

【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 | 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思える施設運営を目指す。 | | | | | | | | |
| 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) | ・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) | ・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。 | | | | | 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施設の指定管理者として管理運営をしており、決算も安定している。 | | | | |

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 | H25 | H26 | H27 | H28 | 対前年比 | 評価 |
|--|-------|--|----|-------------|-------------|--------------------|-------------|---------|----|
| | | 宿泊利用者数 | 人 | 23,201 | 22,166 | 22,698 | 22,347 | 98% | 3 |
| | | 入浴利用者数 | 人 | 151,574 | 159,722 | 161,694 | 155,768 | 96% | |
| | | 休憩利用者数(日帰宴会等) | 人 | 17,940 | 10,432 | 10,263 | 10,115 | 99% | |
| | | 営業収入(指定管理料除く) | 円 | 421,189,249 | 414,509,341 | 419,474,775 | 411,656,501 | 98% | |
| | | 宿泊定員稼働率 | % | 42.3 | 40.4 | 41.3 | 40.6 | 98% | |
| | | 宿泊客室稼働率 | % | 83.8 | 84.0 | 86.0 | 80.9 | 94% | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| (特記事項) ・宿泊客室空調エアコン切り替え工事の実施(12/12~12/27・1/10~1/25)に伴い、工事期間中28日間延べ484部屋を閉鎖したことにより、宿泊利用者数は減となった。 ・8、9月の真夏日が昨年同月よりも多いこと(H27:17日、H28:33日)、また2月の大雪(降雪日数 H27:10日、H28:18日)により客足が遠のき、日帰入浴及び休憩利用は減となった。 | | | | | | | | | |
| 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 | ・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 | ・マッサージ ・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 ・旬会席プラン | | | | | | | |
| 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 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 調査項目 スタッフ接客態度について、電話対応について、食事について、客室について、お風呂について | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (3) 調査、会議等の結果 回収数 1,044枚 <table border="0"> <tr> <td>・スタッフ接客態度</td> <td>良い67.6%</td> <td>やや良い13.7%</td> <td>普通18.2%</td> <td>やや悪い0.5%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> <tr> <td>・電話対応</td> <td>良い66.7%</td> <td>やや良い14.3%</td> <td>普通18.9%</td> <td>やや悪い0.1%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> <tr> <td>・食事</td> <td>良い57.1%</td> <td>やや良い18.7%</td> <td>普通22.4%</td> <td>やや悪い1.7%</td> <td>悪い0.1%</td> </tr> <tr> <td>・客室</td> <td>良い51.8%</td> <td>やや良い18.7%</td> <td>普通28.0%</td> <td>やや悪い1.5%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> <tr> <td>・お風呂</td> <td>良い67.0%</td> <td>やや良い17.8%</td> <td>普通14.5%</td> <td>やや悪い0.7%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> </table> | ・スタッフ接客態度 | 良い67.6% | | やや良い13.7% | 普通18.2% | やや悪い0.5% | 悪い0.0% | ・電話対応 | 良い66.7% | やや良い14.3% | 普通18.9% | やや悪い0.1% | 悪い0.0% | ・食事 | 良い57.1% | やや良い18.7% | 普通22.4% | やや悪い1.7% | 悪い0.1% | ・客室 | 良い51.8% | やや良い18.7% | 普通28.0% | やや悪い1.5% | 悪い0.0% | ・お風呂 | 良い67.0% | やや良い17.8% | 普通14.5% | やや悪い0.7% | 悪い0.0% |
| ・スタッフ接客態度 | 良い67.6% | やや良い13.7% | 普通18.2% | やや悪い0.5% | 悪い0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・電話対応 | 良い66.7% | やや良い14.3% | 普通18.9% | やや悪い0.1% | 悪い0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・食事 | 良い57.1% | やや良い18.7% | 普通22.4% | やや悪い1.7% | 悪い0.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・客室 | 良い51.8% | やや良い18.7% | 普通28.0% | やや悪い1.5% | 悪い0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・お風呂 | 良い67.0% | やや良い17.8% | 普通14.5% | やや悪い0.7% | 悪い0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者評価 | (1) 良好とする評価 ・スタッフの皆さんの細やかな心配りがとても気持ちよかった ・温泉の泉質が良く、何度来ても良い温泉 ・電話での予約の際、親切な対応で安心感がもてた ・料理が地元の食材を使用していてよかった。味付けも薄味で良く大変満足した ・平屋の建物のため、館内に段差がなく、高齢者でも安心して泊れた | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (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) ・洗面台に手拭きを置いてほしい | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <<対応措置>> ・来荘時にフロント職員が駐車場で駐車場の誘導をしながら、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 ・今後設置予定 ・前年度あった「BS放送がみたい」という要望については、全客室で対応済 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支 (平成28年度) | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|---|--------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|-------------|--|----------------|--|-----------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成28年度決算 | | 平成27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 | 437,426,000 | 利用料金 | 409,757,152 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入 | 342,000 | 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入 | 1,240,104 | | 雑(納付金) <small>行政財産目的外使用料</small> その他 | 3,491,000 | 雑(納付金) <small>行政財産目的外使用料</small> その他 | 3,448,000 |
| 計 | 437,768,000 | 計 | 410,997,256 | 計 | 3,491,000 | 計 | 3,448,000 | | |
| 支出 | 人件費 | 155,992,800 | 人件費 | 142,454,340 | 歳出 | 指定管理料 | | 指定管理料 | |
| | 設備管理費 | 23,024,000 | 設備管理費 | 23,261,216 | | 委託料 | | 委託料 | |
| | 備品購入費 | 13,921,000 | 備品購入費 | 15,141,818 | | 需用費 | | 需用費 | |
| | 修繕費 | 5,000,000 | 修繕費 | 5,438,225 | | 役務費 | | 役務費 | 746,280 |
| | 光熱水費 | 43,568,000 | 光熱水費 | 31,437,167 | | <small>使用料・賃借料</small> | | <small>使用料・賃借料</small> | |
| | 事業費 | 137,007,200 | 事業費 | 138,896,444 | | 修繕費 | | 修繕費 | |
| | 事務経費 | | 事務経費 | | | 工事請負費 | 12,193,200 | 工事請負費 | 6,976,800 |
| | 本社経費 | 32,020,000 | 本社経費 | 30,063,191 | | 備品購入費 | 799,200 | 備品購入費 | |
| | その他 | 875,000 | その他 | 751,720 | | その他 | 591,000 | その他 | 591,000 |
| | 租税公課 | 21,444,000 | 租税公課 | 20,543,740 | | 計 | 13,583,400 | 計 | 8,314,080 |
| 計 | 432,852,000 | 計 | 407,987,861 | 計 | 13,583,400 | 計 | 8,314,080 | | |
| 自主事業 | 収入 | 882,000 | 収入 | 659,245 | | | | | |
| | 支出 | 79,000 | 支出 | 78,500 | | | | | |
| | 自主事業損益 | 803,000 | 自主事業損益 | 580,745 | | | | | |
| 損益 | 5,719,000 | | 3,590,140 | 差引 | -10,092,400 | | -4,866,080 | | |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) | | | | | | | | 34.9% | |
| 本社経費が、計画額と実績額で異なる理由 | | | | | | | | | |

