

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:令和6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	特定非営利活動法人Nature Service

1 施設名等

施設名	長野県南信州広域公園	住所 電話 ホームページ	長野県下伊那郡売木村2653-3 050-3142-1518 https://star.natureservice.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、一般住民にスポーツ及び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、RVサイト、フリーサイト)コテージ、大型コテージ、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	4月上旬から11月下旬		
開所時間	9:00～17:00		

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
令和4年度～8年度	指定管理	特定非営利活動法人Nature Service

4 報告年度の指定管理者等

指定管理者	特定非営利活動法人Nature Service	指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日(5年間)
選定方法	公募(応募者数:3)		

5 指定管理料(決算ベース)

令和 6年度(A)	令和 5年度(B)	差(A)－(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
26,000 千円	26,000 千円	0 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 6年度(A)	1,231	1,969	686	1,883	4,274	2,053	1,540	1,434					15,070
令和 5年度(B)	819	2,265	663	2,228	4,429	2,293	1,835	1,263		冬季休業			15,795
(A)/(B)	150.3	86.9	103.5	84.5	96.5	89.5	83.9	113.5					95.4
増減要因等	台風や南海トラフ臨時情報の影響などから減少となった。												

(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 6年度(A)	2,186	3,401	1,344	3,965	7,295	3,973	3,017	3,061					28,242
令和 5年度(B)	1,758	3,771	1,256	3,965	7,562	4,103	3,477	2,673		冬季休業			28,565
(A)/(B)	124.3	90.2	107.0	100.0	96.5	96.8	86.8	114.5					98.9
増減要因等	(1)利用実績の増減要因等と同様												

(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 ☐	

(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 6年度(A):244日	令和 6年度(A):9:00-17:00	有 ☒ 無 ☐	
令和 5年度(B):244日	令和 5年度(A):9:00-17:00		

(5)サービス向上のため実施した内容

・ステッカー割引(管理棟で配布するステッカーを車に貼っていただくことで、2回目以降は1泊から10%引きとなるサービス)や連泊割引を実施した。
・地域の方による特産品やクラフト品の販売スペースの運営、売店の運営を行った。キッチンカーでの出店もあり、お客さまに楽しんでいただいた。売店の販売商品は利用者の意見を随時取り入れている。
・公園を利用しながら周辺地域を更に好きになっていただけるよう、管理棟に売木村の観光案内スペースを設けている。売木村にある24の事業者に取材協力をいただいている。
・賑わい創出のため、星座観察会、魚のつかみ取りなどの自然体験やワークショップなどイベントを実施した。(開催回数62回、参加者数1,812名)

(6)その他実施した取組内容

・回答生成エンジン SYMPHONY BASEを導入し、営業時間外の問い合わせにも対応している。これによりAIが24時間お客さまの質問に回答できるようになっている。AIが答えられない質問に対しては、引続きスタッフがチャットやメールで丁寧に対応した。
・近隣の温泉施設「こまどりの湯」に協力いただき割引券を配布した。
・公園やサービスの紹介記事を作成し、WEBサイトへ掲載した。
・長野県・愛知県・静岡県のアウトドアショップ24店舗に薪1束プレゼント付きのパンフレットを配布している。
・ニューステターで定期的に予約やイベント情報の発信を行った。

(7)利用者の主な声及びその対応状況

シャワーカーテンが汚れている→シャワーカーテンをすべて交換し、カビが生えづらい素材にした。
洗い場によって少し暗いところがあって見にくかった。→洗い場に手元を照らす間接照明を増やした。
非常に良かったためキャンプ場独自のグッズ(ステッカーなど)あれば。→星の森オートキャンプ場オリジナルステッカーの配布を開始した。

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、管理計画書に基づいた管理運営を行った。 ・シーズンを通してイベントを多数開催したことで、レクリエーションの場を提供した。 ・うるぎラボ(特産品などの無人販売)やうるぎマップ(観光案内スペース)を通して、地域の方とお客さまを結ぶ場作りを行った。 ・お客様へのご案内については、来場前の事前説明ビデオの配信、メール・チャット対応、回答生成AI、受付でのご対応を日々改善しながら行ったため、すべての項目で前年より評価をいただけた。 ・マーケティング担当者により、Google広告、SEO対策/SGE対策等を行い、施設の認知度を高めた。 ・SNSの運用では、オリジナルステッカーをプレゼントするフォローキャンペーンを実施し、合計1,088件のフォロワーを獲得した。 ・長野県・愛知県・静岡県のアウトドアショップ24店舗に薪1束プレゼント付きのパンフレットを継続して配布し、利用向上を目指した。	・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。 ・うるぎラボなど利用者と地域住民との交流の場を設けて地域と利用者に選ばれる施設運営を実践している。 ・回答生成AI導入等、利用者の利便性向上に努めている。 ・利用者の住む地域へ出向き営業活動を積極的に行っている。	A

