

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市野麦峠スキー場		所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307					
所在地	松本市奈川1173-1		設置年月	昭和56年					
施設設置目的	観光振興及び市民の福祉の増進を図る								
施設概要・設備	ゲレンデ 約400,000㎡ リフト設備 4本、スキーセンター、レストラン、降雪設備(固定式19基、自走式6台) 駐車場 71,000㎡								
指定管理者名(選定方式)	(株)岳都リゾート開発(特命)								
指定期間	平成30年9月1日～令和5年8月31日								
指定管理者の 主な業務	スキー場の利用の許可に関する業務、施設の維持管理								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	年間利用者数	36000	25,523	70.9%	92.1%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	30,000,000	指定管理料	30,586,116	市債	117,600,000	市債	47,900,000
	利用料金収入	50,400,000	利用料金収入	37,670,224					
	自主事業	28,815,000	自主事業	16,573,315					
	計	109,215,000	計	84,829,655	計	117,600,000	計	47,900,000	
	支出 (歳出)	人件費	34,050,000	人件費	28,203,888	指定管理料	30,586,116	指定管理料	30,308,058
		事業費	65,310,000	事業費	50,605,255	工事請負費	90,695,000	工事請負費	47,938,000
		事務費	10,815,200	【内訳】		備品購入費	40,194,000	備品購入費	1,079,460
			・委託料	・修繕維持費	スキー場管理費	2,103,212	スキー場管理費	544,340	
			・動力費	・電気料	公債費	46,589,910	公債費	38,198,848	
			・広告宣伝費	・車両費					
			・旅費交通費	・保険料 他					
			事務費	9,643,433					
			【内訳】						
			・地代家賃	・消耗品費					
			・手数料 他						
計	110,175,200	計	88,452,576	計	210,168,238	計	118,068,706		
損益	-960,200		-3,622,921	差引	-92,568,238	差引	-70,168,706		
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。  
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計  
59.4

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。	
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。	
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するためのパトロール・施設点検が講じられている。	
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報保護方針を、従業員に周知している。	
情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。		
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題となる点はあったが、改善に向け取り組んでいる。	
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	施設管理者は市内企業の出資会社であり、サポート・バックアップを常に行える体制が確立されている。	
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。	
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	C	指定管理者の自己評価のとおり、地元の人口減少に伴いスタッフの確保が難しく、最低限のスタッフで運営している。	
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	索道技術管理者、副支配人は、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。	
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	働き方改革研修等を通して、業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、恒常的な長時間労働が改善されている。	
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	C	事業計画に基づき、接客接客研修、安全講習を計画的に行ってはいるが、アンケートから一部スタッフ対応について苦情があった。	
		経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支をスタッフが管理しており、問題は見られない。
			16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	レンタルスキー、スキースクールの業務について、第三者と契約し、適切に実施されている。
安全管理	17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	C	実績報告書等は適正に作成されているが、提出がやや遅れがちであり改善が求められる。		
施設の運営	業務内容	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。	
		19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されていることから、問題はない。	
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。	
	地域との連携	21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。	
		22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	地域・協力団体と積極的に連携を取りながら事業に取り組んでいる。	
		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成等により広く情報を発信するなど、施設の利用促進のため取組みと効果は高く評価できる。	
		24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	スラロームイベント等の開催、フリーWi-Fiの提供など、自主事業や企画が多く実施されており、高く評価できる。	
		25 障害者等への配慮	26 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	接客研修を実施し、障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
		26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を4か月実施し、業務改善を図っていることが評価できる。	
セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこなわれていることが確認でき、問題はない。		
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	C	降雪作業が1月半ばまで継続し、燃料使用量が過去最大となった。気候変動の影響を受けることもあり、エネルギー削減は課題である。		
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	自らが施設の修繕等を実施し、経費削減に取り組んでいることが評価できる。	
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	C	コロナウイルス、天候等の影響を受け、事業計画書どおりの収入が確保できなかった。	

### 3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	シーズン営業期間中(12月～3月)
	調査対象	スキー場利用者(お客様)
	調査方法	アンケート用紙記入(場内アンケート回収ボックス・2カ所設置)
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

