

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 74  
ID 143016

【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	143000	観光振興課	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	指定管理者は、戸隠観光施設等を有効に活用することで、「本格的リゾートサービスの提供」をし、季節に応じ、英知をしばった自主企画サービスで「通年観光ゾーンの形成」をするとともに、地域の宿泊施設などと連携し、「滞在型リゾートサービスの提供」に努める。また、きめ細やかなサービスを提供することで「顧客満足度を高め」、繰り返しお越しいただくように努め、現在年間約100万人が訪れる戸隠地域の観光客をさらに増やしていく。								
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、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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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
	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た。現在も市内28施設を指定管理者として管理運営を行っており、決算も安定している。				

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	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	107,147	106,768	106,097	94,350	89%	3
		戸隠キャンプ場	人	42,690	44,625	39,011	47,063	121%	
		戸隠牧場	人	9,670	11,565	9,459	10,280	109%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) H27年：積雪不足によりオープン遅延（12/12予定⇒12/20）							
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>・食堂（シャルマン・やなぎらん）の運営</li> <li>・売店（シャルマン・キャンプ場）の運営</li> <li>・レンタルスキー事業の運営</li> <li>・企画リフト券の販売</li> <li>・各種ミニイベントの開催</li> <li>・各種大会（学チャンなど）の受入</li> <li>・自然体験教室（昆虫教室など）の開催</li> <li>・牧場飼育体験事業の実施 など</li> </ul>			<b>【追加事業】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・忍者を活用したイベント開催</li> <li>・ナイトイベント（音楽鑑賞会）の開催</li> <li>・シニア向けスキー大会、スキー教室開催</li> <li>・春スキー等特別割引リフト料金期間の設定</li> <li>・牧場写生大会実施</li> </ul>				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> <li>・割引券付き広告物の配布</li> <li>・ホームページ（フェイスブック、ツイッター）による最新情報の掲示</li> <li>・英語による場内アナウンスの実施（特に注意警告事項）</li> </ul>							

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	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	3
		(2) 調査、会議等の内容	スキー場について、平成28年2月～3月にかけてシャルマン戸隠レストランにおいて利用者アンケートを実施した。 回答者数：219人（男144人、女75人）	
		(3) 調査、会議等の結果	回答結果：戸隠スキー場の総合評価（満足度） ・満足131人、やや満足58人、普通19人、やや不満0人、不満0人 今後の利用希望 ・ぜひ利用したい159人、まあ利用したい29人、どちらとも言えない5人、全く利用したくない0人	
利用者からの評価・苦情等	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	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	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	今シーズン導入した自動改札ゲートが混雑する（増設要望） コース規制が多い シャルマン戸隠レストランが混雑 駐車場が遠い（遅く到着すると大変）	
		《対応措置》	第6クワッドリフトの改札ゲートを増やす 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 駐車場は、全体的な導線を考慮し将来計画を作成する必要がある	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	328,312,000	利用料金	255,021,181	歳入	使用料	838,000	使用料	838,000
	指定管理料	3,773,880	指定管理料	3,773,880		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料	78,253	行政財産目的外使用料	83,023
	販売収入等		販売収入等			その他	8,225,742	その他	8,609,010
	その他収入		その他収入						
	計	332,085,880	計	258,795,061		計	9,141,995	計	9,530,033
支出	人件費	124,565,083	人件費	117,851,037	歳出	指定管理料	3,773,880	指定管理料	3,773,880
	設備管理費	8,534,584	設備管理費	9,511,653		委託料	1,127,131	委託料	1,973,848
	備品購入費	8,302,125	備品購入費	6,322,775		需用費	91,568	需用費	82,836
	修繕費	15,807,246	修繕費	13,992,577		役務費	323,428	役務費	312,422
	光熱水費	43,968,054	光熱水費	37,964,143		使用料・賃借料	4,595,675	使用料・賃借料	4,595,675
	事業費	70,302,394	事業費	64,079,955		修繕費	340,092	修繕費	1,308,960
	事務経費		事務経費			工事請負費		工事請負費	
	本社経費	16,936,335	本社経費	13,195,357		備品購入費		備品購入費	
	その他	43,669,179	その他	27,171,604		その他	4,131,857	その他	4,404,079
	計	332,085,000	計	290,089,101		計	14,383,631	計	16,451,700
自主事業	収入	87,983,000	収入	71,773,398					
	支出	87,224,000	支出	65,539,000					
	自主事業損益	759,000	自主事業損益	6,234,398					
損益	759,880		-25,059,642	差引	-5,241,636		-6,921,667		
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） 40.6%									
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)		
	市派遣2人、正規5人(5人)、嘱託4人(4人) 計11人(11人)【施設責任者1人、施設従事者10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 13人(13人)、冬期(スキー場)増員 139人(139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		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

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	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	

