

令和3年度指定管理業務 評価票

1 基本事項

(1)公の施設の名称	シャルマン火打スキー場
(2)施設の設置目的	交流人口の増大を図り、地域振興及び地場産業の振興並びに市民の健康増進及び体育の向上に寄与する
(3)所管部署	能生事務所
(4)指定管理者	火打山麓振興株式会社
(5)指定期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日までの3年
(6)主な事業	① 施設の管理運営に関する業務 利用申込の受付等・利用料金の徴収・管理業務、施設、設備、器具及び備品の維持管理 ② 各種教室運営・大会の開催に関すること 大会の誘致や企画・教室の企画及び実施 ③ その他の業務 レストランやレンタル等の運営

2 管理運営状況

(1)令和3年度管理運営状況(主要な取り組み・成果、地域貢献等の実績)																								
●国内でも稀有な降雪量を売りに広範囲から集客している(90%以上が糸魚川市外、概ね65%が新潟県外)。 ●ウィンタースポーツ文化の継承発展のため各種大会やスキー・スノーボード教室の会場としての役割も担った。 ●シャルマンを基盤としたスキークラブを設立し、新潟県スキー連盟とのつながりも作り、毎年春には上越地区のジュニアスキー大会やテクニカル・クラウンといった上級検定が行われている。 ●障害者と健常者を対象とした icetee cup など、障害者にも配慮した大会を開催した。																								
(2)利用状況																								
(単位:人) <table><tr><td></td><td>R元年度</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td></tr><tr><td>指定管理者名</td><td>火打山麓振興株式会社</td><td>火打山麓振興株式会社</td><td>火打山麓振興株式会社</td></tr><tr><td>総利用者数</td><td>229,145</td><td>196,410</td><td>167,898</td></tr><tr><td>リフト発券数</td><td>26,227</td><td>17,263</td><td>16,140</td></tr><tr><td>入込数(観光動向調査)</td><td>32,610</td><td>17,270</td><td>16,150</td></tr></table>						R元年度	R2年度	R3年度	指定管理者名	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社	総利用者数	229,145	196,410	167,898	リフト発券数	26,227	17,263	16,140	入込数(観光動向調査)	32,610	17,270	16,150
	R元年度	R2年度	R3年度																					
指定管理者名	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社																					
総利用者数	229,145	196,410	167,898																					
リフト発券数	26,227	17,263	16,140																					
入込数(観光動向調査)	32,610	17,270	16,150																					
(3)施設の設置目的達成に関する取り組み																								
・交流人口の増大を図るため、県内はもとより県外へもPR活動を行った。特に当スキー場は、北陸・関西方面からの利用客が多いため、富山・石川県や近畿地方を中心にスポーツ店を訪問するなどPR活動に努めた。 ・当年もコロナ禍のため、従前実施していた規模でのイベントではなかったが、シャルマンカップやシャルフェスの開催、及び障害者も含めたイベント icetee cup の開催や新製品試乗会の開催などを行い、スキー客の機運を盛り上げた。 ・市民の健康増進や体育の向上に寄与するため、リフト券の市民割を行うなど、市民が利用しやすい価格でスキーを楽しめるように配慮した。																								

3 適正な管理運営の確保

目標管理	評価指標	スキー場という自然に大きく影響を受ける環境下での安全確保
	目 標	索道事故ゼロ、遭難救助案件ゼロ
	実 績	索道事故、遭難救助案件ともに無かった

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・施設の設置目的を十分に理解し、適正な管理運営をしているか。	・施設の設置目的に沿って、お客様の安全を最優先に適正な管理運営を行っている。
	・誰もが利用できる仕組みを構築し運営しているか。	・高齢者や障害者及び外国人等に配慮した、適正な運営を行っている。
	・協定書及び仕様書等に基づいて設備の保守点検や備品の点検を適正に実施しているか。	・索道やセンターハウスの衛生管理など来場者の安全に関わる保守点検を適正に実行した。 ・設備・備品等の管理、パトロールの安全管理は各部署で点検した内容を記録簿に記載していつでも第三者が点検できるようにしている。
	・協定書、事業計画書等で定めた職員体制がとられているか。	・協定書、事業計画書等に沿った職員体制をとっている。
	・利用者が安全、安心して利用できるような緊急・救急体制を有しているか。	・安全管理についてマニュアル・体制を作り、教育・訓練を実施して事故を防止した。 ・けが人が発生した時、必要な場合は消防・警察と連携して適切に対処した。
	・事故防止や事故発生時の対応について研修等を実施しているか。	・12月オープン前に全従業員と消防も参加し、救助・避難訓練・救急救命講習を実施している。
利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応		・ご意見箱の設置やメール等での意見や要望等を常にチェックし、職員で共有しながら対応を図っている。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	A +	A +
	評価理由	索道（リフト）係及びパトロール隊に、事前研修等を行い、事故ゼロでシーズンを終わることができた。 遭難の防止については、エリア外滑走の危険性についての放送や入山届の記載内容の見直し、午前中の入山の徹底など適正な管理に努めた。	目標を達成できたことから評価を「A +」とした。今後も事故等のないように対応をお願いしたい。
	改善事項	職員の高齢化が進んでおり人材不足は顕在化している。ハローワークをはじめ過去の従事経験者のネットワークを活用し人材確保に努めている。	最近はどこも人材不足が課題となっているが、地域雇用の場として、人材確保に努めていただきたい。

