

【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。利用者が再度来た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)		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
		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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
		宿泊利用者人数	人	3,987	3,875	3,756	4,017	107%	3
		入浴利用者人数	人	1,790	2,234	1,300	1,536	118%	
		宴会・レストラン利用者人数	人	1,831	2,325	1,555	1,265	81%	
		マルチゴルフ場・キャンプ場利用者人数	人	3,299	2,972	2,818	3,332	118%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	32,219,638	29,258,288	26,464,090	29,203,492	110%	
		定員稼働率	%	22	21	21	29	139%	
		客室稼働率	%	21	20	19	25	128%	
		(特記事項) ・ホテルの宿泊については、市内小中学校(H30年度:26校、R1年度27校)の高原学校や県内外小中高校の合宿等の利用が継続されている。 ・令和元年東日本台風の影響で、一定期間災害復興支援の労働関係者の宿泊予約を優先し、宴会等受け入れを自粛した。 ・令和元年度において冬期休業(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	①ホテル他、各施設の利用受付及び許可に関する業務 ②ホテルの宿泊・食事に関する業務 ③入浴に関する業務 ④利用料金の収受に関する業務 ⑤施設及び設備の維持・管理業務 ⑥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)		・折込チラシやWEBによる最新情報の発信、立地を生かした合宿の誘致等予約拡充 ・常に利用者の要望や意見を聴取し、調査し、即業務改善に取り組むことにより、質の高いサービス提供を維持する。							

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	
		(2) 調査、会議等の内容 ・日帰り利用者については、利用申請時や利用後の会計時に、意見や要望を聴取している。 ・高原学校や合宿では、引率教職員等から直接意見等を聴取するとともに、教育委員会等関係機関の協力を得て参加者等の意見、要望を聴取している。 ・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 ・ホームページへの書き込み、コメントの把握 25件 利用者アンケート 40件 ・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。 ・高原学校、合宿等は、聴取した意見や要望を参考に、活動プラン等を立案し利用者に提案している。		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・春の山菜や秋のきのこ等、地元で採れた旬の食材がメニューに入っているため、毎回楽しみにしている。 ・自家製粉石臼挽きによる手打ちそばがおいしい。 ・日帰り宴会や同級会などの宿泊団体にも無料送迎付きプランがあり、安心安全でありがたい。 ・宿泊、日帰り宴会共に、手頃な価格で料理のボリュームもあり満足した。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ①平日に団体客(ほとんどが高原学校)が多く、宴会予約がいつも取れない(特に6月・7月) ②ホームページ上でオートキャンプ場の予約が取れたり、空き情報が分かるとありがたい。		
		<<対応措置>> ①教育員会学校教育課とも相談し、小規模校など宴会場の確保ができる場合は、事前に学校側に相談し、一般客の受け入れを可とすることにした。 ②キャンプ場の予約、空き状況については、各サイトの特徴や注意点、またお客様の細かなご希望などに的確にお答えするため、引き続き電話による予約の形をとっていく。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	34,560,000	利用料金	29,203,492	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	14,090,000	指定管理料	13,590,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料		委託料		歳出	貸付料		貸付料	
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	48,650,000	計	42,793,492		計	0	計	0
支出	人件費	22,000,000	人件費	18,900,981	歳出	指定管理料	13,590,000	指定管理料	14,090,000
	設備管理費	1,100,000	設備管理費	1,109,160		委託料		委託料	
	備品購入費	1,200,000	備品購入費	1,083,141		需用費		需用費	529,200
	修繕費	1,000,000	修繕費	230,490		役務費	171,115	役務費	
	光熱水費	7,000,000	光熱水費	7,728,387		使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000
	事業費	9,460,000	事業費	7,131,008		修繕費		修繕費	
	事務経費	600,000	事務経費	460,478		工事請負費	687,960	工事請負費	1,250,100
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他	5,530,000	その他	5,760,948		その他		その他	
	租税公課	1,300,000	租税公課	1,593,555					
	計	49,190,000	計	43,998,148		計	14,999,075	計	16,419,300
自主事業	収入	1,080,000	収入	1,080,000					
	支出	540,000	支出	542,849					
	自主事業損益	540,000	自主事業損益	537,151					
損益		0		-667,505	差引				-16,419,300
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									43.0%
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3名、臨時職員1名、パート職員6名(うち地元雇用者8名) (※大岡観光施設統括責任者(施設長)1名、パノラマホールのフロント業務、レストラン業務、宿泊業務、防火管理業務に各責任者、その他各施設の管理運営に必要な人員配置)
	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行されたか			
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	

