

令和2年度 札幌市青少年山の家管理業務計画書

公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会

1 総括管理業務

(1) 管理運営業務の基本方針

<基本方針>

ONLY ONEを目指して→+ONE (プラスワン) を!

社会の情勢は、私たちの予想をはるかに上回り、地球的な規模で目まぐるしく変化しています。持続可能な開発目標(SDGs)の達成に向けた取り組みは喫緊の課題であり、より具体的なアクションが求められています。指定管理期間の折り返しを迎えるにあたり、管理業務計画書の内容を常に見直し業務の検証と評価を行い、より大きな視点での課題意識を持ち、優先順位を踏まえて施設管理及び事業実施にあたります。

令和2年度においては、11月1日から3月31日まで、大規模改修のため閉館となります。これに伴い過密化する開館期間中の施設利用者へ向けたサービスの維持向上を最優先事項として取り組み、閉館期間中についてはリニューアルオープン後の施設利用者等への提供に向けた各種活動プログラムの研究・開発に力点を置き取り組みを進めます。

併せて、施設が持つ3つの機能(自然体験の場、自然環境における集団生活の場、野外活動研修の場)を最大限に発揮して運営にあたり、地域・関係機関との連携を進めることで施設の社会的認知を向上します。

<今年度の重点目標>

- ①パッケージドプログラムのプログラム開発を行い、団体への一部提供を行います。
- ②持続可能な社会の実現のために、包括的にSDGsを推進します。
- ③利用者向けプログラムの質的向上を見据えた事業展開を行います。
- ④当財団の各セクションが持つ強みを生かしあい事業の連携強化を図ります。
- ⑤野外教育施設に求められるニーズを、市民・専門的な見地から意見や助言を求め施設運営に反映させます。
- ⑥令和3年度の閑散期(4月、11月、12月、3月)の利用促進を図ります。

<今年度の数値目標>

- ①セルフモニタリング～利用のしやすさに対する満足度 88%以上を目指します
 - ②利用促進計画～実利用人数 24,000人、閑散期の一般利用団体数 10団体を目指します。
- ※11月1日から3月31日については、大規模改修により休館となるため①、②の目標値に関しては、4月1日から10月31日の期間の数値目標となります。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

<基本方針>

札幌市青少年山の家は、地方自治法第244条に規定される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んだり、施設利用について不当な差別的取扱いをしてはならないとする同法第244条第2項及び第3項を遵守するとともに、札幌市青少年山の家条例をはじめ、関係法令、社会通念を鑑み、すべての市民及び団体に対して平等利用を確保します。

また、「障害者差別解消法」を遵守するとともに同法を踏まえた「札幌市の対応方針」及び「共生社会の実現に向けた札幌市の接遇要領」を参考に、公の施設として札幌市に準じた取組みを行います。

<平等利用確保に向けた取組>

- ①使用承認、不承認、承認取消、退館命令及び使用料の減額、免除、還付等の取扱いにおいて、不当な差別的取扱いが発生しないよう、札幌市青少年山の家条例、同施行規則、各種取扱要領、審査基準、処分基準等を基本とし「受付マニュアル」に基づき、全職員への徹底を図り、統一した対応を行います。
- ②必要に応じて利用者の年齢確認を行います。（札幌市青少年山の家条例第8条3項「使用の不承認」の適用判断等）
- ③使用の承認及び不承認等において判断が困難な場合は、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、札幌市教育委員会（以下、「委員会」という）に相談し、判断を仰ぎ、適切な対応を行います。
- ④広報誌、ホームページ等の広報媒体を活用し、市民及び利用者への平等な広報・情報提供を行います。
- ⑤市民及び団体への情報提供に時間的誤差が生じないように、施設の利用案内及び予約状況等をホームページにて公開します。
- ⑥平等利用確保に際しての留意事項
平等利用を原則としながらも事前調整を十分に行い、個別の要望にも応えられるよう配慮します。

(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等

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への負担の低減は、果たすべき社会的責任であると捉え、札幌市の環境方針及び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。

<具体的な取り組み例>

- 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（＝リデュース、リユース、リサイクル、リフューズ、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・節水などの取組みについては、館内表示をするなど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は職員の見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）を進めます。
- 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）に努めます。
- ⑦施設利用者に対して、持ち込みで出されたゴミの持ち帰りや施設利用時における節電等への協力を求めます。

