

指定管理者評価シート

事業名	サッポロさとらんど運営管理費	所管課(電話番号)	経済観光局農政部農政課(211-2406)
-----	----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市農業体験交流施設 (サッポロさとらんど)	所在地	札幌市東区丘珠町584番地2
開設時期	平成7年(1995年)7月22日	延床面積	743,000m ² (管理面積558,000m ²)
目的	市民文化の向上及び農業の振興		
事業概要	農業に関する体験実習の場の提供、緑とのふれあい、憩う場の提供等		
主要施設	<ul style="list-style-type: none"> ・さとらんどセンター(農産・畜産加工室、会議室、売店、レストラン他) ・さとらんど交流館(多目的ホール、調理室、会議室) ・市民農園 各種体験農場 ふれあい牧場 		
2 指定管理者			
名称	さとみらいプロジェクトグループ(雪印種苗㈱、大星ビル管理㈱)		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設・設備等の維持に関する業務、農業体験に関する業務、緑とのふれあい、憩うことのできる場を市民に提供する業務、農業者と消費者の交流の場を提供する業務、農業に関する情報の収集・提供業務、農業に関する研修講習等の場の提供業務、使用承認等に関する業務、その他さとらんど設置目的を達成するため必要な業務		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>「さとみらいプロジェクトグループ」は、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 といった基本方針を策定し、基本方針に基づいて適切な管理運営を行った。</p>	<p>策定した基本方針を実現し、適切な管理運営を行った。</p>	<p>A B C D</p> <p>さとらんの設置目的及び基本的方向性を実現するための基本方針に基づき、良好な管理運営を行ったものと評価する。</p>
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>①コンプライアンス(法令遵守)の徹底に基づく運営と利用の場の確保、②各種規程による平等利用の確保と従業員教育による安定的なサービスの提供、③ホームページの充実による情報発信機能の強化といった方針を策定した。「市民農園」の利用者決定に際しては公開抽選会を実施、「各種体験」・「講座」等の利用受付は先着順で行う等、常に平等利用を確保し、公平・公正を意識した運営を行った。</p>	<p>全体をとおして利用者の平等利用を確保し、公平・公正な運営を行った。</p>	<p>さとらんどにおける平等利用を確保するための方針に基づき、各取組を実施することで公平・公正な運営を確保したものと評価する。</p>
	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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。①冷暖房期間・時間・温度・対象施設の調整、不要照明の消灯励行などの節約運動、これ以外の電気、水道、油、ガス等の使用の節約。②コピー用紙等の消耗品のグリーン購入ガイドライン指定品の使用。③6月に全職員を対象とする環境マネジメント研修を実施。④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、各種報告書、各種帳票類を提出。⑤自転車使用を励行、保有車両の使用頻度抑制とアイドリングストップを実施。</p> <p>なお、不要照明の消灯励行や冷暖房温度の調整、節水等については来園者にも協力を働きかける取り組みを行い、ご協力頂いた。</p>	<p>環境マネジメント研修等の取り組みを実施して省エネに努めた。</p> <p>又、職員だけでなく、来園者にも不要照明の消灯励行、節水等地球温暖化対策及び環境配慮の推進についての働きかけを行ってご協力頂いた。</p>	<p>各取組を行ったことでエネルギー使用量を必要最低限に留めたことを評価する。また、利用者にも消灯励行を行い協力を得るなど節電対策を積極的に行ったものと評価する。</p>
	<p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>統括責任者である施設長の指示の下、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。又、さとらんの業務を9つの部門に分けて部門毎に部門長を配置し、業務毎に行き届いたサービスを提供した。職員が業務に対し同じ認識を持って質が高く同一のサービス提供を行うよう、又、業務毎の専門的な知識・能力を向上させサービスと業務品質の向上に寄与するよう研修計画を作成し、安全教育、マナー接客教育、個人情報保護研修、関係法令研修、消防訓練、防災教育、安全衛生研修、環境マネジメント研修、専門技術講習等、職員の教育・研修を行った。</p>	<p>質の高いサービス提供を目指し9部門の設置、9部門長を配置し、業務毎に行き届いたサービスを提供した。</p> <p>又、人材育成に向けて各種研修を実施した。</p>	<p>管理運営について、効率的・効果的に行われていた。また、サービス・業務品質の向上のために、職員の教育・研修に積極的に取組むなど管理運営組織の強化・資質の向上に努めていたことも評価する。</p>

▽ 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った。又、業務遂行についても部門長会議で協議を行い、イベント開催時には部門を横断した応援体制を構築した。
安全対策・事故防止等についても協議を行い、部門毎に毎月実施した安全教育のうち組織全体に関係する事項の情報共有や、全職員を対象とする安全衛生研修(6月)やホスピタリティ教育(8月)を行った。

