

令和7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) 管理運営業務の基本方針、事業目標

<基本方針>

「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」

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市民開放型の野外教育施設として新たな価値の創造と実現を目指します。

- 多様化が進む利用ニーズや社会情勢の変化をとらえた自然体験活動を展開し、自然とふれあい、自然に対する興味関心と理解を深める施設運営を進めます。
- 自然体験活動から気づきと学び、人と自然のつながり、人と人のつながり、持続可能な社会と未来を創造する人づくりにつながる機会を提供します。
- 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、新・さっぽろ子ども未来プラン等、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、社会的課題解決と公の施設としてのサービス向上の取組を実践します。

<事業目標>

- ①自然の村の特色ある環境資源（自然、野生生物、水源、風土、文化、伝統、自然の循環等）を最大限活用し、自然体験活動で気づきと学びの仕掛けづくりを進め、自然から学ぶ機会を提供します。
通年開設の施設として、定山溪ならではの四季折々の体験プログラムで、日常では体験できない気づきと学びの機会を提供します。
- ②自然体験活動をとおして、豊かな家族の時間、グループの時間、ソロキャンプなど、すべての自然の村利用者の利用ニーズと充実した価値のある時間の提供を目指します。
自然体験活動、体験プログラムや事業をとおして、市民の交流や利用形態に合わせた豊かな時間の提供を目指します。
- ③自然体験活動をとおして豊かな心と人の育成を目指します。
定山溪自然の村のフィールドを活用し、自然とふれあい、親しみや興味関心を持つことで、心豊かに自他を尊重する子どもたちの育成に努めます。自然の循環や人と自然のつながり、自然を大切にすることを学び、さまざまな年代での持続可能な未来社会創造のための人づくりを目指します。
- ④地域住民、地域団体、関係団体と連携し地域に根差した運営を進めます。
地域との情報交換、定山溪地区の事業協力等により地域の連携を図り、また、市内の関連施設や事業協力により、地域とともに成長し、地域社会に貢献します。
- ⑤自然の村の活動促進に協力してくれる人材の活動を支援します。
さまざまな立場の生涯学習、社会教育、環境教育、社会参画等の機会として、共に学び合い、活動をきっかけとした人と人とのつながりの場として人材の育成と活動の支援を推進します。
- ⑥施設の利用促進に努めます。
多様化するライフスタイルに合わせた利用形態の把握と新たな利用層の獲得に向けホームページ・SNS等を活用した広報を積極的に発信し利用促進につなげます。また、札幌市内、近郊の小・中学校及び特別支援学校・学級を中心にした教育機関

への広報活動を行い、平日の利用促進を図ります。

- ⑦利用者が安全安心に利用できるよう日々の点検強化や小規模修繕等の施設管理を計画的かつ効率的に行い、限りある予算の中でより良い成果を得られる運営に努めます。

施設安全管理を徹底し、点検や修繕などの計画的、効果的な実施と予算管理のもと最善の成果を目指します。

<数値目標>

- ① 利用者総数
2024年度目標 19,200人
2025年度目標 20,000人
- ② 事業プログラム参加者総数
2024年度目標 5,760人
2025年度目標 6,600人
- ③ 参加者アンケートにおける満足度
2024年度目標 98%
2025年度目標 98%

(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置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、必要に応じて札幌市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に、広報紙及びホームページ等広報媒体の有効活用を努めます。

(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低減は、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。また、持続可能な開発目標（SDGs）

の視点を踏まえた環境に配慮した取り組みを推進し、持続可能な社会実現に寄与する為、行動します。

<具体的な取組例>

- ①職員に対して持続可能開発目標（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。
- ②施設利用者に対して、ごみの持ち帰りに関わ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。
- ④5R（＝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。
- ⑤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。
- ⑥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）
- ⑦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）
- ⑧冬期間の共有施設床暖房装置設定温度を気象条件により変更することで、電気使用量の削減に努めます。

