

**年度モニタリング  
(平成 27 年度)**

施設名称	佐倉草ぶえの丘
施設概要	<p>所在地：〒285-0003 千葉県佐倉市飯野 820 番地</p> <p><b>【研修・宿泊施設】</b></p> <p>①研修センター（鉄筋コンクリート造、2階建、3,483㎡ 昭和53年度建設）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階：事務室、研修室(100名収容)、学習室（50名収容×2部屋）、実験室（50名収容）、バラ園資料室、保健室、管理人室、浴室（2室）、便所（2カ所）、食堂（200名収容）、機械室、応接室、ロビー、その他管理用室(3室)</li> <li>・2階：宿泊室（1室25名収容×8部屋=200名収容）、教師室（4人×2部屋）便所</li> </ul> <p>②ログハウス（4棟 木造 平成10年度建設）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収容人数（1棟6名×4棟 24名）</li> </ul> <p><b>【多目的施設】</b></p> <p>①体育館（鉄筋コンクリート造、536㎡ 昭和54年度建設）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アリーナ（200名収容）、ステージ、多目的室（2室）、バラ管理室</li> </ul> <p>②陶芸舎（鉄骨造、402㎡ 昭和53年度建設）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収容人数 100名収容</li> </ul> <p>③古民家（旧中村家住宅、木造 171㎡ 昭和54年度建設）</p> <p>④旧増田家住宅（木造 220㎡、長屋門、農林業資料館）</p> <p><b>【自然観察施設】</b></p> <p>①鳥の観察舎</p> <p>②家畜舎、リス観察舎、まきば</p> <p>③ハウス（3棟）</p> <p><b>【休憩施設（カフェ）】</b></p> <p>①飲食店棟 75㎡</p> <p>②トイレ棟 23㎡</p> <p><b>【バラ園】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植栽株数 約2,500株 面積 約12,500㎡</li> <li>・付帯設備 パーゴラ、アーチ、スクリーン、あずまや等</li> </ul> <p><b>【キャンプ場】</b></p> <p>①第1キャンプ場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収容人数 60名収容</li> <li>・付帯施設 休憩舎（1）、野外卓（12）、炊事場（2）、かまど（22）、倉庫</li> <li>・宿泊施設 ログハウス（4）、バンガロー（6名×10棟 60名収容）便所（1）</li> </ul>

	<p>②第2キャンプ場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収容人数 70名収容</li> <li>・付帯設備 大型テント(1)、野外卓(22)、炊事場(1)、かまど(18)、便所(1)、地下鉄(都営三田線車輛)、テント(10張×8名=80名収容)</li> </ul> <p>ファミリーバーベキュースペース</p> <p>【レクリエーション施設】</p> <p>①木製遊具：忍者渡り、ターザン渡り、丸太平均台、あみだの山どきどき渡り、ネットクライム</p> <p>②芝生広場：4人用ブランコ、低鉄棒、スプリング遊具(3)、ブーツコンビ、砂場、プレイシェイパー</p> <p>③第1キャンプ場：ジャングルジム</p> <p>④第2キャンプ場：冒険とりで</p> <p>⑤ミニ鉄道</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・延長 1,100m、動力車両(2)、客車(12)、駅舎、車庫</li> </ul> <p>【農業体験施設】</p> <p>①みのりの里</p> <p>【その他施設】</p> <p>①駐車場(60台収容)、②案内所、③便所(4か所)、④売店、⑤市民の森駐車場(100台収容)、⑥休憩舎</p>
<b>施設の設置目的</b>	豊かな自然環境の下、農林水産資源の多目的利用を推進し、地域産業の振興を図るとともに、体験及び学習を通じて市民の健全な心身の保持に資する事を目的とする
<b>指定管理者</b>	アメニス・プラネット共同事業体
<b>指定期間</b>	平成26年4月1日～平成29年3月31日
<b>委託料</b>	152,435,370円(平成27年度支払額 50,811,790円)
<b>市所管課</b>	産業振興部農政課

①業務点検

評価	説明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区分	評価項目	評価欄	
		指	市
<b>I 業務に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
開園時間	開園時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	A	A
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A	A
適正利用	利用・減免等の手続は規定ののっとり正規に行われているか。	A	A
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。	A	A
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。	A	A
<b>2 維持管理業務に関する基準</b>			
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	S	A
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A	A
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
廃棄物処理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。	A	A
	廃棄物の減量に努めているか。	A	A
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
	快適に利用できる環境となっているか。	A	A
公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか。	A	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	S	S
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
修繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。	A	A
警備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。	A	A

