

【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 3
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)					

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊利用者人数	人	3,875	3,756	4,017	349	9%	3
		入浴利用者人数	人	2,234	1,300	1,536	386	25%	
		宴会・レストラン利用者人数	人	2,325	1,555	1,265	1,373	109%	
		マルチゴルフ場・キャンプ場利用者人数	人	2,972	2,818	3,332	1,739	52%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	29,258,288	26,464,090	29,203,492	6,444,286	22%	
		定員稼働率	%	21	21	29	3	11%	
		客室稼働率	%	20	19	25	6	24%	
		(特記事項) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全国に緊急事態宣言が発令されたことに伴い、令和2年4月14日から5月31日まで休館を実施した。 ・市内小学校の高原学校や県内外の小・中・高校の合宿の利用が宿泊は全て中止となった。 ・令和元年度に引き続き、冬期間休館(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	・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	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)	・新型コロナウイルス感染症拡大により外出自粛の中でもキャンプ場の問い合わせが多く、雑誌媒体への掲載やリピーターへの定期的なDM発送を実施した。 ・聖山オートキャンプ場のトイレについて、一部洋式化することで機能の向上を図った。								

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	・お客様の感想やご意見はなるべく直接伺うようにし、食事の際及び館内での滞在時、また会計時に積極的に会話して生の声を聴取している。 ・苦情や改善点を伺うために、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10件、利用者アンケート5件(回収の少なさについては、コロナ禍によるものと理解している)。 ・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。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大により高原学校や合宿等は軒並み中止となったが、聴取した意見や要望を参考に、新たな活動方法を協議し今後につなげていく。	
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・信州産の食材や地元の野菜や山菜、きのこなどを取り入れた料理の提供で、特に県外のお客様には大変好評であった。 ・宿泊プランの料理に自家製粉手打ち蕎麦を取り入れ好評を得た。 ・施設内の新型コロナウイルス感染症対策がしっかりしていて、安心して滞在、利用ができた。	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①新型コロナウイルス感染症拡大防止措置として、例年開催している「秋のきのこ狩り」の実施を見送ったが、開催を望む声が多かった。 ②キャンプ場の予約は電話のみとなっているが、キャンプ場の情報が少ないため分かりづらい。	
		《対応措置》	①きのこ狩り実施については、新型コロナウイルス感染症拡大により、市保健所の「衛生指導員」の確保ができず、開催中止としたが開催について要望が多かったため、次年度は状況を見て開催をしたい。 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。 また、次年度からはホームページの変更によりキャンプサイトの写真を増やすなど改善をし、スムーズな予約体制を整える。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	32,330,000	利用料金	6,444,286	歳入	使用料	0	使用料	0
	指定管理料	12,590,000	指定管理料	18,219,000		雑(納付金)	0	雑(納付金)	0
	委託料		委託料			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		販売収入等			貸付料	0	貸付料	0
	その他収入		その他収入			その他	0	その他	0
			助成金等	1,394,000					
	計	44,920,000	計	26,057,286		計	0	計	0
支出	人件費	18,900,000	人件費	12,567,000	歳出	指定管理料	18,219,000	指定管理料	13,590,000
	設備管理費	1,100,000	設備管理費	1,079,000		委託料	0	委託料	0
	備品購入費	1,100,000	備品購入費	783,000		需用費	0	需用費	0
	修繕費	1,100,000	修繕費	407,000		役務費	174,221	役務費	171,115
	光熱水費	7,200,000	光熱水費	5,549,000		使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000
	事業費	8,770,000	事業費	1,732,000		修繕費	0	修繕費	0
	事務経費	500,000	事務経費	456,000		工事請負費	1,734,700	工事請負費	687,960
	本社経費		本社経費			備品購入費	0	備品購入費	0
	その他	6,800,000	その他	6,051,000		その他	0	その他	0
		計	45,470,000	計		28,624,000		計	20,677,921
自主事業	収入	1,100,000	収入	491,000					
	支出	550,000	支出	240,000					
	自主事業損益	550,000	自主事業損益	251,000					
損益		0		-2,315,714	差引			-14,999,075	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									43.9%
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4名(うち地元雇用者6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	

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。	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 ・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 ・施設所在地域の住民自治協議会主催事業への協力及び参加	

【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	3	6	
合計得点		60	

評価理由	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い宿泊利用者の減少に加え、市立小学校「高原学校」利用が宿泊から日帰りとなってしまったことで、利用者数と利用料収入に大きく影響した。		
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)
	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。 ・高原にある施設の魅力を積極的にPRするとともに、施設利用者が予約しやすい環境を整える。		

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

・新型コロナウイルス感染症対策として感染拡大防止対策を徹底強化した。
 ・主な対応としては、国の「GOTOトラベル」への参加と認証を受けた。それに伴い「新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン」を作成し、ホームページへの掲載、施設内の掲示等により、お客様及び従業員への周知徹底と協力依頼を要請し、安全対策を施した。

② 業務の効率化に対する取組み

・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、団体利用や宴会が減少、また急なキャンセルが発生したため、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。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、人員管理について職務分担表の作成・見直し、職員の勤務シフト化を適宜実施し、適正人員配置の徹底と職務の効率化を図った。
 ・昨年に引き続き、冬期間(1月4日～3月31日)を休業とした。
 ・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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・施設開業後19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)の休業しているが、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

・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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宿泊は全て中止となり減収した。
 ・同様に、一般客の宿泊、宴会等の相次ぐキャンセルにも対応が出来ず、減収の原因となった。
 ・4月、5月の緊急事態宣言下での2か月の休館、1月から3月の冬期間休館など、実際の営業期間が7ヶ月であった中で、国の「GOTOトラベル事業」による集客を見込んでいたが、価格帯の高い施設にお客様が流れる傾向があり、対応が遅れた。

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として林間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、スポーツ合宿等の受け入れの強化。新型コロナウイルス感染症の終息に合わせ、より安全な衛生環境を継続し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。
 ・当面は新型コロナウイルス感染症の影響を受けることが予想されるため、経費削減に努め、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。