

札幌市農業体験交流施設
(サッポロさとらんど)

令和4年度
管理業務に係る業務計画書



さとみらいプロジェクトグループ

目 次

1	統括管理業務	2
	(1) 管理運営業務の基本方針	2
	(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組	7
	(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	9
	(4) 管理運営組織の確立	11
	(5) 管理水準の維持向上に向けた取組	16
	(6) 第三者に対する委託業務等の管理	18
	(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等	20
	(8) 財務	22
	(9) 苦情対応	23
	(10) 記録・モニタリング・報告・評価	25
2	施設・設備等の維持管理に関する業務	28
	(1) 総括的事項	28
	(2) 施設・設備等の維持に関する管理	29
	(3) 防災業務	43
3	事業の計画及び実施に関する業務	46
	(1) 農業に関する体験実習の場を市民に提供する業務	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	60
	(3) 農業者と消費者の交流の場を提供する業務	65
	(4) 農業に関する情報の収集・提供業務	69
	(5) 農業に関する研修、講習等の場の提供業務	72
	(6) 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	75
4	施設の利用等に関する業務	77
	(1) 使用承認等に関する業務	77
	(2) 利用の促進に係る数値目標の設定	77
5	管理業務に付随する業務	78
	(1) 広報業務	78

1 統括管理業務

(1) 管理運営業務の基本方針

「さとみらいプロジェクトグループ」は、構成員である雪印種苗(株)と大星ビル管理(株)とがコンソーシアム協定書に基づき、連帯して責任を負うと共に、業務遂行に当たっても常に連携・連帯して効率的かつ効果的な指定管理業務を行うことに努めます。

また、札幌市からの改善指導事項、及び、内部点検により是正を必要とする事項については着実に改善致します。

「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、札幌市と密接な連携を図りながら効率的で顧客満足度の高い、安心・安全・快適なさとらんの管理運営を行います。

7つの基本方針

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

1. 経費の効率化と効果的運用

サービス品質の維持、向上を前提に管理運営の効率化を図ります。
利用者ニーズの吸収と課題の抽出・共有化を図り、サービス品質の向上に資する運営を実現します。

具体的な取り組みとして下記の運営を実現します。

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

※別添「利用者アンケート(見本)」参照

※別添「利用者アンケート一覧表」参照

2. 食と農に関する情報発信、体験・学習事業の充実

食と農に関する情報発信、体験・学習事業を充実発展させて参ります。

具体的な取り組みとして下記の7つを事業目標とします。

事業目標

1) 農業に関する情報の市民への提供

- ① 農に関する情報を代表企業雪印種苗㈱や雪印メグミルクグループ、社団法人北海道農業改良普及協会の協力を得て収集し、さとらんどホームページ等で市民に発信・提供して参ります。

平成 25 年度までの「さっぽろ農学校『入門コース』」の講義(授業)内容の動画 27 講座を引き続きホームページ上で閲覧できるようにします。

また、「楽しい野菜づくり」、「野菜栽培 Q & A」、「野菜の解説」、「野菜クイズ」等野菜に関する基礎的な諸情報を『農業情報』としてホームページ上で引き続き提供します。

- ② 農に関する市民の相談窓口機能を強化するために平成 26 年度に設置した「園芸相談室」を活用し、「農に関する相談はまずさとらんどへ」をキャッチフレーズにこれまで以上に市民の農体験活動をサポートして参ります。園芸相談員による団体での収穫体験や農業・畜産等講座、さとらんど市場等における農産物についての解説や情報提供等を充実させるよう努めます。

2) 子ども学習農園の効果的運用による総合学習の更なる充実

教育委員会と連携し、市内小学校の農業体験事業等を拡充します。

市内の小中学生等に食と農に対する興味や関心を抱いて貰うよう子ども学習農園において栽培・収穫・調理が体験できる「子ども学習農園体験学習」を実施して、学校教育との連携業務の一層の充実を図ります。

3) 食農教育の充実

栽培収穫加工体験、アグリ講座を充実強化し、生産・調理・加工・保存等について総合的に学べるような食農教育を実施し、市民の農的活動促進をします。施設の特徴(圃場・加工室)を生かした農業に関する体験実習や農畜産物の加工実習の場の提供を行います。

4) さとらんど市場を核としたさっぽろ連携中枢都市圏地産地消推進

さっぽろ連携中枢都市圏の地産地消 PR 拠点として、「さっぽろとれたてっこ」等の PR コーナーを設ける等、関連情報の発信を行うとともに、圏内の農畜産物を PR 販売する「さとらんど市場」を更に充実させます。

5) 札幌市特産農産物の振興支援

- ① 「札幌黄」、「サッポロミドリ」、「札幌大球」といった札幌市の特産農産物の振興を積極的に支援して参ります。その一環として札幌市の特産農産物をさとらんどの農園で播種・作付・収穫できる体験講座を開催します。

- ② 作物を育てる環境づくりで土台となる土を環境保全型手法により、自然界にある土壌堆肥還元作物(緑肥植物)や、有機物質の採用により環境に優しい栽培を行います。

- ③ 札幌大球を使った「にしん漬け」の講座も継続して実施します。

6) 市民農園の魅力度の向上

市民農園敷地内の栽培展示圃での札幌の伝統野菜の栽培展示を継続し、更に充実させて魅力度の向上を図ります。

7) 都市型グリーン・ツーリズム普及の一翼を担う

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

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

市民の食と農の関心を高めて農的活動につなげていくため、市民と農業をつなぐイベントや講座等を実施するとともに通年で安定的な集客ができるように施設機能やイベント・レクリエーションの魅力アップを図ります。

お客様の満足度を高めるために「おもてなし」ホスピタリティーを重視した運営を行い、形や行動などで示す「マナー」に「心」を加え、お客様の信頼、信用、安心感を得られるよう努めます。

具体的な取り組みとして下記の4つを事業目標とします。

事業目標

1) 農業と体づくりを支援

農業と体作り、スポーツをテーマとした講座を開催します。スポーツ選手を招いて食とスポーツの関りについて話をして貰う等、食と農への関心を高める取り組みを行います。

2) 高齢者・障がい者等、社会的弱者に対する働きかけ

「社会福祉施設や児童デイサービス等による収穫体験」の実施等、高齢者・障がい者等、社会的弱者に対する働きかけを継続して行います。

3) モエレ沼公園指定管理者との連携事業

モエレ沼公園指定管理者との連携を図り、モエレ沼公園・さとらんどエリアの一体的な情報発信や連携事業「さとモエウォーキング大会」を行って施設の魅力向上に努めます。

4) 札幌市中心街におけるサテライト機能の充実

平成 26 年度から行っている札幌市が管轄する札幌駅前通地下歩行空間の「sapporo-north2」に、農業体験等さとらんどを事業を紹介する「映像」を流して、幅広い層、地域の方々にさとらんどを事業の紹介と魅力を周知する活動を継続し、新たな映像の製作と放映を行い、札幌市中心街におけるサテライト機能の充実に努めます。

4. 健全かつ良好な空間づくり

農産物に「見て、触る」ことにより健全な心を育むことに寄与するよう努め、景観づくりに可能な品種を採用するとともに、公園要素を取り入れた園内整備を行って、健全かつ良好な空間づくりに努めます。

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

具体的な取り組みとして下記の5つを事業目標とします。

事業目標

1) 北海道の風景を創出する空間づくり

(牧草ロール等)

2) 長期的・永続性のある空間づくり

(果樹)

- 3) 施設内のエリア毎に異なった個性美を醸し出すビジュアル性のある空間づくり
(ラベンダー・ネモフィラ等)
- 4) 地域特性と連動した空間づくり
(亜麻花壇・藤棚等)
- 5) 美しい農業景観をアピールできる空間づくり
(キカラシ等の緑肥作物)

5. 市民が安全・安心に利用できる管理運営

具体的な取り組みとして下記の4つを事業目標とします。

事業目標

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

6. 民間企業のノウハウを生かした効率的な運営

具体的な取り組みとして下記の4つを事業目標とします。

事業目標

- 1) これまで「部門を横断した業務分担の見直し」、「スタッフのマルチジョブ化」、「イベント日や夏休み等の繁忙期における応援体制の構築」、「スクラップ・アンド・ビルドによる経費の縮減と効率的な運営」を行ない、毎年改善点の協議、改善を実施して効率的な運営に努めて来ました。今後とも引き続き推進します。
- 2) 事業年度毎に事業費を見直し、「毎年改善」を実行し、市民サービスの向上を目指します。(ISO9001の品質管理に基づく、PDCA～計画・実行・チェック・改善～の活用)
- 3) 本施設の管理経験を活かして、効率的な人員配置を行います。
- 4) 維持管理業務では雪印種苗㈱が保有する各種マニュアル等を有効活用して信頼性の高い効率的な業務を行います。

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

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

7. 事業運営の透明性確保

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

独立した預金口座により、指定管理業務、自主事業毎の明確な区分経理を実施し、事業運営の透明性を確保します。併せて、当グループの財務諸表につき適切な決算整理を行ったうえで、指定管理者独自の会計を適切に示すものとして作成致します。

また、公の施設を管理するものとして運営状況や資金管理の透明性を徹底します。

具体的な取り組みとして下記の 2 つを事業目標とします。

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

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

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

1. コンプライアンスの徹底に基づく運営と利用の場の確保

1) 平等利用の確保

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

平等利用を阻害する事態が発生した場合は統括責任者（施設長）を中心に事態の抑止・早期解決に向けて対応し、札幌市への速やかな報告とともに再発防止に努めます。

2) 障がい者等への配慮

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

3) 施設環境への配慮

施設・設備・備品等が、施設の設置目的や機能を十分発揮し、開園日・開園時間に安全な利用を確保するために、日頃より点検・整備に努め、施設環境を確保します。

利用者の危険や施設の損壊が懸念される場合には、適切な安全措置を行ったうえで、当該施設の利用を中止し、早期復帰に努めるとともに札幌市へ速やかに報告します。

4) バリアフリー

要介護者や高齢者等、全ての方の平等利用を確保するため、全スタッフにマナー研修等を行うことにより、コミュニケーションのバリアフリー化を推進します。また、修繕や更新の優先事案として、物理的なバリアフリー化を推進します。

5) 授乳施設の運用

授乳施設利用者への対応は、女性スタッフがを行い、安心して利用できる対応に努めます。人の視界の遮断と衛生確保には特に留意し、利用しやすい環境を確保します。

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

1) 個人情報保護

個人情報の取り扱いに関する規程を策定し、運用します。

※「個人情報保護方針」を策定し、ホームページやさとらんどセンター1Fに掲示しておりますが、適正な個人情報保護を実現するため、この方針を継続的に維持・改善して参ります。

個人情報保護と適切な取り扱いに関するプライバシー教育を、アルバイトを含め、全スタッフに実施します。

2) スタッフ教育

各種条例や規則、マナー、個人情報保護など、全スタッフが十分に理解できるよう、知識と適切な対応を求められる内容については、全体教育を行います。

利用承認の手続きなど、部門特有の内容や全体教育のフォローなどについては、各部門長が行います。

3) 不適切利用者への対応

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

使用時に、不適切な使用や不承認事由を発見した場合には、該当事由と適切な利用方法を、適切かつ丁寧な接遇をもって速やかに説明し、受け入れられない場合や改善の見込みがないと施設長が判断した場合には、使用の停止や取消を行います。

不適切利用者対応が発生した場合には、不適切な対応を行わないよう細心の注意を払うとともに札幌市と連携を密にし、利用者の不平等・不利益を防止します。

4) クレームへの対応

クレームが発生した場合には、お客様の立場になって真意を把握し、公の施設を管理するものとして、平等利用に基づいて対応します。クレームを受付したスタッフは、速やかに部門長へ連絡し、部門長とともに対応します。部門長が必要であると判断した場合には、部門長と副施設長(あるいは施設長)で対応します。

クレーム内容はその場で記録し、お客様に確認して頂くことにより、お客様とスタッフとの認識相違を防止します。解決後には「お客様対応報告書」を作成し、全スタッフに回覧することにより、情報を共有化します。原因が、お客様の誤解による場合には、案内掲示やパンフレット等を用いて、適切な利用方法を真摯に説明します。

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

3. ホームページの充実等による情報発信機能の強化

ホームページ等での情報提供

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

4. 園内での情報提供

- 1) 園内での情報提供や問い合わせについては、一次対応は各所で行います。
- 2) その場で対応できないものや利用承認等は、スタッフ間で無線等による連絡を取った上で、さとらんどセンター受付で二次対応を行います。
- 3) 施設内の案内掲示や園内放送等を通じて来園者に対して情報提供を行います。
- 4) 平成27年度よりさとらんどセンター1階エントランスホールに導入した施設情報放映用の映像機器(70型液晶インフォディスプレイ)を活用して、来園者に施設案内・事業内容・イベント情報等の情報提供を行います。

(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

農業体験交流施設として相応しい、温室効果ガスを抑制する環境に優しい施設運営を心掛けます。

また、地球温暖化対策が求められる状況の中での農業における環境負荷の軽減、食物の安全性の確保に向けて土壌に負荷のかからない低投入持続型で循環する「環境保全型農業」、環境緑化分野では自然復元そのものに取り組みます。

1. 環境配慮への取り組み

無駄なエネルギー消費を抑制すると共に、以下の取り組みを実践します。

1) 冷暖房期間・時間・温度・対象施設の調整、不要照明の間引き、使用時以外の照明の消灯励行等の節約運動を行い省エネルギーに努めます。

これ以外の電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めます。

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

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

※なお、「ミルクの郷」エリアから出る牛等の糞尿、寝藁等を堆肥化するためにふれあい牧場の「堆肥ピット」の一部を「ミルクの郷」の運営者に貸し出します（注：「ミルクの郷」の運営者とは確認書を交わしております）。

3) 清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めます。

自動車を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用すると共に、アイドリングストップの実施等、環境に配慮した運転を励行します。

また、自転車の使用を励行して燃料の使用を必要最低限に抑制します。

4) 管理業務に係る用品等は、「札幌市グリーン購入ガイドライン」に従い、極力、ガイドライン指定品を使用します。

全スタッフに対して、環境マネジメントに関する研修を行います。

5) 事業活動に伴う排出量を的確に把握し、不必要に発生する温室効果ガスがある場合には、抑制に努めます。

6) エネルギー等使用実績集計・管理票並びに温室効果ガス集計表を作成し提出致します。

7) 緑肥用種子の活用

土壌を健全にし生産力を維持するという観点から、緑肥作物による土づくりを行います。

また、緑肥の種類によっては有害線虫抑制や土壌病害抑制の効果もあり、土壌病害虫予防の面からも緑肥作物を作付します。

※緑肥作物は、畑に鋤き込むことにより、後作の作物の生育を良好にする効果があります。地力を高める景観緑肥作物のキカラシ等を作付けし、土壌への有機物補給に努めます。

また、子ども学習農園では、「子ども農園」にフードリサイクル堆肥等を使用して、環境への配慮に努めます。

2. 法令を遵守した環境記録の実施

1) 省エネ法に基づく運転管理とエネルギー消費状況の記録

- ①省エネ法に基づく管理標準を作成し、ムダのない運転管理を実践します。
- ②省エネ法に基づくエネルギー使用量集計を毎年度行い、本施設のエネルギー消費状況を確実に把握すると共に、次年度の改善に活用します。

2) 温室効果ガスの排出量抑制と算定排出量の報告

- ①稲作や肥料の使用による温対法規定ガス(二酸化炭素・メタン・一酸化二窒素等)の発生を、業務上必要な適正排出量に抑制します。
- ②温対法に規定されるガスの排出量を、同法に準拠した集計方法により把握し、排出状況を確実に把握すると共に、次年度の改善に活用します。

3) 環境保全活動の推進

札幌市の「環境マネジメントシステム」に適合した体制を構築し、「環境マネジメントシステム」を通じた環境配慮への取り組み結果については、毎年度、札幌市に報告します。

(4) 管理運営組織の確立

円滑な運営を推進できる人材を配置し、信頼性の高い市民サービスを提供します。

1. 管理運営組織

- 1) 統括責任者として施設長、職務代理人として副施設長を配置し、指揮命令系統及び責任の所在が明確になった組織とします。
- 2) 安定的なサービスの提供を確保したうえで、効率的な人員配置とします。
- 3) 月に1回以上、部門長ミーティング、売店業者等との定例打ち合わせを開催し、円滑で適切に業務を遂行します。

※別添「サッポロさとらんど 組織表」参照

2. 配置計画

「さとみらいプロジェクトグループ」は、札幌市農業体験交流施設管理業務等仕様書第4-1-(4)アに記載されたとおり、統括責任者(施設長)を配置します。統括責任者が迅速かつ責任を持った対応ができる体制を構築するとともに統括責任者が交代する場合には各種記録等の引き継ぎを確実にを行います。

1) 施設長(統括責任者) : 二丹田 博之(雪印種苗株式会社)

施設長は、コンソーシアムの定めた管理運営の基本方針の具体化を始めとして、札幌市との協議、必要な報告、自主事業を含む業務全体を統括すると共に、業務に関する札幌市その他との対外的な協議等について、責任を持って一元的に対応します。

