

## 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、市民の健康の増進およ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、必要な指導および助言を行うこと。 (2)自然体験活動の振興およ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、およ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・設備等の維持および管理に関する業務 (3)施設における事業の計画およ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: 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和2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											
<p>(1) 統括管理業務</p>	<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およ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、コロナ禍における事業の中止や大幅な見直しをする結果となったが、「自然体験活動の新しい可能性」の創出を目的として、利用人数の制限や活動の制限などの感染症予防対策を取り各種事業・施設運営を行った。また、平日利用促進として、市内近郊の教育機関(小学校・中学校)7校の受け入れを行い、自然体験活動プログラムを提案した。自然体験活動をととした教育的効果の高いプログラムの醸成をする機会となり、他事業のプログラム展開方法の検討にもつながる結果となった。</p> <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に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>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> <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。</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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;">B</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・小グループを中心に自然体験活動の機会を提供している。</p> <p>コロナ禍においては、施設の利用制限など、感染リスクに配慮した施設運営に取り組んでいる。</p> <p>日常の利用者対応のほか、提供プログラムにおいては、感染症対策として、プログラムの人数制限等を余儀なくされるなか、実施回数を増やすなどにより、希望者ができるだけ参加できるようにするなど、適切に対応している。</p>	A	B	C	D		B		
A	B	C	D								
	B										

<p>▽ 地球温暖化対策および環境配慮の推進</p> <p>各種事業をととして市民の地球温暖化防止への意識を高め、行動に移すことができるよう努めた。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および環境保全についての周知啓発を行い意識の醸成およ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およ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、情報共有のため各種システムを活用し、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>野外教育という高い専門性が求められる分野において、計画的に職員研修を実施し、人材育成に努めている。</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、施設の管理水準の向上に繋がった。 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>野外活動の技術向上を目的としたものははじめ、オンライン研修会等に参加し、職員の能力向上を図ることができた。</p>	<p>利用者への満足度調査では、施設の管理状態など、すべての項目が前年度の数値を上回っており、コロナ禍においても適切な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>

▽ 札幌市およ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2年 6月26日 (書面報告)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用状況報告(平成31年4月～令和2年3月)</li> <li>・令和元年度下期事業実施状況および重点目標達成状況報告</li> <li>・令和2年度事業計画について</li> <li>・令和元年度アンケート集計結果およびモニタリング調査結果について</li> <li>・下期施設運営に関する報告について</li> </ul> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として資料送付による報告とし、後日意見を集約する形とした。</p>
第2回 令和2年 12月18日 (書面報告)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用状況報告(令和2年4月～令和2年9月まで)</li> <li>・令和2年度下期事業計画について</li> <li>・令和2年度上期アンケート集計結果およびモニタリング調査結果について</li> <li>・令和2年度下期施設運営に関する報告</li> <li>・令和2年度重点目標進捗状況について</li> </ul> <p>野生動物(ヒグマ)対応状況に関する報告</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として資料送付による報告とし、後日意見を集約する形とした。</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>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                      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>	

運営協議会については新型コロナウイルス感染症予防対策として委員の安全を最優先に考え、担当部局と協議の上書面開催とした。新型コロナウイルス感染症対策や事業の運営方法についてご意見や評価をいただいた。さらに各委員からの助言、励ましの言葉を頂戴した。

管理運営にあたっては、関係機関との協力体制を確立し、適宜連絡調整を行った。

コロナ禍により、集会形式での協議会実施は叶わなかったが、ご意見シートを作成し、各委員からの意見等を集約するなど、現状に合わせた協議会スタイルの確立に取り組んでいる。今後の協議会がより有意義なものとなるように、ご意見シートの見直しや、集会形式の再開について、今回の実績を踏まえ随時検討いただきたい。

