

指定管理者制度導入施設の第三者評価結果【対象年度：平成30年度】

1 評価対象施設

施設名	長野県南信州広域公園	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)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)

2 評価者(敬称略、五十音順)

評価者名	役職等	備考
生駒 和夫	公認会計士	(専門家)
羽場 睦美	野外教育研究財団 理事長	(利用者)
飛矢崎 和芳	売木村産業課長	(地元市町村関係者)
松澤 崇志	弁護士	(専門家)
宮下 邦彦	長野国道事務所 副所長	(選定委員会代表)

3 評価の実施状況

年月日	場所	内容
令和1年11月14日	長野県南信州広域公園 (下伊那郡売木村2653-3)	平成30年度の管理運営状況及び県のモニタリング状況について

4 評価結果

項目	指摘・意見等	左記への対応方針 ※()内は回答者
施設の目的に沿った管理運営	<p>・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合う管理運営がなされていると評価できる。</p> <p>・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> <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>	<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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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と、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> <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。利用者の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>

(様式3)

自主事業	<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。</p> <p>・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。</p> <p>・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決決と考え、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>
職員・管理体制	<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</p> <p>・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>
収支状況	<p>・適切に黒字で経営がなされていて評価できる。</p> <p>・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>
総合評価	<p>・大変良い運営をされており、おおむね評価できる。</p> <p>・全体として、適切に施設の運営管理がなされ、多くの利用者にご利用されており、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。</p> <p>・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、今後はゾーンやエリア等、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たせることを目指します。</p>