

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 41
ID 151001

【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・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(※現在休止中)、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

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	3
	宿泊利用者人数	人	3,264	3,348	2,706	2,584	95%	
	入浴利用者人数	人	492	510	0	0		
	宴会・レストラン利用者人数	人	584	390	221	280	127%	
	マレットゴルフ場・キャンプ場利用者人数	人	4,078	4,212	3,272	2,625	80%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	21,538,115	23,295,871	18,969,150	21,049,166	111%	
	定員稼働率	%	23	20	32	34	106%	
	客室稼働率	%	21	23	28	32	114%	
	(特記事項) 令和7年6月1日に宿泊料及び日帰り入浴料に係る料金改定を行った。							
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						
	自主事業	地場野菜の作付け及び収穫体験による地域交流			【未実施】 令和6年度災害により引き続き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)		①大岡地域の利用促進のためのチラシ配布 ②大岡地域住民限定の宴会割引を案内 ③旅行代理店への営業活動						

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				3
		(2) 調査、会議等の内容 利用お客様からのアンケート(256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:22校)						
		(3) 調査、会議等の結果						
		①清掃状況	良い81.0%	やや良い12.0%	普通6.0%	やや悪い1.0%	悪い0.0%	
		②スタッフ接客態度	良い81.2%	やや良い16.1%	普通3.2%	やや悪い0.5%	悪い0.0%	
		③食事	良い67.2%	やや良い18.1%	普通13.6%	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%	
利用者評価		(1) 良好とする評価 施設とスタッフの適度なホスピタリティが心地よかった 朝ごはんも、量もあり、工夫されている御前で良かった 木工クラフト体験では豊富な道具と材料が各班に準備されており、子供たちが時間いっぱい活動を楽しめた(高原学校) キャンプファイヤーが中止になったときに、キャンドルナイトを準備していただき、ありがたかった(高原学校)						3
	利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①防犯対策や夏場の暑さ対策として空調環境の改善をしてほしい ②和式のトイレを洋式トイレに変えてほしい。和式トイレは使い勝手が悪いので洋式トイレが混雑してしまう ③売店を設けてほしい 《対応措置》 ①・②当該工事に係る見積額が、協定書の責任分担表で定めた額を上回ったため市に対応を依頼した。(令和7年度 実施済み) ③令和8年度に売店を設けて軽食やアウトドア用品の販売を予定						

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位:円)	指定事業	利用料金	21,310,000	利用料金	21,049,166	歳入	使用料		使用料	
		指定管理料	12,359,000	指定管理料	12,359,000		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	2,860,000	その他	2,860,000
							利益配分	84,000	利益配分	58,000
		収入計	33,669,000	収入計	33,408,166	計	84,000	計	2,918,000	
		人件費	15,000,000	人件費	14,759,910	歳出	指定管理料	12,359,000	指定管理料	12,860,000
		設備管理費	1,000,000	設備管理費	1,345,651		委託料	77,000	委託料	
		備品購入費	0	備品購入費	0		需用費		需用費	
		修繕費	600,000	修繕費	633,396		役務費	248,444	役務費	239,371
		光熱水費	5,136,000	光熱水費	4,628,018		使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000
		事業費	7,300,000	事業費	7,279,852		修繕費		修繕費	
		事務経費	600,000	事務経費	507,706		工事請負費	9,519,400	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	2,833,000	その他	2,773,479		その他		その他	3,586,000
				利益配分	84,000					
	支出計	33,669,000	支出計	33,212,012	計		22,753,844	計	17,235,371	
	指定事業損益	0	指定事業損益	196,154						
	利益配分を除く 指定事業損益	0	利益配分を除く 指定事業損益	280,154						
	自主事業	収入	0	収入					0	
		支出	0	支出					0	
		自主事業損益	0	自主事業損益					0	
	損益	0		196,154	差引	-22,669,844		-14,317,371		
	人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								44.4%	
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。

