

|                   |
|-------------------|
| <b>指定管理者評価シート</b> |
|-------------------|

|     |              |           |                          |
|-----|--------------|-----------|--------------------------|
| 事業名 | 定山溪自然の村運営管理費 | 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

|                |   |      |                             |
|----------------|---|------|-----------------------------|
| <b>1 施設の概要</b> |   |      |                             |
| 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 | 1,749.71㎡(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<br>(2)自然体験活動の振興及び普及を図るための各種事業<br>(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<br>(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  |      |                             |
| <b>2 指定管理者</b> |   |      |                             |
| 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30年4月1日～令和5年3月31日   |      |                             |
| 募集方法           | 公募<br>.....<br>非公募の場合、その理由：   |      |                             |
| 指定単位           | 施設数：1施設<br>.....<br>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<br>(2)施設・設備等の維持及び管理に関する業務<br>(3)施設における事業の計画及び実施に関する業務<br>(4)施設の利用等に関する業務<br>(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<br>.....<br>複数施設を一括評価の場合、その理由：  |      |                             |

II 平成30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>基本方針を以下のとおり策定し、業務を遂行した。</p> <p>①「雄大な自然と、たくましい開拓精神をもって築かれ、大きく発展し続ける希望のまち札幌。そのランドマークともなる定山溪の豊かな自然環境や風土、歴史を最大限活用した野外教育の拠点施設として、子どもが学び、大人が安らぎ、親子がふれあい、誰もが支えあうことができる、そんな魅力と希望にあふれる施設運営を目指します。」</p> <p>②「人と人のつながり、人と自然のつながり、自然と未来のつながりを常に意識し、持続可能な社会と未来を創造する人づくりを目指します。」</p> <p>③「第3次札幌市生涯学習構想、札幌市の教育推進の目標及び教育推進の指針など、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、常にサービスの向上と社会的課題の解決に向けての取組を実践します。」</p> <p>当年度は、平日の利用促進を図るため戦略的な広報活動、多様化するニーズに合致したプログラムの提案を行い一定の効果を得られる結果となった。また、冬季利用促進においては道内アウトドア企業や関係団体と連携し多様な体験型プログラムの提案、夏季・冬季モニタリング調査を行い利用者動向と実態把握に努めた。</p> | <p>基本方針に基づき、企業、地域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た運営を行い、家族等の少人数グループの利用者を中心として自然体験活動の機会を提供している。</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、一人ひとりの利用者向き姿勢を維持することに努めた。また、事業において、定員を超える応募があった場合は原則抽選としている。</p>        | <p>施設利用及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。</p> <p>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>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>各種事業をとおして市民の地球温暖化防止への意識を高め、行動に変革できるよう努めた。また、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うとともに、エネルギー消費量を継続的に記録し、エネルギー消費削減意識の醸成を促した。</p> | <p>利用者を含め環境への負荷軽減及び環境保全についての周知啓発を行い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>                                 |  |   |   |   |   |  |  |  |  |

