

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 110,144.89㎡)
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: 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和3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、コロナ禍における感染症対策のため事業の中止や変更を余儀なくされたが、すべての体験活動の見直しや施設開放数制限を行い、利用者が安全安心に活動できるよう感染症対策を講じたうえで自然体験活動機会の創出を目的に事業の充実および体験活動の機会提供として各種事業、施設運営を行った。また、平日利用促進として、市内近郊の教育機関(小学校・中学校)7校の受け入れを行い、定山溪自然の村における教育的効果の高いプログラム提案と自然体験活動の機会を提供できた。石狩森林管理署との業務提携を行っている「定山溪遊々の森」では実践型森林環境教育の推進として森の探検隊、昆虫博士キャンプ、宿泊学習における教科学習を取り入れたプログラムを行い、コロナ禍の状況で直接的な体験が不足する中、今できる最善の学びの機会提供をすることができた。</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。コロナ禍においては、感染症対策に伴い施設の利用制限等にも柔軟に対応し、感染リスク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と向き合う姿勢を維持することに努めた。</p> <p>また、事業において、定員を超える応募があった場合は抽選としている。</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>感染症対策として施設の利用制限等を行いつつ、適切に対応している。</p>									

<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>各種事業をとと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>
<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)</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>野外活動の技術向上を目的としたものをはじめ、オンライン研修会等に参加し、職員の能力向上を図ることができた。</p>	<p>利用者アンケートの利用者満足度の高さから、継続的に改善に向けた取り組みが行われており、高い水準で施設の管理運営が行われていることが伺える。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>適切に管理されている。</p>

▽ 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 (書面開催 6月)	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌市定山溪自然の村令和2年度施設利用状況報告 ・札幌市定山溪自然の村令和2年度下期事業実施状況及び重点目標達成状況報告 ・札幌市定山溪自然の村令和2年度アンケート集計結果及びモニタリング調査結果について ・札幌市定山溪自然の村施設運営に関するご報告について ・札幌市定山溪自然の村第1回運営協議会(書面開催)に関するご意見※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として資料送付による報告とし、後日意見を集約する形とした。
第2回 (書面開催 2月)	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌市定山溪自然の村施設運営状況(令和3年4月から令和4年1月まで) ・札幌市定山溪自然の村事業実施状況(令和3年4月から令和4年1月まで) ・札幌市定山溪自然の村重点目標進捗状況 ・札幌市定山溪自然の村アンケート集計結果(令和3年4月から令和3年12月末まで) ・札幌市定山溪自然の村第2回運営協議会(書面開催)に関するご意見※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として資料送付による報告とし、後日意見を集約する形とした。
<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 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</p>	

運営協議会については新型コロナウイルス感染症予防対策として委員の安全を最優先に考え、担当部局と協議の上書面開催とした。新型コロナウイルス感染症対策のうえでの施設運営や事業方法についてご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。