【評価基準】

ランク		目標達成率(%)	判断基準
AAA		115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。
AA		105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。
A	A +	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A -	95%以上 100%未満	
B		80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。
C		80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。

4 利用者サービスの向上や利用者数増の取り組み

目標管理	評価指標	サービス・知名度・関心度の向上による利用者数増			
	目 標	リフト券発券数24,000枚、入込数（観光動態調査）32,000人			
	実 績	リフト券発券数16,140枚（対目標67.3%）、入込数16,150人（対目標50.5%）。			
資料					
			R元年度	R2年度	R3年度
		リフト券発券数	26,227	17,263	16,140
	入込数（観光動向調査）	32,610	17,270	16,150	

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・施設の設置目的を達成するための具体的な取組があったか。	・交流人口の増加を図るため、県内はもとより北陸関西方面にまでPR活動を広げた。また、市民の多くの方からスキー等を楽しみ健康増進に寄与するため、リフト券の市民割引を実施した。
	・利用促進に向けた取組みに努めているか。実現可能な利用促進策を実施しているか。	・お客様が知りたい当日の天気・ゲレンデ情報などホームページやSNS等で情報発信している。 ・他スキー場との割引提携、ネットクーポンの活用等多彩なサービスを行っている。
	・教室、イベント、自主事業などの取組み状況	・子供向けスキー教室やシャルマンカップ・シャルフェス等のイベントを開催している。特にicetee cupなど障害者にも配慮した大会を開催し集客に努めている。
	・利用者数増加のためのPR活動は実施しているか。	・来場客の特性、関心に合わせ、インターネット・放送媒体・刷物・販促イベント等を使いPR活動を行った。 ・北陸、関西方面からの来場者が多いことから、当該方面のスポーツ店を訪問するなどPR活動に努めた。
	・利用者アンケート等を活用し利用者の要望や意見を把握しているか。また対応策を講じているか。	・メール・アンケート（センターハウス内）等により利用者の声を収集・対応している。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	A＋	B
	評価理由	コロナ禍による客数の減少に加え、1月には強風、2月には大雪や雪崩の危険性で祝日にも関わらず営業できない日があるなど、非常に厳しい年であった。しかし、雪が多かった分5月の連休も3日間営業期間を延長しお客様サービスに努めるなど、利用者増に取り組んだ。目標達成率は低かったが、コロナ禍や自然現象が主な原因なので、仕様の内容に概ね沿っていると判断した。	昨年同様、コロナ禍による入込数の減少が大きかった。加えて他のスキー場も積雪が十分だったことにより、利用者が分散したと考えられる。目標達成率は低かったが、要因が不可抗力によるものであるため、評価は「B」とした。
	改善事項	フリーWi-Fiを整備することで、お客様満足度のアップに繋がりたい。また、Wi-Fiの整備で、お客様自身がSNSで情報を発信するようになり、スキー場の宣伝効果、誘客に繋がるものとする。なお、今年の秋にはWi-Fiを更新することで、市と協議が整っている。	コロナ禍における対応は今後も続くものと考えられ、厳しい状況の中でも集客につながるような取り組みを実施する必要がある。

【評価基準】

ランク	目標達成率(%)	判断基準
AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。
A	A＋	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A－	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。

5 収支や収益の向上に関する取り組み

目標管理	評価指標	利用料金収入の予算達成度		
	目 標	57,000（千円）※指定管理事業計画上の予算額		
	実 績	55,321（千円）※予算比 97.1%。		
資料	年次の指定管理事業計画における利用料金 （単位：千円）			
		R元年度	R2年度	R3年度
	予算	57,000	57,000	57,000
	実績	73,071	52,495	55,321
	差引	16,071	-4,505	-1,679