▽ 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。

現金等の取扱いは、当財団財務規程および金券等取扱要領により、適切に経理処理をした。

現金等については、各種出納簿上で適切に管理されていることが業務財務検査でも確認されており、特段の問題はなし。

	<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、さらに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、および統計資料等、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。また、モニタリング調査(夏季200件、冬季200件)を実施し、利用者の属性やニーズの他、コロナ禍における施設の対策における満足度などについて分析するとともに、今後の運営につなげるための検討を行った。</p>	<p>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・財務検査等についても適切に対応した。</p>	<p>月次報告などで利用者からの要望等を集約し、適切に報告を受けている。</p> <p>また、施設で対応可能なものについては、迅速な対応がなされている。</p> <p>業務財務検査により、記録・帳簿類は適切に保管されていることが確認されている。</p> <p>セルフモニタリングについては、コロナ禍を加味したアンケート内容となっており、適宜見直しがなされている。</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、オンライン研修会等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、雇用の安定を図った。</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>A</td> <td style="background-color: yellow;">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。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
			<p>施設内で倒木が発生した際は、速やかに周辺を立ち入り禁止にするとともに、利用者に周知するなど、常に利用者の安全に配慮した対応が取られている。</p> <p>野生動物対策では、監視カメラにヒグマの写り込みが確認された際の利用者への呼びかけや日々の巡回など、適切に対応がなされている。</p>
	<p>・安全・危機管理対策 令和2年3月27日にアプローチ園路にて落石が発生したため、令和2年4月10日までは安全確保および点検調査のため施設を臨時休業とし、令和2年4月11日より営業を再開した。また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、令和2年4月14日から令和2年5月31日までを臨時休業とした。再開後は施設の開放数制限や消毒液・飛沫防止の設置、番号札順による受付、職員のマスク・手袋の着用その他、事業定員の制限およびプログラムの変更などを行い、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて取り組んだ。</p> <p>その他、木製の施設設備が多いため、火災発生防止のために焚火やバーベキューコンロの使用法、冬期間はストーブやガス缶の取り扱いなど利用者への注意喚起を行うとともに、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。</p> <p>・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もって対応した。</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、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。また自然の村周囲の巡回監視コースのパトロールを週3回程度およ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。</p> <p>また、関係研修会への参加等により職員のスキルアップを行った。</p> <p>・連絡体制確保 各関係機関との連絡体制を整備した。</p> <p>・保険加入 損害賠償保険等の加入については、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>	<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>	
	<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> <p>・清掃業務 村内の建物およ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、良好な環境の保持に配慮した。</p>	<p>毎日の日常清掃では、貸室をはじめとした各施設の清掃を行っているほか、年2回の定期清掃でのワックス塗布など、適正に実施されている。</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>時間外における巡視や施錠の点検など、適正に実施されている。</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および月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どおりに実施されていることを確認した。</p>	<p>適正に実施されている。</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どおりに実施された。</p>	<p>適正に実施されている。</p>
<p>・施設保守業務 各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>施設職員の巡回による保守点検のほか、必要に応じ業者発注による対応など、適正に実施されている。</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>適正に実施されている。</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>	<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>適正に実施されている。</p>

	<p>・除雪業務          駐車場およ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およ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およ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およ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および消防訓練の実施。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>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>視聴覚機材および公用車の他、施設等を良好な状態に維持管理し、利用者の満足度の向上に務めた。</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>第三者委託により実施しているほか、利用者の安全に配慮し、指定管理者においても適宜施設内の除雪を行っている。</p> <p>適正に実施されている。</p> <p>防災計画に基づき、適正に実施されている。</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>・利用受付および案内業務          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、販売物品・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、利用する施設やお客さまのニーズを聞き取り、必要な物品やサービス等を案内し快適に過ごしていただけるよう声掛けを行った。</p> <p>・窓口受付業務          新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、窓口における飛沫感染予防シートの設置およびチェックイン時に受付番号を配布し、代表者が順番に受付を行うシステムを導入した。</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、利用率の向上を図ることができた。</p> <p>対策について、利用者からも好評の声を頂いた。</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>	<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>感染症対策として、貸室の利用制限を設けていたものの、令和3年1月～3月の平均利用者は前年度とほぼ同水準であり、閑散期の需要増が伺える。          また、アンケート調査結果より、職員の対応に満足と回答した利用者は97%以上であり、概ね適切な利用者対応がなされている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
教育機関宿泊活動支援事業 団体指導事業	7	258
森の工作会	中止	
飯ごう・羽釜ご飯体験会	随時	152
石窯料理体験	随時	744
ドラム缶風呂体験	中止	
森の観察会	中止	
銀河の会	中止	
キャンプファイヤー	中止	
ナイトハイク	中止	
わくわくらリー	随時	379
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	1	10
スペシャルニーズキャンプ	1	7
森の図書館	中止	
森の探検隊	3	30
昆虫博士キャンプ	4	48
昆虫博士中学生	中止	
社会的課題解決事業	中止	
ヴィレッジ・クリスマス	随時(装飾のみ)	
インターンシップ	3	3
ボランティアスタッフ育成	登録12人 育成事業中止	
親子で『コソ練』キャンプ	1	10
ようこそファミリーキャンプ	中止	
定山溪森のようちえん	1	10
親子で冬キャン！！	1	14
定山溪でストレッチと森歩き	中止	
提案型団体誘致事業	13校資料送付	
冬期テント泊チャレンジプラン	中止	
定山溪スノーシューツアー	5	12

