

令和6年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 32
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	03	一部利用料金制	
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

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	【松代荘】宿泊利用者数	人	17,496	26,762	26,819	25,102	94%	
	【松代荘】入浴利用者数	人	132,392	156,804	131,748	161,694	123%	
	【松代荘】休憩利用者数(日帰宴会等)	人	3,238	4,761	6,004	4,898	82%	
	【松代荘】宿泊客室稼働率	%	53	77	78	71	91%	
	【松代荘】営業収入(指定管理料除く)	円	334,808,718	507,471,863	481,973,925	532,533,980	110%	
	【憩の家】利用者数	人	7,447	9,834	11,952	11,912	100%	
	【憩の家】利用料収入	円	1,245,533	1,674,050	1,999,800	1,927,250	96%	
	(特記事項) 【松代荘】 (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。 (令和5年度) 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 【憩の家】 (令和3年度) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4/1～4/21、8/19～9/12、1/12～3/31まで休館 (令和4年度) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4/1～5/22まで休館							
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	【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						
	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】 ・七夕まつり、ギター・マンドリンコンサート等の開催 ・売店運営(地元の野菜や果物の販売)			【松代荘】 ・電動アシスト自転車E-Bikeのレンタル ・押し花及び手編み商品の販売(地域ボランティアの協力) ・地場産野菜・果物等の朝市 ・客室訪問型マッサージ ・大浴場にマッサージ機の設置 ・雪村そばの販売取次 ・カラオケ設備の貸出			
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 ・SBC放送「湯けむり紀行」への出稿 【憩の家】 ・ながのおでかけガイドブック(開発公社発行:デジタル版)掲載 ・松代荘との連携による宣伝、PR						

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						3
	(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6年4月～令和7年3月):1,886枚) ・電話対応 ・スタッフ接客態度 ・食事 ・客室 ・お風呂 【憩の家】 アンケート項目(回答総数(令和7年2月)56枚) ・利用目的 ・お風呂 ・売店 ・職員の対応							
	(3) 調査、会議等の結果 【松代荘】 ・電話対応 良い78.6% やや良い9.0% 普通12.3% やや悪い0.1% 悪い0% ・スタッフ接客態度 良い72.9% やや良い13.4% 普通12.9% やや悪い1.7% 悪い0.1% ・食事 良い56.9% やや良い20.2% 普通19.0% やや悪い2.9% 悪い1.0% ・客室 良い67.2% やや良い16.4% 普通14.2% やや悪い1.6% 悪い0.5% ・お風呂 良い69.2% やや良い19.7% 普通9.8% やや悪い1.1% 悪い0.2% 【憩の家】 ・利用目的 入浴82.8% 休養9.4% マッサージ4.7% その他3.1% ・お風呂 良い71.4% やや良い12.5% 普通12.5% やや悪い3.6% ・売店 良い14.6% やや良い12.2% 普通68.3% やや悪い4.9% ・職員の対応 良い83.0% やや良い13.2% 普通3.8%							
利用者評価	(1) 良好とする評価	【松代荘】 ・職員の対応がとても良かった。 ・館内/客室の清掃が行き届いており気持ち良く過ごせた。 ・風呂、接客、食事全て良かった ・客層が良い。スタッフの柔らかい感じが良い。 ・不満な点が無く良い宿である 【憩の家】 ・お風呂はよく温まり気持ちが良い。 ・浴室、大広間等がきれいで良かった。 ・料金が安くてとても良い。						3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	【松代荘】 ①浴衣の裾が破れたものが入っていた ②宿泊者専用風呂の洗面下の汚れが気になる ③福寿(宿泊者用風呂)の洗面台の端から廊下が見える気がする ④トイレの臭いが漏れている ⑤エアコンがうるさい ⑥温泉に入る際かけ湯をしないなどマナーの悪い人がいる 【憩の家】 ・お風呂を深くして欲しい、大きくして欲しい。 ・冷風が入るので浴槽入口のドアの隙間を改善して欲しい。						
	(3) 苦情・改善等の要望事項	【松代荘】 ①納入業者へ納入前の確認を依頼した。 ②朝清掃の担当に清掃の徹底をお願いした。 ③覗き込み防止策として新たに衝立を設置した ④換気扇が停まっていたので清掃スタッフに確認の再設定を再度依頼した ⑤フィルターでの埃詰まりが発生し騒音となったため、職員による緊急清掃を実施。清掃業者へ清掃方法、周期などを指示した。 ⑥掲示物等を見直し入浴マナーについて周知する方法を検討する 【憩の家】 ・浴槽入口ドアの改修を検討していく。						

