

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	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	長野県下伊那郡売木村2653-3
		電話	050-3142-1518
		ホームページ	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）
26,000 千円	28,885 千円	-2,885 千円	
	増減理由	コロナ対策経費、光熱費等高騰対策経費等の減額	

6 指定管理者が行う業務

<ul style="list-style-type: none"> 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5年度(A)	819	2,265	663	2,228	4,429	2,293	1,835	1,263	0	0	0	0	15,795
令和4年度(B)	535	1,755	611	2,230	4,153	1,650	1,993	1,098	0	冬季休業			14,025
(A)/(B)	153.1	129.1	108.5	99.9	106.6	139.0	92.1	115.0	####	##			112.6
増減要因等	冬季休業期間もマーケティング施策を実施し、1月上旬からの予約受付開始に向けて準備を行いました。令和4年度の予約受付期間が短かった問題を解消し、来場者数の増大を目指しました。												

(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5年度(A)	1,758	3,771	1,256	3,965	7,562	4,103	3,477	2,673	0	0	0	0	28,565
令和4年度(B)	737	2,577	1,330	3,878	7,423	3,073	3,599	2,364	0				24,981
(A)/(B)	238.5	146.3	94.4	102.2	101.9	133.5	96.6	113.1	#####	##	冬季休業		114.3
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 <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
令和5年度(A): 令和4年度(B):	244日 225日	令和5年度(A):9:00~17:00 令和4年度(B):9:00~17:00	令和5年度は予定していた4月1日からオープンできました。(令和4年度は、指定管理の引き継ぎの関係で、4月中旬のオープンとなっています)
		有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	

(5) サービス向上のため実施した内容

- ・ステッカー割引(管理棟で配布するステッカーを車に貼っていただくことで、2回目以降は1泊から10%引きとなるサービス)や連泊割引を実施しました。
- ・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、売店の運営を行いました。令和5年度は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きました。売店の販売商品は利用者の意見を随時取り入れています。
- ・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ました。売木村にある23の事業者さまに取材協力をいただきスタッフ手作りのPRブースが完成しました。
- ・賑わい創出のため、星座観覧会、魚のつかみ取りなどの自然体験やワークショップなどイベントの実施しました。(開催回数45回、参加者数1214名)

(6) その他実施した取組内容

- ・営業時間外の問い合わせにも対応できるよう、回答生成エンジン SYMPHONY BASEを導入し、公式HP上に実装しました。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りました。それにより既に約8,000件を超える質問対応をAIが自動的に対応しています。AIが答えられない質問に対しては、引続きスタッフがチャットやメールで丁寧に対応いたしました。
- ・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ました。
- ・公園やサービスの紹介記事を作成し、WEBサイトへ掲載しました。
- ・より多くの方に公園を知っていただき利用いただけるよう、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プレットを配布しました。
- ・ニュースレターで定期的に予約やイベント情報の発信を行いました。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

- ・アーリーチェックイン、レイトチェックアウトを復活させてもらえる大変嬉しいです。→一部のサイトでアーリーチェックイン、レイトチェックアウトの受付を開始しました。
- ・フリーWiFiを飛ばす等の配慮をしてほしいです。→スターリンク(低軌道衛星通信)を使用して高速無料Wi-Fiを管理棟周辺で使用できるようにしました。
- ・カートの貸出しがあると良かった。→カート(一輪車)の無料貸出を開始しました。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書、管理計画書に基づいた管理運営を行いました。 ・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ました。 ・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いました。 ・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、受付でのご対応を日々改善しながら行ったため、スタッフに関してのアンケートでは6点満点中、平均点5.38と高評価をいただきました。 ・マーケティング担当者により、Google広告、SEO対策/SGE対策等を行い、施設の認知度を高めました。 ・長野県・愛知県・静岡県のアウトドアショップ24店舗に薪プレゼン付きのパンフレットを配布し、利用向上を目指しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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を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	<ul style="list-style-type: none"> ・Web予約を実施し、24時間予約・決済可能としています。 ・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ご案内を行いました。 ・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ぎました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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られている。 	A
利用者サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・リピーター向けのステッカー割引や連泊割引を実施しました。 ・イベントを積極的に実施し、1214名の方に参加いただきました。 ・観光案内スペースを作りました。 ・Starlinkを導入し、高速無料Wi-Fiを提供しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・リピーター客への優遇、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されている。 ・高速Wi-Fi導入はワーケーション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	<ul style="list-style-type: none"> ・売店の運営を行いました。令和4年度までは、消耗品や飲料などの販売でしたが、お客さまにとって、新たなアウトドア体験のきっかけとなるよう、日本初上陸のアウトドアブランド「Kathmandu」の販売を開始しました。その事により、ブランドのファンやアウトドアファッションの愛好家などに向け、話題性を創出しております。 ・地域の方に協力いただき、うるぎラ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ました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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されている。 	A
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員2名、非常勤職員2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、管理を行いました。 ・問い合わせメールやチャットシステムには、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ました。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りました。 ・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おります。 ・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ました。 ・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ました。また、県からの情報提供を受け、危険な可能性のある遊具点検を定期・日常点検以外にも実施し、安全管理に努めました。 ・滞り無く事業報告書等の提出を行いました。報告書と同時に自主レポートを提出し、情報共有を心がけました。 ・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ました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	B
収支状況	<p>前年度と比較して180万円程度の収入成長を達成しました。しかしながら、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、今期の収支は約-485万円となりましたが、今後の指定期間内に黒字化を見込んでいます。(前年度の余剰金と差し引きをすると、約-367万円となりました。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の収支には、将来に向けた投資も含まれており、指定期間管理内の成果を期待したい。 	B
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートでは総合評価で平均5.4点(6点満点中)を得ることが出来、管理運営で素晴らしい評価をいただけたと実感しています。 ・運営2年目も引き続きサービス向上の取り組み、DX・IT化など新たな取組を行い、入泊数において前年比+12.6%とより多くの方に利用いただくことが出来ました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年5月にコロナウイルス感染症が5類に移行されたこともあり利用者が増加した。 ・利用者アンケートから高評価を得ている。 ・運営2年度に入り、利用者や地域住民のニーズを反映した取組も積極的に行われている。 	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。

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ます。令和5年度は浄水設備の一部修繕を実施しておりますが、今後も設備の修繕が必要であり、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です。(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おります)	・施設の修繕等については、計画的に対応していきます。

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
該当なし		