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

札幌市青少年山の家の設置目的を十分踏まえ、その特殊性と自然環境を最大限生かした管理運営が行える体制を以下に整えます。

<統括責任者の配置に関する考え方>

当財団が提案した管理運営の基本方針及び事業目標を具体的に実施するため、また、委員会との協議、必要な報告、その他の業務を統括し、委員会及びその他の関係機関との対外的な協議等において、一元的に対応できる責任者を配置します。また、責任者の不在及び不測の事態発生に備え、職務代理者を定めます。

- ①札幌市の公共施設における管理業務の責任者としてのキャリアを有するとともに、野外教育及び人材育成業務に精通していること。
- ②青少年健全育成事業や社会教育事業（野外教育を含む）に関する実務経験を有すること。
- ③札幌市における学校教育（小学校・中学校等）及び教育行政等に関わり、各関係機関との信頼関係が十分に築けること。
- ④衛生管理、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こと。
- ⑤札幌市における生涯学習推進の指針を十分理解し、施設運営の方針に生かすことができること。

<職員研修計画>

別紙1「研修計画」に基づき、「人が育つ職場」を目指し、以下の方針に基づき人材育成を進めます。

- ・利用者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して行動する職員
- ・自ら専門的知識・能力を身につけ、部下、後輩を育成し組織力を向上させる職員

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

<総合ネットワークシステムによる情報共有>

当財団では独自の総合ネットワークシステムを導入しています。これにより、メール、掲示板、スケジュール管理、文書管理、勤怠管理、経理事務を行うことができ、財団全体及び山の家内での情報共有に効果をあげています。

また、このネットワークシステムに加え、山の家オリジナルのデータベースネットワークを活用し、会計処理、利用統計データ、利用マニュアル、お客様の要望や苦情に関する情報等を蓄積し、常に新しい情報を共有することで管理水準の維持向上に努めます。

また、これらの情報管理については、当財団個人情報取扱規程に基づき、徹底した管理を行います。

(3) 第三者に対する委託の方針

<委託の適正な確保の方策>

- 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、山の家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個人情報等の取扱い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。

(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

<委員会等との連絡調整>

札幌市青少年山の家における市民サービスや管理運営水準の維持向上を目的に、関係機関とともに協議会を引き続き設置し、管理業務等の状況報告、運営上の問題点や改善に関する協議を行います。

<関係機関との連絡調整>

地域社会及び関係機関と連携・協力体制を確立しながら、必要に応じ連絡調整を行います。

<指定管理者の表示>

「札幌市青少年山の家指定管理者 公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会」と表示します。

(5) 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(CSR)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。

<現金等の適正な取扱い>

施設利用料や事業参加料等の現金の取扱いについて、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、管理部門責任者は、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。

※管理に係る収支計画書

※公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会財務規程（別紙2）

公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会金券等取扱要領（別紙2）

（6）苦情対応

<苦情対応の基本的な考え方>

札幌市青少年山の家では、利用者その他市民からの要望・苦情等に対して、常に冷静な姿勢で誠実、適切な対応を行うことはもちろん、その要望・苦情等が発生した原因を分析し、利用者の立場に立って迅速に対応します。また、全職員で情報共有し、対応に差異がないよう取組むとともに、要望・苦情等をサービス向上の機会と捉え、利用者の満足度向上に努めます。

<苦情対応の仕組>

- ①要望・苦情等については、館内に設置するご意見箱、利用者アンケート、事業アンケート、電話、ファックス、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定め、対応処理を文書にて整理することによって、齟齬のないように努めます。
- ③苦情申出人が匿名の場合、対応が煩雑になる等のさまざまなケースが想定できますが、可能な限りの事実確認を行い、苦情の解決に努めます。
- ④苦情内容において、加害者とされる個人・団体がいる場合は、先入観を持たずに事実確認のための聴取を行います。
- ⑤苦情内容において、専門機関との連携が必要と判断した場合は、速やかに委員会の判断を仰ぎ、適切に対応します。
- ⑥各種要望・苦情等を内容ごとに分類し、対応内容と併せて施設内に掲示し、利用者に周知することで利用者との信頼関係の構築に努めます。
- ⑦市民からの理不尽な要求に対しては、十分な検証のうえ毅然とした態度で対応します。

