

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 35
ID 150803

【施設状況】

グループ名称	国民宿舎松代荘、松代老人憩の家										
指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社						法人番号	9100005000010			
所管課	主	150800	観光振興課	副	101000	高齢者活躍支援課					
構成施設	2177	国民宿舎松代荘									
	1394	松代老人憩の家									
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	【松代荘】 昭和39年オープン 鉄骨造平屋 延床面積4,498.45㎡ 浴室4(うち宿泊者専用2)、客室44室、食堂、宴会場、会議室兼宴会室、カラオケルーム、休憩室、売店、駐車場 【憩の家】 昭和45年オープン、令和元年現在建物に移転 鉄筋コンクリート造2階建 延床面積805.03㎡ 浴室2、大広間、静養室、マッサージ室、事務室										
施設設置目的	・松代荘は、市民及び観光客の保養と健康増進に資することを目的とする。 ・憩の家は、老人憩の家設置運営要綱(昭和40年4月5日付け社老第88号社会局長通知)及び長野市老人憩の家設置及び管理に関する条例(昭和47年長野市条例第8号)に定める老人福祉施設として、高齢者の教養の向上及びレクリエーション等の場を提供し、高齢者の心身の健康増進を図ることを目的とする。										
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す。 ・松代の各文化財施設と連携し、松代全体が魅力的な観光地となるようまちづくりに貢献し、集客力の向上を目指す。 ・上記に加えて、憩の家は高齢者の生きがいがづくりの拠点施設となることを目指す。										
主な実施事業	【松代荘】 宿泊:客室全44室(152名収容)、外来入浴:午前10時～午後10時、日帰り宴会:午前10時～午後3時 【憩の家】 外来入浴:午前10時～午後3時30分、はりマッサージ施術場所の提供:週4日										

【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	一般社団法人長野市開発公社				当該指定管理者の 指定回数	6 回
指定期間	令和5年4月1日	～	令和10年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成18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

No. 35

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
	【松代荘】宿泊利用者数	人	11,806	17,496	26,762	26,819	100%	
	【松代荘】入浴利用者数	人	92,282	132,392	156,804	131,748	84%	
	【松代荘】休憩利用者数(日帰宴会等)	人	2,488	3,238	4,761	6,004	126%	
	【松代荘】宿泊客室稼働率	%	59	53	77	78	101%	
	【松代荘】営業収入(指定管理料除く)	円	238,306,710	334,808,718	507,437,084	481,315,706	95%	
	【憩の家】利用者数	人	10,282	7,447	9,834	11,952	122%	
	【憩の家】利用料収入	円	1,333,950	1,245,533	1,674,050	1,999,800	119%	
	(特記事項)【松代荘】(令和2年度、令和3年度) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緊急事態宣言やまん延防止重点措置などの 適用からキャンセルが相次ぎ利用者が減少した。 日帰り温泉浴室配管改修工事により、日帰り温泉を1月9日～3月15日まで休業 旧保健保養訓練センター(現施設)に移転。コロナ休館2/28～3/31 コロナ休館4/1～4/21、8/19～9/12、1/12～3/31 コロナ休館4/1～5/22							
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			4
	市指定事業	【松代荘及び憩の家】 ・利用受付等に関する業務 ・施設設備の維持管理に関する業務 ・利用料金の収受に関する業務			【憩の家】 ・はりマッサージ施術場所の提供			
	自主事業	【松代荘】 ・地元と連携した特産の長いもなどの販売委託や松代焼の陶芸体験 ・温泉有識者による温泉知識や入浴法講座の開催 ・催事イベントの開催 【憩の家】 ・安全な入浴方法等についての講座の開催 ・健康体操教室、看護師による血圧測定等の健康増進に係る講座の開催 ・売店運営			【松代荘】 ・ウォンバット大好き宿泊プラン ・長野東高校(版画・書道)作品展示 ・ロビーコンサート ・獅子舞演奏 ・ひな祭り展示 【憩の家】 ・季節行事(七夕まつり、敬老の日企画、新春コンサート、バレンタイン企画、ひな祭り人形展示) ・特産物販売(山菜、りんご、もも、長芋) ・松代荘黄金プリン、アイスクリームの販売			
サービス維持・向上の取組み(広報等)		【松代荘】 ・関係機関等(国民宿舎協会、信州公共の宿連絡協議会、長野県温泉協会)に加盟し、情報交換と良い取り組みの導入 ・環境省温泉地保護利用推進室が実施している「チーム新・湯治」へ加盟 【憩の家】 ・ながのおでかけガイドブック(開発公社発行誌)掲載 ・松代荘と連携した宣伝						

