

【施設状況】

グループ名称	国民宿舎松代荘								
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	143000	観光振興課	副					
構成施設	2177	国民宿舎松代荘							
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	昭和39年オープン 旧館:木造平屋建 延床面積347.10㎡ 新館:鉄骨造平屋建 延床面積3,476.33㎡ 増改築(宿泊者専用浴室等)鉄骨平屋建 延床面積454.5㎡ 浴室4(うち宿泊者専用2)、客室36、食堂、宴会場2、会議室兼宴会室、カラオケルーム、休憩室、売店、駐車場								
施設設置目的	国民の自然とのふれあいを増進するための拠点施設及び健全な保健休養のための場として、温泉を利用した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。								
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できる、地域に根ざした施設となることを目指す。また、松代地域の観光の拠点として、市民及び観光客が足を運びたいと考える施設となるよう運営することにより地域の集客力向上を図る。								
主な実施事業	宿泊:客室全35室(142名収容) R3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								

【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			指定回数	5 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)	(一社)長野市開発公社は昭和41年社団法人<H25一般社団法人に移行>として地域の開発と資源の活用による、地域福祉の向上を目的に設立された。現在も市内28施設を指定管理者として管理運営している。				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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	宿泊利用者数	人	22,347	21,677	21,904	15,522	71%	
	入浴利用者数	人	155,768	147,204	147,565	143,651	97%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	10,115	9,674	9,356	5,569	60%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	411,644,341	401,750,084	401,829,413	300,718,392	75%	
	宿泊定員稼働率	%	48	44	45	50	112%	
	宿泊客室稼働率	%	81	74	75	72	96%	
							#DIV/0!	
・私代荘改修事業により、宿泊休館をしていた時期があり、宿泊定員・客室数が各月ごとに変更している為、稼働率は増加した。 ・令和元年東日本台風の影響により、キャンセルが相次ぎ利用者が減少した。 ・新型コロナウイルス感染を防ぐため、外出自粛、全館休館したことにより、利用者が減少した。								
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						
	自主事業	・フットリフレクソロジー&ソフト整体 ・朝市 ・七夕祭り、ロビーコンサート外 ・歳時(クリスマス他)イベント ・旬会席プラン ・温泉講習会 ・国民の休日(海の日他)イベント						
サービス維持・向上の取り組み(広報等)	・「夏の感謝祭」を実施し、集客に努めました。 ・テレビ、ラジオ、インターネット、新聞、雑誌によるPR ・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 ・長野市内、近隣市町村への折込チラシの配布の実施							

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	
利用者評価	(2) 調査、会議等の内容	調査項目 ・電話対応 ・スタッフ接客態度 ・食事 ・客室 ・お風呂	4
	(3) 調査、会議等の結果	・スタッフ接客態度 良い41.8% やや良い19.2% 普通26.9% やや悪い5.1% 悪い1.1% ・電話対応 良い33.1% やや良い20.5% 普通33.9% やや悪い2.8% 悪い1.3% ・食事 良い31.2% やや良い22.3% 普通27.8% やや悪い8.0% 悪い2.3% ・客室 良い52.1% やや良い18.9% 普通17.3% やや悪い2.5% 悪い0.8% ・お風呂 良い63.5% やや良い14.9% 普通10.0% やや悪い2.4% 悪い0.9%	
	(1) 良好とする評価	・黄金の温泉は泉質がとても良く、また来たいと思う温泉でした。日帰り風呂と宿泊者風呂があつてとてもよかったです。 ・施設全体がゆったりしていて、清潔で清掃が行きとどいていて気持ち良かった。 ・スタッフの皆さんの親切な対応でとても楽しくゆっくり宿泊できました。 ・平屋の建物のため、館内に一切段差がなく、高齢者でも安心して泊れた。 ・食事がとても美味しく、大変満足しました。	
	利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 A 宿泊者専用風呂に冷水器を設置してほしい。 B 館内どこでもwi-fiが使えるようにしてほしい。 C 料理のお品書きを用意してほしい ≪対応措置≫ A 宿泊者専用風呂に冷水器を設置しました。 B 改修工事併せてwi-fiを設置予定 C 各テーブルにお品書きを用意する	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	419,750,000	利用料金	298,543,447	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料		指定管理料			雑(納付金)		雑(納付金)	2,000,000
支出	委託料		委託料		歳出	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		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入	2,598,000	その他収入	1,780,558		その他		その他	
	計	422,348,000	計	300,324,005		計	0	計	2,000,000
自主事業	人件費	161,768,000	人件費	139,861,535	自主事業	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	20,792,000	設備管理費	18,313,140		委託料		委託料	388,800
損益	備品購入費	14,750,000	備品購入費	9,644,388	損益	需用費		需用費	
	修繕費	5,000,000	修繕費	3,474,116		役務費		役務費	
	光熱水費	35,570,000	光熱水費	29,069,648		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	130,108,000	事業費	105,693,446		修繕費		修繕費	572,400
	事務経費		事務経費			工事請負費	699,600	工事請負費	
	本社経費	30,592,000	本社経費	21,831,875		備品購入費		備品購入費	969,840
	その他	23,290,000	その他	16,591,571		その他		その他	
	計	421,870,000	計	344,479,719		計	699,600	計	1,931,040
	収入	400,000	収入	409,807					
	支出	50,000	支出	30,000					
	自主事業損益	350,000	自主事業損益	379,807					
	損益	828,000		-43,775,907	差引		-699,600		68,960
	人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								40.6%
	本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				収入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	
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)			支配人1名、副支配人3名、料理長1名 フロントスタッフ12名、調理スタッフ17名、接客スタッフ23名 計57名 うち市内在住者55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実行されたか			
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	

