

令和7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 外線番号	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）	株式会社 岳都リゾート開発（特命）								
指定期間	令和7年9月1日～令和8年8月31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	26,000人	25,871人	99.5%	83.9%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和7年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6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	48,450,000	指定管理料	51,220,000	市債	66,700,000	市債	62,500,000
	利用料金収入	77,000,000	利用料金収入	44,575,450					
	自主事業収入	1,580,000	レストラン他	30,045,400					
	その他	300,000	自主事業収入	4,581,050					
	計	127,330,000	計	130,421,900	計	66,700,000	計	62,500,000	
	支出 (歳出)	人件費	23,980,000	人件費	28,029,502	指定管理料	51,220,000	指定管理料	50,160,000
		事業費	76,400,000	事業費	71,719,041	修繕料	55,330,000	修繕料	41,052,000
事務費		20,385,200	【内訳】		スキー場管理費	618,842	スキー場管理費	596,944	
自主事業支出		1,445,000	・委託料		公債費	58,358,976	公債費	60,184,351	
			・賄材料費		備品購入費	12,870,000	備品購入費	22,132,000	
			・水道光熱費		手数料	836	手数料	814	
事務費		・燃料費							
		・電気料							
		・修繕維持費							
		事務費	14,262,437						
		【内訳】							
		・保守料							
		・保険料							
		・通信費							
		自主事業支出	3,682,600						
計	122,210,200	計	117,693,580	計	178,398,654	計	174,126,109		
損益	5,119,800		12,728,320	差引	-111,698,654	差引	-111,626,109		
	(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  
61.4

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	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	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	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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	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	C	営業日数の減少率(昨年度比)に対して入込みが若干減っている。

### 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、レストラン2か所設置)
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7年度の 自己評価	<p>オープン当初12月19日の予定でしたが雪不足の為翌日の20日となりました。オープンゲレンデもファミリーゲレンデのみ、稼働リフトも第1リフト1基のみでの営業開始。</p> <p>更に20日(土)と翌日の21日(日)ともに雨天のため22日から26日まで運休を余儀なくされました。再オープン後も天然の雪が少なく、気温も予想より下がらないまま年末年始に突入しました。大晦日にはようやくパノラマ、立て水コースの開放、第7スカイライナーを稼働させることができましたが、年末年始にファミリー層向けのゲレンデが開放できないのは集客に響きました。1月10日にはリフト全基稼働、上部コースも順次開放となりましたが、トレーニングバーンの開放は1月の後半になりました。</p> <p>2月に入ると何とか全コース開放できましたが、それでも例年より全体的に薄いゲレンデとなりました。気温も乱高下するような日が続く、月末には高温と雨の為ゲレンデの閉鎖や運休日もありました。</p> <p>3月に入ってから、朝晩は冷えても日中の気温が4月並みの為、日に日にゲレンデが薄くなっていくのが目に見える状態でした。29日の最終営業日までなんとか営業しましたが下部ゲレンデは閉鎖して上部だけの営業でした。人間の力だけではどうにもならない事態を実感しました。また、今季は人手不足が深刻でした。時代に合った人員獲得などが来季の大きな課題の一つとなります。今季は昨年までと客層がかなり変化しております。新規の客層も多く、そのため集計したアンケートにも変化が見られました。新たな顧客獲得のチャンスでもあります。特に平日の集客を伸ばす方法については検討の余地があると思います。今シーズンはイベントを増やすこともできました。お客様にも好評を頂いたので来年は更にブラッシュアップしたいと思います。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>積雪情報等は引き続き情報の発信に努めてまいります。</p> <p>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しておりますが、場所柄なのかあまり改善はされてないようです。樹海については未定となっております。</p> <p>イベントについては既存のイベントのブラッシュアップと、新しいイベントを検討します。</p> <p>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。</p> <p>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。料金については世界情勢を鑑みても現状のままでは難しいと思われまます。その中でもお客様のニーズに応えられるようにサービスの向上を目指したいと思います。</p>
今後の目標	<p>雪不足、施設・設備の老朽化が今後の課題となります。</p> <p>若手スタッフの教育を同時に進め、専門的な技術を継承していくのも必要です。</p> <p>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。</p> <p>様々な世代の取り込み、新規の顧客の獲得、獲得後の固定化にも注力したいです。</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>リピーター獲得や顧客満足度向上のため自主事業としてスキースクールと提携していただいておりますが、初心者や子どもを継続的に取り込む努力をしていただいております。</p> <p>また、コーヒーショップ(カフェ)やオリジナル商品を取扱う物販にも取り組んでいる点、スキー学校としてSNSを駆使したゲレンデ情報の発信などにも積極的に行っている点も高く評価できます。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>今シーズンは記録的な雪不足により、利用者数は約25,800人、前年度比16.1%減と厳しい結果となりました。しかしながら、パンフレットデザインの更新、さらには市内及び市外のスポーツショップや飲食店等へのパンフレット配布をはじめ広告宣伝に注力いただきました。</p> <p>アクセス面が弱点となっておりますが、今後もさらに上級者やこれから上達を目指すリピーター層を増やす取組みを心掛けてもらいたい。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.4

