

令和 6 年度
北海道立総合博物館 指定管理業務
年次業務計画書



一般財団法人

北海道歴史文化財団

1 当該年度における各業務の基本的な事項に関すること

(1) 指定管理業務の基本的な運営方針

ア 基本方針

- ・ 訪れた方々が北海道の自然・歴史・文化を総合的に体感し、知的発見、癒しやくつろぎ、世代を超えた語り合いや出会いの場となる施設運営を行います。
- ・ 利用者が心地よく利用できるよう、分かりやすい施設利用ルールの周知に努めるとともに、多様なニーズの変化を的確に捉え、それに対する柔軟性のあるサービスを提供しています。
- ・ これまでの指定管理業務における取り組みに留意しつつ、民間企業、文化関係団体、住民団体等と連携・協力をを行い、効果的な管理運営を進め、地域活性化の拠点となる施設を目指します。
- ・ 北海道立総合博物館の管理運営経費は、道民の豊かな暮らしと北海道の未来づくりに投資することを踏まえ、経営的な視点に立ち、経費縮減に努め、安定した収支計画のもとで、管理運営を進めていきます。

イ 運営方針

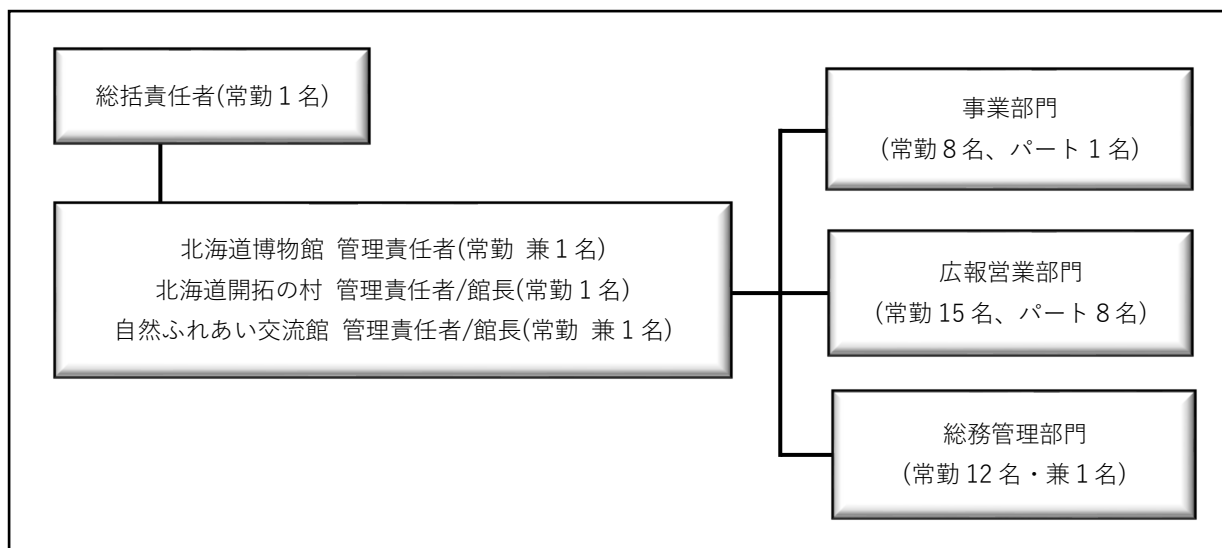
- ・ 利用者が心地よく利用できるよう、利用承認に対する行為規範(利用取り消し、利用制限、利用条件変更など)の周知徹底に努めるとともに、「法令遵守」と「平等利用の確保」のため、スタッフ全員に対しホスピタリティあふれる対応ができるよう充実した教育研修を実践していきます。
- ・ 地域住民(ボランティア)、各種市民団体と連携・協働して、施設の設置目的に沿った子どもから高齢者、障がいのある方々を含め、自らの楽しみと学習を育めるようなイベントプログラムを企画・実施して地域の活性化に貢献していきます。
- ・ イベント情報提供などに当たっては、利用者にとって利便性の高い広報媒体を活用し、「行ってみたい、利用してみたい」という気持ちを喚起します。

ウ 維持管理方針

- ・ 北海道立総合博物館の環境及び機能を十分に発揮させるため、施設及び設備の特性や利用者状況を常に把握したうえで、利用者が快適に利用できる適切な維持管理を行います。
- ・ 利用者の安全確保を最優先にした緊急時の体制の確立、危機対応マニュアルの活用、スキル向上を目的としたスタッフの教育・訓練を実施します。また、ヒヤリハット事例集を作成し、教育研修を通じてスタッフ全員に周知徹底を行うとともに、日常巡視により、施設・設備の危険箇所の早期発見による予防保全と補修を迅速に行っていきます。
- ・ 公の施設における省エネルギー対策、温室効果ガス削減対策、環境負荷低減への取り組みは必須と考えています。私たちは、これまで培ってきた公の施設の管理運営ノウハウにより、適切な省エネ対策を行い、次世代に繋がる良好で快適な環境を維持します。

(2) 組織体制、人員配置計画、研修計画等

ア 組織体制



イ 人員配置計画

施設	役職等	配置人員数	業務内容	備考
北海道博物館	管理責任者	兼1名	管理運営統括・指揮監督	常勤1名(兼)
	総務管理部門	2名	総務・経理、維持管理	常勤2名
	広報営業部門	5名	受付案内、飲食・販売	常勤2名, パート3名
計		7名・兼1名		

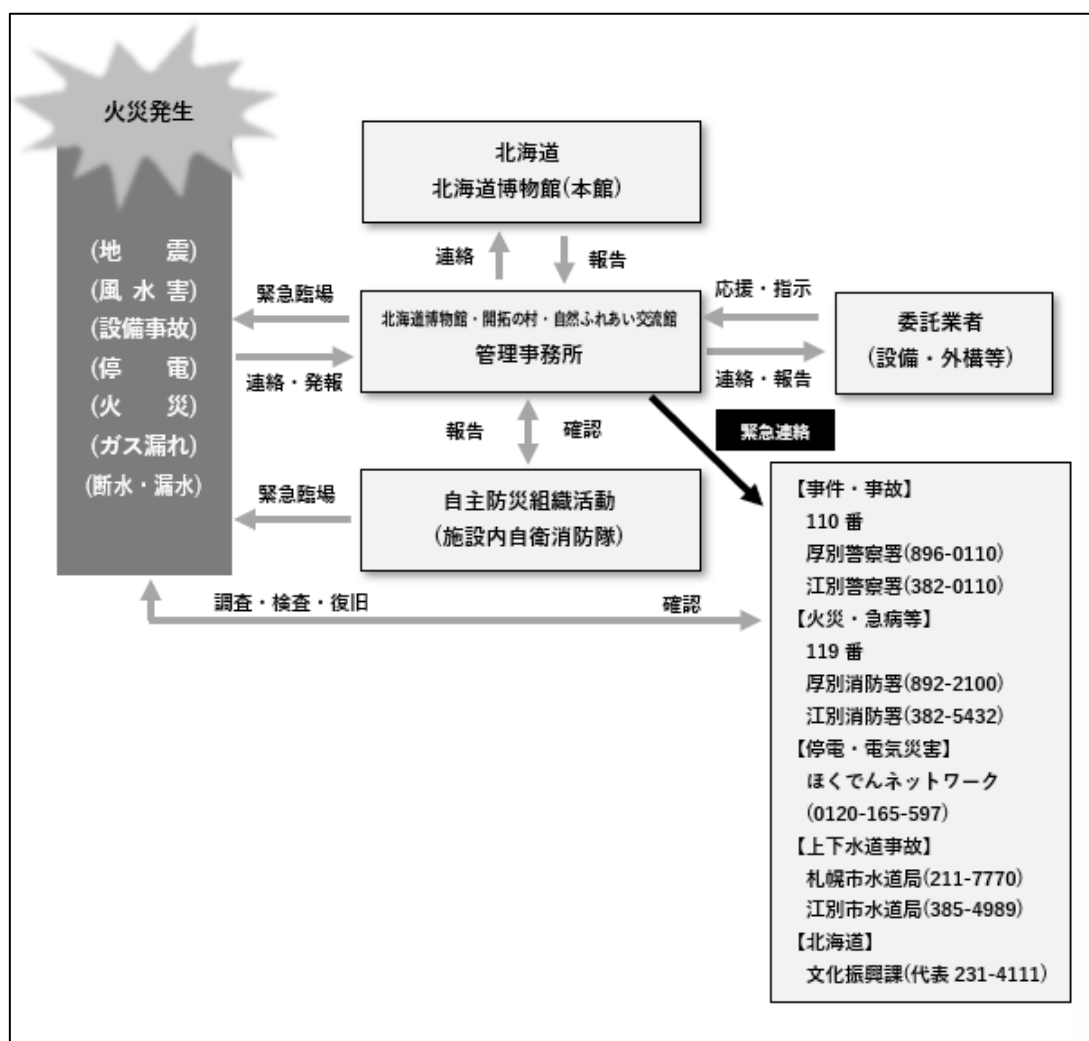
施設	役職等	配置人員数	業務内容	備考
北海道開拓の村	管理責任者/館長	1名	管理運営統括・指揮監督	常勤1名
	総務管理部門	10名	総務・経理、維持管理	常勤10名
	広報営業部門	18名	受付案内、飲食・販売、広報営業	常勤13名, パート5名
	事業部門	4名	イベント企画、教育普及、調査研究	常勤4名
計		33名		