（7）記録・モニタリング・報告・評価

<基本方針>

- ・記録は、正確さとわかりやすさ、そして客観的な視点で整理します。
- ・モニタリングは、公正かつ誠実な態度で行い、自らを監視するとともに効果測定を行います。
- ・報告は、事実を正確に伝え、わかりやすい内容の書類作成を目指します。
- ・評価は、目的の達成度を客観的な視点で捉え、有効性、効率性等について厳しい姿勢で評価します。

<記 録>

指定管理業務の実施に関する以下の記録・帳簿等を常に整備し、当財団の処務規程に基づいて保管します。

- ①事業日誌
 - 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金銭の出納に関する帳簿
 - 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委員会が必要とする書類
- ※公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会処務規程文書の保存期間（別紙3）

<セルフモニタリング>

指定管理業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、自ら監視、測定を行います。

<利用者満足度の測定等>

- ①公正な方法で利用者アンケート調査を行い、利用者の満足度を測定するとともに、意見、要望等の把握に努めます。また、寄せられた意見等には誠実に回答します。
 - ②利用者アンケート調査には、施設の利用に伴う総合的な満足度を把握できる調査項目を設定します。
 - ③利用者アンケート調査結果については、集計・整理を速やかに行い、利用者の満足度向上に結び付けるとともに、委員会への報告、施設内での掲示及びホームページに掲載します。
 - ④利用者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。
 - ⑤利用者アンケート調査結果における目標数値
 - ・ 総合満足度 85%以上
 - ・ 接遇に関する満足度 85%以上
 - ・ 山の家提供プログラムに対する満足度 85%以上
 - ・ 利用のしやすさに対する満足度 88%以上
- ※回収率については、利用団体全体の80%以上を目指します。

<苦情等の整理、分析>

苦情や要望を内容ごとに分類し、分析結果を施設内に掲示します。

<各業務のセルフモニタリング>

管理業務等仕様書別紙1をもとに、各業務記録の作成等を行います。

<委員会の検査・確認・要請に対する対応等>

各年度の事業計画及び事業報告、収支予算及び収支決算に関する書類、金銭の出納に関する帳簿、文書管理簿など山の家管理運営に係る一切の書類を適切に管理保管し、委員会から報告または現地調査を求められた場合には、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生かします。また、これに対して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。

3 施設・設備等の維持管理に関する業務

(1) 維持管理業務計画

<統括的事項>

①利用者の安全確保、市民サービスの向上に関する配慮

(ア) 衛生管理に係る対応

感染症等の早期発見、初期対応、拡大防止、補償等について、独自のマニュアルに沿って冷静かつ適切に対応します。また、研修による資質向上を図ります。

(イ) 危険箇所の早期発見

日常的に館内巡回を行い、危険箇所の早期発見、迅速な初期対応により、利用者等の安全を十分に確保します。

(ウ) 維持管理業務実施時の配慮

実施にあたっては、施設利用の妨げにならない時間帯、場所、内容等を考慮したうえで行うとともに、利用者に対して事前に周知します。

また、実施にあたり高度な技術を要する業務に関しては、法令等に従い当該要件を満たす有資格者に委託します。

(エ) 災害、救急に係る対応

台風、地震、大雪等の自然災害時または緊急時には、迅速に情報収集を行うとともに、独自のマニュアルに沿って冷静かつ適切に対応します。

②連絡体制の確保

山の家職員及び警備スタッフによる24時間365日の勤務体制を整えるとともに、開館時間内の緊急対応については、利用団体責任者へ事前に対応方法等を伝達するとともに、迅速かつ適切に対応します。

また、開館時間外については緊急連絡体制を確立し、必要に応じて山の家職員を召集し、対応にあたります。

③損害賠償保険の加入

管理業務の実施にあたり、万一の場合に備え、仕様書に定められた水準と同様またはそれ以上の損害賠償保険に加入します。

(ア) 施設賠償責任保険

(イ) 動産保険

(ウ) 自動車総合保険

(エ) 損害賠償責任保険

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

<清掃業務> (別紙 4)

施設の快適な環境を保ち、利用者に気持ち良く利用していただくため、日常清掃(定期清掃、対応清掃)、計画清掃、廃棄物収集処理を管理業務等仕様書別紙2-1、2-2、2-3 に基づき遅滞なく行います。また、利用者からの指摘や要求に迅速に対応します。

