

## 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	740,000㎡
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"> <li>・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)</li> <li>・さとらんど交流館(多目的ホール、調理室、会議室)</li> <li>・市民農園 各種体験農場 ふれあい牧場</li> </ul>		
2 指定管理者			
名称	さとみらいプロジェクトグループ(大星ビル管理(株)、雪印種苗(株))		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数: <b>1施設</b> 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: <b>1施設</b> 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 平成28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 <b>B</b></p> <p>「さとみらいプロジェクトグループ」は、札幌市のパブリックパートナーとして、札幌市民や利用者の方々に満足していただけるさとらんの運営を行うことを理念とし、①サービス品質の維持向上、②食・農に関する情報発信の強化と体験・学習事業の充実発展、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、④さとらんの健全かつ良好な空間づくりを推進、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生かした効率的な運営、⑦平等利用の確保、⑧事業運営の透明性確保といった方針を策定した。</p> <p>基本方針に基づいて管理運営を行った結果、施設全体に対する利用者の満足度は88.2%で目標の80%を8%上回った。平成28年度の入園者は69万6千人。6年連続して増加中だったが、度重なる台風等悪天候の影響により前年度比2万8千人強減少した。</p>	<p>グループ全体で利用ニーズや課題を抽出・共有し、サービスの向上に資する運営を行い、利用者満足度の目標値(80%)を8%以上上回る良好な運営を実現した。</p> <p>札幌市民や利用者の方々に満足して頂けるさとらんの運営という理念に基づいて策定した基本方針を管理運営において実現した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>さとらんの設置目的及び基本的方向性、機能を実現するための基本方針を策定したうえで満足ができる良好な管理運営を行ったものと評価する。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 <b>B</b></p> <p>①コンプライアンス(法令遵守)の徹底に基づく運営の実践と利用の場の提供、②各種規程に沿った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ホームページの拡充による情報発信機能の強化といった方針を策定し、「市民農園」の利用者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及び取組項目を明確化し、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 <b>B</b></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した。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、各種帳票類を提出した。⑤自転車の使用を励行、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した。</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>また、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>積極的に地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進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) B</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、さくらんの業務を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、統括・指揮機能を拡充させ、体制を作り上げた。また、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・研修に積極的に取り組むことによる管理運営組織の強化・資質の向上も評価する。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 B</p> <p>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)の実施等の取り組みを行った。部門長会議において、職員から提案のあったイベント(「アイスフェスタ」)を実施した。</p>	<p>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。また、職員の提案に基づくイベント(「アイスフェスタ」)を実施し、管理水準の向上に努めた。</p>	<p>組織全体として、情報を共有しあう姿勢が見られ評価する。また、業務の見直しなどを随時行い改善策などを即座に行ったこと、積極的に職員の提案を取り入れイベントを実施するなど、管理水準の向上に努めたことを評価する。</p>
<p>▽ 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) B</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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就労支援など地域の福祉支援施策に合致しており評価できる。</p>

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催) B

開催回	協議・報告内容
第1回 4/20	・平成28年度の体制について ・市民農園の応募と当選者選考方法の改善について
第2回 6/15	・大型木製遊具について ・経年劣化した備品について
第3回 8/22	・イベント「みんなの収穫祭」について ・「Sapporo * north2」での動画配信の報告
第4回 10/19	・さっぽろ農学校入門コース運営結果報告 ・8月と9月に実施したイベントの報告
第5回 12/20	・H29年度「市民農園」事業計画 ・「アスベストによるボイラー運転停止」の件について
第6回 2/15	・ファーマーズ意見交換会について ・ホームページの改善について

<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  
サッポロさとらんど施設長、同副施設長、  
同各部門部門長

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。運営協議会以外においても札幌市に管理業務の状況報告をこまめに行った。さとらんどの事業を紹介する動画の制作と「札幌駅前通地下広場北2条広場公共サインージシステムSapporo \* north2」や、「YouTube」、ホームページ等での動画の活用、新規イベント等の事業実施等、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、業務の改善がなさ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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) B

