

**年度モニタリング  
(平成 28 年度)**

<b>施設名称</b>	佐倉市飯野台観光振興施設
<b>施設概要</b>	<p>所在地：〒285-0009 千葉県佐倉市飯野町 27</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：35,002.91 m<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オートキャンプ場 14,764.91 m<sup>2</sup></li> <li>・テニスコート 4,492 m<sup>2</sup></li> <li>・野鳥の森 15,746 m<sup>2</sup></li> </ul> <p>延床面積：141.228 m<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理棟 29.16 m<sup>2</sup></li> <li>・トイレ 21.00 m<sup>2</sup></li> <li>・障害者トイレ 5.18 m<sup>2</sup></li> <li>・野鳥の森観察者 85.888 m<sup>2</sup></li> </ul> <p>建築年月：昭和 51 年度 野鳥の森観察者                  平成 9 年 3 月 管理棟、トイレ、野鳥の森観察者改修                  平成 22 年 3 月 障害者用トイレ設置</p> <p>施設内容：</p> <p>(主な施設)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オートキャンプ場 (37 区画)</li> <li>・テニスコート (4 面)</li> <li>・野鳥の森</li> </ul> <p>(建物)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理棟 (木造・地上 1 階建て)</li> <li>・トイレ (軽量鉄骨造・地上 1 階建て)</li> <li>・野鳥の森観察者 (木造・地上 2 階建て)</li> </ul> <p>(附帯設備)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場 (広場前 35 台分、キャンプ場脇 9 台分)</li> <li>・階段 (施設南側)</li> </ul>
<b>施設の設置目的</b>	観光の振興及び利用者の健康の増進に資するため、健全なリクリエーション活動の場の提供をすること。
<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>	12,238,345 円 (平成 28 年度支払額 2,412,781 円)
<b>市所管課</b>	産業振興部 産業振興課

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>			
開所時間	開所時間が厳守され、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。	A	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。	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。	A	A
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・休所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 施設運営業務に関する基準</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	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。	—	—
	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。	A	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
<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
<b>II 運営体制・組織に関する基準</b>			

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はないか。	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。	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。	—	—
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（コンピュータウィルス対策等）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	
<b>指定管理者</b>	<p>以下、S評価となる項目について言及します。(C評価に該当する項目はありません)</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)</li> <li>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>&lt;施設運営業務に関する基準&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90%、普通と答える回答者が10%で、大変多くの方が職員の対応に満足されています。</li> </ul>
<b>市</b>	<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>・業務基準書に規定されている回数以上の清掃を行っていただきました。</li> <li>・施設利用者が増加傾向にある一方で、施設の清掃に力を入れていただいたおかげで、施設内の美観が保たれていたと思います。</li> <li>・特にトイレを清潔に保つことは、観光的な視点ではとても重要であり、リピーターの増加に寄与していたと考えられます。</li> </ul> <p>&lt;施設運営業務に関する基準&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>・市の広報紙へのイベント情報等の掲載をしていただきました。</li> <li>・市の広報紙への掲載に留まらず、施設のホームページやブログやFacebook等のSNSを上手く活用した広報活動の成果が利用者の増加の要因の一つだと思います。</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>・接遇アンケートの結果からも読み取れるように、施設職員の接遇に利用者が大変満足していることがわかります。</li> <li>・施設職員の丁寧な接客が施設利用者の増加に寄与していたと感じます。</li> </ul>

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)	9,355	9,304	9,687	103.5	104.1
上：オートキャンプ場					
下：テニス場	13,889	14,076	14,518	104.5	103.1
実利用者数 (人)	—	—	—	—	—
稼働率 (%)	15.6	—	16.0	102.6	—
上：オートキャンプ場					
下：テニス場	42.4	—	45.0	106.1	—
利用料金収入 (円)	10,877,640	10,761,000	11,014,555	101.3	102.4
減免件数 (件)	0	—	0	—	—

