

指定管理者評価シート

事業名	青少年山の家運営管理費	所管課(電話番号)	教)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	札幌市青少年山の家	所在地	札幌市南区滝野247番地
開設時期	平成元年9月	延床面積	5,234㎡
目的	自然環境の中における宿泊を伴う集団生活、野外活動その他の活動を通じて青少年の健全な育成を図ることを目的とする。		
事業概要	野外活動の指導助言・普及振興・調査研究、施設の利用調整など		
主要施設	管理研修棟、宿泊棟、多目的ホール		
2 指定管理者			
名称	(公財)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		
指定単位	施設数: 1		
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以上に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位			
	施設数: 1		

II 平成29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>平成25年度に提案した4年間の基本方針及び事業目標の達成を目指すため、過去3年間の総括を踏まえ、提案した業務の遂行に全力を注ぐと共に次期指定管理業務の提案に向けた試行的取組を積極的に推し進めた。</p> <p>札幌市青少年山の家(以下、「山の家」という。)の設置目的(自然環境の中における宿泊を伴う集団生活、野外活動その他の活動を通じて青少年の健全な育成を図る)及び青少年における社会的課題(いじめ、不登校、貧困、虐待及び発達障害などが起因する対人関係の不具合など)を念頭におき、札幌市における野外教育の拠点施設として自然体験活動がもたらす教育的効果を最大限発揮するための長期的な視野に立ったプログラム開発を行うとともに内外の関係施設・機関との連携を図った。</p> <p>また、より効果的な体験活動が実現できるよう滝野地区との連携を強化し、地域資源を最大限活用する取組を推進した。</p>	<p>青少年における社会的課題の解決に向けた事業として、当財団が札幌市より受託している、貧困世帯の中学生を対象とした学習支援事業「札幌まなびのサポート事業」と連携し、山の家を会場として、自然体験事業を2回実施した。その結果、参加者の学習意欲の向上、コミュニケーション力の成長がみられたと報告があり、一定の効果を上げることができた。</p> <p>また、地域連携事業として、芸術の森地区連合会、滝野公園管理者との協賛事業、市立大学、道内の青少年教育施設と連携を図り、更につながりを強くすることができた。</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">施設設置目的に合致した基本方針を策定し、適正な施設運営が遂行された。また、新たに社会的課題の解決に寄与するプログラムの提供や、地域との交流事業の実施により、魅力あるプログラムの提供に努めており、評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設設置目的に合致した基本方針を策定し、適正な施設運営が遂行された。また、新たに社会的課題の解決に寄与するプログラムの提供や、地域との交流事業の実施により、魅力あるプログラムの提供に努めており、評価できる。			
	A	B	C	D							
	施設設置目的に合致した基本方針を策定し、適正な施設運営が遂行された。また、新たに社会的課題の解決に寄与するプログラムの提供や、地域との交流事業の実施により、魅力あるプログラムの提供に努めており、評価できる。										
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>基本方針に基づき、すべての市民及び利用者に対して平等な利用を確保するため、使用承認に関するあらゆる事項に関して、札幌市青少年山の家条例、同条例施行規則及び各種取扱要領等への理解と利用者対応について、常に確認し職員の意識と対応の統一を図った。</p> <p>特異な事例については、記録に残すとともに、ミーティング等を通して、適宜、職員の共通理解を図った。(不承認等の対応は無し)</p> <p>また、市民への平等な広報・情報提供を図るためホームページに施設の利用案内や予約状況を掲載したほか、市内全小学生に配布している情報誌を活用した事業参加者募集に係る記事掲載やホームページ(ブログ)による施設周辺の状況などの情報提供を行った。</p>	<p>より広く市民に広報・情報提供を行えるよう、ホームページ内にフェイスブックのページを新設した。少しずつではあるが、閲覧者が増えてきているため、今後も継続していく。</p>	<p>平等利用を確保するための方針及び取組項目が明確化されているほか、広報媒体の有効活用にも努めており、適切に取り組んでいる。</p>									
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>エネルギーの使用量削減に関する職員研修を実施し、電気、水道、燃料等の更なる使用量の抑制を図るため、職員への意識付けを行った。また、再生紙の利用促進、グリーン購入の促進に積極的に取り組んだ。</p> <p>持続可能な社会の実現を目指し、利用者に対して、節水やごみの持ち帰りへの協力を呼びかけた。</p>	<p>SDGs(持続可能な開発目標)を含む環境保全に関する研修会に参加し、積極的に情報収集を行い、職員の意識向上を図った。</p>	<p>職員研修の実施や利用者への啓発などにより、環境配慮の推進に努めている。</p>									

