

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	1,749.71㎡(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	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6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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定	基本方針に基づき、身近な自然体験活動やセルフプログラムによる自然への気づきや学びの機会の提供のほか、青少年における体験活動の不足に対する事業の実施や、地域を巻き込んだ事業展開を行った。また、野外活動におけるニーズ把握を進め、グリーンウッドワークやアウトリーチ等の新たな手法の事業も取り入れ、野外教育施設としての新たな価値の創造と実現に向けた施設運営に取り組むことができた。	A B C D
	「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」を基本方針とし、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よう、施設利用をとおして機会の提供を行った。 また、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他、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取り組み、児童相談所一時保護所の児童へ自然体験活動の支援や定山溪の地域資源を活かした、子どもだけで宿泊を伴うキャンプ事業を実施した。当財団が運営する環境プラザと連携し、幼児期の親子に向けた自然体験活動機会の提供をしたほか、南区の地元地域にある南の沢児童会館や定山溪小ミニ児童会館と連携企画をした日帰り及び宿泊型の野外活動事業やアウトドア専門企業と協働でグリーンウッドワークなどの野外活動をテーマに、自然の村のフィールドを活かした事業を実施した。その他、野外での焚火とコーヒードリップ体験という内容で新たなアウトドア提案事業として取り組み、事業の幅を広げることができた。		市民の自然に対する関心・理解を深めることや、その中での交流促進にもアプローチできている。また、アウトリーチ等の新手法も積極的に取り入れている。しかしその一方で、健康の増進を促進する事業はまだ発展の余地が感じられるため、引き続き現在の運営を維持しつつ新たな企画開発に取り組んでいただきたい。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績		平等利用の基本方針を原則としつつ、利用者に合った柔軟な個別対応を行っている。
	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。		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。 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。
(2) 施設管理業務	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	環境配慮について、職員の意識を高めることで、施設運営及びプログラム提供を通して利用者に対して環境への負荷軽減および環境保全についての意識の醸成とエネルギーの削減に取り組むことができた。	職員の環境配慮への意識づけをしっかりと行っただけで、利用者にもリユース品使用の促進を行い、また、節電によるエネルギー消費量の記録を通して、削減効果を検証している。
	職員間において環境配慮にかかわる施設運営、プログラム企画について研修を実施し、環境配慮に対する意識を高めるとともに都度内容について確認を行った。 また、施設利用者は原則ゴミの持ち帰りを徹底しているため、塵芥処理の削減とともに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を行った。また、エネルギー管理標準に基づき、電気・ガス・水道・燃料の使用量の削減、会議資料等をデータ化し紙の使用量を削減するなど環境へ配慮した施設運営を行った。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。		

	▽ 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） 野外活動及び、人材育成等において、高い専門性と指導力を有した人材を配置すべく、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。施設管理に伴う技術の向上を目指し、リスクマネジメント研修、刈払機・除雪機講習、救急法研修、消防訓練を実施。施設利用者に向けた知識技術の向上を目指すものとして、フィールド研修、利用者提供物品研修、ヒグマ対策研修を実施した。 ▽ 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を新たにすることで、情報共有及び労務管理の適正化を図った。また、毎月定例の全職員会議、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。このほか、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った。	基本方針に則り、野外活動及び人材育成等に高い専門性と指導力を有した人材を配置し、統括責任者や実務リーダーをはじめとした組織を構築するとともに施設運営に必要な従事者の確保に努めた。また、研修や目標面談などをおして、人材育成に取り組み、野外教育施設の職員として、人と人を繋げられる人材の育成に努めることができた。 財団ネットワークシステムを新たにすることで、情報共有及び労務管理の適正化を目指すことができた。また、毎月職員会議を行うことで各事業の進捗や施設管理の見直しを行うこともできた。利用者アンケートによる施設運営、施設管理の見直しやモニタリング調査による利用者のニーズ動向の把握に努め、施設運営の向上に取り組むことができた。年間の計画に沿って施設運営を進めるとともに、適宜見直しを行い、利用者満足度の維持向上に取り組むことができた。	運営に支障をきたさぬよう引継ぎや職員研修を適宜行い、人材育成に努めている。今後は内部連携をより強固にし、高い専門性と指導力を発揮していただきたい。 利用者アンケート等のモニタリング調査により具体的なニーズを把握した後、毎月の全体会議等ですぐにニーズの共有を図っており、管理水準の維持向上に積極的に取り組んでいる。
--	--	---	--