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、雪の日アンケート）
調査結果	<p>【アンケート回収枚数131枚の回答内容】</p> <p>1) 住まい 松本市内5%：長野県内14%：愛知県25%：静岡県8%：東京都10%：関西地域10%：神奈川県6%：岐阜県7% その他15%</p> <p>2) 年齢 10代5%：20代7%：30代5%：40代8%：50代27%：60代～47%</p> <p>3) 性別 男性76%：女性22%</p> <p>4) スキーorスノーボード比率 スキー81%：スノーボード19%</p> <p>5) 滑走歴 初めて1%：～3年7%：～5年3%：～10年5%：10年以上83%</p> <p>6) 野麦峠スキー場選択理由（複数回答） ゲレンデ85%：リフト36%：レストラン21%：料金63%： スタッフサービス5%：アクセス25%：宿5%、その他12%</p> <p>7) 利用回数（シーズン平均） 6回以上66%：4～5回21%：3回以下10%</p> <p>8) マイゲレンデ（複数回答あり）：野麦峠スキー場44%</p> <p>9) 情報媒体 インターネット64%：ガイド雑誌4%：携帯サイト16%：その他16%</p> <p>10) 当スキー場のシーズン会員 25%</p> <p>11) 今シーズンの野麦の利用回数 1回目49%：3回目～4回目21%：5回24%：6回以上4%</p> <p>12) 来場形態：日帰り55%：1泊24%：2泊14%：3泊以上4%</p> <p>13) 購入チケット券種 1日券73%：4時間券11%：1回券1%</p> <p>14) チケット割引：シーズン券24%：地域割り1%：宿泊パック7%、委託前売り4%</p> <p>15) 野麦峠スキー場を利用して 満足66%：やや満足19%：どちらでもない7%：やや不満4%：不満2%</p> <p>満足理由（複数回答） ゲレンデ81%、食事28%：料金38%：スタッフサービス20%：雪質や景観8%</p> <p>不満足理由（複数回答） ゲレンデ・雪の量18%：アイスバーンが多い11%：食事5%：ネット回線つながらない2%：</p> <p>16) 来場人数 1人で来場49%：2人で来場27%：3人以上で来場9%</p> <p>17) 誰と来場 家族21%：友人29%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>（苦情）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>雨天の営業中止</li> <li>Wi-Fi繋がらない</li> <li>自販機が少ない</li> <li>第3駐車場の未整備</li> <li>ロッカーが有料</li> <li>食堂に荷物や靴を置く人がいるが不衛生</li> <li>コーヒーショップが平日休み</li> <li>コース状況の詳細な情報の発信</li> <li>トイレの消毒薬が2日間空だった。感染対策などの大事なことができていない</li> <li>設備の更新、メンテナンス</li> <li>圧雪をもっと丁寧に</li> <li>板のメンテナンス台がない</li> <li>多機能トイレに上着を掛ける設備がない</li> <li>喫煙所の掃除がされていない</li> <li>もっとまともなゲレンデ整備</li> <li>降雪機の増設とゲレンデ整備、立て水の降雪は後にしろ</li> <li>他スキー場のゲレンデを見習うべき</li> <li>道路の除雪</li> <li>駐車場のアピール、舗装</li> <li>「素人御免」フレーズの撤廃</li> <li>ユリワリ、峰の原の圧雪、非圧雪をわざわざ滑るのはほんの一部に限られるから</li> <li>アイスバーンの処理</li> <li>第3駐車場ゲレンデとのアクセス路近くを駐車禁止区域にしてほしい。とても危ない</li> <li>樹海のトイレの故障修繕</li> </ul> <p>（要望）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>継続経営</li> <li>「素人御免」カラーがユニークなので続けて</li> <li>ゲレンデ増設</li> <li>営業開始後早期の全面滑走</li> <li>駐車場の舗装化</li> <li>降雪機の増設（クラウドファンディングなどを利用して）</li> <li>スノースクートの全面滑走</li> <li>vチューバーとのさらなるコラボ展開</li> <li>安価なリフト券維持、上級者向けコースレイアウト</li> <li>インバウンドに頼らない営業</li> <li>イベントやキッチンカーの呼び込み</li> <li>インバウンドを誘致して長期経営</li> <li>携帯電波の電波状況の改善</li> <li>喫煙所をもっと近くに設営</li> <li>軽食メニューの充実</li> <li>リフト券のWeb販売</li> <li>公共交通改善</li> <li>駐車場からゲレンデまでのアクセス路整備</li> <li>センターハウス出入り口に鏡の設置</li> <li>送迎バス</li> <li>ツリーランコース</li> <li>非圧雪コースを減らす</li> <li>ナイター営業</li> <li>トイレの手洗いの水栓をお湯に</li> <li>リフト料金維持</li> <li>子供用の遊び場増設</li> <li>早期オープン</li> <li>飯田市も地域市民割引の該当区域に</li> <li>レストランにおにぎりや惣菜を置いてほしい</li> <li>ゲレンデコンディション向上</li> <li>TOPにある山の案内図のリニューアル</li> </ul> <p>（感想など）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>固いバーンが最高なので練習には最適なスキー場</li> <li>元テストスキーヤーが良いゲレンデだと絶賛していた</li> <li>SNSで存続危機と聞いたので来場。ゲレンデ、料金共に良い。関西であまり知名度がないのでPRするのはどうか</li> <li>ステッカーが面白いので気に入っている</li> <li>売店商品にさらなるインパクトを</li> <li>ダウンヒルが最高、リフトも早く料金も良い</li> <li>スタッフが親切</li> <li>学生料金がお手頃で助かる</li> </ul>	