	<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)</p> <p>山の家の統括責任者として館長を配置したほか、管理部門責任者、事業部門責任者をその職務代理人として配置し、管理運営体制の確立を行った。</p> <p>また、管理業務計画書に基づき、1年を通して職員の資質向上を目的に研修を実施した。現代社会における共通課題である環境教育(ESD、SDGs)に関する外部研修の機会を積極的に活用し、専門的知識の獲得や新しい情報の習得に努め、研修終了後に職員間で共有するなど事業運営の参考とした。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>総合ネットワークシステムを活用し、財団全体での情報共有に加え、山の家からの伝達事項や他部署からの様々な情報についても共有を図った。</p> <p>また、利用者アンケートや利用者とのコミュニケーションをとおして、利用者の要望・意見に関する情報を職員間で共有し、可能な事項から改善することにより管理水準の維持向上に努めた。</p> <p>▽ 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)</p> <p>資格及び専門的知識や経験を必要とする業務については、札幌市及び当財団の登録業者から選定し入札等により契約の相手方を決定した。</p>	<p>欠員が生じないよう、見通しを持った人材の確保に努めたが、近年の雇用情勢から若年層の契約社員の採用が難しくなっており、契約社員の採用・育成については対策が必要である。</p> <p>また、技術・知識の向上のための外部研修に積極的に参加し、今後のプログラム開発等に向けての準備に努めた。</p> <p>アンケートに記入された内容について、迅速に改善策を検討、実行し、利用者満足度の高い施設づくりに取り組んだ。</p> <p>当財団の契約規則に基づき、事務処理を滞りなく進めることができた。</p>	<p>管理運営組織が確立されており、また、SDGsなど多様化する社会ニーズに対応するため、積極的に人材育成に努めており、評価できる。</p> <p>システムの活用により、指定管理者内で情報共有が図られている。利用者の声に応じて適宜業務の見直しが行われており、適正な管理水準が維持されている。</p> <p>第三者への業務委託はいずれも適正に実施された。</p>
--	--	---	--

	<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <p>【札幌市青少年山の家運営協議会】</p> <table border="1" data-bbox="383 264 978 963"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年度利用状況報告(平成29年4月～10月) 平成29年度アンケート調査結果報告(平成29年4月～10月) 平成29年度事業報告(平成29年4月～10月) 意見交換「冬季の利用促進へ向けて」 </td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年度利用状況報告(平成29年4月～1月) 平成29年度アンケート調査結果報告(平成29年4月～1月) 平成29年度事業報告(平成29年4月～2月) 次期指定管理業務計画書の概要と平成30年度事業計画書について トランクキットの紹介と実演 意見交換「これからの青少年山の家に期待すること」 </td> </tr> </tbody> </table> <p><協議会メンバー></p> <p>[利用団体]</p> <ul style="list-style-type: none"> 札幌市小学校長会 事務局次長 (公財)札幌市子ども会育成連合会 南区事務局長 <p>[地元自治会]</p> <ul style="list-style-type: none"> 滝野町内会 会長 芸術の森地区連合会 会長 <p>[公園管理者]</p> <ul style="list-style-type: none"> 国営滝野すずらん丘陵公園事務所 所長 SPAC滝野管理センター センター長 <p>[外部有識者]</p> <ul style="list-style-type: none"> 北翔大学生涯スポーツ学部 教授 <p>[施設管理者]</p> <ul style="list-style-type: none"> 札幌市教育委員会生涯学習部生涯学習推進課長 <p>[指定管理者]</p> <ul style="list-style-type: none"> (公財)さっぽろ青少年女性活動協会 野外施設部長 <p>【滝野公園連絡会議】</p> <table border="1" data-bbox="383 1545 978 1758"> <tr> <td>・日程</td> <td>月1回定例、年間12回開催</td> </tr> <tr> <td>・メンバー</td> <td>国営滝野すずらん丘陵公園事務所 SPAC滝野管理センター 札幌市青少年山の家</td> </tr> <tr> <td>・内容</td> <td>管理・運営状況報告、翌月の予定、協議・連絡事項など</td> </tr> </table> <p>【滝野公園安全衛生会議】</p> <table border="1" data-bbox="383 1836 978 2049"> <tr> <td>・日程</td> <td>年間10回開催</td> </tr> <tr> <td>・メンバー</td> <td>国営滝野すずらん丘陵公園事務所 SPAC滝野管理センター 札幌市青少年山の家</td> </tr> <tr> <td>・内容</td> <td>公園内の第三者委託業者 翌月の業務予定、協議・連絡事項など</td> </tr> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度利用状況報告(平成29年4月～10月) 平成29年度アンケート調査結果報告(平成29年4月～10月) 平成29年度事業報告(平成29年4月～10月) 意見交換「冬季の利用促進へ向けて」 	第2回	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度利用状況報告(平成29年4月～1月) 平成29年度アンケート調査結果報告(平成29年4月～1月) 平成29年度事業報告(平成29年4月～2月) 次期指定管理業務計画書の概要と平成30年度事業計画書について トランクキットの紹介と実演 意見交換「これからの青少年山の家に期待すること」 	・日程	月1回定例、年間12回開催	・メンバー	国営滝野すずらん丘陵公園事務所 SPAC滝野管理センター 札幌市青少年山の家	・内容	管理・運営状況報告、翌月の予定、協議・連絡事項など	・日程	年間10回開催	・メンバー	国営滝野すずらん丘陵公園事務所 SPAC滝野管理センター 札幌市青少年山の家	・内容	公園内の第三者委託業者 翌月の業務予定、協議・連絡事項など	<p>映像を使いながら事業報告をしたことで活発な意見交換が行われ、施設運営に対して多くのご意見、アイデアをいただくことができました。また、公園管理者との協力関係がより深まった。さらに、地域における交流事業を開催することができた。</p> <p>連絡会議、安全衛生会議、ESD推進協議会の3つの会議をととして、公園管理者との協力関係を深めることができた。今後、連携事業を予定している。</p>	<p>運営協議会では、施設運営上の課題(閑散期の利用者減)が意見交換のテーマに設定され、有意義な意見が多く出されたことから、今後の施設運営に役立てていただきたい。</p> <p>一方で、開催時期が11月と2月であり、年度内の施設運営に協議結果を反映させづらいことから、開催時期について検討が必要である。</p> <p>滝野公園連絡会議をはじめとした関連団体との会議には精力的に参加し、関係機関と良好な関係が維持されている。</p>
開催回	協議・報告内容																				
第1回	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度利用状況報告(平成29年4月～10月) 平成29年度アンケート調査結果報告(平成29年4月～10月) 平成29年度事業報告(平成29年4月～10月) 意見交換「冬季の利用促進へ向けて」 																				
第2回	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度利用状況報告(平成29年4月～1月) 平成29年度アンケート調査結果報告(平成29年4月～1月) 平成29年度事業報告(平成29年4月～2月) 次期指定管理業務計画書の概要と平成30年度事業計画書について トランクキットの紹介と実演 意見交換「これからの青少年山の家に期待すること」 																				
・日程	月1回定例、年間12回開催																				
・メンバー	国営滝野すずらん丘陵公園事務所 SPAC滝野管理センター 札幌市青少年山の家																				
・内容	管理・運営状況報告、翌月の予定、協議・連絡事項など																				
・日程	年間10回開催																				
・メンバー	国営滝野すずらん丘陵公園事務所 SPAC滝野管理センター 札幌市青少年山の家																				
・内容	公園内の第三者委託業者 翌月の業務予定、協議・連絡事項など																				