【主な業務内容】

- ①さとらんど業務全体の統括
- ②札幌市への報告・連絡・運営協議会の開催
- ③全事業の進捗状況が適正かどうかを掌握、全体研修・会議の開催
- ④平等利用を確保するための方針の具体化
- ⑤関係団体、構成会社等との渉外折衝

【資格・技能・経験】

- ①さとらんどの設置目的や役割を理解し、「農」に関する普及振興及び施策への取り組みを意欲的に行える者
- ②業務、労務、財務等、さとらんどの運営に関して十分な現場管理能力を有し、誠実かつ適切に業務を行う者
- ③代表企業の管理職経験を有する職員、又は同等の資質を持つ職員

2) 副施設長(職務代理人)

職務代理人として副施設長2名を配置し、指揮命令系統及び責任の所在が明確になった組織とします。施設長の指示の下、指示命令機能の分担と、非常時の統括・指揮機能の拡充を図ります。

【主な業務内容】

- ①施設長への報告・連絡・相談、統括責任機能の補佐と代務
- ②各職員への作業指示、報告・連絡・相談

- ③各部門の進捗状況の把握、取りまとめ
- ④事業計画の立案、事業報告書の作成
- ⑤利用者のアンケート調査結果への対策
- ⑥関連団体、構成会社、委託企業等との渉外折衝

【資格・技能・経験】

施設長を補佐するスタッフ長として、企画、組織運営・調整等の経験を有し、施設長の補佐及び代務を行う資質と実行力のある者

◇副施設長：北海道農業普及員OB：奥山 誠(雪印種苗株式会社)

- ①主に、市民農園、園芸相談、農学校、地産地消・催事、イベント、ファーマーズマーケット、視察対応、渉外窓口を担当
- ②農業指導や「さっぽろ農学校入門コース」の充実、市民からの栽培に関する相談等で、専門的な見地から実施できる者
- ③農業の普及指導員として培ったノウハウを、さとらんど職員に広く習熟させ、職員の学識、顧客対応力、相談力向上に寄与することができる者
- ④農業改良普及事業を熟知した北海道農業普及員OBで、(公社)北海道農業改良普及協会から推薦された者

◇副施設長：森田 雅彦(大星ビル管理株式会社)

- ①主に、施設管理全般、警備・清掃管理、工事・修繕統括、危険物管理を担当
- ②担当部門の業務内容を把握し、適切な指導・指示が行える者

3. 職員採用・配置

職員は、夏期アルバイトを除き、継続採用・配置を基本とする。

業務毎の採用予定数は、別添の「サッポロさとらんど 組織表」のとおり。農園、緑地、ガーデン、レクリエーション担当等の夏期アルバイトの採用方法は、採用計画に沿って毎年、求人情報誌等で募集を行います。前年度に機能発揮していた運営組織と職員配置を基本的に継続することにより、業務上の各機能と安定雇用を維持します。

職員配置は、以下の考え方に基づいて行います。

施設長と副施設長の内1名は、開園時間内、常時勤務します。

11部門9名の部門長は、休務が重ならないように調整すると共に、部門長が休務の場合は必ず職員が勤務します。

※別添「資格者一覧」参照

4. 人材育成

管理運営に従事する全職員が業務に対して同じ認識を持って質が高く同一のサービス提供を行うことと業務毎の専門的な知識・能力を向上することでサービスと業務品質の向上に寄与することを目的として以下の教育を行い、より充実したスタッフの育成に努めます。

1) 「農」に関する知識・スキル向上のための教育

職員が農業や農作物に関する知識を深め、各種の発信情報を充実させることを目的として、副施設長(北海道農業普及員OB)が立案し、園芸相談員が講師となって研修を行います。

2) ホスピタリティ、プライバシー等のサービス向上のための教育

① ホスピタリティ教育

全職員の接遇を始めとする「対人教育」は極めて重要です。挨拶や電話応対等、基礎的な事も含め、4月に全職員を対象にホスピタリティ教育を行います。

② 関係法令研修

平等利用を確保し、適正な業務を遂行できるように、4月に「札幌市農業体験交流施設条例」や「札幌市農業体験交流施設管理業務等仕様書」等、全職員が業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の内容に関する研修を行います。部門特有の関係法令等に関しては、専門技術講習の中で研修を行います。

③ プライバシー教育

個人情報のお考え方や取扱いに関する研修を、4月に全職員に対して行います。

④ 環境マネジメント研修

「環境保全行動計画書」の行動目標や行動計画を達成することを目的とし、省エネ法等の関連法令や環境に関する社会動向、「環境保全行動計画書」についての研修を、6月に全職員に対して行います。

⑤ クレーム再発防止教育

クレームの発生時には、職員の初期対応と迅速かつ的確な判断が解決の鍵を握るため、発生事例に基づき当該部門の職員を対象とした教育を実施し、お客様の真意を把握していたか、行動や判断は適切であったか、改善すべき点はないかについて検証し、行動と認識の統一化を図ることにより再発の防止に努めます。

なお、検証結果は、必要に応じて関連部門や全職員にも共有することと致します。

3) 防災、救急・救命等の安全確保のための教育

① 防災訓練・防災教育

- ・「さとらんど」利用者が安全快適に過ごせるよう、危険予知や危険箇所の洗い出し、改善方法の検討等を行います。年1回、4月に防災訓練を行うと共に、法令に基づく消防訓練を4月と12月に実施します。
- ・防災体制による職員の役割分担を決定し、作業内容や方法を周知させ、災害時に対応できる仕組み作りを行います。内部教育として、防火管理者・防災管理者(森田副施設長)が講師となり全職員を対象とする全体教育を4月に、各部門長を対象とする部門長教育を12月に行います。

② 救急・救命教育

救護班、安全防護班等の職員に札幌市防災協会等が主催する普通救命講習を受講させ、併せて、AEDの取扱習熟を図ります。講習は、随時受講します。

③ 安全教育

全職員に利用者の安全確保のために、事故・災害の事前予測や対応についての教育を月1回行い、周知徹底を図ります。

4) 専門技術・知識等に関する教育

① 各部門毎の専門技術教育

各部門で、施設長、副施設長、部門長、または外部講師による専門技術講習を実施し、施設管理に必要な専門的知識を身につけるための教育・研修を行います。

②施設・緑地・圃場管理技術教育

各専門分野において、必要とされる技術の教育を行います。グループ内の専門技術者を講師として4月と6月に行い、必要に応じて外部研修も行います。

③その他の教育・研修

業務上必要な教育・研修が発生した場合、施設長・副施設長あるいは部門長が責任者となり、臨時の教育・研修を行い、スキルアップや業務改善に努めます。

また、食品衛生責任者の資格等サービスと業務品質の向上に必要な資格の取得にも取り組みます。

5) スキル向上教育、品質管理システムの活用等の職能教育

オン・ザ・ジョブ・トレーニング研修と目標管理制度を用いて、職員の実務習熟度を向上させます。

< 研修計画 >

教育内容	開催月	頻度	内容
農に関する職員教育	随時	適宜	副施設長立案による
ホスピタリティ、プライバシー教育			
① ホスピタリティ教育	4月	年1回	ホスピタリティの教育
② 関係法令研修	4月	年1回	条例他関係法令の教育
③ プライバシー教育	4月	年1回	個人情報保護講習
④ 環境マネジメント研修	6月	年1回	環境保護・省エネ等の教育
⑤ クレーム再発防止教育		発生時	事例検証・再発防止教育
防災訓練、救急・救命教育等			
① 防災訓練・防災教育	4月	年1回	防災訓練
	4月・12月	年2回	消防訓練
	4月・12月	年2回	防災教育 4月全体教育・ 防災教育 12月部門長教育
② 救急・救命教育	年1回	4月	AED、救命救急
③ 安全教育	毎月	月1回	部門別の教育 危険予知他
専門技術等の教育			
① 専門技術講習	適時	適宜	部門別の教育
② 施設・緑地・圃場管理技術講習	4月・6月	年2回	専門技術者による内部講習
③ その他の教育	随時	適宜	

※別添「研修計画年間スケジュール、研修計画書」参照

5. 業務の見直し方法

利用者満足度の向上を目的として、利用者の評価と利用実態を積極的に反映し、業務の見直しを図ります。業務見直しを行う場合には、必要に応じて、「さとらんど運営協議会」等により、あらかじめ札幌市と協議したうえで、適切に行います。

1)利用者アンケートや利用者の意見により、利用者の要望について利用者数や問

合せ数等から傾向を分析し、計画した事業や施設機能を提供できているかを評価すると共に、問題点の解決とサービスレベルの向上を目的とする改善策を立案します。

- 2) 日常の業務改善や事故の未然防止については、担当の部門長が中心となり、見直しを即時実施すると共に、朝礼時に全職員へ周知することで担当以外の部門へも周知徹底するように努めます。
- 3) 来園者からのクレームや園内で発生した事故については、発生した事象、その原因と対応策、再発防止策を全職員に回覧することにより、情報の共有化と再発防止に努めます。札幌市にも速やかに報告し対応策等を協議します。
- 4) 業務の見直しを行った場合には、その履歴を保管します。

6. 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

「さとみらいプロジェクトグループ」は、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他の労働関係法令を遵守し、各自の勤務時間及び勤務条件が明瞭にわかる資料等必要な書類を備え付けます。

職員個々が自信と意欲をもって業務に臨み、安心して市民サービスの向上に寄与することができるよう、雇用環境の維持向上に努めます。

職員の雇用に関して以下の規定等を整備し、監督官庁へ必要な届出を行います。

【整備規定】

就業規則：労働時間や休憩・休日等の勤務、服務規律、採用・退職等の人事、賃金・手当等の給与、福利厚生、安全衛生、懲戒等を規定

内 規：帰宅不能時や臨時勤務、育児・介護・看護休暇等の取扱いを規定

労使協定：時間外労働・休日労働に関する協定（36協定）、1ヶ月単位の変形労働時間制に関する協定

- 1) 労働安全衛生法に基づいて、衛生管理者を選任します。
- 2) スタッフに対する給与、賃金等の支払は、適切に行います。

なお、アルバイトの最低賃金時給額は、令和3年度の北海道の最低賃金時給額（889円）を上回る920円と致します。スタッフが市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組むことができるよう、安全衛生やコミュニケーションを含め、十分な労働環境を整えます。

施設長による個人面談、施設長・副施設長と各部門長による部門長ミーティング等、意見交換の場を確保し、職員が個人で抱える問題を組織的に抽出・解決できる風通しの良い組織・雇用環境の形成に努めます。

7. 職員の相談窓口

施設長面談：年3回、業務に対する考課測定とともに、労働環境や身上問題等をヒアリング。

部門別相談：各部門長が部門職員と適宜意見交換を行い、部門長ミーティング（月1回以上）の場で解決策を検討。

雇用管理の改善等に関する相談窓口：雪印種苗(株)本社 人事総務部人事課

(5)管理水準の維持向上に向けた取組

1. 日常の全職員に対する情報共有

- 1)開館日は毎日、勤務職員全員（業務開始時間により参加できない部門は個別）で全体ミーティングを実施し、周知事項と天候やイベント情報等の留意事項の確認と情報共有を行います。また、部門別に夕礼を毎日実施し、当日の業務や成果報告と共に、問題や懸念事項がないことを確認します。
- 2)基本的な伝達ルートは、施設長から副施設長、副施設長から部門長、部門長から部門スタッフとトーナメント方式を採用することで情報の浸透を図ります。
- 3)連絡事項は連絡ノートに記載し、全体に関するものをさとらんどセンター事務室内に、各部門に関するものを各部門別に保管し、スタッフがいつでも閲覧できるようにすることで、当日休務者への未伝達防止や状況の経過観察に活用します。

2. 部門長ミーティング(情報交換会)

- 1)施設長、副施設長及び部門長による情報交換会を月1回以上実施し、情報の共有化を行います。内容については、朝礼や夕礼時にスタッフへ報告すると共に部門長から各部門スタッフへ周知徹底を図ります。
- 2)情報交換会では、業務の改善策、スタッフ個々が考える業務上での(不要不急の)経費の削減方法、雇用環境に関する事項等各部門からの情報吸い上げと、全体の運営管理に関する改善策等を各部門の体系に合わせるよう摺り合わせを行います。

3. 共同事業体の連絡調整(さとらんど運営委員会)

- 1)共同事業体内の情報共有と意思決定、さとらんどの管理運営業務の監督を目的として、全構成員（雪印種苗(株)と大星ビル管理(株)）で構成するさとらんど運営委員会を設置し、運営します。
- 2)委員会の運営方法は、2か月に1回程度、代表企業（雪印種苗(株)）を委員長、施設長を開催者として運営します。

※構成メンバー：雪印種苗(株)本社管理者・大星ビル管理(株)本社管理者・施設長・副施設長

3) 協議項目等

- ①共同事業体の組織及び運営に関する事項
- ②指定管理業務の実施体制に関する事項
- ③各構成員の業務の分担及び経費の配分に関する事項
- ④損益の分担に係る比率の決定に関する事項
- ⑤指定管理業務に関する業務計画、実施状況及び事業報告に関する事項
- ⑥共同事業体に属する財産及び資金の管理に関する事項
- ⑦その他指定管理業務の遂行に必要な事項

4. その他の情報共有

- 1)夏期アルバイトに対しては、各部門長が採用から夏期営業開始までに入社時社員教育を実施し、施設長が個別ヒアリング等でサポートします。未経験者等への社員教育を通して、部門長の管理能力を養成すると共に業務の管理水準維持向上に取り組めます。

- 2) 事故や苦情等、突発的に発生する事象は逐次施設長・副施設長へ連携し、緊急事態の発生時にも円滑な対応が行える情報連携を徹底します。
- 3) 上記以外にも、個別の検討が必要となった場合には、施設長・副施設長の判断の下、全体会や個別会を開催し、さまざまな事象へ対応します。

(6) 第三者に対する委託業務等の管理

1. 協業体制の構築

さとみらいプロジェクトグループでは、企業と信の他、以下の視点から業者選定を行い、さとらんどの一員としての協業体制を構築しています。

- 1) 設置目的の達成や施設機能の維持に必要な企業（メーカーや施工業者等）
- 2) 高度な専門性や技術力を有する企業（業界優良企業）
- 3) 札幌市内の企業
- 4) 福祉施策への取り組み

2. 業務分担

構成企業である大星ビル管理㈱が担当する施設・設備等の維持管理業務を除き、さとらんど全体の運営管理は代表企業である雪印種苗㈱が担当し、専門性の高い業務については専門業者に第三者委託します。また、自主事業であるレストラン・売店については、入場者に対するサービス貢献や、さとらんどにふさわしい事業コンセプトであるか等の観点から業者を選定し、さとみらいプロジェクトグループが直接業務委託します。

3. 第三者委託を予定する業務

委託先の選定に当たっては以下の視点が重要であると考えております。

- 1) 十分な企業と信や高い専門性・技術力
- 2) 施設・設備の機能維持や危険予兆の早期発見のために
 - ① 施設、設備の特徴や状況を熟知していること
 - ② 施設内の維持管理業務に精通していること

この観点から、以下の業務について現行の委託先に委託します。

I) 衛生管理業務

- 建物日常清掃
- 建物計画清掃
- 特定建築物環境衛生管理
- 廃棄物収集処理

II) 警備業務

III) 施設及び設備の保守点検業務

- 日常点検業務
- 定期点検業務
- その他必要な保守点検業務
- その他

4. 第三者委託の適正確保の方策

委託企業とは業務委託契約締結時に仕様書を作成し、業務レベルを明確にすることでサービス・安全性低下等の発生を防止します。

衛生管理業務・警備業務・施設及び設備の保守点検業務の委託先企業への指揮監督の責任部署・責任者は大星ビル管理㈱北海道支店及び支店長、日常的な履行確認・検査や必要な指示・指導については施設管理担当副施設長が責任を負います。

委託先には、所管部署・業務責任者・作業担当者、緊急連絡先、プライバシーポ

リシー、「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」への協力についての誓約書等を提出させ、契約と緊急時の保証を確保します。グループの構成企業（雪印種苗㈱と大星ビル管理㈱）がこれまで培ってきた委託企業管理ノウハウをさとらんどにも活用し、適切・適正に委託先管理を行います。

第三者委託の相手先となる企業が、各種労働関係法令を遵守し、その労働者に対して経験、技能、責任等に応じた適切な水準の賃金を支払うよう要請します。

第三者委託を行う場合は、1件の契約につき税込50万円以上のものについては、札幌市が定める様式により事前に届出を行って札幌市の承認を得ます。また、年度終了後、第三者委託を行った全ての業務について札幌市に報告します。

なお、札幌市の検査・確認・要請における委託先業務に係る検査・確認については誠実に対応し、協力致します。また、第三者委託の相手先となる企業に対しても札幌市の調査に対し、協力するよう要請します。

5. 札幌市内企業の活用

委託にあたっては市内業者の積極的な活用を図って参ります。

これまでの修繕工事において、委託件数及び委託金額の75%以上を市内業者に委託する等取り組んで参りましたが、引続き積極的に市内業者の活用を推進します。

6. 福祉施策への取り組み

昨年度に引き続き、障がい者の就労支援に協力するため、ラベンダー花壇（第2、3ラベンダー）の除草及び刈込み業務、並びに園内の修景花壇の一部の除草、花がら取りを知的障がい者施設に委託します。

