

指定管理者評価シート

事業名	定山溪自然の村運営管理費	所管課(電話番号)	教)生涯学習推進課(211-3872)
-----	--------------	-----------	---------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市定山溪自然の村	所在地	南区定山溪(豊平峡ダム下流国有林野)
開設時期	平成10年6月	延床面積	1749.71㎡(敷地面積 110,198.89㎡)
目的	自然環境の中で行う自然観察、野外活動その他の活動を通して市民の自然に対する関心と理解を深めるとともに、市民の健康の増進及び交流の促進を図ることを目的とする。		
事業概要	(1)自然体験活動のため、自然の村の施設を使用に供し、必要な指導及び助言を行うこと。 (2)自然体験活動の振興及び普及を図るための各種事業 (3)自然体験活動に関し、調査研究を行い、並びに資料を収集し、及びこれを提供すること。 (4)その他自然の村の設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	管理センター、ふれあいハウス、コテージ(10)、テントハウス(10)、普通・特別テントサイト(26)ほか		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設		
	複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	(1)統括管理業務 (2)施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (3)施設における事業の計画及び実施に関する業務 (4)施設の利用等に関する業務 (5)前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数:1施設		
	複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和4年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>基本方針①「雄大な自然と、たくましい開拓精神をもって築かれ、大きく発展し続ける希望のまち札幌。そのランドマークともなる定山溪の豊かな自然環境や風土、歴史を最大限活用した野外教育の拠点施設として、子どもが学び、大人が安らぎ、親子がふれあい、誰もが支えあうことができる、そんな魅力と希望にあふれる施設運営を目指します。」②「人と人のつながり、人と自然のつながり、自然と未来のつながりを常に意識し、持続可能な社会と未来を創造する人づくりを目指します。」③「第3次札幌市生涯学習構想、札幌市の教育推進の目標及び教育推進の指針等、札幌市の生涯学習の推進に関連する諸施策を踏まえ、札幌市の野外教育施設として、常にサービスの向上と社会的課題の解決に向けての取組を実践します。」を基に業務を遂行した。</p> <p>当年度は、施設を持つ自然環境を最大限に生かし、事業の充実、自然体験活動機会の創出及び提供を行い、コロナ禍での制約の中、施設の安定的かつ効率的な管理、計画的な予算執行に取り組んできた。</p> <p>落石防護柵設置における施設休業(9月11日～10月31日)があったため、利用者数など数値目標に届かない項目があったが、土曜日や小学校の長期休業時は常に満室に近い利用状況であった。募集事業についても全事業、定員を上回る申し込みがある状況であった。</p>	<p>基本方針に基づき、企業、地域団体等関係組織と連携しながら目標達成のための取組を進めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>基本方針や事業計画等に基づいた運営を行い、家族・小グループを中心に自然体験活動の機会を提供している。</p> <p>また、アプローチ園路内における落石防護柵設置に伴う施設の一時休業にも柔軟に対応し、利用者には不便が生じないように配慮した施設運営に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>施設の利用申込に際し、年齢、性別による対応の格差を生じさせないよう、公平で平等な市民対応を原則として、個別の要望・事例にも誠実に耳を傾け、一人ひとりの利用者向き合う姿勢を維持することに努めた。また、事業において、定員を超える応募があった場合は原則抽選としている。</p>	<p>施設利用および事業受付等においては平等利用に十分配慮し、対応することができた。</p> <p>受付体制の強化および職員間での情報共有の徹底により高い水準で平等性を確保することができた。</p>	<p>適切に取り組んでいる。</p>									
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>各種事業をとおして市民の地球温暖化防止への「意識」を「行動」に移すことができるよう努めた。また、エネルギー管理標準に基づき、電気・ガス・水道・燃料の使用、塵芥処理量の削減等環境へ配慮した施設運営を行ったとともに、エネルギー消費量を継続的に記録し、エネルギー消費削減意識の醸成を促した。</p>	<p>利用者を含め環境への負荷軽減および環境保全についての周知啓発を行い意識の醸成およびエネルギーの削減に取り組むことができた。</p>	<p>適切に取り組んでいる。</p>									