・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、神社、鏡池、戸隠そば等、地域が持つ「戸隠」ブランドを最大限に活用した誘客に努める。  
 ・地産地消を促進できる協力体制を、地域及び各事業者と一体となって構築する。  
 ・観光ガイド、景観保持清掃ボランティア等、地元住民と戸隠地域を愛するファンを加えた、観光事業を補助するための、新たな活動クラブを構築できるよう検討する。  
 ・地域の特産、名産品を活用した「名物」の開発に努める。  
 ・地元スキー学校と連携した、教室、イベントを開催する。

【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	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p><b>合計得点</b></p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">58</p> </div> <div> <p style="text-align: right;">----- 基準値</p> </div> </div>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	
事業収支	2	8	
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>指定管理者は、当該施設以外にも複数の指定管理施設の運営を請け負っており、平成27年度決算においても総資産額22.7億円（うち流動資産合計14.3億円）、純資産額約15.1億円と安定した経営状況であるため、「指定管理者の健全性」は「4」とした。</p> <p>「事業収支」については、キャンプ場では収益を伸ばしたものの、スキー場においては、記録的な積雪不足による影響があると思われるが、結果的に利益が生じておらず、施設貸付料の納付が2年続けて途絶えていることから「2」と評価した。</p> <p>なお、その他の事項については、概ね予定どおり実施されている。</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）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>収支改善に向け、現在の運営状況を分析し、新たな集客体制の構築と経費の見直しを行うこと。</li> <li>施設貸付料の納付がないこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の事業収支は、記録的な積雪不足の影響があったにせよ、依然として赤字経営が続いている。</li> <li>固定納付に向けた調整を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経費節減や収益事業に積極的に取り組む等により、より一層の事業収支の改善を図ること。</li> <li>28年度より、施設貸付料として1,750万円を固定納付とし、利益が出た場合は30%を配分するよう協定の内容を変更する。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャンプ場の利用者は増加しているが、更なる増収に向けて効果的な誘客及び効率的な運営に努めること。</li> <li>牧場における利用者のニーズをしっかりと把握し、効果的な誘客及び効率的な管理運営に努めること。</li> </ul>
--------------------	--

## 指定管理者自己評価

D

## (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

- ・地元との協働によりスキー場開場50周年記念事業の継続による各種サービス及びイベントを実施しました
- ・利用者導線に沿ったスキーレンタル店舗の改修及び専門業者への運営委託を実施しました
- ・自動改札システム導入により利便性の向上を図りました
- ・戸隠スキー場のコアターゲットであるシニア層に対し、新たな大会やイベントを企画・実施しました
- ・ながの観光コンベンションビューローの協力の下、忍者を活用したパフォーマンスやイベントを開催しました
- ・初心者コースにファンスロープを設置し、楽しんで滑って上達できるコースを提供しました
- ・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
- ・動画を中心とした情報発信の強化を図りました
- ・新雪バーンの設定及びフリースタイルパークの充実を図りました
- ・ダッチオープンによるパン焼き体験など顧客サービスプラン及びイベントを実施しました（キャンプ場）

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・公社全施設へのPPS導入による料金単価見直しによる高圧電気料の削減に努めました
- ・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
- ・リフト自動改札システム導入による人件費の節減に努めました
- ・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
- ・雑誌社とのタイアップによる広告宣伝費の削減に努めました
- ・シーズンリティーを取り入れ収益性を高める料金体系を構築（キャンプ場）しました

## ③ その他

- ・販売促進エージェントとの協働により販路の拡大を図りました
- ・50周年記念事業を継続したイベント等においては、地元関係団体と協働して取り組み、イベントの定着化を図りました
- ・利用の継続拡大を図るため首都圏のスキー連盟へ営業連携を強化した結果、受け入れ行事が増えました
- ・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）

## (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きており、維持管理経費が多額であること（特に除雪車の更新は急務となっている）
- ・季節雇用従業員が高齢化してきており、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に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
- ・客層及び用具の変化から駐車場が不足していること（スキー場・キャンプ場）
- ・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) 次年度以降の取組み

- ・スキー場開場50周年で実施した事業等を、引き続き地域と一体となって今後の誘客につながる展開を図ること
- ・SNSを活用し、タイムリーな情報をきめ細やかに発信すること
- ・スキー場ホームページに動画を取り入れるなど戸隠の魅力を強力に発信すること
- ・キャンプ場施設設備の利便性・快適性の向上を図ること（サイト環境の整備など）
- ・経費削減に向けスキー場営業期間、閑散期のリフト休止も検討すること
- ・市民向け誘客プランの一層の充実、定着を図るとともに市内の営業に力を注ぎ、市民に愛される施設をめざすこと
- ・ニーズが高まってきている新雪を活かしたコース管理の実施とコース外滑走等の安全上のルール化を図ること
- ・キッズ向けコースへのアイテムを整備すること
- ・地元関係者等とスキー場のインバウンド誘致に向けた取り組みを行うこと

## 【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