

## 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  | 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、宿泊等、多目的ホール  |      |           |
| 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<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>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   |  |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <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>施設内感染症及び滝野公園内のヒゲマ侵入(2回)、新型コロナウイルス感染症の影響により、合わせて約3か月間臨時休館となった事態を受け、それぞれの非常事態に応じた施設管理マニュアルの作成に注力するとともに、随時更新を行った。</p> <p>また、利用者の利便性及び満足度の向上、施設運営の効率化に一層の注力をはかり、市内学校利用抽選会を教頭会の開催に合わせて実施したほか、申請書類の更なる簡便化を図り、入力を自動連動させるなど市内学校が使用する書類の改善に取り組んだ。</p> <p>そのほか、施設運営及び事業実施をとおして掲示や各種文書等をユニバーサルなデザインへと調整するなど、多様な利用に対応するべく改善を進めた。また、事業においては、中・長期的な視野に基づき研究・開発を推進し、特に提供プログラムでは、「防災・減災」「改訂学習指導要領」「SDGs(持続可能な開発目標)」に焦点を定めたプログラム開発を行った。併せて、3つの機能(自然体験の場、自然環境における集団生活の場、野外活動研修の場)の最大限の発揮へ向け、南区の地域資源である札幌軟石を生かした事業や滝野すずらん丘陵公園、芸術の森地区連合町内会と連携した事業をとおして、更なる事業の発展へ向けた基盤の強化に努めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>平等な情報提供のため、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やホームページ・SNS等を活用して、事業参加募集情報の掲載を行った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>札幌市環境局と連携し、エネルギー使用に関する職員研修を行った。その中で、過去3年間分の山の家におけるエネルギー使用量に基づいて検討を行い、浴室のシャワー・蛇口の水量の調整等を実行した。札幌市の環境方針及び札幌市環境マネジメントシステムに基づいて作成した職員環境行動マニュアルに沿って、職員一人一人が行動を起こせるよう、職員研修をとおして環境教育の充実を図った。</p> | <p>社会情勢の変化に対応するため、指定管理業務計画書の検証、自己評価を随時行い、課題の認識と優先順位を随時再検討し施設管理事業を推進した。</p> <p>中・長期的視点のもと、利用者サービス向上へ向け、施設利用者等への提供を目指し、各種活動プログラムの研究・開発に取り組んだ。</p> <p>地方自治法第244条第2項及び第3項を遵守するとともに、札幌市青少年山の家条例をはじめ、関係法令、社会通念を鑑み、すべての市民及び団体に対して平等利用の確保を行った。</p> <p>指定管理業務の遂行にあたっては、温室効果ガス排出量の削減につながるエネルギー使用量の削減を中心に計画し、事業活動のあらゆる場面において、訪れる市民への環境配慮行動の啓発を行った。</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"> <p>施設の設置目的に合致した基本方針を策定した。</p> <p>また、ノロウイルス感染症対応における反省を生かし、マニュアル等の見直しを行い、適正な施設運営に努めている。</p> <p>中長期的な視点で社会的課題の解決に寄与する新たなプログラムの調査等を行うとともに、滝野すずらん丘陵公園と連携し、魅力あるプログラムの提供に努めており、評価できる。</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、職員が共通認識をもって利用者対応にあたり、適切に取り組んでいる。</p> <p>エネルギー使用の検討・見直しを行い、環境配慮の推進に努めており、評価できる。職員研修や利用者への啓発を積極的に行っている。</p> </td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | <p>施設の設置目的に合致した基本方針を策定した。</p> <p>また、ノロウイルス感染症対応における反省を生かし、マニュアル等の見直しを行い、適正な施設運営に努めている。</p> <p>中長期的な視点で社会的課題の解決に寄与する新たなプログラムの調査等を行うとともに、滝野すずらん丘陵公園と連携し、魅力あるプログラムの提供に努めており、評価できる。</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、職員が共通認識をもって利用者対応にあたり、適切に取り組んでいる。</p> <p>エネルギー使用の検討・見直しを行い、環境配慮の推進に努めており、評価できる。職員研修や利用者への啓発を積極的に行っている。</p> |  |  |  |
| A  | B  | C   | D   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>施設の設置目的に合致した基本方針を策定した。</p> <p>また、ノロウイルス感染症対応における反省を生かし、マニュアル等の見直しを行い、適正な施設運営に努めている。</p> <p>中長期的な視点で社会的課題の解決に寄与する新たなプログラムの調査等を行うとともに、滝野すずらん丘陵公園と連携し、魅力あるプログラムの提供に努めており、評価できる。</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、職員が共通認識をもって利用者対応にあたり、適切に取り組んでいる。</p> <p>エネルギー使用の検討・見直しを行い、環境配慮の推進に努めており、評価できる。職員研修や利用者への啓発を積極的に行っている。</p> |  |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

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

引き続き統括責任者として館長に野外施設部長を配置した。

また、研修計画に基づき、職員の資質向上のため研修を実施し、安全衛生について学ぶ機会や、環境教育(ESD、SDGs)に関する外部研修の機会を活用し、専門的知識や新しい情報の習得を図った。

併せて、国営滝野すずらん丘陵公園を管理する管理事務所及び公園指定管理者のSPAC滝野管理センターとの良好な関係の維持に努めた。

館長に野外施設部長を配置することにより、当財団が指定管理者をつとめる他施設(定山溪自然の村、北方自然教育園)との連携の一層の円滑化を図るなど、当財団内での業務連携を通して事業効果の更なる向上に努めた。

研修で学んだ内容については、共有を図ったほか、職員間で反復して習得に努めるなど事業運営の向上につなげる取組を積極的に行った。

他施設と連携を取りながら管理運営を行える組織体制となっている。また、専門知識の取得のため研修を行う等、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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

利用者アンケートや直接の会話をとおして寄せられた要望・意見について職員間で共有し、随時改善が可能なものから順に具体的な改善に取り組んだ。

また、職員間の情報共有には当財団内のネットワークシステムを有効的に活用することで、全職員が集まる機会が限られた中でも、より密に連携できるよう工夫を図った。

利用団体の満足度の向上、新規利用の獲得へ向けた取組について中・長期的な見通しのもと随時検討を重ねたほか、管理水準の維持及び更なる向上へ向け、施設職員、当財団の他部門職員との情報共有、連携・連動を行った。