### 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<p>○来場者数が昨年度比92%と、コロナ禍にありながらもギリギリで踏みとどまることができた。</p> <p>○利用者が密回避を念頭に駐車場などで持参した昼食を取ることも多く、食堂利用者が激減した。今後はテイクアウトに力を入れる等検討したい。</p> <p>○感染症対策については、手探りの中目標に近い水準で達成できた。</p> <p>○降雪作業は1月半ばまで継続し、燃料の使用量が過去最大となってしまったものの、ゲレンデ造成にはそれに見合う結果を出せた。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○積雪等の情報発信については、SNSの活用で改善することができた。</p> <p>○センターハウスを主として、フリーWi-Fiの提供を始めた。しかし光ファイバー未敷設下ではあまり良い環境とはいえない。また上部では接続できず要望に対し完全には対応できていない。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策について、利用者の在り方に対し他の利用者からクレームがつくことが多かった。来季の課題としたい。</p>
今後の目標	<p>○お客様のニーズに合わせて、様々な方法で情報発信ができるよう引き続き取り組みたい。</p> <p>○アクセスなどの不便さをも魅力にできるような、自然環境に合わせた営業形態の模索も含め、また来なくなるスキー場を目指したい。</p>

### 5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準	
A	(1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p><b>【自主事業を実施している場合の評価】</b>                  コロナウイルスが影響し無料シャトルバスの運行を中止したが、Wi-Fiの提供や、イベントの開催など利用者へのサービス提供に取り組んだことは評価できる。</p> <p><b>【総合的な評価】</b>                  コロナ禍にありながら、利用者数については前年度比92%と大きな減少はなく営業できた。スキー場の満足度は約90%が満足していると回答しており、適切な管理・運営ができていると判断できる。人工降雪機の稼働によりゲレンデの確保に努め、見合う結果を出せたが、1月半ばまで稼働したことで使用燃料は過去最大となり環境への配慮の観点からエネルギー削減に向けては今後の課題である。引き続き、利用者増に向けた新しいサービスの提供、情報発信を始め、安全に運営していくためのスタッフの確保など取り組んでみたい。</p>
--

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
64.4

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	シーズン営業期間中(12月～3月)
	調査対象	スキー場利用者(お客様)
	調査方法	アンケート用紙記入(場内アンケート回収ボックス・2カ所設置)
調査結果	<p>【回答数】計65            12月3枚(センターハウス)、1月8枚(センターハウス)、2月30枚(センターハウス10枚・樹海20枚)、            3月24枚(センターハウス5枚・樹海19枚)</p> <p>【分析】            スキー場に対して満足・やや満足が91%と高評価を得た。ゲレンデに対する評価が高い。また、家族で来場というよりは1人での来場が多い。これはコロナ禍というよりは以前からコアな固定客が多いのが一番の理由といえる。</p> <p>【回答内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、住まい:松本市内4%、長野県内12%、愛知県24%、関東11%、関西21%、静岡県6%、岐阜県3%、その他16%</li> <li>2、年齢:20代以下4%、30代5%、40代18%、50代29%、60以上41%</li> <li>3、性別:男78%、女21%</li> <li>4、職業:会社員47%、自営業12%、パート契約4%、学生1%、その他33%</li> <li>5、家族構成:既婚61%(内子2人以上27%)、独身35%</li> <li>6、比率:スキー86%、スノーボード13%</li> <li>7、滑走歴:10年以上89%、6～10年7%、2～3年3%</li> <li>8、野麦峠スキー場選択理由(複数回答):ゲレンデ36%、リフト14%、レストラン11%、料金15%、スタッフサービス4%、アクセス6%、宿4%</li> <li>9、利用回数:6回以上73%、4～5回12%、3回以下13%</li> <li>10、マイゲレンデ:野麦峠スキー場48%</li> <li>11、情報媒体:インターネット67%、ガイド雑誌10%、携帯サイト6%、その他15%</li> <li>12、予算:3,000円以下29%、4,000円まで15%、5,000円まで18%、5,000円以上36%</li> <li>13、携帯電話:docomo43%、au24%、SoftBank20%、その他12%</li> <li>14、交通手段:自家用車100%(乗合含む)</li> <li>15、来場形態:日帰り55%、1泊29%、2泊以上15%</li> <li>16、チケット割引:シーズン券26%、各種前売り10%、優待券6%、宿泊パック3%、その他60%</li> <li>17、野麦峠スキー場を利用して:満足75%、やや満足16%、どちらでもない3%、やや不満1%、不満1%(満足理由(複数回答):ゲレンデ44%、食事24%、スタッフサービス14%、料金11%、その他5% 不満理由(複数回答):ゲレンデ・食事・駐車場・料金・天候)</li> <li>18、人数:1人33%、2人29%、3人以上36%</li> <li>19、誰と来場:家族26%、友人30%、</li> </ol>	

