

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"> ・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(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: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 平成29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)統括管理業務	<p>1 業務の要求水準達成度</p> <p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定 「さとみらいプロジェクトグループ」は、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。 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90.6%で目標の80%を10%以上上回った。平成29年度の入園者は68万2千人。週末の悪天候の影響により前年度比1万4千人減少した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 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、常に公平・公正を意識した運営を行った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進として、下記の取り組みを行った。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。 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>▽ 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) 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>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10%以上上回る良好な運営を実現した。 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> <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>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。 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>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>A B C D</p> <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に基づき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> <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>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>

▽ 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)の実施等の取り組みを行った。

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就労支援など地域の福祉支援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 4/19	・平成29年度の体制について ・大型木製遊具について
第2回 6/21	・中央ゲート前大看板について ・「東区郊外型レンタサイクル実証実験事業」について
第3回 8/16	・職員の転倒骨折事故について ・ハエの異常発生について
第4回 10/11	・集中豪雨による家畜舎の冠水と動物の死亡について ・駐車場での暴走行為抑止について
第5回 12/20	・夏期営業期間終了時の入園者と事業収入について ・クリスマスイベントについて
第6回 2/21	・ファーマーズ意見交換会について
<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ために製作した動画を「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」等で放映する取り組みを始め、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。

	<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、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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</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必要に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。 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)</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>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、日頃から適切な資金管理、現金管理を徹底し、透明性・公明性を確保した。</p> <p>苦情・要望への対応、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>資金・現金の管理について、適正になされていたことを評価する。</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、誠実な姿勢を評価する。</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</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。 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。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が、職員が清掃後の生湯きの床で足をすべらせ手首を骨折するという労災事故が1件発生した。清掃方法を見直す等の再発防止対策を行った。</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。 雇用環境の維持向上、健康維持・労働災害の防止に努めたが、職員の転倒骨折事故を未然に防止することができなかった。</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。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。なお、安全衛生管理等についてより適切に行うよう求める。</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。なお、安全衛生管理等についてより適切に行うよう求める。			
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。なお、安全衛生管理等についてより適切に行うよう求める。											

			<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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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。冬期施設活用事業の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>各業務の間合せ先等、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。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・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)</p> <p>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。 また、異常気象により、園内にハエが異常発生したため、急遽、捕虫器の購入、ハエの侵入を防ぐカーテンの設置等の対応を行った。</p> <p>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。</p> <p>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、建物及び周辺の安全環境を保持し、利用者の安全を確保した。</p> <p>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。</p> <p>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。また、枯れた樹木の伐採や枝払い等を適切に実施した。</p> <p>カ 修繕業務 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。</p> <p>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行った。</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、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、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> <p>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ので、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。異常気象によるハエの異常発生といった想定外の事態や、炊事広場利用者の増加による開園時の場所取り目的の駐車場での暴走行為といった新規発生の問題についても迅速かつ適切に対応した。</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> <p>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、来園者の事故がな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>								

	<p>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。 また、炊事広場利用者の開園時の場所取り目的による駐車場での暴走行為抑止のため、注意看板を設置する等、迅速で適切な対応を行った。</p> <p>▽ 防災 サッポロさとらんどが(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、「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ると共に、4月と12月に消防訓練を、9月に防災訓練を実施して、災害発生時に適切な行動が行えるよう備えた。</p>	<p>日頃から研修や訓練を実施して防災に努め、災害の発生を抑止できた。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ことを評価する。</p>
--	---	--	-------------------------------