(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等

1. 札幌市との連絡調整（さとらんど運営協議会・連絡調整会議）

札幌市との情報共有を深め、課題等を早期に解決し、さとらんどの管理運営業務を円滑に行うことを目的として、札幌市・指定管理者で構成するさとらんど運営協議会を設置し、運営します。

1) 協議会の運営方法

- ① 協議会は、2ヶ月に1回（偶数月の第3水曜日）開催し、指定管理者の主催で運営します。
- ② 協議会での協議内容は、議事録を作成して、札幌市に提出します。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示致します。

2) 協議項目等

協議会においては、管理業務の状況の報告、管理運営水準の維持・向上に向けた協議等、以下の項目について協議します。

- ① 業務報告、さとらんどの管理運営上の問題点や改善に関する事項
- ② 施設の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略
- ③ 業務仕様書に運営協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
- ④ 情報交換会等を通じて、職員から提案された市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みに関する事項

2. 関係機関との連絡調整

さとらんどの管理運営業務を適切かつ円滑に行うことを目的として、関係機関と密に連携を図り、市民の利用機会の確保と提供サービス水準の維持向上に努めます。

また、施設長・副施設長の判断に基づき、必要に応じて会議を開催するなど、様々な事象へ対応します。

当グループが行政庁としての行為を行う場合で、当グループ名の表示が必要な時は「札幌市農業体験交流施設（さとらんど）指定管理者 さとみらいプロジェクトグループ」と表示します。

3. 主な関係機関

主な関係機関は、下記のとおりです。（順不同）

- 1) 北海道農業改良普及協会ほか「農」に関わる団体（下記表参照）
- 2) 札幌市青少年科学館、円山動物園、札幌市青少年活動協会、元気ジョブ、スイーツ王国さっぽろ推進協議会等、札幌市施設並びに関連団体
- 3) 札幌市東区・丘珠連合町内会、札幌村郷土記念館、モエレ沼公園等地元団体
- 4) さっぽろまちづくりパートナー企業
雪印メグミルク、生活協同組合コープさっぽろ、サッポロビール、日本ハム北海道販売、北海道日本ハムファイターズ、北海道コカコーラボトリング、札幌青年会議所等
- 5) 施設内関係者（レストラン業者・売店業者等）
- 6) 所管警察・消防、近隣病院等
- 7) 電気、ガス、水道などの供給会社、再委託企業等

【農に関わる関係機関】

中でも○印の機関は当グループがさとらんどを担当することになって新たに連携を深めた機関で、食と農に関する業務を進める上で大きな支えとなっています。

NO.	関係機関名	連携内容
1	石狩振興局（農務課）	新米フェア協力
②	北海道農業改良普及協会	副施設長紹介、優良図書の斡旋
3	石狩農業改良普及センター	ACネットワーク連携、たまねぎフェスタ協力、生産技術
4	ホクレン石狩支所（米麦課）	新米フェア、地産地消
5	石狩管内農協（5農協）	さっぽろとれたてっこ野菜のPR・販売
6	サツラク農業協同組合	畜産加工品納入先
7	札幌市農業支援センター	支援センター農産物販売、地産地消
⑧	日本野菜ソムリエ協会	講座連携
⑨	札幌市商工会議所（フードマイスター事務局）	フードマイスター研修協力（農業体験）
⑩	くるるの杜	地産地消・農と食体験情報交換
⑪	まんまの会	講師の派遣（食の講話）
⑫	コープさっぽろ	イベント協力
⑬	オイシックス・ラ・大地(株)	イベント共催（旧らでいっしゅぼーや(株)）
⑭	農業生産法人「輝楽里」	手づくり味噌納品業者、講師派遣（食の講座）
⑮	NPO 法人北海道ダッタンガ生産者協議会	日本ダッタン新ソバ祭り・ガレット祭り共催
⑯	NPO 法人「グリーンライフさっぽろ」	ファーマーズマーケット参加
⑰	NPO 法人「農・と・ぴあ」	情報交換、イベント協力
⑱	北海道大学	馬術部による牧場のアルバイト
⑲	酪農学園大学	馬術部による牧場のアルバイト

(8)財 務

1. 資金管理

市民の福祉の向上、公益に資することを目的として支出することを十分に自覚し、用途や取扱いについて透明性を確保し、説明責任を果たすよう適切に管理します。

- 1) 現金出納帳・現金残高・預金通帳残高を、当該部門長並びに施設長(不在時は副施設長)が毎日チェックし、日常から資金管理を徹底します。
- 2) 必要に応じ、現金出納帳・現金残高・預金通帳残高を札幌市にチェックして頂きます。
- 3) 自主事業に関する資金は、出金・入金 of 根拠資料を整備し、透明性の高い事業運営を行います。
- 4) 本業務にかかわる経費の収支については独立した預金口座により管理を行います。

2. 現金等取扱規定

- 1) 利用料金収入等の現金等について、不適切な取扱いの発生を防止するとともに、スタッフへ適切な現金等の取扱いを指導することを目的として、現金等の取扱いに関する規程(以下「現金等取扱規程」という。)を整備し、運用します。
- 2) 現金取扱規定には、「現金の取り扱いに関する管理体制」や「現金取扱事務の運用手続き」等、業務仕様書の要求水準を満たす項目を記載しております。
- 3) 現金等取扱規程は、さとらんどセンターの事務室に備え付けます。
- 4) 万が一、現金などを取扱ううえで事故や不祥事が発生した場合には、施設長を中心に対策を講じ、早期解決を図ります。
- 5) 当該事実を確認した日時や事実の概要を記録し、即時に札幌市に報告します。

(9) 苦情対応

施設の管理に関する利用者その他の市民からの要望、苦情、事故、災害等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、その結果を札幌市に報告します。

当グループのみでは対応が困難なもの、札幌市の判断を要するものについては速やかに札幌市と相談し、その指示に従います。

1. 苦情及び事故等への対応手続き

ホームページ上の意見送信ページや、さとらんどセンター受付の利用者の見易い場所にご意見箱を設置し、利用者から意見・要望・苦情等を受け付ける体制を構築すると共に、受け付けた場合には施設長を責任者とする解決体制を構築することにより、適切な対応を実施します。併せて、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ます。苦情等の対応についてはマニュアルを職員に配布して研修を行います。

1) 苦情や要望の受け付け時

当該部門長を中心に施設長及び副施設長で苦情・要望の内容を十分に理解したうえで利用者へ誠実かつ迅速に説明する等、適切な対応を行うことにより利用者の理解を得て更なるクレームへの拡大防止に努めます。

2) 事故や事件の発生時

施設長を対応隊長とする緊急時の対応体制を速やかに組成することにより、被害の拡大防止と早期終息に向けて、適切かつ迅速な対応に努めます。

①負傷者等の人的被害が発生した場合には、利用者の安全を最優先に迅速かつ的確な対応を行い、全職員の総力を挙げて事態収拾に努めます。

②救護体制を確立し、救護班、安全防護班、または近隣職員が現場へ急行し、被害状況の把握と周辺安全の確保を図ります。

また、応急処置など適切な対応を行い、必要に応じて救急車出動を要請します。

③負傷者の搬送に関しては、救急車の動線と交差する利用者等の安全を確保するために、さとらんどへの進入出場所(ゲート)や要となる場所に、職員を配置します。

また、施設長の判断の下、馬車やS Lの運行停止等、必要な措置をすると共に、利用者へ適切な説明を行います。

2. 収束の取組

1) 発生した苦情及び事故等の発生状況や対応内容を全職員に周知します。

2) 苦情及び事故等の再発防止に向けて、原因を究明し、分析すると共に対応策を職員に対して周知徹底します。

また、必要に応じてマニュアルの改定を行います。

3) 苦情等の原因やその対応等、対応職員の基本姿勢に改善の余地がある場合には、当該職員への個別指導のみとせず、ホスピタリティ研修や施設長による臨時研修を開催し、組織の問題として再発防止と対応の再徹底を図ります。

4) 改善対応経過は、必要に応じて園内への掲示やホームページへの掲載等により公表します。

3. 札幌市への報告等

- 1) 苦情等の結果の札幌市への報告は、発生都度、電話もしくはFAX・電子メールで第一報を行い、収束後、速やかに詳細報告を行います。
- 2) 市政に関する苦情等、指定管理者の業務以外の苦情等を受けた場合には、速やかに札幌市に報告します。

(10)記録・モニタリング・報告・評価

1.記録

本業務の実施に関する以下の記録・帳簿等を常に整備し、5年間、適切に保管します。

事業日誌、管理業務に関する諸規定、文書管理簿、各年度の事業計画書及び事業報告書、収支予算及び収支決算に関する書類、金銭の出納に関する帳簿、物品の受け払いに関する帳簿、当グループが調達して札幌市に帰属させる備品、当グループが調達したその他の備品の受け払いについて記載したもの、札幌市が指定あるいは必要と認める書類

2.セルフモニタリング

事業計画及び業務執行の適正を判断し、課題の抽出と業務の改善を目的として、利用者評価と利用実態を分析するセルフモニタリングを行います。

1)利用者満足度の測定

利用者アンケート調査の実施方法は以下の通りです。

- ①施設全体の利用に関するアンケートはさとらんどセンター1F に設置
- ②講座アンケートは講座参加者にその都度配付・回収
- ③収穫体験アンケートは集中して配付・回収
- ④手づくり体験は2か月に1回程度、参加者に配布・回収
- ⑤イベントアンケートは会場である交流館に設置あるいは配布回収
- ⑥接遇アンケートは各アンケートに接遇に係る項目を設ける

アンケート項目は業務仕様書に示された質問・回答選択肢を必須項目とし、満足度を適切に把握できる項目、及び男女別、年齢別クロス集計分析が行えるよう属性項目を盛り込みます。

※別添「利用者アンケート（見本）」参照

調査は、公正な方法で、個人情報保護条例を遵守して実施します。
アンケート回収件数2,000以上を確保します。

2)苦情・要望、事故等の分析

利用者からの苦情や要望あるいは事故の対応をした場合には、「苦情対応報告書」、「事故対応報告書」を活用して内容を分類、件数や傾向を整理・分析し、分析結果は運営協議会で報告のうえ、必要に応じて施設内に掲示します。

また、分析結果を活用して、別途、年度単位の分析も行います。さらに、対応方法や結果に関して施設長を中心に問題がなかったか検証し、改善点がある場合には臨時の研修を行い、全スタッフへ周知と再徹底を行います。

3)各業務のセルフモニタリング

業務仕様書別紙記載の各業務は各部門に横断的に振り分けられており、各部門に関する業務評価が各業務の評価となってきます。各部門業務の評価は、管理能力を養成するため、各部門長が分析・評価することとし、又、施設長及び副施設長が部門長の業務評価を行い、指導することで、業務の適正化とスタッフスキルの向上を図ります。

4) 業務・財務検査項目の自己チェック

札幌市が示すチェックリストを用いて、半年に1回（7月頃と1月頃に）業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録すると共に改善が必要な項目がある場合には改善案を含め、札幌市に報告します。改善提案を行った項目については報告後1か月以内に再度確認し、札幌市に報告します。

5) その他

業務仕様書で示されたアンケート分析とは別に、スタッフが受けたお客様の声、ホームページ等に寄せられたご意見・ご要望等も分析し、セルフモニタリングに活かしていくこととします。

※利用者アンケート調査による満足度目標は以下の通りです。

- | | |
|------------------|-------|
| ①総合満足度 | 90%以上 |
| ②接遇に関する満足度 | 90%以上 |
| ③各種体験・講座等に関する満足度 | 90%以上 |
| ④イベントに関する満足度 | 90%以上 |

6) 事業等の報告

以下の報告書類を札幌市へ提出します。

①年度終了後に提出する報告書類

- ・当該年度の管理業務の実施状況報告書(さとらんどの利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況、環境への配慮に係る取り組み状況等)
- ・当該年度の管理にかかる収支
- ・当該年度(又は当該年度中に終了する事業年度)の団体の経営状況を説明する書類〔収支(損益)計算書、又はこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録、又はこれらに相当する書類〕
- ・さとらんど利用に係る各種統計書類

②月終了後に提出する報告書類

- ・当該月の管理業務の実施状況報告書(さとらんどの利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等)

※毎月終了後、翌月10日までに提出します。

③その他

- ・仕様書に示す報告書類
- ・その他札幌市が提出を要求する書類
- ・団体の経営状況を説明する書類については、代表企業である雪印種苗(株)、構成企業である大星ビル管理(株)の株主総会終了後に2社分を取り揃えて提出します。
- ・事件や事故等の緊急事態が発生した場合には、発生内容や対応内容等の顛末を詳細報告として行います。

7) 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

施設の管理運営の一切に関する札幌市の検査・確認・要請等に誠実に対応致します。

また、検査等の結果、管理運営業務の基準を満たしていないと判断された場合には、札幌市からの改善措置等の指示に誠実に従います。検査等に際して必要と

なる帳簿類、管理運営および経理状況に関する帳簿類は常に整理し、札幌市から要請があった場合には迅速かつ誠実に提示し、札幌市の定期的あるいは随時の検査等へ積極的に協力します。

各構成企業が第三者に委託した業務に係る仕様書、見積書、請求書について札幌市から提示を求められた時は速やかに指示に従い誠実に対応します。

8) 事業評価

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

また、札幌市が、必要なサービス水準の確保、その他施設の管理運営に関して利用者ニーズを把握するための調査を行う場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応します。

※自己評価には、施設長が各業務部門の責任者にヒアリングした結果も反映します。

※札幌市の評価結果は真摯に受止め、その後の業務改善に反映させると共に施設内でも掲示・公表します。

2 施設・設備等の維持管理に関する業務

(1) 総括的事項

1. 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

- 1) 各業務の実施にあたっては、利用者、歩行者、従事スタッフ、近隣住民等の安全確保を最優先として、利用者アンケートの要望事項に基づく改善を行なう等市民サービスの向上についても十分に配慮します。
 - ・法令等の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもってさとらんの管理を行います。
- 2) 業務を実施する際は、利用者の施設利用に支障を与えないよう配慮するとともに、利用者に対し、業務の実施について十分に案内をします。
 - ①開園時間中には園内の巡回点検を行い、利用者等の安全確保に努めます。
 - ②夏期事業の開始・終了時期においては、事前、事後において、また毎日の始業前・終業後には、園内の巡回点検を実施し、危険や施設の損壊等の異常が無いことを確認し、不備が発見された場合は速やかな対応を行います。
 - ③ゴミの散乱等の把握に努め、発見時には適切な処置を行います。
- 3) 有資格者の選任や作業従事が必要な場合には、法令に基づいて行います。
- 4) 拾得物の取扱いは、遺失物法に基づいて適正に行い、随時、札幌東警察署へ届出を行います。
- 5) 災害、事故、救急等の際は、無線を活用してスタッフ間の連携を密に取り、迅速かつ的確に対応します。
- 6) 迷子発生時には園内放送を行い、保護者捜索を行うとともに、事務室内スタッフが迷子にきめ細かな対応を行い、保護者に引渡すまで適切な対応を行います。

2. 連絡体制の確保

- 1) 各業務の問合せ先等、必要な連絡先を利用者に対して十分に案内し、利用者やスタッフからの連絡が必要な場合には、最短の時間で連絡可能な連絡体制を確保します。
- 2) スタッフへの連絡は、携帯している無線を基本とし、開園時間外の利用者・地域住民からの問合せやスタッフ間の連絡が必要な場合には即時に連絡可能状態を維持します。

3. 損害賠償保険の加入

管理業務の実施に際して、指定管理者の故意、又は過失により、札幌市又は第三者に損害を与えた場合は、指定管理者が賠償責任を負うことになるため、指定管理者として、以下の内容を補償する「施設管理者賠償責任保険」に加入します。

対 象 : さとらんどにおける維持管理期間中の法律上の賠償責任

対人賠償限度額 : 1名1億円、 1事故5億円

対物賠償限度額 : 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保

(2) 施設・設備等の維持に関する管理

1. 衛生管理業務

「建築物環境衛生管理技術者」として、森田雅彦副施設長を継続配置とします。

1) 建物日常清掃

①夏期期間については、別添仕様書の通り

※別添「建物日常清掃 仕様書(夏期期間)」参照

②冬期期間については、別添仕様書の通り

※別添「建物日常清掃 仕様書(冬期期間)」参照

③施設利用者等からの連絡、要求があれば、それに対応し清掃を行います。

2) 建物計画清掃

別添仕様書の通り

※別添「建物計画定期清掃 仕様書」参照

3) 特定建築物環境衛生管理業務

業務の対象範囲はさとらんどセンター及びさとらんど交流館とします。施設の環境衛生を適正に管理し、施設の利用者等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」及び「建築保全業務共通仕様書平成30年度版」(国土交通省大臣官房官庁営繕部策定)に定められた管理基準を参考に、さとらんどセンターにおいて下記の業務を実施します。

①空気環境測定

②給水及び排水管理

③ねずみ、昆虫等の防除

4) 廃棄物収集処理

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、処理します。資源物等の分別作業によるリサイクルとゴミの減量に努めます。