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

統括管理者に財団課長職を設置し、財団本部と連携しながら業務を遂行した。また、自然体験活動に関する専門的な指導、施設管理に伴う技術等、各業務において専門性を要する業務が多いことから、業務分担により職員間の業務引継ぎを行うとともに、日常的に職員研修を実施した。財団では、労働基準法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等の労働関係法令を遵守するとともに、厚生労働省ストレスチェック制度の導入及び職員のためのメンタルヘルス相談窓口を開設し(産業カウンセラー)、雇用環境維持に努めた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

財団総合ネットワークシステム及び、定例的な職員会議、担当別会議による組織内の情報共有、更新を図った。

また、利用者アンケート等から事業、管理における現状の把握と分析を行い、改善に向けた具体的な取組を策定し、利用者満足度の高い施設運営に取り組んだ。さらに、モニタリング調査により、より具体的なニーズや野外活動に対する意識調査を行い、今後の運営につなげる検討を行い、管理水準の向上につなげた。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

各業務とも、毎月末に業務完了届を提出させ、業務検査を実施。また、日常業務においては定期的に履行確認を行い、適正に業務が遂行されているか確認した。また、札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、暴力団を利することとならないよう、第三者委託及び物品購入等において、暴力団及び暴力団関係事業者と契約しないよう積極的に取り組んだ。

勤務形態がシフト制であるため、情報共有のため各種システムを活用し、より効果的な連携により施設の管理運営にあたった。

利用者からのアンケートやモニタリング調査の結果をもとに、薪割りコーナーの設置やコロナ禍における制限の段階的解除などを行った。

良好に業務を遂行しており、今後とも適正な業務を行っていく。

野外教育施設として従事者に高い専門性が求められる中、業務内容に応じ適切に業務分担を行うとともに、日常的に職員研修を実施する等、人材育成にも努めている。

利用者アンケート等を活用し、日ごろから事業や施設管理に対するニーズへ柔軟に対応しており、管理水準の維持向上に積極的に取り組んでいる。

適切に管理されている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 令和4年 7月21日	・令和3年度札幌市定山溪自然の村運営状況報告 ・令和3年度アンケート・モニタリング調査 結果報告 ・令和4年度事業計画について ・運営報告について
第2回 令和5年 2月21日	・札幌市定山溪自然の村施設利用状況報告(令和4年4月1日～令和5年1月31日まで) 札幌市定山溪自然の村事業実施状況及び重点目標達成状況報告(令和4年7月～令和5年1月まで) ・令和4年度アンケート・モニタリング調査 結果報告 ・札幌市定山溪自然の村令和4年度アンケート・モニタリング調査集計結果及びモニタリング調査結果 ・札幌市定山溪自然の村令和4年度施設運営に関する報告 ・次期指定管理提案及び令和5年度事業について
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市立定山溪小学校校長 石狩森林管理署定山溪森林事務所首席森林官 一般社団法人定山溪観光協会事務局長 東海大学国際文化学部 地域創造学科助教 北海道教育大学岩見沢校准教授 NPO法人自然教育促進会代表理事 定山溪七区町内会長 札幌市教育委員会生涯学習部生涯学習推進課長 札幌市定山溪自然の村指定管理者 (公財)さっぽろ青少年女性活動協会野外施設部長 計9名</p>	

運営協議会については、施設の運営状況や事業について情報共有を行い、意見や評価をいただいた。
施設の管理運営にあたっては、関係機関との協力体制を確立し、適宜連絡調整を行った。

運営協議会は令和元年度以来の対面実施であり、日程調整に苦労をしている様子もあったが、事前に各委員へ資料を送付することで当日多くの意見や感想を得ることができた。
今後も限られた時間の中で有意義な意見を得られるよう、時間にゆとりのある日程調整や運営の工夫に引き続き取り組んでいただきたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

運営資金は財団事務局で集中管理しており、電算ネットワークシステムにより、適正かつ迅速に経理処理(月次・年次決算等)を実施した。事業における参加料等は概ね収入当日または翌日には財団指定金融機関口座への預け入れを完了させ、資金管理を徹底して事故防止に努めた。また、他課担当者による内部監査を実施し、運営状況に不備がないかの第三者確認を行った。

