

【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	One&Onlyグループ						法人番号			
所管課	主	150825	観光振興課 西部産業振興事務所		副					
構成施設	5472	聖山パノラマホテル								
	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	One&Onlyグループ				当該指定管理者の 指定回数	1 回
指定期間	令和6年4月1日	～	令和11年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	令和6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

No. 43

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	宿泊利用者人数	人	688	3,264	3,348	2,706	81%	3
	入浴利用者人数	人	460	492	510	0	0%	
	宴会・レストラン利用者人数	人	425	584	390	221	57%	
	マルチゴルフ場・キャンプ場利用者人数	人	2,041	4,078	4,212	3,272	78%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	9,659,980	21,538,115	23,295,871	18,969,150	81%	
	定員稼働率	%	4	23	20	32	163%	
	客室稼働率	%	5	21	23	28	122%	
	(特記事項) 宿泊利用者の主な高原学校利用者数が、少子化による児童数の減少や利用施設の変更等により減少した。							
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	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	作付け及び収穫体験による地域交流			【未実施】 災害等により借地予定の圃場が確保できなかった			
サービス維持・向上の取組み (広報等)		①WEBサイトの構築 ②大岡地域の利用促進のためのチラシ配布 ③大岡地域住民限定の宴会割引を案内 ④takeoutメニューの充実 ⑤予約サイトの拡充(楽天トラベル、楽天キャンプ、じゃらん、yahootラベル、booking.com) ⑥WEBサイトに営業カレンダーを掲載						

3 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	3
		(2) 調査、会議等の内容 利用お客様からのアンケート(271人から回答) 各OTAサイトへの口コミ投稿 高原学校実施小学校からの「使用状況報告書」(回答数:27校)		
		(3) 調査、会議等の結果 ①清掃状況 良い70.0% やや良い10.0% 普通19.0% やや悪い1.0% 悪い0.0% ②スタッフ接客態度 良い71.2% やや良い16.1% 普通12.2% やや悪い0.5% 悪い0.0% ③食事 良い57.2% やや良い21.1% 普通20.6% やや悪い1.1% 悪い0.0% ④客室 良い69.5% やや良い15.7% 普通11.5% やや悪い2.5% 悪い0.8% ⑤お風呂 良い70.9% やや良い17.4% 普通10.2% やや悪い1.3% 悪い0.2% ※ 施設館内の環境や提供料理など、一定の高評価であった		
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ホテルが綺麗で驚いた スタッフの方々の気配りがうれしかった 施設の方が熱心に対応してくれた(高原学校) 木工クラフトの材料や道具が豊富に準備されており、児童も楽しく活動できた(高原学校) 施設内の環境整備が行き届いており、様々な活動を滞りなく行えた(高原学校) 夕朝食共においしく好評だった(高原学校)		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ①夏場の暑さに対する空調環境の改善をしてほしい ②営業日時が分かりやすく把握できる情報発信をしてほしい		
		《対応措置》 ①協議調整の上、長野市様の予算によって2025年度において部屋の空調設備を導入予定 加えて廊下やレストラン等の空調設備についても補助金等を活用し自社費用による導入も検討していく ②WEBサイトに営業カレンダーを掲載し、定休日及び団体貸切日等の把握をしやすい体制に整えた		

4 事業収支

No. 43

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	22,880,000	利用料金	18,969,150	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	58,000		使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	
		委託料 販売収入等 その他収入		委託料 販売収入等 その他収入			貸付料 その他	2,860,000		貸付料 その他	
	計	35,740,000	計	31,829,150		計	2,918,000	計	0		
支出	人件費	14,971,000	人件費	14,661,455	歳出	指定管理料	12,860,000	指定管理料	12,590,000		
	設備管理費	1,000,000	設備管理費	994,502		委託料		委託料			
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費		需用費			
	修繕費	500,000	修繕費	773,299		役務費	239,371	役務費	230,017		
	光熱水費	8,500,000	光熱水費	4,810,145		使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000		
	事業費	4,449,000	事業費	5,643,824		修繕費		修繕費			
	事務経費	2,288,000	事務経費	594,302		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	1,200,000	本社経費	1,200,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	2,832,000	その他	2,956,220		その他	3,586,000	その他			
	計	35,740,000	計	31,633,747		計	17,235,371	計	13,370,017		
自主事業	収入	40,000	収入								
	支出	40,000	支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益	0		195,403		差引	-14,317,371		-13,370,017			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									46.3%		
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	
管理運営全般	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)			フロント担当2名、調理レストラン担当2名+本部社員3名+パート・派遣15名 計22名(4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			
		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	☒		
		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	☒		
		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	☒		
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	☒			
	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				

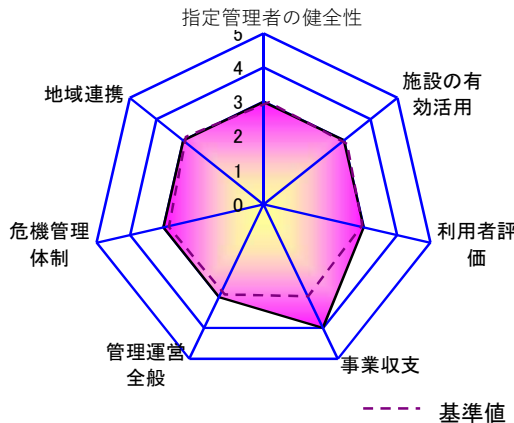
危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	3
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☒	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☒	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☒	
		2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措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
	・カフェテラスモモや大岡温泉への観光客誘導 ・就労移行支援、就労継続移行b型株式会社フレンドリーに施設環境整備業務を依頼	【追加】 ・大岡地域住民限定の宴会割引き実施 ・大岡サイクリングプロジェクトとの連携によるイベント実施 ・大岡地域サロンへの協力 ・大岡森林塾との連携(高原学校)

