

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:令和元年度】

※1～6: 所管課記入、7: 指定管理者記入、8～9: 指定管理者及び所管課記入、10: 指定管理者及び所管課記入(実施した場合)

所管部・課	建設部都市・まちづくり課(飯田建設事務所)
指定管理者	株式会社 うるぎホープ

1 施設名等

施設名	長野県南信州広域公園	住所	長野県下伊那郡売木村2653-3
		電話	0260-28-2455
		ホームページ	https://www.hosihinomori.jp/

2 施設の概要

設置年月	平成11年4月	根拠条例等	長野県都市公園条例
設置目的	住民福祉の増進に寄与することを目的として、一般住民にレクリエーションの場を提供するため。		
施設内容	オートキャンプ場 テントサイト(個別サイト、キャラバンサイト、フリーサイト)、キャビン、大型キャビン、センターハウス 芝生広場、大型木製遊具、展望台、遊歩道 開園面積: 53.8ha		
利用料金	有料施設: テントサイト、キャビン、会議室(施設により料金は異なる。)		
開所日	水曜日(水曜日が休日に当たるときは木曜日)、休日の翌日、12月1日から翌年4月第3土曜日の前日までを除く毎日		
開所時間	8:00～21:00(宿泊有の場合)		

3 現指定管理者前の管理運営状況

期 間	管 理 形 態	管理受託者又は指定管理者等
～平成17年度	管理委託	みなみ信州農業協同組合
平成18年度～20年度	指定管理	みなみ信州農業協同組合
平成21年度～23年度	指定管理	株式会社 うるぎホープ
平成24年度～28年度	指定管理	株式会社 うるぎホープ
平成29年度～令和3年度	指定管理	株式会社 うるぎホープ

4 報告年度の指定管理者等

指定管理者	株式会社 うるぎホープ	指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)
選定方法	公募(応募者数: 1者)		

5 指定管理料(決算ベース)

令和元年度(A)	平成30年度(B)	差(A)-(B)	※(A): 当該年度、(B): 前年度(以下同じ)
27,351 千円	27,400 千円	-49 千円	
		増減理由	

6 指定管理者が行う業務

都市公園等(備品を含む)の維持管理に関する業務及びこれに付帯する業務 オートキャンプ場の利用許可及び利用料金に関する業務並びにこれに付帯する業務

7 利用実績等

(1) 利用実績【指標: 利用者数・利用件数・稼働率】

(単位: 人、件、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和元年度(A)	1,877	2,735	1,404	2,900	7,193	2,540	1,695	1,762		冬季休業			22,106
平成30年度(B)	1,490	2,385	1,747	3,609	7,993	2,594	1,850	1,600		冬季休業			23,268
(A)/(B)	126.0	114.7	80.4	80.4	90.0	97.9	91.6	110.1		冬季休業			95.0
増減要因等	4～5月の大型連休は大幅増であったが、7～9月の繁忙期にかけての週末に集中豪雨や台風襲来による閉園が混雑日に4日程もあり大幅減。												

(2) 利用料金収入

(単位: 千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和元年度(A)	2,600	4,016	2,205	4,677	11,396	3,986	2,872	3,263		冬季休業			35,015
平成30年度(B)	2,147	3,704	2,646	5,748	12,030	3,970	3,217	2,838		冬季休業			36,300
(A)/(B)	121.1	108.4	83.3	81.4	94.7	100.4	89.3	115.0		冬季休業			96.5
増減要因等	利用実績と同じ。												

(様式2)

(3) 利用料金見直しの状況(前年度と比べて)

見直しの有無	見直した場合はその内容
有・無	消費税率の引き上げに伴う変更

(4) 開所日・時間の見直し等の状況(前年度と比べて)

開所日数	開所時間	見直しの有無	見直した場合はその内容
令和元年度(A): 244日	令和元年度(A): 8:00~21:00(宿泊有の場合)	有・無	
平成30年度(B): 244日	平成30年度(B): 8:00~21:00(宿泊有の場合)		

