

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)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	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と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30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
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 令和元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。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。」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。」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。」を基に業務を遂行した。</p> <p>当年度は、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」にて森と人との繋がりをテーマに定山溪の歴史、地域資源(温泉)を織り交ぜた事業として、森の探検隊を実施した。また、宿泊利用者向けの自然観察ハイキングや四季を通して昆虫の生態をプロフェッショナルから学ぶ昆虫博士キャンプ、児童会館の児童に対する森遊びの提案等を行い札幌の水源である定山溪の森にて体験をとoshした学びを提供することができ一定の効果を得られる結果となった。また、ボランティアの育成においては次代を担う若年層のボランティアを関係機関の協力を得て募り、多くの若者が事業に参加し、社会参画の機会を提供することができた。</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り組みを進めた。</p>	<table border="1" data-bbox="1201 309 1401 342"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>基本方針に基づき、石狩森林管理署や定山溪観光協会等の関係機関・団体と連携しながら、様々な年齢層の利用者に対して自然体験活動を提供するなど、適切な施設運営が行われている。</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、一人一人の利用者と向き合う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>受付体制の強化およ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、行動を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ったとともに、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>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。</p>	<p>施設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。</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、更新を図ることで、施設の管理水準の向上に繋げた。</p> <p>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>野外活動の技術向上を目的としたものをはじめ、外部研修会に積極的に参加するほか、野外施設部内において研修を行い、職員の能力向上を図ることができた。</p>	<p>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。</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。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>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。</p>	<p>適切に管理されている。</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)

開催回	協議・報告内容
第1回 令和元年 5月30日 実施	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度運営状況報告(平成30年度11月～3月まで) 令和元年度事業計画について 平成30年度冬季アンケート、モニタリング調査報告 今後の事業展開や運営についてのご意見
第2回 令和元年 11月7日 実施	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度運営状況報告(令和元年度4月～10月まで) 令和元年度下半期事業計画について 令和元年度夏季モニタリング調査結果報告 今後の事業展開や運営についてのご意見
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市立定山溪小学校校長 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 東海大学国際文化学部 地域創造学科助教 北海道教育大学岩見沢校准教授 NPO法人自然教育促進会代表理事 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>	

当該施設の運営状況及び地域連携、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。
 スペシャルニーズキャンプへの取組や、ホームページのリニューアルなど各取組に対する高い評価をいただくとともに、具体的な助言を得ることができた。

予め委員に資料を送付することで、協議会では多くの意見や感想を得ることができた。
 限られた時間の中で有意義な意見を得ることができるよう、引き続き運営の工夫をしていただきたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

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。

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。

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。

▽ 要望・苦情対応

市民から寄せられた全ての要望・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。

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。

対応可能な要望等については迅速に対応している。

	<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。利用に関する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200件、冬季100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>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>書類や帳票類の保管は適切に行われている。</p> <p>アンケートは、仕様に定められた必須項目のみならず、実態に即し、適宜調査項目の見直しを進めても良い。</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た。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 style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・安全・危機管理対策 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。また消防計画にて自衛消防隊を組織し、消防訓練を実施した。 ・宿直業務 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。 ・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、その機能を維持するための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巡回パトロールを実施し、利用者の安全を確保した。 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。 ・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 施設賠償責任保険をはじめ、事業等においてそれぞれに適した保険に加入した。 	<p>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。</p> <p>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 style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>ヒグマの出没頻度増加に伴い、関係機関との密な連絡による緊急連絡体制の強化や巡回パトロールの適正な実施などを行っており、適切な対応がなされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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>・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>	<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>
<p>・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>	<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>
<p>・設備点検業務(電気関係設備) 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。</p>	<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書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>
<p>・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>	<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>
<p>・施設保守業務 施設が正常に機能していることの確認は、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。 主な施設のほか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。</p>	<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>巡回の適正実施や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ができている。</p>

