

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 63
ID 143004

【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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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	4 回
指定期間	平成25年4月1日 ~ 平成30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。
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おり、決算も安定している。
評価	4

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊利用者数	人	23,713	23,201	22,166	22,698	102%	
		入浴利用者数	人	137,165	151,574	159,722	161,694	101%	
		休憩利用者数(日帰宴会等)	人	18,094	17,940	10,432	10,263	98%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	418,394,308	421,189,249	414,509,341	419,474,775	101%	
		宿泊定員稼働率	%	43.2	42.3	40.4	41.3	102%	
		宿泊客室稼働率	%	80.9	83.8	84.0	86.0	102%	
								#DIV/0!	
(特記事項) ・施設整備にて4日間休館を実施(6/29~7/2) ・宿泊客室空調エアコン切り替え工事実施(2/22~3/18) ・日帰り浴室地下ピット内給湯管修繕工事により日帰り浴場休館(3/14~3/18)									
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	・同級会プラン ・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 ・国民の休日(海の日他)イベント ・歳時(クリスマス他)イベント ・温泉講習会							
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・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								

3

3 利用者評価

		区分	内容						評価
利用者評価	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 電話対応について、スタッフ接客態度について、食事について、客室について、お風呂について							
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	・スタッフ接客態度	良い66.7%	やや良い13.7%	普通18.3%	やや悪い1.2%	悪い0.0%	
		・電話対応	良い65.5%	やや良い15.1%	普通19.3%	やや悪い0.1%	悪い0.0%		
			・食事	良い54.8%	やや良い19.7%	普通22.6%	やや悪い2.6%	悪い0.4%	
			・客室	良い49.8%	やや良い18.8%	普通28.2%	やや悪い2.6%	悪い0.2%	
			・お風呂	良い63.6%	やや良い19.2%	普通16.3%	やや悪い0.8%	悪い0.0%	
			・各調査内容の平均	良い60.1%	やや良い17.3%	普通20.9%	やや悪い1.5%	悪い0.2%	
		(1) 良好とする評価	・接客態度が親切、丁寧でおもてなしの心が感じられて良かった ・予約電話時に職員の名前を伝えてもらったので安心感があって良かった ・食事の味付けが上品で品数も豊富であり、季節の食材もふんだんにあり満足した ・宿泊や日帰り宴会時に食物アレルギーの対応をしてもらい嬉しかった ・温泉の泉質が良く、他に類をみない特異な温泉に身体が癒された ・館内に一切段差がなく、高齢者でも安心して泊れた						
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・駐車場が狭い(宿泊者専用の駐車場がない) ・客室(洋室)のたばこの臭い ・テレビでBS放送が見たい						
		<<対応措置>>	・来荘時にフロント職員が松代保健福祉センターの駐車場を案内したく玄関入口ロータリーに満車及び案内看板を掲示 ・客室(洋室)には換気扇がないため臭いが残りやすいが、消臭スプレーや窓開けによる空気入れ強化による消臭対策を施した ・2・3月の客室エアコン工事後は洋室及び取り付け終了部屋を禁煙とした ・テレビのBS放送対応を次年度に導入予定						

4

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	446,947,000	利用料金	417,974,340	使用料		使用料		3
	指定管理料		指定管理料		雑（納付金）	3,448,000	雑（納付金）	2,000,000	
支出	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		3
	販売収入等		販売収入等		その他		その他		
	その他収入	1,584,000	その他収入	1,500,435					
	計	448,531,000	計	419,474,775	計	3,448,000	計	2,000,000	
自主事業	人件費	157,901,000	人件費	145,840,465	指定管理料		指定管理料		3
	設備管理費	23,548,000	設備管理費	23,806,290	委託料		委託料		
	備品購入費	14,628,000	備品購入費	14,193,080	需用費		需用費		
	修繕費	4,500,000	修繕費	4,764,548	役務費	746,280	役務費		
	光熱水費	47,051,000	光熱水費	37,429,435	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	140,718,000	事業費	137,592,485	修繕費		修繕費		
	事務経費		事務経費		工事請負費	6,976,800	工事請負費	3,689,280	
	本社経費	32,742,000	本社経費	30,634,540	備品購入費		備品購入費	594,000	
	その他	707,000	その他	763,110	その他	591,000	その他	591,000	
	租税公課	21,655,000	租税公課	20,963,787	計	8,314,080	計	4,874,280	
計	443,450,000	計	415,987,740						
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		5,081,000		3,487,035	差引	-4,866,080		-2,874,280	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								35.1%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

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。

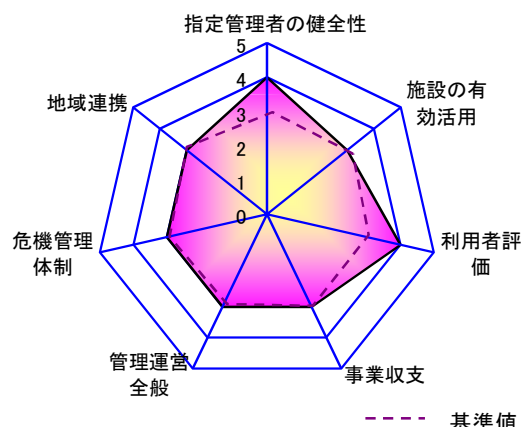
区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	支配人1名、副支配人2名、料理長1名 フロントスタッフ11名、調理スタッフ17名、接客スタッフ34名 計66名 内 市内在住者65名		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	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	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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			
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。また、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。	3			
<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 ・真田十萬石まつり、トレッキング大会等地元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、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	・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、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			
・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、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	4	8	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">合計得点</div> <div style="text-align: center;">  <p>----- 基準値</p> </div> </div>	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	3	6		