(5) サービス向上のため実施した内容

<ul style="list-style-type: none"> ・集客目的の為、自主イベントの充実を目指し一昨年度大幅に減少したイベントの取組みを積極的に行った。昨年度は940名の参加人数であったが、今年度は天候による中止も多々あり776名(前年比75.3%)に減少した。 ・村内温泉施設「こまどりの湯」ご協力の下、利用促進策として継続して入浴割引券の配布を行う。

(6) その他実施した取組内容

<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ雑誌主催のキャンプ行事を10月に受入れて開催。遠方より70組利用者集う。 ・郡内の行政主体団体より婚活イベントの実施あり、施設に宿泊利用しての交流機会を提供。 ・修繕の積極的に実施した。 <p>(サニタリー棟給湯ボイラー更新、キャビン棟テラスおよびサニタリー棟軒下手摺取替、キャビン棟カーテン取替、業務用電話機更新…)</p>
--

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ和式が多いので、洋式を増やして欲しい。⇒R01年度末改修工事にて、A・Bサニタリー棟でトイレ洋式増設実施済み。 ・遊歩道に案内板を設けて欲しい。⇒遊歩道Mapチラシを製作予定。チラシ上にて距離表記を行う。 ・季節ごとの星の観察会を開催して欲しい。⇒概ね月1回程度開催している観察会開催日程を調整できるだけ増やしていきたい。

8 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

※項目は施設の状況に応じ加除修正してください。

項目	指定管理者	所管課	評価
施設の目的に沿った管理運営	協定書、仕様書、および事業計画書の内容に沿った維持管理に努めると共に、当日利用状況に合わせた、維持管理業務(清掃・巡回)を行うことを心掛けた。	協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を実施したと認められる。	B
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・高需要期の利用予約の確保難対策として、以前より実施している先行予約申込後の抽選制度をこれまでのお盆期間のほかGWも、また全利用サイトへ対象枠を拡大する。 ・引き続き提携の宿泊予約サイトと提携しweb予約を活用し、より一層予約し易さを拡大。 	抽選制により、平等な利用を確保できるよう努めていると認められる。	A
利用者サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査を積極的に行い、自ら各事業の検証と早期の改善に取り組む。 ・当施設の現状やイベント情報等をできるだけ最新のものを情報発信する仕組みづくり、つまりこれまでの当方webの活用のほか、SNSサイト(Line@)を活用する。 	サービス向上に向けて、柔軟な取り組みで対応していることは評価できる。	A
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として主なものに、トレーラー提供事業、売店購買事業、レンタル事業、イベント開催事業などがあるが、トレーラー提供事業・売店購買事業は前年比並み、レンタル事業・イベント開催事業は減少した。新たな事業創出(宿泊+イベント参加のパッケージプランなど)も必要となってきている。 	創意工夫された自主事業が実施されており、施設の設置目的に寄与している。	B
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員5名、非常勤4名。 ・職員毎の利用者対応業務均一化を図ることが課題。特に常勤職員のスキル向上に取り組んでいる。 ・また冬季閉園期間中の事業継続も視野に入れながら、常勤職員の増員を目指したい。 	仕様書及び事業計画書に基づく職員配置が行われており、繁忙期には柔軟な対応をしている。	B
収支状況	全体収入78,696千円に対し、支出76,253千円で収支バランスは堅持。収入は若干伸び悩んでいるが、支出も抑制しながら運営している。	経費削減の努力は評価できる。引き続き、多彩な自主事業の実施等を通じ、施設の提供のみではない、特色ある公園サービスの提供を目指していただきたい。	A
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・例年にはない春の大型連休で出だしは好調であったが、夏以降の高需要日に複数の日程にて天候による休園措置を行った結果、本年の利用者は昨年比約-5%と減少した。今後についても近年の異常気象の影響から夏場の集中豪雨による休園措置はやむを得ず、利用者を伸ばすことはこれまで以上に難しい状況であり、これに合わせ無理のない収支状態を維持していくことが必要である。 	仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。	A

- <評価区分> A:仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
 B:おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。
 C:仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
 D:仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