<p>・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、簡易的な剪定や移植あるいは冬囲い等については指定管理者が実施した。</p>	<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>
<p>・防虫消毒業務 時期によって大量発生し、不快感や直接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。また人体ショック症状等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設置し村内への侵入防止に努めた。</p>	<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設置により対処した。</p>	<p>国有林野内に設置している施設であるため、虫の発生は避けられないものであるが、最大限の対応は行っている。</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。また、各施設周辺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、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>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>利用者の安全に十分配慮し、第三者委託や指定管理者において対応を行っている。</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>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>適切に行われている。</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、専門業者の指導のもと消防訓練を行い緊急事態に備えた。</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>(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 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ことを伝え、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 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 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>	<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>	A	B	C	D																																		
			<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>森の観察会</td> <td>51</td> <td>607</td> </tr> <tr> <td>団体指導事業</td> <td>19</td> <td>603</td> </tr> <tr> <td>飯ごう・羽釜ご飯体験会</td> <td>随時</td> <td>631</td> </tr> <tr> <td>キャンプファイヤー</td> <td>17</td> <td>1229</td> </tr> <tr> <td>森の工作会</td> <td>148</td> <td>2109</td> </tr> <tr> <td>ナイトハイク</td> <td>1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>石窯料理体験</td> <td>随時</td> <td>1517</td> </tr> <tr> <td>銀河の会</td> <td>14</td> <td>619</td> </tr> <tr> <td>ドラム缶風呂体験</td> <td>随時</td> <td>367</td> </tr> <tr> <td>スノーアクティビティ</td> <td>随時</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>わくわくらりー</td> <td>随時</td> <td>637</td> </tr> <tr> <td>遊歩道クイズ</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">随時</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	森の観察会	51	607	団体指導事業	19	603	飯ごう・羽釜ご飯体験会	随時	631	キャンプファイヤー	17	1229	森の工作会	148	2109	ナイトハイク	1	13	石窯料理体験	随時	1517	銀河の会	14	619	ドラム缶風呂体験	随時	367	スノーアクティビティ	随時	63	わくわくらりー	随時	637	遊歩道クイズ
事業名	回数等(回)	参加人数(人)																																						
森の観察会	51	607																																						
団体指導事業	19	603																																						
飯ごう・羽釜ご飯体験会	随時	631																																						
キャンプファイヤー	17	1229																																						
森の工作会	148	2109																																						
ナイトハイク	1	13																																						
石窯料理体験	随時	1517																																						
銀河の会	14	619																																						
ドラム缶風呂体験	随時	367																																						
スノーアクティビティ	随時	63																																						
わくわくらりー	随時	637																																						
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)
札幌ファーム・トゥ・テーブル	中止	
持込支援事業	1	80
スペシャルニーズキャンプ	2	22
森の図書館	2	80
みんなの森プロジェクト	中止	
森の探検隊	3	42
昆虫博士キャンプ	5	159
ヒグマトランクキット	随時	
社会的課題解決事業	3	74
飯ごう炊さんコンテスト	中止	
樹液体験事業	2	35
ヴィレッジ・クリスマス	1	254
インターンシップ	随時	
定山溪でストレッチと森歩き	1	2
定山溪スノーシューツアー	2	17
ボランティアスタッフ育成	登録20人 延べ271人	
親子で『コソ練』キャンプ	3	74
ようこそファミリーキャンプ	3	81
定山溪森のようちえん	3	60
親子で冬キャン！！	1	14

各事業を通じて自然体験活動の普及振興に努めた。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。

全体として、事業の実施回数は減少傾向にあるが、自然体験活動の普及振興を目的とした新事業の企画・実施を行うなど、施設の設置目的の達成のため所要の策を講じている。

▽ 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て共有してもらうとともに、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。

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
キャンプモニター事業	1	21
気づきのメッセージ	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

定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバルや冬季テント泊チャレンジプランの実施により、冬季利用の促進を図った。

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
定山溪ウインター・キャンプ・フェスティバル	1	670
他施設連携事業	7	2472
ウィークデイプログラム	3	17
アウトドアクッキング	10	124
冬季テント泊チャレンジプラン	1	21
広報プレスリリース	随時	2,500
調査・研究	モニタリング 300件	

