

平成29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           | 野麦峠スキー場  |              |                 | 所管課<br>TEL   | 山岳観光課<br>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㎡<br>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基)<br>駐車場 71,000㎡ |              |                 |              |                  |             |             |             |            |
| 指定管理者名(選定方式)   | (株)岳都リゾート開発(公募)  |              |                 |              |                  |             |             |             |            |
| 指定期間           | 平成25年9月1日～平成30年8月31日   |              |                 |              |                  |             |             |             |            |
| 指定管理者の<br>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       | 32,448          | 81.1%        | 91.8%            |             |             |             |            |
|                |  |              |                 |              |                  |             |             |             |            |
|                |  |              |                 |              |                  |             |             |             |            |
|                | (特記事項)   |              |                 |              |                  |             |             |             |            |
| 事業収支<br>(単位:円) | 指定管理者収支(平成29年度)  |              |                 |              | 市の収支             |             |             |             |            |
|                | 収入<br>(歳入)   | 年度計画額        |                 | 収支実績額        |                  | 平成29年度決算    |             | 平成28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        | 26,358,000      | 指定管理料        | 26,358,000       | 市債          | 63,000,000  | 市債          | 66,700,000 |
|                | 利用料金収入<br>(使用料)  | 49,000,000   | 利用料金収入<br>(使用料) | 31,288,719   |                  |             |             |             |            |
|                | 自主事業   | 28,125,000   | 自主事業            | 40,497,458   |                  |             |             |             |            |
|                | 計  | 103,483,000  | 計               | 98,144,177   | 計                | 63,000,000  | 計           | 66,700,000  |            |
|                | 支出<br>(歳出)   | 人件費<br>(事業費) | 33,659,000      | 人件費<br>(事業費) | 30,422,874       | 指定管理料       | 26,358,000  | 指定管理料       | 26,358,000 |
|                |  | 自主事業費        | 66,195,600      | 自主事業費        | 64,724,294       | 工事請負費       | 60,218,640  | 工事請負費       | 68,122,080 |
|                |  |              |                 |              |                  | 設計委託料       | 5,026,320   | 工事監理        | 1,166,400  |
|                |  |              |                 |              | スキー場管理費          | 548,327     | スキー場管理費     | 1,219,608   |            |
|                |  |              |                 |              | 公債費              | 24,345,697  | 公債費         | 20,005,188  |            |
| 計              | 99,854,600   | 計            | 95,147,168      | 計            | 116,496,984      | 計           | 116,871,276 |             |            |
| 損益             | 3,628,400  |              | 2,997,009       |              | 差引               | -53,496,984 | 差引          | -50,171,276 |            |
| (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   |
| 62.6 |

| 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  | B   | 市内企業の出資会社であり、業務は当施設の管理が主の業務である。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   | 接遇接客研修、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。                     |
|                                 |   | 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収受、管理経費の収支の管理をしている。          |
|                                 | 経理及び事務処理等                                       | 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 必要に応じてパソコン等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り改善に向け取り組んでいる。                       |
| 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   | 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。                   |  |
| 安全管理                            | 19 施設、警備体制等は適切であるか。                             | 3   | B  | 夜間は無人となるが、施設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やっている。     |  |
|                                 | 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   | 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。 |  |
| 緊急時対応                           | 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。                         |  |
|                                 | 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。                     |  |
| 24項目<br>50点                     | 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 事業の内容及び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、接遇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<br>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<br>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ないが、それに合った収入がある。                        |
|                                 |   | 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  | B   | 事業計画書どおりの収入が確保できた。   |