職員間の情報共有が図られている。

また、中長期の見通しに基づいた研修計画が策定されておられ、管理水準の維持向上が期待される。

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

資格及び専門的知識・経験を必要とする業務について、当財団の規定に基づき業者選定や入札等の所定の手続きを適切に行い、専門業者に委託した。委託業務の履行にあたっては、市民サービスの向上へ向け、利用者の安全の確保に十分に留意し進めた。

- ・警備業務 ・清掃業務 ・給食業務
- ・滝野の森口門衛業務 ・除雪作業業務
- ・建築物環境衛生管理技術者委託業務
- ・複合機賃貸借業務
- ・事務機器賃貸借業務 ・サーバー機器賃貸借業務
- ・液晶ディスプレイ賃貸借業務
- ・AED(自動体外式除細動器)賃貸借業務
- ・束薪・井桁薪購入業務
- ・塵芥処理業務 ・リネンサプライ業務
- ・利用状況管理システム保守業務
- ・自動販売機による商品の販売業務
- ・道銀ビジネスWEBサービス
- ・ねずみ衛生害虫等防除業務
- ・自家用電気工作物保管理
- ・屋内外雑排水管清掃
- ・汚水槽、グリスピット清掃
- ・消防設備点検
- ・地下タンク、埋設管点検
- ・水質検査 ・空気環境測定
- ・受水槽・貯湯槽等清掃消毒点検
- ・トイレスリッパ拭き上げ業務
- ・石油燃焼機器点検
- ・浴場用ろ過循環配管薬品清掃業務
- ・防火対象物点検業務
- ・高温風暖房機保守点検
- ・吸煙装置保守点検業務(昇降点検)
- ・吸煙装置保守点検業務(排風機点検)
- ・小荷物専用昇降機保守点検
- ・研修棟温水ボイラー煤煙濃度測定
- ・多目的ホール棟ボイラー整備業務
- ・研修棟ボイラー整備業務

施設内感染症の発生等に関連して、食堂業者に対しては再発防止のため必要な取組について指導を行った。清掃業者に対しては、館内消毒、スリッパの拭き上げなど、既存の通常業務に追加で委託し、安全衛生対策の改善に取り組んだ。また、委託業者と合同で安全衛生(嘔吐処理等)に関する研修会を実施するとともに、随時、確認を行い安全性の確保をしていく。

第三者への業務委託はいずれも適正に実施された。非常時や、個別の対応が必要な場合に、委託業者と共通認識をもって業務に当たることができるよう、手順等について確認を行っている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

| 開催回 | 協議・報告内容  |
|-----|--|
| 第1回 | 2019年6月3日(月)<br>・2018年度利用状況、アンケート調査結果について<br>・2018年度事業報告<br>・2019年度利用状況、アンケート調査結果報告(4月分)<br>・2019年度事業計画について<br>【出席者8名】 |
| 第2回 | 2019年11月22日(金)<br>・2019年度利用状況、アンケート調査結果報告(4~10月分)<br>・2019年度事業報告(4~10月分)<br>・意見交換『今後の青少年山の家に期待すること』<br>【出席者7名】         |

<協議会メンバー>

- ・札幌市教育委員会 生涯学習部生涯学習推進課長
- ・国土交通省 北海道開発局 札幌開発建設部 国営滝野すずらん丘陵公園事務所長
- ・札幌市小学校長会 事務局次長
- ・公益社団法人札幌市子ども会育成連合会 本部 事務局次長
- ・北翔大学 生涯スポーツ学部 健康福祉学科 教授
- ・芸術の森地区連合会 会長
- ・滝野町内会 会長
- ・公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会 野外施設部長(札幌市青少年山の家 館長)

【滝野公園連絡会議】

|       |                             |
|-------|-----------------------------|
| ・日 程  | 4~3月(月1回)、年間10回開催(2回中止)     |
| ・メンバー | 国営滝野すずらん丘陵公園事務所<br>滝野管理センター |
| ・内 容  | 月の利用状況等の確認、<br>協議連絡事項       |

【滝野公園安全衛生会議】

|       |   |
|-------|---|
| ・日 程  | 5~3月(月1回)、年間11回開催                         |
| ・メンバー | 国営滝野すずらん丘陵公園事務所<br>滝野管理センター<br>公園内工事等の各業者 |
| ・内 容  | 月の工事予定、安全管理について                           |

運営協議会では、利用手続き及び申込みに伴う書類の簡便化、市内小中学校利用抽選会の実施方法の改善に努めたこと、事業(防災サバイバルキャンプ等)における内容の充実に取り組んだこと等について、一定の評価をいただくことができた。併せて、防災サバイバルキャンプのプログラムを、学校や町内会において活用する案など、今後の事業実施へ向け貴重なご意見をいただいた。

運営協議会等で出された意見等を検討し、プログラム開発や施設運営に反映させるよう努めている。関連団体と良好な関係を維持するとともに、情報共有を行い、施設運営にフィードバックしている。

近年、公園へのヒグマ侵入が頻発している状況があり、利用者の安全確保のため連絡調整を行った。今後、通常の会議以外においても情報収集へ向けた積極的なアプローチを行っていく。

【CISEネットワーク会議】

・日 程 7月17日(水)、11月17日(日)  
 ・メンバー 北大総合博物館を中心とした札幌市  
 周辺の教育施設(25施設)  
 ・内 容 地域住民の実物科学教育に対する理解  
 を進めるための事業の実施

サイエンスフェス  
 ティバル(CISEネット  
 ワーク主催)にヒグ  
 マトランクキットを出  
 展した際、機会を活  
 かし、他出展団体と  
 の関係性の構築及  
 び情報交換を図っ  
 た。

