

# 札幌市農業体験交流施設 (サッポロさとらんど)

## 令和3年度 事業報告書



さとみらいプロジェクトグループ

1	統括管理業務	2
	(1) 管理運営業務に係る基本方針の策定	2
	(2) 平等利用の確保に係る方針等の策定と取組	6
	(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進	8
	(4) 管理運営組織の確立	8
	(5) 管理水準の維持向上に向けた取組	9
	(6) 第三者に対する委託業務等の管理	9
	(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等	10
	(8) 財務	10
	(9) 苦情対応	11
	(10) 記録・モニタリング・報告・評価	12
2	施設・設備等の維持管理に関する業務	14
	(1) 総括的事項	14
	(2) 施設・設備の維持に関する管理	15
	(3) 防災業務	22
3	事業の計画及び実施に関する業務	23
	(1) 農業体験に関する業務	23
	(2) 緑とふれあい、憩うことのできる場を市民に提供する業務	37
	(3) 農業者と消費者の交流の場を提供する業務	41
	(4) 農業に関する情報の収集・提供業務	48
	(5) 農業に関する研修・講習等の場の提供業務	54
	(6) その他さとらんどを設置目的を達成するために必要な業務	57
4	施設の利用等に関する業務	59
5	管理業務に付随する業務	61
6	収支決算書	64

# 入園者数

月別営業日数と入園者数、平均人数、主なイベント日の入園者数

月	営業日数	入園者数	平均人数	主なイベント日の入園者数
4	26	9,410	362	オープニングフェア 29日 7,500人
5	2	13,390		スプリングフェア 1日 860人 2日 1,300人
6	0	14,050		
7	20	28,280		
8	26	38,950		
9	0	15,410		
10	31	28,260	912	新米・新そばフェア 16日 2,100人 17日 1,100人
11	26	3,480	134	
12	24	950	40	
1	24	15,190	633	さとの冬まつり 16日 3,000人
2	24	7,760	323	
3	27	490	18	
計	230	175,620	764	
(参考) R2	282	264,720	939	

入園者数 ベスト3 1位 4月29日(木・祝) 7,500人 オープニングフェア  
2位 8月14日(土) 4,100人  
3位 7月23日(金・祝) 3,900人

# 1 統括管理業務

## (1) 管理運営に係る基本方針の策定

「さとみらいプロジェクトグループ」は、構成員である雪印種苗㈱と大星ビル管理㈱とがコンソーシアム協定書に基づき、連帯して責任を負うと共に、業務遂行に当たっても常に連携・連帯して効率的かつ効果的な指定管理業務を行うことを目標とし、以下のとおり、7つの基本方針を策定した。

1. 経費の効率化と効果的運用
2. 食と農に関する情報発信、体験学習事業の充実
3. 農業への理解を広げるイベント、施設の魅力向上への取組み
4. 健全かつ良好な空間づくり
5. 市民が安全安心に利用できる管理運営
6. 民間企業のノウハウを活かした運営の効率化
7. 事業運営の透明性確保

### 1. 経費の効率化と効果的運用

サービス品質の維持、向上を前提に管理運営の効率化を図り、下記のとおり運営を実現しました。

- 1) 優秀人材の確保と労働環境の整備
- 2) 維持管理費、物件費の効果的・効率的執行
- 3) アンケートの継続的な実施による市民ニーズの把握とサービス向上
- 4) 駐車場の無料開放による利用しやすい施設の実現

※別添「利用者アンケート（見本）」参照

※別添「利用者アンケート一覧表」参照

### 2. 食と農に関する情報発信、体験・学習事業の充実

農と食に関する情報発信、体験学習事業の充実について下記の7点を重点事業として取り組んだ。

#### ・事業目標

- 1) 子ども学習農園の効果的運用による総合学習の更なる充実  
・教育委員会と連携し、市内小学校の農業体験事業等を実施した。
- 2) 食農教育の充実  
・栽培収穫加工体験、アグリ講座を充実強化し、生産・調理・加工・保存等総合的に学べる食農教育の実施と農的活動促進をした。
- 3) 農業と体づくりを支援  
・農業と体作り、スポーツをテーマとした講座を開催する予定であったが、コロナ禍により講師とのスケジュール調整が困難となったため実施出来なかった。
- 4) さとらんど市場を核とした札幌圏地産地消推進  
・「さっぽろとれたてっこ」のPR拠点として関連情報の発信と「さとらんど市場」の充実を図った。

#### 5) 札幌市特産農産物の振興支援

- ・「札幌黄」、「サッポロミドリ」、「札幌大球」といった札幌市の特産農産物の振興を積極的に支援した。  
その一環として札幌市の特産農産物を市民農園の展示圃に「伝統野菜見本園」を作り、札幌黄、札幌大球、サッポロミドリ、札幌白ゴボウ、札幌大長ななばん、札幌太人参、を栽培展示した。
- ・作物を育てる環境づくりで土台となる土を環境保全型手法により、自然界にある土壌堆肥還元作物（緑肥植物）や、有機物質の採用により環境に優しい栽培手法を提案し、体験いただいた。
- ・札幌市特産農産物の播種・作付・収穫体験講座を開催した。
- ・札幌大球を使った「にしん漬け」の講座も継続して実施した。

#### 6) 市民農園の魅力度の向上

- ・毎年実施している「市民農園フェア」を予定していたが、コロナ禍のため中止した。

#### 7) 都市型グリーン・ツーリズム普及の一翼を担う

- ・都市近郊の農家などで自然や文化と親しむ都市型グリーン・ツーリズムの普及の一翼を担うため、「野菜の収穫体験」等の農体験メニューを提供する等市民の農体験の拡大に貢献した。

### 3. 農業理解を広げるイベントや施設の魅力向上への取り組み

- 1) 市民の食と農の関心を高めて農的活動につなげていくため、市民と農業をつなぐイベントや講座等を実施した。
- 2) 施設の特徴（圃場・加工室）を生かした農業に関する体験実習や農畜産物の加工実習の場の提供、ホームページを活用した農業情報の提供を行った。
- 3) 通年で安定的な集客ができるように施設機能やイベント・レクリエーションの魅力アップを図った。
- 4) モエレ沼公園指定管理者との連携を図った。モエレ沼公園・さとらんどエリアの一体的な情報発信に努め、連携事業である「さと・モエ合同ウォーキング大会」を予定していたが、コロナ禍のため、やむなく中止した。
- 5) お客様の満足度を高めるために「おもてなし」ホスピタリティーを重視した運営を行い、形や行動などで示す「マナー」に「心」を加え、お客様の信頼、信用、安心感を得られるよう努めた。
- 6) 札幌市の地産地消推進事業との連携を図ってさとらんど市場の運営を行うことにより、札幌市で作られている農産物、特産品への関心を高めると共に、さとらんど交流館の有効利用と集客アップに努めた。

#### ・事業目標

- ① 農業に関する情報の市民への提供

- ・農に関する情報を代表企業雪印種苗や雪印メグミルクグループ、社団法人北海道農業改良普及協会の協力を得て収集し、さとらんどホームページ等で市民に発信・提供した。
- ・石狩支庁や北海道農業改良普及センター等の外部組織の協力を得て市民農業講座、園芸相談、農体験業務等に生かした。
- ・農に関する市民の相談窓口機能を強化するために平成26年に創設した「園芸相談室」を活用し、「農に関する相談はまずさとらんどへ」をキャッチフレーズに、市民の農体験活動をサポートした。

- ②高齢者・要介護者・障がい者等、社会的弱者に対する働きかけと係りの強化
- ・社会福祉施設に対する「SLバス無料乗車・手作り体験・新鮮野菜購入」のセットプラン等、複合的に楽しんでいただけるメニューを予定していたが、コロナ禍のため、積極的な取り組みを自粛せざるを得なかった。

- ③モエレ沼公園指定管理者との連携事業
- ・「さと・モエ合同ウォーキング大会」の開催を予定していたが、コロナ禍のため、やむなく中止した。

- ④SNSを活用した発信機能の強化
- ・令和2年度から始めたFacebookとInstagramに加え、令和3年度はLINEを開始して、さとらんどに関する発信機能の強化に努めた。

#### 4. 健全かつ良好な空間づくりを推進

さとらんどでは農産物は食の基本と共に、一方で見る要素も含まれ「見て、触る」ことにより健全な心を育みます。景観づくりに可能な品種を採用し、且つ公園要素を取り入れ、園内を整備した。

- 1) 北海道の風景を創出する空間づくりや、長期的・永続性のある空間づくり、施設内のエリア毎に異なった個性美を醸し出す花壇の整備等視覚性のある空間づくり、亜麻の花壇等の地域特性と連動した空間づくり等、利用者にご満足頂ける空間づくりを進めた。

※センター前花壇に、ジャガイモ、ミニトマト、鷹の爪、バジル、キャットミント、ネモフィラ、ベゴニア、マリーゴールド等の野菜やハーブ、花苗を植えた「ベジタブル花壇」を造成した。

- 2) 省エネルギーの推進やリサイクル等、資源の有効活用に積極的に取り組み、有機物の堆肥化による「循環システム」のさらなる向上、自転車の使用励行による車両使用頻度の抑制、設備機器の効率的運転や無駄な電力消費の排除等、環境にやさしい運営に努めた。

#### ・事業目標

- ①北海道の風景を創出する空間づくり
- ②長期的・永続性のある空間づくり
- ③施設内のエリア毎に異なった個性美を醸し出す、ヴィジュアル性のある空間づくり(ラベンダー花壇等)

- ④地域特性と連動した空間づくり（亜麻花壇・藤棚等）
- ⑤美しい農業景観をアピールできる空間づくり（キカラシ等の緑肥作物）

## 5. 市民が安全・安心に利用できる管理運営

### ・事業目標

- 1) さとらんどは幼児から高齢者まで幅広い年齢層の市民が来園される施設です。常に利用者の立場に立って点検作業を行い、どの年齢層の方にも安心、快適に利用できる施設管理を行った。
- 2) 事前にさとらんど内のハザードマップを作成し、作業員全員に周知徹底した。
- 3) 従業員に対する防火・防災訓練、安全教育を実施。また救急救命講習を行い、救急対応に備えた。
- 4) 高齢者・障がい者のお手伝いができるような教育・訓練を行った。事故・災害が起こった場合を想定した安全教育を実施し、また連絡体制表を作成した。

## 6. 民間企業のノウハウを生かした効率的な運営

### ・事業目標

- 1) これまで実施してきた「部門を横断した業務分担の見直し」、「スタッフのマルチジョブ化」、「イベント日や夏休み等の繁忙期における応援体制の構築」、「スクラップ・アンド・ビルドによる経費の縮減と効率的な運営」を継続して行ない、改善点の協議、改善を実施して効率的な運営に努めた。今後とも引き続き推進する。
- 2) 事業年度毎の事業費の見直し、「毎年改善」を実行し、市民サービスの向上を目指した。（ISO9001 の品質管理に基づく、PDCA～計画・実行・チェック・改善への活用）
- 3) 本施設の管理経験を活かして、効率的な人員配置を行った。  
人員不足部門への他部門からの支援強化を推し進め、人員不足の解消、作業の効率化を図った。
- 4) 維持管理業務では各種マニュアル等を有効活用して信頼性の高い効率的な業務を行った。

補足：「マルチジョブ」とは、一人が何役もこなせる状況にすることです。まずは仕事の専門化を進め、効率化し責任体制を作り上げます。次に仕事を標準化し、メンバーを計画的にローテーションしながら、多能化して行きます。スタッフを増やさずにマルチジョブ化を進めることにより、人件費の抑制を図ります。

補足：「スクラップアンドビルド」とは、文字通りスクラップして立て直すという意味です。非能率的な設備や組織を廃棄して、新しい能率的なものに立て直すこと。老朽化した設備や組織を廃棄し、より能率的な設備や組織を積極的に開発していく等をし信頼性が高く効率的な業務を行います。

## 7. 事業運営の透明性確保

当グループは指定管理業務の執行にあたり、その歳入、及び、歳出につき、札幌市農業体験交流施設の管理業務に関する協定書第 18 条に記載のとおり、代表企業雪印種苗及び構成企業大星ビル管理の会計と区分して経理をし、適切な支出証憑を備え付けた。

また、独立した預金口座により、指定管理業務、自主事業毎の明確な区分経理を実施し、事業運営の透明性を確保した。

併せて、当グループの財務諸表につき、適切な決算整理を行ったうえで、指定管理者独自の会計を適切に示すものとして作成した。公の施設を管理するものとして、運営状況や資金管理の透明性を徹底した。

- 1) 現金及び通帳の管理体制の徹底。
- 2) 札幌市への定期的な運営・財務状況報告の実施。

## (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

多様な視点から、平等利用の確保に資する対応を行い、だれもが平等に施設を利用できる環境を提供した。

### 1. コンプライアンスの徹底に基づく運営と利用の場の確保

#### 1) 平等利用の確保

条例や規則等に基づく適切な利用手続きを行い、利用者間での不平等な差別的取り扱いや不適切な利用を防止し、公平な利用機会を確保した。

平等利用を阻害する事態が発生した場合は統括責任者（施設長）を中心に事態の抑止・早期解決に向けて対応し、札幌市への速やかな報告とともに再発防止に努めることとしているが、令和3年度はそのような事例は無かった。

#### 2) 障がい者等への配慮

さくらんどは、障がいのある方、その介助者、高齢者等が非常に多く来園されており、ホスピタリティの心を持って、適切な対応に努めた。

#### 3) 施設環境への配慮

施設・設備・備品等が施設の設置目的や機能を十分発揮し、開園日・開園時間に安全な利用を確保するために日頃より点検・整備に努め、施設環境を確保した。利用者の危険や施設の損壊が懸念される場合には、適切な安全措置を行って当該施設の利用を中止し、早期復帰に努めるとともに札幌市へ速やかに報告した。

#### 4) バリアフリー

要介護者や高齢者等全ての方の平等利用を確保するため、全スタッフにマナー研修やオンザジョブトレーニング教育を行うことにより、コミュニケーションのバリアフリー化を推進した。また、修繕や更新の優先事案として、物理的なバリアフリー化を推進した。

#### 5) 授乳施設の運用

授乳施設利用者への対応は極力女性スタッフがいき安心して利用できるよう努めた。人の視界の遮断と衛生確保には特に留意し、利用しやすい環境を確保した。

### 2. 各種規定の策定による平等利用の場の確保と従業員教育による安定的なサービスの提供

#### 1) 個人情報保護

個人情報の取り扱いに関する規程に従って、運用した。



※「個人情報保護方針」を策定し、ホームページや受付などに掲示しているが、適正な個人情報保護を実現するため、この方針を継続的に維持した。

## 2) スタッフ教育

各種条例や規則、マナー、個人情報保護など、全スタッフが十分に理解できるよう、知識と適切な対応を求められる内容については、全体教育を行った。利用承認の手続きなど、部門特有の内容や全体教育のフォローなどについては、各部門長が行った。

## 3) 不適切利用者への対応

承認申請時には、不承認となる事由や禁止・制限行為を必ず説明し、申請者が十分に理解されたことを確認したうえで、手続きを行った。

使用時に、不適切な使用や不承認事由を発見した場合には、該当事由と適切な利用方法を、適切かつ丁寧な接遇をもって速やかに説明した。受け入れられない場合や改善の見込みがないと施設長が判断した場合には、使用の停止や取消を行なうが、令和2年度はそのような事例は無かった。

また、不適切利用者対応が発生した場合には、不適切な対応を行わないよう細心の注意を払うとともに、札幌市と連携を密にし、利用者の不平等・不利益を防止するが、そういう事例も無かった。

## 4) クレームへの対応

クレームが発生した場合には、お客様の立場になって真意を把握し、公の施設を管理するものとして平等利用に基づいて対応、クレームを受付したスタッフは速やかに部門長へ連絡し、部門長とともに対応した。部門長が必要であると判断した場合には、部門長と副施設長(あるいは施設長)で対応した。解決後には「お客様対応報告書」を作成し、全スタッフに回覧することにより、情報を共有化した。

原因が、お客様の誤解による場合には、案内掲示やパンフレット等を用いて、適切な利用方法を真摯に説明した。

スタッフの対応に改善点がある場合には、再発防止に向けた教育を行うことにより、さとらんどスタッフとして相応しい接遇を再徹底した。

## 3. ホームページの充実による情報発信機能の強化

ホームページ等での情報提供

- ・圏外への情報提供として、ホームページを活用した。
- ・利用、募集の時期、利用料金、定員などを掲載し、市民が来園されなくても、いつでもさとらんどの利用方法がわかるように整備した。
- ・アクセシビリティ、ユニバーサルデザインに配慮し、適宜改善した。
- ・情報誌「さとらんど通信」の編集・作成を、毎月行った。

## 4. 園内での情報提供

- ・園内での情報提供や問い合わせについては、一次対応は各所で行った。
- ・その場で対応できないものや利用承認などは、スタッフ間で無線等による連絡を取った上で、さとらんどセンター受付で二次対応を行った。
- ・施設内の案内掲示や園内放送等を通じて来園者に対して情報の提供を行った。

- ・平成 27 年度よりさとらんどセンター 1 階エントランスホールに導入した施設情報放映用の映像機器（70 型液晶インフォディスプレイ）を活用して、来園者に施設案内・事業内容・イベント情報等の情報提供を行っているが、令和 3 年度はコロナ禍のため、十分な活用が出来なかった。

### (3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進

地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進として、下記の取り組みを行った。エネルギー使用を適切に管理し、合理化を進めるため、冷暖房期間・時間・温度・対象施設の調整、不要照明の撤去や消灯励行等の節約運動を行い、これ以外の電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めた。

園内で発生する有機物（馬・牛・羊等の糞、植物残渣、落ち葉等）を堆肥化させて園内各所の畑に活用し、緑肥作物の作付け等による土づくりを進め、化学肥料の低減に向けた環境保全型農業の推進に努めた。