定期的に部門長会議を開催し、全部門が情報を共有するとともに業務の応援や安全対策等について協議を行った。

組織全体として、情報を共有しあう姿勢を評価する。また、随時業務の見直しを行うとともに即座に改善を行ったことなど、管理水準の向上に努めたことを評価する。

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

清掃業務、警備業務、保守管理業務、修繕業務、冬季園内除雪等について第三者委託を行った。受託業者に対して必要な指導、指示、検査、確認を行い適正な業務遂行を実現した。
委託にあたっては市内業者を積極的に活用(例:修繕工事において委託件数及び委託金額の75%以上を委託)するとともに、障がい者の就労支援に協力するためラベンダー畑やレンガ花壇の除草業務を知的障がい者施設へ委託する等、委託先の選出にも配慮して第三者委託を実施した。

仕様書に基づいて適正な業務遂行を行うとともに、委託にあたっては市内業者の積極的な活用と、福祉施策へ配慮(障がい者施設への業務委託)して第三者委託を行った。

本市の承認を得て受託者に指示・検査等を適正に実施したものと評価する。また、障がい者施設に業務を委託することは札幌市の障がい者施策に合致しており評価する。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 4/18	夏期営業開始前の準備状況について
第2回 6/19	レンタサイクルの事故と再発防止策について
第3回 8/21	SLバスの事故と再発防止策 SLバス車両の総点検について
第4回 10/16	職員の接客に関する苦情について
第5回 12/18	市民農園の結果報告と 公開抽選会の改善について
第6回 2/19	新型コロナウイルス感染予防 令和2年度の自主事業について
<協議会メンバー> 札幌市経済観光局農政部農政課長、同農政係長、 同担当職員 指定管理者構成企業の本社担当責任者 サッポロさとらんど施設長、同副施設長、同副施設 長代行	

管理運営水準の維持・向上のため2か月に1回、運営協議会を実施した。運営協議会以外にも札幌市に管理業務の状況報告をこまめに行った。
必要に応じて、随時、札幌市との打ち合わせ等を実施し、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。

定期的に運営協議会を実施し、業務報告や連絡事項及び管理運営上の問題点などを協議し、業務の改善が行われていたことを評価する。また、管理運営水準の維持向上への取組を継続していることを評価する。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>資金管理については、指定管理業務、自主事業毎の区分経理を実施、入金・入金の根拠資料を整備し、使途や取扱いについて透明性を確保し、日常から適切な資金管理を徹底した。 利用料金収入等の現金等の取扱いは、「現金等取扱規程」により適切な現金等の管理取扱いを行った。</p>	<p>指定管理業務、自主事業の明確な区分経理を実施した。規程に基づいて現金の取扱いを行い、適切な資金管理、現金管理を徹底し、透明性・公明性を確保した。</p>	<p>資金・現金の管理について、適正に行われていたことを評価する。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>要望・苦情については対応マニュアルに基づいて対応している。苦情は全職員に周知して改善等の対応を行い、必要に応じて職員への指導・研修を実施した。 要望等には可及的速やかに対応した。 あわせて、さとらんどセンター内の掲示板に必要な応じて利用者の意見・要望・苦情等とその対応について掲示した。 又、札幌市への報告も速やかに実行した。</p>	<p>苦情・要望への対応、札幌市への報告を速やかに実施した。 又、苦情・要望とその対応を利用者に掲示した。利用者のニーズに最大限の対応を行った。</p>	<p>来園者から寄せられた要望・苦情に対して速やかに対応・協議するとともに、その都度報告がなされ対応等協議したことを評価する。また、問題が生じた場合も速やかに協議し適切な対策を行ったことを評価する。</p>
<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>業務計画書・事業報告書を始め、業務日報、各営業前点検記録、業務の実施に関する帳簿や書類を適切に記録した。 各種アンケート等によりセルフモニタリングを実施した。アンケートの集計を毎月実施して利用者ニーズの把握とセルフモニタリングに努めた。 又、毎月の管理運營業務報告書を始め、環境保全行動報告書、消防訓練等の報告書、施設に関する各種統計書類等を適宜、札幌市に提出した。 札幌市の検査に対しては、検査をスムーズに行えるよう必要書類の提示等、積極的に対応した。 施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、自己評価を実施して、以後の運営において管理水準の向上に努めた。</p>	<p>仕様書で定められた書類等を適切に記録・保管した。各種アンケートを実施して利用者ニーズの把握、セルフモニタリングに努めた。報告書類等、必要書類を適宜、札幌市に提出した。 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。</p>	<p>適正に記録、報告が行われたほか、アンケート等のセルフモニタリングもイベントごとに随時行い、運営協議会に速やかに報告が行われたこと等を評価する。</p>

