

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 42
ID 150904

【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	150820	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2棟、コテージ5棟、野外炉10ヶ所、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、電源付サイト4、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		3 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21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

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
		戸隠スキー場	人	83,110	76,038	100,016	98,242	98%	
		戸隠キャンプ場	人	32,549	33,085	43,387	45,735	105%	
		戸隠牧場	人	10,451	10,905	12,386	12,290	99%	
(特記事項)									
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	・スキー場、ゲストハウス岩戸の管理運営 ・キャンプ場の管理運営 ・牧場の管理運営			【スキー場】追加事業 ・親子滑走支援事業の実施(長野市、豊島区小中学生リフト券無料、家族割引、シャルマン戸隠食堂割引) ・みらいはっけんプロジェクトの実施(小学生スキー教室) ・戸隠連峰の紅葉に合わせた秋山リフトの運行 【キャンプ場】追加事業 ・キャンプ場でホテルの空間を味わえるトレーラーハウスの設置 ・区画サイト・フリーサイトへの温水設備・暗渠工による排水工事の実施。また、老朽化したバンガローの解体工事の実施 ・星空観望会・昆虫教室・夜間燈火観察				
	自主事業	【スキー場】 ・食堂(シャルマン・やなぎらん)、売店(シャルマン)の運営 ・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 ・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・SAJ公認レース4試合開催・各県連スキー連盟事業開催 【キャンプ場】 ・売店の運営・レンタル事業の運営 ・自然体験教室(昆虫教室など)の開催・各種イベントの開催 【牧場】 ・干し草販売事業・自然探索体験 など							
	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・市の遠征イベントへ積極的に参加し、キャンプ場・スキー場の誘客に努めた ・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のアピールを実施した							