樹木類の剪定枝等をチップ処理して再利用、資源物等の分別作業によるリサイクル等、ごみの減量及びリサイクルに努めた。

清掃に使用する洗剤等は環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めた、コピー用紙等の消耗品は、極力グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。6 月に環境マネジメント研修を行う予定であったが、緊急事態宣言が発令されたため、緊急事態宣言明けの 7 月に変更して実施した。

省エネ法、温対法、札幌市環境マネジメントシステムに則り、提出が求められる各種報告書、各種帳票等を提出した。

自転車を使用を励行することにより、保有車両の使用頻度を抑制するとともにアイドリングストップ等の対応を行った。

### (4) 管理運営組織の確立

統括責任者として施設長を、施設長の補佐と不在時の代務を務める者として副施設長を 2 名配置した。施設長は、統括責任者として仕様書に示す業務の全体を統括するとともに、札幌市その他との対外的な協議等について責任をもって一元的に対応した。

施設長の指示の下、副施設長 2 名で指示命令機能を分散し、非常時には統括・指揮機能の拡充を図る効果的な組織運営体制として事業の運営を行った。

業務を 10 の部門に分け、部門毎に部門長を配置し、各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統等、必要な内容を規定して組織を整備した。

「勤務形態表」に記載の業務に必要な要員を確保し、業務内容を明確にした上で適切な担当部署に配置して、業務毎に行き届いたサービスを提供した。職員の勤務形態及び勤務条件は職務内容・職責に応じ、適正となるよう定めた。

※添付書類「勤務形態表」参照

管理運営に従事する全ての職員が、業務に対し同じ認識を持ち、質が高く同一のサービス提供を行うこと、また、業務毎の専門的な知識・能力を向上

することでサービスと業務品質の向上に寄与することを目的として、研修計画を作成し、職員の教育・研修を行った。研修等を通じて、職員が割り当てられた業務を完全に理解し、その実施に支障が生じない状況を確認した。

※添付書類「研修一覧表」参照

毎月、労働安全衛生委員会を開催して職員の雇用環境の維持向上に努めた。労働安全衛生法に基づいて衛生管理者を選任し、安全衛生やコミュニケーションを含め、十分な労働環境を整えた。施設長による個人面談、各部門長が部門職員と適宜意見交換を行う部門別相談、施設長・副施設長と各部門長による部門長会議など、意見交換の場を確保し、ワーク・ライフ・バランスの推進を含め、職員が個人で抱える問題を組織的に抽出・解決できる雇用環境の形成に努めた。

労働関係法令を遵守するとともに、就業規則その他の必要な規定等を整備し、必要な届出を監督官庁に行った。

職員に対する給与・賃金等の支払を適切に行った。

## (5) 管理水準の維持向上に向けた取組

毎月の部門長会議において管理水準の向上に向けた協議を行い実行した。

また、業務遂行の見直しについても部門長会議で協議を行い、部門を横断し、業務分担の見直しやイベント日や夏休み等の繁忙期における応援体制の構築等を行った。(注業務分担の変更等については、その都度札幌市に報告を行い了承を得て実施した)安全対策・事故防止・苦情等についても部門長会議で協議を行い、組織全体での安全講習の実施や、各部門から寄せられた業務遂行上の危険行為や苦情等について全部門が情報を共有して安全対策・事故防止等を行うといった取り組みを行った。また、各部門毎に定期的に安全研修を実施した。

管理水準向上に向けて全部門で積極的に取り組みを行うとともに、部門を横断して組織全体で情報の共有や課題の解決に取り組んだ。

管理水準の維持向上に向けた取り組みをしっかりと行い、アンケートによる利用者の満足度(総合・接遇・各種体験・イベントの4つ)は4つのうち3つ(総合・接遇・各種体験)が目標の90%を上回った。

## (6) 第三者に対する委託業務等の管理

清掃業務、警備業務、保守管理業務、修繕業務、冬季園内除雪作業等について第三者委託を行った。

受託業者に対しては、委託した業務が適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査、確認を行い、適正な業務遂行を実現した。

暴力団員及び暴力団関係事業者を契約相手としないよう、必要な対応を行った。

委託に際しては、仕様等で利用者の安全を十分に確保するよう受託者に徹底し、業務の履行に当っては市民サービスに配慮するように指導した。

受託者には、第三者委託は指定管理者の責任において行うものであることをしっかりと理解させた上で業務を履行させた。

受託者との契約に当っては、受託者に必要な指揮監督を行う指定管理者の担当部署とその責任者を明らかにし、受託者側の責任者も明示して貰い、指揮命令及び連絡の系統を確立させた。

※添付書類「第三者に対する委託業務一覧表」参照  
※添付書類「設備保守に関する業務の委託業者一覧表」参照

必要な指導、指示、検査、確認等を行いながら第三者に業務を履行させたので適正な業務委託の遂行を実現できた。

また、委託にあたっては市内業者の積極的な活用を図り（例：修繕工事の場合、委託件数、及び、委託金額の75%以上を市内業者に委託）委託先の選出にも配慮して第三者委託を実施した。

## (7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等

管理運営水準の維持・向上のため、2か月に1回運営協議会を開催し、札幌市との連絡調整を行った。運営協議会では業務について状況報告を行うとともに、管理運営上の問題点や改善に関する事項、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組み等について協議した。

協議会の内容は記録し議事録を札幌市に提出した。また、必要に応じて要旨を施設内に掲示することとした。

管理業務の遂行に当たっては、地元自治会や農業団体等の関連する団体・組織・機関等と良好な関係を維持するとともに、積極的に連絡調整を行って連携の強化に努めた。

札幌市に対しては、運営協議会以外においても管理業務の状況報告をこまめに行い、スムーズに連絡調整することができ、管理運営水準の維持・向上に向けた取り組みを遅滞なく実施することができた。

## (8) 財務

資金管理については、指定管理業務、自主事業毎の明確な区分経理を実施し、独立した預金口座によって業務に係る経費の収支を管理した。

出金・入金の根拠資料を年度ごとに整備して用途や取扱いについて透明性を確保した。

管理費用等の適切な管理を実施するに必要な体制作りをしっかりと行い、適切な管理・運営を実現した。

仕様書で定められた規程を含み、現金等の取扱いに関して事故・不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築した「現金等取扱規程」を整備・運用して、利用料金収入等の現金等が適切に取り扱われるようにした。

日頃から適切な資金管理、現金取扱を徹底して、透明性・公明性を確保した。

## (9) 苦情対応

苦情・要望等への対応については対応マニュアルを配布して職員に周知し、当該手続きの内容等を理解させた。

苦情・要望等を受け付ける部署を明確化し、利用者等に周知した。ただし、利用者等から当該部署とは異なる部署に苦情等の申し出があった場合でも受け付ける体制を構築した。

苦情等の内容が指定管理者のみで対応可能な場合は、可及的速やかに対応し、その上で札幌市に報告した。あわせて、必要に応じて、さらんどセンター内の掲示板に利用者の意見・要望・苦情等とその対応について掲示した。

苦情は年間で3件だった。

苦情がよせられた方法と件数、苦情の具体例と対応の内容は下記のとおり。

### 1. 札幌市（農政課）への電話による苦情（1件）

具体例：2年前に引き馬を利用した際の職員の対応に関する苦情・・・1件

2年前に引き馬を利用した際の男性職員の対応についての苦情が、電話で札幌市農政課に寄せられた。「注意事項の説明がきちんと行われていない等、安全性の確保についての対応が不十分だった。担当職員にきちんと指導してほしい」という内容であった。

対応）牧場担当の全職員に苦情について報告し、安全管理、接客対応について指導を行った。

### 2. 電話による苦情（1件）

具体例：園内のペット入園禁止対応に関する苦情・・・・・・・・・・1件

「園内のペット入園禁止」に関する対応について電話で苦情が寄せられた。苦情の内容は、①ペットの入園を禁止しているが規則を変えて部分的にでも入園を認めるべきである。②注意看板の一部にペットの入園禁止について「ペット持ち込み禁止」と表記されているものがあるがペットを物扱いしているように感じられ不適切である。というものであった。

対応）注意看板の一部に「ペット持ち込み禁止」と表記されているものがある点については、適切と思われる表記に修正した。

ペットの入園を禁止する規則は、①園内で動物を飼育しているため動物間の伝染病感染を防止する。②園内を馬車やS Lバスが運行しておりペットの飛び出し等による急ブレーキや事故を防止する。等の目的により禁止の対応を行っているため、ペットの入園を認めるためには、動物の伝染病感染防止対策、馬車やS Lバスの事故防止対応がしっかりと行えることが前提条件となる。

また、利用者の中には、「ペットの入園禁止により動物の糞が無いので安心して芝生等が使用できるので禁止の対応は変えないで欲しい」と言われる方もいらっしゃるため、利用者ニーズが多いのはどちらのご意見であるのかを確認したうえで対応を決定する必要があると思われるので、令和4年度に「園内のペット入園禁止」についてのアンケート調査を行って利用者ニーズを確認する。

### 3. アンケートによる苦情（1件）

具体例：イベント時の行事のご案内不備に関する苦情・・・・・・・・・・1件

1月に実施したイベントの中で、餅つき体験コーナーを開催したが、参加者が想定を大きく上回ったため、急遽、整理券を配布した。そのご案内が不十分であったため伝わらない来園者が発生した。そのため、「案内はきちんと伝わるように行って欲しい」との苦情がイベ

ントのアンケートで寄せられた。  
対応) 苦情について真摯に受け止め、館内放送や大きな文字で掲示する等、今後のイベントにおいて改善をしっかりと行って、ご案内の不備が発生しないように対応することとした。

## (10) 記録・モニタリング・報告・評価

### 1. 記録

業務計画書・事業報告書を始め、予算書及び決算書、業務の実施に関する帳簿等、仕様書で定められた書類等を適切に記録・整備・保管した。

### 2. セルフモニタリング

さとらんどの管理運営業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、各種利用者アンケートを実施してセルフモニタリングを行った。

#### 1) 利用者満足度の測定等

各種利用者アンケートにより施設利用者の施設利用に係る満足度等を測定した。アンケート調査は、個人情報保護条例を遵守し、無記名で、公正な方法で実施した。調査結果は、月毎に集計・整理して札幌市に報告した。また、必要に応じてさとらんどセンター内の掲示板に掲示して利用者に周知した。

アンケートの内容は、仕様書で定められた共通する必須質問及び必須選択肢を含むものとし、施設利用者の施設利用に係る満足度等を測定するとともに、利用者の意見・要望を把握できる内容とした。

アンケートは、一般利用者、各種体験・講座の利用者、及びイベント参加者等を対象として実施し、年度で2,000件以上の回答が得られるように努めているが、令和3年度はコロナ禍のために休業となった期間が長く、イベントも大部分が中止になる等の影響があり、有効件数は、921件に止まった。

※添付書類「令和3年度のアンケート結果」参照

#### 2) 苦情等の整理、分析

施設利用者、地域住民等からの苦情や要望について、内容に従い分類して傾向等を分析した。分析結果は、運営協議会で報告した。

また、年度を通しての分析を行った。主な分析結果は、下記のとおり。

##### 【苦情】

(9) 苦情対応 の項を参照

##### 【要望】

講座に関する要望が特に多かった。

- ・既存の漬物以外の漬物講座実施の要望（ナス、赤かぶ他）。
- ・中華系の講座の増設の要望（餃子、焼売、春巻き、酢豚他）
- ・パンの講座増設の要望（塩バターロール、野菜を使ったパン他）。

イベントについての要望では、「子ども向けのをたくさんやって欲しい」という要望と「定期的に色々なイベントをやって欲しい」という要望が多かった。

#### ※要望についての対応

- ・講座は、講師確保のため、早めに年間のスケジュールを決定する必要があるが、コロナ禍の影響があり、新規講座の増設は容易な状況ではないため、増設する講座数は今後の検討課題とした。
- ・イベントについても、年間スケジュールを早めに決定する必要があるが、コロナ禍の影響を考慮して参加可能な人数を決めなければならないため、実施回数の増加については次年度以降の検討課題とした。

#### 3) 各業務のセルフモニタリング

仕様書別紙1の内容に基づき、各業務のセルフモニタリングを実施した。実施結果について部門長会議において改善点がないか協議し、常に改善を心がけ、管理水準の向上に努めた。

#### 4) 業務・財務検査項目の自己チェック

札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを行った。

#### 5) 利用者アンケートによる満足度

	目標値	結果
①総合満足度	90%以上	92.3%
②接遇に関する満足度	90%以上	92.4%
③各種体験・講座等に関する満足度	90%以上	96.0%
④イベントに関する満足度	90%以上	80.0%

#### ※添付書類「令和3年度のアンケート結果」参照

①総合満足度、②接遇に関する満足度、③各種体験・講座等に関する満足度の3つについて、指定管理者が目標とする90%以上を達成できた。

④イベントに関する満足度は80%で、指定管理者が目標とする90%以上には到達しなかったが、仕様書の要求水準である80%以上は達成した。

各満足度とも、不満・やや不満の回答が少なく、最も満足度が低かった④イベントに関する満足度においても不満・やや不満のとの回答は4%に満たなかった。イベントについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のためにほとんどのイベントが中止になったうえに実施出来たイベントも内容を制限して実施したことにより普通というご意見が17%弱に達した。そのため、満足度が80%に止まったと思われる。

#### 6) 事業等の報告

協定書で定められている提出書類、仕様書別紙1で示されている報告書類等、必要な提出・報告書類を適宜、札幌市に提出した。

#### 7) 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

札幌市の検査や確認・要請に対して、積極的に協力し、誠実に対応した。

## 8) 事業評価

施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、管理業務の自己評価を行い札幌市へ報告した。評価は、統括責任者である施設長が中心となり、利用者と直接接する各部門の担当者及び部門長にヒアリングした結果も反映させた。

札幌市の評価結果を施設内に掲示・公表し、業務改善に反映させるよう努めた。

## 2 施設・設備等の維持管理に関する業務

### (1) 総括的事項

#### 1. 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施にあたっては利用者、従事職員、近隣住民等の安全確保を最優先として、十分に配慮した。開園時間中には、管理者（施設長、副施設長）が毎日2回園内を定期巡回するとともに、パトロール専属の職員を毎日配置して巡回を実施し、利用者等の安全確保に努めた。

効率的な運営管理を行う為、作業計画を策定すると共に、点検、保守の実施計画を策定して管理を実施した。業務を実施する際は、利用者の施設利用に支障を与えないよう配慮し、利用者に対して業務の実施について案内をする等、細心の注意を払って管理を行い、施設・設備等に関する維持管理に努めた。

また、夏期事業の開始・終了時期や毎日の始業前・終業後には園内の点検を実施し、危険や施設の損壊等の異常が無いことを確認、不備・不具合が生じた場合は速やかな対応を行った。点検時を含め、法令等の遵守を徹底するとともに、点検履歴等の帳票類を適切に保管した。

利用者アンケートの要望事項に基づいて改善を行う等、市民サービスの向上へも十分配慮した。

年間を通して駐車場の無料開放を実施し、利用しやすい施設の実現にも努めた。

#### 2. 連絡体制の確保

各業務の問合せ先等、必要な連絡先を利用者に対して十分に案内し、利用者や職員からの連絡が必要な場合には、最短の時間で連絡可能な連絡体制を確保した。職員への連絡は、無線を携帯することにより即時に連絡可能な状態を維持した。夜間及び休園日についても「夜間緊急連絡先」や「職員緊急連絡網」を整備して連絡体制を確保した。

#### 3. 損害賠償保険の加入

万が一、札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備え、仕様の水準を満たした「施設管理者賠償責任保険」に加入し、保険証書の写しを札幌市に提出した。

また、園内を通行する乗用車やトラックを始め、重機類やトラクター等も自賠責保険に加入した。



## (2) 施設・設備の維持に関する管理

### 1. 衛生管理業務

専門業者へ再委託し各施設の衛生的で快適な環境を保つ為、日常清掃（休園日を除く）と定期清掃、飲料水等の管理、空気環境測定等を実施した。

※添付書類「定期清掃業務年間計画及び実績」参照

産業廃棄物処理については日常的にゴミを分別し、廃棄する場合は、マニフェスト伝票の確認と保管を行い管理した。

計画的に清掃を実施し、飲料水等の管理や空気環境測定等も定期的に行って衛生管理に努め、清潔で健康的な環境を維持した。

### 2. 警備業務

#### 1) 警備対象施設

ミルクの郷を除く全域。

#### 2) 警備業務の目的

警備対象施設における火災・盗難・破壊等のあらゆる事故の発生を警戒、防止し安心・安全な施設を維持することにより財産の保全と人身の安全を図った。

#### 3) 業務実施体制

① 営業日

② 営業日

③ 営業日

④ 休園日

施設の警備に係る情報のため非公開

#### 4) 業務の内容

さとらんどセンター内の警備室を警備本部と定め、警備本部に警備員が常駐して仕様書で定める業務を実施した。

施設の警備に係る情報のため非公開

施設の警備に係る情報のため非公開

## 施設の警備に係る情報のため非公開

### 3. 施設及び設備の保守点検業務

施設・設備・工作物全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設等の劣化を早期に発見し、対処するため、日常点検、定期点検、その他必要な保守点検業務を実施し、施設・設備・工作物が所要の性能を発揮する状態を維持した。

遊具等の管理は、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(改訂第2版)」(平成26年6月国土交通省策定)、「遊具の安全に関する規準 JPFA-S:2014」(社団法人日本公園施設業協会策定)に準拠して行った。

工作物(門、囲障、水道、下水道、管路、池井、照明装置、冷暖房装置、消火装置、浄化装置、貯槽、橋梁、雑工作物(看板・拡声器・車止め・花壇・遊具・四阿・ベンチ・ビニールハウス・分電盤等))について、新設・移設・撤去等を行う場合は事前に札幌市に承認を得ることとなっているが、令和元年度は該当事例が無かった。

