

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 37
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	観光振興課 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									
	1911	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30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		4 回			
指定期間		令和6年4月1日 ~ 令和11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

		利用区分等	単位	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		戸隠スキー場	人	100,016	98,242	111,435	102,508	92%	
		戸隠キャンプ場	人	43,387	45,735	43,832	40,648	93%	
		戸隠牧場	人	12,386	12,290	12,580	11,100	88%	
	(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							
	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6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			【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) ・全日本スキー技術選手権大会の各地区予選会の開催(5回・1100名程度参加)など各種大会の実施 【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配管工事3か所実施 ・場内WiFi設置を実施(キャンプ場内の約60%使用可能) ・星空観察会・昆虫教室・夜間灯火観察 【牧場】 ・牧場内での乾草作りと販売、自然体験学習として乗馬、ふれあい広場、スタンプラリー・クラフト体験などを積極的に実施している。				
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・市の遠征イベントや、自社で6回イベントに出店し、キャンプ場・スキー場の誘客に努めた ・年5回開催されている長野デザインセンターのマスコミ懇談会に参加し、中央への情報発信を積極的に行っている。 ・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							

4

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 (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20日より3月末まで実施し355件の回答を得た。今期に関しても若干の値上げがあったことから、リフト料金に関する件、レストランの利便性、駐車場の設備についてなどを分析した。回答の中ではレストランの評価が低く、その内容は味などではなく、席が足りない、食事がゆっくりとれないというインフラに対するクレームが大幅に増加している。また、HPなどでのお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700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。主に場内設備の利便性と快適さ、清潔度に関しての調査を行っている。施設に対する老朽化の指摘が多く、評価が下がってきている。 【牧場】 キャンプ場に準じて同時に行った。	利用者アンケート	4
利用者評価	利用者要望把握	(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改善を日常的に行っている。 ・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窓口の渋滞緩和にも務めている。利用率は40%に届きそうなほど大きな伸びを見せており、今後は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。 ・お客様の声を次の改善に結びつけるために即時、市の担当者との情報共有を行い、なるべく早い改善が行われるように取り組んでいる。		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 【スキー場】 ・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一方、混雑に関する指摘が多かったことが特徴。また、コースのバーン作りが時間をかけて、他に類のない無料内容や味が良いと数多くの評価を頂いているため、滑りやすい、安全だ、など多くのお褒め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、簡単に買えた、非常に便利との声を複数頂いている。大規模な投資のもとに行われているグレンデ整備(圧雪)に関しては、日本一との呼び声も高く、非常に高い評価を得ている。 【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。 (2) 苦情・改善等の要望事項 【スキー場】・苦情に関しては駐車場の利便性の悪さと、不足していること、舗装できておらず車が汚れるなどの声が多い。またレストランには満足であるが、場内の席取りの問題や、食べる場所がない、持ち込みを注意しない職員が悪いなどの苦情が多く出ている。また、エレベーターがなく、障がい者の方が使用できない、食事すらとれないスキー場は市の施設として許されるのかとの厳しい意見も頂戴している。(例年通りの回答) 【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。シャワールームなどは非常に清掃の行き届いていて良いとの評価を受ける一方、古すぎて機能的でない、使いにくいとの声も多く、徐々に改修していく必要性はひしひしと感じる。 【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。牛が少なすぎて、牧場にきたのに牛が見れないとの苦情もあった。弊社の運営初年度より50頭近くが減少していることが要因。 《対応措置》 【スキー場】 ・駐車場不足の問題は、昨年度拡大工事を行ったが途中で中断してしまったために、拡大箇所が使用できない状況にあったが、その部分も修繕していただき、活用できるようになった。しかしながら、今期も3回駐車場不足で路上駐車を行ったため、根本的な解決にはつながっていない。また、舗装していないので、今期の様に積雪が少ないシーズンは、車が汚れる、車を止めたくないなどのクレームが多発した。 【キャンプ場】 ・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%程度に設定をしようとした。炊事場に関してはお湯が出ることを望む声が非常に多い。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が、施設拡大や入浴施設を設置することを希望する声が多い。寒いキャンプ場でもあるので、お客様の入浴施設の要望は非常に多い。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)					市の収支					評価
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算		令和6年度決算(前年度)		
		項目	金額	項目	金額		項目	金額	項目	金額	
指定事業	利用料金	530,000,000	利用料金	541,631,445	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)	25,000,000	雑(納付金)	25,000,000		
	委託料	0	委託料			行政財産目的外使用料	79,947	行政財産目的外使用料	80,094		
	販売収入等	0	販売収入等			貸付料		貸付料			
	その他収入	30,000,000	その他収入	37,107,274		その他	10,514,036	その他	20,175,640		
	利益配分		利益配分			利益配分	4,836,000	利益配分	151,000		
	収入計	565,000,000	収入計	583,738,719	計	41,267,983	計	46,244,734			
	人件費	210,000,000	人件費	245,343,898	歳出	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000		
	設備管理費	10,000,000	設備管理費	10,804,015		委託料	3,190,440	委託料	3,538,810		
	備品購入費	17,000,000	備品購入費	0		需用費	159,207	需用費	587,072		
	修繕費	45,000,000	修繕費	45,544,829		役務費	485,319	役務費	478,635		
	光熱水費	45,000,000	光熱水費	46,138,001		使用料・賃借料	10,789,411	使用料・賃借料	11,624,543		
	事業費	200,000,000	事業費	178,926,232		修繕費	3,803,800	修繕費	1,722,600		
	事務経費	8,000,000	事務経費	19,221,534		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	299,000	備品購入費			
	その他	20,000,000	その他	43,156,177		その他	999,665	その他	1,559,854		
	利益配分		利益配分	4,293,000							
	支出計	555,000,000	支出計	593,427,686		計	24,726,842	計	24,511,514		
	指定事業損益	10,000,000	指定事業損益	-9,688,967							
	利益配分を除く 指定事業損益	10,000,000	利益配分を除く 指定事業損益	-5,395,967							
	収入	95,000,000	収入	53,053,887							
	支出	85,000,000	支出	31,914,755							
	自主事業損益	10,000,000	自主事業損益	21,139,132							
	損益	20,000,000	11,450,165		差引	16,541,141	21,733,220				
	人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)										41.3%
	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	
管理運営全般	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3名(3) 計18名(17) 夏季臨時8名(8)(繁忙期短期含む)・冬季臨時120名(110)(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実行されたか	☒		
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				

