールも市と協調して順次実施していきたい。
- 2) 利用者が増加するよう、お客様だけでなくスタッフも笑顔が絶えない施設にするとともに、館内の雰囲気作りにも力を入れて行く。
- 3) 衛生管理（レジオネラ属菌対策）について、現在では専門業者の指導の下に対策を強化しているが、今後も検出されることがないように引き続き検査態勢を強化する。
- 4) 黒字化の必須要件は特色づくりにあると捉え、公共施設としての安心感の醸成や、他施設では味わえないオリジナル料理や商品の拡充を図る。

## (3) 次年度以降の取組み

次年度も利用者や市民の皆様へ愛される施設を目指し、当館の設立趣旨である「健康」「産業育成」「コミュニティー」を意識しながら運営します。

具体的には、①健康講座の継続、②地域の商材を使用した産業育成への貢献、③地域との関わりを大切に、昨年度培った農家の方々だけでなく、商工会を中心とした商店との連携、学生との連携など「地域の中のりんごの湯、地域あつてのりんごの湯」をモットーに、より広く深く愛される施設になるよう努めます。

## 【指定管理者自己評価基準】

A: 計画や目標を上回る、B: 計画や目標をやや上回る、C: 計画や目標どおり、D: 計画や目標をやや下回る、E: 計画や目標を下回る