#### 1) 日常点検

- ①各部門職員が、毎日、使用する施設・設備・工作物について、外観等の目視点検、作動状況の点検を行い、安全と異常がないかを確認した。
- ②施設・環境担当責任者(副施設長)が施設内巡回点検を月1回実施し、機能が維持されていることと良好な稼動状況であることを確認した。

#### 2) 定期点検

- ①法定点検は所定の仕様を遵守して行った。
- ②自主点検は、各施設・設備の状況に鑑みて添付の一覧表の通り行った。  
所定機能の維持に加えて、衛生環境の確保と長寿命化を図るため、衛生管理業務及び修繕業務との一体的な管理を行った。

#### 3) 施設・設備・工作物の部品・消耗品等の交換

簡易な消耗品等の交換や機器の調整は使用する部門職員が行い、専門的スキルや知識が必要な交換等は施設・環境担当責任者(副施設長)が行った。

※添付書類「定期清掃業務年間計画及び実績」参照

※添付書類「設備保守点検報告一覧表」参照

### 4. 修繕

施設・設備・工作物等全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることをないように、施設・設備・

工作物等全般について、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕を行った。

利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに実際の状況を確認し、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査等、必要な初期対応を行い、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告した。

また第三者へ再委託する場合は、（緊急を要する等の特別な場合を除き）複数の団体から見積りを徴するとともに見積金額や内容の査定から工程管理まで専門知識に基づいた業務管理を行った。

なお、軽微なもの、緊急を要するもの以外は、事前に札幌市の承認を得るとともに札幌市契約規則等の関連法令や札幌市の指導に基づき実施した。

緊急に実施した修繕については、実施後速やかに概要を札幌市に報告した。施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者や施設等の安全性を確保した。

※添付書類「異常箇所対応記録シート」参照

## 5. 備品管理

札幌市が備付ける備品、当グループが調達して札幌市に帰属させる備品について市民等の利用に支障が生じぬ様、常に保守点検、清掃を行うとともに、不具合の生じた備品について修繕を行った。

- 1) 備品は所要の性能を発揮する状態を維持し、適正に取り扱った。
- 2) 利用者から備品の不具合の連絡を受けた時には、速やかに状況確認し、修理・説明・代用品確保・原因の確認等、必要に応じた対応を行った。

## 6. 飼養動物管理業務

関係法令を遵守すると共に「ふれあい牧場衛生管理向上マニュアル」に準拠し管理を行った。平成 21 年度に園内で家畜伝染病「ヨーネ病」が発生したこと、国内では、平成 22 年度に口蹄疫が発生したことと、平成 30 年 9 月に発生した C S F（豚熱）がその後広範囲に感染が拡大したことから衛生的な環境維持に常時気を配り、家畜の健康状態の観察に注意を払った。

また、利用者への衛生対策及び利用者の健康保持のため、ふれあい牧場及び隣接するまきばの家に消毒液等を設置し、併せて手洗いや消毒の励行等と呼び掛ける注意看板を設置した。

4 月 29 日～5 月 2 日、7 月 12 日～8 月 26 日、10 月 1 日～11 月 3 日までの 10 時から 16 時までに加えて、1 月 8 日～1 月 16 日（休園日を除く毎日）と 1 月 22 日～2 月 20 日までの土・日・祝日の 11 時から 15 時までふれあいに供した。

利用者サービスの向上のため、札幌市の承認を得て、うさぎをレンタルで導入し、来園者、特に子供たちに好評を得た。

※添付書類「飼養動物一覧表」参照

また、「動物のえさやりを平日も実施してほしい」という利用者の要望に応えるため、自主事業として動物のえさやりを上記期間で実施した。

新型コロナウイルス感染拡大防止のための休業期間を除き、毎日実施した。前年度に比べて休業期間が多かった影響で、販売個数は減少した。

	令和3年度実績	令和2年度実績
えさの販売個数	12,301 個	15,997 個
対前年度比 (%)	76.9%	—

飼育動物の糞尿は全て堆肥化し、園内のほ場等で有効に活用した。  
利用者や飼育動物等の事故や飼育動物の伝染病感染もなく無事に管理業務を遂行した。

## 7. 駐車場管理

さとらんど駐車場車両の監視、誘導等を適切に行い、利用者の円滑な利用を確保した。

業務の時間帯は原則としてさとらんど開園時間とし、利用者サービスのため、駐車料金は全日無料化を継続した。

- 1) 駐車場利用者が安全・円滑に駐車できるよう、必要な案内・誘導をした。
- 2) 駐車場入り口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止や渋滞発生時の速やかな解消に努めた。
- 3) 日常点検

施設・環境担当職員が毎日、目視点検を行い異常がないか確認した。  
施設・環境担当責任者（副施設長）が、施設内巡回点検を月1回実施し、異常がないかを確認した。

- 4) 定期点検

4月、夏期営業開始前に定期点検を行った。

## 8. 緑地管理業務

利用者のレクリエーションの場、憩いの場として相応しい環境保全に努めた。緑地は、周辺の清掃を含めて維持管理することで、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、良好な環境を提供した。

管理は、「札幌市土木工事共通仕様書」及び「札幌市公園及び街路樹総合維持管理業務仕様書」に準拠して行い、常に良好な緑地環境となるよう努めた。

散水、病害虫防除や堆肥施肥、樹木の剪定、芝刈り、除草等は、環境に配慮し、最も適切な時期や方法を選び、適宜、実施した。

花壇については、季節ごとに種々の施工を進めて園内の雰囲気・イメージ作りに配慮するとともに、咲いている花の情報をホームページに掲載して、四季折々の花を紹介することで、家庭でもさとらんどの雰囲気を味わってもらおうと同時に、来園の促進を図った。

### 1) 芝生管理：全般

芝生管理は、Ⅰ、Ⅱ期エリアの広場、30～50 mm以下・ロータリモア刈払機併用で年10回以上の刈り込みを実施した。全エリアにおいて要求水準以上の刈り込みを行った。

芝生の施肥は、利用者が憩う事が多い場所（風のはらっぱ上下段、ときの広場さとの広場等）で実施した。

散水作業は、晴れ・高温が続いた7月、8月に継続的かつ集中的に行い芝枯れを防いだ。

芝生の欠損している部分(第1ラベンダー跡地、第2ラベンダー花壇等)に目土、播種、パークゴルフ場のエアレーションで出たコアを利用して芝生維持に努めた。

落葉拾いは、春、前年度に回収出来なかった部分の回収を実施し、秋は11月下旬まで実施した。また夏場でも強風後は落枝、落葉の回収を行った。



芝生に落ちている石や枝は、草刈作業をしながら随時拾って回収した。

月毎の作業状況を毎月、月報で報告した。

※添付書類「緑地管理作業集計」参照

#### <芝生管理：パークゴルフ場>

芝生管理については、グリーンモア及びリールモアを併用し、フェアウェイ・グリーン刈高18mm程度、ラフは40mm～50mm程度で週平均3回の刈込みを行った。

エアレーション、目砂散布作業を4月に実施した結果、芝生密度が向上した状態でオープンを迎えることが出来た。

水不足の芝枯れ予防として5月～9月の間に保水剤散布と灌水作業を継続して実施し、プレーに支障の無い状態を確保した。また、5月～10月の間に計画的に除草を行った。

施肥については6月から10月までの間、月2回の頻度で散布を行い芝生の成長促進を図った。なるべく雨天時に実施し、肥料焼けに注意して毎回違う種類の肥料を使用した。

害虫被害はほとんどなかった。予防散布の効果と思われる。病気については、例年通り夏頃にダラスポットが発生したが、事前の防除と継続的防除で短期間で落ち着いた。今後も継続的に防除を行う。

ラベンダー花壇は除草管理を徹底した結果、雑草発生を抑えた状態で秋まで保った。枯枝及び枯株の除去も定期的に行い、春・秋に遅効性肥料の散布を計画通り実施した。コース内にはヒメリンゴ等の果樹木が有り、夏場に害虫による被害が懸念されたが、防除を継続し、剪定作業を行った結果、害虫による被害はほとんどなかった。

#### <修景花壇管理>

令和3年度の花壇は、さまざまな種類と様相が楽しめる修景を目指した。

5月の連休から見頃を迎える様、パンジーを5色組み合わせ各所花壇に定植。

夏には色彩、背丈、ボリューム感の緩急等、其々異なる草花を植え、長く花を楽しむ様構想し管理した。

レンガ花壇、ハルニレ花壇、炊事広場花壇、時の広場花壇、モルト樽プランターには耐暑性のあるマリーゴールドに加え、過去に人気を博したベゴニアやキンギョ

ソウ、カスミソウ、ケイトウ等の一年草花を、さとの広場、四季の杜南側花壇の広い圃場にはキカラシを一面に作付け、来園者を楽しませた。一部マリーゴールド、ベゴニアはコロナ禍の影響で豊平区からの贈与を受けたので、管理計画を上回る花々しさを見せた。

また、体験農園のD2圃場、F2圃場の一部にもコキアや、マリーゴールド、サルビア、インパチェンスを植え込み、収穫体験の往来やSLバスの車窓からの風景を彩り、来園者の写真撮影等で賑わいを見せた。

第2ラベンダーは市民農園側にラベンダーを移植し、景観を整えた。おもしろ自転車側にはネモフィラを播種したが、雨天による播種期の遅延、猛暑等の天候不順で十分な生育ができなかった。早い段階でネモフィラを回収し、コキアを定植することで緑草を補った。

前年度好評だったネモフィラは3月上旬から育成した花苗をセンター前レンガ花壇、第6駐車場に定植し、センター・交流館付近を飾った。風車跡花壇にも定植し、亜麻との淡い水色で来園者を魅了した。風車跡花壇には新たに亜麻の株も植え込んだので来年度以降の生長に期待する。

晩夏から初秋にかけては景観作物として人気の赤そば「高嶺ルビー」とコスモスを花壇に播種して花開かせ、特に高嶺ルビーの壮観は好評を得た。コキアの紅葉も合わせて秋らしい修景となった。

今年度もセンター前ハルニレ花壇の1つを「ベジタブル花壇・見て楽しめる野菜と花の競演・野菜を花として楽しむ」をコンセプトとし、ジャガイモ、ミニトマト、鷹の爪、バジル、キャットミント、ネモフィラ、ベゴニア、マリーゴールド等のさとらんどで人気の野菜やハーブ、花苗を植え、修景花壇作りを行った。今後も引き続き改良、拡張を視野に入れ計画する。



レンガ花壇：一年草花



四季の杜南側：キカラシ



さとの広場：高嶺ルビー

#### <宿根草類管理>

除草を主体とした管理を計画して実施した。

5月頃からスギナ、シロツメクサ、カタバミ等の雑草類が発生したが、計画通りに作業を継続した結果、ハーブガーデン及び宿根草ガーデンは大きな工程の遅れも無く、景観上・草花の生育上に特に支障の無い状態を保てた。

また、ハーブ、宿根草の花苗を購入、植込みを行った。今後の生長に期待し、管理を続ける。

7月から8月にかけての連日の猛暑にはスミサンスイ、スプリンクラーを用いて散水し、土壤水分を維持すると共に、各ガーデンの花柄摘みや刈込、切り戻しを頻繁に行って景観維持、株の生長促進も図った。

令和4年度も引続き切り戻しや枯枝除去を計画し、草花の生育向上に努める。

ガーデン内の樹木管理については、夏期にガーデン内の生垣刈込み及びガーデン内の樹木刈込みを実施し、害虫対応としてガーデンの樹木に対して定期的な防除作業を行った。

令和4年度も樹木等の下枝処理等、枯枝等の除去を定期的を実施する。

※添付書類「修景花壇管理作業集計」参照

※添付書類「修景花壇作付け結果」参照

※添付書類「パークゴルフ場・宿根草園管理作業集計」参照

#### < 樹木管理 >

春に、冬囲いの撤去を実施し、秋には中・低木の冬囲いを実施した。

利用者の安全と樹木の生長のためにⅠ・Ⅱ期エリア高木の下枝剪定（主に第1、2、3駐車場、中央ゲート周辺、第1ラベンダー周辺等）、中・低木の剪定を実施した。強風により落ち枝、倒木が相次いだため積極的に中・低木・高木の枝をチップにし、ブルーベリー等の畑に敷均した。



また、近年強風により倒木する木が増えているので、見回りや枯れの枝を剪定し、枯樹木や来園者にとって危険と思われる木は伐採した。またこちらで剪定、伐採できない高木は、業者に委託して対応した。

※添付書類「樹木管理作業集計」参照

### (3) 防災業務

地震、火災、風水害等の災害及び事故による傷病等の発生に備えて、消防法第8条に規定される防火管理者及び防災管理者を選任、防災計画を盛り込んだ消防計画書を作成し、日頃から訓練を行って災害等の発生時に迅速かつ的確な対応を行って利用者や職員等の安全を確保できるよう努めた。

火気や危険を伴う機器の適切な取扱いと法定点検や自主点検を通じて設備機器の機能確保に努め、災害の発生を抑止した。

「消防計画書」に基づいて適切な防災体制を構築し、防災に努めた。

利用者の安全確保を最優先として被害の未然防止と発生時の迅速かつ確実な対応を行う為、法令に準じて消防訓練を年2回実施した。

第1回目 4月15日（消火訓練、通報訓練、避難訓練）

第2回目 11月15日（消火訓練、通報訓練、避難訓練）

また、「緊急対応マニュアル」により災害の発生に備えるとともに、災害発生時に迅速かつ適切な対応と被害の拡大防止ができるよう4月と7月に防災教育を行い、4月に防災訓練を行った。

今後も、いつ、どこで災害が発生するか予測できないので「緊急対応マニュアル」や「災害対応マニュアル」、「消防計画」、「防災計画」、研修の実施等により災害の発生に怠りなく備える。



### 3 事業の計画及び実施に関する業務

#### (1) 農業体験に関する業務

##### 1. 収穫体験業務

##### 1) 「体験農園」収穫体験

収穫体験日数は、7月～11月で70日間（対前年度比52%）

参加人数は、合計48,828人（対前年度比98%）

体験料金は、5,586,220円（対前年比83%）だった。

※添付書類「体験農園 収穫体験結果一覧表」参照

収穫体験は、コロナ禍による休業のために7月12日からの開始となり、体験日数は70日間で前年度に比べて65日も少なくなった。一方、「密を避けられる、屋外なら安心」といったお客様の昨年度からの動向は変わらず、収穫体験日数が大幅に減少したにも関わらず多くの参加者が収穫体験を利用し、参加人数はほぼ前年度なみとなった。

年度	体験人数	体験日数	1日当たり体験人数	体験組数	1組当たり人数
2018年	21,462人	146日間	147.0人	14,546組	1.5人
2019年	26,742人	158日間	169.3人	14,055組	1.9人
2020年	49,826人	135日間	369.0人	19,196組	2.6人
2021年	48,828人	70日間	697.5人	16,532組	3.0人

コロナ禍が、収穫体験参加者を大幅に増加させたことは疑う余地のない事実であるが、要因は判然としないものの長期的な傾向として過去4年間の収穫体験利用者人数が、1日当たり体験人数、1組当たりの体験人数ともに年々増加していることが結果から読み取れる。

4、5、6月は降雨が例年より多く作物の生長には問題なかったが、7月の高温と少雨には散水を必要とする作物が多く、散水に時間を要した年であった。それでも散水のおかげで良い作物を作ることができた。

高温対策として、ビニールハウス前やビニールハウス天井に寒冷紗を張り、お客様の暑さ対策としては、畑周りに日陰を作り、熱中症予防対策を講じた。

ビニールハウス内で栽培した作物は概ね収量があったが、ショウガのみ生長が悪く、収穫できるのが1割程度であった。原因は、不明である。

露地作物では、子ども農園には、フードリサイクル堆肥を多めに散布したことにより、例年よりも良い作物ができた。今年度、ハウス食品の開発した生で食べても辛くない玉葱「スマイルボール」を作付けした。好評だったので札幌黄との比較対象作物として、来年度も栽培する。

エダマメ、トウモロコシは、例年どおり人気であったが、トウモロコシは、気温が高かった事が積算温度に影響し、遅く播いたトウモロコシも早く熟してしまうこととなり、9月に収穫予定のトウモロコシが8月に熟してしまった。コロナ禍で8月27日から休業になったことにより、結果的にはお客様に迷惑をかけることはなかったが、来年度は高温傾向を見越した栽培計画も考えていく。

アスパラガスが10年以上経過することで、今年度秋に体験農園奥の圃場L、M、Nに堆肥と泥炭を多量に入れ土壌改良をおこない、来年度アスパラガスの定植する準備を整えた。令和6年からの収穫を目指す事を考え、令和5年まで圃場面積が少なくなることから、作物を選定し、より多くのお客様に収穫体験を利用していただくように努めます。



収穫体験参加者用スタンプカードは、好評につき今年度も引き続き実施した。500円分の収穫体験で1ポイントスタンプを押す形でスタンプカードを1,000枚発行した。10ポイント貯まると旬の農産物と交換した。133枚のスタンプカードが交換対象となった。ポイントを意識して収穫体験をするお客様が多くいて好評だったが、交換作物と収穫体験作物が一緒のため10月の時期に交換するお客様が目立った。来年度も引き続き実施する。

緑肥作物による土づくりとして、「物理性の改善」ソルゴーを栽培し、環境保全型農業及び緑肥作物の有用性が解る看板を設置し、併せて札幌市農政課の協力で迷路作成をし、来園者の集客にも活用された。

減農薬・減化学肥料に努め、園内で発生する堆肥を活用して収穫体験を実施した。今後も園内発生の堆肥や購入堆肥（フードリサイクル堆肥含む）、緑肥等の活用により土作りに努め、化学肥料や農薬を適切に使用して、環境への負荷を抑えた安全で安心な収穫体験を実施して行きたい。



