

# サッポロさとらんど 令和5年度管理業務の計画書



令和5年3月

さとらんど fan コンソーシアム

	目次	頁
1	統括的事項に関する取組	1
(1)	管理運営業務の基本方針、事業目標	1
(2)	さとらんど fan コンソーシアムの体制	3
(3)	平等利用の確保に向けた考え方と取組	4
(4)	地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方	6
2	統括管理業務の実施内容	9
(1)	管理運営組織の確立	9
(2)	管理水準の維持向上に向けた取組	13
(3)	第三者に対する委託の方針	17
(4)	札幌市及び関係機関との連絡調整	18
(5)	財務	19
(6)	苦情対応	20
(7)	記録・モニタリング・報告・評価	23
3	施設・設備の維持管理に関する業務の実施内容	25
(1)	維持管理業務計画	25
(2)	損害賠償保険の加入	27
(3)	清掃・環境	28
(4)	警備業務、施設の秩序維持	29
(5)	施設及び設備の保守点検	31
(6)	飼養動物管理業務	33
(7)	緑地管理業務	34
(8)	緑地以外の管理	37
(9)	維持管理作業の安全対策	38
(10)	防災業務計画	40
(11)	事故予防、災害抑制対策	42
4	事業の計画及び実施に関する業務の実施内容	46
(1)	農業に関する体験学習の場を市民に提供する業務の実施計画	46
(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	51
(3)	農業者と消費者の交流の場を提供する業務	53
(4)	都市型農業を活性化させるための業務	54
(5)	農業に関する情報の収集・提供業務の実施計画	55
(6)	農業に関する研修、講習等の場の提供業務の計画	58
(7)	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	60
5	施設の利用等に関する業務	65
(1)	利用の利用の促進に係る数値目標の設定	65
(2)	利用促進計画	66
6	管理業務に付随する業務(施設のホームページのウェブアクセシビリティ確保)について	68
(1)	広報	68
(2)	施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保	69
(3)	引き継ぎ業務	71
7	札幌市内の企業等の活用について	71
(1)	札幌市内企業等の活用についての考え方	71
(2)	活用に向けた具体的な取組	71
8	自主事業の実施について	
9	収支計画書	
10	各種資料	

# 令和5年度管理業務の計画書

さとらんど fan コンソーシアム

## 1 総括的事項に関する取組

### (1) 管理運営業務の基本方針

私たちは、管理運営上の課題、施設の設置目的及び基本的方向性を踏まえながら、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を「農ある暮らしを未来へつなぐ」を管理運営業務の基本方針とします。

- ①さとらんどを、農と食への関心を高める食農体験の拠点にします。
- ②農を軸とした生産者や市民、関係団体とのプラットフォームにします。
- ③様々な「つなぐ」を大切にしていきながら、持続可能な都市農業を推進します。

#### ア. 管理運営上の課題

- ① 平成7年度のオープン以降、30年近くが経過し、施設全体で老朽化が進んでおり修繕等の対応が都度発生すること。
- ② 継続的に各事業を実施し、かつ新しい魅力あるイベント等を常に計画、実施していくことが求められること。
- ③ 社会情勢が日々大きく変化している中、常に最新の情報を把握し、適切かつ効率的な管理運営が求められること。

#### イ. 基本的方向性

新型コロナ感染予防対策に端を発する生活様式の変化や、SDGs等環境配慮への意識の高まり等の社会情勢の変化を契機に、「農」への関心が高まってきており、これらを背景として農業や自然を身近に感じ、触れ合うことができる環境づくりをさらに進めていきます。

- ① 圃場や牧場、加工室等の施設特性を最大限に活用し、農的な体験実習や加工実習の場を提供するとともに、農業者と消費者の交流を促進していきます。
- ② 緑豊かな環境の下、農業体験や各種のレクリエーション等を楽しみ、憩いの場となるよう施設を運営管理します。
- ③ 事業を多角的に展開し、市民の農に関する意識を醸成していくとともに、農業に関する情報発信や都市農業のPRを図ります。
- ④ 札幌及びさっぽろ連携中枢都市圏での、農畜産物に関する特性を周知し「地産地消」推進を図っていきます。

#### ウ. 事業目標

管理運営業務の基本方針実現に向けて、以下の5つの事業目標を設定します。

この目標を事務室内に掲げるなど、当コンソーシアムの現場職員、本社管理職員がしっかりと意識を共有化し、また、一人ひとりが行動目標を持って、常に市民・農業者とは

もに歩むことを忘れず、共感し、共に喜び合いながら、次世代につなぐ最高の「サッポロさとらんど」を実現させます。

#### 1)市民の農的体験活動の推進

- ①市民の農的活動を促すための学習や研修の他、地域の食文化を学ぶ機会を提供します。
- ②教育委員会、農協、NPO など、関係機関との連携により、子どもや若い世代の親など、次世代を担う市民に札幌市の農業を理解してもらうため、食や農業について学ぶ機会を提供します。
- ③市民農業講座の運営を通じて、市民の農業活動等をサポートする「農業応援団」を育成します。
- ④市民の農的活動を推進していくため、NPO や市民団体などの農的活動に関する取組状況を収集し、積極的な情報提供に努めます。

#### 2)市民と農業者の交流機会の創出

- ①さとらんどを拠点として、農業体験や農業者との交流など、市民の農業を理解する機会を増やします。
- ②ウィズコロナの新しい市民生活として、野外で地元農家と消費者の交流できる場として好評の「丘珠あおぞら市」をさとらんどに移転開催します。
- ③「さっぽろ連携中枢都市圏」の農業者と連携して、札幌駅前地下歩行空間の「kuraché(クラシェ)」において、多くの市民にさっぽろとれたてっこなどのPRを進めます。
- ④都市近郊農家をめぐる「さとらんどバスツアー」を企画し、消費者が圃場で農産物を見学、農業者と交流します。
- ⑤観光事業者とも連携して、「札幌の朝＝ファーマーズマーケットの文化」醸成のイベントを開発します。

#### 3)農業者、関係機関、消費者の相互理解の促進

- ①広報誌やパンフレット、ホームページ (HP) などを活用して、旬の地場野菜や安全性、食べ方などの情報発信を行います。
- ②各種イベントなどを通じて、札幌市の農業や食への関心を高める取組を進めます。
- ③札幌花き地方卸売市場と連携し、北海道の冷涼な気候を生かした特色のある花きを暮らしに活かしていただけるような新しいイベントに取り組みます。

#### 4)施設の魅力向上などによる市民サービスの向上

- ①市民サービスの向上を常に念頭に、あらゆるフェーズにおいて創意工夫と果敢なチャレンジを継続していきます。
- ②CRM (カスタマーリレーションシップマネジメント) によって、苦情を削減するとともに、市民サービスの向上につなげます。
- ③さとらんどガーデンの植栽を市民参加も図りながら充実させるなど、市民目線に立った施設の魅力増進とサービス向上に努めます。
- ④利用者が多いエリアに Wi-Fi スポットを増設して、利用者の利便性向上と、タイムリーな情報発信を行います。
- ⑤大型アスレチック遊具の完成にあわせて、さとの広場内にプレーパークの機能を

もたせるなど、子どもや家族連れにより楽しんでいただけるような取り組みを行います。

- ⑥キッズコーナーをさとらんどでの新しい食育・木育スポットとして機能させていきます。
- ⑦さとらんどでのHPを“より見やすく、より使いやすく”リニューアルを行うなど、情報媒体全般を見直し、効率的、効果的に情報発信を行い、新規の利用者の獲得やリピーター確保を実現します。
- ⑧自主事業で行うレストラン、売店などについても、地産地消の観点を大切にしたメニューや商品を揃えていきます。

#### 5)徹底したコスト管理による経費の削減

- ①あらゆる取り組みをコスト管理の面から見直し、徹底した経費の削減に努めます。
- ②地球環境にもやさしく、総エネルギーの10%以上の削減を実現します。
- ③ライフサイクルコストも重視して、効率的な施設管理と長寿命化・更新などの提案を行っていきます。
- ④緑地管理業務にAIなども活用しながら、維持管理業務の省力化を推進します。
- ⑤さとらんどDX戦略を策定して、利用者起点の効率的な仕組みを構築します。

### (2) さとらんど fan コンソーシアムの体制

私たちは、札幌農業の応援団です。地元の農業振興や新しい農業のさらなる価値の実現を目指し、「さとらんど fan コンソーシアム」という名称にしました。

- ・この“fan (ファン)”とは、food (食) と、agriculture (農) と、health (健康) と nature (自然) からとったもので、さとらんどが、食と農と自然を大切にしながら健康を育む市民の広場となることで、多くのファンを増やしていきたいという願いを込めたものです。
- ・このことに私たちは全力で「チャレンジ」します。

#### ア.【構成団体】

横浜植木(株)北海道支店、JFE テクノス(株)、(株)アド・ワン・ファーム、(株)J ファーム

#### イ. さとらんど fan 運営委員会

また、4社のコンソーシアムに加えて、協力企業として石屋製菓、サツドラ、リージョナルマーケティングなどを加えた運営委員会を組織し、定期的に会議を開催して市民サービスの向上、経費の削減を図っていきます。2か月に1回、運営委員会を開催します。さらに、コンソーシアムのアドバイザーには、食科学・食育のプロフェッショナルである ████████ 氏(札幌保健医療大学教授)、農と食に関する産学官連携のスペシャリストである ████████ 氏(小樽商科大学名誉教授)を迎え、運営への助言をいただく体制とします。

## 〈さとらんどFan運営委員会〉



### ウ、「農ある暮らし」を未来へつなぐ“共創コミュニティづくり”

農ある暮らしの実現に向けて、札幌市内の企業や団体の専門性を活かしながら相乗効果を生みだし、課題を解決していくためのコミュニティ形成が必要です。

さとらんどをネットワーク形成の拠点とし、農ある暮らしを未来へつなぐ、農の共創コミュニティづくりを進めます。

## (3) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

### ア. 平等利用確保の方針

当コンソーシアムは、地方自治法第 244 条第 2 項及び第 3 項を遵守し、正当な理由なくして拒まない、不当な差別的扱いをしないとの方針で、全スタッフに対する教育を行い、管理運営を行います。また、「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」や「共生者期の実現に向けた札幌市職員の接遇要領に係る留意事項」に基づき管理運営を進めていきます。なお、平等利用確保統括責任者はマネージャーを充てます。

### イ. 平等利用確保取組項目

#### 1) スタッフへの教育指導

平等利用の確保にかかわる講習として、接遇・サービス講習、バリアフリー講習については、外部講師を招いてスタッフに受講させます。「思いやりの心で等しく接すること」を学び、実際の対応で生かしていきます。また、札幌市作成「心のバリアフリーガイド」などを参考とし、障がい者に寄り添った講習内容にします。

#### 2) 平等利用を阻害する違法・不正行為の排除

落書き、施設の損壊、植物の盗掘、不法駐車・駐輪、ペットの持ち込み・放し飼い、ゴルフ、火気使用、スケートボード走行、無許可の占有利用など違法・不正行為に

対して、予防策を講じます。また、上述の行為発生に対しては、指導、通報、再発の防止を講じます。

### 3) 平等利用のための各種取組

- ①障がいの程度によって利用機会が失われることのないようにします。
- ②園内各所の受付にはコミュニケーションボードを設置し、聴覚障がい者の案内、緊急、災害用に備えます。
- ③さとらんどのパンフレットを、障がい者にも見やすい、わかりやすいを観点に、近隣の大学や高校の協力を仰いで作成します。
- ④車いすを用意し、必要な方に貸し出します。
- ⑤不当な差別的扱い、合理的配慮の提供に係る事例を積み上げ、スタッフに周知します。
- ⑥駐車場に、障がい者専用の駐車スペースを確保します。
- ⑦公式ホームページ、広報さっぽろ、地域の新聞、チラシ、園内掲示などにより、広くイベントなどの情報提供ができるように努めます。
- ⑧有料施設の利用については、平等利用が図られるよう対応を進めていきます。また、使用の承認・不承認は条例や同条例施行規則、使用承認等取扱要領等に基づき行います。
- ⑨団体利用を把握し、草刈りなどの作業スケジュールを調整します。
- ⑩施設の故障により使用できない場合は、復旧時期、時刻の情報を発信します。
- ⑪イベント時に一般の利用者に迷惑をかけないように、事前周知を図ります。
- ⑫利用者の声を真摯に受け止め、施設の改善、スタッフ教育に反映させます。
- ⑬知的障がいや精神障がい等により本人の意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、介助者、成年後見人など、本人を補佐して行う意思の表明に従います。
- ⑭段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げなどの補助をします。
- ⑮車椅子利用者へは配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡します。
- ⑯案内に際しては、障がい者の歩行速度に合わせた速度とすることや、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞きます。
- ⑰障がい者の特性により、頻繁に離席の必要がある場合には、会場の座席位置を扉の近い場所にします。
- ⑱ホームページにおいて障がい者の方へのお知らせを設け、車椅子の貸出し、講座の利用料金などの割引について掲載します。
- ⑲ホームページの作成に際しては、視覚障がい者の方に配慮して、テキスト形式で作成し読み上げ機能に対応できるようにします。
- ⑳広報印刷物については、人によって色の感じ方が異なるため、札幌市の作成した「広報に関する色のガイドライン」に沿って、作成します。
- ㉑簡単な手話、例えば「こんにちは」や「お手伝いしましょうか」などを覚え、表情と合わせて一緒に話しかけます。
- ㉒知的障がいのある人と話すときは簡単な言葉を使う配慮が必要ですが、子どもに対する話し方をすることではなく、その年齢にふさわしい態度で接します。
- ㉓発達障害の方に話しかけるときは、ゆっくり短く分かりやすい言葉で話します。

身振りや絵など目で見て分かる情報も添えます。

②④高齢者には高い声や早口ではよく伝わらないので、ゆっくり落ち着いた声で話しかけます。

②⑤センターハウスや交流館のみならず、園内の Wi-Fi 環境を整え、園内の主要箇所にて、イベント開催、体験メニューなど誰でもスマートフォンにて情報が確認できる状況を構築します。

#### (4) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

##### ア. エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制、環境配慮に向けた取組についての基本的な考え方

- 1) 管理業務を進めるにあたっては、札幌市環境マネジメントに関する研修を行い、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に努めていきます。
- 2) 植物の残渣による肥料へのリサイクル、センターハウスや交流館、SLバスや作業機械の燃料削減、電気使用量の削減、節約に努めます。
- 3) 育樹や植樹の行為を通じて二酸化炭素の吸収、蓄積に努めます。
- 4) 地産地消を積極的に進め、フードマイレージの低減に寄与します。
- 5) センターハウスなど屋内緑化に努めます。
- 6) 夏休みに子ども向けの農業体験を含めたSDGsイベントを実施します。
- 7) 省エネルギーの業務計画として、工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する各管理標準を作成し、札幌市に提出します。
- 8) 施設の電力については、札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱で定める「環境配慮評価基準」を満たす小売電気事業者より調達いたします。
- 9) 業務に係る環境法令を確実に順守できる体制を確立するために、環境法令遵守班長を設け、施設管理担当の副施設長をその任に当てます。
- 10) 「ミルクの郷」エリアから出る、牛などの糞尿、寝糞などをふれあい牧場の「堆肥ピット」に搬入させ、たい肥化します。

##### イ. 2027年度までに総使用エネルギーの10%を削減していきます。

そのために、以下の取組を複合的に実施していきます。

##### ウ. これまでの取組実績や具体的なノウハウなど

- 1) 代表企業は「さっぽろエコメンバー」に登録済みであり、「生物多様性さっぽろ応援宣言」もすでに行っていることから、地球環境の温暖化防止や環境配慮の推進にいつそう寄与したいと考えております。
- 2) また、環境マネジメントシステムはJISQ14001に適合しております。



### 3)具体的な取組項目

	項目	具体的な取組
1	再生コピー用紙の使用及び使用料の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再生紙の購入</li> <li>・両面コピー、2in1 プリントの使用による紙の削減</li> </ul>
2	グリーン購入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務用品は環境配慮型製品を優先購入</li> <li>・洗剤等は環境に配慮した製品を購入</li> </ul>
3	耐久性の高い商品の購入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・耐久性の高い機種を購入</li> <li>・長期的視点での機種選択</li> <li>・部品交換が容易な商品の購入</li> </ul>
4	電気使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冷房期室温 28℃以上</li> <li>・就業時前、昼休み時の消灯</li> <li>・トイレ等の消灯</li> <li>・蛍光灯のこまめな消灯</li> <li>・コピー機は節約モードで使用</li> <li>・照明器具の定期的清掃</li> <li>・積雪期の不要な照明灯の消灯</li> <li>・高効率水銀灯への転換</li> <li>・LED 照明器具への転換</li> <li>・待機電力の節約</li> <li>・<u>ワットメーターの事務室内設置</u></li> </ul>
5	水の使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの定期点検</li> <li>・手洗い蛇口の改善</li> </ul>
6	燃料使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所室温冬期 20℃以下とする</li> <li>・屋内施設の温度監視、温度調整</li> <li>・作業機械の定期点検整備</li> <li>・草刈りナイフの小まめな研磨</li> <li>・作業時の出力調整</li> <li>・<u>電動草刈機の使用</u></li> <li>・<u>太陽光発電を利用したロボット草刈機の使用</u></li> </ul>
7	自動車燃料の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐停車、作業停止時にはエンジン停止</li> <li>・急発進、急加速、空ふかしをしない</li> <li>・適正な空気圧、経済速度</li> <li>・<u>ドライブドクターを搭載し、エコ運転の推進</u></li> </ul>

8	排出量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミの分別収集により一般ごみ排出量を削減する</li> <li>・計画的な物品購入</li> <li>・自販機業者による空き缶持ち帰り</li> <li>・ゴミの持ち帰り</li> <li>・屑籠、灰皿の撤去</li> <li>・マイバック運動の推進</li> <li>・使い捨て商品を購入しない</li> <li>・容器包装の少ない商品の購入</li> <li>・詰め替え可能な商品を優先する</li> <li>・<u>使用済み炭の堆肥化</u></li> </ul>
9	植物残渣のリサイクル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収穫後の植物残渣の堆肥化</li> <li>・落ち葉、刈草、除草、剪定枝、刈茎の堆肥化</li> <li>・花壇への堆肥、堆肥の市民配布、マルチ施用</li> <li>・伐採木、剪定枝、木廃材、焼丸太のチップ化</li> <li>・園路、根回りへのマルチ</li> <li>・サツラクミルクの郷との連携による、糞尿敷わらの受入れとその堆肥化</li> </ul>
10	温室効果ガス排出量削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>CO<sub>2</sub>排出係数 0 kgの電力会社との契約</u></li> <li>・<u>食品廃棄物リサイクル&amp;バイオガス発電事業者との契約</u></li> <li>・アイドリングストップ車、ハイブリッド車の導入</li> <li>・燃料、電気、上下水道使用量の削減</li> <li>・排出ごみ量の削減</li> <li>・窒素酸化物排出量の削減</li> <li>・化成肥料使用量の削減</li> <li>・緩効性肥料への転換</li> <li>・芝生肥料のリサイクル堆肥への転換検討</li> <li>・育樹、植樹</li> <li>・ペットボトルキャップの回収（ワクチンに相当）</li> <li>・<u>電動草刈機の使用</u></li> <li>・<u>太陽光発電を利用したロボット草刈機の使用</u></li> </ul>

## エ. SDGsの取組

当コンソーシアムは「持続可能な2030年までの開発目標（SDGs）」に賛同し、将来にわたって、誰もがやすらぎや生きる喜びを感じられる場所を提供できるよう、さとらんどを安全・快適に保ち、環境保全や健康・福祉等の取組を積極的に実施します。



