

【施設状況】

グループ名称	戸隠観光施設(戸隠スキー場、戸隠キャンプ場、戸隠高原交流施設(ゲストハウス岩戸))、戸隠牧場							
指定管理者名	株式会社 戸隠				法人番号	4100001031245		
所管課	主	143100	北部産業振興事務所	副				
構成施設	2166	戸隠スキー場						
	2163	戸隠キャンプ場						
		戸隠高原交流施設(ゲストハウス岩戸)						
		戸隠牧場						
施設分類	04	レクリエーション型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03 一部利用料金制
施設概要	戸隠スキー場:昭和38年12月開設、リフト7基、コース19本、食堂2箇所、人工降雪設備21基、駐車場5箇所 戸隠キャンプ場:昭和36年7月開設、敷地面積22.49ha、管理棟2棟、ログキャビン33棟、バンガロー28棟、野外炉10ヶ所、貸テント260張、オートキャンプ250台、炊事場13ヶ所、トイレ6棟、シャワー2棟、区画サイト38、電源水道付サイト8 ゲストハウス岩戸:木造2階建 延床面積661.42㎡(集会施設、休憩所、山岳遭難防止対策協会救助隊詰所) 戸隠牧場:放牧面積135ha、管理棟1棟、喫茶店1棟、ふれあい小動物園、乗馬体験施設							
施設設置目的	市民及び観光客のレクリエーションと健康増進を図るため、戸隠観光施設(戸隠スキー場、戸隠キャンプ場、ゲストハウス岩戸)を設置する。 家畜の放牧及び観光客に動物とのふれあいの場を提供するため戸隠牧場を設置する。							
基本方針等	戸隠スキー場と戸隠キャンプ場については、戸隠観光施設事業の収益性を高めるとともに、地域の中核施設としてまちづくりに貢献すること。また、戸隠高原交流施設については、観光客の交流・体験学習等の拠点施設・山岳遭難対策として利便を提供すること。戸隠牧場については、家畜の飼養管理(自然・人工交配等含む)並びに市民及び観光客に動物との触れ合いの場等を提供すること。							
主な実施事業	戸隠スキー場:リフトの営業運行、食堂施設の営業 戸隠キャンプ場:キャンプ場の営業 戸隠牧場:公共牧場としての機能確保、ふれあい小動物園、乗馬体験施設等の管理							

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社 戸隠			当該指定管理者の指定回数	1 回
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日	5年	当該指定管理者の管理運営開始日 平成21年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。				評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)				

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		戸隠スキー場	人	92,309	96,978	83,110	76,038	91%	
		戸隠キャンプ場	人	54,967	51,934	32,549	33,085	102%	
		戸隠牧場	人	9,258	14,223	10,451	10,905	104%	
	(特記事項)戸隠キャンプ場は8月のお盆休みの際の台風及び長雨により、60%がキャンセルとなる過去にない水準であった。戸隠スキー場は市内小学校のスキー教室が中止となるなど、把握しているキャンセルだけで12,500名となり、多大なコロナの影響を受けた(収益は、シーズン券の増収などにより黒字となった)。								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・スキー場の管理運営 ・ゲストハウス岩戸の管理運営 ・キャンプ場の管理運営 ・牧場の管理運営 							
	自主事業	<p>【スキー場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食堂(シャルマン・やなぎらん)、売店(シャルマン)の運営 ・スキーレンタル事業の運営、託児所の運営、キッズパークの運営 ・シニアスキー技術選手権大会、シニアスキーレッスンキャンプ、親子スキーレッスン、大回転スキー大会、ニューモデルスキー試乗会、ジュニアカップスキー大会の開催・SAJ公認レース6試合開催・各県連スキー連盟事業開催 <p>【キャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売店の運営・レンタル事業の運営 ・自然体験教室(昆虫教室など)の開催・各種イベントの開催 <p>【牧場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・干し草販売事業・自然探索体験・トラクター馬車事業の実施 など 			<p>【スキー場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内スポーツ店と連携しエキスパートレンタルを実施 ・ファミリーパック・宿泊者専用の宿券・バスパック販売 ・シーズン券所有者食事30%off ・非接触式イベントのQR忍者ラリー ・全日本スキー連盟公認大会5戦開催 <p>【キャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グランピングサイト・サウナ付きサイト・Ebike ・区画サイトへの温水設備・暗渠工による排水工事・星空観察会・昆虫教室・夜間燈火観察 <p>【牧場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クイズラリー・クラフト体験 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・HP及びSNSによる積極的な情報発信を実施 ・月に1回から2回は東京のFMに出演し、キャンプ場・スキー場のアピールに努めた。 								