<警備業務> (別紙 5)

警備業務については、管理業務等仕様書別紙3に基づき警備計画を作成し、専門性を要する第三者への委託契約とします。また、警備員の配置及び配置毎の日常的な業務内容、緊急時の対応手順等については、委託契約業者と常に情報の共有を図ります。

<施設及び設備の保守点検兼業務>

施設及び設備を良好に維持管理するため、目視や動作確認を定期的に行い、施設等の劣化や損傷を早期に発見・対応し、修繕箇所を最小限に抑えるとともに利用者にとって安心安全な施設運営を目指します。保守点検業務については、管理業務等仕様書別表4 に基づき実施します。また、電気、機械、消防等の専門性を要する保守点検業務については、有資格者による第三者への委託契約とします。

<備品管理>

すべての備品は備品台帳で管理し、毎年度全備品の点検を行います。

(3) 防災業務計画 (別紙 6)

<防災業務計画>

- ①利用者及び職員等の安全を最優先に確保します。
- ②施設内外で想定される災害や事故による傷病等について、定期的な訓練や情報共有の実施により、役割分担と連絡体制を確認し、迅速な対応を目指します。
- ③非常時避難用の防災用品、防災食品について定期的に点検補充を行い、万一の災害時に備えます。
- ④火災や事故による傷病等については、受付時または活動前に注意喚起し予防に努めます。
- ⑤消防法及び関係法令に基づき、防火管理者を配置し、防火管理及び防災管理を徹底します。
- ⑥野生生物(ヒグマ、ダニ、ハチ等)に対して、研修による資質向上を図り適切な対策を講じます。
- ⑦災害時には、防災計画に基づき被害が最小になるよう、迅速かつ最善の対策を講じ発生の状況等について直ちに委員会に報告します。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

<事業方針>

- ①施設及び公園フィールドを利用した魅力的で教育的効果の高い野外活動プログラムの開発・提供をとおして、山の家利用者への指導・助言を行います。
- ②野外活動拠点としての機能を最大限に発揮し、青少年キャンプ事業・生涯学習事業・指導者養成事業等を行います。
- ③質の高い施設運営及びプログラム提供のための調査研究を積極的に行います。

(1) 青少年の集団生活・野外活動等の指導助言に関する業務

＜施設利用にかかる利用者への指導助言＞

利用団体の活動がスムーズに行われるよう、プログラム立案時の事前相談、入館から退館まで適切な利用案内及び積極的な指導助言を行います。

①学校関係及び一般利用団体への指導助言

項目	具体的指導助言内容
事前調整	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラム立案の相談・助言等 ・下見対応 (施設利用案内、ハイキングコース等案内、プログラム相談等) ・活動エリアの確保、他団体との活動場所や時間等の調整 ・提供する食事のアレルギー対応の相談・調整
入館式	<ul style="list-style-type: none"> ・担当職員の出席 ・四季折々の周辺フィールドの自然を紹介 ・安全指導 (避難経路の案内、危険な動植物の案内等)
利用打合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラム最終確認 ・天候の予測及び助言 ・フィールド最新情報の提供 (安全管理含む) ・食事のアレルギー確認
活動支援	<p>[ハイキングコース・登山・沢探検・ナイトハイク・星空観察等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全確保のための物品貸出 (無線機、コース地図、ハチ/ヒグマ撃退スプレー、懐中電灯等) ・プログラムの効果を高めるための物品貸出 (植物カード、双眼鏡、星座早見盤等) <p>[クラフト]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な用具の貸出及び材料の提供 (有料) <p>[野外炊事]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・炊事説明 (活動手順、活動用品保管場所、炊事技術等) ・安全指導 (刃物、火気使用、食中毒防止等) <p>[職員またはボランティアによるプログラム指導]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイ箸づくり ・ヒグマトランクキットプログラム ・エゾシカトランクキットプログラム ・火おこし体験 ・キャンプファイヤープログラム指導 ・陶芸 ・ 星空観察 ・ 自然観察 その他新規開発プログラム その他要望に応じた各種プログラムの指導 <p>[清掃活動]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者によるセルフチェック ・団体の要望に応じた清掃指導と適切な評価 <p>[その他の活動支援]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時 (事故、ケガ、荒天時等) のサポート