	夜間・休園日警備に支障はないか。	A	A
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。	A	A
	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。	A	A
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A	A
	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。	A	A
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。	A	A
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。	A	A
<b>3 施設運營業務に関する基準</b>			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	A	A
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか。	A	A
	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。	A	A
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A	A
物品販売等 許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。	A	A
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。	A	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	A	A
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	S	S
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。	A	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	S	S
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A	A
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。	A	A
	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A	A
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。	A	A
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	S	A
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。	A	A
	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。	A	A
<b>4 経理事項に関する基準</b>			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。	A	A
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。	A	A
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。	A	A
<b>5 独自事業に関する基準</b>			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。	A	A

6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。	A	A
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。	A	A
II 運営体制・組織に関する基準			
1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。	A	A
	業務従事者から労務に関する苦情等が出ていないか。	A	A
	労働時間の管理は適切になされているか。	A	A
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。	A	A
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。	A	A
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A	A
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。	A	A
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。	A	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A	B
3 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。	A	A
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。	A	A
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。	A	A
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A	A
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。	A	A
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	非常時の連絡体制は確立されているか。	A	A
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。	A	B
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。	A	A
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	A	A
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。	A	A
個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A

	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。	A	A
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。	A	A
<b>7 事業計画及び事業報告に関する基準</b>			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。	A	A
	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。	A	A
<b>8 連絡調整に関する基準</b>			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。	A	A

【意見記述欄】 業務点検	
<b>指定管理者</b>	<p><b>I 業務に関する基準について</b></p> <p>利用者サービス向上のため、平成 26 年度から継続して実施しています季節に応じた開園時間延長が好評を得ています。利用許可や減免手続き等の規定に則り適正に行っております。施設の維持管理については施設の老朽化に伴う古びれた印象をカバーするために法定点検は基より定期清掃及び日常清掃の頻度を上げて美観の維持に努めています。特に屋外の植栽や景観の維持には昨年度同様、指定管理者の造園業の強みを活かし常に美しい状況を維持しています。利用者からも以前より綺麗になったとのお声を多くいただいております。安心安全を提供するために日常点検や夜間警備に注力しています。</p> <p>広報活動には特に力を入れ、機関情報紙「草ぶえの丘通信」を 27 年度は全 10 回発行し、佐倉市、酒々井町、八街市、四街道市、八千代市、印西市の公立小学校の全児童、幼稚園・保育園の全園児に配布しています。ホームページも常に最新情報をアップし、大手おでかけ情報サイトのアクセスランキングにおいて、佐倉市内の観光施設では第 1 位を維持し、千葉県全体でも約 1,923 施設のうち 10 位台にランキングされるほど、多くの検索数を頂いています。さらに指定管理者が開設しているホームページへのアクセス数も 27 年度は 214,000 以上となり、26 年度の 1.4 倍以上の伸びとなっています。</p> <p>企画事業において、イベントの実施回数は平成 25 年度約 130 回、平成 26 年度は 360 回、平成 27 年度は 510 回実施し、利用者からも内容及び値段設定ともに評判は良く、新聞でも体験イベントが好評であると取り上げられました。</p> <p><b>II 運営体制・組織に関する基準について</b></p> <p>スタッフの働きやすい環境を実現するために個々の事情を考慮したシフトを組んでおります。また、年に一度の接遇研修を外部講師を招いて実施してスキルアップを図っております。業務委託先や土浮、飯野の自治会、NPO バラ文化研究所と定期的な打合せを行い業務改善や地域の皆様の意見を運営に反映させています。月に 1 回担当課と定例会議を行い課題や懸案事項を協議しています。</p>

<b>市</b>	<p>I 業務に関する基準について</p> <p>2 維持管理業務に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・景観維持について</li> </ul> <p>指定管理者の有する技術・ノウハウを生かし、質の高い維持管理及び美観の向上に努めたものとして評価できます。</p> <p>3 施設運營業務に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動について</li> </ul> <p>機関紙の定期的な発行や Web サイトの活用など積極的な情報発信により、利用率の増加につながる広報活動が行えているものと判断できます。</p> <p>II 運営体制・組織に関する基準</p> <p>2 実施体制に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇について</li> </ul> <p>全職員（スタッフ）の積極的な挨拶と声かけをこれまで以上に徹底し、接遇の向上に努めてください。</p> <p>5 安全管理・危機管理に関する基準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故災害対応について</li> </ul> <p>事故災害が発生した際、被害を最小限に抑えられるよう、これまで以上に、適切かつ迅速な対応を徹底してください。特に初期対応には、万全を期していただく必要があると考えます。</p>
----------	--