平等な利用の確保	・Web予約を実施し、24時間予約可能としている。 ・Web予約やカード決済が不慣れな方には、電話でのサポートや銀行振込のご案内を行った。 ・事前決済を導入することで予約の仮押さえや複数予約を防いだ。	・Web予約・決済を24時間可能とするなど、いつでもどこでも予約できる体制を整え、平等な利用の確保に努められている。	A
利用者サービス向上の取組	・リピーター向けのステッカー割引や連泊割引を実施した。 ・イベントを積極的に実施し、1,812名の方に参加いただいた。 ・ご利用の方とコミュニケーションを大事にすることで、スタッフに関してのアンケートでは6点満点中、平均点5.46と高評価をいただいた。 ・観光案内スペースを作った。 ・Starlink を導入し、高速無料Wi-Fiを提供した。	・リピーター客への優遇、各種イベントの実施等、何度も訪れて楽しめるサービスを工夫しながら提供されておりその結果、昨年度より多くの参加者の獲得に繋がっている。 ・利用者アンケートから高評価を得ている。 ・高速Wi-Fi導入はワーケーション利用を想定した投資でもあり、将来の利用者拡大を模索している。	A
自主事業	・売店の運営を行い、消耗品や飲料などの販売を行った。また、お客さまにとって、新たなアウトドア体験のきっかけとなるよう、日本初上陸のアウトドアブランド「Kathmandu」の販売を行った。その事により新たな文脈で話題性を創出している。 ・地域の方に協力いただき、うるぎうぼでの特産品やクラフト品の販売スペースを運営し、お客さまに地域の魅力を届けた。	・創意工夫された自主事業が実施されている。 ・地域住民の販路拡大に貢献されている。	A
職員・管理体制	・常勤職員3名、非常勤職員1名で管理を行い、繁忙期には本部から1～3名ほど職員を派遣し、管理を行った。 ・問い合わせメールやチャットシステムには、広域人材による在宅勤務にて現地スタッフと連携しながら、問い合わせ対応を行う体制を拡充させた。その事により現地スタッフは接客対応などの時間をより確保出来るようになった。 ・事前決済を導入したことで、キャンセルが発生した場合、キャンセルポリシーに沿ったキャンセル料の徴収がスムーズに行えている。 ・危機管理体制の構築を行い、設備に大きな問題があった際には、担当課とのやり取りを円滑に進めた。 ・通常の点検以外に安全管理のため危険樹木の点検に力を入れた。また、県からの情報提供を受けた際には、危険な可能性のある遊具点検を定期・日常点検以外にも実施し、安全管理に努めた。 ・滞り無く事業報告書等の提出を行った。報告書と同時に自主レポートを提出し、情報共有を心がけた。 ・他施設視察研や社員研修を定期的に開催し、より良い管理体制を整えた。	・協定書、仕様書及び事業計画書に基づく職員配置がされている。	B
収支状況	台風や南海トラフ臨時情報の影響などから約240万円の減収となったが、一方で、本業の支出については、予算を大幅に下回る約1160万円の削減を行うことができた。結果として、今期の収支は約12万円の利益となった。今後の指定期間内に黒字化を見込んでいる。(前年度の余剰金と差し引きをすると、約-355万円となった。)	・自然災害の影響により収入が減少するなか、支出を抑えることにより黒字化を実現した。	B
総合評価	協定書等に基づく適正な管理運営のもと、地域と連携した魅力的な場づくりや、高評価を得た接客対応、利便性を高める予約・決済体制の整備など、多角的にサービス向上に努めた。加えて、SNSや広告、特典付きパンフレット等による積極的な集客、災害時の備えや安全管理も強化。厳しい外的要因による減収があったものの、支出の見直しで収支を改善し、今後の黒字化に向けた基盤を整えた。	・運営3年目に入り、利用者や地域住民のニーズを反映した取組に加え、安全管理の取組も積極的に行っている。 ・黒字化に向け、積極的な収支改善を行っている。	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	施設の老朽化に伴い、浄水設備、空調設備、受電設備、遊具など設備に不備が生じている。今後も弊社での修繕と県への修繕要望を積極的に行っていく方針。(修繕必要箇所は管理表を用意しており、定期報告の際に毎回添付している)	・施設の修繕等については、計画的に対応していく。