夜間対応	・宿直職員及び夜間勤務者による巡回指導 ・緊急対応、応急手当等
退館式	・担当職員の出席 ・活動の感想や適切な評価 ・見送り
事後	・宿泊学習利用校へのお礼のメッセージ

②小学校の宿泊学習に対する事業

事業名	内 容
合同説明会	利用予定校の教員を対象に、プログラム紹介及び事務手続きに関する説明会を開催。その後のプログラム策定に役立つ基礎的な情報を提供する。 [対象]市内小学校の宿泊学習企画担当教員 [人数]各回 30 人 [時期・回数]4～7 月 (年 10 回)
合同下見会	利用予定校の教員を対象に、宿泊学習とその事前学習が円滑かつ効果的に行われるよう施設やフィールドの下見、活動プログラムの体験機会を合同で提供する。 [対象]利用予定の市内小学校教員 [人数]各回 120 人程度 [時期・回数]5 月 (2 回)・6 月 (2 回)・8 月 (年 5 回)
出前授業	施設を利用する小学校を対象に、職員が学校に出向き、施設やフィールド、自然の紹介、プログラムについて等、学習効果を高めるための支援を行う。 [対象]利用予定の小学校 [回数]90 校程度
学校利用抽選	令和 3 年度における市内小中学校の施設利用日を決める抽選を実施。 [対象]利用予定市内小中学校 200 校程度 [時期]4 月～6 月

<提供プログラム>

これまでの自然体験活動を更に推進するため、施設及び公園フィールド等を活用し、環境教育・E S D (持続可能な開発のための教育) 及び様々な社会的課題の解決 (SDGs : エス・ディー・ジーズ=持続可能な開発目標) の視点を意識した魅力的な活動プログラム (事業) を開発・提供します。

分類		活動プログラム
野 外 活 動	自然体験	春・夏・秋 ・野牛山登山・ハイキング・ウォークラリー ・オリエンテーリング・キャンプファイヤー・ナイトハイキング ・沢探検・火起こし体験 【職員またはボランティアによる指導付プログラム】 ・星空観察・自然観察 その他新規開発プログラム

	冬	<ul style="list-style-type: none"> ・自然観察・スノーシュートレッキング・チューブすべり ・アニマルトラッキング・イグルーづくり・歩くスキー ・スノークラフト・スノーキャンドルづくり・ごろごろアイスクリーム その他新規開発プログラム
	野外炊事 (5月～10月)	<ul style="list-style-type: none"> ・薪割り体験・野外料理(カレーライス等)・飯ごう炊さん ・羽釜炊さん その他新規開発プログラム
室内活動	動的活動	<ul style="list-style-type: none"> ・室内キャンプファイヤー・キャンドルサービス・ソフトバレーボール ・バドミントン・フォークダンス・ニュースポーツ ・館内ウォークラリー・館内オリエンテーリング・レクリエーション その他新規開発プログラム
	クラフト活動	【セルフクラフト】 <ul style="list-style-type: none"> ・小枝クラフト・風車・プラバン工作・鳥笛・木のコマ ・ネイチャーフォトフレーム・マイ箸づくり・木のマグネット 【職員またはボランティアによる指導付プログラム】 <ul style="list-style-type: none"> ・陶芸(フクロウの置物・皿づくり) ・自由制作 その他新規開発プログラム
	環境プログラム	【職員による指導付プログラム】 <ul style="list-style-type: none"> ・ヒグマトランクキットプログラム ・エゾシカトランクキットプログラム・自然体験活動ゲーム その他新規開発プログラム
その他	体験プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・火おこし体験

(2) 青少年の集団生活・野外活動等の普及振興に関する業務

当財団が設立以来培ってきた野外教育事業のノウハウを最大限に活用し「青少年キャンプ事業」「生涯学習事業」「指導者養成事業」の3つの柱を軸として、教育効果の高い各種事業を展開します。また、環境教育やESD(持続可能な開発のための教育)、SDGs(持続可能な開発目標)の視点を重視し事業を企画します。