	▽ 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) 各業務において、毎月末に業務完了届を提出させ、業務検査を実施し適正に業務が遂行されていることを確認した。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。	当財団の契約規則に沿って、契約を取り交わし、各業務については毎月の業務ごとに検査を行い、適正に遂行されていることを確認した。また、委託先の選定に当たっては、札幌市入札参加資格等を参考にし、適正な業務遂行能力のある者を選定し、委託業務の適正な執行に努めることができた。	本市の入札参加資格者選定等を参考とし、諸契約を適切に執行している。						
	▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催) <table><tr><th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr><tr><td>第1回 令和6年 7月3日</td><td>・令和5年度事業、統計報告 ・令和6年度事業計画 ・意見交換</td></tr><tr><td>第2回 令和7年 2月27日</td><td>・利用状況、事業実施状況報告(令和6年4月から令和7年2月まで) ・アンケート・利用者動向調査の報告および苦情などの処理状況 ・意見交換</td></tr></table> <協議会メンバー> 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	開催回	協議・報告内容	第1回 令和6年 7月3日	・令和5年度事業、統計報告 ・令和6年度事業計画 ・意見交換	第2回 令和7年 2月27日	・利用状況、事業実施状況報告(令和6年4月から令和7年2月まで) ・アンケート・利用者動向調査の報告および苦情などの処理状況 ・意見交換	運営協議会にあたっては、学識経験者をはじめ外部委員を選定し、前年度の事業や当年度の計画及び当年度の事業、利用者アンケート等について報告するとともに、管理運営に対してそれぞれの立場・経験からご意見・ご助言をいただき、より良い施設運営を目指すことができた。	報告部分が大半を占めている状況を改善すべく、事前に内部検討など実施し、より良い運営のための委員からの意見を吸い上げやすくするテーマ設定などを充実させることも検討してもらいたい。
開催回	協議・報告内容								
第1回 令和6年 7月3日	・令和5年度事業、統計報告 ・令和6年度事業計画 ・意見交換								
第2回 令和7年 2月27日	・利用状況、事業実施状況報告(令和6年4月から令和7年2月まで) ・アンケート・利用者動向調査の報告および苦情などの処理状況 ・意見交換								
	▽ 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可及的速やかに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。	適正に資金管理を行うべく、当財団の庶務規定及び財務規定に則り、処理をおこなった。また、現金等の取扱いには、当財団財務規程および金券等取扱要領により、適切に経理処理を行うことができた。	業務検査においても特段の問題はなく経理処理されているため、引き続き適切な管理を遂行してもらいたい。						

	▽ 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。また、困難な事態の発生が考えられる場合は、早急に札幌市教育委員会に相談、協議を行い対応した。また、利用者からの要望等については、施設内について掲示を行った。 ▽ 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） 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、札幌市の業務検査等に対し、誠実に対応した。利用に關してのアンケート調査を継続的に行い、事業参加者には事前事後のアンケートを実施し、それぞれ満足度を測定するとともに、意見、要望の把握に努め改善を図った。	利用者のご意見に応えるため、誠実・公平で迅速な対応ができた。	利用者からの要望への対応を施設内に掲示することにより、他の利用者へ周知している点が良い。								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) 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。 また、インターンシップの受け入れや有期雇用職員の募集をし、従事者の確保に努めた。	各種法令を遵守すると同時にメンタルヘルス相談窓口等を設置し、雇用環境維持を図ることができた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> <tr> <td colspan="4">財団本部の管理運営体制が適切である。</td></tr> </table>	A	B	C	D	財団本部の管理運営体制が適切である。			
A	B	C	D								
財団本部の管理運営体制が適切である。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) 日常点検により対応が必要な箇所の早期発見を行い迅速に対応するとともに、高度な技術が必要な作業は有資格者に委託し利用者の安全の維持に努めた。また、拾得物の管理は情報共有や台帳記載、保管まで適正な管理を行った。災害・緊急対応への対策として連絡体制を確立し、全職員が夜間等の緊急時の対応ができるように努めることで、市民サービスの向上へ配慮する運営体制を確保したとともに、各種保険に加入し事故等における補償に備えた。	利用者の安全を考え、日々の点検にて安全管理の徹底を図るとともに、不測の事態に備え連絡体制を整え、各種保険にも加入することで、安全な環境を提供することができた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> <tr> <td colspan="4">年度ごと、職員の變更ごとに連絡体制の更新を適宜行っており、また、施設内の日常点検による改善必要箇所の把握に努めている。</td></tr> </table>	A	B	C	D	年度ごと、職員の變更ごとに連絡体制の更新を適宜行っており、また、施設内の日常点検による改善必要箇所の把握に努めている。			
A	B	C	D								
年度ごと、職員の變更ごとに連絡体制の更新を適宜行っており、また、施設内の日常点検による改善必要箇所の把握に努めている。											