	<p>【滝野の森ESD推進協議会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日 程 年間3回開催 ・メンバー 環境省 北海道環境財団 (有)コテージガーデン 滝野公園森クラブ SPAC滝野管理センター 札幌市教育委員会野外教育担当係 札幌市青少年山の家 ・内 容 滝野公園における環境教育、野外体験活動の展開に向けての協議 <p>【CISEネットワーク会議】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日 程 年間2回開催 ・メンバー 札幌市、小樽市、石狩市、北広島市の科学館、図書館、動物園など ・内 容 実物標本教育体験をプログラム提供することができる団体のネットワークづくり ※ネットワーク主催で市民向け科学イベント「サイエンスフェスティバル」を企画・実施した。(於:札幌ドーム) <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>当財団が定める処務規程のほか、会計に関する諸規程に基づき現金の取扱い及び経理事務を適正に行った。</p> <p>特に、現金の取扱いについては、複数職員による確認を徹底し、適正に処理をしたほか、適宜、収支状況の把握に努めた。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>苦情の対応にあたっては、「迅速・適切・真摯・平等」な対応を心がけた。</p> <p>また、利用者アンケート等に苦情に関する記載があった場合は、ネットワークシステムを活用し、職員間の共有を図り、迅速に対処できるように体制を整えた。</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>事業計画書に基づき、指定管理業務の実施に関する帳簿等を常に整備し、適正に保管した。</p> <p>また、利用者アンケートの調査結果や「ご意見箱」による利用者の声を職員間で共有し、利用者満足度の向上に努めた。PDCAサイクルによるマネジメントシステムを導入し、半年単位で事業評価を実施し、次年度の事業計画へ反映した。</p>	<p>会議での情報共有やイベントを企画・実施することにより、幅広い機関との協力関係が構築され、施設のPRを行うことができた。</p> <p>当財団における内部監査を10月に実施、その後、所管による指定管理財務・業務検査が3月に実施され、いずれも「適正」との報告を受けた。</p> <p>対処が困難な要望・苦情については札幌市教育委員会の判断を仰ぎながら、適切に対応した。</p> <p>職員会議の中でアンケート調査結果を周知し、改善策を検討し、利用者満足度の向上に努めた。</p>	<p>財務検査の結果、適正に実施されていることを確認した。</p> <p>要望・苦情に対しては、迅速かつ適切な対応が取られていた。</p> <p>業務検査の結果、適正に記録・管理されていることを確認した。</p>								
<p>(2)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、雇用環境維持向上</p> <p>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、その他の労働関係法令を遵守し、当財団職員就業規則に基づき業務を遂行した。</p> <p>ワーク・ライフ・バランスの推進、メンタルヘルス相談窓口の設置など雇用環境の維持向上に努めた。</p>	<p>専門医と連携しメンタルヘルスに対する相談の強化、組織整備を行うとともに、ワーク・ライフ・バランスの推進に取り組み、職員が働きやすい環境づくりに努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に取り組んでいる。引き続き、職員の働きやすい環境づくりに努めていただきたい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に取り組んでいる。引き続き、職員の働きやすい環境づくりに努めていただきたい。			
A	B	C	D								
適切に取り組んでいる。引き続き、職員の働きやすい環境づくりに努めていただきたい。											