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>労働関係法令を遵守するとともに、労基署に就業規則や時間外労働・休日労働に関する労使協定等の届出を適切に行った。</p> <p>職員の雇用環境の維持向上のため、空気環境測定等を実施した。</p> <p>衛生管理者を選任し、毎月、労働安全衛生委員会を開催して職員の健康維持・労働災害の防止に努めた。</p>	<p>労働関係法令を遵守し、必要書類の届出を適切に行った。</p> <p>雇用環境の維持向上、健康維持・労働災害の防止に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">市民サービスの向上につながるよう雇用環境の維持向上に努めていることを評価する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、労働関係法令を遵守し、監督官庁への届出など適切に行われていることを評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市民サービスの向上につながるよう雇用環境の維持向上に努めていることを評価する。				また、労働関係法令を遵守し、監督官庁への届出など適切に行われていることを評価する。			
A	B	C	D												
市民サービスの向上につながるよう雇用環境の維持向上に努めていることを評価する。															
また、労働関係法令を遵守し、監督官庁への届出など適切に行われていることを評価する。															
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>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。事業の開始・終了時や毎日の始業前・終業後に園内の点検を実施して危険や施設の損壊等の異常が無いことを確認した。開園時間中には、管理者(施設長、副施設長)が毎日2回園内を定期巡回し、職員も当該部門毎に巡回を実施して安全確保に努めた。</p> <p>年間を通しての駐車場の無料開放等を実施して、市民サービスの向上と利用しやすい施設の実現に努めた。</p> <p>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」や、「生産物賠償保険」に加入した。</p> <p>各業務の問合せ先等、必要な連絡先を利用者に十分に案内し、担当職員が無線を持携帯することによって最短の時間で連絡可能な体制を確保した。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。</p>	<p>利用者の安全確保に常に配慮して施設・設備等の全般的な機能を良好に維持管理し運用した。</p> <p>駐車場の無料開放等の利用者サービスを実施し、市民サービスについても十分な成果をあげることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">緊急対応や保険への加入など事故等発生時への備えが十分行われていることを評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	緊急対応や保険への加入など事故等発生時への備えが十分行われていることを評価する。							
A	B	C	D												
緊急対応や保険への加入など事故等発生時への備えが十分行われていることを評価する。															

▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)

ア 衛生管理業務

第三者委託により実施し、必要な指導、指示、検査、確認等を行った。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、清潔で健康的な環境を維持した。

イ 警備業務

第三者委託により実施し、必要な指導、指示、検査、確認等を行った。機械警備の活用等により、効率的かつ適正な警備業務を遂行した。

ウ 施設及び設備の保守点検業務

第三者委託により実施し、必要な指導、指示、検査、確認等を行った。計画的に保守点検業務を行ない、施設及び設備を良好に維持管理した。また、建物及び周辺的安全環境を保持し、利用者の安全を確保した。

エ 飼養動物管理業務

関係法令を遵守し、管理業務を行った。衛生的な環境の維持に努め、家畜の健康状態をしっかり把握した。馬の調教、糞尿の堆肥化等も仕様の水準を達成した。

オ 緑地管理業務

緑地管理は仕様書の水準を達成した。芝刈りや施肥等を適切に行ない快適な環境を維持するように努めた。又、枯れた樹木の伐採や枝払い等を適切に実施した。

カ 修繕業務

修繕工事については札幌市の承認を得て行った。早急かつ適切な対応により修繕を実施したので利用者の利用に支障がなかった。安全管理等にも充分配慮して修繕を実施したので事故等もなかった。

キ 備品管理

備品は、利用者の利用に支障が生じる事の無いよう、常に保守点検を行った。又、不具合の生じた備品については札幌市に報告のうえ、随時修繕や代用品の確保等必要な対応を適切に行った。

ク 駐車場管理

巡回等で駐車場利用車両の管理を行った。利用者が円滑に駐車できるよう案内・誘導看板を設置し、利用者の円滑な利用を確保した。

施設・設備等の維持管理は仕様の水準を達成した。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・芝生等の管理に努め、良好な環境を維持した。開設(平成7年)より二十数年経過しており、施設や設備が老朽化している中で、安全確保に向けてこまめに点検し、修繕対応を迅速に行った。

仕様書で規定する管理水準に基づいた管理を行っていたものと評価する。また、施設が老朽化する中で、利用者への安全確保に向け適宜点検し、修繕を行っていたことを評価する。飼養動物の衛生管理や、要求水準を大きく超える緑地管理など、市民が憩うことのできる場の提供を行い、利用者のニーズに応えるような管理を行ったことを高く評価する。また、機械類の備品が老朽化する中で、日々の管理を適切に行っていることを評価する。

