

**年度モニタリング**  
**(平成 27 年度)**

<b>施設名称</b>	佐倉市飯野台観光振興施設 (印旛沼サンセットヒルズ)														
<b>施設概要</b>	<p>所在地：〒285-0009 千葉県佐倉市飯野町 27 番地</p> <p>施設構造：オートキャンプ場、テニスコート、野鳥の森</p> <p>敷地面積：計 35,002.91 m<sup>2</sup></p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>オートキャンプ場</td> <td>14,764.91 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>テニスコート</td> <td>4,492 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>野鳥の森</td> <td>15,746 m<sup>2</sup></td> </tr> </table> <p>延床面積：</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>管理人室</td> <td>29.16 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>トイレ</td> <td>21.00 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>障害者トイレ</td> <td>5.18 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>野鳥の森観察舎</td> <td>85.888 m<sup>2</sup></td> </tr> </table> <p>建築年月：昭和 51 年度 (野鳥の森観察舎) 平成 9 年 3 月 (管理人室、トイレ、野鳥の森観察舎改修) 平成 22 年 3 月 (障害者用トイレ設置)</p> <p>施設内容：オートキャンプ場 37 区画 テニスコート 4 面 野鳥の森            附帯設備：駐車場 (30 台収容)</p>	オートキャンプ場	14,764.91 m <sup>2</sup>	テニスコート	4,492 m <sup>2</sup>	野鳥の森	15,746 m <sup>2</sup>	管理人室	29.16 m <sup>2</sup>	トイレ	21.00 m <sup>2</sup>	障害者トイレ	5.18 m <sup>2</sup>	野鳥の森観察舎	85.888 m <sup>2</sup>
オートキャンプ場	14,764.91 m <sup>2</sup>														
テニスコート	4,492 m <sup>2</sup>														
野鳥の森	15,746 m <sup>2</sup>														
管理人室	29.16 m <sup>2</sup>														
トイレ	21.00 m <sup>2</sup>														
障害者トイレ	5.18 m <sup>2</sup>														
野鳥の森観察舎	85.888 m <sup>2</sup>														
<b>施設の設置目的</b>	<p>佐倉市飯野台観光振興施設 (以下「観光振興施設」という。) は、昭和 38 年に開設した国民宿舎湖畔荘が老朽化により平成 8 年に閉鎖された後、既設のオートキャンプ場、テニスコート、及び野鳥の森を主要施設として運営している施設である。当施設は、平成 15 年に呼称を公募し「印旛沼サンセットヒルズ」の愛称で親しまれている。施設設置の主な目的は、①観光の振興及び利用者の健康の増進の場の提供、②健全なレクリエーション活動の場の提供 となっている。「野鳥の森」は、観光振興施設の近隣にあり、印旛・手賀沼県立自然公園の一部として周辺山林、印旛沼の鳥類の生態が観察できる山野である (昭和 50 年開設)。</p>														
<b>指定管理者</b>	株式会社 塚原緑地研究所														
<b>指定期間</b>	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日														
<b>委託料</b>	12,500,000 円 (平成 27 年度支払額 2,412,782 円)														
<b>市所管課</b>	産業振興部 産業振興課														
<b>第三者</b>	佐倉スポーツマンクラブ (テニスコート利用者)														

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>			
開所（館） 時間	開所（館）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にのっとって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。	－	－
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。	A	S
	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。	S	S
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。	S	S
	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・休所（館）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。	A	A
	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	A
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。	—	—
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	S
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
<b>6 目的外業務に関する基準</b>			
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。	—	—
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。	S	S
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	A
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。	—	—
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
7 事業計画及び事業報告に関する基準			

