

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		
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	令和5年4月1日～令和10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5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>「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～定山溪自然の村の豊かな自然環境や環境資源を最大限に活用し、誰もが身近に自然体験活動ができる市民開放型の野外教育施設として新たな価値の創造と実現を目指します～」の基本方針を基に業務を遂行した。</p> <p>当年度は、教育機関団体等の団体受入れや初心者向けキャンプなどの既存事業のほか、社会課題である子どもの体験活動機会の減少に対して野外教育施設としての事業に取り組んだ。新規事業としては、子どもだけで宿泊を伴うキャンプ事業や幼児期の親子を対象とした南区児童会館の子育てサロン事業での自然素材を使った遊びの提供、児童相談所一時保護児童への自然体験活動の支援等、野外活動を手法とした新たな取り組みにより、事業の幅を広げることができた。これらの活動から数値目標と実績では目標値を大幅に超える評価をいただき、施設利用や事業を含めた参加者アンケート満足度でも、すべての項目で高評価となった。</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>施設の設置目的や基本的方向性等の実現に向けた基本方針が策定されている。また、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するほか、子どもを対象とした新たな事業にも取り組んでいる。</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と向き合う姿勢を維持することに努めた。また、事業においては、定員を超える応募があった場合、抽選を実施し公平に参加者を決定した。チェックイン受付時は、番号札順に受付を行うなど、平等性を保つ事に努めた。</p>	<p>施設利用および事業受付等において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>平等利用を確保する上での基本的な方針に基づき、使用承認等を適切に行っている。</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、再利用可能な容器や物品の使用を推進するなど、環境に配慮した運営や、自然体験活動から環境配慮や自然の循環についての学びを深めるプログラム形成を行い「意識」を「行動」に変革できるよう努めた。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、塵芥処理量の削減など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>環境に配慮した施設運営を行うとともに、利用者に対しても環境配慮等に係るプログラムを提供するなど推進に取り組んでいる。</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配置し、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など、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、適宜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およ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およ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むとともに、モニタリング調査にて、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った。

▽ 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、業務検査を実施した。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、暴力団が利することとならないよう、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。

▽ 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5年 7月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度事業、統計報告 ・令和5年度事業計画 ・意見交換 ・施設見学
第2回 令和6年 1月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・利用状況、事業実施状況報告(令和5年4月から12月まで) ・令和5年度1～3月事業実施予定 ・令和5年度上半期アンケート、利用者動向調査の報告及および苦情などの処理状況 ・意見交換

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、レンタル・販売物品の変更やプログラム提供の内容検討を実施した。

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。

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。

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など人材育成にも努めている。

利用者アンケート等を活用し、適宜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。

開催候補日を幅広く設定するなど、日程調整の方法に工夫が見られたとともに、テーマを決めて意見交換を行うことで、全ての出席委員から意見や感想を得ることができていた。

	<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 NPO法人自然教育促進会代表理事 定山溪七区町内会長 NPO法人EnVision環境保全事務所研究員 札幌市教育委員会生涯学習部生涯学習推進課長 (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> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>市民から寄せられた全ての要望・苦情等の他、施設利用後のアンケート調査内容を真摯に受け止め、解決に向け迅速かつ誠意ある対応をするとともに、スタッフ間で情報を共有し再発を防ぐよう努めた。</p> <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および統計資料等、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。利用に関する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(12月～3月に各月100件ずつ)を実施し、利用者の属性やニーズや施設利用前後の動向調査など今後の運営につなげるための検討を行った。</p>	<p>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。</p> <p>利用者の要望に応えるため、誠実・公平で迅速な対応ができた。</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>現金等については、各種出納簿等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。</p> <p>適切に対応している。</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。また、昨年度と時期や調査項目を変更してモニタリング調査を実施するなど、利用者ニーズ把握のための工夫が見られる。</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 data-bbox="1235 1675 1294 1733">A</td> <td data-bbox="1294 1675 1353 1733">B</td> <td data-bbox="1353 1675 1412 1733">C</td> <td data-bbox="1412 1675 1449 1733">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1235 1733 1449 1980">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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。											

			A B C D
<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・安全・危機管理対策 悪天候や事故・事件、ヒグマの出没など、不測の事態に備え、緊急連絡体制を整備した。また消防計画にて自衛消防隊を組織し、消防訓練を実施した。職員のスキルアップとして、小型車両(ホイールローダ)や電動工具(草刈機)の使用方法についての専門講習を受講した。 ・宿直業務 宿泊利用があった場合は、不備なく職員を配置した。また、巡回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。 ・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 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。 ・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。 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>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>連絡体制の整備により、事故発生時等には関係機関へ速やかに連絡が行えている。 また、施設周辺にヒグマが出没した際は関係機関への速やかな連絡とあわせ、利用者への注意喚起も適宜行われており、利用者等の安全確保に十分努めている。</p>
	<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、衛生管理に努めるとともに、利用者に対しても原状回復への協力を求めた。 ・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など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、事故や自然災害など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。 ・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。 	<p>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。</p> <p>主たる保安警備については仕様どおりに実施された。</p> <p>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。</p>	<p>利用者からも施設の清潔さを評価する声は多く、良好な環境が維持できている。</p> <p>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。</p> <p>適正に実施されている。</p>

