

指定管理者評価シート

事業名	定山溪自然の村運営管理費	所管課(電話番号)	教育委員会生涯学習部生涯学習推進課(211-3872)
-----	--------------	-----------	-----------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市定山溪自然の村	所在地	南区定山溪(豊平峡ダム下流国有林野)
開設時期	平成10年6月	延床面積	1749.71㎡(敷地面積 110,144.89㎡)
目的	自然環境の中で行う自然観察、野外活動その他の活動をとおして市民の自然に対する関心と理解を深めるとともに、市民の健康の増進及び交流の促進を図ることを目的とする。		
事業概要	(1) 自然体験活動のため、自然の村の施設を使用に供し、必要な指導及び助言を行うこと (2) 自然体験活動の振興及び普及を図るための各種事業 (3) 自然体験活動に関し、調査研究を行い、並びに資料を収集し、及びこれを提供すること (4) その他自然の村の設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	管理センター、ふれあいハウス、コテージ(10)、テントハウス(10)、普通・特別テントサイト(26)ほか		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 ----- 非公募の場合、その理由：		
指定単位	施設数：1施設 ----- 複数施設を一括指定の場合、その理由：		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (3) 施設における事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数：1施設 ----- 複数施設を一括評価の場合、その理由：		

II 平成28年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>基本方針に示されているとおり、「①定山溪の豊かな自然が生み出す癒しの空間や、温泉を中心とした風土・歴史を最大限活用した野外教育の拠点施設として、子どもから高齢者まで幅広い年齢層及び青少年団体等を対象に、互いに支えあい学びあう機会と自然の営みに直接触れる機会を提供し、自然環境に対する理解と関心を持ち、創造性あふれる魅力ある人づくりを推進する。②札幌市定山溪自然の村の設置目的及び目指すべき成果を常に念頭におき、市民の声を生かした開かれた施設運営を目指す。③第2次札幌市生涯学習推進構想を踏まえ、市民の学習ニーズに対応した学習機会を提供するとともに、地域の学習資源を有効活用し、家庭、学校、青少年団体、地域のそれぞれの教育機能が相乗的に発揮されるよう、自然の村を取り巻くステークホルダー(互恵関係団体)と積極的に連携した取組を推進する。」ことを目標に業務を遂行した。</p> <p>当年度は、定山溪の豊かな自然環境を最大限に生かし、特に利用者対応や主催事業等で野外活動初心者への活動支援を積極的に行った。また、季節ごとの複数開催事業を推進し、学習的要素を加味した事業展開を図ることで幅広い年齢層の方々に環境保全に関する知識と理解を深める機会を提供した。</p>	<p>基本方針に基づき、企業、地縁団体等関係組織と連携しながら目標達成のための取組を進めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>基本方針や事業計画等に基づいて、特に少人数のグループに対する入門的な自然体験活動を提供するなど、適切な施設運営が行われた。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>施設の利用申込に際し、年齢、性別等による対応の格差を生じさせないよう、公平で平等な市民対応を原則として、個別の要望・事例にも誠実に耳を傾け、可能な限り一人ひとりの利用者向き合うよう努めた。また、事業においては、定員を超える応募があった場合は原則抽選(一部、全申込者の受入事業あり)としている。</p>	<p>施設利用および事業受付などにおいては平等利用に十分配慮し、対応することができた。受付体制の強化及び職員間での情報共有の徹底により、高い水準で平等性を確保することができた。</p>	<p>車いす対応コテージの身体障がい者の優先利用を遵守するなど、適切に対応している。</p>									
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>エネルギー管理標準に基づき、電気・ガス・水道・燃料の使用、塵芥処理量の削減など環境へ配慮した施設運営を行ったとともに、エネルギー消費量を継続的に記録し、職員のエネルギー消費削減意識の醸成を促した。また、各種事業をとおして市民の地球温暖化対策への「意識」を「行動」に変革できるよう努めた。</p>	<p>利用者を含め環境への低負荷及び環境保全についての周知啓発を行うことで、意識の醸成及びエネルギーの削減に取り組むことができた。</p>	<p>適切に取り組んでいる。</p>									