	▽ 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 村内の建物及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。 ・警備業務 夜間警備や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。 ・施設及び設備の保守点検業務 設備点検業務については、自家用電気工作物保守点検など専門技術を要するものは専門業者に委託して実施し、各施設が正常に機能していることの確認は、基本的に職員の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。 ・修繕業務 各施設、施設設備については利用者が安全に使用できる環境を整備するため、また運営において施設管理上必要な物については、迅速に修繕対応を行い、不備のないように努めた。	施設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するとともに利用者にも原状回復及びゴミの管理徹底を通して環境配慮について理解を求めることができた。 施設警備業務は仕様通りに実施されたことに加え、職員の定期巡回や施設避難訓練を行い、利用者の安全確保に努めることができた。 施設及び設備保守点検業務は、各専門業者に依頼し、仕様通りに実施されていることを確認している。また、日常的な施設点検により不具合箇所が発生した場合には早急に対応することで万全な施設・設備提供に努めることができた。 修繕業務については、各点検業務及び日常点検時に発見した場合には、早急に対応し、軽微なものは施設職員が行い、専門的な知識・技術が必要なものについては、当財団の契約規則に則り、契約事務を進め、専門業者に依頼し、良好な施設維持に努めることができた。	アンケート回答でも行き届いた清掃と評価されることが多く、巡回点検も適切に行われていることから今後も継続していただきたい。 警備委託業者との仕様書取り決めが適切であることで、巡視・施錠等適正に行われている。 専門的技術が必要なものは積極的に委託し、職員で対応可能な軽微な保守等は適切に処置している。また、巡回点検において細部にわたる状況把握に努めている。 修繕についても、軽微なものは職員が対応し、技術性の高いものは委託契約で即座に対応し、利用者への影響が最小限になるよう努めている。
--	---	--	---

	・除雪業務 駐車場及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及び落雪危険箇所の立ち入り制限なども併せて実施した。 ・備品管理業務 利用施設の備品については日常点検を行い、故障については代用品の確保や修理など利用者に支障をきたさないよう努めた。 ・駐車場警備 繁忙期の駐車状況を把握し車両誘導等を行い、事故防止や利用者の円滑な活動の確保に努めた。 ・外溝緑地管理業務 植生や防虫消毒管理については、冬期間の降雪時期を除き指定管理者が実施した。時期的に大量発生し、不快感や直接害を及ぼすカメムシやアリなどについては、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。	除雪業務については、専門業者に依頼し、施設運営に支障が出ないよう業務が遂行された。また、施設周辺については職員が行い、良好な施設運営に努めることができた。 この他の業務については、日常的に職員が行い、施設運営に支障がないよう取り組むことができた。	除雪業者との契約は行っているが、大雪等で業者の除雪が遅滞した場合などは職員が除雪し施設運営に支障が出ないように努めている。 適切に実施されている。
	▽ 防災 年に2回消防訓練を行った。各日ともに実際の地震や火災を想定したシミュレーションを行った。職員体制が少人数の場合の火災発生、夜間の宿直者と警備員のみが勤務している火災を想定し、消防への通報(模擬)や村内放送、避難誘導、宿泊者チェックなどの一連の流れを模擬訓練として実施し、シミュレーション後は細かい部分についての確認や質疑応答などを行うことで、職員全員で危機管理意識を高めた。また、野生生物やヒグマ研修を実施し、定期的な巡回を実施した。	ヒグマや火災等の緊急時のマニュアルに加え、避難訓練等や警戒巡回を実施し、日常的に安心安全な施設利用を提供できるよう努めることができた。	消防訓練は設定条件を変えて複数回行われており、また、訓練後の振り返りでも課題共有に努めている。