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	494,467,000	利用料金	532,879,814	歳入	使用料	10,904,000		使用料	6,990,000
指定管理料		29,068,000	指定管理料	29,068,000	雑(納付金)		雑(納付金)				
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		900,000	販売収入等	569,536	貸付料		貸付料				
その他収入			その他収入		その他		その他				
	計	524,435,000	計	562,517,350		計	10,904,000	計	6,990,000		
支出	人件費	178,927,000	人件費	169,875,166	歳出	指定管理料	29,068,000	指定管理料	29,068,000		
	設備管理費	28,378,000	設備管理費	32,924,683		委託料	599,066	委託料	599,066		
	備品購入費	20,000,000	備品購入費	19,976,367		需用費		需用費			
	修繕費	5,541,000	修繕費	9,213,971		役務費		役務費			
	光熱水費	53,201,000	光熱水費	50,037,528		使用料・賃借料	1,940,247	使用料・賃借料	1,942,947		
	事業費	150,795,000	事業費	156,254,265		修繕費		修繕費	549,901		
	事務経費	20,264,000	事務経費	21,467,947		工事請負費	7,415,100	工事請負費	33,738,100		
	本社経費	37,451,000	本社経費	40,489,160		備品購入費		備品購入費			
	その他	28,356,000	その他	42,460,934		その他		その他			
		計	522,913,000	計		542,700,021		計	39,022,413	計	65,898,014
自主事業	収入	410,000	収入	302,070							
	支出	317,000	支出	251,888							
	自主事業損益	93,000	自主事業損益	50,182							
損益		1,615,000		19,867,511	差引		-28,118,413		-58,908,014		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									31.3%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				本社経費について、指定管理料が不確実な計画段階では、本社経費を除いた支出額から消費税を除き7.95%を掛けている。 実績段階では、収入から消費税を除き7.95%を掛けている。							

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、嘱託職員3名 計4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行われたか	☒		
	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			

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。

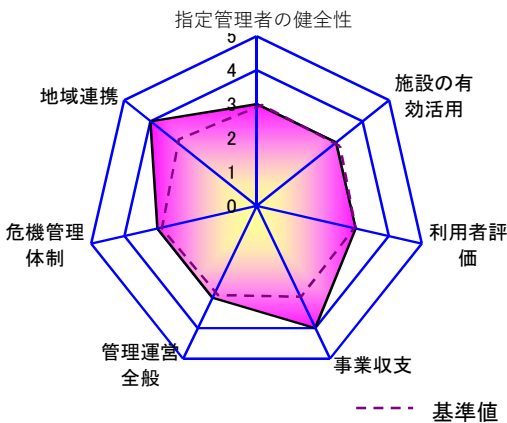
No. 32

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	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】 ・地元諸団体や地元サークル活動団体との連携や会場提供による福祉の向上 ・地元の重要な資源である天然温泉の有効活用のほか、地元の野菜や果物の販売による魅力ある施設運営	【松代荘】 地域の観光拠点として、Eバイクを設置した。 【憩の家】 エコールド・まつしろ倶楽部主催のひな祭り事業と連携した雛人形飾りの展示	

【総合評価】

総合評価			
評価項目	評価	得点	
指定管理者の健全性	3	6	合計得点
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	66
事業収支	4	16	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
			
評価理由	【松代荘】 ・宿泊者数は前年度に比べ減少しているが、物価高騰を見据えた宿泊料金の改定をR6年4月に実施したことで、営業収入が過去最高額となり、安定した経営ができているため事業収支を「4」とした。 ・利用者からの指摘事項へ早急に対応することで、満足度向上を図り、突発的な故障を早急に修繕することで、利用率の低下を防いでいる。 ・松代観光協会等と連携し、地域の観光拠点となっている。また松代在住者を積極的に雇用することや、回数券の特売日を設けることで地域住民の利用を促すことで地域貢献をしているため、地域連携を「4」とした。 【憩の家】 ・利用者数について、前年度とほぼ同数が維持されている。 ・利用者アンケートでは、お風呂や職員の対応が評価されている。		
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】 ・コロナ禍で減少した利用者数の回復	【松代荘】 ・非常照明更新工事を実施した。 ・指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。 【憩の家】 ・利用者数は回復基調にあり、前年度とほぼ同数を維持	
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】 ・高齢者等が安全、安心、快適に利用できる施設運営を行う。 ・松代荘との連携による宣伝、PR		

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】

- (1)「お客様感謝ウィーク」として回数券の割引販売を年間2回実施し、長野市民、地域住民への還元を実施いたしました。
- (2)広報ながの「おでかけ通信」にて市民向けに入浴料100円引きを提供しサービス向上に努めました。
- (3)毎月第2水曜日、26日(お風呂の日)として、スタンプ2倍デーを実施しています。
- (4)「入浴券+ソフトクリーム」、「入浴券+ランチ」などをセットとし、割安なプランを販売しています。
- (5)「国産唐揚げ」、「もつ煮」などの総菜を販売し好評を得ています。
- (6)「黄金プリン」「あんずプリン」など、手作りデザートを販売しています。
- (7)地域ボランティア活動協力として手芸作品の展示販売を実施しています。
- (8)地域人気店の商品、松代焼等を売店にて販売し地域の特色を活かした商品を販売しています。