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

統括管理者に財団課長職を配置するとともに、担当課を設置、財団本部と連携しながら業務を遂行した。また、自然体験活動に関する専門的な指導、施設管理に伴う技術など、各業務において専門性を要する業務が多いことから、業務分担により職員間の業務引継ぎを行うとともに、日常的に職員研修を実施した。財団では、労働基準法、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とともに、厚生労働省ストレスチェック制度の導入及び職員のためのメンタルヘルス相談窓口を開設し(産業カウンセラー)、雇用環境維持に努めている。

勤務形態がシフト制であるため、情報共有システムを活用して、より効果的な連携を図ることで、施設の安定した管理運営に努めた。

昨年度に引き続き、施設の利用者の増加に対応するため、繁忙時の職員の配置を厚くするなどして適切に対応している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

財団総合ネットワークシステムおよび、定例的な職員会議、担当別会議による組織内の情報共有、更新を図ることで、施設の管理水準の維持向上につなげた。また、利用者アンケート等から事業、管理における現状の把握と分析を行い、改善に向けた具体的な取組を策定し、利用者満足度の高い施設運営に取り組んだ。

野外活動の技術向上に向けて外部研修会への積極的な参加及び参画により、職員の能力向上を図り、施設の管理運営に生かした。

アンケート結果の利用者満足度の高さから、高い水準で施設の管理運営が行われていたことが伺われる。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

各業務とも、毎月末に業務完了届を提出させ、業務検査を実施。また、日常業務においては定期的に履行確認を行い、適正に業務が遂行されているか確認した。

良好に業務を遂行しており、今後とも適正な業務を行っていく。

適切に管理されている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 平成28年 10月19日 実施	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度施設運営および事業計画について 運営状況報告(平成28年4月から8月まで) 今後の事業展開や運営についてのご意見
第2回 平成29年 3月21日 実施	<ul style="list-style-type: none"> 札幌市定山溪自然の村平成28年度運営状況報告 札幌市定山溪自然の村平成29年度事業計画 今後の事業展開や運営についてのご意見

当該施設の運営状況および地域連携、資源活用等について情報を共有し、実際の管理運営に生かすことができた。
また、協議会委員からは地域情報の提供を始め有益なご意見をいただけたほか、各取組に対する高評価と具体的な助言を得ることができた。

協議会等関係者の集まりでは概して前向きな意見が多くなる傾向があるため、自然の村が抱える課題等についてより率直な意見交換がなされるよう、議題の提示や司会進行等に工夫し、より良い施設運営に反映させられる協議会になることを期待したい。

<協議会メンバー>

札幌市定山溪まちづくりセンター 所長
 札幌市定山溪小学校 校長
 石狩森林管理署定山溪森林事務所 首席森林官
 一般社団法人定山溪観光協会 事務局長
 株式会社札幌リゾート開発公社 豊平峡事業所 所長
 東海大学国際文化学部 地域創造学科 助教
 NPO法人「森と湯の里定山溪」 理事長
 みよし工房「彫路」 代表
 定山溪七区町内会長
 札幌市教育委員会生涯学習部生涯学習推進課長
 札幌市定山溪自然の村 指定管理者
 (公財)さっぽろ青少年女性活動協会 野外施設部長

