

【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㈱、㈱科学技術開発センター、ユートピア産業㈱、オーガニックリゾートホールディングス㈱、㈱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㈱、㈱科学技術開発センター、ユートピア産業㈱、オーガニックリゾートホールディングス㈱、㈱あけびの湯)	当該指定管理者の指定回数	1 回
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日	5年	当該指定管理者の管理運営開始日 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
		入館(入浴)利用者数	人	184,019	142,280	117,468	148,477	126%	4
		スタンド利用者数	人	1,021	651	748	934	125%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	134,403,396	106,249,687	72,986,000	87,496,107	120%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項)							
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・マッサージ ・エステ ・教室(シャドーボックス・ビーズ教室・囲碁・将棋・手欄と事業等) ・感謝デー(りんご風呂5の日) ・湯YOUパーク、カーステイ(車中泊) ・イベント用貸室 			【追加事業】 ・落語会開催 【コロナ対策】 ・ソーシャルディスタンス ・まん延防止措置法遵守(時短要請) ・長野市コロナ対策遵守				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット・SNS等の活用促進 ・ラジオCM等の随時放送 ・広告媒体等の随時掲載 								

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	利用者アンケート	3
	(2) 調査、会議等の内容 利用者アンケートの実施(年4回)1285名回答		
(3) 調査、会議等の結果 ①フロント・売店 大変良い26.0%・良い37.6%・普通28.4%・悪い8.0% ②レストラン利用者 大変良い19.7%・良い42.5%・普通35.0%・悪い2.8% ③浴室・脱衣所 大変良い21.8%・良い43.4%・普通32.2%・悪い2.6% ④リラックスルーム 大変良い31.0%・良い35.8%・普通33.2%			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ①料金がとても安価。スタッフの方々の笑顔がとても良い。親切に案内して頂けた。地元りんごの商品が豊富で楽しい。御開帳のお土産があつて良かった。 ②畳が綺麗で清潔感があつた。メニューも豊富。味も良く、ボリュームもあつた。デザート(りんごパイ)美味しかった。 ③県外利用者にも好評(りんご風呂)。清潔で安心安全で入浴できる。 ④広くて清潔だった。		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・食事のメニューについて、高齢者にはボリュームがある。 ・女子サウナも綺麗にして欲しい。		
	<<対応措置>> ・高齢者に対応したセットメニュー、軽食類の開発を実施し追加した。 ・経年劣化は進む中で、改修工事及び更新を進める。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	51,480,000	利用料金	53,231,081	使用料	雑(納付金)	使用料	雑(納付金)	110,115
	指定管理料		指定管理料	8,086,000					
委託料			委託料		貸付料	その他			
	販売収入等	43,744,000	販売収入等	31,437,344					
その他収入	3,999,200	その他収入	963,017	歳入					
			国等の支援						
計	99,223,200	計	95,582,107	計	125,846	計	110,115		
支出	人件費	39,051,600	人件費	53,552,938	指定管理料	8,086,000	指定管理料	26,570,000	2
	設備管理費	4,000,000	設備管理費	1,611,060		委託料	5,368,000	委託料	
備品購入費	3,500,000	備品購入費	9,220,584	需用費		需用費	1,141,800		
修繕費	3,500,000	修繕費	3,643,361	役務費		役務費	55,000		
光熱水費	23,840,000	光熱水費	25,767,606	使用料・賃借料	3,549,672	使用料・賃借料	3,711,348		
事業費	30,192,842	事業費	22,958,498	修繕費		修繕費			
事務経費	500,000	事務経費	1,497,823	歳出	工事請負費	5,579,400	工事請負費	80,451,600	
本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費	1,281,500		
その他	1,300,000	その他	3,531,143	その他		その他			
計	105,884,442	計	121,783,013	計	22,583,072	計	114,811,748		
自主事業	収入	5,390,000	収入	3,899,300					
	支出	5,016,000	支出	3,219,080					
	自主事業損益	374,000	自主事業損益	680,220					
損益	-6,287,242		-25,520,686	差引	-22,457,226		-114,701,633		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								44.0%	
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4名、厨房7名、メンテナンス6名、委託清掃4名(長野市15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. 36

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	☑	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			
	1 施設の利用者の個人情報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	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>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。</p>	<p>小学校・中学校・高校・高専・大学・養護学校との連携事業を行った。長野市新型コロナウイルスまん延防止措置協力等を行った。</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	4	16	
利用者評価	3	12	
事業収支	2	8	
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		62	

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、利用者や従業員の安全を確保しながら運営を行うことができた。 ・人件費や備品購入費の支出が計画時よりも大幅に増額し、損失が大きくなってしまったことから、「事業収支」は「2」とした。 ・利用者のニーズに合わせたレストランメニューの見直しや、男子サウナの更新やレストラン等のリニューアルを積極的に行い、集客力アップにつなげることができたため、「施設の有効活用」は「4」とした。 ・各種学校と連携し事業実施を行ったことを評価し、「地域連携」は「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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金が他の施設と比べると安価なため、利用料金の見直しを検討する。 ・集客力アップに向けた、PRを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金について、比較検討を進めている。 ・リニューアルオープンの際に入浴剤の配布等を行い、利用者数を増やすことができた。 	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"> ・利用料見直しの検討。 ・施設の老朽化が進む中で、定期点検や更新を進め、利用者が安全に快適に利用できる環境を整える。 ・県外観光客にも向けたPRを行う。 ・新型コロナウイルス感染防止対策やレジオネラ菌対策を引き続き徹底し、利用者の安全を図る。 		

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

- ・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。
 - ・近隣農家との連携を取り持つことができた。
 - ・外部講師を定期的に呼び、講習会を行いレベル向上の為施設運営会議を実施している。
 - ・レストランメニューも季節替わりに更新をして、メニュー開発も行った。
 - ・施設の老朽化に伴い男子サウナの更新、レストランリニューアル等々を積極的に行った。
- 以上の取組みを行い、来館者へのサービス向上に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- 経費削減の一環として、水光熱費の削減を実施した。
 新型コロナウイルス対策として、職員の適材適所の配置を行い、お客様の安心安全を守る事ができた。

③ その他

- ・地域連携(支所・自治協)など幅広く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て地域に貢献できた。
- ・リニューアル(設備投資)を行った事により、入館者増に繋がった。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

施設の老朽化に伴い今後、計画的に大規模修繕及び設備投資について長野市と協議をしていく。

(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

予算計画書による運営が出来なかった。国によるまん延防止措置法及び県・市コロナ対策の遵守の為、人員配置等を強化し施設からの感染者を出す事無くシーズンを終えた。

- ・リニューアル等設備投資した為、入館者数増に繋がった。

② 次年度以降の取組み

計画や目標に沿って、また感染防止防止に努める。