【生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワーク会議】

・日 程 5月10日(金)  
 ・メンバー 札幌市内の生物多様性関連19施設  
 ・内 容 生物多様性に係る連絡調整  
 及び事業の実施

生物多様性に係  
 る市民の理解促進  
 へ向けて参加し、併  
 せて他参加団体と  
 の情報共有を行っ  
 た。

【北海道青少年教育施設会議】

・日 程 5月23日(木)～24日(金)総会※欠席  
 11月18日(月)～19日(火)研修会  
 2020年2月5日(水)役員会  
 2020年2月19日(水)研修会  
 ・メンバー 国立日高青少年交流の家  
 国立大雪青少年自然の家  
 ネイパル砂川  
 他北海道青少年教育施設協議会加盟  
 施設(全17施設)  
 ・内 容 総会、研修会、交流会

研修会では、各施  
 設における安全対  
 策について情報交  
 換を行うことがで  
 き、得られた知見を  
 当施設のマニュアル  
 の更なる充実化  
 へとつなげることが  
 できた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

指定管理者として、また公益財団法人としての社会的  
 責任を自覚するとともに、その責任(CSR)を果たすべく、  
 コンプライアンス(法令等の遵守)を徹底し、当財団の処  
 務規程及び財務規程に則り、適正に資金管理を行った。

当財団が定める  
 処務規程と金券等  
 取扱要領に基づき、  
 金銭の取扱い及び  
 経理事務を適正に  
 行った。

財務検査の結  
 果、適正に実施さ  
 れていることを確  
 認した。

▽ 要望・苦情対応

利用者及びその他の市民からの要望・苦情等に対し  
 て、常に誠実な姿勢で適切に対応するとともに、要望・苦  
 情等の根幹の把握に努め、利用者の立場に立って迅速  
 に対応した。また、全職員で遅滞なく情報を共有し、対応  
 に差異が生じないよう取り組むとともに、要望・苦情等を  
 サービス向上のための機会と捉え、利用者満足度の向  
 上に努めた。

アンケート等に記  
 載があった場合に  
 は、受取りの際、団  
 体代表者から直接  
 口頭で内容をお聞  
 きすることを徹底  
 し、以降の類似ケ  
 ースの発生の低減に  
 努めた。

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>▽ 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>指定管理業務の実施に関する記録・帳簿等を整備し、当財団の処務規定に基づき適正に保管した。</p> <p>また、統括責任者が中心となってマネジメントに努め、利用統計、利用者アンケート、利用者の声、職員の自己評価などを運営の改善につなげるとともに、翌年度の事業計画への反映を図った。</p>   | <p>利用者を対象にしたアンケート調査により満足度の測定を行い、各項目において数値目標を達成することができた。</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>利用者の声を反映し、利便性の向上に努めていただきたい。</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・介護休業法等の労働関係法令を遵守するため、就業規則を整備し、必要な届け出を行うとともに適切な労務管理を行った。また、職員一人一人のライフスタイルにあわせた働き方が継続できるよう、雇用環境の向上を図った。</p>  | <p>法令遵守のもと、年次有給休暇の適切な取得につながるよう配慮した。また、時間外労働の減少につながるよう、勤務体制の見直しを行い、環境の整備に努めた。</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。  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |   |  |  |  |
| <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"> <li>・利用者の安全確保<br/>日常的に施設内、ハイキングコース等の巡回を行い、危険個所の早期発見、迅速な初期対応により、利用者の安全確保及び施設利用の妨げにならないよう配慮し、整備に努めた。</li> <li>・市民サービス向上への配慮<br/>利用アンケート調査を行い、利用者の満足度を測定するとともに、意見、要望等の把握に努め、寄せられた意見に対し誠実に対応した。</li> <li>・連絡体制確保<br/>札幌市教育委員会、国営滝野すずらん丘陵公園事務所、滝野管理センター、関係機関との連絡体制を確立し、緊急時に迅速な対応をとれるよう備えた。</li> <li>・保険加入<br/>万一の場合に備え、各種損害賠償責任保険、各事業の傷害保険に加入した。</li> </ul> | <p>施設管理業務マニュアルを作成し、日常業務、非常時の対応手引きに沿い、職員が適切に行動できるよう整備した。</p> <p>また、緊急時の連絡体制については、必要とする情報を随時、適切に得られるよう、今後も積極的なアプローチを継続していく。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">館内及び周辺フィールドとともに、常に整備が行き届いた状態が維持された。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">職員に対し、危機管理・事故防止に係る研修を実施している。研修内容やマニュアル等を見直しを適宜行い、職員が緊急時に適切な対応ができるよう、継続して取り組むとともに、関係機関との迅速な情報共有により、利用者等の安全が確保されるような体制の確立を目指していただきたい。</td> </tr> </table> | A | B | C | D | 館内及び周辺フィールドとともに、常に整備が行き届いた状態が維持された。      |  |  |  | 職員に対し、危機管理・事故防止に係る研修を実施している。研修内容やマニュアル等を見直しを適宜行い、職員が緊急時に適切な対応ができるよう、継続して取り組むとともに、関係機関との迅速な情報共有により、利用者等の安全が確保されるような体制の確立を目指していただきたい。 |  |  |  |
| A   | B   | C   | D  |   |   |   |   |  |  |  |  |   |  |  |  |
| 館内及び周辺フィールドとともに、常に整備が行き届いた状態が維持された。   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |   |  |  |  |
| 職員に対し、危機管理・事故防止に係る研修を実施している。研修内容やマニュアル等を見直しを適宜行い、職員が緊急時に適切な対応ができるよう、継続して取り組むとともに、関係機関との迅速な情報共有により、利用者等の安全が確保されるような体制の確立を目指していただきたい。 |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |   |  |  |  |

▽法令に基づく管理項目

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2回実施 7月、1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(6月、12月)
  11. 研修棟ボイラー整備(10月)
  12. 多目的ホールボイラー整備(4月)
  13. 多目的ホール吸煙装置保守点検(昇降点検)(年1回 7月実施)
  14. 多目的ホール吸煙装置保守点検(排風機点検)(年1回 12月実施)
  15. 石油燃焼機器点検(年1回 8月実施)
  16. 小荷物専用昇降機保守点検(年1回 10月実施)
  17. 浴槽循環装置(ろ過器)清掃(年1回 5月実施)
  18. 高温風暖房機保守点検(年1回 12月実施)
  19. 建築物環境衛生管理技術者(毎月実施12回)
  20. 防火対象物点検業務(年1回 8月実施)
- ※ 第三者(専門業者)委託による点検

