

【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	住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とその振興を醸成し、もって住民の福祉の向上と地域の活性化に寄与すること。							
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、貸館、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31日	5年	管理運営開始日	平成20年3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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		入館（入浴）利用者数	人	202,391	208,192	193,712	195,911	101%	3
		スタンド利用者数	人	840	801	1,163	1,180	101%	
		営業収入（指定管理料を除く）	円	151,936,072	160,348,865	144,819,774	144,960,460	100%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) ・6月に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。									
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 施設維持管理業務							
	自主事業	マッサージ 感謝デー、5のつく日（りんご風呂）、26の日（入館料割引） 講座・教室（健康講座、ビーズ教室等） 健康診断 応援企画（長野マラソン・小布施見にマラソン） ーランナーの方入館料200円引き・100円引き 菖蒲湯、ゆず風呂、各種季節イベント 湯YOUパーク（車中泊の受け入れ）等			【追加事業】 熊本地震災害募金、熊本応援フェア（熊本物産展） ライトダウンキャンペーン ミニ四駆大会 B級グルメ大会 防災ワークショップ ロボット体験 等				
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、ラッピングバス、テレビ取材の受け入れ、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	(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（327枚回収） アンケート内容 ①年月日及び時間帯 ②男女別 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	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ①(来館曜日)平日：59%、土日祝日41% ②(性別)男性：45%、女性：55% ③(年齢層)10歳未満：28.3%、10～19：24.7%、20～40：14.2%、40～60：13.0%、60歳以上：19.8% ④(所要時間)15分以内：23.6%、30分以内：42.6%。1時間以内：16.6%、1時間以上：17.2% ⑤(風呂)大変満足：43.6%、やや満足：25.4%、普通21.0%、やや不満5.3%、不満：4.7% ⑥(レストラン)大変満足：21.9%、やや満足：17.4%、普通20.0%、やや不満4.2%、不満：4.2%、未回答32.3%	
	(1) 良好とする評価 ・お湯が良い(湯温、湯量、泉質)、従業員が良い(あたたかい、優しい) ・イベントが楽しい ・りんご風呂が嬉しい ・アップルパイが美味しい ・食事が美味しい ・キッズルームがある	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・刺青の方の入浴制限 ・洗い場の場所取り等のマナー違反の報告 ・湯温がぬるい ・ヘルスマーターの設置をしてほしい ・一部の食事が美味しくない ≪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 ・身体への負担軽減のため、内湯42℃、露天風呂41℃に設定した旨掲示し、湯温の周知を実施 ・ヘルスマーターを脱衣所に設置し、お客様が体調に合わせて入浴できるようサービスの向上に努めた ・アンケートを参考に、食事メニューの改善を随時行っている	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価						
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	72,996,000	利用料金	69,522,250	歳入	使用料	133,032	使用料	113,314						
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）		雑（納付金）							
	委託料	4,585,000	委託料	4,280,711		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	67,075,000	販売収入等	62,894,958		その他		その他							
	その他収入	167,000	その他収入	100,631											
	計	144,823,000	計	136,798,550		計		133,032		計	113,314				
	支出	人件費	56,595,000	人件費		54,580,762		歳出		指定管理料	8,686,854	指定管理料	11,634,228		
		設備管理費	13,440,000	設備管理費		11,667,440				委託料		992,520		委託料	6,217,560
		備品購入費	4,369,000	備品購入費		3,767,652				需用費		449,982		需用費	1,428,192
		修繕費	2,000,000	修繕費		2,394,124				役務費				役務費	
光熱水費		30,756,000	光熱水費	28,946,324	使用料・賃借料	3,455,712	使用料・賃借料		3,294,036						
事業費		29,678,000	事業費	30,074,855	修繕費	498,960	修繕費		694,440						
事務経費		9,594,000	事務経費	10,677,590	工事請負費	1,507,680	工事請負費								
本社経費		0	本社経費	0	備品購入費	1,782,000	備品購入費								
その他		554,000	その他	139,984	その他		その他								
計		146,986,000	計	142,248,731	計	8,686,854	計		11,634,228						
自主事業	収入	9,585,220	収入	8,161,910											
	支出	6,381,000	支出	5,546,764											
	自主事業損益	3,204,220	自主事業損益	2,615,146											
損益		1,041,220		-2,835,035	差引	-8,553,822		-11,520,914							
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									38.4%						
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設長、副施設長兼調理責任者、経理担当 各1名 設備責任者1名、受付員（兼清掃業務）6名、食堂係17名、温泉係5名 【社員3名、パート29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		
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行われたか		
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

