

【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、 農産物直売所、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)			

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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	入館（入浴）利用者数	人	193,712	195,911	190,375	184,019	97%	
	スタンド利用者数	人	1,163	1,180	1,070	1,021	95%	
	営業収入（指定管理料を除く）	円	145,076,880	144,960,460	138,061,262	134,403,396	97%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 平成30年度は猛暑の影響で夏季利用者数が減少した。								
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、講座・教室（健康講座、ビーズ教室等） 感謝デー、5のつく日（りんご風呂）、26の日（入館料割引） 豊野サマーフェスティバル出店、りんごの湯まつり（秋） 小布施見にマラソン応援企画（入館料割引）、農家体験 直売コーナー、マコモフェア、各種季節イベント 菖蒲湯、ゆず風呂、湯YOUパーク（車中泊の受入れ） カラオケ広場 等		【追加事業】 落語会（毎月第三水曜日）、花風呂、職場（アナウンス）体験、地元小中学校、高専、大学との連携事業 等				
サービス維持・向上の取組み（広報等）	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、フリーペーパー、テレビ、ラジオ等の取材受入れ、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

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	
	(2) 調査、会議等の内容 利用者アンケートを実施（255枚回収） アンケート内容 ①利用年月日、住所、氏名、年齢、性別、電話番号、メールアドレス（差支えない範囲で記入） ②スタッフの笑顔 ③館内の清潔感 ④料理について ⑤その他自由		
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 ①記入：18% 未記入：82% ②大満足：8% 良かった：22% 普通：28% 悪かった：2% 未記入：40% ③大満足：12% 良かった：24% 普通：22% 悪かった：0% 未記入：42% ④大満足：38% 良かった：22% 普通：8% 悪かった：0% 未記入：32%		3
	(1) 良好とする評価 ・泉質が良い ・脱衣場が広い ・掃除が行き届いている ・ベビーバスの設置がありがたい ・食事が美味しい ・スタッフの対応が良い ・料金が安い		
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（入浴禁止） ・サウナ用の水風呂が欲しい ・湯船にゴミや髪の毛が浮いている		
	≪対応措置≫ ・館内掲示、館内放送にて暴力団お断りや、事例を基にマナー違反の注意喚起を実施 ・見回り時、浴槽にも目を向け、異物がある場合はすくい取るよう指示		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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 74,520,000 指定管理料 委託料 4,320,000 販売収入等 64,480,000 その他収入 270,000 計 143,590,000	利用料金 61,519,567 指定管理料 委託料 5,693,785 販売収入等 57,768,882 その他収入 3,152,162 計 128,134,396	歳入	使用料 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 貸付料 その他 計 133,032	歳入	使用料 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 貸付料 その他 計 133,032		
支出	人件費 57,550,000 設備管理費 9,270,000 備品購入費 4,950,000 修繕費 3,520,000 光熱水費 29,800,000 事業費 27,590,000 事務経費 4,970,000 本社経費 その他 5,580,000 計 143,230,000	人件費 40,882,619 設備管理費 8,957,081 備品購入費 5,652,008 修繕費 1,121,927 光熱水費 29,775,451 事業費 36,582,364 事務経費 2,991,847 本社経費 その他 3,127,312 計 129,090,609	歳出	指定管理料 委託料 64,800 需用費 役務費 使用料・賃借料 1,835,352 修繕費 1,238,760 工事請負費 7,096,680 備品購入費 その他 計 10,235,592	歳出	指定管理料 委託料 5,405,940 需用費 368,064 役務費 使用料・賃借料 3,995,712 修繕費 303,480 工事請負費 1,771,200 備品購入費 その他 計 11,844,396			
自主事業	収入 支出 自主事業損益 0	収入 6,269,000 支出 3,463,500 自主事業損益 2,805,500							
損益	360,000	1,849,287	差引	-10,102,560		-11,711,364			
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）							31.7%		
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) 施設長、副施設長、料理長 各1名 受付員（兼清掃業務）8名、食堂係10名、温泉係5名 【派遣社員1名、社員1名、パート24名】 その他委託清掃員8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保護の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			