前年度同様、コロナ禍により集会形式での協議会実施は叶わなかったが、書面開催でも各委員からの意見集約を積極的に行い、施設運営に反映している。

今後も状況に応じ、集会形式の再開やオンライン等による開催形式も検討しつつ、関係機関との良好な協力体制を確立していただきたい。

▽ 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。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>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。また、内容ごとに整理分類し、さらに対応内容と併せて施設内に掲示し、利用者に周知した。</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、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、昨今の冬季キャンプ流行を鑑み、冬季に特化した利用者ニーズの把握のため、モニタリング調査(400件)を冬季に実施し、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>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>利用者からの要望等は月次報告等で適切に報告がなされている。また、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> <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、冬季キャンプ流行を鑑み、冬季に特化したモニタリング調査を行うなど、状況に応じた検討がなされている。</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(事故の有無等の安全衛生面を含む)</p> <p>労働関係法令遵守のため、オンライン研修会等に参加して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="1222 951 1279 993">A</td> <td data-bbox="1279 951 1336 993">B</td> <td data-bbox="1336 951 1393 993">C</td> <td data-bbox="1393 951 1421 993">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1222 993 1421 1180"> <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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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								
<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
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(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 令和2年3月27日にアプローチ園路の落石発生に伴い、アプローチ園路の徒歩通行を禁止し、徒歩の方は入口ゲートから管理センター間のアプローチ園路を公用車送迎対応とし、利用者の安全確保に努めた。また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、札幌市からの要請に従い令和3年5月4日から令和3年7月11日および令和3年8月29日から令和3年9月30日の期間は臨時休業とした。 再開後は施設の開放数制限や消毒液・飛沫防止の設置、番号札順による受付、職員のマスク・手袋の着用他、事業定員の制限およびプログラムの変更などを行い、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて取り組んだ。 また、集合型事業の実施は難しいため、ホームページを活用したweb参加型事業を実施する等、コロナ禍での新しい事業の実施形式について検討・実施した。 ・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。 ・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、関係研修会への参加等により職員のスキルアップを行った。 ・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 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。 	<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。 また、新型コロナウイルス防止のための各種感染症対策により、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運営を行った。</p>	<p>令和2年3月に敷地内で発生した落石に伴い、一部区間を公用車で送迎対応にするなど、利用者の安全確保のため臨機応変な対応がなされている。 また、野生動物対策としては、監視カメラにヒグマの写り込みが確認された際に速やかに利用者へ呼びかけを行うとともに、日々パトロールを行うなど、適切に対応している。</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> <p>・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。利用者に対しても点検チェック表を渡し原状回復への協力を求めた。</p> <p>・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。</p> <p>・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> <p>・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。</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>・植生育成管理業務 植生の管理については、冬期間の降雪時期を除き、その主たる業務に関しては、専門業者に委託し実施した。また、簡易的な剪定や移植あるいは冬囲い等については指定管理者が実施した。</p>	<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>委託した保守点検業務は仕様どおりに実施された。</p> <p>こまめな巡回を行うことにより、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>常に良好な植生環境を維持した。</p>	<p>毎日の日常清掃、年2回の定期清掃により良好な環境を維持しており、利用者からも施設全体が綺麗など好評をいただいている。</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>適正に実施されている。</p> <p>施設職員の巡回による保守点検のほか、必要に応じ外部発注による対応など、適正に実施されている。</p> <p>適正に実施されている。</p>
--	---	---

	<p>・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 視聴覚機材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。</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>視聴覚機材および公用車の他、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>適正に実施されている。</p> <p>第三者委託により実施しているほか、利用者の安全に配慮し、指定管理者においても適宜施設内の除雪を行っている。</p> <p>公用車のリコール等にも速やかに対応しており、適切な施設の維持管理に努めている。</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 冬季平日割引期間の実施と各種相談・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。</p>	<p>日帰り利用および冬季利用において利用率の向上がみられた。</p> <p>対策について、利用者からも好評の声を頂いた。</p> <p>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。</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>感染症対策による休業や施設の一部利用制限へ対応しつつも、令和3年10月～12月の利用者数は前年度を上回っており、感染対策を継続しながら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								

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
教育機関宿泊活動支援事業	4	188
団体指導事業	3	56
森の工作会	中止	
飯ごう・羽釜ご飯体験会	随時	58
石窯料理体験	随時	484
ドラム缶風呂体験	中止	
森の観察会	中止	
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	430
遊歩道クイズ	随時	

▽ 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	1	9
スペシャルニーズキャンプ	3	49
森の図書館	中止	
森の探検隊	2	25
昆虫博士キャンプ	5	82
昆虫博士中学生	1	9
社会的課題解決事業	中止	
ヴェレッジ・クリスマス	随時(装飾のみ)	
インターンシップ	2	4
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	13
ようこそファミリーキャンプ	1	13
定山溪森のようちえん	2	18
親子で冬キャン!!	1	6
定山溪でストレッチと森歩き	中止	
提案型団体誘致事業	誘致活動(資料送付)	
定山溪スノーシューツアー	5	12

教育機関宿泊活動支援事業として、札幌市内および札幌近郊の小学校5年生の宿泊学習4校、団体指導事業として中学校特別支援学級3校を受け入れ、定山溪遊々の森をフィールドとした新たなプログラムの開発をおこない、不安点や疑問を解消しながら、教育機関の実施目的や意向をお互いに確認しながらプログラムの作成および実施をする事ができた。

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とするなど、安全面を考慮し、適切に対応している。
宿泊活動支援については、前年に比べ受け入れ数は少ないものの、各学校のニーズに対応し、適切に実施されている。

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」・「森の探検隊」・「森のようちえん」・「定山溪スノーシューツアー」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。
「ようこそファミリーキャンプ」・「親子でコソ練キャンプ」・「親子で冬キャン!!」では、これからキャンプに挑戦しようとする家族を対象に必要な道具や技術の練習の場を提供した。
「昆虫博士中学生」では、中学生を対象に、昆虫をとおした自然体験の提供を行い同じ分野に興味のある仲間との出会いや将来について考える事業を実施した。