現金等の取扱いは、当財団財務規程および金券等取扱要領により、適切に経理処理をした。

現金等については、各種出納簿上で適切に管理されていることが業務財務検査でも確認されており、特段の問題はない。

▽ 要望・苦情対応

市民から寄せられたすべての要望・苦情等を真摯に受け止め、解決に向け迅速かつ誠意ある対応に務めた。

利用者の要望に應えるため、誠実・公平で迅速な対応ができた。

利用者からの要望等は月次報告で適切に報告がなされており、施設で対応が可能なものについては、迅速に対応している。

	<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>年間の事業計画書をはじめとする提出書類や業務日誌等の日常の記録書類、及び統計資料等、何れも当初の計画どおり確実にデータとして保存した。また、札幌市の業務・財務検査等に対し、誠実に対応した。利用に関してのアンケート調査を継続的に行い、利用満足度を測定するとともに、意見、要望の把握に努めた。</p> <p>また、利用者ニーズの把握のため、モニタリング調査を夏季(200件)、冬季(200件)の2季に分けて実施し、利用者の属性やニーズの他、コロナ禍における施設の対策と今後の満足等について分析するとともに、今後の運営につなげるための検討を行った。</p>	<p>各記録、統計資料の整備に努め、業務・財務検査等についても適切に対応した。</p>	<p>業務財務検査により、記録・帳簿類は適切に保管されていることが確認されている。</p> <p>また、アンケート調査を2季に分けて実施し、季節に応じたニーズの把握に努めている。</p>				
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>労働関係法令遵守のため、財団内および課内で実施している研修に参加し、関係法令の理解を高める取組を行っている。また、雇用環境維持のため、雇用の安定を図った。</p>	<p>関係法令等を順守し、管理運営体制の向上を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>労働・雇用関係については、財団本部で適切に管理されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>・安全・危機管理対策 令和2年3月27日に発生したアプローチ園路落石に伴う対策として、落石防護柵の設置工事が令和4年9月11日から11月30日までの工期で行われ、10月31日まで施設は臨時休業となった。11月1日からは施設が再開したが、11月30日までの工期終了までの期間は園路通行時の声かけや掲示物の設置など、利用者に対し注意喚起を行いながらの運営を行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策としては、消毒液の設置や職員のマスク・手袋の着用、受付の飛沫防止シートの設置や、番号札の配付による密回避などを行い運営した。施設利用数については令和2年6月1日から制限を行ってきたが、社会情勢の変化を鑑み、令和4年6月よりコテージおよびテントハウスの利用施設数の制限緩和を順次行った。事業についても家族単位での活動やグループ単位での活動を中心としたプログラム構成で実施し、マスク着用(屋外で他グループと距離が取れる際は熱中症防止のためマスクの脱着等の声かけ)、手指消毒の声かけ、ソーシャルディスタンスの徹底などを行いながら進めた。</p> <p>・宿直業務 巡回等により村内の状況を把握し、急病や不測の事態に対しては利用者の納得が得られるよう誠意を持って対応した。</p> <p>・野生動物対策業務 春の雪解けと共に電気柵を設置し、ヒグマの活動が収束する冬までの間、その機能を維持するための点検および電圧の調整を行った。また自然の村周囲の巡回監視コースのパトロールを実施し、利用者の安全を確保した。</p> <p>また、ヒグマ対策研修を実施し、職員のスキルアップを行った。</p>	<p>不測の事態に備え連絡体制を整え運営にあたったことで、大きな事故につながることはなく、安全な環境を提供することができた。</p> <p>また、貸出備品を適正に管理するとともにコロナ禍においても安全安心に施設を利用していただけよう衛生状態の向上のための見直しを行い、サービスの向上を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>アプローチ園路内における落石防護柵設置工事の工期中、利用者への声掛けや掲示物の設置などを積極的に行い、利用者等の安全確保に努めている。</p> <p>また、感染症対策として実施していた貸室の利用制限を順次緩和するとともに、利用者が安心して施設や貸出し備品を利用できるよう、細やかな配慮がなされていた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

- ・連絡体制確保
各関係機関との連絡体制を整備した。
- ・保険加入
損害賠償保険等の加入については、施設賠償保険をはじめ、事業等においてそれぞれに適した保険に加入した。

▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)