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者は、当該施設以外にも複数の指定管理施設の運営を請け負っており、平成27年度決算においても総資産額22.7億円（うち流動資産合計14.3億円）、純資産額約15.1億円と安定した経営状況であるため、「指定管理者の健全性」は「4」とした。 お客様アンケートの結果、「良い」、「やや良い」を選択した利用者がとても多いこと。苦情、要望に対しても具体的に対応もしくは改善計画を立てていることから利用者評価を「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）
	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊客室稼働率の増加を目指すこと。 	空調エアコン切り替え工事対応による宿泊客室の減室があった中、宿泊者数が対前年比増となり、宿泊客室稼働率が過去4年間で最高となった。	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 休憩利用者（日帰宴会等）の増加・増収を目指す。
--------------------	---

指定管理者自己評価

C

(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

- ・常にホームページの情報を更新するなど利用者に飽きさせない施設作りを行いました<12月にはすべてを刷新し、情報発信強化に努めました>
- ・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て接遇の向上に努め、他の国民宿舎より質の高いおもてなしを行いました
- ・利用者アンケートを基に業務の改善を図り、CS向上に努めました
- ・季節感のある売店商品や食事メニューを提供し利用者サービス向上に努めました
- ・ロビーでのお雛様飾りや五月人形飾り、写真展開催、獅子舞、大門踊り（市無形文化財）披露などにより利用者楽しんでいただきました
- ・内部講師（接遇研修セミナー受講者）による職員研修を実施し、接遇向上に努めました
- ・温泉療養指導士による温泉情報の提供と入浴指導を行いサービス向上に努めました（更北支所等派遣講師含む）
- ・職員全員が救急法（AED含む）を取得して温泉事故等に適切な処置が施せるように努めました
- ・毎週末開催の朝市では地元の長芋や山菜・りんご等を販売し信州松代らしいお土産を楽しんでいただきました
- ・同級会プランは往復はがきの出欠や写真撮影等幹事代行業務により多くの利用者から好評でした
- ・送迎用マイクロバスを新規に変え、利用者サービスの向上に努めました

② 業務の効率化に対する取組み

- ・当日責任者を部署別に定め、時間外勤務の削減に努めました
- ・入りこみ状況に応じた労務管理を行い、短時間労働者について効率的な配置に努めました
- ・状況に応じ職員による設備機器の効率的な修繕を実施するとともに空調管理による燃料費等の削減に努めました
- ・電力デマンドシステム活用し、効率的に電気使用量の削減を図りました
- ・団体宿泊利用時等には効率的な部屋割りをし業務の円滑化を図りました
- ・食材については原材料の適正な在庫管理に努め、新鮮な食品の確保と原価率を抑制しました

③ その他

- ・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提供しました
- ・「長野の命水」を売店で販売するとともに宿泊プランに組入れ、販売の強化をしました
- ・北陸新幹線（長野経由）金沢延伸に伴い、石川県国民宿舎能登小牧台と売店商品の相互販売をするとともに共同チラシを作成し集客に努めるとともに、新規福井県の国民宿舎鷹巣荘とパンフレット相互置きを実施しました
- ・善光寺御開帳に伴い、松代地区住民自治協議会、松代推進機構等の集客会議に積極的に参画致しました
- ・平成26年度全国公営国民宿舎宿泊利用率ベスト20が発表（H27年6月）され、105施設中ランク9位<前年は12位>と念願のトップ10入りを果たしました

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・吸収式冷温水器アロエース（冷暖房システム）の寿命超え運転による冷暖房不備及び燃焼室破損による営業に関わるリスク<平成26・27年度客室17部屋及び北側廊下エアコン改修工事済>
- ・客室天井裏の冷水管の経年劣化に伴う水漏れ
- ・平成10年のグランドオープン（工事は平成8年着工）より約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（5ヵ年計画の見直し）
- ・温泉排水の水質汚濁排水基準、ホウ素問題<環境省>（平成28年6月30日まで延長）
- ・松代温泉公共施設再編整備計画

(3) 次年度以降の取組み

- ・ホームページの更新に努め、集客を図るとともに温泉や食事、周辺施設等の情報発信に努めます
- ・ヘルスツーリズム等健康志向の高まりを受け、さらに充実したプランと料理の提供に努めます
- ・内外部講師による研修を実施し職員資質の向上を図り、CS向上に努めます
- ・企画戦略会議の強化と実践に努め、利用者増と売上増を目指します
- ・温泉療養指導士による利用者へのアドバイス、講習会等の自主事業により利用者サービスの向上を図ります
- ・テレビやラジオ、新聞、雑誌等有効的な広告媒体を使った情報発信に努めます
- ・四季折々の地場産食材を使用した創作料理を提供します
- ・アンケートの継続実施や顧客リストを有効に活用し、リピーター率の向上に努めます
- ・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を図ります
- ・NHK大河ドラマ「真田丸」ゆかりの地である松代の情報発信をし、集客営業に努めます

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る