周辺の環境を活用したプログラムの開発や、スペシャルニーズキャンプでは参加者のニーズや提供プログラムの可能性を探るため、特別支援学級在籍の生徒を対象に事前アンケートを実施の上、「モニターキャンプ」を実施するなど、常に利用者の視点で自然体験活動の普及振興に取り組んでいる。

▽ 自然体験活動に関する調査研究、資料の収集およ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	121
アウトドアクッキング	随時(SNS配信)	

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。

Instagramを活用した写真や動画の配信等により、収集した資料を利用者に対し閲覧・提供している。

▽ 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	1048 (特設会場閲覧数)
他施設・団体連携事業	2	107
平日利用促進事業	4	41
アウトドアプレミアムクッキング	1	11
広報プレスリリース	随時	
定山溪遊々の森再整備計画	中止	
ウィズコロナ対策関連事業	随時	
調査・研究	モニタリング アンケート	400件 随時

HPやSNSを見て興味を持ったメディア関係者やライターからの連絡が多数あり、取材承諾を行った。テレビやラジオ、雑誌やwebメディア等幅広い広報活動を進めることができた。「ウインターキャンプフェスティバル」では、コロナ禍の状況の中、集合型開催をやめホームページ上に特設会場を作り、施設からの情報発信と利用者からの活動の様子を双方向で情報交流を行い、自然の村の魅力を伝えるとともに、過去の事業に参加していただいた企業と相互リンクを行い、アウトドア企業や地元企業との連携を図る機会とした。

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。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績				
	コテージ	件数(件)	1,617	1,650	1,288	コロナ禍における臨時休業および施設開放数制限のため、全体的に利用率が低下した。テントハウスについては冬季や日曜日の利用が好調であったため、減少率は低かった。	コロナ禍において、施設の休業や一部利用制限を設けていることに伴い、各貸室の稼働率は全体的に低下しているものの、令和3年10月～12月の利用者数は前年度の同時期を上回っており、感染対策を講じつつ施設の利用促進に努めている。 また、ホームページを通じてWEB予約ができるシステムの運用を開始し、利用者の利便性向上にも努めている。	
		人数(人)	5,645	5,700	4,481			
		稼働率(%)	29.1%	29.2%	21.5%			
	テントハウス	件数(件)	1,195	1,200	1,159			
		人数(人)	4,157	4,200	3,793			
		稼働率(%)	42.4%	42.5%	38.8%			
	テントサイト	普通	件数(件)	2,097	2,100			1,754
			人数(人)	3,407	3,450			2,854
			稼働率(%)	33.8%	33.9%			26.7%
		特別	件数(件)	786	800			594
			人数(人)	1,116	1,200			786
			稼働率(%)	69.7%	70.0%			49.7%
▽ 不承認0件、取消し0件、減免96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た。								
(6)付随業務	▽ 広報業務	<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>			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ことから、大部分の申し込みは葉書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。	時代の流れに並び、積極的にSNSを活用し写真や動画で施設や事業のPRを行うとともに、ホームページを通じ施設・事業の申し込みができるよう見直しを行うことで新規閲覧者及び新規利用者の増加につながっており、利用者の利便性向上と効果的な広報の実施に努めている。		
▽ 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		<p>児童会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。</p>	A	B	C	D
事業名	回数等(回)		参加人数(人)	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。		
ようこそ児童会館	8	176	<p>市内企業な積極的な活用に努めるとともに、物品の調達等において福祉施策への取組に配慮がなされている。</p>			
清涼飲料水等の販売	通年					
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		<p>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。</p>				
<p>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。</p> <p>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>						
3 利用者の満足度						
▽ 利用者アンケートの結果		<p>利用者アンケート結果は、各項目とも高評価を得た。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	A	B	C	D
実施方法	<p>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。</p> <p>アンケート回収数：1849件</p>		<p>昨年度(1,877件)とほぼ同等のアンケートを回収しており、多くの回答が寄せられた。</p> <p>アンケート結果より、利用者満足度は総じて高水準を維持し続けており、適切な施設運営が行われていることが伺える。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度については目標80%に対し98.9%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98.3%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98.4%であった。 					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)				
収入	95,621	97,781	2,160				
指定管理業務収入	95,282	97,371	2,089				
指定管理費	75,834	75,834	0				
利用料金	15,766	10,915	▲ 4,851				
その他	3,682	10,622	6,940				
自主事業収入	339	410	71				
支出	94,913	93,701	▲ 1,212				
指定管理業務支出	94,809	93,587	▲ 1,222				
自主事業支出	104	114	10				
収入-支出	708	4,080	3,372				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	708	4,080	3,372				