## 2 統括管理業務の実施内容

### (1) 管理運営組織の確立

#### ア. 責任者の配置、組織の整備

- 1) 統括責任者は、当コンソーシアムの管理運営の基本方針の具体化を始めとして、札幌市と指定管理者との協議、必要な報告、その他指定管理業務等仕様書に示す業務の全体を統括するとともに、業務の全体に関する札幌市その他との対外的な協議等に責任をもって一元的に対応いたします。
- 2) 統括責任者の資質については、明朗、快活、協調、統率力、コミュニケーション力、農業に必要な技術力、指定管理運営の経験値が高く、札幌市その他の団体との折衝能力に長けているものを任命します。
- 3) 統括責任者の経歴、資格については、札幌市において、35年以上勤続し、過去にさとらんどの担当を務め、公園の指定管理者として所長経験のある者を充てます。  
マネージャー（統括管理責任者）XXXXXXXXXX（横浜植木株式会社北海道支店）
- 4) 統括責任者がその職務を担えなくなったときは、職務代理者が統括責任者の代理を務めます。職務代理者は、これまで10年以上さとらんどの担当を務めた者を充てます。サブマネージャー（統括管理責任者代理）XXXXXXXXXX（横浜植木株式会社北海道支店）
- 5) 組織の整備にあたっては、さとらんどの仕様書に示す各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統などの規定を含み、さとらんどの管理運営業務を適切に行い得る組織を整備し、統括責任者の指揮の元、進めていくこととします。
- 6) 組織の職名はマネージャー、チーフ、リーダー、スタッフとし、上からの一方通行だけでなく、下からの意見を吸い上げるよう、風通しの良い組織といたします。
- 7) 各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統は、添付のとおりとします。

#### イ. 従事者の確保、配置

- 1) スタッフの採用に当たっては、業務の継続及び施設の安定運営の観点から、現在施設管理運営に従事されている職員などを対象として、引き続き勤務を希望者する者について、採用試験、面接を実施しました。
- 2) その他新規採用については、ハローワーク、農業専門学校、新聞チラシなど多様な媒体を用いて、広く募集し、さとらんどにふさわしい人材の確保に努めております。
- 3) 農園や緑地の管理には、障がい者を5名以上雇用し、農福連携を進めます。

#### ウ. 人材育成・研修計画

##### 1) マナー教育

スタッフは、さとらんどの利用者と必然的に触れ合う機会や時間が多くなる事から、挨拶・注意事項の呼びかけ・誘導などの際には、親しみ・ふれあい・心遣いができるように教育いたします。

##### 2) 技術教育

手づくり講座、園芸、農園・緑地管理や、施設の管理技術の向上と、スタッフの技術の平準化のために技術教育を行います。

##### 3) 専門的技術教育

専門的な技術や知識が必要と思われる業務に対して専門スタッフを任命し、外部講習や研修などで専門技術の資格習得を行います。

##### 4) 安全教育

安全管理の運営に従事する専任スタッフ全員に、日本赤十字社などが開催する一般普通救命講習や、救急員養成講習を受講させ、救急法救急員の認定取得を行います。また、緊急時や災害時を想定した自主訓練も、関係各所の指導を仰ぎ定期的を実施します。

##### 5) ボランティア活動サポート教育

農園や緑地、花壇などのボランティア活動をスタートし、活発で円滑な活動となるよう、スタッフのコーディネート力を向上させます。

##### 6) 環境マネジメント教育

外部審査員による年1回の定期審査を実施しており、環境に配慮した業務の実施はスタッフ教育にもつながるため、環境マネジメント研修を実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期	備考
マナー講習	全スタッフ	年1回	
技術講習（手づくり農園、緑地、作業機械施設点検、遊具点検 農薬、自転車整備など）	各グループスタッフ	年1回、随時	
専門的技術講習（野菜ソムリエ、園芸講習、公園管理運営、芝草管理、農薬など）	リーダー	随時	外部講習、資格取得
普通救命講習	未取得者	随時	外部講習
緊急時訓練	全スタッフ	年2回	消火、災害
ボランティア活動サポート教育	リーダーなど	随時	外部講師

環境マネジメント教育	全スタッフ	年1回	外部講師
------------	-------	-----	------

## エ. 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

1)労働関係法令の遵守と関係規定の整備等により、スタッフが安心して働くことのできる雇用環境を確保し、事業者としての社会的責任を果たします。労働関係法令の遵守と関係規定の整備等により、スタッフが安心して働くことのできる雇用環境を確保し、事業者としての社会的責任を果たします。

ア. 労働基準法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則を整備し、労働基準監督署へ届け出ています。また、内容をスタッフへ周知徹底しています。</li> <li>・時間外労働・休日労働に関する規定の労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・最低賃金・支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に遵守いたします。</li> <li>・年次有給休暇の付与は法定日数行い、取得を推奨しています。</li> <li>・その他労働基準法に基づく労働条件を確保し、関係書類を確保します。</li> </ul>
イ. 労働安全衛生法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期健康診断を実施し、労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・安全衛生委員会を設置し、労災事故の防止職場診断を実施します。</li> <li>・総括安全衛生管理者、衛生管理者及び安全衛生推進者を選任しています。また、変更があった場合は速やかに労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・産業医を専任し、産業医が必要と認めた労働者の面接指導を行います。</li> <li>・その他労働安全衛生法に基づく措置を実施し、関係書類を届け出ています。</li> </ul>
ウ. 労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生後、速やかに救護・手当しています。</li> <li>・業務災害・通勤災害等労災事故が発生した場合は事故原因を速やかに検証し、記録しています。また、労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・その他労働者災害補償保険法に基づき、労災事故防止のための措置を徹底しています。</li> </ul>
エ. 健康保険法・厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者に関する事項を適正に適用し、社会保険事務局等へ届け出ています。</li> <li>・健康保険料及び厚生年金保険料を、遅滞なく納付しています。</li> <li>・その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。</li> </ul>
オ. 雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者に関する事項を適正に適用し、公共職業安定所へ届け出ています。</li> <li>・その他雇用保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。</li> </ul>
カ. 労働保険の保険料の徴収等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働保険料算定基礎賃金等を、北海道労働局へ届け出ています。</li> <li>・労働保険料を遅滞なく納付しています。</li> </ul>
キ. 労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用契約書により労働条件を明示し、労使双方で契約を締結しています。</li> </ul>
ク. 障害者の雇用の促進等に関する法律、障がい者差別解消法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者の雇用機会促進に努め、職業生活の安定を支援します。</li> <li>・採用その他の雇用条件に関して、差別的取扱いの排除を徹底します。</li> </ul>
ケ. 高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の定年退職後の継続雇用制度を整備し、高年齢者の高い就労意欲と蓄積された知識、技術を事業運営に活用します。</li> </ul>

<p>コ. 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産前・産後休暇を付与しています。</li> <li>・育児休業制度の利用を推奨しています。</li> <li>・子の看護休暇、短期介護休暇は、半日単位とし、取得しやすい環境を整備します。</li> <li>・育児・介護休業後、休業直前の所属・職務へ円滑な復帰ができるように取り扱っています。</li> </ul>
<p>サ. 雇用に関して整備している規定（抜粋）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則</li> <li>・再雇用職員取扱要綱</li> <li>・職員育児休業等取扱要綱</li> <li>・職員介護休業取扱要綱</li> <li>・契約職員取扱要綱</li> <li>・臨時職員取扱要綱</li> <li>・職員健康診断受診要綱</li> <li>・給与規則</li> <li>・旅費規則</li> <li>・職員退職金規則</li> <li>・ハラスメント防止規程</li> <li>・旧姓使用についての規程</li> <li>・コンプライアンス規程</li> <li>・内部通報規程</li> <li>・個人情報保護規程</li> <li>・特別個人情報取扱規程</li> <li>・通勤手当支給規程</li> <li>・慶弔見舞金規程</li> <li>・職務権限規程</li> <li>・稟議規程</li> </ul>

- 2) スタッフの能力を最大限発揮するためには、健全で安心して働くことのできる雇用環境を整備することが重要であると考え、スタッフが職業生活の安定を保ちながら、市民サービスへの取組みや社会貢献のモチベーションを高めることができるように配慮します。
- 3) 業務のレベルアップと市民サービスの向上のため、業務遂行上必要な知識・技能を習得し、公的資格を取得しようとするスタッフに対して、費用を負担・支援します。
- 4) 接遇や知識・技術に関する人材教育を行い、管理運営能力の向上を目指します。
- 5) 協会けんぽの健康保険委員を任命し、広報、相談など職場の健康づくりに役立てます。
- 6) 各グループから安全衛生委員を任命し、安全衛生委員会を活発化させ、労災防止と安全衛生確保に努めます。
- 7) 改正労働契約法に基づく無期転換ルールを定め、優秀な人材を継続雇用することで、管理水準の向上に役立てます。
- 8) 高齢者の高い就労意欲と蓄積された技術を事業運営に活用します。
- 9) 毎朝の打合せを、闊達な意見交換の場とし、職場内のコミュニケーションの活性化を図り、管理水準の向上に努めます。
- 10) 職場内に専門の相談窓口を設け、取得を推奨します。また復帰後も安心して働けるよう、勤務形態の変更などを進めていきます。

- 11)週1回のノー残業デーを設定し、履行します。また、時間外勤務の執行状況を常に把握し、業務配分、人数などの偏りを改善します。
- 12)勤務シフト作成時に、休暇取得の計画を進め、奨励します。
- 13)セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等の防止を職場内で徹底します。相談窓口を、横浜植木本店総務課内に設け、すべてのスタッフに周知し、防止に努めます。

## (2) 管理水準の維持向上に向けた取組

利用者へのサービスや維持管理水準の向上、安全性等の向上と効率的・効果的な公園・緑地の管理運営を図る上で、さとらんの委託スタッフを含む全てのスタッフの情報共有は、最も重要な事項と考えております。

### ア. 情報共有の組織的な取組

- 1)雇用開始時、年度当初のスタッフ教育訓練においては、情報共有の必要性、情報共有の方法について教育します。
- 2)現場情報は、現場からの事故報告書、苦情処理対応表により事務局に伝達され、これらの情報は、事務局からほかの現場スタッフに伝えます。

### イ. 現場における情報共有

- 1)現場では、毎朝、または勤務交代のブリーフィングでスタッフに文書、または口頭で伝えます。さとらんのイベント情報などは、ブリーフィングで伝えます。
- 2)研修は雇用開始時に、救命処置訓練、救命救急講習、災害避難訓練は年度内に計画的に行います。
- 3)機械運転操作、安全作業、遊具・施設の点検、巡回、接遇などの研修は、ワークショップを行い実践的に身につける方法で行います。作業方法の改善は随時行います。要望に基づく施設やサービスの改善に伴う研修は随時行います。
- 4)毎月の作業計画、アンケートの調査結果、苦情・要望への対応、イベント・プログラムの企画運営などは、毎月のスタッフミーティングで情報の共有を図ります。

### ウ. 業務の見直し等の組織的な取組

管理の質や利用者サービスの向上を図り顧客満足度を高めるために、その具体的な場面である事業や業務の改善、見直しにあたっては、計画 (Plan) -実行 (Do) -評価 (Check) -改善 (Act) サイクル (以下、PDCA サイクルと記述します。) によるマネジメントシステムを採用します。

## 1)接遇・案内サービスにおける PDCA サイクル

### P 計画

電話や受付窓口での口頭での案内、ホームページや掲示板での案内などでは、適性或接遇技術、ホームページなど制作技術に重点を置き、スタッフを配置します。年度初め、もしくは雇用開始時に、接遇・サービス講習、人権に関する講習、バリアフリー講習を実施し、同時に担当スタッフや他のスタッフへの情報伝達方法を確認し合います。  
チーフは、接遇・案内サービスの利用者満足度目標値を設定します。

### D 実行

チーフは、日々の情報を整理し、ブリーフィングや文書などでスタッフ全員に伝え、誰もが正確な情報を利用者に伝えるようにします。ホームページの更新、掲示案内の張替を指示します。ホームページ、掲示案内を日々点検し、遅れや誤報を修正するとともに情報伝達方法を点検、修正します。  
アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などによりニーズやリクエスト、サービスの状況を測定します。

### C 評価

チーフは、四半期（6月、9月、12月、3月）にアンケート、アンケートボックス、投書苦情処理対応表などの意見を集計分析し、満足度を査定します。  
担当スタッフから経過を聴取し、担当スタッフやシステム、情報案内の内容の評価を行います。

### A 改善

チーフは、良いと評価する点、不十分な点について、その原因を抽出し、計画段階での人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システムを点検し、接遇・案内サービスの向上を図る改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示するとともに次回の計画に盛り込みます。



## 2)維持管理作業におけるPDCAサイクル

### P 計画

業務指針、中期管理計画、ハザードマップ等に基づき年間の作業計画、スタッフ配置計画、作業スケジュールを作成し、技術と経験、資格、適性に重点を置き作業スタッフを配置し、効率・効果を考慮し作業機械を配置します。業務指針に則り作業や機械操作のワークショップを行います。巡回日報、施設・設備点検票、遊具カルテ、作業機械点検票、作業日報、労務量集計システムを整備します。チーフは、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度の目標を設定します。

### D 実行

日常点検・施設の安全点検、巡視、作業機械点検整備など定常作業のほか、草刈や花壇管理、清掃、樹木管理など天候や植物の生長、利用頻度に左右される作業は週間作業スケジュールで優先順位に応じてその都度修正し実施します。

チーフは、点検票、巡視票、報告、現場での点検、労務量集計などで仕上がり、作業量を測定するとともに、アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などにより仕上がりの状況を測定します。

### C 評価

チーフは期間中の、月間や週間作業スケジュールと各種点検票、作業量集計、アンケート結果等により、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度について、達成度を評価します。

### A 改善

チーフは、担当スタッフから作業経過を聞き取り、計画に対する評価と作業効率や作業品質、利用者満足度の向上を図るための作業計画、作業手順、指示系統について見直し、改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示し、さらに次回の計画に盛り込みます。

### 3) イベント、プログラムにおける PDCA サイクル

P 計画
年間のイベント計画・プログラム計画を作成し、集客目標・担当スタッフ・担当ボランティア・共催者・経費等、自主事業にあつては売上目標・収益率を定めて、それに基づき企画書を作成します。 チーフは、イベント、プログラムに対する顧客満足度の目標を設定します。

D 実行
自主事業申請、占用許可申請、営業許可（保健所）、露店等の開設許可（消防）等の手続を行い、開催のための準備を行います。安全対策、雨天時対応を準備し、スケジュールに沿って準備、開催します。 開催時には、チーフは、参加者数、参加者の反応、天候・気温、会場コンディション等を記録するとともに、アンケートによって参加者のニーズやリクエスト、満足度を測定します。また、個々のイベント・プログラムの企画、準備、運営、撤収、反省会、会計管理等の進行についても測定します。

C 評価
チーフは、個々のイベント・プログラム毎に、アンケート結果、参加人数、年齢層、満足度について分析し、目標満足度や目標参加人数に到達したかを評価します。さらに進行に関する評価を行い、企画の目的、目標達成を評価した評価書を作成します。

A 改善
チーフは、担当スタッフ、担当ボランティア、参加ボランティア等とともに、サービスの向上、さとらんの利用促進の観点から、企画目的、企画内容、準備、運営、費用、費用負担についての改善を検討します。改善は、次回、次年度のイベント・プログラム開催に適用します。

### (3) 第3者に対する委託の方針

#### ア. 再委託を予定する具体的な業務

保守点検・機械警備など、特殊性の高い業務については、札幌市の承認を得て、高いノウハウを有する専門業者に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。第三者委託の予定表は別紙のとおりとします。

#### イ. 再委託の適正確保のための具体的方策

- 1)再委託が必要な業務については、軽微な業務を除いて、札幌市の承認を得て委託します。
- 2)再委託先については、札幌市内の企業・団体から優先的に選考します。再委託先の選考は、マネージャー、チーフにより実施します。
- 3)再委託先に関しては、必要に応じて、入札または見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。委託先決定後の再委託業務については、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより、チーフ、リーダーなど複数の検査員によって履行を確認します。
- 4)再委託業務の履行が確認できない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- 5)再委託先へは、諸法令・規則の遵守と、さとらんど内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減に、努めるように指導します。
- 6)再委託業務の指定管理者側の指揮管理責任者をマネージャーとします。
- 7)暴力団など反社会的勢力への再委託は致しません。
- 8)障がい者の雇用機会の創出への配慮として、障がい者支援団体との連携強化により、利用者への一層のサービス向上を目指します。収穫、除草、案内など、元気ジョブと相談し、札幌市障がい者施設への委託を積極的に進めます。

#### ウ. 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針

- 1)子育て世代の働きやすい時間とするため、作業日は、土日祝日を除く平日とし、時間も8時30分から17時00分とすることとします。
- 2)受動喫煙防止対策のために、喫煙場所と喫煙時間を定めて、掲示することとします。
- 3)作業用者の衛生的なトイレを確保することとします。
- 4)中小企業退職金共済制度を活用することとします。
- 5)労働安全衛生法に基づき、健康診断がなされていることとします。
- 6)正社員、パート、アルバイト、日雇い労働者等、労働の形態を問わず、賃金を支払われる者（労働基準法第9条に規定する労働者）の労働の対価を、当コンソーシアムの最低時給換算額である1時間当たり1,050円を下回らないこととします。
- 7)賃金、労働時間、健康診断の実施状況等の情報提供を求めることとします。
- 8)常駐業務者に対しては、当コンソーシアムスタッフと同じ、マナーなどの研修を受講することとします。

#### (4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

##### ア. 札幌市（農政部農政課）との連絡調整

- 1)札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、さとらんどの利用促進や管理運営水準の向上に資するため「さとらんど運営協議会（以下「協議会」という。）を設立し、運営いたします。
- 2)協議会の構成員は、札幌市と当コンソーシアムの構成団体といたします。
- 3)定例の協議会は2ヶ月に1回、偶数月に開催することとします。
- 4)イベントの開催など必要に応じて臨時の協議会を開催します。
- 5)協議会は当コンソーシアムが主催し、運営にあたります。
- 6)協議会では、次の項目について協議します。
- 7)管理運営業務の報告
- 8)さとらんどの管理運営上の問題点や改善に関する事項
- 9)管理運営に関する各種規定など協議会に諮ることが定められている事項
- 10)市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- 11)新たなソフト事業企画に関する事項
- 12)その他、市民の要望等の反映など
- 13)協議会の議事内容は当コンソーシアムで取りまとめ、札幌市へ提出します。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示します。

##### イ. 札幌市（文化部文化財課）との連絡調整

丘珠縄文遺跡用地、丘珠縄文遺跡体験学習館、丘珠縄文遺跡展示室、整理・收藏室（さとらんどセンター内）に係わり、維持管理協定書及び合意書を締結していることから、必要に応じて連絡調整を行い、適正な管理に努めます。

##### ウ. 関係機関との連絡調整

###### 1)札幌圏農協との連絡調整

さとらんどの指定管理者として、地元の農協である札幌市農協やサツラク農協との連携はもとより、札幌市が取組む「さっぽろ連携中枢都市圏」にある農協とも連絡調整を図り、農畜産物に関する地産地消推進に積極的に取組みます。

###### 2)その他の農業機関との連絡調整

上記農協の他、農業改良普及センターや農業試験場、その他の農業研究機関との連携を深め、札幌の農業を市民へ発信する場としての技術向上を目指します。

###### 3)札幌市・北海道その他の行政機関との連絡調整

札幌市のその他の部局、北海道その他の行政機関から協力要請があった場合は、速やかに札幌市の指示を仰ぎ、適切な対応を取ります。

## (5) 財務

### ア. 資金管理に関する基本的な考え方

当コンソーシアムが取り扱う資金は、「準公金」であるという立場から、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本保全が可能な「安全性」の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な「流動性」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じることにより、資金管理を行います。

#### 1) 安全性の確保

資金元本の安全性を確保するため、安全確実な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。また、利用料金用預金口座と自主事業用預金口座を設けて、区分して入金します。