[意見記述欄] 利用状況等分析	
指定管理者	<p>○オートキャンプ場の利用者数が増加しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日帰りが対前年度 112%と、増加に転じました。</li> </ul> <p>事由は、当施設工事の影響で、平成 28 年 12 月以降、芝生広場での臨時キャンプ日帰りが使用できなくなり、その受け皿として、オートキャンプ場日帰り利用者が増えたためです。</p> <p>○テニスコート利用者数が増加しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対前年度 105%となり増加に転じました。</li> </ul> <p>事由は、他の佐倉市テニスコート施設（岩名、直弥）のコート整備による閉鎖の影響で、平成 28 年 10 月からのテニス利用者が大幅に増えたことによります。（下半期テニス利用者 前年度 6,566 人、本年度 7,516 人、対前年度 114%）</p>
市	<p>○オートキャンプ場利用者数の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度のコミュニティルーム等の建築工事により、使用中止になった芝生サイトの利用者がオートキャンプ場を利用したことが要因の一つだと考えられます。</li> <li>・しかし、工事の騒音や建築資材置き場の設置による施設スペースの減少にもかかわらず利用者を伸ばした要因は、施設職員による事前の周知やきめ細やかな対応があったからだと感じます。</li> </ul> <p>○テニスコート利用者数の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・岩名運動公園等のテニスコート利用者の流入が一因であると考えられます。</li> <li>・しかし、施設職員の日頃の接遇や丁寧な対応によるリピーターの増加も要因の一つだと考えられます。</li> </ul>

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)	16,158,322	13,923,781	16,467,189	101.9	118.2
支出 (円)	15,536,804	13,923,781	15,888,078	102.3	114.1
収支 (円) 〈収入－支出〉	621,518	0	579,111	93.2	
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	67.3	77.3	66.9	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	56.8	58.6	54.3	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	10.3	9.0	10.2	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／延べ利用者数)	458	409	474	103.5	115.9
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／延べ利用者数)	71	71	72	101.4	101.4

[意見記述欄] 経営分析	
指定管理者	<p>○テニス、オートキャンプ共に利用者が増加したため、全体収入は 101.9%の増となりました。</p> <p>○施設運営のさらなる効率化を図るべく、人件費および他の経費の節減に努めました。</p>
市	<p>○収入について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オートキャンプ場、テニスコート共に利用者数が増加により、収入は増加しました。</li> <li>・今後の課題は、オートキャンプ場の閑散期（冬期）及び平日の利用数をいかにして増やし、収入を増加させるかが重要だと思います。</li> </ul> <p>○支出について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の増加に伴う、ある程度の支出増加は必要な経費だと考えられます。</li> <li>・そのような状況下で、いかに効率よく働き、支出（特に人件費）を減らしていけるかが、今後さらに重要になってくると考えられます。</li> </ul>

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</p> <p>業務要求水準に定められた事項を実施する。</p>	<p>1. 維持管理</p> <p>業務要求水準に定められた事項を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民広場の花壇に、花木・草花を植えました。</li> <li>・キャンプサイトに花木を植栽しました。</li> <li>・野鳥の森、沼側斜面林等の手入れを行いました。</li> </ul>
<p>2. 施設運営</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然とふれあうことができる機会の提供 →3回開催する。</li> <li>・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。</li> <li>・印旛沼も眺望を楽しめる企画事業 →4回開催する。</li> <li>・周辺観光施設と連携した企画事業 →2回開催する。</li> <li>・その他 →12回開催する。</li> </ul> <p>④その他</p>	<p>2. 施設運営</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットおよ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。</li> <li>・「こうほう佐倉」や報道機関への記事掲載を実施しました。</li> </ul> <p>②意見・要望・苦情等の対応</p> <p>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・苦情等を適切に対応しました。</p> <p>③企画事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然とふれあうことができる機会の提供 →5回開催しました。</li> <li>・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 →8回開催しました。</li> <li>・印旛沼の眺望を楽しめる企画事業 →3回開催しました。</li> <li>・周辺観光施設と連携した企画事業 →4回開催しました。</li> <li>・その他 →19回開催しました。</li> </ul> <p>④その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>