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>運営資金は財団事務局で集中管理しており、電算ネットワークシステムにより、適正かつ迅速に経理処理(月次・年次決算等)を実施した。事業における参加料等は概ね収入当日または翌日には財団指定金融機関口座への預け入れを完了させ、資金管理を徹底して事故防止に努めた。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>市民から寄せられたすべての要望・苦情等を真摯に受け止め、解決に向け迅速かつ誠意ある対応に努めた。また、内容ごとに整理分類、対応内容と併せて施設内に掲示し、利用者に周知した。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>年間の事業計画書をはじめとする提出書類や業務日誌等の日常の記録書類、及び統計資料等、何れも当初の計画どおり確実にデータとして保存した。また、札幌市の業務検査等に対し、誠実に対応した。利用に関してのアンケート調査を継続的に行い、利用満足度を測定するとともに、意見、要望の把握に努めた。</p>	<p>現金等の取扱いは、当財団財務規程及び金券等取扱要領により、適切に経理処理した。</p> <p>利用者の要望に応えるため、誠実・公平で迅速な対応ができた。</p> <p>各記録、統計資料の整備に努め、業務検査等についても適切に対応した。</p>	<p>現金等の取扱いについては適切になされている。また帳簿や領収書等の保管も適切に行われている。</p> <p>そもそも苦情が少ないことに加え、要望等があった際は迅速に対応している。</p> <p>書類や帳票類の保管は適切に行われている。施設の特性上難しいと思われるが、アンケート回収率の向上を図りたい。</p>								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>労働関係法令遵守のため、様々なセミナーや研修会に参加して関係法令の理解を高める取組みを行っている。また、雇用環境維持のため、雇用の安定を図りながら、特に若年層の賃金等の見直しを進めた</p>	<p>関係法令等を順守し、管理運営体制の向上を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 974 1300 1019">A</td> <td data-bbox="1300 974 1364 1019">B</td> <td data-bbox="1364 974 1428 1019">C</td> <td data-bbox="1428 974 1457 1019">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 1019 1457 1317">子ども未来局の実施した、財団本部の業務検査の結果も良好であり、労働・雇用環境の維持向上について適切に取り組みされているものと思われる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	子ども未来局の実施した、財団本部の業務検査の結果も良好であり、労働・雇用環境の維持向上について適切に取り組みされているものと思われる。			
A	B	C	D								
子ども未来局の実施した、財団本部の業務検査の結果も良好であり、労働・雇用環境の維持向上について適切に取り組みされているものと思われる。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>・安全・危機管理対策 悪天候や事故・事件、野生動物の動向など、不測の事態に備え、緊急連絡体制を整備した。また消防計画に基づいて自衛消防隊を組織し、消防訓練を実施した。職員のスキルアップを目的として、AEDの使用方法を含めた普通救命講習を受講した。</p> <p>・宿直業務 宿泊利用があった場合は、不備なく職員を配置した。また、巡回により村内の状況を把握し、急病人や不測の事態が発生した場合については適切に対応した。</p> <p>・野生動物対策業務 春の雪解けと共に電気柵を設置し、ヒグマの活動が収束する冬までの間、点検および電圧の調整を行った。また自然の村周囲1.5kmの巡回監視コースのパトロールを平日は週2回程度、土・日・祝日及び小学校夏季休業期間は毎日実施し、利用者の安全を確保した。また、知床財団から講師を招聘した研修会を実施し職員のスキルアップを行った。</p>	<p>不測の事態に備え、連絡体制を整えて運営に当たったことで、大きな事故につながることなく、安全な環境を提供することができた。また、日常の管理運営体制については、衛生状態の向上のため、利用者用毛布の管理方法の見直しを行うなど、サービスの向上につなげた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 1317 1300 1361">A</td> <td data-bbox="1300 1317 1364 1361">B</td> <td data-bbox="1364 1317 1428 1361">C</td> <td data-bbox="1428 1317 1457 1361">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 1361 1457 2078">安全・危機管理対策に関する研修等を多数実施しており、各職員が緊急事態に対応できるよう備えている。特に野生動物(ヒグマ)については、知床財団の専門家を招聘するなど、野外教育施設の職員として高いレベルの対策が採られており、5月に職員がヒグマと遭遇した際も落ちついて対応している。保険については、仕様書に規定のとおり加入している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	安全・危機管理対策に関する研修等を多数実施しており、各職員が緊急事態に対応できるよう備えている。特に野生動物(ヒグマ)については、知床財団の専門家を招聘するなど、野外教育施設の職員として高いレベルの対策が採られており、5月に職員がヒグマと遭遇した際も落ちついて対応している。保険については、仕様書に規定のとおり加入している。			
A	B	C	D								
安全・危機管理対策に関する研修等を多数実施しており、各職員が緊急事態に対応できるよう備えている。特に野生動物(ヒグマ)については、知床財団の専門家を招聘するなど、野外教育施設の職員として高いレベルの対策が採られており、5月に職員がヒグマと遭遇した際も落ちついて対応している。保険については、仕様書に規定のとおり加入している。											

