

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 68
ID 143009

【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	143000	観光振興課	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 平成13年12月開設、木造一部2階、宿泊棟 延床面積748.07㎡、交流体験室（大広間）1,291.48㎡ ②テニスコート 3面 ③聖山パノラママレットゴルフ場 平成15年7月開設 公衆トイレ ④聖山パノラマオートキャンプ場 平成9年 コテージA・B、バーベキュー棟、シャワー・ランドリー・トイレ棟、炊事棟、聖公衆トイレ（高峰寺上）							
施設設置目的	市民に健全な野外活動と保養休養の場を提供することを目的とする。							
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。 また、長野市大岡地域の観光拠点として、観光客が足を運びたいと考えるような施設となるよう運営することにより、集客力の向上を求める。							
主な実施事業	宿泊営業、食堂営業、マレットゴルフ場（施設貸出）、キャンプ場（施設貸出） 施設及び設備の維持管理、施設設置目的を達する事業							

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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)			

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		宿泊利用者数	人	3,744	3,768	3,764	4,141	110%	
		入浴利用者数	人	3,254	3,145	2,880	2,149	75%	
		宴会・レストラン利用者数	人	4,086	3,761	3,235	3,261	101%	
		マレットゴルフ場、キャンプ場利用者数	人	3,567	3,539	3,692	4,227	114%	
		営業収入(指定管理料を除く)	円	36,633,686	36,155,146	35,704,972	34,518,742	97%	
		定員稼働率	%	21%	21%	21%	23%	110%	
		客室稼働率	%				26%	#DIV/0!	
(特記事項) 宿泊利用者数の増加については、営業計画の柱としている長野市小学校高原学校や県内外の中小高校の合宿等の誘客が順調に推移(H24年33団体、H25年36団体、H26年34団体、H27年38団体)したことによる。									
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施設の管理及び運営、施設及び設備の維持管理、その他業務 ②各施設の利用受付 ③宿泊業務 ④入浴業務							
	自主事業	【宿泊プラン】善光寺御開帳プラン、道祖神祭り見学プラン、ろうかく湖花火大会観覧プラン、聖湖花火大会観覧プラン、生坂村巨峰狩り体験プラン、聖山スノートレッキングプラン、天宗寺合掌桜・道祖神見学プラン、聖山山頂トレッキングお種池バナ林見学ツアー、南長野ゴルフ倶楽部宿泊パック 【各種体験・旬食プラン】手ぶらでBBQプラン、マレットゴルフ宴会プラン、きのこ狩りツアー、そば打ち・おやき作り体験付宴会プラン、新そば祭り(石臼引き自家製粉手打ちそば)、ホテルオリジナルおせち料理販売 他10件			【追加事業】農家民泊事業 【未実施】聖山高原ブルーベリー狩り体験プランはブルーベリーの生育が不良のため実施できなかった				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	折り込みチラシの配布やホームページのリニューアル、施設案内の動画アップ等による情報発信。 インターネット予約関連会社との連携による予約の拡充。 アウトドア関連業者との連携による宣伝・誘致。 県内外大学高校への部活動・サークル合宿等の誘致。								

3

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	聞き取り			3
		(2) 調査、会議等の内容	日帰り宴会の幹事と、打ち合わせの段階から要望を把握。 メールやホームページへの書き込み・コメントの把握。(50件) 会計時には利用者の意見や率直な感想を把握。 長野市小学校の高原学校については、直接教職員から意見を聞いたり、長野市教育委員会の協力を得て、先生方の意見会の資料の閲覧をしている。 近隣施設や同業他社との意見交換の実施。			
	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ので毎回楽しみにしている。 ・石臼挽き自家製粉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プランがあり、安心安全でありがたい。 ・宿泊、日帰り宴会ともに手ごろな価格で料理のボリュームもあり満足。			
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①全館禁煙にしてはどうか 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、空き情報がわかるとありがたい。 ③オートキャンプ場内のごんげん池に岩魚の稚魚を放流するなど、釣り場として利用できるようにしてほしい。 ④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もある。毎年家族で楽しみにしているので早めの修理をお願いしたい。			
		《対応措置》	①公共施設の禁煙化が全国的にも進んでいるが、まだまだ日帰り宴会等のお客様の喫煙率も高く、現時点では検討中。同業他社の動向に注視しながら、長野市と指定管理者間で協議をしていく。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、また利用者の細かなご希望などに的確に応えるため、引き続き電話による予約の形をとりたい。③現在鯉と岩魚が生息しキャンプ場利用者に無料で提供している。キャンプ場利用客の増加に伴い釣りを希望される方も多く、今後長野市と指定管理者間で協議したい。④お盆の時期や、高原学校実施時は全サイトを利用することもあり、早急に修繕をしたい。現在長野市と指定管理者間で協議中。			