②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数 (人)	116,251	121,895	138,304	119.0	113.5
実利用者数 (人)	104,794	100,443	126,403	120.6	125.8
稼働率 (%)	90.1	82.4	91.4	—	—
利用料金収入 (円)	43,540,380	55,165,040	46,653,300	107.1	84.6
減免件数 (件)	6,489	7,720	11,906	183.5	154.2

【意見記述欄】 利用状況等分析

<b>指定管理者</b>	<p>総入園者数 138,304 人、22 年ぶりに 13 万人を突破しました。前年度が 116,251 人でしたので 22,053 人増、前年対比 119%計画対比 113.5%を達成しました。指定管理期間の最終年度の目標値 138,000 人を 1 年早く達成しました。また、27 年度は特に、リピーターの増加と滞在時間の増加がみられました。年間パスポート購入者の年間利用率は、26 年度より倍増して大人が 5.2 回、小人は 6 回となり、駐車場の満車日が増えたことから、繰り返し来園し、ゆっくり滞在される利用者が増えているといえます。</p>
<b>市</b>	<p>利用者数増加要因の一つとして、年間パスポートや定期的・継続的なイベントの実施によるリピーターの増加が挙げられます。今後も利用者数の更なる増加につながるような事業の実施に期待します。</p> <p>無料エリアについては、これまで以上に周知を徹底し、食堂やカフェの利用者数の増加につながるよう努めてください。</p>

### ③経営分析

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入（円）	158,903,018	176,695,480	<b>163,363,244</b>	102.8	92.5
支出（円）	161,054,299	176,523,320	<b>163,068,576</b>	101.3	92.4
収支（円） 〈収入－支出〉	-2,151,281	172,160	<b>294,668</b>	-13.7	171.2
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	27.4	31.2	<b>28.6</b>	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	35.8	34.3	<b>35.6</b>	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	7.8	9.2	<b>7.7</b>	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	1,385	1,448	<b>1.179</b>	85.1	81.4
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	437	417	<b>367</b>	84.0	88.0

#### [意見記述欄] 経営分析

<b>指定管理者</b>	<p>収入については、前年度 158,903,018 円に対し今年度 163,363,244 円になり対前年比プラス 4,460,226 円になりました。要因は、主に個人利用者が前年度より 2.2 万人増えたことにより利用料金（入園料、宿泊料）3,122 千円その他収入（販売、食堂等）1,347 千円売上を延ばす事ができました。支出は、前年度に多くかかった初期投資費用は収まりましたが利用者増に伴う人件費、光熱費、消耗品等経費が増えました。ただし、収入が増えたことにより収支のバランスが改善され黒字にすることができました。</p> <p>今後更なる売り上げ増を目指し、計画値を目指し団体利用者の誘致、個人利用者の更なる増となるよう運営していく所存です。</p>
<b>市</b>	<p>前年度の収支約 2,151 千円の赤字から、今年度約 295 千円の黒字へ転換となっています。</p> <p>施設の老朽化が進んでいることから、今後、修繕費の更なる増加が想定されますが、再び赤字経営に陥らないよう計画的な取り組みを進めてください。</p>