<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制確保 各関係機関との連絡体制を整備した。 ・保険加入 施設賠償保険をはじめ、事業等においてそれぞれに適した保険に加入した。 		
<p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務 村内の建物及び主要箇所の日常清掃、ワックス掛けやガラス清掃等の定期清掃は専門の清掃会社に委託し実施した。また、巡回点検により臭いや突発的な汚れに対処し、衛生管理に努めた。利用者に対しても点検チェック表を渡し原状回復への協力を求めた。 	<p>建物の清掃業務の委託は仕様どおりに実施された。また、日常清掃、巡回点検により、良好な環境の保備に配慮した。</p>	<p>アンケートでも施設の清潔さを評価する声が届いており、良好な状態に保たれていることが伺える。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・保安警備業務 夜間警備や駐車場警備、年末年始を含めた休業日等の警備など主たる警備業務は専門の警備会社に委託し実施した。また、事故や自然災害など不測の事態に対しては、緊急連絡体制を整備、その対応に備えた。 	<p>主たる保安警備については仕様どおりに実施された。</p>	<p>適切に行われている。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・設備点検業務(電気関係設備) 設備点検業務については以下の項目毎に実施した。自家用電気工作物保守点検など専門技術を要するものについては、専門業者に委託して実施し、それ以外は、指定管理者が日常業務として実施した。 	<p>こまめな巡回点検の実施により、電球切れ等突発的な不具合に対しても迅速に対処した。また、委託した保守点検については仕様どおりに実施されていることを確認した。</p>	<p>適切に行われている。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・設備点検業務(機械関係設備) 受水槽や汚水ポンプなど給排水設備の清掃点検、ストーブやボイラーなど暖房設備等の保守点検は専門業者に委託し実施した。また、シャワーやトイレ、サーキュレーターなど簡易な機械類については指定管理者が巡回点検の中で実施した。 	<p>委託した保守点検業務は仕様通りに実施された。</p>	<p>適切に行われている。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・施設保守業務 各施設の確認は、基本的に巡回点検によって実施した。また、利用者や清掃員等からの具体的な機能低下の報告に対し、迅速に対処した。付帯施設を含めた総合的な保守点検についても、指定管理者の巡回点検により実施し施設の細部に至るまで状況把握に努めた。 	<p>こまめに巡回を行うことによって、確実に保守点検を実施した。また、利用者や清掃員の報告を基に迅速に対応した。</p>	<p>利用者からの報告に迅速に対応するなど、施設の良好な状態を保守することに貢献している。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・植生育成管理業務 植生の管理については、冬期間の降雪時期を除き、その主たる業務に関しては、専門業者に委託し実施した。また、簡易な剪定や移植、冬囲い等については指定管理者が実施した。 	<p>常に良好な植生環境を維持した。</p>	<p>適切に行われている。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・防虫消毒業務 時期によって大量発生し、不快感や害を及ぼすカメムシやアリなどについては、忌避剤や防虫剤を常備し、随時対処した。またショック症状等人体への危険を伴うスズメバチに対しては、村の外周に捕獲器を配置し村内への侵入防止に努めた。 	<p>利用者へ不快感等を与えないよう留意し、発生の都度処置した。スズメバチについては捕獲器の配置により対処した。</p>	<p>カメムシについては苦情が多いところだが、施設を取り巻く環境から考えると最大限努力している。</p>