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	
指定管理者	<p>以下、S評価となる項目について言及します。</p> <p>&lt;維持管理業務に関する基準&gt;</p> <p>○清掃（定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者増に伴い、 敷地全体の清掃は、月平均9回実施しました。（規定では月8回以上） トイレ清掃は、月平均16回実施しました。（規定では月8回以上）</li> </ul> <p>○景観維持（屋外の景観が維持されているか）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月4回行われる施設全体の景観維持作業の他に、より魅力ある景観をつくるため、月1～2回さらに作業日を追加しました。</li> <li>・花火大会での眺望をより確保するため、市民広場斜面の木々を一部伐採しました。</li> </ul> <p>○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）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市への報告のもと、女子トイレの簡易洋式化を一部行い、大変好評でした。</li> </ul> <p>&lt;施設運營業務に関する基準&gt;</p> <p>○広報活動（Webサイトは利用しやすく、適宜更新されているか）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設ホームページの他に、ブログ、フェイスブックも活用して、施設内容やイベント最新情報などを利用者に適宜発信しています。</li> </ul> <p>○企画事業（企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度に引き続き、平成27年度においても、企画事業の1つであるテニスクールの実施回数を大幅に増やしました（計画5回、実施26回）。</li> <li>・上記により、平成27年度企画事業の全体計画数28回に対し、実績は52回と大幅に増えました。</li> </ul> <p>&lt;実施体制に関する基準&gt;</p> <p>○接遇（職員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）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇アンケートでは、満足と答える回答者が88%、普通と答える回答者が12%で、大変多くの方が職員の対応に満足されています。</li> <li>・テニス、キャンプ利用者から「職員の対応が素晴らしい」との回答を、口頭レベルでも沢山いただいております。</li> </ul>
市	<p>&lt;維持管理業務に関する基準&gt;</p> <p>○清掃（定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか）</p> <p>○景観維持（屋外の景観が維持されているか）</p>

屋内外の清掃だけではなく、施設全体の景観を維持し、利用者が過ごしやすい環境作りに努めていただいていると思います。リピーターの増加に伴う利用者の増加傾向からも常日頃から景観維持に努めていることが感じられます。

○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）

長年、利用者から要望のあった女子トイレの洋式化の実施等、経年劣化部分だけではなく、利用者の利便性向上のための修繕も積極的に行っていただいています。また、本施設の運営上、給排水関係の設備点検等が非常に重要です。常日頃からの設備点検等により、大事に至る前の修繕を心がけていただければと思います。

<施設運營業務に関する基準>

○企画事業（企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か）

テニススクールの実施回数を大幅に増やす等の他、様々な企画事業の実施に努めていただきました。今後も様々な企画事業の実施や現行の企画事業の改良等により、更なる利用者の増加を図っていただければと思います。

<実施体制に関する基準>

○接遇（職員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）

利用者満足度調査の結果からも、スタッフの接遇が評価されていることがわかり、リピーターの増加につながっていると考えられます。引き続き、利用者の満足度向上と更なる利用者の増加に努めていただければと思います。

②利用状況等分析

管理業務	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)	10,008	10,165	9,355	93.5	92.0
上：オートキャンプ場					
下：テニス場	14,280	14,280	13,889	97.3	97.3
実利用者数(人)	—	—	—	—	—
稼働率(%)	14.8	—	15.6	105.4	—
上：オートキャンプ場					
下：テニス場	43.7	—	42.4	97.0	—
利用料金収入(円)	10,163,140	10,090,000	10,876,855	107.0	107.8
減免件数(件)	0	—	0	—	—

