

令和7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＞

『探究と対話の家』

- ・体験をとことん楽しむ“探究の家”
- ・公正な社会をうみだす“対話の家”

「体験をとことん楽しむ探究の家」と「公正な社会を生み出す対話の家」を軸に、ウェルビーイングかつ多様性を認め合う社会の実現を目指し、自然体験をはじめとするあらゆる体験活動を提供することで、すべての人たちが公正に体験活動にチャレンジできる環境を醸成する。また、社会課題解決に率先して取り組み、青少年山の家の利用価値向上を図ることで、社会教育施設としての存在意義を高める。事業運営面では、持続可能な運営を目指すためには、新規利用者の獲得と既存の利用者の確保が急務である。施設の新たな利用方法を提案し、かつ効果的な広報活動に注力し収益の改善を図る。

〈重点目標〉

- ①利用者ニーズや学校教育の動向をとらえたプログラムの充実化と戦略的な広報活動を行い、市内小学校の利用継続と新規利用団体を獲得することで利用者数の増加につなげる。
- ②業務内容の見直しや改善、デジタルツールの導入等を行い事務、管理業務の簡便化を図る。
- ③物価上昇に対応するため、施設の運営方法や使用料金等を見直し収支バランスの改善を図る。

〈数値目標〉

- | | |
|------------------|----------|
| ①利用者総数 | 62,000 人 |
| ②事業プログラム参加者総数 | 13,000 人 |
| ③利用者アンケートにおける満足度 | 97% |

(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、施設の利用案内及び予約状況等について、時間的誤差が生じないよう公開します。
- ⑤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、事前調整を十分に行うことにより、個別の要望にも可能な限り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負荷の低減は、果たすべき社会的責任であるにとらえ、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、訪れる市民と共に学び、行動します。また、持続可能な開発目標（SDGs）の視点を踏まえ環境に配慮した取組を推進し、持続可能な社会実現に寄与するため、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として環境教育の充実を図ります。
例：炊事プログラムでは限られた資源での実施へ向け、チャレンジを呼びかける。
- 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。
例１：野外炊事の薪の一部は、風倒木や間伐材を活用する。
例２：職員間の情報周知やメモ用紙は、裏紙を使用する。
- ③節電・節水等の取組については、館内表示をするなど、市民に対して理解を深めてもらえるように努めます。
- ④施設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に専門業者による定期的な保守点検を実施します。
- ⑤紙の使用量削減のため会議資料のペーパーレス化を進めます。
- ⑥自動車（公用車及び職員自家用車）使用時は環境負荷の低減に努めます。
- ⑦施設利用者には、持ち込みで出たゴミのお持ち帰りへの協力を求めます。
- ⑧職員に対して、持続可能な開発目標（SDGs）の視点を踏まえた環境配慮に関わる研修会を実施します。
- ⑨施設の電力については公園管理者との連携により、札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱

に基づく「環境配慮評価基準」を満たす小売り電気事業者、または再生可能エネルギーからの調達に努めます。

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

山の家の設置目的を踏まえ、施設の個性と周辺環境を最大限生かした管理運営を行うため、体制を以下のとおり整えます。

＜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勤務経験を有するとともに、野外教育及び人材育成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を十分に築けること。
- 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＞

「人材」が宝であり、職員の資質向上が組織を活性化させ、よりよい利用者サービスにつながると考えます。職員一人ひとりと向き合い、「共に育つ職場」を目指して人材育成を進めます。また、より高い教育的効果を目指すうえでは下記の3点を掛け合わせた能力発揮が不可欠です。これらについて効果的かつ計画的に育成するため、各種研修を実施します。

※別紙1「研修計画」

○山の家職員として育成する特有の能力

社会に支持される業務を遂行するために必要な知識・能力スキル、野外活動や自然体験に関する知識・経験、施設・フィールドに関する習熟度等

○財団職員として育成する能力

社会に支持される事業を推進するための法人事業の理解スキル(コミュニケーション、考働)、マインドセット(チャレンジ、真摯さ、自己成長)

○共生の感度と利他的精神

(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等による情報共有＞

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。メール受発信、掲示板による周知、スケジュール管理、電子文書管理、勤怠管理、経理事務機能を有しており、財団全体内、山の家内での情報共有に効果をあげています。

また、GoogleWorkspaceの導入により、青少年山の家独自の利用統計データ、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するとともに、職員間で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て参ります。

なお、個人情報の取扱いについては札幌市の個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項及び、当財団個人情報取扱規程に基づき、適切に管理します。

(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するよう、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、「個人情報の保護に関する法律」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＞

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、各施設の管理責任者は、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。

※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>

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、お問合せフォーム、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複数人で対応し、対応処理を文書で整理することによって、齟齬のないように努めます。
- ③苦情申出者が匿名の場合、対応が煩雑になる等さまざまなケースが想定できますが、可能な限り事実確認を行い、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、公正を重んじて事実確認のため聴き取りを行います。
- ⑤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等に掲示して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、当財団にて策定したカスタマーハラスメント対策マニュアルを活用し、冷静かつ毅然とした態度を持ち、チームで対応します。

（7）記録・モニタリング・報告・評価

<基本方針>

- ①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。
- ②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の測定につなげます。
- ③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。
- ④評価は、目的の達成度を客観的な視点でとらえ、有効性、効率性等について厳しい姿勢で行います。

<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への掲載を行います。
- ④利用者アンケート調査実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律を遵守します。
- 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 97%以上
 - ・ 接遇に関する満足度 97%以上
 - ・ 山の家提供プログラムに対する満足度 97%以上
 - ・ 利用のしやすさに対する満足度 86%以上
 ※回収率については、利用団体全体の70%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、分析結果を施設内等に掲示します。

<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、評価結果を施設内等に掲示します。

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) 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。

(イ) 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。

(オ) 拾得物の取扱について

拾得物に関しては、問い合わせに対して全職員が迅速に対応できるよう、拾得物台帳を作成し、一定期間保管し、適切に取扱います。

②連絡体制の確保

山の家職員及び警備スタッフにより 24 時間 365 日の勤務体制を整えます。開館時間内の緊急対応については、事前に利用団体責任者へ必要事項を伝達し、有事の際に迅速かつ適切に対応できるよう備えます。開館時間外については緊急連絡体制を確立し、緊急時は必要に応じて山の家職員を招集することで対応にあたります。