<p>3. 独自事業</p> <p>①自動販売機 通年実施する。</p> <p>②臨時キャンプサイト 適宜実施する。</p> <p>③バーベキュー 通年実施する。</p> <p>④湖畔亭（売店） 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>3. 独自事業</p> <p>①自動販売機 通年実施しました。</p> <p>②臨時キャンプサイト 通年実施しました。 ※年末年始および施設工事期間は除きます。</p> <p>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（売店） 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 4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>1. 利用者数</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>1. 利用者数</p> <p>①オートキャンプ場（区画）</p> <p>オートキャンプ場区画実績は、日帰り利用が、対前年度116%と大幅に増えたため、計画数を上回ることができました。</p> <p>平成28年度計画 2,090区画 平成28年度実績 2,125区画 対計画比 101.7%</p> <p>②テニスコート（時間）</p> <p>テニスコート利用時間実績は、対前年度実績106%でしたが、対計画数では下回りました。</p> <p>平成28年度計画 6,716時間 平成28年度実績 6,431時間 対計画比 95.8%</p> <p>③市民広場</p> <p>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、利用者が増加していましたが12月から行われたコミュニティルーム工事のため対前年度実績を下回</p>

	<p>りました。</p> <p>平成 28 年度実績 13,609 人</p> <p>対計画比 181.4%</p> <p>対前年実績比 78.0%</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</p> <p>平成 25 年度 9,238 千円</p> <p>平成 26 年度 9,439 千円</p> <p>平成 27 年度 9,641 千円</p> <p>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</p> <p>平成 25 年度 454 千円</p> <p>平成 26 年度 454 千円</p> <p>平成 27 年度 454 千円</p> <p>平成 28 年度 454 千円</p> <p>③独自事業</p> <p>平成 24 年度 3,097 千円</p> <p>平成 25 年度 3,346 千円</p> <p>平成 26 年度 3,596 千円</p> <p>平成 27 年度 3,846 千円</p> <p>平成 28 年度 4,096 千円</p>	<p><b>2. 収入</b></p> <p>①利用料金</p> <p>オートキャンプ利用者の増加に伴い、料金収入も増加しました。</p> <p>平成 28 年度計画 9,783 千円</p> <p>平成 28 年度実績 11,015 千円</p> <p>対計画比 112.3%</p> <p>②企画事業</p> <p>企画事業収入は計画を下回りました。</p> <p>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。</p> <p>平成 28 年度計画 454 千円</p> <p>平成 28 年度実績 287 千円</p> <p>対計画比 63.2%</p> <p>③独自事業</p> <p>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、計画数を大幅に上回る結果となっています。</p> <p>平成 28 年度計画 4,096 千円</p> <p>平成 28 年度実績 12,859 千円</p> <p>対計画比 303.9%</p>

【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。</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>・独自事業では、臨時キャンプサイト、バーベキュー、湖畔亭売店等を実施して、サービス向上に努めました。</li> </ul>
<b>市</b>	<p>○維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民カレッジ OB、OG 団体と連携し、植木の剪定や草花の植栽等により施設の維持管理を行っていただきました。</li> <li>・市民団体と連携し、野鳥の森の樹木伐採や技術的に難しい斜面林の管理を行い、施</li> </ul>

設の景観維持に努めていただきました。

○施設運営

- ・市の広報紙だけでなく、様々なメディアへの情報提供を行い、積極的に施設のPRを行っていただきました。
- ・年間を通じて、多種多様な企画事業を実施し、利用者の満足度を高める工夫をし、施設の知名度向上に寄与していただきました。

○独自事業

- ・芝生サイトでのバーベキュー専用サイトの運営や手ぶらでバーベキューといった人気サービスにより、アウトドア新規層の取り込み、リピーターの獲得や利用者の増加といった成果をあげていただきました。