・清掃業務

村内の建物および主要箇所の日常清掃、ワックス掛けやガラス清掃等の定期清掃は専門の清掃会社に委託し実施した。また、巡回点検により臭いや突発的な汚れに対処し、衛生管理に努めた。利用者に対しても原状回復への協力を求めた。

建物の清掃業務の委託は仕様どおりに実施された。また、日常清掃、巡回点検により、良好な環境の保持に配慮した。

利用者アンケートにおいても、施設の清潔さを評価する声が多く届いており、良好な環境が維持できていることが伺える。

・保安警備業務

夜間警備や駐車場警備、年末年始を含めた休業日等の警備等主たる警備業務は専門の警備会社に委託し実施した。また、事故や自然災害等不測の事態に対しては、緊急連絡体制を整備、その対応に備えた。

主たる保安警備については仕様どおりに実施された。

時間外における巡視や施錠の点検など、適正に実施されている。

・設備点検業務(電気関係設備)

電気設備点検業務については、目視で確認できる簡易なものについては指定管理者が日常業務として実施し、専門技術を要するものおよび月1回の定期点検については、専門業者に委託した。

こまめな巡回点検の実施により、電球切れ等突発的な不具合に対しても迅速に対処した。また、委託した保守点検については仕様どおりに実施されていることを確認した。

適正に実施されている。

・設備点検業務(機械関係設備)

受水槽や汚水ポンプ等給排水設備の清掃点検、ストーブやボイラー等暖房設備等の保守点検は専門業者に委託し実施した。また、シャワーやトイレ、サーキュレーター等簡易な機械類については指定管理者が巡回点検の中で実施した。

委託した保守点検業務は仕様どおりに実施された。

適正に実施されている。

・施設保守業務

各施設が正常に機能していることの確認は、基本的に巡回点検によって実施した。また、利用者や清掃員等からの具体的な機能低下の報告に対し、迅速に対処した。

主な施設のほか付帯施設を含めた総合的な保守点検については、指定管理者の巡回点検により実施し施設の細部に至るまで状況把握に努めた。

こまめな巡回を行うことによって、確実に保守点検を実施した。また、利用者や清掃員の報告を基に迅速に対応した。

施設職員の巡回による保守点検のほか、利用者からの報告に迅速に対応するなど、施設を良好に維持管理できている。

・植生育成管理業務

植生の管理については、除草や簡易的剪定・移植、冬囲い等、指定管理者が実施した。草の伸びが早い夏季については、施設休業日を利用し、一部除草の補助業務を専門業者に依頼して実施した。