ソルゴーで作った迷路

## 2) 「団体」収穫体験

令和3年度の団体収穫体験の参加団体数は19団体、433人であった。前年度の8団体、180人と比較すると団体数は11団体増加(対前年度比240%)、参加人数は221人増加(対前年度比222%)した。

コロナ禍による団体での活動自粛の影響で昨年度は減少したが、今年度は活動自粛の反動もあって大幅に増加したと考えられる。

参加した団体は、放課後ディサービスなどの子ども達を主体とした団体が主であった。

今後とも児童ディサービスと連携し、農福連携事業のひとつとして対応していきたい。

来年度も引き続き、札幌市内の町内会、旅行会社、児童ディサービスなどに今

年度より多く「ご案内」を送付し、一人でも多くのお客様に「農」に触れ合う機会を提供していきたい。

※添付書類「団体 収穫体験一覧表」参照

## 2. 栽培収穫加工体験、収穫加工体験、栽培収穫体験業務

令和3年度は、10コースを5月上旬～10月下旬で実施した。参加組数は、160組（令和2年度192組・対前年度比32組減の83%）だった。今年度は、5月1、2日の栽培収穫体験「ジャガイモコース」「タマネギコース」の1回目植え付けだけは実施できた。その後、コロナ禍により5月3日から休業となったため、その他の4コースの植え付けはさとらんどスタッフで実施し、緊急事態宣言明けの7月12日以降の除草作業から体験に参加してもらった。

7、8月の高温、少雨のため散水することにより、例年よりも良い作物を収穫して頂けた。

栽培収穫加工体験「みそ（大豆）コース」では、気温が例年よりかなり高かったため大豆の収穫時期が早まり、刈り取りの日に脱穀まで実施した。

収穫加工体験の親子で収穫石窯焼きコース「ジャガイモ」「トウモロコシ」「サツマイモ」は各日程とも参加希望者が多く、毎年参加してくれるリピーターも増えて来ていることから来年度以降組数、日数を増やす対応をしていく。



※添付書類「栽培収穫加工体験・収穫加工体験・栽培収穫体験一覧表」参照

## 3. 学校教育等との連携業務（総合学習業務）

### 1) 農業体験学習

令和3年度は29校が参加した。（令和2年度27校、対前年度比2校増の107%）  
参加人数は、1,849人だった。（令和2年度1,702人、対前年度比147人増の108%）

※添付資料「農業体験学習一覧表」参照

コロナ禍の影響で植え付け等は2校のみ、それ以外の学校は収穫体験のみで対応した。

春に申し込みしてキャンセルした幼稚園は1校だけで、緊急事態宣言解除後に振り分けて対応したため、参加数は前年度より増加した。

今年度同様、「子ども学習農園 体験学習プログラム」を春に送付し、参加学校・幼稚園を増やすよう努めたい。

## 2) 水田体験学習

令和3年度は、6校が参加した。(令和2年度7校、対前年度比1校減の85%)  
参加人数は、314人だった。(令和2年度348人、対前年度比34人減の90%)

今年度、当初は9校が水田体験学習に参加予定だったが、コロナ禍の影響で田植えは全校中止になりました。稲刈りも中止にした学校が2校あり、稲刈り当日にキャンセルした学校が1校あった。

今年度も前年度と同様に、ソーシャルディスタンス確保で1列に並び稲刈りをし、縛りも一人でやり、一人でハサに架け、密にならないよう実施した。

※添付書類「水田体験学習一覧表」参照



#### 4. 市民農園管理業務

市民農園利用者が楽しみながら農産物の栽培や収穫ができるよう市民農園の貸し出し、栽培指導を含めた適切な運営に努めた。



兄妹でジャガイモ収穫



孫と楽しむ

##### 1) 受付・貸出

- ①例年実施していた、公開抽選会を新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止し、公正・公平な抽選により 196 区画を決定した。
- ②利用料金は条例で定めるとおり（1㎡＝220円）1区画 50㎡を 11,000円 で貸し出した。
- ③利用期間は 4/29～11/3 まで、利用時間は 6:00～19:00 で貸し出しを行った。

市民農園応募者数と競争倍率（直近 4 年間）

	平成 30 年	令和元年	令和 2 年	令和 3 年
区画数	196	196	196	196
有効応募者数	631	595	435	457
倍率	3.2 倍	3.0 倍	2.2 倍	2.3 倍

※令和 2 年度は重複応募しづらい抽選方法を告知していたため応募者数が大きく減少したが、令和 3 年度は少し増えた。

##### 2) 運営内容

- ①貸し出し期間前に、全区画に堆肥を施用して土づくりに努めた。
- ②粘土分の多い圃場に黒土を混入して土壌改良に努めた。
- ③自然にやさしい作物栽培を心掛け、除草剤を使用しない、低化学農薬・低化学肥料を啓蒙し、クリーンな農作物の生産を促した。
- ④市民農園利用のマナーをきちんと遵守してもらうため、今年度も全区画の利用者に説明会出席を義務付けた。

##### 利用者説明会

開催日	開催時間	参加区画数
4 月 1 日	10:00	38 区画
4 月 2 日	10:00	44 区画
4 月 3 日	10:00,14:00	47 区画
4 月 4 日	10:00,14:00	66 区画
4 月 14 日	10:00	1 区画
計	7 回	196 区画



※ 3 密を防ぐため、出席者が分散するよう誘導案内した。利用者説明会

- ⑤4月29日から9月26日までの毎週土・日・祝日（55日間）に栽培相談員を2名（元農業改良普及員1名と元農業試験場研究員1名）を交替で配置して10時～16時まで市民農園利用者の相談に応じた。

栽培相談員への相談件数は期間中計2,593件で昨年の2,063件を530件上回った。

（詳細は〇〇頁の園芸相談業務の項を参照）

### 3) 市民農園関連業務

#### ①第9回市民農園フェア

市民農園利用者同士、及び、一般来園者との交流を目的に8月29日（日）の開催を計画したが、コロナ禍のため前年度に引き続き2年連続で中止となった。一般来園者と市民農園利用者との交流の場として定着しつつあるイベントだけに残念な結果であった。市民農園利用者有志で構成する実行委員会には来年度も開催を働きかけたい。

#### ②展示圃（見本園）の設置

市民農園利用者の管理上の参考になるように、また、来園者との交流の場として役立てるために約100㎡の展示圃（見本園）を縄文遺跡体験学習館前に設置した。

展示圃には、トマト、なす、きゅうり、じゃがいも、ピーマン、パプリカ、枝豆、サヤエンドウ、花豆、さやいんげん、オクラ、いちご、アスパラガス、長ネギ、ほうれん草、大根、白かぶ、聖護院かぶ、ニンジン、さつまいも、ブロッコリー、カリフラワー、落花生、メロン、スイカ、南瓜、青しそ、パクチー、バジル、ニンニク、ギョウジャニンニク、タラノ木、ブドウ、イチジク等30品目以上の作物を栽培展示した。



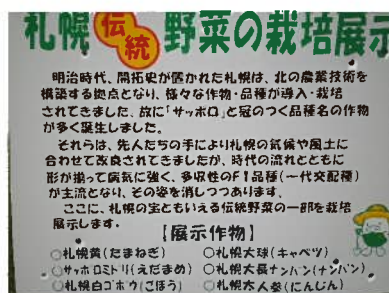
展示圃（利用者と一般来園者との交流の場）

市民相手の現地栽培講習会にも活用し、市民の農業理解に役立てた。

また、一般来園者、市民農園利用者との園芸相談の場にもなり、市民との交流の場として大きな役割を果たした。

#### ③札幌伝統野菜の栽培展示

高設花壇を活用し、JAさっぽろが推進している、札幌の伝統野菜6種類（札幌黄、札幌大球、サッポロミドリ、札幌白ゴボウ、札幌太人参、札幌長なんばん）を栽培展示した。



伝統野菜看板



伝統野菜栽培展示

場所が展示圃と縄文遺跡体験学習館の直ぐ傍なので足を止めて観察する市民が多く、より多くの市民に札幌農業の歴史の一端を紹介出来た。中でも「札幌黄」、「札幌大球」には大きな関心を示してくれた。

#### 4) その他

##### ①市民農園環境整備

日陰を発生させ作物の生育に大きな影響を与えている周辺樹木があるため、剪定を行い、環境を整えた。

##### ②利用者マナーの改善

今年も100%の出席率で利用者説明会を開催したにもかかわらず、一部ではあるが利用者のマナー問題があった。(規定外のゴミ捨て、農具類の洗浄不足、ほ場の後始末等)

共同利用施設のため、苦情の原因になり易いので、来年度も利用者説明会で継続して注意を促したい。

##### ③利用者アンケート

利用者の98.1%が「満足」及び「やや満足」と応えており、例年のように極めて高い満足度を示した。

ただ、鳥獣害対策と土壌改良(堅い土壌の改善)を要望する意見が多く、今後の大きな課題である。

※添付書類「市民農園利用者アンケート結果」参照

市民農園利用者が楽しみながら農産物の栽培や収穫ができるよう市民農園の貸し出し、栽培指導を含めた適切な運営に努めた。

貸出期間・利用時間・貸出区画数、利用者の公募と抽選での決定、園内で製造した堆肥の活用等、仕様書の要求水準を満たして市民農園管理業務を良好に実施した。

実行委員会主催の「市民農園フェア」はコロナ禍のため実施出来なかったが、市民農園利用者のイベントとしてかなり定着しているので来年度も開催を働きかけたい。

なお、例年、土壌改良の更なる要望が強いので対応を継続・検討する。

また、市民農園の利用者選考に関しては、今年度、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、公開抽選会を取り止めて内部で抽選を行い利用者を決定したが、市民からの苦情が一切なかったことから来年度も同様の抽選方法での実施を検討したい。



トマト収穫最盛期



札幌大球と子供

## 5. 手づくり体験業務

### 1) 手づくりバター体験（所要時間：持ち帰り＝30分、食べきり＝15分）

※手づくりバター体験は、参加費400円で約40gのバターを作る一般用の「持ち帰りバター体験」と平日に8人以上の団体を事前予約で受け入れる「団体バター体験」を実施した。

団体バター体験は、コロナ禍3密（密閉・密集・密接）を避ける為、受け入れ人数を15人から8人に減らす対応を行って少人数の団体でも参加しやすくした。出来上がったバターをクラッカーにつけて試食する事は中止した。令和3年度は、2度の緊急事態宣言発令期間やまん延防止等重点措置期間により、5月3日～7月11日と8月27日～9月30日の期間は手づくり体験の実施を中止した。

#### ①持ち帰りバター体験

冬期（4月1日～4月28日、及び、11月4日～3月31日）の平日と、夏期（4月29日～11月3日）の平日は、11時、14時の1日2回実施。

夏期（4月29日～11月3日）の土・日・祝日は、11時、13時、15時の1日3回実施。

注：ただし、5月3日～7月11日と8月27日～9月30日は中止。

#### ②団体バター体験

参加希望日の6か月前から受付し、平日は10時から11時までと13時30分から14時30分までの時間帯で実施。土・日・祝日は10時から11時までの時間帯で実施。

実施回数：228回（前年度319回）

参加組数：1,214組（前年度2,303組）

参加者：1,733人（前年度3,164人）

### 2) 手づくりアイスクリーム体験（所要時間：約30分）

※参加費500円で生クリームと牛乳を使って約80gのアイスクリームを作って食べる体験。

7月18日～8月22日の第1・3土曜日、日曜日、祝日の14時に各2回実施。

お盆休み8月14日の1日間14時に2回実施。

他に10人以上の団体受け入れを実施。

注：5月16日～7月11日と8月27日～9月26日はコロナ禍で中止。

実施回数：20回（前年度34回）

参加組数：422組（前年度643組）

参加者：565人（前年度949人）

### 3) 手づくりソーセージ体験（所要時間：約60分）

※参加費900円で約140gの調味済み豚肉を羊腸に詰め成形してソーセージを作り、真空パックして持ち帰る体験。

5月1日と7月31日～8月21日、10月の第1・3・5土曜日の14時に実施。

他に10人以上の団体受け入れを実施。

注：5月15日～7月10日と8月28日～9月25日はコロナ禍で中止。

実施回数：7回（前年度10回）



参加組数：33組（前年度 65組）

参加者：55人（前年度 92人）

#### 4) 手づくり生キャラメル体験（団体対応）（所要時間：約 60 分）

※参加費 1 組 500 円で 12 個の生キャラメルを作り持ち帰る体験。

6 人以上の団体受け入れを実施。

実施回数：0 回（前年度 3 回）

参加組数：0 組（前年度 48 組）

参加者：0 人（前年度 52 人）



バターづくり体験



団体アイスクリームづくり体験

令和 3 年度の手づくり体験は、入室の際の手指の消毒と換気を徹底しながら実施した。コロナ禍による休業期間が 5 月 3 日～7 月 11 日と 8 月 27 日～9 月 30 日となり、前年度（4 月 1 日～5 月 27 日休業）と比べて大幅に増えたことが影響し、実施回数、参加者数とも前年度に比べて大きく減少した。

また、令和 3 年度はコロナ禍の 3 密を防止しつつ利用者が参加し易い環境を整えるため、団体受け入れの最低人数を少なくして、少人数でも団体として受け入れる対応を行った。令和 3 年度の団体数は 18 団体（623 人）、令和 2 年度の 30 団体（1, 243 人）に比べて 12 団体 620 人減少した。休業期間の増加と前年度同様、コロナ禍による団体活動自粛の影響を大いに受けた結果となった。

※「手づくり体験参加団体一覧表」参照

## 6. 農業・畜産等講座

### 1) 農畜産物加工・料理講座

外部講師による講座

#### ①野菜・ハーブ講座

季節野菜の料理や、旬のハーブを使った料理実習を野菜ソムリエから指導を受けた。

実施回数：1 回（前年度 2 回）

参加者：9 人（前年度 21 人）

#### ②米・めん・粉もの講座

小麦粉を練って皮から作る餃子作りや、パン講師によるパン講座やそば粉

を使ったそば料理、新米・新そばフェアでは、ワンコインで気軽に体験できるミニそば打ち体験、団体そば打ち体験、冬期手づくり体験として毎年好評なそば打ち体験などを実施した。

実施回数：17回（前年度13回）

参加者：215人（前年度150人）



12月8日そば料理講座

### ③漬物づくり講座

札幌の農業者を講師として札幌の野菜農家の大根や白菜、人参、札幌大球キャベツを使って北海道伝統の漬物作りやアロニア漬けを実施した。

実施回数：8回（前年度8回）

参加者：112人（前年度124人）



11月4日玄米漬け講座

## 2) 内部講師によるさとの講座

### ①食育講座（伝統継承講座・イベント講座含む）

さとらんど職員が講師となって実施する講座。

ゴールデンウィーク講座や夏休み親子食育講座、イベントでのミニ講座や行事に合わせたもち作り、さとらんど産大豆を使ったみそ作り講座やとうふづくり体験、さとらんど産こんにゃくいもを使ったこんにゃくづくりなどを実施した。

実施回数：32回（前年度42回）

参加者：390人（前年度507人）

#### 【内 訳】

- ・ゴールデンウィーク講座ピザづくり  
実施回数4回 参加者：56人  
（定員に対する参加率116%）
- ・夏休み親子食育講座 彩りサンドイッチとデザートづくり  
実施回数9回 参加者：87人  
（定員に対する参加率96%）

- ・肉まん作り  
実施回数 2回 参加者：34人  
(定員に対する参加率 170%)
- ・かぼちゃでスイーツづくり  
実施回数 4回 参加者：66人  
(定員に対する参加率 110%)
- ・みそづくり  
実施回数 7回 参加者：94人  
(定員に対する参加率 109%)
- ・とうふづくり体験  
実施回数 3回 参加者：13人  
(定員に対する参加率 72%)
- ・親子でお供えもち作り  
実施回数 1回 参加者：19人  
(定員に対する参加率 158%)
- ・もちつき  
実施回数 1回 参加者：18人  
(定員に対する参加率 120%)
- ・こんにゃくづくり体験  
実施回数 1回 参加者：3人  
(定員に対する参加率 33%)



使用した道具の洗い物の様子



かぼちゃでスイーツづくり

- ②ピザ・肉まん・みそづくり・彩りサンドイッチの団体講座を 22 団体実施。  
実施回数 22回 参加者：414人

### 3) 工芸講座

夏休み自由研究講座や札幌近郊の農家さんによる正月飾り講座等を実施した。  
実施回数：6回(昨年6回) 参加者：76人(昨年78人)

※外部講師による講座参加実績については、  
添付書類「外部講師による講座参加人数一覧表」を参照

- 令和3年度の農業・畜産等講座の総数は  
◎86講座、参加者は1,216人(1講座の平均参加者は14.13人)。
- 令和2年度の農業・畜産等講座の総数は  
◎76講座、参加者は934人(1講座の平均参加者は12.28人)。
- 令和元年度の農業・畜産等講座の総数は  
◎54講座、参加者は1,249人(1講座の平均参加者は23.12人)。

講座の実施に際しては、札幌市内及び札幌近郊の農業者を積極的に講師として起用し、農業者と消費者の交流の場を提供するとともに、農業者が農畜産物の付加価値を高めるため、どのような努力(加工・工夫)を行っているかを講座参加者に伝えて頂く等、農業体験交流施設にふさわしい内容の講座を実施することにも配慮した。

コロナ禍、休業の時期に計画していた14講座を中止とし、その後実施できた講

座は定員に対する参加人数を6割程度に抑えて三密を避けて行った。冬期事業で人気のあるそば打ち体験、みそづくり体験も定員を6割程度に抑えて実施した。

新そばフェアと冬まつりでは、いしかり手打ちそば同好会の方に飲食コーナーにて新そばを手打ちしたかけそばを提供してもらう計画であったが、コロナ禍での飲食の提供は難しく、ワンコインで参加できるミニそば打ち体験に変更したが、好評で多くの来園者が参加した。

