

平成30年度第2回長久手市指定管理者選定委員会 議事録要旨

平成30年10月3日（水）

- 委員の過半数により会議が成立していることの確認・挨拶・自己紹介 9:30～
- 委員会が非公開であることについての確認
- 選定の流れについて説明（財政課）

9:40～

●福祉の家温泉交流施設及び田園バレー交流施設指定管理（平成31～34年度・4年間）

（長寿課入室 施設概要・指定期間の説明）～9:50

委員:自己評価と担当課評価について、担当課の評価は、長寿課とみどりの推進課と協議して一つの評価を出していることか。

担当課:はい、そのとおりです。

委員:担当課評価で「B」評価がいくつかあるが、理由として良いことは書いてあるが、改善点などはなかった。そのため、なぜ「A」ではなく「B」なのか理由があれば教えてください。

担当課:素晴らしくきちんとできているという所までは至ってなくて、普通にはできているということで「B」を付けています。

委員:ユニークさを出せる項目でもないと思います。

委員:自己評価の総評の中で、「競合店とは違う魅力、切り口をアピールすることで無用な競争からは距離を置き、消耗することなく、新たな顧客層を広げていくことが可能である」と書かれていますが、近隣にとっても魅力のある温泉施設があるなかで、そこは一線を引きながらという部分で、新たな顧客層を広げていくとか、新たな切り口をアピールするというのはどういうことか、もう一度御説明ください。

担当課:温泉交流施設としましては、長久手温泉というところは割合年齢層が高いということがありまして、もう少し下の方の年齢層を開拓していきたいというのがあります。株式会社長久手温泉全体としましては、温泉交流施設とあぐりん村の産直の施設の両方が一体となって経営していくことで、回遊性を高めたり、さらにお客さんを呼び込んだりということで魅力のアップを図っていくということです。

委員:若い層の開拓というのは資料を見た限りでは今一伝わってこなかった。近隣の競合施設とかは凄く若い人が行っている。ござらっせもやっているのですが、岩盤浴とくつろいだ時の本の種類とかが全く違う、競合施設だと一日中居られるのですが、ここだと一日中居られないという部分が、若い層的に見るとある。開拓された炭酸泉での温泉というのは大変良いかとは思いますが、それで若い層が引きつけられるかというところとちょっと違う様な気がします。あぐりん村と一体化することで何が起きるのがよく分からず、ござらっせに行った後に、あぐりん村に寄って買い物するとかはできると思うのですが、食堂はすぐ閉まりますし非常にレアな野菜とかも売っているのですが、普通の野菜がなかったりとか、一体どこを目指してなにをやっているのかなという部分をもう少し打ち出さないといけない。

委員:近隣の温泉施設、入浴施設は若い人が多い。その理由が何かないと考えると、炭酸泉

だけではなく色々な泉質のお湯をそろえていたりして、そういう所に若い人は惹かれたりすると思います。あと、あぐりん村とござらっせの連携について、あぐりん村は朝一に朝とれたての物が豊富に並んでいて、午後以降夕方に関しては、お店は営業しても店に並んでいる品数が少ない、これは致し方ないと思うんだけど、そういう所のギャップ、あとは食堂が早く閉まってしまうということ、そこについてのフォローというのがなされていないのかなというのが正直感じたところです。これについて合わせて御意見いただければと思います。

担当課:年齢層に関しまして、ござらっせにつきましては、比較的高い年齢層の人が多いというのは、特徴として他の施設との差別化になっている所ですから良いと思います。近隣の競合施設は若い年齢層を狙っていますので、高い年齢層の所を確保しつつ、色々なイベントをしたりして、若い方特に家族連れを確保していければと思います。連携につきましては、これから市と長久手温泉とで既に始まっているところもありますが、健康増進事業を拡大していきたいと考えています。今やっているのは体操をしたりする「いきいきライフ」、そして講師を派遣する事業をやっています。健康という視点から、食という部分であぐりん村と連携できればと今は考えています。

