利用者の増加を図るための広報等について【共通】
利用者の増加を図るため、年間の広報計画等実現可能な取組について

【共通】

子どもの国とネイパル砂川の一体管理のメリットと相乗効果を発揮させるため、一体的な広報活動を次のとおり展開し、利用拡大を図りました。

1　ＳＮＳ等の利用率が高まり、それによる情報収集の手段としての選択が増加している中、低コストで第三者拡散も期待でき、大きなＰＲ効果が上がる、フェイスブック等で子どもの国とネイパル砂川の季節や事業の旬な情報を随時に発信しました。

2　子どもの国とネイパル砂川のホームページには、事業開催情報や各種案内等の両施設の情報を相互に提供し、常に旬な話題を提供しました。また、リーフレット・ポスター等の広報資料を一体的に作成し広報活動の効率化を図りました。

3　リーフレット等広報資料は、道の駅、まちの駅、各市町公民館・図書館等の公的な機関に配置依頼しました。また、幼稚園・保育園・小中学校・高等学校・大学等には、ダイレクトメールにより配布しました。

4　新聞社、テレビ・ラジオ局、情報誌出版社及び市町村広報には、子どもの国とネイパル砂川の四季折々の話題、イベント計画や報告等を逐次情報として提供しました。

5　旅行会社を訪問し、団体の利用誘致やバスツアー等の企画旅行での施設利用を依頼しました。

6　管内・管外の校長会・教頭会、各種会議及び講習会・研修会等あらゆる場面での集会等に訪問し、施設の広報をしました。

7　管内及び道央地区の未利用の学校に対し直接訪問し、施設の広報と利用の依頼するほか、周辺市町の幼稚園・保育園を訪問し、効果的な冬季利用を広報しました。

8　イベント開催時には、ポスター・パンフレット等を市内及び近郊市町の公的施設、関係機関等に掲示と配布の依頼をし、また、近郊の幼稚園・保育園・小中学校には、直接訪問による広報をしました。

9　砂川市のお菓子をモチーフにしたまちづくり事業である「すながわスイートロード」を推進する「すながわスイートロード協議会」と連携して、イベントの共同開催やＰＲ事業等へ協力し、情報発信に努めました。

※ 年間広報計画～14 頁

【子どもの国】

1　札幌市から約２時間、旭川市から約１時間の距離にある地理的な利便性及び道央自動車道砂川 SA と直結されていること、更にはスマートインターチェンジが活用できる等交通アクセスの良さを地元砂川市と一体でＰＲしていきました。また、砂川ハイウェイオアシス館の集客力を活かした共同イベントの開催や誘致、更には情報発信を共同で行うなど、子どもの国利用の積極的ＰＲを行いました。

2　全国から、又は様々な国や地域から年間 80 万人以上が短時間の休憩のために訪れる砂川ハイウェイオアシス館の利用者に対して子どもの国をＰＲすることにより、知名度の向上及び利用促進を図りました。

3　過去のアンケート等の結果から、札幌市及び周辺市町からの利用者が全利用者の半数以上を占めているため、同区域の市町を重点区域と位置付け幼稚園、保育所、小学校等を中心に直接訪問し利用依頼及びリーフレットの配置を依頼することにより利用促進に繋げました。又、札幌市近郊を除く他の地域に関しても保育所、幼稚園を中心に直接訪問又は利用依頼のダイレクトメールを発送する等、更なる利用者数の向上を目指しました。

4　近年その視聴数が著しく増加しているインターネットの動画共有サイトや SNS を活用し、ＰＲ効果を高め利用促進につなげました。

【支援施設】

1　地域の校長会等の教育関係者会議や市町村教育委員会、教育団体等を訪問して施設の広報と利用の依頼をしました。また、学校団体等に対しては、管内及び道央地区の未利用の学校を中心に、支援施設の設置目的や、教育効果、利用方法等をＰＲしました。さらに、周辺市町の幼稚園・保育園を訪問し、効果的な利用について広報しました。

2　主催事業では事業ごとのポスターやチラシ等を作成し、各学校等の教育機関並びに市内及び近郊市町の公的施設に掲示と配布を依頼しました。また、対象者に情報を直接知らせるためチラシを作成し、必要に応じて幼稚園、保育所、学校等に対象者への配布を依頼しました。加えてホームページへの掲載や地域の報道機関を活用して周知を図りました。