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への安全確保 日常的な点検や整備により、常に最良の状態を保つよう管理し、維持管理の作業にあたっては、施設利用者の支障にならないよう時間帯や作業内容に配慮した。 職員間で意識して、危険個所の早期発見、迅速な初期対応を実施し、利用者の安全確保に努めた。 ・市民サービス向上への配慮 利用者アンケートの整理、分析及びハイキング・登山コースの巡回、整備に取り組んだ。 ・連絡体制確保 緊急時における国営滝野すずらん丘陵公園事務所、滝野管理センター等との連絡系統を確立し、緊急時に備えた。 ・保険加入 各種損害賠償保険、また各事業での事故等に備え傷害保険に加入した。 <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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自家用電気工作物保安管理(毎月実施 12回) 2. 受水槽・貯湯槽等消毒点検(年1回4月実施) 3. 空気環境測定(年6回実施 偶数月) 4. ねずみ衛生害虫等防除業務 (年2回実施、4月、9月) 5. 水質検査(年3回実施 5月、7月、10月) 6. 屋内外雑排水管清掃(年2回実施 5月、11月) 7. 汚水槽・グリスピット清掃 (年2回実施 5月、11月) 8. 消防設備点検(年2回実施 6月、12月) 9. 地下タンク・埋設管点検(年1回6月実施) 10. 研修棟ボイラー煤煙濃度測定(7月、1月) 研修棟ボイラー整備(9月) 11. 多目的ホール吸煙装置保守点検 (年1回7月実施) 12. 石油燃焼機器点検 (年3回実施 9月、10月、11月) 13. 小荷物専用昇降機保守点検(年1回10月実施) 14. 床面ワックス(年1回11月実施) 15. 照明器具清掃(年1回12月実施) 16. 浴槽循環装置(ろ過器)点検(年1回12月実施) 17. 高温風暖房機保守点検(年1回12月実施) 18. 防火対象物点検(年1回2月実施) </div> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定するとともに、以下の訓練及び研修を行った。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・消防総合訓練(消火、通報、避難)/年2回実施 ・Jアラート対策研修/年1回実施 ・防災対策研修/年1回実施 </div>	<p>定例会議等をとおして、滝野公園管理者と情報共有を密にし、利用者の安全確保に努めた。 特に、9月に起きた公園内のヒグマ出没の際には、滝野公園、市教委及び関係機関の情報共有と対策により、利用者への的確な情報を伝えることができ、利用団体への影響を最小限にとどめることができた。</p> <p>法令に基づき点検・検査を実施し、施設機能の良好な維持管理を行った。</p> <p>防災対策研修については、外部講師を招き、山の家で起こりうる様々な災害を想定しながら実施し、非常時に実際に行動できる体制を整えた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: left; padding: 5px;"> <p>館内及び周辺フィールドともに、常に整備が行き届いた状態が維持された。また、危機管理・事故防止に係る研修が複数回実施されており、職員が危機事態に対応できるよう備えている。 緊急時の連絡系統も確立されており、公園内にヒグマが出没した際には、関係機関と情報共有を図り、適切に対処し、利用者等の安全確保に万全を期した。</p> <p>法令及び要求水準に基づき、適正に業務が実施された。アンケート調査においても、施設の安全性・清潔さが評価されており、良好な状態が保たれていることが伺える。</p> <p>災害時に利用者等の安全を確保するための防災体制が確立されている。今後も万全の準備をするよう努めること。</p> </td> </tr> </table>				A	B	C	D	<p>館内及び周辺フィールドともに、常に整備が行き届いた状態が維持された。また、危機管理・事故防止に係る研修が複数回実施されており、職員が危機事態に対応できるよう備えている。 緊急時の連絡系統も確立されており、公園内にヒグマが出没した際には、関係機関と情報共有を図り、適切に対処し、利用者等の安全確保に万全を期した。</p> <p>法令及び要求水準に基づき、適正に業務が実施された。アンケート調査においても、施設の安全性・清潔さが評価されており、良好な状態が保たれていることが伺える。</p> <p>災害時に利用者等の安全を確保するための防災体制が確立されている。今後も万全の準備をするよう努めること。</p>			
			A	B	C	D								
<p>館内及び周辺フィールドともに、常に整備が行き届いた状態が維持された。また、危機管理・事故防止に係る研修が複数回実施されており、職員が危機事態に対応できるよう備えている。 緊急時の連絡系統も確立されており、公園内にヒグマが出没した際には、関係機関と情報共有を図り、適切に対処し、利用者等の安全確保に万全を期した。</p> <p>法令及び要求水準に基づき、適正に業務が実施された。アンケート調査においても、施設の安全性・清潔さが評価されており、良好な状態が保たれていることが伺える。</p> <p>災害時に利用者等の安全を確保するための防災体制が確立されている。今後も万全の準備をするよう努めること。</p>														

