

平成26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	10003	一般社団法人長野市開発公社						
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"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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4月1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長野市や信州・長野県観光協会を中心に設立された。現在も市内23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

2 施設の有効活用

No. 63

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
	宿泊者数	人	23,670	23,713	23,201	22,166	96%	3
	休憩利用者数	人	149,127	155,259	169,514	170,154	100%	
	営業収入	円	413,431,383	418,394,308	421,189,249	414,509,341	98%	
	宿泊稼働率	%	45.7	43.2	42.1	41.9	100%	
	施設稼働率	%	117.5	113.9	119.1	122.3	103%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
(特記事項) ・施設整備にて4日間休館を実施。 ・宿泊稼働率については吸収式冷温水器燃焼室破損に伴い宿泊不能となった宿泊定員数を減じて算出した								
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>松代荘の利用の受付等に関する業務</li> <li>松代荘の施設設備の維持管理に関する業務</li> <li>松代荘の利用料金の収受に関する業務</li> </ul>						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>同級会プラン</li> <li>フットリフレクソロジー&amp;ソフト整体</li> <li>朝市</li> <li>七夕祭り、ロビーコンサート外</li> <li>国民の休日(海の日他)イベント</li> <li>歳時(クリスマス他)イベント</li> <li>温泉講習会</li> </ul>						
サービス維持・向上の取組み(広報等)		国民宿舎協会、信州公共の宿連絡協議会、長野県温泉協会、テレビ、ラジオ、インターネット、新聞、雑誌取材外						

3 利用者評価

No. 63

区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	
(2) 調査、会議等の内容 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			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価		4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>電話対応時に職員の名前を伝えてもらえるので安心感があって良かった</li> <li>宿泊の連泊時にメニューを変えてもらい満足した</li> <li>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</li> <li>温泉の泉質が良く、他に類をみない効能高く特異な温泉であり、館内の清掃も行き届いていた</li> <li>食事の献立が良く、味付けが上品で品数も豊富であった</li> </ul>		
	(2) 苦情・改善等の要望事項		
<ul style="list-style-type: none"> <li>客室(洋室)のたばこの臭い</li> <li>駐車場が狭い(宿泊者専用の駐車場がない)</li> <li>宿泊者専用浴室の湯上りに冷水が欲しい</li> </ul>			
<<対応措置>> <ul style="list-style-type: none"> <li>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替強化による消臭対策を施した</li> <li>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</li> <li>「長野の命水」ペットボトルサービスプランを実施した</li> </ul>			

	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	439,000,000	利用料金	414,509,341	使用料		使用料		3
	指定管理料		指定管理料		雑（納付金）	2,000,000	雑（納付金）	7,414,000	
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		
計	計	439,000,000	計	414,509,341	計	2,000,000	計	7,414,000	3
	人件費	155,498,000	人件費	144,214,010	指定管理料		指定管理料		
計	設備管理費	22,788,000	設備管理費	22,728,465	委託料		委託料		3
	備品購入費	14,628,000	備品購入費	12,914,171	需用費		需用費		
計	修繕費	4,500,000	修繕費	6,789,234	役務費		役務費		3
	光熱水費	41,916,000	光熱水費	42,731,001	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
計	事業費	139,579,000	事業費	133,020,657	修繕費		修繕費		3
	事務経費	32,047,000	事務経費	30,274,705	歳出 工事請負費	3,689,280	工事請負費	8,603,700	
計	本社経費		本社経費		備品購入費	594,000	備品購入費	1,258,950	3
	その他	21,651,000	その他	21,292,393	その他	591,000	その他	591,110	
自主事業	収入		収入		計	4,874,280	計	10,453,760	3
支出			支出						
自主事業損益	0		自主事業損益	0					3
損益	6,393,000		544,705	差引	-2,874,280		-3,039,760		
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								34.8%	3
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1名、料理長1名、営繕担当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		

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. 63

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	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	☑	
	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。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
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"> <li>・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</li> <li>・松代地区の観光案内等（パンフレット置場あり）</li> <li>・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）</li> </ul>	

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>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	3	6	
合計得点		66	

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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26年度決算においても総資産額23.2億円（うち流動資産合計14.8億円）、純資産額約15.3億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。</li> <li>・アンケートの結果、接客、食事、温泉全てが昨年度に比べ高評価のため、「利用者評価」を「4」とした。</li> </ul>

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）
	・宿泊稼働率の増加を目指すこと。	・日帰り客は増加したが、宿泊客は減少した。	・平日宿泊プランの充実を図ることで、宿泊稼働率の増加を目指す。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
・引き続き、宿泊稼働率の増加を目指すこと。

## 指定管理者自己評価

A

## (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
- ・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
- ・ロビーでの写真展開催、獅子舞、大門踊り（市無形文化財）披露など利用者楽しんでいただきました
- ・内外部講師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
- ・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・りんご等を販売し長野らしさをアピールしました
- ・同級会プランは多くの利用者から好評でした

## 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、時間外勤務の削減などに努めました
- ・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を抑制しました

## ③ その他

- ・長野市東京事務所のご当地商品（リンゴチップス）販売に対応しました
- ・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」を仕入れプラン宿泊者へ提供しました
- ・「長野の命水」を販売するとともに宿泊プランに組入れ、販売を強化しました
- ・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

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・吸収式冷温水器（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
- ・客室天井裏の冷水管の経年劣化に伴う水漏れ
- ・平成10年のランドオープンより15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（五カ年計画の見直し）
- ・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）

## (3) 次年度以降の取組み

- ・ホームページを改め、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
- ・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
- ・送迎用マイクロバスを更新し、利用者サービスの向上を図ります
- ・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に努めます
- ・平成28年度NHK大河ドラマ真田ゆかりの地である松代を周知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