

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:令和7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 7年度(A)	令和 6年度(B)	差(A)－(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
26,584 千円	26,000 千円	584 千円	
増減理由		光熱費等高騰対策による指定管理料の増加	

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】

(單位: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7年度(A)	932	1,618	889	2,254	4,401	1,934	1,327	1,451					14,806
令和6年度(B)	1,231	1,969	686	1,883	4,274	2,053	1,540	1,434		冬季休業			15,070
(A)/(B)	75.7	82.2	129.6	119.7	103.0	94.2	86.2	101.2					98.2
増減要因等	コロナ禍以降のキャンプ需要拡大が落ち着き、業界全体として来場者の伸びが鈍化した。加えて、当地域周辺での熊の出没報道が来場意欲に影響したが、集客施策の継続により、前年水準を維持した。												

(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7年度(A)	1,970	2,811	1,820	4,239	7,849	3,614	2,659	3,111					28,072
令和6年度(B)	2,186	3,401	1,344	3,965	7,295	3,973	3,017	3,061		冬季休業			28,242
(A)/(B)	90.1	82.7	135.4	106.9	107.6	91.0	88.1	101.6					99.4
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 7年度(A):244日	令和 7年度(A):9:00-17:00	有・無	
令和 6年度(B):244日	令和 6年度(B):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・連泊割引を継続実施した。リピート率は41.48%(1,258組)と高水準を維持している。
・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の事業者取材協力をいただいている。
・賑わい創出のため、魚のつかみ取り、フォレストコーミングなどの自然体験やワークショップなどのイベントを実施した。(開催回数50回、参加者数1,162名)

(6)その他実施した取組内容

・回答生成AI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、引き続きスタッフが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。
・SNSはFacebook・Instagram・Xを合わせて年間194件を投稿した。季節感や高原や星空の魅力を感じられるような投稿を心がけ、Instagramフォロワーは前年比141.7%増で1,343人増加した。
・プロモーション動画のYouTube再生回数が累計1.7万回を超えた。
・ニュースレターを年間10回配信し、合計178,148件の送信数、平均開封率53.08%を達成した。事前案内メールの平均開封率は85.45%と高水準を維持し、利用前の不安軽減とスムーズな来場につながっている。

(7)利用者の主な声及びその対応状況

・遊歩道を利用したオリエンテーリングの要望ありーキャンペーンにおいて、場内のチェックポイントを巡っていただく星の森ビンゴを企画した。
・アブが多い。事前にメールなどで知らせてもらえれば、服装など気をつけられたかも。→事前メールにて、おすすめの服装についての案内をお送りした。