4

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	
		(2) 調査、会議等の内容	<p>【スキー場】・利用者がQRコードからエントリーするアンケート調査を実施した。2月15日より3月末まで行い、366名の回答を得た。</p> <p>【キャンプ場】・利用者がQRコードからエントリーするアンケート調査を実施した。繁忙期に実施し、約200名の回答を得た。</p> <p>【牧場】・キャンプ場に準じて同時に行った。</p>	
利用者からの評価・苦情等	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの声をすぐに活かすべくミーティングを行い、満足度の向上のための配慮を常に行なった。 ・誘客が成功しているエリアが認識できて来たので、次年度以降の誘客宣伝活動につなげていく。 ・お客様の層・志向も分類できつつあるので、得意分野の成長と苦手分野のテコ入れを行っていく。 ・利用率の高い券種などをお客様の要望から吸い上げ、次年度の営業に反映するようにしている。 ・キャンプ場の建物に関しては、稼働率を調査し、お客様のニーズに合わせた建物や内容に合わせられるように検討を重ねる。 ・苦情については責任者が向かい、その場で解決するよう対応している。 	4
		(1) 良好とする評価	<p>【スキー場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度は比較的高い。雪質・整備状況・レストラン・価格・スタッフの対応・ファミリーチケット・宿券の評価が高かった。非接触式のイベントはお客様の安心感につながり、好評で参加者も年々増えている。コロナに対するレストランの席数減なども安心につながっていた。 <p>【キャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度は高かった。中でも、場内の清潔度・ロケーション・環境・川遊び・イベント・区画サイトの温水設備に関する評価が高い。入場者数を詰め込めるだけ受け入れるのではなく、予約制でしっかりとお客様間のインターバルを取れることの管理も好評である。 <p>【牧場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロケーション・ふれあい動物広場の評価が高い。 	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<p>【スキー場】・アクセスの悪さ(特に日帰りの地元層)・駐車場の利便性・シャルマンの混雑具合・連盟行事の貸し切りに対する不平等さがあげられた。シャルマンレストランを障がい者の方が使用できない(車いす)などの問題は大きいと感じている。特に今回は駐車場不足及び春先の非舗装の駐車場が荒れ、泥だらけになりお叱りを何件も受けた。これは改善しないとお客様は離れていくことと感じる。</p> <p>【キャンプ場】・アクセスの悪さ・水道施設の古さ・コテージのカメムシの出没・コテージ、バンガローの老朽化に対する改善を望む声が多い。</p> <p>【牧場】・観光施設として体験・乳製品の販売がない。異音にアブが多く、ゆっくり安心して楽しめない。</p> <p>※対応措置※</p> <p>【スキー場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクセスの悪さは価値観の向上で変えられるはずなので、満足度の向上(コース整備・クレジット決済など)で対応する。コース規制に関しては早めの告知の徹底・規制時間の工夫・連盟などとの協議提案を今まで以上に細かく行った。 <p>【キャンプ場】【牧場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耐用年数が大幅に経過した施設については、順次改築・改修の協議を行っている。社内で可能なものに関しては自主的に工事を進めている。利用者の声から、特に近年進んでいるテントの大型化に備えて、区画サイトの再編成など時代に合わせたサイトに自主的に作り直す。 ・混雑度が高いのは満足度を下げる原因でもあるので、入場者数の見直しも必要と捉え、全サイト予約制で規模を弊社指定管理初年度の70%程度に設定をしないとした。 ・炊事場、シャワー、トイレの清潔感を保つため、時間管理のもと清掃活動を行っている。清掃に関しては常に賛辞の声を頂いている。 	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
	収入	利用料金	293,838,000	利用料金	276,474,584	使用料	838,000	使用料	
	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000	雑(納付金)	20,231,000	雑(納付金)	20,113,000	
	委託料		委託料	0	行政財産目的外使用料	81,566	行政財産目的外使用料	81,660	
	販売収入等	0	販売収入等	0	貸付料		貸付料		
	その他収入	20,749,000	その他収入	23,288,419	その他	11,874,700	その他	11,870,635	
	計	319,587,000	計	304,763,003	計	33,025,266	計	32,903,295	
支出	人件費	152,249,000	人件費	142,893,814	指定管理料	5,000,000	指定管理料	5,000,000	
	設備管理費	9,000,000	設備管理費	8,671,720	委託料	491,700	委託料	1,318,465	
	備品購入費	21,863,000	備品購入費	7,480,000	需用費	999,647	需用費	1,040,256	
	修繕費	30,951,000	修繕費	22,274,143	役務費	353,737	役務費	400,272	
	光熱水費	44,723,000	光熱水費	49,129,145	使用料・賃借料	12,397,861	使用料・賃借料	11,969,587	
	事業費	40,529,000	事業費	65,256,430	修繕費	5,736,346	修繕費	492,800	
	事務経費	5,872,000	事務経費	5,490,283	工事請負費	0	工事請負費	0	
	本社経費	0	本社経費	0	備品購入費	1,427,624	備品購入費	324,500	
	その他	24,810,000	その他	41,430,313	その他	1,799,474	その他	3,271,139	
	計	329,997,000	計	342,625,848	計	28,206,389	計	23,817,019	
自主事業	収入	68,124,000	収入	79,796,616					
	支出	40,896,000	支出	41,583,874					
	自主事業損益	27,228,000	自主事業損益	38,212,742					
損益		16,818,000		349,897	差引	4,818,877		9,086,276	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								41.7%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績(うち市内雇用職員数) 社員17名(16)・嘱託社員6名(6)【施設責任者1名・施設従事者22名】 夏季臨時 7名(7)(繁忙期短期含む)・冬季臨時 110名(91)(繁忙期短期含む)	☑	3
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	☑	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	☑	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	☑	3
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフトラッキング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	☑	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		☑
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		4
	<ul style="list-style-type: none"> ・地元の雇用の場として、多くの職員のうち大多数を地域より雇用した。また、地域との連携から、長野市開発公社様・戸隠観光協会様・戸隠神社様との人員派遣契約を行い、各職場の安定雇用協力している。 ・歴史、伝統、文化を重んじ観光協会との連携による事業の拡大・誘客を行った。 ・地元業者からの食材・物品の調達を行い、地場産業に貢献した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元スキー学校との連携を強化し、各種大会誘致、行事誘致を行うとともに地元選手育成にも尽力した。また、地元宿泊業者と連携したパック商品の販売を行い、地域との連携を強化している。 ・会社の活動を地域の方に知ってもらえるよう社内通信を配布した。 ・市内全小学校にスキー場へ誘致のためのPOPを配布した。また、長野市内親子週末スキー事業を実施した。 	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性 3</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 4</p> <p>事業収支 4</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>地域連携 4</p> <p>--- 基準値</p> <p>74</p>
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	4	16	
事業収支	4	16	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	

