

【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	150825	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、利用料金の収受 ・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)			3

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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
		宿泊利用者人数	人	349	688	3,264	3,348	103%	3
		入浴利用者人数	人	386	460	492	510	104%	
		宴会・レストラン利用者人数	人	1,373	425	584	390	67%	
		マルチゴルフ場・キャンプ場利用者人数	人	1,739	2,041	4,078	4,212	103%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	6,444,286	9,659,980	21,538,115	23,295,871	108%	
		定員稼働率	%	3	4	23	20	84%	
		客室稼働率	%	6	5	21	23	109%	
(特記事項) ・市内小学校の高原学校は、昨年同様通常の1泊2日の実施に戻り、キャンプのお客さまも好調であったが、日帰り宴会のお客さまが伸び悩んだ。昨年同様、冬期間は休館(1月～3月)とした。									
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	・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 ・利用料金の收受に関する業務 ・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			指定管理期間の最終年度であることと、冬期休館を勘案し、食品ロスを防ぐために中止とした。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・懸案事項だった「キャンプ場のネット予約」を開始した。サイトの写真を多用して、お客さまにイメージを伝えられたのは予約を取る上で効果的であった。							

3 利用者評価

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	・お客さまの感想やご意見など生の声を得るために、食事の際及び館内での滞在時、また会計時に積極的にお客さまと会話をした。 ・いただいたご意見は全職員で共有して、改善点等は迅速に対応するよう心がけた。	
(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た。 ・アンケート回答件数 50件 良い 35件 悪い 15件			
利用者からの評価・苦情等		(1) 良好とする評価	・以前は北アルプスの絶景を見に訪れていたが、アサギマダラの群生や夏のホテルなど周辺の魅力を教えてもらってから、毎年それを楽しみに訪れている。 ・春の山菜天ぷらや秋のキノコは、料理長から名前を覚えて貰うのが嬉しくて、料理長の打った手打ち蕎麦と一緒に食べるのが楽しみのひとつである。 ・高原学校の先生方からは、下見打合せに始まり、日程変更やイレギュラーの対応など感謝のお声を多数いただいている。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・高原学校を始めとした団体予約が多いため、一般のお客さま(特に高原学校のある6月、7月、9月の平日)に「予約が取れない」と言うご意見が多く出てしまう。特にネットでもほぼ満室になっている日が多いため、お叱りを受ける。	
		《対応措置》	・高原学校や合宿の利用者は、当施設的环境や特色を活かせるお客さまであり、今後も増やしていきたいと考える。ネットを有効活用し、隙間を埋められれば解決につながるのではと考える。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	27,700,000	利用料金	23,295,871	使用料	0	使用料	0	3
	指定管理料	12,590,000	指定管理料	12,590,000	雑(納付金)	0	雑(納付金)	0	
	委託料	0	委託料	0	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	0	販売収入等	0	貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入	0	その他収入	0	その他	0	その他	0	
計	40,290,000	計	35,885,871	計	0	計	0		
支出	人件費	18,000,000	人件費	18,618,255	指定管理料	12,590,000	指定管理料	13,311,154	3
	設備管理費	1,000,000	設備管理費	2,094,195	委託料	0	委託料	0	
	備品購入費	900,000	備品購入費	891,413	需用費	0	需用費	0	
	修繕費	700,000	修繕費	460,834	役務費	230,017	役務費	177,254	
	光熱水費	9,000,000	光熱水費	7,495,889	使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000	
	事業費	3,990,000	事業費	4,038,367	修繕費	0	修繕費	0	
	事務経費	500,000	事務経費	495,974	工事請負費	0	工事請負費	1,224,300	
	本社経費	0	本社経費	0	備品購入費	0	備品購入費	0	
	その他	4,500,000	その他	4,593,079	その他	0	その他	0	
	租税公課	1,700,000	租税公課	2,350,449					
計	40,290,000	計	41,038,455	計	13,370,017	計	15,262,708		
自主事業	収入	500,000	収入	0					
	支出	300,000	支出	0					
	自主事業損益	200,000	自主事業損益	0					
損益		200,000		-5,152,584	差引	-13,370,017		-15,262,708	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								45.4%	
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) 正規職員2名、臨時職員2名、パート職員4名 (うち地元雇用者6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実施されたか		
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		

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	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。		評価
	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	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内からの積極的な雇用</li> <li>市内事業者からの積極的な物品購入</li> <li>地域農産物を扱う等による地域との連携</li> <li>施設所在地の住民自治協議会主催事業への協力及び参加 (※「グリーンリズム」(農家民泊)事業など)</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	<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	3	12	
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	
<b>合計得点</b>			

評価理由	新型コロナウイルス感染症の分類が5類となったことにより、宿泊客の増加を期待していたが、指定管理期間最終年度であったこともあり、積極的な事業展開ができなかったことも考慮し、標準的な評価とした。		
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)
	パノラマホテルの利用状況(宿泊者数、入浴者数、宴会・レストラン利用数)は、コロナ禍前の水準に戻っていないため、管理運営の基本方針の見直しが必要となっている。	引き続き、パノラマホテルの利用状況(宿泊者数、入浴者数、宴会・レストラン利用数)は、コロナ禍前の水準に戻っていないため、管理運営の基本方針の見直しが必要となっている。	管理運営の基本方針をパノラマホテルの特徴である広間(250畳)を活かし、団体の宿泊受入れをメインとした運営方針に見直す。
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	パノラマホテルについて ・広間(250畳)を活かした、小学校等の高原学校や学生の合宿利用などの団体利用の集客に向けた売り込みに注力する。 キャンプ場について ・更なる利用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

・キャンプ場の予約をインターネットから受けられるようにした。

② 業務の効率化に対する取組み

・全国的な原材料の高騰に対応すべく、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。  
 ・昨年に引き続き、冬期間(1月4日～3月31日)を休業とした。

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。主力事業である高原学校の子供たちが利用する場所でもあるため、継続的に実施をしている。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・施設開業後22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利用はコロナ禍前に戻ったが、感染症の終息に伴い、各種優遇措置や観光誘致キャンペーン等も終了し、一般宿泊者や宴会等の予約が足踏みをし、完全回復には至らなかった。  
 ・全国的な原材料の高騰なども影響した。

② 次年度以降の取組み