廃棄物の収集処理は、下記の事項に留意して行います。

①さとらんどの廃棄物により、施設の利用環境、近隣住民の生活環境が悪化しないようにします。

②札幌市農業体験交流施設管理業務等仕様書別紙2表2に示す内容に従い、廃棄物を収集、保管・管理、処理します。

③廃棄物の処理及び清掃に関する法律、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例及び同条例施行規則、その他の関係法令を遵守します。

5) その他

①堆肥化に関する事項

馬・牛・羊の糞、植物残渣、落ち葉等を堆肥化させ、園内各所の畑に活用し、

循環農業に努めます。なお、「ミルクの郷」エリアから出る牛等の糞尿、寝糞等を堆肥化するために、ふれあい牧場の「堆肥ピット」の一部を「ミルクの郷」の運営者に貸し出すこととします。貸し出しについては「ミルクの郷」の運営者と確認書を交わしています。

樹木類の剪定枝等は、チップ処理し再利用に努めます。

②炊事広場に関する事項

ごみ不法投棄の注意とその処理を適切に行ない、園内の衛生環境の確保に努めます。

③資源回収に関する事項

資源ごみ等の分別作業をし、リサイクルすると共にごみの減量に努めます。

④燃料に関する事項

アイドリングストップの実施や自転車の使用を励行することにより、燃料の使用を必要最低限に抑制します。

⑤省エネルギーに関する事項

空調機・熱源の運転時間を実稼働時間に合わせて随時変更し、省エネに努めます。また、執務室の冷暖房設備の設定温度を、夏期間 28℃、冬期間 20℃とし、省エネに努めます。

2. 警備業務

1) 常駐警備業務

①警備対象施設

ミルクの郷、及び、札幌市文化部所管丘珠縄文遺跡公園を除く全域。

②警備業務の目的

警備対象施設における盗難、火災等の事故の発生を警戒、防止して、施設の管理運営に寄与することを目的とする。

③業務実施体制

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

2) 機械警備業務

① 警備対象範囲

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

3) 施設及び設備の保守点検業務

施設・設備・工作物全般の機能を良好に維持管理すると共に、施設等の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検、定期点検、その他必要な保守点検業務を実施し、施設・設備・工作物が所要の性能を発揮する状態を維持します。遊具等の管理は、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(改訂第2版)」(平成26年6月国土交通省策定)、「遊具の安全に関する規準 JPFA-S:2014」(社団法人日本公園施設業協会策定)に準拠して行います。

工作物(門、囲障、水道、下水道、管路、池井、照明装置、冷暖房装置、消火装置、浄化装置、貯槽、橋梁、雑工作物(看板・拡声器・車止め・花壇・遊具・四阿・ベンチ・ビニールハウス・分電盤等))について、指定管理者が新設・移設・撤去等を行おうとする場合は、事前に札幌市に書面にて届出を行い、承認を得ます。

① 日常点検

各部門職員が、毎日、使用する施設・設備・工作物について、外観等の目視点検、作動状況の点検を行い、安全と異常がないかを確認します。

施設・環境担当責任者(副施設長)が施設内巡回点検を月1回実施し、機能が維持されていることと良好な稼働状況であることを確認します。

② 定期点検

I. 法定点検については、所定の仕様を遵守して添付資料の通り行います。

II. 自主点検については、各施設・設備の状況に鑑みて添付資料の通り行います。

※別添「施設・設備の維持に関する管理 年間スケジュール」参照

Ⅲ. 札幌市農業体験交流施設管理業務等仕様書別紙 4 表 4 の公園施設については、4 月に定期点検を行うこととします。

Ⅳ. 遊具については 4 月と 11 月の年 2 回定期点検を行います。

Ⅴ. 所定機能の維持に加えて、衛生環境の確保と長寿命化を図るため、衛生管理業務及び修繕業務との一体的な管理を行います。

③施設・設備・工作物の部品・消耗品等の交換

簡易な消耗品等の交換や機器の調整は、使用する部門職員にて行います。

専門的スキルや知識が必要な交換等は、施設・環境担当責任者（副施設長）が行います。

④遊具の安全管理

I. 遊具の定期点検

毎年 4 月、11 月の年 2 回実施する。

II. 点検場所

○風のはらっぱ大型木製遊具・・・・・・・・ローラー滑り台

〃・・・・・・・・ジャングルジム

○とぎの広場・・・・・・・・木製小動物

○さとらんど交流館北側・・・・・・・・ふわふわドーム

注：ターザンロープは、経年劣化のため使用を中止しております。

4) 修繕

施設・設備・工作物等全般の機能を良好に維持管理すると共に、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ないよう、施設・設備・工作物等全般について、破損、故障等が発生した場合、または短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕を行います。利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに実際の状況を確認し、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査等、必要な初期対応を行い、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告します。

構成企業は、工事業免許(国土交通大臣許可 第 19811 号)を取得しており、管理者と施工者の視点から、適切な修繕を行います。緊急を要する場合には自ら工事を行い、早急な対応・復旧と利用機会の安定供給を実現します。

また、第三者へ再委託する場合にも複数の団体から見積りを徴すると共に見積金額や内容の査定から工程管理まで専門知識に基づいた業務管理を行います。

なお、軽微なもの、緊急を要するもの以外は、事前に札幌市の承認を得ると共に札幌市契約規則等の関連法令や札幌市の指導に基づき実施します。緊急に実施した修繕については、実施後速やかにその概要を札幌市に報告します。施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えると共に、利用者や施設等の安全性を確保します。

5) 備品管理

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

①備品は所要の性能を発揮する状態を維持し、適正に取扱います。

②利用者から備品の不具合の連絡を受けた時には、速やかに状況確認し、修理・説明・代用品確保・原因の確認等、必要に応じた対応を行います。

- ③当グループが調達し、札幌市に帰属させた備品の廃棄については事前に札幌市と協議致します。

6) 飼養動物管理業務

入園者の安全確保に努め、感染症の予防や衛生面への配慮を徹底するため、「ふれあい牧場」の開放期間中は職員を配置します。「動物の愛護及び管理に関する法律」及び「展示動物の飼養及び保管に関する法律」、「飼料の安全性確保及び品質の改善に関する法律」等、関係法令を遵守すると共に、「ふれあい牧場衛生管理向上マニュアル」に準拠し、利用者がふれあい牧場の飼養する動物及び施設を通じ、家畜及び食に対する知識を深め、快適に利用できるよう留意した管理を行います。

なお、伝染病が発生した場合等は、札幌市及び北海道石狩家畜保健衛生所の指導に基づいて管理業務を行います。

「動物の愛護及び管理に関する法律」に基づいて動物取扱業の登録を行い、登録証をさとらんどセンター1Fに掲示します。

山羊の放牧地に平均台を設置し、その上を渡る様子を見てもらう等の行動展示を行い、お客様に楽しんで頂くよう努めます。

子ども学習農園体験学習プログラム内に「動物のえさやり体験」が含まれていることを踏まえ、ふれあい牧場を学習の場所としても活用できるように致します。

放牧場にケンタッキーブルーグラス、チモシー等を播種して馬の食餌用とすると共に、景観的にも綺麗にします。

①ふれあい牧場の実施目的

- I. 馬、めん羊、山羊、兎等の家畜を飼育管理し、生きた動物たちに触れ合うことで、安らぎや癒し効果を体験して頂くと共に「生きること」を考える機会を供します。
- II. 来園者に、動物に対する愛着、関心を高める機会を提供します。

②ふれあい牧場の開放期間・開放時間・開放範囲

- I. 開放期間：夏期営業期間（4月29日から11月3日まで）
- II. 開放時間：午前10時から午後4時まで
- III. 開放範囲：別紙図面のとおり

※別添「子ども学習農園 体験学習プログラムのご案内」参照

※別添「ふれあい牧場 開放範囲図」参照

③飼養動物の健康管理

日常的には、朝夕の給仕と糞尿処理、敷わら交換等の衛生管理を徹底します。家畜舎内に消毒槽を配置し、定期的（2週間に1回）に洗浄・消毒を行い、安全衛生状況を点検します。

専門的な対応が必要な場合には獣医師に指導や診療を受ける体制とし、必要に応じて予防接種等を行います。

札幌市備品の馬（北海道和種1頭、重種馬1頭）を含む、以下の動物を飼育スペースに応じた適切な管理条件のもとで飼育し、入園者とのふれあいの場を提供します。

- | | |
|----------|------|
| I. 日本在来馬 | 3頭 |
| II. 重種馬 | 2頭 |
| III. めん羊 | 4頭以上 |
| IV. 山羊 | 5頭以上 |

V. 兎 2羽以上

※札幌市備品以外の動物はレンタルします。

※なお、家禽類は鳥インフルエンザ等伝染病感染の恐れがあるため、札幌市農業支援センターの指導に基づき、感染の不安が解消されるまで新規導入を見合わせます。

※めん羊は4頭、山羊は5頭以上の飼育を予定しておりますが、ヨーネ病等の伝染病感染予防のため、札幌市農業支援センターの指導に基づき、感染の不安が解消されるまで柵内でのふれあいを見合わせます。

感染症の予防や衛生面への配慮はもちろんのこと、家畜の健康及び利用者の安全性を確保した管理に取り組みます。

④ふれあい牧場に関わる注意事項

牧場の入口と場内の見やすい場所に、「ふれあい牧場」における以下の注意事項を記した看板(標示)を設置します。なお、標示は、小学生・幼児等が理解できるような内容にします。

I. 牧場内での動物への接し方

※家畜は人に対する病気を引き起こす菌を保有していることがあるので、動物・土壌・芝生に触れた場合、手の消毒や手洗いをを行うこと

II. ペットを連れての入園禁止

7) 駐車場管理

さとらんど駐車場車両の監視、誘導等を適切に行い、利用者の円滑な利用を確保します。業務の時間帯は原則としてさとらんど開園時間とし、利用者サービスのため、駐車料金は全日無料化を継続します。

①駐車場利用者が安全・円滑に駐車できるように、必要な案内・誘導を致します。

②駐車場入り口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止や渋滞発生時の速やかな解消に努めます。

③場内で事故が発生した場合は、スタッフが現場に急行し、利用者の救護、警察・消防等関係機関への通報等、事故に応じた初期対応を行います。

また、速やかに札幌市に事故状況や初期対応結果等の必要事項を報告し、札幌市と協議の上、必要な対応を行ないます。

④日常点検

安全管理・施設管理担当職員が毎日、目視点検を行い、異常がないか確認します。

安全管理・施設管理担当責任者(副施設長)が、施設内巡回点検を月1回実施し、安全と異常がないかを確認します。

⑤定期点検

4月、夏期営業開始前に定期点検を行います。

8) 緑地管理業務

利用者のレクリエーションの場、憩いの場として相応しい環境保全に努めます。緑地管理は、「札幌市土木工事共通仕様書」及び「札幌市公園及び街路樹総合維持管理業務仕様書」に準拠して行い、周辺の清掃を含めて維持管理することで常に良好な緑地環境となるよう努めます。ガーデンやパークゴルフ場の芝生管理等は、代表企業が責任を持って維持管理します。

ガーデン管理については、設計・施工時のノウハウを生かして適切に行います。散水、病虫害防除や堆肥の施用、樹木の剪定、芝刈り、除草等は、環境に配慮し、最も適切な時期や方法を選び、適宜、実施します。

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

① 芝生管理：全般

憩いと楽しむことができる魅力的な空間の提供が、芝生広場であり、市民（子供達やお年寄り）にとって、学び・くつろぎ・休憩の場であることから、常に「さわやかで清潔」な空間を維持することを目標に管理します。

I. 刈込み（草刈）

芝生の生育状況を把握しながら、30～50 mm以下にロータリモア、刈払い機を使って刈込み、集草する箇所としない所を区別します。風のはらっぱ、ハルニレ広場、交流館の広場は年 10 回以上、その他のエリアは年 5 回以上刈込みを実施します

II. 施肥

芝生の状況に応じ、年 1～2 回散布します。少量を平均的に散布し肥料焼けを防ぐように行います。（基準：化成肥料 30 g ～40 g / m²）

III. 薬剤散布

タンポポ等の雑草や病気と害虫を早期に発見し、初期散布で対処します。駐車場、インターロッキング等から生える雑草等は除草剤を散布して対処します。この際、薬剤の散布量を最小に抑え、来園者のいない時間帯（開園前・閉園後）に実施します。

IV. 散水（灌水）

乾燥の状況に応じて灌水を行います。特に 7 月から 8 月の暑く乾燥した期間は、涼しい時間帯（朝方または夕方）に毎日灌水を行います。

V. 芝修復

踏圧されている芝生を重点に、エアレーションと目土敷き・播種を行い、芝生への通気・通水、新土壌、種を加えることにより土壌改善と芝の若返りを図り、弱った芝の復活を目指します。

樹木抜根等で芝生が沈没している所に土を入れ、芝面を平らにし、作業効率を上げます。

VI. 落ち葉の清掃

春季の発育促進のため、秋に落葉を除去し、融雪時の病害を防ぎ、通気を維持します。秋に除去出来ない分に関しては、春に除去します。

VII. 石・枝拾い

草刈りやその他の作業時に、事故や怪我の防止及び芝管理上のため、定期的に石・枝拾いを行います。

VIII. 機械管理

機械・備品等が老朽化により壊れやすい状況になっていることから、運行前点検、運行後点検を適切に実施し、修理等を速やかに行える体制を構築します。

②芝生管理：パークゴルフ場

I. 刈り込み

機械による作業を基本とし、樹木や株もとの周囲等機械による作業が困難な部分は、刈払い機や手刈りにより行います。

フェアウェイやグリーンは、グリーンモアを使用して、18mm程度に刈り込みます。

ラフの刈り込みは、リールモアを使用して、30mm～40mm程度に週平均3回程度刈り込みます。

刈り込みは、刈むらや刈残しがないように均一に、芝生の状況に応じて、適宜行います。

機械の使用に際しては、人に排出口を向けないようにします。

器材・器具は、指定場所に保管し、施錠します。

II. 施肥

施肥は、毎回違う種類のものを使用することにより、肥料の効果を最大限に発揮させます。

散布量は、1回当たり窒素成分で2～4g/m²とし、散布時期は、適宜状況に応じて行います。

散布は、芝生の刈り込み後、出来るだけ早期に実施します。散布は、葉面が濡れていない時期に行います。

散布機械の使用に際しては、作業中の安全に、十分注意して行います。

III. 雑草の除草

コース内の雑草は、5月～10月の間、計画的に人力で除去し、雑草発生率を低下させます。

IV. 灌水

夏の暑さと水不足等により芝生が枯れるのを防ぐため、保水剤散布と灌水を適宜実施し、プレーに支障のない状態を確保します。

灌水作業は、原則として、利用者がいない早朝や夕方に行います。

V. エアレーション

芝生の根の活性化と通気性の向上を図るため、2年周期でエアレーションを実施します。状況に応じて、コアリングやスパイクング等のいずれかの方法を選択して、実施します。

VI. 目土(目砂)

目土は、適度な粒度のもので植物の根やゴミ・礫等を含まないものを使用します。目土は、目土散布機を用いて厚さ3mm程度で均一に散布します。

VII. 落ち葉の清掃

落ち葉等を放置すると病気発生等の原因になるため、適宜、清掃を行います。

VIII. 薬剤散布

夏期営業期間中の薬剤散布は極力行いませんが、病虫害や雑草の発生等、やむを得ない場合に限り実施します。いずれの薬剤も、散布は利用者がいない時間の風の弱い時に行い、周囲に飛散しないように留意します。

③宿根草類管理

宿根草類の草種が衰退した部分の対策として、生育旺盛な草種の株分け等を実施します。また、別途、土地に適した草種の補植を行います。

日常的な作業は、以下のとおり。

I. 除草

株間の除草をこまめに行います。

草花を傷つけないように、注意して作業を行います。

除草後の飛散防止のために、速やかに集草を行い、処分します。

II. 花がら摘み

蕾と花がらの区別を確認し、スタッフ全員に周知徹底して作業を行います。花の種類によって摘み取る位置が異なるため、注意して作業を行います。摘んだ花がらは、飛散防止のためまとめて速やかに処分します。

III. 施肥

散布量は20～30g/m²程度とし、散布時期は、適宜、状況に応じて実施します。

散布機械の使用にあたっては、作業中の安全に十分注意して実施します。

IV. 土壌改良・補植

土壌改良と補植は状況に応じて行います。

V. 間引き

健全な花苗を残して、徒長苗等を除去する作業を行います。

抜いた株の周辺の株が浮いてくるため、終了後に灌水を行います。

作業は、間引く間隔を確認しながら行います。

VI. 枯葉取り

健全な葉を残して、枯れている葉を茎から取り除きます。

花の種類により、摘み取る位置を確認して、作業を行います。

VII. 柵等の補修

傷んだ柵等は、適宜、補修を行います。

VIII. 灌水

ホースと散水栓が水圧によって外れないように確認して作業を行います。

水圧で花が傷まないように、適度な水圧で灌水を行います。

蒸れることに注意して、気温や降雨量等天候に留意しながら行います。

土砂等が流れないように、周囲を確認して作業を行います。

IX. 薬剤散布

薬剤散布は極力行いませんが、病虫害や雑草の発生等、やむを得ない場合に限り実施します。

実施する場合には、原則として、利用者がいない時間帯に行います。

除草を主体とした管理を計画して実施します。

④修景花壇管理

I. 修景花壇

さとらんど園内各通路周辺で、「彩り」と「修景」を目的とした花壇とします。センター前レンガ・ハルニレ花壇、さとの広場横花壇、四季の杜南側花壇、交流館裏花文字花壇、風車跡花壇、中央ゲート花壇及び2箇所のラベンダー花壇、体験農園D圃場をこの目的に使用します。