#### ④業務実施状況確認

##### 【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との連携を強め、利用しやすい施設づくりを進め、利用の活性化を図ります。</li> </ul>	<p>五月祭、ローズフェスティバルを通じ地元農家の野菜販売や園芸農家、飲食の販売出店者と連携し利用者との交流を深めました。</p> <p>また、地域の市民活動の場として、多くのNPOや団体と協働して様々なプログラムを実施しました。1千人以上の利用者を見込む規模のプログラムとして、サクラ・オートヒストリーフォーラムと北総太鼓祭りの開催等を後援・共催・協力し、地元市民団体の活動と地域活性化に寄与しました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学童農園として培ってきた実績を発展させ、体験農園の活性化とともに、農業への理解と食育の場としてサービスの向上を図ります。</li> <li>・新規就農者の育成に寄与します。</li> </ul>	<p>初心者向け農業講座であるイモ道場マメ道場を開催し、年間を通じて植え付けから手入れ、収穫、調理まで、農業と食育の体験教室を行いました。</p> <p>また、地元農家さんの協力を得て田植えや稲刈りの稲作体験、アグリフェスティバルにおいて新旧農機具の展示とともに脱穀や粃摺り体験、稲穂やワラを使ったホウキ作り等のクラフトを行いました。収穫した米は、カマドでのご飯炊きや餅つき大会、伝統行事の鏡餅やひな祭りの菱餅、ヨモギを摘んで作るヨモギ餅作り等に活用し、農業と食育をトータルで楽しみながら学ぶ機会を提供しました。</p> <p>このような農と食育の取り組みを地域の青年を雇用して実施した結果、その青年は就農を決意するに至りました。残念ながら、佐倉市内ではなく静岡県で就農することとなりましたが、農業への理解者、担い手を増やす努力は今後も継続いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・バラ園を日本の名所として発展させ、かつ世界に向けてバラの情報を発信。</li> </ul>	<p>佐倉草ぶえの丘バラ園開園10周年記念講演及びガーデンパーティーを開催し、市民は基より全国よりお客様を招いてバラ園の今後の発展を誓いました。</p> <p>また、昨年度アメリカ・サンマリノのグレートローザリアンズオブザワールドプログラムから「殿堂入りバラ園」に選ばれたことに続き、世界バラ会連合世界大会において「優秀庭園賞」を受賞し、佐倉草</p>

	ぶえの丘バラ園が世界から認められました。
--	----------------------

**【中・長期計画】**

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>・入園者数 26 年度 12.1 万人、27 年度 12.9 万人、28 年度 13.8 万人。</p>	<p>27 年度入園者数 138,304 人、目標対比+9,304 人 28 年度目標を 1 年前倒しで達成しました</p>
<p>・戦略的な広報活動。</p>	<p>機関紙である「草ぶえの丘通信」を年間 6 回、各号 7 万部ずつ発刊し、市内及び周辺市町の幼稚園児・保育園児を中心に配布しています。</p> <p>ホームページを随時更新し、イベントの告知や園内開花情報などの情報発信に努めました。写真や動画を利用しわかりやすい WEB サイトを構築しています。ホームページの年間アクセス数は、26 年度の 1.41 倍となり、アクセス数の増加傾向とほぼ連動して入園者数が伸びています。</p> <p>プレスリリースを定期的に行い、また各メディアの担当者との協力関係も構築し、パブリシティに力を注いでいます。平成 27 年度だけでも 66 回ものメディアによる紹介を受けました。</p>
<p>・各施設のサービス向上とイベントやプログラムの充実。</p>	<p>旧増田家住宅を利用して、地域の年中行事や昔あそび等のイベントを開催し、伝統的民俗文化や歴史、農業文化を体験できる機会を提供しました。</p> <p>ミニ鉄道の充実を図るため鉄道愛好家の協力により鉄道を活性化するイベントを開催しました。また、園内にある既存の温室を活用した「ベジタブルガーデン」をつくり、食と農が直結する体験型プログラムを行っています。佐倉草ぶえの丘が健康増進の拠点になる様、ノルディクウォーク教室にて園内及び園外周辺を巡り、健康と周辺地域の環境を楽しむプログラムを開催しています。</p> <p>東京都江戸川区や江東区の幼稚園やこども園に、草ぶえの丘における団体向けオリジナルイベントと飯野台ふれあい農園における農業活動をセットで企画提案し、誘致に成功しています。また JTB による旧増田家を活用した独自企画に協力し、東京都や横浜市からの誘客を推進しています。このように、多様で柔軟</p>

	<p>な対応をすることによって、市民農園や古民家の新しいニーズを取り込んでいます。団体からの要望や指定管理者からの企画提案によるオリジナルプログラムの充実を今後も積極的に図ります。</p>
--	--

<b>【意見記述欄】 業務実施状況確認</b>	
<b>指定管理者</b>	<p>地域との連携や施設の特性を活かしたプログラムやイベントを開催しています。</p> <p>通常の体験型イベントに加え、新たな試みとなった北総太鼓祭りやオートヒストリーフォーラム等大型イベントも地元の市民団体と協力しています。また、草笛教室や、旧増田家を活用した昔遊び、昔ばなしイベント等も、地元の市民団体との連携により行っており、恒例イベントとしてすっかり定着しています。広報活動にも力を入れ、近隣市町村の全小学校、幼稚園・保育園の全ての児童・園児向けに配布を行っており、代表企業が指定管理者を務める江戸川区、江東区の東京都立公園を利用する23区東部の幼稚園・保育園の児童・園児向けに配布を行っており、さらにマンション管理会社との太いパイプを利用した23区マンションへのポスティング等により、23区内から草ぶえの丘へ来てくださる個人客も増えました。これらの効果が総合して、28年度入園者数13.8万人に表れていると言えます。</p>
<b>市</b>	<p>イベント回数の増加や内容の充実、積極的な広報活動の実施など、利用者サービスの向上に努めたものとして高く評価できます。</p> <p>なお、指定管理者の募集時に提出された事業計画書について、未実施のものが無いよう着実に事業を実施してください。</p>