（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、道内外の大学からの就業体験活動（インターンシップ）の受け入れ等の財団PRを広く行うことで、入社希望者の母集団獲得に努めています。

当財団として一括採用を行った後、本人経験や定山溪自然の村業務の適正が見込まれる職員を配置します。

②有期雇用職員の採用

財団ホームページへの情報掲出のほか、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増加に伴い必要な人員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れ替えは行いますが、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、財団全体で障がい者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多様な利用ニーズが増え、市民の自然体験活動に対する興味関心や多様化が進み、野外教育施設に求められる知識や経験、専門性が必要とされています。併せて、社会的課題に対して野外教育が果たす役割にも変化がみられます。これらの役割を果たし、自然体験活動の専門性の向上や多様なニーズに対応するための知識や技術、人と人をつなぐコミュニケーション能力や常に変化する社会情勢に対する理解力や情報収集力等が必要と考えます。

また、定山溪自然の村の特色ある自然やフィールドを十分に活用するには、取り巻く自然環境を十分に熟知し、自然と人をつなぐ役割を発揮するための人材育成が必要だと考えます。

各分野の研修により専門的知識や技術を高め、施設の管理運営や自然体験活動に関する全国の学習会、研修会、情報交換会等に積極的に参加し、情報収集、知識と専門技術の向上を図ります。

地域社会に信頼と貢献ができる「求められる人材」であること、「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」のための人材育成を行っていきます。人材育成として実施する研修については、別紙3「職員研修計画」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 plus (ステップ2) 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
- ・育児休業・出産時育児休業に関する相談窓口の設置
- ・法令違反行為に関する通報（公益通報）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

<委託の適正な確保の方策>

業務を確実に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、「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す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、札幌市教育委員会に報告し、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、直ちに札幌市教育委員会に報告し、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(別紙4)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（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、札幌市教育委員会に相談、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、速やかに札幌市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、帳簿等については札幌市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札幌市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、個人情報保護に関する法律を遵守します。

<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、札幌市教育委員会及び運営協議会に報告し、その対応に

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札幌市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関わりにより、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札幌市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関わる書類及び帳簿類の一切を適切に管理保管し、札幌市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>

利用者の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

①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。

②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。

③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。

④拾得物の適正な取扱

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。

⑤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、緊急時の連絡システム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
清掃業務 ・ 日常清掃 ・ 計画清掃 ・ 廃棄物収集処理	・ 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。 ・ 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。 ・ 利用者からの指摘や要求に迅速に対応します。 ・ 廃棄物の定期的収集・処理を行います。 ・ 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と環境教育に努めます。	指定管理者 及び 専門業者

<p>警備業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常駐警備 ・休業日の警備 ・機械警備 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施錠・鍵の管理等施設維持管理に努めます。 ・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。 ・有事の際は、適切な連絡通報及び避難誘導等を行います。 ・人感センサー等による機械警備を行います。 ・警備業法等関係法令を遵守します。 	<p>指定管理者及び 専門業者</p>
<p>施設及び設備の保守点検業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 	<p>指定管理者及び 専門業者</p>
<p>修繕業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・修繕対応の結果は遅滞なく札幌市教育委員会に報告します。 ・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等を行います。 ・施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるよう努めます。 	<p>指定管理者</p>
<p>備品管理業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	<p>指定管理者</p>
<p>駐車場警備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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、その結果を札幌市教育委員会に報告します。 	<p>専門業者</p>
<p>外構緑地管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・剪定、除草、養生、冬囲い等敷地内の適切な維 	<p>指定管理者及び 専門業者</p>

	<p>持管理を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業に伴い、施設等に損傷がないよう十分注意します。 ・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。 ・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。 ・病虫害防除や散水等簡易な物は職員が実施します。 	
除雪	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・事故防止に十分注意し、作業を行います。 ・施設周辺や簡易な除雪は職員が実施します。 	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「札幌市定山溪自然の村防災・災害対応マニュアル」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の状況については直ちに札幌市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、定山溪自然の村野生動物（ヒグマ）対策マニュアルに基づいて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札幌市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子どもから高齢者まで誰もが自然に親しみ、自然体験活動から気づきと学びがある事業の提供を目指します。
- ②野外教育施設として自然の村の豊かで特色のあるフィールドを活用し、自然体験活動をおとした学習機会を提供します。