委員:なぜ、黒字の温泉事業に対して、指定管理料550万円を支払うのですか。

担当課:温泉本体は利用料金制としています。この指定管理料というのは福祉の家の東側に福祉浴というのがありまして、そこは市が運営しているのですが、そこにも温泉の湯を引いて運営しています。長久手温泉の指定管理のエリアにある機械室で、くみ上げた温泉を温めたり薬品を入れたりして指定管理者が管理していますので、その実費分を指定管理料として市からお支払しています。

委員:会社全体の損益と関係なく業務に見合ったお金を支払っているということですね。

担当課:はい、そのとおりです。

委員:法令上の問題ですか、運営上の問題で、担当課から指導や指摘をしているものがあれば教えてください。

担当課:月1回の定例会を行っていますが、市からのお知らせとかはありますが、特に法令上の指摘はありません。

委員:今の炭酸泉にするための施設の変更は、だいぶお金がかかっていると思いますが、所有者としての市が負担しているのか、長久手温泉の施設、所有物として計上されているのか。

担当課:基本的に全て指定管理者の費用で行っています。市としてはそれを許可するか許可しないかだけをやっていきます。

委員:修繕についても収益の中からですか。

担当課:市の建物ではあるので、建物の躯体や市が最初に設置した機器などの大きな設備に関しては市で修繕をしています。細かい機器や定例的にローテーションしなければならない機器については、長久手温泉に修繕をしていただいています。

委員:今後見込まれる大規模な修繕については市が出すのか。

担当課:築16年経過しているので、大規模修繕を検討する中で、市でやらないといけないもの、長久手温泉にやっていただくものに今後選別をしていきます。

～10：35

(申請者株式会社長久手温泉入室 抱負・アピール) ～10：45

委員:売上収益が上がった結果として、どのような層の顧客が増え、どういうところに響いたのでしょうか。どのような層にアピールできたのかを教えてください。健康事業について、長久手市の介護予防事業とも一体化してやっていくということで、長久手市の介護予防をするうえで、どのような課題があると考えており、どのような形で介護予防に生かしていくのかというところをお伺いします。もう、既にやられていると思うので、効果測定などされたのであれば結果も教えていただきたいです。

申請者:炭酸泉については、お風呂好きの方にアピールして、かなり遠方の方からお風呂好きの方が来られるようになったのが一番かと思います。炭酸泉を大きくするとコストがかかりますので、どこの施設もあまり大きくないです。技術的なことがクリアされたため、一番大きい浴場を炭酸泉にしました。濃度も非常に高くなり、今まで炭酸泉が好きだった人が、一気に押し寄せていただきました。それから、健康とか美肌に効果があるということで、女性の方中心に利用が非常に増えました。マスコミに取り上げていただくことが増えて、相乗効果で有名になりました。特に炭酸泉だけではなく、炭酸温泉というのが他になかったため、これも二重の効果がありました。

健康事業、介護予防事業の今後の課題ということですが、今やっているのが、東郷町施設サービスという東郷町さんの第三セクターで、フィットネス専門でやっている会社と事業提携をして、そこの技術を学びながら一緒になって事業を進めています。その中で、特に体操、運動をやっていただいて、結果としてはアンケートで満足度97%あって、愛知医科大学の先生と協力して、どんなところが良くなるかと測定したところ、もちろん個人の感想ですが、色々な面で、体操する前と後ではほとんどの方が、向上しているという結果が出ました。受けている方は継続率も非常に高いのですが、課題が2点ありまして、男性の参加率が非常に低いこと、家から出たくないという方の参加が少ないということがあります。これからは、プログラムを運動だけではなく、もう少し文化的な、カラオケですとか、ヨガですとか幅広いメニューでやって対象を広げていこうかなと考えています。昨日もボイストレーニングというカラオケ機器を使った事業を行い、初めて男性中心に募集をかけたところ、今までは多くて4、5人だったのが、10人の参加がありました。歌うことを通じた取組がいいのかなという結果が出ています。そんなことを公民連携で、色々な民間企業とタイアップして広げていこうと進めているところです。

委員:介護予防の参加者の方は、温泉とはどのような関係ですか。

申請者:今のところは長久手市民限定ですので、温泉利用者に広くアピールはしていません。どちらかという、包括支援センターとか長久手市社会福祉協議会とか高齢者福祉の方と連携して、利用者に個別に伝えていく、今65歳以上の方が対象になっていますので、そちらのチャンネルを広く使っています。あと、色々なイベントに出てPRをしています。