春、夏、秋を、主に一年草で修景を彩り、「さとらんどカラー」である緑色・黄色・紫色を基調とした花の色を選定します。園内にネモフィラ、キカラシ・ヒマワリ・ペチュニア等を植え、特にSLバス、馬車、北側から体験農園までの経路を重点的に花の修景を作ります。

春一番の修景として、クロッカス・チオノドクサで早春の修景をつくります。

以上、各地区が連続した修景となるように管理すると共に、各花壇は花の背丈・咲く時期が均一になるように努めます。時間の経過と共に見苦しくならぬよう花がら摘み・灌水・除草・施肥等を行い、長期間美しさを維持できるよう努めます。

II. 除草業務委託

平成24年度から令和元年度にかけて、ラベンダー花壇（第2、3ラベンダー）の除草業務を知的障がい者施設に業務委託し、春・秋に除草を実施しました。令和4年度も知的障がい者施設に除草業務を業務委託し、障がい者の就労支援に協力します。

⑤栽培概要

I. センター前レンガ花壇

一年草花

種類はパンジーを4月下旬より定植、6月上旬にペチュニア、マリーゴールド等を定植する。 ※除草作業を知的障がい者施設に委託します。

II. センター前ハルニレ花壇

チューリップ

5月中旬から開花を始め、6月上旬に花を終えます。赤・黄・白で彩ります。

キャットミント

令和3年度に定植したキャットミントの繁殖をコントロールし、開花を目指します。

一年草草花をベンチ周りに定植します。

センター前中央の花壇には、「見て楽しめる野菜と花の競演ベジタブル花壇」の修景を作ります。

III. さとの広場横花壇

アブラナ科景観緑肥作物のキカラシを作付けして6月中旬～7月上旬を黄色の花で修景を作り、花が終わったら漉き込みます。

キバナコスモスを播き、9月～10月には橙黄色の修景を作ります。

IV. 四季の杜南側花壇

ヒマワリを播き、7月～8月の修景を作ります。同時に昨年好評だった高嶺ルビーを播き、黄色とピンク色の修景を作ります。

V. 交流館裏花文字花壇

一年草花

花文字として見やすい色の種類を植えます。

VI. 風車跡花壇

亜麻、一年草花

種類はペチュニア等を定植し、修景を作ります。

VII. 中央ゲート入り口花壇

チューリップが開花します。

ナデシコ、カスミノウ等を定植し、来園者を迎えます。

VIII. ラベンダー花壇

第2、3ラベンダー

好評だったネモフィラを定植して6月～7月の修景を作ります。

ネモフィラが終わったら、コキアを定植して修景を作ります。

東側（市民農園側）と第3ラベンダーの第6駐車場側のラベンダーの除草、管理を徹底し主要花壇として来園者を迎えます。

IX. モルト樽・プランター

一年草花のサルビア、観賞用唐辛子等で彩りを作り、レンタサイクル、馬車乗り場、建物周辺に配置して園内を彩ります。

X. 体験農園D圃場

ラベンダー花壇同様、好評のネモフィラを一面に定植して6～7月、その後は高嶺ルビーを播いて9～10月の広大な修景を作ります。

※別添「修景花壇 花暦」参照

※別添「I期エリア 緑地管理予定表」参照

※別添「II期・III期エリア 緑地管理予定表」参照

※別添「パークゴルフ場・宿根草類 緑地管理予定表」参照

※別添「修景図：種・苗植え付け計画図」参照

※別添「修景図：緑地管理エリア」参照

⑥樹木管理

樹木は、広場の修景・緑陰・遮蔽・鑑賞等の機能を有しており、樹木の生理・生態特性を十分踏まえて、適切な時期に効果的な管理を実施します。

さとらんど外周及び通路沿い、四季の杜、実りの森樹木広場の修景・緑陰・遮蔽・鑑賞等の機能を最大限に発揮できるよう管理します。

なお、さとらんどは開設から25年以上経過しているため、樹木は開設当初とは状況も変わってきており、倒木や枝折れ等への対応も考慮して管理を行います。毎日、目視による確認を行ない、台風等の強風により倒木等が発生した場合には迅速、適切に対処し、札幌市にも報告致します。

I. 生育不良・不用枝等の剪定

枝葉が繁茂しすぎた樹木は、通風・日照等が確保できず、病虫害や枯損枝・台風・雪による枝折れ、倒木等が発生しやすくなるため、生育不良木を中心に樹木整枝を行います。

園内各所において樹木が大きく生長してきていることから、樹木間の狭い所については樹木が枯れてきており、間引き等で対処します。

II. 施肥

樹木施肥は樹木が健全に生育し、本来の美しい緑を保つようにする他、病虫害・風害等に対する抵抗力を増進させる効果があります。主に苗木等の生育不良木を中心に施肥します。

III. 薬剤散布

樹木に病気・害虫が発生した場合、薬剤散布を行います。必要最小限の散布に努めることを徹底します。

また、来園者の安全を確保するため開園時間外に散布します。

IV. 中低木刈込み

中低木の刈込みは、枝の密生した箇所の中透かしを行い、刈込原形を十分考慮し、樹冠周縁の小枝を輪郭線に作りながら刈込みます。

V. 落ち葉の清掃

落ち葉は秋に回収できるだけ回収し、回収できない分は翌春回収します。

VI. 冬囲い・冬囲い撤去

冬囲いは、積雪や風から樹木を保護するため、剪定後、樹木に合わせた縄巻き・竹囲いにより行います。

撤去後は雪や風で痛んだ枝を剪定します。

VII. 名札

園内の主な樹木に名札を付けます。木の名前・開花期等を明示します。

⑦パークゴルフ場管理

造成工事の際に密度が高く高品質なターフを作ることができる芝生品種である「ケンタッキーブルーグラス・リムジン」を使用したため、維持管理には専門的技術が必要ですが、雪印種苗㈱が長年培ってきた芝生のノウハウを活かした維持管理を行い、来園者に満足して頂ける芝生コンディションを提供します。

⑧ガーデン管理

宿根草ガーデンの一部は雪印種苗㈱が造成時に植栽を行いました。同社が国営滝野すずらん丘陵公園カントリーガーデンの草花管理業務等で蓄積したノウハウを活かし、草種に応じた維持管理を行って四季折々の美しさを演出します。

(3) 防災業務

実施方針・方法

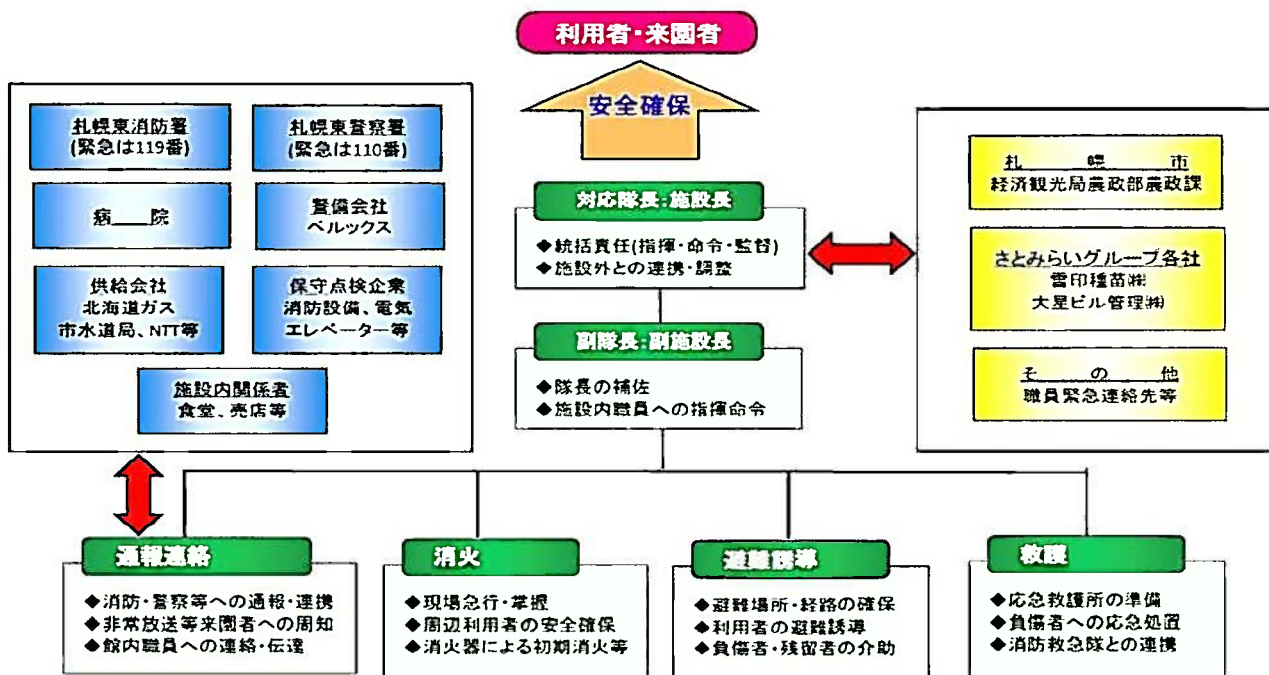
災害等による被害を最小限に留めるには、日頃からの予防意識と発生時の対応力の習熟が必要です。そのため、火気や危険を伴う機器の適切な取扱いと法定点検や自主点検を通じて設備機器の機能確保を徹底します。

「消防計画」に基づく適切な防災体制・計画を構築し、利用者の安全確保を最優先として、被害の未然防止と発生時の迅速かつ確実な対応を行います。

緊急時に来園者の生命を守るため、AED（自動体外式除細動器）をさとらんどセンター、及び、さとらんど交流館に設置します。

1. 緊急時の対応体制

自衛消防隊組織編成を元に災害時の役割分担と指示命令系統を明確にします。防災訓練にて担当毎に実演し施設長と副施設長が監修することで、各分担業務の課題と総括的な課題を抽出し、各自の習熟度を養成すると共に、全体の対応力強化と収束までの時間短縮を図ります。



2. 休園日の災害等への対応

休園日に火災等の災害が発生した場合、勤務している職員がいる場合は職員が、また、職員不在の場合は警備員が、直ちに消防機関（119番）に通報すると共に、「緊急時連絡表」に基づき、管理権原者（施設長）及び防火・防災管理者等の関係者に急報します。

なお、火災発生の場合は、公設消防隊に対して、火災発見の状況、延焼状況等の情報及び資料等を速やかに提供すると共に、出火場所への誘導を行います。

3. 防災教育体制

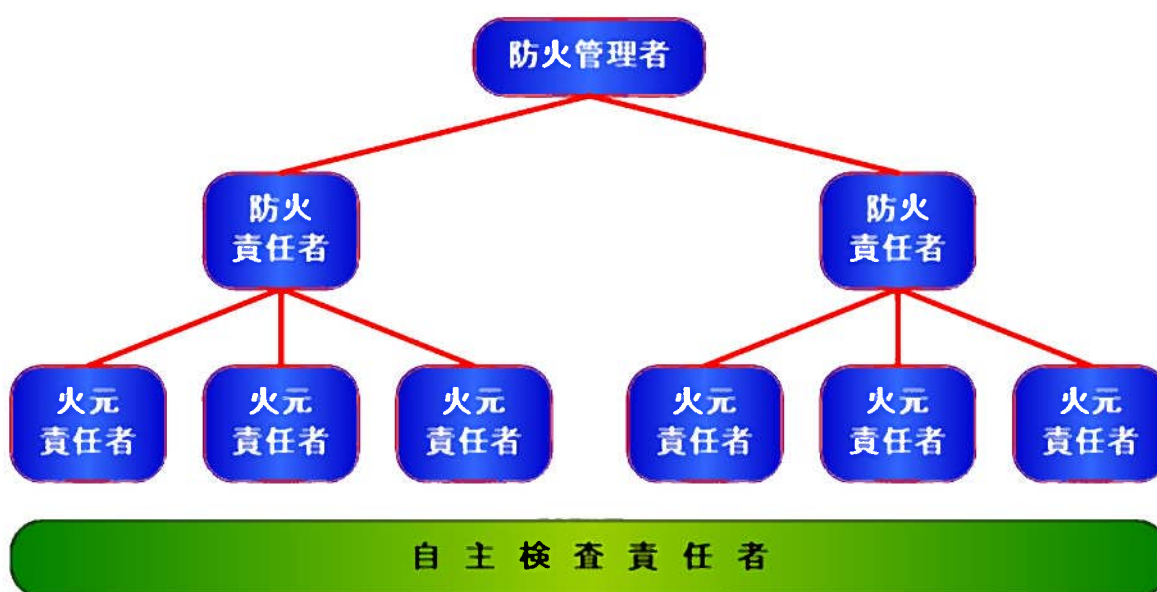
管理権原者である施設長と副施設長が各部門長に、そして各部門長が各部門職員に防災教育を実施することで防災意識の浸透を図ります。

特に、事件・事故を含めて利用者の危険が懸念される事態への対応を重点カリキュラムとします。

事故等が発生した場合は、全職員へ発生事例に基づいたオン・ザ・ジョブ・トレーニング研修を行い、課題や改善点が無かったのか意識喚起をして意識の形骸化防止と対応力の拡充を図ります。

4. 災害予防体制

防火管理者の下、防火責任者・火元責任者・自主検査責任者を任命し、日常から確認と記録を徹底するチェック体制を構築することで、危険因子の早期発見と災害発生の未然防止に努めます。



<自主検査責任者>

ガス設備機器や危険物施設等の施設や設備別に機能確認を担当

5. 訓練計画

1) 消防訓練

売店等の施設内関係者にも参加を呼びかけて、法令に準じて消防訓練を年2回実施します。

なお、消防訓練の実施に際しては、訓練の進め方や防災関連情報を記載した『実施要領』を作成し、事前に配布した上で実施要領に沿った進行を行い、各職員へ行動基準の習熟とあわせて防災意識の啓発を行います。

2) その他の訓練・教育

防災訓練、全体教育・部門長教育、安全教育等、防災に関する教育を充実し、利用者の安全確保を最優先とする組織体制とします。また、救急・救命教育や防災訓練等を利用してAED(自動体外式除細動器)の取り扱いを職員に指導します。

3) 対応方法

非常事態には必ず札幌市と密に連携を図ることで、リアルタイムな情報連携と札幌市の指示に基づく的確な対応を実現します。

① 事故等への対応

I. 人的被害

利用者の安全を最優先に迅速かつ的確な対応を行い、全職員の総力を挙げて事態の収拾に努めます。

II. 物的被害

被害の最小化と波及事故の防止に努めます。担当職員が被害状況を把握したうえで危険性・機能・影響度等を的確に判断し、解決方法を立案します。

立案した解決方法は施設長(不在時には副施設長、あるいは部門長)が必ず確認したうえで実行します。

② 消防法等への対応

I. 消防法への対応

火災予防、危険物・消防用設備等の管理、火災警戒、消火活動等、法令を遵守し、所轄である札幌東消防署の指導に基づいた管理運営を実践します。

II. 有資格者の届出等

消防法等関係法令を遵守し選任等を行うと共に、有資格者による指導のもと、適正な防災管理を行います。

【選任が必要な資格】 甲種防火管理者、乙種4類危険物取扱者

III. 防災管理

本施設は防災管理対象施設(消防法第36条関係)には該当しませんが、防災管理を徹底して実践します。

当グループ各社がバックアップして体制、対応力、知識等の拡充を図ります。

構成企業では、災害・事件・事故等あらゆる緊急時の対応力強化に臨んでおり、『緊急対応マニュアル』や『安全管理マニュアル』を策定しています。

さとりんどでも、各職員への啓発、法令等各種情報の発信等を、各種マニュアル類を活用して行います。

3 事業の計画及び実施に関する業務

指定管理者「さとみらいプロジェクトグループ」は、札幌市農業体験交流施設の管理に関する協定書第9条の規定により、仕様書、業務計画書等に基づいて業務を行い、年間計画による支出計画とその履行状況に大きな差異が生じないように努めます。

また、作物の生育不良等による体験農園事業の変更等、事業計画の遂行に支障が生じる恐れがあることを認識した場合は、協定書第9条の趣旨に鑑み、札幌市に速やかにその事実を開示し、善後策の協議等を誠実にを行います。

さとらんどを設置目的を達成するため以下の事業を企画・立案し、実施します。なお、各種料金の設定に当たっては、実費弁償の範囲内で参加しやすい金額とするよう配慮します。札幌市内及び近郊の他の類似施設の料金設定や農産物の市価等を参考として札幌市と協議・確認のうえ設定するものとします。

