

(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5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	環境部自然保護課
指定管理者	一般社団法人諏訪観光協会

1 施設名等

施設名	長野県霧ヶ峰自然保護センター	住所	長野県諏訪市四賀霧ヶ峰7718-9
		電話	0266-52-2111
		ホームページ	https://www.kirigamine-vc.jp/

2 施設の概要

設置年月	昭和48年8月	根拠条例等	長野県自然公園施設条例、長野県自然公園施設管理規則
設置目的	自然公園法(昭和32年法律第161号)第2条第1号に規定する自然公園の保護及び適正な利用を推進し、並びに自然体験活動の機会を提供する		
施設内容	展示ホール、交流スペース 展望デッキ、眺望テラス 案内カウンター		
利用料金	入場料無料、団体プログラム(15分無料)、出前講座(無料)、ガイドウォーク(一人500円)、ナイトウォーク(一人1,000円)、スノーシュー(一人2,000円)、紙すき体験(一人500円)、スタンプラリー(一人200円)		
開所日	4月15日～11月15日(休館日:毎水曜日(祝日の場合は翌木曜日))、7・8月は無休)		
開所時間	9:00～16:00		

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
～令和3年度	直営	—

4 報告年度の指定管理者等

指定管理者	一般社団法人諏訪観光協会	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:1)		

5 指定管理料(決算ベース)

令和5年度(A)	令和4年度(B)	差(A)-(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
11,451千円	11,451千円	0千円	
	増減理由		—

6 指定管理者が行う業務

・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・自然公園の保護及び適正な利用並びに自然体験活動の機会の提供に資する事業の企画及び実施に関する業務 ・上記に付帯する業務

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5年度(A)	448	1,554	1,426	4,748	3,902	1,915	1,226	308	0	0	0	0	15,527
令和4年度(B)	196	1,314	1,374	4,778	3,841	1,215	1,174	318	0	0	0	0	14,210
(A)/(B)	228.6	118.3	103.8	99.4	101.6	157.6	104.4	96.9	—	—	—	—	109.3
増減要因等	コロナ過後の人流の増加(平成27年度以降最多)												

(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5年度(A)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
令和4年度(B)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(A)/(B)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
増減要因等	※当該施設は利用料金を定めていない												

(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
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5年度(A):194日	令和5年度(A):9:00~16:00	無	
令和4年度(B):185日	令和4年度(B):9:00~16:00		

(5) サービス向上のため実施した内容

アンケート分析結果の見える化及び来館者状況の見える化を行った。
 ⇒アンケート結果により、お客様満足度96%(使いやすさ94%、清潔さ99%、スタッフの対応98%)を維持・継続するため、職員間によるOJT研修、積極的に外部研修等に参加し、更なる職員のスキルアップに努めた。

(6) その他実施した取組内容

アンケート分析結果に基づき(個人客89%、50歳以上が78%、関東圏からの来訪が42%)効果的な発信拠点として、JR新宿駅南口構内(特急あずさ発着ホーム・アクセス・エレベータ前面)に「霧ヶ峰高原(ニッコウキスゲ)サインボード」を制作し令和6年3月29日より掲示し集客に努めた。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

施設・展示物に対し好意的なご意見を多くいただいている一方、施設や霧ヶ峰高原の素晴らしさの発信力強化に向けたご意見も頂いている。
 ⇒お客様ニーズに合致した霧ヶ峰高原の各季節のシーズを公式ホームページ、ブログ、Facebook、XやInstagramなど多様な媒体により情報発信に努めた。

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	施設及び設備の維持管理に関しては、概ね大きな支障をなく管理、運営ができた。	協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、施設の設置目的に沿った管理運営がされたものと認められる。	B
平等な利用の確保	全てのお客様に対して、ストレスなく来館いただける環境を整え、車椅子は、諏訪観光協会に寄付された1台を設置した。	バリアフリー化等の安全面や、利用者に対し親切・丁寧な案内を心掛け、平等な利用が確保できたと認められる。	A
利用者サービス向上の取組	お客様に対し、職員から積極的な声掛け等により、満足度向上に努めた。更に、情報発信を積極的に展開しサービス向上に努めた。	アンケート結果から展示内容及び職員の対応への満足度が高かったと認められる。X及びInstagramの運用も開始し、SNSにより現地の情報発信の拡充に努めた。	A
自主事業	新たな自主事業として、スタンプラリー(重ね押しスタンプ)など導入した。	ガイドウォーク等の既存の体験プログラムに加え、スタンプラリーを導入した。スタンプラリーは子供に人気の他、海外の観光客からはお土産になると好評である。	A
職員・管理体制	新たな就業規則に基づく体制に移行している中で、意識面での改革に時間を要した。	円滑な管理体制の実現のため、調整に務めている段階である。	B
収支状況	水道光熱費等の物価高騰分を見込んだ予算計上であったが予算残が発生した。また、緊急修繕が発生することなく未執行となった。それ以外は予算通りの収支状況となった。	修繕費用がかからなかった等の理由から予算残が発生したが、概ね計画どおりの運営が行われていると認められる。	B
総合評価	指定管理者として2年目であるが、円滑な管理体制に向け、引き続き調整が必要である。	令和4年度から引き続き管理体制の調整を行っている段階であるものの、情報発信の拡充やスタンプラリーの導入等、サービスの向上が認められた。	B

- <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	お客様への誘客促進・サービス向上など観光協会の新たな視点による新たな付加価値が生まれつつある。 一方、国定公園内の自然保護・生物多様性・環境保全活動は、県環境課の強力な連携・指導が必要不可欠である。	アンケート分析結果に基づく誘客や情報発信に努めており、観光面の充実が図られている。 自然保護の事業については引き続き指定管理者及びセンター職員と連携・協力し、調整を継続していく。

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 年 月 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