| <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>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。</p>   |  |     |         |                             |   |                             |  |
|---|--|-----|---------|-----------------------------|---|-----------------------------|--|
| <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>財団総合ネットワークシステム及び、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、施設の管理水準の向上につなげた。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うことで、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。</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>各業務とも、毎月末に業務完了届を提出させ、業務検査を実施した。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。</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> <table border="1"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回<br/>平成30年<br/>5月30日<br/>実施</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度施設運営及び事業計画について</li> <li>・運営状況報告</li> <li>・今後の事業展開や運営についてのご意見</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>第2回<br/>平成30年<br/>11月9日<br/>実施</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市定山溪自然の村平成30年度運営状況報告(平成30年4月～10月まで)</li> <li>・平成30年度下半期事業計画について</li> <li>・平成30年度夏季モニタリング調査結果報告</li> <li>・今後の事業展開や運営についてのご意見</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>札幌市定山溪小学校校長<br/>         石狩森林管理署定山溪森林事務所首席森林官<br/>         一般社団法人定山溪観光協会事務局長<br/>         東海大学国際文化学部 地域創造学科助教<br/>         北海道教育大学岩見沢校准教授<br/>         NPO法人自然教育促進会代表理事<br/>         定山溪七区町内会長<br/>         札幌市教育委員会生涯学習部生涯学習推進課長<br/>         札幌市定山溪自然の村指定管理者<br/>         (公財)さっぽろ青少年女性活動協会野外施設部長</p> |  | 開催回 | 協議・報告内容 | 第1回<br>平成30年<br>5月30日<br>実施 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度施設運営及び事業計画について</li> <li>・運営状況報告</li> <li>・今後の事業展開や運営についてのご意見</li> </ul> | 第2回<br>平成30年<br>11月9日<br>実施 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市定山溪自然の村平成30年度運営状況報告(平成30年4月～10月まで)</li> <li>・平成30年度下半期事業計画について</li> <li>・平成30年度夏季モニタリング調査結果報告</li> <li>・今後の事業展開や運営についてのご意見</li> </ul> |
| 開催回   | 協議・報告内容  |     |         |                             |   |                             |  |
| 第1回<br>平成30年<br>5月30日<br>実施   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度施設運営及び事業計画について</li> <li>・運営状況報告</li> <li>・今後の事業展開や運営についてのご意見</li> </ul>  |     |         |                             |   |                             |  |
| 第2回<br>平成30年<br>11月9日<br>実施   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市定山溪自然の村平成30年度運営状況報告(平成30年4月～10月まで)</li> <li>・平成30年度下半期事業計画について</li> <li>・平成30年度夏季モニタリング調査結果報告</li> <li>・今後の事業展開や運営についてのご意見</li> </ul> |     |         |                             |   |                             |  |

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、より効果的な連携により施設の管理運営にあたった。

野外活動の技術向上を目的としたものをはじめ、外部研修会にも積極的に参加及び参画し、職員の能力向上を図ることができた。

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。

当該施設の運営状況、地域連携、及び資源活用等について情報共有し、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いたほか、各取組に対する高い評価と具体的な助言を得ることができた。

平成30年度より、一部協議会メンバーを変更し、より幅広い視点から意見をいただけるよう努めた。

野外教育という、高い専門性を求められる分野において、各種技能研修を企画・実施するなど、人材育成を進めている。

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。

適切に管理されている。

事前に十分な時間的余裕をもって、資料作成と委員への送付を行うことができれば、協議会当日の議論をより充実したものにする事ができるものと思われる。

狙いをもった委員の選定となっている。協議会では、自由意見を求めるだけでなく、施設として助言を求めたい内容・テーマを積極的に提案し、委員の専門性を活用するべきである。

