

【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	一般社団法人長野市開発公社				法人番号	9100005000010			
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：リフト7基、コース19本、食堂2箇所、人工降雪設備18基、駐車場5箇所 戸隠キャンプ場：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350台、炊事場13ヶ所、トイレ6棟、シャワー2棟、区画サイト50、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。また、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	一般社団法人長野市開発公社		指定回数	2 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 4
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	長野市開発公社は昭和41年社団法人（H25一般社団法人に移行）として地域の開発と資源の活用による地域福祉の向上を目的に設立され、現在も多くの施設の指定管理者として管理運営を行っている。財政規模も大きく長期間にわたり安定した施設運営が期待できる。				

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	戸隠スキー場	人	94,350	101,607	102,282	92,309	90%	
	戸隠キャンプ場	人	57,343	51,845	49,042	54,967	112%	
	戸隠牧場	人	10,280	8,758	8,229	9,258	113%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(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	3
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・スキー場の管理運営 ・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 		
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂（シャルマン・やなぎらん）の運営 ・売店（シャルマン・キャンプ場）の運営 ・レンタルスキー事業の運営 ・企画リフト券の販売 ・各種ミニイベントの開催 ・各種大会（学チャンなど）の受入 ・自然体験教室（昆虫教室など）の開催 ・牧場飼育体験事業の実施 など 	【追加事業】 <ul style="list-style-type: none"> ・忍者を活用したイベント開催 ・忍者スロープの設置 ・サンセットコーヒーサービスの実施 ・シニア向けスキー大会、スキー教室開催 ・春スキー等特別割引リフト料金期間の設定 ・キャンプファイヤー祭りなど夏季イベントの開催 	
サービス維持・向上の取組み（広報等）				

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 インターネット等</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 公式ホームページ上で質問、意見等を受け付けている Web上にある様々なスキー場、キャンプ場関連の顧客レビューに常に目を配り、利用者の感想、意見を把握している。 * 他のスキー場、キャンプ場との評価を比較することで運営の参考にしている。</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 Web上の各サイトにおけるレビューの評価は、下記のとおり。</p>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 (スキー場) 雪質が良い、コースが富んでいる、コース整備が良い、食事が美味しい、施設がきれい（特にトイレ）、スタッフの対応が良い、上手い人が多い、景色が良い、ほか (キャンプ場) 環境が良い、施設（特にトイレ）が良い、清流がある、スタッフの対応が良い など</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 (スキー場) コース規制が多い、レストランが混雑する 駐車場が遠い（遅く到着すると大変）、中社ゲレンデの運営に力を入れてほしい など (キャンプ場) 繁忙期の混雑がひどい 騒音やペットなど迷惑行為がある 温水水道がほしい など</p> <p>《対応措置》 コース規制はできるだけ早くWEBなどで告知するとともに、使用団体と規制時間等の削減方法を検討する レストランは、巡回を強化し席取り等に注意を促し混雑時の席の確保に努める 特に混雑している「やなぎらん」では、積極的にテラス席を活用し多くの方にご利用いただけるよう工夫した。 駐車場は、混雑状況に応じ誘導員を配置した。</p>		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	268,876,000	利用料金	239,288,122	歳入	使用料	838,000	使用料	838,000
	指定管理料	3,774,000	指定管理料	3,773,880		雑（納付金）	17,500,000	雑（納付金）	11,560,000
	委託料		委託料			行政財産 目的外使用料	81,898	行政財産 目的外使用料	81,086
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入	10,447,000	その他収入	12,138,723		その他	6,527,838	その他	7,038,672
	計	283,097,000	計	255,200,725		計	24,947,736	計	19,517,758
支出	人件費	133,738,000	人件費	131,610,040	歳出	指定管理料	3,773,880	指定管理料	3,773,880
	設備管理費	10,156,000	設備管理費	12,227,704		委託料	2,075,397	委託料	2,086,196
	備品購入費	7,019,000	備品購入費	5,986,192		需用費	859,350	需用費	1,525,170
	修繕費	20,758,000	修繕費	21,957,045		役務費	334,092	役務費	327,674
	光熱水費	35,675,000	光熱水費	39,486,064		使用料・賃借料	6,672,240	使用料・賃借料	4,405,028
	事業費	68,553,000	事業費	66,311,247		修繕費	1,792,800	修繕費	1,762,452
	事務経費		事務経費			工事請負費		工事請負費	
	本社経費	14,336,000	本社経費	13,242,740		備品購入費	477,360	備品購入費	
	その他	13,629,000	その他	10,152,179		その他	3,100,006	その他	2,561,742
		計	303,864,000	計		300,973,211		計	19,085,125
自主事業	収入	100,240,000	収入	89,901,691					
	支出	79,242,000	支出	71,067,566					
自主事業損益	20,998,000	自主事業損益	18,834,125						
損益	231,000		-26,938,361	差引	5,862,611		3,075,616		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成30年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								43.7%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				税抜収入に一定比率を乗じて算出しているため、計画額と実績額に差が生じる。					