加工品づくり講座として毎年大変人気のあるキムチ作り、ニシン漬け、粕漬け作りの他、新たに玄米漬け、アロニア漬け講座を行い、漬物作り講座を8講座に増やした。どの講座も参加希望者が多かったため定員数を少し増員して実施した。漬物作り講座はいつも大人気で予約出来ない方が多いだけに参加された方には大変好評であった。

こんにゃくづくり講座、みそづくり講座、新たにきねと臼を使ってのもちつき講座やお供えもち作り講座を実施して、食文化の継承にも努めた。

さとらんど産の野菜や札幌近郊の野菜をたっぷり挟んだ見た目も鮮やかな萌え断サンドイッチづくりを夏休みの食育講座として9回実施し、定員の6割、87名の参加がありとても好評だった。体験時間を短くする工夫をしながら、滞在時間を少なく、換気の徹底をしながら令和4年度もミニ講座を増やして手づくり体験の参加人数を増やすよう努力する。

講座の告知は、札幌市内全戸宅配されるフリーマガジンや、さとらんど通信、ホームページ、園内に貼るポスター、案内ちらしなどで見て頂く機会が定着し、どの講座も予約受付時は定員一杯になる講座が多かったが、前日や当日に「体調不良になったためキャンセルしたい」との連絡が例年より多く来て、コロナ禍に実施するがゆえの課題であると感じた。

講座利用者のアンケート結果は、261通のアンケートのうち、満足が218通、やや満足が31通で参加者の講座満足度は95.4%（令和2年度は97.1%）と高かったが、1通だけピザづくり体験に参加した方が内容に不満と回答したアンケートがあった。理由として「コロナ禍でしかたないですが、粉をこねるところからやりたいです。もっと野菜をカットしたい」との意見で、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として短時間で参加できる体験メニューにした事に不満を感じたようで、コロナ禍での講座実施の難しさを感じた。

アンケートの大多数は良い感想で、主な内容は下記のとおりであった。

- ・料金に対して、学び、量、施設も充実していて、とてもお得だと思った。
  - ・企画が面白い。
  - ・緊張している子供に温かくきめ細やかな声掛けがあった。
  - ・コロナ禍でなかなか友達にも会えない夏休みだったので良い体験が出来た。
  - ・少人数制だったので作り方の説明が分かりやすく、すぐに対応して貰えた。
- 今後実施して欲しい講座の希望として、下記のような記述があった。

- ・飯寿司
- ・ナスの漬け物
- ・酢の赤かぶ漬け
- ・発酵食品、免疫力UPの料理講座
- ・粉もの(餃子、シュウマイ、エビシュウマイ)
- ・春巻き、酢豚、チャーハン
- ・チョコレートケーキ
- ・塩バターロール

- ・野菜を使ったパン
- ・ポタージュスープ
- ・野菜キッシュ
- ・ピクルス
- ・羊毛フェルト講座の違う動物、違う形の小物入れづくり
- ・動物の皮、革細工講座(レザークラフト)

ご意見を参考に講座の改善を検討し、利用者の要望に応えるよう取り組む。

2度の緊急事態宣言発令期間やまん延防止等重点措置期間中の講座を中止したため、仕様書の農畜産物加工・料理講座に関する要求水準、年間40回以上に対し、年間26回実施、工芸講座の要求水準、年間10回以上に対し、年間6回実施という結果に止まった。

手づくり体験・講座あわせての参加人数は3,569人。令和2年度は5,191人、令和元年度は12,121人であり、コロナ禍による手づくり体験の休業や、講座の参加者を定員の6割程度に抑えて実施した為、参加人数は大幅に減少した。

#### 7. さっぽろ農学校専修コースOBボランティア

農学校専修コース修了生による「さとらんど農業ボランティア活動」を引き続き実施した。ボランティア内容は、栽培収穫体験「ジャガイモコース」、「エダマメコース」、「サツマイモコース」、「タマネギコース」の作業補助。ボランティア参加者は1名で前年度参加してくれた方であった。来年度も継続して実施する。

#### 8. さとらんど自然観察体験

「さとらんど水田と溜池の生きもの観察会」を7月、8月と2回実施した。令和3年度も旭川教育大学の芥藤先生と雪印種苗㈱の協力のもと実施し、水田と溜池の水辺の昆虫採取とトンボの採取を行い、どのような生きものが何匹いるか調べた。また、溜め池に生息している生きものの成長の変化を観察した。定員10組に対し(1回目)7月17日9組26人、(2回目)8月7日7組21人であった。

※添付書類「水生昆虫採取結果」参照

水田、溜池の2か所で生き物観察を実施した。今年度も、両日とも参加組数が多く、昆虫に興味を持つ親子が多いことがわかった。来年度も継続して実施する。



## 9. 福祉施策に関する取組み

### 1) 少年の立ち直り支援活動・少年の居場所づくり事業

平成 24 年度より実施している「ジャンプ農園」（少年の立ち直り支援活動・少年の居場所づくり事業）を今年度も北海道警察本部少年課主動のもと実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため今年度は中止になった。

### 2) 知的障がい者施設

従来に引き続き、園内の修景花壇（センター前レンガ花壇）の除草を知的障がい者施設に委託し、障がい者の就労支援に協力した。

コロナ禍の中、5 月から 9 月まで計 17 回除草業務をし、1 回につき 2 人～6 人で修景花壇をきれいにしてくれた。

今後、「NPO 法人 札幌・障がい者活動支援センターライフ 元気ジョブ」と協議し、更に多くの施設の就労支援に協力するように努める。

## (2) 緑とふれあい、憩うことのできる場を市民に提供する業務

### 1. パークゴルフ場運営

#### 1) 夏期営業結果について

4月29日～11月3日迄パークゴルフ場の運営を行ったがコロナ禍のために5月16日～7月11日、8月27日～9月30日の期間を休業したため、営業日数は97日に止まり、前年度（令和2年度156日）に比べて59日減少した。

毎日、午前9時から受付を開始し、午後5時迄利用者にプレーを楽しんで頂いた。常に良質の芝コースの提供を心掛け、天候や芝の状態等状況に応じて臨機応変の対応をして、適切な運営を行った。

また、良好なプレー環境を維持するため、毎日、営業前及び営業後に施設の点検等を実施するとともに、定期的に排水施設の泥上げやホールカップ廻りや防球ネットの補修等も実施し、常に3コースを使用出来るよう維持管理作業は営業前及び営業後に行なうよう心掛けた。

4月29日～11月3日迄の利用者数は3,953人。前年度（令和2年度7,994人）に比べて4,041人（約49%）減少した。

減少の理由は、コロナ禍の影響で営業日数が大きく減少したことにある。

#### 2) 安全対策について

一番危険な事は、打ったボールが他の人に当たる事や、振ったクラブが他の人に当たる事である。こうした事例が過去に起きたことからコース内に案内放送を徹底する等、安全には十分な注意をし、常日頃から受付時にお客様個々に安全についての注意事項をお願いする事を徹底した。特に夏休み、土・日・祝日等はコース内に注意喚起の放送を適宜実施した。

今後も引き続き安全について徹底を図るとともに掲示板等により注意を呼びかける。

#### 3) サービス向上について

良好なプレー環境を維持するため、樹木の管理やコース内の雑草対策等を行い、常に良いコンディションでプレーして頂けるよう努めた。

また、用具を持参出来ない観光客等でも気軽にパークゴルフをプレーすることが出来るように（札幌市に目的外使用の許可を得たうえで）クラブやボールの貸し出しを行った。

受付業務についてはスピーディーな対応を心がけ、好評だった。

今後もスムーズな対応により利用者をお待たせすることなく、初心者からベテランまで気持ちよくプレーして頂けるよう努める。

大規模なパークゴルフ場との競合など、経営的には大変厳しい状況ではあるが、大会開催を行うなど、リピーター客の固定化や新規利用者獲得につながる取り組みを今後も続けて利用者の増加を図る。

## 2. S Lバス

### 1) 運行結果

4月29日～11月3日迄S Lバス「ポテト号」の運営を行ったがコロナ禍のために5月3日～7月11日、8月27日～9月30日の期間は運休した。

午前10時から午後4時迄、昼休み（12時～13時）を除き、30分間隔で運行を行った。

新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮し、換気のために窓を開けたまま走行する、車内が密にならぬよう乗車人数を制限して運行する、人流の増加を防ぐため、乗降可能な停留所を減らして運行する等の対応を行った。

営業期間中の利用者数は9,288人。令和2年度（14,725人）に比べ、5,437人（約37%）減少した。

減少の理由は、コロナ禍の影響で営業日数が大きく減少したことにある。

### 2) 安全対策について

夏期営業開始前に定期点検を実施した他、毎日、運行前に車両の点検を実施する等車両整備、点検整備に徹底して努め、車両の管理を適切に行った。安全管理に充分注意を払って事故防止に努め、無事故で運行を終えた。

### 3) サービス向上について

コロナ禍のため、窓を開けての走行や乗車人数の制限、乗降可能箇所の変更等の対応を余儀なくされ、通常運行出来ずに利用者には何かとご不便をお掛けすることとなったが、利用者の皆様には十分な説明を行ってご理解頂くように努めた。特に、乗降時の対応に一層の注意を心掛けた。

令和3年度末に札幌市が新車オニオン号を購入したため、令和4年度からは久しぶりの2台での体制の運行となるが、スムーズな運行を心掛け、利用者サービスの向上に努める。

## 3. 引き馬

ちびっ子ホースランド内で市所有の備品1頭にリース馬2頭を加え、計3頭で引き馬を実施した。

1) 4月29日～11月3日迄、午前10時30分～11時30分迄と、午後13時30分～午後16時迄、悪天候の日を除き、毎日実施したが、コロナ禍のため5月3日～7月11日、8月27日～9月30日の期間は運休した。

2) 馬の体調等を把握しながら適切に安全に留意して実施し、重大な事故も無く終了することが出来た。

3) 期間中の利用者数は2,879人で、令和2年度（4,154人）に比べ1,275人、31%の減少となった。

減少の理由は、コロナ禍の影響で営業日数が大きく減少したことにある。



#### 4. 馬車

市所有の備品 1 頭とリース馬 1 頭、計 2 頭で馬車の運行を実施する予定であったが、調教済みで安全に運行できる馬車馬 1 頭のリース調達がうまくいかず、札幌市と協議し、市所有の備品 1 頭で馬車を運行することとした。

- 1) 新規導入馬の為、ゴールデンウィークの混雑を避け、5 月 6 日～11 月 3 日迄、午前 10 時 30 分～11 時 30 分迄と、午後 13 時 30 分～15 時 30 分迄、毎日運行する予定であったが、馬車馬 1 頭での運行ということで馬の健康面を考慮し、月曜日（祝日の場合は翌火曜日）運休として運行した。  
コロナ禍のため 5 月 6 日～7 月 11 日、8 月 27 日～9 月 30 日の期間は運休した。  
強風等、安全に問題がある場合を除き、1 日 8 回以上運行した。
- 2) 馬の体調等を把握しながら適切にかつ園内の利用者の安全に留意して運行し、事故無く運行を終了することができた。
- 3) 期間中の乗客数は 3,065 人で、令和 2 年度（845 人）に比べ 2,220 人、262% の増加となった。  
増加の理由は、前年度はコロナ禍と馬車馬死亡で営業期間が 6 月 2 日～7 月 1 日に止まったためである。

#### 5. レンタサイクル

##### 1) 夏期営業結果について

4 月 29 日～11 月 3 日迄レンタサイクルの貸し出しを行ったが、コロナ禍のために 5 月 3 日～7 月 11 日、8 月 27 日～9 月 30 日の期間は休業した。

新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮し、貸し出す度にレンタサイクルの消毒を実施、貸し出しを待つ利用者の方にはソーシャルディスタンスをしっかりと保って頂く対応を行った。自転車の消毒や利用者の手指消毒を徹底して実施するため貸し出しは 4 輪車のみとし、午前 10 時～午後 5 時迄、4 輪車 43 台の貸し出しを行った。

営業期間中の利用者数は 7,842 人で令和 2 年度（14,088 人）に比べ、6,246 人、44% 減少した。

減少の理由は、コロナ禍の影響で営業日数が大きく減少したことにある。

##### 2) 安全対策について

夏期営業期間開始前に総合整備点検を実施（4 月 1 日に自転車安全整備店である春木自転車商会の自転車安全整備士により、全自転車の点検を実施）した他、整備不良による事故のない様にブレーキ、車軸、空気圧等、毎日、始業前に時間をかけて点検し、万全の整備を心掛けるなど、点検整備に努めた。

また、貸し出し時、お客様に安全運転について注意事項を説明し、安全利用を呼び掛けるとともに禁止事項や貸自転車であることが一目でわかる「レンタル中」のステッカーを取り付けた。

待ち時間が発生した場合には待ち時間を活用して坂道でのスピードの出し過ぎ防止や園内を通行する SL バス・馬車との接触防止等について注意を呼びかける等の安全対策も行った。

平成30年4月1日の「北海道自転車条例」施行に伴い、2輪車40台について、傷害賠償・賠償責任補償等が付いた自転車向け保険（TSマーク）に加入する対応を行うとともに、札幌市と協議のうえ、令和元年度から2輪車のヘルメットを用意して安全対策を更に強化しているが、令和2年度に引き続き、令和3年度もコロナ禍により2輪車の貸し出しを中止せざるを得なかった。

### 3) サービス向上について

レンタサイクルの貸し出し場所が中央ゲートの前にあるため、大多数の利用者にとってはレンタサイクルの担当職員が最初に接するさくらんど職員となり、自然とインフォメーションの役割も兼ねる形になっている。園内について説明を求められることも多いので、利用者に必要な情報を的確に、かつ、解り易く伝えられるよう園内案内の充実を心掛けた。また、イベント開催日には、イベント内容を記載したチラシを置く等の対応も行った。

### 4) 今後の課題

依然として4輪車の人気は高く、土・日・祝日・夏休みの好天の日には行列ができ、30分以上の待ち時間が発生する課題が解消できていない。利用者ニーズに対応した台数の確保が課題である。

また、4輪車（43台）のうち19台は経年劣化が激しく、近々に更新が必要となっているが、令和3年度末に札幌市が新車8台を購入して劣化の激しい8台を更新した。一般的に販売されている自転車では無いため一度に大量の更新は困難であるが、今後も継続的に更新対応を行っていくことが求められる。

## 6. 炊事広場

4月29日～11月3日までの期間、毎日9時から16時まで入園者に炊事広場を利用して頂くところであるが、令和2年度に引き続き令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のために炊事広場は閉鎖となり、利用を休止した。

令和3年度末に札幌市が木製ベンチを大量に購入して経年劣化したベンチを更新した。令和4年度、炊事広場の利用が再開された際は、適切な管理を行い、多くの市民に新しい木製ベンチを使用して快適に炊事広場を利用して頂けるよう努める。

従来より、利用者が増えすぎて芝生の上やエリア外にはみだして利用したり、不法投棄されたゴミをカラスが荒らす等の問題が発生している。更に近年のアウトドアブームに加え、コロナ禍によりキャンプ等の人気が高まっているため、今後、更に利用者が増えてキャパシティを超える可能性も考えられる。これらの問題にどう対応していくかが今後の課題である。

### (3) 農業者と消費者の交流の場を提供する業務

#### 1. ファーマーズマーケット事業運営

##### 1) 本事業の目的

農業者が消費者に農産物を対面販売（直売）することで、都市と農業とを直接的に結びつけ、対話などにより消費者の意見や要望を把握することを目的として運営した。

また、地元で収穫した新鮮で安心な農畜産物の販売を促進することで「地産地消」の推進を視野に入れ、事業展開を図った。

##### 2) 事業展開

ファーマーズ会員による販売は、主にイベントの開催時と土・日・祝に一般利用者の妨げとならないよう、また、新型コロナウイルス感染拡大防止の対応を行って、さとらんどセンターポーチ、交流館で実施した。

##### 3) ファーマーズ会員との情報の共有

会員に対しては、「さとらんど通信」、ホームページにて事業情報を共有し、イベント時には事前に連絡（FAXと郵送）して出店連携を密にした。

関係法令の遵守や食の安全については、意見交換会等で留意するよう働きかけているが、令和3年度の意見交換会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため取り止め、書面にて今年度の報告と来年度の計画等を報知するとともに、関係法令の遵守や食の安全について留意するよう働きかけ、利用者の意見や要望等についても会員に連携した。

##### 4) 会員募集のホームページ活用

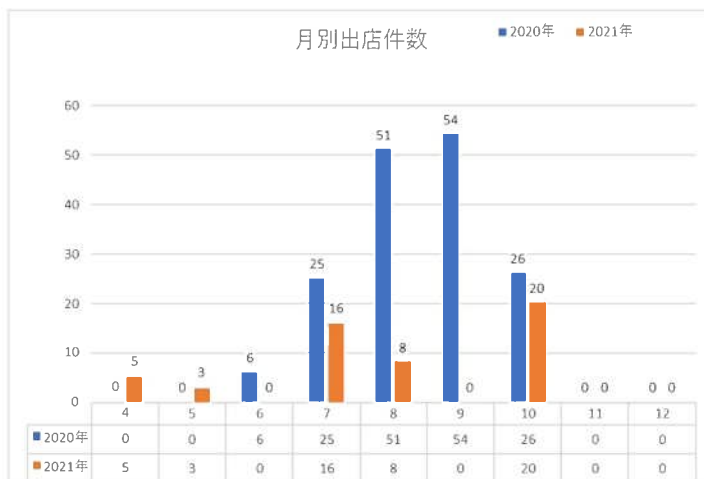
会員の新規募集を図るためにホームページにてファーマーズ会員の募集を行い、令和3年度は1件の応募があった。