【意見記述欄】 利用状況等分析

<b>指定管理者</b>	<p>○平成 27 年度のオートキャンプ場利用者数は、日帰り利用が前年度 78%、宿泊利用が前年度 114%です。日帰り利用者が減った理由は、平成 26 年度同様、指定管理業務であるオートキャンプサイトより、独自事業で実施している湖畔亭 B B Q 専門サイトに利用者が集中したためです。</p> <p>宿泊利用者が増えたため、利用料金収入は、前年度 107%と増加しました。</p> <p>○平成 27 年度のテニスコート利用者数は、対前年度 97%となり減少に転じました。事由は、エルニーニョによる天候不順の影響から、繁忙期（4月～11月）の期間中、雨で全くプレーできなかった日数が 27 日発生し、平成 26 年度の当該日数 19 日を大きく上回ったためです（テニスプレー不可日数、対前年度 142%増）。</p>
<b>市</b>	<p>天候等の要因により、年度ごとに多少の増減はあるものの、指定管理期間全体を通してみれば順調に利用者を伸ばしていただいていると思います。</p> <p>独自事業で実施している湖畔亭 B B Q サイトの利用者増加は好ましい傾向で、宿泊客が多いキャンプサイトとの住み分けがうまくいっているのではないかと感じます。</p> <p>今後の課題としては、キャンプサイトの日帰り利用者の増加だけでなく、平日やオフシーズンの利用者増加による年間を通じての利用者の増加が挙げられます。本施設の更なる利用者の増加に向けて、創意工夫を凝らしていただければと思います。</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）	16,191,459	13,202,782	16,158,322	99.8	122.4
支出（円）	15,166,130	13,202,782	15,536,804	102.4	117.7
収支（円） 〈収入－支出〉	1,025,329	0	621,518	60.6	
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	62.7	76.4	67.3	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	51.1	61.8	56.8	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	9.5	9.5	10.3	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	452	381	458	101.3	127.9
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	72	70	71	98.6	101.4

【意見記述欄】経営分析	
指定管理者	<p>① 収入が前期より微減となっていますが、利用料収入は7%の増となっています。原因は企画事業参加費の減少（無料の企画事業が多かった）、独自事業の利益繰入額の減少によります。</p> <p>② 経費の増加は、人件費によるもので、他の経費については節減に努めました。</p>
市	<p>収入が前年度よりも若干減少しているものの、現状分析ができていることや利用者収入が増加していること、また、指定管理期間当初の収支が赤字だったことを考慮すると、長期的には指定管理者の方針がうまくいっていると考えられます。</p> <p>これまでの投資の効果がリピーターの増加等に反映されていると考えられますので、引き続きより良い施設運営を心がけていただければと思います。</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
<p>1. 維持管理 業務要求水準に定められた事項を実施する。</p> <p>業務要求基準以上に次の事項を実施する。</p> <p>①花木・草花を植えて美しい環境をつくる。 ②野鳥の棲む森をつくる。(野鳥の森) ③その他</p>	<p>業務要求水準に定められた事項を実施しました。</p> <p>業務要求基準以上に次の事項を実施しました。</p> <p>①市民広場の花壇に、花木・草花を植えました。 キャンプサイトに花木を植栽しました。 ②野鳥の森、沼側斜面林等の手入れを行いました。 ③その他 テニスコートのネット修理、テニスコート周りのフェンス修繕、テニスコート駐車場の再拡張を行いました。</p>
<p>2. 施設運営 業務要求水準に定められた事項を実施する。</p> <p>①プロモーション パンフレット、インターネット、報道機関への情報提供等を行う。</p> <p>②意見・要望・苦情等 利用者アンケート調査等によって利用者の意見を把握する。意見・要望・苦情等に適切に対応する。</p> <p>③企画事業 ・自然とふれあうことができる機会の提供 →3回開催する。 ・キャンプ場を利用したレクリエーション体験の機会の提供 →7回開催する。 ・印旛沼も眺望を楽しめる企画事業 →4回開催する。 ・周辺観光施設と連携した企画事業 →2回開催する。 ・その他 →12回開催する。</p> <p>④その他</p>	<p>業務要求水準に定められた事項を実施しました。</p> <p>① プロモーション ・パンフレット及びインターネットからの情報発信を、お客様のニーズに応じて確実に実施しました。 ・「こうほう佐倉」に掲載(8記事)、報道機関の記事掲載・放送(12回)を実施しました。</p> <p>②意見・要望・苦情等の対応 利用者アンケート調査等によって利用者の意見を把握しました。寄せられた意見・要望・苦情等に適切に対応しました。</p> <p>③企画事業 ・自然とふれあうことができる機会の提供 →3回開催しました。 ・キャンプ場を利用したレクリエーション体験の機会の提供 →6回開催しました。 ・印旛沼の眺望を楽しめる企画事業 →4回開催しました。 ・周辺観光施設と連携した企画事業 →5回開催しました。 ・その他 →34回開催しました。</p> <p>④その他 連携・協働 ・野鳥の森クラブ、市民カレッジ等との協働事業を実施しました。</p>
<p>3. 独自事業 ①自動販売機 通年実施する。 ②臨時キャンプサイト 適宜実施する。 ③バーベキュー 通年実施する。</p>	<p>①自動販売機 通年実施しました。 ②臨時キャンプサイト 通年実施しました。※年末年始は除きます。 ③バーベキュー バーベキュー食材販売を通年実施しました。※年末年始は除きます。</p>