<p>利用者からの意見 要望・苦情等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営継続 ・ポールレッスン ・ゲレンデ造成 ・シーズン券所持者用のロッカー設置</li> <li>・中級者向けのスノーボード教室 ・現状維持 ・ボーダーが迷惑 ・スクール料金が低い</li> <li>・圧雪が緩いと滑りにくい ・リフト券購入時間が長い ・樹海のメニューが変わらない</li> <li>・夏のイベント希望・リフトの寒さ対策・高速化 ・早期全面オープン</li> <li>・圧雪をきれいにしてカービングが気持ちいいゲレンデにして欲しい</li> <li>・駐車場の看板などが無いから不親切、その際の若いスタッフの対応も最低</li> <li>・割引に身分証の提示が必要という案内がHPにもパンフレットにもない</li> <li>・アクセスが良くなるとよい ・しっかりとした感染対策</li> <li>・山賊焼の単品売り、レストランでの靴・ブーツ放置を禁止して欲しい</li> <li>・食事美味しく子供連れにも良いが、道路が陰しいので詳細な道路状況のアップ</li> <li>・存続希望、本当の穴場で期待以上のゲレンデ</li> <li>・スノースケート解禁、ワックスルーム設置、更衣室の利用時間延長、洗面所の手洗いでお湯希望</li> <li>・シニア料金が安くてよい。また来る ・最高 ・いつも楽しく滑ることができる ・ラーメン美味しい</li> <li>・樹海のトイレの窓側にブラインドかカーテンが欲しい</li> <li>・ゲレンデ名を明記した看板 ・存続、スタッフブログが面白い</li> <li>・孫と来たいのでゲレンデ整備をしっかりと頑張ってもらいたい</li> <li>・遅い時間の圧雪はやめて欲しい。営業開始後ゲレンデを圧雪車で下るのは危険だし邪魔</li> <li>・3月で柔らかい雪だったがしっかりとした圧雪で滑りやすいし初心者にも良いと思う。こんな圧雪を希望する</li> <li>・トイレの新築が嬉しいが、お湯が出たらもっと良かった。また愛媛から滑りに来る</li> <li>・近いので安ければもっと来る。飯田市もエリア割引に入れて欲しい</li> <li>・温泉サービスの向上、デュアルコース常設、食事美味化、イベント、wi-fi</li> <li>・ゲレンデサイコーで言うことなし。食事さえよければ完璧 ・現在のサービスで長期継続、マナーもよい</li> <li>・駐車場からゲレンデまでの通路の改修 ・スキー場の閉鎖が続いているので頑張ってもらいたい</li> <li>・ロングコースがお気に入り。今年も来れて良かった</li> <li>・食事パッケージがやってなかった。不当表示だ</li> <li>・センターハウスにお茶の無料サービスがない</li> <li>・コロナ禍のなかでリフトの相席は危ないのでアナウンスが欲しい</li> <li>・コブ斜面が欲しい、ラビットが運休していたのが不満</li> <li>・休日のシニア料金が低い</li> <li>・スタッフサービスが悪い</li> <li>・コロナ退散</li> </ul>
----------------------------	--