【憩の家】

- (1)浴槽の完全換水を毎日実施し、良質な温泉を提供しました。
- (2)館内を清潔に保ち、気持ち良く利用できる環境整備を心がけました。
- (3)利用者の方には「真心・感謝・親切」をモットーとした対応に努め、あいさつや会釈を行い、感謝の気持ちで施設運営を行いました。
- (4)地元野菜や果物の販売により、利用者サービスの向上に努めました。
- (5)温泉講習会、ギター・マンドリンコンサートなどの自主事業により、利用者の満足度向上に努めました。

② 業務の効率化に対する取組み

【松代荘】

- (1)松代荘、老人憩いの家の支配人が兼務しており、天然温泉の供給から排水まで温泉管理の一体化を図り管理の効率化に努めています。
- (2)冬期間の駐車場除雪を共有する機器で実施しています。また、駐車場を共同で使用している松代保健センターの除雪も同時に実施するなど、協働で駐車場を管理しています。
- (3)双方の施設のメンテナンス休館日を合わせて、温泉配管の交換工事、点検等を実施しています。
- (4)温泉排水の側溝清掃を双方の施設職員が協力して実施しています。
- (5)斫り機械、発電機、自動車等を共有して経費削減に努めています。
- (6)松代荘が柳町区5班に加入して地域住民の要望や苦情に対応しています。
- (7)双方の温泉残土を公社所有地の仮置き場に搬出し、年1回産業廃棄物として処理をしています。

【憩の家】

- (1)軽微なパイプ交換などは職員が修繕を行い、経費の削減を図りました。
- (2)常時、節電等に心がけ、光熱水費の削減に努めました。

③ その他

【松代荘】

長野商工会議所松代支部に加盟して、観光委員として地域及び住民と一体となって活動を共にして誘客対策に努めました。

- (1)長野マラソン・長野車いすマラソンへの協力
- (2)真田十萬石まつりイベント活動
- (3)エコール・ド・まつり倶楽部活動協力

【憩の家】

- (1)隣接する松代荘と一体となった施設運営により、業務の効率化や経費の削減を図りました。
- (2)館内の巡視を強化し、事故やトラブルの未然防止に努めました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【松代荘】

- ・高圧受電設備、ボイラー、受水槽など大型設備の更新時期を迎えており、計画的な工事計画について協議の上検討したい。
- ・地域全体の残留塩素濃度が高いため、浴室シャワーや厨房設備の故障が多く、対応に苦慮している。対策を検討したい。

【憩の家】

- ・利用者数は回復基調にあるが、コロナ前の水準には戻っていない。

- (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

A

① 評価理由

【松代荘】自己評価:A

- (1)過去最高売上の5億3千万円を計上しました。
- (2)宿舍設備、温泉設備の故障は早急な対応を要するため、速やかに修繕工事を実施し年間を通して宿泊者、温泉利用者を遅滞なく受け入れを実施しました。
- (3)温泉については、配管設備のバイパス工事を実施し、豊富な湯量確保と冬期間の温度低下対策を実施し改善を実施しました。
- (4)食事については、地産地消、手作り料理の提供に努め多くの利用者から好評を得ました。
- (5)運営方針に「親切」「丁寧」「配慮」を掲げ、全職員が利用者満足度の向上に努めました。
- (6)松代荘、松代老人憩いの家の運営、温泉、排水等の一体管理としてサービス向上と適正な管理に努めました。

【憩の家】自己総合評価:C

- (1)温泉を活用した高齢者の憩いの場として、安全、安心、快適に利用いただけるようサービスの向上に努めました。
- (2)地元野菜の販売やミニコンサートの開催など、自主事業も積極的に行い、利用者の満足度向上に努めました。
- (3)隣接する松代荘と一体となった施設運営により、業務の効率化や経費の削減を図りました。

② 次年度以降の取組み

【松代荘】

- (1)双方の施設で様々な取り組みを実践し利用者満足度の向上を図ります。
- (2)故障、修繕など迅速な対応に努めます。
- (3)良質な天然温泉の提供と排水管理を徹底します。
- (4)常に安全、安心の運営を心がけます。
- (5)利用者とのコミュニケーションを大切に、「親切」「丁寧」「配慮」を意識した接客に努めます。

【憩の家】

- (1)高齢者が安全、安心、快適に利用いただける施設運営に努めます。
- (2)天然温泉であることなどを積極的に宣伝、PRし、集客に繋げます。
- (3)積極的な声かけやアンケート調査により利用者ニーズの把握に努め、施設運営や自主事業に反映します。