

【施設状況】

グループ名称	戸隠観光施設(戸隠スキー場、戸隠キャンプ場、戸隠高原交流施設(ゲストハウス岩戸))、戸隠牧場							
指定管理者名	株式会社 戸隠				法人番号	4100001031245		
所管課	主	143100	北部産業振興事務所	副	160500	農業政策課		
構成施設	2166	戸隠スキー場						
	2163	戸隠キャンプ場						
		戸隠高原交流施設(ゲストハウス岩戸)						
		戸隠牧場						
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	戸隠スキー場:昭和38年12月開設、リフト7基、コース19本、食堂2箇所、人工降雪設備21基、駐車場5箇所 戸隠キャンプ場:昭和36年7月開設、敷地面積22.49ha、管理棟2棟、ログキャビン33棟、バンガロー28棟、野外炉10ヶ所、貸テント260張、オートキャンプ250台、炊事場13ヶ所、トイレ6棟、シャワー2棟、区画サイト38、電源水道付サイト8 ゲストハウス岩戸:木造2階建 延床面積661.42㎡(集会施設、休憩所、山岳遭難防止対策協会救助隊詰所) 戸隠牧場:放牧面積135ha、管理棟1棟、喫茶店1棟、ふれあい小動物園、乗馬体験施設							
施設設置目的	市民及び観光客のレクリエーションと健康増進を図るため、戸隠観光施設(戸隠スキー場、戸隠キャンプ場、ゲストハウス岩戸)を設置する。 家畜の放牧及び観光客に動物とのふれあいの場を提供するため戸隠牧場を設置する。							
基本方針等	戸隠スキー場と戸隠キャンプ場については、戸隠観光施設事業の収益性を高めるとともに、地域の中核施設としてまちづくりに貢献すること。また、戸隠高原交流施設については、観光客の交流・体験学習等の拠点施設・山岳遭難対策として利便を提供すること。戸隠牧場については、家畜の飼養管理(自然・人工交配等含む)並びに市民及び観光客に動物との触れ合いの場等を提供すること。							
主な実施事業	戸隠スキー場:リフトの営業運行、食堂施設の営業 戸隠キャンプ場:キャンプ場の営業 戸隠牧場:公共牧場としての機能確保、ふれあい小動物園、乗馬体験施設等の管理							

【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	株式会社 戸隠		当該指定管理者の 指定回数	1 回
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日	5年 当該指定管理者の 管理運営開始日 平成31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  <b>3</b>
	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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
	戸隠スキー場	人	96,978	83,110	76,038	100,016	132%	
	戸隠キャンプ場	人	51,934	32,549	33,085	43,387	131%	
	戸隠牧場	人	14,223	10,451	10,905	12,386	114%	
(特記事項) コロナ禍に於ける規制が緩和の傾向により、お客さまの動きが積極的であった。 予定されていた団体様の受け入れも全て実施することができた。								
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スキー場の管理運営</li> <li>・ゲストハウス岩戸の管理運営</li> <li>・キャンプ場の管理運営</li> <li>・牧場の管理運営</li> </ul>						
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>【スキー場】</li> <li>・食堂(シャルマン・やなぎらん)、売店(シャルマン)の運営</li> <li>・スキーレンタル事業の運営、託児所の運営、キッズパークの運営</li> <li>・シニアスキー技術選手権大会、シニアスキーレッスンキャンプ、親子スキーレッスン、大回転スキー大会、ニューモデルスキー試乗会、ジュニアカップスキー大会の開催</li> <li>【キャンプ場】</li> <li>・売店の運営</li> <li>・レンタル事業の運営</li> <li>・自然体験教室(昆虫教室など)の開催</li> <li>・各種イベントの開催</li> <li>【牧場】</li> <li>・干し草販売事業</li> <li>・自然探索体験</li> <li>・トラクター馬車事業の実施 など</li> </ul>		追加事業 【スキー場】 ・市内スポーツ店と連携しエキスパートレンタルを実施 ・ファミリーパック・宿泊者専用の宿券・バスパック販売 ・シーズン券所有者食事30%off ・非接触式イベントのQR忍者ラリー 【キャンプ場】 ・グランピングサイト・サウナ付きサイト・Ebike・ ・区画サイトへの温水設備・暗渠工による排水工事・星空観察会・昆虫教室・夜間燈火観察 【牧場】 ・クイズラリー・クラフト体験					
サービス維持・向上の取組み(広報等)	HP及びSNSによる積極的な情報発信を実施。月に1回から2回は東京のFMIに出演し、キャンプ場・スキー場のアピールに努めた他に、市政放送や記者会見などにも積極的に参加し市民の皆様へのサービスについてもアピールした。							

