

## 令和2年度 札幌市定山溪自然の村管理業務計画書

公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会

### 1 総括的事項に関する取組

#### (1) 管理運營業務の基本方針、事業目標

##### <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など、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。

##### <基本的な事業目標>

- ①自然体験活動をとおして、主体的・協働的な学びの機会を提供します。  
環境教育プログラム等の体験活動をとおし、生活と自然のつながりやあるべき自然の姿等を正しく伝えるとともに、自らが課題を発見し行動できる人材の育成に努めます。
- ②自然体験活動をとおして、自然とのふれあいの機会を提供します。  
都会的な日常の生活の中に失われつつある自然とのふれあいの機会を提供します。
- ③自然体験活動をとおして、豊かな地域社会を築く交流を提供します。  
定山溪自然の村で行われる各種体験活動をとおして、市民が交流や親睦を深める機会の提供をします。
- ④自然体験活動をとおして、地域の文化や伝統を伝える機会を提供します。  
地域の資源(人、自然)を有効活用し、特色ある定山溪の文化や伝統を伝える機会を創出します。
- ⑤自然体験活動をとおして、未来につながる子育てを支援します。  
自然の中でのびのびと親子が向き合える時間、親世代の会話の機会を提供します。
- ⑥自然体験活動をとおして、豊かな心の育成を目指します。  
人を思い、自己を肯定的に受け止め、自他の命を大切にできる調和のとれた豊かな人間性や社会性を持った子どもたちの育成に努めます。
- ⑦定山溪地区や定山溪に拠点を置く企業・団体との連携を推進します。  
これまで以上に地域社会や地域住民との連携を強化し、事業協力等により地域社会に貢献いたします。
- ⑧新たな形のボランティアを育成しその活動を支援します。  
新たに学生を中心としたボランティアを募集し、社会参画の機会を提供する

とともに、責任と自覚のある若者の育成に努めます。また、既存ボランティアにおいてもこれまで同様に育成します。

⑨平日及び閑散期の利用促進に努めます。

札幌市内の中学校や特別支援学校、札幌市近郊の小・中学校を中心に積極的な広報活動とプログラム提供を行い、利用促進を図ります。

⑩定山溪の森から次代を担う子どもたちを育成します。

定山溪自然の村及び周辺フィールドを活用し、四季折々の体験プログラムを提供します。水源の森でもある豊平峡をフィールドに郷土愛あふれる人材の育成を目指します。

⑪計画的で効率的な執行で、限りある予算から最大限の成果を得られるよう努めます。

物品等の購入や施設の小規模修繕等に関する支出については、計画的かつ効率的な予算執行を図り、限りある予算の中でより良い成果を得られるよう努めます。

<今年度の重点目標>

①指定管理事業部門

- ・自然体験活動に対して特別な支援を必要とする児童、団体、家族、グループを対象としたスペシャルニーズキャンプの実践とプログラム開発

札幌市内及び近郊の特別支援学級、団体、家族、グループを対象として、自然体験活動のプログラムを提供し体験活動機会の平等化を図ります。

令和2年秋 北海道でスペシャルニーズキャンプ全国大会（開催予定）へ参加し、関係団体、関係者との連携強化を図ります。

- ・冬季利用促進を目的とした事業の実施

北海道の長く厳しい冬に、北国ならではの環境を最大限に活用した自然体験活動の提案します。

冬季利用に関わるニーズ調査を実施検証し積極的に事業に反映していきます。

- ・他団体や企業との連携を強化し、利用促進に繋がる教育的効果の高い事業を多様な手法を用いて実施します。

- ・各部門がもつ強みを生かしあい事業の連携強化を図る。財団内の事業、情報、研修などの連携をしてみたい。

②地域活動等事業

- ・施設利用の領域拡大を目指し、平日利用者向けの提供プログラムの開発。周辺フィールドを最大限活用したアドベンチャーツーリズムの要素を取り入れた教育的効果の高いプログラムの提供をおこなう。

- ・札幌市内の児童に対する自然体験活動プログラムの提供

指定管理初年度より実施している「ようこそ児童会館」のノウハウを軸に、札幌市内の幼稚園、保育園、児童養護施設に対して自然体験プログラムをとおした「学び」と「あそび」の機会を提案する。

＜今年度の数値目標＞

①冬季野外活動の提案（下期利用率）

2019年度目標	25.0%	(2019年度見込み 27.0%)
2020年度目標	30.0%	

②セルフモニタリング調査（実施件数）

2019年度目標	300件	(2019年度見込み 300件)
2020年度目標	350件	

③実践型森林環境教育の推進（参加人数）

2019年度目標	1,300人	(2019年度見込み 1,246人)
2020年度目標	1,300人	

④貸室業務（利用料金収入）

2019年度目標	16,400千円	(2019年度見込み 17,767千円)
2020年度目標	18,300千円	

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

＜基本方針＞

定山溪自然の村は、地方自治法第244条に定める住民の福祉を増進する目的をもった公の施設であることから、正当な理由なく市民の施設利用を拒む行為、施設利用に不当な差別的取扱い行為を禁止する同法第244条第2項及び第3項を遵守するとともに、札幌市定山溪自然の村条例をはじめ、関係法令、社会通念等を鑑み、すべての市民に対して平等利用を確保します。

また「障害者差別解消法」をはじめ「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」及び「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」を踏まえ、公の施設として札幌市に準じた対応を行います。

＜平等利用の確保に向けた取組項目＞

- ①使用承認、不承認、承認取消、使用料の減額、免除等の対応において、不当な差別的取扱いが発生しないよう施設の設定条例及び同条例施行規則等に基づき、適切に対応します。
- ②使用承認、不承認において判断が困難な場合、これまでの事例及び参考文献等を基に適切に対応します。  
また、必要に応じて教育委員会の判断を仰ぎ、適正な対応に努めます。
- ③障がいや理由とする不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供を排除し、誰でも快適に利用できる環境の整備とソフト面の充実を図ります。
- ④利用案内及び予約状況等、市民に対する情報提供に時間的誤差が生じないよう、広報紙及びホームページ等広報媒体の有効活用に努めます。

(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方

当財団は、自らが地球規模で発生している環境問題の当事者であり、事業活動における環境負担の軽減は、果たすべき社会的責任であると捉え、札幌市環境マネジメントシステムに基づいて作成した職員環境行動マニュアルに沿って、職員一人ひとりが行動を起こします。

指定管理業務の遂行にあたっては、温室効果ガス排出量の削減につながるエネルギー使用量の削減（省エネルギーの実施）を中心に計画し、事業活動のあらゆる場面において、訪れる市民とともに学び、行動します。