9 施設管理運営の課題

項目	指定管理者	所管課
施設の管理運営の課題	<ul style="list-style-type: none"> 施設面ではやはり開園21年を経てきており、設備改修が必要な時期を迎えているものが多発しており、優先順位をつけて対応していかなければならない。また、先の開園25年周年、開園30周年に向け利用者への利用喚起策として、一部の供用施設を増設または更新する(リニューアル)するなどして、利用者に訴求していくことも考えていかなければならない。 利用者受入れ面では、特にオートキャンプ施設の需要の高まりから、予約集中および問合せ増加に対応するべく、例えばリアルタイムでweb受付ができるような新たな予約管理システムの更新も考える時期となっている。 多様なニーズに対応する為、職員の対応スキルアップ及び人員確保が必要である。課題である冬季閉園期間中の事業創出と合わせ検討していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の修繕等が必要な箇所については、実態を踏まえて計画的に対応していきたい。 本公園に望まれているサービスの向上と施設づくりについての情報交換を公園関係者で定期的に行い、サービス向上に努めたい。

10 第三者評価で指摘された事項の管理運営等への反映状況(第三者評価実施年度の翌年度以降に記載)

【実施年月日:令和 元年 11月 14日】

第三者評価における指摘・意見等	管理運営等への反映状況	
	指定管理者	所管課
<p>【施設の目的に沿った管理運営】</p> <p>1 指定管理者の報告によれば、利用者の増減に合わせ、場合によっては仕様書に定められた必要回数以上の維持管理業務(清掃・巡回)を行うことを心掛けたということである。これらの業務は施設の管理運営上必要なものと解されるが、一部の職員に過度の負担が生じぬようこれに対応できる人員の体制が求められる。十分な人員確保のためには人件費の増加は避けられず、適切な施設の管理運営の確保のためにも、将来的な指定管理費の設定に際してこの点は考慮されるべきと考えられる。</p> <p>2 設置の目的に「県外者に長野県の魅力を知ってもらい交流人口を増やすこと」を加えたらいかかが</p>		<p>1 指定管理料の設定の際には、適切な人員配置や収支状況を十分に検討し、適切な管理運営の確保に努めます。</p> <p>2 公園の設置の目的に「県内外の人々との交流を盛んにできる場を追加し、「住民福祉の増進に寄与することを目的として、一般住民にスポーツ及びレクリエーションの場や県内外の人々との交流を盛んにできる場を提供する。」とします。</p>
<p>【平等な利用の確保】</p> <p>予約は電話やWEBで行っているとのことですが、ネット予約を拡充する必要があると思います。インターネットを利用しない住民が一定数いることにも配慮しながら、web予約を含めた適切な予約方法を模索してもらいたい。</p>	今後web予約での受付枠の拡大を検討しています。	
<p>【利用者サービス向上の取組】</p> <p>1 「星の森」という名称からすれば、既に実施されている「星座観察」等の星に関するイベントの数や割合を増やしてもいいのではないかと考える。</p> <p>2 アンケートをIT化することも検討されるとよろしいかと考える。 協定上のアンケートの在り方や協定の内容については、県が精査して最適化されることが望ましい。</p> <p>3 アンケート調査が実施されなかったことは、理由の如何を問わず反省すべきである。また、アンケート実施以外にもwebに書き込まれた口コミ情報等を活用し、利用者の意見等の把握に努め、適宜管理運営に反映させることが望まれます。</p> <p>4 会員制サービスが伸び悩んでいますが、利用者数の増大の観点から紹介及びリピーターの普及を図る意味で会員制の促進に努められたい。</p>	<p>1 「星座観察」をテーマとした行事や星座観察を主とした複合的な行事を定期的で開催してきております。両イベントも当公園の象徴的な行事として周知されてきているため、今後も開催日程を増やしていけるよう努めます。</p> <p>2.3 webアンケートを試行的に実施してみたところ、わずかな回答しか得られなかったため、回答特典も検討しながら、webアンケート導入を目指していきます。 また、幅広い利用者意見の集約として口コミ情報の把握にも努めます。</p> <p>4 リピーター利用者の利用割合向上は重要と考えており、引き続き会員制度の充実を図ります。</p>	
<p>【職員・管理体制】</p> <p>1 一部の職員に過度の負担が生じるなどの事態が生じないように、十分な職員体制が確保され、適切な労務管理が維持されるよう留意してもらいたい。</p> <p>2 サービスの質的向上と安全管理の面で可能な限り職員の増員を含む職員体制の強化を検討されたい。</p>	<p>1 繁忙期にはある一定程度の業務負担はやむを得ないが、規定範囲内で最小限にとどめるべく労務管理を実施しています。ただし、一部役員は相当量の負担が強いられる場合もあり、開園日や夜間対応時間の変更、宿直対象義務の対応など、利用者にも理解を得ながら、労働時間の軽減措置も検討します。</p> <p>2 利用者が増加傾向にある近年において、増員体制は必須と考え取り組んでいるが、冬季の事業量減少などを考慮の上、増員を図ります。他方、繁忙期にはサービス維持向上の為、臨時的パートの補充を充実させていきます。</p>	