##### 5) 実施結果

令和3年度は、コロナ禍により5月3日～7月11日、8月27日～9月30日の期間はさとらんどの営業がほぼ休止状態となったため、出店可能日が激減し、3回行ったイベント開催日と他事業を行った土・日・祝日にセンターポーチ及び交流館内にて、会員自ら生産した農産物を対面販売し、仕様書の要求水準に則して事業を運営した。出店者には販売用テーブルや椅子、テントを用意した。コロナ禍により令和3年度の延べ出店件数は52件に止まった。（前年度162件）



FM会員ホームページ



FM会員月別出店回数

## 2. 「札幌市の農業施策との連携事業」運営

令和3年度は、「さっぽろとれたてっこ」や石狩管内の農畜産物の発信拠点のひとつとして、そのPRと販売に係る事業運営を行った。今年度の事業運営は、昨年を引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催予定日数の約4割が中止を余儀なくされた。よって、開催が可能となった7月の第三週および10月の第三週は週末型（土・日）で催事を計画して展開、8月の第一週から第四週は、農産物が豊富な時期として毎日営業を行った。

内容は、農作物のPR販売や交流館内にサテライトコーナーを設置して、さっぽろ連携中枢都市圏12市町村（札幌市・小樽市・岩見沢市・江別市・千歳市・恵庭市・北広島市・石狩市・当別町・新篠津村・南幌町・長沼町）の情報を集約、発信する事業を展開した。

### 1) さとらんど交流館における農畜産物の扱いとその目的

石狩管内5つの農協（JAさっぽろ、JA道央、JAいしかり、JA北いしかり、JA新しのか）の協力で、「さっぽろとれたてっこ」や石狩管内で収穫された農畜産物のPRを行うとともに、地産地消活動を通じて、フードマイレージの削減、生産・流通にあたっては、環境に配慮した取り組みの拡大を目指した。同時に、札幌の特産物のPR強化等を通して、現代社会における農村と都市との共生を目指す事業に努めた。

### 2) 運営経過

令和3年度も前年度に引き続き、コロナ禍による臨時休業を余儀なくされ、利用者数は大幅に減少した。

5月はゴールデンウィークと野菜苗の販売期間、6・7月は週末ごとに各催事（フェア）を立ち上げ、農畜産物のPRと販売を行う予定であったが、5月は2日間を除き中止とし、また、6月は全日程、7月は第二週までを中止としたため、その期間のさとらんど市場の利用者数は3,069人で、前年度(7,674人)を大きく下回った(前年度比40.0%)。

8・9月は「初秋の農畜産物月間」、「秋の農畜産物月間」と称して各市町村のサテライトコーナーを設置して毎日営業を行う予定であったが、運営が可能な期間は8月の第一週から第四週までに限られたため、さとらんど市場の利用者数は5,856人と、この期間も前年度(21,690人)を大きく下回る結果となった(前年比27.0%)。

10月は、再び週末ごとの催事（フェア）を行ったが、最終週である第三週のみ営業に限られたため、利用者数は1,416人(前年度3,513人)で、前年度の約半数にも満たない結果となった(前年度比40.3%)。

しかし、5月のゴールデンウィーク中に運営した2日間を令和元年(令和2年は臨時休業)同日と比較した場合、927人(令和元年525人)と76.6%増加し、売上は328,860円(令和元年130,360円)と152.3%増加した。また、7月の運営期間中と前年同日を比較した場合、利用者数は3,069人(前年3,942人)と22%減少したが、売上は901,730円(前年876,480円)と2.9%増加している。このことから、さとらんど市場の利用者、及び、売上の減少は、利用者離れによるものではなく、コロナ禍による休業日の増加によるものであると判断でき、令和3年度の利用者数減少は、やむを得ない結果であったと言える。

市場を開催する期間の土・日・祝日は、交流館内でさとらんどカフェを設置した。来園者が憩いの場として活用できる休憩スペースは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため屋外テラスに設置、ソーシャル・ディスタンスを十分に確保し、出来る限りサービス向上に努めるとともに、交流館での地産地消事業を市民に対して広くPRした。

なお、運営期間中、さっぽろ連携中枢都市圏 12 市町村の協力により、都市近郊型農業のしくみや、地元で生産される農産物・加工品を紹介するリーフレットを展示配布し、地産地消に関し、利用者が効果的に理解できるよう努めた。

また、各催事(フェア)に合わせて農産物解説を記した黒板式パネルを設置し、多くの来園者が野菜の知識を深められるような売り場作りを目指した。

農業関連団体とは毎週、仕入とともに情報交換を行って運営に反映させるよう努力した。

### 3) 各 J A からの仕入れ状況

運営期間中における各 J A 別仕入れ割合は、J A さっぽろが全体の 44.0%、J A いしかり 2.5%、J A 北いしかり 14.2%、J A 道央 32.4%、J A 新しのつ 2.0% で地元 J A さっぽろに依存する割合が圧倒的に多かった。

仕入方法は、J A さっぽろに限り毎週木曜日に向こう一週間分を発注し、次週の月～金のほぼ毎日納品の体制をとったが、その他の J A とは不定期に必要なに応じて発注する体制ですすめた。

### 4) 農畜産物の仕入れと売上

令和 3 年度はコロナ禍により、臨時休業を余儀なくされた期間が前年度よりも長期に渡ったため、仕入れと売上は大幅に減少した。

5 月は、大勢の集客と売上を見込める「苗ものフェア」を予定していたが中止、野菜苗やハーブ苗各種は、生産者が種の発注から播種、栽培することを逆算して発注することから、今年度販売分は昨年中には発注済であった。よって、約 15,000 ポットにも及ぶ野菜苗やハーブ苗各種は販売の機会を失い、大きな損失を受けた。(その後も 6 月は全日程、7 月は第二週まで臨時休業)

7 月は第三週より営業を再開、7 月は例年、農産物の種類が増加する時期であるため、「ブロッコリーフェア」、「夏野菜フェア」では各 J A の協力のもと、可能な限り多品目の農産物の仕入に努めた。

8 月は、「トマトフェア」、「サッポロスイカフェア」等、各催事(フェア)が毎週盛況であったほか、前年度に引き続き「とうもろこしフェア」は絶大な人気となり、イエロー種の「ゴールドラッシュ」、ホワイト種の「ロイシーコーン」など、とうもろこし各種を合計約 1,000 本販売した。とうもろこしに関しては、お盆期間中も連日好調に売上を伸ばし、また、それに伴って連日安定した仕入を行うことが出来たことにより、平日であっても一日の売上目標金額を大幅に上回る日が続いた。また、「大浜みやこかぼちゃフェア」では、年々地名度が上がっていることから、地方発送の需要も増加し、合計約 200 玉を順調に P R ・販売することが出来た。(第五週の「新じゃがフェア」は臨時休業)

しかし、9 月は、コロナ禍により再び全日程が休業となったため、今や絶大な人気となった札幌黄玉ねぎを P R ・販売予定(前年は合計約 6,100 kg を販売した)であった「収穫市」、「玉ねぎフェア」の実施を見送る結果となった。

また、毎年約 30 品目にも及ぶ多品種の南瓜を P R ・販売予定(前年は合計約 500 玉を販売)であった 10 月第一週の「パンプキンフェア」も臨時休業とした。

しかし、10 月は第三週の「新米フェア」から営業を再開、石狩管内新篠津産の「おぼろづき」をはじめ、蘭越産・美唄産の「ゆめぴりか」、岩見沢産の「あやひめ」、「ゆきさやか」、当別産・厚真産の「ななつぼし」、知内産の「ふっくりんこ」等、石狩管内産を中心としながら更に生産地域を拡大して、新米を各種取り揃えて P R ・販売することが出来た。

### 5) 具体的な運営内容

#### ① さっぽろ連携中枢都市圏のサテライト機能の充実

さっぽろ連携中枢都市圏 12 市町村の農業を中心とした P R コーナーを多くの来園者の目にとまるよう、交流館のエントランス内に設置した。札幌市経済

観光局ほか各市町村が発行するガイドブックを配布し、来園者に対して12市町村の農産物や特産物のPRを行った。PRコーナーを交流館のエントランス内に設置することで多くの来園者が興味深く手に取り、冊子を持ち帰る姿が多く見受けられた。

## ② さとらんど市場の売場づくり

石狩管内5つの農協の協力により、「さっぽろとれたてっこ」や石狩管内で収穫されたその時期一番の旬の農産物をテーマに催事(フェア)を実施、常に地産地消をPRするとともに、来園者の目を楽しませ、手に取り易いディスプレイと空間づくりを目指した。

また、催事のテーマに合わせて農産物のクイズや解説を記した黒板式パネルを掲示し、農産物の理解を深めてもらうことに努めた。単に野菜を売るだけのスーパーや直売所と同じような施設ではない、という差別化ができた。



① 地産地消PRコーナーの設置



② さとらんど市場の催事(フェア)の様子

## ③ 農産加工品の充実

札幌の玉ねぎ「札幌黄」を使用した「札幌黄玉ねぎスープ」や札幌市手稲区の特産品である「大浜みやこ南瓜」を使用した「大浜みやこクッキー」、札幌大球キャベツを使用した「乳酸発酵キャベツ」など札幌特産品の加工品、石狩管内の養豚場で生産された豚肉を原材料にしたソーセージ、また、岩見沢産のおかずみそや、洞爺湖町の特産である赤紫蘇を原材料に使用したドレッシングなど、道内産の加工品は一部、石狩管内以外からも取り寄せて品揃えを年々少しずつ拡大し、買い物をより楽しめる雰囲気づくりに努めた。特に「大浜みやこクッキー」は、大浜みやこ南瓜が出回っていない時期にも、その産地や特徴などを掲示、大浜みやこ南瓜をさらに周知していただけるよう力を注いだ。

## ④ 石狩管内のブランド米のPRとその販売コーナーを設置

J A道央(う米蔵)、J A新しのつ(田楽福)など各J Aが扱っている札幌圏の米を中心にPR、販売した。特にJ A新しのつの田楽福(おぼろづき)は人気が高く、札幌市内で取り扱っている販売店が少ないことから、定期的に購入する利用者が多かった。地産地消の定着に寄与している一例といえる。



③ 農産加工品の充実



④ 石狩管内ブランド米販売コーナーの設置

### ⑤簡単レシピ(料理)

催事のテーマや旬の農産物に合わせた野菜料理レシピを作成し、レシピのコーナーや各農産物そばには常時約40種類のレシピを置き、自由に持ち帰りができる体制を整えた。レシピの更新を楽しみにしている利用者も多く、初めて入荷した新品種や普段馴染みのない珍しい農産物についても、興味を持っていただけるよう常にレシピを更新し、作成するよう努めた。その結果、レシピを参考に農産物を購入する利用者の姿も多く見受けられ、地産地消の拡大に寄与していることが実感出来た。

### ⑥ポップ

ポップは、野菜の名と価格だけを表記するのではなく、その野菜の産地と野菜の特徴をできるだけ明記してPRを行った。そのため、ポップを参考に農産物を購入する利用者や、ポップを見て農産物に興味を持つ来園者が相談員や職員とコミュニケーションを取る姿がよく見受けられ、結果的に市民が農産物に対する知識を深める一助となっている。



⑥ ポップの工夫



⑦さとらんどカフェの様子

### ⑦さとらんど酪農ゾーン「ミルクの郷」のPR

札幌市とその近郊で酪農を営む生産者から集められた生乳を扱う工場とその乳製品を広く知っていただける様、「ミルクの郷」リーフレットを交流館窓口前に設置した。乳製品に関しても地産地消の取り組みが市民に浸透するよう、今後もPRに努めたい。

### ⑧遊び広場の設置・充実

例年、「こどものひろば」と称し、キッズトンネルやお絵かきコーナーを設置、無料開放して市民サービスの向上に努めてきたが、令和3年度も昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、設置を控えた。

### ⑨さとらんどカフェの設置

交流館内で「さとらんど市場」を開催する期間の土・日・祝日は、さとらんどカフェを設置し、コーヒーなどの飲料やカレーライスなどの軽食、季節に合わせてソフトクリームなどを提供し、市民サービスの向上に努めた。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため屋外テラスに休憩スペースを設置、ソーシャルディスタンスを十分に確保して運営を行った。

### ⑩園芸相談員による農産物のPR強化

各フェアや農産物の旬に合わせて園芸相談室の相談員による、農産物の解説や料理方法、保存方法などを紹介しPRを行った。

園芸相談員は主に日曜日の配置であったが、それに目掛けて各フェアで販売の野菜の品種や特性について熱心に質問する利用者も見受けられ、それを参考に好みにあった品種の野菜を購入していたほか、市民農園利用者をはじめ、家庭菜園を楽しむ方々から栽培方法の問い合わせ等、園芸相談員を有効に活用する利用者の姿も多く見られた。

⑪地産地消PRコーナーの設置

さっぽろ連携中枢都市圏サテライトコーナー(下記 交流館配置図 エントランスホール内)には、各市町村が配布するリーフレットやガイドブックを展示、自由に手に取っていただける体制を整えた。

また、来園者に対して地産地消への理解を促すとともに、さっぽろの農畜産物ブランド「さっぽろとれたてっこ」や、札幌圏で収穫された農畜産物のPRや紹介パネルを掲示(下記 交流館配置図 レジ横)、ホール内では販売を通じて来園者に地産地消のPRに努めた。

その他、手稲区山口産の「サッポロスイカ」、「大浜みやこ南瓜」は8月にPRと販売を行った。しかし、今年度は残念ながらコロナ禍による休業のため、東区産の玉ねぎ「札幌黄」については9月にPRと販売を予定していたが中止となった。

今年度は十分なPR販売が出来なかったが、この地産地消PRコーナーの設置により、来園者による札幌圏の農畜産物への関心は高められたと思われる。

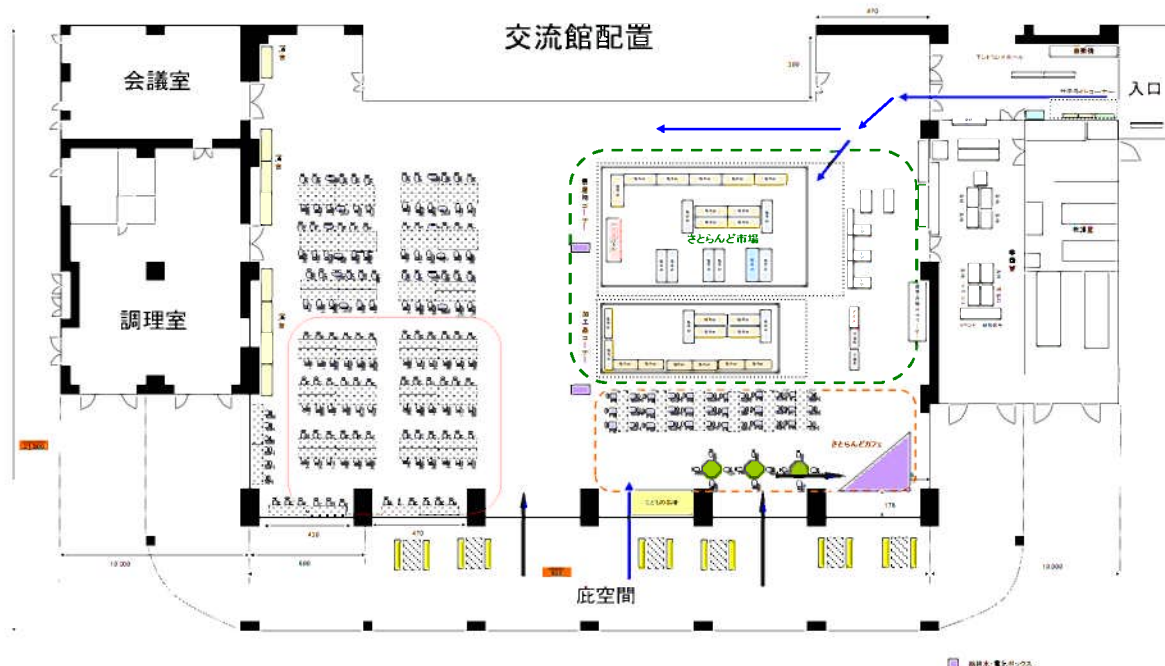


⑪地産地消PRコーナー

6) 共同事業の開催(協力)

令和3年度も昨年引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、JA さっぽろ経済部営農販売課との共同事業の開催は見送りとした。

【さとらんど市場 エリア】





令和3年度、運営期間中のイベントを含めたさとらんど市場の利用者数は、12,036人、前年度と比べると20,841人減少している。これはコロナ禍により、5月(2日間を除く)と6月、7月の第二週までに加え、8月の第五週から、10月の第一週までが臨時休業を余儀なくされたことが大きく影響している。

特に、毎年大勢の利用者からの支持と不動の人気を誇る「苗もの市」が昨年引き続き中止となったほか、今年度は、多くの集客を見込める9月の「収穫市」、そして今や絶大な人気となり、昨年は6,100kgの札幌黄玉ねぎを販売した「玉ねぎフェア」、そして毎年約30品種、昨年は合計約500玉を販売した10月の「パンプキンフェア」が中止となり、それらすべての販売を見送らざるを得なかったことが利用者数減少の大きな要因であると考えられる。(令和2年度の「収穫市」では5,592人、「玉ねぎフェア」では1,908人、「パンプキンフェア」では1,398人で、実に減少数の43%を占めている)

上記の理由により今年度は、運営日数が大幅に削減され、7月第三週から8月第四週までの毎日営業が唯一継続した運営期間となった。

7月の「ブロッコリーフェア」では、北区篠路産と当別産のブロッコリーの他、その仲間であるロマネスコや、目にも鮮やかなパープルカリフラワーなどもあわせて販売を行い、それらの特徴や調理法なども紹介し、PRに努めた。