(4)事業の計画・実施業務	▽施設利用にかかる利用者への指導助言 山の家を利用する各団体の活動が、安全で効果的に行われるよう専門職員が様々な形で利用団体のサポートを行った。	利用者がより良い活動を行えるよう、事前調整から入館・退館までのサポートを行った。 「事前調整」から「事前相談」と名称を変更し、利用者に寄り添った丁寧な対応を心掛けたことにより、利用者から高評価をいただいた。	A	B	C	D		
	・学校関係及び一般利用団体への指導助言 事前相談(プログラム立案等) 入館式オリエンテーション 入館後の打合せ (プログラム変更や利用についての確認) 活動の支援(炊事指導、安全教育等) 夜間対応(緊急対応等) 退館式		利用事前研修会(説明会・下見会)の実施を増やすことで、事前の助言指導の機会を増やした。また、出前授業も大幅に実施回数を増やしたことで、宿泊学習の学習効果を高めるための支援を充実させることができた。	主たる利用団体である学校を対象とした事前説明会や下見会、出前授業の回数が年々増加しており、宿泊学習が円滑かつ効果的に行われるための支援が充実している点で高く評価できる。				
	・学校関係に対する指導助言 事前学習(出前授業等) 当日プログラム (学校からの要望に応じて実施)							
	・学校関係に対する事業							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">事業名</th> <th style="width: 50%;">参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市内小学校利用事前研修会(説明会、下見会)</td> <td style="text-align: center;">687名(17回)</td> </tr> <tr> <td>出前授業</td> <td style="text-align: center;">96校 7,070名</td> </tr> <tr> <td>市内小中学校利用抽選会</td> <td style="text-align: center;">195校 195名</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	参加者数	市内小学校利用事前研修会(説明会、下見会)	687名(17回)	出前授業	96校 7,070名	市内小中学校利用抽選会	195校 195名
事業名	参加者数							
市内小学校利用事前研修会(説明会、下見会)	687名(17回)							
出前授業	96校 7,070名							
市内小中学校利用抽選会	195校 195名							
・野外活動プログラムの開発及び指導助言 自然環境を生かした野外プログラムや施設を活用した室内プログラム、北国ならではの雪中プログラム等进行研究・開発し、利用団体に提供した。	周囲の自然環境を活用した魅力ある多様な野外プログラムが実施されており、自然とのふれあいを通じた青少年の健全育成に寄与している。							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 5%; text-align: center;">夏</td> <td>野牛山登山、自然観察、ハイキング、ウォークラリー、星座観察、オリエンテーリング、キャンプファイヤー、軽スポーツ、ナイトハイキング、沢探検、滝めぐり、火起こし体験、自然体験活動ゲーム</td> </tr> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">野外活動</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">冬</td> <td>自然観察、星座観察、スノーシュートレッキング、チューブすべり、イグルー作り、スノーホッケー、歩くスキー、スノークラフト、スノーキャンドル作り、雪合戦、かまくら体験</td> </tr> </table>			夏	野牛山登山、自然観察、ハイキング、ウォークラリー、星座観察、オリエンテーリング、キャンプファイヤー、軽スポーツ、ナイトハイキング、沢探検、滝めぐり、火起こし体験、自然体験活動ゲーム	野外活動	冬	自然観察、星座観察、スノーシュートレッキング、チューブすべり、イグルー作り、スノーホッケー、歩くスキー、スノークラフト、スノーキャンドル作り、雪合戦、かまくら体験	
		夏	野牛山登山、自然観察、ハイキング、ウォークラリー、星座観察、オリエンテーリング、キャンプファイヤー、軽スポーツ、ナイトハイキング、沢探検、滝めぐり、火起こし体験、自然体験活動ゲーム					
野外活動	冬	自然観察、星座観察、スノーシュートレッキング、チューブすべり、イグルー作り、スノーホッケー、歩くスキー、スノークラフト、スノーキャンドル作り、雪合戦、かまくら体験						
野外炊事(5~10月) 薪割り体験、飯ごう・羽釜炊さん、火起こし体験等								

室内活動	動的活動	室内キャンプファイヤー、キャンドルサービス、ミニバレー、バドミントン、フォークダンス、ニュースポーツ、ウォークラリー、オリエンテーリング、フォトラリー、レクリエーション、自然体験活動ゲーム、ヒグマトランクキット
	クラフト	風車、木のコマ、小枝クラフト、木の葉メール、鳥笛、森のプラバン、ネイチャーフォトフレーム、木のマグネット、マイ箸、陶芸

▽青少年の集団生活・野外活動等の普及振興に関する業務

・青少年キャンプ事業

教育効果の高い自然体験活動の機会を提供し、野外活動・集団活動をととした青少年の健全育成を行うとともに、貧困など子どもを取り巻く社会や学校教育が抱える課題を解決するためのプログラムを実施した。

事業名	回数	参加人数
防災サバイバルキャンプ	5回	117名
トライキャンプ	1回	28名
はじめてのスキーキャンプ	1回	36名
課題を抱える青少年を支援する体験活動プログラム	2回	77名

・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、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った。

事業名	回数	参加人数
自然観察ハイキング	4回	110名
親子でいち・に・さんぼ	4回	83名
親子しめ飾り体験会	1回	10名
親子で！軟石クラフト	1回	28名

課題を抱える青少年を支援する体験活動プログラムとして、貧困世帯の中学生を対象とした札幌市の学習支援事業「札幌まなびのサポート事業」と連携した事業を実施。参加者の学習意欲向上、コミュニケーション力の向上など、一定の成果を上げることができた。

南区の地域・歴史資源を活用した新規事業では、参加者から好評を得た。

体験活動は、青少年が抱える様々な課題の解決の一つのアプローチとして有効である。3年間の準備期間を経て、指定管理者内での連携のもと、課題を抱える青少年を対象としたプログラムを開発・実施したことは大きく評価でき、今後の発展が期待される。また、防災サバイバルキャンプは楽しみながら防災教育を展開することのできる取組であり、防災意識の醸成に寄与している。