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、適宜、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して確保します。
- ②施設内外で想定される災害や事故、傷病等の対策として、定期的に対応訓練や役割分担、連絡体制の整備を実施し、非常時の迅速な対応を目指します。また、利用者に対しては来館直後の受付の際、あるいは活動前に注意喚起し、事故・傷病等の予防に努めます。
- ③非常用の防災用品・防災食品について定期的に点検補充を行い、万一の災害発生に備えます。
- ④消防法と関係法令に基づき防火管理者を配置し、防火管理・防災管理を徹底します。
- ⑤消防法令の遵守について常に優良な状態を保ちます。
- ⑥野生生物（ヒグマ、ダニ、ハチ等）について、研修等をとおして職員の知識・スキルの向上を図り、適切な対策を講じます。
- ⑦災害発生時には、被害が最小限となるよう、防災計画に基づき迅速かつ最善の対策を講じます。また、発生状況等については直ちに委員会に報告します。
- ⑧避難者収容の際は南区災害対策本部と連絡をとり、「札幌市避難所運営マニュアル」に基づいて適切に対応します。

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質の高い施設運営及びプログラムを提供し、調査研究を積極的に行います。
- ②施設・公園フィールドを活用した魅力的で教育的効果の高い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。
- ③山の家機能を十分に発揮するため、環境教育や持続可能な開発のための教育（以下、ESD）の視点に配慮しながら、社会的課題、体験普及振興・啓発、指導者養成にかかわる事業を実施します。
- ④提供プログラムの計画策定は調査研究を起点として本質的な価値とニーズを追求し、実施で得られた経験・知見を生かすことで、事業全体を向上させます。

(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

<施設団体の活動支援>

利用団体の活動がスムーズに行われるよう、事前の相談や当日の案内により積極的に支援します。

- ①（申込段階～利用前日）相談担当職員による支援体制を整えます
- ②（利用当日）入館～退館まで、担当職員による支援体制を整えます
- ③（利用当日）必要に応じて、職員またはボランティアがプログラムを一部指導します
- ④（事前～当日）安全なプログラム運営のため、職員がアドバイスを行います

	具体的内容
事前調整	○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） ○活動内容の確認及び、他団体との活動場所や時間等の調整 ○各種アレルギー、配慮が必要な利用者対応等の相談・調整
出合いの集い （入館）	○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 ○安全指導に関して（避難経路の案内、危険な動植物の案内等）
利用打合せ	○プログラムの最終確認 ○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） ○各種アレルギー、配慮が必要な利用者対応等の確認
活動支援	[ハイキングコース・登山・沢探検・ナイトハイク・星座観察等] ○安全確保のための物品貸出（無線機等） ○プログラムの効果を高めるための物品貸出 [クラフト] ○必要な用具の貸出し及び材料の提供 [野外炊事] ○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） [山の家スタッフまたはボランティアによるプログラム指導] ○マイ箸づくり ○軟石クラフト ○ヒグマトランクキットプログラム ○キャンプファイヤープログラム指導 ○陶芸(ボランティア) ○星空観察(ボランティア) ○自然観察(ボランティア) - その他現在開発中のプログラム - その他要望に応じて各種プログラムの指導を行う [清掃活動] ○利用者によるセルフチェック ○必要に応じて、清掃指導を行う [その他の活動支援] ○緊急時（事故、ケガ、荒天時等）のサポート・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 [清掃活動] ○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 [その他の活動支援]

	○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
別れの集い （退館）	○担当職員の出席 ○活動の感想 ○見送り
事後	○宿泊学習利用校児童からのお礼メッセージに対する返信

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	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、プログラムの紹介及び事務手続きに関する説明をオンラインで実施する。 [対象]市内小学校の宿泊学習企画担当教員 [人数]全 180 校程度 [時期・回数]年 15 回程度
合同下見会及び 個別下見対応事業	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。また、少人数での個別下見についても受け入れる。 [対象]利用予定団体 [人数]各回 100 人程度 [時期・回数]年 7 回程度
出前授業	参加児童の宿泊学習に対する意欲や期待感を高めるため、職員が学校に出向き、学習支援を行う。 [対象]利用予定の学校 [回数]100 校程度
学校利用抽選及び 利用日選定	R8 年度における市内小中学校の施設利用日の申し込み順を決める抽選を実施し、利用日を決定する。 [対象]利用予定市内小中学校 190 校程度 [時期]4 月～6 月

＜提供プログラム＞

自然体験活動・生活体験活動を一層推進するため、施設及び公園フィールド等を活用し、環境教育及び様々な社会的課題解決の視点を意識した魅力的な活動プログラムを開発・提供します。

分類		具体的内容
自然体験活動	春・夏・秋	・キャンプファイヤー・ハイキング・滝野の森オリエンテーリング ・ナイトハイク・樹木オリエンテーリング ・滝野バードウォッチング ・ネイチャーゲーム （音さがしマップ、葉っぱシルエットさがし、葉っぱデータ、森の設計図等） ・森探険・滝めぐり、防災プログラム - その他新規開発プログラム
	冬	・歩くスキー・スノーシューハイキング・スノークラフト ・チューブすべり ・アニマルトラッキング・キャンプファイヤー・イグルーづくり - その他新規開発プログラム
	通年	・滝野ビンゴ・サンセットウォッチ・ネイチャーゲーム （音さがしマップ、森の設計図等） ・館内ウォークラリー・館内いきもの探しオリエンテーリング ・館内きのたんオリエンテーリング ・クラフト（軟石クラフト・マイ箸づくり・木のマグネット・風車） 【ボランティア講師による指導可能なプログラム】 ・星座観察・自然観察 - その他新規開発プログラム
生活体験活動	春・夏・秋	・野外炊事（カレーライス、防災炊事等） - その他新規開発プログラム
	通年	・出会いの集い・別れの集い・食事・入浴・就寝準備・片付け ・朝の集い・清掃・焚火でおやつ体験・マイ切り式火おこし・薪づくり等 - その他新規開発プログラム

（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

山の家の設置目的、機能を十分に発揮するため、当財団設立当初より培ってきた野外活動事業を基に、子ども育成や若者自立支援、市民活動の振興等、財団内他セクションで取組んできた分野を掛け合わせ、ノウハウを最大限に活用しながら、青少年の集団生活・野外活動等の普及振興に関する事業を実施します。

＜体験活動の普及振興・啓発事業＞

体験活動の普及振興・啓発のため、これまで蓄積してきたノウハウを最大限に活用し、キャンプ事業や自然観察ハイキング等、自然環境を活用した教育効果の高い自然体験活動

や、風倒木を活用した薪づくり、野外炊事等の生活体験活動により、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、自然に親しみ敬う豊かな心や自ら主体的に学ぶ力を育む事業を展開します。また、より高い教育的効果の発揮を目標に、本質的な価値やすべての市民ニーズに共感し、時代の要請に合わせて、安全管理を確保した上で、実施します。