|  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |
|--|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
|  | <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し、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・財務検査等に対し、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>また、モニタリング調査(夏季100件、冬季202件)を実施し、利用者の属性やニーズなどを分析するとともに、今後の運営につなげるための検討を行った。</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、適切に経理処理をした。</p> <p>誠実・公平で迅速な対応ができ、利用者の要望に応えることができた。</p> <p>各記録、統計資料の整備に努め、業務・財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>対応可能な要望等について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。また、モニタリング調査を実施し、利用者のニーズ等の分析を積極的に進めている。</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>関係法令等を遵守し、管理運営体制の向上を図った。</p>   | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">労働・雇用関係については、財団本部で適切に管理されている。</td> </tr> </table>   | A | B | C | D | 労働・雇用関係については、財団本部で適切に管理されている。  |  |  |  |
| A  | B   | C   | D  |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 労働・雇用関係については、財団本部で適切に管理されている。  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>  | <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<br/>悪天候や事故・事件、ヒグマの出没など、不測の事態に備え、緊急連絡体制を整備した。また、消防計画について、自衛消防隊を組織し、消防訓練を実施した。</p> <p>・宿直業務<br/>巡回等により村内の状況を把握し、急病や不測の事態に対しては利用者の納得が得られるよう誠意を持って対応した。</p> <p>・野生動物対策業務<br/>春の雪解けとともに電気柵を設置し、ヒグマの活動が収束する冬までの間、点検及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。<br/>また、安全・安心な自然体験活動事業を提供できるよう、外部研修へ職員を派遣し、知識と技術の習得を図った。</p>  | <p>不測の事態に備え連絡体制を整え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。<br/>また、貸出備品を適正に管理するとともに衛生状態の向上のための見直しを行い、サービスの向上を図った。</p>             | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">危機管理について、特に野生動物の対応に関しては、高い専門性をもつ外部団体講師の研修を受講するなど、対策を講じている。<br/>台風・地震があった際には、利用者の安全に配慮して、教育委員会に相談の上で休館措置を採るなど、適切な対応がされている。</td> </tr> </table> | A | B | C | D | 危機管理について、特に野生動物の対応に関しては、高い専門性をもつ外部団体講師の研修を受講するなど、対策を講じている。<br>台風・地震があった際には、利用者の安全に配慮して、教育委員会に相談の上で休館措置を採るなど、適切な対応がされている。 |  |  |  |
| A  | B   | C   | D  |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 危機管理について、特に野生動物の対応に関しては、高い専門性をもつ外部団体講師の研修を受講するなど、対策を講じている。<br>台風・地震があった際には、利用者の安全に配慮して、教育委員会に相談の上で休館措置を採るなど、適切な対応がされている。 |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡体制確保<br/>各関係機関との連絡体制を整備した。</li> <li>・保険加入<br/>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。</li> </ul>  |  |  |
| <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"> <li>・清掃業務<br/>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。</li> </ul>   | <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、良好な環境の備備に配慮した。</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"> <li>・保安警備業務<br/>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し、その対応に備えた。</li> </ul>  | <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"> <li>・設備点検業務(電気関係設備)<br/>電気設備点検業務については、目視で確認できる簡易なものについては指定管理者が日常業務として実施し、専門技術を要するもの及び月1回の定期点検については、専門業者に委託した。</li> </ul>  | <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"> <li>・設備点検業務(機械関係設備)<br/>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。</li> </ul>   | <p>委託した保守点検業務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"> <li>・施設保守業務<br/>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は、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。</li> </ul>  | <p>こまめな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>利用者等から報告があった際に迅速に対応している。</p>                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・植生育成管理業務<br/>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。</li> </ul>  | <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"> <li>・防虫消毒業務<br/>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。</li> </ul>  | <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>虫に関しては施設を取り巻く環境から考えると仕方のない面があり、施設としてできることは行っている。</p>    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・除雪業務<br/>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。<br/>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。</li> </ul> | <p>委託した除雪業務については仕様書どおりに実施された。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>第三者委託により実施しているほか、利用者にも配慮し、指定管理者においても適宜場内の除雪を実施している。</p> |