⑤利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	平成 27 年度 5 月（五月祭）イベント時アンケート 平成 27 年度 9 月（秋の文化祭）イベント時アンケート 平成 27 年度 4 月～3 月 通常時アンケート
<b>回答数等</b>	五月祭アンケート 88 件 秋の文化祭アンケート 12 件 通常時アンケート 26 件
<b>実施結果</b>	<p>五月祭アンケート 回答性別 男性 43.2% 女性 55.7% 無回答 1.1% 年齢 小学生未満 14.8% 小学生 25% 18～20 代 2.3% 30 代 29.5% 40 代 20.5% 無回答 2.3% 住所 市内 34.1% 県内 44.3% 県外 20.5% 無回答 1.1% 満足度 満足 53.4% やや満足 34% やや不満 2.3% 無回答 10.3% 料金 高い 4.5% やや高い 14.8% 適当 63.6% やや安い 5.7% 安い 4.5% 無回答 6.9%</p> <p>秋の文化祭アンケート 回答性別 男性 16.7% 女性 66.6% 無回答 16.7% 年齢 小学生 33.3% 18～20 代 8.3% 30 代 16.7% 40 代 16.7% 50 代 8.3% 無回答 16.7% 住所 市内 33.3% 県内 41.7% 県外 8.3% 無回答 16.7% 満足度 満足 25% やや満足 50% 不満 8.3% 無回答 16.7% 料金 やや高い 16.7% 適当 50% やや安い 8.3% 安い 8.3% 無回答 16.7%</p> <p>通常アンケート 満足度 満足 34.6% やや満足 42.3% やや不満 7.7% 不満 7.7% 無回答 7.7% 利用回数 年 1～2 回 11.5% 月 1 回 30.8% 数年に 1 回 7.7% 初めて 23% 無回答 27%</p>

回答者の意見等	対応策等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設関連①芝生エリアにバランスボールなど遊具がもっとほしい。</li> <li>・乳幼児がたくさん遊んでいるのに小学生が多く危ない。</li> <li>・電車をいつも開いてほしい。</li> <li>・遊具を増やしてほしい。アスレチックの使えないものが多い。</li> </ul>	<p>利用者が増えたことから、休日などは芝生の広場が非常に込み合うが増えていています。基本的には、利用者へ譲り合って遊んでいただける様お願をしています。</p> <p>芝生エリアの遊具については、逐次バランスボールの補充や新たなドッジビーなどを増やしております。</p> <p>乳幼児につきましては、予定されている改修工事に伴い乳幼児コーナーの設置を担当課と協議していきます。</p> <p>三田線車両については、日曜祝日には公開していますが過去にいたずら破損が多いことから平日は閉じています。事務所へお声掛けいただければ開け</p>