法令に基づき点検・検査を適切に実施し、施設機能の良好な状態の維持管理に努めた。

法令及び要求水準に基づき、適正に業務が実施された。

▽ 防災

- ・消防総合訓練(消火、通報、避難)/年2回実施  
(実施日:6月13日(木)、12月12日(木))

消防法令の遵守が優良である状況を受け、令和2年2月に防火対象物点検特例認定施設として承認を受けた。(対象期間:3年間)

非常時に利用者の安全を確保するための防災体制が構築されている。今後も、様々な事例を想定し、万全の準備をするよう努めること。



| (4)事業の計画・実施業務    |   | ▽ 青少年の集団生活・野外活動等の指導助言に関する業務   |  | A B C D   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
|------------------|---|---|--|---|---------|------------|---|--|-----------|--|--|------------------|------|----------|----|--|--|--|--|
|                  |   |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
|                  |   | <p>①施設利用に係る利用者への指導助言</p> <p>山の家を利用する各団体の活動が、安全且つより効果的に行われるよう、利用団体へのサポートを行った。</p> <p>・学校関係及び一般利用団体への指導助言<br/>事前調整(プログラム立案の相談・助言等)<br/>入館式(職員によるオリエンテーション等)<br/>利用における打合せ(利用料金收受等)<br/>活動支援(活動物品の貸出等)<br/>夜間対応(緊急対応等)<br/>退館式</p> <p>・利用支援・促進事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合同説明会(10回)</td> <td>197校 228名 ※1</td> </tr> <tr> <td>合同下見会(6回)</td> <td>160校 471名</td> </tr> <tr> <td>出前授業</td> <td>105校 7,607名</td> </tr> <tr> <td>令和3年度市内小中学校利用抽選会</td> <td>194校</td> </tr> <tr> <td>30周年記念事業</td> <td>※2</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 休館のため全10回中、第3回目は中止<br/>※2 ヒグマ侵入に伴う休館のため中止</p>               |  | 事業名   | 参加人数    | 合同説明会(10回) | 197校 228名 ※1  | 合同下見会(6回)  | 160校 471名 | 出前授業   | 105校 7,607名  | 令和3年度市内小中学校利用抽選会 | 194校 | 30周年記念事業 | ※2 | <p>合同説明会・合同下見会では、利用計画作成や当日までの流れなど、資料説明や実際に体験いただくことをとおして、利用を控えた団体を支援した。</p> <p>出前授業では休館に伴う利用取消しが少なからずあった中、前年と同等の実施回数を維持することができた。併せて内容のさらなる充実に努めたことにより、高い水準の満足度としてアンケート結果に表れた。</p> <p>また、開館30周年記念事業として実施を予定した親子宿泊事業は、公園内へのヒグマ侵入に伴う臨時休館により中止したが、定員を大幅に上回る応募があり、需要の高さが感じられた。</p> |  |  |  |
| 事業名              | 参加人数  |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
| 合同説明会(10回)       | 197校 228名 ※1  |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
| 合同下見会(6回)        | 160校 471名   |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
| 出前授業             | 105校 7,607名   |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
| 令和3年度市内小中学校利用抽選会 | 194校  |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
| 30周年記念事業         | ※2  |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
|                  |   | <p>②提供プログラム</p> <p>自然体験活動の更なる充実を図るため、施設及び公園フィールド等を活用し、環境教育・ESD(持続可能な開発のための教育)及び様々な社会的課題の解決(SDGs=持続可能な開発目標等)へ向けた視点を重視するとともに、より魅力的な活動プログラム(事業)の開発と提供を図った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>分類</th> <th>活動プログラム</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">野外活動</td> <td> <p>自然体験</p> <p>春夏秋<br/>ハイキング、ウォークラリー、オリエンテーリング、キャンプファイヤー、ナイトハイキング、沢探検、火起こし体験<br/>【職員またはボランティアによる指導付プログラム】<br/>星空観察、自然観察</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>冬<br/>自然観察、星空観察、スノーシュートレッキング、チューブすべり、アニマルトラッキング、イグルーづくり、歩くスキー、スノークラフト、スノーキャンドルづくり、ごろごろアイスクリーム</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td> <p>野外炊事(5~10月)<br/>薪割り体験、飯ごう炊さん、羽釜炊さん、カレーライス等各種メニューによる炊事活動</p> </td> </tr> </tbody> </table> |  | 分類  | 活動プログラム | 野外活動       | <p>自然体験</p> <p>春夏秋<br/>ハイキング、ウォークラリー、オリエンテーリング、キャンプファイヤー、ナイトハイキング、沢探検、火起こし体験<br/>【職員またはボランティアによる指導付プログラム】<br/>星空観察、自然観察</p> | <p>冬<br/>自然観察、星空観察、スノーシュートレッキング、チューブすべり、アニマルトラッキング、イグルーづくり、歩くスキー、スノークラフト、スノーキャンドルづくり、ごろごろアイスクリーム</p> |           | <p>野外炊事(5~10月)<br/>薪割り体験、飯ごう炊さん、羽釜炊さん、カレーライス等各種メニューによる炊事活動</p> | <p>プログラムの選択肢を充実させるとともに、団体の特性や希望に寄り添うことを大切に実施をした。</p> <p>また、季節や荒天時など、状況の変化を想定することにより、利用団体が体験するプログラムの更なる充実へ向け、より適切な指導助言をするため、随時向上を図った。</p> <p>特に学校団体に対しては、学校の指導方法等についての理解や、教職員との信頼関係を深めることに努め、日常の学校活動との齟齬が生じないように配慮した。</p> |                  |      |          |    |  |  |  |  |
| 分類               | 活動プログラム   |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
| 野外活動             | <p>自然体験</p> <p>春夏秋<br/>ハイキング、ウォークラリー、オリエンテーリング、キャンプファイヤー、ナイトハイキング、沢探検、火起こし体験<br/>【職員またはボランティアによる指導付プログラム】<br/>星空観察、自然観察</p> |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
|                  | <p>冬<br/>自然観察、星空観察、スノーシュートレッキング、チューブすべり、アニマルトラッキング、イグルーづくり、歩くスキー、スノークラフト、スノーキャンドルづくり、ごろごろアイスクリーム</p>                        |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
|                  | <p>野外炊事(5~10月)<br/>薪割り体験、飯ごう炊さん、羽釜炊さん、カレーライス等各種メニューによる炊事活動</p>  |   |  |   |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |
|                  |   |   |  | <p>学校を対象とした事前説明会や下見会を行うことにより、利用者が活動についての見通しを持つことができ、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。</p> <p>施設周辺の豊かな自然環境を活用し、魅力ある多様な野外プログラムが実施されており、自然体験活動を通じた青少年の健全育成に寄与している。</p> |         |            |   |  |           |  |  |                  |      |          |    |  |  |  |  |