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	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。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。	4
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、戸隠観光協会様・戸隠地区の異業者様などと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。 ・宿舍券の販売を行い、お客様の利便性向上と、宿舎に対する満足度向上に努めている。また、手数料を各宿舎様にお支払いし、利益向上面でも寄与している。 ・会社の活動を地域の方には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。 ・市内全小中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) ・戸隠観光協会に理事、委員の2名が出向し、地域連携に努めている。 ・戸隠スキー学校に1名職員を出向させ、ジュニアの育成に努めている。また、大会誘致も協働で行い、大会などは職員を大会役員として派遣している。	

【総合評価】

【施設計画】

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	指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携 ----- 基準値
	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	夏季及び冬季ともに天候不良並びに曜日の並びが悪くまとまった連休が取れないシーズンでしたが、多くのお客様を受け入れていただきました。特に冬期間については、昨シーズンと真逆とも言える暖冬によってシーズン全体通して雪不足となった中、市の目標としている10万人のお客様を集客いただきました。 利用者アンケートは、QRコードを利用するなどITを駆使して他の施設の模範となるような取り組みを実施していただきました。人件費や物価高騰にも柔軟に対応し、厳しいシーズンにおいても黒字にさせていただきました。特に、本指定管理施設においては、他の施設とは異なり利益配分に加えて施設貸付料や経費負担金を納入いただいていたにもかかわらず黒字を確保いただきましたので、上記の評価としました。 地域連携においては、アルピコ交通との連携を強化し、スキー場・キャンプ場ともに事業を展開していただきました。				
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)		
	老朽化した施設・設備の計画的な改修 天候不良などに経営を大きく左右されないための経営手法の検討 スキー場駐車場の大雨によるぬかるみの解消	立て続けに故障したシャルマン戸隠のトイレを計画的に修繕した。 リフト料金を見直し、経営を安定化した。 大雨のぬかるみを解消した。			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	見直しを行った戸隠観光施設経営戦略に基づき、施設の更新を検討していく。				

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ら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。WEB販売は40%近くとなり、混雑の緩和とお客様の満足度が増す役割を果たしている。

・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。今期も長野市内の天然酵母のお店とコラボして出店し、食卓混雑の緩和と満足度向上にも努めた。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に子ども用の遊具を作成した。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。

・1階に設置するクラブショップ内で、スキーをしない送迎の方や、スキーヤーなどが中で座ってくつろげるスペースを設けた。このことにより寒空の下でクラブを食べなくてよくなり、お客様の満足度は向上している。

・戸隠スキー学校との協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。今期より事前予約との差異を構築した。

・クレジット決済、バリエーションの活用を行い、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によるレンタルの事前登録サービスも実施しており、混雑の緩和に努めている。

・スポーツゼビオ様との連携で、ハイスバ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。今期は日本最大数の5ブロックの予選会を実施し、1,100名を超える選手のご来場があった。また選手たちの発信により、戸隠の認知度は急上昇している。

・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。お湯が出る炊事場を年に1か所ずつ設置し続けている。

・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。

・他スキー場やキャンプ場の視察を行い、良い面を積極的に取り入れることを行っている。施設が古くなっている分、清掃などには時間をかけ清潔感を保つように行っているが、時代に合わせた施設に改革できるような取組みを強化している。

・北信濃地区の広域で使用できる共通シーズン券のNAGANO6に加入し、お客様の利便性を高め、広域連合に属している。この券は(野沢温泉・志賀高原・斑尾・タングラム・北志賀・戸隠)の6つのスキー場の連携で、今期は販売数560枚、販売額87,000千円の規模となっている。インバウンドを含め、多くのお客様が期待する券となっている。