委員:温泉に来られた高齢の長久手市民の方が、普段だったら体操の企画に参加しないけど、ちょっと行ってみようかなみたいな感じで、温泉の利用者が来るとかだと相乗効果があ

るなって気がします。

申請者:基本的には温泉事業部の中にはあるのですが、一つの別事業として会社の中に健康推進課を作って、市からの受託事業をやっています。会場も福祉の家の集会室に来ていただいて、やる講座もありますけど、そこでやっていただいた方は帰りに温泉によっていただくこともあります。その他に「どこでもいきいき運動教室」ということで、市内の集会所、老人憩の家などへ職員が出張して、地域の方を集めて運動教室をやっています。昨年度、多い月は500人ぐらい参加していただいています。その中で、温泉の効果も含めて、体操の機会にまた来てくださいねということで、まず、地域の方々が外に出て運動療育をやる機会を増やしましょうということと、もう一つは福祉の家に来ていただいて積極的に介護予防の重要性を学んでいただく、二つのパターンで行っています。基本的には市長寿課の事業を会社として受託している。その中で、会社としては温泉利用を推奨することとつなげていきたいと思っています。まだまだ始まったばかりで十分ではないかもしれませんが、そんな形で、高齢者の介護予防、コミュニティの創出の場として御利用いただければと思います。

委員:健康増進の事業をやるのはとてもユニークでいいと思うのですが、受託事業としてやる健康増進事業とそれ以外に独自にやる健康推進的な事業はあるのですか。

申請者:基本的に会社としての事業としてやっています。指定管理の区域の中ではやっていないです。営業部門の一つとして、新たな事業展開をしていこうと立ち上げた事業部になります。16年経ちましてだんだん近隣に新しい施設ができて、顧客も一時期は随分少なくなった時期もあります。これだけではこの先会社として運営が苦しいものですから、新しい部門で事業展開をしていくということで決めた事業になります。その中に、市の事業を受託できる機会があり、会社としてその辺を強化している。特に温泉部分については高齢者の利用が顧客として一番多いものですから、さらに高齢者の方に来ていただける、なおかつ今現実的に市民の利用が全体の顧客の2割ぐらいということで、長久手市民の利用が開設当時からほぼ数字が変わっていませんので、もっと市民の方に御利用いただくためのPRの場として、そういった場所も利用させていただいて、両方の相乗効果を狙っています。

委員:指定管理の中でやれる健康福祉的な事業はないのですか。

申請者:それについては、長寿課さんとお話ししているのですが、スペースがないとなかなかできないものですから、今福祉の家の改修の計画を市がお持ちで、改修の中で、将来に向けて指定管理区域を少し広げていただければ、その場所で指定管理者として、事業を独自にやっていけるのではないかと、ちょうど今お話をしまして、これについては今期中ではなくて、今期中に改修計画があつて、来期からそういったことを含めて進められたらというのが会社の思いです。今機能回復訓練室というのが中にありまして、その辺を今借りてやっていますが、そこを仮に指定管理区域にいただければ常設的に運動教室なんかも開けるものですから、会社としても今後の課題ですし、市役所さんの今後の方針にもよります。

委員:スペースがなくてもできることを何かお考えいただければいいと思います。

申請者:色々なフィットネス教室というのは、温泉客ははもちろん、一般の方も参加できるのですが、それは健康推進の中で自主事業ということで今も開催しています。

委員:株式会社長久手温泉さんだからできる運営といいますか、他の100%民間出資の

民間企業ではできないけども、株式会社長久手温泉さんだからできる独自の運営内容とかそういう部分がありましたら教えていただきたいです。

申請者:第三セクターになりますので、基本的には市の出資が過半数以上ということで、市福祉の家のビジョンにあったような形で、日常的に定例の打合せは毎月のように行っています。市の行事に率先的に参加する、福祉の家だけに限らず市内の行事にも参加することをしております。あと、通常の維持管理につきましても指定管理者ですので、市の管理する部分と会社の管理する部分があるのですが、やはり行政が管理しますと予算とかそういったもので、なかなか市が持ちきれんところがありますが、そういったところは、我々会社がフォローしたりタイアップしたりしてやれるところは非常に強みだなと思っています。また、福祉の家自体が避難所になっていますから、いざとなった時は避難所に来た方へのお風呂の提供ですとか臨機応変にその時その時に会社としての強みを発揮できると思っています。あえて、民間とどこが違うかというと、我々も民間ですので・・・。

