

【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	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、英知をしぼ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)	・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	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。		

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
	戸隠スキー場	人	106,768	106,097	94,350	101,607	108%	
	戸隠キャンプ場	人	56,190	48,478	57,343	51,845	90%	
	戸隠牧場	人	11,565	9,459	10,280	8,758	85%	
							#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			
	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）	<ul style="list-style-type: none"> ・英語によるチラシの作成、配布 ・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 ・英語による場内アナウンスの実施（特に注意警告事項） 							

3

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	インターネット等	
	(2) 調査、会議等の内容	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。 公式ホームページ上で質問、意見等を受け付けている 長野県スキー場ゲレ食バトルに参加し、シャルマン戸隠、やなぎらんの参戦メニューのアンケートを行った	
	(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、ほぼ同様な傾向である。 * 長野県スキー場ゲレ食バトルでは、約700人のアンケート投票で高い評価を得た（やなぎらん1位、シャルマン戸隠8位）	
利用者からの評価・苦情等	(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	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項（スキー場）	自動改札ゲートが混雑する（増設要望）、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	
	≪対応措置≫ 第3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 キャンプ場の繁忙期を避けてもらうよう料金体系の更なる見直しが必要（条例改正）		

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	299,134,000	利用料金	285,312,519	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）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料	89,803	行政財産目的外使用料	78,462
	販売収入等		販売収入等			その他	5,396,435	その他	9,676,391
	その他収入		その他収入						
	計	302,908,000	計	289,086,399		計	23,824,238	計	10,592,853
事業収支 (単位：円)	人件費	128,818,000	人件費	131,058,584	歳出	指定管理料	3,773,880	指定管理料	3,773,880
	設備管理費	19,898,000	設備管理費	20,472,620		委託料	3,649,203	委託料	2,515,176
	備品購入費	8,534,000	備品購入費	9,510,927		需用費	265,464	需用費	91,568
	修繕費	21,104,000	修繕費	25,103,038		役務費	329,682	役務費	323,428
	光熱水費	46,543,000	光熱水費	42,040,533		使用料・賃借料	3,863,268	使用料・賃借料	4,735,775
	事業費	69,952,000	事業費	64,516,683		修繕費	1,388,880	修繕費	428,446
	事務経費		事務経費			工事請負費		工事請負費	421,200
	本社経費	15,356,000	本社経費	15,135,620		備品購入費		備品購入費	
	その他	15,624,000	その他	13,464,313		その他	6,244,896	その他	4,131,857
		計	325,829,000	計		321,302,318		計	19,515,273
自主事業	収入	84,847,000	収入	79,178,784					
	支出	60,711,000	支出	62,670,486					
	自主事業損益	24,136,000	自主事業損益	16,508,298					
損益		1,215,000		-15,707,621	差引				
						4,308,965		-5,828,477	
	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）								40.8%
	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1人、正規3人(3人)、嘱託7人(6人) 計11人(10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(12人)、冬期(スキー場)増員 138人(135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	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		<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		<input checked="" type="checkbox"/>
	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		<input checked="" type="checkbox"/>		

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
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>・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。</p> <p>・レンタル店を地元スキー学校が運営できる仕組みを構築</p>	

【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			

評価理由	<p>戸隠スキー場については、シーズン当初の雪不足の影響で約1ヶ月程度リフト、ゲレンデとも一部営業の状態であったが、1月中旬からは良好なゲレンデ状態となり、忍者スロープの設置や食堂メニューの充実等の工夫により利用者数が伸び、昨年を上回る数となった。逆に戸隠キャンプ場及び戸隠牧場では天候不順の影響で利用者数、収入とも昨年度と比較して減という結果となった。</p> <p>「事業収支」については、平成27年度にはなかったスキー場施設貸付料1,750万円を市へ納付した上で、昨年よりも損失が減り収益が改善している。</p>
------	---

	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）
取組み・改善案等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 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。 施設貸付料の納付 	<ul style="list-style-type: none"> 施設貸付料の納付を行った上で、昨年よりも損失は減少しており収支の改善は図れた。 	<ul style="list-style-type: none"> 少しでも多くの利用者の増加が図れるようSNS等を利用したタイムリーな情報発信を積極的に実施するとともに、顧客単価を増加させるような事業を実施する。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数は天候により左右されてしまう面もあるが、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。 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。
--------------------	--

指定管理者自己評価

C

(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
- ・食のレベルアップを図りました（特にやなぎらん）
- ・利用者視点に沿ったスキーレンタル店舗の運営のため新たな専門業者へ運営委託をしました
- ・自動改札システムにより利便性の向上を図りました（第6リフト改札増設）
- ・戸隠スキー場のコアターゲットであるシニア層に対し、大会やイベントを企画・実施しました（継続）
- ・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
- ・初心者コースに忍者スロープを設置し、楽しんで滑って上達できるアイテムを提供しました
- ・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

- ・リフト料金の割引を大きく改め顧客単価のUPを図りました
- ・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
- ・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
- ・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

- ・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の動画の更なる活用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充実を図ること
- ・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