| 分類   | 活動プログラム   |
|------|---|
| 室内活動 | <b>動的活動</b><br>室内キャンプファイヤー、キャンドルサービス、ソフトバレーボール、バドミントン、フォークダンス、ニュースポーツ、館内ウォークラリー、館内オリエンテーリング、レクリエーション              |
|      | <b>クラフト活動</b><br>【セルフクラフト】<br>小枝クラフト、風車、プラバン工作、鳥笛、木のコマ、マイ箸、木のマグネット、ネイチャーフォトフレーム<br>【職員またはボランティアによる指導付プログラム】<br>陶芸 |
|      | <b>環境プログラム</b><br>ヒグマトランクキットプログラム、エゾシカトランクキットプログラム、自然体験活動ゲーム  |

▽ 青少年の集団生活・野外活動の普及・振興に関する業務

① 青少年キャンプ事業

これまで当財団が実施してきた自然体験活動事業のノウハウを最大限に発揮することを念頭に事業を展開した。自然体験の場、集団生活の場としての機能を十分に発揮し、自然とのふれあいや日常生活とは異なる活動の中で、豊かな感性や知的好奇心、健やかな体を育み、青少年の健全育成に努めた。

| 事業名                       | 回数   | 参加人数  |
|---------------------------|------|-------|
| 青少年の抱える課題解決に向けた事業         | 3回※1 | 延べ64名 |
| 防災サバイバルキャンプ               | 3回   | 延べ49名 |
| トライキャンプ                   | 中止※2 |       |
| はじめてのスキーキャンプ              | 1回   | 44名   |
| 学校教育と連動した野外教育プログラム普及・開発事業 | 1回   | 26名   |

※1 新型コロナウイルス感染症拡大防止措置に伴う

休館のため、全3回中第3回中止

※2 ヒグマ侵入に伴う休館のため中止

防災サバイバルキャンプは生きるための力「生活力」と自信を身につけ、いざというときの想像力を養うことを目的に、防災に関する知識を身につけるとともに、得た知識を工夫していざというときにどう生かせるのかという「想像力」を養うプログラムを展開した。楽しみながら、自助、共助の意識を養うことができたほか、ロープワーク等新たな体験に没頭する参加児童も見られるなど、想定を超えた反応が得られ、確かな手応えが感じられた。

防災サバイバルキャンプは、楽しみながら防災について学ぶことができる取組であり、有意義である。近年、大規模な自然災害が頻発しており、防災意識が高まっている中、社会的ニーズに合致しており、今後も発展的な実施を期待したい。

②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     |
|------------------|----|----------|
| 軟石クラフト体験会        | 1回 | 39名      |
| 公園と連携した自然体験プログラム | 2回 | 延べ1,040名 |
| 地域交流事業           | 1回 | 14名      |

③指導者養成事業

野外教育に関わる指導者の養成、ボランティアの育成・活動支援を行い、更なる野外教育ネットワークの拡充・野外活動の普及と振興に努めた。

| 事業名              | 回数   | 参加人数  |
|------------------|------|-------|
| 指導者ワークショップ       | 3回※1 | 延べ66名 |
| キャンプで学ぼうキャンプ     | 3回※2 | 延べ21名 |
| ボランティアフォローアップ研修会 | 5回※3 | 延べ43名 |

※1 5月開催予定だった野外災害救急法資格取得講習会

が施設内感染症・食中毒等による休館のため、3月に延期となったが、3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止措置に伴う休館となったため、最終的に中止(全3回中第1回中止)

※2 施設内感染症・食中毒等による休館のため、全3回中第1回目中止

※3 新型コロナウイルス感染症拡大防止措置に伴う休館のため、全5回中第5回目中止

「軟石クラフト体験会」では、札幌市南区の地域資源である札幌軟石を活用した事業を展開することにより、地域の魅力発信に寄与することができた。

また、「地域交流事業」では、地域住民の方々に施設運営に対する理解を深めてもらうことを目的に、防災体験プログラム等を体験いただき、プログラム目的について直接にご理解いただく機会とすることができた。

「キャンプで学ぼうキャンプ」では、若者の体験活動に対する関心を高め、グループ活動をおして他者との関わりの意義や楽しさを学んでもらう機会とした。また、SDGsの視点に留意し、外部講師による色彩を主題とする研修も展開した。

「ボランティアフォローアップ研修会」では、ボランティアスタッフと職員間の交流促進を図るとともに、出された意見をもとに、提供プログラムとして実現することをとおして、ボランティアスタッフの意欲を高めることができた。

地域人材・地域資源を活用した特色のあるプログラムが実施されており、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。