8月の「サッポロスイカフェア」、「大浜みやこかぼちゃフェア」は、ともに手稲区山口が産地のサッポロブランドであり、特に「大浜みやこ南瓜」は、年々地名度が高まり、地方発送の需要も増えてきたことから、地道なPR活動に対する成果の手応えを今年も感じることができた。続いて毎年大人気の「とうもろこしフェア」では、清田区真栄よりイエロー品種の「ゴールドラッシュ」や「恵味スター」、バイカラー品種の「しあわせコーン」、北区篠路よりホワイト種の「ロイシーコーン」など多品種が市場を彩り、約1,000本を完売することが出来た。

10月の「新米フェア」では、8月の第五週から1か月以上臨時休業し、再開の告知も不十分な中、この時期を楽しみにしていたというリピーターの利用者が今年も数多く訪れ、開店前から並んで複数個購入する姿も見受けられた。ここでも地道なPR活動に対する成果の手応えを感じることが出来た。その背景には、各JAや石狩管内近郊の優良米生産農家の協力のもと、品種により食味の違いを紹介し、また、利用者の手に取りやすい価格に設定してPR販売したことが要因としてあげられる。

札幌市、及び、さっぽろ連携中枢都市圏の農業関連団体との連携を図り、農業全般についての取り組み等を利用者に適切に紹介する、交流館を積極的に活用する等、仕様書の要求水準に則して事業の運営を行った。

野菜が多く収穫される8月(9月は臨時休業)は特別運営体制をとり、積極的に交流館を活用し、地産地消PR事業を推進した。その他、さっぽろ連携中枢都市圏12市町村における農業や、特産物等の情報発信を実施した。

今年度はコロナ禍の影響により、昨年同様、郊外にある農産物の直売所と類似するさとらんど市場の利用者の増加傾向は続くと思われた。しかし、5月から緊急事態宣言が発令され、その後もまん延防止等重点措置による影響で臨時休業が長期に渡り、当初予定していた運営期間の4割程度に留まったため、利用者数も激減する結果となった。

令和4年度もウィズコロナの情勢は変わらないものと思われる。規制が緩和され、さとらんど市場がまた運営できるよう、より一層の快適な店内の空間作りと動線の確保、「さっぽろとれたてっこ」、「石狩管内農畜産物」の周知を図るため、掲示パネルの設置等、地産地消の取り組みもあわせて推進するよう努力する。また、コーヒーや軽食などを提供するさとらんどカフェも引き続き設置し、サービスの向上を図り、交流館での地産地消事業を市民に対して広くPRしたい。

※添付書類「さとらんど市場事業 運営期間と催事内容」参照

## (4) 農業に関する情報の収集・提供業務

### 1. 農業に関する情報の収集・提供業務

#### 概要

都市化が進んだ札幌では、安全な野菜づくりや子どもの自然学習、家族団らんの場として、「家庭菜園」や「市民農園」が注目されており、野菜づくりを楽しみたい市民を応援するために、市民にとって有益な情報を集約し、ホームページで提供することに努めた。

#### 内容

家庭菜園や市民農園に取り組む市民にとって有益な農に関する情報をホームページで提供した。

- 1) さっぽろ農学校入門コースの講義VTR（平成25年迄収録した講義）
- 2) 基本的な野菜の育て方
- 3) 野菜栽培 Q&A 更新
- 4) 野菜の解説
- 5) 野菜クイズ
- 6) 食育講座（さとらんど野菜を使った簡単レシピ）

※「サッポロさとらんど」ホームページのアドレス

<http://www.satoland.com/>

※さとらんどホームページは、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインを重視し、公共サイト運用ガイドラインとして総務省の「みんなの公式サイト運用ガイドライン」を参考に組み、改修を行った。

#### ○取り組み

- ・アクセシビリティ方針・評価表・対応を公開
- ・ウェブコンテンツJIS X8341-3:2016の適合レベルAAに準拠することとし、1年に1回試験の実施と公開を行った。  
(Webアクセシビリティ検査と目視検査 NPO法人札幌チャレンジドで実施)
- ・ホームページの運用にあたっては、「札幌市の公式ホームページガイドライン」に準拠し構築した。
- ・令和3年度、ホームページの常時SSL化を行った。

## 2. 農業振興イベント業務

札幌市及び近郊の農畜産物への理解を深め、農業の振興に寄与するイベント事業を実施した。令和3年度は、主催するイベントを8回計画し、7月の4連休にソーシャルメディアを活用したイベントを追加し、9回の開催予定としていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため3回のみで開催となった。

なお、各イベントとも開催にあたっては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として北海道スタイルの実践を行い、安全な空間を確保できるよう努めた。また、食品の管理や一般利用者の妨げにならぬよう十分に配慮した。

### <開催イベント>

1) オープニングフェア 2021	4/29	1日間		中止
2) スプリングフェア 2021	5/1～5/5	5日間		中止
3) さとらんどふおとらんど	7/22～25	4日間	入園者	10,600人
4) ファーマーズ大集合	8/21、8/22	2日間		中止
5) さとの収穫市 2021	9/18～9/20	3日間		中止

※代替イベントとして「オンラインさとの収穫祭」をYouTubeで生配信した。

(9/20開催)

6) たまねぎフェア 2021	9/25、9/26	2日間		中止
7) パンプキンフェア 2021	10/2、10/3	2日間		中止
8) 新米・新そばフェア 2021	10/16、10/17	2日間	入園者	3,200人
9) さとの冬まつり	1/16	1日間	入園者	3,000人
計				16,800人
				(令和2年度 76,200人)

### 1) オープニングフェア 2021

日時:2021年4月29日(木祝)

場所:さとらんど園内(センター、交流館)

入園者数:0人(昨年 中止)

#### ◎内容

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった。

### 2) スプリングフェア 2021

日時:2021年5月1日(土)～5月5日(水祝)

場所:さとらんど交流館

入園者数:0人(昨年 中止)

#### ◎内容

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった。

### 3) さとらんどふおとらんど

日時:2021年7月22日(木祝)～25日(日)

会場:さとらんどセンター

入園者数:10,600人

◎内容

オリンピック開催のため、4連休になった今年、前年度から取り組み始めた SNS の拡散力を利用して、さらにさとらんどを PR しようと企画した。連日 30℃ を超える猛暑の中、来園者数は伸び悩んだが、さとらんど内で撮った写真を自身の SNS にアップして参加するフォトスポットラリーには、ご家族連れや若い世代のグループの方に参加いただき、好評だった。また、ファーマーズマーケットでは、トマトやナスなど数種類の夏野菜の販売を行なった。



4) ファーマーズ大集合～あおぞら直売市～

日時：2021年8月21日（土）・22日（日）

会場：さとらんど交流館

入園者数：15,400人

◎内容

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった。

5) オンラインさとの収穫祭 2021～地産地消推進・SDGs アクション～

※さとの収穫市 2021 の代替イベント

日時：2021年9月20日（土） 10:00～14:00

会場：さとらんど交流館

入園者数：0人（昨年 39,100人）

◎内容

9月18日（土）～20日（月祝）に予定していた「さとの収穫市 2021」は、新型コロナウイルス感染拡大のため、緊急事態宣言期間中となり通常のイベント開催を断念し、オンラインでの開催とした。

食育講座を中心に、野菜にまつわるクイズや野菜を使った実験を行い、食と農、地産地消やその取り組みが SDGs につながっていることなどを含める内容と園内紹介ビデオやファーマーズ会員の紹介などさとらんどの事業も盛り込んだ内容で配信した。

さとらんど公式 YouTube チャンネルにアーカイブを残し、令和 4 年 2 月現在、1000 回を超える視聴回数となっている。



## 6) たまねぎフェア 2021

日時：2021年9月25日（土）、26日（日）

会場：さとらんど交流館

入園者数：0人（昨年7,700人）

### ◎内容

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった。

## 7) パンプキンフェア 2021

日時：2021年10月2日（土）、3日（日） 10:00～16:00

会場：さとらんど交流館

入園者数：0人（昨年4,700人）

### ◎内容

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった。

## 8) 新米・新そばフェア 2021

日時：2021年10月16日（土）、17日（日）

会場：さとらんど交流館

入園者数：3,200人（昨年9,300人）

### ◎内容

2日間とも、風が強く、気温が低い中ではあったが、交流館入口には開場前から列を作り、午前中、交流館内はたくさんのお客様が訪れた。

新米は、新篠津村と当別町（石狩管内）で収穫したお米と岩見沢市、厚真町、知内町、蘭越町、美唄市のお米を取り揃え販売した。銘柄は“ゆめぴりか”、“ななつぼし”、“ふっくりんこ”、“おぼろづき”、“あやひめ”、“ゆきさやか”で、5kg袋を主として他に2kg袋、3kg袋の米を仕入れ販売体制をとった。前年度よりも1.5倍量の計200袋840kgを販売し、ほぼ完売した。また、さとらんど農園産の新米ゆめぴりかも5kg、3kg、2kg、1kgを計40袋販売し、完売した。

新そば販売は、各日30パックと予定より多く準備ができたが、販売開始後30分もしないうちに完売となった



## 9) さとの冬まつり

日時：2022年1月16日（日） 10:00～15:00

会場：さとらんどセンター

入園者数：3,000人

### ◎内容

外で実施している冬のレクリエーションと合わせて行うことで、外でも中

でも楽しめるように企画した初のイベント。悪天候な日々が続いた後の久々の良い天気の日曜日となり、イベント開始前から続々と家族連れが訪れた。飲食店がないことから、お昼前に帰る客もみられたが、昼からも客が途切れることはなかった。

もちつき体験やクイズラリーなど様々なアトラクションを用意し、それぞれがたくさんの参加者で賑わいをみせた。

また、ファーマーズマーケットでは、自家製の焼き芋を真空パックで販売するなど農閑期の工夫もみられた。



イベント事業は、出店者や来園者の理解と協力を得て無事に終了できた。

令和3年度の主催イベントは3回開催して、イベント入園者数は16,900人（前年度6回開催76,200人）となり昨年度よりもさらに激減した。今年度もコロナ禍により中止、又は、規模を縮小せざるを得ない状況であった。

一方で、初めてオンラインでのイベントを開催したことは、成果であると共に、「今後のイベント事業はどのような方向性で取り組んで行くべきであるのか」を問いかける新たな課題を生んだ。

#### ※共催イベント実施概要

##### 1) イベント名「第7回札幌ガレット祭り」

中止

開催予定日：2021年6月25日（金）～27日（日）

主催：北海道ダットンソバ生産者協議会

会場：さとらんど交流館とその外周

入園者数（全体）： 0人（昨年 中止）

##### 2) イベント名「第3回たまごかけごはんフェスト」

中止

開催予定日：2021年7月3日（土）、4日（日）

主催：279ど～みん'ずCaféプロジェクト

会場：さとらんど交流館とその外周

入園者数（全体）： 0人（昨年 中止）

##### 3) イベント名「さっぽろ星まつり2021」

中止

開催予定日：2021年8月28日（土）・29日（日）

主催：札幌市青少年科学館指定管理者

公益財団法人札幌市生涯学習振興財団

会場：さとらんど交流館とその外周

入園者数（全体）： 0人（昨年2,350人）

- 4) イベント名「第 18 回日本ダッタン新そば祭り」 中止  
開催予定日：2021 年 9 月 3 日（金）～5 日（日）  
主催：北海道ダッタンそばの会  
会場：さとらんど交流館とその外周  
入園者数（全体）： 0 人（昨年 中止）
- 5) イベント名「ツルハグリーンウォーク 2021」 中止  
開催予定日：2021 年 9 月 20 日（月祝）  
主催：株式会社 STV ラジオ  
会場：さとらんど交流館とその外周  
入園者数（全体）： 0 人（昨年 開催予定なし）
- 6) イベント名「元気市」 中止  
開催日：2021 年 10 月 10 日（日）  
主催：オイシックス・ラ・大地株式会社  
会場：さとらんど交流館とその外周  
入園者数（全体）： 0 人（昨年 中止）

※今年度の共催イベントは、コロナ禍のためすべて中止となった。

## (5) 農業に関する研修・講習等の場の提供業務

### 1. 市民農業講座にかかる企画・運営

#### 1) さっぽろ農学校入門コース

4月から約6か月間に亘って、野菜栽培について学びたい、家庭菜園や市民農園を楽しみたいという方を対象に野菜栽培について講義形式で学ぶ「さっぽろ農学校入門コース」を計画した。ただ、コロナ禍のため計画どおりの開催は出来ず、4月に3回開催した後緊急事態宣言が発令となり、宣言解除後に再開したものの1回開催しただけで他の回は中止せざるを得なくなり、結果、全1回のうち4回の開催に止まった。

注：コース受講者には、コース受講料を全額返金しました。

#### ① 募集内容

(開催期間)	令和3年4月11日～9月5日の日曜日とし、全18回(36講義)
(時間)	1 講目 9:30 ～ 10:30 休憩 10:30 ～ 10:45 2 講目 10:45 ～ 11:45
(受講料)	全18回のコース受講 8,000円、 当日のみの受講 500円
(募集期間)	令和3年2月12日～3月20日
(募集定員)	100名(コース)、40名(当日)
(応募者数)	86名(コース)
(講義内容)	野菜栽培の基礎から始まり、各種野菜、果樹、ハーブ等の栽培要点・品種の特性・管理・予防等の高度な技術的内容、晩夏から晩秋に至っては家庭でできる農産加工品貯蔵、翌年に向けての畑の管理等の指導で構成した。 その他、カリキュラム以外で年8回の現地集合研修会、及び、年3回のさとらんど農園案内への参加も呼び掛けた。

#### ② 実施内容

##### I. 募集等の状況

札幌市関係施設へのポスター及び募集要項の配布、新聞、雑誌での募集広告、札幌市教育委員会の協力による札幌市内全小学校の先生を対象とした募集要項の配布等を実施して幅広く募集活動に努めた。

受講者は86名と近年になく多数で前年度の34名を大きく上回った。

##### II. 土壌分析(pH)

希望する受講生の土壌分析を実施した。総数47点の土壌分析希望があり、札幌市農業支援センターの協力を得て4月下旬に実施し、今後の対策等の

コメント(処方箋)を明記した上で4月下旬には受講者に結果を連絡した。

栽培する土壌の理解につながり、受講生からは好評であった。

##### III. さとらんどホームページでの動画配信

これまで録画した講義内容をさとらんどのホームページで継続公開した。

#### 2) 現地栽培講習会

市民が気楽に参加して家庭菜園の勉強が出来る機会をつくる目的で、作物の生



育段階に合わせた内容で市民農園栽培相談員が講師を務める現地栽培講習会を計8回計画した。

しかしながら、コロナ禍のため受講者の大半を占める農学校がわずか4回の開催で中止となったため、現地栽培講習会に参加する人はいなかった。

### 3) さとらんど園内ほ場案内

さとらんど農園で栽培されている作物とその栽培方法について理解してもらう目的で3回計画したが、コロナ禍により中止に追い込まれた。市民の農業講座（農学校＋現地栽培講習会＋園内圃場案内の合計）の合計参加人数は農学校が途中で中止になってしまったことが大きく影響し、総数317名で、令和2年度の27名を上回ったものの要求水準を大きく下回る結果となった。

令和4年度は、参加者増加のため募集方法を充実させると共に、参加者にとってより魅力的な講座となるよう講座内容の充実を図り改善に努めたい。

何よりも、熱心な受講希望者のためにもコロナ禍が一日も早く終息して正常な状態のもとで市民農業講座を実施出来ることを祈りたい。

### 4) その他（研修・講習）

#### ① 研修・講習会

例年、10回以上開催しているが、令和3年度はコロナ禍の影響が大きく、多人数での研修は殆ど実施できなかった。

その中で、新型コロナウイルス感染予防対策を十分とりながら「市民農園利用者」、「札幌黄オーナー会員」（屋外）、「札幌大球オーナー会員」（屋外）等に対して講習会を実施した。

※別紙「農に関する研修対応一覧」参照

#### ② ミニ講座

手づくり体験を中心に、体験内容を充実させるため、利用野菜に関するミニ講座を実施した。

主なものとしては、味噌づくり体験の「大豆の話」、ニシン漬体験の「札幌大球の話」、こんにゃく作り体験の「こんにゃく芋の話」などで計13回実施した。



ニシン漬講座で「札幌大球の話」

※別紙「園芸相談員によるミニ講座対応一覧」参照

#### ② 視察・研修の受け入れ

例年、20件前後の視察受け入れ実績（うち約半分が韓国）があったが、令和3年度はコロナ禍による人流の抑制に加え、日韓の政治経済問題もあって前年度に引き続き、受け入れは実績はゼロとなった。

## 2. 園芸相談業務

市民農園栽培相談員は、4/29～9/26の期間、毎週、土、日、祝日（計55日間）、午前10時から午後4時まで、市民農園利用者に対する直接相談を中心に、電話での問い合わせを含めて、野菜、花き等の相談に応じた。

新型コロナウイルス感染拡大防止のために、屋内での相談を取り止め、巡回を主体に、一部電話で相談に対応した。

園芸相談員は、主にさとらんどセンターと交流館において、在勤日は毎日対応し、相談員が休暇の日には受付担当が相談内容を受理し、後日、相談員が対応することで年間を通じて栽培相談に対応した。

- 1) 市民農園栽培相談員による令和3年度の相談件数は計2,593件で、前年度（2,063件）より530件増加した。

園芸相談員による相談件数はコロナ禍によりさとらんど市場の休業期間が増加した影響もあって計1,146件に止まり、前年度（1,523件）より377件減少した。園芸相談合計では3,739件で、コロナ禍の影響が大きく要求水準（4,400件）には達しなかったものの、前年度（3,586件）より153件増加しており、さとらんど市場の営業期間がわずか42日（対前年度比48日減）に止まったことを考慮するとかなりの高水準を維持したと考えられる。

※添付書類「園芸相談件数一覧表」参照

- 2) 相談内容を作物の種類別に見ると、例年のごとく果菜類が最も多く、次いで根菜類、葉茎菜類の順であった。その他作物（花、ハーブ等）に対する相談は極めて少なかった。