委員:例えば近隣の施設なんかを拝見すると、もう少し入場料が高価格帯であったり、設備も最新高級な物を使って客単価を上げていくということかな、それに比べると長久手温泉さんはもう少し地元密着、市民に近いところでリーズナブルなサービスの提供をしてっというのが一つの経営戦略といいますが、お考えされているのかなと思ったのですが、そういうことは特に意識はされていない。

申請者:特に市民の利用料金については、500円、高齢者については400円ということで、これは市の方針もありますので、それに従わせていただいています。更新についても、一般の民間企業ですと通常10年ぐらいでリニューアルをやられていますが、公共施設ですので、その辺のことはなかなかかならず16年経過しておりますが、先ほど言いました将来の大規模修繕に合わせて会社もそれに合わせる形で、リニューアルを今計画するように経営的にも準備しているところです。

委員:先ほど、我々も民間なんだとおっしゃったが、民間企業だったらもっと営利を求めて、こうやってやれるんだけど、第三セクターとの立場も含めて長久手市に配慮して運営されているという部分もあるということでしょうか。

申請者:はい、そのとおりです。

委員:健康推進事業に関して説明がありましたが、基本的に指定管理区域外でやる事業を今ここで、申請の段階でいうことではないのかなと思います。

委員:先ほどでました、指定期間中に区域を拡大するとかっていうことは無いのですよね。

申請者:市の方が示されたのは、平成31年度から平成34年度の間に基本設計実施設計工事を順次するというので、その後平成35年以降については、市の方で見直しも含めて検討すると方針を立ててお見えですので、会社としてはその時に指定管理区域を広げていただければ、新たな事業展開をできるということで、これはお願いとして今回とは全く関係ない部分お話をさせていただきました。

委員:確認ですが、第三セクターであるということは、市民の方々の健康情報なんかを簡単に参照できるとかっていうのはあるのですか。

申請者:ないです。個人の情報は会社としてはいただいております。

～11：10

(申請者退室)

(長寿課退室 みどりの推進課入室)

(みどりの推進課から施設概要・指定期間の説明) ～11：20

委員:ござらっせの「さつき亭」への食材の提供がなされているというような話はありませんか。

担当課:連携ということで、近くの農産物の直売所がありますので、いろいろと以前はさつき亭の方に野菜を使っていたいただいてメニューを考案してほしいと積極的であった時期もありましたが、今は形態もセルフからフルサービスになったり、シェフの方が変わられたりということもありまして、今は停滞気味であると聞いています。食の方からいいますと、そういう連携も今後必要だと考えています。

委員:アグリ事業と温泉事業を一緒にやらなければならない理由がよく分からない。アグリ事業だけの専門家の集団と連携すればいいのではないか。同じ指定管理の中で一緒にやらなければいけないところ、一緒にやるからこそ意味があるところを御説明お願いします。交流というキーワードが出てきましたが、距離上近いので、温泉に行かれた方が帰りにあぐりん村に行って何かを買われる、逆もあると思いますが、それは別に同じ業者が一体的にやらなくても自然に発生すると思うのですが、交流というところが今一ピンとこないです。