常に良好な植生環境を維持した。

適正に実施されている。

	<p>・防虫消毒業務 時期によって大量発生し、不快感や直接害を及ぼすカメムシやアリ等については、忌避剤や防虫剤を常備し、随時対処した。また人体ショック症状等人体への危険を伴うスズメバチに対しては、村の外周に捕獲器を配置し村内への侵入防止に努めた。</p> <p>・除雪業務 駐車場および村内主要道路については、専門業者に委託して実施した。また、各施設周りや主要活動場所等については指定管理者が除雪し、屋根の雪下ろし、各施設の雪庇落としおよび落雪危険箇所の立ち入り制限等も併せて実施した。 また遊歩道側面崖(入口ゲートから管理センターまでの中間地点)の雪庇下ろし作業を適宜実施し、安全管理に十分配慮した。</p> <p>・その他施設の維持に必要な業務 備品の保守点検や公用車の維持管理およびテントサイトの芝生管理等は、必要に応じて指定管理者が実施した。また、施設の雪や氷の影響に対する補強および風や低温に対する防護等越冬対策を確実に実施した。</p> <p>▽ 防災 消防設備保守点検業務および消防訓練の実施。消防設備については、当初の計画通り専門業者に委託し保守点検を実施するとともに、専門業者の指導のもと消防訓練を行い緊急事態に備えた。</p>	<p>利用者へ不快感等を与えないよう留意し、発生の都度処置した。スズメバチについては捕獲器の配置により対処した。 委託した除雪業務については仕様書どおりに実施された。その他の部分については指定管理者が状況に応じて迅速に対応し、利用者の安全を確保した。</p> <p>備品および公用車の他、施設等を良好な状態に維持管理し、利用者の満足度の向上に努めた。</p> <p>消防訓練を実施し、火災時の対応方法についてシミュレーションを行った。</p>	<p>国有林野内に設置している施設であり、虫の発生は避けられないものであるが、最大限の対応を行っている。 利用者の安全に十分配慮し、第三者委託や指定管理者において迅速に対応している。</p> <p>備品の保守点検や修繕など、状況に応じ適切に行われている。</p> <p>防災計画に基づき、適正に実施されている。</p>				
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 自然体験活動のため、自然の村の施設を使用させ、必要な指導助言を行う業務実施計画</p> <p>・利用受付および案内業務 冬季平日割引の実施と各種相談・案内業務の強化を図り、販売物品・レンタル物品を取りそろえ、利用者がより利用しやすい環境を整えた。案内業務においては、利用する施設やお客さまのニーズを聞き取り、必要な物品やサービス等を案内し快適に過ごしていただけるよう声掛けを行った。</p> <p>・窓口受付業務 新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、窓口における飛沫感染予防シートの設置およびチェックイン時に受付番号を配布し、代表者のみ窓口にて順番に受付を行うシステムを引き続き行った。</p>	<p>利用者アンケートより、満足度が高い結果が出ている。</p> <p>対策について、利用者からも好評の声を頂いた。</p>	<table border="1" data-bbox="1235 1102 1449 1169"> <tr> <td data-bbox="1235 1102 1294 1169">A</td> <td data-bbox="1294 1102 1353 1169">B</td> <td data-bbox="1353 1102 1412 1169">C</td> <td data-bbox="1412 1102 1449 1169">D</td> </tr> </table> <p>感染症対策による施設の一部利用制限や、アプローチ園路内の落石防護柵設置工事に伴う休業へ対応しつつ、利用者からの満足度は高水準で維持しており、利用者が施設を利用しやすい環境づくりに努めている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

・利用者指導助言業務

研修等を通じて、全職員が貸室事業の重要性について再認識した上で業務に取り組んだ。初めての利用者には、電話受付の時点で施設の特徴や過ごし方を十分に伝えた。また、団体利用代表者に対しては運営上のルールや条件の説明により理解を深めてもらうとともに、下見等を含む十分な打合せをし、有意義な活動ができるよう支援を行った。

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
教育機関宿泊活動支援事業	2	29
団体指導事業	3	69
森の工作会	随時	130
飯ごう・羽釜ご飯体験会	随時	77
石窯料理体験	随時	442
森の観察会	随時	33
銀河の会	中止	
キャンプファイヤー	中止	
ナイトハイク	中止	
わくわくらリー	随時	350

▽ 自然体験活動の普及振興に関する業務

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
フルーツ・スイーツ倶楽部	中止	
スペシャルニーズキャンプ	4	62
森の探検隊	3	35
昆虫博士キャンプ	5	72
昆虫博士中学生	2	20
社会的課題解決事業	1	7
インターンシップ	参加者なし	
ボランティアスタッフ育成	登録11人 育成事業中止	
親子で『コソ練』キャンプ	2	26
ようこそファミリーキャンプ	2	32
森のようちえん	2	36
親子で冬キャン！！	1	13
提案型団体誘致事業	誘致活動(資料送付)	
定山溪スノーハイクツアー	中止	

施設利用者の不安や疑問に対して相手の立場に立ち適切に対応した。

コロナ禍で中止していた「森の観察会」「森の工作会」を再開するために、プログラムや提供方法の再考、フィールドの整備、ガイド方法などのスタッフ研修を行った。令和4年12月から事業を再開しており、参加者からは好評の声を得ている。

スペシャルニーズを持つ団体への支援では実践活動や利用団体との意見交換、研究、対象者のニーズ調査等を進め、特別な支援やそれぞれが必要とするニーズに合わせた活動機会を提供することができ、体験活動の平等化を図る活動プログラムの体系化を図ることができた。石狩森林管理署と業務提携している「定山溪遊々の森」をフィールドとした事業として、「昆虫博士キャンプ」・「昆虫博士中学生」・「森の探検隊」・「森のようちえん」を実施し、森林環境教育の新たなプログラム開発に努めた。

全事業に共通して、感染リスクが回避できないものは中止したが、施設の利用制限緩和にあわせ再開した事業については、利用者アンケートでも好評を得ており、実施方法を工夫するなどして取り組んでいる。