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・施設の設置目的に沿った経費の執行ができたか。	・来場者が利用しやすいようリフト券の各種割引制度を設けたほか、市民がスキー等を楽しみ健康増進の一助とするため、リフト券の市民割引を実施した。
	・利用料収入の目標達成度	・利用料金収入は指定管理計画の予算比97.1％であった。
	・収入増加のための取り組みを実施しているか。	・一部利用料金を見直しを行った。安価過ぎた春パスの廃止やシニア・子供料金を見直した。 ・県内はもとより来場者の多い北陸・関西方面を中心にスポーツ店へ訪問するなど営業活動を行った。また、インターネットを通じたリフト券の販売や企業向けのリフト券の販売にも取り組んだ。
	・収支決算書は適正に作成されているか。	・収支決算は毎月会計事務所の監査を受けており適正に処理されている。
	・経費削減や業務の効率化に取り組んでいるか。	・ゲレンデの圧雪整備作業は休日には3台体制だが、平日は2台体制として人件費・燃料費・機械の消耗を軽減する取り組みを続けている。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	AA	A－
	評価理由	・コロナ禍・悪天候等により利用者数は、対前年度の93.5％であった。しかし、利用料金収入としては、対前年度比で105.4％となった。 ・その要因として、一部利用料金を見直したこと、従前のスキースクールと契約を解除し新たなスクールと契約した事が奏を功した。従前のスクールでは、料金収入があったが、それ以上にスクールへの支出が多かった。	入込数が大幅に減少する中、利用料金を見直し等により、目標には若干届いていないが、昨年度を上回る収入となっている。評価基準での目標達成率から、評価は「A－」とした。
	改善事項	新たなスキースクールと更なる連携強化を図ることで、スクールを始めとした全体の利用者増及び収益の増加に繋げていきたい。	コロナ禍で厳しい状況は今後も続くと考えられるが、スクールや宿泊施設との連携強化を図ることで、誘客につなげることが必要。

【評価基準】

ランク		目標達成率(%)	判断基準
AAA		115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。
AA		105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。
A	A＋	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A－	95%以上 100%未満	
B		80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。
C		80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。

6 公の施設の設置目的と全体評価

検 証 等		市の評価		
		設置目的	目標管理（評価指標）の再掲	指標別評価
		交流人口の増大を図り、地域振興及び地場産業の振興並びに市民の健康増進及び体育の向上に寄与するため、スキー場を設置する。	適正な管理運営の確保	A＋
			利用者サービスの向上	B
			収支の実績	A－
		評価内容		総合評価
		・市外利用者が90%と多く、交流人口の面で設置目的に沿っている。 ・従業員は地元雇用及びレストランの食材等の地元調達に力を入れており、地域振興及び地場産業の振興に寄与している。 ・市民利用については、市内小中高校のスキー授業をはじめ、スキー、スノーボード愛好者の方々に利用され、市民の健康増進と体育の向上が図られている。 ・施設の管理状況等は良好である。 ・収支については、新型コロナウイルスの影響等により、例年と比べ大幅な減となったが、最終的には黒字とすることができた。 ・指標別評価を総合的に判断し「A」と評価した。		A
	課題検証	・費用対効果に見合った投資 スキー場の設置効果を将来的に長く継続させていくためには、利用者数の増加と、スキー場への市の一般財源投入額を減らし、費用対効果を上げていくことが必要。施設や設備の老朽化が進んでいるが、費用対効果等から補修や入替が実施できないことが増えている。 ・利用者数の確保 国内のスキー・スノーボード人口は1998年をピークにその後は減少が続き、当スキー場も同様の傾向にある。直近の10年程度は積雪状況等によって増減を繰り返し、さらには新型コロナウイルスの蔓延による利用者の行動変化によって、今後も入込数の増加は厳しい状況が見込まれる。インバウンド再開も視野に入れ、魅力あるスキー場となるような取組が必要である。		
	改善事項	・新型コロナウイルスの影響で外国人客の増加は厳しい状況が見込まれ、国内のスキー・スノーボード人口も減少しているが、新たな顧客層の開発が必要と思われる。若年層やシニア世代へのPRや、当スキー場の特性を活かした誘客及び市内利用のさらなる促進を積極的に実施してもらいたい。		

【総合評価】

評価区分	判断基準
AAA	優良である
AA	良好である
A	適正である
B	課題がある
C	改善を要する

公の施設指定管理者選定委員会（評価委員会）の意見書

- 1 指定管理者名 火打山麓振興株式会社
- 2 対象施設 シャルマン火打スキー場
- 3 評価委員会の意見

項目	意見
対象施設に対するもの	・コロナ禍にあっても、収益を上げており、評価できる。 ・連休まで滑走が可能な点や、新雪が売りである点など、強みを活かした運営やPRを今後も継続すること。 ・コロナ禍が明けたときには、糸魚川の食も含めた魅力とのセットといったメニューの開発を検討すること。
指定管理施設全体に対するもの	・設置目的と施設の現状は一致しているのか。評価指標との関連も含めて、よく検討すること。 ・それぞれの施設の設置目的や意義、評価指標を明確化して、指定管理者と市がそれを共有することで、両者の評価が大きく乖離することがない、しっかりとした評価を行えるようにすること。 ・市が出資している第三セクターが指定管理者になることは、経営危機に対する行政の介入への期待感・安心感から、経営に対する姿勢が緩慢になる可能性が考えられる。現状の確認と課題の洗い出しや改善について議論を行うこと。 ・収支の議論に集中しがちで、施設の設置目的が軽視されていないか。指定管理者制度で民間の力を活用するというのは、収支改善に限った話ではない。指定管理者制度のあり方、目的について行政としてよく検討すること。