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5人(5人)、嘱託4人(4人) 計9人(9人)【施設責任者1人、施設従事者8人】 ※上記の職員のほか、季節に応じた従業員を適正に配置した。 夏期(キャンプ場・牧場)増員 17人(7人)、冬期(スキー場)増員 136人(126人)
	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	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	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保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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>	3			
<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"> ・地元の皆様を中心とした雇用を推進する。 ・地域の伝統や文化、美しい自然を熟知した地元観光協会並びに住民の皆様と連携した誘客活動を実施する。 ・地元事業者から食品や物品を調達し地産地消の促進を図る。 ・地元スキー学校と連携した、教室、イベントを開催する。 ・スキーレンタル店を地元スキー学校が運営することによりレンタル事業の充実を図る。 </td> <td></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"> ・地元の皆様を中心とした雇用を推進する。 ・地域の伝統や文化、美しい自然を熟知した地元観光協会並びに住民の皆様と連携した誘客活動を実施する。 ・地元事業者から食品や物品を調達し地産地消の促進を図る。 ・地元スキー学校と連携した、教室、イベントを開催する。 ・スキーレンタル店を地元スキー学校が運営することによりレンタル事業の充実を図る。
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"> ・地元の皆様を中心とした雇用を推進する。 ・地域の伝統や文化、美しい自然を熟知した地元観光協会並びに住民の皆様と連携した誘客活動を実施する。 ・地元事業者から食品や物品を調達し地産地消の促進を図る。 ・地元スキー学校と連携した、教室、イベントを開催する。 ・スキーレンタル店を地元スキー学校が運営することによりレンタル事業の充実を図る。 				

【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	4	8	<p>総合評価</p> <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>地域連携</p> <p>--- 基準値</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	3	6	
合計得点			62

評価理由

指定管理者である一般社団法人長野市開発公社は、長野市内で多くの施設の指定管理者として選定されており、財政規模も大きく長期間に渡り安定した施設運営が期待できることから「指定管理者の健全性」を「4」と評価した。
 1年間の総合評価では、①基本協定書に基づく施設賃付料の満額納入があったこと、②雪不足によるスキー場事業が赤字であったもののキャンプ場事業は前年を上回る実績となったこと、③地域雇用の確保等の戸隠地域への貢献などから合計で62点とした。

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）
<p>スキー場事業におけるリフト料金の客単価の客単価向上と経常的経費の削減による赤字幅の圧縮。 キャンプ場事業における利用者数増による収益向上。</p>	<p>リフト料金の客単価は1,834円から1,813円と微減。スキー場経費は317,558千円から295,780千円と減少。 キャンプ場利用者数は49,042人から54,967人に増加、収益は87,520千円から93,792千円に増加。</p>	<p>スキー場事業において、現在の利用者数の規模に適したゲレンデ運営を実施できるように閑散日のリフトの稼働制限によるゲレンデ規模の縮減が必要である。また海外からの利用者を増やす営業を展開していくことも必要である。</p>