(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	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	「気づきと学び」のプログラム提供事業では、新たに4つのプログラムを提供し、様々な多様なニーズや施設の主体的な活動の中で、気づきや学びを得られる機会やキャンプファイヤー事業等を実施し、自然に親しむ機会の提供のほか、福祉サービス事業者等に対して、自然体験プログラムを通して、野外炊飯等の自然体験活動の機会を提供することができた。 初心者や幼児親子向けに事業を展開することにより、自然体験をより身近に感じてもらう機会とすることができた。 昆虫をテーマとした専門家協働事業では、定山溪自然の村のフィールドを生かした自然環境に対する気づきと学びが得られるプログラムを提供することができた。	A	B	C	D
		貸室事業	通年	18,654		昨年より項目を倍に増やし、幅広い客層、ニーズへの対応を意識していることが伺える。また、一方的な指導とならないよう個々が実践する中で気づいて学べる内容にしている。 ただ、事業を幅広くした反面本業務での事業参加人数が、貸室事業を除いても前年度より約1,000人減少しているため、今後の事業精査が必要である。			
		「気づきと学び」プログラム提供事業	通年	1,081					
		ガイドプログラム提供事業	通年	1,171					
		アウトドアクッキングプログラム提供事業	通年	635					
		利用提案・支援事業	12	373					
		アウトドアスタイル提案事業	1	5					
		初心者向けアウトドア体験事業	2	37					
		幼児親子向け野外活動体験事業	1	28					
		専門家協働事業	4	100					
	▽ 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)	自然の村の運営方針に理解をいただき、ボランティアスタッフとして各活動をサポートいただきながら、利用者に活動機会を提供することができた。また、研修を行い、新旧のボランティアスタッフの交流を促進することできた。 フェスティバル事業では、今年度は地域に向くことで地域の活性化及び野外体験活動の振興に貢献することができた。 札幌近郊の小学校等からの利用に際しては、各学校のニーズに合わせたプログラムの提供を行い、自然体験活動の機会を提供することができた。アウトリーチ事業では、定山溪保育園のほか、北海商科大学等に出向き、ヒグマトランクキットを用いたプログラムを提供することで、自然の村の広報機会とヒグマをととした環境教育の機会を提供することができた。なお、広報プレスリリースについては後段の付随業務に記載している。	フェスティバル事業及びアウトリーチ事業によって、本業務への事業参加者数が大きく増加した。 フェスティバル事業は定山溪地区のイベントに期間限定で行ったもので、事業単体の集客力は一概に計れないが、自然体験の普及振興には十分寄与する。 アウトリーチ事業では、ヒグマの毛皮、薪割り機等の興味を引く物品を用いて普及振興に努めている。			
		ボランティアスタッフ育成事業	通年	59					
		フェスティバル事業	1	1,600					
		教育機関利用提案・支援事業	8	134					
		アウトリーチ事業	6	719					
		広報プレスリリース	通年	—					

▽ 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)
情報交流事業	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
社会的課題解決事業	5	102

情報交流事業では、気づきのメッセージとして実施し、利用者が村内を利用する中で、自然に対して気づいたことや感じたことを記載し、掲示することで利用者間の情報共有を図ることができた。また、調査・研究では、モニタリング調査を実施し、利用者のニーズ把握に努め、施設運営に反映した。また、アンケート結果を反映し、施設の良好な状態を維持することに努めることができた。社会課題解決事業では、子どもだけのキャンプ事業や札幌市の一時保護所の保護児童を対象とした事業を展開し、昨今における体験不足による様々な課題に対して、野外活動をととしたアプローチを行うことができた。