地域人材・地域資源を活用した特色のあるプログラムが新たに実施されており、評価できる。継続実施により、施設の利用促進に繋がることを期待したい。

	<p>・指導者養成事業</p> <p>安定的・効果的に各種事業を実施していく上で、専門的知識を持った指導者とその活動趣旨を理解し協力いただけるボランティアの存在が重要であることから、基礎から専門レベルまで幅広く野外活動指導者の養成を図る事業を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="383 403 978 936"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指導者ワークショップ</td> <td>4回</td> <td>112名</td> </tr> <tr> <td>キャンプリーダー研修会</td> <td colspan="2">※応募少数のためニーズ調査も兼ねた、プログラム体験会に変更して実施した。</td> </tr> <tr> <td colspan="3">ボランティアスタッフ活動 ※内訳は以下のとおり</td> </tr> <tr> <td>総会</td> <td>1回</td> <td>20名</td> </tr> <tr> <td>利用団体依頼</td> <td>12回</td> <td>28名</td> </tr> <tr> <td>主催事業</td> <td>7回</td> <td>19名</td> </tr> <tr> <td>地域交流事業</td> <td>1回</td> <td>12名</td> </tr> <tr> <td>ボランティアフォローアップ事業</td> <td>2回</td> <td>6名</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽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</p> <p>日本キャンプ協会、北海道青少年教育施設協議会など、これまで当財団が培ってきた他団体とのネットワークを最大限に活用し、野外活動に関する調査研究と最新の情報収集を行った。</p>	事業名	回数	参加人数	指導者ワークショップ	4回	112名	キャンプリーダー研修会	※応募少数のためニーズ調査も兼ねた、プログラム体験会に変更して実施した。		ボランティアスタッフ活動 ※内訳は以下のとおり			総会	1回	20名	利用団体依頼	12回	28名	主催事業	7回	19名	地域交流事業	1回	12名	ボランティアフォローアップ事業	2回	6名	<p>指導者ワークショップは、インタープリテーション、スウェーデンで実践されているラーニングアウトドアなど多彩で質の高い事業を実施できた。</p> <p>一方で、ボランティアスタッフの高齢化、リーダー研修会の参加者減少など今後取り組まなければならない課題がある。</p>	<p>ボランティアの参加人数が減少していることから、若者世代など、新たな層のボランティアの育成を行うとともにボランティアの活躍の場の提供に努めていただきたい。</p>
事業名	回数	参加人数																												
指導者ワークショップ	4回	112名																												
キャンプリーダー研修会	※応募少数のためニーズ調査も兼ねた、プログラム体験会に変更して実施した。																													
ボランティアスタッフ活動 ※内訳は以下のとおり																														
総会	1回	20名																												
利用団体依頼	12回	28名																												
主催事業	7回	19名																												
地域交流事業	1回	12名																												
ボランティアフォローアップ事業	2回	6名																												
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="383 1265 978 1400"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数(名)</td> <td>43,871</td> <td>39,000</td> <td>46,639</td> </tr> <tr> <td>利用団体数(件)</td> <td>785</td> <td></td> <td>802</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 3,572件 還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>当財団が管理運営している施設間のネットワークを活用し、市内公共施設等にパンフレットや利用案内を配布したほか、ホームページのリンク設定等により、積極的に広報活動を行った。</p> <p>また、山の家のホームページで、施設の利用状況や運営状況など最新の情報を公開するとともに、当財団発行の情報紙「あそぼ」及び「キャンプのちから」を活用した広報活動を行った。</p> <p>加えて、山の家の体験活動プログラムを札幌ドーム等の施設外で実施した。</p>		H28実績	H29計画	H29実績	利用人数(名)	43,871	39,000	46,639	利用団体数(件)	785		802	<p>新たな取組として、ホームページ内にフェイスブックページを作成し、利用促進に努めた。</p> <p>平成28年度と比較して利用人数、団体数ともに増加している。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1232 1441 1265"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">利用者数は仕様書の要求水準を上回っており、利用促進に関する継続的な取組の成果が現れている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">一方で、事前手続きの簡便化や閑散期の利用促進については、引き続き取り組んでいただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者数は仕様書の要求水準を上回っており、利用促進に関する継続的な取組の成果が現れている。				一方で、事前手続きの簡便化や閑散期の利用促進については、引き続き取り組んでいただきたい。						
	H28実績	H29計画	H29実績																											
利用人数(名)	43,871	39,000	46,639																											
利用団体数(件)	785		802																											
A	B	C	D																											
利用者数は仕様書の要求水準を上回っており、利用促進に関する継続的な取組の成果が現れている。																														
一方で、事前手続きの簡便化や閑散期の利用促進については、引き続き取り組んでいただきたい。																														

(6)付随業務	▽ 広報業務 当財団が管理運営している施設間のネットワークを活用し、市内野外教育施設(山の家、定山溪自然の村、北方自然教育園、滝野自然学園)合同で発行した野外活動事業情報誌「キャンプのちから」、当財団発行のこども情報誌「あそぼ」を市内公共施設等に配布し、積極的に広報活動を行った。	情報誌を見て、事業への参加申し込みをされた方も多く、広報の効果が見られた。	A	B	C	D
	▽ 引継ぎ業務 ※前回からの継続指定のため、引継業務なし					