また、実施の際はボランティアを積極的に活用し、指導者、事業参加者相互の成長を促進することにより、さらなる実施意義の深化につなげます。

事業名	内 容
大人も子どもも 宿泊学習	親子でのふれあいや、他家族との交流を目的に、小学校の宿泊学習をテーマにした宿泊事業を実施する。 [対象] 親子等 [人数] 各回 40 人程度 [時期・回数] 夏季、年 2 回程度
空き室活用 フリープラン事業	利用促進を目的に、空き室を活用した宿泊事業を実施する。 [対象] 幼児から大人 [人数] 各回 30 名程度 [時期・回数] 通年、年 4 回程度
気軽に滝野に泊まろう	誰でも気軽に各種自然体験活動と交流を図る機会とする。 [対象] 親子等 [人数] 各回 30 名程度 [時期・回数] 通年、年 4 回程度
札幌市林間学校	札幌市教育委員会や野外活動教育研究会などと連携し、小学生向けの体験活動を提供する。 [対象] 小学生 [人数] 各回（夏季、冬季）200 名程度 [時期・回数] 夏季・冬季の年 2 回
プログラム体験会	山の家の代表的な体験プログラムを気軽に体験してもらい、広く利用者を獲得する機会とする。 [対象] 幼児から大人まで [人数] 各回 30 名程度 [時期・回数] 通年、年 3 回程度
地域連携事業	滝野すずらん丘陵公園をはじめとした地域団体と連携し、さまざまな体験活動の機会提供と、地域振興に寄与する。（滝野すずらん丘陵公園、地域の団体など） [対象] 幼児から大人まで [人数] 事業規模による [時期・回数] 通年 3 回程度
こどもどまんなか プロジェクト	「こどもがやりたい」ことをテーマとし、こどもの主体性や創造性を育む。 [対象] 小学生 [人数] 3 団体 1 団体 20 名程度を想定 [時期・回数] 通年 3 回程度
あそびばざ〜る	関係機関と連携し、滝野公園の豊かなフィールドを活用した自然体験イベントを実施する。 [対象] 親子など [人数] 300 名程度 [時期・回数] 1 月 1 回

他課連携事業	当財団内の他セクションと連携し、施設の設置目的と市民への各種体験活動の提供機会を広げること [対象] 幼児から大人まで [人数] 事業規模による [時期・回数] 通年、年3回程度
--------	--

<社会課題に基づく事業>

今日的な社会課題に対応し、自然体験・生活体験を基盤とした直接的体験活動の提供をとおり、人に限らず自然や物、自分を取り巻く環境に親しみ敬う心や、多様性を認め合う寛容さを培う事業を実施します。

事業名	内 容
子どもの体験格差解消事業	家庭の経済状況等により、体験活動の機会が少ない子どもたちを対象に、自然体験及び生活体験の機会を提供する。 [対象] 主に小学生～中学生 [人数] 100名程度 [時期・回数] 時期未定 1回
ESDの推進に係るモニタープログラム	自然豊かなフィールドを生かし、目の前の自然やいきものへの興味関心を高めることを目的にしたプログラムのモニター提供を行うとともに、調査研究・プログラム開発の機会とする。 [対象] 主に学校団体 [人数] 各回40名～100名程度 [時期・回数] 通年 随時

<指導者養成事業>

市民との連携・協働に基づく施設の運営と市民のボランティア活動支援を推進するため、蓄積してきたフィールドに関する習熟度、当財団の理念のもと様々な分野で進めてきたボランティア育成の経験値・ノウハウを活用し事業を実施します。

野外教育に関わる指導者の養成や、ボランティアの登録・育成・指導、活動支援を行うこととおして、教育活動の推進に係るネットワークの構築を進めます。

事業名	内 容
ボランティア活動支援事業	山の家として求めるボランティア活動者の資質・能力と、ボランティア活動者自身の社会参加意欲の一致をはかりながら、事業の一層の充実とボランティア自身の自己実現に寄与するため実施。 [対象] 市民、登録ボランティア [人数] 10名程度 [時期・回数] 通年
インターンシップ受入事業	次世代の担い手育成につなげるため、学生の職業体験をとおりしてキャリア形成のための支援を行う。 [対象] 大学生、専門学校生等 [人数] 3名程度 [時期・回数] 適宜
指導者養成事業	教職員や野外教育指導者、青少年教育施設職員、自然学校職員等を対象に、自然体験などの専門的なワークショップを実施する。 [対象] 市民、教員、指導者、学生など [人数] 15名程度 [時期・回数] 通年、年2回程度

<自主事業>

事業名	内 容
指導者派遣事業	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] 環境教育や各種体験プログラムの指導等 [対象] 市内および近郊の団体 [人数] 対象団体による [時期・回数] 通年、年 3 回程度
歩くスキー出前授業	スキープログラムの指導をとおして青少年の健全育成に寄与する。 [内容] 札幌市スポーツ局の依頼を受け、スキーの指導業務を行う。 [対象] 市内小学校 [人数] 学校団体による [時期・回数] 冬季、年 15 回程度
ESD 出張型事業	ESD の実現に向けて、対話を通じた各種体験プログラムを提供する。 [内容] ヒグマトランクキット、防災プログラム、 生物多様性プログラム等 [対象] 市内及び近郊の団体等 [人数] 1 回 50 名程度 [時期・回数] 通年、年 10 回程度

(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

山の家設置目的の達成に向けて、魅力的かつ教育的効果の高いプログラム・事業を提供しながら、施設利用者・事業参加者のアンケート及びニーズ調査を実施いたします。また、委員会や各種教育機関、地域団体、その他関係機関等と連携しながら、青少年の集団生活・野外活動に関する調査研究に取り組めます。

<連携・ネットワーク活用による情報収集>

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、C I S E ネットワークなどと連携し、情報収集を行います。

<施設利用者・事業参加者に関する調査>

施設利用者・事業参加者に関するニーズ等を調査します。

<プログラムの開発>

設置目的に基づき、より高い教育的効果を有するプログラムを提供するため、継続的にプログラムの開発に取り組めます。

<効果測定・検証>

山の家各種事業・提供プログラムをより一層効果的なものとし、利用者ニーズを反映した施設運営や事業を行うために、市内小学校や児童会館などの各種教育機関や、関係団体と連携し、効果測定・検証を行います。

