

【施設状況】

グループ名称	大岡観光施設(聖山パノラマホテル、テニスコート、マレットゴルフ場、オートキャンプ場)										
指定管理者名	聖山高原リゾート共同企業体(構成団体:和田産業株式会社、株式会社科学技術開発センター、ユートピア産業株式会社)					法人番号	2100001003758				
所管課	主	143150	西部産業振興事務所	副							
構成施設	5472	聖山パノラマホテル・テニスコート									
	5473	マレットゴルフ場									
	2188	オートキャンプ場									
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	03	一部利用料金制	
施設概要	①聖山パノラマホテル 開設:平成13年12月 客室10室(和室8、洋室2)、広間(交流体験室)、レストラン、浴場(男女1)、宴会場(12畳・16畳) 売店、駐車場(200台)、テニスコート3面(※現在休止中) ②聖山パノラママレットゴルフ場 開設:平成15年7月 マレットゴルフコース4コース(各36ホール)、トイレ ③聖山パノラマオートキャンプ場 開設:平成9年12月 キャンプサイト38区画(オートキャンプ)、コテージ2棟、バーベキュー棟、シャワー/トイレ1棟、炊事場1棟、トイレ										
施設設置目的	大岡地域の観光拠点施設として、市民の健全な野外活動と保健休養を推進するとともに、地域活動や地域産業の振興に寄与することにより、地域の活性化に貢献する施設とする。										
基本方針等	施設の適正な維持管理はもとより、創意工夫による質の高いサービスの提供、世代を超えた交流ができる地域に根ざした施設運営を図る。利用者が再度来なくなる観光施設とすることにより、当地区の観光振興及び集客力の向上を図る。										
主な実施事業	・ホテル経営: 宿泊営業、日帰り入浴営業、食堂・宴会営業、利用料金の收受 ・その他施設: マレットゴルフ場管理運営、オートキャンプ場管理運営 ・共通事項: 各施設及び設備の維持管理 ・自主事業: 交流活動や誘客を推進するための創意工夫の事業										

【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	聖山高原リゾート共同企業体(構成団体:和田産業株式会社、株式会社科学技術開発センター、ユートピア産業株式会社)			当該指定管理者の 指定回数	5 回	
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成19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

利用区分等		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	宿泊利用者人数	人	4,017	349	688	3,264	474%	3
	入浴利用者人数	人	1,536	386	460	492	107%	
	宴会・レストラン利用者人数	人	1,265	1,373	425	584	137%	
	レトロゴルフ場・キャンプ場利用者人数	人	3,332	1,739	2,041	4,078	200%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	29,203,492	6,444,286	9,659,980	21,538,115	223%	
	定員稼働率	%	29	3	4	23	613%	
	客室稼働率	%	25	6	5	21	431%	
	(特記事項) ・昨年度は日帰りが多かった市内小学校の高原学校は、コロナ禍前と同じ1泊2日での実施が多くを占めた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、経費削減のため、昨年同様に冬期間休館(1月～3月)を実施した。							
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"> ・ホテル他、各施設の利用受付及び許可に関する業務 ・ホテルの宿泊・食事に関する業務 ・入浴に関する業務 ・利用料金の収受に関する業務 ・施設及び設備の維持・管理業務 ・上記の他、市が必要と認める業務 						
	自主事業	パノラマホテルオリジナルおせち料理の販売						
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> ・自社ホームページを完全リニューアルし、大手旅行会社からの予約も受付可能にした。 ・新型コロナウイルス感染症の影響が和らぎつつある中、屋外キャンプ場の問い合わせが多く、雑誌媒体への掲載やリピーターへの定期的なダイレクトメール発送を強化した。 						