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	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を実施した。12月25日より3月末まで実施し400件近い回答を得た。また、HPなどでの問い合わせメールも設置した。都度、アンケートの内容に関しては更新を行い、情報収集が幅広い分野で実施され、お客様の満足度と不足に思う部分を詳細まで把握できるように努めている。 【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を実施した。繁忙期に実施し約500件の回答を得た。また、HPなどでのお問い合わせメールも設置した。 【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部分と不足している部分が明確となったので、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を強化し、スキーやキャンプに興味のある方によりターゲットを絞り、効果的な誘客を進めることを確認している。 ・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。 リフト券のWEB販売の強化を行っている。お客さまの利便性向上のために、2回目からは割引での販売など渋滞緩和にも務めている。利用率は30%と大きな伸びを見せており、今後は今期導入した自動受け取り機や自動販売機も導入しさらにスマートな導線を作ることを決めた。 ・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。			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 【スキー場】 ・満足度は比較的高い。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。今期はレストラン使用が大幅に伸びを見せ、料理内容や味が良いと数多くの評価を頂いている。また、コースのバーン作りが時間をかけて、他に類の無いような整備を行っているため、滑りやすい、安全だ、など多くのお客様の言葉をいただいている。WEBチケット導入の評価も非常に高く、簡単に買った、非常に便利との声を複数頂いている。 【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。動物に直接触れ合えることや、近くでのんびり過ごす牛を見られることなど、非日常的な空間となっている。		4
		(2) 苦情・改善等の要望事項 【スキー場】 ・アクセスの悪さ(特に日帰りの地元層)・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があげられた。シャルマンレストランを障がい者の方(車いす)が使用できない。特に今期は駐車場不足及び春先の非舗装の駐車場が荒れ、泥だらけになりお叱りを何件も受けた。今期は特にレストランの混雑具合が多くクレームがあった。 【キャンプ場】・アクセスの悪さ・水道施設の古さ・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】・観光施設として体験・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】 ・駐車場不足の問題は、解決のしようがないので、路上駐車されたお客様のアクセスをよくするため、社用車で送迎を行いお詫びを行うよう徹底したが、従来の観光振興課への報告などにより次年度300台分の増設が決まった。 【キャンプ場】【牧場】 ・耐用年数が大幅に経過した施設は、順次改築・改修の協議を行っている。社内で可能なものに関しては自主的に工事を進めている。利用者の声から、特に近年進んでいるテントの大型化に備えて、区画サイトの再編成など時代に合わせたサイトに自主的に作り直す作業も継続して実施している。 ・混雑度が高いのは満足度を下げる原因でもあるので、入場者数の見直しも必要と捉え、全サイト予約制で規模を弊社指定管理初年度の70%程度に設定をしておいた。炊事場に関してはお湯が出ることを見守る声が非常に多い。現在、自主的に4か所お湯が出るように改良したが、施設所有者による大幅な施設の改良が必要な時期に入っている。 ・炊事場、シャワー、トイレの清潔感を保つため、時間管理のもと清掃活動を行っている。清掃に関しては常に賛辞の声を頂いている。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価	
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算		令和4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	353,250,000	利用料金	365,966,822	歳入	使用料	838,000	使用料	838,000
		指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000		雑(納付金)	16,099,712	雑(納付金)	20,104,000
委託料			委託料		行政財産目的外使用料		87,532	行政財産目的外使用料	81,422	
販売収入等			販売収入等		貸付料			貸付料		
その他収入		23,000,000	その他収入	17,137,363	その他		11,866,241	その他	11,870,641	
	計	381,250,000	計	388,104,185		計	28,891,485	計	32,894,063	
支出	人件費	127,000,000	人件費	161,376,389	歳出	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000	
	設備管理費	9,000,000	設備管理費	10,231,713		委託料	491,700	委託料	491,700	
	備品購入費	5,000,000	備品購入費	9,680,000		需用費	886,226	需用費	1,111,882	
	修繕費	30,000,000	修繕費	32,504,942		役務費	461,647	役務費	358,778	
	光熱水費	80,000,000	光熱水費	66,780,980		使用料・賃借料	12,345,261	使用料・賃借料	12,388,761	
	事業費	112,400,000	事業費	117,863,996		修繕費	6,629,700	修繕費	5,916,900	
	事務経費	6,000,000	事務経費	5,909,127		工事請負費	1,234,200	工事請負費	1,574,100	
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	194,216	
	その他	50,000,000	その他	45,604,819		その他	807,444	その他	927,322	
		計	419,400,000	計		449,951,966		計	27,856,178	計
自主事業	収入	99,300,000	収入	122,658,510						
	支出	60,000,000	支出	60,305,039						
	自主事業損益	39,300,000	自主事業損益	62,353,471						
損益	1,150,000		505,690		差引	1,035,307		4,930,404		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									35.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由										

4

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。

管理運営全般	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		☒	
		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			
		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			
	平等利用	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		☒	
		2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
	経理	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		☒	
		2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
	施設・備品の維持管理	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		☒	
		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			
	セルフモニタリング等	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