施設	役職等	配置人員数	業務内容	備考
自然ふれあい交流館	管理責任者/館長	兼1名	管理運営統括・指揮監督	常勤1名(兼)
	総務管理部門	兼1名	維持管理	常勤1名(兼)
	事業部門	5名	イベント企画、普及啓発	常勤4名, パート1名
計		5名・兼2名		

ウ 研修計画等

研修区分	研修内容	開催回数	対 象	主 催
管理運営基本研修	設置目的、関係法令、指定管理者制度など	1回/年	全スタッフ	当法人スタッフ
レファレンス研修	北海道の歴史・文化・自然	随時	全スタッフ	当法人スタッフ
マナー・接客研修	利用者対応、マナー、ホスピタリティの向上	1回/年	受付・案内スタッフ	外部講師
防災・避難訓練等	緊急連絡、避難誘導、初動体制、自衛消防隊など	2回/年	全スタッフ	当法人スタッフ (防火管理者・防災士)
コンプライアンス研修	個人情報、セキュリティ対応	1回/年	新人スタッフ	当法人スタッフ
介助研修(受講)	ユニバーサルマナー検定の取得	随時	受付・案内スタッフ	外部講師
救命研修(受講)	普通救命講習の取得	随時	新人スタッフ	外部講師
語学研修(受講)	英語・韓国語など	1回/年	全スタッフ	外部講師
業務内容に応じた研修	祭事運営、設備、防災管理	随時	全スタッフ	当法人スタッフ

エ 緊急時連絡体制(道・関係機関含む)



(3) 事業及び業務の実施事項、年間スケジュール

ア 北海道立総合博物館(北海道開拓の村及び野幌森林公園自然ふれあい交流館を除く)

区 分	項 目	年間スケジュール
利用提供業務 (特別展示室の貸室を含む)	1 利用に関する業務 ① 利用窓口 ② 特別展示室の貸室 ③ 苦情処理 ④ 利用調整 ⑤ 展示物等監視 2 利用料金收受等業務 ① 利用の承認等 ② 利用料金の收受、決定、還付、減免	4月～3月
利用促進業務	1 広報活動 2 パンフレット及びポスターの作成等 3 インターネット 4 掲示施設の管理 5 利用者の満足度の把握	4月～3月
利便性向上等業務	1 行催事等の事業の実施 2 飲食等の販売提供 3 自主企画事業の実施	4月～3月
維持管理業務	1 芝生・樹木等管理 2 施設等の管理 ① 施設保守点検等 ② 衛生管理 ③ 警備等 ④ 除雪 ⑤ 駐車場管理 ⑥ 管理用道路 3 その他 ① 有害駆除 ② その他	4月～3月 ※除雪は12月～3月

イ 北海道開拓の村

区 分	項 目	年間スケジュール
利用提供業務	1 利用に関する業務 ① 利用窓口 ② 苦情処理 ③ 利用調整 2 利用料金収受等業務 ① 利用の承認等 ② 利用料金の収受、決定、還付、減免 3 開拓過程における催し ① 行催事事業の実施 ② 馬車鉄道及び馬そりの運行 ③ 備品等貸出業務 ④ 教育普及事業の実施 ⑤ 調査研究事業の実施 4 案内書等の作成配布・アプリ活用等業務 5 建物等の使用に関する業務 6 特別利用に関する業務 7 模写品等の刊行等承認に関する業務 8 地域住民等との協働環境づくり	4月～3月 ※馬車鉄道は4月～11月、 馬そりは12月～3月
利用促進業務	1 広報活動 2 パンフレット及びポスターの作成等 3 インターネット 4 利用者の満足度の把握	4月～3月
利便性向上等業務	1 行催事等の事業の実施 2 飲食等の販売提供 3 自主企画事業の実施	4月～3月
維持管理業務	1 芝生・樹木等管理 2 施設等の管理 ① 施設保守点検等 ② 衛生管理 ③ 警備等 ④ 除雪 3 展示施設の管理業務 ① 展示施設の保守点検等 ② 展示資料の保守点検等 4 その他 ① 有害駆除 ② その他	4月～3月 ※除雪は12月～3月

ウ 野幌森林公園自然ふれあい交流館

区 分	項 目	年間スケジュール
利用提供業務	1 利用提供に関する業務 ① 利用窓口 ② 苦情処理 ③ 利用調整 2 自然に関する資料・情報の収集・保管及び展示 ① 資料等の収集・保管 ② 資料等の展示 3 調査研究に関する業務 4 普及啓発事業の実施 ① 自然観察会の実施 ② 総合学習の受入 ③ ボランティア・レンジャーの育成研修会の実施 ④ 公園散策ガイドの実施 ⑤ 工作コーナーの設置 5 自然に関する講演会等の開催及び支援 ① 講演会等の開催 ② 講演会等の開催支援 6 施設の有効活用に関する業務 7 特別利用に関する業務 8 模写品等の刊行等承認に関する業務 9 資料の貸出しに関する業務 10 地域実習の受入れ	4月～3月
利用促進業務	1 広報活動 2 情報誌 3 パンフレット及びポスターの作成等 4 インターネット 5 アンケート 6 利用者の満足度の把握	4月～3月
利便性向上等業務	1 行催事等の事業の実施 2 飲食等の販売提供 3 自主企画事業の実施	4月～3月
維持管理業務	1 芝生・樹木等管理 2 施設等の管理 ① 施設保守点検 ② 衛生管理 ③ 警備等 ④ 駐車場管理 ⑤ 除排雪 3 その他 ① 有害駆除 ② その他	4月～3月 ※除排雪は12月～3月

(4) 管理の目標達成計画

ア 利用促進

達成目標	R6目標値	措置内容
北海道博物館 総合展示室利用者数 (うちインバウンド利用者数)	92,500人 (5,600人)	<p>昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民に対して、各施設を利用してもらう、展示会や事業に参加してもらうことを重要な戦略と位置づけ、マスメディアやウェブサイト等により、こまめに事業の開催の告知を行うとともに、メディアミックスさせながら、リピーター創出を図る。 ・観光客(国内・道内)に対して、市内ホテルや市内主要観光施設・商業施設をはじめ、北広島市の「北海道ボールパーク F ビレッジ」、恵庭市の「えこりん村」、千歳市の「千歳水族館」など各市町村にある集客施設と連携しながら相互送客を進める。 ・インバウンドに対しては、商談会・イベントでの PR、クルーズ船寄港時の団体誘致、現地発行の雑誌・WEB サイトへの広告、ブロガー招聘などにより、誘致を図る。 ・学校団体に対して、SDGs プログラムや新学習指導要領に適応するプログラムの開発、ICT を活かした「学習機会の創出」、「北海道の歴史・文化・自然の学習コンテンツ」の充実を図り、学校などの教育機関に発信し、誘客を図る。 ・旅行ツアーの開発、SNS などでの発信、北海道博物館の学芸員と連携・協力した観光プログラムや体験イベントの実施などにより、利用者確保を図る。 ・北海道立総合博物館が持つ、コンテンツ(アニメ「ゴールデンカムイ」、天然記念物「クマゲラ・フクロウ」)に興味を持つ、コアなファンの方々の利用を促すために、旅行ツアーの開発、SNS などでの発信、北海道博物館の学芸員と連携・協力した観光プログラムや体験イベントの実施などにより、利用者確保を図る。
北海道博物館 特別展示室利用者数	51,100人	
北海道開拓の村 利用者数 (うちインバウンド利用者数)	153,000人 (18,300人)	
北海道開拓の村 馬車鉄道(馬そり)利用者数	25,600人	
北海道開拓の村 参加体験型事業参加者数	54,200人	
自然ふれあい交流館 利用者数	50,000人	
自然ふれあい交流館 普及啓発事業参加者数	5,400人	
パンフレット、ポスター、情報誌等の作成発行回数 ①本館 【2種類以上 年5回以上】 ②北海道開拓の村 【3種類以上 年4回以上】 ③野幌森林公園自然ふれあい交流館 【3種類以上 年3回以上】	5回 4回 3回	<p>昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北海道開拓の村情報誌「むらびとだより」、自然ふれあい交流館情報誌「みずほ」、北海道立総合博物館情報誌「野幌森林公園ミュージアムパーク通信」を発行し、ニーズやターゲットにあわせて紙・電子媒体のいずれかにより、読み応えのある広報誌を発行する。また、インバウンド向けに英語表記を可能な限り掲載するとともに、電子版を作成し HP のみならず SNS で

		発信する。 ・商業施設、公共施設での移動パネル展にポスターを掲示し、宣伝効果を高める。
--	--	--

イ 地域住民との協働環境づくり

達成目標及び業績指標	R6目標値	措置内容
北海道開拓の村 地域住民の学習活動等に関する施設の利用件数	107件	昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。 ・地域住民が利用し、また様々な活動を行う区民センターや公民館などの公共施設にリーフレットやイベントチラシなどを配布し、住民の方々に様々な利用方法があることを「知ってもらう」、「活用してもらう」ための周知を行う。
北海道開拓の村 地域住民(ボランティア等)との協働による施設を活用した事業の実施件数	7件	
自然ふれあい交流館 地域住民の学習活動等に関する施設(ふれあいギャラリー等)の利用件数	50件	・地域住民(ボランティア含む)との協働事業の取組みをマスメディアに取り上げてもらうこと、当法人が開設するHPのウェブサイトなどで紹介することで、広く道民に対して、施設活用の有効性、地域住民との協働による事業実施により生まれた「施設の魅力ある姿」を発信する。
自然ふれあい交流館 地域住民との協働による施設及び野幌森林公園を活用した事業の実施件数	7件	・地域住民、学校や研究機関、特に地域住民が生涯学習として学ぶ講座を主催する公共施設等からの講師派遣・授業開催、事業の共同実施の依頼に応え、施設の魅力を地域に伝える環境づくりを行う。