評価理由
<p>「施設の有効活用」については、シャルマン戸隠1階部分にインフォメーションセンターを設けたり、2階部分にカウンターバーや一人用スペースを設け、来場者の利便性アップや満足度が上がる空間を作り出す取り組みを実施していることから評価を「4」とした。</p> <p>「利用者評価」については、スキー場で様々な企画を実施し、参加者から高評価を得ていること、また、キャンプ場においては、炊事場の改修、区画サイトの改良やプライベートシンクの設置などが高評価を得ていることから「4」とした。</p> <p>「事業収支」は、市からの補填を受けることなく3期連続で指定管理事業の黒字化を達成し、施設貸付料(2,000万円)を市へ納入したことから評価を「4」とした。</p> <p>「地域連携」については、地元業者からの食材・物品の調達、宿泊業者との連携による宿券の拡充などから評価を「4」とした。</p>

取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	スキー場では、索道の老朽化が進み、毎年修繕費がかさんでいる。キャンプ場では、炊事場の老朽化が目立ち、キャンプ場のイメージダウンにつながっている。	スキー場は、第3クワッドリフトの握索機と第4高速ベアリフト主電動機のオーバーホール及び第6クワッドリフトの出発到着装置の整備を実施した。キャンプ場炊事場は、指定管理者による大規模な自営修繕が実施され、利用者から高評価を得ている。	スキー場の索道に関しては、緊急性の高いものから順次修繕を実施していく。キャンプ場の炊事場は、改修費用の予算化を図るとともに、指定管理者における自営修繕も検討していく。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<p>【スキー場】 利用者満足度を下げない工夫を図りながら、引き続き平日及び閑散期のリフトの計画休止を実施し経費削減を目指す。利用者が使用しやすい券種の発行を検討し、更なる満足度向上につなげる。</p> <p>【キャンプ場】 平日の利用促進のため、ワーケーション事業等の実施により更なる集客につながる取り組みを行っていく。なかなか販路が広がらないログキャビンにそれぞれの特徴を持たせ、利用率の向上を目指す。</p>