教育機関宿泊活動支援事業として、札幌市内および札幌近郊の小学校5年生の宿泊学習6校、団体指導事業として中学校特別支援学級1校を受け入れ、定山溪遊々の森をフィールドとした新たなプログラムの開発をおこない、教育的効果の高いプログラムを提供することができた。

全事業に共通して、感染リスクが回避できないものは中止とするなど、安全面を考慮し、適切な対応が取られている。宿泊活動支援については、各学校のニーズに対応し、適切に実施された。

石狩森林管理署と業務提携している「定山溪遊々の森」をフィールドとした事業として、「昆虫博士キャンプ」・「森の探検隊」・「定山溪森のようちえん」・「定山溪スノーシューツアー」を実施し、森林環境教育の新たなプログラム開発に努めた。また、感染症拡大防止対策を講じた上で、事業形態(集合型事業の中止)や事業回数の変更、実施時間の見直しをおこない、自然活動体験の機会を確保した。

周辺の環境を活用したプログラムの開発や昨年度から継続する事業のレベルアップを図るなど、常に利用者の視点で、自然体験活動の普及に取り組んでいる。

▽ 自然体験活動に関する調査研究、資料の収集および提供に関する業務

事業名	回数等(回)	参加人数(人)
気づきのメッセージ	随時	268

ふれあいハウス内にメッセージボードを設置し利用者同士の交流促進を図ることのできる空間作りに努めた。

昨年に引き続き、多くの利用者から情報をいただいている。利用者同士の交流の場を提供している。

▽ 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

SNSを活用しての情報発信においては、Facebook・Instagramなどを活用し、事業情報だけではなく、施設情報や四季情報を配信し施設PRを行った。

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	中止	
他施設・団体連携事業	1	25
アウトドアクッキング	1	9
アウトドアプレミアムクッキング	中止	
ウィークデイプログラム	2	17
広報プレスリリース	随時	
調査・研究	モニタリング	400件
	アンケート	随時