ウ 学習支援

達成目標及び業績指標	R6目標値	措置内容
北海道開拓の村 学校等に対する学習支援事業の実施件数	87件	昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。 ・北海道開拓をテーマにした学芸員による講義、事前に学習内容や質問事項を把握したうえでの質問対応、昔のどうぐ体験(石臼、洗濯板、ストーブ)や出前授業などのリアル対応、暮らし、文化など学習テーマ別に作成した8種類のモデルコースの公開・配布、昔の道具やワークシートなど、教育現場で活用できる総合学習対応ホームページの公開、YouTube 配信による開拓の村、各群の特長や見どころの解説・伝統遊具の解説と作り方、現地学習や教育旅行の事前研修用のオンライン出前授業などのオンライン対応による学習支援を行う。
自然ふれあい交流館 自然観察会の実施件数	21件	昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。 ・団体等と連携した四季折々の自然観察会、北海道博物館と連携した観察会、未就学児から小学生対象の親子観察会など、野幌森林公園をフィールドにした多様な自然観察会を実施し、魅

		力を発信する。
自然ふれあい交流館 学校等に対する学習支援事業の実施件数	30 件	昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。 ・野幌森林公園の生き物、外来種の問題など子ども達から出た様々な自然に関する質問対応、野鳥観察などアウトドアゲームを踏まえた授業へのプログラム提供や木の実・草の実標本、木の葉標本、野鳥の羽などの実物資料の貸出などによるリアル対応、冬芽、葉、野鳥、昆虫など様々なテーマによるビンゴ形式のワークシート、野幌森林公園内で確認できる植物や野鳥の鳴き声や哺乳類の生態を学ぶデジタル図鑑、YouTube 配信による野幌森林公園散策ガイドなどのオンライン対応による学習支援を行う。
自然ふれあい交流館 工作コーナーの開催件数	8 件	昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。 ・自然や環境、リサイクルなどをテーマとした工作コーナーを常設(開館日毎日)し、自然環境の保全保護やリサイクルに興味関心をもってもらう。

エ 利用者の満足度の向上

達成目標及び業績指標	R6 目標値	措置内容
・北海道博物館、北海道開拓の村、自然ふれあい交流館の各施設毎の利用者の満足度 【満足度調査により総合的に満足と回答した利用者の割合の平均値を 90%以上とする。】	90%	昨年度に引き続き、以下の措置を実施する。 ・施設利用に係る満足度、接遇、実施事業などの測定データをもとに、利用者ニーズ(意見・要望等)を把握し、自己チェック(監視・測定)を行い、サービスの向上や広報・営業活動に反映させる。

(5) 利用者ニーズの把握、苦情・意見等への対応の実施方針

1 利用者ニーズの把握

- ・ スタッフ、ボランティアが利用者と積極的にコミュニケーションを図り、利用者の声を聞きだし、利用者から要望などがあった場合は、日報やミーティングで全スタッフが情報共有を行い、対処していきます。
- ・ 設置者(北海道)が実施する指定管理者満足度調査結果、指定管理者が独自で実施するアンケート調査結果を踏まえながら、各施設における満足度、料金設定の在り方、サービス、更には来場のきっかけや目的、入場時間や滞在時間等を把握し、広報・営業活動や事業開催において有益に活用し、サービスの充実はもちろんのこと、利用者の利便性向上に向けて、再確認を行い、対応できるものについては迅速に処置していきます。
- ・ 当法人が加盟する北海道観光振興機構や札幌観光協会、また、民間のシンクタンクや国内・海外旅行会社からの情報提供・相互の情報共有により、最新の来道観光客の動向や来道マインドを把握し、その動向に合わせた旅行商品の造成や指定管理施設におけるサービス・キャンペーンを展開していきます。

2 苦情・意見等への対応

- ・ 利用者からの苦情・クレームは初期対応において、迅速に対応することばかりに気を取られ、利用者の言いなりになることがないよう、判断が難しい内容は、早めに周りに相談し、二次対応を心がけるとともに、苦情・クレームの情報・対応は、スタッフ間で情報共有し、未然防止・改善に向けての取り組みに反映させていきます。
- ・ 適切に対応しているにもかかわらず、苦情がエスカレートする場合は北海道に報告し、警察や弁護士に相談します。
- ・ 苦情は、苦情申出者以外の方々に貢献できる「サービス向上の貴重な財産」と捉え、発生した苦情とその対策内容を全スタッフで共有することにより、再発防止と業務改善に活用していきます。

2 利用者数の見込み

(1) 北海道博物館総合展示室の利用者数

(単位：人)

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
有 料	一 般	1,016	1,506	944	2,301	5,991	10,332	1,454	844	516	249	272	234	25,659
	高校生・大学生	168	274	420	495	385	226	282	247	246	251	279	237	3,510
	計	1,184	1,780	1,364	2,796	6,376	10,558	1,736	1,091	762	500	551	471	29,169
無 料 ・ 免 除	小 学 生	467	878	1,713	1,180	4,127	9,914	3,433	701	222	272	300	258	23,465
	中 学 生	114	1,777	2,805	855	833	436	358	87	112	41	44	37	7,499
	高 校 生	25	581	516	68	47	782	784	525	36	9	9	6	3,388
	視 察 者	37	14	22	159	105	46	99	73	34	14	17	14	634
	65歳以上	881	1,358	1,235	1,114	819	914	1,087	616	293	372	413	354	9,456
	障 害 者	253	249	220	443	1,186	2,014	353	276	209	92	99	85	5,479
	そ の 他	613	829	902	1,936	2,466	3,700	1,010	760	376	266	296	256	13,410
計	2,390	5,686	7,413	5,755	9,583	17,806	7,124	3,038	1,282	1,066	1,178	1,010	63,331	
合 計	3,574	7,466	8,777	8,551	15,959	28,364	8,860	4,129	2,044	1,566	1,729	1,481	92,500	

(2) 北海道博物館特別展示室の利用者数

(単位：人)

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
有 料	一 般	0	0	0	1,289	3,482	2,580	0	0	0	0	0	7,351	
	高校生・大学生	0	0	0	133	357	264	0	0	0	0	0	754	
	中 学 生	0	0	0	356	962	713	0	0	0	0	0	2,031	
	小 学 生	0	0	0	114	307	228	0	0	0	0	0	649	
	計	0	0	0	1,892	5,108	3,785	0	0	0	0	0	10,785	
無 料 ・ 免 除	一 般	1,290	3,483	2,580	0	0	645	3,354	3,096	1,161	1,935	3,353	20,897	
	高校生・大学生	81	218	161	0	0	41	210	194	73	121	209	1,308	
	小 学 生	357	963	713	0	0	179	927	856	321	535	926	5,777	
	中 学 生	114	308	228	0	0	58	297	274	103	171	296	1,849	
	高 校 生	52	139	103	0	0	26	134	124	46	77	134	835	
	視 察 者	10	26	20	10	26	20	5	25	23	8	15	26	214
	65歳以上	144	388	287	144	388	287	72	374	344	129	216	374	3,147
	障 害 者	83	225	167	83	225	167	42	217	200	75	124	216	1,824
そ の 他	204	550	408	204	550	408	102	530	490	183	305	530	4,464	
計	2,335	6,300	4,667	441	1,189	882	1,170	6,068	5,601	2,099	3,499	6,064	40,315	
合 計	2,335	6,300	4,667	2,333	6,297	4,667	1,170	6,068	5,601	2,099	3,499	6,064	51,100	

(3) 北海道開拓の村利用者数

(単位：人)

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
有 料	一 般	3,761	9,201	4,953	5,985	6,461	6,619	6,009	3,527	2,623	3,122	3,451	2,964	58,676
	高校生・大学生	203	417	534	488	905	697	306	220	274	244	271	232	4,791
	計	3,964	9,618	5,487	6,473	7,366	7,316	6,315	3,747	2,897	3,366	3,722	3,196	63,467
無 料 ・ 免 除	小 学 生	698	1,690	2,624	2,616	2,941	9,918	3,161	737	330	408	449	384	25,956
	中 学 生	197	2,014	2,464	763	608	238	459	141	165	158	169	145	7,521
	高 校 生	55	383	1,934	708	110	1,133	1,118	298	416	94	103	90	6,442
	視 察 者	10	0	13	27	37	38	37	24	11	6	5	7	215
	65 歳 以 上	2,266	4,964	3,131	2,607	2,154	4,013	3,264	1,275	496	624	689	590	26,073
	障 害 者	326	661	372	572	501	634	464	347	153	245	267	231	4,773
	そ の 他	1,126	2,095	1,616	3,217	1,579	2,722	1,949	1,119	646	814	899	771	18,553
計	4,678	11,807	12,154	10,510	7,930	18,696	10,452	3,941	2,217	2,349	2,581	2,218	89,533	
合 計	8,642	21,425	17,641	16,983	15,296	26,012	16,767	7,688	5,114	5,715	6,303	5,414	153,000	