<情報発信>

自然体験活動・生活体験活動を主題に、青少年の集団生活や野外活動に関わる情報発信を実施します。

- (4) その他山の家の設置目的を達成するために必要な業務
利用団体の体験活動を行うために必要な業務を実施します。

＜給食業務＞

- ①セルフ盛り付け方式による食堂食の提供および野外炊事で使用する食材の提供を実施し利用者の食育を推進します。
- ②食物アレルギー表示対象品目となる特定原材料8品目及び、特定原材料に準ずる20品目について原材料が分かる成分表を周知します。また、すべての利用者が食事可能なメニューの提供を実施します。
- ③食中毒や感染症の発生防止を目的として、衛生維持管理を徹底します。

＜野外炊事用薪・キャンプファイヤー用井桁薪の提供業務＞

野外炊事およびキャンプファイヤー実施に使用する薪を利用者へ安定的に提供します。

＜シーツ・枕カバーの貸出・回収及びクリーニング業務＞

宿泊に使用する寝具に使用するシーツ、枕カバーを利用者へ貸出します。また、衛生維持管理のため使用後にはシーツ・枕カバーを回収しクリーニングを行います。

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、最新の情報を提供します。
- ③メール、電話での問い合わせには、主に相談担当のスタッフが対応し、申込みの検討段階から各種アレルギー、配慮が必要な利用者対応等、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に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18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、その他山の家の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団体の活動内容に即した活動プログラムの開発や利用案内用の動画の作成により、利用サービスの向上を図ります。
- ②団体向けを主眼に、公園内の季節の移り変わりやフィールドの状況、具体的なプログラム等を紹介し、積極的にSNSやホームページ等で情報発信を行います。
- ③積極的にPRし誘致活動を行います。(市内・道内の高校・専門学校・大学、スポーツ少年団、幼稚園等、札幌市近郊の小中学校、青少年を主体とする活動団体、事業所の企業研修等)
- ④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を配布するほか、ホームページ、SNS等を活用し、積極的に広報します。
- ⑤閑散期に体験活動の普及・振興に係る事業を実施することで、利用者を開拓する取組を進めます。

6 管理業務に付随する業務について

<広報活動>

各種団体に向けて、パンフレットの配布、ホームページ・SNS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、2025年2月末時点において、日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」のウェブアクセシビリ

ティ適合レベルAAに一部準拠します。また、今後についても以下の取組について検討します。

- ①新規ホームページ及び更新ページにおいては、日本工業規格「JIS X 8341-3：2016」の適合レベルAAに準拠する
- ②ウェブアクセシビリティ取組確認・評価を実施する。
- ③当財団が管理・運営する施設におけるウェブアクセシビリティの維持・向上に向けた研修を行う。なお、ホームページの作成にあたっては、札幌市公式ホームページガイドラインを遵守することとし、JIS 規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応します。

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管理用物品・行事材料等の物品購入
- ②修繕等工事の発注
- ③賃借等の役務の発注

令和7年度 札幌市青少年山の家 研修計画

1 人材育成基本方針

対話を常に意識し互いを尊重しあい、現状理解、課題改善に向けてチームとして考働、協働することで様々な困難にも挑戦し、一人ひとりのスキルアップを目指した人材育成を進めます。その積み重ねからチームとしてより高い教育的効果を目指す上で下記3点を掛け合わせた能力発揮が不可欠であり、これらについて効果的かつ計画的に育成するため各種研修を実施します。

○野外活動や自然体験に関する知識・経験、施設・フィールドに関するスキル

○主体的に協力し合い、目的を達成しようとするチームビルディングスキル

○個々の能力、自由、ウェルビーイングを尊重しあうことを基盤としたマインドセットスキル

2 目 的

○野外活動、自然体験活動、環境教育等に関する専門的な知識を有し、指導助言ができる職員を育成する。

○利用者のニーズや時代の要請に臨機応変に対応し、質の高いサービスを提供できる職員を育成する。

○施設内外で想定される自然災害・人的災害等に対応するため、マニュアル等の習熟を図るとともに、定期的な訓練をとおして、状況に応じた判断力・行動力を養う。

3 対 象

札幌市青少年山の家職員（研修内容により対象を設定する）

4 研修内容

分 類	研修内容
OJT 基礎研修	施設職員として業務の基礎となる知識・スキルの習得、マインドセットに係る研修を実施します（施設・設備、児童・利用者対応、フィールドに関すること、提供プログラム指導、関係法令、接遇、野生生物対策、多様性理解・対応、環境教育、事業検討、OJT 等）
専門分野研修	野外活動・自然体験活動、環境教育等に関する、より専門性の高い研修を実施します（ 野外アクティビティ研修、観察指導研修、環境教育指導研修等 ）
安全管理研修 （全体研修）	法令等に基づき消防訓練を行うほか、利用者の安全確保のため防災訓練、救命救急研修を行うほか、必要に応じて野外活動時におけるリスクマネジメント研修、施設管理におけるリスクマネジメント研修を実施します
外部研修 （OFF-JT）	公的機関の主催やその他の機関・企業が行う研修等、外部研修に派遣し、新しい知見・スキルの獲得による能力開発を行います
人材育成の基本 方針に基づく財 団本部研修	当財団において策定している人材育成の基本方針に基づく能力開発の機会を設け、財団職員としての求められる能力・素養を段階的に獲得することで、それぞれの職種や職位に応じた基本的な役割を理解し、主体的な能力開発を行います

※基礎的研修では、日常業務における課題を基に、目標を設定して実施し検証を行います。

※専門的研修は、業務活用を主眼に個々の職員の資質に合わせて設定し、主に事業プログラム展開において活用します。

5 研修日程・内容（年間）

月	研修内容（概要）
4 月	職員の経験値を踏まえ、施設設備の基本的な理解、施設周辺のフィールドの理解、関係法令の理解、利用者対応研修等、施設管理の基本を学び、利用者サービスの向上につなげます。また、チームとしての機能するようファシリテーション研修を行います。新任職員に対しては別途職員としての心得、接遇等施設運営に関する基礎的な研修を行う。
5 月	学校団体利用が本格化する前に、救命救急法、消防訓練を行い、利用者の安全管理体制を強化する。また、利用者支援、提供プログラムの指導・助言方法について研修を行う。
6 月	野外活動時におけるリスクマネジメント研修を行う。
9 月	上半期事業、プログラム等の検証し、下半期に向けた改善点を検討する。
11 月	多様性理解へ向けた研修を行い、利用者対応能力の向上につなげるとともに提供プログラムや主催事業に反映させる。また消防・防災訓練を行い、利用者・職員の安全管理に努める。当年度の事業実施状況について振り返り、次年度事業計画へ向けて方針を検討する。
12 月	環境教育プログラムの指導方法に関する研修を行い、提供プログラムや主催事業に反映させる。冬期の利用対応へ向けて、施設設備の使用方法について全職員で再確認をする。環境教育並びに、提供プログラム（雪を活用したプログラム）の指導方法について研修を行う。次年度事業計画へ向けて、方針に基づき事業を検討する。
1 月	冬期の山の家周辺フィールドの動植物に対する理解を深めるとともに、提供プログラムの準備、プログラムの見直し・開発、安全管理研修を行う。
3 月	当年度事業計画について総括し、併せて次年度事業計画内容について理解を深める。
随時 7.8.2 月を 含む	季節で変化する山の家周辺フィールド、動植物に対する知識と理解を深めるとともに、提供プログラムの準備、プログラムの見直し・開発を行う。野外活動・自然体験活動、環境教育等に関する専門的研修（外部研修を含む）に取り組む。

