

【施設状況】

グループ名称	飯綱高原観光施設（飯綱高原運動広場6、飯綱高原屋外市民ホール、小天狗の森フィールドアスレチック、飯綱高原キャンプ場、大座法師池ポート場、飯綱高原観光駐車場5、飯綱高原スキー場）								
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					
構成施設	2206	飯綱高原スキー場			大座法師池ポート場				
	5455	飯綱高原キャンプ場			飯綱高原観光駐車場5				
	2111	飯綱高原屋外市民ホール							
	2111	飯綱高原運動広場6							
	5455	小天狗の森フィールドアスレチック							
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	飯綱高原スキー場（昭和40年開設）、ハイランドホール飯綱（平成元年開設）、飯綱高原小天狗の森（昭和53年開設）・飯綱高原キャンプ場（昭和31年開設）・飯綱高原ポート場（昭和41年開設）、飯綱高原運動広場<南グラウンド（昭和60年開設）、東第一・第二グラウンド（平成4年開設）、東第三グラウンド（平成6年開設）、第一テニスコート（昭和57年開設）、第二テニスコート（平成4年開設）>								
施設設置目的	市民、観光客の文化活動及びレクリエーション活動等の増進に資するため、飯綱高原観光施設（スキー場、市民ホール、フィールドアスレチック、キャンプ場、ポート場、運動広場、駐車場）を設置する。								
基本方針等	指定管理者は、飯綱高原観光施設を有効に活用することで、「日帰り型高原リゾートサービスの提供」「通年観光ゾーンの形成」を図る。また、地域の宿泊施設などと連携し、「長期滞在型高原リゾートサービスの提供」を行い、きめ細やかなサービスを提供することで飯綱高原ファンを増やし、飯綱高原にお越しいただいたお客様の満足度を高めるよう努めるものとする。								
主な実施事業	飯綱高原スキー場（リフト：5基・コース：10コース） ハイランドホール飯綱（ステージ等）、飯綱高原小天狗の森（遊具33ポイント）、飯綱高原キャンプ場（ログキャビン等）飯綱高原ポート場（普通ポート等）、飯綱高原運動広場（グラウンド、テニスコート、高原の泉）								

【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)	・協定、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、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	3 回	
指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成29年3月31日	5年	管理運営開始日 平成18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)	(一社)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施設の指定管理者として管理運営をしており、決算も安定している。		

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		スキー場利用者数	人	54,276	59,033	18,777	31,224	166%	3
		キャンプ場利用者数	人	5,997	6,278	7,760	6,901	89%	
		ボート場利用者数	人	6,855	5,265	7,096	4,868	69%	
		ハイランドホール利用者数	人	1,872	1,987	2,182	1,477	68%	
		運動広場	人	4,729	3,780	4,022	4,107	102%	
		小天狗の森利用者数	人	17,610	16,270	23,140	20,163	87%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	81,936,525	85,403,647	33,579,658	48,030,063	143%	
(特記事項) ・雪不足によるオープン延期のため、年末年始から1月の3連休までの書き入れ時に滑走不可となった。 [予定88日間(12/23~3/20)⇒実績67日間(1/13~3/20)] ・大座法師池に水草(コカナダモ)が大繁殖しボート営業に支障が生じたため、9月19日に営業を終了した。[当初予定9/25まで]									
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"> ・スキー場の管理運営 ・ハイランドホールの管理運営 ・キャンプ場、ボート場の管理運営 ・運動広場の管理運営 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・各種大会(市民スキー大会など)の開催協力 ・主催大会(タヤマカップなど)の開催 ・ナイターゲレンデの貸切事業 ・市民向け割引リフト券の販売 			<追加事業> ・オトナリサーキットの開設 ・BBQコンロ、イス等、レンタル品の充実 ・バスバックリフト券の販売 ・レンタルスキー、ボード事業 ・ちびっこ宝探し大会、づなっちじゃんけん大会 ・づなっちの日イベント ・ホットワックスサービスの提供 ・なんちゃってスノーパーク運営 ・初心者向け500円レッスン				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにおいて、最新情報を毎日更新するとともに、フェイスブック、スタッフブログでは身近な話題やイベント情報を発信し、利用者が身近に感じられるような情報提供に努めた。 ・マスコットキャラクター「づなっち」を活用した道路看板設置やイベントの実施、グッズの販売により、メインターゲットであるファミリー層に対してアプローチし集客の強化を図った。 								