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						4
	(2) 調査、会議等の内容 【松代荘】 アンケート項目(回答総数(令和5年4月～令和6年3月):2,123) ・電話対応 ・スタッフ接客態度 ・食事 ・客室 ・お風呂 【憩の家】 アンケート実施(市) 令和6年2月19日～2月29日 回収108枚							
(3) 調査、会議等の結果 【松代荘】 ・電話対応 良い72.5% やや良い10.6% 普通16.4% やや悪い0.3% 悪い0.2% ・スタッフ接客態度 良い71.1% やや良い16.1% 普通12.2% やや悪い0.4% 悪い0.1% ・食事 良い57.2% やや良い21.1% 普通18.5% やや悪い2.5% 悪い0.7% ・客室 良い69.5% やや良い15.7% 普通13.3% やや悪い1.4% 悪い0.2% ・お風呂 良い70.9% やや良い17.4% 普通10.2% やや悪い1.3% 悪い0.2% 【憩の家】 ・男性60名 女性48名 ・利用者の住まいは松代、篠ノ井が中心								
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 【松代荘】 ・施設、食事共に美味しく清潔感もありとても良かった。 ・食事が良いのに宿泊代が安くお得に感じた。 ・スタッフの対応が丁寧で快適に過ごす事が出来た。 ・朝市も思いがけず楽しめました。また来たい。 ・職員対応、料理、温泉、すべて大満足でした。日本一の宿泊施設だと思います。 【憩の家】 ・料金が安くてとても良いです。 ・館内の備品がとても良くなった。						
		(2) 苦情・改善等の要望事項 【松代荘】 ①大浴場の終了時間の表示がなく、わからない。 ④お風呂が少しぬるいと感じた。 ②お風呂の床が滑るのでお年寄りには辛いなと思いました。 ⑤バイクの置き場があると良い。 ③少し部屋の温度が暑かった。 ⑥浴室の黒カビが酷いので早急に対応してほしい。 【憩の家】 ・お風呂が浅いので深くしてほしい、大きくしてほしい ・冷風が入るので浴槽の入口ドアの隙間を改善してほしい(男性)						
		《対応措置》 【松代荘】 ①時間の表示を入り口、脱衣所に貼り出し周知した。 ④湯量を再度調整し適温を維持できる状態にした。気温などを考慮した。 ②清掃を徹底する。 ⑤バイクの置き場を検討する。 ③気温を都度確認し空調温度設定を行う事で対応。 ⑥休館日にカビの除去を行った。 【憩の家】 ・ドアの改修工事を実施したい。						

4 事業収支

No. 35

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	431,267,000	利用料金	483,315,506	歳入	使用料	0		使用料	
		指定管理料	29,068,000	指定管理料	29,068,000		雑(納付金)	6,990,000		雑(納付金)	9,743,000
		委託料	0	委託料			行政財産目的外使用料	0		行政財産目的外使用料	
		販売収入等	0	販売収入等	17,662		貸付料	0		貸付料	
		その他収入	0	その他収入	63		その他	0		その他	
		計	460,335,000	計	512,401,231		計	6,990,000		計	9,743,000
	支出	人件費	168,333,000	人件費	165,382,670	歳出	指定管理料	29,068,000		指定管理料	31,578,000
設備管理費		25,581,000	設備管理費	28,822,693	委託料		599,066	委託料	518,988		
備品購入費		15,211,000	備品購入費	16,981,218	需用費		0	需用費	0		
修繕費		3,041,000	修繕費	7,866,777	役務費		0	役務費	0		
光熱水費		37,810,000	光熱水費	40,065,069	使用料・賃借料		1,942,947	使用料・賃借料	1,942,947		
事業費		128,257,000	事業費	144,616,514	修繕費		549,901	修繕費	0		
事務経費		14,267,000	事務経費	24,313,774	工事請負費		33,738,100	工事請負費	3,121,800		
本社経費		32,883,000	本社経費	36,797,536	備品購入費		0	備品購入費	0		
その他		29,331,000	その他	30,976,147	その他		0	その他	0		
	計	454,714,000	計	495,822,398		計	65,898,014	計	37,161,735		
自主事業	収入	1,544,000	収入	1,006,589							
	支出	461,000	支出	429,067							
	自主事業損益	1,083,000	自主事業損益	577,522							
損益	6,704,000		17,156,355		差引	-58,908,014		-27,418,735			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									33.4%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				収支見込額と実績にそれぞれ一定比率を掛けて算出しているため、収入実績に応じて計画額と差が生じるもの。							

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	
管理運営全般	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	☒	3	
		配置実績 (うち市内雇用職員数)			【松代荘】 総支配人1名、フロント・営業支配人1名、サービス支配人1名、料理長1名、副支配人1名、フロントスタッフ8名、調理スタッフ13名、接客スタッフ18名 計44名 うち市内在住者40名 【憩の家】 支配人1名、嘱託2名(計3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	☒		
		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	☒		
		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	☒		
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	☒			
	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				

