

【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 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 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 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	4 回
指定期間	平成26年4月1日	～	平成31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)			

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	宿泊利用者人数	人	4,141	3,987	3,875	3,756	97%	
	入浴利用者人数	人	2,149	1,790	2,234	1,300	58%	
	宴会・レストラン利用者人数	人	3,261	1,831	2,325	1,555	67%	
	マレットゴルフ場・キャンプ場利用者人数	人	4,227	3,299	2,972	2,818	95%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	34,518,742	32,219,638	29,258,288	26,464,090	90%	
	定員稼働率	%	23	22	21	21	98%	
	客室稼働率	%	26	21	20	19	96%	
(特記事項) 起伏の多いマレットゴルフ場であることから、高齢者の利用が減少傾向にある。キャンプ場は老朽化が進行しており、予算の範囲で修繕を進めているが、完了には至らず積極的な誘客が難しい状況にある。ホテルの宿泊については、市内小中学校(H29年度:26校、H30年度:26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。								
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

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	聞き取り	
	(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。	
利用者評価	(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 50件 利用者アンケート 30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。	3
	(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。	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①全館を禁煙にしてほしい。 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。 ③オートキャンプ場内サイト付帯の炉が幾つか傷みがあり、使い勝手が悪く危険なものがある。	
利用者からの評価・苦情等	<<対応措置>> ①公共施設の禁煙化が全国的にも進んでいる上、高原学校等児童や生徒の利用が多いため、客室及びレストラン内は完全禁煙としている。ただ、日帰り宴会等喫煙率も高く、ロビーでは喫煙が可能としている。全館禁煙については引き続き検討中である。 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。③今年度は一部使用不可のサイトもあり、お客様にご迷惑をお掛けした。長野市と協議し、シーズン中には間に合わなかったが、3月末に炉の交換を実施した。		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	26,464,090	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	14,090,000	指定管理料	14,090,000		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			その他		その他	
	計	48,650,000	計	40,554,090		計	0	計	0
支出	人件費	22,000,000	人件費	19,719,707	歳出	指定管理料	14,090,000	指定管理料	14,090,000
	設備管理費	1,100,000	設備管理費	1,066,704		委託料		委託料	
	備品購入費	1,200,000	備品購入費	1,395,899		需用費	529,200	需用費	476,820
	修繕費	1,000,000	修繕費	347,706		役務費		役務費	162,195
	光熱水費	7,000,000	光熱水費	7,524,958		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	6,457,948		修繕費		修繕費	
	事務経費	600,000	事務経費	504,344		工事請負費	1,250,100	工事請負費	951,480
	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	5,941,590		その他		その他	
	租税公課	1,300,000	租税公課	126,700					
	計	49,190,000	計	43,085,556		計	16,419,300	計	16,230,495
自主事業	収入	1,080,000	収入	1,080,000					
	支出	540,000	支出	540,000					
	自主事業損益	540,000	自主事業損益	540,000					
損益		0		-1,991,466	差引			-16,230,495	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									45.8%
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)		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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
・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

・長年にわたる本施設運営のノウハウを生かし、経費の削減と業務の効率化を図っている。
 ・大岡地区の魅力を発信する各種プランや、地元で採れた食材を使ったメニューの提供など、地域の魅力をセールスポイントとして、観光客の誘客に努力している。
 ・地域連携の面では、グリーンツーリズム等の大岡地区住民自治協議会主催事業への協力等、地域との関係も良好であるとともに、活性化に貢献していることから、評価を「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)
取組み・改善案等 (施設所管課)	収支損益の赤字解消	人件費はもとより、閑散期(冬期間)の経費削減(休業日・時間短縮など営業時間の制限設定による光熱水費等経常経費の節減)に努めるよう指示・依頼をした。支出額は削減できたものの、利用者の減少等により、収入額が計画に及ばず、赤字解消には至らなかった。	経費削減を図りながら、サービスを維持し、積極的なPR活動を行い、利用者数の増を実現できるよう、施設の有効利用に努める。
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・主要な収入源である高原学校、合宿等については、1人当たりの収入単価を低く設定していることから、収入増加につながる対応策、改善策を検討する。 ・従来の施設運営にこだわらず、現在の施設の状況に即した年間事業計画及び収支計画となるよう運営改善を図る。 ・閑散期(冬期間)のホテル営業の休止について、実施に向けて具体的に検討する。		

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、吹奏楽や和太鼓などの音楽・文科系の合宿も多く取り込めた。
 ・『手ぶらでパーベキュープラン』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パ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、既に次年度の予約が入っている。

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。
 ・冬期間、効率的な施設の稼働による費用削減を図るため、大浴場の営業休止日や営業時間短縮を実施し、燃料等大幅な費用削減が図れた。

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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・施設開業後17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、地元愛好者も高齢化によ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、若者や家族連れの利用者が今後も見込める。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。
 ・スキー場閉鎖後の冬期間の営業については、なかなか誘客に結びついていない。経費節減のため大浴場の営業休止日を設けるなどしている反面、前年度同様、スノーモービル愛好者の宿泊利用は継続して確保できているが、新規の誘客が難しい。

(3) 総合評価

評価基準 (計画=事業計画)

【A】計画や目標を大きく上回る
 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

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。
 ・冬季の施設利用については、企業の福利厚生や保養所としての誘客や、例年増加傾向にある写真愛好家の団体利用、スノーモービルやスノーシュー等の愛好家へのアプローチを継続して実施する。
 ・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。