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	聞き取り	3
	(2) 調査、会議等の内容	<スキー場> 長野県短期大学の学生による利用者アンケートを1月の3連休に予定していたが、オープン延期となり実施できなかったため、シーズン券購入者及び利用者との対面販売で得た要望を集約した。 <キャンプ場> 利用受付などの時に、利用者に感想を聞き取りを行った。	
(3) 調査、会議等の結果	<スキー場> ・2シーズン連続での雪不足に対して、多くの利用者から励ましの言葉があった。 ・づなっちとの触れ合いイベントを楽しみにしているファミリーが多く、年末年始、冬休みに来場できなくて残念だったと好意的な意見が多数あった。 <キャンプ場> オートキャンプ場と違い、場内への自動車の乗り入れを禁止しているため、静かで寛げるという声が多く寄せられた。		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<スキー場> ・シーズン券を購入している利用者の方は、飯綱高原でのスキーを楽しみにしており、雪不足で滑れなくても他のスキー場には行かないとの回答を得た。 ・コース整備が他のスキー場よりも良く滑り易いという声が多く聞かれた。 <キャンプ場> 場内は手入れが行き届き、特にトイレはきれいで良いという声が多かった。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<スキー場> ①半日券と4時間券の利用時間・利用方法の違いがわかりづらい。 <キャンプ場> ②炊事場が狭い。 ③テントサイトは傾斜地が多く平らな場所が少ない。	
	<<対応措置>>	①~③について、利用者に対して実情説明し了承を頂いた。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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 71,938,000 指定管理料 119,746,000 委託料 販売収入等 7,588,000 その他収入 3,920,000 計 203,192,000	収支実績額	利用料金 40,217,882 指定管理料 113,046,434 委託料 販売収入等 4,568,290 その他収入 3,243,891 計 161,076,497	歳入	使用料 35,545 雑（納付金） 行政財産目的外使用料 その他 計 35,545	平成27年度決算（前年度）	使用料 35,700 雑（納付金） 行政財産目的外使用料 その他 計 35,700	
支出	人件費 80,222,000 設備管理費 13,358,000 備品購入費 5,762,000 修繕費 30,760,000 光熱水費 20,157,000 事業費 32,767,000 事務経費 本社経費 10,951,000 その他 8,950,000 計 202,927,000	収支実績額	人件費 67,770,667 設備管理費 13,420,473 備品購入費 4,062,330 修繕費 20,294,698 光熱水費 13,254,365 事業費 25,339,670 事務経費 本社経費 9,885,432 その他 7,472,870 計 161,500,505	歳出	指定管理料 113,046,434 委託料 需用費 役務費 71,756 使用料・賃借料 1,680,300 修繕費 工事請負費 18,921,600 備品購入費 その他 計 133,720,090	平成27年度決算（前年度）	指定管理料 128,616,514 委託料 需用費 役務費 69,717 使用料・賃借料 1,680,300 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 計 130,366,531		
自主事業	収入 支出 自主事業損益 0	収支実績額	収入 支出 自主事業損益 0						
損益	265,000		-424,008	差引	-133,684,545		-130,330,831		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								42.0%	
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) 常勤9人(うち市内雇用者数9人) 冬期増員47名(うち市内雇用者46名) 索道技術管理者3人、危険物取扱責任者1人、防火管理者1人、長野県パトロール資格員4人、大型免許資格3人、大型特殊免許資格5人、食品衛生責任者1人、長野県日赤救急法受講者8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	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を守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	<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
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	
<ul style="list-style-type: none"> ・地元雇用の推進 ・運動広場管理業務を地元観光協会へ委託 ・高原の泉（トイレ）清掃管理業務を地元観光協会へ委託 ・飯綱高原を美しくする会の活動協力（清掃登山、ごみ清掃等） ・地元の各種総会及び関係会議への出席 ・スキー場運営協議会（主催）と協働したスキー大会開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・飯綱火まつり開催のための支援、協力 ・地域宿泊施設と連携した宿泊パック券の継続 ・県短大との協働によるキッズ向けイベント開催 ・飯綱高原観光協会主催のフリーマーケットへの協力 ・飯綱高原観光協会青年部会アドバイザー ・ノルディックウォーキング大会への協力 ・北信五岳トレイルランレースへの協力

【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	4	8	
合計得点			64

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・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28年度決算においても総資産22.7億円（うち流動資産額14.4億円）、純資産額15.0億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。 ・飯綱高原観光協会をはじめとする地域のイベントへの積極的な参加、協力があると認められることから「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）
	飯綱高原スキー場は、常に営業期間が短縮されることと隣り合わせである。そのため、グリーンシーズンの活性化により、シーズンを通して収益改善が求められる。	グリーンシーズンの新たな核となる施設として、キャンプ場内に平成29年7月「フォレストアドベンチャー長野」を自主事業によりオープンさせ、一層の誘客強化を図ることとなった。	飯綱高原スキー場は、常に雪不足による営業期間短縮に伴う経営リスクにさらされ、H28-H29シーズンもスキー場事業の単独収支は6,423千円の赤字となった。そのため、グリーンシーズンを含め年間を通じた一層の収益性向上が求められる。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	飯綱高原活用検討会において、施設のあり方の検討を続けるなかで、スキー場の経営効率化と魅力の向上及びグリーンシーズンの誘客対策をさらに強化し、具現化を図る。
--------------------	---

指定管理者自己評価	C
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・スキー場従業員研修において外部講師による接客研修を行い、接客態度の向上に力を入れている。また、スキー場だけでなく夏期運営施設でもそれを生かすように取組んでいる。・利用者の方とできるだけ会話をすることにより、利用者の方の要望や意見などを聞き改善点があれば迅速に対応するよう心掛けている。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・スキー場運営は施設の性質上、整備費・修繕費の費用が多く掛かるため、索道施設や機械関係の知識を高めることにより業者に全て依頼するのではなく、できるだけ直営により整備等を行えるようにして経費削減に努めている。・業務分担については、閑散期には兼務して行うことにより人件費を抑えるよう努めている。 <p>③ その他</p> <p>H28年度は、夏期に大座法師池に水草が大繁殖しボート場営業に支障を来し、冬期については雪不足により書入れ時の年末年始から1月の連休まで営業ができずに売上の厳しい年だったが、日頃から経費削減に努めることにより支出を抑え損失を最小限に抑えることができた。</p> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none">・毎年、冬期季節従業員を募集してもなかなか集まらず、人手不足であること。・スキー場が2シーズン連続で雪不足であったことから、1コースだけでもオープン出来るようにスノーマシンの設備が必要であること。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・夏期の誘客として、新規自主事業のフォレストアドベンチャーを行い、併せて夏期施設の誘客に取り組んでいきたい。また、スキー場については、リフト券種の見直しをして利便性を図りサービス向上に努めたい。	

【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