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・拡大に努めていただきたい。

| <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="384 197 979 383"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実利用人数(人)</td> <td>44,612</td> <td>43,400</td> <td>37,438</td> </tr> <tr> <td>閑散期の一般利用団体数(件)</td> <td>63</td> <td>60</td> <td>42</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 225件、還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>施設内感染症及び国営滝野すずらん丘陵公園内のヒグマ侵入による度重なる休館に伴い、利用人数の減少が見込まれたため、利用状況の回復を目指し、幼稚園、保育園、企業の利用促進に向けてリーフレットを作成したが、新型コロナウイルス感染症発生の影響により配布を自粛した。</p> <p>また、当財団の他部門とのネットワークの活用により、市内公共施設等における配架、当財団発行のこども情報紙「あそぼ」への掲載を行った。その他、SNS(フェイスブック等)も有効に活用し広報活動を行った。</p> |  | H30年度実績   | R元年度計画 | R元年度実績 | 実利用人数(人)   | 44,612           | 43,400  | 37,438 | 閑散期の一般利用団体数(件) | 63 | 60       | 42 | <p>施設内感染症の発生、国営滝野すずらん丘陵公園内のヒグマ侵入による臨時閉園、新型コロナウイルス感染拡大防止など、休館が続いたことにより、前年度と比較して利用人数は減少した。</p> <p>今後よりいっそうの利用促進をはかる必要があるため、広報活動に注力する。</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">ヒグマ侵入及び新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館により、利用人数が減少したため、要求水準とする目標利用人数の変更を行った。引き続き、閑散期の利用促進や、利用者目線に立った施設運営に取り組んでいただきたい。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | ヒグマ侵入及び新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館により、利用人数が減少したため、要求水準とする目標利用人数の変更を行った。引き続き、閑散期の利用促進や、利用者目線に立った施設運営に取り組んでいただきたい。 |  |  |  |
|--|--|--|---|--------|--------|------------|------------------|---|--------|----------------|----|----------|----|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
|  | H30年度実績  | R元年度計画   | R元年度実績  |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 実利用人数(人)   | 44,612   | 43,400   | 37,438  |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 閑散期の一般利用団体数(件)   | 63   | 60   | 42  |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| A  | B  | C  | D   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| ヒグマ侵入及び新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館により、利用人数が減少したため、要求水準とする目標利用人数の変更を行った。引き続き、閑散期の利用促進や、利用者目線に立った施設運営に取り組んでいただきたい。   |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>(6)付随業務</p>   | <p>▽ 広報業務</p> <p>施設ホームページにおけるウェブアクセシビリティ対応について専門業者と共に検討したが、大規模な改修を要することが分かった。引き続き計画的に取組む。</p> <p>広報紙を作成し市内小学校、当財団の他施設等に配架したほか、SNS(フェイスブック等)を活用し施設運営の様子を公開するなど、施設の魅力発信に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然体験活動情報誌「キャンプのちから」発行(年2回:各98,000部)</li> <li>・さっぽろ・こども情報紙「あそぼ」発行(年6回:各95,000部)</li> <li>・SNS(フェイスブック等)の公開</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前年度からの継続のため、引継ぎ業務なし</p>  | <p>財団発行の情報紙、既存の民間情報紙への掲載や、SNSにより事業の動画・静止画の配信など、複数媒体を活用し、主催事業の募集、情報発信を行った。</p> <p>様々な団体に施設の利用を周知するため、引き続き積極的にPR活動を行う。</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">様々な媒体による広報を実施し、利用促進に努めている。ホームページの改修に当たっては、情報を整理し、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、工夫していただきたい。</td> </tr> </tbody> </table> | A      | B      | C          | D                | 様々な媒体による広報を実施し、利用促進に努めている。ホームページの改修に当たっては、情報を整理し、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、工夫していただきたい。  |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| A  | B  | C  | D   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 様々な媒体による広報を実施し、利用促進に努めている。ホームページの改修に当たっては、情報を整理し、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、工夫していただきたい。   |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>2 自主事業その他</p>   |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>▽ 自主事業</p>  |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>【パッケージドプログラム出張事業】</p> <p>各種プログラムをとおして、青少年の健全育成、野外教育の普及振興を図った。トランクキットプログラムでは、実際のヒグマ侵入の事例を踏まえ、身近にいることを参加者に感じてもらう機会とした。</p>  |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <table border="1" data-bbox="252 1541 979 1668"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>児童会館トランクキットプログラム</td> <td>15回</td> <td>延べ654名</td> </tr> <tr> <td>その他パッケージドプログラム</td> <td>6回</td> <td>延べ3,850名</td> </tr> </tbody> </table>                       |  |  |   | 事業名    | 回数     | 参加人数       | 児童会館トランクキットプログラム | 15回   | 延べ654名 | その他パッケージドプログラム | 6回 | 延べ3,850名 |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 事業名  | 回数   | 参加人数   |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 児童会館トランクキットプログラム   | 15回  | 延べ654名   |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| その他パッケージドプログラム   | 6回   | 延べ3,850名   |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>【インターンシップ受入れ事業】</p> <p>野外教育指導など、次世代における担い手の育成につなげていくため、大学生へ向けて職業体験機会の提供を図った。</p>  |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <table border="1" data-bbox="252 1854 979 1930"> <thead> <tr> <th>受入校</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>神奈川大学、東海大学</td> <td>計4名</td> </tr> </tbody> </table>  |  |  |   | 受入校    | 参加人数   | 神奈川大学、東海大学 | 計4名              |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 受入校  | 参加人数   |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 神奈川大学、東海大学   | 計4名  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>※ ヒグマ侵入に伴う休館のため、一部受入れ中止</p>   |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>近年、札幌市内にヒグマ出没が頻発していることから、参加児童たちにもヒグマの存在を身近に感じている様子が垣間見えた。野生動物との共存について考えてもらう機会とすることができた。</p> <p>東海大学の学生を対象とした説明会・報告会へ出向き、取組の周知や意見交換を行うことにより、事業をとおして、施設の認知向上を図る機会となった。</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">パッケージドプログラム出張事業は、野生動物との共存や生物多様性に対する理解の促進に寄与している。インターンシップ受入事業は、学生のキャリア形成はもとより、施設において行っている事業のPRの機会ともなることが期待できる。また、売店や自動販売機での販売により、利用者サービスの向上に努めている。</td> </tr> </tbody> </table> |  |  |   | A      | B      | C          | D                | パッケージドプログラム出張事業は、野生動物との共存や生物多様性に対する理解の促進に寄与している。インターンシップ受入事業は、学生のキャリア形成はもとより、施設において行っている事業のPRの機会ともなることが期待できる。また、売店や自動販売機での販売により、利用者サービスの向上に努めている。 |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| A  | B  | C  | D   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| パッケージドプログラム出張事業は、野生動物との共存や生物多様性に対する理解の促進に寄与している。インターンシップ受入事業は、学生のキャリア形成はもとより、施設において行っている事業のPRの機会ともなることが期待できる。また、売店や自動販売機での販売により、利用者サービスの向上に努めている。  |  |  |   |        |        |            |                  |   |        |                |    |          |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