3　主催事業等の実施後には、各報道機関に実施結果資料を速やかに送付し、報道を依頼しました。

4　ホームページでは、アクセシビリティへの対応や、北海道生涯学習情報提供システムの閉鎖によるサーバー移行への対応を迅速に行ってきたほか、掲載内容を全面的に刷新し、見やすく分かりやすいホームページとなるよう、努めてきました。今後も利用者の視点に立ち、さらに魅力的なホームページとなるよう、工夫しました。

5　アウトリーチ事業実施の際にはチラシの配布や施設紹介のパネルの掲示等により、施設のＰＲと利用の促進に努めました。

6　いち早く主催事業の案内や情報の提供を行える機能として、会員制の「ネイパル砂川め～る倶楽部」を開設し、参加者の増進に努めて参りました。主催事業実施に作成するチラシに登録用の２次元コードを掲載する等して新規登録者の増進にも努め、利用の促進に努めました。

7　施設の見学者には無料で施設を開放し、施設の周知と利用促進を図りました。具体的な取り組みについては社会教育主事に指導を求め、適切に実施しました。

8　新たにSNS等を開始する際には、北海道教育委員会統括情報セキュリティ責任者の許可を求めました。また、SNSやホームページ等、インターネットツールを活用する場合には、効果的な発信となるよう、速やかな更新を心掛けるとともに、個人情報等取り扱いには十分に留意し、機密性のある情報は取扱いません。

◎管理の目標「３達成目標及び業績指標（１）利用促進」

達成目標及び業績指標		R4	R5	R6	R7(実績)	R8
利用団体等への訪問、各種広報活動（SNS、ダイレクトメール等は除く）	指標値	20回	20回	20回	20回	20回
	目標値	32回	32回	32回	(26) 回	32回

―年間計画（年間広報計画　(14頁）より抜粋）―

- 校長・教頭会での施設広報　　４回
- 対象地域教育委員会等訪問　　２１回
- 主催事業広報（近隣学校訪問）　８回

計　　３２回

年間広報計画

1　主催及び受入事業等広報は主に次の箇所への事前案内、PR(ポスター掲示依頼を含む)、及び終了後報道依頼を行う。

事業広報先:道教委、道内各教育局、市町村教委、対象団体先(学校、幼稚園、保育園、子ども会、各種サークル、企業、大学等)、道の駅、公民館等公共施設、社会教育施設、各報道機関他