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、出金・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。

指定管理業務、自主事業毎の明確な区分経理を実施した。現金取扱い規程に基づいて現金の取扱いを行う等、日頃から適切な資金管理、現金管理を徹底しており、透明性・公明性を確保できた。

資金・現金の管理について適正になされていた。

	<p>▽ 要望・苦情対応 B</p> <p>要望・苦情対応については対応マニュアルを作成している。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利用者の意見・要望・苦情等とその対応について掲示した。また、札幌市への報告も速やかに実行した。</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) B</p> <p>業務計画書・業務報告書を始め、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、毎月の管理運営業務報告書の提出を始め、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、年度終了後に提出する書類等を札幌市に提出した。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を順序よく適切に提示する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>苦情・要望等への対応、札幌市への報告を速やかに実施した。また、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>仕様書で定められた書類等を適切に記録・保管した。各種アンケート調査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。協定書や仕様書で定められている提出書類・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>来園者から寄せられた要望・苦情に対して速やかに対応し、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、問題があったものについては、協議し適切な対策を適宜行ったことを評価する。</p> <p>適正に記録、報告がなされ、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するなど、誠実な姿勢は評価できる。</p>								
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 B</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。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。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>労働関係法令を遵守し、必要書類の届出を適切に行った。各自の勤務内容、勤務時間、労働条件等を明確にするとともに、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"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>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。今後は、勤務時間や労働条件についてより適切な管理を行うことが望ましい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) B	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。 駐車場の無料開放、冬期レクの一部無料貸し出し等の利用者サービスを実施した。 重大事故の発生は無く、市民サービスの向上についても十分な成果をあげることができた。	A	B	C	D
			<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。冬期施設活用事業のレクリエーションの一部(そり山チューブ)の無料貸し出し、年間を通して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>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>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>施設の老朽化に伴い事故等の危険度も増す中で、重大事故等の発生がなかったことは安全対策に努めた結果であり評価する。また、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。</p>		

▽ 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) A

ア 衛生管理業務 B

第三者委託により実施、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 B

第三者委託により実施、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。器物損壊等の発生時には、迅速に対応するとともに、札幌市への報告も速やかに行った。

ウ 施設及び設備の保守点検業務 B

第三者委託により実施、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、建物及び周辺の安全環境を保持し、利用者の安全を確保した。

エ 飼養動物管理業務 B

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と把握した。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 A

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。また、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 B

修繕工事については、全て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 A

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行った。

ク 駐車場管理 B

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20年以上経過しており、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。また、経費節減等により支出が計画を大幅に下回ったので予定を変更し、予算では530万円だった施設・設備等の修繕費を、急遽、約350万円追加して維持管理の充実を図った。

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、節減した経費を修繕に回すこと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、来園者の事故が無かったことや利用者のニーズに応えるような管理を行ったことを評価する。また、機械類の備品が老朽化する中で、日々点検・修理を行うことで長寿命化していることを評価する。