▽ 防災

サッポロさくらんどが(大規模な火事における)広域避難場所であることも踏まえ、「防災計画書」に基づいて適切な防災体制を構築し、防災に努めた。「災害対応マニュアル」により災害の発生に備えると共に、4月と12月に消防訓練を、4月と7月とに防災教育を実施して、災害発生時に適切な行動が行えるよう備えた。

日頃から研修や訓練を実施して防災に努めた。災害は、いつ、どこで発生するか予測できないので今後も怠りなく備えを続けていく。

日頃から防災体制の確立に努めていたことを評価する。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 農業体験に関する業務		A B C D
	<p>ア 収穫体験業務 仕様の水準に従い、収穫体験をすることができる農作物を栽培して利用者の体験に供した。体験予定のカレンダーをホームページに掲載し、又、その日収穫できる作物を毎日ブログでお知らせして利用者の利便性に配慮した。 気温と日照に恵まれたこともあり、体験日数は前年度に比べて12日増え、参加人数は前年度と比べて5,280名(約24%)増えた。</p> <p>イ 栽培・収穫・加工体験業務 仕様の水準に従い、栽培・収穫・加工等を体験できるコースを10コース実施した。(前年度比1増) 前年度、サツマイモの出来が良くなかったためサツマイモコースの参加者が大きく減少し、全体の参加組数は前年度比29組(約14%)減の183組となった。利用者ニーズに応じてコースの変更を行った。コースの名称を体験内容が分かりやすい名称に改善したところ、そのコースについては参加組数が3倍に増えた。</p> <p>ウ 学校教育との連携業務 札幌市内の小学校等を対象に農産物の知識を習得することを目的とした事業を実施した。 畑については、じゃがいも、エダマメ、サツマイモ、トウモロコシ等の農産物の植え付け・栽培・収穫・調理等の体験を学習する内容で実施し、ほぼ前年度並みの41校(前年度比-1校)が体験学習を行った。 改修工事を終えて再開した水田学習には11校が参加したため、全体では前年度を10校822人上回る52校4,434人が体験学習を行った。</p> <p>エ 市民農園管理業務 貸出期間・利用時間、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行った。 適切な管理・運営を行うとともに、栽培指導等を充実させたので、利用者アンケートでは94.8%が「満足」及び「やや満足」と回答した。</p> <p>オ 手づくり体験業務と農業・畜産等講座 仕様の水準に従い、バターづくりやアイスクリームづくり等の各種手づくり体験と料理実習、農産・畜産加工、工芸等の各種講座を企画して実施したが、大規模改修工事による休園のため、約5か月間休止した。 講座は、利用者ニーズに応えるために専門分野で活躍する多彩な顔触れの講師を招いて幅広い内容で実施したので、1講座当たりの平均参加者が前年度比5人以上増加し、満足度96.5%のアンケート結果を得る等大変好評だった。しかし、長期休園により講師のスケジュール調整が困難となり、実施講座数は54講座(前年度比-64講座)に止まった。 手づくり体験は、利用者が体験しやすいように実施時間や実施曜日を変更する対応を行ったため、一般、団体の両方で参加者が増えた。利用者の合計人数は10,874人で前年度の9,747人に比べて1,127人(約11%)増加したが、休園のため約5か月間休止したことを考えると驚異的な数字と言える。</p>	<p>収穫体験は、仕様の水準に従い、利用者の体験に供した。 前年度に比べて体験日数は12日、参加人数は5,280名(約24%)増えた。</p> <p>栽培・収穫・加工体験業務を仕様の水準に従い、10コースで実施した。 利用者ニーズに応える対応を行った。</p> <p>仕様書の要求水準(25校以上)の大きく超える52校が参加した。 今後も具体的な体験プログラムを送付する等積極的に利用の働きかけを行い参加者の増加に努める。</p> <p>仕様書の水準を達成して適切な管理・運営を行うとともに、栽培指導等を充実させて利用者アンケートで高い評価を得た。</p> <p>手づくり体験、講座とも仕様書に基づき適切に実施した。 大規模改修工事により約5か月間休止したが、講座参加者の満足度は96.5%と大変高く、仕様書目標値の80%を16%以上上回った。 手づくり体験は、実施期間が約7か月だったにも関わらず、参加者が前年度比約11%(1,127人)増加し、大盛況だった。</p>	<p>適切な圃場管理を行ったこと、収穫できる作物についてタイムリーな情報提供に努めたことなどにより、参加人数が大きく増加したことを高く評価する。</p> <p>ニーズを把握したうえでコースを見直し実施したことを評価する。</p> <p>積極的な働きかけにより、利用する学校数が大きく増えたことを高く評価する。</p> <p>適切な管理・運営を行い、栽培指導など高いサービスを維持したことで、利用者から高い評価を得たことを高く評価する。</p> <p>改修工事に伴う休止があったにもかかわらず、利用者が体験しやすいよう工夫を行ったことにより参加者が大きく増加したことを高く評価する。 また、講座について、利用者のニーズに応えると同時に高い満足度を維持したこと、食と農に対する市民の理解と関心を高めたことを高く評価する。</p>