令和7年度 札幌市青少年山の家 清掃計画

1 清掃の種類

- (1) 日常清掃・・・作業内容に基づき実施する。
- (2) 計画清掃・・・作業内容に基づき実施する。
- (3) 対応清掃

※上記以外の事項であっても、状況に応じて、札幌市青少年山の家（以下、山の家）が清掃管理上で必要と認める場合は、委託者と受託者で協議のもと実施すること。

2 作業時間

- (1) 日常清掃
年末年始（12月29日から1月3日）、施設休館日（年間4日程度）を除く毎日。
原則として午前7時30分から午後14時30分までに行う。
- (2) 計画清掃
職員の執務及び利用者の活動に影響を及ぼさないように行い、午前7時30分から午後14時30分までの間とし、原則として施設利用者がいない日程で行うこと。詳細については、委託者との協議の上定める。
- (3) 対応清掃及び雑役
委託者の指示により、随時行うこと。

3 休日

- (1) 年末年始休館日 令和7年12月29日～令和8年1月3日【6日間】
- (2) 年度末施設点検日 令和8年3月31日【1日間】
- (3) その他施設休館日 【3日間】

合計：年間10日間（予定）

4 業務責任者の選任

業務責任者については、業務従事者から1名を選任する。

5 業務従事者にかかわる事項

- (1) 業務責任者については、業務従事者から1名を選任する。
- (1) 業務従事者の配置
山の家の利用状況に応じ、円滑に業務を遂行できる体制を整え、業務従事者を配置すること。
- (2) 安全管理
 - ア) 受託者は、業務の実施にあたり、業務従事者の事故防止に十分注意するとともに、事故に対する一切の責任を負う。
 - イ) 備品及び設備等を破損し、又は破損個所を発見した時は、直ちに委託者に連絡の上、適切な処置を取ること。
- (3) 服装等
 - ア) 業務従事者は、常に清潔な制服を着用する。名札を付けなければならない。
 - イ) 業務従事者は胸部に名札を着けて業務を行うこと。
 - ウ) 業務従事者は、身分証明書を携帯し、委託者の指示があった場合には提示する。
- (4) 清掃員控室の貸与及び管理
業務従事者の控室として、清掃員控室を受託者に無償にて貸与する。また、受託者の責任のもと適切に使用すること。

6 衛生消耗品・清掃資材等の負担区分

- (1) 衛生消耗品
各種ゴミ袋、トイレットペーパー、消臭剤、手指消毒剤は委託者が負担する。ただし、交換・補充・在庫管理は受託者が行い、使用量・在庫状況等を委託者へ報告す

ること。

(2) 清掃資材・道具の負担

業務を遂行するために必要な消耗品及び道具等は受託者の負担とする。

7 守秘義務

受託者は、履行期間中のみならず、履行期間終了後であっても、本業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務従事者についても同様であり、受託者は業務従事者に対し必要な指導・監督等の必要な措置を講じなければならない、業務従事者が秘密を他人に漏らした場合の責任を負う。

8 環境への配慮

- (1) 業務に使用する洗剤、剥離剤、ワックス等は良質なものを使用することとし、厚生労働省で室内濃度指針値を定めている揮発性有機化合物 13 物質を含まない製品を使用すること。やむを得ず 13 物質が含まれている製品を使用する場合は、13 物質の含有が極めて少ない製品を使用し、事前に成分が確認できる書類（安全データシート、VOC 測定試験報告書等）を提出し、委託者の承認を受けること。
- (2) 電気、水道等の使用にあたっては、極力節約に努め、ゴミ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 札幌市の環境方針に基づき環境負荷の軽減に努めること。

9 一般的注意事項等

- (1) 鍵の取扱いについて
業務で使用する施設の鍵については、受託者に貸与する。鍵の管理責任は、業務責任者とし、業務従事者への受渡はきちんと管理すること。また鍵の複製はしないこと。鍵を紛失又は破損させた場合は、速やかに委託者へ届け出ること。
- (2) 備品・設備の破損等
業務遂行にあたって、備品及び設備等を破損し、または破損個所を発見した場合は、直ちに委託者へ連絡のうえ適切な処置をとること。
- (3) 施設の防犯、防災に関すること
盗難、火災等の発生に注意し、緊急事態等が発生した場合は、速やかに委託者へ連絡のうえ適切に処置すること。また、作業終了の際は施錠及び火気処理を確認し、不用灯の消灯をしなければならない。
- (4) 拾得物は、直ちに委託者へ届け出ること。
- (5) 労働社会保険諸法令を遵守し、委託者の責任のもと、業務従事者を把握するとともに適切に労務管理すること。
- (6) 常に施設の清潔を維持するよう責任ある清掃を行うものとし、委託者から要求があった時は、作業完了時の立会い検査に応ずること。この場合、要求があれば作業の補修をしなければならない。
- (7) 作業の終了に際しては、椅子・机・ゴミ箱等は、所定の場所へ戻しておくこと。
- (8) 随時施設の内外を巡回し、特に汚れが目立つところの清掃をし、清潔な状態を維持するよう努めること。

10 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、履行開始に先立ち、委託者の指示があった場合には従前の受託者から実地による実務的な引継ぎを受ける。
- (2) 受託者は、履行終了に際し、委託者の指示があった場合には、受託者が業務を行った際に作成した業務に必要な手順・方法等を記載した資料を委託者に提出する。
- (3) 受託者は、履行終了に際し、委託者の指示があった場合には、上記（2）の資料等によるほか、新規の受託者に対し実地による実務的な引継ぎを行う。
- (4) 業務引継ぎの詳細、実施期間等については、委託者と協議して定める。
- (5) 引継ぎに係る費用は受託者の負担とする。