	<p>・除雪業務 駐車場及び村内主要道路については、専門業者に委託して実施した。各施設周りや主要活動場所等については指定管理者が除雪し、屋根の雪下ろし、各施設の雪庇落とし及び落雪危険箇所の立ち入り制限なども併せて実施した。 また遊歩道側面崖(入口ゲートから管理センターまでの中間地点)の雪庇下ろし作業を適宜実施し、安全管理に十分配慮した。</p> <p>・その他施設の維持に必要な業務 視聴覚機材の保守点検や公用車の維持管理及びテントサイトの芝生管理等は、必要に応じて指定管理者が実施した。また、施設の雪や氷の影響に対する補強及び風や低温に対する防護など越冬対策を確実に実施した。</p> <p>▽ 防災 消防設備保守点検業務及び消防訓練の実施。消防設備については、当初の計画通り専門業者に委託し保守点検を実施するとともに、消防訓練を行い緊急事態に備えた。</p>	<p>委託した除雪業務については仕様書通りに実施された。その他の部分については指定管理者が状況に応じて迅速に対応し、利用者の安全を確保した。</p> <p>施設等を良好な状態に維持し、利用者の満足度の向上に貢献した。</p>	<p>除雪に際しては、利用者の危険を最小限にできるような危険箇所を確認しながら対応している。</p> <p>施設の簡易な修繕や補強、芝生管理など、職員の努力によって良好な状態に保たれている。</p> <p>適切に行われている。</p>																
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 自然体験活動のため、自然の村の施設を使用させ、必要な指導助言を行う業務実施計画</p> <p>・利用受付及び案内業務 冬季平日割引期間の実施と各種相談・案内業務の強化を図り、利用者がより利用しやすい環境を整えた。案内業務においては、問合せ増加傾向にあるテントサイトの利用を促した。 また、ホームページの閲覧が可能な場合は、ホームページの画面を確認しながらの案内等も行った。</p> <p>・窓口受付業務 受付事務作業を合理化し、利用者の待ち時間を短縮した。</p> <p>・利用者指導助言業務 研修等を通じて、全職員が貸室事業の重要性について再認識した上で業務に取り組んだ。初めての利用者には、電話受付の時点で施設の特徴や過ごし方を十分伝えた。また、団体利用代表者に対しては運営上の制約を伝え、下見等を含む十分な打合せを実施した。</p>	<p>日帰り利用および冬季テントサイト利用について積極的に受け入れし、利用率の向上を図ることができた。</p> <p>受付時の案内の内容等を見直し、利用者のストレスを軽減することができた。</p> <p>施設を利用する利用者の不安や疑問に対して相手の立場に立ち適切に対応した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">課題となっていた平日、冬季、テントサイトの利用がそれぞれ伸びており、案内の効果が伺われる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">受付業務効率化のため、受付書類の書式を変更するなど、利便性の向上を意識した細かい工夫を重ねている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">国立公園内の施設ということで活動に多くの制約がかかるが、利用者の立場に立った適切な対応により、高い満足度を得られている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	課題となっていた平日、冬季、テントサイトの利用がそれぞれ伸びており、案内の効果が伺われる。				受付業務効率化のため、受付書類の書式を変更するなど、利便性の向上を意識した細かい工夫を重ねている。				国立公園内の施設ということで活動に多くの制約がかかるが、利用者の立場に立った適切な対応により、高い満足度を得られている。			
A	B	C	D																
課題となっていた平日、冬季、テントサイトの利用がそれぞれ伸びており、案内の効果が伺われる。																			
受付業務効率化のため、受付書類の書式を変更するなど、利便性の向上を意識した細かい工夫を重ねている。																			
国立公園内の施設ということで活動に多くの制約がかかるが、利用者の立場に立った適切な対応により、高い満足度を得られている。																			

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
キャンプファイア	53	4,764
森のガイドウォーク	55	721
森の工作会	146	2,466
ナイトハイク	5	126
暖炉・絵本の会	5	128
焚火を楽しむ会	1	17
ヴィレッジ・ナイトカフェ	3	64
団体向けサポート事業	5	200
スノーアクティビティ	冬季随時	535
わくわくらりー	随時	744
遊歩道クイズ	随時	
アドベンチャーエリア &ミュージアムエリア	随時	

森のガイドウォークやキャンプファイアなど利用者から人気の高いプログラムにおいても、多様なニーズに即した内容の提案を行うことができた。

施設利用の急増に対応するため、事業を無闇に拡大することが難しい中で、自然体験活動に関する市民への指導・助言、利用者が主体的に活動を選択し自然に触れ合うことができる事業など、施設の目的に合致した事業を選択的に行っている。また、参加者からのアンケート調査を確認する限りでは、その内容についても充実したも
のになっている。

▽ 自然体験活動の普及振興に関する業務

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
ファミリーキャンプ	6	123
昆虫博士キャンプ	3	87
おしえてキャンプマスター	随時	
持込支援事業	2	323
試行・提案事業	随時	
ボランティア登録、 活動支援事業		登録25人 383人
森もりレンジャー	6	150
大人のための プレミアムキャンプ	1	2
シルバー定山溪さんぽ	8	260
ようこそ北海道 ファミリー	4	102
クッキング交流会	12	203
フルーツ・スイーツ 倶楽部	1	15
定山溪森のようちえん	9	151
飯ごう・羽釜ご飯体験 会	随時	625
キャンプの達人	2	48
石窯料理体験	随時	1,384
ドラム缶風呂体験	夏季	411

各事業を通じ、多様な体験の場を提供することができた。

参加者やボランティアが互いに教え合いながら学びや体験を深めていくことに重点を置いて事業を推進したことにより、主体的な学習の場を創出することができた。

▽ 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

・資料の収集及び提供
収集した資料を、管理センター・ふれあいハウスに効果的に掲示及び配置した。
施設周辺の自然情報などについては、ブログやソーシャルネットワークサービスを用いて広く市民に周知した。