一部中止の事業はあるものの、スペシャルニーズキャンプは実施回数を年々増やしており、ノウハウやプログラムが蓄積されている様子が窺える。今後も利用者アンケートで把握したニーズなどをもとに、より一層、自然体験活動の普及啓発へ取り組んでいただきたい。

▽ 自然体験活動に関する調査研究、資料の収集及び提供に関する業務

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
気づきのメッセージ	随時	350
調査・研究	モニタリング調査 400件 アンケート 随時	

▽ その他自然の村の設置目的を達成するために必要な業務

SNSを活用しての情報発信においては、Facebook・Instagram等を活用し、事業情報だけではなく、施設情報や四季情報を配信し施設PRを行った。

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル	1	1,729人 (オンライン特設会場閲覧数)155名 (体験プログラム参加者数)
他施設・団体連携事業	1	13
ウィズコロナ対策関連事業	随時	
Nature Village ニューキャンプスタイル事業	7	74
広報プレスリリース	随時	

ふれあいハウス内にメッセージボードを設置し利用者同士の交流促進を図ることのできる空間作りに努めた。

メッセージボードの参加人数は令和3年度より増えており、利用者同士の交流促進の場として定着している。

「定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル」では、利用者の活動情報をSNSなどを活用し発信するオンラインと施設において新たな自然体験活動を提案する実地型のハイブリッドで事業を実施した。関連事業として「Nature Villageニューキャンプスタイル事業」も実施し、定山溪自然の村の環境を生かした自然体験活動として、各事業分野に精通している方を講師に招き専門的に事業や職員による新たなキャンプの過ごし方や楽しみ方の提案を行った。

雑誌やWEB等への掲載に積極的に協力するほか、SNSを活用した情報発信を行い、施設の広報活動に努めている。「定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル」は、施設における体験活動プログラムの提供のほか、令和3年度に引き続きオンラインで特設会場を設けたことで参加者数の増加につながっており、冬季キャンプに対する利用者の関心を集め、冬季期間の利用促進に貢献していると考えられる。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				全体的に昨年度とほぼ同様の利用率であったが、コロナウイルス感染症対策による施設開放数制限の緩和によりコテージの利用率は増加した。	A	B	C	D
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績		施設の休業や一部利用制限を設けた期間があったことにより、各貸室の稼働率は全体的に前年度とほぼ同様となったが、WEB予約システムで予約できる施設の範囲を拡充するなど、利用者の利便性の向上に努めている。			
	コテージ	件数(件)	1,288	1,416	1,667				
		人数(人)	4,481	4,929	5,677				
		稼働率(%)	21.5%	21.5%	26.0%				
	テントハウス	件数(件)	1,159	1,275	1,280				
		人数(人)	3,793	4,172	4,292				
		稼働率(%)	38.8%	39.8%	39.9%				
	テントサイト	普通	件数(件)	1,754	1,929	1,782			
			人数(人)	2,854	3,139	2,964			
	稼働率(%)		26.7%	27.7%	26.6%				
	特別	件数(件)	594	653	630				
		人数(人)	786	864	913				
		稼働率(%)	49.7%	50.7%	49.1%				
	▽ 不承認0件、取消し0件、減免135件、還付0件								
	▽ 利用促進の取組								
	予約システムの改修により、定山溪自然の村ホームページの空き状況のカレンダーからWEB予約ができる「WEB予約システム」を令和3年4月から運用を開始しているが、令和5年2月よりこれまでの「テントサイト」に加え「テントハウス」の予約範囲の拡充を行ったことにより、電話受付時間外の予約も承ることができ、利用促進の一助を担っている。								
(6)付随業務	▽ 広報業務				各種事業を中心にSNSでの情報提供に注力したことにより、新規閲覧者および新規利用者を増加させることができた。また、ホームページを通じた事業の申し込みが可能となった事から、大部分の申し込みははがきではなくホームページからの申し込みとなり、利用者の利便性を高めることができた。	A	B	C	D
	①ソーシャルネットワークサービス(SNS)の活用 ホームページ内においてソーシャルネットワークサービスを展開し、Facebookおよびinstagramにて施設案内や事業案内を発信し、利用者のニーズや目的に合った情報提供を行った。					ホームページの他、SNSを活用し、写真や動画により施設等のPRを効果的に行っている。			
	②ウェブアクセシビリティの取組 年齢や障がいの有無等に関わらず、すべての人が、ホームページで提供されている情報に問題なくアクセスでき、誰もが平等に利用することを可能とするとともに、日本工業規格JIS X 8341-3:2016適合レベルAAに準拠し、ウェブアクセシビリティを確保し運用を行った。								
	③ホームページを通じたイベント申し込みの拡充 ソーシャルネットワークサービスを利用し、ホームページ内イベント情報欄ページとのリンクを行った。								
	▽ 引継ぎ業務								
	前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし								