11 その他

- (1) 教育施設の性質上、職員、利用者に対し丁寧な挨拶や対応を心がけ、身だしなみを清潔に保つよう十分に留意すること。
- (2) 作業を行うにあたっては、利用者の活動に支障がないよう十分に留意すること。
- (3) 利用者より苦情または意見があった場合は、適切な対応をとるとともに、速やかに委託者に報告を行うこと。
- (4) 公園内の車両通行については、山の家が発行する車両通行許可証を提示し、交通法規を厳守のうえ、市民利用者の安全及び公園利用の妨げにならないよう十分注意すること。
- (5) 作業の遂行にあたって疑義が生じた場合は、必ず委託者と協議のうえ、指示を受けて実施すること。
- (6) 本仕様書に明記されていない事項については、委託者と協議のうえ実施すること。

＜＜作業内容＞＞

1 日常清掃

- (1) 各部屋の日常清掃は以下のとおり実施すること。

区分	清掃箇所	床仕上げ	清掃内容	回数
研修棟	カタクリ (83 m ²)	フローリング系	床面掃き・拭き 備品の整理 屑入れの処理 掃除機がけ	
	ふれあい広場 (125 m ²)	カーペット系	床面掃き・拭き	
	クルマユリ (126 m ²) スズラン (105 m ²) ユキザサ (83 m ²) エントランスホール (168 m ²) エンレイソウ (110 m ²) 食堂 (325 m ²) 給湯室 (5 m ²)	塩化ビニール系	クルマユリ・エンレイソウ・食堂の机上拭き 椅子その他の埃払い 屑入れの処理 掃除機がけ 流し台清掃	
	廊下 (350 m ²) 階段 (28 m ²) スロープ (79 m ²)	塩化ビニール系 ゴムチップ系	床面掃き・拭き 掃除機がけ 手すり等の拭き	
	トイレ (59 m ²)	塩化ビニール系	床面掃き・拭き 便器・洗面台清掃 排水管の詰まりの処理 鏡の手入れ 衛生消耗品等の補充 スリッパの拭き上げ	随時
	玄関 (風除室) (23 m ²)	カーペット系	掃除機がけ スリッパの拭き上げ	1回／日
	脱衣室 (58 m ²)	塩化ビニール系	床面掃き・拭き 衣服入れ拭き 洗面台清掃・鏡の手入れ 足拭きマットの手入れ・交換 掃除機がけ	1回／日

	浴室 (129 m ²)	タイル系	洗い場・浴槽の清掃 洗い桶・洗い台の洗浄 排水管詰まりの処理 シャンプー等の補充 カラン等の清掃 鏡の手入れ	
区分	清掃箇所	床仕上げ	清掃内容	回数
	シャワー室 (5 m ²)	塩化ビニール系	洗い場・脱衣所の清掃 洗い台の洗浄 排水管詰まりの処理 シャンプー等の補充 壁面の拭き上げ 鏡の手入れ	1 回／日
宿 泊 棟	宿泊室・サンルーム (20 室) (780 m ²) ミーティングルーム A 1・1 A 2 (80 m ²)	フローリング系	掃除機がけ 床面拭き 備品、寝具の整理・点検 屑入れの処理	1 回／日
	引率者控室 1～6 (6 室) (120 m ²)	カーペット系	掃除機がけ 床面掃き・拭き 洗面台清掃 排水管詰まり処理 備品、寝具の整理・点検 屑入れの処理	
	ミーティングルーム B (40 m ²)	カーペット系	掃除機がけ・机上拭き 屑入れの処理	
	トイレ・洗面所 (108 m ²)	塩化ビニール系	床面掃き・拭き 洗面台清掃、便器洗浄 排水管詰まりの処理 鏡の手入れ 衛生消耗品等の補充 スリッパの拭き上げ	随時
	廊下 (475 m ²) 階段 (46 m ²)	塩化ビニール系 ゴムチップ系	床面拭き 掃除機がけ 手すり等の拭き	1 回／日
多 目 的 ホ ー ル 棟	廊下 (60 m ²) 階段 (70 m ²)	塩化ビニール系 ゴムチップ系	床面掃き・拭き 掃除機がけ 屑入れの処理 手すり等の拭き	1 回／日
	ホワイエ (190 m ²) 小ホール・水のみ場 (63 m ²) 風除室 (団体入口) (10 m ²)	塩化ビニール系 ゴムチップ系	床面掃き・拭き 掃除機がけ 屑入れの処理 流し台清掃	
	ギャラリー (101 m ²)	塩化ビニール系	床面拭き	
	トイレ (22 m ²)	塩化ビニール系	床面掃き・拭き 洗面台清掃・便器洗浄 排水管詰まりの処理 鏡の手入れ 衛生消耗品等の補充 スリッパの拭き上げ	

	炊事場 (264 m ²) 用具庫 (14 m ²) ゴミ保管庫 (6 m ²)	コンクリート系	床面掃き・拭き 流し台清掃 屑入れの処理 排水溝清掃 排水管の詰まりの処理 ゴミ・落ち葉等の除去	1 回／日
	灰捨場 (5 m ²)	コンクリート系	床面掃き	随時
外 回 り	くわの実広場 各広場		屑入れの処理 ゴミ・落ち葉等の除去	随時
	施設外周 駐車場		ゴミ・落ち葉等の除去	随時

※各室の清掃m²数

- ①宿泊棟 【1,861 m²】
- ②研修棟 【1,649 m²】
- ③多目的ホール 【805 m²】

(2) その他留意点

①外掃に関すること

- ・外壁等の汚れは、デッキブラシ等を用いて適宜取り除くこと。
- ・ルーフドレーンのゴミを取り除くこと。
- ・側溝は随時清掃し、詰まらないようにすること。

②内掃に関すること

- ・窓ガラス（内部・外部）及び窓枠は、適宜拭くこと。また、ガラス面を拭き取り後、縞、汚れ等が無い状態であること。
- ・天井及び隅部は、埃、ちり、糸くず、落書き、クモの巣等がない状態であること。
- ・カーペット及びマット等は、埃、土、シミ等が無いこと。
- ・床は、ゴミ、埃、綿くず、紙くず、ガム等が無く、水やその他の液体等がこぼれていない状態で、備品等の移動に伴う傷等が無いこと。
- ・壁は、ポスターの貼り付け跡、備品や機材等の設置による跡が無い状態であること。
- ・ドアは、枠やレール等がきれいで、ゴミ、チリ、砂、テープの跡やシミなどが無い状態であること。
- ・内装の汚れは、万能洗剤等を使用して取り除くこと。
- ・電話器は毎日拭き、消毒をすること。
- ・ストーブの埃（裏側のファンガード）はブラシ及び掃除機を用いて適宜取り除くこと。
- ・トイレ等の清掃時は、消耗品の交換を行うこと。
- ・エントランス、宿泊室、ふれあい広場については、利用団体入館前までに作業を終了すること。