2　下記スケジュールにかかわらず、出張時等のパンフレットの携行・配布、特別的行事の報道依頼等の情報発信、及びイベント等訪問　PR は、必要に応じてその都度行う。

区分	イベント等		受入事業、利用促進等		管理の目標(20 回)
	子どもの国・自主企画事業等	ネイパル砂川・主催事業等			
4 月	子どもの国春まつり」 「鯉のぼり掲揚事業」 「熊教室」 「自販機等設置事業」 「ボランティア育成」事業 実施月　5 月～10 月 「フォトスポット」5 月～10 月・1 月～3 月 「折り紙配布」年中 「モノづくり販売」事業～未定 「飲食販売」事業～未定	「子どもの国春まつり・遊びいっぱい広場」 「ネイパル de パティシエ」	子国 ネイパル ネイパル	「子どもの国開園」、公園ボランティア募集 利用促進訪問等（近隣教頭会） ・石狩教育局　・空知教育局 ・上川教育局　・留萌教育局 主催事業広報・学校訪問	 4 回 1 回
5 月	「ジャリン子春体験塾」		子国	「キャンプ場オープン・貸テント」	
		「ネイパルふらっとキャンプ」	ネイパル	主催事業広報・学校訪問	1 回
		「ファミリーキャンプ in Sunagawa」	ネイパル	主催事業広報・学校訪問	1 回
6 月		「遊友隊が行く！」	子国 ネイパル ネイパル ネイパル	利用促進訪問（関係団体） 主催事業広報・学校訪問 施設利用促進・　夏季利用案内(大学、少年団等) 宿泊研修等にかかる利用促進案内（教育関係団体等）	 1 回
7 月	「子どもの国夏まつり」 「ザリガニ調査会」 「ホタル観賞会」	「ネイパル de チャレンジ」	ネイパル ネイパル	主催事業広報・学校訪問 施設利用促進・　夏季利用案内(一般)	1 回
8 月	「ジャリン子秋体験塾」				
	「子どもの国秋まつり」 「なかそらち大収穫祭」 「アメニティ・タウンすながわマラソン」	「さわやか秋風！味覚発見隊！」			
9 月	「砂川キッズ SDGs ラボ・種プロジェクト」		ネイパル	施設利用促進訪問（教育委員会） ・砂川市　・滝川市　・歌志内市　・赤平市 ・芦別市　・奈井江町　・新十津川町　・浦臼町 ・上砂川町　・雨竜町	10 回
	「		ネイパル	宿泊研修等にかかる利用促進案内（教育関係団体等）	
10 月		「親子 de 体験！わくわくネイパル」 「屋内ゲートボール大会」	子国 ネイパル ネイパル	冬季利用促進訪問（関係団体） 施設利用促進訪問（教育委員会） ・美唄市　・岩見沢市　・三笠市　・夕張市 ・栗山町　・由仁町　・南幌町　・長沼町　・月形町 ・深川市	 10 回
				主催事業広報・学校訪問	1 回
11 月			子国 ネイパル	「屋内遊具ひろば」 冬季利用促進案内（幼稚園、保育園等）	
12 月	「歩くスキー貸し出し」事業 「そり貸出し」事業 「かまくら BBQ」 「雪遊び体験」事業	「ネイパルスノーファンタジー」 「どっきどき!?ネイパルお泊り体験」	ネイパル ネイパル 子国	主催事業広報・学校訪問 主催事業広報・学校訪問 「雪山すべり台」・「子どもの国スノーラフティング体験」	1 回 1 回
1 月	「子どもの国ウィンターフェスティバル」	「子どもの国ウィンターフェスティバル・雪遊び広場」			
2 月					
3 月			ネイパル ネイパル	ボランティア募集依頼（大学等教育関係機関） 次年度予約案内（各関係機関、過去利用団体）	
				訪問等広報計（支援施設分のみ）	32 回

利用者サービスの向上について【共通】
利用者サービスや利用者満足度の向上についての実現可能な取り組について （例　利用者への対応、備品の整備等）

【共通】

利用者が気持ち良く快適な環境で施設を利用できるよう、環境美化のための清掃員を配置し、常に巡回清掃を実施しました。また、常時施設点検を行い、故障や不具合箇所の早期発見と整備を施し、施設備品等を万全の状態に維持するとともに利用者ニーズに沿った物品や備品を整備し、利用者が利用効果を最大限に上げることができるよう、利用環境の構築と利用者の満足度向上を図りました。

また、指定管理者として当協会は、快適な利用環境保持のため、現指定管理期間において長年維持管理をしてきた経験と知識に基づき、可能な限りの施設修繕を実施して来ました。今後も、当該指定管理期間を超えた長期的展望での施設維持管理の観点により施設・設備の修繕に対応しました。なお、当協会は利益追求の営利団体では無いため、剰余金見込みが発生した場合は、将来的な施設維持と快適な利用環境の整備を念頭に修繕・整備を実施しました。

1　利用者からの意見や要望は、アンケート、利用者の声箱、ホームページ等により日常的に利用者ニーズを把握し、迅速な対応や業務の改善に努めてきました。また、ニーズ把握と情報の共有化や問題点の分析等の拡充、迅速な対応の強化、公平性・透明性の一層の向上に努め、更なる管理業務の改善・強化を図りました。

2　意見・投書箱を子どもの国とネイパル砂川に設置し、利用者ニーズを把握するとともに、適宜返答や取組状況を掲示する等して情報を公開しました。

3　利用者についての案内、各種受付等窓口対応、電話対応については、「笑顔で挨拶」を心がけ常にわかりやすく丁寧に対応するとともに、定期的に職員研修を実施し、利用者が満足できる質の高い対応を目指しました。