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。

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			
	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	評価			
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。	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> ・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、松代住自協製作の杏ドレッシング等) ・令和元年東日本台風災害時は、避難された地元住民を100名以上を受け入れた。 </td> <td></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	・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、松代住自協製作の杏ドレッシング等) ・令和元年東日本台風災害時は、避難された地元住民を100名以上を受け入れた。
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			
・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、松代住自協製作の杏ドレッシング等) ・令和元年東日本台風災害時は、避難された地元住民を100名以上を受け入れた。				

【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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">総合評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> 総合評価 66 </td> </tr> </tbody> </table>	総合評価			総合評価 66
総合評価							
	総合評価 66						
施設の有効活用	3	12					
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	4	8					
合計得点		66					

評価理由	・アンケートでは、「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、解消し、原因究明に努め、苦情を改善したため、「利用者評価」は「4」とした。 ・各イベントへの積極的な協力。また、地元物産販売への貢献をしていることから「地域連携」を「4」とした。
------	--

	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)
取組み・改善案等(施設所管課)	松代荘改修事業により、休館日が多くなる為、宿泊、入浴利用者の極力休館をしないよう目指す。	繁忙期と閑散期を改修工事計画に組込んだこと。お客様の妨げにならないように工事との動線を計画を立てた。	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	松代荘改修事業に伴い、新設した客室棟や宴会場、また、改修事業が終わった客室等を活用して、宿泊・日帰り入浴客数の増加と収益増に取り組む。
--------------------	---

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

- ・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。
- ・繁忙期・閑散期各種プランを見直し、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、質の高い「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、CS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。
- ・松代産柴石関連商品の充実を図りました。(柴石の宝飾品・柴石のストラップ等)
- ・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。
- ・「夏の感謝祭」を行い宣伝、集客に努めました。ロビーでの「ひな飾り」「五月人形飾り」「七夕飾り」「獅子舞」など各種イベントを実施し、お客様楽しんでいただきました。
- ・大浴場、宿泊者専用風呂の定期巡回を行い、安全に入浴して頂くことを心掛けました。
- ・温泉療養指士による温泉情報の提供及び入浴指導を実施するとともに、松代温泉の認知度向上に努めました。
- ・市内ホテル・旅館に実習研修を一人、10日間16名実施し、サービスの向上に努めました。
- ・館内・温泉の施設巡回の強化、職員全員が救急法(AED含む)を受講し、温泉事故等に適切な対応が施せるように努めました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・予約状況に応じた労務管理を行い、人員の効率的な配置に努めました。
- ・灯油の仕入れについて、毎月入札を行うことにより、経費の削減に努めました。
- ・食堂原材料の適正な在庫管理に努め、新鮮な食材の確保と原価率の抑制を図りました。
- ・職員による施設内温泉浴槽内のスケール除去作業やエアコンクリーニング・扉の塗装作用など修繕を行い経費の節減に努めました。
- ・こまめな空調管理により燃料費の削減に努めました。
- ・温泉の排水溝において、松代荘の職員や本部職員の応援で清掃を行い、経費の削減に努めました。

③ その他

- ・7月からの松代荘改修事業開始に伴い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、工事工程や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。
- ・「夏の感謝祭」で、ワークショップ・お楽しみイベント・ヨーヨーすくい・ランチバイキング等を行い宣伝・誘客を図りました。
- ・各種予約サイ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・松代焼・松代柴石商品等)
- ・令和元年東日本台風災害時は、避難された地元の人たち100名受け入れ、炊き出しを行いました。被災者・ボランティアの無料入浴についても受け入れ対応を行いました。
- ・ながの観光コンベンションビューローから「長野市松代の湯」(入浴剤)を仕入れ、宿泊者プラン特典としてお客様への提供を継続して実施しました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・改修事業後に松代荘の目指すビジョンを職員が共有し、日々変化する社会情勢を鑑みながら、職員が一丸となって目標に邁進できる体制作りを行い2021年4月のニューアルオープンを目指す。

(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

- ・年度当初は宿泊・宴会・入浴ともに利用者売り上げは順調に推移しました。8月には感謝祭を開催するなど誘客に努めましたが、令和元年東日本台風と新型コロナウイルス感染拡大により、キャンセルが相次ぎ利用者が減少しました。7月には、松代荘改修事業に伴い、大広間棟から着工し、3月中旬には、レストラン等一部がオープンを迎えましたが、約2か月間に及び宿泊、売店等の休館を伴ったことから売上も大きく減少しました。

② 次年度以降の取組み

- ・「安全」「安心」に施設をご利用いただけるように、安全対策を徹底すると共に、新型コロナウイルス感染症対策に努め清掃、消毒を実施する。
- ・松代荘改修事業が昨年に引き続き施工される事から利用者の安全確保最優先に行い長野市や施工業者と連携を図る。新館棟がオープンする事からホームページを活用し情報発信に努める。
- ・松代温泉の魅力をアピールした情報発信を引き続き実施します。
- ・宿泊プラン、料理コースレストランメニューの見直しを実施します。
- ・市民向け誘客プランの一層の充実、定着を図るとともに、市内への営業に注力し市民に愛される施設を目指します。
- ・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。
- ・職員による設備修繕や光熱水費、人件費等、継続して経費の削減に努めます。
- ・温泉療養指士による講習会等により利用者サービスの向上に努めます。