

平成28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	平成26年4月1日から平成29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 教室の企画及び実施・大会の誘致や企画 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)平成28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、60%以上が新潟県外）昨年引き続き年末年始が雪不足となったが、「シャルマンなら雪がある」という安心感を広めることができた。

●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の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。

●地元の団体とも連携し、餅つき大会や特産品の販売イベントを開催した。

(2)利用状況

	H26年度	H27年度	H28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
リフト発券数	21,928	29,103	25,703
入込数(観光動態調査)	29,480	37,230	33,220

「利用者サービス」における市の状況分析

H27年度シーズンに新たな来場者が増加した効果から知名度が向上したこと、再来場者が多い傾向にある。
H28年度シーズンは、例年通り12月中に営業開始となり、12月の入込状況としては入場者数が増加した。

(3)収支状況

(単位：千円)

		H26年度		H27年度		H28年度		H29年度(予算)
		計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画
収入	指定管理料	42,500	52,469	42,500	42,500	42,500	42,500	45,500
	大規模修繕	8,760	9,969	11,400		10,100		
	修繕業務等委託料				15,365		10,264	10,000
	利用料金	62,000	51,867	63,000	68,856	64,000	60,969	57,000
	事業収入	29,000	23,059	29,800	37,461	30,700	34,987	33,800
	その他収入	13,500		13,800		14,000		
計		155,760	137,364	160,500	164,182	161,300	148,720	146,300
支出	人件費	49,000	46,270	49,900	49,016	50,700	47,408	48,000
	イベント事業	12,000	10,417	12,300	24,887	12,500	21,043	20,000
	施設管理費	47,300	50,870	48,100	40,133	48,780	40,860	33,300
	その他経費	41,600	29,928	45,390	31,497	45,140	28,805	45,000
	計	149,900	137,485	155,690	145,533	157,120	138,116	146,300
収支差額		5,860	-121	4,810	18,649	4,180	10,604	0
「収支状況」における市の状況分析		収入では、前年度に比べ利用料金が減額となったが、支出は、人件費、イベント事業費及びその他経費を抑え、その結果、10,000千円の単年度黒字となった。						

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
資料		

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・誰もが利用できる仕組みを構築し運営しているか。	・様々な利用者に対応できるよう、スタッフ研修を行っている。
	・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に関わる施設等、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、事業計画書等で定めた職員体制になっている。
	・利用者が安全、安心に利用できるような緊急・救急体制を有しているか。	・安全管理について経営側まで関与してマニュアル・体制を作り、教育・訓練を実施して事故を未然に防止した。 ・けが人が発生した時は、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の救助・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	・特記すべき事項なし

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	・昨年同様、索道（リフト）係に新人が多かったが、事前研修や経験者からのフォローで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での管理が効果的であった。	・索道事故、遭難救助案件について、未然防止策が功を奏したことから発生案件がなく、目標が達成されたのでA+と評価した。
	改善事項	・遭難防止については、外国人向けの表記を増やす。（英語版のゲレンデ案内図や英語による遭難防止放送はすでにある。）	・外国人向け遭難防止策として、ホームページなどにも英語版での注意喚起に取り組んでいただきたい。

【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25,703枚（対目標107%）、入込数33,220人（対目標104%）と目標を上回った。		
資料		H26年度	H27年度	H28年度
	リフト発券数	21,928	29,103	25,703
	入込数（観光動態調査）	29,480	37,230	33,220

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・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。	・他スキー場との割引提携、ネットクーポンの活用等サービスの向上に努めた。 ・新幹線利用での来場を促進するため、糸魚川駅からの直行シャトルバスを運行している。 ・新潟県及びJR東日本と提携し、関西の旅行代理店（大手3社）で旅行商品を開発し運用を開始した。
	・教室、イベント、自主事業などの取組み状況	・スクールは現在の常時受け付けの体制になって毎年利用が増加している。今期も最高を更新した。子供向けスキー教室や特徴のある大会、イベントを開催している。
	・利用者数増加のためのPR活動は実施しているか。	・雪が多いという特徴をPRし続けてきたため、今回の年末年始のような雪不足の状況では「シャルマンに行けば雪がある」という安心感から実際に多数来場している。 ・来場客の特性、関心に合わせ、インターネット・放送媒体・CATV・印刷物・販促イベント等を使いPR活動を行った。Twitterのフォロワーは2800人以上、Facebookの「いいね」は7000人以上とスキー場業界でも上位、市内ではトップクラスの発信力を持っている。 ・インバウンド客を狙って外国人向けの観光庁がバックアップしているガイドブックにシャルマン火打スキー場の情報が掲載された。
	・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（糸魚川駅シャトルバス利用者・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。
	・利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	・新幹線糸魚川駅からのシャトルバス利用者からは、朝夕各一便のみではなく増便して途中温泉等に立ち寄れるようにしてほしいとの要望が多かった。車両や運転手の運行日程の調整が難しく、すぐには対応できなかった。