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。

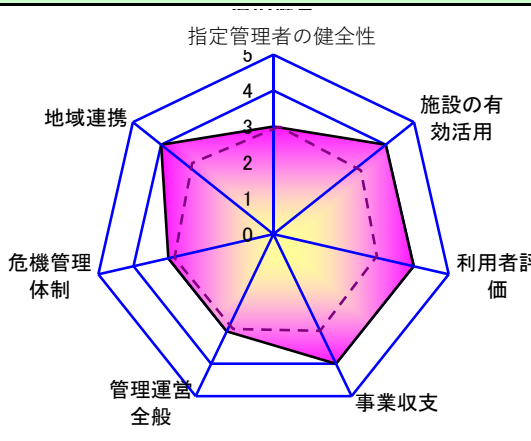
No. 42

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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
	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	
	・地元の雇用の場として、職員のうち大多数を地域より雇用している。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・戸隠神社様など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。 ・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。観光協会にも職員を役員として2名出している。 ・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。 ・地域の伝統食である手打ちそばを提供する唯一のレストランとして地域の文化を伝承することも大切にしている。 ・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。	・会社の活動を地域の方に知ってもらえるよう社内通信を定期的に年2回発行している。 ・市内全小学校にスキー場へ誘致のためのPOPを配布した。また、長野市観光振興課による長野市内親子滑走支援事業を実施し、非常に多くの利用者につなげることができた。 ・アルピコ交通との連携も強化し、スキー場のバスチケットとしてバック券を販売した。キャンプ場では貨客混載の実施により、エコなスタイルでお客様に美味しい食材を届けることができ、喜ばれている。 ・戸隠観光協会と連携を取り、ユニバーサルツーリズムの実施を強化した。(スキー場:デュアルスキー教室、キャンプ場:宿泊ログキャビンにおいてバリアフリーの対応)	

【総合評価】

総合評価		評価項目	評価	得点	総合評価	
総合評価	指定管理者の健全性	3	6	合計得点		
	施設の有効活用	4	16			
	利用者評価	4	16	74		
	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	4	8			
						
評価理由		「施設の有効活用」については、観光庁(観光再始動事業)の補助金を有効活用した秋山リフトの運行を実施できたこと、その秋山リフト運行の効果もあり、キャンプ場が対前年比105%の利用者を確保したことから評価を「4」とした。 「利用者評価」については、スキー場の雪質の良さは、全国レベルであるが、コースのバーン整備技術もあり、大変滑りやすく優れている、また、様々な企画を実施し、参加者から高評価を得ていること、キャンプ場においては、利用者から改善の要望を直ぐに対応し、自主的に炊事場の温水設備やバンガローの解体を行ったことから評価を「4」とした。 「事業収支」については、スキー場のオープンから年末年始にかけて雪がなく、利用者が伸び悩む中、市からの補填を受けることなく、黒字化を達成したことから評価「4」とした。 「地域連携」については、一般の利用者だけでなく、障害を抱える方などを含め、全ての利用者が安心して戸隠の大自然を楽しめる取組みにより、ユニバーサルツーリズムを強化したことから評価「4」とした。				
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)	
	インバウンドの増加傾向が多く見られることから、受入環境の整備の検討 スキー場のリフト券について、広域で使用可能な共通券に関する協議及び検討		インバウンド対応としてインフォメーションに通訳ができる従業員を常時配置 共通リフト券については、6スキー場まで広域の範囲を拡大		今後、インバウンド対応として、食堂、売店内の啓発や案内看板等も随時更新予定	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)		老朽化した施設修繕の実施 施設貸付料及び利益精算金の確保 スキー場の駐車場不足を解消するための拡張整備を実施				

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元所で行えるように努めている。事前のWEB販売を強化し、リフト券購入の際の混雑を防ぐとともに、スムーズにグレンデに出れる取組みを強化する。また、事前販売のチケットのピックアップ券売機や、無人で自身の決済でリフト券を購入できるベンダー機の設置など他のスキー場をリードするような機会の設置も積極的に取り組んでいる。

・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 café)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。今期は長野市内の天然酵母のお店とコラボして出店し、食堂混雑の緩和と満足度向上にも努める。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、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。

・食事メニューを毎年更新し、家族で楽しむシニ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バ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) 今期はWEBによる事前登録サービスも実施している。

・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ぐ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を行い、地域としての満足度を高めた。リフト券のWEB販売、エージェンツ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、WEB決済でリフト券を購入し、窓口でリフト券受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行った。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。アンケート調査では満足の声が多く、また利用者も30%に届こうとしている。

・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、各スキーマ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ことが多いので、積極的に取り組んでいる。各行事とも実績の評価が高く、複数年の長期契約が結ばれた。

・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4次規制の作業車を使用し、ウィンター企業としての責任も保つように心掛けている。・今年度も二酸化炭素排出量の少ないヨーロッパ製のスノーマシン2台を購入し、シーズンインの雪不足に対応できる準備をした。非常に作業効率が良く大きな力を発揮しているが、水源の水が足りないため、水源池の拡張を強く希望する。