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/AI検索対策等を行い、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1,343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は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、1,162名の方に参加いただいた。 ・利用後にアンケートを実施し、改善を行っている。全5項目(トイレ・水場・サイト・スタッフ・全体評価)すべてで6点満点中5点以上の平均点を獲得し、すべての項目で前年評価を上回った。スタッフ評価:平均5.53点、全体評価:平均5.49点。 ・観光案内スペースを運営中。 ・Starlink を導入し、高速無料Wi-Fiを提供している。	・リピーター客の優遇、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しており、その結果、多くの利用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。 ・地域の方に協力いただき、うるぎらボ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している。	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。 ・危険樹木の定期点検・剪定を継続し、倒木・落枝リスクの低減に取り組んだ。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。 ・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、県との情報共有を心がけた。 ・他施設視察研修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。 ・消火訓練、AED講習、熱中症対応訓練を実施した。 ・大規模災害を想定した対応体制の整備および場内無線システムの導入により、職員間の迅速な情報共有と初動対応体制を強化した。	・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。 ・訓練の実施、危険樹木の対応などに取り組んでいる。	B
収支状況	令和7年度の自主事業を除いた収支は約405万円の黒字となった。収支改善の主な要因は以下の三点。 ・第2四半期(7月から9月)を中心に利用者が回復し、利用料金収入が前年比99.4%と安定推移したため。 ・指定管理開始期(令和4年度から令和5年度)に集中して実施した設備修繕・資材調達等の先行投資が一巡したため。 ・植栽管理・修繕・特別清掃等を職員が直営で施工する体制が定着したため。なお、外部委託費の縮減分は職員人件費・資材費へと費目がシフトしており、維持管理の実施量は減少していない。安全対応・法定対応を含む維持管理は、管理計画書に定めた内容を計画どおり実施している。 前年度繰越損失約355万円を反映しても自主事業を除いた収支のみで約50万円の黒字となり、自主事業を含む事業全体では約186万円の黒字となった。これにより指定管理期間内の累積赤字を完全に解消することができた。 収支改善により生まれた原資は、施設保全への継続的な投資およびITツールへの投資に充てていく。	・自主努力で支出を抑えることにより黒字化を実現した。	A
総合評価	・協定書・仕様書・管理計画書に基づく適正な管理運営のもと、地域と連携した場づくり、利用者から高評価を得た接客対応、Web予約・事前決済による利便性向上、安全管理の徹底、積極的な集客施策の推進と、多角的にサービス向上に努めた。 ・収支面では、利用者の回復と指定管理開始期に集中した先行投資の一巡、職員による直営施工体制の定着により、維持管理・安全対応・法定対応を計画どおり継続しながら、自主事業を除いた収支約405万円の黒字を達成した。指定管理期間内の累積赤字を完全に解消し、持続可能な管理運営の基盤を整えることができた。 - 引き続き、利用者の皆様に安全で快適な場を提供できるよう、施設の維持管理とサービスの充実に取り組んでいく。	・運営4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。 ・指定管理期間全体の黒字化に向け、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ご用意しており、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、予算の中で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はどうか。	1 修繕が必要な遊具（ターザンロープ等）の今後の取扱いについては、県へ長寿命化計画への組み込みを提案し、現在検討いただいている。引き続き県と連携しながら、安全で魅力ある施設環境の整備を進めていく。 2 使用不可の遊具および破損施設（東屋）には、イラストを用いた子供にもわかりやすい注意表示を追加した。定期巡回にて表示の状態を継続確認し、安全確保を徹底している。 3 コテージ（大）エリア奥のスペースについては、新たなサイトとしての活用を県へ提案している。浄水設備・電気設備など優先度の高い修繕対応と並行しながら、景観改善に向けた検討を継続していく。	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ている。	
【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はないか。	1 衛星通信を活用した高速Wi-Fi環境はすでに整備済みであり、リモート対応による管理体制の構築も定着している。将来的なワーケーション拠点としての設備整備（建物改修・什器備品の追加等）については、引き続き県および関係機関と協議を継続していく。 2 売木村が主催する「うるぎスタンプラリー」に参加し、村内を周遊していただく取組に賛同している。また、管理棟内に地域のキャンプ場や観光施設の紹介コーナーを設けるとともに、近隣施設にも当施設のパンフレットを設置いただくなど、相互に送客・連携できる関係づくりを進めている。	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。	令和7年度は、指定管理開始期に集中した先行投資の一巡、職員による直営施工体制の定着により、自主事業を除いた収支約405万円の黒字を達成し、指定管理期間内の累積赤字を完全に解消することができた。第三者評価で指摘いただいた黒字化の期待に応える結果となった。 引き続き、収支改善により生まれた原資を施設保全やサービス向上に充てながら、持続可能な管理運営の基盤を強化していく。県により設置された設備の老朽化に伴う保全投資については、引き続き県と協議を継続し、予防保全も視野に入れた提案を行っていく。	・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、収支状況については更なる工夫や努力により黒字化となることを期待する。	令和7年度は、期待いただいていた黒字化を達成し、指定管理期間内の累積赤字を完全に解消した。引き続き、適正な施設管理とサービスの充実に努めていく。	