<青少年キャンプ事業>

これまで当財団が実施してきた自然体験活動事業のノウハウを最大限に活用した事業を展開します。自然体験の場、集団生活の場としての機能を十分に発揮し、自然とのふれあいや日常生活とは異なる活動の中で、豊かな感性や知的好奇心、健やかな体を育み、各種事業をとおして青少年の健全育成に努めます。

事業名	内 容
青少年の抱える課題解決に向けた事業	SDGs（持続可能な開発目標）に掲げられている課題に目を向け、関係機関と協力して事業を展開する。自然体験活動が与える教育的効果を念頭に、家庭環境などさまざまな事情を抱える子どもたちを対象にプログラムを展開する。 [時期・回数]9月・2回
防災サバイバルキャンプ	有事の際に生き抜く手だてを体験的に楽しみながら学習するとともに、便利な暮らしを見つめ直し、自助・共助の精神を育む。各回、防災に関するテーマを設定し、企業と連携して実施する。 [対象] 小学3年生から6年生 [人数] 20名 [時期] 10月（1泊2日）・3回
野外教育プログラム普及・開発事業	自然環境を題材とした野外活動と、学習カリキュラムを融合させた野外学習プログラムの普及・開発を行う。 [時期] 通年

<生涯学習事業>

札幌市の野外教育施設として、生涯学習の観点から、第3次札幌市生涯学習推進構想、札幌市の教育推進の目標及び教育推進の指針等、札幌市の生涯学習推進に関連する諸施策を踏まえ、野外教育の普及と啓発を図ります。

事業名	内 容
公園と連携した自然体験プログラム	滝野すずらん丘陵公園と連携し、自然豊かな公園フィールドを利用した体験プログラムを実施することで、動植物や自然環境に対する理解を深めることを目的とする。 [対象] 市内及び近郊の方 [時期] 通年（随時）
地域交流事業	近隣住民や学校、施設に関わる人々を対象に交流事業を実施する。施設運営の理解を促し、愛される施設を目指す。 [対象] 近隣町内会・学校および施設に関わる方 [時期] 年1回
大人も子どもも宿泊学習	市内小学校5年生で実施されている宿泊学習を広く市民に体験してもらい、施設の理解を深めてもらうことを目的に実施。 [対象] 小学生とその家族 20組 [時期] 6月（1泊2日）・1回

<指導者養成事業>

野外教育に関わる指導者の養成、ボランティアの育成・活動支援を行い、更なる野外教育ネットワークの拡充・野外活動の普及振興に努めます。

事業名	内容
指導者 ワークショップ	野外教育や環境教育について、学校教員や野外教育指導者・青少年指導者等を対象とした講習会を実施し、当施設を中心としたネットワークの拡大を図る。 [対象] 教員、野外教育指導者等 [人数] 各 20 名程度 [時期] 年 2 回程度
ボランティア ミーティング	山の家で活動しているボランティア間の連携を図るとともに、施設提供プログラムの考案や学びあいの機会を提供する。 [対象] ボランティアスタッフ登録者 [人数] 各回 10 名程度 [時期] 通年 (年 3 回程度)

<自主事業>

事業名	内容
パッケージドプログラム出張事業	要望に応じた各種プログラムの指導業務をとおして、青少年の健全育成や野外教育の普及振興を図る。 [内容] トランクキットプログラム、SDGsカードゲーム、防災体験プログラム等) [対象] 市内および近郊の団体 [時期] 通年
インターンシップ 受け入れ事業	学生の職業体験の機会をとおしてキャリア形成のための支援を行う。次世代の担い手育成につなげる。 [対象] 大学生 [人数] 5 名程度 [時期] 通年

(3) 青少年の集団生活・野外活動等の調査研究に関する業務実施計画

札幌市青少年山の家を設置目的である「国営滝野すずらん丘陵公園等の自然環境の中における宿泊を伴う集団生活、野外生活その他の活動を通じた青少年の健全育成を図ること」の実現にむけて、青少年の集団生活・野外活動の調査研究に関する業務を行います。