・自然体験活動の調査研究
職員が類似施設に赴き調査を実施した。また、外部講師及び事業協力者等と連絡体制を構築し情報収集及び研究を行った。

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
ビジターコーナー	随時	
広報、プレスリリース	随時	
自然体験出前事業	2	21
団体誘致事業	随時	
会員登録情報提供	随時	
地域連携事業	-	526
企業協賛事業	随時	
公的施設連携事業	2	226
野外系施設連携事業	2	45
観光協会タイアップ事業	随時	
教育機関タイアップ事業	5	11

▽ その他自然の村の設置目的を達成するために必要な

・利用者に提供するサービス業務
自動販売機による清涼飲料の提供やシーツ・枕カバーの貸出、キャンプファイヤー用の束薪等については、利用者の要求に応じて対応した。

季節の移り変わりや動植物に係る情報提供を随時行うことにより、利用者の自然への興味関心を深めることができた。

各専門機関、施設と連携しながら各種プログラムを実施することにより、内容の拡充を図ることができた。
また、市民の主体的な活動を支援することにより教育施設としての機能を果たすことができた。
さらに、施設PR用動画を作成し、施設周辺の自然環境を含めた魅力の発信と施設の周知を行うことができた。

書籍等の資料については施設内に適切に配架されている。

野外教育施設として日々の業務や研修を通じて得られた、自然環境や野生生物等に関する知識について、出前事業等の形で積極的に外部に発表する機会を増やしていくことができると良い。

各サービスを不備なく提供した。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績	
コテージ	件数(件)	2,323	-	2,443	
	人数(人)	9,131	-	9,389	
	稼働率(%)	32.4	-	34.1	
テントハウス	件数(件)	892	-	993	
	人数(人)	3,981	-	4,327	
	稼働率(%)	24.8	-	27.7	
テントサイト	普通	件数(件)	1,332	-	1,480
		人数(人)	4,106	-	4,102
		稼働率(%)	16.9	-	18.8
	特別	件数(件)	432	-	518
		人数(人)	917	-	955
		稼働率(%)	30.1	-	36.2

前年度と比較し、全施設の利用が増加した。
特に冬季利用に係る提案や情報提供を充実させたことにより、テントサイトの利用が増加した。
また、日帰り利用についても増加傾向にあり、施設運営効率を高めることができた。

A	B	C	D
課題となっているテントサイトの利用も順調に伸びている。施設利用件数の伸び率に比して人数ベースでの伸び率が低いことから、当施設が主な対象としている小規模の団体の利用が増加しており、広報等が適切に行われていることが伺われる。			

	<p>▽ 不承認0件、 取消し0件、 減免57件、 還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>冬季利用および活動のロールモデルとなる事業を展開し、テントサイトを中心とした利用促進につなげた。</p>										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>・ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)の活用 ホームページ内においてソーシャルネットワーキングサービスを展開し、ブログと併用して施設案内や事業報告を行ない、利用者のニーズや目的に合致した情報提供を行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>	<p>各種事業を中心にSNSでの情報提供に注力したことにより、新規閲覧者および新規利用者を増加させることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>冬季など、利用者が少ない時期の施設の様子など、人の目に届きにくい魅力を積極的に配信するべき。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>冬季など、利用者が少ない時期の施設の様子など、人の目に届きにくい魅力を積極的に配信するべき。</p>			
A	B	C	D								
<p>冬季など、利用者が少ない時期の施設の様子など、人の目に届きにくい魅力を積極的に配信するべき。</p>											