3

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16名、接客スタッフ30名 計61名 内 市内在住者60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行われたか | | |
| 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 |

| 区分 | 確認内容 | チェック欄 | 評価 |
|--------|----------|--|----|
| 危機管理体制 | 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 | 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> | 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> <ul style="list-style-type: none"> ・真田十万石まつり、トレッキング大会等地元のイベントへの積極的な協力(入浴割引券の配布等) ・松代地区の観光案内(パンフレット置場あり) ・松代温泉友の会主催の温泉講座への協力 ・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> <p>平成28年度からは、地元の杏を使った「小松姫杏和風アイス」を開発し販売。また、地元で採石された柴石を練り込んだ「六文皿」の販売を開始した。</p> </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"> ・真田十万石まつり、トレッキング大会等地元のイベントへの積極的な協力(入浴割引券の配布等) ・松代地区の観光案内(パンフレット置場あり) ・松代温泉友の会主催の温泉講座への協力 ・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 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・真田十万石まつり、トレッキング大会等地元のイベントへの積極的な協力(入浴割引券の配布等) ・松代地区の観光案内(パンフレット置場あり) ・松代温泉友の会主催の温泉講座への協力 ・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) | <p>平成28年度からは、地元の杏を使った「小松姫杏和風アイス」を開発し販売。また、地元で採石された柴石を練り込んだ「六文皿」の販売を開始した。</p> | | | |

【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="text-align: center;"> <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> </div> | <div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">66</div> |
| 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 | | |
| 合計得点 | | | | |

評価理由

・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28年度決算においても総資産額22.7億円（うち流動資産額14.4億円）、純資産額15.0億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ほとんどの項目で約8割を占めること。また、苦情、要望に対しても臨機応変に対応していることから、「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） |
|--------------------------------|---|--|
| <p>休憩利用者（日帰宴会等）の増加・増収を目指す。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場での混雑を緩和するための誘導案内 ・日帰り宴会プランの見直し | <p>職員による駐車場内の誘導及び近隣駐車場への案内、またホームページ等での周知を徹底する。また、周辺施設との一体的な整備により、駐車可能台数を増やすような根本的な解決策を検討し、早期実施に向け関係団体との協議を進める。</p> |

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

引き続き、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

(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

- ・常にホームページを更新し、利用者への最新の情報提供に努めました
- ・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実施し、質の高いおもてなしを行いました
- ・利用者アンケートの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
- ・四季折々の旬の会席料理の提供や季節毎の売店商品の見直しにより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）披露など各種イベントを実施し利用者を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及び入浴指導を実施すると共に、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
- ・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

② 業務の効率化に対する取組み

- ・入込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を活用し無駄を省くことにより電気使用量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

- ・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行いました
- ・北陸新幹線金沢延伸に伴い、石川県国民宿舎「能登小牧台」福井県国民宿舎「鷹巣荘」との相互利用拡大に向けた取り組みを継続する他、北陸地方で行われた商談会に参加しPRIに努めました
- ・平成28年度全国公営国民宿舎宿泊利用率において91施設中10位と2年ぶりのトップ10入りを果たしました

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・平成10年のグランドオープンより約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である
- ・職員（特に臨時職員）が高齢化してきており、若手の要員確保が急務である
- ・慢性的に駐車場が不足している

(3) 次年度以降の取組み

- ・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って松代地区への今後の誘客につなげる展開を図る
- ・市民向け誘客プランの一層の充実、定着を図ると共に市内への営業に注力し市民に愛される施設を目指す
- ・リニューアル計画に向け本部と情報を共有し、市との連携を図る
- ・四季に応じた各種プランを造成し集客に努める
- ・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向上に努める
- ・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る
- ・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る

【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