#### <具体的な取組例>

- ①職員研修並びに各種事業等をとおして環境教育の充実を図ります。
- ②5R（＝リフューズ、リデュース、リユース、リサイクル、リペア）を推進し、各種資源の有効活用を促進します。
- ③節電・節水等の取組については、館内表示をする等来館者に対して理解を深めてもらうよう努めます。
- ④施設の設備及び備品関係は職員の目視による点検のほか、良好な状態を維持するため専門業者による定期的な保守点検を実施します。
- ⑤紙の使用量の削減（会議資料のデータ化、裏紙の使用の推進による削減等）
- ⑥自動車（公用車及び職員自家用車）の環境負荷の低減（アイドリングストップ等）
- ⑦施設利用者に対して、ごみの持ち帰りに係る案内を行うとともに施設利用時における節電等への協力をお願いする。

#### （４）管理運営組織の確立

##### <基本方針>

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、施設や地域の特性、社会の動向を踏まえて質の高いプログラム提供に資することのできる人材を配置し、施設の安定運営と更なる発展に努めます。

##### <責任者の配置、組織の整備>

統括責任者は、下記のとおり施設運営の責任者としての指導力、統率力、判断力、管理能力に優れ、札幌市及び各関係機関との対応において高い調整能力を有する財団の正職員を配置します。統括責任者のもと、管理運営基本方針の具体化はもとより、社会の動向等に応じた柔軟な対応を心がけます。

- ①公共施設の管理責任者としての経験及び実績を有するとともに、野外教育、人材育成業務及び野外教育施設や団体等との連携に精通している。
- ②社会動向や市民ニーズを的確に捉え、質の高い公共サービスの方向性を見出すことができる。
- ③当財団の事業における企画運営責任者として豊富な経験及び実績を有している。
- ④野生生物対策を含め、不測の事態発生に対して冷静かつ的確に判断することができる。
- ⑤札幌市生涯学習推進構想や札幌市の教育推進の目標及び教育推進の指針等を十分理解し、施設運営の方針に生かすことができる。

##### <従事者の確保、配置>

###### ①新規正規雇用職員の採用

ホームページや新卒学生を対象とした合同説明会への参加、道内外の大学のキャリアセンターを通じて採用活動を行っております。当財団職員として一括採用を行った後、本人の経験や定山溪自然の村管理業務への適性が見込まれる職員を配置します。

## ②有期雇用職員の採用

ハローワーク等の公的就職支援機関や民間の求人情報誌を活用し、広く人材を募集し、欠員や利用者人数の追加採用を適宜行います。

また、必要に応じて財団内部での試験を実施することで、正規雇用職員への登用を行い、人材の定着を図ります。

## ③現行従事者の配置

原則として、現在定山溪自然の村管理業務に従事している職員を継続して配置します。当財団内の人事異動により個人の入替は行いますが、研修を実施する等定山溪自然の村としてのサービスや資質の低下は生じさせません。

## ④障がい者手帳保持者の採用

ハローワーク等の公的機関、民間企業運営の障がい者向け求人ナビサイト等を活用し、財団全体で手帳保持者の雇用を促進します。多様な障がい特性と仕事内容のマッチングに留意し、雇用者数の純増を目指すと共に、誰もが安心して働き続けられる職場環境を整備します。

### <人材育成・研修計画>

近年、定山溪自然の村では、これまでにない多様なニーズを持つ市民の利用が増えています。

また、社会的な課題に対して果たすべき野外教育の役割にも変化がみられることから従事する職員には、その多様さに対応できる指導スキルとコミュニケーション能力、社会情勢に対する理解力等が必要となります。

各分野の派遣研修等により専門的知識や技術を高めるとともに、全国の学習機会等の研修及び学習会に積極的に参画し、情報力を常に高めていきます。人材育成として実施する研修については、別紙1「研修計画」のとおりです。

### <労働関連法令の遵守、雇用環境の維持向上>

各種規則を整備し、以下のとおり雇用環境の維持向上を図ります。

#### ①労働関係法令の遵守

労働基準法、労働安全衛生法、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ため、就業規則を整備し、必要な届出等を行うとともに適切な労務管理を行います。

#### ②雇用環境の維持向上

- ・札幌市ライフ・ワーク・バランス（STEP2）認定企業
- ・雇用延長制度
- ・福利厚生制度
- ・各種休暇制度
- ・メンタルヘルス相談窓口の設置
- ・ハラスメントに関する相談窓口の設置

## (5) 管理水準の維持向上に向けた取組

### <情報共有及び業務の見直し等の組織的な取組>

- ①統合システム及び財団グループウェアによる情報の共有及び適正管理
- ②定例会議による情報共有
- ③セルフモニタリング及び関係業者との連携による業務の見直し、改善
- ④マネジメントシステムの実践

(6) 第三者に対する委託の方針

<委託の適正を確保の方策>

業務を確実かつ効果的に執行するために、当財団及び札幌市において実績を有する事業者を選定のうえ、当財団の契約規則に則って委託業務契約を行います。

また、委託業務を実施するにあたっては、下記の項目のとおり適正を確保します。

- ①委託業務に従事する労働者の労働環境を適正に確保し維持向上させるために、委託者・受託者双方が業務に関連する労働関係法令を遵守し、適切な監督、指導を行います。
- ②委託業務の履行にあたり、定山溪自然の村の管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するような仕様書等を作成します。
- ③第三者に対する委託は指定管理者の責任において行うものであることについて、事業者の十分な理解を確保します。
- ④事業者との契約にあたっては、指揮監督を行う責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立します。
- ⑤業務契約に基づき適切に業務が行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行います。
- ⑥個人情報等の取扱を事業者に委託する場合は、「札幌市個人情報保護条例」やガイドライン等に基づいて適正な管理・利用及び保護を行うとともに、事業者に対して必要かつ適切な監督を行います。
- ⑦事業者に対し、業務を行うために必要な従事者の法令遵守状況及び労働環境に関わる情報提供を求めます。  
ただし、個人情報保護の観点から情報の収集が困難な場合は、札幌市に報告し、必要な指示を仰ぎます。
- ⑧「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」に基づき、暴力団員や暴力団関係事業者と契約しません。  
また、当該関係者と判明した場合は、直ちに札幌市に報告し、その指示に従います。既に契約を締結または契約を締結する予定において、当該関係者であるか確認が必要な場合は「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応します。

(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整

<運営協議会設置の方針>

運営協議会では定山溪自然の村における市民サービス及び管理水準の維持向上並びに情報共有を行うとともに、管理運営に関して学識経験者等外部委員からご意見と助言をいただき、事業運営に反映させます。

<関係機関との連絡調整>

定山溪自然の村管理運営にあたっては関係機関一覧表を作成するとともに、関係機関との協力体制を確立し必要に応じて連絡調整を行います。

<指定管理者の表示>

使用承認、使用取り消しその他定山溪自然の村としての行為を行う場合は「札幌市定山溪自然の村指定管理者 公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会」と表示いたします。