4　職員には業務時着用の制服を着用させ、利用者からの視認性を高めるとともに、公共施設に従事する職員としての責任感と自覚を持たせました。

5　苦情等の未然防止のため、施設等の利用方法や注意事項を掲示及びホームページで周知を図るほか、職員は利用に係わる関係法令等及び施設利用の効果を最大限に発揮できるよう、知識・指導方法等を蓄積し、事前利用打合時に注意事項及び必要な情報を平易に提供し、利用者からの信頼を得るよう努めました。

6　要望・苦情があった場合には、「要望・苦情対応マニュアル」により、要望等への対応処理方法を明確にするとともに、職員間の情報を共有化し、同じ内容の要望・苦情については統一した対応することで、正確性・平等性を確保しました。また、北海道・北海道教育委員会への報告が必要な場合は速やかに行い、指示等については適切に対応しました。（要望・苦情については０件でした。）

7　北海道・北海道教育委員会が実施する利用者満足度調査に積極的に協力し、当協会が改善可能な満足度の低い事項、不満足な意見等については、真摯に受け止め、改善策を講じ利用者の満足度向上に向け鋭意努力しました。

8　利用者の満足度とニーズを把握するために、独自の「利用者満足度調査」を実施し、調査結果をホームページ上で公開しました。また、改善を要すると認められた項目は、利用者の満足度向上のために、迅速に改善策を講じて業務の改善を図りました。なお、実施に当たっては、実施時期及び方法等を北海道または北海道教育委員会へ事前通知するとともに実施結果を報告しました。

【子どもの国】

1　年齢や性別を問わず、既存の施設や遊具を利用した「遊び」の環境を提供するのみならず、自然や地形を活用した取り組みを行うなど、多くの方々に一年を通じて利用いただけるよう、指定管理業務の向上に努めました。

2　樹木や芝生の適切な管理、トイレや休憩所などの清掃を適宜実施し、快適で清潔な利用環境の維持に努めました。

3　遊具や園路などの点検や管理を適切に行い、安心して利用できる環境の維持に努めました。

4　園内の定期的な巡回を行い、また、必要個所に防犯カメラの導入をするなど安全な環境の維持に努めました。

5　外国から来られる方々への対応として、外国語表記の施設利用案内を作成したり、携帯型翻訳機を追加配備したりするなど、国籍を問わず安心して利用できる環境の整備に努めました。また、子どもの国内の再整備等がある場合に外国語の表記も検討していただくよう要請しました。（R4　多言語標識設置工事完了）

6　貸出用の車いすやベビーカーを適所に配置し、手助けや援助が必要な方々への配慮を行いました。
※貸し出しについては、新型コロナウィルス感染状況を考慮しました。）
7　消毒液の設置や屋内の換気を適宜行うなど感染症に対する不安の払拭に努めました。

8　利用者に対し快適な通信環境を提供するため、誰でも利用可能となる公衆無線 LAN の導入を目指しました。
（R7 未設置）

9　公園施設の利用状況や四季折々の風景、自主企画事業の案内などホームページをはじめとしたインターネットを活用した情報発信の充実に努めました。

10　施設利用料金に対するキャッシュレス決済導入に向け、サービス提供会社や通信会社等と協議を行い、早期の導入を目指しました。（R7 キャッシュレス決済未導入）

11　自主企画事業の充実を図り、利用者サービスの向上を図りました。（R7 自主企画事業、中止事業あり）

12　利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズの把握に努め、施設の管理や事業の充実を図る指針としました。

◎管理の目標「３達成目標及び業績指標（４）利用者満足度の向上」

達成目標及び業績指標		R４	R５	R６	R７	R８
利用者満足度の向上〔指定管理業務に関する満足度調査で満足と回答した利用者の割合を70%以上確保する。〕	指標値	70%	—	70%	—	70%
	目標値（実績）	88.1%	—	94.6%	—	75%

【支援施設】

1　利用者の研修活動等に関する業務

（１）受入事業

ア　ネイパル砂川の利用について、リーフレットや手引き、プログラムガイド等を作成してホームページに掲載する等により、誰でも利用できる施設であることの周知に努めました。また、電話等による問い合せ時には、その利用目的が「支援施設利用規則」等に反したものとならないよう、充分に説明しました。

イ　利用の申込受付に際しては、「支援施設利用規則」及び当協会「ネイパル砂川利用申込事務取扱要領」