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		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		

7 地域連携

地域連携	評価
<p>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。</p>	4
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>地元農産物の直売コーナーの設置、地元大学生とのイベント等、地域と協働した取り組みを積極的に行っている。また、障害者就労施設からの物品の購入に努めた。</p>	

【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>危機管理体制</p> <p>地域連携</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"> ・利用者のニーズに合わせた自主事業（イベント等）を数多く実施し、集客に向けた取り組みが積極的に行われた。 ・地元農産物の直売コーナーの設置や地元大学生とのイベント連携、また障害者就労施設からの物品の購入等、地域との協働事業に積極的に取り組んでいることから、地域連携を「4」とした。
------	---

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）
	利用者が大幅に減少したため、その原因を究明し利用者回復に努める。	様々なイベントを実施し、利用者回復に努めたものの、猛暑・大雪の影響もあり利用者回復には至らなかった（年間利用者数はH27より増加しているが、開館日数を考慮すると減少している）。	新規利用者開拓のため、魅力のある自主事業の実施等で集客を図る。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	運営開始から10年以上が経過しているが、施設の経年劣化が大幅に進んでいる。計画的な修繕を実施し、施設の安定した運営に努める必要がある。
--------------------	---

(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、施設内においても農産物の直売コーナーを設置し、販売を始めた。それにより、これまで直売所を営業時間の関係などで利用されたことのないお客様にも購入機会を提供できたことで喜ばれ、生産者の方からも廃棄量が減り、売上を伸ばすことが出来たと喜ばれた。当施設にとっても売店売上の向上に繋がりを、3者Win-Winの関係性を築くことが出来た。
 - 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をしてもらえるように努めた。
 - 3) 昨年度に続いて、接客技術向上のための研修を行った。
 - 4) レストランでは、好評の月替わりのメニュー3品のほかに、季節に応じたメニューの提供や、りんごやマコモ等、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。また、宴会では釜飯を取り入れたプラン等の提供をし、満足度向上に努めた。
 - 5) 例年通り、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ともに、作品発表の場とした。
 - 6) 夏まつりや秋のりんごの湯まつり、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) お客様がその日の体調に併せた入浴が出来よう、脱衣所にヘルスマーターを設置した。
- 以上のような取組みを行い、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) 前年度より継続して、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・冷暖房設備の適正管理により、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、施設およびお客様の安全を確保している。
- 7) 4月の熊本地震の災害募金を実施し、日本赤十字社を通じ寄付を行った。また、熊本の物産展を実施し、お客様に熊本の珍しい物産品を販売することを通しての熊本応援を実施した。
- 8) 6月のポンプ故障による休館の際は、当社の迅速な連絡体制のもと、半日で復旧させ、翌日には営業再開することが出来た。

(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等について市と協議をしていきたい。
- 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、館内の雰囲気作りも今年度同様力を入れていきたい。
- 3) 衛生管理（レジオネラ菌対策）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な態勢を維持する。
- 4) 黒字化に必須の要件は特色づくりにあると考え、公共施設としての安心感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っていきたい。また、機器の経年劣化により維持管理費が増加傾向にあるので、適正なサービスの範囲内で引き続き省エネに努め、経費の増加を出来る限り抑えていきたい。

(3) 次年度以降の取組み

次年度も市民の皆様にも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」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、拡充②地域の商材を多用した産業育成への更なる貢献③地域との関わりを大切に、昨年度培った農家の方々はもちろん商工会を中心とした商店との連携、学生との連携など今年度の良かった取り組みをより伸ばせるよう「地域の中のりんごの湯、地域あつてのりんごの湯」を意識しつつ、より広く深く愛される施設になるよう努める。

【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