<p>▽ 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</p>		
<p>ア パークゴルフ場運営 良好なプレー環境を維持するため、施設の点検や補修等を実施し、常に3コースを利用に供した。利用者は10,537人(前年度比+1,807人)で、20%増加した。</p>	<p>仕様書に基づき適切な管理・運営を行った。利用者は大きく増加した。</p>	<p>芝生管理など、適正な管理を行っていることを評価する。引き続き、利用者増加に向けた創意工夫を期待する。</p>
<p>イ SLバス 定期点検や日常点検をしっかりと行って事業を運営したが、7月20日、運転手の操作ミスにより乗客が軽傷を負う事故が発生した。利用者は12,785人(前年度比-8,700人)で、事故と車両の不具合等により7月中旬から11月まで運休となった影響により減少した。</p>	<p>長年、無事故運行を続けてきたが、運転手の操作ミスにより乗客が軽傷を負う事故が発生した。再発防止対策を徹底し、安全運転、無事故運行に努める。</p>	<p>事故の反省を活かし、再発防止対策等を徹底したことを評価する。今後も安全運転、無事故運行に努めること。</p>
<p>ウ 引き馬 馬の体調を把握しながら、また安全確保に留意して運行し、事故無く事業を終了した。利用者は6,453人で前年度比+25%(+1,307人)と大幅に増加した。</p>	<p>仕様書に基づき事故なく引き馬を運行した。利用者は大きく増加した。</p>	<p>馬の健康面の把握等の安全管理に注力しながら、無事故で運行し、利用者が大きく増加したことを評価する。</p>
<p>エ 馬車 馬の体調を把握しながら、また安全確保に留意して運行し、事故無く事業を終了した。利用者は7,525人で前年度比+29%(+1,230人)と大幅に増加した。</p>	<p>仕様書に基づき事故なく馬車を運行した。利用者は大きく増加した。</p>	<p>馬の健康面の把握等の安全管理に注力しながら、無事故で運行し、利用者が大きく増加したことを評価する。</p>
<p>オ レンタサイクル 総合整備点検や日常点検を行い安全管理に充分注意して事業を運営した。利用者は25,884人(前年度比+4,739人)で前年度より22%増加した。</p>	<p>レンタサイクルは仕様書に基づき実施した。利用者は大きく増加した。</p>	<p>発生した事故に対し、安全管理対策を早急に検討・実施し運営したことを評価する。</p>
<p>カ 炊事広場 仕様書に基づき、炊事広場の管理を行った。火の元の管理や洗い場等の衛生面に注意して管理を行った。利用者の利便性向上のため、耐火ブロックを補充する対応を行った。</p>	<p>仕様書に基づき、炊事広場の管理を適切に行った。利便性向上のため、耐火ブロックを補充した。</p>	<p>安全管理やサービス向上に工夫が見られ高く評価する。</p>

▽ 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」運営

さとらんどセンター前、センターポーチ、交流館等で市内及び近郊農家による直売方式で実施した。利用者からの意見や要望を聞き、その声を事業運営に反映させた。ホームページ等で「ファーマーズ会員募集」の取り組みを行った。ファーマーズ会員を中心とするイベント「さとの夏祭り」を交流館で実施し、消費者と農業者の交流、地産地消を推進した。出店件数は前年度比+22件の199件だった。

イ 「札幌市の農業施策との連携事業」運営

札幌市の「地産地消推進事業」や札幌広域圏の農業関連団体との連携を図り、交流館を積極的に活用して「さっぽろとれたてっこ」、及び、石狩管内の農畜産物のPR・展示・販売を実施し、来園者に対して地産地消への理解を促す取り組みを行った。

交流館で実施したさとらんど市場のレジを通過したお客様は51,405人(前年度比-3,975人)、販売金額は約1,363万円(前年度比-15万円)だった。

ファーマーズ会員を中心とするイベントを交流館で実施、消費者と農業者の交流、地産地消を推進した。

「さとらんど市場」の運営を行って、札幌市及び札幌広域圏の農業関連団体との連携を図り、交流館を積極的に活用して札幌市内や石狩管内の農畜産物のPR・展示・販売を実施した。

各種イベント時にファーマーズマーケットを開催し、適切に運営したことや、出店件数が大きく増加したことを高く評価する。引き続き、出店件数増加に向けた創意工夫を期待する。