2 自主事業その他

▽ 自主事業	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数等(回)</th> <th>参加人数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>フォレスト・スクール</td> <td>4</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル</td> <td>1</td> <td>258</td> </tr> <tr> <td>ボランティア自主企画事業</td> <td>6</td> <td>517</td> </tr> <tr> <td>定山溪エコ事業</td> <td>1</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>キャンプコーディネート事業</td> <td colspan="2">随時</td> </tr> <tr> <td>団体指導事業</td> <td>1</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	フォレスト・スクール	4	28	定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル	1	258	ボランティア自主企画事業	6	517	定山溪エコ事業	1	34	キャンプコーディネート事業	随時		団体指導事業	1	300	<p>企業など外部団体と連携し、冬季キャンプに係る事業展開および話題作りを行うことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>民間団体等でも実施可能なシルバー向けの事業を廃止し、ボランティア育成に注力したことで、事業収入は減少したが、施設の設置目的に照らして適当であると評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>民間団体等でも実施可能なシルバー向けの事業を廃止し、ボランティア育成に注力したことで、事業収入は減少したが、施設の設置目的に照らして適当であると評価できる。</p>			
事業名	回数等(回)	参加人数(人)																														
フォレスト・スクール	4	28																														
定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル	1	258																														
ボランティア自主企画事業	6	517																														
定山溪エコ事業	1	34																														
キャンプコーディネート事業	随時																															
団体指導事業	1	300																														
A	B	C	D																													
<p>民間団体等でも実施可能なシルバー向けの事業を廃止し、ボランティア育成に注力したことで、事業収入は減少したが、施設の設置目的に照らして適当であると評価できる。</p>																																
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<p>物品の購入及び業務の委託については、すべて札幌市内の企業を活用した。</p> <p>また、福祉施策として指定管理者の財団事務局及び他のセクションで障がい者を雇用しており、定山溪自然の村への配置を検討した。</p>	<p>定山溪自然の村への障がい者の配置を検討したが、業務内容等との兼ね合いから、配置ができなかった。</p>	<p>障がい者の直接雇用のみならず、物品・役務契約における福祉施設・団体等の活用についても検討するべき。</p>																													