## (8) 財務

### ＜資金管理に関する基本的な考え方＞

指定管理者として、また公益財団法人として、その自覚と社会的責任を果たすべく、コンプライアンス（法令等の遵守）を徹底し、当財団の処務規程及び財務規程に則り、適正に資金管理を行います。

当財団では、指定管理業務及び札幌市からの受託業務等による施設の管理運営において、ネットワークシステムによる経理部門の一元管理を行っています。

また、指定管理業務と自主事業の経理を明確に区分し、年度ごとに収支その他の経理に関する記録等を整備します。さらに、管理費用等の適切な管理のため、内部監査及び公認会計士による外部監査を導入し、客観的な方法で定期的にチェックを行っています。

### ＜現金の適正な取扱＞

施設利用料や事業参加料等の現金の取扱について、安全確実かつ効率的に処理するため、その収入事務についてルール化し、万全のチェック体制を確立します。

複数職員による現金確認を行うとともに、管理責任者は必要書類・帳簿の確認を行い、施設内金庫による現金保管期間を最小限とし、速やかに金融機関の専用口座への入金処理を行います。さらに、統括責任者は毎月、必要書類・帳簿の確認を行い、収入事務が適正に行われているかのチェックを行います。

- ①現金等取扱規定に関わる財団規程
- ②事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組
- ③事故、不祥事の再発防止についての具体的取組

## (9) 苦情対応

### ＜苦情対応の基本的な考え方＞

市民から寄せられる苦情等は真摯に受け止め、誠意をもって迅速かつ適切に対応し、施設の管理運営の向上に努めます。

苦情等を受けた際には、原因を分析し迅速な改善を図るとともに再発防止に取り組みます。

また、困難な事態の処理については指定管理者のみの判断で対処するのではなく、教育委員会に相談、協議のうえ解決を図ります。

### ＜苦情対応の仕組み＞

- ①要望・苦情は利用者アンケート、事業アンケート、電話、ファックス、電子メール等で受け付けます。
- ②苦情を受けた場合は担当職員を指名し、利用相談処理票により整理し、対応に齟齬をきたさないように努めます。
- ③苦情申出人が匿名の場合でも、可能な限り事実確認を行い誠実に対応します。
- ④苦情内容において、専門機関等との連携が必要と判断した場合は、速やかに教育委員会に相談しその指示に従います。
- ⑤要望・苦情は内容ごとに分類し、対応内容と併せて必要に応じ施設内に掲出します。
- ⑥個人的な感情や不満など特殊な苦情に対しては、十分な検証を基に毅然とした態度で対応します。

(10) 記録・モニタリング・報告・評価

<記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方>

- ①記録は客観的かつ正確に行い内容ごとに分類し保管します。
- ②施設利用者の意見及び同種事業者の実務的な評価を得られる方策を講じ、その内容については検証の後、運営に反映します。
- ③モニタリングは公正に行い、結果については真摯な態度で受け止め自らを監視し効果測定を行います。
- ④報告は管理運営業務のすべてを表現し理解できる内容を目指します。
- ⑤評価は客観性を重視し結果から導き出される内容を次年度事業に反映します。

<記録>

指定管理に関する以下の帳簿等を常に整備し、当財団処務規程に基づき保管します。

また、帳簿等については教育委員会から提出を求められた場合は誠実に対応し、速やかに提出いたします。

- ①業務日誌
- ②管理業務に関する諸規程
- ③文書管理簿
- ④各年度の事業計画書及び事業報告書
- ⑤収支予算及び収支決算に関する書類
- ⑥金銭出納に関する帳簿
- ⑦物品の受払に関する帳簿
- ⑧その他、業務に関する記録書類及び教育委員会が必要とする書類

<セルフモニタリング>

指定管理業務の実施状況を日々記録し、計画的かつ市民ニーズを的確にとらえたサービスの提供及び運営ができているかを定期的かつ自主的に監視、測定、点検し、自己評価を行います。

それにより、日常における課題を発見し、安定的で効率的な管理運営に反映させます。

<ヒアリング調査>

各種ヒアリング調査を行い、ニーズの把握及び同種事業者との比較検討の機会とします。当該調査により寄せられた意見・提案については検証の後、以降の運営に積極的に反映します。

- ①一般市民を対象に公募するモニター事業を実施し、施設利用等について利用者からの積極的な意見収集を行います。
- ②他都市野外教育関係機関など同業種事業者による会議を実施し、施設運営及び事業面において実務的な視点からの意見を伺います。

<利用者満足度の測定等>

- ①公正な方法で利用に関するアンケート調査を行い、利用満足度を測定するとともに、意見、要望の把握に努めます。
- ②利用者アンケートには総合的な満足度、施設の管理状態に関する満足度、職員の対応（接遇）に対する満足度、活動プログラムに対する満足度等の調査項目を設定し、管理運営の改善に努めます。



③アンケートによる調査結果は速やかに集計し、施設としての回答及び改善結果を教育委員会に文書等で報告するとともに、施設内及びホームページ等で周知します。

④アンケート調査実施にあたっては、個人情報保護条例を遵守します。

<苦情の整理・分析>

利用者及び地域住民からの各種要望・苦情は内容ごとに分類し、件数及び内容の傾向を十分に分析したうえで、教育委員会及び運営協議会に報告し、その対応については施設内及びホームページ等で周知します。

<各業務のセルフモニタリング>

業務毎の届出・記録・報告事項一覧をもとに、各業務の記録の作成等を行います。

<業務・財務検査による自己チェック>

半年に一回程度、札幌市が提示する業務・財務検査チェックリストを用い自己チェックを行うとともに、検査結果については改善策を作成したうえで教育委員会に報告いたします。

<利用者との直接対応による聞き取り調査>

受付対応及び各種プログラム実施時における利用者との直接的な係わりにより、気軽に要望・意見をいただける環境を整備します。

<事業実施後のアンケート調査>

事業毎にアンケート調査を実施し、日々多様化する市民ニーズを捉え、事業に反映します。

<事業等の報告>

管理運営の記録として次の報告書類を作成し教育委員会へ提出します。

①毎年度終了後に提出する報告書類

・年間管理業務実施状況報告書

(利用状況、使用承認等の状況、利用料金の収入状況、環境への配慮に係る取組状況等)

・管理に係る収支計算書

②毎月終了後に提出する報告書類

・月間管理業務実施状況報告書

(利用状況、使用承認等の状況、利用料金の収入状況等)

③その他

・団体の経営状況を説明する書類

<教育委員会の検査・確認・要請に対する対応>

各年度の施設運営に係る書類及び帳簿類の一切を適切に管理保管し、教育委員会からの報告、提出または現地調査を求められた際には速やかに指示に従い、誠実に対応します。

<事業評価>

マネジメントシステム（PDCAサイクル）を実践し、統括責任者が中心となり、利用統計、利用者アンケート、利用者の声、職員の自己評価を反映させ、次年度の事業計画に活かします。

