

【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 鉄骨造平屋 延床面積4,751.83㎡ 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								
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図る。								
主な実施事業	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								

【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	5 回	
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
		宿泊利用者数	人	21,904	15,522	11,806	17,496	148%	3
		入浴利用者数	人	147,565	143,651	92,282	132,392	143%	
		休憩利用者数(日帰宴会等)	人	9,356	5,569	2,488	3,238	130%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	401,829,413	300,718,392	238,306,710	334,808,718	140%	
		宿泊定員稼働率	%	45	50	33	32	96%	
		宿泊客室稼働率	%	74	72	59	53	89%	
								#DIV/0!	
(特記事項) 【令和元年度、令和2年度、令和3年度】 ・令和元年度東日本台風の影響、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。									
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	・歳時(クリスマス他)イベント ・朝市(年間通して実施 計110回) ・旬会席プラン			以下新型コロナウイルス感染防止対策のため中止 ・フットリフレクソロジー&ソフト整体 ・七夕祭り、ロビーコンサート ・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 ・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							

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	アンケート項目(回答総数(令和3年4月~令和4年3月):1810) ・電話対応 ・スタッフ接客態度 ・食事 ・客室 ・お風呂																													
	(3) 調査、会議等の結果	<table border="1"> <tr> <td>・電話対応</td> <td>良い70.1%</td> <td>やや良い14.5%</td> <td>普通12.1%</td> <td>やや悪い2.6%</td> <td>悪い0.7%</td> </tr> <tr> <td>・スタッフ接客態度</td> <td>良い70.8%</td> <td>やや良い11.2%</td> <td>普通17.4%</td> <td>やや悪い0.4%</td> <td>悪い0.1%</td> </tr> <tr> <td>・食事</td> <td>良い55.0%</td> <td>やや良い17.0%</td> <td>普通21.8%</td> <td>やや悪い4.3%</td> <td>悪い2.0%</td> </tr> <tr> <td>・客室</td> <td>良い68.5%</td> <td>やや良い15.6%</td> <td>普通14.3%</td> <td>やや悪い1.2%</td> <td>悪い0.4%</td> </tr> <tr> <td>・お風呂</td> <td>良い69.9%</td> <td>やや良い17.0%</td> <td>普通10.4%</td> <td>やや悪い2.2%</td> <td>悪い0.4%</td> </tr> </table>		・電話対応	良い70.1%	やや良い14.5%	普通12.1%	やや悪い2.6%	悪い0.7%	・スタッフ接客態度	良い70.8%	やや良い11.2%	普通17.4%	やや悪い0.4%	悪い0.1%	・食事	良い55.0%	やや良い17.0%	普通21.8%	やや悪い4.3%	悪い2.0%	・客室	良い68.5%	やや良い15.6%	普通14.3%	やや悪い1.2%	悪い0.4%	・お風呂	良い69.9%	やや良い17.0%	普通10.4%
・電話対応	良い70.1%	やや良い14.5%	普通12.1%	やや悪い2.6%	悪い0.7%																										
・スタッフ接客態度	良い70.8%	やや良い11.2%	普通17.4%	やや悪い0.4%	悪い0.1%																										
・食事	良い55.0%	やや良い17.0%	普通21.8%	やや悪い4.3%	悪い2.0%																										
・客室	良い68.5%	やや良い15.6%	普通14.3%	やや悪い1.2%	悪い0.4%																										
・お風呂	良い69.9%	やや良い17.0%	普通10.4%	やや悪い2.2%	悪い0.4%																										
利用者評価	(1) 良好とする評価	・お庭のお手入れがされていてゆったり心なごみました。 ・とにかく温泉が素晴らしい。お食事也大変美味でした。家族で大満足です。 ・綺麗な客室、見事な園庭、黄金の湯、食事すべて満足。ゆったりとした時を過ごせた。 ・国民宿舎のイメージが覆りました。新鮮で手作りの料理、最高の温泉良かったです。 ・館内がフラットな作りなので移動が楽でした。 ・いろいろ対応していただいたスタッフの方々も親切で心がポカポカになりました。 ・お湯も人もとても暖かく体も心もゆっくりできました。お部屋もきれいで静かに過ごすことが出来ました。	4																												
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・ルームキーが2本あるとよい。 ・バイク置き場があるとよい。 ・日帰り入浴客のマナーがあまりよくない。おしゃべり、洗い場の場所取りなど。 ・コロナ禍、空気清浄機を客室とレストランへ設置してほしい。 ・客室(本館和室)、宿泊用風呂への通路がとても寒い。 ・宿泊風呂のアメニティ充実を望みます。																													
	《対応措置》	・全館ルームキーを2本用意。 ・なるべく早く駐車場の一角に駐輪場を設置する予定。 ・日帰り入浴のお客様には声掛け、張り紙などで注意を促しているが、さらに強化する。 ・客室、レストランへ空気清浄機を設置し対応。 ・宿泊専用風呂への通路に大型エアコンを設置。 ・宿泊風呂には綿棒、カミソリなどを用意して対応。																													