(4) 北海道開拓の村馬車鉄道及び馬そり利用者数

(単位：人)

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
有 料	大 人	811	1,924	1,706	2,317	2,629	2,066	1,865	1,452	88	83	92	78	15,111
	小 人	359	747	415	853	1,223	499	600	319	40	38	44	37	5,174
	計	1,170	2,671	2,121	3,170	3,852	2,565	2,465	1,771	128	121	136	115	20,285
無 料	524	988	464	722	1,037	484	514	356	59	59	59	49	5,315	
合 計	1,694	3,659	2,585	3,892	4,889	3,049	2,979	2,127	187	180	195	164	25,600	

※4月～11月(馬車鉄道)、12月～3月(馬櫓)

※無料：3歳未満

(5) 野幌森林公園自然ふれあい交流館利用者数

(単位：人)

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利 用 者	4,900	5,500	8,350	5,450	4,450	3,450	3,700	2,500	1,800	3,200	3,650	3,050	50,000

3 各業務の実施計画

(1) 北海道立総合博物館(北海道開拓の村及び野幌森林公園自然ふれあい交流館を除く。)

◆ 運營業務(北海道立総合博物館(北海道開拓の村及び野幌森林公園自然ふれあい交流館を除く。))

項目	実施計画
1 利用に関する業務	
①利用窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種受付、利用承認、利用指導等を行うスタッフ(普通救命講習修了者)を必要数配置し、適切かつ丁寧な対応を行う。 ・ 特定の個人、団体に対する不当な利用拒否・制限や便宜を図る差別的取扱いなど、対応に注意を要する具体的な事例をミーティングにおいてスタッフに周知し、利用における平等を確実に確保するよう指導・監督を行う。 ・ 利用者の平等、公平な利用機会の確保のため、研修・指導・啓発等を徹底し、スタッフの意識を高める。 ・ 障がい者・高齢者の方々が安全・安心に利用できるよう、様々な環境整備を進める。
②特別展示室の貸室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置条例第4条第1項の表1の事項力に基づき、特別展示室及びその附属設備を北海道の歴史、文化、自然等に関する講演会、展示会等の催しの利用に貸出し、返却の都度、点検を行う。 ・ 道主催展示会等の実施日程の事前調整を行い、一般貸出可能日を決定したうえで、民間企業、文化関係団体、住民団体等と連携、協力し、効率的かつ効果的な利用促進策を実施する。
③苦情処理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの苦情等に対し、迅速かつ適切に対応し、速やかに道に報告を行う。なお、苦情等の処理経過を記録し、月次報告にて道に報告を行う。
④利用調整	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置条例第7条第2項に基づき、利用日又は利用時間の変更について申請する場合は、本館が道の直営事業を実施していることを鑑み、道と事前調整を行ったうえで決定する。 ・ 団体・学校等及び道が行う事業(教育普及事業、体験学習事業等)への参加の受入れや特別展示室の一般貸出しは、本館担当部署と調整、情報共有を行ったうえで、適切な対応に努める。
⑤展示物等監視	<ul style="list-style-type: none"> ・ 展示物及び設備の毀損が起こらないようスタッフによる随時巡回、警備員・設備員による定時巡回により監視を行う。
2 利用料金収受等業務	
①規定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な利用料金の収受、利用承認(入館減免、特別展示室貸出し)等を行うため、スタッフに対して、設置条例及び管理規則等に関する管理運営基本研修を実施し、理解して業務に当たるよう指導を行う。
②利用の承認等	
③利用料金の収受	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの利用料金収受に当たっては、適切な各種割引等・キャッシュレス決済の案内を行い、利便性向上に努める。
④利用料金の決定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者・非利用者間での負担の公平性、施設管理運営経費と受益者負担のバランス、近隣周辺施設及び類似施設の利用料金形態や社会経済情勢を踏まえたうえで、設置条例第11条第3項で定める利用料金の額を上限に、知事の承認を受けて利用料金の決定を行う。
⑤利用料金の還付	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理規則第5条で定める基準により、利用料金の還付を行う。
⑥利用料金の減免	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理規則第6条で定める基準により、利用料金の減免を行う。
3 利用促進業務	
①広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 北海道の中核的博物館としての役割をもつ機能や活動を担う博物館として幅広い対象に向け、本館職員と連携しながら情報発信を行う。

②パンフレット及びポスターの作成等	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特徴が一目で分かり、利用層に配慮したパンフレットや定期刊行物等の発行・配布を行う。 ・配布に当たっては、他の文化施設等と連携・協力するなど、効果的に行う。
③インターネット	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットによる情報提供に当たっては、スマホやタブレット端末でも閲覧しやすいように配慮し、多言語の表記についても全世界共通の翻訳ツールを活用し、「誰もが」「いつでも、どこでも」アクセスしやすい情報提供に努める。
④掲示施設の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・本館及び公園案内所等のパンフレット配置場所やポスター掲示板等の掲示施設を適切に管理し、本館及び野幌森林公園の利用促進に努める。
⑤利用者の満足度の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズ(意見・要望等)の把握、自己チェック(監視・測定)を行い、サービスの向上や広報・営業活動に反映させる。また、道が実施する利用者満足度調査に協力を行う。
4 事故処理等	
①事故処理	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生(物損、盗難、急病人やけが人)時には、直ちに必要な措置を施すとともに、管轄の警察署等関係機関へ連絡・通報するなどの適切な事故処理を行い、速やかに道に報告を行う。 ・日常的にAEDの作動目視確認を行い、常に使用できるよう管理を行う。
②安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・火気の取り扱いやいたずら防止など、あらゆる事態を想定した危機管理マニュアルを策定し、事故などの未然防止に努める。
③連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に関係機関も含めた適切な緊急時連絡体制を確立し、施設利用者や近隣住民の安全確保に努める。
④保険加入	<ul style="list-style-type: none"> ・協定に定める施設賠償責任保険への加入を行う。
5 災害時対応	
①施設の利用禁止等	<ul style="list-style-type: none"> ・災害、荒天、事故等により施設の利用が不可能と認められる場合、又は管理上やむを得ない場合で緊急を要する場合は、利用時間の変更、施設の利用禁止、立入禁止区域の設定、その他必要な措置を講ずる。
②利用者の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> ・開館前・開館中は、管理担当スタッフによる随時巡回、警備員による定時巡回を行い、館内及び周辺(樹木など含む)の安全確認を行い、利用者の安全確保に努める。
③応急措置	<ul style="list-style-type: none"> ・災害、荒天、事故等に対処する危機管理組織を編成し、法人各担当部署の役割分担を明確にしておく。 ・倒木及び枝葉の除去、施設の軽微な補修等が即時に対応できる体制を整えておく。
④道に対する報告	<ul style="list-style-type: none"> ・上記①～③について、速やかに道に報告する体制を整えておく。
6 各種報告等	
①事業報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・指定手続条例施行規則第9条に基づき、業務実施状況について、毎年度終了後30日以内に知事に報告する。
②指定管理業務遂行に係る報告	<ul style="list-style-type: none"> ・月例業務報告書は当該月の終了後10日以内に、四半期業務報告書は当該四半期の終了後10日以内に知事に報告する。
③その他	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令等に基づく届出、申請又は報告等を提出した場合は、当該届出等の写しを道に提出する。 ・道が随時行う関係法令等に関連する調査及び点検等の実施、又は指定管理業務に係る資料作成等の依頼に対して、協力する。
7 指定管理業務としての利用者の利便性向上等に資する業務	
①行催事等の事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・本館又は野幌森林公園に係る利用者の利便性向上に係る事業及び理解・利用の促進に資する啓発事業等を実施する。
②飲食物等の販売提供	<ul style="list-style-type: none"> ・本館又は野幌森林公園利用者の利便性向上のため、飲食物等の販売提供に係る事業を実施する。

8 指定管理者の名称の表示	・施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名と設置者である道の連絡先を本館及び野幌森林公園内に表示するとともに、パンフレットやリーフレット等にも明示する。
9 その他	・上記1から8までに定める業務のほか、本業務を円滑に推進するために必要な業務を行う。
10 指定管理者による自主企画事業	・北海道や札幌市・江別市、団体等の事業等に参画し、施設の魅力を発信する。

◆ 維持管理業務(北海道立総合博物館(北海道開拓の村及び野幌森林公園自然ふれあい交流館を除く。))