また、これに対して札幌市教育委員会が行う業務評価については、その結果に基づき必要な指示に従うとともに、評価結果を施設内に掲示します。

## 2 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

### (1) 維持管理業務計画

#### <基本方針>

「すべての利用者が安全・安心に過ごし、多様な体験・活動を行うことができる施設」

定山溪自然の村の運営にあたっては、いかなる環境においても利用者の安全確保を最優先します。法令遵守を徹底するとともに職員が日常的に管理施設全体を把握し、その状況を関係機関と共有し常に改善の視点を持つことにより、管理水準の維持向上を目指します。

#### <具体的な取り組み>

##### ①利用者の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

- ・対応が必要な箇所の早期発見による安全の維持  
日常的な巡回、点検によって各施設の状況を把握し、対応が必要な箇所の早期発見・迅速な対応に努め、利用者をはじめすべての関係者の安全を確保します。
- ・維持管理業務実施時の配慮  
各業務の実施にあたり、利用者の施設利用及び活動の支障にならないよう十分に配慮します。
- ・有資格者による作業の実施  
高度の技術が必要とされる維持管理作業については、法令等に従い当該要件を満たす有資格者に委託します。
- ・拾得物の適正な取扱  
拾得物については、拾得物管理台帳に記載したうえで一定期間適正に保管します。
- ・災害、救急に係る対応  
災害発生及び緊急対応が必要な状況が発生した場合は、迅速な情報収集を行うとともに、緊急時の連絡系統をもとに冷静かつ適切に対応します。

#### <連絡体制の確保>

営業時間中については、必要な連絡先を受付時等に利用者へ案内することとし、緊急時には職員が迅速に対応します。

また、緊急連絡体制を確立し安全確保に努め、夜間等の緊急時においても必要に応じて職員が対応にあたります。

#### <損害賠償保険等の加入>

管理業務実施にあたって、万一の場合に備え仕様書に定められた水準同等またはそれ以上のものを補償する損害賠償保険に加入します。

- ①施設賠償責任保険
- ②損害賠償責任保険
- ③自動車総合保険

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

<基本方針>

施設の快適な環境及び秩序の維持、また、設備の機能を良好に維持するため、以下の業務を実施します。各業務の遂行にあたっては、管理業務仕様書の要求水準を確保し、施設の維持管理に努めます。

<各業務の具体的な実施要領>

業務名概要実施者	概要	実施者
清掃業務 ・ 日常清掃 ・ 計画清掃 ・ 廃棄物収集処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の快適な環境を保つため、遅延なく 日常清掃を行います。</li> <li>・ 計画清掃ではワックス塗布等、日常清掃で困難な清掃を計画的に行います。</li> <li>・ 利用者からの指摘や要求に迅速に対応します。</li> <li>・ 廃棄物の定期的収集・処理を行います。</li> <li>・ ゴミ持ち帰りの周知を行いゴミの減量を 図ることにより環境保全に努めます。</li> </ul>	専門業者 及び 指定管理者
警備業務 ・ 常駐警備 ・ 休館日の警備 ・ 機械警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の安全を守り、円滑な管理運営を 行うため、施設の秩序を維持し、火災、 盗難等のあらゆる事故の発生を警戒・防止します。</li> <li>・ 施錠・鍵の管理等施設維持管理に努めます。</li> <li>・ 利用者が安心して過ごせるよう、定期巡回により安全確認を行います。</li> <li>・ 有事の際は、適切な連絡通報及び避難誘導等を行います。</li> <li>・ 人感センサー等による機械警備を行います。</li> <li>・ 警備業法等関係法令を遵守します。</li> </ul>	指定管理者 及び 専門業者
施設及び設備の保守点検業務 ・ 電気設備保守 ・ 機械設備保守 ・ 消防設備保守 ・ 施設設備点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者に万全な施設及び設備を提供するため、日常点検・定期点検を行います。</li> <li>・ 点検にて不具合を確認した際は、軽微なものは速やかに交換・補修を行い、甚大な物は専門業者に依頼し現状復帰を図ります。</li> <li>・ 自家用電気工作物保守点検業務については資格者による点検を行います。</li> <li>・ 受水・汚水槽清掃、ストーブ・ボイラー 設備点検、汚水ポンプ清掃点検については、資格者に委託します。</li> <li>・ 消防設備点検については専門的技術を要することから専門業者に委託します。</li> </ul>	指定管理者 及び 専門業者
修繕業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者から破損の連絡を受けた際は、職員による速やかな状況確認のうえ、初期対応を行います。</li> <li>・ 修繕対応の結果は遅滞なく教育委員会に 報告します。</li> </ul>	指定管理者

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕を行うにあたり第三者に対する委託 契約を締結する際は、札幌市契約規則に準じる当財団契約規則に基づき適切に見積徴取等を行います。</li> <li>・施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるよう努めます。</li> </ul>	
備品管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の利用に支障をきたすことのないよう保守点検業務等、備品管理の徹底を図ります。</li> <li>・保守点検業務を行い、不具合の生じた備品については修繕を行います。</li> <li>・突然の故障等備品によっては代用品を確保し対処します。</li> </ul>	指定管理者
駐車場警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の円滑な活動を確保するため、利用車両の誘導・監視等を適切に行います。</li> <li>・駐車場内及び付近の交通渋滞の未然防止を図り、渋滞が発生した場合は速やかに解消に努めます。</li> <li>・駐車場内で事故が発生した場合は、状況に応じた初期対応を行い、その結果を札幌市に報告します。</li> </ul>	専門業者
外構緑地管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の外観・美観を保持し利用者へのサービス向上を図ります。</li> <li>・剪定、除草、養生、冬囲い等敷地内の適切な維持管理を行います。</li> <li>・作業に伴い、施設等に損傷がないよう十分注意します。</li> <li>・敷地内の側溝等に落ち葉等が詰まることのないよう維持管理を行います。</li> <li>・薬剤などを用いる際は、人体及び生態系に影響のないものを使用します。</li> <li>・病虫害防除や散水等簡易な物は職員が実施します。</li> </ul>	指定管理者及び専門業者
除雪	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の駐車や歩行、野外活動に支障がないよう敷地内各所の除雪を行います。</li> <li>・事故防止に十分注意し、作業を行います。</li> <li>・施設周辺や簡易な除雪は職員が実施します。</li> </ul>	指定管理者及び専門業者

### (3) 防災業務計画

#### <基本方針>

災害及び事故による傷病等が発生した場合、迅速かつ的確な行動に移せるよう防災業務計画を定め、利用者及び職員等の生命の安全を守ることを第一として行動します。

#### <具体的な取り組み>

- ①利用者及び職員等人命の安全を最優先で確保します。
- ②想定される災害や事故について、ケースに応じた策を講じます

- ③マニュアルの整備や訓練の実施により迅速な対応を目指します。
- ④明確な役割分担と連携体制により確実な対応を目指します。
- ⑤火災や事故等について注意喚起し予防に努めます。
- ⑥消防法及び関係法令に規定された防災管理を徹底します。
- ⑦ヒグマ等の野生生物及び害虫（ダニ・ハチ等）には適切な対策を講じ研修等による資質向上を図ります。
- ⑧災害時には最善の対処を図り発生状況については直ちに教育委員会に報告します。