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>入村時に利用申込件数1件に対して1枚のアンケート用紙を配布。退村時に回収を行った。</p> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>・総合的な満足度については目標80%に対し98.3%であった。</p> <p>・接客態度に関する満足度については目標80%に対し96.2%であった。</p> <p>・施設の「管理状態」については目標80%に対し98.7%であった。</p> <p>・提供しているプログラムの満足度については目標80%に対し99.2%であった。</p> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>アンケート集計結果については管理センター内に掲出し利用者に公表した。</p> <p>併せてご意見等の内容について職員間で情報共有し、利用者対応の工夫や改善を行った。各要望等に対しては、可能な限り聞き取りを行い、利用者に納得いただけるよう対応した。</p> <p>また、「札幌市定山溪自然の村運営協議会」において内容を公表し、各委員からの意見を伺い運営に反映させた。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<p>入村時に利用申込件数1件に対して1枚のアンケート用紙を配布。退村時に回収を行った。</p>	結果概要	<p>・総合的な満足度については目標80%に対し98.3%であった。</p> <p>・接客態度に関する満足度については目標80%に対し96.2%であった。</p> <p>・施設の「管理状態」については目標80%に対し98.7%であった。</p> <p>・提供しているプログラムの満足度については目標80%に対し99.2%であった。</p>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>アンケート集計結果については管理センター内に掲出し利用者に公表した。</p> <p>併せてご意見等の内容について職員間で情報共有し、利用者対応の工夫や改善を行った。各要望等に対しては、可能な限り聞き取りを行い、利用者に納得いただけるよう対応した。</p> <p>また、「札幌市定山溪自然の村運営協議会」において内容を公表し、各委員からの意見を伺い運営に反映させた。</p>	<p>利用者アンケート結果は、各項目とも高評価を得た。</p> <p>また、利用者アンケートの意見を参考に、施設管理業務の見直しを行うことで、より利用者のニーズに即したサービスを提供することができた。</p> <p>アンケート結果を施設内に掲示し、積極的な情報公開を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>アンケートの満足度については高い評価を得られている。</p> <p>苦情に対しても素早く対応している。</p> <p>施設の管理運営上の特性から難しいものと思われるが、アンケート回収率の改善に努めていただきたい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>アンケートの満足度については高い評価を得られている。</p> <p>苦情に対しても素早く対応している。</p> <p>施設の管理運営上の特性から難しいものと思われるが、アンケート回収率の改善に努めていただきたい。</p>			
実施方法	<p>入村時に利用申込件数1件に対して1枚のアンケート用紙を配布。退村時に回収を行った。</p>																
結果概要	<p>・総合的な満足度については目標80%に対し98.3%であった。</p> <p>・接客態度に関する満足度については目標80%に対し96.2%であった。</p> <p>・施設の「管理状態」については目標80%に対し98.7%であった。</p> <p>・提供しているプログラムの満足度については目標80%に対し99.2%であった。</p>																
利用者からの意見・要望とその対応	<p>アンケート集計結果については管理センター内に掲出し利用者に公表した。</p> <p>併せてご意見等の内容について職員間で情報共有し、利用者対応の工夫や改善を行った。各要望等に対しては、可能な限り聞き取りを行い、利用者に納得いただけるよう対応した。</p> <p>また、「札幌市定山溪自然の村運営協議会」において内容を公表し、各委員からの意見を伺い運営に反映させた。</p>																
A	B	C	D														
<p>アンケートの満足度については高い評価を得られている。</p> <p>苦情に対しても素早く対応している。</p> <p>施設の管理運営上の特性から難しいものと思われるが、アンケート回収率の改善に努めていただきたい。</p>																	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)				
収入	96,932	96,353	▲ 579	施設利用数等の増加により前年に比較し収入が増加した。支出については業務内容の見直しなどを行いコスト削減に努めた。 利用料金以外の収入については、施設利用者数が増加していることに対応するため、受付業務等に手厚く人員を配置していることが要因として大きい。野外教育施設として適切に事業の取捨選択を行っているものと評価できる。			
指定管理業務収入	96,536	96,248	▲ 288				
指定管理費	75390	75390	0				
利用料金	16370	16952	582				
その他	4776	3906	▲ 870				
自主事業収入	396	105	▲ 291				
支出	99,705	97,824	▲ 1,881				
指定管理業務支出	99645	97770	▲ 1,875				
自主事業支出	60	54	▲ 6				
収入-支出	▲ 2,773	▲ 1,471	1,302				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	▲ 2,773	▲ 1,471	1,302				
▽ 説明							
支出内容の見直しを行い運営経費の節減を図った。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持	各事業実施時には、コスト意識の醸成を図りながら、収支バランス等を適時、把握することで、将来にわたって安定経営能力を維持することが出来るよう努めた。	適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いについては、札幌市個人情報保護条例に基づき適正に処理を行っている。また、個人情報の開示の要望はなし。 ・情報公開条例に基づき適正に対応を行っている。 ・札幌市行政手続条例に基づき適正に処理を行っている。 ・札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、暴力団が利することにならないよう、第三者委託及び物品購入等において、暴力団及び暴力団関係事業者と契約しないよう積極的に取り組んだ。 	適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>管理の面ではこれまでの施設運営のノウハウを生かした安全管理や、計画的な修繕を実施し施設の維持管理および利用環境の整備に努めた。</p> <p>貸室業務については、利用者用毛布の管理方法の変更などを行い衛生面での向上を図ったほか、受付等については効率的かつ利用者の利便性の向上に係る改善と検討を進めた。</p> <p>事業の面では地域ネットワークへの参画により、事業範囲及び対象の拡大を図ることができた。さらに、企業をはじめとする多様な団体と連携して提案事業を実施したことにより、話題性を高め、冬季利用を促進することができた。</p>	<p>管理の面においては、経年劣化による施設破損個所が多く見られることから、より一層の点検、整備の強化が必要と考えられる。また、気象条件などによる環境の急激な変化を原因とした施設の破損等も考えられることから所管部局との連携をさらに深め業務遂行にあたる。</p> <p>貸室等に係る事業については、利用者の利便性を高めることを第一に考え、受付方法や貸室業務のあり方について見直しを進める。特に利用者ニーズの調査についてはアンケートだけではなく、日常の利用者への対応の中でヒアリングにも注力し、より多くの意見の収集及びニーズの掌握に努める。</p> <p>事業の面においては当該施設の特色ともいえる冬季利用の提案についてさらに進めるほか、他の野外教育施設等と連携実施する研修事業などに注力し広く野外教育および環境教育に係る人材の育成を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設利用者が急増した昨年度以上の利用者・団体があったが、事業の取捨選択等を行い貸室業務に対して人員を割くことで適切に対応した。</p> <p>アンケート調査等の結果から、普段から適切な管理運営が行われていることが伺われるが、そこに留まることなく、苦情や事故があった際は可能な限り迅速かつ丁寧に対応している。</p>	<p>受付システムの導入により受付事務の効率化が期待されるが、個人情報の取扱により一層注意を払うよう職員への指導・研修を徹底されたい。</p> <p>アンケート用紙の回収は施設の特性上難しいかと思われるが、回収率の改善に努めていただきたい。</p>