

1 基本事項

公の施設の名称	シャルマン火打スキー場
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。
所管部署	能生事務所
指定管理者	火打山麓振興株式会社
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 年間
主な事業	

施設の運営・管理に関する業務

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、索道・ゲレンデの安全対策、施設、設備、器具及び備品の維持管理
 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
 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

●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） ●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ている。 ●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の会場になっている。 ●地元の団体とも連携し、餅つき大会や鮭汁・特産品の販売イベントを開催した。
--

利用状況
利用状況

	H24年度	H25年度	H26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	25,212	24,150	21,928
入込数(観光動態調査)	32,960	31,970	30,260

「利用者サービス」における市の状況分析	安全性を重視した索道運行を行っており、恒例となっている大会やジュニア対象の教室等を開催している。また、レンタルやレストラン等の運営も良好に行っている。
---------------------	---

收支狀況

		(単位:千円)						
		H24年度		H25年度		H26年度		H27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(一般)	43,000	43,000	43,000	43,500	42,500	42,500	42,500
	指定管理料(大規模修繕)	15,000	43,441	7,800	7,911	8,000	9,969	8,000
	利用料金	59,000	58,858	59,000	55,873	62,000	51,867	58,000
	その他事業収入等	34,000	40,195	40,000	32,630	39,500	33,028	39,500
計		151,000	185,494	149,800	139,914	152,000	137,364	148,000

支出	人件費	44,900	46,182	47,000	46,805	50,500	46,270	48,300
	イベント事業	11,400	10,870	12,000	11,958	12,000	10,417	12,000
	施設管理費	61,747	93,143	52,630	51,340	57,600	52,559	51,800
	その他経費	31,300	29,631	36,500	30,082	27,540	28,238	23,780
計		149,347	179,826	148,130	140,185	147,640	137,485	135,880

収支差額	1,653	5,668	1,670	-271	4,360	-120	12,120
------	-------	-------	-------	------	-------	------	--------

「収支状況」における市の状況分析	利用料金収入は前年を下回ったが、シーズン前半の天候不順による利用者減を後半に回復している。特色を活かした集客で目標の達成に努めていただきたい。
------------------	---

3 適正な管理運営の確保

目標管理	評価指標	適正な管理運営の確保
	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	添付資料なし	

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・誰もが平等に利用できる仕組みを構築し運営しているか。	エリア外滑走などによる遭難事故防止のため、スキー場外における自然の危険性やルール・マナー遵守の重要性を場内掲示物やブログ等で表現した結果遭難救助案件ゼロであった。
	・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。	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。	必要な有資格者を配置するとともに、運営に必要な人員の確保に努めている。しかし、パトロール等一部業務においては専門性も高く、十分な人員確保が難しかった。
	・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作成・体制を作り、教育・訓練を実施して事故を防止した。
	・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。	毎シーズンオープン前に全従業員参加の救助・避難訓練・救急救命講習を実施している。 けが人の発生した時等、適切に対処した。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	安全面に関する要望等は特になかった。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	A A	A (A +)
	評価理由	限られた人員、特に人員不足のパトロールの体制で事故ゼロでシーズンを終えたことは非常に個々の能力が高いと言える。	索道の安全運行のため、圧搾力の検査と必要な修繕の実施により、施設の安全性を図っている。 今シーズンも索道事故の発生はなく、良好に運営している。 遭難に対する表示やアナウンスなどの対策が大きく成果を上げている。 人員確保が十分にできなかった部分もあるが、上記～により概ね良好な管理運営が行われていると判断し、評価を「A+」とする。
	改善事項	今後もこの水準を保つため、特にパトロールの待遇改善が必要である。	場内アナウンスやサインの整備を順次すすめて、遭難防止をさらに強化していただきたい。

【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+	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。

4 利用者サービスの向上

目標管理	評価指標	利用者サービスの向上
	目 標	利用者を増やす（前年リフト発券数24,150枚、入込数31,970人からの増加）
	実 績	リフト発券数21,928枚（前年比91％）、入込数30,260人（前年比95％）と減少
資料	●リフト券発券枚数と県報告入込数の3ヶ年推移 *数値は1ページ、2管理運営状況、(2)利用状況のとおり 12月こそ豊富な積雪で前年を上回ったが、1月正月時期の大雪報道、2月・3月・4月は前年より休日が少ないか並びの悪い中で数字を落としてしまった。 特に3月は北陸地区・岐阜県で積雪豊富であり、西日本からの来場に大きく影響した。 高速道路の割引幅縮小も影響している。	

