

平成30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								
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	26,885	67.2%	82.9%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	30,030,000	指定管理料	30,030,000	市債	86,800,000	市債	63,000,000
	利用料金収入	49,000,000	利用料金収入	37,764,471					
	自主事業	28,125,000	自主事業	28,290,465					
	計	107,155,000	計	96,084,936	計	86,800,000	計	63,000,000	
	支出 (歳出)	人件費	33,659,000	人件費	29,315,360	指定管理料	30,030,000	指定管理料	26,358,000
		自主事業費	66,195,600	自主事業費	68,619,476	工事請負費	138,073,680	工事請負費	60,218,640
						設計委託料	1,004,400	設計委託料	5,026,320
					スキー場管理費	3,057,565	スキー場管理費	548,327	
					公債費	30,846,513	公債費	24,345,697	
計	99,854,600	計	97,934,836	計	203,012,158	計	116,496,984		
損益	7,300,400		-1,849,900		差引	-116,212,158	差引	-53,496,984	
	(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  
60.4

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	C	今年度は天候の影響を受け収益はマイナスとなったが、過去の収益は例年プラスで経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		2 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。	1	B	市内企業の出資会社であり、業務は当施設の管理が主であるためサポート・バックアップ体制はある。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されている。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な貸出し、法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされている。	
		6 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。	2	B	観光協会に加入し、近隣施設とも連携し情報提供を行うなど、責任を持って事業に取り組んでいる。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意している。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	事業内容に偏ることなく、利用者も限定されていない。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	職員配置計画とおり人員が配置されており、施設管理運営上は問題ない。	
		10 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	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。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	労務管理規定があり、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	職員研修・人材育成	12 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	接客接客研修、安全講習では緊急時対策講習を行っており、利用者の意見は良好である。	
	経理及び事務処理等	13 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。	2	B	本施設専用の経理規定を設け、専用の会計帳簿により適切な利用料金の收受、管理経費の収支の管理をしている。	
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	専任の職員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。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、備品について日常点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	C	事業報告及び依頼調査の報告等の提出に遅れがちであるが、改善に向け取り組んでいる。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	C	安全講習が行われ、緊急対応が業務従事者に徹底されているが、設備点検について一部不備が確認された。	
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	夜間は無人となるが、施錠については徹底が図られている。	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	危機管理マニュアルの整備と教育訓練により、職員へ徹底が図られており、看板などで利用者への注意喚起も行っている。	
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	C	事故発生時の緊急連絡網が整備されているが、市への事故報告が遅れ、運用できていない。	
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	避難経路を確保がなされおり、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	方針を文書化し、適用対象者にホームページ及び施設内掲示文書で徹底を図っている。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	適切に保護することを社会的責務ととらえ、業務従事者へ徹底を図っている。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	業務について、事業計画書どおり処理・対応されている。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	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。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	施設の有効利用や利用者の利便性を図るために、創意工夫をしている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	募集要項に定められた営業期間で営業しているが、スキー場のオープン時期等調整する必要がある。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	自らが施設の修繕等を実施することで、経費の縮減を図っており、随時の立ち入り検査時など、節電に努めていることが確認できた。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足はなく、問題はない。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	指定管理者自らが修繕等を実施しており、備品の機能等に問題はない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成、広報媒体の活用により広く情報を提供している。	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	イベントを開催し、より自然と親しみやすい環境づくりを行っている。	
	障害者等への配慮	34 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	施設の利用者と良好な関係を維持することを目的に、接客接客研修が行われており、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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	利用者の要望を把握するためにアンケート調査を実施し、業務改善を図っている。	
	セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	毎月提出される実績報告書では、セルフモニタリングが行われていることが確認できた。	
	14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	随時の立ち入り検査時では、節電等に努めていることが確認でき、ごみの分別等へも積極的に取り組んでいる。
		地域との連携	38 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	地元観光関連団体や観光協会との連携を積極的に取り組んでいる。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	支出総額は事業計画書の範囲内で実施されている。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	C	天候等の影響を受け、事業計画書どおりの収入が確保ができなかった。	