2 自主事業その他

▽ 自主事業

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
ようこそ児童会館	7	185
清涼飲料水等の販売	通年	

札幌市児童会館・千歳市児童館を利用する児童を対象に、薪割り体験やアウトドアクッキング、森歩き等野外活動の機会を提供した。

A	B	C	D
施設の設置目的に合致した内容であり、市民の自然体験活動に対する関心を高めることに貢献している。			

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

第三者委託および備品・消耗品の購入、各種修繕業務等内容にあわせて、専門技術、資格及び設備等を有する札幌市内の企業を積極的に活用した。
また、福祉施策を考慮し、「札幌市障がい者協働事業運営費補助制度」を活用しカフェ運営を行っている業者より、利用者提供用珈琲セットの珈琲豆の仕入れを行うなど、障がい者の活動を応援している業者を積極的に活用するように心がけた。

各種物品納品確認および業務の完了検査により、確実に業務が実施されたことを確認した。

市内企業の積極的な活用にも努めるとともに、物品の調達等において福祉施策への取組みに配慮がなされている。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	入村時に利用申込件数1件に対して1枚のアンケート用紙を配布。退村時に回収を行った。 アンケート回収数:1876件
結果概要	・総合的な満足度については目標80%に対し99.1%であった。 ・接客態度に関する満足度については目標80%に対し97.5%であった。 ・施設の「管理状態」については目標80%に対し95.8%であった。 ・提供しているプログラムの満足度については目標80%に対し100%であった。
利用者からの意見・要望とその対応	アンケート集計結果については管理センター内に掲出し利用者に公表した。 併せてご意見等の内容について職員間で情報共有し、利用者対応の工夫や改善を行った。各要望等に対しては、可能な限り聞き取りを行い、利用者に納得いただけるよう対応した。 また、「札幌市定山溪自然の村運営協議会」において内容を公表し、各委員からの意見を伺い運営に反映させた。

利用者アンケート結果は、各項目とも高評価を得た。また、利用者アンケートの意見を参考に、施設管理業務の見直しを行うことで、より利用者のニーズに即したサービスを提供することができた。
アンケート結果を施設内に掲示し、積極的な情報公開を図った。

A	B	C	D
例年同様、利用者の満足度は高水準を維持することができており、苦情や要望に対しても迅速に対応し、利用者の満足度に貢献していると考えられる。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	97,958	96,744	▲ 1,214
指定管理業務収入	97,607	96,314	▲ 1,293
指定管理費	75,834	76,415	581
利用料金	16,750	13,564	▲ 3,186
その他	5,023	6,335	1,312
自主事業収入	351	430	79
支出	100,052	95,758	▲ 4,294
指定管理業務支出	99,922	95,566	▲ 4,356
自主事業支出	130	192	62
収入-支出	▲ 2,094	986	3,080
利益還元			0
法人税等			0
純利益	-2,094	986	3,080

9月～10月の落石防護柵設置による臨時休業や光熱水費の高騰により支出増があったが、臨時休業などの補填により全体収支はプラスとなった。令和3年度までは樹木植栽管理業務を専門業者に委託していたが、令和4年度はスタッフによる自己管理をメインとし、休業日に一部除草補助を依頼する事で費用の削減を図った。

A	B	C	D

利用料金収入は施設休業等の影響を受ける結果となったが、収入面では豊富な薪の種類を取り揃えるとともに、利用者の目に届きやすい場所に陳列するなど、販売方法にも目を向け、収入増につなげている。また、支出においては、主に委託費やプログラム講師への謝礼などが減少しており、状況に応じて適切に管理がなされている。