(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、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、5、6月の降水量増、6月の日照不足の影響で、収穫開始時期の段階で十分な積算温度を確保できず、収穫時期が後ろにずれ込んだ作物もあったが、体験日数は前年度に比べて10日増え、参加人数は前年度と比べて3,049名(15%)増えた。前年の秋にビニールハウス土壌に土壌殺菌剤を散布した事により今年度は目立った土壌病害がなく、オクラ等の栽培が上手くでき、体験者数も増えた。</p> <p>イ 栽培・収穫・加工体験業務 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11コースで実施した。利用者ニーズに応え、人気のコースの定員を増やす等の対応を行って実施したため、参加組数は前年度比22組増(9%増)の273組となった。</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、仕様書の要求水準(25校以上)を大きく上回る52校(前年度比+3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4,123人で前年度に比べて321人増加した。</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98.8%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。 特に講座は利用者ニーズに応えるため、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、満足度97%のアンケート結果を得た。 参加者は、手づくり体験が9,025人(前年度比+392人+4%)、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72講座(前年度比7講座減)を実施し、1,128人(前年度比84人減 -7%)が参加した。手づくり体験は、6月、7月の天候不順により入園者が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(1,656人参加、前年度比+59人、4%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>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、5、6月の降水量増、6月の日照不足等があったものの、収穫体験日数は前年度に比べて10日(7%)増え、参加人数は前年度と比べて3,049名(15%)増加した。</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11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2倍を超える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(満足度98.8%)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1.4倍(72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97%と大変高く、目標の80%を17%も上回った。</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の取組を評価する。</p> <p>多様化するニーズに応えコースを見直し実施したことを評価する。</p> <p>具体的な体験プログラムを作成するなどの工夫で、利用する学校数が増えたことを評価する。</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>

▽ 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>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11,277人(前年度比-35人)でほぼ前年度並みであった。天候不順の影響もあり8月以外は低調だったが、8月の利用者が大変多く、結果、前年度並みとなった。</p>	<p>仕様書に基づき適切な管理・運営を行った。利用者はほぼ前年度並みだった。</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>イ SLバス 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。トマト号運行不能により、ポテト号1台体制となったため、利用者は25,848人(前年度比-2,682人)で前年度より約10%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。トマト号運行不能のため、利用者は前年度比約10%減少した。</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 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5,664人で前年度比5%(268人)増加した。</p>	<p>仕様書に基づき事故無く引き馬を運行した。利用者は前年度比5%増だった。</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 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。利用者は8,463人で前年度比28%(1,826人)増と大幅に増加した。増加の理由は、動物の「えさやり」の毎日実施が定着して牧場を訪れる人が増加したこと。特に減免無料者が増加したためと思われる。</p>	<p>仕様書に基づき事故無く馬車を運行した。利用者は前年度比28%増と大幅に増加した。</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 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。利用者は25,414人(前年度比-998人)と前年度より4%減少した。6月、7月の週末の悪天候の影響が大きかった。</p>	<p>レンタサイクルは仕様書に基づき事故無く実施した。悪天候により利用者は前年度比-4%(998人減)と減少した。</p>	<p>安全管理に十分注意し、無事故で運営したことを評価する。</p>
<p>カ 炊事広場 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、鉄製の網置き台を増設、耐火ブロックを新規購入するとともに、ベンチが劣化しているため、丸太ベンチを30基新規購入して入れ替えた。</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、網置き台を増設、耐火ブロックを新規購入、丸太ベンチを新規購入して入れ替えた。</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>
▽ 農業者と消費者の交流の場を提供する業務		
<p>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9%増(+16件)の193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 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58,689人(前年度比+4,834人)、販売金額は約1,570万円(前年度比+170万円)で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>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</p> <p>ア 「おもしろ情報室」業務 「おもしろ情報室」は、「丘珠縄文遺跡 展示室」に用途が変更となり、その準備のため閉鎖となった。</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13のイベント(主催9、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9%上回る89.6%という高い評価を得た。</p> <p>ウ その他農業情報提供業務 「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>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9%上回る高い評価を得た。</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>利用者のニーズに積極的に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>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</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959人(前年度比260人減)で21%減少した。この他に栽培講習会を8回開催(うち1回は雨天により中止)し、106人(前年度比98人減)が参加した。また、園内圃場案内を2回実施し、13人(前年度比1人増)が参加した。合計の参加者数は前年度に比べて369人減少した1,066人となり、計画人数(1,600人)を下回った。定年制延長の影響により、主たる参加者層である60代前半の方の参加が引き続き減少している。</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。目標の3,800件を大きく上回る4,256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>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>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4,256件となり、目標(3,800件)を12%上回った。</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。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、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>▽ その他さとらんどを設置目的を達成するために必要な業務</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 丘珠縄文遺跡体験学習館新築工事のためにコースが確保出来ず「歩くスキー」は休止としたが、風のはらっぱにそり山を築造し、雪合戦や雪だるま作りを楽しめる広場を造った。スノーモービルでバナナポートを引き、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を行い、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。 「歩くスキー」の休止と(特に2月に)天候に恵まれなかった影響により、利用者は前年度比33%減の7,263人とどまった。</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>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。悪天候により、利用者は前年度から大きく減少した。</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>要求水準を満たして運用したことを評価する。利用者数を増やすための創意工夫を期待する。</p>																																			
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="422 795 965 1086"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">さとらんどセンター</td> <td>件数(件)</td> <td>2,607</td> <td>2,630</td> <td>2,699</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,464</td> <td>6,500</td> <td>6,119</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37%</td> <td>38%</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">さとらんど交流館</td> <td>件数(件)</td> <td>559</td> <td>560</td> <td>567</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,930</td> <td>2,000</td> <td>1,083</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37%</td> <td>38%</td> <td>38%</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> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免37件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組 ホームページの貸室情報のコーナーの改善。 利用件数 前年度比+100件(センター+92件、交流館+8件) 利用人数 前年度比-1,192人(センター-345人、交流館-847人) 利用件数は増加したが、大人数の会合(企業の安全大会等)が減少したため、利用人数は減少した。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	さとらんどセンター	件数(件)	2,607	2,630	2,699	人数(人)	6,464	6,500	6,119	稼働率(%)	37%	38%	38%	さとらんど交流館	件数(件)	559	560	567	人数(人)	1,930	2,000	1,083	稼働率(%)	37%	38%	38%	<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。利用促進のため、ホームページ改善の際に、貸室情報コーナーも改善を行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1204 772 1388 806"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																																		
さとらんどセンター	件数(件)	2,607	2,630	2,699																																		
	人数(人)	6,464	6,500	6,119																																		
	稼働率(%)	37%	38%	38%																																		
さとらんど交流館	件数(件)	559	560	567																																		
	人数(人)	1,930	2,000	1,083																																		
	稼働率(%)	37%	38%	38%																																		
A	B	C	D																																			
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>広報活動は前年度に引き続き重点的に取り組んだ。 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22回記事が掲載され、テレビが10回、ラジオが7回オンエアされて、さとらんどが広く一般に報道された。 要求水準には無いが、さとらんどをPRする動画を「YouTube」や「札幌駅前通地下広場北2条広場公共サインシステム Sapporo * north2」で公開する取り組みを前年度に引き続いて行い、情報発信と広報の充実に努めた。 PR動画は配信した他、さとらんどホームページへの掲載、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>▽ 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>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。 「YouTube」や「札幌駅前通地下広場北2条広場公共サインシステム Sapporo * north2」でのさとらんど紹介動画の配信を引き続いて行い、情報発信と広報の充実に図った。</p>	<table border="1" data-bbox="1204 1500 1388 1534"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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、PR動画を広く市民が視聴できるよう努めたことを評価する。今後は、更なる魅力ある動画の発信を期待する。</p>	A	B	C	D																															
A	B	C	D																																			