(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>

- ・自然の村の施設や各エリアを有効活用し、利用者が主体的に活動を行う中で気づきと学びを得られるような仕組みを提供します。
- ・循環型社会の実現に向けた野外体験活動の提案を行います。
- ・効果的な自然体験活動を提供するために、利用者の経験やニーズを捉えたプログラムの開発・提供や技術指導・支援を行います。
- ・自然の村のプログラムを外部で実施することにより、自然の村の広報及び利用に繋げる機会を提供します。

<実施プラン>

- ・管理センター（受付（チェックイン／アウト））
非日常空間への導入、野外体験活動や自然環境、野生動物に関する情報提供、受付等から利用者の実践したい自然体験活動に合わせた利用の提案を行い、総合的な利用者支援を行います。
- ・宿泊施設、体験施設（コテージ、テントハウス、テントサイト、野外炊事棟、調理室）
家族の時間・グループの時間・自分と向き合う時間など利用ニーズに合わせた活動の拠点として、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（アカエゾマツ・カツラ林）
樹木の紹介、昆虫の観察、野鳥の観察、感覚機能を利用した体験（視覚（観察）・嗅覚（かつらや新緑（森）の匂いなど）・触覚（木に触れる・腐葉土や落葉の感触を感じる）など）や樹木と触れ合うプログラムを提供し、森林環境教育の機会を提供します。
- ・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自然体験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・太陽の広場・体験コーナー）
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。自然観察に関する助言や野生動物に関する解説、薪割り体験など利用者の自然体験活動の支援機能として運営します。
また、安全にエリアを使用できるよう、草刈りや保全活動を進めます。
- ・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）
石狩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、野生生物等に関わる安全を十分確保しながら、自然観察、スノーシュー体験等気づきと学びにつなげる直接体験を提供します。豊かな森林環境の中で森林、植物、野生生物などについて自然の魅力を紹介する事業を行います。
また、事業などで安全に「定山溪遊々の森」を使用できるように、草刈りや保全活動を進めます。
- ・木の広場、池などのフィールド
水生昆虫を含む昆虫や野鳥等について気づきと学びを提供する場を想定し、利用者が主体となって活動できるプログラムを開発・提供します。自然環境保護の観点からフィールド整備を専門家等の意見を参考にしながら進めます。
- ・新たな自然体験活動の方法やノウハウを提案する事業
施設における新たな活動スタイルや体験活動などを提案し、野外体験活動の振興を図るとともに利用促進の一環とします。
- ・自然とふれあい親しむための森林環境教育事業
自然の村や定山溪遊々の森のフィールドを活かし、参加者の対象に合わせた内容を、定山溪の歴史や文化、動植物の観察や生態について、自然の循環などを交えて

伝承する事業を行います。

- ・体験活動の不足などの社会的課題解決に向けた事業
体験活動が不足している青少年に向けて、自然の村のフィールドを生かした事業を提供します。
- ・外部に赴き、自然の村のプログラムを生かした事業
自然の村のプログラムを外部で実施することにより、自然体験活動の指導及び自然の村の利用に繋げる事業を展開します。