地産地消への理解を促すためイベントや催事を行い、積極的なPRにより、札幌広域圏の農産物の普及に尽力したことを評価する。R2年度からは、さっぽろ連携中枢都市圏の農産物の普及について引き続き取り組むことを期待する。

<p>▽ 農業に関する情報収集及び提供業務</p> <p>ア 農業に関する情報の収集・提供業務 「さっぽろ農学校入門コース」の講義を始め、家庭菜園や市民農園に取り組む市民にとって有益な10項目の農に関する情報を収集し、ホームページで提供した。</p> <p>イ 農業振興イベント業務 仕様書の要求水準(9つ以上のイベントの実施)を大幅に上回る14のイベント(主催9、共催5)を実施した。利用者のニーズに応えるため、イベント内容の充実・利用者満足度の向上に特に重点を置いて農業振興イベント業務を行い、イベントに対するアンケートの満足度は82.6%と仕様書の目標の80%を上回った。イベント入園者数は381,250人で、目標値の407,000人を下回ったが前年度から62,250人増加した。</p>	<p>ホームページを有効活用して農業情報を提供した。</p> <p>仕様書の要求水準を大きく上回ってイベントを実施した。内容の充実に努め、アンケートによる満足度で仕様書の目標(80%)を上回った。イベント入園者数は大幅に増加した。</p>	<p>ホームページを有効活用していることを評価する。</p> <p>利用者のニーズに積極的に対応し要求水準を大きく上回る回数のイベントを実施していることを評価する。また、高い満足度を維持していることを評価する。目標値の達成に向けて、イベント内容の創意工夫を期待する。</p>
<p>▽ 農業に関する研修講習等の場の提供業務</p> <p>ア 市民農業講座にかかる企画・運営 「さっぽろ農学校入門コース」を22回43講義実施した。うち2講義を無料で誰でもが受講できる対応を行い、また新聞に募集広告を掲載する等受講者の増加に努めた。 受講者は821人(前年度比94人減)で約10%減少した。この他に栽培講習会を8回開催し、144人(前年度比19人増)が参加した。又、園内園場案内を3回実施し、24人(前年度比6人増)が参加した。合計の参加者数は989人で、目標値の1,050人を下回った。</p> <p>イ 園芸相談業務 市民農園栽培相談員2名、園芸相談員2名の計4名を配置、ほぼ毎日、電話等で対応できる体制を構築して園芸相談業務を実施した。 相談件数は3,925件で前年度比-213件、仕様書の水準4,200件には達しなかった。 特に関心の高い相談についてはホームページでも閲覧できるようにした。</p> <p>ウ 貸室管理業務 ※(5)施設利用に関する業務にて記載</p>	<p>仕様書に基づいて適切に運営を行った。参加者数は目標値に達しなかった。今後も講義内容及び講師の見直し等を行って改善に努め、参加者の増加を図る。</p> <p>相談員を4名配置してほぼ毎日、電話等で対応できる体制を構築した。相談件数は目標を下回った。</p>	<p>講義内容や講師の見直し等を行い企画・運営したことを評価する。参加者数の減少傾向は続いていることから、計画を達成するための創意工夫を期待する。</p> <p>相談体制の充実、ホームページの活用など、市民の要望に対応したことを評価する。</p>
<p>その他さくらんの設置目的を達成するために必要な業</p> <p>ア 札幌市農業支援センターで生産された農産物等の売払い 仕様書に従い、札幌市農業支援センターで生産された農産物等の施設利用者に対する売払いを、札幌市と協定を締結のうえ、適切に行った。</p> <p>イ 冬期施設活用事業 大規模改修工事により冬期は休園したため、冬期施設活用事業は実施出来なかった。</p>	<p>農産物の特徴や調理法等、利用者にとって有用な情報の提供を心掛けて売払いを行った。</p> <p>休園により、冬期施設活用事業は実施出来なかった。</p>	<p>利用者に農産物に関する情報提供を行いながら、適切に売り払いを行ったことを評価する。</p>