▽ 説明

落石防護柵設置における施設休業があったが、新型コロナウイルス対策として実施していた施設数制限を段階的に解除して利用率増加を図るとともに、臨時休業の補填などが入ったため全体収支としてはプラスとなった。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

各事業実施時には、コスト意識の醸成を図りながら、収支バランス等を適時、把握することで、将来にわたって安定経営能力を維持することが出来るよう努めた。

適 不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

- ・個人情報の取扱いについては、札幌市個人情報保護条例および当財団個人情報保護規程に基づき適正に処理を行っている。また、個人情報の開示の要望はなし。
- ・情報公開条例に基づき適正に対応を行っている。
- ・札幌市行政手続条例に基づき適正に処理を行っている。
- ・札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、暴力団が利することにならないよう、第三者委託および物品購入等において、暴力団および暴力団関係事業者と契約しないよう積極的に取り組んだ。

適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<p>管理面においては、落石防護柵設置における施設休業があったが、新型コロナウイルス対策として実施していた施設数制限を段階的に解除して利用率増加を図るとともに、臨時休業の補填などが入ったため全体収支としてはプラスとなった。また、テントハウスのWEB予約を可能とし利用者の利便性の向上に務めた。</p> <p>事業面においては、施設の持つ自然環境を最大限に生かし、事業の充実、自然体験活動機会の創出及び提供を行った。特に、今期指定管理期間で重点的に取り組んできたスペシャルニーズを持つ団体への支援では実践活動や利用団体との意見交換、研究、対象者のニーズ調査等を進め、特別な支援やそれぞれが必要とするニーズに合わせた活動機会を提供することができ、体験活動の平等化を図る活動プログラムの体系化を図ることができた。募集事業については、アフターコロナを見据え内容や定員数を再考したうえで実施し、どの事業も定員を超える応募があり需要の高さが伺えた。</p>	<p>管理面においては、社会情勢を考慮しながら、コロナ禍で制限していたコテージの対面利用制限の解除やテント類、寝具類等のレンタル物品の貸出再開等を検討していく。土日利用については夏季、冬季ともに利用率が安定してきているが、年間を通して平日の利用率の低さが課題であるため、平日利用促進に向けての取組を実施していく。また、施設開設から25年経過しているため、経年劣化している箇所について、引き続き所管部局と調整を行い、施設修繕について計画的に進めていく。</p> <p>事業面においては、事業方針として掲げている「野外教育施設として求められる新たな価値の創造と実現」を達成するために、様々な野外体験活動の提供、特に施設利用者が自主的に活動できるプログラムの開発を進める。プログラム開発にあたっては、定山溪自然の村の自然環境および地域フィールド、地域や人材などの資源を有効活用し、施設を利用することで得られる様々な体験や実践から成長を促すような「気づきと学びのプログラム」事業を展開していく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・令和4年度はアプローチ園路内の落石防護柵設置工事のため、令和4年9月11日から10月31日までの期間で施設を休業したことにより、一時的に利用率は低下したが、感染症対策として実施していた施設の利用制限を段階的に解除したことや、WEB予約システムで予約できる施設の範囲を拡充したことにより、全体的な利用率は前年度より増加しており、利用者のニーズに対し、柔軟な対応を行っていることは高く評価できる。</p> <p>・「定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル」の開催にあたっては、ホームページ上に特設会場を設けオンラインでの実施とあわせ、施設においても体験活動プログラムを提供したことにより、参加者数の増加につながっており、実施手法を工夫して施設の魅力発進にも積極的に取り組んでいた。</p>	<p>・当施設はヒグマなどの野生動物が多く生息する国有林野内に位置しており、日常の巡回及び施設点検が利用者の安全・安心につながる。これまで、施設職員の声掛けや深夜の巡回等に対し、利用者から安心感があるとの声をいただいております。引き続き徹底して実施していただきたい。</p> <p>・感染症対策で中止が続いていた事業を再開した結果、どの事業も定員を超える応募があり需要の高さが伺えたこととあわせ、利用者のニーズもより見えやすくなっていることから、内容等の再考に力を入れ、これまで以上に魅力的な施設・事業への発展を図っていただきたい。</p>