4

3 利用者評価

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	利用者アンケート	
	(2) 調査、会議等の内容	【スキー場】 ・利用者がQRコードからエントリーするアンケート調査(12/25～3月末)を実施し多くの回答を得た。また、HPなどでの問い合わせメールも設置し、質問を頂いた即日に返答するように心がけている。 【キャンプ場】 ・利用者がQRコードからエントリーするアンケート調査(4月下旬～11月初旬)に実施し150名の回答を得た。また、HPなどでの問い合わせメールも設置し、質問を頂いた即日に返答するように心がけている。 【牧場】 ・キャンプ場に準じて同時に行った。		
	(3) 調査、会議等の結果	・アンケートの声をすぐに活かすべくミーティングを行い、満足度の向上のための配慮を常に行なった。 ・誘客が成功しているエリアが認識できて来たので、次年度以降の誘客宣伝活動につなげていく。ターゲット広告の実施。 ・お客様の層・志向も分類できつつあるので、得意分野の成長と苦手分野のテコ入れを行っていく。 ・利用率の高い券種などをお客様の要望から吸い上げ、次年度の営業に反映するようにしている。 ・キャンプ場の建物に関しては、稼働率を調査し、お客様のニーズに合わせた建物や内容に合わせられるように検討を重ねる。 ・苦情については責任者が出向いて、その場で解決するよう対応している。		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	【スキー場】 ・雪質・整備状況・レストラン・価格・スタッフの対応・新券種のファミリーチケット・宿券の評価が高かった。「QR忍者ラリー」などの非接触式のイベントはおお客様の安心感につながり、好評で参加者も年々増している。コロナに対するレストランの席数減なども安心につながっていた。 【キャンプ場】 ・満足度は高かった。中でも場内の清潔度・ロケーション・環境・川遊び・イベント・区画サイトの温水設備に関する評価が中でも高い。入場者数を詰め込むだけ受け入れるのではなく、予約制でしっかりとお客様間のインターバルを取れることの管理も好評である。 【牧場】 ・ロケーション・ふれあい動物広場の評価が高い。清掃に関しては常に賛辞の声を頂いている。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	【スキー場】 ・リフトの料金が安い(シニア層)・駐車場の利便性・シャルマンの混雑具合・連盟行事の貸し切りに対する不平等さ。 ・シャルマンレストランを障がい者が利用できない。 ・駐車場が満車で止められない。 【キャンプ場】 ・コテージのカメムシの出没。コテージ、バンガローの老朽化に対する改善を望む声が多い。 【牧場】 ・各種体験や乳製品の販売がない。異常にアブが多く、ゆっくり安心して楽しめない。		
	《対応措置》	【スキー場】 ・リフト料金引き下げは、困難であるため、他のサービスの拡充や割引等などで対応する。 ・レストランでイベントを企画し利用時間の平準化を図るとともに、食事の提供を早くできるような作業効率化を図る。 ・駐車場の拡張を検討し、路上駐車されたお客様には、送迎サービスを行い利便を図る。 【キャンプ場】 ・耐用年数が大幅に経過した施設(バンガロー)は、順次改築・改修の協議を行い、可能なものは自主的に工事を進めていく。 【牧場】 ・アブトラップを設置し、安心して楽しめる環境整備に取り組んでいる。		

