

令和4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								
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	28000	25768	92.0%	82.5%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	12,800,000	市債	35,400,000
	利用料金収入	50,000,000	利用料金収入	40,448,150					
	自主事業収入	28,815,000	自主事業収入	16,970,406					
	計	108,815,000	計	88,004,672	計	12,800,000	計	35,400,000	
	支出 (歳出)	人件費		人件費	26,905,643	指定管理料	30,586,116	指定管理料	30,586,116
		事業費		事業費	49,355,446	工事請負費	14,080,000	工事請負費	29,920,000
		事務費		【内訳】		スキー場管理費	576,551	備品購入費	5,533,000
自主事業支出		・委託料	・動力費	公債費	58,316,318	スキー場管理費	585,453		
		・外注費	・電気料			公債費	51,244,853		
		・水道光熱費	・修繕維持費						
		事業費	11,878,752						
		【内訳】							
		・保守料	・車両費						
		・保険料	・消耗品費						
		・通信費	・賃借料 他						
計	0	自主事業支出	6,639,885	計	#####	計	#####		
損益	108,815,000		-6,775,054	差引	-90,758,985	差引	-82,469,422		
(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  
60.8

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	B	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。	
		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。
安全管理	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。		
施設の運営	業務内容	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。	
		19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、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。	
	地域との連携	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。	
		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。	
		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。	
		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。	
		25 障がい者等への配慮	26 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、障がい者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
		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。	
		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。	
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	施設利用者数及び事業計画書の目標を達成できなかった。	

### 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、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3年度の 自己評価	<p>○12月23日から営業開始。年末年始の家族層の入込を狙い、上部・下部ゲレンデの早期開通させるため、例年とは作業工程を変え下部ゲレンデを集中的に造雪しました。一方、落雷によるスノーマシンの故障や想定以上の自然雪が少なさから、ゲレンデに厚みが出ませんでした。</p> <p>○例年がない深刻な人手不足でのオープンとなりました。人材の確保が課題です。</p> <p>○1月中旬にはスタッフの新型コロナ感染による1週間程度の休業、2月終盤から3月の気温上昇で上部ゲレンデのみの営業となったこともあり、全体的に来場者数が減少しました。</p> <p>○雪不足の影響はありましたが、最終営業予定日の3月26日まで営業できました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○Wi-Fiなどの設置は、弊社だけではこれ以上の対策が打てないため、市と協議して利用者サービスの向上に努めたいと思います。</p>
今後の目標	<p>○雪不足が最大の懸念事項と認識しています。</p> <p>○人材の確保・育成が急務ですが、地元の人材確保が難しく、派遣従業員に頼っており、人員の定着につなげることは困難です。</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、努めたいと思います。</p> <p>○コロナ禍は一区切りがついたと考えています。来季は指針に準じた経営方針が必要となります。</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】                  コロナウイルスの影響を受け、シャトルバスの運休やキッズルームの閉鎖など、十分なサービスを行うことが難しいシーズンとなった。一方で、暖冬の影響もあり、ゲレンデの維持が困難な中、最終営業予定日まで営業を継続できたことは評価できる。</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】                  昨年度実施した松本市内の小中学生と保護者のリフト券の補助を行わなかったこともあり、前年比92.0%の利用者となった。また、今年度は年末年始の家族層の入れ込みを狙った造雪をするなど、収益を増やせるよう工夫して営業を進めていただいた。                  スタッフの確保やスタッフ対応など課題はあるが、スタッフのサービスにも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旬の情報発信を心掛けてもらいたい。また、安全な運営と質の高いサービスのため、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
65.8

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、レストラン2か所）
調査結果	<p>1. 住まい：松本市内7%、長野県内12%、愛知県33%、関東11%、近畿25%、その他10%</p> <p>2. 年齢：20代以下5%、20代3%、30代5%、40代19%、50代37%、60以上26%</p> <p>3. 性別：男72%、女23%</p> <p>4. 職業：会社63%、自営業9%、パート契約1%、学生7%、その他18%</p> <p>5. 家族構成：既婚76%（内子2人以上32%）、独身21%</p> <p>6. 比率：スキー67%、スノーボード30%</p> <p>7. 滑走歴：10年以上82%、6～10年12%、2～3年1%、初めて0%</p> <p>8. 野麦峠スキー場選択理由（複数回答）：ゲレンデ93%、リフト26%、レストラン33%、料金28%、スタッフサービス3%、アクセス12%、宿3%、その他5%</p> <p>9. 利用回数（シーズン平均）：6回以上59%、4～5回12%、3回以下7%</p> <p>10. マイゲレンデ：野麦峠スキー場66%</p> <p>11. 情報媒体：インターネット70%、ガイド雑誌7%、携帯サイト5%、ショップ1%、ラジオ0%、その他6%</p> <p>12. 予算：3,000円以下46%、4,000円まで14%、5,000円まで17%、5,000円以上14%</p> <p>13. 携帯電話：docomo39%、au26%、SoftBank16%、その他19%</p> <p>14. 交通手段：自家用車93%（乗合含む）</p> <p>15. 来場形態：日帰り44%、1泊40%、2泊以上12%、</p> <p>16. チケット割引：シーズン券53%、早割パック1%、地域割り5%、優待券3%、宿泊パック0%、その他19%</p> <p>17. 野麦峠スキー場を利用して：満足35%、やや満足12%、どちらでもない14%、やや不満26%、不満5%（満足理由（複数回答）：ゲレンデ52%、食事38%、スタッフサービス12%、料金14% 不満理由（複数回答）：ゲレンデ19%、圧雪17%、石がある5%、食事5%、雪不足5%、リフト3%）</p> <p>18. 人数：1人33%、2人46%、3人以上12%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>石が凸ているところがあるため、スノーマシンを動かして石が凸を平滑してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バーンが緩いので、圧雪やゲレンデ整備を天候やシーズンに関係なくをしっかりとしてほしい。</li> <li>・リフトトラブルが多いのでメンテナンスをしっかりとしてほしい。上部のリフトも動かしてほしい。</li> <li>・12月初めからのオープンや全コースの早期オープンを検討してほしい。</li> <li>・ナイター滑走、スノーサイクル滑走をできるようにしてほしい。ゲレンデに音楽を流してほしい。</li> <li>・ナイター滑走、スノーサイクル滑走をできるようにしてほしい。ゲレンデに音楽を流してほしい。</li> <li>・通信状態の改善や樹海（レストラン）のフリーWi-Fiを設置してほしい。</li> <li>・カフェを早朝からの営業してほしい。</li> <li>・今後も継続営業してほしい。また飯田市を地域市民割引の適用範囲にしてほしい。</li> </ul>	