	<p>▽ 防災 B</p> <p>「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。「緊急対応マニュアル」により災害の発生に備えた。消防訓練を4月と12月に、防災訓練を9月に実施した。</p>	<p>日頃から研修や訓練を実施して防災に努め、災害の発生を抑制できた。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。</p>	<p>適切に災害の発生に備えているものと評価する。</p>																
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 農業体験に関する業務 A</p> <p>ア 収穫体験業務 B 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、また、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増加に努めた。 春の低温により、アスパラガスの収穫開始が前年より11日遅れたり、十分な積算温度が得られずに収穫開始時期が後ろにずれ込む作物があったこと。度重なる台風の影響で順調に生育出来ない作物や収穫前に腐敗する作物があったこと。子ども農園の水没により不足した収穫物を体験農園の作物で補填したこと等により、必要な時期に量が確保出来ず、収穫体験者数は前年度に比べて大きく減少した。</p> <p>イ 栽培・収穫・加工体験業務 A 仕様の水準に従い、利用者が栽培・収穫・加工等の体験を行うことのできるコースを要求水準(10コース以上)を上回る13コースで実施した。 コース内容を見直し、コンニャク、ブルーベリーでジャム作りの2コースを廃止して、エダマメ、石窯ピザ等4つのコースを新設、利用者ニーズに応えた。</p> <p>ウ 学校教育との連携業務 A 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、仕様書の要求水準(25校以上)を大きく上回る49校(前年度比-1校)が体験学習を行った。 米、じゃがいも、エダマメ、サツマイモ等の農産物の植え付け(や田植え)・栽培・収穫(や稲刈り)・調理等の体験を学習する内容で実施した。 参加者は3,802人で前年度に比べて553人減少した。理由は、前年度水田学習に参加した学校のうち4校が方針転換により不参加になったことと、水害によるじゃがいもの腐敗のため、3校の予約をキャンセルしたため。</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。 春の低温、度重なる台風等、悪天候の影響により作物の生育に重大な影響を生じ、収穫量が確保出来ず、収穫体験者は減少した。</p> <p>栽培・収穫・加工体験業務を仕様書の要求水準(10コース以上)を上回る全13コースで実施して利用者ニーズに応えた。</p> <p>仕様書の要求水準(25校以上)のほぼ2倍となる49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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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の取組を評価する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">多様化するニーズに応えコースを見直し・新設し実施したことを評価する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">具体的な体験プログラムを作成するなどの工夫で、利用する学校数を維持したことを評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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の取組を評価する。				多様化するニーズに応えコースを見直し・新設し実施したことを評価する。				具体的な体験プログラムを作成するなどの工夫で、利用する学校数を維持したことを評価する。			
A	B	C	D																
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の取組を評価する。																			
多様化するニーズに応えコースを見直し・新設し実施したことを評価する。																			
具体的な体験プログラムを作成するなどの工夫で、利用する学校数を維持したことを評価する。																			



<p><b>エ 市民農園管理業務 A</b> 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98%が「満足」及び「やや満足」と回答した。</p> <p><b>オ 手づくり体験業務と農業・畜産等講座 A</b> 仕様の水準に従い、バターづくりを始めとする各種手づくり体験やそば打ち体験、料理実習講座、農産・畜産加工講座等の講座を企画し、実施した。 特に講座は参加者のニーズに応えるため、専門分野で活躍する方を多彩な顔触れで講師に招き、幅広い内容で実施した。 参加者は、手づくり体験が9,417人(前年度比1,093人減-10%)、外部講師による講座は要求水準(50回以上)を大幅に上回る79講座(前年度比2講座減)を実施し、1,212人(前年度比154人減-11%)が参加した。手づくり体験は、4・5・7・11月の天候不順により入園者が大きく減少したことが影響した。講座は、天候不順の影響とともに、安価で利用者が参加しやすい「職員が講師を務める講座」への移行(1,597人参加、前年度比+145人、10%増)も影響した。 多数の方が参加し、市民の農と食に対する理解と関心を高めることに寄与した。</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(満足度98%)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。外部講師による講座は仕様書の要求水準(50回以上)の約1.6倍(79回)実施した。悪天候の影響等により、参加者は減少した。収穫体験・手づくり体験・講座等に関する利用者の満足度は96%と大変高く、目標の80%を16%も上回った。</p>	<p>栽培指導の充実等、利用者へのサービスがアンケートで高い評価につながったことを評価する。</p> <p>仕様書の要求水準を大幅に上回る講座を実施し、利用者のニーズに応えると同時に高い満足度を維持していること、食と農に対する市民の理解と関心を高めたことを大いに評価する。</p>
<p><b>▽ 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 A</b></p> <p><b>ア パークゴルフ場運営 B</b> 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11,312人(前年度比-2,275人)で前年度より17%減少した。 4・5・7月等の天候不順と、定年制延長による60代前半の利用者の減少、近隣の大規模パークゴルフ場との競合等が原因と思われる。</p> <p><b>イ SLバス B</b> 定期点検や日常点検をしっかりと行い、安全管理に充分注意して事業を運営し、無事故で運行した。 4・5・7月等の天候不順に加え、7月途中でトマト号が経年劣化で運行不能となったため、利用者は28,530人(前年度比-9,680人)で前年度より25%減少した。</p>	<p>仕様書に基づき適切な管理・運営を行った。 天候不順等のため、利用者は前年度比17%(2,275人)減少した。</p> <p>SLバスは仕様書の水準を満たし、事故無く運行した。天候不順とトマト号運行不能のため、利用者は前年度比25%(9,680人)減少した。</p>	<p>芝生管理など、適正な管理を行っている。利用者増加に向けた創意工夫を期待する。</p> <p>利用者への安全管理に注力して無事故で運行したことを評価する。</p>