項目	実施計画
1 芝生・樹木等管理 対象範囲：記念施設地区内の芝生、樹木、街路樹、花壇及び草花並びに瑞穂の池園地の芝生	
①芝生管理	・芝刈り、施肥、土壌改良、灌水、除草等を行い、良好な育成を保つ。
②樹木管理	・剪定、施肥、薬剤散布、灌水、冬囲い等を行い、良好な育成を保つ。
③街路樹管理	・剪定、灌水、施肥、樹木結束、薬剤散布等を行い、良好な育成を保つ。
④花壇及び草花	・地拵え、補植、施肥、薬剤散布等を行い、良好な育成を保つ。
⑤支障木等の除去等	・道路、園路又は記念施設地区外周において利用者の支障又は危険性がある倒木等の除去を行い、利用者の安全確保を行う。
⑥瑞穂の池園地の芝刈り	・瑞穂の池園地の芝刈りを行い、良好な育成を維持する。
2 施設等の管理	
①施設保守点検等 対象範囲：本館及び記念施設地区全域	
法定点検等	・設備等の法定点検及びその他必要と認められる点検等を行う。
業務処理に要する室・物品等の管理	・業務処理に要する室の損傷等及び供与物品の故障等が生じた場合は、迅速に修理、修繕等を行う。 ・供与物品の廃棄等の異動が生じる場合は、道へ報告する。
空調設備、電気設備、給排水設備等の保守管理、点検、補修等	・関係機器類は、正常に作動するよう日常的に点検し、必要に応じて迅速に修理、修繕又は消耗品の交換等を行い、常に機能上、安全上及び美観上良好な状態を維持する。 ・関係設備の制御等を適切に行い効率的な運転を行う。 ・電気事業法その他関係法令に適合する維持管理を行い、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。 ・特定建築物維持管理に基づく検査を実施し、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。
建物等の修繕	・本館及び記念施設地区の施設、設備及び付帯施設等を構成する各部材の点検を行い、必要に応じ修繕を行う。また、予防保全の観点から措置を講じることで、施設の長寿命化に努め、コストの縮減と、更新費用の平準化を推進する。
施設管理の記録・保存	・施設の管理、点検及び修繕状況を文書又は電子データで記録し保管する。
②衛生管理 対象範囲：本館及び記念施設地区全域	
日常清掃	・日常清掃作業計画を策定のうえ実施し、美観と衛生を保ち、明るく清潔で快適な状態を保つ。 ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう、ゴミの収集・搬出を適宜行い、特にトイレなどは、利用時間や汚染状況に応じてゾーン区分し、作業時間、頻度、作業内容を設定し、日常的に衛生を保つ。
特別清掃	・特別清掃作業計画を策定のうえ実施し、美観と衛生を保ち、明るく清潔で快適な状態を保つ。
廃棄物処理	・通常発生する廃棄物(ゴミ)の収集を行い、札幌市の指定する曜日に残物のないよう搬出する。
防虫防鼠	・本館内の害虫及びねずみの駆除を行い、衛生環境を保つ。

③警備等 対象範囲：本館及び記念施設地区(百年記念広場区)	
警備室	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用状況を把握し、事故、災害、犯罪等を未然に防止し、財産の保全を図る。 ・本館の出入者等の確認を行う。 ・本館及び付帯施設の鍵の保管及び職員等への受渡しを行う。 ・防災設備等の監視及び異常発生時の連絡等を行う。
巡回警備	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、本館内及び百年記念広場区内を定期的(夜間を含む)に巡回し、不審者、火気及び禁止行為等の取り締まり、盗難等の有無の確認及び施設、設備、備品の保全確認を行う。 ・本館への出入者の安全確保及び事故防止を図る。 ・本館及び付帯施設の出入口及び野幌森林公園正面道路ゲート等の解錠を行う。 ・異常発見時は、指定管理者が作成した緊急連絡体制の連絡網に基づき、直ちに関係機関へ通報するとともに、適切な応急措置を行う。 ・利用者に対応する場合は、的確かつ親切な案内等を行う。
記録管理	<ul style="list-style-type: none"> ・警備の実施状況を文書又は電子データで記録管理をする。
④除雪	<ul style="list-style-type: none"> ・除雪作業を迅速かつ適切に実施するため、除雪経路、除雪体制、除雪基準を定め、一定水準の除排雪管理を行う。また、スリップしやすい路面状況に対応するため、気象や路面の状況を踏まえながら、砂散布を行い通行者の安全を確保する。
⑤駐車場管理	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期における百年記念塔前駐車場及び開拓の村前駐車場の車両の誘導を行う。 ・駐車線等の塗り替えを必要に応じて実施し、明瞭な状態を保つ。
⑥管理用道路	<ul style="list-style-type: none"> ・中央線等の塗り替えを必要に応じて実施し、明瞭な状態を保つ。
3 その他	
①有害駆除	<ul style="list-style-type: none"> ・記念施設地区内におけるスズメバチ・カラスの巣などの駆除及び注意喚起看板の設置を行う。なお、駆除は、利用者の安全を確保する必要最小限の範囲内で、関係機関と協力して行う。
②その他	<ul style="list-style-type: none"> ・本館内の混雑状況に応じて、適宜、利用者に安全指導等を行う。

◆ 施設、設備保守点検項目

項目	実施計画
自家用電気工作物保守業務 電気設備等保守管理・点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・月次点検/月1回 ・年次点検/年1回 ・本施設の電気設備の維持管理、巡視、点検、測定、部品や電球等の交換/適宜
防犯設備保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・扉・窓開閉センサーの点検/年2回
防災設備保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・消火、誘導灯、避難、自動火災報知、非常放送設備等の試験、外観、機能検査/年2回
空調設備等保守点検業務 (ボイラー保守点検含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房運転監視、保守点検/毎日 ・ボイラー法定点検/年1回、清掃/年1回 ・換気設備法定点検/年2回 ・冷却水点検/年7回 ・冷却塔点検・清掃/年7回 ・加湿装置の点検/週1回 ・加湿装置の清掃/適宜 ・空調プレフィルター交換/年1回 ・空調中性プレフィルター交換/R5実施
ボイラー煤煙測定業務	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回
冷凍機保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回
上水施設・給湯用施設の維	<ul style="list-style-type: none"> ・受水槽2槽の清掃/年1回

持管理点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・水槽電極棒点検/月1回 ・飲料用水質検査(残留塩素濃度測定/毎日) ・飲料用・給湯用水質検査(16項目検査/年2回、総トリハロメタン等検査/年1回) ・雑排水槽の清掃/年2回
地下水(雑水)施設維持管理点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・浄水装置の適正な維持管理(残留塩素測定/週1回) ・源水・雑水槽清掃/年1回 ・水槽電極棒点検/月1回 ・水質検査(pH、臭気、外観、残留塩素/週1回、濁度、大腸菌群/2月に1回)
地下重油タンクの点検・清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・年1回
自動扉保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・来館用/年6回、展示場入口・東通用入口/年2回
電話設備保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回
昇降機保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・エントランスホールエレベーター/年12回 ・展示室大型エレベーター/年12回 ・展示室エスカレーター/年12回 ・人荷用大型エレベーター/年12回
小荷物専用昇降機保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・収蔵庫内ダムウェーター/年2回 ・通用口前小荷物専用エレベーター/年2回
総合展示室保守業務	<ul style="list-style-type: none"> ・総合展示室内資料、造形物の損傷点検、清掃、保守/年4回 ・吊物展示の設置・取り付け状態の確認/年1回
噴水池の水質検査業務	<ul style="list-style-type: none"> ・水質検査(pH、臭気、外観透明、濁度、大腸菌及びレジオネラ属菌数)/年1回
空気環境測定	<ul style="list-style-type: none"> ・年6回

(2) 北海道開拓の村

◆ 運営業務(北海道開拓の村)

項目	実施計画
1 利用に関する業務	
①利用窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・各種受付、利用承認、利用指導等を行うスタッフ(普通救命講習修了者)を必要数配置し、適切かつ丁寧な対応を行う。 ・特定の個人、団体に対する不当な利用拒否・制限や便宜を図る差別的取扱いなど、対応に注意を要する具体的な事例をミーティングにおいてスタッフに周知し、利用における平等を確実に確保するよう指導・監督を行う。 ・利用者の平等、公平な利用機会の確保のため、研修・指導・啓発等を徹底し、スタッフの意識を高める。 ・障がい者・高齢者の方々が安全・安心に利用できるよう、様々な環境整備を進める。
②苦情処理	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情等に対し、迅速かつ適切に対応し、速やかに道に報告を行う。なお、苦情等の処理経過を記録し、月次報告にて道に報告を行う。
③利用調整	<ul style="list-style-type: none"> ・設置条例第7条第2項に基づき、利用日又は利用時間の変更については申請する場合は、道と事前調整を行ったうえで決定する。 ・団体・学校等及び行催事(教育普及事業、体験型事業等)への参加の受入れは、利用窓口と情報共有を行ったうえで、適切な対応に努める。
2 利用料金収受等業務	
①規定	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な利用料金の収受、利用承認(入館減免、特別展示室貸出し)等を行うため、スタッフに対して、設置条例及び管理規則等に関する管理運営基本研修を実施し、理解して業務に当たるよう指導を行う。
②利用の承認等	
③利用料金の収受	