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. 50

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
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	
・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	総合評価
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	4	8	
合計得点			

評価理由	・利用者のニーズに応えた各種プランを提供するとともに、積極的に地域の魅力を発信するなど、誘客を促進している。 ・地域連携については、地区住民自治協議会と連携し、農家民泊事業や農業体験交流事業を支援するなど、地域との良好な関係を築きながら、活性化に貢献していることから、評価を「4」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)	経費削減を図るとともに、積極的なPRを行い誘客に努める。	閑散期である冬期間(1月～3月)を休業し、経営改善に取り組んだ。	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。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	・経費の削減と業務の効率化を図るとともに、実情に合った施設運営に取り組む。
--------------------	---------------------------------------

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

・県内外の高校・大学のサークルやゼミ合宿、少年野球やドッジボールなどのスポーツ合宿へのアプローチや口コミが広がり、成果を見せている。270畳の大広間へのカーペット導入により受け入れの幅が広がり、大自然の中という周辺環境も相まって、吹奏楽などの音楽・文科系の合宿が取り込めた。
 ・『手ぶらでバーベキュープラン』は、料理のボリュームと手軽さが好評で、日帰りの公民館行事や育成会利用者のリピートや口コミが広がり、一般利用者の増加にもつながるとともに、宿泊合宿プラン等でのバーベキュー利用増につながった。
 ・「客室10室、全館貸切」と銘打った団体の誘致に力を入れた。その結果、学校や障害福祉施設など周りを気にせず活動を希望されるお客様からの問い合わせが増え、既に次年度の予約も入っている。

② 業務の効率化に対する取組み

・食材の原価管理について、月末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ている。
 ・職務分担表の作成・見直し、職員の勤務シフト化を適時実施し、適正人員配置の徹底と職務の効率化を図った。
 ・今年度より冬期間(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た。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、整備に当たったため、コンディションの安定が保たれ、利用者からも高評価をいただいた。
 ・今年度、長野市は令和元年東日本台風による甚大なる被害を被り、災害復興支援の労働関係者の宿泊拠点として当施設も一定期間宿泊を承った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・施設開業後18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。施設の安全で快適な環境維持のために、設備等保守点検の実施、日常・定期清掃、安全衛生管理を継続的に実施し、施設の初期性能維持に努める。
 ・マレットゴルフ場利用者の減少の要因として、山間部特有の「起伏に富んだコースが難しい」「高齢者にはきつい」という意見が多数あり、また、地元のマレット協会も高齢化により実質活動休止となり利用頻度が減少してきている。一方で、プレー代に昼食と入浴をセットにした「マレットセットプラン」が好評で、若者や家族連れの見込客が今後も見込める。自社チラシやインターネットを通して、広く情報を発信していく。
 ・今年度より冬期間(1月4日～3月31日)の休業が決定し、一部の予約を除き受け入れを止めた。施設の維持管理のため凍結防止等に注意し、係る費用の削減に努めなくてはならないが、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という課題がある。

(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及び合宿等の利用が進む一方で、施設の貸切による一般客の受け入れができない等の状況が多々発生した。長年ご愛用いただいている常連客やリピーターにもその影響が及んでしまい、チラシ広告による宣伝効果についても、実際は予約が取れない等、新規顧客の獲得に結びつかなかった。一方では、優先した団体等の人数の減少、日程変更やキャンセルに伴う売上げ減少と、それに対する穴埋めができなかったことによる利用者減等に対応できなかった。以上のことは、今後の大きな課題である。

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である高原学校や農山村留学の受け入れ、高校の部活動及び大学・短大のゼミやサークル活動、また、スポーツ合宿等を引き続き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、改修等については、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。
 ・引き続き冬期間(1月4日～3月31日)の営業は休止となるが、主力事業である長野市立小学校の高原学校(過去最多の34校を受け入れが決定)や合宿等、施設の立地並びに自然環境を大いに活かした団体誘致を中心に、県内外に積極的にその魅力を発信し、安全安心の施設管理運営に努めていく。
 ・現時点で、昨年末に発生した新型コロナウイルス感染症の感染拡大が施設の運営に大きな影響を及ぼすものと考えられるため、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。