#### 2) 流動性の確保

月々の支払等に支障を来たさない様に、必要な資金を確保します。

#### 3) 効率性の確保

安全性及び流動性を確保した上で、効率的な資金調達を図ります。

#### 4) 計画性の確保

各年度、管理業務、有料施設、自主事業ごとに収支その他の経理に関する記録を整備します。

#### 5) 透明性の確保

経理事務の透明性を高めるために、年 2 回、公認会計士による外部監査を実施します。

### イ. 現金等取扱に関する基本的な考え方

#### 1) 複数のチェック体制

複数のスタッフにより、相互牽制が機能する組織体制をとり、現金を取り扱います。

#### 2) マニュアル化

現金の取扱をマニュアル化し、その流れをチェックするとともに残高の確認を行います。

#### 3) 所持・保管のルール

スタッフ相互による日々のチェック、及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定め、多額の現金は所持・保管しません。

### ウ. 現金等の取扱について、整備する規定

#### 1) 財務会計規則

財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定

#### 2) 庶務規則

組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定

#### 3) 資金管理及び運用規則

運用管理方針、運用の区分・方法等について規定

#### 4)特定資産管理規則

特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定

#### 5)内部監査要綱

現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定

#### 6)現金取扱要綱

現金出納から金融機関への手続き、現金取扱スタッフと職務範囲、現金の保安等について規定

#### 7)現金等取扱細則

現金・金券の取扱の細則について規定

#### 8)事務局現金取扱細則

事務局における小口現金、現金收受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定

### エ. 現金等取扱に関する事故防止システム

#### 1)現金取扱の点検・調査

年2回、定期内部監査を行い、現金の取扱いについて点検・調査します。

#### 2)点検項目

- ①管理体制の整備・確認、現金収納事務の執行、現金等の保管状況、金融機関への入金状況、金券等の管理をします。
- ②公印及び預金通帳等は厳重に施錠・管理します。
- ③横浜植木株式会社北海道支店経理事務担当者による、現金出納簿の確認を行います。
- ④月末締め現金出納簿と、売上金口座入金状況について確認をします。

#### 3)法令遵守・服務規律の徹底

法令遵守と服務規律に係る研修等を行います。

#### 4)不祥事防止意識の共有

採用時及び定期的な研修等によって意識の共有を図ります。

### オ. 現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成し、即時に札幌市へ報告します。また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにし、事故対策委員会の指示に従います。

## (6) 苦情対応

### ア. 苦情等対応の基本的な考え方（対応）

#### 1)基本は「迅速な対応」

クレームを増大させる最大の原因は「対応の遅れ」です。

クレームが発生したら、ただちに現地に駆けつけ、迅速な初動対応により、クレーム

の拡大を防ぎます。対処に時間を要する場合は、お客様へ正確・丁寧に説明し、関係各所へ「協力要請」を行うなど、いち早く解決するべく対応します。

## 2) 報告と記録

現場で状況確認後、1時間以内に「速報（発生報告）」します。

対処中も状況に応じて適時「状況報告」し、指示を仰ぎます。

クレーム解決後、翌朝9時までに「完了報告書」を提出します。

状況報告と完了報告は、クレーム情報として、管理ツール（ASP-BMS）に登録します。

## 3) クレーム情報を「記録」することによる効果

管理ツール（ASP-BMS）にデータとして記録、管理することで、以下の効果を生み出し「サービス品質の向上」につなげます。

① 対処後に残った課題（残作業等）の漏れ防止

② クレーム再発防止策実施による性能改善

## イ. 対応の具体的な仕組み（処理）

### 1) 体制

苦情等対応責任者：マネージャー

苦情等対応責任者の職責：苦情等の原因究明、改善策と申し出者への回答の検討、苦情処理対応表への記録・事務局総務主任への報告、札幌市への報告、苦情等の対応結果の公表と回答。

### 2) 対応システム（ステップ別）

#### 【段階1】はじめに

対応者の所属と氏名を名乗り、不快な思いをかけたことに対して謝罪します。

申出者からの声をよく聞きます。

#### 【段階2】把握・確認

苦情等の原因を正確に把握・確認します。

把握・確認にあたっては状況を撮影するなど、申し出内容と実態等を「苦情処理対応表」の記載事項に基づき記録します。また管理ツール（ASP-BMS）にデータとして記録します。

#### 【段階3】対応方法検討

苦情等の原因を特定し、対応方法を検討します。

対応が困難な場合には、申出者の了解を得て、上司等が替わって対応します。

#### 【段階4】提案・約束

考えられる対応方法について提案します。

対応または回答に時間を要する場合は、回答期限（受付から10日以内）を伝え、了解を得ます。また、連絡先等を確認します。

#### 【段階5】実行・報告・お礼

迅速に実行し、申出者に報告します。

苦情等が改善につながったことに対して、お礼を申し上げます。

## 【段階6】結果報告

対応結果をグループ内で共有し、全体の改善につなげます。

対応結果等をホームページ利用して公表します。

関連する指定管理公園、市内で受託している維持管理業務関係者へも情報共有します。

### 3) スタッフの理解力と徹底

苦情等の的確な対応のため、研修等により次の事項についてスタッフ全員が理解し、その徹底に努めます。

①「苦情処理対応表」の内容を理解し、記録・報告できること。

②スタッフは、利用者と常によりコミュニケーションを図るよう努め、日ごろから利用者の意見、要望、苦情等を引き出すこと。

③苦情等に対する下記「基本姿勢」の内容を理解すること。

### 4) 基本姿勢

速やかに対応します。

可能な改善は、できるだけ迅速に行います。

言い分、申出を最後まで詳細にお聞きします。(全面否定しない)

利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)

情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)

落ち着いて対応します。(感情的にならない)

利用者に負担をかけません。

誠心誠意対応します。

差別・特別扱いしません。

組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

### 5) 札幌市への報告等

苦情等の対応結果及び経過等について、指定管理者にて解決できるものは、月末にまとめて札幌市へ報告します。

指定管理者だけでは判断ができないものは、速やかに札幌市へ報告し、札幌市の指示に従います。

市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。

札幌市に寄せられた苦情等に関して、札幌市から調査または指示があった場合は、必要な報告を行い、また指示に従います。

### 6) 対応手続文書の整備・活用

苦情等の対応手続きは「苦情処理対応表」を作成し、記録・報告します。

「苦情処理対応表」はマネージャー決裁とし、苦情等を受けたグループは、改善指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。

決裁された「苦情処理対応表」はスタッフ全員が共有します。また管理ツール(ASP-BMS)にデータとして記録する事で運営の改善につなげます。



## (7) 記録・モニタリング・報告・評価

### ア. 記録に関する基本的な考え方

さとらんど業務仕様書に定めのある記録書類は、集計、整理後札幌市に速やかに提出し、また定めのとおり5年間保管します。

- 1)仕様書に定めのない記録物として、日常業務の内容、気象状況、写真、記事などを記録、整理、保管し、今後の管理業務や利用促進、利用者サービスに役立てます。
- 2)運営管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に活用します。

### イ. モニタリングに関する基本的な考え方

- 1)さとらんど管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした判定を、継続的な業務改善のために活用します。
- 2)アンケート等により、積極的に利用者の意見を聴取し、その結果から利用者の傾向やニーズを捉え、管理運営に反映します
- 3)利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応いたします。また、運営や施設の改善につなげることで、利用者や市民がさとらんどのよき理解者になっていただけるように努めます。

### ウ. 報告に関する基本的な考え方

仕様書及び協定で定めのある事項や報告書類については、集計・整理後、期日までに速やかに報告いたします。

#### 1)毎年度終了後に提出する報告書類

管理業務等の実施状況報告書

管理に係る収支決算書

団体の経営状況を説明する書類

利用に係る各種統計書類

#### 2)毎月終了後に提出する報告書類

当該月の管理業務等の実施状況報告書(利用状況、使用の承認、利用料金の収入など)

#### 3)札幌市との連携を密にし、さとらんどで起きた事故などを速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスにつなげます。

#### 4)報告事項は、さとらんどスタッフに周知するとともに、当コンソーシアムの共有情報として認識し、組織としての改善につなげます。

### エ. 評価に関する基本的な考え方

施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、札幌市が定めるところにより、管理業務当の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出にあわせて、札幌市へ報告します。

- 1)評価は、施設長が中心となり、利用者と直接接するスタッフの意見も反映し行います。
- 2)評価結果は、さとらんど施設内に掲示するとともに、HPに掲載いたします。

## オ. セルフモニタリングの具体的な実施方法

### 1)利用者アンケートの実施方法

### 2)アンケート設問項目

来園目的、来園頻度、情報入手手段、居住地域、性別、年齢、施設利用の満足度  
スタッフの接遇満足度、講座やイベントの満足度、さとらんどが目指す成果の実現度、  
課題解決の進捗度など

### 3)アンケート調査対象

一般利用者、各種体験、講座利用者、イベント参加者など

### 4)アンケート調査標本数

年間 2000 件以上

5)年齢、性別、利用形態に偏りがないように、また、季節に偏りがないようにします。

### 6)アンケートに共通する必須質問及び選択肢

総合満足度に関するアンケート	
回答選択肢	アとても満足
	イまあ満足
	ウ普通
	エ少し不満
	オ不満

職員の接遇満足度に関するアンケート	
回答選択肢	ア大変良かった
	イまあよかった
	ウ普通
	エあまりよくなかった
	オ悪かった

### 7)満足度の目標値

総合満足度・・・・・・・・・・・・・90%

接遇に関する満足度・・・・・・・・・・・・・90%

各種体験・講座等に関する満足度・・・・・・・・・・・・・90%

イベントに関する満足度・・・・・・・・・・・・・90%

### 8)アンケート等の整理分析

施設利用者、地域住民、その他からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を3か月ごとに分析します。

9)分析結果は随時、札幌市及び運営協議会において報告した上で、施設内に掲示します。

また、別途、年度単位の分析も行います。

### 10)各業務のセルフモニタリング

仕様書に記載された各業務の記録の作成を行います。

### 3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

#### (1) 維持管理業務計画

##### ア. 施設・設備等の基本的な考え方、統括的事項について

- 1)施設・設備等の維持管理については、施設の設置目的や意義、札幌市農業体験交流施設条例をはじめとする関係諸法令、来園者の利用形態や動向等を踏まえ、だれもが公平・平等・安全・快適な施設利用ができるよう計画します。
- 2)施設・設備・緑地・公園・農場・プラントの運営事業で培った総合的なノウハウと、管理データベースをフル活用した「提案型 施設・設備等管理業務」で、“魅力あふれ、環境にやさしい施設の運営”を実現します。
- 3)きめ細やかなサービスを提供するためには、有用な“情報”を活用することが重要です。日々の「お客様対応情報」「設備の保全状況」「設備の運転状況」をデータベースに記録し、リアルタイムに共有化します。
- 4)品質管理、安全管理、エネルギー管理、スタッフ教育、防犯・防災管理、緊急時バックアップ等、管理業務を確実に支える体制の構築が重要です。ビル管理業者の豊富なノウハウを最大限活用して構築します。
- 5)さくらんどのサービス・価値向上を実現するために、基本的な施設・設備等管理業務はもとより、以下の効果を創出する改善策の提案を積極的に行います。社会のニーズに応えられる施設を目指し、運営に最適な改善提案をいたします。

##### ①“お客様目線”を心がけた「サービス品質の改善」

催事の状況に応じた管理で、設備性能の維持向上に努めます。設備状況を正確に記録・更新・整備し、各種クレームや要望に応える基礎づくりを行います。

##### ②“迅速・丁寧な対応”を目指した「業務効率の改善」

業務負荷や品質チェックを実施した上で、最善な業務仕様の見直しを行います。またデータベース等の管理ツールを積極的に活用した効率化も実施します。

##### ③“環境負荷低減”と“コスト削減”を実現する「省エネ対策」

日常業務の中で省エネ視点の運転管理を遂行します。

さらに運転データを基に、省エネに精通した専門スタッフを投入して、効果的な省エネ対策を実施、検証します。

##### イ. 基本は予防保全

当コンソーシアムの保全計画は、異常が発生する前に手を入れる予防保全が基本です。運営事業で培ったノウハウを活かし、徹底的にデータを収集・蓄積し、分析した結果とこれまでの経験を照らし合わせ、管理方法や規準の見直しを常に行い標準化を進めます。結果、突発故障の低減を図るとともに、不具合が生じた場合の迅速・確実な対応にも活かされます。

## ウ. 設備品質の向上

建物・設備管理の専門家が巡回点検、保全管理、環境管理を提言、計画立案を実施します。設備の高品質を維持するとともに設備機器の寿命を延長化することで、修繕費や更新費を低減します。

### 1)PDCA 管理サイクルの導入

PDCA 管理サイクルの考え方を導入し、データに裏付けされた管理計画と実施および評価を基本に設備機器の寿命の延長化、省エネルギー運転を目標に管理を行い、ライフサイクルコストの低減に努めます。

### 2)建物・設備診断の実施

建物・設備は、知らず知らずのうちに劣化が進み、適切な処置を怠ると改修費用の負担増及び光熱費・管理費増につながります。専門技術者（建物・設備診断チーム）が豊富な経験と最新鋭の機器を駆使して診断し、建物・設備の適切な修繕計画及び省エネ・省コスト改善策を提案します。

### 3)保全データ管理方法

作業報告書および施設・設備診断書などの保全データは、管理ノウハウに基づいた設備管理業務支援ツール（ASP-BMS<sup>\*1</sup>）に登録し管理します。

ASP-BMS (ASP-BMS: Application Service Provider - Building Management System) とは、アプリケーションプロバイダ（ASP）方式で提供する施設・設備マネジメントシステム（BMS）です。

アプリケーションをインターネットを通じて提供します。（右図：システム構成）

ASP方式を採用する最大のメリットは、常に最新のサービスの提供です。

弊社独自の管理ノウハウに基づいた支援ツールである ASP-BMS を、常に最新の状態で活用し、作業報告書などの大切な保全データなどを管理すると共に、データを活用したサービスを実現します。

### 4)保全データの活用

ASP-BMS に蓄積された保全データは以下に示す活用を行います。

- ①作業計画に基づいた作業実施の漏れ、未完了作業の漏れを防止します。
- ②設備毎の特性把握を行い、作業計画の見直しを行います。
- ③設備毎の特性把握を行い、修繕計画立案のお手伝いをいたします。
- ④設備毎の特性把握を行い、更新計画立案のお手伝いをいたします。

### 5)施設・設備等管理業務支援ツール（ASP-BMS）によるコスト縮減、業務効率の取組

施設・設備等管理には、ビル管理者独自の設備管理業務支援ツール（ASP-BMS）を導入することにより、「自動化」、「省人化」を図り、莫大な事務処理を低コストで実現します。具体的には、下記機能により業務効率の向上を図り、コスト縮減を実現します。

No.	機能	機能活用による効率化の方法(具体策)
1	台帳管理	各設備の稼働実績、劣化状況を把握し、保全・修繕・更新計画立案の作業効率化を図る
2	不具合管理	履歴から不具合状況を効率良く把握。未完了など作業漏れを防止し、作業効率化を図る
3	依頼・クレーム管理	履歴から依頼・クレームの傾向を効率良く把握。未完了など作業漏れを防止し、作業効率化を図る
4	スケジュール管理	予定作業を自動的に表示し、作業の実施漏れ、未完了など作業漏れを防止し、作業効率化を図る
5	作業日報作成	各種実績から自動的に作業日報を作成し、作業効率化を図る
6	月報作成	月間実績から自動的に月次報告書を作成し、作業効率化を図る
7	年報作成	年間実績から自動的に年次報告書を作成し、作業効率化を図る
8	情報閲覧	各種管理データの共有化を図ることより、作業効率の向上を図る

6)BA データの分析専門スタッフ活用によるコスト縮減、業務効率の取組み

中央監視装置（BA：Building Automation）に蓄積される各種データ（計量・計測・運転時間・起動回数など）を、当グループ分析専門スタッフで構成する「ファシリテーター」に送付し、分析を依頼することにより、現地スタッフの間接業務を削減し、業務効率の向上、コスト縮減を実現します。

7)各種業務に必要な実労働時間を調査し改善

業務検証チームを投入し、巡回や月次点検に必要な実作業時間を調査、分析、改善案を立案し実践します。結果、良好であれば、発注者に対して、コスト縮減を目的とした業務仕様の見直しを提案します。さらに同様の手法を繰り返し、継続的なコスト縮減に取り組めます。

エ. 連絡体制の確保

開園時間中については、各業務に関して必要な連絡先を利用者に案内するため、掲示板を設置いたします。またスタッフは、連絡先が記載されたネームプレートを携帯し、利用者の問合せに即座に対応できる体制を整えます。

- 1)スタッフには、スマートフォンを支給し、事務局への連絡、スタッフ間の連絡、連絡事項の一斉配信、イベント情報、緊急対応などに活用します。
- 2)開園時間外においては、警備員が常駐していることから、夜間の利用者からの連絡にも迅速に対応できるように、連絡体制を整えます。

(2) 損害賠償保険の加入

管理業務の実施にあたり指定管理者の故意または過失により札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備え、仕様書に基づき以下の内容以上を補償する損害賠償責任保険に加入いたします。

保険名称	賠償責任保険
対象	さとらんどにおける維持管理中の法律上の賠償責任保険
対人補償	1名 1億円、1事故 5億円
対物補償	1事故 2千万円
期間	指定管理者の指定期間
その他	被保険者を指定管理者（指定管理者から委託を受けた者を含む）及び札幌市とし、交差責任担保特約を付けます。

保険名称	レクレーション保険
対象	自主事業の行事参加者に対する補償保険
対人補償	1名 死亡・後遺症 5000千円、入院日額 5000円、通院 3000円
対物補償	
期間	行事開催期間
その他	食中毒、熱中症補償あり

保険名称	火災保険
対象	設備、什器類
対人補償	
対物補償	2千万円
期間	指定管理者の指定期間
その他	センターハウス、交流館内設備、什器等

### (3) 清掃・環境

#### ア. 建物日常清掃について

- 1) さとらんどの開園日には、仕様書別紙2に基づき、定期的に清掃を行います。
- 2) 開園前には、さとらんどセンター、交流館の清掃業務は完了させます。
- 3) 清掃実施後においても、汚れが見つかった場合は、適宜対応清掃を行います。
- 4) トイレの清掃時には、消毒液、液体せっけん、トイレットペーパーの交換、補充を行います。
- 5) 特に屋外のトイレは、炊事等で汚れる場合が多く、巡回頻度を高め、美観や清潔感を保つように努めます。
- 6) 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤、消臭剤などの薬剤や日用品は使用しません。

#### イ. 計画清掃について

仕様書別紙2に示す内容に従いさとらんど閉園日に清掃スケジュールを立て、清掃を実施します。

- 1) 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤、消臭剤などの薬剤や日用品は使用しません。
- 2) 清掃計画については、事前に札幌市の承認を得ます。

\* 仕様書別紙2の業務内容は「建築保全業務共通仕様書」に記載されている作業内容作業項目、周期に従います。

#### ウ. 特定建築物環境衛生管理について

建物の環境衛生を適正に管理し、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」「建築保全業務共通仕様書」並びに札幌市保健所の発行した「建築物の衛生管理」に従い、業務を実施します。

- 1) 実施する業務は、空気環境測定、給水及び排水管理、ねずみ・昆虫等の防除です。

#### エ. 産業廃棄物収集処理について

施設の利用環境が悪化しないように、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物、粗大ゴミ等を定期的に収集、処理いたします。