|   |   |        |  |
|---|---|--------|--|
| <p>【売店での物品販売及び自動販売機の設置】<br/>         窓口にて物品販売を行うほか、自動販売機による清涼飲料水及び氷菓の提供を行い、利用サービスの向上に努めた。</p>   | <p>合わせて88日間の臨時休館により、前年に比べ売上金額が減少した。</p> |        |  |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">売上金額</td> <td style="text-align: center;">8,230円</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">(平成30年度実績:26,670円)</p> | 売上金額                                    | 8,230円 |  |
| 売上金額  | 8,230円                                  |        |  |
| <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等<br/>         札幌市内の企業等の積極的活用と連携を図り、業務内容に合わせて専門技術を有する企業を活用した。<br/>         また、委託業務や物品の購入、パンフレットの印刷等に関して札幌市内の企業等を積極的に活用した。</p>   | <p>市内企業の活用へ向けて、職員間で情報共有機会を積極的に設けた。</p>  |        |  |

3 利用者の満足度

|  |  |   |   |   |                  |  |  |
|--|--|---|---|---|------------------|--|--|
| <p>▽ 利用者アンケートの結果</p>   |  | <p>利用申請書類については、利用者からの要望を反映し新様式の運用を開始したところ、意見①のように、肯定的な意見を複数いただくことができた。<br/>         多目的ホール照明器具の交換については、国営滝野すずらん丘陵公園管理事務所の管轄であり、状況を伝えているが予算等の関係で進展していないことが課題である。</p> | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> | A   | B                | C  | D  |
| A  | B  |   | C   | D   |                  |  |  |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>配布数:324件 回収数:309件(回収率:95%)<br/>                 ・利用のしやすさに対する満足度 88%(目標:80%以上)<br/>                 ・職員の接客に関する満足度 97%(目標:80%以上)<br/>                 ・活動プログラムに対する満足度 98%(目標:80%以上)<br/>                 ・総合満足度 96%(目標:80%以上)</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>【意見①】<br/>                     申請書類が使いやすくなった。</p> <p>【意見②】<br/>                     食堂スタッフの対応が親切だった。</p> <p>【要望①】<br/>                     申請書類の種類が多い。</p> <p>【対応】<br/>                     申請書類の分かりづらさと同様に、書類の種類が多いという要望を例年いただいている。施設内で検討を行うとともに、札幌市教育委員会とも協議をしながら、利用団体のさらなる満足度向上に努めていきたい。</p> <p>【要望②】<br/>                     多目的ホールが暗い。</p> <p>【対応】<br/>                     上記の内容については例年ご意見をいただいております。特に夜間の活動時は十分な照度ではないため、利用者に不便をかけている。多目的ホールを管理する国営滝野すずらん丘陵公園管理事務所にも、都度状況を伝えているが、今後も、協議を継続していく。</p> </td> </tr> </table> | 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。  | 結果概要  | 配布数:324件 回収数:309件(回収率:95%)<br>・利用のしやすさに対する満足度 88%(目標:80%以上)<br>・職員の接客に関する満足度 97%(目標:80%以上)<br>・活動プログラムに対する満足度 98%(目標:80%以上)<br>・総合満足度 96%(目標:80%以上) | 利用者からの意見・要望とその対応 | <p>【意見①】<br/>                     申請書類が使いやすくなった。</p> <p>【意見②】<br/>                     食堂スタッフの対応が親切だった。</p> <p>【要望①】<br/>                     申請書類の種類が多い。</p> <p>【対応】<br/>                     申請書類の分かりづらさと同様に、書類の種類が多いという要望を例年いただいている。施設内で検討を行うとともに、札幌市教育委員会とも協議をしながら、利用団体のさらなる満足度向上に努めていきたい。</p> <p>【要望②】<br/>                     多目的ホールが暗い。</p> <p>【対応】<br/>                     上記の内容については例年ご意見をいただいております。特に夜間の活動時は十分な照度ではないため、利用者に不便をかけている。多目的ホールを管理する国営滝野すずらん丘陵公園管理事務所にも、都度状況を伝えているが、今後も、協議を継続していく。</p> | <p>全ての項目で仕様書に定める目標水準を上回る結果となった。<br/>         また、アンケート回収率が90%を超えており、利用者意見の把握に努めていることは高く評価できる。<br/>         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。</p> |
| 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。   |   |   |   |                  |  |  |
| 結果概要   | 配布数:324件 回収数:309件(回収率:95%)<br>・利用のしやすさに対する満足度 88%(目標:80%以上)<br>・職員の接客に関する満足度 97%(目標:80%以上)<br>・活動プログラムに対する満足度 98%(目標:80%以上)<br>・総合満足度 96%(目標:80%以上)  |   |   |   |                  |  |  |
| 利用者からの意見・要望とその対応   | <p>【意見①】<br/>                     申請書類が使いやすくなった。</p> <p>【意見②】<br/>                     食堂スタッフの対応が親切だった。</p> <p>【要望①】<br/>                     申請書類の種類が多い。</p> <p>【対応】<br/>                     申請書類の分かりづらさと同様に、書類の種類が多いという要望を例年いただいている。施設内で検討を行うとともに、札幌市教育委員会とも協議をしながら、利用団体のさらなる満足度向上に努めていきたい。</p> <p>【要望②】<br/>                     多目的ホールが暗い。</p> <p>【対応】<br/>                     上記の内容については例年ご意見をいただいております。特に夜間の活動時は十分な照度ではないため、利用者に不便をかけている。多目的ホールを管理する国営滝野すずらん丘陵公園管理事務所にも、都度状況を伝えているが、今後も、協議を継続していく。</p> |   |   |   |                  |  |  |