<p>④湖畔亭 通年実施する。</p> <p>⑤収穫体験 1回開催する。</p> <p>⑥佐倉グリーンツーリズム 1回開催する。</p>	<p>④湖畔亭 お酒、おつまみ、ジュース、おもちゃ等の販売を通年実施しました。 ※年末年始は除きます。</p> <p>⑤収穫体験 2回開催しました。</p> <p>⑥佐倉グリーンツーリズム 2回開催しました。</p>
--	--

**【中・長期計画】**

事業計画・目標	実施状況・効果
<p><b>1. 利用者数</b></p> <p>①オートキャンプ場（区画）</p> <p>平成24年度 1,850区画 平成25年度 1,910区画 平成26年度 1,970区画 平成27年度 2,030区画 平成28年度 2,090区画</p> <p>②テニスコート（時間）</p> <p>平成24年度 6,400時間 平成25年度 6,500時間 平成26年度 6,600時間 平成27年度 6,700時間 平成28年度 6,716時間</p> <p>③市民広場（人）</p> <p>平成24年度 4,000人 平成25年度 4,500人 平成26年度 5,000人 平成27年度 5,500人 平成28年度 6,000人</p> <p>④野鳥の森（人）</p> <p>平成24年度 1,000人 平成25年度 1,125人 平成26年度 1,250人 平成27年度 1,375人 平成28年度 1,500人</p>	<p><b>1. 利用者数</b></p> <p>①オートキャンプ場 オートキャンプ場区画実績は、宿泊利用が、対前年度127%と大幅に増えたため、計画数を上回ることができました。 平成27年度計画 1,980区画 平成27年度実績 2,070区画 対計画比 104.5%</p> <p>②テニスコート テニスコート利用時間実績は、雨天による中止の日が、対前年度142%も増えたため、計画数を下回りました。 平成27年度計画 6,700時間 平成27年度実績 6,082時間 対計画比 90.8%</p> <p>③市民広場（④の野鳥の森含む） 市民広場は、印旛沼の眺望が楽しめる場所としてロコミが広がる傾向にあり、利用者が年々増加しています。 平成27年度計画 6,875人 平成27年度実績 17,441人 対計画比 253.4%</p>
<p><b>2. 収入</b></p> <p>①利用料金</p> <p>平成24年度 9,043千円 平成25年度 9,238千円 平成26年度 9,439千円 平成27年度 9,641千円 平成28年度 9,783千円</p> <p>②企画事業</p> <p>平成24年度 454千円 平成25年度 454千円 平成26年度 454千円 平成27年度 454千円 平成28年度 454千円</p> <p>③独自事業</p>	<p><b>2. 収入</b></p> <p>①利用料金 利用料金収入の増加は、宿泊キャンプ区画利用の大幅な増加によるものです。 平成27年度計画 9,641千円 平成27年度実績 10,877千円 対計画比 112.8%</p> <p>②企画事業 企画事業収入は計画を下回りました。 企画事業の参加費は、誰もが参加し易いよう安価、または無料にて設定しているためです。 平成27年度計画 454千円 平成27年度実績 42千円 対計画比 9.3%</p> <p>③独自事業</p>