|                      | <p>・その他施設の維持に必要な業務<br/>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<br/>消防設備保守点検業務及び消防訓練を実施した。消防設備については、当初の計画どお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>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>消防訓練を実施し、火災時の対応方法についてシミュレーションを行った。</p> | <p>適切に行われている。</p> <p>利用者による失火があった際に、連絡等に混乱があったため、消防訓練がより実践的な内容となるよう改善する必要がある。</p> |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
|----------------------|---|---|---|---------|-------|----|-----|--------|---|-----|-------------|----|-----|-----------|----|------|-------|-----|------|--------|---|-----|--------|----|------|------|----|-----|----------|----|----|------------|----|-----|---------|----|-----|--------|----|--|--|---|
| <p>(4)事業の計画・実施業務</p> | <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<br/>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、各種レンタル物品を取りそろえ、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、冬季間でもテントサイトが利用できる事を伝え、必要なレンタル物品等を案内し利用の促進を図った。</p> <p>・窓口受付業務<br/>タブレットを使用した受付により、利用者の待ち時間を短縮できるよう、よりスムーズな受付に努めた。</p> <p>・利用者指導助言業務<br/>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に伝えた。また、団体利用代表者に対しては運営上のルールや条件の説明により理解を深めてもらうとともに、下見等を含む十分な打合せをし、有意義な活動ができるよう支援を行った。</p> <table border="1" data-bbox="446 1209 949 1780"> <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>森の観察会</td> <td>57</td> <td>820</td> </tr> <tr> <td>団体指導事業</td> <td>9</td> <td>271</td> </tr> <tr> <td>飯ごう・羽釜ご飯体験会</td> <td>随時</td> <td>494</td> </tr> <tr> <td>キャンプファイヤー</td> <td>35</td> <td>3201</td> </tr> <tr> <td>森の工作会</td> <td>158</td> <td>2328</td> </tr> <tr> <td>ナイトハイク</td> <td>6</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>石窯料理体験</td> <td>随時</td> <td>1084</td> </tr> <tr> <td>銀河の会</td> <td>12</td> <td>534</td> </tr> <tr> <td>ドラム缶風呂体験</td> <td>随時</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>スノーアクティビティ</td> <td>随時</td> <td>253</td> </tr> <tr> <td>わくわくラリー</td> <td>随時</td> <td>592</td> </tr> <tr> <td>遊歩道クイズ</td> <td>随時</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | 事業名   | 回数等(回)  | 参加人数(人) | 森の観察会 | 57 | 820 | 団体指導事業 | 9 | 271 | 飯ごう・羽釜ご飯体験会 | 随時 | 494 | キャンプファイヤー | 35 | 3201 | 森の工作会 | 158 | 2328 | ナイトハイク | 6 | 117 | 石窯料理体験 | 随時 | 1084 | 銀河の会 | 12 | 534 | ドラム缶風呂体験 | 随時 | 46 | スノーアクティビティ | 随時 | 253 | わくわくラリー | 随時 | 592 | 遊歩道クイズ | 随時 |  | <p>日帰り利用及び冬季テントサイト利用について積極的に受け入れ、利用率の向上を図ることができた。</p> <p>受付時の案内及び対応等を見直し、受付に係る時間の短縮を図った。</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> <p>森の工作会やキャンプファイヤー、森の観察会など利用者から人気の高いプログラムにおいて、多様なニーズに即した内容の提案を行うことができた。</p> | <p>A B C D</p> <p>ブームにより、ソロキャンプや冬キャンプの需要が増えている中で、適切にニーズに対応することができている。</p> <p>受付時間に対する苦情が減少している。</p> <p>初めて利用する利用者の満足度も高く、丁寧な対応を行っていることが伺える。</p> <p>利用者のニーズを捉え、既存のものに加えて新たな事業を企画・実施している。</p> |
| 事業名                  | 回数等(回)  | 参加人数(人)   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| 森の観察会                | 57  | 820   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| 団体指導事業               | 9   | 271   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| 飯ごう・羽釜ご飯体験会          | 随時  | 494   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| キャンプファイヤー            | 35  | 3201  |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| 森の工作会                | 158   | 2328  |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| ナイトハイク               | 6   | 117   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| 石窯料理体験               | 随時  | 1084  |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| 銀河の会                 | 12  | 534   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| ドラム缶風呂体験             | 随時  | 46  |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| スノーアクティビティ           | 随時  | 253   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| わくわくラリー              | 随時  | 592   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |
| 遊歩道クイズ               | 随時  |   |   |         |       |    |     |        |   |     |             |    |     |           |    |      |       |     |      |        |   |     |        |    |      |      |    |     |          |    |    |            |    |     |         |    |     |        |    |  |  |   |

▽ 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)         |
|---------------------|--------|-----------------|
| フルーツ・スイーツ倶楽部        | 中止     |                 |
| 持込支援事業              | 3      | 94              |
| 地域企業連携事業            | 5      | 3779            |
| スペシャルニーズキャンプ        |        | 3件              |
| 森の図書館               | 随時     |                 |
| 森もりレンジャー            | 3      | 49              |
| 昆虫博士キャンプ            | 3      | 97              |
| 教育施設連携事業            | 1      | 14              |
| ようこそファミリーキャンプ       | 5      | 109             |
| ヒグマトランクキット          | 11     | 257             |
| 社会的課題解決事業           | 1      | 29              |
| 定山溪ウインターキャンプフェスティバル | 1      | 600             |
| 期間限定イベント            | 4      | 341             |
| インターンシップ            | 2      | 2               |
| ボランティアスタッフ育成        | —      | 登録19人<br>延べ319人 |
| 親子で『コソ練』キャンプ        | 2      | 28              |
| ようこそファミリーキャンプ       | 5      | 109             |
| 定山溪森のようちえん          | 8      | 147             |

石狩森林管理署との業務提携を行っている「定山溪遊々の森」をフィールドとし多様な自然体験活動の機会を提供するとともに、ファミリー向けのキャンプ事業などでは、参加者が互いに教えあいながら学びや体験を深めていく機会を作り、主体的な学習の場を創出することができた。

