

令和元年度 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	山岳観光課 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(5年間)								
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	40,000	27,724	69.3%	103.1%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	30,300,000	指定管理料	30,308,058	市債	47,900,000	市債	86,800,000
	利用料金収入	48,000,000	利用料金収入	41,771,500					
	自主事業	28,000,000	自主事業	21,255,567					
	計	106,300,000	計	93,335,125	計	47,900,000	計	86,800,000	
	支出 (歳出)	人件費	30,000,000	人件費	25,806,325	指定管理料	30,308,058	指定管理料	30,030,000
		事業費	65,000,000	事業費	61,505,696	工事請負費	47,938,000	工事請負費	138,073,600
		事務費	10,000,000	【内訳】		備品購入費	1,079,460	設計委託料	1,004,400
		・委託料	・修繕維持費	スキー場管理費	544,340	スキー場管理費	3,057,565		
		・燃料費	・電気料	公債費	38,198,848	公債費	30,846,513		
		・消耗品費	・車両費						
		・賃借料	・雑費等						
		事務費	5,405,416						
		【内訳】							
		・光熱水費	・公告宣伝費						
		・通信費	・事務消耗品費						
		・保険料	・雑費等						
計	105,000,000	計	92,717,437	計	118,068,706	計	203,012,078		
損益	1,300,000		617,688	差引	-70,168,706	差引	-116,212,078		
(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
60.2

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文書化し、適用対象者にHP等により周知している。
	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	B	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おり、アンケート調査での市民からの要望・苦情はない。
	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収受、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。
		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	実績報告書及等の提出について遅れがちであるが、連絡を密にとり、改善に向け取り組んでいる。
安全管理	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。	
施設の運営	業務内容	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。
		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。
	地域との連携	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。
	利用促進	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。
	利用者サービス向上	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	無料シャトルバスの運行、イベントの開催、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。
	障害者等への配慮	25 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。
	苦情・要望等への対応	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	B	電気、ガス・灯油、ガソリン、紙等の資源・エネルギー使用料削減目標に向けて、積極的に具体的な取組みや工夫を行っている。	
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	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)
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

令和元年度の 自己評価	<p>予定通り、12月20日にオープンしました。しかしながら昨年同様天然雪が全くない状態で、人工降雪機で作ったラビット、チャンピオンの上部コースのみの開放でした。同じく人工降雪機で作ったトレーニングバーンを29日に、1月4日にパノラマ、立て水の坂ゲレンデをコース幅が狭い状態で開放ができました。気温の高い状態が続き、下部の降雪が進まなかったため、バンビゲレンデの開放が1月12日と大きく出遅れ、12月の昨年度対比来場者数が90%、平成29年度比で60%、1月までの累計昨年度対比が98%平成29年度対比で79%となりました。</p> <p>1月末ようやくまとまった雪が降り始め、2月9日にファミリーゲレンデを開放し、全コース滑走可能となりました。降雪作業は2月半ばまで継続し、燃料の使用量が過去最大となり、32,000リットルを超えております。</p> <p>地元奈川の人口減少に伴い、スタッフの確保が難しく、リフト勤務者の最低人数もやっと確保できたという現状です。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>積雪情報等は、SNSの活用等で改善されており、引き続き情報の発信に努めてまいります。要望の多かったフリーWi-Fiについては、センターハウスを主として提供を始めました。</p> <p>人工降雪については、水槽やポンプ能力、降雪機の台数を含めた中での自然条件次第となります。引き続き最大限の活用を努め、利用者の要望に応えられるよう努めて参ります。</p>
今後の目標	<p>シーズンを通しての雪不足が最大の懸念です。自然環境に合わせ人工降雪機の活用・ゲレンデ管理等、営業形態の模索も含め、魅力あるスキー場としてご来場頂けるよう、努めて参ります。</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>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>スキー場までの無料シャトルバスの運行、フリーWi-Fiの提供、各種イベントを開催し、利用者サービスの提供・誘客宣伝等を積極的に行っており、利用者増に向けた取組みが評価できる。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>前年度と比較し、雪不足等により、近隣のスキー場は利用者が減少したが、人工降雪機によりゲレンデの雪を確保できたこと、雪質の良さがロコミ等により広がり施設利用者が増加した。利用者アンケートでは施設の老朽化に伴う改修等の要望はあったが、従業員等へ苦情はなく適切に管理できていると評価できる。引き続き施設を安全に運営していくため、スタッフの確保について取組みが求められている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>5</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5
配点	評価						
10	C						
点数	5						
	<table border="1"> <tr> <th>合計点数</th> </tr> <tr> <td>65.2</td> </tr> </table>	合計点数	65.2				
合計点数							
65.2							

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)
調査結果	<p>1 住まい:松本市内16%、長野県内7%、中部35%(内愛知県80%)、関東15%、関西11%、その他16%</p> <p>2 年齢:20代以下13%、30代8%、40代26%、50代33%、60以上20%</p> <p>3 性別:男80%、女20%</p> <p>4 職業:会社員61%、自営業8%、パート契約8%、学11%、その他12%</p> <p>5 家族構成:既婚63%(内子2人以上44%)、独身37%</p> <p>6 比率:スキー71%、スノーボード29%</p> <p>7 滑走歴:10年以上71%、6～10年17%、4～5年5%、2～3年7%、初めて0%</p> <p>8 野麦峠スキー場選択理由(複数回答):ゲレンデ75%、リフト25%、レストラン10%、料金38%、スタッフサービス2%、アクセス13%、宿3%</p> <p>9 利用回数:6回以上69%、4～5回21%、3回以下10%</p> <p>10 マイゲレンデ:野麦峠スキー場37%</p> <p>11 情報媒体:インターネット76%、ガイド雑誌2%、携帯サイト16%、ショップ4%、ラジオ2%</p> <p>12 予算:3,000円以下35%、4,000円まで26%、5,000円まで22%、5,000円以上17%</p> <p>13 携帯電話:docomo44%、au18%、SoftBank15%、その他23%</p> <p>14 交通手段:自家用車95%(乗合含む)、バス5%</p> <p>15 来場形態:日帰り68%、1泊16%、2泊以上16%</p> <p>16 チケット割引:シーズン券51%、早割パック5%、地域割り14%、優待券8%、宿泊パック0%、その他22%</p> <p>17 野麦峠スキー場を利用して:満足35%、やや満足30%、どちらでもない17%、やや不満14%、不満4%(満足理由(複数回答):ゲレンデ75%、食事19%、スタッフサービス9%、料金23% 不満理由(複数回答):ゲレンデ9%、食事19%、施設9%)</p> <p>18 人数:1人37%、2人36%、3人以上25%</p> <p>19 誰と来場:家族80%、友人20%、</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スキー場経営の継続をしてほしい。</li> <li>・料理が美味しくない、牛すじカレーをメニューに追加しては？</li> <li>・樹海のトイレが古い、改修をしてほしい。</li> <li>・センターハウスが狭く、利用しづらい。</li> <li>・初心者でも上部から滑れるコースがほしい。</li> <li>・下部のゲレンデを早く整備し、シーズン当初から山頂から下部のゲレンデまで滑走できるよう整備してほしい。</li> <li>・レストランで場所どりをしているマナーが悪い人がいる。</li> <li>・人工降雪をもっとやってほしい。</li> </ul>	