担当課:一体的にという話ですが、立地的に施設が近接していること。駐車場については、温泉と産直のお客さんとで利用時間帯が違うこともあり、施設を上手に共有利用しています。道の駅的なところだと大府市の「げんきの郷」についても、産直と温泉がありとてもにぎわっています。相乗効果というのは、お互いに産直に来られた方が、温泉に入って行かれたり、その辺は仕掛けとしてスタンプラリーをやったり共通のポイントカードを作ったり申請者もいろいろ交流図るための取組を一体的にやられている部分もあります。今後については、食の方から健康推進事業を支えていくことを期待している部分であります。施設については、2年前から一体で温泉とあぐりん村で再整備構想というのを考えています。西側に瀬戸大府東海線という大きい道路が整備されますので、それに伴い、お客さんの入る方向を始め人の流れが変わるということも踏まえて施設のありようを一体的に考えている状況です。駐車場の収容台数の話も含めてどうするか、構想の中でも検討事項となっています。長期の話で、設備をどうするこうするという話についても、今は指定管理事業者の方と相談しながら進めていくというのが現実的にありますので、それが各々あぐりん村と温泉だということになると、例えば温泉が民間の業者であると、営利を追求したお話がでてきて、こっちに乗入れ口を作って欲しいとかですね、そういったことがないように、アグリ側からは売ることも儲けることもそうですが、農業生産の出口というか、モチベーションを保つための施設であり続けてほしいというのがありますので、そこら辺、市の施策を一体的に引き受けていただくには、両方一緒の指定管理者でなくてはならないという考えであります。

委員:他の近隣施設の話がでましたが、他の近隣の類似施設の運営というのはどういう運営主体で行われているのか教えていただきたい。民間企業が経営しているような道の駅のよ

うな農産物直営施設というものはあるのですか。

担当課:あると思います。先ほどお話ししました大府のところはJ Aさん中心の施設だと聞いています。指定管理者ということが多いと思いますが、最近だとP F Iの手法とかですね様変わりしている状況だと思いますが、詳しい状況は承知していません。

委員:要するに、任意指定にする必要があるのか、すべきなのかどうかという議論の中で、おそらく温泉施設の方は、民間の温泉施設があるので分かりやすいのですが、こういう農産物直営販売所というのが、株式会社長久手温泉以外にやりうるところがあるのかどうかということでお聞きした。

担当課:J Aさんなんかはやっていると思いますが、本市だと田園バレー構想の中の拠点だという考えで、やはり生産者の方に、売るものを持ってきてもらって、売れ残ったものをフィードバックすることで、もっと何をどうしたらいいのかという農作業のところまでお話をしたり、地域の地産地消のことについて生産者と考えたり、やはり第三セクターとか市の意向が伝わる管理者でないと、実際にはできないかなという話があります。

～11：30

(申請者株式会社長久手温泉入室 抱負・アピール) ～11：40

委員:みどりの推進課さんにもお伺いしたところ、以前はござらっせの「さつき亭」の料理に、あぐりん村にある野菜が使われていたけれどもリニューアルオープンをされてからは、形態やシェフの方が変わられてから野菜の利用率が減ったという認識ということですが、今後あぐりん村とござらっせの交流の観点から増やされていくというような予定はあるのでしょうか。

申請者:ここ近年ですね、天候不順、夏の猛暑、長雨、冬だと大雪が降ってしまうことが続き、以前だと売り場に並んでいる野菜をシェフに来ていただいて、購入していただき、使っていたというのがありました。当然ござらっせとあぐりん村と同じ会社が運営している施設にはなりますが、なかなか売り場に並ぶ野菜が安定しないという時期が多くなってしまいました。あと、レストランで食材が安定しないというのは、非常にレストラン側としてもお客様に提供するにあたって不都合が生じるというところがあります。交流は当然していきたいと考えていますが、まずはお客様に安心して買っていただけるように、売り場を安定的に供給していくことが第一で、そのあとに料理をされる方一人一人に安心して選んでいただける売り場であるということが大切だと思います。

委員:以前、野菜ボックスか何かを作られているとのことでしたが、野菜の供給の関係で今はやられていないのですか。

申請者:今も継続して行っていますし、今後も継続して行っていく予定です。始めて4年、5年経過するのですが、農産物直売所がどういうものを理解いただいているお客様には問題ないのですが、例えば野菜ボックスを夏場にお送りする場合、長久手近辺で葉物が欲しいというお客さんの要望になりますと、ハウレンソウとか小松菜、水菜の類は育たないので、入るのはつるむらさきとかモロヘイヤとか空芯菜とか、なかなか馴染みのないお野菜をお送りすることになります。そうすると、お客様からイメージと違ったというお電話をいただく