4

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	291,059,271	利用料金	311,976,995	使用料	838,000	使用料	838,000	4		
	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000	雑(納付金)	20,104,000	雑(納付金)	20,231,000			
	委託料	0	委託料	0	行政財産目的外使用料	81,422	行政財産目的外使用料	81,566			
	販売収入等	0	販売収入等	0	貸付料		貸付料				
	その他収入	28,702,735	その他収入	19,651,242	その他	11,870,641	その他	11,874,700			
	計	324,762,006	計	336,628,237	計	32,894,063	計	33,025,266			
	支出	人件費	154,680,000	人件費	149,054,277	指定管理料	5,000,000	指定管理料		5,000,000	4
		設備管理費	9,000,000	設備管理費	8,671,720	委託料	491,700	委託料		491,700	
		備品購入費	9,800,000	備品購入費	7,988,696	需用費	1,111,882	需用費		999,647	
		修繕費	30,951,000	修繕費	29,474,300	役務費	358,778	役務費		353,737	
光熱水費		63,600,000	光熱水費	63,246,131	使用料・賃借料	12,388,761	使用料・賃借料	12,397,861			
事業費		34,450,000	事業費	87,958,999	修繕費	5,916,900	修繕費	5,736,346			
事務経費		6,200,000	事務経費	6,003,948	工事請負費	1,574,100	工事請負費				
本社経費		0	本社経費	0	備品購入費	194,216	備品購入費	1,427,624			
その他		49,809,000	その他	56,811,627	その他	927,322	その他	1,799,474			
計		358,490,000	計	409,209,698	計	27,963,659	計	28,206,389			
自主事業	収入	78,600,000	収入	122,445,025							
	支出	43,700,000	支出	48,372,012							
	自主事業損益	34,900,000	自主事業損益	74,073,013							
損益	1,172,006		1,491,552		差引	4,930,404	4,818,877				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								36.4%			
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	☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 社員15名(14)・嘱託社員6名(6) 計21名(20) 夏季臨時7名(7)(繁忙期短期含む)・冬季臨時110名(95)(繁忙期短期含む)		
	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	☑	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	☑	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	☑	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行われたか		
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	☑	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	☑	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	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。	評価				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の雇用の場として、多くの職員のうち大多数を地域より雇用了。また、地域との連携から、長野市開発公社様・戸隠観光協会様・戸隠神社様との人員派遣契約を行い、各職場の安定雇用に協力している。</li> <li>・歴史、伝統、文化を重んじ観光協会との連携による事業の拡大・誘客を行った。</li> <li>・地元業者からの食材・物品の調達を行い、地場産業に貢献した。</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元スキー学校との連携強化をし、各種大会誘致、行事誘致を行うとともに地元選手育成にも尽力した。また、地元宿泊業者と連携したバック商品の販売を行い、地域との連携を強化している。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の雇用の場として、多くの職員のうち大多数を地域より雇用了。また、地域との連携から、長野市開発公社様・戸隠観光協会様・戸隠神社様との人員派遣契約を行い、各職場の安定雇用に協力している。</li> <li>・歴史、伝統、文化を重んじ観光協会との連携による事業の拡大・誘客を行った。</li> <li>・地元業者からの食材・物品の調達を行い、地場産業に貢献した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元スキー学校との連携強化をし、各種大会誘致、行事誘致を行うとともに地元選手育成にも尽力した。また、地元宿泊業者と連携したバック商品の販売を行い、地域との連携を強化している。</li> </ul>	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					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の雇用の場として、多くの職員のうち大多数を地域より雇用了。また、地域との連携から、長野市開発公社様・戸隠観光協会様・戸隠神社様との人員派遣契約を行い、各職場の安定雇用に協力している。</li> <li>・歴史、伝統、文化を重んじ観光協会との連携による事業の拡大・誘客を行った。</li> <li>・地元業者からの食材・物品の調達を行い、地場産業に貢献した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元スキー学校との連携強化をし、各種大会誘致、行事誘致を行うとともに地元選手育成にも尽力した。また、地元宿泊業者と連携したバック商品の販売を行い、地域との連携を強化している。</li> </ul>					