(4) 大型野生動物（ヒグマ）出没及び痕跡等発見に伴う基本的な対応

大型野生動物に係る対応については、さっぽろヒグマ基本計画に準拠し対応することとし、日常的に警戒及び巡回を行い安全の確保を行います。  
また、ヒグマの個体等を発見した場合は即座に教育委員会に報告し対応策を講じます。

3 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

<基本的な実施方針>

- ①自然体験活動をとおして主体的・協働的な学習機会を提供します。
- ②ユニバーサルな体験の場を提供します。
- ③札幌の地域に即した持続可能なライフスタイルの提案を行います。

(1) 自然体験活動のため、定山溪自然の村の施設を利用させ、必要な助言指導を行う業務実施計画

<業務の実施手法の概要>

敷地内をエリア分けし、有効活用した事業を展開します。

<期待される効果>

エリアごとの情報や体験プログラムの提供を行うことにより、活動のめあてが明確化され、利用者の主体的な活動参加が期待できます。

<実施プラン>

◎アプローチエリア

(入口ゲートから管理センターまでの遊歩道、管理センター)

非日常空間への導入、野外活動に必要な情報提供、受付等を行い総合的な利用者支援を行います。

◎キャンピングエリア

(コテージ、テントハウス、テントサイト、野外炊事棟)

キャンプ生活の拠点として、安心して利用いただける環境を提供するとともに、季節ごとの利用方法等新たな提案を行います。

◎ミュージアムエリア (コテージ横アカエゾマツ・カツラ林)

見本林観察、植林、間伐等のプログラムを提供し、森林育成や利活用等について知る機会を提供します。

◎アドベンチャーエリア (ふれあいハウス横シラカバ林)

簡易アスレチック等を設置し動的な活動を促すことにより、子どもの危険予知能力の向上及び野外活動におけるマナーを習得する機会につなげます。

◎ワークショップエリア (ふれあいハウス・風の広場)

主催事業及び各種ワークショップ活動等の拠点として学習活動の支援を行います。

また、自然観察に関する助言や野生動物に関する解説等、利用者の自然体験活動の支援機能として運営します。

◎リラックスイリア（木の広場）

ハンモックや図書コーナー等を設置し、心身の回復や健康増進を図ることのできる場所と機会を提供します。

◎定山溪森林エリア（「定山溪遊々の森」を含む周辺フィールド）

自然観察、スノーシュー体験等定山溪の豊かな森林環境の中で直接体験を提供します。

野生動物等に係る安全を十分確保しながら、自然の魅力を紹介する事業を行います。

「定山溪遊々の森」については引き続き北海道森林管理署と協定を締結し、定山溪自然の村に隣接する国有林をさまざまな体験活動や学習活動を行うフィールドとして活用します。

事業名	目的・内容（対象・人数等）	時期・回数
教育機関宿泊活動 支援事業  (継続)	札幌市内および近郊の小規模校へ学習支援や自然体験活動を中心に宿泊学習プログラム提案し利用促進を図る。	通年・随時
団体指導事業  (継続)	各種活動団体からの指導依頼に対応し、野外活動、環境教育等に係る専門スタッフの派遣を行う。 【対象】各種活動団体 【参加人数】1回20名 (年間10回程度)	通年・随時
森の工作会  (継続)	・自然素材を用いた創作活動を通して、自然に対する理解を深める。 ・ボランティア主体の事業。 【対象】施設利用者 【参加人数】1日30名	通年・随時
飯ごう・羽釜ご飯体験会  (継続)	・初心者のキャンプ活動に必要な基本的技術を学ぶ機会とし、刃物の使用法及び火の扱い方等を習得する。 ・手軽に参加できる環境を整え、アウトドア・クッキングの魅力を伝える。 【対象】施設利用者 【参加人数】1日10組	通年・随時
石窯料理体験  (レベルアップ)	・万能石窯を使用し、ピザ等のオープン料理を体験。 ・グループでの共同料理を楽しむ。 ・石窯料理レシピをホームページ上で提供を行い、参加者の自主活動を促進する。 【対象】施設利用者 【参加人数】1日6組	通年・随時

<p>ドラム缶風呂体験</p> <p>(継続)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親子、グループ等で協力して希少価値のある体験を提供する。</li> <li>・火おこし、湯沸かし、温度調整、後片付けの一連の工程を楽しむ。</li> </ul> <p>【対象】施設利用者 【参加人数】1日6組程度</p>	<p>7月～9月</p>
<p>森の観察会</p> <p>(レベルアップ)</p>	<p>周辺フィールドを散策し、樹木・野草、水辺の生物等を観察しながら森歩きを楽しむ。</p> <p>【対象】施設利用者 【参加人数】1日30名程度</p>	<p>日曜日 学校長期休業 期間</p>
<p>銀河の会</p> <p>(継続)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアスタッフの協力のもと、定山溪のフィールドを生かした星空や天体の観望を行い、市民の学習機会を提供する。</li> </ul> <p>【対象】施設利用者 【参加人数】定員無し</p>	<p>通年</p>
<p>キャンプファイヤー</p> <p>(レベルアップ)</p>	<p>全宿泊者対象の全体交流の場として提供</p> <p>【対象】施設利用者 【参加人数】定員無し</p>	<p>5月～12月</p>
<p>ナイトハイク</p> <p>(レベルアップ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間の特性を生かした自然体験の機会を提供する。</li> <li>・夜行性の動物や夜の森の様子を知る。</li> </ul> <p>【対象】施設利用者 【参加人数】1日30名程度</p>	<p>1月～3月</p>
<p>わくわくラリー</p> <p>(レベルアップ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・幼児、小学生を対象としたクイズラリー。</li> <li>・自然環境の大切さを知るきっかけづくりとして、自然の村フィールド、野外活動、動植物等に関するクイズで構成する。</li> </ul> <p>【対象】施設利用者 【参加人数】定員無し</p>	<p>通年</p>
<p>遊歩道クイズ</p> <p>(レベルアップ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入口ゲートから管理センターへ至るまでの遊歩道にクイズを設置する。</li> <li>・利用案内、プログラム紹介等で施設利用の効果的導入を図る。</li> </ul> <p>【対象】全入場者 【参加人数】定員無し</p>	<p>5月～10月</p>