利用者間の情報共有ツールとしてメッセージボードを用いており、この間接的な発信が情報交流に効果的に働いている。社会的課題解決事業では、自然体験が希薄になりがちな児相一時保護所保護児童を対象としたことにより、自然体験だけでなく、焚火、調理等を行うことで自立心を養う良い機会となっている。

▽ 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

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	

利用者ニーズを把握し、新規の提供物品や既存物品の見直しを行うことで、サービスの向上を図ることができた。

アンケート等からニーズに合った物品の更新を行い、安定した物品供給の維持に努めている。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等					コテージについては、約3か月間の外壁工事の影響もあり、R6年度の計画よりも低い値となっていたが、R5年度と同程度の利用があった。また、テントハウス等の施設についても、週末に雨が降る日が多かったことや、積雪が遅かったこともあり、予定よりも利用が少なかった。しかし、工事期間前には前年を上回る利用があり、また1年をおして高い満足度を維持することができた。	コテージ外壁工事によりコテージの貸室数制限期間があった中でも前年度並みの利用率を維持したことは評価できる。他のテントハウス、テントサイトは繁忙期や週末の混雑日の天候状況により利用率が変動しやすい中でも高い満足度を維持できている。平日利用促進については、小規模小学校や特別支援学級の宿泊研修を受け入れたが、課題解決には至らないため、引き続き平日利用拡充に努めていきたい。	
			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績			
	コテージ	件数(件)	2602	2,700	2,628			
		人数(人)	9,050	9,200	9,013			
		稼働率(%)	38.3%	40.9%	38.8%			
	テントハウス	件数(件)	1533	1500	1495			
		人数(人)	5,312	5200	5,153			
		稼働率(%)	45.1%	46.5%	44.1%			
	テントサイト	普通	件数(件)	2148	2000			1866
			人数(人)	4,112	3900			3,521
稼働率(%)			28.7%	31.2%	25.0%			
特別		件数(件)	656	650	656			
		人数(人)	937	900	967			
		稼働率(%)	48.2%	49.6%	48.4%			
▽ 不承認0件、 取消し0件、 減免204件、 還付0件					日々の施設管理や当日の対応を丁寧にすることを心掛けており、その結果、リピーターの獲得に繋がっている。また、札幌近郊の小規模校を受け入れることにより、平日の利用促進を行うことができた。			
▽ 利用促進の取組								
利用者はリピーターも多く、土曜日、休日、小中学校の夏休み期間はほぼ満室の利用があり、コテージの外壁補修工事における施設の利用停止期間でも安定的な利用実績が得られた。平日については小規模校や特別支援学級の教育機関に、野外体験活動の提供プログラムを行うなどの団体利用の拡充を進めた。また、SNS等広報媒体を活用し利用促進を図った。								
(6)付随業務	▽ 広報業務					SNSでの情報発信やWEB上に利用案内を公開することで、利用増を目指すことができた。また、ホームページのウェブアクセシビリティの維持・向上に取り組むことができた。	SNSツールを効果的に活用できおり、また、施設ホームページにおいては、ウェブアクセシビリティの確保に努めている。	
	公的機関、民間報道機関等への情報提供を行った。							
	ホームページ、SNS等の情報発信ツールを活用し、自然や施設等の情報提供を行った。SNSを活用しての情報発信においては、Facebook・Instagramなどを活用し、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							
	▽ 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)
札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業	11	260
地元地域連携事業	4	67
企業等連携事業	3	71
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

第三者委託および備品・消耗品の購入、施設や備品の修繕など内容にあわせて、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、事業や広報活動など札幌市内との企業や団体と協力し運営した。

札幌市児童会館との連携を図り、各児童へ自然体験活動を提供することができた。また、企業等連携事業では、札幌市青少年科学館やアウトドアショップ等と連携し、事業の幅を広げることができた。

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。

A	B	C	D
地元地域・企業等連携事業で前年度より回数、参加者数を増やした分、職員が現地に出向くのには限界があり、児童会館連携事業では回数減、参加人数に至っては半減した。委託先、物品等購入においては、市内企業の選定に努めている。			