	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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)	収入				歳入				3
	利用料金	48,170,000	利用料金	34,518,742	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		その他		その他		
	その他収入		その他収入						
	計	62,260,000	計	48,608,742	計	0	計	0	
	支出				歳出				
	人件費	23,973,800	人件費	21,830,530	指定管理料	14,090,000	指定管理料	14,000,000	
	設備管理費	6,790,000	設備管理費	2,175,670	委託料	441,072	委託料		
	備品購入費	2,360,000	備品購入費	1,490,400	需用費	544,050	需用費	634,500	
	修繕費	4,500,000	修繕費	319,667	役務費	160,686	役務費	169,241	
	光熱水費	4,713,000	光熱水費	7,159,255	使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000	
	事業費	18,238,000	事業費	10,958,870	修繕費	918,000	修繕費	513,000	
	事務経費	916,200	事務経費	1,098,792	工事請負費	3,795,120	工事請負費	699,840	
	本社経費	4,009,000	本社経費	4,009,000	備品購入費		備品購入費		
	その他		その他		その他		その他		
	租税公課		租税公課	72,400					
	計	65,500,000	計	49,114,584	計	20,498,928	計	16,566,581	
自主事業	収入	3,240,000	収入	0					
	支出	0	支出	0					
	自主事業損益	3,240,000	自主事業損益	0					
損益		0		-505,842	差引	-20,498,928		-16,566,581	
人件費比率【人件費(賃金等)／平成27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
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4名 臨時2名 パート6名 (地元11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		
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	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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	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。また、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。		3
	都市と農村の交流拠点として、大岡地区内のイベント・名所を活用した宿泊プランの提供を行なった。住民自治協議会やグリーンツーリズム（農家民泊事業）などと連携を取り、積極的に地域のイベントに参加・協力をしている。	地域の観光振興に関する検討委員会へ参画し、住民とともに大岡地区の今後の取り組みに関する協議をしている。	
	食材、飲料、消耗品、燃料等の購入品は、ほぼ市内業者から仕入れを行い、地域で生産された野菜等を直接地元農家から仕入れることで地産地消にも寄与している。		

【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 60	
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		

評価理由	大岡地区を活用した各種プランの提供、利用者のニーズに応えた宿泊プランの提供、施設の特徴を活かした学生団体の誘客等により、宿泊利用者が前年に比べ増加している。 地域で生産された生産物を使用することで地産地消に貢献し、地域の観光振興に関する検討委員会へ参画することで、地域との連携も図れている。
------	--

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)
収支損益の赤字の解消。	冬季の日帰り入浴を予約制にすることで、光熱水費の削減に努めたが、計画以下の収入となったため、赤字の解消に至らなかった。	他施設に比して人件費率が高いため、職員の作業負担の見直し等、経費削減についてより一層努力するよう検討してもらう。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	学生合宿等の増加による、一人当たりの収入単価の減少に対する改善策を検討するよう促す。 収支計画額、収支実績額との差が大きいため、施設規模に見合う計画に沿った運営、収支改善が望まれる。
---------------------	--

指定管理者自己評価

C

(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、少年野球やドッチボールなどのスポーツ合宿へのアプローチ、口コミが年々広がり成果を見せている。特に270畳の大広間は畳から一時的にカーペット仕様にするなどの対応と、聖山の中腹と言う周辺的环境も相俟って吹奏楽や和太鼓、天文部などの音楽・文科系の合宿も多く取り込め伸びを見せた。
- ・高原学校については、各学校ごとに細部にわたり綿密な打ち合わせを何度も繰り返し当日を迎えており、長野市教育委員会からも評価された結果、実施校の増加に繋がっている。また、高原学校や合宿、キャンプ場等については施設並びに周辺的环境にも大変好評で、立地を活かした活動プランを提案している。
- ・予約問い合わせが多くなってきている『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繋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繋がった。
- ・「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に好評であった。
- ・情報発信の一つとして自社ホームページ内にて展開しているYouTubeと連動した動画は、施設案内やキャンプ場コテージの内部、体験プランの様子などを適時アップしているため、お客様からの反応も良く新規顧客の獲得に繋がっている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・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。
- ・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も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。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設も開業後14年を経過し、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、こちらは若者や家族連れへの誘客が今後も見込める。自社チラシやネットを通して広く情報を発信していく。
- ・スキー場閉鎖後冬期間の営業については中々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、27年度はスノーモービル愛好者の宿泊利用が何件もあり、冬期間の新たな誘客の方向性として位置付けたい。

(3) 次年度以降の取組み

- ・施設的环境や魅力を最も活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共に、多様化する旅行者・利用者のニーズを常に把握し柔軟に対応し管理運営に反映させていきたい。
- ・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及び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する。
- ・施設にかかる修繕、改修等については計画を立て長野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きたい。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る