廃棄物の処理収集先予定

廃棄物の種類	分類	処理業者
事業系 一般廃棄物	再資源化不可能な紙くずや生ごみ	一般財団法人
	再資源可能な資源化ゴミ	札幌市環境事業公社
	ビン・カン・ペットボトル	
	再資源可能な紙類	北清商事株式会社
産業廃棄物	素材ごとに分類して収集	エコライン株式会社 北清企業株式会社
	アスファルト塊 コンクリート塊	札幌リサイクル骨材株式会社
	伐開物、発生残土	山本処理場
	廃金属	株式会社鈴木商会

日常清掃、計画清掃など日報、月報を整備し、記録します。

(4) 警備業務、施設の秩序維持



警備に係る内容のため非公開

警備に係る内容のため非公開

サ. 教育・訓練

- 1) 受託者が配置する警備員は、警備業務に従事するに必要な資格を有する者とし、配置後は、法定教育の他に甲に適合する教育・訓練計画を実施することとします。また、札幌市担当者と協議の上、年間の教育訓練項目、月別重点項目等を甲に提出し、警備隊の行動訓練を支社幹部社員により実査することとします。
- 2) 非常放送・避難誘導・屋内消火栓操法等の訓練その他、必要とされる訓練を定期的  
に実施することとします。技能・技術教育のみならず、社会性、礼節、マナー、セク  
シャルハラスメント等の知識を十分に教育し、モラルの向上と公のブランドイメー  
ジの保持に努めることとします。



## シ. 協議事項

双方が必要と判断した場合において、協議の上、取り決めることとします。

## ス. 緊急連絡先

- 1)警察 東警察署 札幌市東区北 16 条東 1 -3-15 電話 011-704-0110
- 2)消防 東消防署丘珠出張所 札幌市東区北丘珠 1 条 2 丁目 電話 011-784-5119
- 3)緊急病院 札幌東徳洲会病院 札幌市東区北 33 条東 14-3-1 電話 011-722-1110

## (5) 施設及び設備の保守点検

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、施設等の劣化を早期に発見し、措置するために、日常点検、定期点検、その他施設の保守点検業務を行います。施設が所要の性能を発揮する状態を維持し、点検の結果、施設等の部品、消耗品等の交換が必要な場合は、速やかに交換し、利用者の安全を確保いたします。

また、点検を記録し、修理の履歴を積み重ねた施設台帳を整備し、部品交換や更新の時期を把握し、予防保全に努めます。

ライフサイクルコストの縮減に向け、予防保全の考え方を導入し、保守点検を確実にを行い、修繕や更新の計画書を作成し、さくらんどの運営協議会にて報告し、修理等を進めていきます。

## ア. 建物や建設物の保守点検

- 1)機能維持と耐久性を確保し、施設利用者の安全性の確保、施設の長寿命化を図るため、建築設備を含めて日常点検、定期点検を実施します。
- 2)点検により、不具合が発見された場合には、簡易的なものは職員にて修理を実施します。より専門的な修理が必要な場合は、専門業者に対応を依頼します。
- 3)日常点検は、各施設の職員、緑地・農園グループなど、日々の業務の中で、異常を発見した際に、業務日誌に記載し、グループ長、副施設長へと報告していきます。職員には、異常に気付く観察眼を身に付けてもらえるよう、日々のミーティングにて繰り返し説明します。
- 4)定期点検は、夏期シーズンの始まる前の 4 月と降雪期前の 11 月に実施します。定期点検において、異常が発見された場合は、修理の是非を判断し、必要な場合は専門業者に依頼します。
- 5)建築基準法の法定点検は、1 級建築士など資格を有する専門業者に依頼して行います。3 年に 1 回と定められていますので、期限を守って実施し、札幌市へ報告します。12 条の点検は、建築設備の点検も含まれており、あわせて実施します。
- 6)その他、仕様書別紙 4 に示されている業務の標準のとおり、「建築保全業務共通仕様書」に則り、実施していきます。

#### イ. 遊具の点検保守

- 1) 遊具の点検については、国土交通省「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」、日本公園施設業協会「遊具の安全に関する規準」に基づき実施します。
- 2) 日常点検としては、巡回時に職員が点検するほか、月1回は、日本公園施設業協会「遊具の日常点検マニュアル」に基づき実施します。遊具の日常点検講習会を終了した職員が行い、点検シートに記載し報告します。
- 3) 特に、新しい木製遊具が導入されるため、劣化や損傷を最小限にとどめるためにも的確に点検保守を実施します。
- 4) 定期点検は、日本公園施設業協会認定の「公園施設製品安全管理士」に依頼し、雪解け後の4月と10月に実施します。その際判明した不具合については、速やかに修理いたします。
- 5) 点検履歴を記録し、今後の修理に役立てていきます。

##### 遊具の日常点検例

点検項目	点検内容
共通点検項目	身体に触れる部分に鋭利な状態はないか
	落下防止策にがたつきや変形はないか
	部材に亀裂、劣化はないか
	ぐらつきはないか
	設置面へ基礎が露出していないか
	着地面や遊具周辺に大きな凹凸や石などはないか
	ボルトのゆるみや欠落はないか
	継ぎ手金具の破損はないか
	著しい塗装剥離や褪色、錆の発生等はないか
	著しい汚れや落書き、異物等はないか
ブランコなど揺動系遊具	破損や変形はないか
	着座側金具は摩耗していないか
	吊り金具は破損していないか
	吊り金具の回転不良はないか
	吊り金具から回転時に異音がしないか
	チェーンは摩耗していないか
	チェーンは変形やねじれがないか
	部材の腐食、変形はないか

#### ウ. 工作物の保守点検

- 1) 園路、駐車場、門扉、牧場の柵、かまど、ベンチ、ビニールハウスなどについては、職員が巡回時に行う日常点検と建物の保守点検と同様の年2回の定期点検を実施します。異常が発見された場合は、適宜補修を行います。
- 2) 建物入口との段差（陥没）、牧場の柵の破損、木質系園路の劣化など、安全管理に気を付け、必要な修理箇所を補修していきます。

- 3)案内看板や注意看板などは、劣化し、錆や剥がれ、取付不良がみられることから、景観にも配慮し、さとらんの麦わら帽子のマークを入れるなど、統一デザインの看板に順次変更していきます。

#### エ. 修繕

施設等の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の無いよう、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、故障等が発生することが見込まれる場合は、速やかに修繕いたします。

- 1)利用者等から破損、交渉等の通報があった場合は、速やかに現場に直行し、状況を確認するとともに、看板やコーン、バーなどによる安全措置をいたします。
- 2)応急措置、修繕費用、修繕期間、原因など必要な初期対応を行うとともに、札幌市へ報告いたします。
- 3)修繕を第三者に依頼する際は、札幌市物品・役務の登録業者を優先し、予定価格が100万円以上の場合は、複数の見積りを徴取し行います。決定に際しては、利用者を待たせないよう、価格、性能、スピード感のある業者を優先します。
- 4)緊急に実施した修繕については、実施後、速やかに札幌市へ報告いたします。
- 5)修繕にあたっては、所要の性能を下げることなく、施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者及び施設の安全性を第一に行います。
- 6)札幌市の修繕事業があった際には、利用者に周知するとともに、周囲の安全管理に気を付けます。

#### オ. 備品管理

- 1)修繕にあたっては、所要の性能を下げることなく、施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者及び施設の安全性を第一に行います。
- 2)札幌市の修繕事業があった際には、利用者に周知するとともに、周囲の安全管理に気を付けます。

### (6) 飼養動物管理業務

#### ア. 飼養動物の管理

- 1)飼養動物の管理にあたっては、「動物の愛護及び管理に関する法律」、「展示動物の飼養及び保管に関する規準」、「資料の安全性の確保及び品質の改善に関する法律」を遵守するとともに、動物取扱業の登録を札幌市動物管理センターへ申請します。
- 2)家畜舎、厩舎等を含む牧場の衛生的な環境維持に努め、日々家畜の健康状態を良好に保ちます。
- 3)家畜舎や厩舎の入り口には、消毒マットを置くとともに、手洗場には液体せっけんなどを設置します。
- 4)敷き藁や寝藁の交換、定期的な家畜舎の消毒、家畜の予防注射、獣医による定期診察を通じて、健康に保ちます。

- 5)家畜は放牧を行い、日光の下、ストレス解消などにも努めます。
- 6)来園者が、動物への愛情を育み、家畜および食に対する知識を深め、快適に利用できるように努めます。
- 7)家畜の名づけ、給仕体験、ミルクやり、毛刈りなど、来園者が愛着を持てる仕掛けを行います。
- 8)乗馬だけでなく、畑での耕作など農耕馬としての歴史が理解できる体験を企画します。(令和6年度)
- 9)展示、引き馬などに供する期間は、夏期の期間(4月29日から11月3日)とします。
- 10)動物が死亡した場合は、その原因を究明し、消毒などの適切な対応を取ります。
- 11)補充や新たな動物を飼育する際は、札幌市に事前に相談し承認を得ることとします。
- 12)発生する飼育動物の糞尿は堆肥化により、園内の圃場で有効活用します。
- 13)家畜伝染病防疫など、家畜衛生に関する事項は、農林水産省の北海道石狩家畜保健衛生所の指示に従います。

#### イ. 飼養動物予定種類、数量の表

家畜種類	数量	備考
馬(重種馬)	1	市所有
馬(重種馬)	1	指定管理者所有
馬(ドサンコ)	1	市所有
馬(ドサンコ)	1	レンタル
馬(ドサンコ)	1	指定管理者所有
山羊(ザーネン)	5	レンタル
山羊(アルパイン)	3	レンタル
羊(メリノ)	5	レンタル
羊(サフォーク)	3	レンタル
豚(ヨークシャー)	2	指定管理者所有
豚(バークシャー)	2	指定管理者所有

#### (7) 緑地管理業務

花を含めた農風景を全エリアに展開し、利用者のレクリエーションの場、憩いの場となるよう、園内の清掃を含め、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、緑地の維持管理を行います。また、化学農薬に頼らない管理を進めます。

##### ア. 芝生の管理

- 1)利用者が多く訪れる、さとらんどセンター前の「風のはらっぱ」「ときの広場」及びさとらんど交流館前の「さとの広場」については、年間14回の芝刈りを行います。

- 2)パークゴルフ場は、3コースあるため、1コースを休ませながら、開放期間中、週に1回全体を刈り込みます。また、目土、施肥などプレーに最適な芝状況を作り、利用者に気持ちよくプレーしていただきます。
- 3)特にパークゴルフ場の芝刈りについては「芝生管理技術者」資格者をその任に充てます。
- 4)その他のエリアについては、年6回の芝刈りを行います。
- 5)利用者の多い土日は、安全確保のため、作業いたしません。
- 6)試験的にロボット草刈機を導入し、閉園時、夜間芝刈りを行い、導入の可能性を探ります。(風のはらっぱなど導入予定)
- 7)刈草は、堆肥化し園内の圃場にて利用します。

#### イ. 樹木の管理

- 1)さとらんどでは、約30年前の開設時に植栽された樹木が主体となっており、枯損した樹木や密植状態になっている樹木も多く、放置されたままになっております。
- 2)さとらんどは常に風の強い日が多く、利用者の安全を確保するために、枯損木の伐採や枯れ枝剪定などの適切な措置を進めていきます。
- 3)当コンソーシアムには、樹木医資格のものが3名おり、樹木の管理計画を立て、枯損木、過密木など、点検を行いながら、順次整理してまいります。
- 4)また、季節感が感じられるように、サクラを中心とした花木の植栽を計画してまいります。その際は、成木だけでなく、お子さんなどが種子から育てたチシマザクラの苗の植込みを計画します。(併せて、防風植栽を施します。)
- 5)人気の炊事広場には日陰の無い部分があり、利用者のため緑陰を形成してまいります。

#### ウ. さとらんどガーデンの管理

- 1)さとらんどガーデンは、宿根草やヒースの類が主体となって造成整備されております。
- 2)さとらんどセンターハウスの目の前にありながら、鑑賞している市民が見受けられないのが残念な状況です。
- 3)昨年、恵庭市にて緑化フェアが開催され、多くのお客様が訪れました。道内の有名デザイナーが設計したエリアもあることから、さとらんどにおいても、コンソーシアムメンバーの緑化技術を生かして、このガーデンの再構築を行ってまいります。
- 4)春のシデコブシなど目を引く植栽もあり、スイセン、ユリ、修景用のバラなども取り入れながら、メリハリのある植栽設計とし、積極的な市民参加も募り、5年をかけて造成してまいります。
- 5)ハーブなどを植栽し、手づくり講座や料理講習にて利用してまいります。
- 6)写真のスポットになるような、アーチやビビットカラーのベンチなどのガーデンファニチャーを設置し、多くの方にSNSで紹介していただき、利用者増を進めてまいります。
- 7)表示の見えない看板は、一旦撤去いたします。その後、再整備に合わせて再設置いたします。

## エ. 花の管理

- 1) 「さとらんどセンター」から「さとらんど交流館」そして「四季の杜」までの間、SLバスが通行するルートを中心に、景観作物などをベルト状に植栽し、「花のストリート」として農景観を演出いたします。
- 2) 春から秋まで楽しめるよう、チューリップ、クロッカス、菜の花、ヒマワリ、マリーゴールド、コスモスと連続的に変わるように播種や植込み時期を調整します。
- 3) 園内には、1ヘクタール規模のラベンダーも植栽されており、観光客も訪れることから、補充や施肥など、適切な管理を進め、6、7月には紫色の絨毯となるように努めます。
- 4) また、園内各所にはスポット的にネモフィラなど花壇が整備されているので、春花壇、夏花壇、秋の花壇と、一年草、球根を中心に植込み進めていきます。
- 5) さとらんどガーデンと合わせて、維持管理の市民参加を募り、ボランティア活動を未長く行っていきます。
- 6) さとらんど交流館側の「さとの広場」内に、木製遊具が完成するので、子どもたちが集まることが予想され、夏休みに向け、毎年ヒマワリ迷路を整備します。

## オ. 雨水調整池の草地管理

- 1) 雨水調整池は、河川への流入を一時的に抑制するため園内に設置されております。
- 2) 現状では、雨水が滞留している状況は見られないことから、飼料用作物や花のエリアとして利用していきます。

## カ. パークゴルフ場の主な管理

芝刈	平日に1コースを閉鎖し、芝刈りを行う。 月に4回以上実施し、刈高はフェアウェイ 15 mm、ラフ 35 mm
エアレーション	芝生の新陳代謝のため、6月と9月に実施する。
目砂散布	芝の踏圧を軽減させるために、6月と9月に実施する。
施肥	緩効性の窒素肥料を1㎡ 15g、5月、6月、9月に実施する。
カップ切替え	芝生への負担軽減で、2週間に1回実施する。

## キ. ハーブガーデン

- 1) ハーブガーデンについては、過去に市民農園の拡大に合わせて、面積を減少させております。また、さとらんど内の奥まったところにあり、ほとんど鑑賞する方が訪れていないのが、残念です。
- 2) 植栽内容の看板が、整備されずに放置されており、どこに何の種類が植栽されているのか不明な状況です。植栽整備に合わせて、看板の修正を行います。
- 3) 手作り講座や料理教室に食材として利用できるように、植栽整備します。

## ク. 泥炭等置場（新規追加エリア）とプレーパーク

これまで子ども会の大志塾や泥炭置き場として利用していた箇所が管理エリアになりました。新しい提案として、レストランに供給する野菜の畑として一部利用できないか検討します。カレーの具材である、ジャガイモ、ニンジン、たまねぎなどプレーパークで遊ぶ子供たち中心に栽培して、状況を確認したうえで正式提案させていただきます。さとらんど産の野菜で一部でも賄うことができれば、究極の地産地消と食育活動になります。

- 1) さとの広場内の混雑が予想できるため、子供たちがダイナミックに遊べる泥んこコーナーなどプレーパークエリアとして開拓していきます。
- 2) 水田や畑の作業を子どもらに手伝ってもらったり、水生昆虫を調べたり、室内では、お絵かき、稲わらを利用した工芸、季節のお祭りにあわせた遊びなど、プレーリーダーの指導の下、子どもの要望を取り入れて遊びます。
- 3) 土日祝日、長期休み期間を中心に、プレーリーダーを2名配置し、広場を徹底的に遊びつくします。
- 4) 子ども学習農園にかまどなどもあり、ピザや塩ゆでなどの簡単な調理も行います。

## ケ. トリム遊具の完成

今年度から、新たに大型の木製遊具が登場するということですが、さとの広場内を、一体的にプレーパークとして計画します。交流館内の一角に、あそびのコーナーを設け、内と外を自由に往来し、新しい木製遊具を中心にダイナミックな遊びを展開していただきます。混雑時は、プレーリーダーを配置し、安全に遊べるよう配慮します。

## (8) 緑地以外の管理

### ア. 駐車場管理

- 1) さとらんど駐車場利用車両の監視、誘導などを適切に行い、利用者の円滑な利用を確保します。
- 2) 交通誘導員の配置など駐車場入り口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止、渋滞が発生した場合の速やかな解消に努めます。
- 3) 駐車場の料金については、これまで通り無料といたします。
- 4) 場内で事故が発生した場合は、利用者の案内、避難誘導、救護、警察・消防などの関係機関への連絡等、事故に応じた初期対応を行います。また、速やかに札幌市へ報告し、必要な対応を取ります。
- 5) 現在、駐車場内の区画線、横断歩道の白線などが見えない状況のところもあり、交通安全の観点から、白線引きを行っていきます。
- 6) 一部の駐車場（第5駐車場）にて、出入口の明示が不明確のため、出入付近の樹木の整理を行います。
- 7) さらに、駐車スペースに、樹木がはみ出しているところも見受けられ、それらの解消をし、気持ちよく安全に利用していただきます。
- 8) 冬期間は、第一駐車場及びセンターハウス前を開放し、利用者が快適に使用できる状態を整えます。

#### イ. 除排雪

冬期間利用者の利便性を保つため、園内通路や駐車場等の除排雪を実施します。

- 1)除排雪は、開園時間前に実施することとし、日中の急な降雪にも対応できるよう作業機械の運転手は冬のレクと兼任し、待機することとします。
- 2)イベントなど、利用増が見込まれる場合は、除雪体制を強化し、イベントに支障がないように除排雪を実施します。

#### ウ. 委任信号機保守管理

- 1)市道雁来篠路連絡線に設置している委任信号機の管理を行います。
- 2)管理は、信号機の維持管理を行っている市内の専門業者へ委託します。
- 3)年3回以上の点検、年1回の電球の交換や清掃など仕様書別紙11の委任信号機年間保守業務仕様書に基づき進めていきます。

#### エ. SapporoCityWi-Fi 運用

- 1)さとらんどセンター及びさとらんど交流館に札幌市が設置した SapporoCityWi-Fi を、東日本電信電話会社に委託して運用いたします。
- 2)受託者から提出された業務報告書を、札幌市へ提出いたします。
- 3)利用者の多い、炊事広場やさとの広場にも Wi-Fi スポットを増設し、施設利用者の利便性に配慮いたします。

### (9) 維持管理作業の安全対策

#### ア. 労働安全衛生管理

- 1)作業における安全確保・安全対策は、何よりも重要で最優先されるべきと考えます。安全衛生部による「安全パトロール」を実施します。
- 2)安全衛生のエキスパート集団である、全社安全衛生部は、労働災害の撲滅を目的として、様々な安全衛生活動を実施しています。その全社安全衛生部による「安全衛生パトロール」を、定期的の実施し、危険箇所・危険作業の洗い出しを行います。安全衛生パトロールで指摘を受けた事項は、速やかに是正を図ります。また同時に、品質保証本部による「品質パトロール」も実施し、品質チェックの観点から、労働災害の芽を見つけます。
- 3)衛生管理者を備え、週1回の職場巡視を進めます。また、産業医を選任し月1回の巡視を行います。
- 4)作業前には作業内容に応じた「安全朝礼」を行い、全作業員合同での作業安全規程の読み合わせにより、法令遵守への意識付けを行います。