2 自主事業その他

▽ 自主事業 ・児童会館や老人クラブなどの各種団体を対象にトランクキットプログラムを実施。ヒグマやエゾシカの生態を正しく理解し、人間との共存について学びきっかけづくりを行った。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ヒグマトランクキット</td> <td>14回</td> <td>1,081名</td> </tr> <tr> <td>エゾシカトランクキット</td> <td>2回</td> <td>49名</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数	参加人数	ヒグマトランクキット	14回	1,081名	エゾシカトランクキット	2回	49名	トランクキットは新たにエゾシカ版を加え、児童会館やイベント会場などで実施、野生動物について正しく理解する機会として好評を得た。	A	B	C	D
	事業名	回数	参加人数												
ヒグマトランクキット	14回	1,081名													
エゾシカトランクキット	2回	49名													
・自動販売機による飲料・アイスクリーム等の提供のほか、窓口でカップ麺の販売を開始し、利便性の向上に努めた。 物品販売収入 売上額 21,170円(H28年度10,400円)	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 第三者に対する委託業務、物品購入、パンフレット印刷等については、札幌市内の企業を積極的に活用するよう努めた。また、全ての利用者に対して平等利用を確保した。	職員への周知を積極的に行い、市内企業の活用を行った。また、障がいのある方、高齢の方の利用時には、より手厚い対応を行った。	トランクキットプログラムは、新たにエゾシカ版が加わり、生物多様性に対する理解の促進に寄与している。また、販売物品の種類が増え、利用者サービスの向上に努めている。	引き続き、市内企業の活用及び障がいのある方や高齢の方等に配慮した対応に継続して取り組んでいきたい。											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果			A	B	C	D
実施方法	入館時に1団体につき1枚のアンケートを配布し、退館時に回収。	<p>意見・要望があった時点ですぐに担当職員間で情報を共有・検討し、その後全体会議で全職員に周知し、利用満足度の向上に努めた。</p> <p>また、利用者の声の重要性と必要性を伝え、退館前に声掛けの徹底を図り、アンケートの回収率が大きく伸びた。(H28年度87.9%→H29年度96.7%)</p> <p>その結果、数値目標については、どの項目も達成することができた。</p>	意見・要望の組織内での情報共有及びその後の対策が十分に行われており、全ての項目で目標水準を上回る結果となった。また、アンケート回収率が前年度から約10%増加し、利用者意見の把握に努めており、評価できる。			
結果概要	<p>配布数:448件 回収数:433件(回収率:96.7%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用のしやすさに対する満足度 85.7%(目標:70%以上) ・接遇に関する満足度 97.0%(目標:80%以上) ・山の家提供プログラムに対する満足度 84.0%(目標:80%以上) ・総合満足度 96.0%(目標:80%以上) 		今後も高評価を維持できるよう、利用者からの意見・要望を踏まえ、利用申請書類の更なる簡便化を図るなど、利用者満足度の向上に努めていただきたい。			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見・要望①】 利用申請書類を簡略化してほしい。</p> <p>【対応】 平成30年度より書類の簡便化に向けて、職員間でプロジェクトチームを組み、見直しを行っていく。</p> <p>【意見・要望②】 男子トイレの中が廊下から見える。</p> <p>【対応】 女子トイレと同様、男子トイレにも入口にカーテンを設置した。</p> <p>【意見・要望③】 食堂スタッフの指導が厳しい。</p> <p>【対応】 山の家職員から食堂スタッフに状況を伝え、改善に向けた対応策を検討した。改善後、このような意見はいただいていない。</p>					

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	215,396	216,985	1,589
指定管理業務収入	214,550	216,208	1,658
指定管理費	126,557	126,557	0
利用料金	78,979	80,690	1,711
その他	9,014	8,961	▲ 53
自主事業収入	846	777	▲ 69
支出	213,840	221,548	7,708
指定管理業務支出	213,686	221,340	7,654
自主事業支出	154	208	54
収入-支出	1,556	▲ 4,563	▲ 6,119
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	1,556	▲ 4,563	▲ 6,119

▽ 説明

▼利用料金収入においては、利用人数の増加に伴い、計画より1,711千円の増となった。

▼その他の収入では、事業収入において荒天による事業の中止や当日のキャンセルなどにより減収となったが、食堂利用の受取手数料や雑収入の増により、計画より53千円の減にとどまった。

▼自主事業収入では、ヒグマのトランクキットに加え、今年度から導入したエゾシカのトランクキットの出張事業の依頼が増えたことで増収となったが、自動販売機による飲料販売の売上手数料では、販売が伸び悩んだことから、全体として計画より69千円の減となった。

▼指定管理業務支出では、運営体制の強化にともなう人員増(1名)による人件費の増、利用者増に伴う給食業務の委託料増やリネンサプライや塵芥処理などの役務費の増、緊急的な修繕費の増などにより計画より7,654千円の増となった。

▼自主事業支出では、一般団体利用者向けに8月よりカップ麺と菓子パンの販売を導入したことで、計画より54千円の増となった。

指定管理期間の最終年度を迎えるにあたり、運営体制の強化を図るため職員を1名増員したほか、利用者に提供する寝袋(全室分)、炊事用具(包丁、まな板など)及び宿泊棟の掃除用具を新調するなど利用者サービスの向上に努めた。

また、ヒグマ出没時や荒天時のプログラムで使用するクラフト材料の購入が増えた。

一方で、職員による日常点検や専門業者による設備機器の点検により、備品等の破損や不具合が軽微なうちに対処するなど経費の抑制に努めた。

平成30年度においては、利用者サービスに供するものへの積極的な執行により収支差額が4,563千円の減となっているが、平成26年度からの指定管理期間4年間では、1,816千円の減となっており、概ね計画通りに執行できたと考えている。