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

| 項目       | R元年度計画  | R元年度決算  | 差(決算-計画) |
|----------|---------|---------|----------|
| 収入       | 229,298 | 197,952 | ▲ 31,346 |
| 指定管理業務収入 | 228,628 | 197,442 | ▲ 31,186 |
| 指定管理費    | 126,660 | 126,660 | 0        |
| 利用料金     | 88,800  | 60,935  | ▲ 27,865 |
| その他      | 13,168  | 9,847   | ▲ 3,321  |
| 自主事業収入   | 670     | 510     | ▲ 160    |
| 支出       | 230,275 | 203,542 | ▲ 26,733 |
| 指定管理業務支出 | 230,030 | 203,337 | ▲ 26,693 |
| 自主事業支出   | 245     | 205     | ▲ 40     |
| 収入-支出    | ▲ 977   | ▲ 5,590 | ▲ 4,613  |
| 利益還元     | 0       | 0       | 0        |
| 法人税等     | 0       | 0       | 0        |
| 純利益      | -977    | ▲ 5,590 | ▲ 4,613  |

## ▽ 説明

・利用料金収入においては、施設内感染症及び国営滝野すずらん丘陵公園内ヒグマ侵入による臨時閉園、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の計4回延べ88日間の臨時休館の影響により、計画対比27,865千円の減額となった。

・その他収入においても、上述の臨時休館の影響による事業中止に伴う収入の減少及び利用人数減少に伴う給食業務手数料収入の減少があったことから、計画対比3,321千円の減額となった。

・指定管理業務支出においては、5月に発生した施設内感染症の再発防止に努める環境整備(トイレ用スリッパの設置等)及び新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた施設整備に伴う役務費等の増額があったが、一方で、休館期間が長期に及んだことにより、薪代・光熱水費等は減少したことから、計画対比26,693千円の減となった。

度重なる休館の影響により収入の大幅な減少及び施設整備に伴う役務費等の増加があった。  
指定管理期間を通して、計画的な執行に努める。

| A  | B | C | D |
|--|---|---|---|
| 休館により、利用料金収入が減少するとともに、対応に係る支出が増加した。<br>5年間の指定期間を通して計画的に業務を実施し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。  |    |  |   |    |  |  |
|---|----|--|---|----|--|--|
| <p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>施設内感染症及び国営滝野すずらん丘陵公園内のヒグマ侵入による臨時閉園、新型コロナウイルス感染拡大防止に係る措置の計4回延べ88日間の臨時休館の影響による利用団体数及び人数の減少があった。</p> <p>また、臨時休館期間が、利用人数及び収支に大きな影響を及ぼし、5,590千円の赤字となった。</p> <p>今期指定管理期間は残り3年間であり、安定的な施設運営が行えるよう、運営方法の検討も行い、収支の適正化に努めたい。</p>  |    | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">今年度に関しては休館の影響により大幅に赤字となっているが、指定期間全体での収支安定に努めること。</td> </tr> </table> | 適 | 不適 | 今年度に関しては休館の影響により大幅に赤字となっているが、指定期間全体での収支安定に努めること。 |  |
| 適   | 不適 |  |   |    |  |  |
| 今年度に関しては休館の影響により大幅に赤字となっているが、指定期間全体での収支安定に努めること。  |    |  |   |    |  |  |
| <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各条例、規定に則って適切に対応した。</li> <li>・情報公開請求はなかった。</li> <li>・オンブズマンの現地調査はなかった。</li> <li>・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、暴力団排除に取り組んだ。</li> </ul> |    | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px;"></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>5月の施設内感染症に関連して、食堂業者に対して指導し、トイレに専用スリッパを設置するなどの安全衛生対策を行ったほか、職員と委託業者合同により嘔吐処理等の研修や定期的な意見交換を行い、再発防止に向けて取組を重ねた。さらに、衛生管理マニュアルを作成し、非常時に職員が迷わず行動できるよう備えた。今後も随時最新の情報に更新するとともに、研修や委託業者との打ち合わせを継続していくことにより、安全性の確保に努め、安心して利用できる施設として、改めて信頼を獲得していきたい。</p> <p>事業の取組状況としては、長期間の休館に伴い、収支、実利用人数、閑散期の一般利用団体はいずれも当初目標を達成しなかったが、中止となった主催事業の中には開館30周年記念事業等、定員を上回る申込みが複数あり、推進してきた改善に対する手応えを感じることができた。また、ボランティア研修の内容を大幅に見直し、協働で新規プログラム開発を行う場としたことにより、新たな関係性の発展につながった。</p> <p>収支状況は休館に伴って、収入の減少や一部支出増となったが、指定管理期間全体を通して適切な執行とするため、今後より一層、利用者の獲得や費用の圧縮等の工夫を図るとともに、計画的な執行に努める。</p> | <p>施設運営等事業については</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・持続可能な社会の実現のために、包括的にSDGsを推進する。</li> <li>・利用者向けプログラムの質的向上を見据えた事業展開を行う。</li> <li>・財団内各セクションが持つ強みを生かしあい事業の連携強化を図る。</li> <li>・野外教育施設に求められるニーズを、市民・専門的な見地から意見や助言を求め施設運営に反映させる。</li> <li>・令和3年度の閑散期(4月、11月、12月、3月)の利用促進を図る。</li> </ul> <p>自主事業については引き続きパッケージドプログラムの開発を行う。</p> |

| 【所管局の評価】   |   |
|--|---|
| 総合評価   | 改善指導・指示事項   |
| <p>今年度は、ノロウイルス感染症、公園内へのヒグマ侵入、新型コロナウイルス感染症の影響による休館や事業中止により、利用が大きく落ち込んだ。</p> <p>一方で、休館期間においては、従来の業務内容やプログラムの見直し等、よりよい施設運営方法に関しての検証や改善作業を行っており、今後の対応に生かしていくことが期待される。</p> <p>自主事業において防災キャンプや地域資源を活用した特色のあるプログラムを実施するなど、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高く評価できる。</p> <p>また、学校を対象とした事前説明会や下見会、出前授業を実施し、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。</p> | <p>①新しい生活スタイルに対応した施設利用の検討<br/>新型コロナウイルス対策を徹底した上で、活動プログラムの内容や各施設の利用方法を見直す必要がある。新しい生活スタイルに対応した利用方法を検討し、マニュアルの整備等に努めていただきたい。</p> <p>②ホームページの充実<br/>ホームページの情報整理や掲載内容の充実を行い、利用者にわかりやすいページ作りを目指すとともに、野外教育に関する有用な情報を発信し、利用の促進に努めていただきたい。</p> |