【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 <b>72</b>	
施設の有効活用	4	16		
利用者評価	4	16		
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	<p>「施設の有効活用」については、特に戸隠スキー場から、家族で楽しむウィンタースポーツの魅力を発信することで、子どものスキー体験やシニア層のゲレンデにカムバックなどの機会を創出していること、また、その結果、前年比132%の利用者を確保したことから評価を「4」とした。</p> <p>「利用者評価」については、スキー場で様々な企画を実施し、参加者から高評価を得ていること、また、キャンプ場においては、場内での環境の観点からゴミが全く落ちていない清潔感の良さや区画サイトのプライベート空間の確保が高評価を得ていることから評価を「4」とした。</p> <p>「事業収支」については、市からの補填を受けることなく、黒字化を達成し、対年度計画比127%になったことから評価「4」とした。</p>			
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)	
	<p>キャンプ場内サイトの未利用地を有効活用するため、適正な再編を検討。</p> <p>スキー場施設及びリフトの老朽化に対する計画的な改修を検討。</p> <p>スキー場の駐車場不足を解消するため、拡張整備の検討。</p>	<p>キャンプ場の未利用地については、暗渠工事をし、自営による炊事場を造成した。</p> <p>スキー場の施設及びリフトの老朽化については、指定管理者と協議し、緊急性が高いものから改修した。</p> <p>スキー場の駐車場不足については、アルピコ交通と協議し、シャトルバスによる運行を検討した。</p>	<p>スキー場の施設及びリフトは、建設から30年を経過し、リフト整備費は、年々増加している。更新に向けた検討していく。</p> <p>スキー場の駐車場不足を解消するため、拡張整備を実施する。</p>	
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<p>【スキー場】【キャンプ場】</p> <p>インバウンドの増加傾向が多く見られることから、受入環境の整備を進める。</p> <p>スキー場については、リフト券を広域で使用可能な共通券(野沢温泉、斑尾、タングラム等)の実現に向け協議する。</p>			

