

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して、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として、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と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