平成 24 年度	3,097 千円	独自事業収入は、バーベキュー関連の収入が非常に好調で、平成 26 年度実績 12,562 千円を大幅に上回る結果となっています。 平成 27 年度計画 10,260 千円 平成 27 年度実績 13,508 千円 対計画比 131.7%
平成 25 年度	3,346 千円	
平成 26 年度	3,596 千円	
平成 27 年度	3,846 千円	
平成 28 年度	4,096 千円	

【意見記述欄】 業務実施状況確認	
<b>指 定 管 理 者</b>	<p>○維持管理は業務基準書に定められた事項を忠実に実施しました。さらに基準書に定められた以上の業務、基準書に定められていない業務を積極的に実施しました。</p> <p>○施設運営においても業務基準書に定められた事項を忠実に実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に広報活動を行いました。</li> <li>・企画事業を積極的に実施しました。</li> <li>・独自事業として、臨時キャンプサイト、バーベキュー、湖畔亭等を実施して、サービス向上に努めました。</li> </ul> <p>○オートキャンプ場は、依然として宿泊キャンプ利用者の根強い人気があり、区画利用数の増加が今後も大いに見込まれます。</p> <p>○テニスコートは、事前予約件数がここ 1～2 年、増加傾向にあるため、天候が安定すれば、テニス利用人数は増加に転じる可能性が大いにあります。</p> <p>○収入は利用料金収入と独自事業収入は、計画を大きく上回りました。企画事業収入は計画を下回りました。これは利用者が参加しやすいように参加費を安価または無料にしたためです。</p> <p>○市民広場は、印旛沼の眺望が楽しめる場所として口コミが広がる傾向にあり、利用者が年々増加しています。</p>
<b>市</b>	<p>施設維持管理については、地域ボランティア団体と連携し、草刈りや草花の植栽を行い、景観の維持に努めていただいています。また、このような活動は、地域コミュニティの活性化という点からも望ましいと思います。</p> <p>施設運営に関しては、多種多様な企画事業に実施により、利用者の増加に努めていただいていると感じます。そのことにより、オートキャンプ場やテニスコートの利用者の増加にもつながっていると思います。</p> <p>利用料金や独自事業の収入が順調に増加していることも良い傾向です。企画事業の参加費を無料にすることで利用者の間口を広げ、更なる利用者の増加に努めようとしている点も評価できます。引き続き、利用者の増加が見込める事業を計画する等により、さらに良い施設となるよう努めていただければと思います。</p>

⑤利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	○実施時期 春期：2015/5/5、夏期：2015/8/15、秋期：2015/10/10 ○実施方法 アンケート用紙による調査 ○対象者 企画事業参加者
<b>回答数等</b>	○回答サンプル総数 100
<b>実施結果</b>	○施設利用面 満足：79%、普通：20%、やや不満：1%、不満 0% ○施設環境面 満足：63%、普通：37%、やや不満：0%、不満 0% ○サービス面 満足：88%、普通：12%、やや不満：0%、不満 0%

回答者の意見等	対応策等
ファミリーで訪れる来訪者が多数を占めることから、子供が利用する屋外遊具、子供が慣れている洋式トイレを常設希望する親が多い。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、子供用の屋外遊具は、安全を考慮し、サンセット祭りなどのイベント期間だけ設置することになっておりますが、トップシーズン中は常設することを前向きに検討いたします。</li> <li>・女子の和式トイレを、今年度、一部洋式に変更しました。</li> </ul>
宿泊キャンプ来訪者、テニス来訪者のシャワー設置希望は非常に多い。	シャワーが設置されるまで、これまで同様、近隣の入浴施設等を積極的にご案内いたします。