<p>【収支状況】</p> <p>1 自主事業を除く収支はバランスが取れていない。利用者を増やす努力も必要かと思われるが、条例で定められた利用料の見直しも必要かと思われる。県としても指定管理者と相談して、検討されたい。</p> <p>2 開園後20年経過しており修繕費100万未達が指定管理者の負担というのは高額に感じる。建物とその他施設で負担の線引きを変えてもよいのでは。</p> <p>3 財務状況については貸借対照表が徴取されていない。所管課は毎年度財務諸表を入手の上、財務内容の健全性を確認されたい。</p>	<p>1、2 修繕費の負担額については軽減措置は望まれる一方で、緊急性に応じた決定権限についても県と協議を行っていきます。</p>	<p>1、2 利用料、修繕費の線引きについては指定管理者と十分に協議・検討します。</p> <p>3 事業実績報告書に財務諸表を添付することとします。</p>
<p>【総合評価】</p> <p>1 ペットを連れての利用を禁止しているが、今やペットは家族の一員であり20年前の開業当初とは環境も変化している。連れ込みのニーズも高まっているので、賛否両論ある中で、利用者の満足度を高めるため、ペット同伴可としている他の広域公園等の例を参考にエリア分け、ドックランの整備、ペット受け入れマナー条件を整備するなどしてペットの連れ込み禁止の規定を見直し、受け入れを検討してはいかがでしょうか。</p> <p>2 基本協定書において冬期休業期間が定められていますが、ウインターキャンプや雪中キャンプも流行しており、需要も見込めるので、休場期間中であっても道路が閉鎖される期間を除き、水の持ち込み等のサービス制限を条件としたプレ・オープンも検討されたい。</p> <p>3 会議室の利用が低調であり、会議室を利用したイベントを企画し利用頻度を高めるよう努められたい。</p> <p>4 業務委託契約については随意契約となっていますが、一定額以上の契約については、入札又は相見積もりを原則とすることが望まれます。</p> <p>5 施設管理運営の課題として指定管理者が認識している、本公園の長期的ビジョンについては、施設の所有者は県であり、指定管理者が年度毎に作成する管理計画書とは別に、本公園の中長期計画(方針)を県が作成し、指定管理者と共有することが望まれます。</p>	<p>1 ペット同伴の需要は、アンケート等でその動向をみながら検討するとともに、今後はシーズンやエリア等、受入条件を整備し、受け入れを検討します。</p> <p>2 冬季の公園活用については設備面での水供給、坂道の除雪・凍結防止措置の問題があり現状では困難。</p> <p>3 野外施設として悪天時の緊急避難場所としての目的を損なわない範囲で、その他の活用についてはイベント開催を含め検討します。</p> <p>4 業務委託契約について、指定管理期間更新時期に合わせ相見積もりを実施するよう努めます。</p>	<p>—</p>