### 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<br>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29年度の<br>自己評価 | <p>天然雪が少なく、気温変動の激しいシーズンでした。<br/>12月から比較的低い気温を維持し、人工降雪機によるゲレンデ作りでオープン予定日の12月20日にラビット、チャンピオン、トレーニングバーンの3コースを開放できました。26日にパノラマ、立て水、29日にバンビゲレンデを開放しております。</p> <p>大寒波ともいえる荒れた天候もあった中、2月末までの来場者数はほぼ昨年度並みでした。3月に入ると気候が一変し、土砂降りの雨によるリフト運休が4日あります。深夜から予報、降雨情報、警報注意報、ゲレンデ状態の監視等、安全面を考慮した上での判断でした。一変した気候による雨、春の陽気による融雪で3月16日にファミリーゲレンデ閉鎖(21日に積雪あり。未圧雪で開放)などもありましたが、25日の終了日まで全リフトを運行しました。来場者数は対前年92%でした。</p> |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <p>松本市の予算措置により、スキーセンター横トイレ棟の改築が決まっており、これにより弊社で設置したテラスが取り壊しになります。軽食等の席数確保について、対応を検討しております。駐車場及び駐車場からチケットまでの全面舗装は長年要望に上がり続けている事項です。現状での対応には限度があり、措置が待たれるところです。ゲレンデコースのバリエーションにつきましては、安全面の確保を含め前向きに検討してまいります。BGMは従来のものを取りやめたため今シーズンはかけておりません。静か为好いという意見もいただいております。ただ、若干寂しいイメージもあるため、著作権をクリアしたネット配信の利用等、検討中です。</p>  |
| 今後の目標           | <p>索道・ゲレンデ・食品の事故「ゼロ」を目指し、安心・安全を強化します。</p> <p>シャトルバスについて、前年度同様2月は全日運行、12月1月3月につきましては土日祝日のみの運行とさせていただきます。引き続き市民の利用促進を含め、継続運行に取り組みます。天候の影響を強く受けざるを得ない施設運営ですが、より満足度の高いスキー場を目指して参ります。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食メニューの充実による利用者増・収益の増加などサービス向上に向けた取組みが評価できる。</li> </ul> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全管理に努め、利用者が安心して利用できる環境づくりが評価できる。</li> <li>・若年層等新たな顧客向けの商品展開など、利用者拡大に向けた取組みが評価できる。</li> <li>・昨年同様、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。</li> <li>・駐車場でのナンバー調査による利用者の分析など、利用者拡大に向けた取組みが評価できる。</li> <li>・本年9月から継続して指定管理を受託いただき、市との連携を密にして施設運営にご協力いただきたい。</li> </ul> |
|---|

|    |    |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B  |
| 点数 | 7  |

|      |
|------|
| 合計点数 |
| 69.6 |

| 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16.7%、長野県内8.3%、中部34.3%(内愛知県97.3%)、関東23.1%、関西9.3%、その他8.3%</p> <p>2、年齢：20代以下13.6%、30代9.1%、40代35.5%、50代21.8%、60代以上20%</p> <p>3、性別：男78.2%、女21.8%</p> <p>4、職業：会社員62.7%、自営業10%、パート契約7.3%、学生11%、その他10.9%</p> <p>5、家族構成：既婚64.9%(内子1人13.5%、2人43.2%、3人以上14.9%)、独身35.1%</p> <p>6、比率：スキー87.6%、スノーボード12.4%</p> <p>7、滑走歴：10年以上78.2%、6～10年10.9%、4～5%5.5%、3年以下4.5%、初めて0.9%</p> <p>8、野麦峠スキー場選択理由(複数回答)：ゲレンデ92.7%、料金49.1%、リフト31.8%、アクセス18.2%、レストラン22.7%、宿6.4%</p> <p>9、利用回数：6回以上67.3%、4～5回16.8%、3回以下15.9%</p> <p>10、マイゲレンデ：野麦峠スキー場51.8%</p> <p>11、情報媒体：インターネット65.3%、ガイド雑誌9.9%、携帯サイト7.9%、その他16.8%</p> <p>12、予算：3,000円以下30.3%、4,000円まで26.6%、5,000円27.5%、5,000円以上15.6%</p> <p>13、携帯電話：DoCoMo49.1%、au20%、SoftBank17.3%、その他13.6%</p> <p>14、交通手段：自家用車88.4%、シャトルバス9.8%、その他1.8%</p> <p>15、野麦峠スキー場利用回数：初めて57%、2～4回27.1%、5回以上15.9%</p> <p>16、来場形態：日帰り63.6%、1泊18.2%、2泊以上18.2%</p> <p>17、チケット割引：シーズン券28.6%、早割バック14.7%、地域割り14.7%、優待15.4%、宿泊バック6.6%、その他20.9%</p> <p>18、野麦峠スキー場を利用して：満足62.7%、やや満足27.3%、どちらでもない6.4%、やや不満2.7%、不満0.9%(満足理由(複数回答)：ゲレンデ89.9%、食事34.3%、料金38.4%、スタッフサービス16.2% 不満理由：ゲレンデ40.5%、食事24.3%、トイレ8.1%、料金5.4%、スタッフサービス2.7%、その他18.9%)</p> <p>19、来場人数：1人27.1%、2人44.9%、3～4人19.6%、5人以上8.4%</p> <p>20、誰と来場：家族62.7%、友人32%、その他5.3%</p> |                          |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・スキー場経営の継続</li> <li>・駐車場の舗装を全面に</li> <li>・バックカントリーコースの整備</li> <li>・レストランメニューの充実、席数の確保</li> <li>・トイレ施設</li> <li>・喫煙所の場所変更</li> <li>・道路の除雪をきちんとしてほしい</li> <li>・シャトルバスを毎日運行してほしい</li> <li>・BGMをかけて</li> <li>・コブ斜面の整備をもっと</li> </ul>   |                          |