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:2,923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
毎年度、利用者の満足度は目標値を大きく上回り、満足理由の上位は例年、金額の安さ、水回りの清潔さ、職員の親切さとなっている。これも日頃から利用者目線の対応を徹底し、それが全職員に浸透している結果であり、今後も更なる満足度向上に努めていきたい。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	104,757	103,992	▲ 765
指定管理業務収入	104,062	103,292	▲ 770
指定管理費	77,647	77,903	256
利用料金	21,146	21,160	14
その他	5,269	4,229	▲ 1,040
自主事業収入	695	700	5
支出	103,204	99,127	▲ 4,077
指定管理業務支出	102,984	98,849	▲ 4,135
自主事業支出	220	278	58
収入-支出	1,553	4,865	3,312
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	1,553	4,865	3,312

▽ 説明

収支については、収益は計画時よりも下がったが、費用も節約等により計画時よりも下げることができたため、収支差は4,865千円プラスとなった。自主事業収入については、参加料が発生し、自主事業支出は、消耗品費、諸謝金、旅費が発生している。また、光熱水費も発生しているが、こちらについては、行政財産目的外使用料が該当する。

収入は、施設利用料金が春から夏にかけての利用増により計画と同程度の金額を得ることができた。しかし、物品利用料金や物品販売収益が伸び悩み課題が残った。一方、支出は人件費が上がったが、日々の節約により光熱水費や燃料費を削減することができた。また、日々の整備により備品を削減できることに繋がり、結果的に収支差を約4,900千円ほどプラスにし、今後の物価高騰やシステム改修などに備えることができた。

A	B	C	D
収入のその他収入が前年度や計画額より減少しているが、物価高騰の影響を受けながらも支出は抑えられ、純利益500万円弱の余剰を生み出すなど、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。

▽ 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

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
管理面において、日々の点検及び整備、委託業務により施設を良好な状態に保つことができた。その結果、施設利用者から高い満足度をいただける結果につながった。一部収益が計画よりも下がってしまったが、エネルギーの節減等に努め、支出を減らすことで収支差をプラスにすることができた。事業面においては、新たに企業と連携し事業展開をすすめたほか、アウトリーチ事業に力を入れ、複数の施設等実績を作ることができた。また、定山溪地区のイベントと連動して行ったフェスティバル事業は、多くの人に自然の村を知ってもらうことができたとともに、定山溪地区の企業・団体と連携し、地域活性化に繋げることができた。	次年度は、平日の利用促進を積極的に行うとともに、SNSによる認知度向上を通して、施設の利用率を上げていく。また、物品の価格や事業参加費についても、物価高騰に対処しながら見直しを図っていく。システムにも投資を行うとともに、電子化を進め職員の負担減及び紙の使用量、紙保管に伴う経費や保管スペースの圧縮に努める。事業面では、地元の教育機関へのプログラム提供や定山溪地区のイベントとの連動事業のほか、青少年山の家との連携事業を行い、事業展開を広げるとともに、事業後のアンケート結果の解析を進め、より評価の高い事業の実施を目指す。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
管理面においては、職員が日常の巡回点検を行い、保守管理や専門的資格、技術を要しない軽微な修繕管理を実施するなど、可能な範囲で積極的に自主管理に取り組んだ結果、支出の抑制に繋がった。 職員育成にも時間をかけ、多種多様な研修を開催しリスク管理や利用者目線などの共通意識が浸透していると言える。 事業面では、利用者を施設に迎え入れるだけでなく、アウトリーチ事業として教育施設等に出向き、火おこしなどの自然体験への動機付けやヒグマ研修など、様々な方法で野外教育の提供を行っている。 地域連携にも力を入れ、定山溪地区の他団体と共同で行うイベントに企画参加し、焚火や薪割りを体験できるコーナーを設け、自然体験プログラムを提供し好評を得ている。 一方で、事業によっては参加者数が減少したものもあったため、事業内容を適宜見直し、サービスの質を落とさないよう取り組んでいただきたい。 利用者数については、利用者満足度が例年高評価を得ており、リピート率も高いが、平日及び閑散期の利用率向上が継続的課題であるため、企業の研修会場として施設をPRするなど新たな事業展開を図り、今後も課題解決へ向け取り組んでいただきたい。	