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・インフォメーションセンターをシャルマン戸隠1階部分に設け、お客様の利便性向上とご案内が一カ所で行えるように努めている。
- ・シャルマン戸隠2階入り口付近に設けたカウンターバー(Gods café)は、お客様のくつろぎのスペースと今までにない空間を設けている。また、一人用スペースを設け、近年増えている一人のお客様が気兼ねなく食事できる空間を設けた。
- ・積極的に非接触のための機器・システムを導入し、お客様の安全のための担保を高めた。また、密になりやすい空間に関しては、非接触式の体温計・亚克力板・パナーによる告知などを行い、安全確保に努めた。
- ・シャルマン戸隠レストラン内に子どもの遊具を作成した。幅広いお客様に満足いただけることと、特にファミリー層強化のために場内の活用方法を検討している。
- ・食事メニューを大幅に変更し、家族で楽しむシェアできる新しい提案を行い、好評であった。内容に関しては状況を見て随時更新している。
- ・ファミリー層をターゲットにした食事つきリフトパック券のファミリーパックは非常に好評で、多くの長野市民の方にもご利用いただいている。長野市民へのサービスの拡大に努めている。
- ・戸隠スキー学校との協働でアカデミーズレンタルを運営し、安全で快適なレンタルスキーの提供を行った。
- ・クレジット決済、ペイメントの活用を行い、お客様の利便性向上を図った。(レストラン・リフト券売所・レンタルスキー・スキー学校など)
- ・スポーツゼビオ様との連携で、ハイスバックレンタルを運営し、いつでもニューモデルスキーに乗れる新しい形態を提案し、新規顧客の取入れを図った。
- ・積極的に全日本スキー連盟などの大会誘致を行っている。これは宿泊につながり、地元への経済効果は大きい。
- ・キャンプ場内の炊事場の改修を行い、衛生面と利便性の向上に努めた。
- ・キャンプ場内の改修工事を行っている。現在のお客様のニーズに合わせて区画サイトを大型化し、電源水道サイトにはプライベートシンクを付けるなどサービスの拡大及び、お客様の利便性アップを行っている。お客様アンケートの声を現場に直ぐ生かすよう心掛けている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・従業員不足を補う処置として、職務の専門化にこだわらず、可能な限り複数の職務に携わった。(除雪オバがキッズパークへ、事務所より厨房、リフトへなど)
- ・スキー場・キャンプ場内の修繕工事は自主事業で、なお且つ工事も極力外注を避け自社で可能な限り行った。
- ・整備に関する社員教育を行い、社内で安易な故障への対応・修繕が行える状態を築いた。
- ・食事の仕入れに関しては、細かな原価計算に基づき、ロス無く効率よく作業が進む内容を研究し、業者との連携も図った。
- ・スキー場、キャンプ場ともにクレジット決済、ペイメントの活用ができる環境を作った。また、地域での活用がより戸隠の満足度の向上となることを踏まえ、弊社事業だけでなく地域への導入の発信を積極的に行い、地域としての満足度を高めた。リフト券のWEB販売、エージェントによる販売にも積極的に取り組み、前売り券の販売力を強化している。特にWEB販売に関しては強化を進めており、次年度にはWEB決済で自動販売機でリフト券受け取りといった利便性の高いサービスを目指す。
- ・宿券を充実させた。一律の掛け率で各宿舎に卸し、販売価格は各宿舎の創意を盛り込めるようにした。結果として、スキー場販売窓口の混雑の緩和、顧客満足度、宿舎満足度の向上につながった。また今期は飯綱地区旅館組合・信濃町観光協会・タングラム様へも宿券の販路を広めた。