・アルピコバスとの連携のバスバックは大人・シニア・大学生・専門学校生などに幅広い人気があり、大きな伸びを見せている。昨季より販売の食事券付きのバック商材は好評で、バスバック使用者の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と認識した。

(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っかりと持ち、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6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、当初計画以上の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りなく収めているので、業務存続のための備品に関わる件は、再度検討いただき、正当な形に修正して頂きたい。施設存続のための5か年計画の策定を行い、計画的な施設の更新及び建業を視野に入れて動く必要があると感じる。スノーリゾートの補助金を使用したりしながら、長野市民の方にも効果的な投資ができていないため、市民の皆様が喜んでいただける使いやすい施設への変遷を遂げる必要があると感じる。

・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。従業員寮の設置を今期より行い、労働力の確保にも努めているが、今後大幅な確保が必要である。

・周辺スキー場はリフト券の値上げが行われ、社会状況に見合った金額となっているが、戸隠スキー場だけは値上げが実施されず、長野県内でも極めて安い料金設定となっている。市民サービスはわかるが、エネルギー高騰や人件費の高騰などの社会情勢に見合った中で、サービス提供の金額変更は計画的に行われたいと指定管理事業もなりたなくなる。

・首都圏からのスキーバスが来ないエリアである。都市部のエントリ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

・今年度の戸隠キャンプ場は天候にも非常に恵まれ、多くのお客様にご利用いただくことができた。各所で改良を続けている施設面の改修もお客様からは使用しやすい、大変便利になったなど多くのお褒めの言葉を頂いた。巷ではキャンプブームが終了したと囁かれる時代に入ってきた中で、集客数並びに売り上げで過去最高値を確保することができたのは、好条件にも助けられたが、それ以上のお客さまの満足度の高さだと感じる。

・スキー場は今年度もここ数年通り暖冬による雪不足の中でのシーズンインであった。12月には近隣では最も雪があったにも関わらず、昨対比60%と大きく数字を落としたが、1月中旬以降の大幅な伸びで最終的には昨対比98.2%まで取り戻すことができた。社会情勢の変化により、今年度は長野県のみならず、全国的にリフト料金が高値となった中で、戸隠スキー場は長野県の中では下位10番に入るような価格設定である。この金額の安さは一部の方には歓迎されるが、一般的に見て整備に手が回っていないとか、やる気がないとかのサービスの低下によるものとして判断されることが多い。どこのスキー場よりも素道のメンテナンスには力を入れていただいているスキー場にもかかわらず、その投資と安全性が全くお客様に伝わらない状況である。この点はしっかりと条例の変更により修正すべき点で、さもないと今ついでにいらっしゃるお客様も離れていくと危機感を持つ。

・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ことができた。中でも宿泊客が減少していた中で、積極的なイベントや大会の誘致により、現在では戸隠地域のみでは宿泊も足らず、そのエリアは長野市内にまで広がりは始めている。この成果から、地域の方の宿が休止する方向を、少しでも転換できればと感じる。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。地域にも貢献して地域の皆様にも助けていただける、そんなスタンスを目指して事業を展開しているので、今後とも積極的にお客様が戸隠地区に宿泊していただけるような取り組みを強化していきたい。また、従業員もほとんどが戸隠地区を中心とした長野市民であり、地元の雇用促進にも貢献している。今後は事業拡大をしっかりと視野に入れ、若い労働力の拡大と、子育てがしやすい地区となることを目指して取り組んでいきたい。

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ので、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、白馬パ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。

・戸隠には日本が誇る伝統と文化があることから、スキーだけではなく戸隠の魅力をインバウンドに向け情報発信をしていく。そのため、細かな情報収集や意識改革など、できることを追求し、地域との連携をさらに強化していく。