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
<b>指定管理者</b>	施設利用者の大半は、施設の手入れが良く行き届いていると、評価していただいております。また、職員の対応の良さを挙げる声も、口頭も含め多数いただいております。
<b>市</b>	<p>利用者のニーズを把握し、いかに反映していくかは指定管理者制度の意義のひとつだと思います。現在の指定管理者が運営するようになってからリピーターも多く、利用者のニーズを反映できていると感じています。</p> <p>今後も利用者の更なる満足度向上や利用者の増加に向けて、努めていただければと思います。</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>○業務基準書に定められた事項にとどまらず、環境整備・補修・花壇づくり等に積極的に取り組みました。これにより、施設内の環境・景観がさらに向上しました。</p> <p>○利用者のニーズを常に考え、また、利用者のできることをタイムリーに実行するため、インターネット、佐倉市広報、報道機関への情報提供等の広報活動、企画事業を積極的に行いました。</p> <p>○臨時キャンプサイト、バーベキュー、湖畔亭等の独自事業を積極的に行い、職員は、訪れる全ての利用者に対し「おもてなしの心」をもって接しました。</p> <p>○ボランティア団体である「野鳥の森クラブ」、「佐倉市民カレッジ」、地域専門家等と連携、協働した活動では、施設全体の維持管理向上に大きく貢献しました。また、地元 NPO や市民団体等と連携して、自然環境を守る取り組みも行いました。</p> <p>○施設景観維持、広報、独自事業の積極的な取り組みにより、施設全体の利用者数が平成 27 年度 53,617 人となりました。（前年度 50,648 人、対前年度比 105.8%）</p>
<b>市</b>	<p>施設管理については、日々の清掃や点検を通じて、屋内外を問わず施設全体の景観を維持するよう努めていただいております。また、各種ボランティア団体と連携し、草花の植栽や草刈り作業等を行うことにより、地域コミュニティの活性化にも貢献していると感じます。</p> <p>施設運営については、上述の施設管理業務や多彩な企画事業、職員のおもてなしの心による接客の成果により、順調に利用者の拡大が図れているように思います。また、利用者満足度調査の結果からも、リピーターの増加に伴う利用者の増加の要因が伺えます。</p> <p>これまでの指定管理期間を通じて、施設の認知度の向上やリピーターの獲得による利用者の増加といった成果が数字として表れていくことは非常に望ましい状況です。今後の課題は、平日と土日の利用者数の差をいかにして埋めていくか、また、繁忙期と閑散期の差をいかにして埋めていくかではないかと考えられます。いかにして平日やオフシーズンの利用者の増加を図るかが今後の施設運営において非常に重要になってくるかと思えます。これまでの指定管理者としての施設運営のノウハウを活かして、さらに良い施設としていただけるよう期待します。</p>

**年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕  
（平成 27 年度）**

<b>施設名称</b>	佐倉市飯野台観光振興施設（印旛沼サンセットヒルズ）
<b>評価者・団体</b>	佐倉スポーツマンクラブ

**業務点検シート**

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。

**I 業務に関する基準**

1 基本事項		
区 分	評価項目	評価欄
開所（館）時間	開所（館）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	S
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。	S
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。	S

2 維持管理業務に関する基準		
区 分	評価項目	評価欄
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	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
環境衛生	快適に利用できる環境になっているか。	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	A
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
	不足している物品はないか。	A
修 繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A

3 施設運營業務に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
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。	S
利用料金徴収	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
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。	S
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	A
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
	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
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A
企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A

## II 運営体制・組織に関する基準

1 実施体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
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
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
	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

2 運営協力体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
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。	S

### 総合評価

【意見記述欄】 総合評価
<p>○市民広場が良く整備されていて、印旛沼の素晴らしい景観が常に維持されています。</p> <p>○トイレ施設が老朽化しているものの、良く清掃が行き届いていて気持ちよく利用できます。</p> <p>○活発な情報発信と、職員の親切・丁寧な対応が、施設への愛着感と安心感をもたらし、施設利用者増に繋がっています。</p>