事業名	目的・内容（対象・人数等）	時期・回数
貸室事業	<p>【目的】自然体験活動のため、定山溪自然の村を利用させる。</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用申込の受付、使用承認、利用料金の収受などに関する対応業務を行う。 ・利用ニーズに合わせた活動の拠点として、安心して利用いただける環境を提供するとともに、各種野外活動の相談対応を行う。 ・車いす対応コテージの優先予約受付など、平等利用を確保するための方針及び取組項目を明確化し、取組を実施する。 ・利用者の安全確保を第一に優先し、施設、設備の維持管理を行う。 <p>【対象】利用者</p> <p>【人数】20,000人</p>	通年 随時
「気づきと学び」プログラム提供事業	<p>【目的】自然の村の特色ある環境資源等を活かし、施設利用者がそれぞれの時間で主体的に学ぶことができるプログラムを提供する。</p> <p>【内容】昆虫・野鳥・植物・樹木など、観察方法や種類・生態・特徴などについて楽しみながら学ぶことができるセルフプログラム 等</p> <p>【対象】施設利用者</p> <p>【人数】1,800人</p>	通年 随時
ガイドプログラム提供事業	<p>【目的】施設利用者に対し自然環境に触れ合う機会を提供する。</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「定山溪遊々の森」や村内のフィールドガイド ・施設利用者交流事業 ・自然素材を用いた創作・工作活動 等 <p>【対象】施設利用者</p> <p>【人数】1,800人</p>	通年 随時
アウトドアクッキングプログラム提供事業	<p>【目的】施設利用者に対しアウトドアクッキング活動に必要な基本的技術を学ぶ機会および体験活動の魅力伝える場とする。</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・石窯料理体験 ・飯ごう炊飯体験 ・羽釜炊飯体験 等 <p>【対象】施設利用者</p> <p>【人数】700人程度</p>	通年 随時

<p>教育機関利用提案・支援事業</p>	<p>【目的】教育機関に対して自然体験活動の機会を提供する。 【内容】札幌市内及び近郊の教育機関などに広報活動を行い、校外学習等を誘致し施設の利用促進を行う。学年や利用ニーズに合わせたプログラムの提案と支援、指導を行い、自然体験活動の機会を創出する。 【対象】主に小学生・中学生 【人数】1団体 30名程度</p>	<p>通年 5回程度</p>
<p>利用提案・支援事業</p>	<p>【目的】福祉サービス事業者や施設・各種団体に自然体験活動の機会を提供する。 【内容】各団体に広報活動を行い、施設の利用促進を行う。年齢層や活動経験、利用ニーズに合わせたプログラムの提案と支援、指導を行い、自然体験活動の機会を創出する。 【対象】札幌市内及び近郊の福祉サービス事業者や施設・各種活動団体など 【人数】1団体 50名程度まで</p>	<p>通年 10回程度</p>
<p>アウトドアスタイル提案事業</p>	<p>【目的】施設における新たな活動スタイルやアウトドア体験活動を提案し、野外体験活動の振興を図るとともに利用促進の一環とする。 【内容】自然体験活動の流行や利用者のニーズをとらえ、気づきと学びにつながる体験を都度設定する。木や自然素材を使ったキャンプギアクラフト等 【対象】施設利用者 【人数】1回 8組程度</p>	<p>夏～冬 年 1回程度</p>
<p>社会的課題解決事業</p>	<p>【目的】自然体験活動に関するノウハウを基に、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。 【内容】自然体験活動の不足や平等化、自然環境保全などの社会的課題に対する活動推進を行う。 【対象】社会的支援が必要な利用者 【人数】1回 20名程度</p>	<p>夏・秋 年 5回程度</p>
<p>アウトリーチ事業</p>	<p>【目的】定山溪自然の村における既存プログラムを用いて外部に出ることで、自然体験活動の提供機会を増やすことを目的に実施する。 【内容】外部に赴き、ヒグマトランクキット他、自然体験活動を提供する。(外部団体・子育てサロン等) 【対象】希望する団体及び児童会館等 【人数】1回 30名程度</p>	<p>夏～秋 年 4回程度</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>

- ・自然体験の初歩的な事業を展開することにより、自然体験活動人口の間口拡充に努めます。

- ・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。
- ・多様化するライフスタイルに合わせた施設利用形態の把握と新たな利用者層の獲得に向け、ホームページ、SNS、各種メディア等を活用した広報事業を行います。