	案内を行い、利便性向上に努める。
④利用料金の決定	・利用者・非利用者間での負担の公平性、施設管理運営経費と受益者負担のバランス、近隣周辺施設及び類似施設の利用料金形態や社会経済情勢を踏まえたうえで、設置条例第 11 条第 3 項で定める利用料金の額を上限に、知事の承認を受けて利用料金の決定を行う。
⑤利用料金の還付	・管理規則第 5 条で定める基準により、利用料金の還付を行う。
⑥利用料金の減免	・管理規則第 6 条で定める基準により、利用料金の減免を行う。
3 開拓過程における催し	
①行催事事業の実施	・建造物群を有効的に活用し、当時の人々の生活を感じられるような空間を再現する事業を実施する。
②馬車鉄道及び馬そりの運行	・開拓の村の情景を楽しんでいただくため、馬車鉄道・馬櫓運行を行う。
③備品等貸出業務	・学校団体等の要望等に応じて、実物資料(当法人保有)の貸出しを行う。
④教育普及事業の実施	・利用者の学習効果を高めるため、各種補助教材を作成、ニーズに応じたレファレンスサービスを行う。 ・利用者の学習の場を提供するため、講演会や講座等を開催する。 ・学校団体利用の学習効果を高めるため、要望に沿ったオリエンテーション、出前授業の派遣、講座等の支援を行う。
⑤調査研究事業の実施	・開拓の村における生活・文化・歴史・建造物等に関するテーマにした 調査研究を行い、その成果を開拓の村で行う年中行事等の行催事をはじめ、講座、講演会、テーマ展示、そしてボランティア活動等、多岐にわたる分野の事業に反映させる。
4 利用促進業務	
①広報活動	・野外博物館の魅力、明治期から昭和初期の空間を生かした事業を効果的に発信する。 ・年中行事や情景再現事業については、地域密着型の広報を重視して行う。
②パンフレット及びポスターの作成等	・施設の特徴が一目で分かり、利用層に配慮したパンフレットや定期刊行物等の発行・配布を行う。 ・配布に当たっては、他の文化施設等と連携・協力するなど、効果的に行う。
③インターネット	・ホームページの運用は、スマホやタブレット端末でも閲覧しやすいように配慮し、多言語の表記についても全世界共通の翻訳ツールを活用し、「誰もが」「いつでも、どこでも」アクセスしやすい情報提供に努める。 ・インターネット環境を生かした他機関とのリンク設定、WEB 広告、情報収集等を行い、開拓の村の魅力や取組みを発信する。 ・ICT、DX を活用した情報発信やサービスにより、事前学習の利便性や生涯学習や学校教育の向上につなげる。
⑤利用者の満足度の把握	・利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズ(意見・要望等)の把握、自己チェック(監視・測定)を行い、サービスの向上や広報・営業活動に反映させる。また、道が実施する利用者満足度調査に協力を行う。
5 案内書等の作成配布・アプリ活用等業務	
案内書等の作成配布及びアプリ活用等	・開拓過程における生活文化に対する認識を深めていただくため、案内書、解説書等を作成・配布するほか、現在導入しているポケット学芸員、ユニボイスの充実を図り、利用者に提供を行う。
6 建物等の使用に関する業務	
	・設置条例第 12 条に基づく、使用承認を行う。 ・設置条例第 12 条第 3 項で準用する第 10 条の各号に該当する者に対し、承認を取り消し、又は使用を制限し若しくは停止を行う。

7 特別利用に関する業務	
<ul style="list-style-type: none"> ・設置条例第13条第2項に基づき、特別利用の承認を行う。 ・設置条例第14条第4項に該当する者に対し、承認を取り消しを行う。 	
8 模写品等の刊行等の承認に関する業務	
<ul style="list-style-type: none"> ・設置条例第15条の規定に基づき、受付・内容を確認の後、申請書を道へ提出を行う。 	
9 地域住民等との協働環境づくり	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域で活動する住民や企業などの専門的技術を持ち合わせた方を招聘し、施設においてその知識を利用者に披露・紹介することで、招聘者が地域で活動する喜び、そして他の利用者が地域にいる人々や企業の活動を理解し、開拓の村の魅力を再認識してもらう取り組みを行う。 ・北海道の歴史、自然、環境や博物館活動、地域・福祉活動に興味関心のある地域住民(ボランティア)の方々による案内・解説等の利用者サービスを行う。 	
10 事故処理等	
①事故処理	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生(物損、盗難、急病人やけが人)時には、直ちに必要な措置を施すとともに、管轄の警察署等関係機関へ連絡・通報するなどの適切な事故処理を行い、速やかに道に報告を行う。 ・日常的にAEDの作動目視確認を行い、常に使用できるよう管理を行う。
②安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・火気の取り扱いやいたずら防止など、あらゆる事態を想定した危機管理マニュアルを策定し、事故などの未然防止に努める。
③連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に関係機関も含めた適切な緊急時連絡体制を確立し、施設利用者や近隣住民の安全確保に努める。
④保険加入	<ul style="list-style-type: none"> ・協定に定める施設賠償責任保険への加入のほか、万が一管理運営上の不手際等により、施設利用者に被害を与えた場合に備えた賠償保険に加入を行う。
11 災害時対応	
①施設の利用禁止等	<ul style="list-style-type: none"> ・災害、荒天、事故等により施設の利用が不可能と認められる場合、又は管理上やむを得ない場合で緊急を要する場合は、利用時間の変更、施設の利用禁止、立入禁止区域の設定、その他必要な措置を講ずる。
②利用者の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> ・開館前・開館中は、管理担当スタッフによる随時巡回、警備員による定時巡回を行い、館内及び周辺(樹木など含む)の安全確認を行い、利用者の安全確保に努める。
③応急措置	<ul style="list-style-type: none"> ・災害、荒天、事故等に対処する危機管理組織を編成し、法人各担当部署の役割分担を明確にしておく。 ・倒木及び枝葉の除去、施設の軽微な補修等が即時に対応できる体制を整えておく。
④道に対する報告	<ul style="list-style-type: none"> ・上記①～③について、速やかに道に報告する体制を整えておく。
12 各種報告等	
①事業報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・指定手続条例施行規則第9条に基づき、業務実施状況について、毎年度終了後30日以内に知事に報告する。
②指定管理業務遂行に係る報告	<ul style="list-style-type: none"> ・月例業務報告書は当該月の終了後10日以内に、四半期業務報告書は当該四半期の終了後10日以内に知事に報告する。
③その他	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令等に基づく届出、申請又は報告等を提出した場合は、当該届出等の写しを道に提出する。 ・道が随時行う関係法令等に関連する調査及び点検等の実施、又は指定管理業務に係る資料作成等の依頼に対して、協力する。
13 指定管理業務としての利用者の利便性向上等に資する業務	
①行催事等の事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・開拓の村利用者の利便性向上に係る事業及び理解・利用の促進に資する行催事等を実施する。
②飲食物等の販売提供	<ul style="list-style-type: none"> ・開拓の村利用者の利便性向上のため、飲食物等の販売提供に係る事業を実施する。

14 指定管理者の名称の表示
・施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名と設置者である道の連絡先を開拓の村内に表示するとともに、パンフレットやリーフレット等にも明示する。
15 その他
・上記1から14までに定める業務のほか、本業務を円滑に推進するために必要な業務を行う。
16 指定管理者による自主企画事業
・北海道や札幌市・江別市、団体等の事業等に参画し、施設の魅力を発信する。 ・多世代が集う魅力ある環境を整えるため、特別イベントやワークショップを開催する。

◆ 維持管理業務(北海道開拓の村)

項目	実施計画
1 芝生・樹木等管理 対象範囲：施設内の芝生、樹木、街路樹、花壇及び草花	
①芝生管理	・芝刈り、施肥、土壌改良、灌水、除草等を行い、良好な育成を保つ。
②樹木管理	・剪定、施肥、薬剤散布、灌水、冬囲い等を行い、良好な育成を保つ。
③街路樹管理	・剪定、灌水、施肥、樹木結束、薬剤散布等を行い、良好な育成を保つ。
④花壇及び草花	・地寄せ、補植、施肥、薬剤散布等を行い、良好な育成を保つ。
2 施設等の管理(復元・再現建造物及び修景再現施設を除く。)	
①施設保守点検等 対象範囲：施設内全域	
法定点検等	・設備等の法定点検及びその他必要と認められる点検等を行う。 ・関係機器類は、正常に作動するよう日常的に点検し、必要に応じて迅速に修理、修繕又は消耗品の交換等を行い、常に機能上、安全上及び美観上良好な状態を維持する。 ・関係設備の制御等を適切に行い効率的な運転を行う。 ・電気事業法その他関係法令に適合する維持管理を行い、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。 ・特定建築物維持管理に基づく検査を実施し、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。
業務処理に要する室・物品等の管理	・業務処理に要する室の損傷等及び供与物品の故障等が生じた場合は、迅速に修理、修繕等を行う。 ・供与物品の廃棄等の異動が生じる場合は、道へ報告する。
空調設備、電気設備、給排水設備等の保守管理、点検、補修等	・関係機器類は、正常に作動するよう日常的に点検し、必要に応じて迅速に修理、修繕又は消耗品の交換等を行い、常に機能上、安全上及び美観上良好な状態を維持する。 ・関係設備の制御等を適切に行い効率的な運転を行う。 ・電気事業法その他関係法令に適合する維持管理を行い、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。 ・特定建築物維持管理に基づく検査を実施し、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。
建物等の修繕	・管理施設、休養施設、便益施設、遊戯施設、教養施設等を構成する各部材の点検を行い、必要に応じ修繕を行う。また、予防保全の観点から措置を講じることで、施設の長寿命化に努め、コストの縮減と、更新費用の平準化を推進する。
施設管理の記録・保存	・施設の管理、点検及び修繕状況を文書又は電子データで記録し保管する。
②衛生管理 対象範囲：施設内全域	
日常清掃	・日常清掃作業計画を策定のうえ実施し、美観と衛生を保ち、明るく清潔で快適な状態を保つ。 ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう、ゴミの収集・搬出を適宜行い、特にトイレなどは、利用時間や汚染状況に応じてゾーン区分し、作業時間、頻度、作業内容を設定し、日常的に衛生を保つ。
特別清掃	・特別清掃作業計画を策定のうえ実施し、美観と衛生を保ち、明るく清潔で快適な状態を保つ。