<ネットワークを活用した野外活動に関する情報収集>

北海道青少年教育施設連絡協議会、日本キャンプ協会、自然体験活動推進協議会、CISE ネットワークなどのすでに加盟している連絡会などから情報収集を行います。

<効果的な情報発信>

青少年の集団生活・野外活動に関する最新の情報及び調査研究の結果について、効果的な情報発信の手段を随時研究し、野外教育等の関係団体のほか、広く市民に発信します。

<利用者動向調査の実施>

施設の利用動向を調査し、利用団体のニーズに応じたプログラム活動の提供と開発を行います。

<事業効果測定の実施>

札幌市青少年山の家での各種事業がより効果的かつ参加者ニーズを反映した事業運営となるよう、事業ごとの効果測定を実施します。また、アンケート等モニタリング調査を行い、データの分析から事業効果を測定します。

5 施設の利用等に関する業務

(1) 貸館業務計画

<予約受付窓口業務>

- ①すべての職員は札幌市の代行者としての意識を持ち、「親切・丁寧・明朗・公平」な態度で業務にあたります。
- ②主に一般利用団体を対象に、申込み段階において施設の空室状況や利用状況をホームページで確認できるよう常に最新の情報を提供します。
- ③電話での問い合わせには、相談担当のスタッフが対応し、申込みの検討段階から食事のアレルギー対応等、細かな相談に応じます。
- ④利用者の来館目的に沿い、速やかに用件を済ませられるよう受付窓口の表示を行うなどの配慮をし、最短距離での案内、疑問点への適切な対応、施設の利用方法や留意点等についての必要かつ十分で迅速な案内を行います。
- ⑤予約受付時の対応に対する満足度を測定し、設定した目標値以上になるように努めます。

<使用承認に関する業務>

①使用の承認

常に札幌市の代行者としての意識を持ち、公平かつ平等、適切に行います。

札幌市青少年山の家条例に定める使用の目的、使用者の範囲等を満たしている団体が提出した申請書類を「札幌市青少年山の家使用承認等事務取扱要領」及び「札幌市青少年山の家使用承認に係る審査基準」に基づき審査し、基準を満たした団体に対して承認を行います。

②使用承認手続きの簡便化

使用承認申請書及びそれに付随する各種書類の簡便化を進め、利用者の利便性の向上及び事務の効率化を図ります。

③使用の不承認、承認の取消

公序良俗に反する恐れがあるとき、施設・備品を破損し、または滅失する恐れのあるとき、18歳未満の者が使用する場合に20歳以上の引率者がいないとき、その他運営上適当と認めがたいときは使用の不承認を行います。また、上記事項に加え利用者が関係法令の違反、使用承認の条件に違反、公園の管理上の支障、その他公益上やむを得ない事由が生じた場合承認の取消しを行います。

④退館命令

公序良俗に反する恐れがあるとき、施設・備品を破損し、または滅失する恐れのあるとき、その他山の家管理運営上支障があると認める場合は関係者と協議し、利用者に退館いただきます。

<利用料金に関する業務>

- ①利用料金の収受については、当財団内部規定に基づき適切に行います。
- ②利用料金の減免は「札幌市青少年山の家使用料減免取扱要領」「札幌市青少年山の家使用料減免に係る審査基準」に基づいて行います。
- ③利用料金の還付は「札幌市青少年山の家還付等事務取扱要領」に基づいて行います。
- ④引率者の利用料金は「札幌市青少年山の家引率者使用料取扱要領」に基づいて行います。
- ⑤利用団体に特別な事由があると認めた場合「札幌市青少年山の家条例施行規則」第2条2項に基づき利用料金の後納を認めることとし「札幌市青少年山の家使用料納入の特例取扱要領」に準じて適切な事務を進めます。
- ⑥利用料金は「札幌市青少年山の家条例」別表に基づき下記のとおり金額を徴収します。
なお指定管理期間において税制改正等に伴い条例上の金額に変更があった場合は、委員会と協議し金額の変更を行います。

(2) 利用促進計画

- ①当財団の特色である施設間のネットワークを最大限に活用し、市内公共施設等にパンフレットや利用案内の配布、ホームページ、SNSなどを積極的に利用し、広報活動を行い利用促進を図ります。
- ②札幌市内の事業所等に積極的な働きかけを行い、企業研修の誘致活動を行います。
- ③札幌市内をはじめ、道内の高校・専門学校・大学への積極的なPR活動を行います。

