

平成26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	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	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"> 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	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. 74

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
	戸隠スキー場	人	93,672	107,148	106,768	106,097	99%	
	戸隠キャンプ場	人	39,931	42,690	44,625	39,011	87%	
	戸隠牧場	人	9,456	9,670	11,565	9,459	82%	
							#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 ・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 ・牧場搾乳体験事業の実施 など 		【追加事業】 <ul style="list-style-type: none"> ・長野市民割引及び長野市民子育て応援割引シーズン券の販売 ・とがっきーとじゃんけん大会開催 ・ちびっこ宝さがし大会開催 ・初滑り、春スキー及びお客様感謝サービス割引実施 				
サービス維持・向上の取組み（広報等）	<ul style="list-style-type: none"> ・割引券付き広告物の配布 ・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 ・地元トップスキーヤーのポスターモデルへの起用及びスキー雑誌への掲載 							

3

3 利用者評価

No. 74

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	利用者アンケート	
(2) 調査、会議等の内容		スキー場について、平成27年1月～2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 回答者数：387人（男214人、女173人）		
利用者からの評価・苦情等	(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） <ul style="list-style-type: none"> ・満足263人、やや満足82人、普通40人、やや不満2人、不満0人 今後の利用希望 <ul style="list-style-type: none"> ・ぜひ利用したい289人、まあ利用したい65人、どちらとも言えない10人、全く利用したくない1人 		
	(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、リフトが効率的、ほか		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	アクセスが悪い、リフト運行開始が遅れることがある、食事が高い、メニューが少ない、駐車場が狭い レンタル品が不足、レンタルの待ち時間が長い、風が強く寒い ほか		
	《対応措置》	レンタル関係については、委託業者に改善を求めた リフト運行時間については、記録的な大雪で精一杯の努力をしたが、遅れが生じる日があった。 ⇒ 出勤時間やスクールとの連携など次シーズンへの対応を検討する 食事については引き続き専門アドバイザーを入れ、総合的なレベルアップを図る		

3

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	326,667,000	利用料金	275,511,881	歳入	事業収入	838,000	事業収入	838,000
	指定管理料	3,773,000	指定管理料	3,773,880		貸付収入等	4,908,097	貸付収入等	22,613,782
					補助金	3,700,552	補助金	4,081,675	
					その他	83,384	その他	684,177	
	計	330,440,000	計	279,285,761	計	9,530,033	計	28,217,634	
支出	人件費	130,316,000	人件費	132,291,634	歳出	事業費	8,778,467	事業費	9,766,644
	設備管理費	11,093,000	設備管理費	9,745,133		利息	3,763,298	利息	4,161,016
	備品購入費	8,441,000	備品購入費	9,032,936		その他	136,055	その他	
	修繕費	20,607,000	修繕費	24,716,694		指定管理料	3,773,880	指定管理料	3,696,000
	光熱水費	51,517,000	光熱水費	51,795,101					
	事業費	53,005,000	事業費	47,702,555					
	事務経費	16,816,000	事務経費	14,443,184					
	その他	44,071,000	その他	13,614,960					
	計	335,866,000	計	303,342,197	計	16,451,700	計	17,623,660	
自主事業	収入	93,141,000	収入	82,027,744					
	支出	87,408,000	支出	72,901,384					
	自主事業損益	5,733,000	自主事業損益	9,126,360					
損益		307,000		-14,930,076	差引	-6,921,667		10,593,974	
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)								43.6%	
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) 常勤6人(6人)、嘱託5人(5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(スキー場・キャンプ場・牧場)に応じた従業員を適正に配置した。		
	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	
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用については地元を中心としたものとする。 ・地元観光協会への加入を行い、協働体制の構築を図る。 ・地元が育んできた資源（そば・神社・忍者など）を尊重し、活用しながら戸隠地区のPRを図る。 ・地元そばの販売や地場産野菜の販売などを行い、地域の一員としてその一翼を担う。 	