2 自主事業その他		A	B	C	D
<p>▽ 自主事業</p> <p>売店事業 利用者約33,400人 売上 1,620万円 レストラン事業 利用者約15,300人 売上 1,030万円 自動販売機事業 手数料収入 132万円 パークゴルフ用具のサービス事業 収入 76万円 おもしろ自転車事業 収入 574万円 牧場動物のえさの販売事業 収入 184万円 キャラクターグッズの販売事業 収入 約4万円</p> <p>ゴールデンウィークの来園者が多かった影響により、キャラクターグッズの販売事業以外は収入が増えた。</p>		<p>自主事業は、さとらんの設置目的を踏まえて計画し、一般の利用を妨げないよう配慮するとともに、市民が利用しやすい料金を設定して、適切に実施した。</p> <p>ゴールデンウィークの来園者が多かった影響により収入が増えた。</p>		<p>さとらんの設置目的を踏まえて適切に実施したことを評価する。</p>	
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>修繕工事や冬季園内除雪等の第三者委託、SLバスや遊具、自転車等の点検、手づくり体験の原材料、印刷物、ガソリン・A重油・灯油・ガス・電気等の購入を市内企業に発注し、市内企業の積極的な活用を図った。</p> <p>障がい者の就労拡大に協力するためラベンダー畑やレンガ花壇の除草業務を知的障がい者施設へ委託、封筒等の印刷物の障がい者施設への発注等、福祉施策への配慮を心掛けて管理・運営を行った。</p>		<p>市内企業の活用に積極的に取り組んだ。</p> <p>福祉施策への配慮を心掛け、知的障がい者施設へ除草業務を委託し、障がい者施設へ印刷物の発注を行った。</p>		<p>適切な配慮を念頭に事業展開を行ってきたものと評価する。</p>	

3 利用者の満足度			
▽ 利用者アンケートの結果		A	B
実施方法	4月～11月に実施。 一般利用者向け、各種体験・講座の参加者向け、イベント開催時の利用者向け、農学校・市民農園等の個別事業の参加者向け等、利用状況に応じてアンケートを実施した。 アンケートの有効回答の総数は2,085通。	総合満足度、職員の接遇に関する満足度、各種体験・講座等参加者の満足度、イベントの満足度とも仕様書の目標の80%を上回った。不満のご意見は全てのアンケートで2%未満であり、アンケート全体の満足度は高い。特に各種体験・講座等の満足度については内容の充実にも注力し、利用者アンケートの満足度は約92%と極めて高く、量的な面に加え、質の面でも利用者の満足を得られた。	各事業ごとに詳細にアンケートを実施し、利用者意見の分析及び事業の改善に活用し、総合満足度が80%を上回ったことを評価する。
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は、不満・少し不満と回答された方が1%強、普通が9.7%、満足・とても満足が88.9%だった。満足・とても満足は仕様書の目標を8%超えた。 ・職員の接遇に関するアンケートは、悪かった・あまり良くなかったが1%未満。普通が11%、大変良かった・まあ良かった88.3%で、大変良かった・まあ良かったは仕様書の目標を8%超えた。 ・各種体験・講座参加者の満足度は、不満・やや不満が1.2%、普通が6.7%、満足・やや満足が92.1%だった。満足・やや満足が仕様書の目標の80%を12%も超え、満足度は非常に高かった。 ・イベントの満足度は、不満・やや不満が1%、普通が16.4%、満足・やや満足が82.6%強で仕様書の目標を2%超えた。 ・利用料金についても高いと回答している利用者が少ないため、適切な範囲にあるものと考ええる。 		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 土・日に参加できる講座を増やして欲しい。</p> <p>【対応】 土・日のイベントで参加できる講座を増設した。</p> <p>【要望】 親子でできる講座を増やしてほしい。</p> <p>【対応】 親子でできるミニ講座を増設した。</p> <p>【要望】 炊事広場のブロックを増やして欲しい。</p> <p>【対応】 耐火ブロックを補充した。</p>	<p>利用者の要望に応じて以下の対応を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土・日のイベントで参加できる講座を増設した。 ・親子でできるミニ講座を増設した。 ・炊事広場に耐火ブロックを増設した。 	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	294,361	294,531	170
指定管理業務収入	283,395	282,313	▲ 1,082
指定管理費	234,612	234,612	0
利用料金	19,489	18,310	▲ 1,179
その他	29,294	29,391	97
自主事業収入	10,966	12,218	1,252
支出	282,459	282,554	95
指定管理業務支出	271,809	272,357	548
自主事業支出	10,650	10,197	▲ 453
収入-支出	11,902	11,977	75
利益還元	0	0	0
法人税等	350	209	▲ 141
未払い消費税	11,500	11,213	▲ 287
純利益	52	555	503

▽ 説明

▼ 収入について

・利用料金収入は、計画比約120万円の減収だった。SLバスが長期運休して計画比約140万円の大幅な減収となった影響が大きかった。
 ・その他収入は、計画比約10万円の増収で、ほぼ計画どおりだった。

・自主事業収入は、ゴールデンウィークの好天の影響が大きく、計画比約125万円の増収となった。増収の主たるものは動物のえさやり事業約55万円、おもしろ自転車事業44万円である。

▼ 支出について

・原油価格の上昇、好天・高温の影響等により、光熱水費の支出が計画比約200万円増となった。そのため、リース契約への変更等により賃借料・使用料を約100万円削減し、修繕費で約55万円、廃棄物回収料で約27万円等、支出の抑制に努めた。