リピーターの施設利用が多いためか回数は伸びていないが、初心者に対する、自然体験活動への入門的な事業を展開しており、施設の設置目的の達成に貢献している。

▽ 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

・ふれあいハウス内にメッセージボードを設置し、利用者が体験し感じたことや発見したことを掲示し共有してもらおうとともに、施設周辺の自然情報などについては、ソーシャルネットワーキングサービスを用いて広く市民に周知した。

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。

これまで同様、管理センターでの資料の提示を継続しつつ、利用者参加型の新たな取組を展開している。

| 事業名        | 回数等(回) | 参加人数(人) |
|------------|--------|---------|
| キャンプモニター事業 | 1      | 23      |
| 気づきのメッセージ  | 随時     |         |
| 広報・プレスリリース | 随時     |         |

▽ その他自然の村の設置目的を達成するために必要な業務

・ウッドデッキ作りや天体観望会を通じて、民間企業及び公的施設との連携を深めた。

施設運営の趣旨を理解、賛同する企業及び公的施設と連携し、双方に相乗効果のある事業を実施した。

| 事業名      | 回数等(回) | 参加人数(人) |
|----------|--------|---------|
| 企業協賛事業   | 1      | 25      |
| 公的施設連携事業 | 1      | 128     |

|                          |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|--------------------------|--|---------------|--------|--|---|---|---|---|---|-------|
| (5)施設利用に関する業務            | ▽ 利用件数等  |               |        | 前年度と比較し、コテージ及びテントハウスは若干の増加となっているが、普通テントサイトは利用件数・人数ともに飛躍的に増加した。 | A   | B   | C   | D |   |       |
|                          |  |               | H29実績  |  | H30計画   | H30実績   | 台風・震災の影響による営業停止期間や、利用者の失火による特別テントサイトの利用停止があったにもかかわらず、全施設の利用件数が上昇している。特に、テントサイトの上昇は著しく、キャンプームによる利用者の急増を十分に受け止めることができるだけの運営が行われてきたことを示している。 |   |   |       |
|                          | コテージ   | 件数(件)         | 2,401  |  | -   | 2,437   |   |   |   |       |
|                          |  | 人数(人)         | 9,180  |  | -   | 9,259   |   |   |   |       |
|                          |  | 稼働率(%)        | 33.4   |  | -   | 33.9%   |   |   |   |       |
|                          | テントハウス   | 件数(件)         | 1,061  |  | -   | 1,092   |   |   |   |       |
|                          |  | 人数(人)         | 4,557  |  | -   | 4,508   |   |   |   |       |
|                          |  | 稼働率(%)        | 29.6   |  | -   | 30.4%   |   |   |   |       |
|                          | テントサイト   | 普通            | 件数(件)  |  | 1,785   | -   |   |   |   | 2,373 |
|                          |  |               | 人数(人)  |  | 4,790   | -   |   |   |   | 5,367 |
| 稼働率(%)                   |  |               | 22.6   | -  | 27.8%   |   |   |   |   |       |
| 特別                       |  | 件数(件)         | 438    | -  | 508   |   |   |   |   |       |
|                          |  | 人数(人)         | 900    | -  | 864   |   |   |   |   |       |
|                          |  | 稼働率(%)        | 30.5   | -  | 35.40%  |   |   |   |   |       |
| ▽ 不承認0件、取消し0件、減免66件、還付0件 |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
| ▽ 利用促進の取組                |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
| (6)付随業務                  | ▽ 広報業務   |               |        | 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、新規閲覧者及び新規利用者を増加させることができた。          | A   | B   | C   | D |   |       |
|                          | ①パンフレットの作成、配布<br>既存のパンフレットに加え、英語版パンフレットを作成し、外国人利用者のニーズに対応できるよう努めた。   |               |        |  | 地震の際には、HPの他にFBページがあったことで、機動的に利用者への情報提供を行うことができた。                        |   |   |   |   |       |
|                          | ②ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)の活用<br>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なった。 |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          | ③ウェブアクセシビリティの取組<br>ウェブアクセシビリティ及びスマートフォン・タブレット端末に対応したホームページ改修のために、業者と打ち合わせを行い、次年度の公開に向けて準備を進めた。                 |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          | ▽ 引継ぎ業務<br>前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし   |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
| 2 自主事業その他                |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
| ▽ 自主事業                   |  |               |        |  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  | 事業名           | 回数等(回) | 参加人数(人)  | クッキング事業により料理体験の機会を提供し、家族のコミュニケーションの場を創出したほか、金曜日に事業を実施することで、平日の利用促進を図った。 | A   | B   | C | D |       |
|                          |  | ウィークデイプログラム   | 3      | 17   |   | 自然の村の設置目的に合致した内容であり、市民の自然体験活動に対する関心を高めることに貢献している。 |   |   |   |       |
|                          |  | アウトドアクッキング    | 10     | 235  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  | 定山溪でストレッチと森歩き | 2      | 6  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  | 定山溪スノーシューツアー  | 2      | 7  |   |   |   |   |   |       |
|                          |  | 清涼飲料水等の販売     | 通年     |  |   |   |   |   |   |       |