HPやSNSを見て興味を持った雑誌関係者やライターからの連絡が多数あり、メディア掲載されたことで幅広い広報活動を進めることができた。

雑誌類やWEBへの掲載に積極的に協力し、施設の広報活動に努めている。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">コテージ</td> <td>件数(件)</td> <td>2,701</td> <td>2,750</td> <td>1,617</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>10,344</td> <td>10,500</td> <td>5,645</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>38.5%</td> <td>39.0%</td> <td>29.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">テントハウス</td> <td>件数(件)</td> <td>1,119</td> <td>1,150</td> <td>1,195</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,197</td> <td>5,300</td> <td>4,157</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>34.6%</td> <td>35.0%</td> <td>42.4%</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">テントサイト</td> <td rowspan="3">普通</td> <td>件数(件)</td> <td>2,573</td> <td>2,600</td> <td>2,097</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,437</td> <td>6,500</td> <td>3,407</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>35.4%</td> <td>36.0%</td> <td>33.8%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">特別</td> <td>件数(件)</td> <td>582</td> <td>600</td> <td>786</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,060</td> <td>1,100</td> <td>1,116</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>40.6%</td> <td>41.0%</td> <td>69.7%</td> </tr> </tbody> </table>			R1実績	R2計画	R2実績	コテージ	件数(件)	2,701	2,750	1,617	人数(人)	10,344	10,500	5,645	稼働率(%)	38.5%	39.0%	29.1%	テントハウス	件数(件)	1,119	1,150	1,195	人数(人)	5,197	5,300	4,157	稼働率(%)	34.6%	35.0%	42.4%	テントサイト	普通	件数(件)	2,573	2,600	2,097	人数(人)	6,437	6,500	3,407	稼働率(%)	35.4%	36.0%	33.8%	特別	件数(件)	582	600	786	人数(人)	1,060	1,100	1,116	稼働率(%)	40.6%	41.0%	69.7%	新型コロナにおける施設開放数制限のため、全体的に利用率が低下したが、テントハウスについては冬季の利用が増えたため利用率が増加した。 特別テントサイトについては通常どおりの施設数で運営したため、利用率が大きく増加した。	A   B   C   D
			R1実績	R2計画	R2実績																																																								
コテージ	件数(件)	2,701	2,750	1,617																																																									
	人数(人)	10,344	10,500	5,645																																																									
	稼働率(%)	38.5%	39.0%	29.1%																																																									
テントハウス	件数(件)	1,119	1,150	1,195																																																									
	人数(人)	5,197	5,300	4,157																																																									
	稼働率(%)	34.6%	35.0%	42.4%																																																									
テントサイト	普通	件数(件)	2,573	2,600	2,097																																																								
		人数(人)	6,437	6,500	3,407																																																								
		稼働率(%)	35.4%	36.0%	33.8%																																																								
	特別	件数(件)	582	600	786																																																								
		人数(人)	1,060	1,100	1,116																																																								
		稼働率(%)	40.6%	41.0%	69.7%																																																								
▽ 不承認0件、取消し0件、減免72件、還付0件 ▽ 利用促進の取組 予約システムの改修により、定山溪自然の村ホームページの空き状況のカレンダーからWEB予約ができるようシステムを整え準備を進めた。令和3年4月実稼働に向けて職員内で試験運用を行い検証を行った。	全体を通した利用者満足度は、98%以上と昨年に続き高水準を保っており、コロナ禍で限られた状況においても、最大限施設のポテンシャルを引き出した運営が行われていると考えられる。 また、感染症対策を講じて実施したプログラムの満足度も98%以上の利用者が「満足」と回答しており、安全面へ十分配慮し、満足度の高いプログラムが実施できている。																																																												
(6)付随業務	▽ 広報業務 <p>①ソーシャルネットワークサービス(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クサービスを展開し、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                      ウェブアクセシビリティダブルAの基準を達成している。達成結果についてはホームページ上で公開を行っている。</p> <p>③ホームページを通じたイベント申し込みの拡充                      ソーシャルネットワークサービスを利用し、ホームページ内イベント情報欄ページとのリンクを行った。</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。また、ホームページを通じた事業の申し込みが可能となったことから、大部分の申し込みは葉書ではなくホームページからの申し込みとなり、利用者の利便性を高めることができた。	A   B   C   D																																																										
	▽ 引継ぎ業務 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)
ようこそ児童会館	5	63
清涼飲料水等の販売	通年	

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。

A	B	C	D

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。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

物品の購入およ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。

障がい者雇用は、受付および経理事務処理等の補助業務にて配置した。

業務内容を工夫し、雇用の多様性の確保に努めている。

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98.3%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97.2%であった。</li> <li>・施設の「管理状態」については目標80%に対し94.9%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98.3%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>

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

今年度は、サンプル数3,765件に対し、回収数は1,877件であり、昨年(1,417件)よりも多くの回答が寄せられた。  
アンケート結果は総じて高水準を維持し続けており、適切な施設運営が伺える。  
また、施設で実施している感染症対策に対するアンケート項目が追加され、コロナ禍における利用者の着眼点の把握に努め、事業の展開に役立てている。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R2計画	R2決算	差(決算-計画)				
収入	102,134	95,423	▲ 6,711	臨時休業および事業中止等により全体では当初予定より減収となったが、利用者のニーズに合わせ薪の種類を増やすなどの取組により物品販売収益については増収となった。 支出については臨時休業などによる光熱水費の減少および大型駐車場警備回数減による委託費の削減などにより、当初予定より支出を抑える事ができた。 収入・支出ともに、新型コロナウイルスの影響を大きく受ける結果となったが、収入面では豊富な薪の種類を取り揃えるとともに、利用者の目に届きやすい場所に陳列するなど、販売方法にも目を向け、収入増に貢献している。 また、支出においては、主に委託費やプログラム講師への謝礼などが減少しており、状況に応じて適切に管理がなされている。			
指定管理業務収入	101,174	95,114	▲ 6,060				
指定管理費	75,834	75,834	0				
利用料金	20,850	13,182	▲ 7,668				
その他	4,490	6,098	1,608				
自主事業収入	960	309	▲ 651				
支出	100,576	92,093	▲ 8,483				
指定管理業務支出	100,376	92,016	▲ 8,360				
自主事業支出	200	77	▲ 123				
収入-支出	1,558	3,330	1,772				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	1,558	3,330	1,772				
▽ 説明							
アプローチ園路の落石および新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休業および各種事業の縮小・中止により当初計画より収入は減少したが、光熱水費や委託費および事業費用の削減などを心掛け、当初計画より支出額を減らすことができ、プラス収支となった。残りの指定管理期間で適正な予算執行を心掛け収支バランスがとれるように検討していく。							