<p>ウ 引き馬 B 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。 4・5・7月等の悪天候により、利用者は前年度比－10%（前年度比－628人）の5,396人と減少した。</p>	<p>仕様書に基づき事故なく引き馬を運行した。 悪天候の影響により、利用者は前年度比－10%（628人減）と減少した。</p>	<p>馬の健康面の把握等の安全管理に注力して無事故で運行したことを評価する。</p>
<p>エ 馬車 B 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、仕様書の要求水準を満たして事故無く事業を終了した。 4・5・7月等の悪天候により、利用者は前年度比－10%（前年度比－701人）の6,637人と減少した。</p>	<p>仕様書に基づき事故なく馬車を運行した。 悪天候により利用者は前年度比－10%（701人減）と減少した。</p>	<p>馬の健康面の把握等の安全管理に注力して無事故で運行したことを評価する。</p>
<p>オ レンタサイクル B 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、事故無く終了した。 4・5・7月等の悪天候により、利用者は26,412人（前年度比－2,079人）と前年度より7%減少した。</p>	<p>レンタサイクルは仕様書に基づき事故なく実施した。 悪天候により利用者は前年度比－7%（2,079人減）と減少した。</p>	<p>安全管理に充分注意し、無事故で運営したことを評価する。</p>
<p>カ 炊事広場 A 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ので事故等の発生はなかった。 利用者の利便性向上のため、平成27年度から導入した破損しにくい鉄製の網置き台を増設するとともに、丸太ベンチを30基新規購入した。</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、鉄製の網置き台と丸太ベンチを増設した。</p>	<p>安全管理やサービス向上に工夫が見られ大いに評価する。</p>
<p>▽ 農業者と消費者の交流の場を提供する業務 B ア 「ファーマーズマーケット事業」運営 B 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。 会員の高齢化と会員居住地近辺の直売場の充実によりファーマーズ会員の出店が減少、出店件数は前年度比31%減の177件（前年度比79件）だった。</p>	<p>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。 利用者の意見・要望を事業運営に反映させた。</p>	<p>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を評価する。出店件数増加に向けた創意工夫を期待する。</p>