<p>・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。</p>	<p>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。</p>	<p>施設職員の巡回による保守点検等により、施設を良好に維持管理できている。</p>
<p>・植生育成管理業務 植生の管理については、除草や簡易剪定・移植、冬囲い等、指定管理者が実施した。</p>	<p>常に良好な植生環境を維持した。</p>	<p>適正に実施されている。</p>
<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>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。</p>	<p>施設周辺は森林に囲まれており、虫の発生は避けられないが、最大限の対応を行っている。</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>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>第三者委託のほか、積雪状況に応じて指定管理者が除雪を行っており、利用者の駐車や歩行に支障がないよう適切に対応している。</p>
<p>・その他施設の維持に必要な業務 各種備品の保守点検や公用車の維持管理および各施設周りの草刈り管理等は、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など越冬対策を確実に実施した。備品管理については確認、修繕を行い、適正に使用できる状態を保持した。</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>備品の保守点検等、適切に行われている。</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、消防訓練を行い緊急事態に備えた。</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>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	▽ 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																				
		A	B	C	D																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数等(回)</th> <th>参加人数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸室事業</td> <td>通年</td> <td>19,411</td> </tr> <tr> <td>「気づきと学び」プログラム提供事業</td> <td>通年</td> <td>1,662</td> </tr> <tr> <td>ガイドプログラム提供事業</td> <td>通年</td> <td>1,957</td> </tr> <tr> <td>アウトドアクッキングプログラム提供事業</td> <td>通年</td> <td>724</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	貸室事業	通年	19,411	「気づきと学び」プログラム提供事業	通年	1,662	ガイドプログラム提供事業	通年	1,957	アウトドアクッキングプログラム提供事業	通年	724	「気づきと学び」プログラム提供事業では、村内クイズラリー、草笛、笹舟、昆虫探しなど多岐にわたるセルフプログラムを提供した。「ガイドプログラム提供事業」では、コロナ禍以来4年ぶりに「キャンプファイヤー」を実施した。	利用者が主体的に活動を行う中で気づきと学びを得られるよう、プログラムに工夫が見られた。また、4年ぶりに実施したキャンプファイヤーは利用者からも好評を得ている。			
事業名	回数等(回)	参加人数(人)																			
貸室事業	通年	19,411																			
「気づきと学び」プログラム提供事業	通年	1,662																			
ガイドプログラム提供事業	通年	1,957																			
アウトドアクッキングプログラム提供事業	通年	724																			
	▽ 自然体験活動の普及振興に関する業務																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数等(回)</th> <th>参加人数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初心者向けアウトドア体験事業</td> <td>3</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>幼児親子向け野外活動体験事業</td> <td>3</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>専門家協働事業</td> <td>9</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>ボランティアスタッフ育成事業</td> <td>通年</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>インターンシップ</td> <td>通年</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	初心者向けアウトドア体験事業	3	51	幼児親子向け野外活動体験事業	3	85	専門家協働事業	9	101	ボランティアスタッフ育成事業	通年	92	インターンシップ	通年	1	「初心者向けアウトドア体験事業」では、野外炊事とおしてキャンプのレベルアップをしたい親子を対象に日帰り宿泊の2事業を実施した。「ボランティアスタッフ育成事業」は、コロナ禍以来4年ぶりに再開し、森の工作队や各事業のサポートとしてご協力いただき、人材育成の推進を図った。	「専門家協働事業」として実施した小学生対象の昆虫博士キャンプは、昨年度より実施回数を増やし、多くの子どもたちに身近な地域環境に目を向ける機会を提供している。ボランティアスタッフ育成事業では、主催事業の中で活動の場を提供することにより、自然体験活動の普及振興にもつながっている。
事業名	回数等(回)	参加人数(人)																			
初心者向けアウトドア体験事業	3	51																			
幼児親子向け野外活動体験事業	3	85																			
専門家協働事業	9	101																			
ボランティアスタッフ育成事業	通年	92																			
インターンシップ	通年	1																			
	▽ 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																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数等(回)</th> <th>参加人数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>気づきのメッセージ</td> <td>通年</td> <td>気づきと学びプログラム提供事業にてカウント</td> </tr> <tr> <td>調査・研究</td> <td>通年</td> <td>モニタリング調査400件アンケート随時</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	気づきのメッセージ	通年	気づきと学びプログラム提供事業にてカウント	調査・研究	通年	モニタリング調査400件アンケート随時	「気づきのメッセージ」では、メッセージボードを設置し、施設で過ごす上での利用者の気づきや発見などの情報をシェアし、交流促進を図ることのできる空間作りに努めた。	メッセージボードは利用者同士の交流促進の場として定着しており、多くのメッセージが共有されている。									
事業名	回数等(回)	参加人数(人)																			
気づきのメッセージ	通年	気づきと学びプログラム提供事業にてカウント																			
調査・研究	通年	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