③ その他

- ・スキー場の宿泊客の確保のため、地元関係団体と連携し、各スキー連盟の行事、大会などの誘致に積極的に取り組み、今期も5試合を開催した。また、各スキーメーカーとも連携も強化し、強化宿泊及び試乗会、大会の開催などにも努めている。
- ・キャンプ場、スキー場ともに地元企業のゼビオ長野店様と連携し、各種イベント、誘客増進に努めた。
- ・県農業改良普及センターの協力を得て、牧草地の改良に継続的に努めた。
- ・牛白血病対策として、放牧地を陰性・陽性別に分け、感染拡大防止に継続的に努めた。
- ・中社グレンデの運休に伴い、中社、宝光社に宿泊したお客様で、宿券を購入した方には、往復無料で路線バスに乗れるバスチケットの発行(弊社にて費用負担)を行った。少しでもリフトの代わりとなる輸送方法の提案と将来に向けた運営方針のデータ収集を行った。
- ・圧雪車の老朽化に伴い、自社で新車1台を購入した。リースでなく、きちんとした整備計画に乗っ取り、経費のロス無く整備を行い、また入れ替えを行う方法を選択した。
- ・アルピコバスとの連携のバスパックは、大人・シニア・大学生・専門学校生などに幅広い人気があり、今期は昨対比で170%以上と大きな伸びを見せている。
- ・自主的に購入した最新式のスノーマシンは、シーズンインの際の雪不足に大きな効果をもたらした。その効果は大きく、NHKワールドで世界に向けて取り上げられた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・索道設備や建物、圧雪車、降雪機、除雪車などの施設機械が老朽化してきており、多額の維持管理経費が掛かっている。すべて市に修繕、入れ替えなどを依存するのではなく、弊社でできるものと市にお願いしたいものの棲み分けをしっかりと持ち、計画的な修繕、入れ替えを進める。しかしながら指定管理者に選定されてから圧雪車3台・スノーマシン4台などを自社で購入しており、その費用は2億円を超える規模となっている。長野市の備品を預かって使用し、それに伴う修繕は契約にもある通り弊社で行うが、すでに老朽化がひどく、入れ替えしないと使用できない備品ばかりでの引継ぎであったため、当初計画以上の大きな予算がそこに費やされている。修繕のための施設使用料はこれまで滞納なく収めているので、業務存続のための備品に関わる件は、再度検討いただき、正當な形に修正して頂きたい。
- ・季節雇用従業員が高齢化してきており、新しい従業員の確保が急務となっている。従業員寮の設置なども視野に入れ、欠けることなく雇用を維持したい。
- ・周辺スキー場の低価格化に対応すべく満足度の向上をしっかりと毎年計画する必要がある。(長野北信エリアでは戸隠が一つ上の価格帯である)
- ・スキーツアーバスが来ないエリアである。都市部のエントリー層を迎え入れる提案が必須である。また年々、学習旅行などが減少している。地域との連携で新たな顧客層の開拓も必要である。

(3) 総合評価

評価基準

【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

B

① 評価理由

- ・今年度もキャンプ場、スキー場ともにコロナ禍での運営であり、また過去にない3年連続の雪不足の中でのスキー場オープンであったが、しっかりと戸隠の抱える諸問題に対して前向きに検討し、改善策を追求し運営にあたることができた。過去のような長野市依存100%の体質からの脱却を目指し、積極的な自己資本による投資や、近隣企業との連携も進め、日々新しい取り組みを始めている。長野県内のスキー場では昨年度もコロナにより大幅な集客減には陥らなかったため、他のスキー場と比較すると大きな減少と見受けられるが、毎年しっかりとしたラインは保っている。しかしながら、1月に従業員が複数新型コロナウイルスの陽性者となったため、1週間メインレストランを運営できなかつたり、集客減に繋がったりと厳しい部分も多分にあった。今期も県外のお客様が減少することを視野に入れ、長野県内に積極的に誘客を仕掛けたこと、シーズン券の販売数も昨対比110%と伸ばせたことによる収益の確保がうまくできた。スキーレストランなどは、ファミリー層への取り組みとして行っている食事券付きのファミリーパックの販売により、お客様が少ない中でもきちんと自主事業の収益を上げることができている。また、地域連携で販売している宿泊者用の宿券の販売数もコロナ禍以前には及ばなかったが、昨対比160%と地域経済の活性化にも一役を担うことができたと感じる。

② 次年度以降の取組み

- ・お客様の観点にしっかりと立ち、今の戸隠観光施設に求められている期待にしっかりと添えることができるように様々な取り組みをさらに強化していく。インバウンド層も次年度より動き始める見通しであるので、今期より連携をさらに強化している野沢温泉・斑尾・タングラムとの更なる共通リフト券の販売強化及び地域でのインバウンドの取り組みに参加していく。戸隠には日本でもまれな伝統と文化がある地域のスキー場であるので、スキーだけでなく複数のアイテムをしっかりと備えた国際的なリゾート形成に向けて邁進していく。そのため、細かな情報収集・意識改革は絶え間なく追求し、地域との連携をさらに強化していく中で、戸隠の観光の発信源として確固たるポジションを目指す。