

【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求める。								
主な実施事業	宿泊：客室全36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。				

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
	宿泊利用者数	人	22,698	22,347	21,677	21,904	101%	
	入浴利用者数	人	161,694	155,768	147,204	147,565	100%	
	休憩利用者数(日帰宴会等)	人	102,363	10,115	9,674	9,356	97%	
	営業収入(指定管理料除く)	円	419,474,775	411,644,341	401,750,084	401,829,413	100%	
	宿泊定員稼働率	%	41.3	48.1	44.4	44.8	101%	
	宿泊客室稼働率	%	86.0	80.9	74.1	74.9	101%	
							#DIV/0!	
(特記事項) 割引券付きの広告媒体等により宿泊、入浴利用者が増となった。								
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・テレビ、ラジオ、インターネット、新聞、雑誌の取材協力によるPR ・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		利用者アンケート																												
(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																																
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果	<table border="0"> <tr> <td>・スタッフ接客態度</td> <td>良い54.8%</td> <td>やや良い13.3%</td> <td>普通26.2%</td> <td>やや悪い5.4%</td> <td>悪い0.3%</td> </tr> <tr> <td>・電話対応</td> <td>良い57.6%</td> <td>やや良い18.2%</td> <td>普通16.7%</td> <td>やや悪い5.4%</td> <td>悪い1.7%</td> </tr> <tr> <td>・食事</td> <td>良い46.0%</td> <td>やや良い18.1%</td> <td>普通25.0%</td> <td>やや悪い8.4%</td> <td>悪い2.5%</td> </tr> <tr> <td>・客室</td> <td>良い55.7%</td> <td>やや良い22.8%</td> <td>普通16.5%</td> <td>やや悪い3.2%</td> <td>悪い0.5%</td> </tr> <tr> <td>・お風呂</td> <td>良い65.4%</td> <td>やや良い18.7%</td> <td>普通11.1%</td> <td>やや悪い3.7%</td> <td>悪い1.1%</td> </tr> </table>	・スタッフ接客態度	良い54.8%	やや良い13.3%	普通26.2%	やや悪い5.4%	悪い0.3%	・電話対応	良い57.6%	やや良い18.2%	普通16.7%	やや悪い5.4%	悪い1.7%	・食事	良い46.0%	やや良い18.1%	普通25.0%	やや悪い8.4%	悪い2.5%	・客室	良い55.7%	やや良い22.8%	普通16.5%	やや悪い3.2%	悪い0.5%	・お風呂	良い65.4%	やや良い18.7%	普通11.1%	やや悪い3.7%	悪い1.1%
	・スタッフ接客態度	良い54.8%	やや良い13.3%	普通26.2%	やや悪い5.4%	悪い0.3%																										
・電話対応	良い57.6%	やや良い18.2%	普通16.7%	やや悪い5.4%	悪い1.7%																											
・食事	良い46.0%	やや良い18.1%	普通25.0%	やや悪い8.4%	悪い2.5%																											
・客室	良い55.7%	やや良い22.8%	普通16.5%	やや悪い3.2%	悪い0.5%																											
・お風呂	良い65.4%	やや良い18.7%	普通11.1%	やや悪い3.7%	悪い1.1%																											
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・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接客がとても親切でとても楽しくゆっくり宿泊できました。 ・温泉の泉質がとても良く、また来たいと思う温泉でした。 ・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。	4																														
	(2) 苦情・改善等の要望事項 A 洗面台に手拭きを置いてほしい。 B お風呂上りに水を飲めるようにしてほしい。 C wi-fiがどこでも使用できるようにしてほしい。																															
<<対応措置>> A お客様からの希望が多かったため洗面所にペーパータオルを設置しました。 B 今後設置予定(機種選定、価格交渉中) C 今後設置予定(改修事業に要望済)																																

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	436,938,000	利用料金	399,106,600	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料		指定管理料			雑（納付金）	2,000,000	雑（納付金）	4,084,000
	委託料		委託料			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	178,000	その他収入	2,174,916		その他		その他	
	計	437,116,000	計	401,281,516		計	2,000,000	計	4,084,000
支出	人件費	162,233,000	人件費	145,260,985	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	20,987,000	設備管理費	22,109,257		委託料	388,800	委託料	
	備品購入費	13,000,000	備品購入費	11,952,011		需用費		需用費	
	修繕費	5,000,000	修繕費	7,783,038		役務費		役務費	
	光熱水費	34,635,000	光熱水費	34,746,123		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	139,935,000	事業費	134,897,766		修繕費	572,400	修繕費	
	事務経費		事務経費			工事請負費		工事請負費	496,800
	本社経費	31,957,000	本社経費	29,345,114		備品購入費	969,840	備品購入費	656,424
	その他	951,000	その他	914,602		その他		その他	591,000
	租税公課	21,896,000	租税公課	19,876,072					
	計	430,594,000	計	406,884,968		計	1,931,040	計	1,744,224
自主事業	収入	500,000	収入	562,988					
	支出	50,000	支出	45,000					
	自主事業損益	450,000	自主事業損益	517,988					
損益	6,972,000		-5,085,464	差引	68,960		2,339,776		
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）									35.7%
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2名、料理長1名 フロントスタッフ10名、調理スタッフ17名、接客スタッフ29名 計60名 うち市内在住者59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	<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		