というアンマッチも生まれている事実もありますので、いろいろ試行錯誤しながら、お客様に喜んでいただける商品として今後も継続したいと考えています。

委員：直売所の売上げが、昨年度は一昨年比べて大分減っていますが、第三セクターとして、市の意向も大事にしなければいけない中で、直売所としては、利益を出す必要があると考えているのか。地域の農業従事者の所得を上げるためには、ある一定の販売手数料等はないとして、利益をあげる目的があるのかどうか、どのように考えていますか。

委員：当然企業であるからには、利益を出さないと企業の存続自体がなりたちません。直売所というのは農家の方が100円のお値段をつけると、長久手市内の方からは15円、市外の方からは16円の販売手数料をいただくという形になります。粗利が15%、16%という非常に薄利多売が大原則の商売になってしまいます。こちらの直売所の収入が減っているのは、薄利多売の売るものが昨年あたり、今年もそうですが、ぐっと減ってしまったのが、実際のところになります。あとは売り物をいかに増やすか、あぐりん村で買っていただけるお客様をいかに増やしていくかというのも大事になってくると思います。そこには、農家の方への販売手数料を見直すのも一つなのかもしれませんし、扱うアイテム、販売する商品を考えるのも一つかもしれませんが、これは株式会社長久手温泉、第三セクターとして、地元の農家の方々への貢献、あとは企業としての利益これは両方目的として目指していかないといけないと思っています。非常に難しい部分だとは理解しております。

委員：販売手数料を20%にしたりするにはやはり、長久手市と話し合いをするのですか。

申請者：基本的には会社の意向にはなります。協議はさせていただきますが、先ほどお話しさせていただきました、15%というのは、全国の直売所の中で最低だと思います。一般的には20%から高いところで23%というのも聞いたことがあります。第三セクターのところだと17%、18%になります。この手数料は消費税増税の時にも上げていません。従いまして3%上がった分は総額表示なので会社が負担しています。利益的には圧縮されていますので、経営的には非常に苦しいところに追い打ちをかけるように、昨年の長雨、雪、今年の猛暑など、随分苦勞をしています。ただ、先ほど言った農家の方の農業意欲だとか、農業産業を支える意味でも、やれるうちはやろうということで販売手数料は上げていません。昨年、ごはん市場を少し充実させていただいて、そちらの方は好調ですので、何とかその中で運営させていただいています。これは市役所にもお願いさせていただいていますが、おそらく来年の10%、更に2%税金が上がった段階で、同じようにやれるかどうかは社内で検討させていただきますが、できるだけ今と同じ状態で長く続けていけるように努力をしていきたいと思っています。

委員：継続的に企業として事業運営していくにあたって、人材確保はどこの民間企業さんも苦勞されているわけですが、たくさんの方が経験するわけではない農産物の直営販売という観点で、こういったチャンネルで新たな人材確保を図っているのか、新卒者はいらっしゃるのか、経験者の方を採用されているのか、職員の異動の状況について教えてください。

申請者：職員の異動に関しまして、温泉事業部アグリ事業部との異動というのは当然ございます。農産物直売所というのは、非常に特殊な部分での経験なのですが、これはとにかく経験を積むというのが一番でして、日々農家の方と会話して、日々野菜を見て、可能ならば自

分で野菜を育ててみて理解が深まってくる部分であるかと思います。やはり農業のことを知れば知るほど、野菜を一つ作って販売するということがいかに困難かということが、私自身も理解しているのですが、雨の日も雪の日も持ってきてくださる方、でも、持ってこない方もいる。当然雨の中カッパ着て、雪の中で収穫するのは非常に辛いものですから、お休みされるのも分かります。でも、売り場が成り立たないものですから、そこは理解しつつも「出してください」と声をかけられるかどうか、そういう人材になってくれるかどうかが一番。農家と触れ合って、農家の声を聴いて、あと野菜の良し悪しを知るとというのが、人材育成の一番です。本当に現場でいかに学んでいくかです。一人新卒者がいるのですが、野菜ソムリエの資格をとって農家さんとのコミュニケーションも取れていますので、人材としては育っているのかなと思います。

～11：55

(申請者退室)

(長寿課入室)

(採点・集計結果の報告・指定管理者候補者の決定) ～12：05

指定管理者候補者 … 株式会社長久手温泉 86.04 点/100 点

■事務局からの連絡事項

(解散) 12：10