| <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <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。<br/>また、福祉施策として指定管理者の財団事務局で障がい者を1名雇用し、定山溪自然の村へ配置した。</p>   | <p>障がい者雇用は、受付及び経理事務処理等の補助業務にて配置した。</p>   | <p>業務内容を工夫し、雇用の多様性の確保に努めている。</p>           |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|--|--|--|----------|--|------------------|---|---|---|----------|--------|--------|---|--|--------|--------|---|------|--------|--------|------|-----|-------|-------|----|--------|-----|-----|-------|----|--------|--------|-------|----------|--------|--------|-------|--------|-----|-----|-------|-------|-----|---------|---------|------|--|--|---|------|--|--|---|-----|-----|---------|---------|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>3 利用者の満足度</p>   |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>▽ 利用者アンケートの結果</p>   |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <table border="1"> <tr> <td data-bbox="341 409 432 479">実施方法</td> <td data-bbox="437 409 954 479">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。退村時に回収を行なった。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="341 486 432 680">結果概要</td> <td data-bbox="437 486 954 680"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度については目標80%に対し97.6%であった。</li> <li>・接客態度に関する満足度については目標80%に対し96%であった。</li> <li>・施設の「管理状態」については目標80%に対し94.3%であった。</li> <li>・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95.6%であった。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="341 687 432 904">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="437 687 954 904"> <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   | 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。退村時に回収を行なった。 | 結果概要     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度については目標80%に対し97.6%であった。</li> <li>・接客態度に関する満足度については目標80%に対し96%であった。</li> <li>・施設の「管理状態」については目標80%に対し94.3%であった。</li> <li>・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95.6%であった。</li> </ul> | 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。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>苦情に対しても素早く対応しており、アンケートの満足度については高い評価を得ることができている。</p> </td> </tr> </table> | A        | B      | C      | D | <p>苦情に対しても素早く対応しており、アンケートの満足度については高い評価を得ることができている。</p> |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 実施方法   | 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。退村時に回収を行なった。   |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 結果概要   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度については目標80%に対し97.6%であった。</li> <li>・接客態度に関する満足度については目標80%に対し96%であった。</li> <li>・施設の「管理状態」については目標80%に対し94.3%であった。</li> <li>・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95.6%であった。</li> </ul> |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 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>苦情に対しても素早く対応しており、アンケートの満足度については高い評価を得ることができている。</p>   |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>4 収支状況</p>  |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>▽ 収支 (千円)</p>   |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>H30計画</th> <th>H30決算</th> <th>差(決算-計画)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>96,413</td> <td>96,094</td> <td>▲ 319</td> </tr> <tr> <td>  指定管理業務収入</td> <td>95,883</td> <td>95,885</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>    指定管理費</td> <td>74,039</td> <td>74,039</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>    利用料金</td> <td>17,870</td> <td>17,775</td> <td>▲ 95</td> </tr> <tr> <td>    その他</td> <td>3,974</td> <td>4,071</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>  自主事業収入</td> <td>530</td> <td>209</td> <td>▲ 321</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>95,753</td> <td>98,396</td> <td>2,643</td> </tr> <tr> <td>  指定管理業務支出</td> <td>94,804</td> <td>98,204</td> <td>3,400</td> </tr> <tr> <td>  自主事業支出</td> <td>949</td> <td>192</td> <td>▲ 757</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td>660</td> <td>▲ 2,302</td> <td>▲ 2,962</td> </tr> <tr> <td>利益還元</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>法人税等</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>純利益</td> <td>660</td> <td>▲ 2,302</td> <td>▲ 2,962</td> </tr> </tbody> </table> | 項目   | H30計画                                      | H30決算    | 差(決算-計画)   | 収入               | 96,413  | 96,094  | ▲ 319   | 指定管理業務収入 | 95,883 | 95,885 | 2 | 指定管理費  | 74,039 | 74,039 | 0 | 利用料金 | 17,870 | 17,775 | ▲ 95 | その他 | 3,974 | 4,071 | 97 | 自主事業収入 | 530 | 209 | ▲ 321 | 支出 | 95,753 | 98,396 | 2,643 | 指定管理業務支出 | 94,804 | 98,204 | 3,400 | 自主事業支出 | 949 | 192 | ▲ 757 | 収入-支出 | 660 | ▲ 2,302 | ▲ 2,962 | 利益還元 |  |  | 0 | 法人税等 |  |  | 0 | 純利益 | 660 | ▲ 2,302 | ▲ 2,962 | <p>テントサイトの利用増加や物品販売収益の増加が見られたが、コテージ改修、特別テントサイト修理などにより、当初の計画よりは減収となった。</p> <p>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が、ホームページの改修等により支出増となった。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>9月に発生した台風及びその直後の胆振東部地震など、様々な悪条件が重なったものの、指定管理業務の収入面についてはほぼ計画どおりとなっている。現在のキャンプブームでは、ソロキャンパーによるテントサイトの利用増が主になっているが、これを収益につなげられるよう、事業内容やその提案の仕方などを工夫していくよう努めるべきである。</p> </td> </tr> </table> | A | B | C | D | <p>9月に発生した台風及びその直後の胆振東部地震など、様々な悪条件が重なったものの、指定管理業務の収入面についてはほぼ計画どおりとなっている。現在のキャンプブームでは、ソロキャンパーによるテントサイトの利用増が主になっているが、これを収益につなげられるよう、事業内容やその提案の仕方などを工夫していくよう努めるべきである。</p> |  |  |  |
| 項目   | H30計画  | H30決算                                      | 差(決算-計画) |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 収入   | 96,413   | 96,094                                     | ▲ 319    |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 指定管理業務収入   | 95,883   | 95,885                                     | 2        |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 指定管理費  | 74,039   | 74,039                                     | 0        |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 利用料金   | 17,870   | 17,775                                     | ▲ 95     |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| その他  | 3,974  | 4,071                                      | 97       |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 自主事業収入   | 530  | 209  | ▲ 321    |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 支出   | 95,753   | 98,396                                     | 2,643    |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 指定管理業務支出   | 94,804   | 98,204                                     | 3,400    |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 自主事業支出   | 949  | 192  | ▲ 757    |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 収入-支出  | 660  | ▲ 2,302                                    | ▲ 2,962  |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 利益還元   |  |  | 0        |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 法人税等   |  |  | 0        |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 純利益  | 660  | ▲ 2,302                                    | ▲ 2,962  |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| A  | B  | C  | D        |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>9月に発生した台風及びその直後の胆振東部地震など、様々な悪条件が重なったものの、指定管理業務の収入面についてはほぼ計画どおりとなっている。現在のキャンプブームでは、ソロキャンパーによるテントサイトの利用増が主になっているが、これを収益につなげられるよう、事業内容やその提案の仕方などを工夫していくよう努めるべきである。</p>   |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>▽ 説明</p>  |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>指定管理初年度のため、今後の5年間にに向けた貸出物品の見直し・入れ替えや各種設備の補修、ホームページの改修等、先行投資により支出増となったが、残りの指定管理期間で収支相償が果たせるよう計画的に予算を執行していく。</p>  |  |  |          |  |                  |   |   |   |          |        |        |   |  |        |        |   |      |        |        |      |     |       |       |    |        |     |     |       |    |        |        |       |          |        |        |       |        |     |     |       |       |     |         |         |      |  |  |   |      |  |  |   |     |     |         |         |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

| ＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。   |  |      |
|--|--|------|
| ▽ 安定経営能力の維持<br>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宜把握することで、将来にわたって安定経営能力を維持することができるよう努めた。  |  | 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<br><br>・個人情報の取扱いについては、札幌市個人情報保護条例及び当財団個人情報保護規程に基づき適正に処理を行っている。また、今年度、個人情報の開示の要望はなかった。<br>・情報公開条例に基づき適正に対応を行っている。<br>・札幌市行政手続条例に基づき適正に処理を行っている。<br>・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>管理の面においては、暖房器具やライフライン関連施設の経年劣化に伴い、該当箇所の維持管理を強化し、適宜所管部局への現状報告と修繕の徹底に努めた。また台風や地震による倒木、排水路の浸食、電気牧柵の破損で一週間の閉鎖となり、利用率の減少が懸念されたが、復旧作業を迅速に進めた結果、著しい利用率の低下とはならず、一定の利用件数を確保することができた。</p> <p>貸室業務においては、イベント会場としての利用促進や、SNSにおける平日利用促進を行い、緩やかではあるが利用件数が増加している。目標としていた金曜日の利用と冬期間の利用促進も一定の成果が得られている。</p> <p>利用者の満足度調査についてはアンケートによる満足度調査とモニタリング調査を実施。夏季100件、冬季200件のデータを収集。利用者の年齢や家族構成、キャンプ経験や年間の活動日数などの属性調査を行い、ニーズの変化や利用者層の把握に努め、施設運営や事業に適宜反映することができた。</p> <p>事業の面においては、教育、レクリエーション、環境、子育て、観光、社会的課題等の分野に野外活動の手法を用い、施設運営と事業を展開した。特に教育、レクリエーション、観光の分野においては一定の成果があったと評価する。教育の分野においては、大学教員等との連携により森林と昆虫をテーマにした活動を行い、学びの機会を提供した。レクリエーションの分野においては、ビギナー向けキャンプ事業の実施や冬期間の利用促進につなげた。観光分野においては、観光協会への加盟と共同事業の発展などこれまで以上に積極的な展開を図り、次年度以降に向けての基礎作りとなった。</p> | <p>管理の面においては経年劣化による破損が多くみられるため一層の点検、整備を進め、利用者の満足度を高められるよう努める。施設改修については利用者の実態に沿って所管部局との連携をさらに深め業務遂行にあたる。また、貸室業務においては利用者の利便性向上を目的にキャッシュレス決済システムの導入を目指す。初期投資の少ないシステムを優先的に導入し、社会的動向に注視し臨機応変な対応を行っていく。</p> <p>事業の面においては札幌市内及び近郊の特別支援学級や団体を対象として、宿泊学習等における自然体験活動のプログラムを提供し体験活動への参加機会の平等化を図る。また、2021年に北海道が「アドベンチャータラベル(AT)」の国際会議を誘致する予定となっているため、この動向を注視し、体験活動を目的とした旅行者の増加を見据えたプログラム開発と指導力向上、広報活動の準備を積極的に進めていく。</p> |