<実施プラン>

- ・自然体験活動初心者を対象としたアウトドア体験事業
これから自然体験活動を始めたい、ステップアップしたいと思っている利用者に対し、活動のきっかけとなる入門的事業を行います。
- ・幼児期から自然に親しみ成長を支援する事業
幼児期から親子で自然に親しむ機会を提供し、子どもの成長を支援する機会を創出します。
- ・各分野の専門家と協働し、学習効果や専門性を高めた事業
専門家による講義やフィールドワークにより、深い学びと気づきを提供する事業を行います。
- ・既存のボランティア活動に加え、新たに自然の村の活動促進に協力してくれる人材を育成し支援する事業
ボランティア活動者の自己実現に寄与し、地域の交流を促進する事業を行います。
- ・地域活性化及び野外体験活動の振興を図る事業
野外体験活動に関わるワークショップや展示を行い、地元地域を中心としたボランティア・企業・団体等、多様な主体の参画を促進し、協働により実施します。
- ・自然の村で提供している体験活動を広報し、施設利用の提案を行う事業
札幌市内および近郊の教育機関等に広報活動を行い、校外学習等を積極的に誘致し施設の利用促進とともに自然体験活動機会の創出に努めます。
- ・ホームページ・SNS を利用し、利用促進を図る事業
公的機関、民間報道機関、各種メディア等のほか、情報発信ツールを用いた広報活動を行い利用促進につなげます。

事業名	目的・内容（対象・人数等）	時期・回数
初心者向け アウトドア体験事業	<p>【目的】これから自然体験を始めたい・ステップアップしていきたいと思っている利用者に対し、活動のきっかけとなるようなプログラムを提供する。</p> <p>【内容】日帰り型アウトドア体験、宿泊型キャンプ体験・はじめてのソロキャンプ体験 等</p> <p>【対象】小学生親子、18歳以上を含むグループ</p> <p>【人数】1回5組程度</p>	夏季・冬季 年2回程度
幼児親子向け 野外活動体験事業	<p>【目的】自然と親しみ、ふれあう親子の共通体験をとおして、自然あそびのきっかけづくりとなるプログラムを提供する。</p> <p>【内容】定山溪自然の村フィールドなど自然豊かなフィールドを活かした季節に応じた自然体験活動の提供</p> <p>【対象】幼児親子</p> <p>【人数】1回10組程度</p>	夏季・冬季 各1回程度
専門家協働事業	<p>【目的】各分野の専門家と協働し、講義やフィールドワークによる深い気づきと学びの機会</p>	夏・秋・冬 年4回程度

	とする。 【内容】昆虫を題材とした事業を展開する。 【対象】小学生親子、中学生 等 【人数】1回7組程度	
ボランティア スタッフ 育成事業	【目的】ボランティア活動者の自己実現に寄与し、自然の村の活動促進に協力してくれる人材を育成し支援する。 【内容】ボランティアオリエンテーションや研修を実施し、自然の村に活動に必要な人材を育成する。 【対象】ボランティア活動希望者 【人数】15名程度	通年 月2回程度
フェスティバル事業	【目的】地域活性化及び野外体験活動の振興を図る。 【内容】野外体験活動に関わるワークショップや展示を行う。ボランティア・企業・団体等、多様な主体の参画を促進し、協働により実施する。 【対象】幼児から大人 【人数】500人程度	年1回
広報 プレスリリース	【目的】広報活動を通し、定山溪自然の村の認知度を高め、利用を促進させることを目的に実施する。 【内容】公的機関、民間報道機関、各種メディア等のほか、施設ホームページ、SNS等の情報発信ツールを用いて広報活動を行う。 【対象】各種SNS及びメディア等	通年 随時

(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アンケート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。
- ・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関わる情報提供を施設内の掲示およびSNSや動画配信などデジタル等を活用し行います。