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多彩なサービスを行っている。 新幹線開業に合わせ、糸魚川駅からの直行シャトルバスを運行した。
	・教室、イベント、自主事業などの取組み状況	常設のスクールはここ数年毎年利用が増加している。 子供向けスキー教室、特徴のある大会イベントを開催している。 特徴あるゲレンデがあるため、日本全国から新雪滑走やバックカントリー入門のためのイベントを誘致するよう営業活動し実際多数来場している。
	・利用者数増加のためのPR活動は実施しているか。	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。
	・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	苦情より、「良かった」等の声の方が多い。昨シーズン、センターハウス内が寒いとの声から大型のストーブを設置して好評。 Twitterのフォロワーは2300人以上、Facebookの「いいね」は3700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。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	B	B
	評価理由	非常に悪い材料の多い中で、利用人数の減少を最小限に食い止めた。 実際、5月は史上最高の入込となった。	客層別・方面別のPR、他のスキー場との提携などの取り組みは評価できる。 ホームページ、Twitter、Facebook等の情報発信の取り組みは評価できる。 北陸新幹線開業に伴う糸魚川駅からのシャトルバス運行等で集客力の向上も期待できる。 上記～の誘客取り組みは評価できる。しかし、利用者のサービス向上においては更なる改善努力が必要と判断し、B評価とする。
	改善事項	H25年度の利用者数を目標に、インバウンド等新たな客層の開拓を試みる。	・利用者サービス向上として、海外向けのPR並びに誘客、接客対応が図れるように努めてほしい。

【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 収支の実績

目標管理	評価指標	利用料金収入の達成状況	
	目 標	索道収入 62,000千円（前年比111%）	
	実 績	索道収入 51,867千円（前年比93%） 達成率 84%	
資料	● 利用料金・その他事業収入等 3ヶ年推移（H24～26年度） * 数値は1ページ、2管理運営状況、(3)収支状況のとおり。		● 利用料金収入は落としてしまったが、わずかながらそれ以外の収入を増やすことができた。

実施状況	点検項目	【実施状況】
	・ 利用料収入の目標達成度	目標達成率は84%であった。
	・ 収入増加のための取組みを実施しているか。	消費税率の引き上げに伴い、定価料金と割引サービスの価格設定を見直し客単価が上がるように料金体系を設計した。
	・ 収支決算書は適正に作成されているか。	収支決算は月ごとに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行っていた。 索道係と販売で日により入る部署を変える兼任制をとったり、管理職であっても販売現場に立つなど人員配置は極限まで無駄を排している。
	利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	エリア割引など独自のサービスが好評

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評 価	B	B
	評価理由	索道収入は割引サービスの見直しで客単価アップを狙ったが、お客さまもより安いサービスを探して利用する方が多く思ったように上がらなかった。	利用料金収入の目標に対して、実績では達成率84%となっている。 利用料金収入の目標には達していないが、収支で黒字となっている。 今後も改善努力が必要と判断しB評価とする。
	改善事項	H25年度の利用者数を目標に、インバウンド等新たな客層の開拓を試みる。	利用者サービス向上により、利用者の増加につなげ、収入の増になるようにする。また、支出の削減も図り収支の黒字化を継続していただきたい。

〔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。

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 (A +)
			利用者サービスの向上	B
			収支の実績	B
		評価内容		総合評価
		・利用者の多くは市外から来られており交流人口の増大に貢献している。 ・施設内の従業員は地元から雇用するとともにレストランの食材等は、できるだけ地元の事業者から仕入れることとしており、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をはじめ、高校生以上のスキー、スノーボード愛好家の方々に利用され、市民の健康増進と体育の向上にも寄与している。 ・施設の管理状況等は、ほぼ良好となっている。 ・施設利用者数が年々減少しており、収支についても、利用料収入が減少している。また、支出では、経常経費が毎年ほぼ同額で推移している。 ・利用者数が増加しなければ、経費の採算がとれなくなるため、経営面での改善努力が必要となる。 ・適正な管理運営の確保については良好であるが、利用者サービスの向上及び収支の実績について課題があるため、総合評価を「B」とした。		B
	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、修繕等が必要となっており、維持管理コストが増加している。 ・営業力の強化 渉外営業できる者が少なく、パソコン上での情報発信による営業が主となっている。		
	改善事項	・安定した収支を図るため、歳入歳出の内容を今一度確認し、費用対効果が現れる事業運営に取り組んでいただきたい。 ・営業期間が長い分、経費負担も多くなるが、利用者の入込は春先に多いため、経費負担を軽減できる策を検討していただきたい。 ・利用者の減少に係る原因を究明し、渉外などで顧客を取り込み、イベント情報等を適宜発信し、営業の強化に努めていただきたい。		

【総合評価】

評価区分	判断基準
A A A	優良である
A A	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
適正な管理運営の確保	・概ね適正であるが、指定管理者は、市の要求水準に基づき、現目標を再検討し、利用者が今以上に施設を安全・快適に使用できるよう努めていただきたい。
利用者サービスの向上	・改善努力を要する。指定管理者は、市の要求水準に基づき、現目標を再検討し、更なるサービス向上に努めていただきたい。 ・社員指導と利用者情報の共有化を徹底することにより、利用者の声を素早くサービスに反映させている点については評価できる。
収支の実績	・改善努力を要する。指定管理者は、「公の施設」を管理運営していることを認識し、収入増加とコスト低減を強く意識して、さらなる収支の改善に努めていただきたい。
公の施設の設置目的と全体評価	・利用者数や収支の状況に課題がある。指定管理者は、運営方法のさらなる改善に努めていただきたい。 ・市は、施設の設置の目的、意義及び運営のコンセプトを再確認するなかで、適切な管理運営方法について、様々な視点をもって検証願いたい。