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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		
	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	☒	
	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	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。	評価
	協定内容・指定管理者提案	3
	追加された内容、未実施の内容及びその理由	
	【松代荘】 ・松代支所、松代商工会議所、松代住民自治協議会、真田宝物館等との連携した観光情報発信 ・松代地区の観光案内等（パンフレット置場あり） ・地元物産の販売（松代焼き、松代産柴石で作った商品の販売、長いも等） 【憩の家】 ①地元諸団体や地元サークル活動団体との連携を深め、減免による会場提供など福祉の向上に努める。 ②豊富な成分を有する天然温泉は、その効果の高さから地元住民を中心に幅広く利用されている。地元の重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的な地元業者への発注による経済効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す。	【憩の家】 エコールド松代のひな祭り事業と連携し、雛飾りの展示やスタンブラリーへの参加をした。

【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 68
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	4	16	
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	3	6	
			----- 基準値

評価理由	・日帰り温泉浴室配管改修工事に伴い、約2か月間日帰り入浴を休止していたのにも関わらず、宿泊利用者は昨年度を上回り、営業収入も目標を上回る、約4億8千万円となったことから、「施設の有効活用」を「4」とした。 ・アンケートでは、「良い」「やや良い」評価が8割を占めていること、利用者の苦情に機敏に対応し、原因究明に努め、苦情を改善したこと、また、サービス向上のための取組みを実施していることから「利用者評価」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）
	【松代荘】 ・老朽化している箇所の修繕を行う。 【憩の家】 ・コロナにより減少した利用者の増加	【松代荘】 ・日帰り温泉浴室の配管工事や厨房の排水溝改修工事を実施した。 ・工事に伴い、日帰り入浴が休止となったが、指定管理者と協力して周知し、滞りなく実施できた。 【憩の家】 ・令和4年度から22%増加	
次年度の目標・取組み等（施設所管課）	【松代荘】 ・利用者がより安心して利用できる施設運営を行う。 ・施設と協議しながら、突発的な修繕等に対応し臨時の休館の発生を防ぐ。 【憩の家】 ・松代荘と連携しPR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			
【松代荘】 ・新型コロナウイルス感染症五類移行後は、全ての制限を解除し通常営業を再開してサービス向上を実施しました。 ・ホームページの内容を更新し、利用者への情報発信に努めました。 ・Instagram、twitter等のSNSを活用し情報発信に努めました。 ・各種プランの見直しと、ホームページ等で売り込む事により集客を図りました。 ・宿泊利用者への客室案内・レストラン・宴会迎え入れなど継続し、高齢者に優しい「おもてなし」に努めました。 ・利用者アンケートから、各セクション情報共有を図り指摘事項に対する業務の改善、お客様満足度向上に努めました。 ・旬の食材を使用した会席料理の提供や季節毎に売店商品の見直しを図り、利用者サービスの向上に努めました。 ・農業地域循環モデル事業を引き続き行い地元の新鮮な野菜をお客様に提供しました。 ・大浴場、宿泊者専用風呂の定期清掃及び巡回を行い、安全に入浴して頂くことを心掛けました。 ・利用者とのコミュニケーションを大切に「親切」「丁寧」「優しい」接客に努めました。			
【憩の家】 ・毎日、浴槽水の完全換水を実施し良質な温泉を提供しています。 ・館内を清潔を保ち気持ちよく利用できる環境整備を心がけました。 ・日々利用者の方には、「真心・感謝・親切」をモットーに施設運営に努め、あいさつや会釈を行い感謝の気持ちで対応しました。 ・利用者には挨拶を積極的に行い、コミュニケーションをとるよう努めました。 ・地場産野菜をはじめ、季節商品の販売により利用者サービスの向上に努めました。 ・温泉講習会、マンドリンコンサートなど自主事業による顧客満足度の向上に努めました。 ・テレビ、血圧計など老朽化した備品の更新を行い居心地改善策に取り組みました。			
② 業務の効率化に対する取組み			