冬季のテントハウスの利用増加等があったが、臨時休業および施設開放数の制限等があったため、利用料金収入については当初予定より減収となった。支出については臨時休業等による光熱水費の減少および大型駐車場警備回数減による委託費の削減等により、当初予定より支出を抑える事ができた。全体収支としては臨時休業に対する補填金が入ったためプラス収支となった。

利用料金収入は感染症対策に伴う施設休業等の影響を大きく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努めている。また、支出面では主に委託費や光熱水費の削減等により、状況に応じ適切に管理がなされている。

▽ 説明

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休業および各種事業の縮小・中止等があったが、光熱水費や委託費および事業費用の削減等を心掛け、プラス収支となった。

<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 <ul style="list-style-type: none"> ・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	来年度以降の重点取組事項
<p>管理面においては、昨年度に引き続き冬季のテントハウスの利用増や全体的な平日利用増などもあったが、コロナ禍における臨時休業および施設開放数の制限等があったため、制限前の過去平均と比較すると利用率は減少することとなった。支出面での委託費や光熱水費の削減や臨時休業についての補填などが入ったため、全体収支としてはプラス収支となった。</p> <p>施設運営については、昨年度に引き続き新型コロナウイルス対策として、コテージは対面に他の家族やグループが入らないように配慮する他、飛沫防止シートや消毒液の設置、職員のマスク・手袋の着用等により対策を行った。アンケートやモニタリング調査においても、こうした対応により安心して施設を使用できた等好評をいただいている。</p> <p>貸室業務においては昨年度同様、混雑時に受付窓口で番号札を配る方式にすることで、利用者がチェックイン開始時間に集中することが多い週末も、密になることなくコロナ禍においても安全安心な運営を行うことができた。また、テントサイトにWEB予約枠を設けることで、利用者の利便性を高めるとともに、受付業務にかかる業務負担を減少することができた。</p> <p>事業面においては、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら施設運営をしてきたノウハウをもとに事業実施時も安心して参加していただけるよう内容を検討し進めることができた。各事業においては参加定員を減らしたの募集であったが、定員を大幅に上回る申し込みがあり、野外体験活動のニーズの高さを感じる事ができた。</p>	<p>管理面においては施設開設後20年以上が経過し、コテージ屋根の破損やテントハウスの雨漏り、土台の老朽化など経年劣化が目立ち始めている。点検、整備を進め、利用者の満足度を高められるよう努めるとともに、必要に応じ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。また、貸室業務においては利用者の利便性の向上および社会情勢を踏まえ、WEB予約システムをテントサイトに導入したところ好評であった。今後はその他の施設についてもWEB予約の枠を設定できるように検討を行っていく。</p> <p>事業面においては、身近に自然体験ができる環境や施設を整え、自然体験活動を進める施設職員のスキルを向上させ、新たな事業の価値、可能性を見出していく。アフターコロナを見据え、アドベンチャーツーリズムの要件である「自然とのふれあい」「本物を体験」「文化交流」を軸とした地域資源を活用した魅力ある自然環境と自然体験を活用した事業展開を地域とともに準備を進める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大により、令和3年5月4日から7月11日、令和3年8月29日から9月30日までの期間で臨時休業となったが、前年度の対応実績も踏まえ、施設の利用制限を細かく設定し、感染症対策に十分に配慮しつつ施設運営が行われたことにより、感染者等の事例がなく運営ができたことは、今後の実績としても高く評価できる。</p> <p>また、例年であれば繁忙期である期間に休業となったが、再開後の10月から12月の利用者数は前年度を上回っており、施設の適切な感染症対策により、コロナ禍でも利用者に安心して施設を利用していただけただけの結果であると考えられる。</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、集合型の開催は困難と判断し、ホームページ上に特設会場を作り、施設からは情報発信を、利用者からは活動の様子を投稿いただくなど、双方向で情報交流を行いつつ、施設の魅力発信にも取り組んでいた。</p>	<p>令和2年度以降に実施してきた様々な感染症対策や事業の実績を踏まえ、コロナ禍が続く直接的な体験が不足する状況においても、施設の設置目的に最大限資するような運営を継続していただきたい。</p> <p>また、今後も引き続き感染状況等を見極めつつ、段階に応じた施設の利用方法について、随時検討いただきたい。</p> <p>令和3年度から導入した、貸室(テントサイト)のWEB予約システムにより利用者の利便性向上が図られたため、今後も予約可能な貸室を増やす等の検討を続け、更なる利便性の向上に努めていただきたい。</p>