- ③委託者や利用者等から清掃箇所の要請があった場合は、速やかに着手すること。（対応清掃）
- ④利用状況により清掃箇所や順序が変わるため、事前に予約状況や利用予定を委託者と確認のうえ作業を行うこと。
- ⑤清掃回数については最低限の回数であり、常に施設内を巡回し、清潔な状態を維持するよう適宜清掃を行うこと。

(3) ゴミの分別

- ①ゴミの分別は、一般廃棄物及び再生可能品並びに産業廃棄物に分別し、一般廃棄物及

- び再生可能品は塵芥庫へ、産業廃棄物は、委託者の指定する場所へ収集すること。
- ②分別の不明な廃棄物は、委託者と協議のうえ適切な収集を行うこと。
- ③野外炊事及び各キャンプファイヤー場で使用した薪や炭の燃えかすを残り火入れから回収し、委託者の指定する場所へ運搬すること。
- ④ゴミ保管庫、塵芥庫は、適宜内部洗浄し衛生管理に努めること。

2 計画清掃

(1) 計画清掃は以下のとおり実施すること。

区分	場所	清掃内容	回数
塩化ビニール系床面 (2,180 m ²)	①研修棟 ふれあい広場・廊下 (350 m ²)、 クルマユリ (126 m ²) スズラン (105 m ²) ユキザサ (83 m ²) エントランスホール (168 m ²) エンレイソウ (110 m ²) 食堂 (325 m ²) 書庫 (10 m ²) 給湯室 (5 m ²) 保健室 (20 m ²) 便所 (59 m ²) 脱衣所 (58 m ²) シャワー室 (5 m ²) 階段 (28 m ²) ②宿泊棟 便所・洗面所 (108 m ²) 廊下 (475 m ²) 階段 (46 m ²) ③多目的ホール 便所 (22 m ²) 放送室 (8 m ²) 器具庫 (69 m ²)	ポリッシャーにて洗浄・良質のワックスを塗布・乾燥	2回／年
スロープ系床面 (79 m ²)	①研修棟 スロープ (79 m ²)	ポリッシャーにて洗浄・汚水を吸引・乾燥	2回／年
ゴムチップ系床面 (507 m ²)	①多目的ホール 廊下 (73 m ²) 階段 (70 m ²) ホワイエ・ギャラリー (291 m ²) 小ホール (63 m ²) 風除室 (団体入口) (10 m ²)	ゴムチップ系は洗剤洗浄・吸水・乾燥	2回／年
フローリング系床面 (163 m ² +780 m ²)	①研修棟 カタクリ (83 m ²) ②宿泊棟 ミーティングルーム A1・A2 (80 m ²)	ポリッシャーにて洗浄・良質のワックスを塗布・乾燥。状況に応じて磨き艶出し。	1回／年
	①宿泊棟 宿泊室 (780 m ²)	洗浄後、拭き取り、乾拭き	

カーペット系床面 (532 m ²)	①研修棟 玄関風除室 (23 m ²) ふれあい広場 (125 m ²) 館長室 (27 m ²) 職員宿直室 (18 m ²) 清掃員控室 (18 m ²) 職員事務室 (125 m ²) 職員更衣室 (11 m ²) 厨房控室 (11 m ²) 警備員室 (14 m ²) 引率控室 (120 m ²) ミーティングルーム B (40 m ²)	洗剤洗浄・吸水・乾燥	1回／年
人工芝系床面 (708 m ²)	多目的ホール	洗剤洗浄・吸水・乾燥	1回／年
窓ガラス・窓枠サッシ (1,269 m ²)	施設内全域	洗剤洗浄・拭き取り・乾拭き	1回／年
研修棟・宿泊棟照明器具 (470ヶ所)	施設内全域	LED、蛍光灯等	1回／年
多目的ホール照明器具 (165ヶ所)	施設内全域	LED、蛍光灯等	1回／年

《注意事項》

※ワックス塗布は、2回塗り以上とする。(塩化ビニール系床面：年間4回以上)

※各設備の表面に埃、塵、カビ、油汚れはないか確認をすること。

※揮発性有機化合物 13 物質等を含むワックス、芳香・消臭剤の薬剤や日用品の使用は避けること。

(2) 計画清掃の実施時期

委託者と受託者が協議のうえ、実施日時を決定する。

令和7年度 札幌市青少年山の家 警備計画

1 警備の種類と方法

施設常駐警備

2 業務内容

- (1) 受託者は、山の家において、各日、常駐警備を実施する。また、施設休館日となる年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）の6日間においては終日常駐警備を実施する。
- (2) 常駐警備を実施する時間は、原則として17時00分から翌日9時00分までとする。また、施設休館日においては、9時00分から翌日9時00分までとする。
- (3) 山の家の都合により、常駐警備時間を変更する必要がある場合には、双方協議の上変更することとする。

(4)

(5) 常駐警備の実施内容

- ア) 以下の「巡回時間帯」の表に基づき定時巡回を行う。なお、巡回の際には、山の家無線機、時計、携帯電話を携行し、巡回時刻を記録して、警備日誌に記載すること。
- イ) 施設内外を巡視し、戸・窓・非常口の施錠確認、消灯忘れ、各種備品や破損箇所、不審物の発見と処置及び、不審者の有無の確認を行う。拾得物を発見した際は、適切に保管し、委託者に引き継ぐこと。
- ウ) 厨房、屋外キャンプファイヤー場等の火気の点検を行う。
- エ) 職員及び利用者の出入り管理業務を行う。
- オ) 緊急対応時に、滝野すずらん丘陵公園設置ゲートの開閉作業を行う。
- カ) 警報発報箇所の確認を行い、適切に対処を行う。
- キ) 有事の際の連絡通報、初動措置、避難誘導及び救護等を行う。
- ク) 設備機器等の監視（メーター確認・記録等）を行う。
- ケ) 浴室の施錠管理、塩素測定等を行う。
- コ) 必要に応じて利用者への簡易な案内、電話対応等を行う。
- サ) 電気柵を設置した場合、通電の確認および通用口の管理確認を行う。
- シ) 冬期間における玄関、非常口周辺の巡回に必要な最小限の除雪を行う。
- ス) その他防犯、防災上必要と認めた場合における適時の巡回を行う。
- セ) 警備日誌を作成提出するほか、侵入・盗難・火災及び器物破損など警備目的、任務に関連する事故等が発生した時は、迅速にその内容及び処理状況等の口頭報告を行うとともに記載した報告書を提出する。