2 自主事業その他				A	B	C	D	
▽ 自主事業		<p>レストラン事業 利用者約15,900人 売上 1,063万円 売店事業 利用者約40,000人 売上 1,830万円 自動販売機事業 手数料収入 140万円 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 566万円 牧場動物のえさの販売事業 収入 140万円 キャラクターグッズの販売事業 収入 4.8万円</p> <p>6・7月の週末の天候不順により入園者が対前年度比1万4千人強減少したものの、自主事業の売上・収入は前年度を1%（約15万円）上回った。 天候不順の影響により自動販売機事業の収入は前年度比10万円減少したが、おもしろ自転車事業と牧場動物のえさの販売事業は、前年度比21万円（おもしろ自転車が14万円、えさの販売が7万円）増額した。事業が利用者に定着したためと思われる。</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>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>				
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		<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。 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。 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				A	B	C	D	
▽ 利用者アンケートの結果		<p>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2,184通。</p> <p>結果概要</p> <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%、普通が8%、満足・とても満足が90.6%だった。満足・とても満足は目標の80%を10%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9%、大変良かった・まあ良かった90%強で、大変良かった・まあ良かったは目標の80%を10%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%、普通が4%、満足・やや満足が94.8%だった。満足・やや満足が目標の80%を14%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2%、普通が9%、満足・やや満足が89.6%強だった。満足・やや満足が目標の80%を9%以上超え、内容の充実したイベントを実施できた。 ・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ている。 	<p>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、イベントの満足度も目標の80%を9%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、利用者アンケートの満足度は約95%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。</p>	<p>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90%を上回ったことを評価する。</p>				