<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	・個人情報の取扱いについては、札幌市個人情報保護条例およ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。 ・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。	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>管理面においてはコロナ禍における臨時休業および施設開放数の制限により、利用率は大幅に減少する事となったが、冬季のテントハウスについては制限下においても例年を上回る利用があった。施設利用料金については当初予定より大幅に減収となったが、物品販売については、薪のディスプレイ方法の変更や、利用者のニーズにあわせ種類を増やす等の取り組みにより過去最高益となった。</p> <p>施設運営については、コテージは対面に他の家族やグループが入らないように配慮する他、飛沫防止シートや消毒液の設置、職員のマスク・手袋の着用等により対策を行った。アンケートやモニタリング調査においても、こうした対応により安心して施設を使用できたという好評をいただいている。また、経年劣化によるふれあいハウストイレ漏水やコテージの床下破損等が発生したが、適時所管部局への現状報告を行うとともに修繕に努めた。</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確認ができるようになったが、令和2年度については、空室状況カレンダーから予約ができる「WEB予約システム」の稼働に向けて準備を進めた。3月末で職員内でのテストが完了し、令和3年4月から利用者に向けて実運用を開始する予定である。</p> <p>事業面においては、コロナ禍の中、中止および内容の大幅な見直しをする結果となったが、「自然体験活動の新しい可能性」を創出し、活動のブラッシュアップをする機会となった。特に、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や資源を織り交ぜたプログラムの開発と提供を進めることができた。</p>	<p>管理面においては施設開設後20年以上が経過し、特にコテージについては屋根や床下などの破損の他、冷蔵庫の故障や、カーテンが閉まらないといった不具合も目立ち始めている。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とともに、必要に応じ所管部局と調整を行い、施設修繕について計画的に進めていく。</p> <p>また、貸室業務においては利用者の利便性の向上および社会情勢を踏まえ、WEB予約システムの拡充や非接触型の決済ができるキャッシュレス決済システムの導入などに向けて検討を行っていく。</p> <p>事業面においては、「間接体験」や「擬似体験」の機会が圧倒的に多くなった新しい生活様式の中で、教育・レクリエーション・環境・子育て・観光・社会的課題の解決・医療の分野において森と人が関わりあう自然体験活動の新たな価値、可能性を見出していく。また、アフターコロナ時代を見据えアドベンチャーツーリズムの要件である「自然とのふれあい」「本物を体験」「文化交流」を軸とした定山溪地区や自然の村が持つ資源を活用したプログラムを定山溪自然の村の特色である冬季利用促進と織り交ぜ準備をすすめる。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・令和2年度は、令和元年3月に発生した落石に続き新型コロナウイルス感染拡大により、令和2年5月30日までの一時休館を経てのスタートであったが、施設の利用制限を細かく設定し、感染症対策に十分配慮した結果、感染者や感染が疑われる事例もなく運営ができたことは、今後の実績としても高く評価できる。</p> <p>特に、感染対策として、受付カウンターの整備を行ったり、提供プログラムの利用定員の制限や実施回数の見直しなどにより、利用制限下においても、安全かつ満足度の高い施設運営やプログラム実施に取り組んでいる。</p> <p>・冬季の利用促進事業として実施した「親子で「コソ練」キャンプ」、「親子で冬キャン!!」では、利用定員に対して多数の応募があり、利用者のニーズをうまく反映した事業を展開するなどによって、閑散期における利用増に向けて取り組んでいる。</p>	<p>・令和2年度に実施した様々な感染症対策の実績をしっかりと検証いただき、限られた状況下でも、施設の設置目的に最大限資するような運営を継続していただきたい。また、ワクチン接種等の普及に伴い、今後利用制限が緩和されていく状況も想定しつつ、段階にあった施設の利用方法について、随時検討いただきたい。</p> <p>・令和元年度から令和2年度にかけて、HP改修やWEB予約システムの準備など、システム関係のアップデートに取り組んでいただいているところだが、HPや予約画面の文言など、実態に即し適宜見直しを行うなど、定期的なチェックも徹底していただきたい。</p>