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
野外活動物品等提供業務	随時	
教育機関利用提案・支援事業	12	259
団体利用提案・支援事業	8	183
アウトドアスタイル提案事業	1	6
他施設・他団体連携事業	2	66
社会的課題解決事業	6	90
フェスティバル事業	1	241
広報プレスリリース	随時	

「社会的課題解決事業」では、子どもの自然体験活動が減少傾向にあることから、様々な野外活動に触れる機会を提供することを目的に事業を実施した。

「フェスティバル事業」では、初心者キャンパーやこれからキャンプを始め方、ファミリー層を対象とした遊び・学び・体験をテーマに事業を展開した。

「社会的課題解決事業」では、小学生向けのキャンプ事業のほか、児童相談所一時保護児童を対象にプログラムを提供しており、自然体験の機会が減少傾向にある子どもたちに対し、様々な角度からアプローチをしていることが窺える。

「フェスティバル事業」では、他団体や企業等とも連携し、野外活動の普及啓発に努めた。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	
コテージ	件数(件)	1,667	1,834	2,494	
	人数(人)	5,677	6,245	9,050	
	稼働率(%)	26.0%	28.6%	38.3%	
テントハウス	件数(件)	1,280	1,408	1,484	
	人数(人)	4,292	4,721	5,312	
	稼働率(%)	39.9%	43.9%	45.1%	
テントサイト	普通	件数(件)	1,782	1,871	1,959
		人数(人)	2,964	3,112	4,112
		稼働率(%)	26.6%	27.9%	28.7%
	特別	件数(件)	630	661	656
		人数(人)	913	959	937
		稼働率(%)	49.1%	51.6%	48.2%

▽ 不承認0件、取消し0件、減免190件、還付0件

▽ 利用促進の取組

各種学校(近隣地域の小中学校・専門学校など)や団体(スポーツ少年団、学童保育など)からの問い合わせが増えてきており、利用校・利用団体のニーズに合わせてプログラムを提供した。現状把握を進めており、様々な層に情報が届くようにSNSなどを利用しアプローチを進めている。

コテージ・テントハウス、普通テントサイトにおいて、利用率が増加した。特にコテージについては、感染症対策による対面に別グループを入れない利用制限を解除したため、大幅に稼働率が増加している。

A	B	C	D
特にコテージ・テントハウスでは前年度実績を大きく上回っており、コテージの利用制限解除が影響していると考えられるほか、WEBでの予約可能施設の範囲を年々広げ、令和5年度はテントサイトのほかテントハウスもWEB予約が可能となったことから、利用促進につながっていると考えられる。			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>	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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ホームページだけではなく、SNSも活用し、目を引く写真や動画により施設等のPRを効果的に行っている。 また、TV番組や雑誌等の取材も可能な範囲で受け入れ、積極的に施設のPRを行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	ホームページだけではなく、SNSも活用し、目を引く写真や動画により施設等のPRを効果的に行っている。 また、TV番組や雑誌等の取材も可能な範囲で受け入れ、積極的に施設のPRを行っている。															
A	B	C	D																				
ホームページだけではなく、SNSも活用し、目を引く写真や動画により施設等のPRを効果的に行っている。 また、TV番組や雑誌等の取材も可能な範囲で受け入れ、積極的に施設のPRを行っている。																							
2 自主事業その他																							
▽ 自主事業	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数等(回)</th> <th>参加人数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業</td> <td>15</td> <td>555</td> </tr> <tr> <td>地元地域連携事業</td> <td>5</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>清涼飲料水等の販売</td> <td colspan="2">通年</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 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、資格およ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。</p>	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業	15	555	地元地域連携事業	5	75	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、会館ごとに目的に合わせた体験活動を提案し、希望に寄り添いながらプログラムを組み立てた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業では、昨年度より実施回数を増やし、多くの子どもたちに目的に合わせた体験活動を提供している。 また、地元地域連携事業では、児童会館で行う子育てサロンに出向き、施設外においても体験活動を実施した。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業では、昨年度より実施回数を増やし、多くの子どもたちに目的に合わせた体験活動を提供している。 また、地元地域連携事業では、児童会館で行う子育てサロンに出向き、施設外においても体験活動を実施した。			
事業名	回数等(回)	参加人数(人)																					
札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業	15	555																					
地元地域連携事業	5	75																					
清涼飲料水等の販売	通年																						
A	B	C	D																				
札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業では、昨年度より実施回数を増やし、多くの子どもたちに目的に合わせた体験活動を提供している。 また、地元地域連携事業では、児童会館で行う子育てサロンに出向き、施設外においても体験活動を実施した。																							
		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。																					