## (2) 自然体験活動の普及振興に関する業務実施計画

### <実施手法の概要>

効果的な自然体験を提供するために、利用者の経験に合わせたプログラムの提供や技術指導、支援を行います。

特別な配慮を必要とする方（スペシャルニーズ）等、利用者の状況に関わらず誰もが共通に体験できるプログラムやその環境を整え直接的な指導を行います。

また、多様な市民の参画機会を提供し協働による体験プログラムの拡充に努めます。

### <期待される効果>

◎利用者が必要とする指導やプログラム提供を職員が行うことにより、円滑な活動の確保だけでなく、野外活動に係る技術習得や理解を深めることが期待できる

◎スペシャルニーズに対応するプログラム提案を行うことにより、体験の平等化を図る事ができる。

### <実施プラン>

◎いずれのプログラムも特別支援学級等スペシャルニーズのある方も共通で体験できるようデザインします。

◎キャンプ初心者を対象とした宿泊型または日帰り型のキャンプ体験事業を実施します。

◎テンティングや火おこし等基本的な野外活動技術を習得するための講習会を実施するほか、利用者のキャンプ経験に応じて選択できるプログラムの設定や活動の提案を行います。

◎森林環境教育をとおして生活や環境と森林の関係を理解することのできるプログラムを提供します。

事業名	目的・内容（対象・人数等）	時期・回数
フルーツ・スイーツ 倶楽部  (継続)	北方自然教育園及び地域学校法人と連携し、南区白川での農作物育成から収穫、調理までを体験する機会を提供する。 【対象】親子【参加人数】10組	9月 1回
スペシャルニーズ キャンプ  (レベルアップ)	スペシャルニーズを有する特別支援学級、団体、家族、グループの体験学習を支援し広く対象者に合わせた環境下で野外活動体験を提供する。 【対象】特別支援学級・グループ 【参加人数】3団体	通年 3団体
森の図書館  (継続)	・読書週間に合わせ「森の本棚」を設置し、市民の読書環境の向上に寄与する。 ・森の本棚と連動して、施設利用者に、読書に親しみを持ちやすい「森のおはなし会」等のプログラム提供をする。 【対象】施設利用者【参加人数】なし	6月～10月



森の探検隊 (レベルアップ)	森林管理署と事業協定を締結している「定山溪遊々の森」において、子ども向けに森について楽しみながら学ぶ森林環境教育プログラムを提供する。 【対象】親子【参加人数】40組(1組4名)	4回
昆虫博士キャンプ (継続)	森林管理署と事業協定を締結している「定山溪遊々の森」において、小学生を含む親子のために昆虫を切り口に生態系について学ぶ自然体験プログラムを提供する。 【対象】親子【参加人数】各回10組(1組4名)	6月 8月 10月 12月
昆虫博士 中学生 (新規)	「定山溪遊々の森」を活用し、中学生を対象に昆虫を切り口に生態系について学ぶ自然体験プログラムを提供する。 【対象】中学生【参加人数】10人	8月
社会的課題解決事業 (継続)	自然体験活動に関する施設やノウハウを基に、子どもの貧困など社会的課題の解決に向かう事業を実施。児童会館や若者支援施設等と連携して課題解決を目指す	通年
ヴィレッジ・クリスマス (継続)	クリスマスイベントとして、宿泊利用者向けに季節を味わうプログラムを提供する。 【対象】施設利用者 【参加人数】定員無し (施設利用者)	12月
インターンシップ (継続)	高等教育機関と連携し、学生の就業体験の場を提供することにより次世代を担う若者を育成する。 【対象】インターンシップ希望者 【参加人数】10名	通年
ボランティアスタッフ育成 (レベルアップ)	・広くボランティア活動の場を提供し市民の自己実現および学びの機会とする。 ・SNS等を活用し広く募集する。	通年
親子で『コソ練』キャンプ (継続)	・野外活動の振興を目的にキャンプ未経験の親子を対象とした日帰りプログラムを展開し、テント設営等を準備、練習する機会を提供する。 ・夏冬2シーズンに向け日帰りで実施する。 【対象】親子【参加人数】10組(1組4名)	6月 12月 (2回)

ようこそ ファミリーキャンプ  (継続)	・初級・中級者家族向け宿泊型キャンプ体験事業。 ・家族キャンプのレベルアップを支援し、キャンプ活動の本質的な楽しさを味わう。 【対象】親子 【参加人数】16組(1組4名)	6月 9月 (2回)
定山溪 森のようちえん  (継続)	・野外活動を取り入れた子育て支援とし提供する。 ・定山溪地区の自然や地域文化を生かした体験を提供する。 【対象】親子【参加人数】20組(1組4名)	通年
親子で冬キャン!!  (レベルアップ)	野外活動の振興を目指し、冬キャンプ未経験の親子を対象とし冬季の野外におけるテント設営、野外炊飯等の体験等する機会を提供する。 【対象】親子【参加人数】5組(1組4名)	2月 1回
定山溪でストレッチと森歩き  (継続)	札幌市民及び観光客を対象に定山溪地区の地域資源を活かした散策活動を地域と協働で実施する。 【対象】大人 【参加人数】20名	5月～9月 2回
提案型団体誘致事業  (新規)	平成30年より自主事業で実施している「ようこそ児童会館」のプログラムをもとに札幌市内の幼稚園、保育園、養護施設等に対して対象年齢に合わせた自然体験プログラムを提案する。	通年
冬季テント泊 チャレンジプラン  (継続)	冬季キャンプ推進の一環として、キャンプ初心者向けに、テント泊体験アクティビティー体験を提供し冬季キャンプの利用促進を図る機会とする。 【対象】親子 【参加人数】8組(1組3名定員)	1月
定山溪スノーシュー ツアー  (継続)	小グループを対象とした自然観察プログラムを実施し冬季の利用促進を図る。 【対象】大人、親子 【参加人数】15組(1組4名定員)	2月(3回)

(3) 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実施計画  
＜実施手法の概要＞

各事業でモニタリングを実施しその活動内容やヒアリング結果などを広く公開することにより、参加意欲の促進や活動の提案を行います。

また、自然体験活動及び定山溪自然の村周辺フィールドの自然環境に係る情報提供を行います。

<期待される効果>

季節や活動内容に応じた自然環境や野外活動に係る専門情報を提供することにより、自然に関する興味関心を深めるとともに、参加意欲の向上が期待できる。

<実施プラン>

- ◎各事業でモニタリングを実施し活動内容をロールモデルとし新規活動提案やヒアリング内容を公開します。
- ◎管理センター内にビジターコーナー（情報提供コーナー）を設置し、定山溪自然の村及び周辺フィールドの自然情報を提供します。
- ◎ホームページやSNS、各種フリーペーパーを活用し広く市民に主催事業等自然の村に関わる情報を広く情報提供します。
- ◎自然体験活動に係る専門性を有する職員を配置し、必要に応じて外部講師を招へいし学習効果を高めます。
- ◎青少年山の家等の野外教育関連施設と連携し、専門情報の共有を図ります。

事業名	目的・内容（対象・人数等）	時期・回数
気づきのメッセージ  (継続)	体験活動等における市民の気づきや学びをメッセージボードを用いて情報交流する。 【対象】施設利用者【参加人数】定員なし	通年

