

【施設状況】

グループ名称	飯綱観光施設（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、大座法師池ボート場、飯綱高原観光駐車場5、飯								
指定管理者名	10003	一般社団法人長野市開発公社							
所管課	主	143000	観光振興課	副					
構成施設	2206	飯綱高原スキー場			大座法師池ボート場				
	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）・飯綱高原ボート場（昭和41年開設）、飯綱高原運動広場＜中央グラウンド、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）、第三テニスコート（昭和60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、ボート場、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31ポイント）、飯綱高原キャンプ場（ログキャビン等）飯綱高原ボート場（普通ボート等）、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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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 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長野市や信州・長野県観光協会を中心に設立された。現在も市内23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

No. 62

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		スキー場利用者数	人	40,268	47,490	54,276	59,033	109%	4
		キャンプ場利用者数	人	4,382	4,563	5,997	6,278	105%	
		ボート場利用者数	人	5,284	7,865	6,855	5,265	77%	
		小天狗の森利用者数	人	13,595	12,370	17,610	16,270	92%	
		ハイランドホール利用者数	人	2,115	3,117	1,872	1,987	106%	
		運動広場	人	3,837	5,340	4,729	3,780	80%	
		駐車場利用者数(カート・イベント他)	人	2,637	2,212	5,045	956	19%	
		(特記事項) H23 ボート場 ブラックバス駆除の為9月4日で終了 H24 小天狗の森 熊出没の為8月24日で閉鎖							
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 			追加事業、未実施事業なし				
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ハイランド食堂の運営 ・各種大会(市民スキー大会など)の開催 ・主催大会(タヤマカップなど)の開催 ・ホットワックスサービスの開催 ・貸切ナイターイベントの開催 ・市民向け割引リフト券の販売など 			<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・スキー場自主スクールの開催 ・バスパックリフト券の販売強化 ・レンタルスキー・ボードの継続(H25~) ・マスコットキャラクターを活用したイベント実施 ・長野県短期大学との協働。販促企画イベント実施 ・全国郵政スキー大会の受託 				
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、積雪・道路状況などの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、利用者が来場しやすく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により、メインターゲットであるファミリー層へのアプローチの強化を図った。 								

3 利用者評価

No. 62

		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 アンケート調査日 平成27年2月11日(水)祝日 調査方法 3箇所の券売所にて聞き取り形式 目的 今シーズンより導入した自動改札機を中心した聞き取り調査を行い、利用者の利便性、動向を把握すると共に、来シーズンのリフト券種見直しや従業員対応に繋がるために実施するもの		
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 回答者数 180人		3
		(1) 良好とする評価 ○時間券について 有効回答数68人中 51人(75%)の利用者が利用しやすいと回答している。 有効回答数が少ないのは、初めてなので回答できなかった利用者が多い。 ○ICカードについて 有効回答数149人中 135人(90.6%)の利用者が利用しやすいと回答している。		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ○意見・要望 ハード面 第1駐車場を舗装してほしい。分かりづらい。コース内案内図が分かりにくいなど ソフト面 スキー講師が子供のなかを通るのに加えタバコはダメ。火のついたタバコをもったまま歩く姿を何度もみかけた。		3
		<<対応措置>> ハード面 年次計画で整備して対応したい。また、駐車場舗装は長野市に継続して要望していく。 ソフト面 従業員研修会、主任会議で改善に努めるよう、周知徹底を図りたい。 スキー講師の件については、スキー場運営会議で関係者に改善を求める。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	70,382,560	利用料金	73,296,536	歳入	諸収入	36,300	諸収入	30,637
	指定管理料	116,419,000	指定管理料	119,746,000					
	計	186,801,560	計	193,042,536		計	36,300	計	30,637
支出	人件費	75,573,808	人件費	52,879,854	歳出	指定管理料	120,989,383	指定管理料	115,856,825
	設備管理費	11,383,782	設備管理費	16,643,559		施設管理費	1,746,783	施設管理費	2,168,082
	備品購入費	9,849,544	備品購入費	3,951,061					
	修繕費	28,521,840	修繕費	28,264,201					
	光熱水費	18,244,404	光熱水費	19,702,854					
	事業費	20,834,200	事業費	40,877,553					
	事務経費	12,914,366	事務経費	10,098,959					
	その他	5,605,438	その他	7,863,511					
計	182,927,382	計	180,281,552	計	122,736,166	計	118,024,907		
自主事業	収入	11,553,965	収入	12,107,111					
	支出	6,706,981	支出	5,523,146					
	自主事業損益	4,846,984	自主事業損益	6,583,965					
損益	8,721,162		19,344,949	差引	-122,699,866		-117,994,270		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成25年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 29.3%									
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
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)		
	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		
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。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	

・運動広場（グラウンド・テニスコート）管理を地元観光協会へ委託
 ・高原の泉（トイレ）清掃管理を地元観光協会へ委託
 ・スキー場運営協議会の開催（年2回実施）
 ・飯綱高原を美しくする会の活動協力
 ・地元総会及び関係会議への出席

【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="text-align: center;"> <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の連携</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>----- 基準値</p> </div>
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	3	12	
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	3	6	
合計得点			