<p>イ 「札幌市の農業施策との連携事業」運営 B 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53,855人(前年度比-7,987人)でゴールデンウィーク等祝・休日の悪天候が多かった影響により前年度より約13%減少したものの、販売金額は約1,400万円ではほぼ前年度並み(前年度1,425万円)を維持しており、客単価は約30円アップしていて事業は利用者に浸透してきている。</p>	<p>「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。</p>	<p>さとらんど市場を6月から10月まで自主的に開催するなど地産地消への理解を促すためイベントや催事を行い、札幌広域圏の農産物の普及に尽力していることを評価する。</p>
<p>▽ 農業に関する情報の収集・提供業務 A</p> <p>ア 「おもしろ情報室」業務 B 「おもしろ情報室」に農業関連の定期購読紙や専門図書を設置し、各種農業情報の提供を行った。「さっぽろ農学校入門コース」の講義内容をVTR収録したものを一部編集し、「おもしろ情報室」内でビデオ視聴できるようにした。</p>	<p>仕様書の水準を達成した。</p>	<p>要求水準を満たして運用したことを評価する。</p>
<p>イ 農業振興イベント業務 A アスベスト対応によるボイラー運転停止により12月のクリスマスイベントを急遽中止したが、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10、共催4)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目標の80%を6%上回る86%という高い評価を得た。</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目標(80%)を6%上回る高い評価を得た。</p>	<p>利用者のニーズに積極的に対応え要求水準を大きく上回ってイベントを実施し、同時に高い満足度を維持していることを評価する。</p>
<p>ウ その他農業情報提供業務 A 「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>ホームページを有効活用して農業情報を提供した。</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>▽ 農業に関する研修講習等の場の提供業務 A</p> <p>ア 市民農業講座にかかる企画・運営 B 「さっぽろ農学校入門コース」を22回42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1,219人(前年度比593人減)で33%減少した。この他に栽培講習会を8回開催し、204人(前年度比103人減)が参加した。また、園内圃場案内を2回実施し、12人(前年度比9人減)が参加した。合計の参加者数は前年度に比べて705人減少した1,435人となり、計画人数(2,200人)を下回った。定年制延長の影響により、主な参加者層である60代前半の方の参加が減少した。</p>	<p>仕様書に基づいて適切に運営を行った。今後も講義内容及び講師の見直し等を行い、改善に努める。</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。計画を達成するための創意工夫を期待する。</p>

<p>イ 園芸相談業務 A 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、電話等に対応できる体制を構築して園芸相談業務を実施した。 目標の3,800件を大きく上回る4,518件の相談に対応し、仕様書の水準を達成した。 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>相談員を4名配置して仕様書の水準を達成した。 相談件数は4,518件となり、目標(3,800件)を約19%上回った。</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、相談件数が目標を大きく上回っていることを評価する。</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>▽ 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 B 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 B 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>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>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>
<p>イ 冬期施設活用事業 B 仕様書に従い、風のはらっぱにそり山を築造し、歩くスキーコースを造成、雪合戦や雪だるま作りを楽しめる広場も造った。スノーモービルでバナナボート及び大型タイヤチューブを引き、雪上滑走体験を実施した。また、要求水準には無いが、園内を遊覧するトラクター遊覧車の運行も行った。 市民サービスとしてそり山用チューブを無料で貸し出した。 土・日・祝日の天候に極めて恵まれ、ほぼ休業することがなかったこともあり、利用者数は過去最高の10,826人(前年度比 904人増、+9%)を記録した。 冬のさとらんどを紹介する動画を制作して公開する等、冬期の施設利用をPRする取り組みに努めたことが市民に認知されたものと考えられる。</p>	<p>仕様書に従って冬期施設活用事業を適切に実施した。 市民サービスとしてそり山用チューブを無料で貸し出した。利用者数は過去最高を記録した。これは、天候に恵まれたことと、冬期の施設利用PRの取り組みが市民に認知されたためと思われる。</p>	<p>各種メニューの充実やホームページの活用などにより、冬季の来園者が増加したことを評価する。</p>

