

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。
		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 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	C	施設利用者数等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5年度の 自己評価	<p>オープンは12月23日、暖冬の始まりとなりました。例年のない雪不足によりゲレンデ造成に影響が大きかったです。下部ゲレンデの造雪が無理なほど気温が高く、上部ゲレンデと下部ゲレンデの開通がこれまでにない程遅くなりました。また想定以上に自然雪が少なくゲレンデに厚みが出ませんでした。今後も温暖化を考えると降雪の重要性が増していきます。</p> <p>人材確保については今後も深刻な状況となりそうです。1月、2月の稼ぎ時に雪不足や、雨による運休で大きなダメージを受けました。予定より早めの営業終了かと危ぶんでいたのですが3月の終盤に降った雪が最後までゲレンデを維持してくれました。その点に関しては例年より、良いゲレンデ状態をキープして営業終了とすることができました。雪不足、滑走可能ゲレンデ不足は、深刻な来場者数の減少となって結果が出ました。そのためお客様からのクレームが多く、同時に雪不足を納得していた方々からの声援も多くいただきました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>直接のクレームにはお客様にお答える、謝罪するなどの対応をとりました。ゲレンデ整備に関するクレームが多いですが、どうしても雪不足が根底となるため天候などに左右される現状、こちらに関しても対応など、講じる手段が見えないのが正直なところです。要検討となります。</p>
今後の目標	<p>長期間、毎年働ける人材の確保・育成が急務です。そして最大の懸念が雪不足であることは変わりありません。</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。コロナ禍についても一区切りがつかしましたが、逆に雪不足が浮き彫りになりました。来季は指針に準じた経営方針が必要となります。合わせて、様々なニーズに応えられる柔軟な体制の構築を整えていきたいと思っております。</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】 例年のない雪不足、暖冬の影響により、十分なサービスを行うことが大変難しいシーズンとなった。一方で、3月の終盤に降った雪をキープし、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>【総合的な評価】 利用者数については、雪不足、暖冬の影響により前年度比84.6%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88%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。 スタッフの確保やスタッフの対応など課題はあるが、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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点	評価						
10	B						
点数	7						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> </tr> <tr> <td>68.4</td> </tr> </table>	合計点数	68.4				
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、レストラン2か所設置）
調査結果	<p>1、住まい：松本市内12%、長野県内12%、愛知県23%、関東17%、近畿19%、その他15%</p> <p>2、年齢：20代以下10%、20代3%、30代13%、40代10%、50代30%、60以上40%</p> <p>3、性別：男78%、女20%</p> <p>4、職業：会社17%、自営業4%、パート契約4%、学生2%、その他9%</p> <p>5、比率：スキー84%、スノーボード12%</p> <p>6、滑走歴：10年以上82%、6～10年0.8%、2～3年1%、初めて0%</p> <p>7、野麦峠スキー場選択理由（複数回答） ゲレンデ80%、リフト24%、レストラン19%、料金58%、スタッフサービス6%、アクセス16%、宿8% その他7%</p> <p>8、利用回数（シーズン平均）：6回以上60%、4～5回20%、3回以下16%</p> <p>9、マイゲレンデ（複数回答あり）：野麦峠スキー場39%</p> <p>10、情報媒体：インターネット60%、ガイド雑誌11%、携帯サイト6%、その他13%</p> <p>11、予算：3,000円以下4%、4,000円まで6%、5,000円まで18%、5,000円以上8%</p> <p>12、携帯電話：docomo17%、au9%、SoftBank4%、その他9%</p> <p>13、交通手段：自家用車40%（乗合含む）</p> <p>14、来場形態：日帰り69%、1泊19%、2泊以上18%</p> <p>15、チケット割引：シーズン券16%、地域割引8%、優待券3%、宿泊パック2%、その他28%</p> <p>16、野麦峠スキー場を利用して 満足70%、やや満足18%、どちらでもない4%、やや不満3%、不満3% （満足理由（複数回答）：ゲレンデ79%、食事49%、スタッフサービス13%、料金39% トイレが綺麗 2% （不満理由（複数回答）：ゲレンデ・雪の量16%、食事9%、ネット回線つながらない2%、案内看板が分かりにくい・駐車場が分かりにくい3%、板置き場少ない・休む場所が少ない2%</p> <p>17、人数：1人47%、2人29%、3人以上23%</p> <p>18、誰と来場：家族27%、友人22%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【苦情】 スノーマシンを動かしてしっかりと降雪して欲しい、機械が壊れているは言い訳。圧雪も下手すぎる圧雪をしっかりとしてほしい。全コースのオープンが遅い。ゲレンデ整備が悪い。他スキー場に比べるとゲレンデ造成に積極性がない。雪があるのにコースを開放しないのはおかしい。食堂のメニューが貧弱の上品切れが多い。美味しくない。食事提供が遅い上に店員の対応が悪い。樹海の湯のみが汚れていた。</p> <p>【要望】 ゲレンデに音楽を流して欲しい。継続営業・シーズン初めのゲレンデ状態の改善・平日の営業開始時間繰り上・料金据え置き・通信状態の改善・ナイター営業、若者を呼び込む施策を・食堂の定休日廃止・安全安心なゲレンデづくり・子供と一緒に来やすい環境・値上げゲレンデ縮小しても存続・愛知県へのアピール・県道26号からスキー場入り口にもっとわかりやすい標示・駐車場整備・グリーンシーズンのイベント、ハイキングコース整備・ゲレンデ情報・リフトの足置き・食堂メニューにデザート・食堂定休日の告知・グッズ販売・休眠リフトの復活・改装・パークの設営・リフト乗り場に時計・シーズン券購入者の特典に同行者用にリフト券・シャトルバスの復活・親子で楽しめるイベント・食堂のキャッシュレス化・売店でカイロ販売・外灯設置・ゲレンで整備・ゲレンデアトラクション・人工降雪機設置・オフピステン範囲拡大・林間滑走も自己責任で開放・ゲレンデマップ、看板を見やすくしてほしい。ゲレンデと駐車場をもっと近くしてほしい。値上げは受け入れるのでサービス維持・Vtyu-ba-コラボありがとう。圧雪きれいでよかった。漬物が美味しい。頑張ってください。来年も来たい。スキー場の拡大。ラーメン美味しい。ゆったりとした雰囲気が良い。自然が良い。最高。平日のシニア料金が安くて良い。応援しています</p>	