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。

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。

他施設連携事業では、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。

定山溪ウインターキャンプフェスティバルの開催等により、冬季キャンプに対する利用者への関心を集め、冬季期間の利用促進に貢献したと考えられる。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績	
コテージ	件数(件)	2,437	-	2,701	
	人数(人)	9,259	-	10,344	
	稼働率(%)	33.9%	-	38.5%	
テントハウス	件数(件)	1,092	-	1,119	
	人数(人)	4,508	-	5,197	
	稼働率(%)	30.4%	-	34.6%	
テントサイト	普通	件数(件)	2,373	-	2,573
		人数(人)	5,367	-	6,437
		稼働率(%)	27.8%	-	35.4%
	特別	件数(件)	508	-	582
		人数(人)	864	-	1,060
		稼働率(%)	35.4%	-	40.6%

前年度と比較し、コテージ、テントハウス、テントサイトの全てで件数、利用人数ともに増加となった。特にテントサイトの伸び率が高かった。

A	B	C	D
近年のキャンプブームや大型連休により、全施設の利用件数が上昇しており、満遍なく利用者のニーズに応え、施設の運営が行われていると考えられる。			

▽ 不承認0件、取消し0件、減免115件、還付0件

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>ホームページの改修により、コテージやテントハウスなどの室内の様子を3D写真で見ることができるコンテンツや空室状況をリアルタイムで確認できるシステムを導入する事で利用促進を図った。</p>															
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>①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SNSを展開し、施設案内や事業報告を行い、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>②ウェブアクセシビリティの取組 ホームページを改修したことで、ウェブアクセシビリティはダブルAの基準を達成するとともに、リアルタイムでの空室状況の確認や、スマートフォンやタブレット端末での閲覧が可能となった。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>	<p>ホームページの改修及び各種事業を中心に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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>ホームページの他にSNSを利用し、それぞれの特徴を生かし、効果的に利用者への情報提供を行うことができた。</p>	A	B	C	D									
A	B	C	D													
<p>2 自主事業その他</p>																
<p>▽ 自主事業</p>	<table border="1" data-bbox="336 1048 935 1200"> <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>ようこそ児童会館</td> <td>13</td> <td>533</td> </tr> <tr> <td>清涼飲料水等の販売</td> <td colspan="2">通年</td> </tr> </tbody> </table> <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、札幌市内の企業を活用した。 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>	事業名	回数等(回)	参加人数(人)	ようこそ児童会館	13	533	清涼飲料水等の販売	通年		<p>児童会館を利用する児童を対象に、薪割り体験やアウトドアクッキング、森歩きなど野外活動の機会を提供した。</p> <p>雇用した障がい者は、受付及び経理事務処理等の補助業務に配置した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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。</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>	A	B	C	D
事業名	回数等(回)	参加人数(人)														
ようこそ児童会館	13	533														
清涼飲料水等の販売	通年															
A	B	C	D													

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

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。退村時に回収した。
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度については目標80%に対し97.6%であった。 ・接客態度に関する満足度については目標80%に対し96.1%であった。 ・施設の「管理状態」については目標80%に対し93.5%であった。 ・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98.8%であった。
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>

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。
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。

A	B	C	D
例年と同様に、利用者の満足度も高水準を維持することができている。また、苦情に対しても迅速に対応し、利用者の満足度に貢献していると考えられる。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	97,460	101,220	3,760
指定管理業務収入	96,915	100,522	3,607
指定管理費	74,937	74,937	0
利用料金	18,015	20,604	2,589
その他	3,963	4,981	1,018
自主事業収入	545	698	153
支出	98,571	104,670	6,099
指定管理業務支出	98,391	104,543	6,152
自主事業支出	180	127	▲ 53
収入-支出	▲ 1,111	▲ 3,450	▲ 2,339
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 1,111	▲ 3,450	▲ 2,339

冬季の利用者増加や物品利用及び物品販売収益の増加により、当初の計画より増収となった。
支出についてはホームページの改修や利用者増加に伴う各種費用増加等により支出増となった。