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 B	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">さとらんどセンター</td> <td style="text-align: center;">件数(件)</td> <td style="text-align: center;">2,688</td> <td style="text-align: center;">2,700</td> <td style="text-align: center;">2,607</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">8,594</td> <td style="text-align: center;">8,700</td> <td style="text-align: center;">6,464</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">稼働率(%)</td> <td style="text-align: center;">38%</td> <td style="text-align: center;">38%</td> <td style="text-align: center;">37%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">さとらんど交流館</td> <td style="text-align: center;">件数(件)</td> <td style="text-align: center;">597</td> <td style="text-align: center;">600</td> <td style="text-align: center;">559</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">2,101</td> <td style="text-align: center;">2,200</td> <td style="text-align: center;">1,930</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">稼働率(%)</td> <td style="text-align: center;">40%</td> <td style="text-align: center;">40%</td> <td style="text-align: center;">37%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注1: 件数と稼働率は、指定管理業務による利用を含む。人数は、貸室利用の人数である。(イベント等による利用について人数の計測が出来ないため)</p>			H27実績	H28計画	H28実績	さとらんどセンター	件数(件)	2,688	2,700	2,607	人数(人)	8,594	8,700	6,464	稼働率(%)	38%	38%	37%	さとらんど交流館	件数(件)	597	600	559	人数(人)	2,101	2,200	1,930	稼働率(%)	40%	40%	37%	<p>仕様書に従い、平等利用を確保し、条例・規則・要領・規程に基づいて適切に業務を行った。利用件数・利用者数とも減少したので、平成29年度に実施するホームページの改善の際に、利用促進のため貸室情報コーナーの更なる改善を行う。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">                     条例、規則、要領に基き適正に業務を行ったものと評価する。利用促進の創意工夫を期待する。                 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	条例、規則、要領に基き適正に業務を行ったものと評価する。利用促進の創意工夫を期待する。			
			H27実績	H28計画	H28実績																																						
さとらんどセンター	件数(件)	2,688	2,700	2,607																																							
	人数(人)	8,594	8,700	6,464																																							
	稼働率(%)	38%	38%	37%																																							
さとらんど交流館	件数(件)	597	600	559																																							
	人数(人)	2,101	2,200	1,930																																							
	稼働率(%)	40%	40%	37%																																							
A	B	C	D																																								
条例、規則、要領に基き適正に業務を行ったものと評価する。利用促進の創意工夫を期待する。																																											
	<p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免33件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>ホームページの貸室情報のコーナーの改善。</p> <p>アスベスト対応によるボイラー運転停止により、一時期さとらんどセンターの貸室使用が困難になったこと、また、交流館における自転車の長距離サイクリングの利用が無くなった等の影響により貸室の利用は減少した。</p> <p>利用件数 前年度比-119件(センター-81件、交流館-38件)</p> <p>利用人数 前年度比-2,301人(センター-2,130人、交流館-171人)</p> <p>利用者の講座増設の要望に応えるため年々講座を増設したことにより、料理実習室・農産加工室等は貸室として貸し出せる空き時間が大きく減少しており、空き時間の都合により利用の申し込みを受け付ける事が出来ない場合がある。</p>																																										
(6)付随業務	▽ 広報業務 B	<p>広報活動は前年度に引き続き重点的に取り組んだ。</p> <p>マスコミ各社に積極的にイベント等の情報提供を行い、新聞では24回記事が掲載され、テレビが13回、ラジオが4回オンエアされて、さとらんどが広く一般に報道された。</p> <p>要求水準には無いが、さとらんどをPRする動画を製作して公開する取り組みを前年度に引き続いて行い情報発信機能の強化と広報の充実に努めた。</p> <p>バターやアイスクリーム等の「手づくり体験」や「さっぽろ農学校」等をPRする動画を制作し、PR動画は「YouTube」や「札幌駅前通地下広場北2条広場公共サインージシステムSapporo * north2」で配信した</p> <p>他、さとらんどホームページへの登載、さとらんどセンター1階ホールの大型ディスプレイでの放映等を行って、広く市民が視聴できるように努めた。</p> <p>冬期の利用者が前年度に引き続いて過去最高を更新しており、充実した広報活動が利用者増加の理由の1つとして挙げられる。</p>	<p>マスコミ各社へ積極的に働きかけを行い、テレビ・ラジオ・新聞等で数多くさとらんどを報道して頂いた。</p> <p>さとらんどの紹介動画の制作を前年度に引き続いて行い、「YouTube」や「札幌駅前通地下広場北2条広場公共サインージシステムSapporo * north2」で配信、広く市民が視聴できるように努め、情報発信機能の強化と広報の充実に努めた。</p> <p>積極的な広報活動が冬期利用者の増加に寄与したと考えられる。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">                     指定管理者の努力により、マスコミ各社に積極的に情報を提供したことを評価する。また、動画の作成なども評価したい。                 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	指定管理者の努力により、マスコミ各社に積極的に情報を提供したことを評価する。また、動画の作成なども評価したい。																																		
A	B	C	D																																								
指定管理者の努力により、マスコミ各社に積極的に情報を提供したことを評価する。また、動画の作成なども評価したい。																																											

