

令和6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 1 1 7 3 番地 1			設置年月	昭和 5 6 年 1 2 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㎡（ 1 2 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 1 9 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）	株式会社 岳都リゾート開発 （特命）								
指定期間	令和 6 年 9 月 1 日～令和 7 年 8 月 3 1 日								
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	30,000人	30,827人	102.7%	141.2%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和 6 年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和 6 年度決算		令和 5 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	50,420,000	指定管理料	50,160,000	市債	62,500,000	市債	42,500,000
		利用料金収入	60,000,000	利用料金収入	49,469,992				
		自主事業収入	1,000,000	レストラン他	32,994,430				
	その他	500,000	自主事業収入	5,599,890					
	計	111,920,000	計	138,224,312	計	62,500,000	計	42,500,000	
	支出 （歳出）	人件費	22,000,000	人件費	26,976,543	指定管理料	50,160,000	指定管理用	51,706,296
		事業費	68,000,000	事業費		修繕料	41,052,000	工事請負費	2,123,000
事務費		20,769,900	【内訳】	67,309,451	スキー場管理費	596,944	修繕料	42,537,000	
自主事業支出		965,500	・委託料	・燃料費	公債費	60,184,351	スキー場管理費	593,142	
			・賄材料費	・電気料	備品購入費	22,132,000	公債費	62,013,657	
		・水道光熱費	・修繕維持費	手数料	814				
事務費		14,416,785	【内訳】						
		・保守料	・広告費						
		・保険料	・消耗品費						
		・通信費	・賃借料 他						
自主事業支出			5,599,890						
計	111,735,400	計	114,302,669	計	174,126,109	計	158,973,095		
損益	184,600		23,921,643		差引	-111,626,109	差引	-116,473,095	
（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
62.2

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からも問題は見られない。
	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	施設の定期的な点検等を行い、適切な管理運営を行っている。
	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、守秘義務の徹底が図られている。
	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	管理運営の方針を理解し、事業計画とおり指定管理業務が実施されており問題は見られない。
		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	B	指定管理者の自己評価のとおり、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、接客研修、安全講習を計画的に行っている。
	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	B	実績報告書等は適正に作成されている。
	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	接客研修を実施し、誰もが利用しやすい施設としての維持管理を行っている。
	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	報告書等から適切にセルフモニタリングが行われている。
	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	降雪機の使用頻度や除雪機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 経費節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、経費節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	B	昨年の施設利用者数を大きく上回ることができている。

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、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 6 年度の 自己評価	今季は12月20日に予定通りオープンすることができ、年間予報では大雪とありましたが、残念ながら気温は下がるが降雪は少ないという状況が続きました。しかしながら、昨年よりもずっと雪が多くここ近年で、早めの全面滑走にこぎつけることができたことは喜びでした。 シーズン中は寒暖差が激しく、営業最終日までゲレンデを維持することがなんとかでき、一定のゲレンデ造成ができましたが、温暖化により今後の見通しが不安定なことは否めません。 ここ数年、降雪スタッフの確保が厳しく、今後の大きな課題の一つとなっております。人材確保、特に専門分野のスタッフ確保についてはこれからも深刻な状況となりそうです。 客足はコロナ前よりも増加したことにより、食堂や休憩場所の少なさが指摘されております。なお、客足の増加については皮肉なことに、他スキー場のインバウンドの増加が原因とみられます。溢れかえるインバウンドの波を避ける方も多かった様です。 アクセスの不便さ、駐車場などにもお客様からご意見をいただいております。また、今季は家族連れや10代の若年層が増えました。来場者数も前年対比145%、目標だった28,000人を超え30,000人を超えることができました。若年層の取り込みは今後のウィンタースポーツの普及にとっても重要なファクターとなります。アンケートに寄せられるご要望の中には、すでに取り入れているものがありますが、お客様に認知されていない状態であることが分かりました。情報発信の重要性を再確認しております。
要望・苦情への 対応状況	積雪情報等は引き続き情報の発信に努めてまいります。 ネット回線については、センターハウスを主として提供開始、樹海については未定となっています。 イベント開催の要望が予想より多く、来年度は検討したいと思います。 食堂や休憩所の拡大については今後も大きな課題となります。 降雪、圧雪については、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て参ります。
今後の目標	雪不足、人手不足、施設・設備の老朽化が今後の課題となります。 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、努めて参ります。 様々な世代の取り込み、新規の顧客の獲得にも注力したいです。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】

指定管理者の自己評価にも記載がある通り、昨年に比べ家族連れや10代の若年層が増えたことにより自主事業であるスキースクールや主催大会への参加者数も増えている。これは、指定管理者の情報発信が効果的に行えていることが考えられ評価ができる。

【総合的な評価】

今シーズンは12月初旬から比較的安定した冷え込みがあったため、人工降雪が可能となり、順調にシーズンインできたことから、利用者数は3万人を超えと前年比41%の増となった。スキー場の満足度は、アンケート結果から満足・やや満足と答えた人は90%と一定の評価をいただいております、引き続き利用者増加に向けた新しいサービスの提供と情報発信を心掛けてもらいたい。

スタッフの確保や施設・設備の老朽化など課題はあるが、安全に運営していくためにスタッフの教育など、引き続き取り組んでもらいたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.2