また、条例で定めがある施設等の利用料金は、条例で定める額を上限とし、金額を変更する場合は札幌市長の承認を得るものとします。

※別添「有料施設等の使用料金表」参照

(1) 農業に関する体験実習の場を市民に提供する業務

農業体験に関する業務

1. 農園事業の実施目的

- 1) お客様に、農業体験を通じて、土や植物に触れ親しむ機会を提供すると共に、農業の大変さや収穫の喜びを提供します。
- 2) お客様に、「安全・安心」な農産物を収穫して頂くことにより、「食と農」に対する理解と関心を涵養します。
- 3) 「憩・食・学」をテーマに農業への深い関わりの場を創出します。

2. 農園事業における作物の選定

- 1) 夏期営業期間全体を通して何らかの収穫できる作物があることを前提として、収穫を楽しみ学べる作物であること。
- 2) 札幌らしい野菜であること。また、お客様の関心が高い野菜であること。
- 3) お客様が楽しみながら栽培・収穫・加工体験ができる原材料であること。
- 4) 農業体験交流施設全体として、バランスが取れた栽培作物であること。
- 5) 来園者の目を楽しませる景観作物であること。
- 6) 「健康・安全・安心」を求める消費者ニーズに沿った作物であること。

3. 農園事業における栽培の原則

- 1) 農業の自然循環機能の維持増進を図り、「安全・安心」な栽培を行います。
- 2) 農業生産に由来する環境への負荷をできる限り低減した「栽培管理方法」を採用することを原則に「健康な土づくり」を第一に考えて栽培します。
- 3) 肥料は有機肥料や化学肥料、園内で製造した植物残渣堆肥・家畜糞堆肥・芝落葉堆肥を有効活用し、「さとらんど野菜」のブランド化が図れるように、栽培する側が自信と責任を持って行います。

4. 農園業務におけるボランティアの活用

平成 24 年度から実施している「さとらんど農業ボランティア」を令和 4 年度も継続実施致します。

さっぽろ農学校専修コースOBの方に、農学校で培った知識と経験を活かして、さとらんどで実施している学校教育との連携業務（農業体験学習）、栽培・収穫・加工体験の作業補助をして頂きます。

実施にあたっては農業ボランティアの意見も踏まえて行ないます。

5. 農園業務における取り組み

平成 30 年度から始めた「緑肥作物による土づくり」を令和 4 年度も実施します。アスパラガスを新規に作付けすることで作物栽培圃場が減るため、緑肥作付圃場の確保が難しいことから、令和 4 年度は、景観緑肥（高嶺ルビー、キカラシ）のみとして、景観美化に努めます。

土づくりが農業の基本であることから環境保全型農業及び緑肥作物の有用性が解る看板等を設置し、来園者に理解して頂きます。

令和 4 年度の新たな取り組みの一つとして、緑肥作物の高嶺ルビーの赤そばを利用し、新たな蕎麦づくり体験にも活用して来園者の増加に繋げたい。

札幌市が推進する循環型社会の実現と地域環境の保全を図るレジ袋削減に取り組みます。バイオプラスチックを 25%以上配合したレジ袋等を収穫体験などで使用します。使用済みプラスチックの排出を削減するため、農業用生分解性資材の利用促進に努めます。

6. 実施手法

1) 収穫体験業務

業務仕様書における要求水準を達成します。

- ①業務期間は 4 月下旬から 11 月上旬までとします。
- ②栽培に当たっては、減農薬、減化学肥料に努め、園内で製造した堆肥とフードリサイクル堆肥を活用します。
- ③露地野菜、ハウス野菜の生育時期に合わせた体験日を設定します。
- ④体験に適さない程度に生育した農産物は園内にて販売しますが、販売を目的とした栽培は行いません。
- ⑤新型コロナウイルス感染症の影響により、屋外で実施する収穫体験は参加者が 2 年続けて激増しました。特に週末の参加者が多いため、月曜日は収穫できる作物が不足しております。そのため、令和 4 年度は試験的に毎週月曜日の収穫体験を休みとして支障の有無を確認することと致します。（ただし、月曜日が祝日の場合は休みとせず、実施致します。）

2) 「体験農園」収穫体験

①アスパラガス等

実施期間：5 月上旬～6 月下旬（月曜日以外毎日）

実施時間：10 時～

②キュウリ・ミニトマト・トマト・オクラ・ナス・ズッキーニ等

実施期間：6 月上旬～10 月中旬（月曜日以外毎日）

実施時間：6 月 10 時～

7 月 13 時～

8月～10月 11時～

③ ジャガイモ

実施期間：7月上旬～8月上旬（月曜日以外毎日）

実施時間：7月13時～

8月11時～

④ ブルーベリー

実施期間：7月中旬～8月中旬（月曜日以外毎日）

実施時間：13時～

⑤ タマネギ・トウモロコシ・エダマメ・サツマイモ・ラッカセイ・サトイモ等

実施期間：8月中旬～11月上旬（月曜日以外毎日）

実施時間：11時～

※毎日実施が原則ですが、天候や作物の生育状況によっては中止と致します。
また、時期や作物の生育状況等により料金を変更する場合があります。

※別添「体験農園 収穫体験作物一覧表」参照

※別添「体験農園 圃場図」参照

※別添「収穫体験カレンダー」参照

・スタンプカードの発行

収穫体験参加者を増やすため、収穫体験に参加して頂いたお客様にスタンプカードを発行しています。1会計（500円以上）ごとに1スタンプを押し、スタンプが10個に到達したお客様に、その時期に収穫できる500円相当の作物を提供してきました。好評ですので令和4年度も引き続き実施致します。

3) 「団体」収穫体験

令和3年度から児童館デイサービスの団体による収穫体験が増え、令和4年度も一定の需要があるものと見込まれます。春にご案内を送付し、積極的に利用して頂くように努めます。

①実施作物：ジャガイモ・トウモロコシ・エダマメ・タマネギ・サツマイモ・ダイコン

②実施期間：7月上旬～11月上旬

③実施時間：10時～15時の間で実施（事前に連絡を頂き、収穫体験の日程・人数・作物・料金等に関する打合せを行う）

※別添「団体収穫体験のご案内」参照

収穫を体験できる作物数を年々増加させているため、いつどこで何が収穫できるか、利用者への案内をより詳しく行う必要が生じています。令和4年度も前年度に引き続き、収穫体験の案内看板とのぼりの数を増やし、利用者への案内の充実に努めます。

4) 栽培・収穫・加工体験業務

令和4年度も多数のお客様が収穫体験に参加することが想定されるため、収穫体験用の圃場確保を最優先とします。また、アスパラガスの新規作付け圃場

も増えるため、栽培収穫体験用の圃場を減らすことと致します。

令和4年度は

- | | |
|-------------|----------|
| ①「栽培収穫加工体験」 | 1コースを実施。 |
| ②「収穫加工体験」 | 4コースを実施。 |
| ③「栽培収穫体験」 | 3コースを実施。 |
| ④「石臼加工体験」 | 1コースを実施。 |
- と致します。

※別添 「栽培・収穫・加工体験 実施計画」を参照

※別添 「栽培収穫・栽培収穫加工・手づくり体験・緑肥作物一覧」を参照

前年度に引き続き、さっぽろ農学校専修コースOBに、専修コースで培った知識・経験を基に農業ボランティアとしてご協力頂きます。

5) 学校教育等との連携業務

学校教育と連携して、「子ども学習農園体験学習」を栽培・観察・収穫・調理体験を総合的に学習する事業として、より一層「農と食」を身近に感じられる体験学習とします。

「子ども学習農園体験学習」は、子ども達に、農作物を育て収穫する喜びを感じて農業に親しみをもてるようにすること、収穫した作物を調理して食べることで農業と食べることのつながりを理解すること、自然の力やそれを生かす農業の知恵と工夫を学ぶこと、作物を育てる苦労を知り食べ物を大切にす気持を育てること、札幌でとれる作物を知ること札幌産の作物を身近に感じてたくさん食べて貰うこと等を目的として実施し、36～40校の参加を目指します。

なお、農業に関する知識・経験が豊富な園芸相談員（元北海道農業改良普及員）が、初歩から専門的な内容まで、学習内容に応じて対応致します。

① 水田体験学習

令和4年度は、水田3枚で実施を予定しています。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、ソーシャルディスタンスを保てるように1日の受け入れは1～2校として100名程度までに制限します。

学校により体験する生徒数が異なるため、生徒一人当たりの体験量をほぼ統一させることにより、不公平感が生じないように実施し、1校でも多く体験して頂けるように努めます。

説明時間を短縮して田植え、稲刈りの量を増やし、体験時間を多くとります。小学校の社会科授業で机上学習することを、実際に田植えから稲刈り、脱穀まで「見て、聞いて、触れる」ことでコメがどのように作られているのかを体験し、「農と食」への理解を深め、学習成果の一助とします。

〔体験概要〕

水田で、うるち米（ゆめぴりか）の田植えと稲刈り、脱穀を体験して貰い、収穫したうるち米は、後日、精米したうえで、各小学校にお渡しします。

I. 田植え：一人当たり90株のポット苗を、1株ずつ植える作業を体験する。

II. 稲刈り：自分が植えた場所で実った稲を鎌で刈取り、その稲を束ねて乾燥

させる作業を体験する。

Ⅲ. 脱 穀: 事前に乾燥させた稲を足踏み脱穀機を使用して、脱穀体験をする。

②子ども学習農園体験学習

平成 27 年度春に子ども達が、農作物を育て調理して食べる体験を通して農業を学べる施設「子ども学習農園」がオープンしました。「子ども学習農園」には、農業体験ができる「子ども農園」(2,500 m²)と、野外炉や石窯等の炊事施設がある「子ども食育広場」(1,000 m²)があり、1年を通して同じ作物について体験出来たり、生活科・理科・家庭科の学習にも利用できる等、総合的な学習の場として利用ができます。

「子ども学習農園 体験学習」は以下の 4 コースで実施致します。

A コース「自らの手で収穫」

収穫体験：収穫可能時期の作物を収穫します。

所要日数：半日

所要時間：1～1.5 時間

対応科目：生活科・理科

B コース「つくって食べよう (1 回)」

収穫体験：収穫可能時期の作物を収穫します。

調理体験：収穫した作物を調理して食べます。

所要日数：半日

所要時間：2～3 時間

対応科目：家庭科・生活科・理科・総合

C コース「植えて育てる (通年)」

栽培体験：1 回目 種・苗を植え、2 回目草取り (観察)。

収穫体験：3 回目 栽培した作物を収穫します。

所要日数：通年 (2～3 日)

所要時間：各回 1～1.5 時間

対応科目：生活科

D コース「とことん追求！」

栽培体験：1 回目 種・苗を植え、2 回目草取り (観察)。

収穫体験：3 回目 栽培した作物を収穫します。

調理体験：3 回目 収穫した作物を調理して食べます。

所要日数：通年 (2～3 日)

所要時間：1、2 回目 1～1.5 時間

3 回目 2～3 時間

対応科目：家庭科・総合

※別添「子ども学習農園 体験学習プログラムのご案内」を参照
「子ども農園」での栽培に当たっては、フードリサイクル堆肥等を使用して栽培を行います。

※別添「子ども学習農園 子ども農園作付け図」を参照

なお、子ども学習農園体験学習プログラム以外でのさとらんの体験利用には、学校等子ども主体の団体を対象とした「さとらんどスタディープログラム」があり、スタディープログラムでは農園以外にも手づくりや牧場等各種体験が可能です。

※さとらんどスタディープログラムの体験内容例

手づくり：バター、ソーセージ、大豆加工、トマト加工体験等

牧場：えさやり体験

農園：畑のお世話体験（草取り、選別等）

※別添「子ども学習農園 体験学習プログラムのご案内」のさとらんどスタディープログラムを参照

また、イベント開催時の「子ども食育広場」の活用を検討すると共に、「子ども食育広場」の利用促進のため、炊事遠足等での炊事広場の団体利用の問い合わせ時等、100名以内の利用の場合は「子ども食育広場」が利用可能である旨お知らせする働きかけを行います。

6) さとらんど自然観察体験

- ①平成24年度からに実施している夏休み限定・小学生を対象にした「さとらんど自然観察体験」を継続実施します。
- ②7月、8月に水田、溜池等で水生昆虫採集を行います。
- ③水生昆虫採集やカエル観察、トンボ観察等に加え、陸上での昆虫採集を実施します。最近、街中では見るができなくなった自然をさとらんどで実体験してもらいます。

7) ジャンプ農園

北海道警察本部少年サポートセンターより依頼を受け、平成24年度にスタートした少年の立ち直り支援活動・少年の居場所づくり事業（ジャンプ農園）を依頼があれば実施し、少年の健全な育成に協力します。

7. 市民農園管理業務

※別途、業務計画書提出、承認済

1) 実施目的

農業及び農産物に対する理解と関心を深めるため、「市民農園」の利用者が楽しみながら農産物の栽培や収穫ができるよう、「市民農園」の貸し出しや栽培指導等を含めた適切な運営を行います。

2) 実施要領

①実施期間 夏期営業期間：4月29日から11月3日まで

②利用時間 午前6時から午後7時まで

③利用区画 1区画50㎡(5m×10m)を196区画貸し出す

※世帯、又は団体の単位で、1区画の利用可能

④利用料金 1区画 11,000円

⑤利用可能施設・設備

I. 丘珠縄文遺跡体験学習館(トイレ)

II. 貸農具庫(3か所)

III. 四阿(ベンチ・椅子等)(5か所)

IV. 散水用の給水栓(28か所)

V. 作業用農具(スコップ・レーキ・ホー鎌・ジョウロ・バケツ・一輪車他)

VI. 農具洗い場(3か所)

VII. 水飲み場(3か所)

VIII. 残渣ボックス(作物残渣、雑草用のゴミ箱)(14か所)

3) 運営内容

①実施期間前に、全区画に堆肥を散布します。

②堆肥の散布後、砕土ロータリー耕を実施します。

③区画ロープを設置し、区画番号を明示します。

④残渣ボックス内の残渣の回収を行い、堆肥化に努めます。

⑤市民農園利用者参考用に丘珠縄文遺跡体験学習館前に「展示農園」を設置します。

⑥4月29日から9月25日迄の毎週、土・日曜日と祝日の10時から16時まで、丘珠縄文遺跡体験学習館に栽培相談員を配置し、野菜栽培相談と巡回相談を受け付けます。

⑦(5)農業に関する研修、講習等の場の提供業務の2 園芸相談業務の項を参照

4) 運営にあたっての注意事項

①栽培する作物は、利用期間内に収穫できる野菜や草花に限ります。

※植木や果樹等の樹木類の栽培は不可。

②種子・苗・肥料、支柱、保温資材等は、各利用者が準備します。

③利用期間最終日(11月3日)までに利用区画の整理を終えて頂きます。

④「自然にやさしい栽培」をテーマに低農薬・低化学肥料栽培を利用者に促します。

- ⑤利用者に利用説明会出席を義務化し、市民農園の「利用マナー」を守って頂くと共に、環境に対する配慮について周知徹底を図ります。

5) 市民農園フェアの開催

市民農園利用者、栽培相談員と連携して、平成25年度から「市民農園フェア」を立ち上げ、収穫物の品評会等を開催してきました。令和4年度も「市民農園フェア」を開催し、市民農園で生産された野菜の展示・写真展・品評会・試食会・栽培相談等を行ない、市民農園利用者の意欲の向上を図るとともに、フェアに参加した一般来園者と市民農園利用者との交流の場を作ります。

6) その他

①市民農園環境整備

粘土分が強く、苦情が多い区画に黒土・堆肥等を投入し、土壌改良に努めます。

②利用者マナーの改善

利用説明会への出席義務を徹底することで、畑の管理・農具類の使用等、利用者マナーの改善の更なる徹底を図ります。

③利用者満足度の向上

利用者アンケートでは、毎年、殆どの利用者が「満足」及び「やや満足」と回答し、極めて高い満足度を示しておりますが、満足度のさらなる向上を目指します。

7) 募集方法

2月～3月にかけて、往復はがきにより申し込みを受け付けます。

「募集要項」の主な配布先は以下のとおり。

札幌市農業支援センター、札幌市役所、各区役所、各まちづくりセンター他に配布します。

募集案内の掲載を「札幌市のお知らせ」、さとらんどのホームページ、「さとらんど通信」等で行います。

8) 当選者の決定

応募者が利用区画数を上回った時は抽選で決定します。抽選は、札幌市職員の立会のもと、指定管理者が公正に行います。

9) 札幌伝統野菜の展示

丘珠縄文遺跡体験学習館付近の市民農園敷地内に、札幌の伝統野菜を栽培展示し、北海道開拓後の食文化の歴史に触れてもらいます。

※栽培予定＝タマネギ（札幌黄）、キャベツ（札幌大球）、人参（札幌太人参）、枝豆（サッポロミドリ）、なんばん（札幌大長なんばん）、ごぼう（札幌白ごぼう）等。

※別添「市民農園 配置図」参照

8. 手づくり体験

来園者が気軽に参加できるように設定した1時間以内の農畜産物の加工体験。

令和3年度に引き続き、生キャラメルづくり体験は団体対応のみとし、第2、第4土曜日の手づくり体験としては、夏期の人気体験であるアイスクリームづくりを実施します。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、密集を避けて14時＝20組・14時30分＝20組の2回に分けて農産加工室で行います。