⑤利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	○実施時期 春期：2016/4/29、5/3、5/5 夏期：2016/8/10、8/19 秋期：2016/11/3 ○実施方法 アンケート用紙による調査 ○対象者 企画事業参加者およびテニス、キャンプ利用者
<b>回答数等</b>	○回答サンプル総数 127
<b>実施結果</b>	○施設利用面 満足：81%、普通：13%、やや不満：0%、不満 0% ○施設環境面 満足：83%、普通：17%、やや不満：0%、不満 0% ○サービス面 満足：90%、普通：10%、やや不満：0%、不満 0%

回答者の意見等	対応策等
前年度同様、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。	・夏休み期間において野外遊具（弓矢、輪投げなど）を常設しました。また、草ぶえの丘の施設を適宜ご案内しました。 ・女子の和式トイレが、一部洋式であることを利用者にお伝えし対応しました。（平成27年度に一部洋式化を実施）
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しました。

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
<b>指定管理者</b>	利用者の方々から、 ①施設の手入れが良く行き届いている。 ②野鳥の森の整備良い。 ③挨拶、電話対応、施設利用の説明など職員の対応が良い。 ④次回も来たい。 などの賛辞を多数頂戴しておりますが 一方 シャワーと水洗トイレが欲しいとの要望がありました。
<b>市</b>	・利用者満足度の数値からもわかるように、職員の丁寧な接客やきめ細かい施設清掃が利用者の満足度向上やリピーターの獲得に繋がっていると思います。 ・従前から要望をいただいていたシャワールームを新設しました。今後とも、施設利用者の満足度を高められるよう、ハード・ソフトの両面からサービスの向上に努めたいと考えています。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
<b>指定管理者</b>	<p>○業務基準書に基づき、環境整備・補修・花壇づくり等に積極的に取り組みました。</p> <p>○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」をもって接し好評でした。</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>
<b>市</b>	<p>○業務基準書に基づき、実施していただきました。特にトイレ清掃等の環境整備には力を入れて実施していただきました。</p> <p>○芝生サイトでの臨時バーベキュー場の運営や手ぶらでバーベキューといった人気メニューを実施し、施設利用者の大幅な増加を実現していただきました。</p> <p>○ボランティア団体「野鳥の森クラブ」、「佐倉市民カレッジ」と連携をし、野鳥の杜での樹木伐採や花壇の手入れ、植栽等の施設整備に努めていただきました。</p>

[意見記述欄] 総合評価（指定期間全体）	
<b>指定管理者</b>	<p>印旛沼サンセットヒルズ職員全員、テニス、オートキャンプ、バーベキューのお客様を念頭に、「お客様を楽しませ、喜ばせるには、職員として何ができるか、何をやったか」を、この 5 年の指定管理期間、皆で常に考え、実行してまいりました。</p> <p>この絶え間ない取り組みにより、利用者数は、平成 24 年度の 39,060 人から、平成 27 年度は 53,167 名となり 24 年度比 136.1%を達成し、市民に親しまれる施設、佐倉市の観光振興に貢献する施設へと変貌を遂げることができました。</p> <p>しかし平成 28 年度は 12 月から行われたコミュニティルーム工事のため 49,153 名と対前年度実績を下回りましたが平成 29 年 4 月には工事も完了し今後に期待できる状況です。</p> <p>最後に、お客様の信頼を大切に守りながら、今後においても、アウトドアを代表する施設として発展し続けることを、職員一同、心より願ってやみません。</p>
<b>市</b>	<p>この 5 年間の指定管理期間に、利用者数の大幅な増加を達成していただきました。これもひとえに、日頃の施設職員の丁寧な接客による利用者満足度の向上、また、それによるリピーターの獲得の賜物であると感じています。</p> <p>今後も、印旛沼周辺地域活性化計画により新規整備したコミュニティルーム、シャワールームをはじめとした施設の新しい魅力をうまく活用し、利用者の満足度が向上し、さらなる利用者の増加を図れるような施設運営に努めていきます。</p>