	<p>▽ 引継ぎ業務 (前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし)</p>													
<p>2 自主事業その他</p>														
<p>▽ 自主事業 B</p> <p>レストラン事業 利用者約15,700人 売上 987万円          売店事業 利用者約39,300人 売上1,830万円          自動販売機事業 手数料収入 150万円          パークゴルフ用具のサービス事業 収入 64万円          おもしろ自転車事業 収入 552万円          牧場動物のえさの販売事業 収入 133万円          キャラクターグッズの販売事業 収入 3.6万円</p> <p>4・5・7・11月の天候不順により入園者が対前年度比2万8千人強減少したため、自主事業の売上・収入は牧場動物のえさの販売事業を除いていずれも前年度を下回った。(自主事業全体で48万円の減収。牧場動物のえさの販売事業のみ4万円の増収)          牧場動物のえさの販売は、前年度に土・日・祝日のみの実施から毎日実施に改善したことが利用者に着し、増加したと思われる。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 B</p> <p>修繕工事や冬季園内除雪等の第三者委託、SLバスや遊具等の点検、手づくり体験の原材料、印刷物、ガソリン・BDF燃料・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。          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、福祉農園としての社会福祉施設の農園利用の受け入れ、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>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>市内企業の活用に積極的に取り組んだ。          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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1217 353 1278 398">A</th> <th data-bbox="1278 353 1339 398">B</th> <th data-bbox="1339 353 1399 398">C</th> <th data-bbox="1399 353 1422 398">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1217 398 1422 987"> <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> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1217 987 1422 1440"> <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> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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>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>			
A	B	C	D											
<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>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				A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果							
実施方法	4月～3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2,067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目標の80%を8%以上上回り、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たが、利用者アンケートの満足度は96%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できたものと評価する。			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度は、不満・少し不満と回答された方が1%、普通が11%、満足・とても満足が88%だった。満足・とても満足は目標の80%を8%超えた。</li> <li>・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%強で、大変良かった・まあ良かったは目標の80%を8%超えた。</li> <li>・各種体験・講座参加者の満足度は、不満・やや不満が0%、普通が4%、満足・やや満足が96%だった。満足・やや満足が目標の80%を16%も超え、満足度は非常に高かった。</li> <li>・イベントの満足度は、不満・やや不満が3%、普通が10%、満足・やや満足が86%強だった。満足・やや満足が目標の80%を6%以上超え、内容の充実したイベントを実施できた。</li> <li>・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する。</li> </ul>						
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 夏休み・冬休みの自由研究になるような親子講座を企画して欲しい。</p> <p>【対応】 夏休み自由研究講座に「木の実を使った工芸講座」を増設した。</p> <p>【要望】 しめ縄作りがしたいです。</p> <p>【対応】 「石狩の稲を使った正月飾り講座」を新設した。</p> <p>【要望】 また、みそ作りを体験したいので回数を増やしてほしい。 「みそ作り体験講座」の人气が高く予約するのが大変なので、もっと回数を増やしてほしい。</p> <p>【対応】 冬期の第一土曜日、計5回「みそ作り体験講座」を増設した。</p> <p>【要望】 漬物作りを教えてください。 にしん漬けを実施してほしい。 地元野菜を利用した漬物を作りたい。</p> <p>【対応】 「漬物作り講座」を増設した。</p>						