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

- ・インフォメーションセンターをシャルマン戸隠1階部分に設け、お客様の利便性向上とご案内が一カ所で行えるように努めている。
- ・シャルマン戸隠2階入り口付近に設けたカウンターバー(Gods cafe)は、お客様のくつろぎのスペースと今までにない空間を設けている。また、一人用スペースを設け、近年増えている一人のお客様が気兼ねなく食事できる空間を設けた。
- ・積極的に非接触のための機器・システムを導入し、お客様の安全のための担保を高めた。また、密になりやすい空間に関しては、非接触式の体温計・アクリル板・バナーによる告知などを行い、安全確保に努めた。シャルマン戸隠レストラン内に子どもの遊具を作成した。幅広いお客様に満足いただけることと、特にファミリー層強化のために場内の活用方法を検討している。
- ・食事メニューを大幅に変更し、家族で楽しむシェアできる新しい提案を行い、好評であった。内容に関しては状況を見て随時更新している。
- ・ファミリー層をターゲットにした食事つきリフトバック券のファミリーパックは非常に好評で、多くの長野市民の方にもご利用いただいている。長野市民へのサービスの拡大に努めている。
- ・戸隠スキー学校との共働でアカデミーズレンタルを運営し、安全で快適なレンタルスキーの提供を行った。・クレジット決済、ペイメントの活用を行い、お客様の利便性向上を図った。(レストラン・リフト券売所・レンタルスキー・スキー学校など)
- ・スポーツゼビオ様との連携で、ハイスパックレンタルを運営し、いつでもニューモデルスキーに乗れる新しい形態を提案し、新規顧客の取入れを図った。
- ・積極的に全日本スキー連盟などの大会誘致を行っている。これは宿泊につながり、地元への経済効果は大きい。
- ・キャンプ場内の炊事場の改修を行い、衛生面と利便性の向上に努めた。
- ・戸隠キャンプ場内の改修工事を行っている。現在のお客様のニーズに合わせて区画サイトを大型化し、電源水道サイトにはプライベートシンクを付けるなどサービスの拡大及び、お客様の利便性アップを行っている。お客様アンケートの声を現場に直く活かすよう心掛けている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・従業員不足を補う処置として、職務の専門化にこだわらず、可能な限り複数の職務に携わった。(除雪オペがキッズパークへ、事務所より厨房、リフトへなど)
- ・スキー場、キャンプ場内の修繕工事は自主事業で、なお且つ工事も極力外注を避け自社で可能な限り行った。
- ・整備に関する社員教育を行い、社内で安易な故障への対応・修繕が行える状態を築いた。
- ・食事の仕入れに関しては、細かな原価計算に基づき、ロス無く効率よく作業が進む内容を研究し、業者との連携も図った。
- ・スキー場、キャンプ場ともにクレジット決済、ペイメントの活用ができる環境を作った。また、地域での活用がより戸隠の満足度の向上となることを踏まえ、弊社事業だけでなく地域への導入の発信を積極的に行い、地域としての満足度を高めた。リフト券のWEB販売、エージェントによる販売にも積極的に取り組み、前売り券の販売力を強化している。特にWEB販売に関しては強化を進めており、今年度はWEB決済でリフト券を購入し、窓口でリフト券受け取りといった利便性の高いサービスを開始し、さらにはそのリフト券にWEB上で次のリフト券を購入してチャージし、次のご来場の際に窓口には並ばずにリフトに乗れるダイレクトチェックイン機能を設けた。このことにより繁忙期のチケットセンターに並ぶわずらわしさが無くなり、また人的な作業も減ることから大きな人的縮小効果をもたらしている。
- ・宿券を充実させた。一律の掛け率で各宿舎に卸し、販売価格は各宿舎の創意を盛り込めるようにした。結果として、スキー場販売窓口の混雑の緩和、顧客満足度、宿舎満足度の向上につながった。また今期も飯綱地区旅館組合・信濃町観光協会・タングラム様へも宿券の販路を広めた。

③ その他

- ・スキー場の宿泊客の確保のため、地元関係団体と連携し、各スキー連盟の行事、大会などの誘致に積極的に取り組み、今期も5試合を開催した。また、各スキーメーカーとも連携も強化し、強化合宿及び試乗会、大会の開催などにも努めている。イベントに関しては宿泊につながるものが多く、積極的に取り組んでいる。
- ・キャンプ場、スキー場ともに地元企業のゼビオ長野店様と連携し、各種イベント、誘客増進に努めた。
- ・県農業改良普及センターの協力を得て、牧草地の改良に継続的に努めた。
- ・牛白血病対策として、放牧地を陰性陽性別に分け、感染拡大防止に継続的に努めた。
- ・中社グレンデの運休に伴い、中社、宝光社に宿泊したお客様で、宿券を購入した方には、往復無料で路線バスに乗れる(弊社にて費用負担)バスチケットの発行を行った。少しでもリフトの代わりとなる輸送方法の提案と将来に向けた運営方針のデータ収集を行った。
- ・圧雪車に関しては弊社が指定管理となってから合計3台を購入し、効率の良い新しい機械で整備を行っている。また、自然配慮ともなる排気ガス4次規制の作業車を使用し、ウインター企業としての責任も保つよう心掛けている。
- ・アルピコバスとの連携のバスパックは大人・シニア・大学生・専門学校生などに幅広い人気があり、今期は昨対比で130%以上と大きな伸びを見せている。今期は食事付きのバックも作成したところ、バスパック使用者の70%以上がそちらに振り替わることとなり、お客様が求めている商品バックと認識できた。
- ・自主的に購入した最新式のスノーマシンはシーズンインの際の雪不足に大きな効果をもたらした。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・索道設備や建物、圧雪車、降雪機、除雪車などの施設機械が老朽化してきており、多額の維持管理経費が掛かっている。すべて市に修繕、入れ替えなどを依存するのではなく、弊社でできるものと市にお願いしたいものの棲み分けをし、計画的な修繕、入れ替えを進める。しかしながら指定管理者に選定されてから圧雪車3台・スノーマシン4台などを自社で購入しており、その費用は2億円を超える規模となっている。長野市の備品を預かって使用し、それに伴う修繕は契約にもある通り弊社で行うが、すでに老朽化がひどく、入れ替えしないと使用できない備品ばかりでの引継ぎであったため、当初計画以上に大きな予算がそこに費やされている。修繕のための施設使用料はこれまで滞納なく収めているので、業務存続のための備品に関する件は、再度検討いただき、正当な形に修正して頂きたい。
- ・季節雇用従業員が高齢化してきており、新しい従業員の確保が急務となっている。従業員寮の設置なども視野に入れ、欠けることなく雇用を維持したい。
- ・周辺スキー場の低価格化に対応すべく満足度の向上をしっかりと毎年計画する必要がある。(長野北信エリアでは戸隠が一つ上の価格帯である。)
- ・スキーバスが来ないエリアである。都市部のエントリー層を迎え入れる提案が必須である。また年々、学習旅行などが減少している。地域との連携で新たな顧客層の開拓も必要である。