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 6年 10月 24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
【施設の目的に沿った管理運営】 1 修繕が必要な遊具(ターザンロープ等)があり、修繕を実施する予定とのことであったが、指定管理者は施設建築時の古くなった遊具を活用するよりも、元からある自然環境を生かした他のアクティビティを実施する方が、安全面及び集客面から有効であるとの意向があることから、県と指定管理者とで遊具の今後の取扱いに関し、協議が必要ではないか。 2 遊具エリア内で現在使用できない遊具や一部破損した施設(東屋)に【KEEP OUT】の黄色いテープが張られていたが、子供が多く利用するエリアなのでテープだけでなく子供にもわかるような注意書きがあると良いのではないか。 3 コテージ(大)エリアの奥にある、以前コテージがあったエリアが手付かずの状態になっている。他のエリアが良く手入れされているだけにコテージ利用者が窓から見たときに殺風景に感じてしまうため、植物を植えるなど景観をよくすることを検討してみてもどうか。	1 修繕が必要な遊具(ターザンロープ等)や今後の遊具の取扱いについては、指定管理者と県で協議していく。 2 使用不可の遊具や破損施設(東屋)には、イラストなど子供にもわかりやすい注意表示を追加し、安全確保を徹底する。 3 コテージ(大)エリア奥の殺風景な箇所については、指定管理者と県で協議し、時代に沿った新しい活用方法の提案をしていく。	1 今後の遊具の取扱いについては、指定管理者と協議しながら対応する。 3 公園内のエリアの活用方法について、指定管理者と協議しながら提案を行っていく。
【平等な利用の確保】 ・ITツールを十分に利用できない利用者に対しては、電話でサポートするなど、今後も継続的に対応していただきたい。	・電話サポートを含む公平・平等な利用の確保を継続し、ITツールを十分に利用できない方への対応を強化します。	
【利用者サービス向上の取組】 1 山中にある施設で、大手携帯電話キャリアの対応が不十分で、携帯電話が快適に利用できない状況にある。Starlinkを導入することで、指定管理者のリモート対応による管理体制構築を実現する取組は先進的であり評価できるが、Starlink導入は将来構想としての、ワーケーションを想定した投資とのことであり、また指定管理者は他所でワーケーション施設運営実績を有している。ただ、ワーケーション施設の設置については、建物の改修や什器備品の追加購入が必要とされ、指定管理者の負担限度を超えていることから、県と将来構想実現へ向けた協議が必要である。 2 他の近隣施設と連携した割引もできれば、更なる利用者向上に繋がるのでないか。	1 将来的なワーケーション拠点設備については、指定管理者の負担を超える部分もあるため、県や関係機関と協議しながら検討を進める。 2 リピーター向け割引の活用や近隣施設との連携による新たな施策を検討し、さらなる利用促進に取り組む。	1 将来的な投資に関わる部分については、指定管理者と協議しながら検討を進めていく。
【収支状況】 ・浄水設備の修繕費が令和5年度に重なったこと、令和4年度に成分検査中だった消し炭などの産業廃棄物の費用が今期に確定したことが大きく影響し、令和5年度の収支は約485万円の赤字になったとのことだが、県により設置された設備の老朽化や産廃費用の負担によるものであり、むしろ将来の継続的な設備維持には、継続的なIT投資、より自然を生かしたアクティビティ施設への転換、ワーケーション施設の設置、長野県内に限らない人材確保へ向けたPR費用等、積極的な投資が必要と思われる。指定管理料については、5年間で1,000万円の削減を見込んでいることから、削減分を新たな投資に向けることも可能と思われる。	・将来にわたる安定的な運営のため、設備の老朽化に伴う保全投資については県や関係機関と協議を重ね、予防保全も視野に入れて提案と協議をしていく。	・将来にわたる設備に対する保全投資について、指定管理者や関係機関と連携を図りながら協議を重ね検討していく。
【総合評価】 ・全体的に適切な管理運営がなされており、おおむね評価できるが、収支状況につきましては更なる工夫や努力により黒字化となることを期待します。	・収支状況のさらなる改善に向けて、新たな工夫や取組を継続し、指定管理期間内での黒字化実現に努める。	