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	279,077	277,062	▲ 2,015
指定管理業務収入	265,728	263,389	▲ 2,339
指定管理費	208,898	208,898	0
利用料金	24,106	21,046	▲ 3,060
その他	32,724	33,445	721
自主事業収入	13,349	13,673	324
支出	269,801	267,364	▲ 2,437
指定管理業務支出	257,485	255,654	▲ 1,831
自主事業支出	12,316	11,710	▲ 606
収入-支出	9,276	9,698	422
利益還元	0	0	0
法人税等	250	396	146
未払い消費税	9,000	8,444	▲ 556
純利益	276	1,254	978

・収入について  
4・5・7・11月の天候不順による利用料金収入の減少(計画対比 -306万円)の影響が大きく、全体では計画に比べて201万円の減収だった。

・支出について  
効率的な運営や省エネに努め、光熱水費やイベントの費用等を抑制して利用料金収入の減少に対応、収支のバランスを維持した。予算530万円の設備維持管理の修繕費用について、約350万円追加支出する等、管理水準の維持向上のための費用は支出を惜しまず、運営管理の充実を図った。

天候不順にもかかわらず、積極的な事業展開により安定的な経営がされたものと評価する。今後も市民サービス向上に向けて利益還元を期待する。

光熱水費などの支出を抑制し、収支差額から施設の修繕など利用者の満足度を上げる取組を行ったことを評価する。

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、4・5・7・11月の天候不順のため、計画より306万円の減となった。
- ▼ その他収入とは、収穫体験、手づくり体験、講座等に係る収入であり、冬期施設活用事業が天候に恵まれたため、計画より約72万円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、動物のえさやりが好評だったことと、おもしろ自転車事業が利用者に定着したため、計画より約32万円の増となった。
- ▼ 天候不順により利用料金収入が計画より306万円減少したため、指定管理業務支出を極力抑制するように努めた。光熱水費やイベントにおける外部委託費用等を抑制する一方で、設備維持管理の修繕費用を約350万円追加支出する等、必要に応じてメリハリのある対応を行った。計画より183万円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、貸しクラブの更新が次年度以降に先送りになった、悪天候によりおもしろ自転車の休業日が多くアルバイトの人件費が減少した等の理由により、計画より約60万円の減となった。
- ▼ 収支について  
天候不順により利用料金収入が計画より306万円減少したが、光熱水費やイベントにおける外部委託費用等を抑制する対応を行って事業支出を大幅に減少させ、収支のバランスを維持した。支出の抑制に努めたが、設備維持管理の修繕費用を約350万円追加支出する等、必要な支出は増額する対応を行い、管理水準の向上に努めた。



<b>&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。</b>			
▽ 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。                      総合学習参加者数、栽培相談件数は、目標を大きく上回った。                      農業・畜産等各種講座参加者数は、目標を達成した。                      年間入園者数、イベント入園者数、栽培収穫加工等体験者数、各種手づくり体験参加者数は、目標を僅かに下回った。(年間及びイベントの入園者数、毎日実施している手づくり体験参加者数については、天候不順が大きく影響した。)                      収穫体験参加者数、さっぽろ農学校入門コース等参加者数は目標を下回ったので、特に利用の促進に尽力する。                      重点的に取り組んだ広報活動においては、さとらんど紹介動画の追加制作と制作した動画の「YouTube」や「札幌駅前通地下広場北2条広場公共サインージシステムSapporo * north2」での配信や、マスコミへのイベント情報提供等の積極的な働きかけを行った。冬期の利用者が過去最高を記録する等、着実に成果をあげたと考えられる。                      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目標値の80%を8%以上上回り、利用者から高い評価を得た。                      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。                      利便性向上に向けて、ホームページの大幅な改善を行う。                      ホームページや動画等の活用により農業情報を始めとする各種情報の提供を更に充実させたい。                      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て行きたい。                      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していきたい。                      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に努めたい。</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。                      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。                      開園から22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。</p>	<p>さとらんどの設置目的を踏まえ、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ため、今後も適切な管理運営を行うこと。                      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。                      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>