#### イ. 安全確保の具体的な実施方策

再委託業者にも参加を義務付けた「安全協議会」を設置します。労働災害“0”を実現するためには、常駐スタッフへの安全教育だけでは不十分です。さとらんどが、永久に労働災害“0”を継続するためには、設備管理に携わる全てのスタッフが、安全意識を



持たなくては実現できません。そこで、さとらんどにおける設備点検に従事する全ての業者をメンバーとした「安全協議会」を設置し、定期的に開催する安全会議で労働災害“0”の啓発活動を行います。

- 1)点検作業は、有資格者作業を原則とします。高い専門知識が必要な保守点検はもちろん、各種設備の月次点検においても、有資格者による作業、または有資格者の同行指導による作業を原則とします。
- 2)消防設備点検等の法定点検に準ずる点検などは、経験豊富な有資格者が作業を行います。
- 3)点検作業は、必ず複数の技術者で実施します。2つの目より4つの目、当グループはこの考えに基づき、点検は必ず複数技術者による保全チームを編成して実施します。
- 4)第三者などの団体利用の有無を把握し、作業エリアとの重複がないか確認します。一時的に使用できない場合は、作業中看板、立入禁止区域の明示等を行い、利用者の安全を確保いたします。園内の管理作業の車両については時速 20 km以内とするとともに、バック、前進ともに誘導員の配置を行います。翌日まで仮置きする資材などは、バリケードにて囲い、安全対策を行います。
- 5)毎月 1 回災害防止協議会を実施し、運営協議会で報告します。
- 6)毎朝の朝礼時に、KY 活動を実施し、危険作業について共通認識を確認します。
- 7)ヒヤリ・ハットの事例を積み上げ、共有いたします。

#### ウ. 新型コロナウイルス感染症への万全の備え

新型コロナへの対策については、最大限の注意を払い、また、利用者にも協力を求め、万全の備えを行います。主に下記のような、さとらんど感染症対策ガイドラインを定めます。

##### 1)感染予防について

感染対策については、適宜、札幌市から適切な指示・指導を受けることとします。新型コロナウイルス感染症に対する予防策（咳エチケット・手洗いの励行）に関するポスター等を掲示し、スタッフ及び利用者への周知を図ります。人の密集、密閉空間、長時間の利用、対面での接触の機会をつくらない対策を行うこととし、ポスター等で周知を図ります。施設に入る前にアルコール手指消毒薬の使用を周知し、必要物品を準備することとします。施設に応じた感染症対策マニュアルを作成・掲示し、スタッフ全員が内容を共有します。

##### 2)施設の消毒・環境整備について（屋内施設）

- ①施設内の共用部分（水道の蛇口・ドアノブ・手すりなど）については、利用者が頻りに触れる場所を、1日に1回程度、消毒液等で消毒することとします。
- ②施設内のトイレについては、水道の蛇口・手すり・レバー・ドアノブ等、利用者が頻りに触れる場所を、1日に1回程度、消毒液等で消毒することとします。
- ③事務室のテーブル・ドアノブ・電話等の共有部分で、職員が頻りに触れる場所を1日に1回程度、消毒液等で消毒することとします。

- ④手洗い場・トイレに石鹸又は手指アルコール消毒液を整備し、利用者に石鹸と流水による手洗い、または、アルコールで手指消毒を励行するようポスター等で周知することとします。
- ⑤感染症予防・発生時の対応のための物品を準備することとします。(使い捨て手袋、マスク、エプロン、拭きとり用のペーパータオル、消毒液等、ビニール袋、専用バケツ等)
- ⑥事務室や利用中の部屋等、人が在室している室内においては、窓の開閉、換気設備の運転などにより、十分な換気を行うこととします。
- ⑦消毒や換気の作業確認チェックシート等を作成・掲示し、作業実施を定期的に確認することとします。

#### エ. 職員の健康管理について

職員は、出勤前に各自で体温を計測し、発熱が認められる場合には、出勤しないこととします。マネージャーは、所属職員の体調管理に努めることとします。体調が悪い職員については医療機関の受診を勧奨し、必要に応じて受診結果・治療内容を把握することとします。

#### オ. 利用者に対してお願いすること

- 1)発熱者や体調の悪い方は参加しないよう対処します。
- 2)窓の開閉、換気設備の運転などにより、十分な換気を行い、適宜、参加者への手洗いや手指消毒等を励行することとします。咳エチケットを守り、各自感染予防に努めます。
- 3)会議室等を利用する場合、利用者名簿に記載することとします。感染リスクを抑えるため、利用時間の短縮や人の密集、対面での接触の機会をつくらないよう配慮します。利用者が、上記事項に従わない場合は、利用の中止等を求めることがあります。

### (10) 防災業務計画

#### ア. 消防法の摘要

さとらんどセンターは延床面積 3849.5 m<sup>2</sup>、さとらんど交流館は延床面積 1993.0 m<sup>2</sup>で、いずれも消防法第 17 条第 1 項により、施行令第 6 条別表第 1(15)項に掲げる防火対象物に指定されており、消防用設備等を設置し、維持しなければならない法的義務があります。

この消防用設備等は、消防法第 17 条第 3 項第 3 号により消防設備士等の有資格者に点検させ、その結果を所轄消防署長に報告する必要があります。また、消防法第 8 条により政令で定める資格を有する者のうちから、この防火対象物の防火管理業務を行う防火管理者を選任して、消防計画の作成、消防訓練の実施、火気の使用に関する監督など防火管理業務を担任させる必要があります。そのため、消防計画を施設の現状にあわせて策定し、対応します。

#### イ. 消防法への対応計画

##### 1)防火管理者の選任と消防計画書の提出

上記の消防法の要求事項を満たすため、当コンソーシアムは、甲種防火管理者の有資格者を防火管理者に選任して消防計画を作成し、東消防署への届出を行います。

##### 2)消防訓練の実施

消防計画に基づき、スタッフ全員による自衛消防隊を編成し、毎年4月には通報・避難誘導の教育訓練を、11月には東消防署に届出を行って出火を想定した119番通報、避難誘導、屋内消火栓の放水、訓練用消火器による消火を含む総合訓練を東消防署・消防用設備保守点検業務受託業者の指導のもと実施します。

##### 3)消防設備点検の実施

消防用設備等の点検は専門の委託業者と契約し、消火器・消火栓などの消火設備、煙感知器・熱感知器などの火災報知設備、放送設備や非常誘導灯などの避難誘導設備に関する点検に関し、毎年6月には機能点検及び総合点検を、11月には機能点検をそれぞれ実施して、総合点検結果を東消防署に毎年報告します。

##### 4)地下タンクの点検

さとらんどセンターには、容量6,000ℓの地下タンクが、さとらんど交流館には2,000ℓの地下タンクがあります。消防法では3年に1回漏えい検査を実施することとなっていますが、当コンソーシアムは、専門業者へ再委託を行い、毎年の重油タンク清掃と隔年の気密漏えい検査を実施し、万全を期します。

##### 5)少量危険物貯蔵庫の届出

消防法を遵守した園内維持管理用の定数燃料を保管するための少量危険物貯蔵取扱所設置届を提出します。

#### ウ. 防災訓練・安全講習計画

1)さとらんどでの事故及び災害発生時において誘発される事態を予測し、対応・行動イメージをシミュレーションすることができるよう、災害時対応フロー、緊急連絡体制、緊急時連絡網、緊急時対応手順書を備えます。

2)危機管理に対する人材教育により、対応能力の向上を図ります。危機に関する知識や対処法を習得するための研修や、図上訓練を通じて危機に対する想定能力の向上を図り、危機の未然防止対策や二次災害、被害を最小限にとどめる対処能力を養います。

3)使用する作業機械の適正な取扱いや、脚立等を用いた高所作業などスタッフの担当する作業内容に応じた安全訓練を実施します。

4)スタッフの新規採用時にはAEDの操作方法を含む普通救命講習を受講させ、修了したスタッフについては、毎年再教育講習を行います。

5)台風等の災害発生を想定した緊急時対応教育及び消防訓練を行います。

#### エ. 緊急時の対応方針

当コンソーシアムでは、危機管理対策・対応を、「予防・未然防止対策」、「初動処置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の3段階に分け、各段階において個別具体的対策を行います。

「予防・未然防止対策」としては、敷地内のほか、施設にまで影響が及ぶおそれのある周辺地域を含め、想定される様々な事故・災害を未然に察知し、発生子防・被害抑制の対策を施します。万が一、事故・災害等が発生した場合には、「初動処置・対応」により、迅速かつ的確に対応することによって被害を最小限にとどめます。事故・災害等の発生後には、「再発防止・対応改善対策」により、その発生原因や課題を抽出し、改善方策を講じます。

#### オ. リスクに対する考え方

今後も起こりうる事態に備え、地域社会に貢献するために、事業継続計画の手法を取り入れるとともに、当グループの総力を結集し、通信（NTT東日本）、電気（北海道電力）、ガス（北海道ガス）、水道（札幌市）の4大ライフラインを統合した札幌市の防災拠点となる災害対策プラン策定のお手伝いをいたします。

策定した対応方針がスムーズに実行されるためには、OJT教育による訓練が不可欠との考えから、年に1回以上テーマを決めて対応訓練を実施します。

東日本大震災における被災者受入れ施設での対応実績やノウハウを生かし、対応・準備で更に多くの防災への役割を果たします。

#### カ. 有事の際の対応方法と手順等

実際の緊急時においては、限られた人数に対して多く要求が発生します。

そこで連携対応訓練として「設備管理」「警備」「清掃」各業務担当者と合同で、「避難所の設営」「来場者の誘導」「仮設電源の設置」「非常用備品の移動・配布」など、より実践的な訓練を専門機関の協力を得て実施し、業務担当者間の連携強化とスタッフのスキルアップを図ります。

#### キ. 防災業務の役割分担と防災訓練

災害・事故発生の際の対応は、災害時対応フローに沿って行うこととし、緊急時連絡網によって迅速な連絡を行い、対応します。

また、夜間などにスタッフが迅速に参集できる体制を整えるため、携帯電話の連絡網及びセコム安否確認サービスによる参集連絡体制を整えます。このほか、交通障害を伴う大規模な災害においては、さとらんどスタッフが直ちに参集できない事態も想定されることから、さとらんどの比較的近くに居住する職員が参集し、災害等の対応を行う体制を整えます。

### (11) 事故予防・災害抑制対策

#### ア. 巡回点検等による早期発見・改修

1) 日常の巡回点検においては、建物や四阿等の休憩施設、遊具等の設置工作物の状態を確認し、破損箇所・異常箇所の早期発見に努めます。

2) 遊具等の精密点検は、融雪後(4月)及び夏休み期間前(7月)の2回、遊具点検有資格者により実施し、利用者の安全確保に努めるほか、スタッフによる週1回の定期点検を実施します。

- 3)破損や異常について修理・改修が可能な場合は直ちに行い、大規模な改修等が必要な場合は札幌市に報告・協議し、必要に応じて使用禁止・立入禁止とし、利用者の安全を確保します。
- 4)台風による強風や地震発生時、また降雪等による被災を最小限に抑えるため、施設の状態把握に努め、巡回時に危険箇所の発見に努めます。
- 5)施設内で不審物を発見した場合には、札幌市や管轄警察署・消防署に直ちに連絡し、適正に対処します。

#### イ. 連絡体制の確立

- 1)札幌市、近隣病院、管轄の警察署・消防署、電気・水道などの関係機関や修理関連事業者のほか、横浜植木で管理する他公園・施設のスタッフに対し、迅速な連絡・支援要請を行うための緊急時連絡体制を作成し、スタッフに周知します。
- 2)大規模な事故及び災害発生時には、携帯電話の連絡網や電子メール配信によりスタッフが迅速に参集し、対応します。

#### ウ. 情報収集と共有

- 1)さとらんど及び周辺で発生する可能性のある事故・傷病としては、園路・階段等での利用者の転倒・転落、施設火災発生による火傷等、地震や強風等の影響による転倒・転落、木の枝等の落下物による被災のほか、高病原性ウイルスによる感染症の発生なども想定して対応します。
- 2)園内及び建物などで想定される危険についての情報を掲載したハザードマップを作成し、園内掲示板等に掲示して利用者に周知します。
- 3)ハザードマップの内容更新に際しては、施設利用者の利用形態や声を積極的に反映します。
- 4)さとらんどはもとより、横浜植木が管理する他の公園でヒヤリ・ハット事例集も共有・活用し、維持管理作業や利用者の案内等に反映させ、安全・安心の確保に努めます。
- 5)台風や洪水など、時間の経過とともに災害発生や被災予測が可能な事態に対しては、気象情報、札幌市危機管理対策室からの発信情報、国土交通省の川の防災情報、東区や周辺地域が発する情報等を収集し、台風の進路や丘珠藤木川・雁来新川・篠路新川の増水状況等を把握し、施設に及ぶ被害を最小限にとどめる対策を講じます。
- 6)札幌市危機管理対策室が発行する「札幌市 洪水ハザードマップ」のほか、国土交通省札幌開発建設部が公開(最新 H29.3.7)している洪水浸水想定区域図に基づき、被害を受ける可能性があると思定される箇所等を把握し、あらかじめ全スタッフのほか、ホームページを通じて利用者や近隣住民に周知し、危機意識の共有を図ります。また、遊水地となっている広場についても周知します。
- 7)園内でも感染の可能性がある鳥インフルエンザやエキノコックス症等の情報については、札幌市と連携し、ミーティング、園内掲示板、ホームページ等を通じてスタッフ、利用者、市民へ情報を発信します。

- 8)業務中の熱中症予防対策として、危険が予想される日には、携帯型熱中症計を活用したスタッフへの安全対策を講じるとともに、施設利用者へは園内放送で警戒情報としての発信をします。

## エ. 諸機材の配備と補償

- 1)AED をさとらんどセンター・さとらんど交流館・パークゴルフ場クラブハウスに設置するほか、担架・消火器・救護備品等を配備します。  
利用者にはそれら備品の設置場所や保管場所、緊急連絡先としてさとらんどセンターの電話番号を掲示し、必要時にスタッフや利用者が迅速な処置・対応を施せるようにします。
- 2)災害時のための備蓄品等  
台風、地震などの災害に備え、必要となる資材等を次のとおり確保します。水電池(水を入れると使用できる電池)、土のう、ラジオ、LED 懐中電灯、拡声器、セーフティコーン、ロープ等
- 3)万が一の損害賠償などに備え、施設や第三者への賠償責任保険、自動車総合保険に加入します。
- 4)さとらんどは広域避難場所及び大規模な火事の際の指定緊急避難場所に指定されているため、飲料メーカーやベンダーと調整し、防災用飲料水の設置を検討します。
- 5)飲料水、生活用水汲み置き用非常タンク、毛布等の非常用セットを常備します。
- 6)事故・災害発生時の対応方法

## オ. 初動処置・対応

### 1)救護・処置

- ①負傷者や病人が発生した場合には、その救護を第一に考え、スタッフが応急措置を行います。また必要に応じて救急指定病院や消防署への通報と病院への搬送補助を行い、家族等へ連絡します。
- ②警報等が発令され、災害の発生が想定される場合には、災害時対応フローに基づき、「災害対策本部」を設置し、関係各所への連絡および各社本部等への応援要請を行い、迅速に対応します。
- ③高病原性ウイルスによる感染症などの流行が予想される際には、手指の消毒用薬剤を建物入口、トイレ等に配備するほか、多人数が接触するドアノブ・トイレ等の消毒に努めます。またスタッフ用のマスク、ゴム手袋を備えます。
- ④ドクターヘリにて近隣より搬送される重篤者が発生した場合は、消防署との連携を図り迅速な対応に努めます。
- ⑤全市的な被災がある場合には、国や道、札幌市で設置される災害対策本部への協力体制を整えます。

### 2)避難・誘導

- ①事前に影響が想定可能な台風接近時においては、防災気象情報等の収集を行い、強風で飛ばされる危険性のある看板等の撤去・固定、倒木・落枝が想定される区域への立入止などの強風対策を行います。

- ②建物で火災が発生した場合、常駐スタッフが利用者を迅速に屋外へ避難誘導します。
- ③丘珠藤木川・雁来新川・篠路新川の増水想定される場合には、札幌市河川管理課や札幌市農政部と連絡を密にし、当コンソーシアム構成団体の本部に速やかに連絡して支援要請を行い、被災を予防します。
- ④雷発生時には園内放送等により利用者に建物への一時避難を呼びかけるとともに、園内を巡回して利用者の避難誘導を迅速に行います。

### 3)施設等の措置・復旧

- ①事故発生後は、被害の拡大・後発事故を防ぐために施設の使用中止・立入禁止など、適切な措置を講じます。また指定管理者で対応可能なものは、速やかに復旧、修理等を行います。
- ②強風や降雪時に、倒木・枝折れ等があった場合には、直ちに撤去・応急処置のほか、必要に応じて立入禁止とします。
- ③大規模な修繕・改修等が必要な場合においては札幌市と協議し、善後策を講じます。

### 4)被害拡大・二次災害の防止

- ①広域避難場所に指定されているさとらんどでは、災害発生時には救護活動のほか、施設の点検を行い、周辺住民の避難場所として札幌市及び管轄の警察署・消防署・病院等の関係機関と協力して安全の確保・被害拡大防止に努めます。
- ②台風・地震・降雪・洪水・落雷などにより被災した場合、スタッフの二次災害を発生させないよう気象状況や災害の収束状況を見極めて復旧措置・対応に当たります。
- ③災害の残存物による被害が生じないように、必要に応じて立入禁止措置を講じるほか、早期の利用回復に努めます。

### 5)責任ある対応

施設内で負傷者等が発生した場合は、誠意と責任をもって負傷者への対応に当たるほか、損害賠償が必要な場合には、保険会社とともに迅速かつ確実に対応します。

## カ. 再発防止・対応改善対策

### 1)原因究明・検証

- ①事故発生後には、その原因を徹底的に究明・検証し、必要に応じて施設・設備・案内等を改善し、再発防止に努めます。
- ②災害収束後には連絡・対応・処置状況などを検証し、必要に応じて指針の修正、他機関との再調整等を行い、常に最善の対応可能なシステムづくりに努めます。
- ③札幌市への事故報告や被災状況報告を迅速に行います。また、横浜植木で情報共有と処置・結果の検証に使用している「事故報告書」をさとらんどでも使用し、全スタッフへ情報を通知し、共有します。他の管理公園・施設等での同様事故発生の抑制に努めるとともに、以降の災害発生時における被災軽減策・被災予防措置の改善に努めます。

## 2)履歴の蓄積

- ①施設・設備等において事故が発生した際には、破損箇所・修繕箇所などをデータベース化し履歴を整え、再発防止・災害抑制策及び効率的な管理・運営のために生かします。
- ②自然災害等による被災状況・被災箇所なども上記と同様にデータベース化し、未然防止策・被害軽減策・災害に強い施設体制づくりに生かします。

## 4 事業計画及び実施に関する業務の実施内容

### (1) 農業に関する体験学習の場を市民に提供する業務の実施計画

#### ア. 収穫体験業務

##### 1)実施方針

- ①市民に収穫の体験を通じて農業や土とのふれあい、親しむ機会を提供し、農業の楽しさや収穫の喜びを提供いたします。また、市内で栽培されている農作物を中心に提供し、札幌市の農業への市民理解の促進につながるよう進めていきます。
- ②作物ごとに、QRコード読み取りにより、札幌市内の生産者、栽培のポイント、調理法などを紹介し、札幌産農産物の情報発信をし、市民に身近に感じてもらえる工夫をします。
- ③栽培にあたっては、減農薬、減化学肥料に努め、園内で製造した堆肥を活用します。  
(そうか病対策として、ジャガイモへの畜産系の堆肥は使用を控えます。)
- ④連作障害防止のために、前作、後作として、葉物野菜やスイートコーン、ソルガムを栽培します。
- ⑤定期的に、札幌市農業支援センターの実施している土壌診断を行い、経済的な施肥設計を行っていきます。
- ⑥価格設定を低くし、開催期間中、毎日でも寄って収穫いただけるよう進めます。
- ⑦それぞれ、作物の栄養、おすすめの調理法などを紹介、掲示し、健康にも配慮した内容とします。
- ⑧作物の栄養、おすすめの調理法については、札幌保健医療大学教授の荒川先生のアドバイスをいただきます。掲示物等のアイデアは、札幌保健医療大学の学生さんに協力を依頼します。