【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>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> </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	
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>指定管理者の損益については、前年度より赤字は減少したものの、結果的に利益が生じておらず、昨年度までは納付されていた施設賃付料が長野市に対し納付されないことから「事業収支」は「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"> ・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。 ・キャンプ場・牧場において、スキー場と同様なアンケート等を実施し、セルフモニタリングを強化すること。 ・昨年度行ったスキー場開場50周年記念事業のイベント等を継続して、効果的な誘客に取り組むこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の事業収支は前年度より赤字は減少したが、依然として赤字経営が続いている。 ・キャンプ場及び牧場におけるアンケートについては、調査研究を行うに留まった。 ・50周年記念事業イベントについては、ゲレンデマラソン等のイベントを継続して実施した。 	<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、より一層の事業収支の改善を図ること。 ・キャンプ場の受付等でアンケートを実施することは可能であると思うので、実施すること。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
<ul style="list-style-type: none"> ・スキー場については、利用目標人数の12万人が現状と照らし合わせて適正なのか再度検討し、必要であれば下方修正するなど、身の丈にあった経営を目指すこと。 ・平成27年度において経営改善の兆候が見込めない場合は、平成28年度において、協定内容について再協議を行う。 ・キャンプ場・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。

指定管理者自己評価

B

(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

- ・ 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の実施
- ・ スキーレンタル店舗の改修、専門業者への運営委託
- ・ 戸隠カード会員の募集（固定客の囲い込み）
- ・ 特定期間割引サービスの実施（初滑り、春スキー）
- ・ 市内小中学校向け割引クーポン券配布
- ・ 大都市圏への誘客イベント参加及びパンフレット設置営業
- ・ 市内企業向け利用契約獲得への営業
- ・ ホームページへの英語表記設定
- ・ レストラン内にドリンクバーの設置
- ・ 新雪バーンの設定及びフリースタイルパークの充実
- ・ 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の実施（キャンプ場）
- ・ 市民割引シーズン券の販売
- ・ イベント定期開催（ちびっこ宝さがし、とがっきージャンケンなど）
- ・ クレジットカード、電子マネー導入による利便性向上
- ・ 1.5日券付き宿泊パック、バスパックなどパック券の設定
- ・ スタッフ間の情報共有のためスタッフメールを開設
- ・ シニア層獲得強化のため新たにシニア向けスキー大会やイベントを開催
- ・ マスコットキャラクター「とがっきー」の積極的活用
- ・ 先進地視察を含めスタッフ研修の実施回数を増やした

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ PPS導入による高圧電気料の削減
- ・ 職員の削減による人件費の圧縮
- ・ 閑散日におけるリフト改札の見直しに伴う人件費の節減
- ・ キャンプ場、牧場内修繕の自社施工による経費の節減
- ・ 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による節減
- ・ キャンプ場WEB予約システムの運用
- ・ 食材の有効利用と仕入れ見直しに伴う食材費の節減
- ・ 雑誌社とのタイアップによる広告宣伝費の削減
- ・ シーズナリティーを取り入れた料金体系を構築し収益UPを図った（キャンプ場）

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った
- ・ 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った
- ・ 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（受け入れ行事が増えた）
- ・ 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た
- ・ キャンプ場の新管理棟の不審火への対応（防犯対策等を継続中）
- ・ 県農業改良普及センターの協力を得て、牧草地の改良に向け実験を行った（牧場）
- ・ 牛白血病対策として放牧地を陰性陽性別に分け、感染拡大を防いだ（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（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年齢化してきており、若手の要員確保が急務である
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 戸隠地域の宿泊施設が年々脆弱化してきており、誘客が困難になってきている
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 客層の変化から駐車場が不足している（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
- ・ 牛白血病など疫病対策の必要が生じている

(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
- ・ SNSを活用し、タイムリーな情報をきめ細やかに発信する
- ・ 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
- ・ キャンプ場施設設備の利便性・快適性の向上を図る（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、
- ・ 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
- ・ 人件費の削減を図るため、スキー場季節雇用従業員の配備計画を抜本的に見直す
- ・ 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
- ・ キッズ向けコースへのアイテム整備
- ・ 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
- ・ 地域の有能な人材の積極的活用（インストラクター、レストラン、プロモーションなど）

【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