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:3,262件
結果概要	・総合的な満足度については目標80%に対し98.5%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98.7%であった。 ・施設の「管理状態」については目標80%に対し95.3%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96.0%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した。

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、利用者の満足度は目標を大きく上回り高水準を維持している。特に、職員の接客態度に関する満足度が高く、「受付等での説明が丁寧」「親しみやすいスタッフが多く魅力的」といった利用者からの声が多く届いており、利用者の満足度の高さにつながっていることが窺える。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	101,966	104,135	2,169
指定管理業務収入	101,435	103,493	2,058
指定管理費	77,647	77,647	0
利用料金	19,093	20,752	1,659
その他	4,695	5,094	399
自主事業収入	531	642	111
支出	102,411	97,446	▲ 4,965
指定管理業務支出	102,253	97,241	▲ 5,012
自主事業支出	158	205	47
収入-支出	▲ 445	6,689	7,134
利益還元			0
法人税等			0
純利益	-445	6,689	7,134

▽ 説明

新型コロナウイルス対応で行っていた施設やレンタル物品の制限を解除し、収益増につなげたため、全体収支としてプラスとなった。

新型コロナウイルス対応で行っていた施設やレンタル物品の制限を解除し、収益増につなげた。また、日頃の施設や備品の維持管理を徹底することで、修繕などの支出を減らし、費用の圧縮の削減を図った。

A	B	C	D
感染症対策として実施していた施設やレンタル物品の制限解除や利用者数の増により、利用料金収入及びその他収入が増収となった。 また、支出においては人件費や燃料費などが減少し、全体収支に余裕が生じており、効率的に業務を遂行している。			

＜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、新型コロナウイルス対策として実施していた施設数の制限の解除やレンタル物品の再開による収益の増加、施設や備品などの管理徹底による支出の減少に努め、全体収支をプラスにすることができた。また、作業器具やOA機器などの更新を行い、作業効率の向上を図った。</p> <p>事業面においては、施設利用や自然体験活動から「気づきと学び」が得られるプログラム提供として、村内クイズラリーや草笛、笹舟づくりなど多種多様なプログラム提供を行った。また、団体受け入れや初心者向けキャンプなど既存の事業の他、新たに子どもだけの宿泊を伴うキャンプやアウトリーチ事業など新規のプログラム開発も行い、事業の幅を広げることができた。</p>	<p>管理面においては、さらなる利用率の増加に向けSNSなど集客力を活用した広報を行い、施設の魅力を発信することで利用者の獲得を目指していく。また、物価の上昇に対応するため、プログラムの内容や提供物品などの料金の見直しを行い収支の安定化に務め、収益を事務効率化のためのシステム改修や電子化に投資し、職員の負担軽減を図り、働きやすい施設づくりを目指していく。</p> <p>事業面においては、好評を得ている既存のプログラム（ヒグマに関するものや、野外体験活動に関するものなど）を施設の内外で他団体や地域に向けて提供し、野外教育施設としての価値を高めていく。特に施設周辺のフィールドや資源、体験活動プログラムの効果を再確認し、また参加者からのニーズやアンケートを基にレベルアップを図り、より評価の高い事業となるように展開していく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・令和5年度は感染症対策として実施していた一部施設の利用制限解除やレンタル物品の再開により、施設利用者数や事業参加者数は目標を大きく上回り、増収に結びついた。</p> <p>また、利用者の満足度は引き続き高水準を維持しており、特に職員の接遇に対する好意的な声が多く、施設の魅力アップにつながっていることは高く評価できる。</p> <p>・事業面では、「気づきと学び」をテーマに年間を通じて季節ごとの自然を知ることのできるプログラムを提供したほか、他団体や他機関との連携により実施する事業も積極的に実施し、野外教育施設としての役割を果たすべく取組みの充実が図られていた。</p>	<p>・土日の利用については夏季・冬季ともに利用率が安定しているが、年間を通じ平日における利用率の低さは継続的な課題であることから、施設のPR先や手法を工夫するなど、平日の利用促進に向け、今後も積極的に取組みを進めていただきたい。</p> <p>・物価上昇への対応として、プログラムの内容やレンタル物品等の料金を見直すなど、収支の安定化に努めているが、経年劣化による修繕箇所が増え、修繕1件あたりの規模が大きくなる傾向にあることから、今後も施設や備品の管理を徹底いただくとともに、適切なタイミングで修繕が行えるよう、所管部局との情報共有を引き続き行っていただきたい。</p>