<実施プラン>

- ・利用者同士で情報交流を行うことができる事業
- ・施設のモニタリング調査事業
利用者アンケートによる満足度調査とは別に施設や体験活動に関する意識調査を実施し、施設の運営やプログラム開発に活用します。
- ・野外教育関連施設と連携した専門情報の共有事業
各種関係施設や野外教育に関する教育機関とネットワーク構築を推進し、教育・体験活動や青少年に関する研究について情報収集と共有化を行います。
- ・利用団体のニーズ把握と調査研究に努め、より良い事業展開に向け準備・企画を進めます。

事業名	目的・内容（対象・人数等）	時期・回数
情報交流事業	<p>【目的】体験活動等における利用者の気づきや学びについて、情報交流する場を提供する。</p> <p>【内容】自然の村での体験から、気づいた事等をメッセージに残し、掲示する。各メッセージの共有の場を設定し、発見したこと、体験したことなど情報の共有を行う。</p> <p>【対象】施設利用者</p> <p>【人数】1,300人</p>	<p>通年</p> <p>1,300件</p>
調査・研究	<p>【目的】社会的なニーズや動向を把握し、適切な施設管理をおこなうために実施する。また、他団体とのネットワークを構築し、体験活動等の情報収集をおこない、施設運営に反映するため実施</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モニタリング調査や利用者アンケート等を実施し、社会のニーズを捉えた施設運営を行うための分析を行う。 ・各種関係施設や野外教育に関する教育機関とネットワーク構築を推進し、教育・体験活動や青少年に関する研究と情報収集を行う。 <p>【対象】施設利用者及び関係機関等</p>	<p>通年</p> <p>400件</p>

(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

＜野外活動物品等提供の拡充＞

施設利用者の自然体験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、札幌市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薪、炭、キャンプファイヤー用井桁薪を提供します。
- ・コインシャワーを提供します。
- ・アウトドアクッキング活動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
野外活動物品等提供業務	<p>施設利用者の自然体験活動に対するサービス向上を図るために、必要な活動物品の貸出を行う。</p> <p>【対象】施設利用者</p>	<p>通年</p>

(5) 自主事業に関する業務実施計画

＜実施手法の概要＞

- ・札幌市児童会館・千歳市児童館利用等と連携し、自然体験活動の取り組みに対する事業支援を行います。
- ・施設運営の趣旨を理解し、賛同する企業、組織、他施設、また定山溪観光協会の一

員として、定山溪地区との事業協力等により地域の連携を図り、自然体験活動の振興に努めます。

- ・地元地域（定山溪地区および札幌南区）の教育機関や関係機関等と連携し、野外活動体験の機会を提供します。
- ・施設内に自動販売機を設置し、清涼飲料水などの販売を実施します。設置に際しては、行政財産許可の申請を行います。

<実施プラン>

- ・札幌市児童会館・千歳市児童館との連携事業
- ・地元地域の教育機関や関係機関等との連携事業
- ・施設や企業、団体との連携事業
施設運営の趣旨を理解し、賛同する札幌市の専門機関・地域・企業・他施設と連携し野外教育施設としての可能性を拡大します。
- ・自動販売機の設置

事業名	目的・内容（対象・参加人数等）	時期・回数
札幌市児童会館・千歳市児童館連携事業	<p>【目的】札幌市児童会館・千歳市児童館利用の児童に対し、「学び」と「あそび」をテーマにした野外体験活動・環境教育プログラムの機会を提供する。</p> <p>【内容】野外炊飯や森探検など定山溪自然の村が持つノウハウ、フィールドを活かした自然体験活動の提供を実施する。</p> <p>【対象】札幌市児童会館・千歳市児童館利用者</p> <p>【人数】引率を含めて30名程度</p>	夏・冬 10館程度
地元地域連携事業	<p>【目的】野外活動体験・環境教育プログラムの機会提供を通し、地域の活性化に繋げる。</p> <p>【内容】地元地域（定山溪地区及び札幌市南区）の地域教育機関との連携を行い、野外体験活動・環境教育プログラムの機会を提供するほか、協働でプログラムの開発などを行う。</p> <p>【対象】地元団体及び教育機関</p> <p>【人数】1団体30名程度</p>	通年 2回程度
企業等連携事業	<p>【目的】施設運営の趣旨を理解、賛同する地域・企業・組織・他施設と連携し、地域活性化、野外体験の振興を目的とする。</p> <p>【内容】アウトドア関連等の団体等による自然の村のフィールドを活用した活動、イベント等を実施する。</p> <p>【対象】利用者</p>	通年 2回程度
清涼飲料水等の販売 <飲料水等の提供>	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。自動販売機設置に際しては、行政財産許可申請を行う。	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 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施設空室情報についてはホームページ上にて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札幌市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
 - ・利用料金の還付は「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