##### 2)実施手法

- ①実施方針を踏まえ、提供する体験メニューは別表のとおりです。
- ②体験にあたっては、札幌産野菜の特徴や栽培過程、栽培地域などを紹介し、市民理解につながる工夫をいたします。
- ③札幌市の上承を得て、利用者から体験料金をいただきます。
- ④果菜類は、ビニールハウスの加温施設を利用して、前後2週間収穫期間を延ばします。



- ⑤前作又は後作として、連作障害、病害虫の蓄積予防、栄養素欠乏防止の観点から、葉物野菜やスイートコーン、ソルガムなどを栽培します。
- ⑥実施時間は、5～7月は10時～12時、8～10月は10時～15時とし、月曜日はお休みとします。
- ⑦トマトは、ハウスと露地で同じ品種の作物を栽培し、味の違いを認識していただきます。
- ⑧ジャガイモ、サツマイモなどはそれぞれ3品種以上栽培し、同様に味の違いを認識していただきます。
- ⑨玉ねぎは、伝統野菜「札幌黄」を中心に選択し、味の良さ、柔らかさを実感していただきます。
- ⑩アスパラは、グリーンと紫を露地栽培します。老化した株は更新していきます。
- ⑪ナンバンは、地域野菜の「札幌大長ナンバン」を栽培します。
- ⑫イチゴは、札幌市作出の登録品種「サトホロ」や四季成りを選択します。

#### イ. 栽培・収穫・加工体験業務

##### 1)実施方針

- ①子どもや若い年代の家庭などに、播種や苗の植え付け、除草など、収穫までの過程を理解していただき、農業の楽しさを体験していただきます。
- ②農業のファンを増やす体験として、取り組みます。
- ③収穫した農作物が、家庭の食卓で供されることで、畑から食卓までの一連の流れを体験していただくことができ、「食と農」の関連付けに役立てるため、積極的に実施します。
- ④素材の持つ新鮮さと美味しさ、味の違いなどをその場で味わうことで、農産物の魅力を理解していただける内容とします。
- ⑤加工に際しては、調理法により、栄養価がどれだけ減少または増加するかなど、科学的にも理解できる方法を取り入れて農作物の価値を高めることにつなげていきます。
- ⑥栽培にあたっては、減農薬、減化学肥料に努め、園内で製造した堆肥を活用します。（そうか病対策として、ジャガイモへの未熟の堆肥は使用を控えます。）
- ⑦定期的に、札幌市農業支援センターの実施している土壌診断を行い、適正で、経済的な肥料設計を行っていきます。

##### 2)実施手法

- ①利用者の農業理解が進むように、「栽培・収穫」、「収穫・加工」、「栽培・収穫・加工」の3種類のコースを設定し、実施します。
- ②親子でも楽しめるように、体験は5名1組を基本とします。
- ③播種、定植、除草、施肥、間引き、収穫、加工などの多様な工程を取り入れます。
- ④1日につき午前と午後の2回の開催とし、調理室のスペースから、定員を10組20名とします。

- ⑤前作又は後作として、連作障害、病害虫の蓄積予防、栄養素欠乏防止の観点から、葉物野菜やスイートコーン、ソルガムなどを栽培します。
- ⑥トマトは、ハウスと露地で同じ品種の作物を栽培し、味や食感の違いを認識していただきます。
- ⑦ジャガイモ、サツマイモなどはそれぞれ3品種以上栽培し、味の違いを認識していただきます。ジャガイモの加工は、手づくりバターと合わせて行います。
- ⑧玉ねぎは、伝統野菜「札幌黄」を選択し、味の良さ、柔らかさを実感していただきます。他の野菜と合わせて、カレーライスを作っていただきます。
- ⑨イチゴは、札幌市農業支援センター作出の登録品種「サトホロ」や四季成りを選択します。
- ⑩切り花については、近郊農家の栽培状況を確認し、種類などを把握の上、令和6年から実施します。
- ⑪小豆ともち米をセットにし、おはぎづくりのコースも検討します。
- ⑫ハチミツは、新たに計画する養蜂「さとらんど HONEY PROJECT」にて実施し、その蜂蜜を利用したコースとします。

## ウ. 学校教育等との連携

### 1)実施方針

- ①小中学校と連携し、農作物を収穫し、戸外で調理して食べる体験を実施します。団体での農体験を行うことで、自然とのふれあい、土との触れ合いを通して、農作物への感謝、感動、共同作業による他者を敬う心が養われると考えられ、子どもたちの農業への理解が進むようにサポートいたします。
- ②体験学習の受入れは、毎年25校以上を目指します。札幌市農政部や札幌市教育委員会、利用を考えている学校と協議しながら、決めていきます。
- ③畑作物栽培区域には余裕があるため、小中学校だけでなく、幼稚園・保育園の参加も進めていきます。
- ④独自企画で、夏休みに小学生向けの「さとらんど子ども農業探検隊」を3日間程度開催し、札幌農業を知っていただくとともに、農作物（植物）や農業機械、最新の農業の面白いところ、作物の不思議なところを感じて、札幌の農作物、農業を好きになっていただきたいと考えています。また、札幌市農業支援センターの協力をお願いします。（令和6年度開催予定）※各種コースは、別紙の通りといたします。

### 2)実施手法

#### ①水田体験学習

- ・体験学習は、うるち米の田植えと稲刈り（はさがけ作業含む）の2日間といたします。体験期間は、5月下旬の田植え、9月中下旬の稲刈りとします。
- ・収穫したうるち米は、後日精米して、学校へ引き渡します。稲の生育に関することや田んぼの生き物などの出前授業も行い、農業体験学習の総合的なサポートをいたします。
- ・受入れ校数は、10校といたします。

- ・児童一人当たりの体験料金は300円とし、うるち米600gを渡すこととします。

## ②子ども学習農園における収穫体験および加工体験

- ・収穫体験を終えた団体は、併設する野外炉、石窯において、「食と農のつながり」を意識して、調理活動を行っていただきます。野外炉、石窯の使用料金は、無料とします。
- ・受入れ学校数は、それぞれ10校といたします。  
※加工体験用の貸出し備品として、
- ・鍋10ケ、フライパン10ケ、ダッチオーブン10ケを用意し、1個100円にて貸出しします。
- ・炭3kg 600円、薪1束(6~9本) 800円、網1枚150円にて、販売します。
- ・加工調理に必要な野菜、その他の食材については、学校側と相談し、必要に応じて販売を検討します。

## エ. 市民農園管理業務の実施方法

### 1)実施方針

都市の住民の方々がレクリエーションとしての自家用野菜・花の栽培・高齢者の生きがいがづくり、地域交流の場、生徒・児童の体験学習などの多様な目的で、野菜や花を育てることができるよう、市民農園の貸出しと栽培指導を行います。こうした小面積の農地を利用したい人が増えていることから、公平な抽選に心がけます。

農園は、減農薬、減化学肥料に努めるよう、利用者に促すとともに、基盤整備では、園内で製造した堆肥を活用します。

### 2)実施手法

市民農園の募集方法は

・募集区画数	196区画(1区画50㎡)
・料金	11,000円(条例のとおり)
・利用期間	4月29日から11月3日まで
・利用時間	6時から19時まで
・対象	札幌市民(世帯またはグループ)
・募集方法	公募(応募多数時は抽選による)
・申し込み方法	往復はがきによる(R6年度web申込)
・申込期間	2月10日から3月3日まで(消印有効)
・利用者の決定	3月7日抽選会
・決定通知方法	往復はがきによる(R6年度web返信)
・利用区画の決定	利用申請時の区画抽選くじにて決定
・使用承認申請	抽選会以降から先着順にて申請
・利用説明会	4月1、2、4日
・広報、告知	案内チラシ配布(さとらんど、農政課区役所)、プレスリリース、HP

### 3)市民農園利用者へのサポートなど

- ①丘珠縄文遺跡体験学習館内の栽培相談室に土・日・祝日を中心に、栽培相談員を配置します。
- ②利用者の栽培技術の支援のため、相談員を巡回させます。
- ③農園グループのスタッフは、全員、栽培相談を行います。
- ④利便性の向上のため園芸資材、種子、苗の販売を現地（軽トラでの移動販売）およびセンターハウス、交流館にて行います。苗の選択、種子選び、支柱、マルチ資材、農機具、肥料など畑や作物にあわせた園芸資材を取り揃えます。
- ⑤販売員は、ちょっとしたお手伝いや栽培相談もお受けします。
- ⑥モデル農園（ポタジェなど）を整備し、利用者の参考となるよう進めます。
- ⑦レイズドベッド（立ち上がった花壇）については、車椅子の方の利用に配慮し、希望者には、栽培指導を含めて、農園グループスタッフが一緒に作業を進めます。土を通しての触れ合いで、笑顔になっていただきたいと願っております。
- ⑧札幌市農業支援センターの土壌診断を行い、施肥設計のアドバイスも行います。  
※申込書などは、別紙の通りといたします。

### オ. 手づくり体験業務の実施方針

#### 1)実施方針

- ①農産加工室、畜産加工室、料理実習室等のさとらんど独自の施設を活用し、利用者の農業に対する関心、理解が深まるように、各種体験を企画、実施いたします。
- ②夏期と冬期、平日と土曜日、日曜日、祝日は、利用者の数により開催頻度を変更します。
- ③講座は、食べ物の旬、季節感のある内容といたします。また、親子で参加できる講座を計画します。
- ④各実習室を有効に活用します。  
※講座内容は別紙の通りとします。

### カ. 農業・畜産加工等の講座の実施方針

#### 1)実施方針

- ①農畜産物等の加工技術を持った外部講師（農家、野菜ソムリエ、料理研究家、パティシエ、パン職人、和菓子職人など）又は内部講師により実施します。
- ②冬期間は、越冬野菜を使った漬物、ソバ打ち、味噌づくりなど食文化の伝承体験を計画します。
- ③札幌産、札幌近郊産の食材を使用します。
- ④親子で体験できる食育講座やパンづくり講座なども計画します。
- ⑤正月飾りやつる植物のかご作り、ホウキ作りなどさとらんど内の植物材料を生かした工芸講座も開催します。  
※講座内容は別紙の通りとします。

## (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

### ア. パークゴルフ場

- 1)業務期間は条例に基づき、4月29日から11月3日まで、使用時間は9時から17時までとします。
- 2)料金は、大人300円、子供150円、高齢者200円とし、回数券、1日券も販売します。親子、孫などの利用促進から、家族割引を行い、通常料金から50円割り引きします。
- 3)3コースのうち2コースは、常に利用に供します。
- 4)始業前および始業後に、コースおよび付帯施設の安全点検を行います。
- 5)定期的に、芝生の補修、排水施設の泥上げ、ホールカップ周りの補修、防球ネットの補修、低木の刈込などを行います。
- 6)芝生の病虫害対策（コガネムシ、さび病、ブラウンパッチなど）に努めます。
- 7)ボールが当たる、振ったクラブが当たるなどの事故が心配されますが、園内放送をかけるなど、常に安全対策を進めていきます。
- 8)有料でクラブとボールの貸出しを行います。
- 9)子どもの日は、中学生以下は無料とします。
- 10)8月9日は、「パークの日」として、無料とします。
- 11)体育の日（10月の第2月曜日）は、無料とします。
- 12)敬老の日（9月の第3月曜日）は、高齢者を無料とします。
- 13)パークゴルフの交流大会（年2回）を開催します。
- 14)障がい者は、無料とします。  
※料金は別紙の通りとします。

### イ. SLバス

- 1)SLバス2台の運行と車両管理を行います。
- 2)業務期間は4月29日から11月3日まで、運行時間は10時から16時までとします。
- 3)土日、祝日、学校の長期休み期間は、20分間隔で運行します。
- 4)平日は、30分間隔で運行し、12時から13時は運休します。
- 5)運行経路は、さとらんどセンター前、体験農園前、交流館前、体験学習館前、さとらんどセンター前です。
- 6)料金は、大人300円、子供150円とします。
- 7)子どもの日は、中学生以下は無料とします。
- 8)運行前点検、運行後の点検を実施し、運転日報を記録・保管します。
- 9)4月初旬には、車両の定期点検を行います。
- 10)運転は、極力、大型2種免許保有者とします。

### ウ. 引き馬

- 1)業務期間は4月29日から11月3日まで、運行時間は11時から16時までとします。
- 2)引き馬は、札幌市所有の1頭とリース3頭にて運行します。

- 3)馬の体調を考慮して、無理のない運行計画とします。
- 4)運行は、11時から12時、13時から14時、15時から16時の3回に分けて行います。(1周5分程度)
- 5)料金は大人500円、子供250円とします。
- 6)子どもの日は、中学生以下は無料とします。
- 7)馬は、4月に獣医による定期健康診断を行います。
- 8)新たな馬1頭については、十分な調教の上、運行デビューいたします。
- 9)名前を募集し、馬屋や放牧場に掲示します。

#### エ. 馬車

- 1)業務期間は4月29日から11月3日まで、運行時間は10時30分から15時30分までとします。
- 2)馬車は、札幌市所有の1頭とリース1頭にて運行します。
- 3)運行は、10時30分から11時30分、14時30分から15時30分の2回に分けて行います。(1周15分程度)
- 4)料金は大人400円、子供200円とします。
- 5)子どもの日は、中学生以下は無料とします。
- 6)馬は、4月に獣医による定期健康診断を行います。
- 7)名前を募集し、馬屋や放牧場に掲示します。

#### オ. レンタサイクル

- 1)業務期間は4月29日から11月3日まで、運行時間は9時から16時までとします。
- 2)料金は普通車1台1時間100円、特殊車(4輪自転車)1台1時間300円とします。
- 3)貸し出す前に、点検整備を行い、利用者の安全を確保します。
- 4)障がい者、高齢者には、電動カート(シニアカー)を貸し出します。

#### カ. 炊事広場

- 1)業務期間は4月29日から11月3日まで、利用時間は9時から16時までとします。
- 2)業務開始前には、広場の清掃を完了し、利用者に気持ちよく利用していただきます。
- 3)終了時には、火の元を確認し、翌日の営業のため、清掃いたします。
- 4)広場内にて、利用者の利便性向上のため、肉、野菜、網、炭などの販売を計画します。
- 5)広場内には、日陰の無いところがありますので、植樹を進めていきます。
- 6)丘珠縄文遺跡の体験学習館では、火起こし体験を行っており、出張火起こし体験会を、炊事広場で計画していただき、当時の火おこしの大変さを感じていただくとともに、縄文時代に思いを馳せていただきます。(火おこしは令和5年に試験実施)

### (3) 農業者と消費者の交流の場を提供する業務

#### ア. ファーマーズマーケット事業

- 1) 市内およびさっぽろ連携中枢都市圏の農家に農畜産物の直売を行う場所を提供し生産者が消費者に相對販売することで、農業者は消費の動向を把握し、消費者には農業に対する理解と関心を高めていただきます。
  - 2) ファーマーズマーケットの名称を「丘珠まるしえ」へ変更し、既存の事業と「丘珠あおぞら市」を合流させます。
  - 3) 札幌近郊の農家が販売することで、「地産地消」の推進に寄与してまいります。
  - 4) 開催日は土、日、祝日とし、場所は、さとらんどセンター前、さとらんど交流館等で開催します。
  - 5) 冬期間は、さとらんどセンター内ホールにて、行っていただきます。
  - 6) 出店者には、お店の看板（地域名も）、テーブル、椅子、テントを設営して、お待ちしています。
  - 7) 現在のファーマーズマーケットの会員については、引き継ぐとともに、札幌圏の農業協同組合やさっぽろ連携中枢都市圏の市町村の農業委員会に登録されている農業者などに会員募集の案内を送ります。
  - 8) ファーマーズマーケットの会員に対しては、さとらんどのHPやイベントのチラシ、SNSなどで紹介するとともに、手づくり体験の講師としても招へいし、消費者との交流を進めていきます。
  - 9) 当コンソーシアムのアド・ワン・ファームとJファームは、同様の事例として「丘珠あおぞら市」での3年間の実績があり、農家の招へい、設営運営などを確実に進めてきたことから、自信をもって取り組むことができます。
- ※開催要領、農家の参加申し込みは別紙の通りとします。

#### イ. さとらんど市場

- 1) 札幌市やさっぽろ連携中枢都市圏の市町村の農産物の提供や販売を通じて、札幌市民が札幌近郊の農産物への理解を深める取組みとして行います。
- 2) 夏期営業期間中にさとらんど交流館内において、「さっぽろとれたてっこ」などの販売コーナーを設けます。
- 3) 農産物の旬を味わえるように、毎週、地元の農産物をそろえ、「地産地消」に係る販売提供を行います。
- 4) 旬の農産物にあわせた、農産物のクイズや解説を行い、単にスーパーマーケットではない差別化を図ります。
- 5) おすすめカード（ポップ）は、野菜の名、価格に加えて、産地、野菜の特徴を記載します。
- 6) 催事のテーマや旬の農産物にあわせて、レシピを作成し、配架いたします。普段見慣れない野菜についても、調理法を伝え、地産地消の拡大につなげます。
- 7) 交流館内に、さとらんどカフェコーナーを設け、コーヒーやお茶、旬の農産物を中心に、軽食等を提供するエリアを設置し、地産地消に貢献します。

※農産物旬のフェアは、別紙の通りとします。

#### ウ. 札幌駅前通地下歩行空間の「kuraché(クラシェ)」との協働連携

- 1)札幌駅前通地下歩行空間の「kuraché(クラシェ)」との協働連携により、さとらんどやさっぽろ農業のPRを計画します。
- 2)「さっぽろとれたてっこ」やさっぽろ連携中枢都市圏の市町村の農業者と連携し、出店を進めていきます。

### (4) 都市型農業を活性化させるための業務

#### ア. 消費者を生産者の現場へつなぐバスツアー事業

- 1)消費者がいつも食べている野菜の生産現場を訪れ、農業者と交流することで、消費者は農業者への理解が進むことで、生産物の消費拡大が図られるとともに、農業者は、消費者の生の声を聴き、生産現場に生かすことができ、双方がプラスになるよう企画します。
- 2)札幌市内近郊の農家をめぐるバスツアーを年間4回以上行います。
- 3)現場では、生産過程の説明や、生産方法の工夫などを伝えるとともに、実際の農家ならではの調理法を実演、試食し、消費者に伝えていただきます。
- 4)消費者の好みなどを実際に聞き取ることで、新品種や新作物に挑戦し、消費者のニーズに応え、栽培技術の確立に生かしていきます。

#### イ. スマート農業勉強会の立ち上げ

- 1)農業が深刻な労働力不足に陥っており、現場の苦労を、ICTなどを活用し、農作業の省力化・労力軽減につなげていく必要がある。
- 2)跡継ぎや農業を継承する人材が不足し続け、これまで家族の継承のなかで培われてきた農業技術を、スマート農業のシステムなどによって継続的に継承する必要がある。
- 3)人材不足のなかで収量を上げて自給率を高めるためには、少ない人員で農産物を確実に育てるうえで、センサーやロボットによる自動化、植物工場といった仕組みが欠かせない。
- 4)スマート農業導入により、環境保全のために、化学肥料や農薬の使用量を削減し、場合によってはまったく使わずに栽培することも可能になる。生産性を維持しつつ、環境保全にも役立つ農業を実現することもできる。
- 5)スマート農業によって栽培履歴を管理し、それらを気候や土壌の環境データと組み合わせることで、いつでも最適な食味をもつ米や野菜を栽培することが可能となる。
- 6)さとらんど内に、スマート農業勉強会を発足させ、市内近郊の若手農業者や、新規就農者等とスマート農業の可能性について、研究していく。
- 7)さとらんどセンター内のレストランにコワーキングスペースを設置し勉強会の場として、活用していく。