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

スキー場事業においては、閑散日のリフト稼働制限等により経費削減を図り赤字解消を図る。
 キャンプ場事業においては、比較的人数が少ないレギュラーシーズンの利用者数を増やし収益向上を図る。

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

- ・関係団体との協働により、サンセットコーヒースーパースタイルサービスなど評判の高いイベントをさらに磨き、一層話題性のあるものとして実施しました
- ・昨年度に引き続き食の充実に取り組み、地元産食材にこだわり一部メニューの刷新を行いました
- ・レンタル店舗を地元スキー学校による運営とし、レンタル品の質及びサービスレベルを高め集客力の向上に努めました。
- ・コアターゲットであるシニア層に向けた大会やイベントを企画・実施しました（継続）
- ・初心者コースをとがっきーや忍者色に染め、様々なアイテムを設置し楽しんで滑って上達できるエリアを提供しました
- ・外国人来場者に向けた場内放送及び指差しガイドができる英語対応マニュアルにより外国人利用者へのサービスの向上を図りました（継続）
- ・近年ニーズが高まっている、こぶトレーニングに対応するため「こぶトレバーン」を新設しました
- ・新雪滑走に対応するためのバーン設定及びフリースタイルパークの充実を図りました
- ・市内小学生を対象にバス送迎付きの雪遊び体験プログラムを実施しました

② 業務の効率化に対する取組み

- ・スキー場従業員配置の見直しによる人件費の圧縮に努めました
- ・キャンプ場、牧場内修繕の自社施工による経費の節減に努めました
- ・リフト荷重検査、団体キャンプ用テントの設置及び撤去、繁忙期のキャンプ場内整理、雪下しなど本部の応援体制の中、実施しました
- ・食材の有効利用と仕入れ見直しに伴う食材費の節減に努めました
- ・マスコミへの情報提供や雑誌社とのタイアップなど、取材による広告宣伝費の削減に努めました
- ・キャンプ場では、シーズナリティーを取り入れた料金体系により収益性の向上に努めました
- ・繁忙期のサイト有効活用策として一部フリーサイトの中心に白線を引き、過度な敷地保有を抑えテント数の増加に努めました（キャンプ場）

③ その他

- ・利用の継続拡大を図るため地元関係団体と共同し首都圏のスキー連盟への営業を強化した結果、埼玉県技術選手権大会等受け入れ行事が増加しました
- ・大手スポーツショップとのタイアップによりスキー大会やスキー試乗会、レッスンイベント等を開催し誘客に努めました
- ・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取り組みました（牧場）
- ・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取り組みました（牧場）
- ・栃木県農政部の要請により牛白血病対策講習会に職員を講師として派遣しました（牧場）

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・索道設備や建物をはじめ圧雪車、降雪機、除雪車など施設機械が老朽化しており、現状でも多額な維持管理経費が益々増加していること
- ・季節雇用従業員が高年齢化してきており、若手の要員確保が急務であること
- ・スキー場利用者の拡大のためインバウンドにどう取り組むか、地域をあげての大きな課題であること
- ・周辺スキー場のリフト料金の低価格化競争にどう対応するか課題であること
- ・スキーツアーバス事故等社会情勢の変化から修学旅行やスキーバスツアーが急激に減少していること
- ・利用者の導線や安全面においてコース改良など資金投資が必要であること
- ・戸隠牧場の牧草が脆弱になってきており、本格的な採草地の再生整備が必要であること
- ・牛白血病など疫病対策の必要が生じていること

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

D

① 評価理由

右上の自己総合評価への入力とその評価理由をここに入力してください。

- ・戸隠キャンプ場・牧場ともに利用人員は前年度を上回ったが、戸隠スキー場は積雪不足に見舞われ、前年を下回る結果となってしまった。

② 次年度以降の取組み

指定管理期間終了のため次年度以降の取組なし。