

(様式2)

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:平成29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 電話 ホームページ	長野県下伊那郡売木村2653-3 0260-28-2455 http://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

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～34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)

平成 29年度(A)	平成 28年度(B)	差(A)-(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
27,600 千円	26,707 千円	893 千円	
		増減理由	キャビン外壁塗り替えによる管理経費増加

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】

(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
平成29年度(A)	1,106	2,636	1,564	4,696	8,906	2,786	1,333			冬季休業			23,027
平成28年度(B)	1,410	3,003	1,357	4,501	9,175	2,792	2,325	1,053					25,616
(A)/(B)	78.4	87.8	115.3	104.3	97.1	99.8	57.3	0.0					89.9
増減要因等	予定されていた利用者がある日程において、台風直撃による利用クローズが5日程(8月に1日程、9月に2日程、10月に2日程)も発生した点、また10月土砂崩落による以後休止せざるを得ない事態も重なり、大きな利用者減となった。												

(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
平成29年度(A)	1,689	4,503	2,474	6,620	12,983	4,125	2,253			冬季休業			34,647
平成28年度(B)	2,180	4,472	2,086	6,602	13,164	4,419	3,630	2,024					38,577
(A)/(B)	77.5	100.7	118.6	100.3	98.6	93.3	62.1	0.0					89.8
増減要因等	上記と同様。利用数減少に伴う利用料収入減少(△3,930千円)は大きく、改めて大きく天候に左右されることが浮き彫りとなった。												

(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 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	

(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
平成29年度(A): 211日	平成29年度(A): 8:00~21:00(宿泊有の場合)	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	
平成28年度(B): 210日	平成28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"> ・これまで特定期間限定で実施(H23~7年間)してきた村営日帰り入浴施設への利用者搬送サービスを終了し、新たに利用者へ入浴割引券配布サービスを行った。 ・例年通りの規模で独自イベントを予定したが、夏期および10月の複合イベントも悪天の為中止になり、思うような回数が実施できなかった。 ・auのアンテナ設置により、主要携帯電話会社3社の電波状況が改善された。 ・SNSサイト(Line@)を利用した新たな情報発信の試みを開始。

(6) その他実施した取組内容

<ul style="list-style-type: none"> ・利用増に伴い問題となってきた芝生の枯死対策に対し、平成25年度から28年度にかけて補植を継続的に実施(4か年計で約2,400㎡)しても追いつかない状況。H28年度は約200㎡芝張替を実施した。 ・老朽化の進む修繕を積極的に実施した(建物外壁塗装、給水設備のポンプ等取替え、火災警報装置の取替え等)。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

<ul style="list-style-type: none"> ・シャワーが使えないのが不便。またその案内が不十分。⇒平成29年度末工事にてボイラーおよびシャワー機の取替え完了。 ・予約がなかなか取れなくなってきた。また夏期は電話が繋がりにくい。⇒対応能力向上、およびweb予約の活用。 ・チェックインの待ち時間改善を。⇒混雑時の簡易案内ボードを作成し、簡略化して対応。 ・仕方ないですが、動物の糞がたくさんあった。⇒チェックイン後のサイト清掃にて対応。 ・夜中遅くまで騒いでいる人への注意を。⇒チェックイン時での啓発、また夜間の巡回強化で対応中。
--

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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た。 ・当日利用者の増減に合わせて、場合によっては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。 	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(お盆など)の利用予約のとりづらさ対策として、抽選制度の導入や、上限利用枠(3組まで)の設定、および利用日に近い複数日程での予約制限(キャンセル対策)などを実施する。 ・web予約を活用し、より予約し易さを拡大。 	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"> ・直近のイベント等の案内をできるだけ多くの方へ情報発信する為、これまでの当方webの活用のほか、SNSサイト(Line@)の活用を新たに開始した。 ・温泉施設‘こまどりの湯’利用者サービス向上策として入浴割引券の配布が開始した。 ・リゾート利用促進策として会員サービス制度の拡充として、利用回数の多い利用者への特典拡大を実施した。 	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"> ・トレータタイプの利用施設も5年目経過し、十分周知されるようになり、既存のキャビンの稼働状況とほぼ同等となってきた。 ・近年の利用者増によりイベント実施がより困難となってきたのに加え、本年は悪天続きで大型の集客イベントが多々開催できなかった。 ・レンタル事業も好調で、特にテントをはじめ大型のもの、また質の良いもの需要が高まりつつある。 	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。 ・常勤職員の対応業務向上に取り組みつつ、要員体制の均一化を図ることを重要課題として試みている。冬季閉園期間中の他事業実施に向け実習を進める。 	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78,417千円に対し、支出74,219千円。自然災害による休園の為収入大幅減少となったが、収支バランスは堅持。ただし通常通りの11月まで開園した場合、例年通りの水準見込みであった。	利用料収入の増加と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	一昨年、昨年と続いて利用者増で好調であったことから、本年の利用者は昨年比約10%と大きく減少した。今回を見直す機会と捉え、職員体制の増強を急ぎ、次年度からの受入体制の充実を図っていきたい。	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。

(様式2)

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"> ・課題となっている老朽化による施設の修繕対策については、平成26年度以降、遊具、供用施設(外壁・屋根塗装・浄水設備など)について修繕が順次実施できている。植栽管理について、芝の健全状態維持のほか、樹木高木化に伴い剪定や枝打ち等の新たな管理作業が必要となってきている。また今後予想される突発的な大規模修繕に対応できるような準備金制度を設ける必要性を強く感じる。 ・従事職員の育成、冬季閉園期間中の雇用確保の為事業展開が課題である。 ・10年先を見据えた本公園全体のあり方について公園関係者相互で協議していくことが重要であり、本公園の将来のあるべき姿について意見の集約を計り、これに基づいた施設整備・維持管理の方針を示していきたい。 	<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:平成26年11月17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
立地的なことからか県外利用が大半を占めており、県民利用の向上が求められること、また周辺の観光施設への経済効果を示すなど、県営公園としてその存在意義についても意識し説明できるように。	<ul style="list-style-type: none"> ・園来訪者の実態把握に努めると共に、県内への広報促進、また村内および周辺町村の観光施設の利用度について調査し、その経済効果についても把握する試みを検討し、実施していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 県民利用の向上が図られるよう、県のホームページ等を通じて、PRに努めていきたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを宿泊者以外の公園への日帰り利用者も含めて幅広く実施することにより利用者満足度を把握することが必要である。 ・広報についてSNS等を利用した効率的な情報発信の促進、および幅広く利用者からの意見聴取に心掛ける必要あり。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度末に待望のホームページの更新を実施。より画像を取り入れることにより、わかりやすい施設案内に努めた。幅広く利用者の声を集約すべくweb上でのアンケート取組を開始した。 	<ul style="list-style-type: none"> 幅広く利用者の意見が聞けるよう、アンケート方法等を工夫し、ニーズを把握し、利用者の満足度向上に努めていただきたい。
トレーラーハウスの導入など自主事業についてもさらに積極的に行うとともに、イベント開催回数を増やし、内容の充実を図られたい。	<ul style="list-style-type: none"> 昨年度よりイベント実施回数を若干増やして開催し、参加人数も増加。さらに継続して夏季シーズン以外にもイベントを積極的に実施計画し、集客に結びつけたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業を積極的に行い、公園利用者の増加に努力していただきたい。