作物別相談件数割合

	果菜類	根菜類	葉茎菜類	花	ハーブ	その他	計
%	49.7	28.4	21.0	0.0	0.3	0.6	100

- 3) 相談の具体的内容は、全体的には収穫に関するものが最も多く、次いでかん水、土壌・肥料、病害虫の順に多かった。今年度の特徴として、夏期間の高温乾燥によりかん水に関する相談が例年になく多かった。

内容別相談件数割合

	播種	定植	かん水	収穫	整枝剪定	病害虫	土・肥料	その他	計
%	9.9	6.0	17.8	21.9	11.6	8.4	14.1	10.3	100

- 4) 特に関心の高い相談内容に関してはホームページの中に「野菜栽培Q&A」コーナーを設置し、一般市民にも公開した。これまでに延べ156件を公開済み。

長い指導経験を有した人が相談に応じているので利用者からの評価は高く、特に市民農園を利用している栽培初心者にとっては実に心強いとの声が多数寄せられる状況は今年度も変わらなかった。

コロナ禍によって農園の収穫体験参加者が急増したように、市民農園や家庭菜園に対する関心が高まることも考えられ、栽培に関する相談は今後も多数寄せられるものと思われる。市民の相談ニーズに応えられるよう努めていく。

### 3. 貸室管理運営業務

札幌市農業体験交流施設条例及び使用承認要領等に従い、施設の使用申し込みの受付、使用の承認、利用料金の徴収等、貸室管理運営業務を適切に行った。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、5月3日～7月11日、8月2日～9月30日はセンターハウスの貸室の貸し出しを中止した。交流館は、4月29日～7月11日、8月2日～9月30日の期間、貸室の貸し出しを中止した。（センターハウスと交流館の貸し出し中止時期が一致していない理由は、交流館の貸室は、会議室は狭すぎてソーシャルディスタンスを十分に確保できない、調理室は飲食の感染リスクが高い、ホールは多人数の会合を避けるべきとの理由によるためである）また、7月22日～8月1日は夜間の貸し出しを中止した。

改装工事のため、センターハウスの視聴覚室、及び、第一会議室は、10月1日～12月29日迄貸し出しを中止し、第二・第三会議室は、10月1日～3月31日迄貸し出しを中止した。

センターハウスの料理・農産・畜産の各実習室は、手づくり体験及び講座との併用となるため、それぞれ調理に使用後の消毒や換気に要する時間、ソーシャルディスタンスの十分な確保等を考慮すると貸し出せる機会がかなり限定されてしまうため、原則として貸し出しはせず、感染防止の対応がしっかり行える場合のみ貸し出す対応とした。

※添付書類「貸室利用結果一覧表」参照

令和3年度の利用件数は44件で前年度に比べて3件増加した。コロナ禍により前年度に比べて貸し出し中止期間が増加したことを考慮すると増加件数は少ないもののやむを得ない状況と思われる。

改装により、貸室の状況が変わったため、状況の変化に応じて適切な貸室運営を行うよう留意する。

令和4年度もコロナ禍の影響は続くと考えられるため、感染防止対策をしっかりと行いつつ、貸室管理運営業務を適切に実施していく。

## (6) その他さとらんの設置目的を達成するために必要な業務

さとらんの施設目的を達成するために、施設の機能を最大限に発揮し、利用者サービスを促進するために、必要と考える事業を札幌市と協議したうえで展開した。

### 1. 農業支援センターで生産された農産物等の売払い

札幌市で生産された農産物等の情報提供及び都市型農業に資することを目的として、札幌市との間で必要な事項を定め、協定書を締結のうえ、施設利用者に対して売り払いを行った。

農産物等の名と価格だけを明記するのではなく、その農産物等の特徴をできるだけ明記したポップを付けるように心掛けた。

## 2. 冬期施設活用事業

冬期の施設利用の促進を図るため、雪をテーマにしたレクリエーション事業（スノーモービルによる「バナナボート」や「大型タイヤチューブ」での雪上滑走体験、そり山、雪合戦広場等）を実施した。コロナ禍の中での実施となったが、ソーシャルディスタンスの確保や乗車人数の制限、十分な換気対策など感染防止対策をしっかりと行って事業を実施した。

期間：1月8日（土）～2月20日（日） 時間：9時～16時

※バナナボート、のりのりチューブ、馬そり、えさやりは、上記期間内の土・日・祝日、小・中学校の冬休み期間に10時～12時、13時～15時で実施。

内容：風のはらっぱに、そり山を築造、雪だるま・雪合戦広場を造成し、利用者が無料で利用できるようにした。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ソーシャルディスタンスを充分確保し、消毒液の設置や換気も行ってスノーモービルによる「バナナボート」と「大型タイヤチューブ」での雪上滑走体験と、「馬そり」、トラクターでトレーラーを牽引して冬の園内を遊覧して頂く「トラクター遊覧車」と山羊・羊の「えさやり」を実施した。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、かまぐらの設置は取り止めた。また、コロナ禍の拡大により、「トラクター遊覧車」は1月23日で運行を取り止めた。

利用：バナナボート	5,237人	（前年度比	-2,526人、-32%）
のりのりチューブ	3,031人	（前年度比	-2,026人、-40%）
トラクター遊覧車	727人	（前年度比	-1,728人、-70%）
えさやり	2,022人	（前年度比	+484人、+31%）
馬そり	1,524人	（前年度未実施）	
合計	12,541人	（前回比	-4,272人、-25%）

仕様書の要求水準に従い、風のはらっぱにそり山を築造し、雪だるまや雪合戦を楽しめる広場を造成した。また、スノーモービルによる「バナナボート」や「大型タイヤチューブ」での雪上滑走体験事業も実施した。

コロナ禍のため消毒の実施が困難な「そり山チューブ」の貸し出しは取り止めた。

前年度は、他の施設が改修工事のため冬期事業を休止したこと、土・日・祝日の天候に恵まれたことにより、過去に無い程の利用があったが、令和3年度は、他の施設が改修工事を終えて冬期事業を実施したことと、コロナ禍により自粛ムードが強くなったことが影響して利用者数は減少した。しかし、過去数年の実績から見ると、令和2年度の利用者数が極めて多いため、本来の適正レベルに戻ったと考えるべきである。今後も適切な運営に努める。

## 4 施設の利用等に関する業務

### (1) 使用承認等に関する業務

さとらんどの利用に関して、以下の業務等を行った。

- ・ 条例別表に掲げる施設の使用申込の受付及び使用の承認又は不承認
- ・ 施設の使用に当たって、特別の設備を設け、又は特殊な物件を搬入しようとするときの当該行為の承認又は不承認
- ・ 使用承認等の条件変更、施設の使用停止の命令又は使用承認等の取消し
- ・ 利用料金の徴収事務
- ・ 利用料金の減額若しくは免除又は還付に関する事務
- ・ 入園の制限その他施設の秩序維持
- ・ 札幌市農業体験交流施設イメージキャラクター及びロゴマークの利用許諾

なお、業務の遂行に際しては、利用者の平等利用を確保するとともに、条例、施行規則、取扱要領等に基づき、適切に行うよう留意した。

また、利用料金等の徴収は、現金等取扱規定に基づき適切に行った。

施設が暴力団の活動に利用されないように必要な措置を講じた。

映画等の撮影については、市民利用等に特段の支障が無い限り、積極的に受け入れることとし、撮影対応担当者を配置して撮影申込の受付、撮影の承認又は不承認の決定に係る事務や、撮影の際の立合いを行わせた。

映画等の撮影の申込受付に当たっては、FAX、電子メール等の簡便な方法による申請書の提出も受け付け、利用し易いように配慮した。

使用の承認について疑義が生じた場合や、禁止されている行為の解除等については予め札幌市に確認し、承認のもとに業務を行った。

### 令和3年度の施設の使用承認について

	承認件数	不承認件数	取り消し件数	減免件数	還付件数
さとらんど センター貸室	44 件	0 件	0 件	29 件	0 件
さとらんど 交流館貸室	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
広場	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
撮影	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
イメージキャラクター 及びロゴマーク	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

## (2) 利用の促進に係る数値目標の達成

施設の利用の促進、利用率の向上に向けた取組を行い、利用の促進に係る数値目標を達成するよう施設の機能発揮や利用者サービスに努めた。

令和2年度のさとらんだの利用の促進に係る数値目標と実績は下記のとおり。

	目 標	実 績
◇年間入園者数	= 755,000 人	175,620 人
◇イベント入園者数	= 415,000 人	16,800 人
◇年間体験講座参加者数	= 38,750 人	55,186 人
内訳 収穫体験参加者数		48,828 人
栽培収穫加工等体験者数		520 人
総合学習参加者数		2,269 人
各種手づくり体験参加者数		2,353 人
農業・畜産等各種講座参加者数		1,216 人
◇さっぽろ農学校入門コース等参加者数	= 1,150 人	317 人
内訳 さっぽろ農学校入門コース参加者数		317 人
栽培講習会等参加者数		0 人
◇栽培相談件数	= 4,400 件	3,739 件

令和3年度は、令和2年度以上に新型コロナウイルス感染症が大きく影響した一年であった。2度にわたる緊急事態宣言の発令等で多くの期間で休業を余儀なくされ、イベントのほとんどは中止となった。また、さっぽろ農学校入門コースもスタートしたものの途中で中止となった。そのため、数値目標のうち、達成できたものは年間体験講座参加者数だけであった。これもまた令和2年度と同様に収穫体験参加者数が多かったことに由来する。収穫体験自体も休業期間が大幅に増え、令和2年度の50%強の営業日数に止まったが、1日あたりと1組あたりの体験人数が増加したため、収穫体験参加者数はほぼ令和2年度並みと誠に驚くべき結果となった。他の事業については、コロナ禍での休業期間の増加の影響が大きく、ほとんどの事業が過去最少を記録する状況となった。

令和4年度もコロナ禍の影響は続くものと考えられるが、イベントの見直し、SNS等によるこまめな情報の発信等の取り組みを行って利用促進に努めたい。

## 5 管理業務に付随する業務

### (1) 広報業務

#### 1. 情報誌

『広報さっぽろ』、『イベント情報はこちらでチェック 札幌市からのお知らせ』への情報提供と、情報誌「さとらんど通信」の編集・作成を毎月行った。掲載する内容は、札幌市と連携したうえで札幌市の施策に関する情報も掲載した。情報誌「さとらんど通信」は、区役所、区民センター、まちづくりセンター等の札幌市の施設（全区）に配布した。

#### 2. 園内における広報活動

農業（特に札幌市、及び、近郊の野菜、「さっぽろとれたてっこ」）に関するパネルの展示やチラシの配布等をさとらんど交流館（さとらんど市場）で行い、「食農教育」の広報・PRの強化と知識の啓蒙に努めた。

#### 3. ホームページの活用

「札幌市公式ホームページガイドライン」を参考にしてホームページを運用し、利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理を行った。

また、総務省作成の「みんなの公式サイト運用ガイドライン」を参考にアクセシビリティ方針・評価表・対応を公開し、ウェブコンテンツJIS X8341-3：2016の適合レベルAAに準拠することとし、1年に1回試験の実施と公開を行った。令和3年度は、前年度に検討課題とした「ホームページの常時SSL化」を達成した。

#### ◎令和3年のホームページのアクセス解析（4月から11月）

##### アクセス件数

令和3年のアクセス件数は、252,995件で昨年より486件増加した。デバイス別では、スマートフォンからのアクセスが全体の83%を占め、パソコンからのアクセスは14%であった。

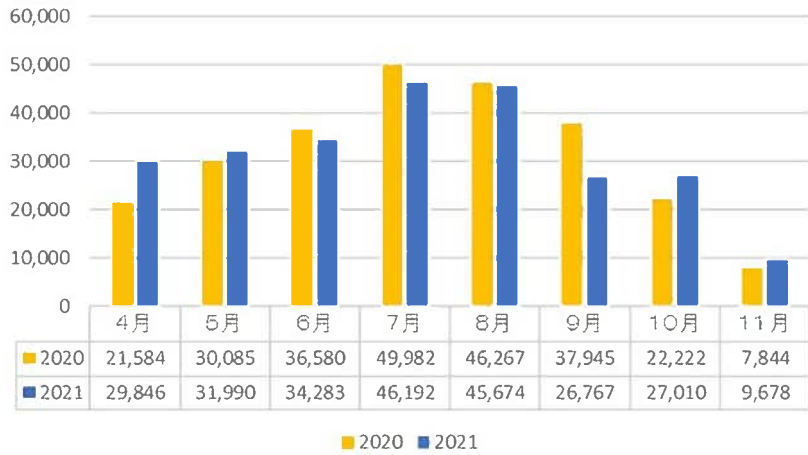
##### 2021年度 デバイス別 アクセス比率(%)

デバイス\月	4月～11月
スマホ	84
PC	14
タブレット	2

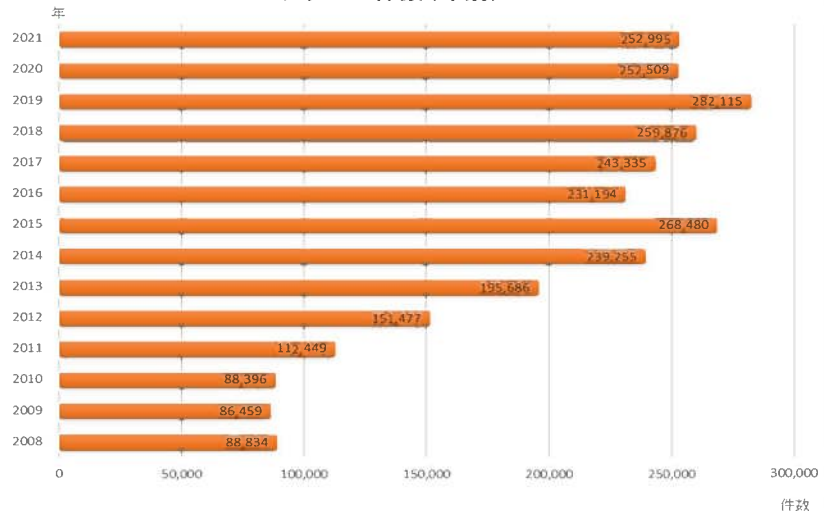
##### 2021年度 HPアクセス解析

\月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
アクセス数	29,846	31,990	34,283	46,192	45,574	29,757	27,610	11,235	252,995
Pageビュー数	135,151	113,510	122,278	212,438	221,935	94,550	131,949	44,932	1,075,842

月別アクセス件数(前年比較)



アクセス件数(年別)



2021年度 アクセスの多かったページ

順位/月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
1	本日のご案内	施設運営に関する休館・休業のお知らせ	施設運営に関する休館・休業の延長のお知らせ	SLレンタ	収穫体験	施設運営に関する休館・休業の延長のお知らせ	収穫体験	施設運営に関する冬期営業のお知らせ
2	SLレンタ	施設運営に関する休館・休業の延長のお知らせ	施設運営に関する休館・休業の延長のお知らせ	収穫体験	SLレンタ	SLレンタ	SLレンタ	本日のご案内
3	動物ふれあい	富葉のご案内	富葉のご案内	本日のご案内	本日のご案内	本日のご案内	本日のご案内	SLレンタ
4	収穫体験	本日のご案内	SLレンタ	富葉のご案内	施設運営に関するまん延防止等重点措置の適用に関して	収穫体験	施設運営に関する富葉再開のお知らせ	収穫体験
5	富葉のご案内	SLレンタ	炊事広場	施設運営に関する富葉再開のお知らせ	富葉のご案内	富葉のご案内	施設内マップ	施設内マップ



#### 4. SNS（Facebook、Instagram、LINE）の活用

令和2年度に引き続き、令和3年度もSNSの特性（スピーディな情報提供、ダイレクトな情報提供、情報の拡散性等）を生かし、情報発信の拡大を図った。

Facebookでは、園内情報をはじめとする各事業のお知らせや現状などを写真や動画で発信した。

Instagramでは、園内の風景など視覚的な情報発信として活用した。また、令和2年度に引き続いてフォトコンテストを開催した。

令和3年度は、LINEも開始して更なる情報発信に努めた。

令和4年度は、さらに、SNSの活用を図り、広報活動の強化に努めたい。

※添付書類「令和3年度 SNS解析」参照

#### 5. メディアの活用

情報発信におけるメディアの有効活用と拡大に努め、テレビ局・ラジオ局・新聞社等に必要な情報を提供し、積極的なPR活動を行った。

「広報さっぽろ」をはじめ各種広報誌や雑誌に情報提供を行い、広報活動の強化に努めた。

◎記事が掲載された広報誌      ふりっばー、北海道じゃらん、ママじゃらん、おしゃべり広場他

※添付書類「広報実績一覧表」参照

また、各取材関係者にお礼状を送る等きめ細かく対応し、関係を強化する努力を行った。

その結果、テレビでは、NHK、STV、HBC、TVH等に8回（前年度15回）、ラジオではSTVに1回（前年度1回）オンエアーされ、新聞では、北海道新聞に9回（前年度は15回）記事が取りあげられ、「さとらんど」について報道された。

#### 6. 映像コンテンツの活用

平成26年度より取り組みを行っている映像コンテンツを活用してのさとらんどPR＝札幌駅前通地下歩行空間の札幌市が管轄する「sapporo-north2」でのさとらんど紹介動画の放映は、コロナ禍の影響で新規動画の撮影が中止となり、休止せざるを得なかった。

#### 7. 近隣施設との連携

モエレ沼公園指定管理者との連携を図り、10月に両施設合同のウォーキング大会を予定していたが、コロナ禍の影響で2年続けて中止とせざるを得なかった。

令和4年度も10月にウォーキング大会の開催を予定しており、継続して実施することにより更にモエレ沼公園との連携を深め、モエレ沼公園・さとらんどエリアの一体的な情報発信を行うことにより、エリア全体の情報発信を強化して広く一般に魅力を周知するよう努める。