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	・年末年始までは少雪で近隣スキー場に雪がなく、シャルマンに来場が集中したが、インターネットなどで積雪情報を適切に提供したことが奏功している。また、昨シーズン全国的に少雪な中でも営業できるスキー場であると認知されたことも大きく影響している。	・実績によりA+と評価した。前年度の「少雪でも営業できるスキー場」として知名度が向上した結果、再来場者が増えたものと考えられる。
	改善事項	・前年から引き続き、新幹線等公共交通を使った集客の強化を考えているが、限られた車両でどのように運行体制が組めるかが課題になっている。	・来年度以降も再来場者が減らないよう利用者サービス向上の取り組みを充実させるとともに、安定した管理運営ができるように営業活動を行っていただきたい。

【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。

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	6 4 , 0 0 0 （千円）※指定管理事業計画		
	実 績	6 0 , 9 6 9 （千円）※達成率95.3%		
資料	年度の指定管理者事業計画における利用料金(単位:千円)			
		H26年度	H27年度	H28年度
	計画	62,000	63,000	64,000
	実績	51,867	68,856	60,969

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・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達成率が95.3%と目標を下回った。
	・収入増加のための取り組みを実施しているか。	・割引サービスの最低価格を見直した。 ・夏季もオリジナル商品のネット販売を行った。
	・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。
	・利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	・特記すべき事項なし

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	・年末年始までは少雪で近隣スキー場に雪がなく、シャルマンに来場が集中したが、インターネットなどで積雪情報を適切に提供したことが奏功している。 また、昨シーズン全国的に少雪な中でも営業できるスキー場であると認知されたことも大きく影響している。	・指定管理計画では、前年度に比べ1,000千円増の目標を設定し、営業してきた。60,000千円に達したものの目標の64,000千円に達することができなかったため、達成率によりA-評価とした。
	改善事項	・団体誘致 ・オリジナル商品の販売強化	・団体誘致、オリジナル商品の販売強化について、自主事業として、どのように収益につなげるかを具体的な手法を提出願いたい。

【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。

6 公の施設の設置目的と全体評価

検 証 等		市の評価		
	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	A+
			収支の実績	A-
		評価内容		総合評価
	・市外利用者が90%と多く、人的交流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、市内小中学校のスキー授業はじめ、高校生以上のスキー、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、黒字となっている。 ・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 将来的な利用者の増加は不透明であり、利用料収入の増を見込むことが難しい中で、施設等は老朽化して、維持管理コストが増加傾向にある。 ・近隣同類施設の各種状況等の把握 H29シーズンから開設される近隣施設の影響が大きいと考えられる。入込状況、価格設定、職員待遇、施設整備状況、利用者サービス状況など把握し、当該スキー場の利用者確保対策を検討しなければならない。		
改善事項	・外国人向けの表記を、より充実させる点について、スキー場ホームページに早い段階で掲載すること。 ・長期間のリピーター対策を講じ、同趣旨の営業活動を図ること。 ・団体誘致、オリジナル商品の販売強化について、自主事業として、どのように収益につなげるかを具体的な手法を提出願いたい。			

【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

○ 評価委員会の意見

シャルマン火打スキー場

項 目	意 見
管理運営 利用者サービス 収支実績	・今年度においては、妙高市でオープンするアライリゾートの影響を想定した計画となっているが、今後の動向を注視し、いち早く対応が取れるよう情報収集と分析を続けていただきたい。
全体評価	・職員の通年雇用形態を最大限生かすため、発想の転換を行い、利益につながる事業展開を行う必要があると考える。 ・市は指定管理料を公費として支出する立場から、また指定管理者は公費による運営を行う立場から、経費の流れを細かく分析していることが大切である。仮に前年度の実績に基づくだけの収支計画になってしまった場合、適切な運営から離れてしまうので、市はある程度の支出基準・判断基準を設けたうえで比較分析するようにしていただきたい。 ・評価制度が安定化してきている中、評価票については分かりやすさが求められる。収支状況の項目を損益計算表の構成に合わせるなど改良願いたい。