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】 夏休みの親子講座を増やして欲しい。 【対応】 「夏休み食育講座パン作り」を増設した。</p> <p>【要望】 もっとお菓子作りがしたいです。 【対応】 パティシエの講師を増員し、お菓子作り講座を増設した。</p> <p>【要望】 玄米や穀物等を使用した講座をやってほしい。 【対応】 玄米、五穀米を使用する講座を新設した。</p> <p>【要望】 漬物作りを教えてほしい。 漬物作りは人気で予約が取りにくい講座を増やして欲しい。 【対応】 「農家さんの漬物作り講座」を増設した。</p>	<p>利用者の要望に応じて以下の対応を行った。 ・夏休みに親子で参加できる食育講座を増設した。 ・講師(パティシエ)を増員してお菓子作りの講座を増設した。 ・玄米、五穀米を使用する講座を新設した。 ・漬物作り講座を増設した。</p>
-------------------------	---	--

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)				
収入	274,484	276,990	2,506	<p>・収入について 6・7月の週末の天候不順等の影響により入園者が約1万4千人減少し、利用料金収入は計画より約30万円少なかった。しかし、他の事業が好調だったため、全体では計画に比べて約250万円の増収だった。</p> <p>・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。収入の増加分については、市民農園の整備費用(黒土・融雪剤等)に約75万円、修繕費用に約70万円、産業廃棄物処理費用に約30万円を追加支出する等、管理水準の維持向上のために支出し、運営管理の充実を図った。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>		
指定管理業務収入	261,217	263,166	1,949				
指定管理費	208,898	208,898	0				
利用料金	20,651	20,352	▲ 299				
その他	31,668	33,916	2,248				
自主事業収入	13,267	13,824	557				
支出	265,631	267,692	2,061				
指定管理業務支出	252,628	254,766	2,138				
自主事業支出	13,003	12,926	▲ 77				
収入-支出	8,853	9,298	445				
利益還元	0	0	0				
法人税等	250	392	142				
未払い消費税	8,600	8,685	85				
純利益	3	221	218				
▽ 説明							
<p>▼ 利用料金収入は、6・7月の週末の天候不順のため、計画より約30万円の減となった。</p> <p>▼ その他収入とは、収穫体験、手づくり体験・講座、地産地消推進事業、イベント事業等に係る収入であり、地産地消推進事業、イベント事業が好調であったため、計画より約225万円の増収となった。</p> <p>▼ 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56万円の増収となった。</p> <p>▼ 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、管理水準の維持向上のために市民農園の整備費用(黒土・融雪剤等)に約75万円、修繕費用に約70万円、産業廃棄物処理費用に約30万円等を増収分から追加支出したので、指定管理業務支出は計画より約214万円の増となった。</p> <p>▼ 自主事業支出は、ほぼ計画どおりの金額だった。</p> <p>▼ 収支について 収入は、天候不順による利用料金収入の減少等があったが、地産地消推進事業、イベント事業等が好調だったこと、光熱水費やイベントにおける外部委託費用の抑制等の効率的な運営を行ったことにより、計画に比べて約250万円の増収だった。支出は、ほぼ計画どおりだったため、増収分から市民農園の整備費用(黒土・融雪剤等)に約75万円、修繕費用に約70万円、産業廃棄物処理費用に約30万円等を追加支出して管理水準の向上に努めた。</p>							

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 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。			
▽ 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。			

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>イベント入園者数、栽培収穫加工等体験者数、栽培相談件数等は、目標を大きく上回った。</p> <p>総合学習参加者数、農業・畜産等各種講座参加者数は、目標を達成した。</p> <p>年間入園者数、収穫体験参加者数、各種手づくり体験参加者数、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、利用の促進に尽力する。(年間入園者数、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。)</p> <p>広報活動に重点的に取り組み、ホームページの大幅な改善、さとらんど紹介動画の「YouTube」や「札幌駅前通地下広場北2条広場公共サインシステム Sapporo * north2」等での配信、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。</p> <p>利用者アンケートによる満足度は、総合満足度、職員の待遇に関する満足度、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9%以上上回り、利用者から高い評価を得た。</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>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。</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て行きたい。</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していきたい。</p> <p>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> <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して行きたい。</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。</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23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。</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>