6 管理業務に付随する業務について

<広報活動>

委員会と連携しながらパンフレット、情報誌の作成・配布、ホームページの更新、その他必要なPRや情報提供を行います。

<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みに向けた検討を引き続き進めます。

7 札幌市内の企業等の活用について

<基本的な実施方針>

- ①札幌市内の企業等の積極的活用と連携を図ります。
- ②業務内容に合わせて、専門的技術を有する企業を活用します。
- ③事業協賛や広報活動等において、企業等との協力関係の確立を図ります。

<活用に向けた具体的な取組>

- ①第三者に対する委託は可能な限り札幌市内の企業を選定します。
- ②給食や野外炊事で提供する食材は、できる限り北海道産のものを活用します。
- ③施設設備等の修繕については専門技術を有する業者を活用します。
- ④備品、消耗品の購入、パンフレットの印刷等も市内企業を活用します。

令和2年度 札幌市青少年山の家 自主事業計画書

「国営滝野すずらん丘陵公園等の自然環境の中における宿泊を伴う集団活動、野外活動その他の活動を通じた青少年の健全な育成を図る」という山の家を設置目的を十分に踏まえ、下記のとおり、自主事業として計画、実施する。実施にあたっては、山を家の機能を生かし、青少年の健全育成や野外教育の普及振興及び利用者第一を念頭に、多くの人が利用（参加）しやすい料金設定に配慮する。

1 体験活動事業

(ア) パッケージド・プログラム提供事業

民間企業の社員研修や大学ゼミ・サークルなどを対象にチームビルディングやリーダーシップ開発等のためのパッケージド・プログラムを提供し、利用の誘致、拡大を図る。

(イ) 人材育成セミナー事業

野外教育、環境教育等に関する人材の育成と野外教育の普及振興を目的に講座等のセミナーを企画する。

次代を担う学生等の若者層をターゲットに新たな担い手を確保するとともに、野外教育施設職員、青少年指導者等へ向けてスキルアップのための事業を実施する。

また、大学と連携を図り、インターンシップの受け入れや指導者の養成を積極的に行う。

(ウ) 自然体験活動参加促進事業

さまざまな要因により生き辛さを抱えている青少年を対象に自然体験学習の場を提供する。家庭環境・経済環境などのさまざまな要因で野外での自然体験活動等への参加が困難な状況にある児童・生徒を対象に、支援団体等の関係機関と連携して体験の機会を提供するとともに、自然体験が与える教育的効果を生かし、個々の抱える問題解決のきっかけづくりをめざす。

なお、企画の実施にあたっては、企業協賛・助成金の活用を図り、対象者が参加しやすいよう配慮する。

(エ) 山の家出張事業

ヒグマ・エゾシカトランキット、防災体験プログラム、SDGsカードゲームなど多様な体験プログラムについて団体等からの依頼に併せて出張事業を実施し、青少年の健全育成や野外教育の普及及び振興に努める。

2 清涼飲料水、アイスクリームの販売事業

館内に清涼飲料水及びアイスクリームの自動販売機を設置、販売を行います。販売メニューは、随時見直しを図り、利用者のニーズにあった商品の提供を行う。

また、自動販売機設置にあたっては、実績のある札幌市内の企業の積極的な活用を図る。

なお、目的外使用許可を別途申請する。

- ・設置場所：研修棟2階エントランスロビー 2台
宿泊棟廊下 2台
- ・内容：飲料水（缶・ペットボトル）、スティックアイス等とし、利用状況や希望等の調査を実施しニーズに合うものを提供できるように計画する。また、バリアフリータイプの自動販売機を導入し利用者への便宜を図る。
- ・提供金額：通常料金とし、割増料金等を行わない。

3 活動必要物品の販売事業

館内受付窓口に売店コーナーを設置する。

利用者が山の家滞在中の活動等に必要となる物品が紛失、破損等により不足して活動に支障がでないよう、通常の活動で必要となる品物を揃え、サービスの向上を図る。

また、品物の調達にあたっては、実績のある地元企業より安定的に仕入れる。

- ・内容：歯ブラシセット、フェイスタオル、ふきん、ごみ袋（ごみ持ち帰り用 及び 廃棄料込み）、軍手（大人用 及び 子ども用）、食器用洗剤、クレンザー、食器用スポンジ、ステンレスたわし、カップ麺、コピー（モノクロ 及び カラー）
※利用者のニーズを探り、品物を選定しサービスの向上を図る。
- ・販売金額：通常料金とし、割増料金等を行わない。