(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

B

① 評価理由

今年度もキャンプ場、スキー場ともにコロナ禍での運営であり、また過去にない4年連続の雪不足の中での運営であったが、しっかりと戸隠の抱える諸問題に対して前向きに検討し、改善策を追求し運営にあたる事ができた。そんな状況下ではあったが、12月のスキー場開きの際に4年連続でスキーが滑れたことへのお客様の安心感、期待感は予想を超えるほどで、シーズン券の売り上げも過去最高であった昨年度よりも30%近く伸びを見せ、お客様の確保につながられた。

長野県内のスキー場ではリフト券などの補助事業も昨年から継続で実施され、戸隠スキー場も2年連続で長野県全体で5本の指に入るなど利用者数は多く、大きな効果を得ることができた。(市民のみでなく、宿泊者用の連泊バック券の使用率も高い)

スキー場のレストランなどは、ファミリー層への取り組みとして行っている食事付きのファミリーパックの販売により、きちんと自主事業の収益を上げることができている。今期は地元学生の取り組みも積極的に行い、また、今期よりバスパックに食事付きも販売してことにより客単価の大幅な向上につながっている。長野市内近郊の学生に向けて発信を行ったターゲット広告も効果的であり、今まであまり見受けことが無かったエントリー層のスノーボーダーの取り組みにもつながった。

長野県立大学様との連携も行い、フードロスを防ぐための商品の開発及び販売、アレルギーの方向けのスイーツの販売など、社会貢献的な視野からも事業内容を広め集客並びに顧客満足度向上につながるような活動ができた。

地域連携で販売している宿泊者用の宿券の販売数もコロナ禍以前には及ばなかったが、コロナ前の90%近くまで復活することができ、地域経済の活性化にも一役を担うことができたと感じる。

② 次年度以降の取組み

お客様の観点にしっかりと立ち、今の戸隠観光施設に求められている期待にしっかりと添えることができるように様々な取り組みをさらに強化していく。

インバウンド層も旧シーズンより大幅に動き出しているため、今期より連携をさらに強化している野沢温泉・斑尾・タングラムとの更なる共通リフト券の販売強化及び地域でのインバウンドの取り組みに参加していく。次年度以降は妙高・赤倉エリアの参入も検討を始めており、妙高戸隠連山のエリアでの連携強化で、白馬バレーに負けないような大型連携網が形成され、10日券や50時間券など各エリアが周遊できるような仕掛けと、新しいインバウンドエリアの拠点となるような取り組みも始めていきたい。

戸隠には日本でもまれな伝統と文化がある地域のため、スキーだけでなく戸隠の魅力をインバウンドに向けて情報発信をしていく。そのため、細かな情報収集・意識改革は絶えず間なく追求し、地域との連携をさらに強化していく。