(6) 巡回警備時間

山の家利用者の動向によってはこの限りではなく、委託者と受託者双方協議のうえ、変更することができる。なお、巡回時間以外については警備員室及び職員事務室にて待機し、職員の指示を受け対応すること。

《巡回時間帯》

巡回時間	主な業務	備考
17:00～	職員引継	
～		
～		
～		
22:00～		施錠作業
～		
6:00～		開錠作業
～9:00	職員引継	

《施設休館日における巡回時間帯》

巡回時間	巡回箇所	備 考
9:00～		警備員間にて引継
～		
～		
～		警備員間にて引継
～		
～		
6:00～		
		※適宜、休憩及び仮眠

(7) 警備本部の設置

受託者は、緊急連絡等の措置のため、警備本部を置くとともに、緊急事態の後方支援に対処するものとする。

3 異常発生時の措置

受託者が、異常または事故を発見した場合には、臨機適切な処置を取るとともに、速やかに状況を次の要領で報告するものとする。

- (1) 犯罪の場合 110 番及び委託者等の必要箇所に通報または報告を行う。
- (2) 火災の場合 119 番及び委託者等の必要箇所に通報または報告を行う。
- (3) 異常気象の場合 台風、強風、大雨などにより災害発生のおそれがあると予測される場合は、巡回の回数を増やす等、非常事態に備えるものとする。
- (4) 震災その他事故の場合 委託者等の必要箇所に通報または報告を行う。

4 業務遂行のための一般的な事項

(1) 警備業務従事者要件

- 1 業務従事者は、受託者と直接雇用関係にある者とする。
- 2 業務従事者は、警備業法上の要件を満たし、警備業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有する実務経験1年以上の者とする。
- 3 心身ともに健康な者で、責任感が強く誠実に業務を遂行できる者
- 4 言葉使い、挨拶、市民利用者対応ができる者
- 5 警備業法に定める警備員の制限に抵触しない者
- 6 普通救命講習を受講している者

(2) 警備員の服装及び身分証明書

業務従事者は、警備業法に基づく所定の制服、制帽及び護身用具等を常時着用させ、胸部に名札をつけさせること。また、身分証明書を携行させること。

(3) 緊急要員等の待機

受託者は、異常発生時に対処するため、電話等の連絡設備及び連絡車両を常備するほか、処置に必要な予備員を待機させ、状況に応じ異常発生場所へ急行する体制を整えること。

(4) 秘密の保持

受託者は、業務上知り得たことを第三者に漏らし、又は利用してはならない。

(5) 安全の確保

受託者は、業務実施にあたり、従事者の事故防止に十分注意するとともに、従事者の事故に対する一切の責任を負うこと。

(6) 鍵等の貸与・管理

警備従事者に業務遂行のために必要な、鍵等を貸与する。貸与を受けた鍵等は、受託者の責任のもとに保管し、業務上、必要な時間と場所に限り使用し、紛失防止対策を確実に実行すること。また複製は行わないこと。

(7) 警備員控室の貸与・管理

警備業務に従事する警備員の控室として、山の家にある警備員室を受託者に無償にて貸与する。また、受託者の責任もと適切に使用すること。

(8) 車両について

警備業務において職員の指示により山の家が管理している車両を使用しても構わないものとする。

(9) 環境への配慮

警備業務上、使用する電気、水道等については節約を心がけること。また、業務に使用する車両の運転にあたってはエコドライブに努めること。その他、業務に必要な用品等は、環境に配慮したものを使用すること。

5 その他注意事項

- (1) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスが提供されるよう警備業務を遂行すること。
- (2) 労働社会保険諸法令を遵守し委託者の責任のもと、業務従事者を把握するとともに適切に労務管理すること。
- (3) 市民利用者に対する言葉遣いや態度等、接客マナー全般に留意して業務に当たること。また、市民利用者より苦情又は意見等があった場合は、丁寧かつ適切な対応をとるとともに、遅滞なく委託者に報告を行うこと。
- (4) 公園内の車両通行については、山の家が発行する車両通行許可証を提示し、交通法規を厳守のうえ、市民利用者の安全及び公園利用の妨げにならないよう十分注意すること。
- (5) 業務遂行にあたっては、常時、業務従事者及び委託者と連携を密にし、事故等が発生した場合には、遅延なく委託者に報告し、その指示を受けなければならない。
- (6) 本計画に明記されていない事項については、委託者と協議のうえ実施すること。

以上

札幌市青少年山の家緊急連絡レベル表

レベル	適 応	担当者	連絡機関等
5	・死亡事故または命にかかわる事故 ・火災発生 ・建物崩壊 ・消防車両、警察車両出動時 ・野生動物(くま)の徘徊	即座に 管理部門責任者 及び 事業部門責任者 へ連絡 ※緊急対策 会議の開催	【第1報】 統括責任者/職務代行者 札幌市教育委員会 活動協会事務局 公園事務所 管理センター
4	・公園内での事故 ・施設利用者の行方不明 ・救急車の要請(意識消失等) ・野生動物(くま)の痕跡発見 ・自然災害発生により運営に支障をきたす	即座に 管理部門責任者 及び 事業部門責任者 へ連絡	【第1報】 統括責任者/職務代行者 札幌市教育委員会 活動協会事務局 公園事務所 管理センター
3	・施設内での大きな事故 ・救急車の要請(大けが等) ・施設設備の重大なトラブル (利用者に迷惑をかけるもの) ・各種感染症の発生 ・アレルギー、食中毒、異物混入により利用者被害が発生したもの ・レジオネラ属菌発生他	即座に 管理部門責任者 及び 事業部門責任者 へ連絡	【第1報】 統括責任者/職務代行者 札幌市教育委員会 活動協会事務局 公園事務所 管理センター
2	・施設設備の簡易なトラブル (応急処置で対応できるもの) ・救急車の要請(発熱等)	翌朝 管理部門責任者 及び 事業部門責任者 へ連絡	【第1報】 統括責任者/職務代行者 ※公園事務所 (救急車要請時のみ即座に報告) 札幌市教育委員会へ報告
1	・発熱、軽い怪我など団体での対応	日誌に記入翌 朝口頭報告	なし

【 札幌市青少年山の家 自衛消防組織 】

(令和 7 年 3 月現在)