(4) その他定山溪自然の村設置目的を達成するために必要な業務実施計画

<実施手法の概要>

- ◎活動環境を整え市内の特別支援学級及び近郊の小規模校の校外学習等を積極的に誘致します。
- ◎青少年グループ（18歳以下）の利用について、安全かつ教育的に支援し未来の利用者を育成します。
- ◎冬季の利用促進として、雪中での宿泊事業及び野外活動備品の拡充を図り新たな活動提案を行います。

<野外活動物品等提供の拡充>

施設利用者のキャンプ活動に対するサービス向上を図るために必要な物品を実費相当額で提供します。

なお、金額の設定については類似施設等の料金を参考とし、金額を変更した場合は、教育委員会へ届出します。

- ◎寝袋、シーツ、枕、枕カバーを提供します。
- ◎野外炊飯用及び焚き火用束薪、炭、キャンプファイヤー用井桁薪を提供します。
- ◎公衆電話、コインシャワーを提供します。
- ◎アウトドアクッキングに必要な調理器具を提供します。
- ◎その他キャンプ活動に必要な物品等を提供します。

事業名	目的・内容（対象・人数等）	時期・回数
定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル  (継続)	<ul style="list-style-type: none"> <li>定山溪地区でのアウトドアフェスティバルを実施し、地域活性化および野外活動の振興を目指す。</li> <li>ボランティア等市民の方や企業など多様な主体の参画を促進し、協働により事業を進めることで重層的なネットワーク構築の基盤づくりを行う。</li> </ul> <b>【対象】</b> 施設利用者 <b>【参加人数】</b> 600名	1月
他施設・団体連携事業  (通年)	施設運営の趣旨を理解し、賛同する地域・企業・組織・他施設と連携し各種事業を実施することにより野外教育施設の可能性を拡大する。	通年
アウトドアクッキング  (継続)	ダッチオーブンや石窯での野外料理体験を提供し、活動提案を行う。 <b>【対象】</b> 施設利用者 <b>【参加人数】</b> 25名（1組5名）	通年(5回)
アウトドアプレミアムクッキング  (新規)	野外料理に精通した講師を招いて専門的な野外料理体験を提供し、活動提案を行う。 <b>【対象】</b> 施設利用者 <b>【参加人数】</b> 25名（1組5人）	通年(2回)
広報、プレスリリース  (継続)	新たなメディアの開拓など新規広報の方法に積極的に取り組む。またこれまでの公的機関、民間報道機関等への情報提供やホームページ、SNS等の情報発信ツールについても継続して活用する。	通年
調査・研究  (継続)	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光、社会的課題解決、医療など野外活動および野外教育施設の可能性を拡大するための調査・研究を行う。</li> <li>モニタリング調査や利用者アンケート等を分析し、社会のニーズを捉え、提案する。</li> </ul>	通年

(5) 自主事業に関する業務実施計画

<実施手法の概要>

昨年度より実施した「ようこそ児童会館」のプログラム提案を積極的に提案し札幌市内の児童に対して「学び」と「あそび」の機会を提供します。

また、施設内に自動販売機を設置しサービスの向上を図ります。

<実施プラン>

◎札幌市内児童会館等の関連施設と連携し、事前の準備、下見対応、当日、事後の支援を図ります。

◎施設内に自動販売機を設置し、清涼飲料水等の販売を実施します。

事業名	目的・内容（対象・参加人数等）	時期・回数
ようこそ児童会館  (継続)	平成30年より実施した「ようこそ児童会館」のプログラム提案を積極的に提案し札幌市内の児童に対して「学び」と「あそび」の機会を提供する	通年
清涼飲料水等の販売 <飲料水等の提供>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内に自動販売機を設置し、清涼飲料水等の販売を実施する。</li> <li>・自動販売機設置に際しては、行政財産許可申請を行う。</li> </ul> (施設利用者向け)	通年

#### 4 施設の利用等に関する業務

##### (1) 貸館業務計画

定山溪自然の村が札幌市の公共施設であることを念頭におき、常に利用者や地域住民の声を把握したうえで「公平、公正」かつ「親切、丁寧」な対応を心がけます。

また、当財団がこれまで積み上げてきた施設運営のノウハウ及びネットワークをはじめソーシャルネットワーキングサービス（以下、SNS）等広報媒体を最大限に活用し、利用促進、利用率の向上を図ります。

##### ア 施設の利用申し込みの受付

- ①定山溪自然の村統合システムを使用し迅速かつ円滑な受付を行うことにより、最小限の待ち時間で利用いただけるよう対応します。
- ②施設の空室情報についてはホームページ情報を随時更新し、常に最新の情報を提供します。
- ③問い合わせ等に対しては「公平、公正」かつ「親切、丁寧」な対応を心がけます。
- ④使用施設については、利用者の利便性を考慮して対応します。
- ⑤利用者の目的に合わせ、最短経路でご案内するとともに、利用者の疑問点には迅速かつ丁寧に対応します。
- ⑥利用申込及び利用日の受付時に施設の利用方法及び利用上の留意点、自然体験事業等について案内し、十分な理解を得てご利用いただくよう配慮します。

##### イ 使用承認等に関する業務

##### ①使用の承認

- ◎使用承認は「札幌市定山溪自然の村条例」「札幌市定山溪自然の村施行規則」に基づいて行います。
- ◎使用承認に伴う取扱事務は「札幌市定山溪自然の村使用承認等事務取扱要領」に準じて要領を定めて行います。
- ◎使用承認に係る審査基準は「札幌市定山溪自然の村使用承認に係る審査基準」に準じて要領を定めて行います。

##### ②使用の不承認、承認取消

- ◎使用承認の取消、使用承認の条件変更、使用の停止を命ずる場合の処分基準は「札幌市定山溪自然の村使用承認に係る処分基準」に準じて要領

を定めて行います。

### ③入場の制限等

- ◎公序良俗を害する恐れがあるとき、定山溪自然の村の建物または付属施設、もしくは備付物件を毀損し、または滅失する恐れがあるとき、その他自然の村の管理運営上支障があると認める場合は、利用者の入場を制限、または退場していただきます。

### ④利用料金

- ・利用料金の収受は、当財団財務規程に基づき適切に取扱います。
- ・利用料金の額は「札幌市定山溪自然の村条例」第4条第1項別表に基づいた範囲で各年度開始時に教育委員会の承認を得て定めます。
- ・利用料金の減免は「札幌市定山溪自然の村使用料減免取扱要領」「札幌市定山溪自然の村使用料減免に係る審査基準」に基づいて行います。