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26年度決算においても総資産額23.2億円（うち流動資産合計14.8億円）、純資産額約15.3億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>「施設の有効活用」については、主たる施設である飯綱高原スキー場と飯綱高原キャンプ場の利用者数が、前年度比で大幅に増加したことから「4」とした。</p> <p>「事業収支」については、大幅に利益が増加していることから「4」とした。</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"> 経費節減や収益事業に積極的に取り組む等により、事業収支の改善を図ること。 戸隠スキー場・戸隠キャンプ場との差別化を図ることで、効果的な誘客に努めるとともに効率的な管理運営を行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> 19,000千円強の利益を計上することができた。 ターゲットをファミリー層に絞ることで、戸隠との差別化を図り、誘客に一定の効果が見られた。 	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 経費節減や収益事業への積極的な取り組みにより、事業収支が改善されたが、更なる改善を図ること。 運動広場については、条例で設置されている施設であることを踏まえ、適正な管理運営に努めること。
--------------------	--

指定管理者自己評価	A
<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> <p>〈スキー場新規サービス〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新マススコットキャラクター「づなっち」の多彩なイベントを実施しました。 ・飯綱高原スキー場は毎週イベントを実施。毎週土日に、小学生以下を対象にした、「づなっち」とのじゃんけん大会を実施。参加者には、づなっちシールやお菓子をプレゼント。ゆるキャラとの触れ合いは、ファミリーにはもちろん、若いボーダー世代、お孫さんを持つシニア世代にも好評を得ました。また、づなっちと記念撮影してくれたお客様を公式ブログにアップし大変喜ばれ、ファンの獲得にも大きく貢献したイベント実施となりました。 ・「新キャラクターの日」「いい名前の日」「ちびっこ宝探し大会」 ・今シーズンより直営のレンタルスキーショップをオープンし、スキーやボードに取り組みやすい環境を提供し利用者のサービス向上にも努めました。 <p>〈キャンプ場新規サービス〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・BBQコンロ、机等、レンタル品の充実を図りました。 ・繁忙期に、地元産のブルーベリー、トウモロコシ等の野菜販売を実施し好評を得ました。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>〈スキー場〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PPS導入による高圧電気料金の経費削減を実施している。 ・リフト整備、コース整備、重機機械整備、ゲレンデ及び敷地内草刈り等を自社職員により実施し経費削減を実施している。 ・戸隠スキー場で所有している運搬車両、重機などを共有し、レンタル費用の抑制を実施している。 ・レンタルショップに従事する職員を事務所兼務とし、人件費抑制を実施している。 <p>〈キャンプ場、ポート場〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸隠キャンプ場、アゼイリア飯綱の販売用薪を、飯綱高原キャンプ場で一括で作製し、安定供給を図りつつ安価な料金で納品し各施設の利益を確保している。 ・戸隠キャンプ場所有のレンタルテントを共有し、売上向上を図ると同時に購入費用を抑制している。 ・キャンプ場・ポート場職員を兼務させ人件費抑制を実施している。 ・ポート場は繁忙期及び休日みの営業とし、経費削減を実施している。 <p>③ その他</p> <p>〈施設の有効活用〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スキー場駐車場の有効活用策として、第2駐車場に有料カート事業を実施している。 <p>〈地元との関係協力〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飯綱山清掃登山、美しくする会清掃活動など、環境美化活動に積極的に参加して関係構築に努めている。 ・飯綱乗馬クラブの大会時には、臨時乗馬コースの貸し出しを実施している。 <p>〈関係機関との協力〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元水利組合の、畑かん水事業とポート場営業時の水量調整を図り、水利管理を実施している。 ・長野県・長野市の水質検査実施時にはポートを無料貸し出し、環境測定に協力している。 ・消防局飯綱分署に、臨時ヘリポート用地として第3駐車場の鍵の貸し出しを実施し、万に備えた関係協力を実施している。 <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小雪時の雪不足の懸念 ・第1駐車場が未舗装であるため、お客様からアスファルト舗装してほしいとの要望がある。他スキー場でも、未舗装の駐車場は皆無に等しい。気温の上昇により融雪が進む状況の場合には泥がつきやすく、車・ウェア・用具が汚れるのを理由に利用敬遠される大きな要因であるため、メイン駐車場の舗装をご検討いただきたい。 ・ハイランドホール無料休憩所は、音楽ステージで天井が高く暖房効率が非常に悪く経費負担が大きい。1日当たり灯油最大使用量72ℓ。天井が高く広い構造であるため、無料休憩所はほとんど暖かまらない。夏期のホール利用数を考慮し、スキー場をメインとしたお客様サービスへの転換として抜本的な見直し、若しくは対策をご検討いただきたい。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ちょうどいいづな」を飯綱高原のキャッチフレーズとし、幹線道路看板、店舗バナーの設置など、周辺関係施設と協力をしながら、地域全体を盛り上げる活動を継続。 ・飯綱の「いい」をキーワードにしたイベント企画の立案 例 NEW → いいトピックス 「いい名前の日」 など ・づなっち着ぐるみによる販促活動の実施 ・バスパック販売強化の実施 ・各スキー学校と共同のスクール企画の実施 ・ファミリーをメインターゲットにした販促企画の継続 ・「づなっちの日」「ちびっこ宝探し大会」「づなっちとジャンケン勝負！」 など ・長野県短期大学とのイベント・販促企画の協働 ・イベント企画及び補助、売店商品立案など ・人気のなんちゃってスノーパークのPR強化 ・キッズパーク遊具を、づなっち型のドーム遊具に変更し、更なるPRに努める 	

【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