

【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			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	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)					

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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		宿泊利用者数	人	21,677	21,904	15,522	11,806	76%	3
		入浴利用者数	人	147,204	147,565	143,651	92,282	64%	
		休憩利用者数(日帰宴会等)	人	9,674	9,356	5,569	2,488	45%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	401,750,084	401,829,413	300,718,392	238,306,710	79%	
		宿泊定員稼働率	%	44	45	50	33	66%	
		宿泊客室稼働率	%	74	74	72	59	82%	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 【令和元年度、令和2年度】 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、外出自粛、休館したことにより利用者が減少した。							
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止対策措置としてアクリル板の設置、毎日の消毒作業を施設維持管理業務として実施 				
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・フットリフレクソロジー&ソフト整体 ・歳時(クリスマス他)イベント ・朝市 ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・七夕祭り、ロビーコンサート外 ・温泉講習会 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> ・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 							

3 利用者評価

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	4																											
		(2) 調査、会議等の内容	アンケート項目(回答総数(令和2年4月～令和3年3月):1321) <ul style="list-style-type: none"> ・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="0"> <tr> <td>・スタッフ接客態度</td> <td>良い70.1%</td> <td>やや良い12.1%</td> <td>普通16.8%</td> <td>やや悪い1.0%</td> <td>悪い0%</td> </tr> <tr> <td>・電話対応</td> <td>良い71.0%</td> <td>やや良い9.4%</td> <td>普通19.3%</td> <td>やや悪い0.1%</td> <td>悪い0.1%</td> </tr> <tr> <td>・食事</td> <td>良い59.0%</td> <td>やや良い17.7%</td> <td>普通18.7%</td> <td>やや悪い3.9%</td> <td>悪い0.7%</td> </tr> <tr> <td>・客室</td> <td>良い68.2%</td> <td>やや良い15.9%</td> <td>普通13.5%</td> <td>やや悪い2.0%</td> <td>悪い0.4%</td> </tr> <tr> <td>・お風呂</td> <td>良い62.2%</td> <td>やや良い21.0%</td> <td>普通14.5%</td> <td>やや悪い1.9%</td> <td>悪い0.4%</td> </tr> </table>	・スタッフ接客態度		良い70.1%	やや良い12.1%	普通16.8%	やや悪い1.0%	悪い0%	・電話対応	良い71.0%	やや良い9.4%	普通19.3%	やや悪い0.1%	悪い0.1%	・食事	良い59.0%	やや良い17.7%	普通18.7%	やや悪い3.9%	悪い0.7%	・客室	良い68.2%	やや良い15.9%	普通13.5%	やや悪い2.0%	悪い0.4%	・お風呂	良い62.2%	やや良い21.0%	普通14.5%
・スタッフ接客態度	良い70.1%	やや良い12.1%	普通16.8%	やや悪い1.0%	悪い0%																										
・電話対応	良い71.0%	やや良い9.4%	普通19.3%	やや悪い0.1%	悪い0.1%																										
・食事	良い59.0%	やや良い17.7%	普通18.7%	やや悪い3.9%	悪い0.7%																										
・客室	良い68.2%	やや良い15.9%	普通13.5%	やや悪い2.0%	悪い0.4%																										
・お風呂	良い62.2%	やや良い21.0%	普通14.5%	やや悪い1.9%	悪い0.4%																										
利用者からの評価・苦情等	利用者からの評価	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・設備が清潔で安心できます。接客も親切でうれしかったです。 ・コロナ対策がどこからどこまでも行き届いており感謝している。 ・お料理も美味しくもう一度来たい。 ・すっかりリニューアルして質実共に大改革されたサービスに敬意を表します。 																												
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊者の駐車場がない ・宿泊風呂への廊下が寒い ・客室の鍵が2個あれば良い 																												
		<<対応措置>>	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊者用の駐車場を用意した ・宿泊者専用風呂の通路にヒーターを用意した ・シングルルーム以外全室2個対応の鍵を用意する 																												

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入 計	414,814,000 1,828,000 416,642,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入 計	226,884,415 71,288,000 11,395,168 309,567,583	歳入	使用料 雑(納付金) <small>行政財産目的外使用料</small> 貸付料 その他 計	 0	
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他 計	150,549,000 23,312,000 3,500,000 33,305,000 161,298,000 29,908,000 22,465,000 424,337,000	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他 計	132,898,776 19,705,818 2,684,480 22,159,948 116,539,263 16,304,836 11,427,434 321,720,555	歳出	指定管理料 委託料 需用費 役務費 <small>使用料・賃借料</small> 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 計	71,288,000 498,960 3,501,593 4,107,400 699,600 79,395,953	指定管理料 委託料 需用費 役務費 <small>使用料・賃借料</small> 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 計	 699,600 699,600
自主事業	収入 支出 自主事業損益	420,000 0 420,000	収入 支出 自主事業損益	27,127 0 27,127					
損益		-7,275,000		-12,125,845	差引				-699,600
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									41.3%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				収入見込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 配置実績 (うち市内雇用職員数) 支配人1名、フロント営業支配人1名、副支配人2名、料理長1名、フロントスタッフ8名、調理スタッフ18名、接客スタッフ17名 計48名 うち市内在住者42名	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	☑	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			
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			
<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 ・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、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 ・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、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 ・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、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	3	6	<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	4	8	
合計得点			

評価理由	<p>・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、「利用者評価」は「4」とした。</p> <p>・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。</p>
------	---

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。	長野県が行っている「信州の宿 県民応援前売割」等の事業を活用し、宿泊者の増加に努めている。	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	令和3年2月にリニューアルオープンし利用者からも高評価のため、市民や県民を中心にPRを行い、宿泊・利用者の増加、収益増に取り組む。
--------------------	---

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。
- ・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。
- ・繁忙期・閑散期各種プランを見直し、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・塀の塗装作用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、松代荘の職員や本部職員の応援で清掃を行い、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、工事工程や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。
- ・コロナウイルス感染拡大による休業要請期間中はデリバリー弁当を実施し、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)
- ・令和元年東日本台風災害時は、避難された地元の人たち100名受け入れ、炊き出しを行いました。被災者・ボランティアの無料入浴についても受け入れ対応を行いました。
- ・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」(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

- ・令和3年2月にグランドオープンし、注目される施設となりましたが、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

- ・新型コロナウイルス感染拡大により、緊急事態宣言を受け4月15日から5月31日まで休館となり、デリバリー弁当の販売などで収入確保に努め、国のGOTOトラベル・GOTOイートキャンペーンや県・市の宿泊補助金事業を活用し集客活動を行いました。改修工事等を含め約2か月間に及ぶ休館の影響と利用者減少による収入不足を回復できませんでした。

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。