### 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

平成30年度の 自己評価	予定通り、12月20日にオープンしました。しかしながら天然雪が全くない状態で、人工降雪で作ったラビット、チャンピオンの上部コースのみの開放でした。同じく人工降雪で作ったトレーニングバーンを29日に、31日にバンビゲレンデを開放しております。年が明けても小雪程度の積雪しかなく、中間をつなぐゲレンデであるパノラマ、立て水の坂の開放が1月11日と大きく出遅れました。12月の昨対来場者数が57%、1月が81%でした。雪不足のまま2月が過ぎ、3月になってから大雪等の降雪がありました。そのおかげもあり、終了予定日まで全リフトを稼働することができました。終了時の昨対来場者数は、83%でした。地元奈川の人口減少に伴い、スタッフの確保が難しくなっています。派遣アルバイトの割合が大きくなり若返りという面はありますが、経験者(技術者)の不足という問題に直面している現状です。
要望・苦情への 対応状況	積雪情報等は、HPなどで発信を心がけておりますが十分とはいえません。SNSの活用も含め、検討して参ります。フリーWi-Fiについては現在導入を検討中です。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。最大限の活用を努めて参ります。
今後の目標	温暖化の影響か、ここ数年のデータによると12月の降雪量と来場者数が比例しています。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。

### 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> 事業計画に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上に取組んだが、天候等の影響を受け、損益はマイナスとなった。</p> <p><b>【総合的な評価】</b> 市内から無料シャトルバスを運行し、利用者の拡大を図るとともに、利用しやすいサービスの提供など評価できる。 指定管理者の自己評価にあるようにスタッフを確保するため、派遣アルバイトに頼らざるを得ない状況となり、経験者が不足している。施設を安全に運営していくためにスタッフの確保について取組みが求められる。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
67.4

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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3%、長野県内10%、中部27%(内愛知県96%)、関東34%、関西23%、その他3% 2、年齢:20代以下14%、30代3%、40代28%、50代31%、60以上24%</p> <p>3、性別:男83%、女24%</p> <p>4、職業:会社員54%、自営業14%、パート契約19%、学生7%、その他6%</p> <p>5、家族構成:既婚58%(内子2人100%)、独身42%</p> <p>6、比率:スキー79%、スノーボード21%</p> <p>7、滑走歴:10年以上76%、6～10年7%、4～5年10%、2～3年0%、初めて7%</p> <p>8、野麦峠スキー場選択理由(複数回答):ゲレンデ83%、リフト40%、レストラン37%、スタッフサービス30%、アクセス7%、宿3%</p> <p>9、利用回数:6回以上69%、4～5回17%、3回以下14%</p> <p>10、マイゲレンデ:野麦峠スキー場50%</p> <p>11、情報媒体:インターネット75%、ガイド雑誌11%、携帯サイト3%、その他11%</p> <p>12、予算:3,000円以下32%、4,000円まで29%、5,000円まで36%、5,000円以上3%</p> <p>13、携帯電話:docomo61%、au25%、SoftBank7%、その他7%</p> <p>14、交通手段:自家用車86%、バス14%</p> <p>15、来場形態:日帰り41%、1泊28%、2泊以上31%</p> <p>16、チケット割引:シーズン券36%、早割パック20%、地域割り4%、優待券16%、宿泊パック4%、その他20%</p> <p>17、野麦峠スキー場を利用して:満足78%、やや満足11%、どちらでもない0%、やや不満7%、不満4%(満足理由(複数回答):ゲレンデ76%、食事47%、スタッフサービス30%、料金23% 不満理由(複数回答):ゲレンデ10%、交通3%、レンタル3%)</p> <p>18、人数:1人47%、2人35%、3～4人9%、5人以上9%</p> <p>19、誰と来場:家族50%、友人44%、その他6%</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</li> <li>・ゲレンデや道路の積雪情報を充実</li> <li>・駐車場の整地</li> <li>・駐車場にトイレがほしい</li> <li>・動画配信サービス</li> <li>・トイレの手洗いにお湯を</li> <li>・コブ斜面の充実</li> <li>・レストランメニューの充実と席数の確保</li> <li>・2月からのシーズン券を割引</li> <li>・Wi-Fiがほしい</li> <li>・人工降雪をもっとやってほしい</li> </ul>	