

令和3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12月				
施設設置目的	観光振興と、市民の福祉の増進及び、地域の活性化に寄与する。								
施設概要・設備	ゲレンデ 約400,000㎡(12コース) 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㎡(1,400台駐車可能)								
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か年)								
指定管理者の 主な業務	リフト運行(索道事業)、使用許可、使用料徴収、スキー場施設維持管理業務								
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	28,000人	31,249人	111.6%	122.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	35,400,000	市債	117,600,000
	利用料金収入	50,400,000	利用料金収入	47,436,900					
	自主事業	28,815,000	自主事業	26,651,314					
	計	109,215,000	計	104,674,330	計	35,400,000	計	117,600,000	
	支出 (歳出)	人件費	34,050,000	人件費	31,039,262	指定管理料	30,586,116	指定管理料	30,586,116
		事業費	65,310,000	事業費	63,483,791	工事請負費	29,920,000	工事請負費	90,695,000
		事務費	10,815,200	【内訳】		災害復旧費	5,533,000	備品購入費	40,194,000
			・委託料	・修繕維持費	スキー場管理費	585,453	スキー場管理費	2,103,212	
			・動力費	・電気料	公債費	51,244,853	公債費	46,589,910	
			・広告宣伝費	・車両費					
			・旅費交通費	・保険料 他					
			事務費	11,004,372					
			【内訳】						
			・地代家賃	・消耗品費					
			・手数料 他						
計	110,175,200	計	105,527,425	計	117,869,422	計	210,168,238		
損益	-960,200		-853,095	差引	-82,469,422	差引	-92,568,238		
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分を確認されたので、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  
59.8

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、地元の人口減少や高齢化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いるが、アンケートから一部スタッフの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。
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。	
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	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。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	接遇研修を実施し、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	施設利用者数の目標は達成できたが、事業計画書通りの収入を確保できなかった。

### 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、雪の日アンケート)
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3年度の 自己評価	<p>○シーズンを通して気温が低い年だった。近年にはない雪の量で、下部ゲレンデの開放、全面滑走も早い時期に実施できた。ただ、夏の時期にゲレンデが荒れたため小石が多くお客様からのクレームも多かった。3月初旬までは時折豪雪が降り、そのたびにゲレンデが蘇った。営業終了間際には急激な気温上昇のためゲレンデが狭くなったが、予定の3月27日まで営業することができた。</p> <p>○市や県の割引キャンペーンが要因となり、過去最大の来場者数を記録できた。特に県の事業は平日の来場者を例年より増やしてくれた。</p> <p>○感染症対策は万全を期したが、来場者への注意喚起の徹底が難しかった。</p> <p>○新しい試みとして休日のフリーポールを開催した。賛否両論があったので、来季は要検討とした。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○今シーズンは悪天候での営業中止はなかったが、3月に入り落雷があり、メインとなるスカイライナーリフトや施設内の様々な箇所ですべて障害が起きた。幸い各方面からの助けで数日後には復旧ができたものの、完全とは言えない状況で今後の営業にも大きな問題がすぐにでも起きそうな状況が続いている。</p> <p>○人材の確保・育成が急務である。地元の高齢化により地元からの人材確保が難しく、派遣労働者を雇った。それでも希望数が確保できない上、短期で人材が変わりオペレーションが不安定となってしまった。</p>
今後の目標	<p>○雪不足が最大の懸念であると認識している。自然環境に合わせた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>【自主事業を実施している場合の評価】 無料Wi-Fiの提供や、スラロームや着ぐるみのショーなどイベント開催を積極的に行い、利用者へのサービス提供に取り組んだ。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】 松本市内の小中学生と保護者のリフト券の補助を行ったことで、コロナ禍の中でも年間利用者数の目標人数を上回り、前年比122%になった。また、今年度はシーズンの初めに降雪に恵まれたことで、全コースを早い段階でオープンできた。 スタッフの確保やスタッフ対応など課題はあるが、気持ちよい接客対応の評価もあるので、引き続き利用者増加に向けた新しいサービスの提供と旬の情報発信を心掛けてもらいたい。また、安全に運営していくためのスタッフの確保と人材育成に取り組んでもらいたい。</p>
---

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
64.8

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」

判断結果
適正

※「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

【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、雪の日アンケート）
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シニア&amp;レディースは良いイベント</li> <li>・食事が美味しい</li> <li>・ゲレンデが良い</li> <li>・コンビニが欲しい</li> <li>・不整地が少なくてよい</li> <li>・リフトスタッフの声掛けが心温まる</li> <li>・トイレが新しくて良い</li> <li>・石が出ている、降雪して欲しい</li> <li>・トレバンがフリーポールで滑れない日が多すぎる、告知も遅い</li> <li>・リフトが中速運転で遅くなった</li> <li>・ゲレンデの放送が不明瞭</li> <li>・バスがない</li> <li>・レストランの営業時間が短い</li> <li>・レストランのコロナ対策が不十分</li> <li>・喫煙所が遠い</li> <li>・温泉施設がない</li> <li>・子供の安全のためにリフトのセーフティーバーを取り付けてほしい</li> <li>・トイレの手洗いの水道をお湯にしてほしい</li> <li>・他市へのPRをもっとしてほしい</li> <li>・板置き場、板立て、調整台の設置をしてほしい</li> <li>・無料の荷物置き場（コインロッカーに荷物が入らないから）がほしい</li> <li>・コーヒーを飲みながらくつろぐテラスが欲しい</li> <li>・Wi-Fiの整備をしてほしい</li> <li>・ナイター営業をしてほしい、3月以降の営業時間の延長をしてほしい</li> <li>・スノーサイクル全面滑走解禁してほしい</li> <li>・スノーパークやジャンプ台の設置をしてほしい</li> <li>・常設ポール設営をしてほしい</li> <li>・HPの更新頻度をアップしてほしい</li> <li>・テイクアウト、お弁当の販売をしてほしい</li> <li>・ライブカメラを設営してほしい</li> </ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○ゲレンデ整備の徹底、コロナ対策、休憩所の設営などに関しての要望が多々あり、引き続き社内で検討していきたい。</p> <p>○Wi-Fi整備について要望はあるが、これ以上の対策が打てない。</p> <p>○リフトの中速運転、ゲレンデ滑走可能具の規制に関しても、安全面を考慮すると現時点が最善の状態である。</p> <p>○板立て、調整台はシーズン中に破損したため、来季は新設したい。</p>	