

(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:令和2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及び県内外の人々との交流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2年度(A)	令和元年度(B)	差(A)-(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
29,188千円	27,351千円	1,837千円	
	増減理由	消費税率の引き上げ及びコロナ対策経費としての増加分	

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2年度(A)	430	0	1,315	1,655	6,806	2,797	1,883	1,201	221	冬季休業			16,308
令和元年度(B)	1,877	2,735	1,404	2,900	7,193	2,540	1,695	1,762					22,106
(A)/(B)	22.9	0.0	93.7	57.1	94.6	110.1	111.1	68.2	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	73.8
増減要因等	春先からの感染症拡大による4/13から5月末まで一時休園措置による4～5月の大幅減少、また7月約1ヶ月にも及ぶ長雨と感染症再拡大による減少となった。												

(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2年度(A)	848	0	1,933	3,024	10,265	4,124	3,135	2,309	446	冬季休業			26,084
令和元年度(B)	2,600	4,016	2,205	4,677	11,396	3,986	2,872	3,263					35,015
(A)/(B)	32.6	0.0	87.7	64.7	90.1	103.5	109.2	70.8	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	74.5
増減要因等	上記(1)と同様。												

(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"/>	昨年10月以降、変更なし。

(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2年度(A)	169日	令和2年度(A): 8:00~21:00(宿泊有の場合)	4月中旬から5月末にかけて感染症拡大のため休園。5月G.W.、7~8月以外の閑散月については、水曜・木曜休園の休園週2日制を新たに導入し、開園日に従事要員を集約させ作業の迅速処理化を促進した。
令和元年度(B)	207日	令和元年度(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

・集客目的のイベントを計画するも、前述と同様に基本的に中止せざるを得なかった。9月以降、定例の“星座観察会”の再開と、毎年恒例の秋の星空Campイベントは実施(第16回目; 23組、81名の参加)した。また、レンタル品貸出も特にテントについては感染症を考慮し、日干し・消毒剤噴霧にて対応した。
 ・村内温泉施設‘こまどりの湯’ご協力の下、利用促進策として引き続き入浴割引券の配布を行う。
 ・感染症対策の為、利用受入れ時には「お客様健康状況記入シート」の確認と、検温・消毒の徹底をお願いし、安全安心の利用に心がけた。

(6) その他実施した取組内容

・予定全ては完結できなかったが、軽微な修繕を積極的に実施した。
 (サンタリー棟給湯ボイラー更新、キャビン棟電灯取替、消防用設備更新、キャビン棟テラス塗装…)
 またフロント受付カウンターに飛沫防止対策の為、透明フェンス設置を行った。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

・サイト内に動物の糞、アブなど虫が多い。⇒チャックアウト後の清掃確認再度徹底と虫除けスプレー持参などの案内を追加。
 ・公園口門限20:00(感染症予防措置で短縮中)が早すぎる。⇒村温泉施設‘こまどりの湯’の閉館時間を考慮し、門限時間延長を検討。
 ・夜間の音楽鳴らしや大声の会話の抑制を。⇒夜間22時の巡回時に対象者に声掛けを実施。
 ・予約問合せの電話がつながりにくい。⇒感染症の影響によりさらに変更他の問合せ急増にて、予約は8/11よりweb限定受付に変更。

