

【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	05002	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）					
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	受付、施設及び設備の維持管理、施設設置目的を達する事業 宿泊業、食堂業務、マレットゴルフ、キャンプ場等管理						

【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	3 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。		
	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. 68

利用区分等		単位	H23	H24	H25	H26	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	3,180	3,744	3,768	3,764	100%	3
	日帰り入浴利用者人数	人	3,920	3,254	3,145	2,880	92%	
	マレットゴルフ場利用者人数	人	1,817	1,633	1,427	1,266	89%	
	キャンプ場・テニス利用者数	人	1,952	1,934	2,112	2,426	115%	
	宴会・レストラン利用者人数	人	4,346	4,086	3,761	3,235	86%	
							#DIV/0!	
(特記事項) 例年行っていた施設主宰の月1回マレットゴルフ大会は、参加者の減少で行わなかった。								#DIV/0!
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	(4施設共通)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、自主事業 ①各施設の利用受付 ②宿泊業務 ③入浴業務						
	自主事業	【各種クーポン券】マレットゴルフセット割引、オートキャンプ場利用割引、大浴場入浴割引 他 【宿泊プラン】山菜満喫プラン、きのこ祭りプラン、歓送迎会プラン、忘新年会プラン、(地産地消)、道祖神祭り見学プラン 【日帰り体験プラン】マレットゴルフ、きのこ狩り、聖山トレッキング、そば打ち、育成会、合宿、自然観察、同級会 【マレットゴルフ】パノラマ杯(年7回)、聖山杯(年3回)、初心者講習会、マレットセットプラン						
サービス維持・向上の取組み(広報等)								

3 利用者評価

No. 68

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 団体利用者の代表から感想、御意見をいただくことがほとんどであった。	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 マレット愛好会、高原学校の教員、キャンプ場利用者	3
	(1) 良好とする評価 ・力を入れている手打ちそばのロコミが広がり好評	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・キャンプ場のテント区画の一部が、湿地化しているので改善していただきたい。	
<<対応措置>> ・湿地化に対する改善工事を実施した。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	47,850,000	利用料金	32,464,972	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	14,000,000	指定管理料	14,000,000		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	61,850,000	計	46,464,972		計	0	計	0
自主事業	人件費	23,843,800	人件費	23,401,572	自主事業	指定管理料	14,000,000	指定管理料	13,700,000
	設備管理費	6,790,000	設備管理費	975,888		委託料		委託料	
損益	備品購入費	2,260,000	備品購入費	980,164	差引	需用費	1,147,500	需用費	
	修繕費	4,500,000	修繕費	130,412		役務費	169,241	役務費	158,077
	光熱水費	4,713,000	光熱水費	8,628,393		使用料・賃借料	550,000	使用料・賃借料	550,000
	事業費	17,988,000	事業費	10,805,253		修繕費		修繕費	
	事務経費	916,200	事務経費	796,414		工事請負費	699,840	工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他	3,989,000	その他	5,611,356		その他		その他	
	計	65,000,000	計	51,329,452		計	16,566,581	計	14,408,077
	収入	3,150,000	収入	3,240,000					
	支出		支出						
	自主事業損益	3,150,000	自主事業損益	3,240,000					
	損益	0		-1,624,480			-16,566,581		-14,408,077
人件費比率【人件費（賃金等）／平成26年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									45.6%
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5名 臨時2名 パート6名 (地元12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

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「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。

No. 68

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	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
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	
<p>地元のイベント（農家民泊）に積極的に参加して、連携を高め、施設の運営に効果が見られる。</p> <p>また、地域の観光振興に関する検討委員会にも参画して、指定管理施設の地域貢献に取り組んでいる。</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	<div style="text-align: center;"> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>----- 基準値</p> </div>
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	
<b>合計得点</b>			

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>共同企業体の構成員の各々の決算状況は問題なく、営業姿勢などはノウハウが見られる。</li> <li>施設や周辺の自然環境を十分考慮し、魅力ある施設の提供が行なわれている。</li> <li>地場産食材を使った料理の提供も積極的にしているほか、地元農家と協力した交流体験活動の実施など、地域との関係も良好である。</li> </ul>

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)
	冬期は日帰り入浴者が少ないので、経費削減につながる冬期の日帰り入浴営業について検討する。	冬期の日帰り入浴営業は原則、金土日、休日のみとして、経費の削減に努めた。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
収支損益の赤字の解消。

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	
<p>聖山パノラマオートキャンプ場 『手ぶらでバーベキュープラン』が好評で、公民館行事や育成会、一般利用者にあわせ合宿プランでの利用もあり伸びを示した。チラシ広告やブログによる情報発信並びに雑誌・書籍媒体による広告宣伝を積極的に展開したことにより新規利用者の獲得に繋がった。特に自社ホームページ内にYouTubeと連動した動画を取り込み、今まで電話による問い合わせの多かったコテージの内部などを公開した。</p>	
② 業務の効率化に対する取組み	
<p>冬期間の営業について、効率的な施設の稼働による費用削減を図るため、本年度初めて大浴場の営業日限定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。同時期に近隣施設である大岡温泉の工事による営業休止もあったが、事前の告知によりトラブルは見られなかった。</p>	
③ その他	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
<p>聖山パノラママレットゴルフ場 プレー代に昼食と入浴をセットにしたお得なプランが本年度も好評で、自社チラシでの宣伝や口コミが広がったものと思われる。一方で「高齢者にはきつい」「起伏の富んだ山間コースが難しい」と言う意見も多数あり、地元大岡地区の愛好者も高齢化により利用頻度が減少した。 また、例年利用者の一端を担っていた高原学校等児童生徒も、天候に左右されるなどの影響で利用者数減少の一因となった。</p>	
(3) 次年度以降の取組み	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設的环境や魅力を最大限発信できるよう、自然体験や合宿利用の機会を増やして行きたい。大岡地区グリーンツーリズムと連携し農山村体験及び農家民泊を積極的に受け入れる取り組みを更に強化していきたい。</li> <li>・施設にかかる修繕・改修等について計画をたて市と協議して進め、利用者の満足度、施設の維持効率を高めていく。</li> </ul>	

## 【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