【松代荘】 ・老人憩いの家と連携して、排水路清掃を実施しました。 ・長野市保健センターと連携して、除雪作業、草取りなどを実施しました。 ・客室エアコン洗浄清掃、ポップ交換など老朽化した機器の更新を実施し、機能回復を図りつつ電気料抑制に繋げる対策を実施いたしました。 ・朝食にて長芋や醤油豆を提供し、売店での販売を紹介し販促効果を高める活動を継続しています。			
【憩の家】 ・松代荘と協力して定期的に排水路清掃を実施しました。 ・長野市保健センターと協力して共有する駐車場の除雪、除草などを実施しました。 ・軽微なパイプ交換など、職員による交換修繕を行い経費削減を図りました。 ・常時、節電を心がけ光熱水費の削減に努めました。			
③ その他			
【松代荘】 ・来館されるお客様に「安全・安心」に施設をご利用いただく事が出来るように、営業の情報をホームページ等を活用し利用者への周知に努めました。 ・オンライントラベルエージェントを活用する事により、幅広い年代層の集客を図りました。 ・ふるさと納税サイトへPR商品を引き続き出品しました。(ペア宿泊券等) ・茶臼山動物園・松代荘合同企画として、ウォンパット大好き宿泊プランの実施をし各回定員を上回る利用者を獲得いたしました。 ・長芋、小森茄子等の地元食材を中心に季節に応じた料理提供を実施しました。 ・地元特産品の長芋、地元高校生が開発した「松高カレー」などを販売し利用者にPRすると共に地域との連携を図りました。 ・日帰り入浴者を対象に「お客様感謝セール」として回数券割引販売を実施しました。 ・松代商工会議所評議員、観光協会評議員などに就任し、真田まつり寄付金集め、テナント店へなど積極的に参加して交流を図りました。また、松代観光協会から4台のEバイクを借用し観光活性化対策の事業協力を開始しました。			
【憩の家】 ・隣接する松代荘と一体となった施設運営によりサービスの向上、効率的な運営、経費の削減に繋がりました。 ・盗難及び利用者同士のトラブル防止の為、館内の巡視強化に努めました。			
(2) 指定管理者業務実施上の課題			
【松代荘】 カスタマーハラスメント対策を検討したい。			
【憩の家】 前年度を上回る利用者数を確保できたが、コロナ前の利用者数まで回復していない。			
(3) 総合評価	評価基準	指定管理者 自己総合評価	B
	【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		
① 評価理由			
【松代荘】 新型コロナの五類移行により生活に安心感が増した影響から旅行需要は続伸しました。1月から大浴場配管改修工事及び厨房排水溝工事実施に伴い、日帰り入浴並びにランチ営業が休止となりましたが、年間を通して多くの利用者にご利用いただいた結果、今年度売上額は、約4億8千万円となり目標を上回る成績を確保いたしました。 一方支出では、原油高によるエネルギー価格高騰に加え、円安により輸入価格上昇も重なり消耗品などの費用は増加となり、特に食堂原材料はメーカーの度重なる値上げにより非常に厳しい仕入れ状況となりましたが、消耗品などの全体の支出を抑制し経費削減を実施いたしました。 また、各オンライントラベルでの口コミ評価も4点を超えており、利用者から上々の評価をいただいております。			
【憩の家】 ・隣接する松代荘と一体となった施設運営によりサービスの向上、効率的な運営、経費の削減に繋がった。 ・利用者とのコミュニケーションを大切にした対応を心がけ利用者満足度向上に努めた。 ・利用者アンケートを実施し、利用者の声、要望などの収集を行い改善に繋げるように努めた。 ・温泉排水清掃実施、地場産物販売など、地域に密着した運営に努めた。			
② 次年度以降の取組み			
【松代荘】 ・利用者とのコミュニケーションを大切に「丁寧」「親切」「配慮」を意識した接客を心がけた運営に努めます。 ・地域財産の温泉資源を守り、給湯から排水まで適切な管理に努めます。 ・「黄金の湯」「親孝行の宿」「ゆったり湯宿」「古マグマ水温泉」などのキャッチコピーの下、含有成分豊富な天然かけ流し温泉と、高齢者が利用しやすい平屋造りの特徴を最大限に活かした広告展開を実施し、オンライントラベルエージェント、ホームページにて周知を図り新規顧客の獲得を目指します。 ・四季折々の旬会席料理の提供に努め、特産品の「長芋」「小森茄子」など地元食材を積極的に取り入れ顧客満足度向上に努めます。 ・売店商品は地元の人気商品を取り揃え販売強化に努めて参ります。また、地元高校生が商品開発した「松高カレー」や「パルセイロ関連グッズ」を販売し地域と密着した運営を実践いたします。 ・松代商工会議所、松代観光協会との連携を密にし、観光誘客と地域活性化推進の一助になれるよう努めます。 ・アンケートの継続実施によりお客様の声を真摯に受け止め、業務の改善を図りCS向上に努めます。			
【憩の家】 ・高齢者利用施設であるため、安全・安心・快適に施設を利用していただけるよう運営に努める。 ・松代温泉の泉質、豊富な含有成分などを看板等で紹介し、温泉のブランド力の向上を図り集客に繋げる。 ・利用者のアンケート調査や聞き取りを継続し、利用者ニーズを把握した運営に努める。 ・職員研修(接遇、温泉研修会)による資質向上に努める。 ・温泉講座や演芸イベント等を企画し、高齢利用者の憩いの場を提供に努める。 ・貴重な温泉資源を守り、配湯から排水まで適切な管理に努める。			