| 【所管局の評価】  |  |
|---|--|
| 総合評価  | 改善指導・指示事項  |
| <p>昨年度に引き続きコテージ4室の改修があったほか、台風・地震による損壊・営業停止、利用者による失火被害など、様々なアクシデントが重なったが、現場職員の働きにより、早いタイミングで復旧・運営することができ、結果として前年を上回る利用者数・利用料金収入となった。</p> <p>また、新たな取組として利用者へのモニタリング調査を開始し、今後の事業計画等に向けて積極的に活用されるものと思われる。ただし、利用者の多数をリピーターが占めるという結果に対して、単純にリピーターに喜ばれる事業を実施するのではなく、施設の設置目的を念頭に置いた上で、より広く市民に自然体験活動を提供することができるよう、調査結果を活用していただきたい。</p> | <p>特別テントサイトにおいて利用者による失火があった際に、現場対応は適切に行われていたものの、連絡・情報共有の面で混乱した部分があった。緊急時における連絡網の整備にとどまらず、誰が何をすべきかといった実践的な内容を、研修やマニュアルに反映するなどして、今後に備えていただきたい。</p> <p>また、地震のような天災や、火災などの災害のみならず、宿泊施設における事故事例について研修で扱うなど、旅館業におけるリスク項目についても管理を徹底できるよう努めていただきたい。</p> <p>運営について、モニタリング調査により、リピーターの利用の多さが分かったが、より多くの市民に自然体験活動の裾野を広げていくことを考えた場合に、自然の村を初めて利用する家族など、参加対象を絞った事業を企画・実施していく必要があるのではないか。</p> |