【総合評価】

【総合評価】

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	64	
	事業収支	4	16		
	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

・施設運営のノウハウを活かした積極的な業務の見直しによる運営改善・経費削減に取り組みを行った結果、収支損益で黒字化を達成することができたことから、「事業収支」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)
	・収支損益の赤字解消を図るとともに積極的な誘客に努める。	・指定管理者とモニタリング等を通じて情報共有を密にとることで、黒字化を達成することができた。 ・指定管理者の収支改善や柔軟なサービス提供等につなげるため、令和6年12月に利用料金に係る条例改正を行った。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・施設老朽化により修繕が必要な箇所が多く出てきており、優先順位を付け、計画的な修繕を実施していく。 ・利用者の約8割が高原学校であることから、学校が求めるニーズに対応した運営や企画に心掛け、子供たちの満足度の向上を図りながら更なる誘客に努める。 ・地域に寄り添い、市民に対してより身近となるような施設運営をしていく。
------------------------	--

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

1. 大岡地域の利用促進のためのチラシ配布

運営会社が新しくなったことや宴会等での当ホテルの利用促進のため、5月にチラシを配布した。

2. 大岡地域住民限定の宴会割引を案内

大岡地域住民が気軽に当ホテルを利用して頂くため、地域住民限定の宴会割引を8月にご案内。冬季期間前までに8組に割引での宴会をご利用頂いた。

3. takeoutメニューの充実

大岡の里山をイメージしたお弁当を中心にtakeoutメニューを展開。50名以上の方々にご利用頂いた。

4. 予約サイトの拡充(楽天トラベル、楽天キャンプ、じゃらん、yahooトラベル、booking.com)

観光客への認知と予約促進をするために5つの予約サイトに登録。予約への導線拡充を図り、利用者拡大のための環境整備を行った。

5. 旅行代理店への営業活動

学生団体やスポーツ団体への利用促進に向けた営業活動を実施(JTB、近畿日本ツーリスト、日本旅行、東武トップツアー、名鉄観光、西鉄観光)

② 業務の効率化に対する取組み

1. 冬季休館の設定

過去の売上及び経費実績を踏まえて、11月中旬～4月中旬までの冬季期間を設置

冬季休館中の対策等を施しながら、運営によるコストの圧縮を図った

2. マルチタスク制の導入

全従業員が様々な部門の業務に携わるマルチタスク制を導入し、小人数の人員でも稼働できる体制を構築

人件費の圧縮はもちろん、部門の垣根を超えて円滑なコミュニケーションを行える組織にしている

3. オペレーションの見直し

各部門のオペレーション内容を見直し、新たな運用マニュアルを構築

マニュアルに沿って業務を行うことで、時間と質の改善を図った

③ その他

・大岡地域団体や地域住民の交流場としての提供

1. 大岡サイクルプロジェクトとの連携

2. 大岡地域住民自治協議会との連携

3. 大岡地域サロニイベントの実施

4. 大岡農村RMOとの連携

5. 大岡森林塾との連携

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・キャンプ場の利用者減少

令和6年度に適正料金での運営を実施したところ、これまでのリーピーターを中心に利用者の減少が課題にあがっている。

適正料金で宿泊頂くことを前提に、新規顧客の開拓のために予約サイトの露出を増やし、利用者数の改善を図る。

・本館の空調設備

聖山においても夏場の気温が上昇しており、高原学校を利用される児童の中でも室内の暑さで寝つけず、翌日体調を崩してしまう事象もあった。

児童の安全も踏まえて、施設内の空調について、夏場も対応した冷房機能を有した設備に改善することが緊急の課題となっている。

(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

C

① 評価理由

売上目標の達成には至らなかったが、コスト調整を徹底することで運営初年度に黒字化を達成

また、高原学校の利用学校からも施設環境が清潔であること、提供料理メニューがおいしいことなどを評価頂いた

一般客のお客様からも接客サービスの質についても評価を頂いており、

様々なコスト調整を図ると同時にお客様への満足度を高める取り組みができた

一方で地域住民の方の利用促進に向けて、営業日及び営業時間の認知を図る必要があり、

固定の日時を設定することで改善を図っていく

② 次年度以降の取組み

・営業日及び営業時間の確定

地域住民の方々が利用しやすいように、営業日及び営業時間を固定し、利用促進に繋げる

併せて営業日の発信もWEBサイトから行い、利用の誘導を高めていく

・マレットゴルフ場をキャンプ場へ改修

高原学校受入れ時の飯盒炊爨については、児童に徒歩(片道30分程度)でキャンプ場まで移動する必要があり、

歩道がない1km程度の道路移動による危険性、また山道で蜂に刺される等の事例も相次いでいるため、

ホテル館横の芝生広場及びマレットゴルフ場全36コースの半分の18コースをキャンプサイトへ改修するなど、

安心安全にも配慮した施設体制の整備について長野市と協議を行う。