1) 手づくりバター体験

実施回数及び期間	計	734回(夏期：442回・冬期：292回)
夏期営業期間の土・日・祝休日		1日3回 実施
夏期営業期間の平日		1日2回 実施
冬期営業期間(4月1日～4月28日、11月4日～3月31日)の休園日を除く毎日		1日2回 実施
実施時間	1日3回実施時	10時、11時、15時開始(所要時間：20分)
	1日2回実施時	11時、14時開始(所要時間：20分)
実施場所	さとらんどセンター料理実習室、農産加工室、畜産加工室	
参加対象	特になし(約250gのビンを振ることができれば良い)	
参加定員	各回15組	
参加費用	400円	

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、密集を防ぐ措置として本来24組定員のところを15組で実施します。また、道具の共有をやめて各々に道具を用意することで新型コロナウイルス感染拡大防止に努めると共に、道具を待つ時間を無くすことにより体験時間を従来の30分から20分へ短縮します。

出来上がったバターを試食する際には、新型コロナウイルスへの感染が発生しないように感染防止対策に留意します。

2) 手づくりアイスクリーム体験

※アイスクリームづくり体験は毎週日曜日・祝日の他、第2、4土曜日にも実施します。

実施回数及び期間	計	66回
5月15日～9月25日の毎週日曜日・祝日		1日2回実施
5月21日～9月24日の第2、4土曜日		1日2回実施
実施時間	1日2回実施	13時、14時開始(所要時間：30分)
実施場所	さとらんどセンター農産加工室	
参加対象	特になし	
参加定員	13時＝20組、14時＝20組	
参加費用	500円	

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、密集を防ぐ措置として本来30組定員のところを20組定員で2回(13時と14時)実施します。

3) 手づくりソーセージ体験

実施回数及び期間	計	13回
5月21日～10月29日	第1・3・5土曜日	1日1回 実施

実施時間 14時開始（所要時間：60分）
実施場所 さとらんどセンター畜産加工室
参加対象 小学生以上
参加定員 8組
参加費用 900円

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、密集を防ぐ措置として本来12組定員のところを8組で実施します。

※1)～3)共通事項

申込方法

〈事前予約〉「さとらんど通信」やさとらんどホームページ等の広報媒体により告知します(冊子「札幌市からのお知らせ」は年度当初のみ)。実施日の1か月前から電話及び窓口で受付を行います(先着順)。

※参加定員に空きがある場合は、当日受付を行います。

〈当日受付〉体験実施の当日に、園内放送等で告知し、窓口で直接受付を行います(先着順)。

その他

- ・原則、参加者以外の入室はできません。
- ・参加者が小学生以下でかつ保護者の補助が必要な場合には、保護者1名のみ入室することができます。

※同伴者の見学や写真撮影等は、体験開始時に、参加者が定員の半数に満たない場合に現場にて対処します。

4)団体対応

団体の受け入れに際し、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、密集を防ぐ措置として参加最大人数を本来の半分程度に抑えます。一方、参加者の利便性にも配慮し、最少人数を低く設定して小団体での参加を可能にします。また、参加希望者数が参加最大人数を上回る場合は2回に分けて実施することとして利用者ニーズに応えます。

手づくりバター体験

実施方法 以下の2コースから選択します。

食べ切りコース：小さじ1杯位(約5g)のバターを作り、その場で試食する方法で実施します(所要時間：15分)

持ち帰りコース：通常実施している方法で実施します(所要時間：20分)

実施日及び受け入れ時間 平日＝10時～11時 13時30分～14時30分

土・日・祝日＝10時～11時

実施場所 参加人数や各室の定員・使用状況に応じて、随時決定します。さとらんどセンターの農産加工室、料理実習室、又は、交流館のいずれかを使用します。

参加対象 特になし(幼児・小学生の団体は、極力、引率の方に手伝いを依頼します)。

参加定員 食べ切りコース：8組以上60組以下

持ち帰りコース：8組以上40組以下

※40組を超える場合は2回に分けて実施します。

この場合、30分以上の入れ替わり・準備時間が
必要となります。

- 参加費用 食べ切りコース：1組 100円
持ち帰りコース：1組 400円
- 申込方法 6ヶ月前(該当日が休園日の場合はその翌日)から、電話又は直接
窓口のいずれかで、受付を行います(先着順)。
団体参加申込書に記入してもらい、受付印を押印した後、控えと
してコピーを渡します。
※電話申し込みの場合は、FAXにて対応致します。
- その他
- ・原則として、キャンセルはできません。
 - ・申込締切りは、実施希望日の1週間前とします。
 - ・参加人数の変更については、2日前までとします。
 - ・定員の最低人数を下回ることはできません。
 - ・参加費用の支払は、実施当日、窓口での現金払いとします。
 - ・当日の参加人数が減った場合でも申込人数分の参加費用を徴収
します。

手づくりアイスクリーム体験

※通常実施している方法で実施します

- 所要時間 30分
参加定員 6組以上30組以下
参加費用 500円

手づくり生キャラメル体験

※生クリームを煮詰めて生キャラメルを12個作ります。試食後、残りは持ち
帰ります。

- 所要時間 1時間
実施場所 さとらんどセンター料理実習室・農産加工室・畜産加工室
参加対象 小学生以上(火を使う為、小学生は高校生以上の同伴が必要)
参加定員 6組以上20組以下
参加費用 1組500円

手づくりピザ体験

※手ごねでピザ生地を作り、発酵させている間に具を準備し、約15cmのピ
ザを焼きます。作ったピザは持ち帰ります。

- 所要時間 45分。
実施場所 さとらんどセンターの農産加工室、料理実習室、または交流館
参加対象 幼児以上を対象とし、大人の付き添いを依頼します。
参加定員 8組以上30組以下
参加費用 1組400円

手づくり肉まん体験

※捏ねてある生地にした具を包み、2個の肉まんを蒸し、持ち帰ります。

- 所要時間 45分
実施場所 さとらんどセンター料理実習室・農産加工室
参加対象 幼児以上を対象とし、大人の付き添いを依頼します。

参加定員 6組以上15組以下

参加費用 500円

申込方法 手づくりバター体験(団体)と同様。

その他 手づくりバター体験(団体)と同様。

9. 農業・畜産等講座（アグリ講座）

外部講師による農畜産物加工・料理講座（食用品の加工講座）と外部講師による工芸講座（非食用品の加工講座）、及び、さとらんど職員が講師を務める講座（講座名称「さとの講座」＝食用品の加工講座とミニ講座）の総称を「アグリ講座」とし、各講座の一層の充実を図ります。

※参加者の要望を踏まえながら講座を見直し、外部講師による農畜産物加工・料理講座は28講座、外部講師による工芸講座は10講座、内部講師によるみそづくり体験講座・とうふづくり体験講座・こんにやく作り体験講座は17講座、合計55講座を実施予定です。

※各講座の内容、実施回数等は、別添の「講座予定一覧表」を参照。

1) 実施目的

- ① 農畜産物の調理・加工・工芸にかかわる体験学習を行い、その体験を通じて、食と農、特に札幌市（及びその近郊）の農業・農畜産物に対する参加者の理解と関心を高めます。
- ② 加工・調理食品の工程を教えることにより、原料となる農畜産物や「食」に対する知識、食品の安全等についての啓蒙を行います。
- ③ さっぽろ連携中枢都市圏内や地元の農産物を使用した農業関係団体等による料理実習や農産加工講座等によって、生産から保存、調理・加工等を学べるような食農教育の機能を高めると共に、農業者と消費者の交流の場を提供し、両者の結びつき強化に寄与します。
- ④ 季節や伝統行事に合わせた講座を行う事により伝統野菜や地元の食材を見直し、地元の食材を活かした食文化の継承を行います。

2) 基本的な考え方と構成

札幌市、及び、近郊の農畜産物を食材として使用することにより、そのPRと普及に寄与します。生産者や農業関係団体等に講師を務めて頂き、講師を務める生産者の方には、農業者が農畜産物の付加価値を高めるためにどのような加工・工夫を施しているか等についても講座参加者に説明して頂き、消費者である講座参加者との交流を深めてもらい、生産者（農業者）と消費者の結びつきの強化を図ります。

さらに、料理研究家やパティシエ、野菜ソムリエ等の外部講師を多数起用することにより講座内容を多彩にし、利用者の要望に対応致します。

3) 講座の分類

「農業・畜産等講座（アグリ講座）」は、その目的・内容・趣旨等により、以下のとおりに分類します。

- ① 外部講師による農畜産物加工・料理講座（食用品の加工講座）

I. お菓子作り講座

地元農産物を使用したスイーツ講座や野菜ソムリエによる野菜スイーツ作りの講座、親子で楽しめるお菓子作り講座を令和4年度も引き続いて実施致します。

Ⅱ. 野菜・コーヒー講座

札幌市及び近郊の農産物を食材として使用した野菜ソムリエによる野菜スイーツ作りの講座、珈琲店の専門家からコーヒーの入れ方を学びます。

Ⅲ. 米・めん・粉もの講座

札幌市及び近郊の農産物を食材として使用し、米料理、パン作り、本場中国の中華料理を専門家から学びます。

Ⅳ. 漬物づくり講座

伝統を継承することを目的とした講座のうち特に人気の高い農家さんによる漬物（キムチ、ニシン漬け他）づくりの講座を「漬物づくり講座」として取り纏めて実施し、食文化の継承に努めて参ります。

※キムチ漬け・ニシン漬けの講座は参加希望者が多く、1回の募集人員の定員を上回る申し込みがあるため、各2日間行います。

②外部講師による工芸講座（非食用品の加工講座）

羊毛フェルト作家、ハーブコーディネーター、籐工芸講師等の外部講師による羊毛、ハーブ、あけびを使用した非食用品の加工講座を実施します。親子で楽しめる夏休み自由研究講座も継続して行います。

③さとらんど職員が講師を務める加工講座（さとの講座）

さとらんど職員が講師を務める加工講座をさとの講座と称します。その目的・内容・趣旨等により、以下のとおりに分類します。

I. さとらんど講座担当チーフが講師を務める伝統継承講座（地元の食材を活かした食文化の継承を行う講座）

みそづくり体験、とうふづくり体験、・こんにゃく作り体験の3講座を合計17回実施します。

Ⅱ. 来園者への農業理解の効果的な促進と食育の推進を図るミニ講座

特に子供が参加しやすいように実施時期を学校の休み期間（夏休みの平日の9日間、冬休みの12月28日に実施する体験時間が短く且つ参加料が安価である食育のミニ講座と、イベントと連携してイベント内容に則した講座を実施して来園者への農業理解の効果的な促進と地産地消の推進に寄与するイベント連携講座を13講座実施します。

④農業・畜産等講座（アグリ講座）共通事項

参加対象 休日や夏休み・冬休み期間の親子向け講座や、平日の主婦層を対象とする講座、大人単独の講座等、実施時期や内容に応じて検討・企画します。

参加費用 各講座とも、材料費、（実施時間に応じた）講師料、その他経費等を勘案のうえ、札幌市の承認を得て決定します。

申込方法 冊子「札幌市からのお知らせ」、「さとらんど通信」、フリーペーパー、さとらんどホームページなどで告知します。

※告知力の大きい広報媒体の配布日に沿って受付日を講座実施日の前月28日頃に設定することとし、翌月分の講座を電話及び窓口で受付を行います(先着順)。

4) 団体対応

パン作り講座、みそ作り講座、とうふ作り講座については、下記の内容にて団体としての受け入れが可能ですので、利用者ニーズに対応致します。

実施方法 通常行う講座と同様の内容、参加対象、参加定員、参加費用で実施します。定員を超える場合には2回以上に分けて実施することも可能ですが、実施時間や実施場所の利用状況等によっては実施できないこともあります。

※2回以上に分けて実施する場合は、30分以上の入れ替わり・準備時間が必要となります。

実施場所 さとらんどセンター 農産加工室、畜産加工室
さとらんど交流館 調理室

申込方法 2か月前(該当日が休園日の場合は、その翌日)から、電話または直接窓口のいずれかで、受付を行います(先着順)。
団体参加申込書に記入してもらい、受付印を押印した後、控えとしてコピーを渡します。

※電話申込の場合は、FAXにて対応致します。

その他

- ・原則として、キャンセルはできません。
- ・申込締切りは、実施希望日の2週間前とします。
- ・参加人数の変更については、2週間前までとします。
- ・参加費用の支払は、実施当日窓口での現金払いとします。
- ・当日の参加人数が減った場合でも、申込人数分の参加費用を徴収します。
- ・参加最低定員は、「とうふ作り講座」は4組、「パン作り講座」、「みそ作り講座」は6組とします。

別添「講座予定一覧表」参照。

(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

市民をはじめとする利用者にさとらんの雄大な自然を堪能してもらい、深緑浴と安らぎを手土産にして頂くことを目指します。

1. パークゴルフ場運営

- 1) 開園前と閉園後に維持管理作業を実施し、常に3コースの利用を確保します。
- 2) 代表企業が芝生のノウハウを生かした維持管理を行い、来園者に満足して頂ける芝生コンディションを提供します。
- 3) 初心者にはコースでの簡単なプレー・ルール・マナー等の指導を適宜実施します。
- 4) 利用促進とパークゴルフの更なる普及のために、さとらんど主催パークゴルフ大会年6回を継続実施します。

※5月～10月に各月1回、合計6回開催

※大会・月例会の広報告知をさとらんのホームページ等で行ない、広く一般に参加者を募集します。

- 5) 誰でもいつでも簡単にプレーを楽しんで頂けるように、クラブ・ボールの貸し出し（自主事業）を引続き行います。
- 6) 営業期間、時間及び利用料金は、札幌市農業体験交流施設条例及び仕様書に則した期間、時間及び料金とします。

①営業期間：夏期営業期間 4月29日から11月3日まで

②利用コース：アップル ビーンズ キャロット 3コース
各9ホール（計27ホール）

③営業時間：9時から17時まで（受付は16時まで）

④利用単位：1人1回18ホール

⑤利用料金：

I. 1回券（18ホール）大人500円 小・中学生200円

65歳以上・障がい者350円（敬老手帳・障がい者手帳等の提示が必要）

II. 2ラウンド以降 大人250円 小・中学生100円

65歳以上・障がい者170円（敬老手帳・障がい者手帳等の提示が必要）

III. 回数券（6枚）大人1,250円 小・中学生500円

65歳以上・障がい者850円（敬老手帳・障がい者手帳等の提示が必要）

※利用方法：最初の18ホールは2枚使用、以後2ラウンド以降1枚使用

IV. 1日券 大人700円 小・中学生300円

65歳以上・障がい者520円（敬老手帳・障がい者手帳等の提示が必要）

7) 芝管理

コースの管理については4月にエアレーション（2年周期）、オーバーシード、肥料等徹底した養成を行い、平行して雑草の除去、コース内整備を実施し、来園者にベストの状態プレーを楽しんで頂けるよう努めます。

また、日常のコース管理も消毒、肥料散布は適宜行うこととし、毎朝の安全点検の実施、花壇の手入れ、樹木の管理、タンポポの除去等徹底した管理に努めます。

8) 安全確認

始業前に毎日コース内の安全確認を実施します。初心者・小・中学生にはゲーム前にルール・マナー等の指導を徹底して安全に楽しくゲームできるよう努めます。また、掲示板やコース内での案内放送を徹底する等、安全には十分注意し、常日頃から受付時にお客様個々に安全についての注意事項を説明、厳守頂くよう徹底

します。特に夏休み、土・日・祝日等はコース内に注意喚起の放送を適宜実施します。

2. S Lバス

1)お客様サービスについて

S Lバスは広大な園内の足として定着しています。ゆっくり走る車内から眺める景観を楽しみ、優雅な気分をお楽しみ頂きます。環境に優しい太陽光パネルを設置したポテト号（2両編成）と令和4年度から新規運行するオニオン号（3両編成）の2台体制で運行致します。

なお、平成24年度に改善した「1周につき2回まで途中下車が可能」とする取り組みが利用者に定着しておりますので、令和4年度も引き続いて途中下車は1周につき2回まで可とし、利用者の利便性に配慮します。

2)運行期間、運行時間、利用料金等は、札幌市農業体験交流施設条例及び仕様書に則して営業致します。

①運行期間：夏期営業期間 4月29日から11月3日まで

②運行時間：10時から16時まで（ただし、12時～13時は昼休みのため運休）

③運行間隔：30分間隔で運行いたします。

④運行経路：センター前～体験農園～交流館～丘珠縄文遺跡体験学習館前～センター前の1周約3.6kmを周回し、お客様の足としてサービスに努めます。

⑤利用料金：1周 大人300円 こども150円

1周につき2回まで途中下車可。

※就学前の児童と65歳以上の方（年齢を確認できる書類等の提示が必要）は無料。障がい者（障がい者手帳等の提示が必要）とその介助者1名の料金は免除。

⑥人員配置：平日は1名、土・日・祝日は2名配置します。

※イベントにより混雑する時には増員して安全確保に努めます。

⑦点検整備：車両の点検整備は、夏期営業前に業者によって行い法定12か月点検整備と同様の徹底した整備を行います。

また、週に1度、客車の車内清掃整備点検を実施致します。

日常の点検整備は毎朝営業前点検を実行して記録簿に記入し、保存致します。

3)サービス向上について

利用者サービスについては、お年寄りや障がい者の利用増加に伴い、案内放送を充実させるとともに、乗降時の対応等に一層の注意を心掛けます。

また、幼稚園や福祉施設等の団体の利用に際しては、事前に利用時間や利用人数等の確認を行ってスムーズに利用して頂けるように配慮するとともに、一般のお客様の妨げにならないように運行します。