## (5) 農業に関する情報の収集・提供業務の実施計画

### ア. 農業に関する情報の収集・提供業務

- 1) 農業、園芸関連の定期発行雑誌（ニューカントリー、現代農業、趣味の園芸など）を購入して、レストラン内に図書コーナーを設けて、開架し、市民への農業情報の提供を行います。
- 2) 札幌の農業施策、食農教育の情報として、畑作農家、酪農家の仕事（一日、一年）、農畜産物が私たちの家庭まで届く仕組み、その他農業に係る情報（札幌の農業、農産物紹介、札幌の農産物マップ、ブランド品関連展示、エコファーマー紹介、とれたてっこ認証店など）を整理して、「デジタルサイネージ」にまとめて、展示します。
- 3) 同様に札幌黄栽培の歴史について整理し、「デジタルサイネージ」に掲載します。
- 4) ホームページ上に、札幌圏域の代表的な農作物について、標準的な栽培方法、品種の特性、代表的な病害虫とその対策などをまとめ公開します。
- 5) 園芸相談にて、蓄積された作物栽培に関する情報を整理し、よくある質問を Q&A 形式でホームページ上に公開します。
- 6) 札幌保健医療大学や酪農学園大学、北海道大学と環境保全や園芸の普及等について積極的に連携し、新しい農業の情報を取り入れていきます。

### イ. 農業振興イベント業務

#### 1) 季節開催のイベント

年間を通して開催する定例イベントでは、季節感を感じられるようにさっぽろ連携中枢都市圏の市町村で生産されている農畜産物を、収穫期ごとにクローズアップして PR していきます。合わせて、農畜産物への理解につながるイベント内容を企画し、「地産地消」への認識・理解を促します。

※さとらんど季節開催イベントは、別紙の通りとします。

#### ①さとらんどスプリングフェア

融雪後の春の訪れを身体いっぱい感じられるように、また、さとらんどの夏期営業が、滞りなくスタートできるように、園内レクリエーションを中心としたイベントを行います。

※さっぽろ連携中枢都市圏農畜産物 PR 販売、園内クイズラリー、簡易工芸体験など

#### ②さとの苗物市

野菜や花の本格的な植え付けシーズンを迎えるにあたり、それぞれの野菜や花の栽培方法、品種の違いなどの情報とともに苗や種、資材の販売を行い、「家庭菜園」などの身近な「農」を支援します。

※野菜苗、種子、園芸資材の販売、春の寄せ植え講習会、園芸相談会など

#### ③さとの夏祭り

さっぽろ連携中枢都市圏で収穫された旬の夏野菜を中心に、生産物の PR 販売や各種講座を実施するとともに、親子で楽しむ縁日などを実施し、夏祭りを盛り上げます。

※ジギスカン食べくらべ、農畜産物 PR 販売、親子で楽しむ夏野菜料理講座、さとらんど縁日など

④ さっぽろフラワーフェスタ

さっぽろ連携中枢都市圏の花弁栽培の紹介や、切り花の普及をテーマにした PR 販売と、関連した各種講習会を実施します。

※さっぽろ連携中枢都市圏農畜産物の PR 販売、フラワーアレンジメント講座、押し花クラフト体験など

⑤ さとの収穫祭

「さとの収穫祭」は、平成7年の開園以来続いてきた、さとらんどの代表的なイベントです。私たちは、さとの収穫祭を「さとらんどの利用感謝デー」と位置づけ、札幌産、さっぽろ連携中枢都市圏産、さとらんど産野菜の無料試食やサツラク乳製品の無料配布など、農産物をより身近に味わえるイベントとします。

※札幌産・さっぽろ連携中枢都市圏産農畜産物 PR 販売、農産物無料試食会、各種講座の開催、タマネギ、ジャガイモの袋詰め放題、サツラク乳製品の無料配布など

⑥ さっぽろタマネギフェスタ

さとらんどは、日本におけるタマネギ発祥の地である、旧札幌村にあることから、札幌のブランドタマネギ「札幌黄」の PR 販売や、その栽培・普及の歴史などについて紹介します。取れたてのタマネギの食農体験や、その皮を利用した染色体験などのイベントも併せて実施します。

※さっぽろ連携中枢都市圏産タマネギの PR 販売、タマネギ料理講座、染色クラフト体験など

⑦ さとらんどパンプキンフェスタ

札幌で栽培されているカボチャ「大浜みやこ」などの収穫に合わせ、「地産地消」をテーマに、カボチャを活用したスイーツなどの料理講座や、PR 販売などを行います。

また、会場内にハロウィンの装飾を施すとともに、関連したクラフト体験などを実施し、ハロウィンの雰囲気盛り上げます。

※さっぽろ連携中枢都市圏カボチャ PR 販売、カボチャ料理講座、ジャンボカボチャ重さ当てコンテスト、ハロウィンクラフト体験など

⑧ さとらんど新米・新そばまつり

さっぽろ連携中枢都市圏で収穫された新米の PR を行い、「地産地消」を促進します。いろいろな品種の米の食べ比べや、古代米や米栽培の変遷について紹介するなど、「お米」などをテーマにしたイベントや展示を実施します。

※さっぽろ連携中枢都市圏栽培米の PR 販売、米の食べ比べ体験など

⑨ さとの鉢花まつり

さっぽろ連携中枢都市圏の花き栽培の PR のため、冬でも室内で育てやすいシクラメンやポインセチアなどの鉢花の販売や、各種講習会を実施します。

※鉢花 PR 販売、冬囲い資材販売、冬囲い講習会など

## ⑩さとのクリスマス

農産収穫物を活用したリースなどによる装飾やクラフト体験、餅つき体験、大小様々なクリスマスツリーの展示、ステージイベントなど、年末やクリスマス気分を、さとらんど風に盛り上げる多様なイベントを開催します。

※さっぽろ連携中枢都市圏産農畜産物のPR販売、リースづくり講習会、クリスマスツリーの販売、ステージイベント、餅つき体験など

## 2) 誘致・共同開催イベント

誘致イベントに関しては、札幌市農業の振興に寄与すると思われるものを、札幌市の承認のもと、進めていきます。現在、実施を検討している誘致イベントは以下のとおりです。

### ① サツラク農業協同組合との牛乳消費拡大イベント

「ミルクの郷」でゴールドenウィークに合わせて開催されている「サツラクフェア」や夏休み時期に開催している「ミルクフェスティバル」にあわせて、さとらんどにおいても一歩踏み込んで、牛乳消費拡大のイベントを計画します。

※レストランのメニューにプラスワンミルク、ミルクや乳製品を使った料理講座の開催など

### ② 食科学イベント

栄養学学科を有する大学や専門学校の協力を得て、旬の野菜の食べ方やそれに含まれる栄養素の効率的な摂取方法など、栄養士の方が、食科学の観点から解説していただき、食の大切さを認識できるイベントを計画します。

※学生さんのスイーツコンテストなど

### ③ 食と農と健康イベント

コンソーシアムの協力企業である「サツドラホールディングス」と、食と農と健康のイベントを開催します。スポーツインストラクターと栄養士の共同により、「農畜産物の摂取と健康」や「農作業の腰痛予防」などの講座を計画します。

※食と健康講座、農作業の腰痛予防講座、農作業のけが防止講座など

### ④ 農業関連産業や農業機械・器具の展示、スマート農業の紹介イベント

農業関連産業や農業機械・器具メーカーによる、新しい機械や農業資材、種子や肥料、薬剤などの展示会の開催を計画します。あわせてスマート農業に使用するドローンなどの実演を行います。

### ⑤ 札幌花き地方卸売市場と連携し、花に囲まれた生活を提案

北海道の冷涼な気候を生かした特色のある花きを広く市民に発信し、花の癒し効果や生活を楽しむ装飾として日常生活に取り入れられるような各種提案を行う。道内唯一の花き市場を運営する㈱札幌花き地方卸売市場と連携し、四季折々の切り花や鉢花などを紹介、販売し、市民生活に取り入れていただくような事業を農家、市場、行政と連携して事業を展開。ミュンヘンクリスマス市などと連動し、さとらんどセンター内一面をポインセチアなどで飾るとともに、花に因んだ題名のコンサートを開催する。

## (6) 農業に関する研修、講座等の場の提供業務の計画

### ア. 市民農業講座に係る企画・運営

#### 1)実施方針

市民への新鮮で安全な農産物の供給を始め、市街地周辺における緑地保全、市民の憩いや生きがいの場、教育の場など、農業が持つ多面的な機能が見直されています。それとともに、「食」や「農」に対する市民の関心が高まっています。札幌市の市民農業講座「さっぽろ農学校」の方針である、さっぽろ農業応援団の育成を目指して、さっぽろ農学校入門コース、さっぽろ農学校専修コース、そして栽培講習会を実施します。

#### 2)実施手法

##### ①さっぽろ農学校入門コース

家庭菜園や市民農園を楽しみたい方を対象に、野菜等作物栽培について室内講義にて学びます。

講座内容：期間 4月9日から8月27日（日曜日）

回数 18回

時間 第1講 9時30分から10時30分

第2講 10時45分から11時45分

コース定員：70名（応募者多数の場合は抽選により受講者を決定）

受講料：8,000円（全期間、テキスト代を含む）

会場：サッポロさとらんど視聴覚室

対象：15歳以上で講座開設期間を通じて受講可能な方

応募方法：募集期間 2月10日から3月15日まで

申込方法：札幌市ホームページからのお知らせ、サッポロさとらんど、各区役所で配布する募集案内チラシ、往復はがきで申し込む

##### ②さっぽろ農学校専修コース

専用圃場を利用した実習や講義を通じて、作物栽培の知識と技術、実際の作物の栽培計画から栽培方法、収穫販売までを学ぶことで、基礎的な農業知識や技術を身に付けていただきます。

講座内容：期間 4月8日から10月29日（土曜日）

回数 土曜日30回、水曜日12回

時間 9時から15時（開催日により異なる）

コース定員：24名（応募者多数の場合は選考により受講者を決定）

受講料：48,000円（全期間、テキスト代、種苗代、農業資材を含む）

会場：札幌市農業支援センター、さとらんどセンター視聴覚室

対象：15歳以上で講座開設期間を通じて受講可能な方

応募方法：募集期間 2月10日から3月13日

申込方法：札幌市ホームページからのお知らせ、サッポロさとらんど、各区役所で配布する募集案内受講申込書により応募

### 3)栽培講習会

栽培講習会は、1講座完結型とし、5月～9月の間、月2回開催します。

講座内容：期間 5月から9月の日曜日

回数 圃場講習会10回

時間 13時から15時

コース定員：25名(応募多数の場合は、抽選により受講者を決定)

受講料：500円

会場：収穫体験圃場、市民農園内モデル農園など

応募方法：募集期間は各講座の開催日の30日前から随時電話にて受付)

※それぞれの講座内容、申し込み案内は別紙の通りとします。

## イ. 農体験リーダー派遣運用

### 1)実施方針

さっぽろ農学校の修了生など、一定の農業技術や知識を習得した市民の方で札幌市に認定された「農体験リーダー」を、学校等において農業体験などの学習会へ派遣します。

### 2)実施手法

- ①農体験リーダーの登録管理を行います。
- ②派遣を希望する学習会等の主催者と調整し、学習会等の内容を確認したうえで、派遣する農体験リーダーを決定し、農体験リーダー登録者へ派遣を依頼します。
- ③派遣は、原則として1主催者あたり年1回又は1カリキュラムとします。
- ④1回の派遣時間は2時間とします。
- ⑤派遣された農体験リーダーが適正な活動を行った記録として、派遣日誌を作成していただきます。
- ⑥農体験リーダーには、活動費として1回あたり2,000円を支給します。

## ウ. 園芸相談業務

### 1)実施方針

来園者、市民農園利用者を含めた一般市民からの野菜や花き栽培に関する相談に広く対応できる体制を設けます。

### 2)実施手法

- ①市民農園利用者に対しては、日常の巡回の中で、質問、相談を常に受け付けます。
- ②特に土、日、祝日は、利用者が多いので、10時から16時まで、現地での相談に応じます。
- ③現地に、メッセージボードを作成し、季節ごとの栽培管理のアドバイス、病害虫発生の情報などを掲載します。
- ④市民農園に隣接して、栽培見本園(100㎡)を作り、利用者の参考にしていただくとともに、現物を見ながらの相談ができることとします。
- ⑤農園グループの職員は、誰もが、相談員業務ができるよう、現場での研修を積み重ねます。

- ⑥相談内容を分類し、積み重ね、今後の相談に生かします。
- ⑦一般の来園者に対しては、受付にて、相談業務を行います。
- ⑧また、HP には、栽培の Q&A を掲載することとします。

## エ. 貸室管理用務

### 1)実施方針

貸室業務にあたっては、条例、規則、取扱要領などに基づいた料金設定、使用時間、使用内容を遵守した施設の使用承認を行い、適正な貸室業務を行います。

### 2)実施手法

- ①さっぽろ連携中枢都市圏の農協などに対し、さとらんどに視聴覚室や農産加工、畜産加工のできる貸室があることを伝え、農業関係団体には料金の減免があることを積極的に情報発信いたします。
- ②ホームページ・広報さっぽろなどにより、貸室の紹介を行い、広く多くの人に公平な利用を促します。
- ③イベントを誘致することにより、イベント会場としての利用を促します。
- ④農業生産法人や農業に関連する NPO 法人等へも貸室の紹介をし、積極的に情報発信します。

## (7) その他さとらんどの設置目的を達成するために必要な業務の実施計画

### ア. 農業支援センターで生産された農産物等の売払い

#### 1)実施方針

農業支援センターで生産された農産物等のうち余剰分について、札幌市と協定を交わして、さとらんどの施設利用者に対して販売をいたします。

#### 2)実施手法

- ①農業支援センターの農産物は、栽培方法、栽培過程が事前に確認でき、センターハウスで販売する際には、その旨を記載し、野菜の特徴なども載せたポップ (POP) を取り付け、販売いたします。
- ②農業支援センターと協議し、支援センターにおいて、どのような試験栽培が実施されているのか公表し、地産地消の推進の一助とします。

### イ. 冬期施設活用事業

#### 1)馬櫓の運行

馬櫓は、開拓農業者の移動手段として、利用されてきました。冬期間の楽しみの一つとして、馬櫓の運行を計画します。

運 行 日：積雪期間中の土日、祝日

運行時間：11 時～11 時 40 分、13 時～14 時 40 分

所要時間：約 5 分、20 分間隔で運行

定 員：15 名

乗降場所：センターハウス前広場

料 金：大人 400 円、子ども 200 円

2) タイヤチューブの貸出し

利 用 日：積雪期間中の土日、祝日、冬休み期間中

利用時間：10 時から 12 時、13 時から 15 時

貸出し数：10 ケ（30 分交代）

料 金：無料

3) 雪山の造成と開放

利 用 日：積雪期間中、月曜日休館

利用時間：10 時から 15 時

4) ふれあい牧場家畜舎の開放

冬期間も家畜舎を開放し、冬の家畜の元気な様子を間近に見ていただけます。

開放期間：積雪期間中、月曜日休館

開放時間：10 時から 15 時

5) 歩くスキーコース

冬期間の体力づくりや健康増進のひとつとして、初心者向けの歩くスキーコースを造成し、無料開放します。（約 1.5 km のコース）

開放期間：積雪期間中、月曜日休館

開放時間：10 時から 15 時

用具貸出：1 セット 1 時間 300 円にて貸し出します。

6) スノーシューコース

より手堅な冬期間の健康増進のひとつとして、スノーシューコースを造成し、無料開放します。（約 1 km のコース）

開放期間：積雪期間中、月曜日休館

開放時間：10 時から 15 時

用具貸出：1 セット 1 時間 300 円にて貸し出します。

7) 越冬野菜を探そう

雪の中で甘みを増す越冬野菜を紹介し、楽しみながら賞味いただくことを目的として、雪の中の野菜を掘り出すイベントを行います。掘り出した後は、塩ゆでにして、味わっていただきます。積雪寒冷地ならではの越冬野菜の PR につなげていきます。

8) 雪室の整備

20 年ほど前、農業支援センターにて雪室を整備したことがヒントとなっております。ビニールハウスの骨組みにスタイロフォームを吹き付けて、雪室を制作します。その中に、ジャガイモなどの野菜を貯蔵して、翌春に食味していただきます。簡易な雪室で、どこまで温度が保たれるのか、挑戦です。（雪室は、令和 5 年は、資料収集と設計に着手します。）

9) さとの雪まつり

過去に、雪まつりのサテライト会場になったことから、「子どもたちの雪あそびに

こだわった雪像の造成」と「みんなで作る雪原の巨大アート」をメインに雪まつりを計画します。雪まつりにあわせて、冬の運動会、スノーキャンドル、イルミネーション、かまくらやイグルー作りを実施します。

2月の第1週目のさっぽろ雪まつりにあわせて実施し、利用客の相乗効果を狙います。また、その期間のみバスの運行を要請します。

#### 10)親子で冬の運動会

雪まつりの計画を検討している期間は、単独での、親子冬の運動会を計画します。雪合戦、イグルー作り、そりリレー、宝探し、パークゴルフでゲット、ストラックアウト、雪玉入れ、雪のタワーづくり、クロスカントリーリレーなど、雪と戯れる競技を工夫して開催します。お尻すべりのできるミニ雪像も用意して、小さなお子さんにも遊んでいただきます。

#### 11)スノーキャンドル、さとのイルミネーション、大型クリスマスツリー

雪と光にこだわった、冬景色をさとらんどに展開します。センターハウス前のポーチ周辺には、利用者と一緒に作成したスノーキャンドル、ポプラ並木には温かみのある電球色のイルミネーション、クリスマスツリーはカラフルなイルミネーションと、それぞれ使い分けし、真っ白い雪に映えるライティングを計画します。ポプラ並木を馬車で移動することも検討いたします。

#### 12)雪中キャンプ、かまくら、イグルーづくり

当コンソーシアムが管理している指定管理公園においては、毎年かまくらやイグルーづくりを子どもたちや保護者の方と進めていることから、さとらんどにおいても展開していきます。冬のキャンプは、安全性の観点から専門家と進めることが肝要ですので、当コンソーシアムが常時依頼している「札幌まるやま自然学校」や「黒松内ブナの森学校」の協力を仰ぎながら進めていきます。市街地の雪とは違う、真っ白な雪で遊んでもらう計画です。

※その他、修学旅行生を対象とした、雪合戦の誘致も計画しております。冬期利用については、8月に改めて計画書を提出します。

### ウ. キッズコーナー

#### 1)実施方針

食育と木育をテーマとした、未就学児の利用を想定した、屋内の遊び場が完成するので利用者の安全、安心、快適を確保できるよう管理していきます。

#### 2)実施手法

##### ・事故対策

キッズスペースには子ども向けと保護者向けの注意書きを掲示します。

##### ・ケガ予防対策

角材で尖った部分に保護用カバーを付けケガをしないような対策を行います。

破損が発生しやすい遊具については、定期的にチェックを行います。

##### ・不審者侵入予防対策

防犯カメラを設置していますが、子どもたちを守るために、定期巡回パトロールを行います。また、怪しげな動きをする人物を発見した際には、速やかに警察に



通報をするよう、従業員に事前指導を行います。

### 3)衛生対策

スペース内に置いてある遊具やおもちゃは定期的に消毒や除菌を行います。

また、スペースに入る子どもや保護者には、事前に手洗いと消毒を徹底してもらうよう促します。くわえて、遊具やおもちゃを口に入れないよう、子どもたちや保護者に注意喚起する貼り紙などを掲示します。