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、雪の日アンケート）
調査結果	【通常アンケート】 1) 住まい 松本市内14%：長野県内12%：愛知県19%：その他中部8%：関東地域23%：関西地域16%：その他5%：空白1% 2) 年齢 10代5%：20代3%：30代9%：40代11%：50代33%：60代～35%：空白3% 3) 性別 男性79%：女性19%：空白2% 4) スキーorスノーボード比率 スキー85%：スノーボード12%：空白3% 5) 滑走歴 初めて1%：～3年3%：～5年5%：～10年7%：10年以上80%：空白3% 6) 野麦峠スキー場選択理由（複数回答） ゲレンデ79%：リフト32%：レストラン21%：料金57%：スタッフサービス5%：アクセス18%：宿12%、その他10% 7) 利用回数（シーズン平均） 6回以上65%：4～5回14%：3回以下18% 8) マイゲレンデ（複数回答あり）：野麦峠スキー場36% 9) 情報媒体 インターネット62%：ガイド雑誌11%：携帯サイト8%：その他11% 10) 当スキー場のシーズン会員 20% 11) 今シーズンの野麦の利用回数 1回目45%：2回目16%：3回目～4回目7%：5回以上30% 12) 来場形態 日帰り58%：1泊17%：2泊以上17%：3泊以上4% 13) 購入チケット券種 1日券61%：4時間券8%：1回券4% 14) チケット割引 シーズン券18%：地域割引8%：優待券4%：宿泊パック7%、委託前売り6% 15) 野麦峠スキー場を利用して 満足77%：やや満足13%：どちらでもない12%：やや不満2%：不満4% 満足理由（複数回答） ゲレンデ82%、食事45%：料金40%：スタッフサービス15% 不満理由（複数回答） ゲレンデ・雪の量15%：食事9%：ネット回線つながらない12%： 案内看板が分かりにくい・駐車場が分かりにくい1%：板置き場少ない・休む場所が少ない12% 16) 来場人数 1人で来場51%：2人で来場27%：3人以上で来場18% 17) 誰と来場 家族26%：友人16% 【雪の日アンケート】 1) 住まい 松本市内8%：長野県内8%：愛知県15%：その他中部33%：関東地域19%：関西地域21% 2) 年齢 6～10代14%：20代8%：30代8%：40代20%：50代21%：60代18%：70代以上10% 3) スキーorスノーボード比率 スキー76%：スノーボード18% 4) 来場のきっかけ 公式サイト、SNS11%：口コミ・知人の紹介12%：常に利用している64%	
	・スキー場経営の継続 ・案内表示 ・スキー場の拡大 ・コースの拡大 ・ラーメンが美味しい ・施設が古いので予算を付けて更新 ・駐車場からのアクセスの向上 ・メニューリニューアル ・レストラン定休日をHPにアップして欲しい ・どこも高くなっているがリフト券が安くて良い ・センターハウスレストランの料理提供が遅い。スタッフの対応も悪い ・グッズ販売して欲しい ・リフトの復活、改装、大人のパークづくり ・100か所以上スキー場に行ったがベストゲレンデ ・ゲレンデが面白いので雪がしっかりとあると良い ・がんばって下さい ・シーズン券購入者はファミリーなどは望んでいない。スノーマシーンを増設して客のニーズに応えるべき ・旨い珈琲が毎日飲みたい ・木を伐採して景観を良くする ・このままで良い、応援している ・食事が美味しくスタッフサービスも良い ・車以外のアクセス ・圧雪が良い ・デザートが欲しい ・スキー立ての増設 ・経営存続のためには料金の値上げ ・NEXCO中日本などとの連携 ・知名度が低いのももっと宣伝すべき ・素晴らしいゲレンデ ・Vtuberコラボに乗られて今年も来た ・ゲレンデ情報の詳細の早期発信 ・シーズンを長くして欲しい ・夏場の運営 ・ツアー企画、関東からだたアクセス面などでハードルが高い ・段差のない圧雪 ・地元料理の提供 ・樹海のトイレを直して欲しい ・レストランリーズナブルで美味しかった ・チケット売場の行列解消 ・スキーヤーオンリーゲレンデ、スノーボーダーは乗鞍へ集中するべき ・ふるさと納税品として出品 ・各キャリアの電波ブース設置 ・レストランのマナーが悪い人がいる（場所取り）食堂は荷物置き場ではない。老人をなんとかしろ ・人工降雪をもっとやってほしい ・営業時間・期間の延長、峰の原、ユリワリ圧雪 ・廃止の噂はやめて欲しい ・雪が足りない、圧雪下手 ・コースオープン、トレパン、チャンピオン、ファミリー、パンビ、パノラマ、立て水、チャン2の順で開放しろ ・穴場、コース・雪良い。スタッフも親切、ずっとあって欲しい。 ・初心者向けボール ・コスプレの人とかがいて楽しかった ・バーン最高 ・子供向けのイベントがあると良い ・毎週イベント、ガラボンや抽選会 ・丁寧な圧雪 ・こたつ ・リフト券割引サービス ・お土産売場 ・リフトの背もたれが固い ・Vtuberとのコラボ充実 ・混雑時のリフトの相乗り推奨 ・寒さ対策グッズの販売 ・リフトの本数増設 ・レースが楽しめるコース ・常設フリーボール ・家族割チケット ・ステッカー充実 ・駐車場にトイレ ・シルバー券の販売 ・記念スタンプ ・雪上車ツアー ・駐車場に係員や粹線 ・休憩所の拡大、レストラン定休日に休憩をとる場所	