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。特に感染症防止対策を第一に館内換気、また1日に複数回の消毒を徹底した。	・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。	B
平等な利用の確保	・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GW、7月休前日、8月休前日及びお盆、および9月休前日の4期間に対象枠を設けて、予約確保の軽減、利用機会の拡大を施した。	・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	・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んだ。近隣の利用が増加、また少人数化での利用が顕著となった。 ・当施設の季節感のある最新情報を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。イベント情報の発信ができず、残念な年であった。	・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	・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全ての事業で大幅に減少となったが、トレーラー提供事業は最小限の減少幅(前年比9割)に留めた。残念ながら感染症下の中イベント事業は大幅に自粛せざるを得なかった。次年度に向け、少人数(家族)対応型イベントを計画していきたい。	・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	・常勤職員4名、非常勤5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実施計画段階に入り、次年度試行実施に向け常勤職員の増員を図る予定。	・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70,503千円に対し、支出68,986千円で収支バランスは堅持。利用料収入は当然大幅に減少した分、修繕が計画通り実施できなかった。	・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。	B
総合評価	・感染症影響下でこれまでにない春先約2か月間の休園措置の為、全体の利用は大幅減(前年比75約75%)はやむを得ないが、6月以降利用は例年並み以上の月も多くみられ、キャンプおよび屋外活動の需要高まりが減少幅の抑制となった。修繕必要箇所を積極的に改善していくことが、以後の施設の健全維持につながることから、利用料収入の維持により修繕を抑制することなく実施していきたい。	・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とおりの成果があり、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22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、優先順位をつけて計画的に実施していかなければならない。また、この先の開園30周年に向け利用者への利用喚起策として、一部の供用施設のリニューアル改修も必要で、利用が見込める提供施設を増強していくことが課題である。 ・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、利用集中による当日の受付混雑に対応すべく、予約・決済システム強化(リアルタイムでweb受付)が急務。今後は、自動精算機も検討したい。実現の為に情報通信網の整備が必須である。合わせて園内のWifi環境も整備させたい。 ・多様なニーズに対応する為、職員の対応スキルアップおよ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通年スタッフ増員を実現させたい。 	<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
施設の目的に沿った管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・利用実績によれば、営業期間を通じて多くの利用者に施設が利用されており、「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」という施設の設置目的に適う管理運営がなされていると評価できる。 ・施設が清潔に管理されており、適切に施設が管理運営されているものと評価できる。 <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」を加えたらいかがか</p>	<p>1(県)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(県)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>
平等な利用の確保	<p>電話受付先着順の他Web即時予約を併用また、高需要期には抽選制度等を導入し、利用数制限を実施するなど、平等な予約及び予約の簡素化に取り組んでおり、平等な利用の確保に努めていることは評価できる。</p> <p>1 予約は抽選と一部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>	<p>1(指定管理者)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	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス向上に向けた柔軟な対応として、利用調整の実施、利用促進業務、会員制サービス、売店での物品販売などに工夫がなされている。 ・イベントについて頻回に実施されており、利用者サービスの向上に繋がっているものと評価できる。 ・村内の温泉施設の入浴割引券を配布し相当数の利用に繋がるなど、近隣地域が活性化し、その経済に好影響が生じていると解され、評価できる。相互に好影響が生じるような近隣施設や近隣地域との連携について、今後も期待したい。 <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。</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た、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。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(指定管理者)「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(指定管理者) 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>2,3(県)基本協定書で定める利用者満足度調査については調査の内容を協議のうえ、決定していくよう協定の内容を整理します。</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>自主事業</p>	<p>・自主事業の工夫により、施設全体の利用増につながっており成果をあげている。 ・自主事業は指定事業(オートキャンプ場など)に付随する売店、キャンプ用品のレンタルの他、イベント事業を主体とし、指定管理者の負担でトレーラーキャビン事業を展開している。30年度の収支差額は1,719,594円であり、そのうち、自主事業であるトレーラーとイベント合計の収支差額は1,348,667円であり、30年度収支差額の約78%を自主事業で占めている。 ・自主事業により順調に収益を上げていることは、施設管理全体における適切な収支の維持や指定管理者の健全な財務状況の維持の観点から重要であり、評価できる。</p>	<p>今後さらに施設老朽化に伴う費用増大と施設の新鮮さの喪失という課題に対応するため、施設リニューアルが課題となっており、その一環として自主事業での導入がまず先決と考え、各種事業を展開してきた。今後も本来の施設維持管理業務を損なうことなく、新事業も考えていきたい。</p>
<p>職員・管理体制</p>	<p>・広大な施設と多数の利用客をこの職員の数で管理していることは、業務上の工夫と適切な業務委託の利用などの企業努力によるものと解され、評価できる ・冬季閉園もあって通年雇用が難しい中で、職員の確保に努め、仕様書等に沿った管理体制を確保している。</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(指定管理者)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ている場合もあり、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(指定管理者)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>・適切に黒字で経営がなされていて評価できる。 ・適切な収支の状況が維持されており、評価できる。</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100万未満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(県、指定管理者) 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。 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>3(県) 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>・大変良い運営をされており、おおむね評価できる。 ・全体として、適切に施設の運営管理がなされ、多くの利用者に利用されており、収支状況も良好であって、優れた管理運営がなされているものと評価できる。 ・公(県)の施設であることを十分に理解して、県とも連携を取ながら適切な管理運営が行われていると認められます。売木村にとっても大切な就労の場となっており、村内、県内の観光施設との連携を取って今後も職員体制の充実、利用者へのサービス向上を更に推進してくれることを期待します。</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(指定管理者)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、受入れを検討します。</p> <p>2(指定管理者)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(指定管理者)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(指定管理者)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>5(県、指定管理者)県公園長寿命化計画を共有し、計画的に施設の維持管理を行い、施設を健全な状態に保ちつつ長持させることを目指します。</p>