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			
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 運営協議会の実施により、地域との意見交換を行う。 ・ 農産物直売所において地場産品の販売を行う。 </td> <td> <p>【追加】 小学校、中学校、大学等との協働イベントを実施し、また商工会や公民館の行事にも積極的に取り組んだ。</p> </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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 運営協議会の実施により、地域との意見交換を行う。 ・ 農産物直売所において地場産品の販売を行う。
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			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 運営協議会の実施により、地域との意見交換を行う。 ・ 農産物直売所において地場産品の販売を行う。 	<p>【追加】 小学校、中学校、大学等との協働イベントを実施し、また商工会や公民館の行事にも積極的に取り組んだ。</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			62

評価理由	<p>・ 毎月イベントカレンダーを作成し、利用者のニーズに合わせた自主事業を数多く実施したり、レストランメニューの見直しを行うなど創意工夫しながら集客力アップに向けた取組を積極的に行った。</p> <p>・ 小学校、大学等との協働イベントや商工会や公民館の行事にも積極的に取り組んだことを評価し、「地域連携」は「4」とした。</p>
------	--

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"> ・ 源泉設備の改修を実施し、安定した施設運営に努める。 ・ 4月より指定管理者が変更となるが、利用者サービスの維持向上に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 源泉ポンプの交換工事をを行った結果、安定した湯量を供給できた。 ・ 利用者のニーズに合ったサービスが提供できた。 	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料が類似施設と比べ安価なため、利用料の見直しを検討する。
---------------------	--

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

- 1) 農産物直売所と連携し、施設内でも農産物の直売コーナーを設置し販売の継続を行うことにより直売所の営業終了後（冬季）も購入機会を提供することでお客様に喜ばれ、生産者にとっては廃棄量が減り売上を伸ばすことができ、当施設にとっても売店売上の向上につながり、三者にとってプラスとなった。
 - 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してもらえるよう努めた。
 - 3) 昨年度に続いて、接客技術向上のための研修や緊急時対策として避難訓練、消火訓練の研修を行った。
 - 4) レストランでは、各季節に応じたメニューの提供や、ランチ入館者用のお得なセットメニューを定期的にメニュー変更しながらリピーターの確保に努めた。また、りんごやマコモ竹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。宴会では、コースにより食事の提供スタイルは決めておいて、食材や内容を変えて提供することにより、新規のお客様はもちろんのこと、リピーターのお客様に対しても満足度向上に努めた。
 - 5) 例年どおりギャラリーコーナーへの展示希望者を募り、随時展示物を替え来館者に楽しんでいただくとともに作品発表の場とした。
 - 6) 夏祭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、長野市内を初めとする地域の方々や学生の協力を得て、大きな集客につなげた。
 - 7) 市内及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) 毎月第三水曜日に落語会を行うことにより、笑うことによる健康促進や固定客の確保に努めた。
 - 9) 新たな殺菌対策としてモノクロミン装置を導入したことにより、今までよりも安心安全な入浴を提供することができた。
- 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、照明器具をLED化することにより、間引き点灯から全点灯に切り換え館内及び浴室を明るく清潔感のある施設にするとともに経費の削減にも努めた。また、冷暖房設備をこまめにチェックし、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、地元を初めとする多数の団体と新規又は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役員や学生の協力を得るなど広く地域を巻き込んだ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定期的に清掃洗浄を実施し、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、無事故で運営を行った。
- 6) 迷惑客の対応等について、警察と連携をとり、施設及びお客様の安全を確保している。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- 1) 施設の老朽化に伴う計画的な改修
- 2) レジオネラ対策の継続的な実施
- 3) 温泉供給における安定的な営業

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

- 【B】計画や目標を上回る
- 【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

B

① 評価理由

指定管理者自己評価の内容につきB評価

② 次年度以降の取組み

インバウンド対応、観光客の更なる集客、地元住民の更なる利用促進。