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	417,582,000	利用料金	331,838,317	歳入	使用料	2,000,000	使用料	0
	指定管理料		指定管理料	21,642,298		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		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入	5,552,171		その他		その他	
	計	417,582,000	計	359,032,786		計	2,000,000	計	0
支出	人件費	153,607,000	人件費	139,539,888	歳出	指定管理料	21,642,298	指定管理料	71,288,000
	設備管理費	24,962,000	設備管理費	19,559,717		委託料	129,747	委託料	498,960
	備品購入費		備品購入費			需用費		需用費	3,501,593
	修繕費	2,000,000	修繕費	3,332,790		役務費		役務費	
	光熱水費	33,225,000	光熱水費	30,340,023		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	142,836,000	事業費	126,088,168		修繕費	77,000	修繕費	
	事務経費		事務経費			工事請負費	3,501,300	工事請負費	4,107,400
	本社経費	30,144,000	本社経費	24,033,091		備品購入費		備品購入費	
	その他	24,443,000	その他	19,672,764		その他		その他	
	計	411,217,000	計	362,566,441		計	25,350,345	計	79,395,953
自主事業	収入	2,934,000	収入	1,740,000					
	支出	1,760,400	支出	1,044,000					
	自主事業損益	1,173,600	自主事業損益	696,000					
損益		7,538,600		-2,837,655	差引	-23,350,345		-79,395,953	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 38.5%									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				収入見込み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) 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)		
	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

6 危機管理体制 ※すべて<sup>□</sup>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。

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	☑	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	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	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。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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</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、松代産柴石で作った商品の販売、長いも、ビール等)</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	3	6	合計得点 <b>66</b>	
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		

評価理由

・アンケートでは、「良い」評価が8割を占めていること。利用者の苦情に機敏に対応、解消し、原因究明に努め、苦情を改善したため、また、接遇研修などサービス向上のための取組みを実施していることから「利用者評価」は「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。

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)
新型コロナウイルス感染拡大により宿泊者や利用者が減少している。	県民割等の事業を活用し、積極的な誘客を図っている。弁当や総菜の販売等を行い、収益増となる取組みを実施している。	

次年度の目標・取組み等  
(施設所管課)

情報発信をするなどPRを実施し、新型コロナウイルスの状況を見ながら積極的な誘客を行い、宿泊・利用者の増加、収益増に取り組む。  
 老朽化している箇所の修繕を計画的に行う。

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

- ・新型コロナウイルス感染症防止として、浴室ロッカーの使用制限、レストランでの間隔を開けての亚克力ボードの設置などお客様への安全安心に努めました。
- ・県の補助金を活用し、新型コロナウイルス感染拡大防止策として空気清浄機を全館に導入し、安全・安心にご利用いただけるよう取り組みました。
- ・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。
- ・Instagram、twitter等のSNSを活用し情報発信に努めました。
- ・各種プランの見直しと、ホームページ等で売り込む事により集客を図りました。
- ・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、利用者サービスの向上に努めました。
- ・松代産柴石関連商品の充実を図りました。(柴石の宝飾品・柴石のストラップ等)
- ・農業地域循環モデル事業を引き続き行い地元の新鮮な野菜をお客様に提供しました。
- ・大浴場、宿泊者専用風呂の定期巡回を行い、安全に入浴して頂くことを心掛けました。

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、人員の効率的な配置に努めました。
- ・コロナウイルス感染拡大により雇用の維持を目的に休業による雇用調整助成金を活用し、経費削減に努めました。
- ・灯油の仕入れについて、毎月入札を行うことにより、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。
- ・職員による施設内温泉浴槽内のスケール除去作業やエアコンクリーニング・温泉配管など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。
- ・温泉の排水溝において、松代荘の職員で清掃を行い、経費の削減に努めました。

③ その他

- ・来館されるお客様に「安全・安心」に施設をご利用いただく事が出来るように、営業の情報をホームページ等を活用し利用者への周知に努めました。
- ・フロント横にて弁当・惣菜の販売や季節料理(鰻・クリスマスチキン・恵方巻)の販売を行い収益改善に努めました。
- ・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商品を引き続き出品しました。(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実施しました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・コロナウイルス感染拡大の収束が見えない中、お客様に安全安心にご利用いただくよう職員が一丸となって感染対策を行い、松代荘の目指すビジョンを職員が共有し、目標達成に向け収益改善に努めたい。

(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

C

① 評価理由

- ・施設利用者、施設職員でコロナウイルス感染者を出さないことができ、安全・安心な施設運営ができた。
- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により当初目標計画を大きく下方修正する結果となったが、県民割等の宿泊補助金を活用し誘客を図ることにより単月で過去最高の売り上げを達成することができたが、新型コロナウイルス感染再拡大による利用者減と修繕費、燃料費の増加、食材費等の高騰により支出が増大したため赤字運営となってしまった。

② 次年度以降の取組み

- ・「安全」「安心」に施設をご利用いただけるように、安全対策を徹底すると共に、新型コロナウイルス感染症対策に努め清掃、消毒を実施する。
- ・リニューアルの強みを活かし松代温泉の魅力をアピールした情報発信を引き続き実施します。
- ・宿泊プラン、料理コースレストランメニューの見直しを実施します。
- ・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。