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など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の教育機関を積極的に誘致し平日の利用促進につなげます。

〈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の教育機関を積極的に誘致します。特に、年代、学年ごとのプログラムや特別支援学級の体験プログラム等の支援内容をこれまで以上に拡充し、多様な活動ニーズに対応します。
- ③ 冬季利用に関わる貸出物品や提供プログラムを拡充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 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。
- ⑦ 利用者のニーズに合わせて、新たな自然体験活動を提供し利用の促進を図ります。
- ⑧ 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) 広報活動の展開について

定山溪自然の村の施設概要や利用方法、魅力の発信を目的にホームページや SNS 等、その他必要な媒体を活用し情報発信を行います。

- ① 施設の概要（ストリートビュー活用）や利用方法、各種サービス（レンタルや販売物品・体験プログラムなど）自然の村の情報について、ホームページを活用し広く情報提供します。
- ② ホームページ内へアクセス件数のカウンターを設置し閲覧数推移の動向と調査、問い合わせ先を設置し連絡先を明確にします。
- ③ Facebook、Instagram、YouTube 等の SNS を最大限に活用し、施設の魅力、四季の移り変わりのリアルタイムの情報、施設情報、事業情報を広く発信し、幅広い層へ自然体験活動への興味関心を高め、利用促進につなげます。
- ④ 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。
- ⑤ 当財団が定期発行している広報誌を活用し、施設や事業の PR と野外・環境・教育に関する情報発信を積極的に行います。
- ⑥ ホームページや SNS で主催事業等参加者募集の情報発信を行うとともに、ホームページ内の事業申し込みフォームから受け付けを行い、利用者の利便性向上を図ります。
- ⑦ 広報活動の展開の際には札幌市教育委員会への相談と十分な連携をとりながら進めます。

(2) 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、2022年3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に一部準拠しております。

また、今後についても以下の取り組みについて検討します

- ①新規ホームページおよ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当協会が管理・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。

6 札幌市内の企業等の活用について

(1) 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。

(2) 活用に向けた具体的な取組

地域経済の活性化及び地域雇用の促進を図る観点から、使用する物品の購入や業務の委託等において、市内企業（札幌市内に本社または支社、営業所を所有している企業）を優先して選定します。

- 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

その他

(1) 個人情報の安全な管理体制

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。

(2) 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関係により、効果の高い広報・事業・研修等を実施します。

(3) 映画等の撮影の申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、速やかに札幌市教育委員会をとおして一般財団法人さっぽろ産業振興財団に相談し、助言、支援をいただき対応します。

(4) インターネットを活用した利用申込方法の拡充

施設予約に関して、電話予約を基本とし、現在の一部WEB予約に加え、WEB予約可能な施設の拡充を進め、利用者の利便性を高めます。

(5) 活動に必要なレンタル部品・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、これまでのレンタル物品、販売物品のラインナップの見直しを行います。野外活動時に必要とされる木炭や焚き付け、虫除け対策品や洗剤等に加え、利用者のニーズを的確に把握するためモニタリング調査の結果を活用し、利用者のニーズに合わせたレンタル物品及び販売物品の提供を進めます。

- (6) 社会情勢を見据えた施設のサービス向上を図ります
- ①ユニバーサルデザインを意識した、掲示案内の作成
 - ②利用者の利便性向上に向けた非接触型決済などの取組検討