A	B	C	D
収入については、冬季の様々な取組などの結果、全項目において計画を上回る収入となっている。また、例年、家族層の利用が多いことから、これまでと同様に利用者のニーズを分析し、効果的な管理運営を行うことが必要だと考えられる。			

▽ 説明

ホームページの改修や経年劣化による施設及び各種機器の修繕費、冬季利用者増加に伴う光熱水費及び燃料費の増加など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。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>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。</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適		
<p>▽ 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</p> <p>・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、個人情報の開示の要望はなし。</p> <p>・情報公開条例に基づき適正に対応を行っている。</p> <p>・札幌市行政手続条例に基づき適正に処理を行っている。</p> <p>・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、第三者委託および物品購入等において、暴力団およ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。</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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、ライフライン関連施設の経年劣化に伴い、該当箇所維持管理を強化、適時所管部局への現状報告と修繕の徹底に努めた。</p> <p>貸室業務においてはホームページの改修により空室状況のリアルタイムでの確認や、スマートフォンやタブレットでの閲覧を可能にする事で利用者の利便性向上を図った。また、受付の横にレンタル物品および販売物品の写真を掲示し視覚的にわかりやすくする事で物品利用収益および販売物品収益の増収へと繋げる事ができた。3月27日からはアプローチ園路の落石により臨時休館となったが、年間を通しては全ての貸室で昨年度を上回る利用率となった。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し、夏季200件、冬季100件のデータを収集した。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。特に市内養護学校に通学する児童とその家族を対象として実施したスペシャルニーズキャンプでは、参加した保護者や、見学者として事業に参加した養護学校教諭からも様々な意見や提案をいただき、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施設開設後20年以上が経過し、全体的に経年劣化による破損が目立ち始めているため、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更に深め、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の向上及び社会情勢を踏まえ、非接触型の決済ができるキャッシュレス決済システムやインターネットによる予約システムの実施に向けて引き続き調査・研究を行っていく。</p> <p>事業の面においては自然体験活動に対して特別な支援の必要な方へのスペシャルニーズキャンプのプログラム開発と実践を継続するとともに、令和2年度北海道で開催予定のスペシャルニーズキャンプ全国大会へ参加し更なる事業展開を検討していく。</p> <p>また、平日利用促進に向け、地域の定山溪観光協会と連携し体験型観光のプログラム提案、受け入れを進めるとともに、冬期間の「雪」・「寒さ」などを生かした冬季利用促進プログラムや、札幌市内の児童に対して自然体験プログラムをととした「学び」と「あそび」の機会を提供していく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・昨年度末に落石が発生し臨時休業を余儀なくされたが、迅速な撤去作業及び所管部局への報告により、被害の発生を防ぐことができた。また、ヒグマなどの野生動物の状況についても監視カメラの確認作業と日常の巡回により、対応できている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策については、貸出物品の消毒作業や各種プログラムの内容の見直しなどを積極的に行った。このような利用者の安全を第一に考える現地職員の対応が利用者の安心感につながっていると思われ、高く評価できる。</p> <p>・体験活動機会の平等化を図ることを目的に実施した指定管理事業「スペシャルニーズキャンプ」については、道具を工夫することの有効性、個別ニーズに対応したプログラムの効果など、運営側として多くの気づきがあった。この経験は、特別な支援を要する方だけではなく、様々な利用者にも応用することができ、非常に貴重な検証であった。</p>	<p>・当施設はヒグマなどの野生動物が多く生息する国有林野内に位置しているため、日常の巡回及び施設点検が利用者の安全利用につながる。利用者が増加傾向にあり、日々の業務に忙しい状況ではあると思うが、引き続き徹底して実施していただきたい。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症に係る対応は、今後も続くことが見込まれる。受付の個別対応、炊事棟の間引き利用など、既に取り組まれていることを基に、自然の村のニューノーマルスタイルを模索していただきたい。</p> <p>・スペシャルニーズキャンプの実践は、これまでキャンプに行きたくても行けなかった方たちに対して門戸を広げることにつながる。事業の継続・発展を図るとともに周知にも力を入れていただきたい。</p>