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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		
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		
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"> 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 真田十萬石まつり、トレッキング大会等地元のイベントへの積極的な協力 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) </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	<ul style="list-style-type: none"> 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 真田十萬石まつり、トレッキング大会等地元のイベントへの積極的な協力 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)
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"> 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 真田十萬石まつり、トレッキング大会等地元のイベントへの積極的な協力 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) 				

【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 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
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			

評価理由

・アンケートの結果は、「良い」「やや良い」を選択した利用者がほとんどの項目で約8割を占めていること。苦情要望に対して適切に対応していることから、「利用者評価」を「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）

休憩利用者（日帰宴会等）の増加・増収を目指す。

割引券付き広告媒体
四季の彩キャンペーンプラン及び市民向け誘客プランの見直し

次年度の目標・取組み等（施設所管課）

松代荘改修事業による休館日を少なくするようスケジュール調整し、宿泊、入浴利用者等を極力減らさないよう取り組む。

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（長野県民プラン・シルバープラン）、売り込むことにより集客・サービスの向上に努めました。
- ・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、利用者サービスも向上に努めました。
- ・松代産柴石関連商品（植物ポット・ペン立て・フレグランスロック・アロマオイル・柴石の装飾品）の販売を開始しました。
- ・農業地域循環モデル事業による野菜の地産地消に取り組み、お客様に提供しました。
- ・ロビーでの「ひな飾り」「五月人形飾り」「獅子舞」「ピアノコンサート」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。
- ・温泉療養指導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。
- ・定期的な施設巡回及び職員全員が救急法（AED含む）を取得し、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、臨時職員の協力を得て人員の効率的な配置に努めました。
- ・電力デマンドシステムの活用や灯油の毎月の入札を行い無駄を省く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。
- ・温泉管理など本部の応援による経費の削減に努めました。

③ その他

- ・インターネットを活用した、平日限定のお得なプランの販売を実施しました。閑散期対策として、長野県民プラン・シルバープラン（1泊3食）を実施し、新規の顧客がとれた。
- ・初めての試みとして、夏休み企画として子供向けの「自由研究プラン」を実地しました。
- ・長野市開発公社の他施設（茶臼山動物園・城山動物園・飯綱高原ポート場・リバーフロントスポーツガーデン）との連携をはかるプランを実施し集客に努めました。
- ・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商品を出品しました。（ペア宿泊券・松代焼・松代柴石商品等）
- ・ながの観光コンベンションビューローと連携し、「長野市松代の湯」（入浴剤）を宿泊者プラン特典として、お客様へ継続提供して実施しました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設オープンから約20年が経過し経年劣化による設備、機器の修繕及び交換等の対策が必要である。
- ・職員（特に臨時職員）が高齢化、慢性的にパート職員が不足しており、要員確保が急務である。

(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 【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

C

① 評価理由

- ・売上については、HPの活用、プランの見直しや繁忙期・閑散期の対策が功をそうしたため前年度並みに収入を上げることができました。
- ・支出については、施設の経年劣化に伴い、温水ボイラーの入れ替え修繕や、日帰り入浴棟地下ピットの清掃委託などに費用がかさみ、目標をやや下回る結果となりました。

② 次年度以降の取組み

- ・宿泊については、引き続きリピーターの取り込み、HPを有効に使った集客に努めます。
- ・繁忙期、閑散期に価格差を付けたプランを販売し、閑散期の集客に努めます。
- ・リニューアル工事に向けて、長野市及び施工業者と連携を図りながら、お客様への情報発信に努め、安全の確保に努めます。
- ・松代温泉の魅力アピールした情報発信を引き続き実施します。
- ・四季の彩キャンペーン実行委員会松代部会他地域と一体となり、今後の松代地区への誘客につなげる展開を模索します。
- ・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。
- ・温泉療養指導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。