室内換気も定期的に行います。空気清浄機も導入し、感染症対策にも努めます。

### 5)食育と木育への取組み

さとらんどでは、学校・町内会のグループを積極的に受入れ、農作物を収穫し調理して食べる楽しみから、「食と農のつながり」を学習して頂きます。また、育てた農作物等（有機物廃材）をリサイクルする事で、持続可能な農業を知ってもらう最善の機会を、四季折々の体験会を通じて提供致します。

北海道森林活用課の進める木育マイスターに企画指導をお願いします。また食育については、札幌保健医療大学などの栄養系学科の大学や専門学校、管理栄養士などに依頼し、企画指導をお願いします。

## エ. さとらんど HONEY PROJECT

### 1)養蜂の効果

- ・ 季節ごとに採れる美味しい自然に感謝し、自然に関心を持つ心を育みます。
- ・ 自然や植物に感心を持って楽しみ、美しい花や美味しい蜜源が広がります。
- ・ 市民農園や圃場など受粉昆虫によって交配の確率があがります。
- ・ 春、昆虫が少ない時期に、エゾヤマザクラなどの結実が期待されます。
- ・ 持続可能社会の連係が広がります。
- ・ 環境指針生物のミツバチに興味を持ち環境問題、温暖化防止、生物多様性を考える機会を作ります。
- ・ ミツバチを増やすことで、地産地消をし、環境や健康に良いコミュニティーが形成されます。

### 2)養蜂の条件

- ・ さとらんど内外は農地であり、周辺に蜜源植物・花粉源植物が豊富にある。
- ・ 南向きに地形が広がっており、夏の暑さをしのげる場所や、北風を防ぐための植栽などがある。
- ・ さとの広場側などは、これまで大水の心配が無い。
- ・ 四季の杜あたりは、小高くやや乾燥気味である。
- ・ 飼育にあたっては、ふそ病などの伝染病対策を、札幌市や北海道の指導のもとに講じていきます。

以上の条件で、さとらんど南側四季の杜付近において、養蜂の試験を始めます。

### 3)準備、器具

ミツバチを飼う場合は、養蜂振興法の改正により、その土地を管轄する都道府県知事に届出を出す必要があります。札幌市の了解の元、北海道へ書類を提出いたします。

(令和5年は提出に必要な資料の収集を行います。)

ミツバチを飼育し、養蜂を行うには様々な養蜂器具が必要です。

#### ①巣箱

現在、一般的に使用されている巣箱は杉材でできたものです。型式は米国のラングストロス氏が1851年に発明したもので、「普通式巣箱」と呼ばれており、ミツバチが活動しやすく、人間にとって取り扱いがしやすいように作られています。

多少の大小はありますが、一般的には、内寸が幅37.0cm、奥行48.6cm、高さ25.2cmの大きさで、巣脾が10枚入るようになっています。

巣箱の前後に金網の窓があり、移動の時に金網窓にすることで中のミツバチが蒸れて死ぬ（蒸殺）のを防ぐことができます。

#### ②継箱

継箱は底と蓋がなく、巣箱の上に重ねて使用するもので、巣箱と大きさも同じです。春から夏にかけ、ミツバチが増えた時や移動するときに使用します。一般的には2段にすることが多いですが、3~4段に積み上げて使用することもあります。

#### ③燻煙器

巣箱内を確認する際、ミツバチに煙を吹きかけることで、攻撃性を低下させ、ミツバチをおとなしくさせます。

#### ④ハイブツール

鉄でできたヘラで、巣脾が巣箱にくっついた場合に引き剥がしたり、巣内のムダな巣やミツロウを取るときに使います。

#### ⑤蜂ブラシ

巣脾からミツバチを払い落とす際に使用する専用のブラシです。

#### ⑥巣脾

ミツバチが巣を作りやすいように、六角形の土台を刻んだ巣礎を巣枠（外枠）に取り付けたものを巣礎張完成品と呼びます。巣礎を巣枠に取り付けたものに、働きバチが巣を盛り上げて巣脾（巣板）になります。

ミツバチの巣の基本的な部分であり、蜂群の大きさを調整します。

#### ⑦給餌器

巣脾と同じサイズで、巣箱の一番外側に設置し、ミツバチに餌を与えるためのものです。

約1.5~2リットルの液糖を入れることができます。

#### ⑧隔王板

巣箱と継箱の間に入れるもので、働きバチは通過できるが、女王蜂は通れないようにできています。女王蜂が上の箱に入ってこれなくなるので、上の巣脾ではちみつやローヤルゼリーを生産する際に使用します。

#### ⑨Beeカバー

夏の暑さ対策、冬の寒さ対策として、巣箱にかぶせて使います。また、入り口が狭くなっているので、スズメバチからミツバチを守る際にも有効です。

## 5 施設の利用等に関する業務

### (1) 利用の促進に係る数値目標の設定

管理業務の仕様書に基づき、年間入園者札幌市目標指標の75万人を目指して以下のとおり数値目標を設定します。

項目	令和3年度実績値	令和5年度目標値	令和6年度目標値	令和7年度目標値	令和8年度目標値	令和9年度目標値
年間入園者数	175,620	600,000	650,000	675,000	700,000	750,000 (1,000,000 ※)
農業振興イベント入園者数	16,900	330,000	350,000	380,000	410,000	450,000
農業体験体験参加者数	58,920	60,000	62,500	65,000	67,500	70,000
農学校入門コース参加者数	317	1000	1050	1100	1150	1200
栽培相談件数	3,730件	3800件	4,000件	4200件	4400件	4600件

#### ア. さとらんどの各施設の運営及び各室の貸し出しについての基本的な方針

施設利用等の案内、施設利用及び備品使用の申込受付、苦情や問い合わせの一次対応、その他来園者への対応業務を行う。

使用の承認、不承認、利用料金の徴収、その他施設の利用等に関する業務を行い、利用の促進、利用率・満足度の向上に向けた取組を行います。

#### イ. 具体的な業務の実施要領

##### 1) 受付業務

- ・来園者に受付場所が容易に理解されるよう、見やすい表示や案内看板を掲示します。
- ・親切、明朗、公正に対応するとともに、速やかに用件を済ませられるよう、研修や実際の対応を通じて、接遇のスキルを上げます。
- ・施設利用者に対して、施設の利用方法や利用上の留意点など、必要かつ十分な情報を伝えます。

##### 2) 使用の承認等

- ・さとらんどの利用に関しては、条例の別表に掲げる各施設の利用や行為の受付、使用の承認・不承認の業務を行います。
- ・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・不承認の業務を行います。
- ・使用承認等の条件の変更、施設の使用停止の命令又は使用承認の取消しの業務を行います。
- ・利用料金の徴収事務、利用料金の減額、もしくは免除又は還付に関する業務を行います。

す。

- ・販売行為などの承認を行います。
- ・入園の制限やその他の施設の秩序維持を行います。
- ・さとらんどイメージキャラクター及びロゴマークの利用の許諾を行います。
- ・利用料金の徴収は整備する現金取扱い規定に基づき、事故の無いよう実施します。
- ・施設が暴力団の活動に利用されないように、「暴排条例」に則り、必要な措置を講じます。
- ・映画の撮影については市民利用に特段の支障がない限り、積極的に受け入れます。
- ・撮影対応担当者として、総務グループのスタッフを充て、撮影の申込受付、撮影の承認又は不承認の決定に係る事務や撮影の際に立ち会うこととします。
- ・映画等の撮影の申込にあっては、FAX や電子メール等の簡便な方法も可能といたします。
- ・条例により禁止されている行為の解除、又は条例及び要領により使用の承認につき疑義が生じた場合は、事前に札幌市へ相談いたします。

### 3) マナー啓発の取組み

- ・放置自動車及び放置自転車の防止、ゴミ捨ての防止、禁止行為及び迷惑行為の防止、条例に規定する禁止行為や迷惑行為の防止のため、各種注意看板の設置や案内放送、警備巡回を行います。

### 4) サービス向上の取組み

- ・来園者にとって、わかりやすいサインとするために、現状で統一感の欠いたサインを変更し、形状や設置場所を含めてサイン計画を立てます。
- ・さとらんどセンターや交流館において、来園者が気軽に休憩したり、飲食できるようにテーブルベンチを施設内外に設置します。
- ・来園者のアンケートを2,000件以上取るなど、ニーズを適切に把握し、積極的なサービスの改善、向上を進めていきます。

## (2) 利用促進計画

### ア. 施設の利用を促進するための基本的な方針

5年間での最終さとらんど入場者目標75万人、イベント参加者数45万人を目指して、既存イベントのレベルアップ、魅力ある誘致イベントの実行などを進めていきます。

全道、全国のイベント情報などを入手し、さとらんどイベントの改善につながるよう研究していきます。

また、冬期活用事業を大々的に展開し、冬の入場者を劇的に改善させます。

さらに、情報発信に努め、行ってみたいと思わせる企画を計画します。

### イ. 具体的な業務計画の実施要領

- 1) 全国で持ち回り開催されている農業振興イベント、農業博覧会、企業の展示会など積極的に誘致していきます。(鶏品評会、フラワーデザインコンテスト、園芸とアウト

ドア展示会、犬品評会、鉢花品評会、農業機械展示会、農業用ドローン展示会、チェーンソーアートコンテスト、農業資材展示会など)

## 2)冬期活用事業の大展開 (前出)

事業例 (雪室の整備、雪まつり、親子の運動会、スノーキャンドル、イルミネーション、大型のクリスマスツリー、雪中キャンプ、かまくら、イグルーづくり)

## 3)情報発信としては SNS にて行う。

## 4)東武トップツアーズなど観光業を巻き込んだ集客展開

同会社は丘珠あおぞら市のような既存の農業イベントに観光要素を加え、札幌観光の新コンテンツを作るプロジェクト『さっぽろファーマーズマーケット』観光コンテンツ化事業を計画。

①このため、(株)アド・ワン・ファームや(株)ファームとともに「札幌農業の観光活用プロジェクト推進協議会」を設立し、2023 年度以降に実施を予定。

②さらに、札幌市が所掌するマルシェ事業とも連携し、一体的な観光のコンテンツ化を進める予定。

## 5)ふれあいの機会の提供

具体的には、「農ある暮らしを未来つなぐ」のテーマを鑑み、今後の未来につなげる担い手である 20~50 代の子育て世代に向けたアプローチが重要と捉えています。

そしてその世代にアプローチをかけるため、外部民間事業者であり、会員数 200 万人を超えた共通ポイントカード EZOCA との連携を図ります。道内の人口カバー率は 40.1%を超え「2.5 人に 1 人」が所有。会員構成の特徴として 30~50 代女性が 62.4%と、高いカバー率となっており、子育て世代の女性が多いのが特徴です。(主な提携店、サツドラ、ホクレンショップ、ジョイフルエーカーなど全道約 750 店舗)

### ①売店やレストランの利用率、利便性を上げるため EZOCA 導入

お客様が売店やレストランを利用した際に、お買い物やご利用料金に応じて EZO ポイントが貯まることで、利用特典 (サービス) の質を上げます。また、QR 決済等にも応じたレジ端末も売店等に導入。

### ②EZOCA の SNS メディアを利用したさとらんどイベント等の情報発信と、

さとらんど HP/SNS への誘導をします。

- EZOCA Twitter 約 6000 フォロワー

[https://twitter.com/EZOCA\\_Official](https://twitter.com/EZOCA_Official)

- ezomama Twitter 約 3500 フォロワー

<https://twitter.com/ezomamaofficial>

### ③さとらんどが取り組む援農ボランティア制度を盛り上げます。

札幌エリアの援農ボランティアなどに対して EZO ポイントを付与することで地域内消費を活発化させる地域通貨の役割も担うこととなり、結果的に援農ボランティアの活性化を後押しすることに繋がります。

## 6 管理業務に付随する業務

### (施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保) について

#### (1) 広報

広報 PR には様々な媒体があり、それぞれの媒体の特性や伝達対象を考慮し、適切な方法で広範囲かつ効率的、効果的に情報発信することで、施設の新規利用促進やリピーターの確保につながるように、以下のような広報活動を進めていきます。

#### 情報提供方法

	印刷物	電信・電話媒体	その他
自主媒体	パンフレット リーフレット チラシ・ポスター さとだより ダイレクトメール	ホームページ 電子メール SNS (フェイスブック、 ツイッター、YouTube)	園内放送、看板 掲示板、案内板 サイン
購入媒体	新聞・雑誌 ミニコミ誌、タウン誌 折込チラシ	テレビ ラジオ	車内広告 駅の掲示板
パブリシティ	新聞・雑誌 ミニコミ誌、タウン誌	テレビ ラジオ	
連携発信	市町村広報紙 観光パンフレット	市町村・農業団体の HP へのリンク、情報掲載	観光案内版 交通広告

#### ア. 施設パンフレットの作成

- ①園内の施設配置図、体験メニューの内容・料金、園内レクリエーションの内容と料金・運行時間など、さとらんの総合的な利用案内を記載したパンフレットを作成します。
- ②パンフレットは、園内各所、区役所、まちづくりセンター、観光案内所、ホテルなどに配架を依頼し、観光客の誘致を図ります。

#### イ. 施設広報紙「仮称さとだより」の配布

- ①施設広報紙「仮称さとだより」を月1回定期的に作成・発行します。園内で開催されるイベント、収穫体験の旬の作物、市内近郊の農家、調理法などを紹介します。
- ②このお便りは、園内各所、区役所、札幌市の公共施設、学校関係に配布するとともにスプリングフェアに合わせて、新聞の折り込みを行います。

## ウ. ポスター・チラシ・デジタルサイネージの作成

- ①ポスター、チラシには、園内のタイムリーな話題、ガーデン情報、体験情報、イベントの告知、さっぽろ農学校の申込などを掲載し、わかりやすく伝えます。
- ②デジタルサイネージでは、札幌市の農業施策、農産物紹介、とれたてっこ認証店紹介、札幌黄の栽培歴史など、農業情報を満載します。

## エ. インターネットによる広報活動

### 1)HP の作成

インターネットでのホームページでは以下の内容について掲載します。

園内の配置図、収穫体験や手づくり体験の内容と料金、各種申し込み、SLバス・馬車・引き馬、レンタサイクルの料金と運行時間、パークゴルフの利用時間や料金、開催イベントの情報、交通アクセス、園内で栽培されている作物、花の紹介情報、栽培のQ&A、さっぽろ農学校講義の概要、農作物の調理・保存方法など、スタッフのブログ、さとらんどへの問い合わせフォーム、ホームページのアクセス、利用状況の分析ツールを導入し、広報効果を最大限に発揮します。

### 2)SNS による情報発信

SNS を活用した情報発信を行います。

発信内容は、

- ・今日のさとらんどの見どころ
- ・花や野菜はどうなっているの
- ・ぐんぐんと畑を作ろう
- ・作物を育てるコツ
- ・イベント情報
- ・収穫体験の様子
- ・イベントの様子
- ・市内近郊農家の紹介、ゲストとして登場
- ・スマート農業の見学
- ・市内の市民農園はどんなことしているの
- ・農業クイズ
- ・SLバスに試乗してみたなど

### 3)インスタグラム

写真に特化した SNS であるインスタグラムを活用し、さとらんどの日常のひとコマを切り取り、写真と短いコメントで発信し、さとらんどの魅力を伝えます。

## オ. マスメディアを活用した情報発信

新聞・雑誌・ミニコミ誌・タウン誌等やテレビ・ラジオの電波媒体に、施設紹介やイベント紹介を掲載し、施設の利用促進につなげます。

市政記者クラブや報道への露出回数を増やします。

#### カ. 広報さっぽろへの掲載

公の施設の広報を考えるうえで、広報さっぽろは最重要広報手段です。札幌市の了解を得て、収穫体験やイベント情報などを発信します。

#### キ. 施設外への PR キャンペーン

市内外での PR キャンペーンを実施します。

- 1)市内全幼稚園、保育園、小学校への農業体験のチラシ配布
- 2)地下歩行空間での PR キャンペーン
- 3)市内近郊での農業イベントでの PR キャンペーン
- 4)市内近郊の農家レストランへの PR キャンペーン

### (2) 施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保

#### ア. 構築に係る作業スケジュール

新規サイトの立ち上げに約4か月かかるため、12月の決定後速やかに対応を進めます。

#### イ. サイト構築後の新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策

- ・コントラスト比チェック「Color Tester」
  - ・Alt 属性チェック「Ah&Meta viewer」(chrome 拡張機能)
  - ・CSS 無効化チェック「CSS 無効化くん」(chrome 拡張機能)
  - ・ページタイトル・リンク切れチェック「Website Explorer」
  - ・みんなのアクセシビリティ評価ツール「miChecker」
  - ・スクリーンリーダー「NVDA 日本語版」
- などのツールを使って、作成時、修正時にチェックをかけることを義務付けます。

#### ウ. 試験実施予定時期及び方法

3月初めから3月末にサイトデータをすべてダウンロードして、適宜修正を加えていきます。

#### エ. アクセシビリティ維持・向上の取組(職員研修・利用者からの意見収集等)

ホームページに利用者からの意見収集フォームを設置します。また、定期的にウェブアクセシビリティについての研修会を開催します。

札幌市身体障害者福祉協会に、意見を聴取し、改善につなげていきます。

#### オ. ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等

逐次、提携するウェブ専門業者に依頼をして、対応します。

#### カ. 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

現在管理している公園のホームページは適合レベル AA です。新規サイトにおいても引き続き AA のレベルを維持していきます。



### (3) 引き継ぎ業務

業務引継ぎをスムーズに行い、令和5年度からの業務を円滑に遂行するため、指定を受け次第速やかに「コンソーシアム開設準備室」を立ち上げ、現管理者との業務引継やスタッフの雇用準備及び新年度事業の準備対応に着手します。必要事項の記載された業務引継書をもって、さとらんど利用者の利便性を損なわないよう、関係機関と協力して円滑な引継ぎ対応に努めます。業務引継ぎ書は、写しを札幌市へ提出します。

## 7 札幌市内の企業等の活用について

### (1) 札幌市内企業等の活用についての考え方

物品の購入、また外部への委託等については、質の高いサービスの提供及び問題発生時の迅速な対応のため、札幌市内の企業・団体を優先的に活用します。また、その根拠をホームページ等でお知らせします。

#### ア. 札幌市内の企業・団体を活用する理由

- ・ 優秀な技術、商品等をより早く入手するため
- ・ 地域の経済発展へ寄与するため
- ・ 高品質な技術や優良製品・商品を市民に触れる機会を増やすため
- ・ 問題発生時の迅速な対応を確保するため

#### イ. 札幌市内の企業・団体の中で優先事項

- ・ 福祉施設・団体等が生産する物品（花苗、手づくり商品、印刷など）であること
- ・ 環境に配慮した、商品・技術を有していること
- ・ 障がい者の社会参加、就労支援などに積極的であること
- ・ 札幌の風土を、暮らしの中に生かされている「札幌スタイル製品」であること。以下のような具体的な取組により、札幌市内企業等を積極的に活用し、さとらんどの管理運営における「札幌の産業・経済版地産地消」を推進していきます。

### (2) 活用に向けた具体的な取組

- ・ 当コンソーシアムは、特殊かつ専門性が求められる業務については、札幌市内の企業・団体に委託し、より質の高いサービスの提供に努めます。
- ・ 再委託先は、特に福祉施策に積極的に取り組む企業を優先します。
- ・ 入札によらない簡易な委託業務においても、業務実績（営業許可・免許確認を含む）、資格保有（専門資格の有無）、業務体制（緊急対応・バックアップ体制）、適正コスト、企業信用力などを勘案し、数社による見積もり確認を行い、適正な札幌市内業者を選定し、管理経費の縮減を図ります。
- ・ 委託等の競争入札参加資格者は、「札幌市競争入札工事等参加資格者名簿」の登録業者を準用します。