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、なおか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、バリエーション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し、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、窓口でリフト券を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、次の来場の際に窓口に並ばずリフトに乗れるダイレクトチャージ機能の拡大が進んでいる。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40%に届くこととしている。

・バック券でリフト券に食事券をつけているが、いままでは有人カウンターでしか食券の発行ができずに大変な混雑となっていたものを、対応できる食券機を25,000千円かけて投入した。このことにより、非常に発券の流れも良くなり、食事提供の時間も短縮に努めていることから、大幅な収益の増加と、お客様の満足度はかなり向上した。レストラン部門は初の売上高100,000千円を達成。

・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を強化し、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。大会には多くの役員が必要であるが、現状非常に協力者が少ない。弊社では積極的に人員を派遣し、大会やレッスン会、修学旅行や市内スキー教室などの運営に協力している。

・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、放牧地を陰性場性別に分け、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つてから合計4台を購入し、効率の良い新しい機械で整備を行っている。今期は世界最新型の環境配慮に優れた、車両を80,000千円で購入した。環境配慮ともなる5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心がけている。

・今年度から、再生可能エネルギーの活用を一部のリフトで実施している。長野市所有のスキー場として、どこよりも優れた環境配慮のリゾート地になれるよう多額の資金を投資している。各新聞や報道などにも取り上げていただき、オリンピックシティとしていつまでもスキーが楽しめるような自然環境保護の精神を国内外に発信させている。リフトは数年をかけて、すべて再生可能エネルギーの活用としていく方針。

・弊社の環境配慮に対する取り組みは、外部団体より多くの高評価をいただき、各種セミナーでのパネリストの依頼も複数ある。特に環境配慮企業のPatagonia様からの評価は高く、独自のイベント開催も行っていただいた。

・アルピコバス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、大きな伸びを見ている。昨季より販売の食事券付きのバック商材は好評で、バスパック使用者の70%以上がそちらに振り替えることとなり、お客様が求める商品と認識した。

(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4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3億円を超える規模となっている。市によるこれまでの索道施設への投資は3億円に満たない額であるので、弊社の支出は非常に高いものとなっている。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、入れ替えがひどく、使用できない備品ばかりでの可憐さであったため、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納なく収めているので、業務系統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。施設系統のための5か年計画の策定を行い、計画的な施設の更新及び建築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、市民の方にも効果的な投資ができていることを認識していただき、さらには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。

・昨年度は市は条例改正し戸隠スキー場のリフト券価格が改定された。今年度も10%程度の値上げを行ったが、まだ周辺リフトは価格が安いことから大きな問題にはならなかった。今後インバウンド層の受け入れや、エネルギー費用の高騰などにより経費増が見込まれるため、価格の改定が必要となってくるが、施設の改築などで値上げ分をお客様にサービスで還元することが必要となるので、大きな改革が求められる。

・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

A

① 評価理由

・キャンプ場に関しては、7月以外は天候にも恵まれ順調に集客・売り上げも推移した。しかしながらキャンブームが終焉したことはやはり事実のようで、各キャンプ場は大きく数字を落とし、閉鎖するキャンプ場も複数現れているなかで、健闘していると感じている。また、老朽化している施設ばかりにもかかわらず、お客様にご来場いただいたり、トイレやシャワーが非常にきれいだと評価されるのは、弊社職員の一丸団結した清掃の取り組みの賜物といえる。

指定管理開始当初から、いまだに何一つ改修のないキャンプ場であるが、弊社の取り組みで新しい宿泊施設の設置、WiFi設置、炊事場のお湯使用、電源水道付きサイトの炊事場設置など、お客様の満足度を向上させる取り組みが毎年行われている。与えられた環境だけでは、お客様に選ばれない状況の下、自社の創意工夫により多くのお客様をお迎えできている点は評価に値するものであると感じている。

・スキー場に関しても同様で、既に自社で350,000千円を超える投資をし、圧雪車の環境配慮と良い整備ができる機材の導入や排出ガスを抑えたスノーマシンを6台購入したり、場内の維持管理に不可欠なスノーモービルも6台購入している。また、現在日本国内でも最先端を行くリフト券の自動発券システムの導入や運用、食券機とのリンクによりリフト券についての食事券がQRコードで購入出来るオリジナルシステムを作成して導入して運用している。他にインシステムの構築により、他スキー場が多く視察に訪れるような状況となっている。今期も3スキー場様が視察にいらしている。

積極的にDX化を進めていることと、お客様へのサービスに巨額の投資を行っていることは大きな特徴となっている。収益に関しても既に弊社が前社より引き継いだ額の180%程度となっており、大きく伸びている。また、施設賃付料、利益精算金に関しても一度も滞納することなく満額の155,000千円をお支払いしているにもかかわらず、大幅な黒字経営となっていることから、このような評価を行った。

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な取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。

・戸隠キャンプ場・戸隠スキー場の再編計画を策定し、市との協議を進めながら、より市民の皆様にとって使用しやすい施設へとつながる一歩を踏み出した。社内で策定している長期5か年計画に基づいた施設の改修と地域貢献を果たせる年度にしていこう。