

令和5年度 指定管理者 評価報告書

No.	23	評価区分	Ⅱ 観光施設、産業振興施設
施設名	ひだ流業スキー場、飛騨市神岡広域総合交流促進施設(Mプラザ)、飛騨市流業自然休養村オートキャンプ場、飛騨市流業自然休養園コテージ	所管課	建築住宅課
指定管理者	株式会社newflow	地域名	神岡町

1 施設の概要

施設所在地	飛騨市神岡町伏方150 ほか
設置目的	地域資源を活用した都市住民との交流を通じ、地域の活性化と産業の振興を図る。
施設の概要	スキー場、Mプラザ(温泉、レストラン等)、キャンプ場、コテージ

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	令和2年10月	募集の方法	公募
評価年度の属する指定期間	令和2年10月 ～ 令和5年度 (3年6ヶ月)		
利用料金制	有り		

3 職員の配置

配置人員	常勤	12
	非常勤	83

4 施設利用者の推移

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数 (人)	49,810	76,074	113,241	81,992
前年度増減比 (%)		52.7%	48.9%	-27.6%

5 業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
利用者数 97,800人	暖冬によりスキー場が約1ヶ月間しか営業できず、それに伴い、他施設の利用者も減となり、目標値の84%となった。

6 モニタリングによる意見及び苦情等の把握と対応状況

アンケート方式	手段	件数	件
その他の方式	手段	件数	件
利用者等からの意見と対応	意見ノート設置やSNSへの書き込み確認(膨大なため件数の把握ができない)		- 件
指定管理者に対する意見	要望・意見・苦情	対応	
	① 健康浴槽が故障している	使用中止・修理見積もり依頼	
	② キャンプ場内、そり滑り付近がうるさい・マナーが悪い	遊び場の変更	
	③ コーテジ家電製品が動かない・不調	対象製品の交換	
市に対する意見	①		
	②		
	③		

7 地域との交流・連携の取り組み

取り組み	実績及び評価
流業観光開発協同組合・流業スキースクール・女将の会等と景観整備作業を行うとともに、連携を強化した。	施設単体ではなく、流業地域の関係団体とも情報共有、交換、さらには作業などを通じて良好な関係が築けている。

8 指定管理者からの提案方策の実施状況

取り組み	実績及び評価
レンタル事業収入を増やすため、毎シーズン、老朽化したレンタル用品を順次更新し、PRを行った。	4年かけて約300万円を投資し、段階的にレンタル商品を更新した。レンタルのニーズに合わせた対応を行い、売り上げを伸ばした。

9 自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価
自主事業ではないが、関連団体との共同によるスキー・ボードの新商品試乗会の開催や、スノーシュー等のイベントで集客増に繋がった。	利用者ニーズにも応えるような形で企画されており、各団体とも連携が図られている。

10 人材育成の状況

実施内容	対象・回数など
必要な資格については会社が全額負担で、順次取得するようにしている。また、研修参加後の共有も行っている。	レストラン、温泉、スキー場、各部門に主任、副主任を置き、朝礼や定期的な情報共有の場を設けている。

11 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	116,359	164,674	212,586	162,344	
指定管理料	26,000	39,000	39,000	39,000	
利用料金	76,649	98,092	125,842	82,018	
純売上高	12,780	23,063	34,410	28,983	
その他	930	4,519	13,334	12,343	
支出	111,484	153,120	197,743	176,034	
売上原価	3,911	6,763	11,376	9,730	
人件費	42,961	73,787	87,667	83,286	
光熱水道費	22,200	31,728	43,422	40,792	
設備保全費	2,814	5,127	5,175	4,381	
修繕費	1,121	1,392	1,448	976	
備品消耗品	3,617	5,504	5,290	4,725	
清掃費	883	1,058	1,186	1,282	
その他管理費	9,007	10,617	8,395	10,580	
運営費事務費	16,292	13,415	12,474	11,516	
その他	8,678	3,729	21,310	8,766	
指定管理業務収支	4,875	11,554	14,843	△ 13,690	
自主事業収支					
全体収支	4,875	11,554	14,843	△ 13,690	

※指定管理料が0円の施設の自主事業収支は、指定管理業務収支に含まれるものとする。

12 収入確保に対する取組

取り組み	実績及び評価
PRイベントに積極的に参加。来場者とコミュニケーションをとりながら誘客を強化した。ウェブサイトについても注目されやすいワードなどを参考に閲覧数の増加を試みた。	積極的な周知、PR活動を行うとともに、常に情報のアンテナを張り、利用者のニーズに応えるような形で取り組んでいる。

13 経費削減に対する取組

実施内容	実績及び評価
冷暖房や温泉浴槽の温度管理を日々徹底し光熱費の削減に努めた。リフト券の発券システムを夏の経理にも活用。	空調管理を徹底し、無駄のないような管理を行っている。また、冬場にしか利用していなかったリフト発券システムを使用することにより、受付業務や管理の軽減を図り、無駄をなくす取り組みを行っている。

14 指定管理者の評価

指定管理者制度運営委員会での審査を経て決定された最終評価

大項目	評価		評価に対する内容
平等利用の確保(10)	b	(7)	どの施設もスタッフがきめ細かな気配りを行いながら、利用者それぞれの立場、状況に応じた施設運営を行い、誰もが平等に利用できる環境をつくっている。そのような積み重ねがクチコミサイトなどでも高評価を得ている。
施設の効用の発揮(25)	b	(19)	3施設とも老朽化が目立ってきているが日頃から丁寧な管理を心がけ、有効に活用されている。天候不良や暖冬の影響を直に受ける施設であるが、コロナ明けともなり、利用者増に向けた取り組みを積極的に行っている。
安定した管理能力(20)	a	(20)	長年培ってきた経験やノウハウと関係団体との連携により、設備・機器のメンテナンス、管理を行っている。修繕についても極力、迅速かつ安価な方法を検討し対応している。結果、それらの対応がお客様サービスに繋がっている。
経費の縮減(20)	b	(15)	物価高騰の影響を直に、そして大きく受ける施設であるが、施設を熟知したスタッフが徹底的に管理することで、経費の削減に努められた。また、社長をはじめスタッフ全員が経費縮減への理解と意識が強い。積極的な施設の周知、PR活動を行い収入の確保を行うとともに、暖冬のため早期終了を迅速に決断し、赤字拡大の抑制に努められた。
自主事業等及び各課で定める項目等(25)	c	(13)	利用者のニーズに応えるような形での新企画、新商品の提供を行い、さらには地元経済へも貢献されている。昨今のニーズにも対応すべく色々なアンテナを張り、情報収集や発信を行っている。
総合評価	B	(74)	天候不良や暖冬を直に受ける施設であり、難しい部分も多いが、老朽化した施設の修繕や改善を行い、管理、運営された。お客様ニーズにも耳を傾け積極的に対応されている。流葉地区の核となる施設として地域一体となったPRで誘客に努めていただきたい。