・SLバスの車両総点検のため、約75万円を追加支出した。

・自主事業の支出は、計画比約45万円の減となった。

▼ 収支について

・利用料金収入が計画から大きく減少したことと、光熱水費の支出が大幅な増加となったため経費の節減に努め、賃借料・使用料、修繕費、廃棄物回収料等の支出を抑制したが、SLバスの車両総点検等の計画外の支出も発生したため、指定管理業務収支は約146万円の赤字となった。

・自主事業収支は、ゴールデンウィークの好天の影響が大きく作用して大幅な増収となったこともあり、約202万円の黒字となった。

・指定管理業務が計画比で収入減・支出増となった赤字分約146万円を自主事業の黒字で補う形の決算となった。

・収入について

利用料金収入は、SLバスが長期運休して計画比約140万円の大幅な減収となった影響が大きく、計画比約120万円の減収となった。その他収入は、計画比10万円の増収だった。指定管理業務全体では、計画比約108万円の減収となった。自主事業収入は、ゴールデンウィークの好天により計画比約125万円の増収となった。収入全体では、計画比約17万円の増収であった。

・支出について

光熱水費の支出が計画比約200万円増となった。利用料金収入の大幅な減少と光熱水費の支出増に対応するため、支出の抑制に努めた。賃借料・使用料で約100万円、修繕費で約55万円、廃棄物回収料で約27万円等、支出を抑制したが、SLバスの車両総点検等の計画外の支出も発生したため、指定管理業務は約146万円の赤字となった。自主事業の支出は、計画比約45万円の減となった。

A B C D

SLバスの長期運休による予期せぬ減収もありながら、自主事業の増収により計画を上回ったことを評価する。

SLバスのトラブル等により予期せぬ支出もありながら、その他の支出の抑制に努め、収支のバランス維持に努めたことを評価する。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 当団体の財務状況等に問題は無く、安定経営能力を維持している。		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。		適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>全体的に適切に管理運営を実施して、仕様書の水準を達成した。</p> <p>利用者アンケートによる満足度は、総合満足度、職員の接遇に関する満足度、各種体験・講座等に関する満足度、イベントに関する満足度のどれもが仕様書の目標値である80%を上回り、不満のご意見は全てのアンケートで2%未満であり、利用者から高い評価を得た。</p> <p>農業施設の本業ともいえる「農業体験者数」を前年度比で大幅に増加させることができた。</p> <p>約5か月の工事休園の影響もあって、年間入園者数、イベント入園者数、さっぽろ農学校入門コース等参加者数、栽培相談件数については、仕様書の数値目標に達しなかったため、次年度以降、利用の促進に努める。</p> <p>広報活動に重点的に取り組んだため、新聞やテレビでさとらんどを数多く報道して頂く成果を得られた。</p> <p>以上を総合的に考慮し、良質で良好な管理運営を実施したと判断する。</p>	<p>農業体験交流施設の根幹である農園・緑地・花壇部門の一層の充実を図りたい。</p> <p>引き続き広報活動の強化に努め、市民の皆様によりさとらんどを知って頂くようにする。具体的な対応として、SNS担当者を配置し、インスタグラム等の活用により農業情報を始めとする各種情報提供の充実を図る。</p> <p>講座の更なる内容改善を行って利用者にとって魅力的な講座を開催し、食と農に対する市民の理解と関心を更に高める。</p> <p>交流館での地産地消等に関するPRや展示の充実を図り、入園者に対して地産地消等への理解を促す取り組みを更に強化する。</p> <p>新設やリニューアルによりイベントの質の更なる向上に努め、入園者の増加と、市民が農に接する機会の増加を図る。</p> <p>施設等の老朽化に伴う修繕対応を迅速的確に行い、市民の安全な利用に十分配慮する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>実施事業全般について、おおむね要求水準以上の管理運営を行っており、設置目的及び市民要求を満たした事業展開を行っている。また、自主事業に関しても創意工夫しながら利用者増加に貢献していることなどを評価する。</p> <p>利用者からの要望・ニーズを聞き入れ、各種体験やイベントなどを常に見直しあるいは新たな展開で実施していることを評価する。</p> <p>開園から25年が経過しており、施設・設備等の老朽化が見られるが、指定管理者ができる範囲で的確・適切に修繕等を行っており、市民の安全利用に努めていることを評価する。</p>	<p>さとらんどを設置目的を踏まえ、都市と農業の共存を図る拠点として、体験実習や緑との憩いの場を提供するなど、引き続き適切な管理運営を行うこと。</p> <p>今後も施設等の老朽化により、修繕費等が増加し管理・運営の中での支出負担が多くなることが想定されるが、利用者の安全性に留意し、迅速・的確に整備されることを期待する。</p> <p>また、利用者に対し公平性・利便性を向上するよう、より一層努力し満足度向上に努めること。</p>