		を保つ。
	廃棄物処理	・通常発生する廃棄物(ゴミ)の収集を行い、札幌市の指定する曜日に残物のないよう搬出する。
③警備等 対象範囲：施設内全域		
	警備室	・施設の利用状況を把握し、事故、災害、犯罪等を未然に防止し、財産の保全を図る。 ・施設の出入者等の確認を行う。 ・施設の鍵の保管及び職員等への受渡しを行う。 ・防災設備等の監視及び異常発生時の連絡等を行う。
	村内外の巡回警備	・毎日、施設内及び施設周辺を定期的に巡回し、不審者、火気及び禁止行為等の取り締まり、盗難等の有無の確認及び施設、設備、備品の保全確認を行う。 ・施設への出入者の安全確保及び事故防止を図る。 ・展示施設及び付帯施設の出入口等の解錠を行う。 ・異常発見時は、指定管理者が作成した緊急連絡体制の連絡網に基づき、直ちに関係機関へ通報するとともに、適切な応急措置を行う。 ・利用者に対応する場合は、的確かつ親切な案内等を行う。
	記録管理	・警備の実施状況を文書又は電子データで記録管理をする。
	④除雪	・除雪作業を迅速かつ適切に実施するため、除雪経路、除雪体制、除雪基準を定め、一定水準の除雪管理を行う。また、スリップしやすい路面状況に対応するため、気象や路面の状況を踏まえながら、砂散布を行い通行者の安全を確保する。
3 展示施設(復元・再現建造物及び修景再現施設)の管理業務		
①展示施設の保守点検等 対象：復元・再現建造物及び修景再現施設		
	構造の保守管理 建造物の修繕	・展示施設としての水準を維持し、かつ利用者が安全に観覧できるよう日常的に屋根、外壁等、内部、建具等の破損状況等の確認・把握を行い、必要に応じて修繕を行う。 ・修繕に当たっては、使用材料・工法等について北海道と協議を行う。
	設備等保守管・ 点検・整備	・電気設備、給排水設備等及び関係機器類について、正常に作動するよう日常的に点検を行い、必要に応じて迅速に修理、修繕又は消耗品の交換等を行う。
	衛生管理	・展示施設は、日常清掃計画に基づき実施する。 ・窓ガラス清掃及び展示外部分は、特別清掃作業計画に基づき実施する。
	巡回点検	・開館前・開館中は、管理担当スタッフによる随時巡回や警備員による定時巡回により、展示施設及び周辺(樹木など含む)の安全確認を行う。
	除雪	・展示施設の屋根、玄関、外回り等の除雪を行い、利用者の安全確保を行う。特に屋根の雪下ろしの際は、屋根材(特に桎屋根)の破損に細心の注意を払う。
②展示資料の保守点検等 対象：復元・再現建造物及び修景再現施設内		
	巡回点検	・学芸員による巡回点検により、日常的に展示資料、表記物、什器類の確認・清掃・点検を行う。また、破損・盗難等があった場合は、速やかに北海道に報告を行う。 ・修繕に当たっては、使用材料・工法等について北海道と協議を行う。
	修繕	
	清掃	
4 その他		
	①有害駆除	・施設内及び周辺におけるスズメバチ・カラスの巣などの駆除及び注意喚起看板の設置を行う。なお、駆除は、利用者の安全を確保する必要最小限の範囲内で、関係機関と協力して行う。
	②その他	・施設内の混雑状況に応じて、適宜、利用者に安全指導等を行う。

◆ 施設、設備保守点検項目

項目	実施計画
自家用電気工作物保守業務	・受電設備、電灯設備及び動力設備の点検/毎日 ・月次点検/月1回 ・年次点検/年1回
防犯設備保守点検業務	・防犯センサーの点検/年2回
防災設備保守点検業務	・消火、誘導灯、避難、自動火災報知、非常放送設備等の試験、外観、機能検査/年2回 (ただし、ビクターセンターの加圧送水装置、音響装置及び放水試験は年1回)
防火対象物点検	・年1回
暖房・電気設備等保守管理・点検業務	・運転監視、保守点検/毎日 ・暖房換気設備・給排水衛生設備・受電・電灯・動力設備の保守点検/年1回
ボイラー保守点検業務	・年1回
ボイラー煤煙測定業務	・年1回(3月)
冷温水ユニット保守点検業務	・冷房・暖房切替時/年2回、冷房稼働時/年1回
専用水道施設維持管理点検業務	・水質検査(検査項目により、毎月・年4回・年1回) ・定期点検/月1回
汚水処理施設維持管理業務	・週1回
自動扉保守点検業務	・年1回
電話設備保守点検業務	・年12回
遊具施設保守点検業務	※使用休止中
吊橋保守点検業務	・年1回
ビクターセンター昇降機保守点検業務	・月次点検/年12回 ・法定検査/年1回
ビクターセンター吊物・照明設備保守点検業務	・年1回
馬車鉄道車両保守点検業務	・年3回
馬車鉄道軌道保守点検業務	・年8回(4月～11月)
雪害防護柵設置・撤去業務	・設置/10・11月、撤去/4月
貯水槽清掃業務	・年1回(清掃・水質検査)
地下タンク保守点検業務	・年1回

(3) 野幌森林公園自然ふれあい交流館

◆ 運営業務(野幌森林公園自然ふれあい交流館)

項目	実施計画
1 利用に関する業務	
①利用窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・各種受付、利用承認、利用指導等を行うスタッフ(普通救命講習修了者)を必要数配置し、適切かつ丁寧な対応を行う。 ・特定の個人、団体に対する不当な利用拒否・制限や便宜を図る差別的取扱いなど、対応に注意を要する具体的な事例をミーティングにおいてスタッフに周知し、利用における平等を確実に確保するよう指導・監督を行う。 ・利用者の平等、公平な利用機会の確保のため、研修・指導・啓発等を徹底し、スタッフの意識を高める。 ・障がい者・高齢者の方々が安全・安心に利用できるよう、様々な環境整備を進める。
②苦情処理	・利用者からの苦情等に対し、迅速かつ適切に対応し、速やかに道に報告を行う。

	<p>なお、苦情等の処理経過を記録し、月次報告にて道に報告を行う。</p>
③利用調整	<ul style="list-style-type: none"> ・設置条例第7条第2項に基づき、利用日又は利用時間の変更については申請する場合は、道と事前調整を行ったうえで決定する。 ・団体・学校等及び普及啓発事業等への参加の受入れは、利用窓口と情報共有を行ったうえで、適切な対応に努める。
2 利用促進業務	
①広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・野幌森林公園の自然、観察できる動植物など、公園利用者や自然に興味を持つ方へダイレクトに伝わるリアルタイムな情報発信を行う。
②情報誌	<ul style="list-style-type: none"> ・野幌森林公園の自然情報や事業紹介などを行う情報誌を作成、発行する。
③パンフレット及びポスターの作成等	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特徴が一目で分かり、利用層に配慮したパンフレットや定期刊行物等の発行・配布を行う。 ・配布に当たっては、他の文化施設等と連携・協力するなど、効果的に行う。
④インターネット	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの運用は、スマホやタブレット端末でも閲覧しやすいように配慮し、多言語の表記についても全世界共通の翻訳ツールを活用し、「誰もが」「いつでも、どこでも」アクセスしやすい情報提供に努める。 ・インターネット環境を生かした他機関とのリンク設定、WEB 広告、情報収集等を行い、交流館の魅力や取組みを発信する。 ・ICT、DX を活用した情報発信やサービスにより、事前学習の利便性や生涯学習や学校教育の向上につなげる。
⑤アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・自然観察会参加者等に対するアンケート調査を実施し、利用者ニーズの把握を行う。
⑥利用者の満足度の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズ(意見・要望等)の把握、自己チェック(監視・測定)を行い、サービスの向上や広報・営業活動に反映させる。また、道が実施する利用者満足度調査に協力を行う。
3 自然に関する資料・情報の収集・保管及び展示	
①資料等の収集・保管	<ul style="list-style-type: none"> ・実物資料の収集は、環境保全・保護の観点から必要最小限とし、調査研究、普及啓発事業、利用者サービス等に反映させる。 ・植物採取に当たっては、事前に道・北海道森林管理局の許可を受け、公園利用者に誤解のないように配慮を行う。 ・収集資料は、速やかに資料登録簿に情報を登録し保管を行う。
②資料等の展示	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に収集した資料等の展示及び情報提供を行い、必要に応じて展示資料等の説明を行う。 ・供与物品の展示のほか、必要に応じて展示物の作成を行う。 ・展示資料としての水準を維持し、かつ利用者が安全に観覧できるよう日常的に展示資料、表記物、什器類の確認・清掃・点検を行う。
4 調査研究に関する業務	
	<ul style="list-style-type: none"> ・収集した資料等の調査や分類・整理を行うとともに、利用者等からの照会に対応できるように情報収集を行う。
5 普及啓発事業の実施	
①自然観察会の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・自然環境の保護・保全と自然公園の適切な利用方法(採らない、捨てない、遊歩道から外れないなどの公園マナー)に対する理解を深めるとともに、自然と人、人と人とのふれあい交流を図るため、植物・動物などを題材とした公園の季節毎の豊かな表情を生かした観察会を開催する。
②総合学習の受入	<ul style="list-style-type: none"> ・総合学習の受け入れは、普及啓発員のサポートにより事前に学校と学習内容の打合せを十分に行い、受け入れをする。
③ボランティア・レンジャー育成研修会の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・道民と北海道の自然との橋渡し役となるボランティア・レンジャーを育成するため、自然環境豊かな野幌森林公園をフィールドに、専門知識や資格を有する交流館スタッ