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	3
	(2) 調査、会議等の内容 ・お客様の感想やご意見はなるべく直接伺うようにし、食事の際及び館内での滞在時、また会計時に積極的に会話して生の声を聴取している。 ・苦情や改善点を伺うために、ホテルロビー等に利用者からのアンケートボックスを設置し、常に評価や意見を聴いている。		
(3) 調査、会議等の結果 ・利用者からの要望、意見は、従業員全員で把握し、検証し、速やかに施設の運営に反映している。 ・新型コロナウイルス感染症が和らいできた影響もあり、高原学校は宿泊を伴うようになったが、引き続き感染症対策を徹底し、個別の要望に沿った対応をとった。次年度へも繋がる新たな活動方法が協議出来た。 ・アンケート回答件数 32件 良い 30件 悪い 2件			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・ゴールデンウィークに訪れた際、残雪の北アルプスの眺望が素晴らしく、夏に再来。夏は満点の星空を見ることができ、毎年訪れたい施設となった。 ・7月初めにキャンプ場を利用したが、夜スタッフに誘われてキャンプ場横の神社で無数のホタルを見た。あまりにも幻想的でその場を離れられなかった。また来年もホタルを見に来ます。 ・毎年訪れるが、春は山菜天ぷらが盛り沢山。料理長に名前を覚えて貰うのが楽しみ。秋は初めて「きのご狩りツアー」に参加し、食べたきのこ汁が忘れられない。来年も山菜ときのこを食べに来ます。 ・高原学校の先生方からは、準備打合せの段階から、当日の日程変更や突発的な対応に感謝を多数いただいている。		3
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・(1階客室利用のお客様から)2階の歩く音が結構響いて寝付けなかった。 ・6月、7月、9月は宿泊・宴会ともに予約が取りづらい(空き状況を電話で聞いてもほとんど取れる日がない)。ネットでもほぼ満室になっている日が多すぎるが本当なのか。		
	<<対応措置>> ・2階の物音・足音については承知しており、部屋割りの際にお子様や幼児のいらっしゃるお客様を2階にご案内しない様にしているが、年配のお客様は階段利用が負担となるので2階へのご案内がしづらい面もある。 ・6月、7月、9月はハイシーズンであり、団体客が多くを占めることから貸し切りになってしまう日が多い。宿泊者の情報保護の観点から、他のお客様に具体的な予約内容をお伝えしてお断りするわけにもいかず、「満室」と回答せざるを得ない。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	22,300,000	利用料金	21,538,115	歳入	使用料	0	使用料	0
	指定管理料	12,590,000	指定管理料	13,311,154		雑(納付金)	0	雑(納付金)	0
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0
	販売収入等		販売収入等			貸付料	0	貸付料	0
	その他収入		その他収入	200,000		その他	0	その他	0
	計	34,890,000	計	35,049,269		計	0	計	0
支出	人件費	13,342,000	人件費	17,951,252	歳出	指定管理料	13,311,154	指定管理料	13,885,000
	設備管理費	1,000,000	設備管理費	1,072,485		委託料	0	委託料	0
	備品購入費	900,000	備品購入費	1,117,441		需用費	0	需用費	0
	修繕費	900,000	修繕費	743,844		役務費	177,254	役務費	178,545
	光熱水費	6,908,000	光熱水費	9,249,048		使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000
	事業費	5,590,000	事業費	3,987,773		修繕費	0	修繕費	0
	事務経費	400,000	事務経費	479,064		工事請負費	1,224,300	工事請負費	1,999,800
	本社経費		本社経費			備品購入費	0	備品購入費	0
	その他	4,550,000	その他	4,354,667		その他	0	その他	0
	租税公課	1,300,000		1,598,509					
	計	34,890,000	計	40,554,083		計	15,262,708	計	16,613,345
自主事業	収入	900,000	収入	435,000					
	支出	450,000	支出	347,210					
	自主事業損益	450,000	自主事業損益	87,790					
損益		450,000		-5,417,024	差引	-15,262,708		-16,613,345	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									44.3%
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	☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 正規職員2名、臨時職員2名、パート職員4名 計8名(6)		
	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	3

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。		3
	<ul style="list-style-type: none"> ・市内からの積極的な雇用 ・市内事業者からの積極的な物品購入 ・地域農産物を扱う等による地域との連携 ・施設所在地域の住民自治協議会主催事業への協力及び参加 (※ グリーンツーリズム(農家民泊)事業など) 		

【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	
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	3	12	60	
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	最終損益の改善はできなかったが、新型コロナウイルス感染症や光熱費高騰の外的要因によるところが大きかったため、標準的な評価とした。
------	--

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)
取組み・改善案等(施設所管課) 地域や施設の魅力を発信するとともに、引き続き施設の有効活用に努める。	ホームページのリニューアルと情報誌への広告掲載を行い、積極的に情報発信を行った。	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	アウトドアブームによりキャンプ場の伸びが期待できるため、売り込みを強化していく。
--------------------	--

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

- ・ホームページを完全リニューアルし、インターネット予約を受けられるようにした。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として引き続き感染拡大防止対策を徹底強化した。
- ・全国旅行支援「信州割」の適用、県の「信州の安心な店」への参加・承認を受け、「新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン」に基づき、お客様及び従業員への周知徹底と協力依頼を要請し、安全対策を施した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、団体利用や宴会が減少、また急なキャンセルが発生したため、食材の原価管理について、日ごとの棚卸による在庫管理を徹底し、不要在庫の減少やロスの削減を図った。また、適正仕入れなど発注管理も仕入れ業者と協力し、費用削減に結びつけた。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、人員管理について職務分担表の作成・見直し、職員の勤務シフト化を適宜実施し、適正人員配置の徹底と職務の効率化を図った。
- ・昨年に引き続き、冬期間(1月4日～3月31日)を休業とした。
- ・凍結防止等の維持管理をしながら人件費、燃料費等費用の削減を図った。

③ その他

- ・市指定事業及び自主事業とは別に、親水公園維持管理業務(草刈り等の維持管理、利用者管理等)、聖山登山道草刈業務を市から受託し実施しており、ゴルフ場及びマレットゴルフ場コース管理の専門知識を持つスタッフが、それぞれ整備に当たっている。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設開業後21年が経過し、経年劣化等による修繕が毎年各所に発生してきている。
- ・冬期間(1月4日～3月31日)は休業をしているが、その間施設の維持管理に伴う経費(凍結防止等)が発生することから、大幅な経費の削減に繋がっていない。
- ・従業員の雇用も年間雇用が出来ず、中山間地域と言う土地柄、継続的な人材確保が難しい。

(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

D

① 評価理由

- ・主力事業である長野市立小学校の高原学校は一部日帰りを含めコロナ禍前に近づいたものの、合宿や宴会等の予約が戻らず、完全回復とはならなかった。
- ・原価の高騰なども影響した。

② 次年度以降の取組み

- ・施設的环境や魅力を最も生かせる事業として林間学校や農山村留学の受入れ、高校の部活動及び大学・短大のゼミやサークル活動、また、スポーツ合宿等の受け入れの強化。新型コロナウイルス感染症の終息に合わせ、より安全な衛生環境を継続し積極的に誘致するとともに、多様化する旅行者・利用者のニーズを常に把握し、柔軟な対応により管理運営に反映させていく。
- ・施設の修繕、改修については、計画を立て、市とも協議し進めていく。利用者の満足度を高め、安心安全を第一に施設の維持管理を継続していく。
- ・経費削減に努め、収支バランスを整え、安定した管理運営を実施していきたい。