	<p>るようにしています。</p> <p>アスレチックの老朽化に伴う使用禁止が多くご迷惑をお掛けしています。リスク分担における指定管理者の負担範囲については補修をしていきます。但し、指定管理者による負担範囲を超える物件が多いため、担当課には改修をお願いしています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設関連②トイレに清潔感がない(老朽化している)。</li> <li>・授乳スペースの増設。</li> <li>・外のトイレがきたないのきれいにしてください。</li> <li>・バラ園の充実。</li> <li>・飲食施設、売店が少ない。</li> </ul>	<p>トイレについては、清掃頻度をあげて対応していますが特に屋外トイレの老朽化は激しく、対応方法がないのが実情です。改修を担当課へ要望しています。以前に比べきれいになった、というお褒めの言葉をご利用の長いご利用者から頂く一方で、新しいご利用者様からは厳しいご意見を頂くこともあります。</p> <p>飲食施設、売店については予定されている改修工事に伴い充実させていきます。</p> <p>バラ園につきましては、委託しているNPO バラ文化研究所と協議していきます。</p>
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カフェの提供時間が長い。</li> <li>・動物が少ないです。</li> <li>・ウサギが1個体しかいない。</li> </ul>	<p>ローズフェスティバル期間のカフェの提供時間については、増員等、委託会社へお願をしています。</p> <p>動物については、ウサギを5羽に増やしました。ヤギ放飼場内の小規模かつ老朽化した旧ウサギ小屋は撤去し、旧タヌキ小屋を改修してより広い新たなウサギ小屋としました。飼育環境の向上とともに、来園者にとって見やすい位置への移動とし、ふれあいの場を設けました。</p>
<p>お褒めの言葉など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バラ園初夏にはいりましたがインドのバラが元気でよかったです。</li> <li>・イベントが増えてきたのでこれからももっといきたいなと思いました。</li> <li>・子供がお泊り保育できたり、おもいで場所なのでこれからもきたいと思います。</li> </ul>	<p>バラ園の維持管理や、イベント、管理運営について利用者から良い評価を頂くことが増えてきました。長い歴史のある施設ですので、「幼少の頃、泊まりに来た」とおっしゃるお父さん、お母さんも多く、市民の皆様的心に残り、次の世代へ受け継がれていく施設を目指しています。</p>
<p>要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・循環バスの件料金は片道2倍にしても本数を是非倍以上にして下さい。本数を増やしてほしい。</li> </ul>	<p>本施設の利用者が増えた事に伴い循環バスについての要望が大変多くなりました。待ち時間が長く不便、というご不満に加え、繁忙期のバスの混雑へのご不満も増えています。担当課へ要望しています</p>

	が現状での増便は難しいとのことです。指定管理者負担での増便は難しく今後の課題です。
--	---

[意見記述欄] 利用者満足度調査報告	
指定管理者	<p>トイレや遊具など施設の老朽化に関する要望を多く頂いています。昨年度のアンケートにて、要望のあった洋式トイレの導入については、可能な箇所には男女それぞれにウォシュレットを設置しました。その他改善や要望の御意見も多々いただいています。ご意見を真摯に受け止め今後の管理運営に反映させていきたいと思えます。</p>
市	<p>回答意見は、真摯に受け止め、更なる利用者サービスの向上に努めてください。</p> <p>今後は、さらに利用者満足度調査の実施回数及び回答数を増やし、意見や要望を取り入れ、ニーズを的確に把握するとともに、利用者サービスの向上及び業務改善に努めていただきたいと思います。</p>

## ⑥総合評価

【意見記述欄】 総合評価（平成 27 年度）	
<b>指定管理者</b>	<p>佐倉草ぶえの丘の管理運営も 2 年目となり効率よく管理を行えるようになってきました。利用状況については、前年対比 119%計画対比 113.5%を達成し来年度の指定期間最終年度目標を 1 年前倒しで上回ることができました。入園者が増えたことが経営的にも寄与し昨年度マイナスであった収支もプラスに転じる事ができました。</p> <p>古い施設ですが、施設の美観・快適性の向上への努力に利用者様からお褒めの言葉を頂くことも多くなりました。また大型のイベントや体験型イベントは好評を博しており、地元農家の方、市内 NPO や様々な団体の皆様の力強いご協力もいただき、さらに利用者様が運営維持管理に参加してくださる制度も広がって、市民の方々と指定管理者が協働でこの佐倉草ぶえの丘を運営している、運営出来ているという強い手応えを感じています。機関紙である「草ぶえの丘通信」も定着し、発刊を心待ちにして下さる利用者様も増え、またホームページは更新しますとすぐに利用者様からの反応があるようになりました。これまでの努力が実り、運営が軌道に乗ってきたと実感しております。</p> <p>これも市民の方々のお陰であり、決しておごることなく、スタッフ一同ますます利用者サービス向上に努力していきたいと思っております。</p>
<b>市</b>	<p>今年度の延べ利用者人数が 138,304 人と前年度と比較し大幅な増加（対前年度 119%）となりました。このことについては、指定管理者が、この施設の特徴を捉え、施設の設置目的に沿った効果的な事業が実施されたものと評価できます。</p> <p>今後、佐倉草ぶえの丘の更なる利用者数、満足度の向上を目指し、サービスの拡充を図るとともに、周辺施設及び地元農家、関係団体等と連携協力関係を更に深め、地域活力の向上に努めていただきたいと思います。</p> <p>なお、施設の老朽化が進んでいることから、市と指定管理者で連携を図り、計画的な施設の改修・維持管理の推進に努めたいと考えます。</p>