	フ(普及啓発員)や指導・実践経験豊かな講師陣を招聘し、初心者から中級者の方に自然に対し興味を深めていただける研修内容で行う。
④公園散策ガイドの実施	・自然観察会に参加することができない方や、日常的な公園利用者、自然観察初心者などを対象に、季節毎に設定したテーマに沿って、希望者を案内する。なお、実施に当たっては、公平性を保つため、事前申込制とする。
⑤工作コーナーの設置	・身近に自然を親しんでいただくため、自然素材を用いた工作ができるコーナーを設置する。
6 自然に関する講演会等の開催及び支援	
①講演会等の開催	・野幌森林公園や自然環境に関する関心、理解を深めてもらうため、公園内に生息する生物に関するテーマと公園全体の歴史・植生・生態などに関するテーマの2分野を設定し、開催する。
②講演会等の開催の支援	・団体や個人が自然に関する講演会等の開催を希望する場合、積極的に共催、連携を働きかけ、情報提供や人的協力の支援を行う。
7 施設の有効活用に関する業務	
	・ふれあいギャラリー及びレクチャールームを有効活用するため、公園利用者や地域住民、団体等による野幌森林公園又は自然環境を題材とした各種発表の場として利用提供を行う。
8 特別利用に関する業務	
	・設置条例第13条第2項に基づく、特別利用の承認を行う。 ・設置条例第14条第4項に該当する者に対し、承認を取り消しを行う。
9 模写品等の刊行等の承認に関する業務	
	・設置条例第15条の規定に基づき、受付・内容を確認の後、申請書を道へ提出を行う。
10 資料の貸出しに関する業務	
	・設置条例第16条第2項に基づく、資料の貸出の承認を行う。
11 地域実習生の受入れ	
	・施設の有する機能を活用し、高校・大学等からの要望に応じて実習生の受入れを行う。
12 事故処理等	
①火災・事故処理	・火災・事故発生(物損、盗難、急病人やけが人)時には、直ちに必要な措置を施すとともに、管轄の警察署等関係機関へ連絡・通報するなどの適切な事故処理を行い、速やかに道に報告を行う。
②安全対策	・日常的にAEDの作動目視確認を行い、常に使用できるよう管理を行う。 ・火気の取り扱いやいたずら防止など、あらゆる事態を想定した危機管理マニュアルを策定し、事故などの未然防止に努める。 ・屋外での事業実施前には、複数回の巡回確認(歩道上の危険木、危険生物など)を行い、実施時においては、応急手当用品の携帯や緊急連絡体制を整え、不測の事態に備える。
③連絡体制	・事前に関係機関も含めた適切な緊急時連絡体制を確立し、施設利用者や近隣住民の安全確保に努める。
④保険加入	・協定に定める施設賠償責任保険への加入のほか、万が一管理運営上の不手際等により、施設利用者に被害を与えた場合に備えた賠償保険に加入を行う。
13 災害時対応	
①施設の利用禁止等	・災害、荒天、事故等により施設の利用が不可能と認められる場合、又は管理上やむを得ない場合で緊急を要する場合は、利用時間の変更、施設の利用禁止、立入禁止区域の設定、その他必要な措置を講ずる。
②利用者の安全確保	・開館前・開館中は、管理担当スタッフによる随時巡回を行い、施設内及び周辺(樹木など含む)の安全確認を行い、利用者の安全確保に努める。

③応急措置	<ul style="list-style-type: none"> ・災害、荒天、事故等に対処する危機管理組織を編成し、法人各担当部署の役割分担を明確にしておく。 ・倒木及び枝葉の除去、施設の軽微な補修等が即時に対応できる体制を整えておく。
④道に対する報告	<ul style="list-style-type: none"> ・上記①～③について、速やかに道に報告する体制を整えておく。
14 各種報告等	
①事業報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・指定手続条例施行規則第9条に基づき、業務実施状況について、毎年度終了後30日以内に知事に報告する。
②指定管理業務遂行に係る報告	<ul style="list-style-type: none"> ・月例業務報告書は当該月の終了後10日以内に、四半期業務報告書は当該四半期の終了後10日以内に知事に報告する。
③その他	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令等に基づく届出、申請又は報告等を提出した場合は、当該届出等の写しを道に提出する。 ・道が随時行う関係法令等に関連する調査及び点検等の実施、又は指定管理業務に係る資料作成等の依頼に対して、協力する。
15 指定管理業務としての利用者の利便性向上等に資する業務	
①行催事等の事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・公園、交流館利用者の利便性向上に係る事業及び理解・利用の促進に資する行催事等を実施する。
②飲食物等の販売提供	<ul style="list-style-type: none"> ・公園・交流館利用者の利便性向上のため、刊行物等の販売提供に係る事業を実施する。
16 指定管理者の名称の表示	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名と設置者である道の連絡先を交流館内に表示するとともに、パンフレットやリーフレット等にも明示する。 	
17 その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・上記1から16までに定める業務のほか、本業務を円滑に推進するために必要な業務を行う。 	
18 指定管理者による自主企画事業	
<ul style="list-style-type: none"> ・北海道や札幌市・江別市、団体等の事業等に参画し、施設の魅力を発信する。 	

◆ 維持管理業務(野幌森林公園自然ふれあい交流館)

項目	実施計画
1 芝生・樹木等管理 対象範囲：建物周辺、園路、広場	
草刈り	<ul style="list-style-type: none"> ・建物周辺の広場及び園路等の草刈りを行う。 ・大沢口駐車場、自由広場道路、敷地内園路及び広場の通行に支障のないように確保する。
2 施設等の管理業務	
①施設保守点検等 対象範囲：施設全域	
法定点検等	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の法定点検及びその他必要と認められる点検等を行う。 ・関係機器類は、正常に作動するよう日常的に点検し、必要に応じて迅速に修理、修繕又は消耗品の交換等を行い、常に機能上、安全上及び美観上良好な状態を維持する。 ・関係設備の制御等を適切に行い効率的な運転を行う。 ・電気事業法その他関係法令に適合する維持管理を行い、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。
業務処理に要する室・物品等の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・業務処理に要する室の損傷等及び供与物品の故障等が生じた場合は、迅速に修理、修繕等を行う。 ・供与物品の廃棄等の異動が生じる場合は、道へ報告する。
空調設備、電気設備、給排水設備等	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機器類は、正常に作動するよう日常的に点検し、必要に応じて迅速に修理、修繕又は消耗品の交換等を行い、常に機能上、安全上及び美観上良好な状態を維持する。

の保守管理、点検、補修等	<ul style="list-style-type: none"> ・関係設備の制御等を適切に行い効率的な運転を行う。 ・電気事業法その他関係法令に適合する維持管理を行い、必要に応じて監督官庁に届出等を行う。
建物等の修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・建物、付帯施設等を構成する各部材の点検を行い、必要に応じ修繕を行う。また、予防保全の観点から措置を講じることで、施設の長寿命化に努め、コストの縮減と、更新費用の平準化を推進する。
施設管理の記録・保存	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理、点検及び修繕状況を文書又は電子データで記録し保管する。
②衛生管理 対象範囲：施設内全域	
日常清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃作業計画を策定のうえ実施し、美観と衛生を保ち、明るく清潔で快適な状態を保つ。 ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう、ゴミの収集・搬出を適宜行い、特にトイレなどは、利用時間や汚染状況に応じてゾーン区分し、作業時間、頻度、作業内容を設定し、日常的に衛生を保つ。
特別清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・特別清掃作業計画を策定のうえ実施し、美観と衛生を保ち、明るく清潔で快適な状態を保つ。
廃棄物処理	<ul style="list-style-type: none"> ・通常発生する廃棄物(ゴミ)の収集を行い、札幌市の指定する曜日に残物のないよう搬出する。
③警備等 対象範囲：建物	
機械警備	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間外は、機械警備による監視を行う。 ・機械警備装置は正常に機能するよう、保守日報等により確認を行う。
巡回警備	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、施設内及び周辺を定期的に巡回し、不審者、火気及び禁止行為等の取り締まり、盗難等の有無の確認及び設備、備品の保全確認を行う。 ・施設への出入者の安全確保及び事故防止を図る。 ・異常発見時は、指定管理者が作成した緊急連絡体制の連絡網に基づき、直ちに関係機関へ通報するとともに、適切な応急措置を行う。
記録管理	<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備の監視状況を文書又は電子データで記録管理する。
④除・排雪	<ul style="list-style-type: none"> ・除排雪作業を迅速かつ適切に実施するため、除雪経路、除雪体制、除雪基準を定め、一定水準の除排雪管理を行う。また、スリップしやすい路面状況に対応するため、気象や路面の状況を踏まえながら、砂散布を行い通行者の安全を確保する。
3 その他	
①有害駆除	<ul style="list-style-type: none"> ・施設及び周辺におけるスズメバチ・カラスの巣などの駆除及び注意喚起看板の設置を行う。なお、駆除は、利用者の安全を確保する必要最小限の範囲内で、関係機関と協力して行う。
②その他	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の混雑状況に応じて、適宜、利用者に安全指導等を行う。

◆ 施設、設備保守点検項目

項目	実施計画
消防設備等点検	・年2回
防火対象物設備点検	・年1回
冷温水機保守点検	・年4回
電気工作物保守点検	・月次点検/2ヶ月に1回 ・年次点検/年1回
空調機器等の保守管理	・年1回
除雪機・草刈機の保守点検	・使用前1回、使用后1回
自動扉保守点検業務	・年3回