A B C D

利用者数の増加に伴い、利用料金収入が年々増加しており、評価できる。また、自主事業収入については計画を下回っているものの増加傾向にあり、事業の充実及び安定した施設運営に向けて努めていることが伺える。

人件費等の増加により、指定管理業務支出が計画より増えているが、利用者サービスの向上に繋がるよう運営体制の強化を図ったものであり、指定管理期間の4年間としては一定の収支バランスが保たれている。

引き続き、収支バランスを考慮した効率的かつ安定的な施設運営に努めていただきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

事業収益の目標を予算の80%以上と設定し達成することができた。利用料金収入についても、利用増加に伴い収入増となった。
また、利用者が安全・快適に過ごせるよう環境整備に努めるとともに、指定管理期間4年間で収支のバランスがとれるよう執行した。

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

・各条例の規定に則り、適切に対応した。
・情報公開請求はなかった。
・オンブズマンの実地調査はなかった。
・札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の基本理念に則り、暴力団の活動に施設を利用させない、委託や物品購入など暴力団や暴力団関係者を契約の相手方としない等、暴力団排除に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>指定管理期間4年間の最終年度であることから、提案した内容の未実施項目及び運営目標を踏まえ、4つの重点目標(①トランクキットの活用、②不登校・貧困など青少年にかかる社会的課題の解決に向けた事業、③地域・企業・他施設との連携による奥行きのある事業運営、④環境整備)においては積極的に実施した結果、概ね達成することができた。</p> <p>宿泊利用団体のうち、6割強が小学校の宿泊学習であることを踏まえ、「出前授業」を複数の職員で対応できるようにしたところ、96校(昨年度70校)に拡大することができた。</p> <p>また、あらゆる機会を通して、教員の方々から宿泊学習に関するご意見や学校教育における野外活動・体験活動に関する現状を伺い知ることができ、今後の運営や活動プログラムの参考となった。</p> <p>主催事業では、地域資源の「札幌軟石」を活用した「親子で！軟石クラフト」が青少年山の家の特色ある事業として成果が得られた。</p> <p>さらに、青少年山の家が国営滝野すずらん丘陵公園内にあることを踏まえ、これまで培った公園(管理事務所・管理センター)との信頼関係を深めるとともに合同会議や日常業務での連絡や情報交換を通じて良好な関係性の維持に努めた。</p> <p>また、今年度は「発信」を意識し、ホームページでのブログに加え、SNS(フェイスブック)の活用を図ったところ、少しずつではあるが事業の参加において成果が出てきているほか、青少年山の家日より「百尺竿頭」を定期的に発行することができた。</p> <p>一方で、大半の事業が募集段階では定員を満たしていたものの、参加者の体調不良などによる当日キャンセルも多く、定員の4割から6割程度の参加者という事業もあり、広報の在り方とともに課題が残った。</p>	<p>平成30年度からの5年間の指定管理業務計画(提案書)の管理運営の基本方針及び事業目標を踏まえ、運営上の課題に示された内容を網羅し、計画的に進めていく。</p> <p><運営上の課題と重点取組事項></p> <p>①宿泊学習利用に主眼を置いた教育性の高い施設の運営を行い、利用団体において魅力的なプログラムを提供可能とする調査研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ・魅力的なプログラム開発～新たな視点(ESD・SDGsなど)を取り入れた野外学習プログラム開発に向けた取組(調査・研究) <p>②利用者ニーズや時代の要請に対応した事業の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閑散期の利用促進～パッケージドプログラムの開発に向けた取組(調査・研究) <p>③公園管理者との調整・協議および施設周辺の関係機関等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園管理者との連携～活動エリアの確保と安全管理 ・南区及び滝野地区周辺の地域資源の活用と関係機関、団体との連携強化を図り、良好な関係性を構築していく <p>④地域団体、関係機関への積極的なPR</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な情報発信～ターゲットに合せてSNS等を活用した効果的な広報活動の強化・充実を図る <p>⑤その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導者養成事業の展開～上記の①～④の重点取組事項を達成するため、人材育成に努める。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>全体を通して目標水準が達成されている。特に、社会的課題に対応したプログラムや地域資源を活用した特色のあるプログラムを新たに実施するなど、魅力ある野外活動プログラムの開発及び提供に努めていることは大変評価できる。</p> <p>また、学校を対象とした事前説明会や下見会、出前授業の実施回数が増加しており、宿泊学習の学習効果を高めるための支援の充実に努めている。</p> <p>さらに、豊かな自然環境の中で青少年の健全育成を図るという施設の設置目的を十分に理解し、利用者の視点に立った対応を心がけていることにより、高い利用者満足度が保たれている。利用者アンケートの回収率の高さ(96.7%)は特筆すべき点であり、利用者の声を施設運営に取り入れようとする運営姿勢は高く評価できる。</p>	<p>①閑散期の利用促進</p> <p>学校利用の減少する11月や12月に、他の利用者をいかに呼び込めるかが課題となる。魅力的なプログラムの開発や地域に根差した事業の展開、広報の強化など利用者増加に向けた工夫に努めていただきたい。</p> <p>②事前手続きの簡便化</p> <p>手続きの煩雑さと書類のわかりにくさについて、利用者から改善要望が出されている。利用申請書類について、 unnecessaryな情報や項目を削除したり、作成しやすい様式に改訂したりするといった対応が望まれる。</p>