

平成28年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 55
ID 143152

【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 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 公衆トイレ ④聖山パノラマオートキャンプ場 コテージ2棟、バーベキュー棟、シャワー・ランドリー・トイレ棟、炊事棟他								
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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)					3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	3
	宿泊利用者人数	人	3,768	3,764	4,141	3,987	96%	
	入浴利用者人数	人	3,145	2,880	2,149	1,790	83%	
	宴会・レストラン利用者人数	人	3,761	3,235	3,261	1,831	56%	
	マレットゴルフ場・キャンプ場利用者数	人	3,539	3,692	4,227	3,299	78%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	36,155,146	35,704,972	34,518,742	32,219,638	93%	
	定員稼働率	%	21%	21%	23%	22%	96%	
	客室稼働率	%			26%	21%	81%	
(特記事項) キャンプ場等の老朽化が激しいため、積極的な誘客が難しい状況となっているが予算確保に至らず、修繕・改修が出来ていない状況である。また、マレットゴルフ場は、高低差のある山間コースがその難しさから、高齢者の多い愛好者や団体の利用客が減少している。また、宿泊については市内高原学校や県外の小中高校の合宿等の利用が増加している。								
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】道祖神祭り見学プラン、ろうかく湖・聖湖花火大会観覧プラン、生坂村巨峰狩り体験プラン、聖山山頂トレッキングお種池ブナ林見学ツアー 他 【日帰り宴会(体験)プラン】手ぶらでBBQプラン、大岡名所・名水めぐりプラン、マレットゴルフ宴会プラン、きのこ狩りツアー、岩魚つかみ取り体験プラン、そば打ち・おやき作り体験付宴会プラン 他 【各種クーポン券】マレットゴルフセット割引、宿泊・宴会団体飲料割引、大浴場入浴料割引		【宿泊プラン】南長野ゴルフ倶楽部宿泊パック、天宗寺合掌楼・道祖神見学プラン 【日帰り宴会(体験)プラン】聖山高原俳句会 【旬食プラン】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 【未実施】聖山高原写真撮影会は2回企画したが、何れも台風等による荒天のため中止となった。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・折り込みチラシやインターネットにより最新の情報を発信している。 ・利用者の要望、意見を積極的に調査し取り入れてサービス向上に取り組んでいる。 ・大手スポーツ関連会社との連携による予約の拡充 							

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	<ul style="list-style-type: none"> ・日帰り宴会等については、幹事との打合せ段階からの要望の聞き取りや、会計時に利用者の率直な意見や感想を聞いている。 ・高原学校、合宿等については、直接教職員から意見を聞いたり、市教育委員会の協力を得て先生方の意見を聞いている。 ・フロントロビーへお客様要望箱を設置したり、ホームページへの書き込み、コメントによる利用者の意見把握 	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・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、従業員全員が把握、検証し、速やかに施設運営に反映している。 ・高原学校、合宿等は、意見を参考にした活動プランを立案し利用者に提案している。 	
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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が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ため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進んでいるが、宴会等での利用者の喫煙率も高く、本年度はレストラン内を完全禁煙としたが、全館禁煙については検討中である。 ②キャンプ場の予約、空き状況については、引き続き電話による予約とし、各サイトの特徴や注意点を説明したり、利用者の希望に的確に対応するなどの丁寧な対応をしたい。 ③お盆等の繁忙期や、高原学校実施時は全サイトを利用するが、一部使用不可のサイトも出てきている。炉の修繕は予算が確保できずに修理に至っていないが、今後早急に対応したいと考える。	

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	51,910,000	利用料金	32,219,638	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）	
支出	委託料		委託料		歳出	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	66,000,000	計	46,309,638		計	0	計	0
事業収支 (単位：円)	人件費	24,073,800	人件費	19,358,504	指定管理料	14,090,000	指定管理料	14,090,000	
	設備管理費	6,840,000	設備管理費	1,005,702	委託料		委託料	441,072	
	備品購入費	2,410,000	備品購入費	1,276,930	需用費		需用費	544,050	
	修繕費	4,600,000	修繕費	1,433,439	役務費	165,009	役務費	160,686	
	光熱水費	4,713,000	光熱水費	6,435,690	使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000	
	事業費	19,698,000	事業費	8,706,785	修繕費	421,200	修繕費	918,000	
	事務経費	916,200	事務経費	622,000	工事請負費	113,400	工事請負費	3,795,120	
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他	2,749,000	その他	6,271,027	その他		その他		
			租税公課	1,258,139					
	計	66,000,000	計	46,368,216	計	15,339,609	計	20,498,928	
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		-58,578	差引	-15,339,609		-20,498,928	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								41.7%	
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1名 パート6名 (地元雇用8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施されたか		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<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	評価
<p>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。</p>	4
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>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。市内事業者からの物品の購入を積極的に行い、地域で生産された生産物を扱うことで地産地消にも寄与している。</p> <p>長野市内の空家割合が44%（最高値）の大岡地区にとって、中山間地域が抱える「過疎や高齢化、若者の流出問題」などの影響もあり、地元雇用は難しい状況ではあるが、市内へのIターン移住者の雇用を積極的に実施した。</p>	

【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	<p>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">62</p>
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	

評価理由
 大岡地区の地域の魅力を発信する各種プランや利用者のニーズに応えた宿泊プランの提供など、地域や施設の特長を活かしたプランを提案して観光客の誘客に努力している。
 地域で生産された農産物を積極的に取り入れ、旬の食材を利用したメニューの提供により地産地消に貢献したり、地域の観光振興に関する検討委員会へ参画するなど、地域との連携を図り、大岡地区の活性化に貢献している。

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）
	収支損益の赤字解消	従業員の減による人件費の削減、冬期間の大浴場の営業休止日の設定や営業時間の短縮により光熱水費の削減などで経費の削減に努めた。しかし、利用者数の減により計画以下の収入となり、赤字解消に至らなかった。	利用者数の増加と経費削減への努力

次年度の目標・取組み等（施設所管課）

- ・高原学校、合宿などの一人当たり収入単価の少ないことに対する改善策の検討
- ・収支計画において年度計画額と収支実績額との差が大きいため、現状に見合う計画を立案しその上での運営改善が望まれる。
- ・閑散期となる冬期間の利用者確保

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、県外の合唱団、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や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、通常の畳仕様を一時的にカーペットにするなどの対応により受け入れの幅も広がり、また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などの音楽・文科系の合宿も多く取り込めた。
- ・『手ぶらでバーベキュープラン』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バ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

- ・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より請け実施した。本年度は例年になく草の伸びも早かったが、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担当し、作業、整備、維持にあたった。コンディションの安定を保つことが出来、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

- ・施設も開業後15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の利用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、前年度に引き続き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。
- ・施設の立地上、緊急時の対応について問題を抱えている。例えば救急車の到着までに時間を要するなどがあげられるが、自動体外式除細動(AED)の設置を次年度より導入する予定である。

【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