### ⑤利用料金納入の特例取扱

- ・利用料金納入の特例取扱は「札幌市定山溪自然の村使用料納入の特例取扱要領」に準じて要領を定めて行います。

### ⑥利用料金の還付

- ・利用料金の還付「札幌市定山溪自然の村使用料還付事務取扱要領」に基づいて行います。

### ⑦その他

- ・予約手続きの完了から利用当日までの流れを明確にします。
- ・グループの規模や人員構成等に応じた貸室を提供します。
- ・学校等の団体利用にあたっては事前に下見、打合わせ等を行います。
- ・上記の取扱については、平等利用の原則を損なうことがないよう配慮します。

## (2) 利用促進計画

現在、定山溪自然の村は家族・小グループの利用が中心であり土曜日、休日、小中学校の夏休み期間に利用が集中する傾向にあります。平日や冬季利用の促進は、各施設（コテージ、テントハウス、テントサイト）稼働率の向上に直接結びつくことから、SNSやモニター事業等を用いた効果的な広報活動を推進するほか、冬季利用の支援プログラムの実施や平日割引等のサービス向上に努め、新たなニーズの発掘と利用促進に取り組みます。

また、小規模校や特別支援学級等を積極的に誘致し平日の利用促進につなげます。

### ア 具体的な業務の実施要領

- ① SNSを積極的に活用し、施設利用モニター事業をロールモデルとした施設紹介等を発信することにより効果的な広報を行います。
- ② 小規模校や特別支援学級等を積極的に誘致します。特に、特別支援学級については体験プログラム等の支援内容を拡充し、多様な活動ニーズに対応します。
- ③ 冬季利用に係る貸出物品や提供プログラムを新設し利用しやすい環境を整備します。
- ④ ホームページによる施設の空き状況をリアルタイムで公開します。
- ⑤ 当財団広報誌「あ・そ・ぼ」「キャンプのちから」及び各種フリーペーパー、学校情報誌等を活用した広報活動を推進します。

- ⑥利用料金の「平日割引」を継続実施し、平日の利用を促進します。
- ⑦市内幼稚園等幼児教育機関に対して利用のモデルプランを提案し、平日日帰りを中心とした利用促進を図ります。
- ⑧それぞれの季節に特化した季節限定事業を展開し、新たなニーズの発掘に努めます。
- ⑨当財団が管理運営する施設との連携事業を実施し団体利用の促進を図ります。

## 5 管理業務の付随する業務について

### (1) 施設ホームページのウェブアクセシビリティの確保

当財団のホームページについては、年齢や障がいの有無などに関わらず、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ため、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基いて管理を行います。

また総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に以下の取組に向けた検討を進めます。

#### ア ウェブアクセシビリティ方針を策定・公開します。

- ①指定期間内に日本工業規格JIS X 8341-3:2016 の適合レベルAA に準拠することとし、定期的に適合試験を実施しその結果を公表します。
- ②ホームページの適合レベル試験の実施にあたってはJIS X 8341-3:2016 付属書JB3.1 に基づき、ウェブアクセシビリティ基盤委員会が示す「JIS X 8341-3:2016 試験ガイドライン」を参考に適合レベルを満たすかどうかを確認します。
- ③1年に1回「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開します。
- ④新規ページ作成・ページ修正時には日本工業規格JIS X 8341-3:2016 の適合レベルAA に準拠することとし、アクセシビリティを確保します。
- ⑤アクセシビリティの維持・向上を図るため、ホームページ担当職員に対する研修機会を設けます。
- ⑥ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合には原因の究明を図るとともに適切な時期に改善を行います。
- ⑦ホームページにはアクセス件数カウンターの設置によるアクセス状況の把握と問合せに対応する電子メールアドレス及び電話番号を掲載します。

## 6 札幌市内の企業等の活用について

### (1) 活用についての基本的な考え方

業務の内容に合わせて、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、施設の円滑な運営を図ります。

### (2) 活用に向けた具体的な取組

- ①第三者委託が必要な場合は札幌市内の企業の参入機会に配慮します。
- ②備品及び消耗品等の購入、リーフレット等の印刷業務についても札幌市内に事業所のある企業を積極的に活用します。

## その他

- (1) インターネットを活用した利用申込方法の検討  
施設利用予約に関して、これまでの電話受付に加え、新たにインターネットからの施設利用申込と予約状況確認が可能となるようにホームページの一部改修を検討します。システムの制作については所管局と調整のうえ、札幌市情報公開・個人情報保護審議会の判断を仰ぎます。
- (2) 外国人利用者のために施設の掲示等の見直しを行います  
昨今、増加傾向にある外国人利用者への対応として、英語表記のリーフレット等を作成し、施設のグローバル化、インバウンド対策を積極的に行います。
- (3) クレジットカード決済の導入を目指します  
利用者の利便性向上や増える外国人利用者への対策として、利用料金や物品販売時にクレジットカードによる決済方法の導入を検討します。導入時期や具体的方法等については、所管局と協議のうえ、進めることとします。
- (4) 提供物品（販売物品）の充実化を図ります  
利用者の多様なニーズに対応するため、これまでの提供物品ラインナップの見直しを行います。宿泊利用時に必要とされてきた木炭や焚き付け、虫除け対策品や洗剤等に加え、新たに調味料やインスタント食品、菓子類を加えるとともに、地元産の野菜や果物の取扱も検討します。ラインナップの見直しについては、利用者のニーズを的確に把握し不要な在庫の発生を抑えます。
- (5) 組織のスケールメリットを生かした運営  
当財団が管理運営している他施設及びセクションと連携し、効果的な事業運営を図ります。  
また、当財団野外・環境教育関連部門との連携により、効果の高い広報・事業・研修等を実施します。
- (6) 広報活動等
  - ア ソーシャルネットワークサービスを活用しての広報  
フェイスブック等ソーシャルネットワークサービスを最大限に活用し、イベント情報や四季の移り変わりをリアルタイムで提供します。
  - イ リーフレット等の紙媒体を活用しての広報  
施設の利用案内及び活動プログラム等を効果的に案内するため、リーフレットを作成し配布します。リーフレットは札幌市内公共施設に配布するとともに、平日利用促進に向け、市内及び近郊の大学、市内特別支援学校や近郊の小学校、幼稚園や保育園、障がい者施設等に配布します。
  - ウ 情報誌を活用した広報活動  
当財団が定期的に発行している「さっぽろ・こども情報誌あ・そ・ぼ」や「キャンプのちから」をとおして、施設の事業案内を行うとともに、野外教育・環境教育に関する情報の提供を行います。
  - エ 映画等の撮影の申し出を受けた場合について  
撮影事業者等から、撮影に施設を利用したい旨の申し出があった場合は、



速やかに教育委員会をとおして札幌市経済観光局 I T・クリエイティブ産業担当に相談します。

(7) 個人情報の安全な管理体制

個人情報保護に関する要領及び規程の整備

当財団では、個人情報の適切な取扱いの確保に必要な事項を定め、事業の適切かつ円滑な運営を図りつつ、個人の権利利益を保護することを目的に個人情報取扱規程を定めています。