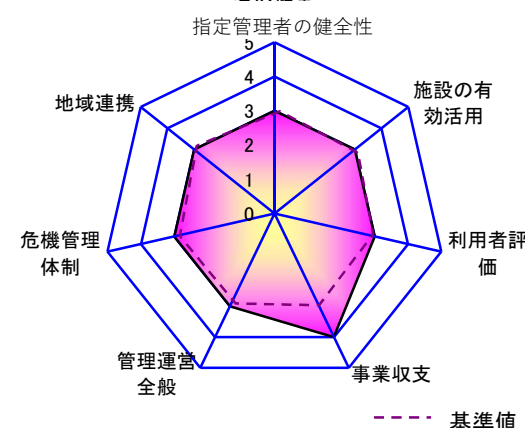
区分		確認内容	チェック欄	評価	
管理運営全般	職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☒	3	
		配置実績 (うち市内雇用職員数)			施設長1人(1人)、フロント担当 3人(2人)、調理レストラン担当7人名(2人)、清掃担当6人名(0人)、施設管理担当3人名(0人) 合計20人(5人)
		2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
		3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
		4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
	平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、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行われたか	☒		
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	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
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

【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 64 
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	
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	・「3 利用者評価」は、スタッフの接客態度など5項目の利用者アンケートで「良い」「やや良い」の評価が約9割を占めている。 ・「4 事業収支」は、積極的な業務改善とオペレーションの見直し等の取り組みを行った結果、大幅な経費削減が図られ、収支損益は2年連続で黒字に着地したことを考慮し、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)
	・利用者ニーズに合った快適な施設環境整備(エアコンの設置)	・より快適・安全・安心な施設とするため、令和7年度に宿泊室に空調設備の導入を行った。(全室エアコン完備)	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・利用者の約7割以上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に努める。 ・引き続き、公共施設マネジメント及び個別施設計画に基づき、地元と施設の今後のあり方の協議を進める。		

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 1. 大岡地域の利用促進のためのチラシ配布 宴会等での当ホテルの利用促進のため、4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5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. 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 11月～4月中旬までの冬季期間を設置。冬季休館中の対策等をしながら、運営によるコストの圧縮を図った。 2. マルチタスク制の継続 全従業員が様々な部門業務に携わるマルチタスク制を継続し、小人数でも稼働できる体制を構築。人件費圧縮及び円滑なコミュニケーションを行える組織を構築。 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、運用マニュアルをブラッシュアップ。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。 4. キャンプ場やマレットゴルフ等の事前予約制を継続による経費削減 事前予約制を継続し、適正な人員体制の配置による人件費抑制及び水光熱費の削減に繋がった。 5. 日帰り入浴の休止や宴会・レストランの事前予約制による燃料費の大幅削減 事前予約を継続したことにより、水道光熱費等大幅に削減することができ、2年連続の黒字化に繋がった。 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			
(2) 指定管理者業務実施上の課題 1. 高原学校受入校の減少 昨年度から受入校が4校減少した。 小学校からの要望として登山実施を回避し、別の自然アクティビティを楽しみたいとのことで、聖山の登山以外の体験アクティビティの充実を図る必要がある。 2. 本館の空調設備 セキュリティ対策(窓の施錠)・夏場の気温上昇など、高原学校を利用者が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。 客室は、令和7年度に市で対応を頂いたが、それ以外の食堂など共用部に冷房機能を有した空調設備の整備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2年目も黒字化を達成 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。 一方で登山だけでなく聖山を楽しめる自然アクティビティは高原学校や一般客の誘客にも繋がるため、強化してく必用がある。 ② 次年度以降の取組み ①高原学校の体験コンテンツ充実及び一般客の誘客に繋がる自然体験コンテンツの強化 高原学校の受入校減少の原因となっている登山以外の体験コンテンツの充実、並びに宿泊だけでなく一般客も聖山の自然を楽しめる体験コンテンツを強化を目指す。そのために自然体験等に知見や経験を持つ人材を配置し、実現していく。 ②売店の設置 宿泊者やキャンプ利用者からも要望のある売店の設置を進める。 ニーズを踏まえて、軽食やアウトドア用品、遊び道具等の商品を選定し、来年度のオープンを目指す。			