3. 引き馬

1)さとらんど利用者のレクリエーションに寄与するため、引き馬を運営し、農に関わる動物「馬」にふれあう楽しさを利用者に提供できるようにします。

2)札幌市所有の備品である引き馬1頭に加え、レンタル馬2頭、合計3頭で引き馬の運行を行い、お客様の安全に留意した安全運行を最優先とします。

3)体調確保を中心とする引き馬の管理の徹底に努めます。

4) 運行期間、運行時間、利用料金等は、札幌市農業体験交流施設条例及び仕様書に則して営業致します。

① 運行期間：夏期営業期間 4月29日から11月3日まで

② 運行時間：午前10時30分から11時30分まで
午後13時30分から16時まで

③ 利用料金：1回の料金は、以下のとおり

おとな：500円

こども：200円

※就学前の児童と65歳以上の方(年齢を確認できる書類等の提示が必要)は無料。

※障がい者(障がい者手帳等の提示が必要)の料金は免除。

④ 馬の管理：毎朝、馬の健康状態を把握・管理し、記録簿を作成します。

⑤ 運行：調教された馬をレンタルし、2頭で運行します。

⑥ 人員配置：運行実務者経験3年以上の管理の元、2名以上を配置。

⑦ 安全管理：事故が無いよう安全に留意し、適切に運行します。

※安全確保の観点から、天候や馬の状態等により運行時間と内容を変更する場合があります。

また、介添えが必要な場合等、一人で乗ることが困難であると判断される場合は、利用を見合わせて頂くことがあります。

4. 馬車

1) さとらんど利用者のレクリエーションに寄与するために馬車を運営し、農に関わる動物「馬」にふれあう楽しさを引き続き利用者へ提供していきます。

2) 札幌市所有の備品である馬車馬1頭に加え、調教されたレンタル馬1頭、合計2頭以上で馬車の運行を行う予定ですが、レンタル馬の確保が困難なため、当面の間、札幌市所有の備品である馬車馬1頭での運行とし、レンタル馬が確保でき次第、2頭以上での運行と致します。

お客様の安全に留意した運行を最優先とします。

3) 体調確保を中心とする馬車馬の管理の徹底に努めます。

4) 運行時間、利用料金等は、札幌市農業体験交流施設条例及び仕様書に則して営業致します。

① 運行期間：4月29日から11月3日まで無休

ただし1頭での運行時は月曜日(祝日の場合は翌日)運休とします。

② 運行時間：午前10時30分から11時30分まで

午後13時30分から15時30分まで

1日の運行回数は8回以上

③ 利用料金：1回の料金は、以下のとおり

おとな=400円

こども=200円

※就学前の児童と65歳以上の方(年齢を確認できる書類等の提示が必要)は無料。

※障がい者手帳を持参の方は、本人とその介助者1名の料金を免除。

④ 馬の体調：毎朝、馬の健康状態を把握・管理し、記録簿を作成します。

⑤ 運行：2頭以上で運行(レンタル馬が確保できるまでの間は1頭で運行)

⑥ 人員配置：運行実務者経験3年以上の管理の元、2名以上を配置。

⑦安全管理：事故が無いよう安全に留意し、適切に運行します。

※安全確保の観点から、天候や馬の状態等により、運行時間と内容を変更する場合があります。

5. レンタサイクル

- 1) レンタサイクルは園内の移動、収穫体験での利用やS Lバスでは移動できない細い道にも対応でき環境にも優しい乗り物です。2 輪車でさわやかな風を切って走る爽快感、親子で楽しく乗れる4 輪車の安全管理を徹底し、利用者の皆様に大いに楽しんで頂ける対応を心がけます。
- 2) 夏期営業前に、財団法人日本交通管理技術協会に登録されている自転車安全整備店の自転車安全整備士に定期点検を依頼し、全車両の点検整備を実施致します。また、営業期間においては貸し出し前に点検し、始業前にも点検整備、清掃等を行い点検簿に記録して徹底した安全運行に努めます。
- 3) レンタサイクルの貸し出し場所が中央ゲートの前にあるため、大多数の利用者にとってはレンタサイクルの担当職員が最初に接するさくらんのスタッフとなります。自然とインフォメーションの役割も兼ねる形になるため、利用者に必要な情報を的確に、かつ、解り易く伝えられるよう園内案内の充実に心掛けます。また、イベント開催日には、イベントのチラシを置く等の対応を行います。
- 4) 貸出期間、貸出時間、利用料金等は、札幌市農業体験交流施設条例及び仕様書に則して営業致します。
 - ①貸出期間：夏期営業期間 4月29日から11月3日まで
 - ②貸出時間：9時から17時まで【受付は16時まで】
※貸出しは1時間単位とします。
 - ③貸出場所：レンタサイクルハウス
 - ④利用料金：1時間 2 輪車＝100 円
4 輪車＝300 円
※障がい者は減免と致します。（障がい者手帳等の提示が必要）
安全のため介添えが必要と思われる方には介助者付きと致します。
- 5) 平成30年4月1日の「北海道自転車条例」の施行により、同年10月1日より2 輪車40台についてTSマーク付帯保険に加入しており、令和4年度も同保険の加入を継続します。
- 6) 安全確保・事故防止の観点から、2 輪車の利用に際しては、子ども（中学生以下）についてはヘルメットの着用を義務化し、大人についてはヘルメットの着用を推奨致します。

6. 炊事広場

- 1) 火の元の管理や炉・ベンチ・洗い場等の管理を適切に行い、利用者が快適に炊事広場を利用できるよう維持・管理を行ないます。
- 2) ごみ不法投棄の注意とその処理を適切に行い、園内の衛生環境の確保に努めます。
- 3) 利用期間、利用時間等は、仕様書に則して営業致します。
 - ①利用期間：4月29日から11月3日
 - ②利用時間：9時から16時
 - ③炊事広場の利用は、先着順と致します。
 - ④原則として予約は受け付けませんが、過剰な人数による炊事広場の利用を防止し、一般来園者の利便性を確保する目的で、100人以上の団体については、利

用者数調整のための予約受付を行います。

※団体予約は、炊事広場南側の団体サイト①～③を使用して対応します。

別添「炊事広場 平面図」参照

⑤団体予約の利用期間：5月9日～10月21日の平日（夏休み期間を除く）

⑥団体予約の利用時間：9時から16時

⑦団体の予約受付：学校関係＝利用日の3か月前から受付

他の団体＝利用日の2か月前から受付

※団体予約の大半は、学校関係です。学校関係の行事（炊事遠足等）は、各学校がほぼ同時期に年度計画を決定し、実施時期もほぼ同じ時期であるため、予約時より混み合います。混乱を避けるために3か月前からの予約とします。

学校関係以外の予約は、数も少なく3か月前からの予約申し込みもほとんどないため、2か月前からの予約受け付けとします。

⑧平成27年春にオープンした「子ども食育広場」の利用促進のため、炊事遠足等での炊事広場の団体利用の問い合わせ時等、100名以内の利用の場合は「子ども食育広場」が利用可能である旨お知らせする働きかけを行います。

(3) 農業者と消費者の交流の場を提供する業務

さとらんど[®]の設置目的の一つである「農業者と消費者の交流の場を提供する業務」として、以下の事業を運営します。

1. 「ファーマーズマーケット事業」運営

1) 事業運営の目的

農業者が、来園者に対して農産物を対面販売することにより、都市と農業とを直接的に結び付けます。

また、市内及び近郊の農業者と来園者との間の農業に対する相互理解と関心を高めることを目的とします。

2) 事業参加の基準

以下の参加基準で農業者等を募集し、会員として登録します。

- ①札幌市及び近郊の市町村で、農業を生業としている者。
- ②年間3回以上の出店が可能である者。
- ③指定管理者が特に認めた者。

3) 事業運営の展開

- ①期間は4月1日から翌年3月31日までとし、週末・祝休日を中心に開催します。
- ②実施場所は、さとらんどセンター前、センターポーチ・ホール、ファーマーズストリート、交流館を中心とし、一般利用者の妨げにならないように致します。

4) 事業の実施内容

- ①農業者による直売方式とし、参加者が生産した農畜産物を販売します。
- ②一般利用者と農家との交流の場とするべく、工夫を施します。
- ③農産物の食べ方や加工品の作り方を紹介します。
- ④農業体験が出来る農家や農村文化（伝統的な食・しめ縄等）に関する情報発信を行います。
 - ・さとらんど[®]のホームページで会員を紹介。
- ⑤ファーマーズ会員から直に農畜産物を購入した人を対象にしたアンケートを実施して、その意見を事業に反映させます。
- ⑥農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）等の関係法令を遵守し、食の安全に留意して実施します。

5) ファーマーズ会員との情報の共有

- ①会員に対しては、「さとらんど通信」、ホームページにて事業情報を共有し、イベント時には事前に連絡（FAXと郵送）して出店連携を密にします。
- ②関係法令の遵守や食の安全について年に1回以上、会員との連絡・協議の場を設け、運営のありかたの協議や意見交換等を行って情報を共有し、適切な運営を行います。

6) 会員募集のホームページ活用

トップページに「農業者の方へ」のバナーを設置し、会員の増加を働きかけます。

2. 札幌市の農業施策との連携事業

事業名：さとらんど市場

札幌市の地産地消推進事業との連携と、さとらんど交流館の有効活用を目的として、「さとらんど市場」を運営します。

農畜産物の提供(販売)やさっぽろ連携中枢都市圏12市町村のPRコーナーなどを通じて、「さっぽろとれたてっこ」や「さっぽろ連携中枢都市圏各市町村の農畜産物」のPRを図るとともに、市民の農業に対する理解を深め、農業の振興に寄与します。

- 1) 農畜産物を媒体として、来園者に農業に対する理解を深めることに寄与します。
札幌市及び農業関連団体の農業に関する取り組み等の情報を収集し、さっぽろ連携中枢都市圏の市町村ごとに来園者に対して適切に紹介します。
具体的には、資料の配布や掲示物によるPR等を行います。
- 2) 生産物等に関する来園者の反応や要望を、札幌市及び農業関連団体に対して適切に伝達します。
- 3) さとらんど市場の事業は催事の実施期間とし、運営は土・日の2日間を基本に企画します。

ただし、7月下旬(7/23)から9月一杯までは農産物が豊富な時期につき、毎週金曜日(金曜日が祝日の場合は、前日の木曜日)を除き毎日運営します。

4) 実施場所と期間・実施計画

- ① 実施場所：さとらんど交流館
- ② 実施日数：87日
- ③ 実施期間：4/29～10/16

内訳 催事月別

4・5月	初春・春の農畜産物月間 4/29～5/5	実施日数 7日
6月	初夏の農畜産物月間 6/1～6/30：週末型(土・日)	実施日数 8日
7月	夏の農畜産物月間 7/1～7/18：週末型(土・日・祝) 7/23～7/29：夏休み特別フェア(夏野菜)	実施日数15日
8月	初秋の農畜産物月間 8/1～8/31：さっぽろ連携中枢都市圏情報発信	実施日数27日
9月	秋の農畜産物月間 9/1～9/30：さっぽろ連携中枢都市圏情報発信	実施日数25日
10月	晩秋の農畜産物月間 10/1～10/16：週末型(土・日) ※16日(日)が最終日、 ただし、10/1・2は外部イベント開催につき除外	実施日数 5日

- ④ 実施時間 ・PR事業 9:00～17:00
・物販事業 10:00～16:00

※ただし、イベント開催時の農産物販売開始時間はイベント事業にあわせませす。

⑤管理・構成・指導の人材

担当職員は、以下のいずれかの資格を有するものとします。

- ・食品衛生責任者
- ・北海道フードマイスター

⑥PR・情報提供事業の概要

さっぽろ連携中枢都市圏12市町村(札幌市・小樽市・岩見沢市・江別市・千歳市・恵庭市・北広島市・石狩市・当別町・新篠津村・南幌町・長沼町)の農畜産物などの特産品・加工品等を紹介・PRします。

⑦具体的な運営内容

I. さっぽろ連携中枢都市圏地産地消推進のサテライト機能の充実

地産地消及び「さっぽろとれたてっこ」PR拠点として、札幌等12市町村のPRコーナーを多くの来園者の目に留まるよう交流館の入口に設け、農業情報や特産品等関連の情報発信や、その物販を行います。

さとらんど市場に地産地消についての展示物を設置し、来園者に地産地消の理解を促します。

II. さとらんど市場の売場づくり

季節に合わせた売場づくりや来園者が利用し易い売場づくりを行います。石狩管内5つの農協の協力により、「さっぽろとれたてっこ」や石狩管内で収穫されたその時期一番の旬の野菜をテーマに催事(フェア)を実施、常に地産地消をPRするとともに、来園者の目に留まり易い陳列を意識した空間づくりを目指します。

また、催事のテーマに合わせて野菜のおもしろクイズや豆知識等の掲示を行い、野菜の知識拡大に努めます。

単に野菜を売るだけのスーパーと同じような施設ではない、という差別化をします。

III. 農産加工品の充実

近隣市町村を中心に(一部全道的)農産物加工品を取り揃え、地産地消活動の枠を広げます。札幌の玉ねぎ「札幌黄」を使用した「札幌黄玉ねぎスープ」や、札幌市手稲区の特産品である「大浜みやこカボチャ」を使用した「大浜みやこクッキー」等の札幌の特産品加工品、石狩管内で収穫された農産物を使用したジャムや石狩管内の畜産物、岩見沢産のおかずみそ等の加工品等を主にPR販売しますが、一部、さっぽろ連携中枢都市圏以外からも取り寄せて販売します。

IV. 石狩管内のブランド米のPRとその販売コーナーを設置

- 「北えがお(ゆめぴりか)」JA北いしかり
- 「う米蔵(ななつぼし、あやひめのブレンド米)」JA道央
- 「田楽福(おぼろづき)」JA新しのつ

※その他、道産米ふっくりんこ、ななつぼしなども予定しています。

特にJA新しのつの田楽福(おぼろづき)は人気が高く、札幌市内で取り扱っているところが少ないことから、品切れにならないよう、安定した仕入れに努めます。

V. 簡単レシピ(料理)

催事のテーマにあわせた野菜料理レシピを作成し、無料で来園者に配布することで野菜の活用方法の紹介に役立てます。

VI. ポップ

ポップには、野菜の特徴を明記し、野菜の理解とPRの充実を図ります。

VII. さとらんど酪農ゾーン「ミルクの郷」のPR

「ミルクの郷」のPRや生産物の販売を行い、来園者に地産地消を含め理解を促します。

VIII. 遊び広場の設置・充実

交流館内に子どもの遊び広場を設置、安全面を考慮の上、土・日を中心に運営し、集客を図ります。

IX. さとらんどカフェの設置

「さとらんど市場」を開催する期間、交流館内でコーヒーやお茶、軽食等を提供するエリアを設置し、市民サービス向上に努めます。

X. 園芸相談員による農産物のPR強化

さとらんど交流館内に園芸相談室相談員が常駐、その時期旬の農産物に興味を持つ来園者に対し、その特性などを説明します。

XI. 地産地消PRコーナーの設置

さとらんど市場に地産地消についての掲示物を設置し、来園者に地産地消の理解を促します。

※別添「催事 さとらんど市場事業 スケジュール」参照

(4) 農業に関する情報の収集・提供業務

1. 農業に関する情報の収集と提供業務

1) ホームページの農業情報提供の充実

多くの市民の方に農業を理解して頂くためにホームページを充実させ、以下の情報の提供を行います。

2) ホームページ農業情報内容の追加・更新

①「食育講座」

②野菜クイズ

③楽しい野菜づくり

④野菜の解説

⑤野菜栽培Q & A 更新

⑥「さっぽろ農学校入門コース」の講義内容V T R（平成25年度まで収録した講義内容27講座）を閲覧できる環境を維持

※さとらんど公式ホームページのアドレス <http://www.satoland.com/>

2. 農業振興イベント業務

札幌市内及び近郊の農畜産物をPRし、食と農の理解を深め、農業の振興に貢献するイベントを実施します。

イベントの実施に際しては、イベントに参加しない一般利用者の妨げにならないように留意します。

1) 主催イベント

①オープニングフェア 2022

実施期間：4月29日(金祝)

実施内容：夏期営業期間開始にあたり、さとらんど各施設のPRを行うことにより、施設利用推進に努める。

また、札幌市内及び近郊で生産された越冬野菜・春採り野菜・花苗等を紹介し、地産地消、食と農の理解を深めることを目的とする。

②スプリングフェア 2022

実施期間：5月3日(火祝)～5日(木祝)

実施内容：さとらんど各施設のPRを行うことにより、施設利用推進に努める。

また、札幌市内及び近郊で生産された越冬野菜・春採り野菜・花苗等を紹介し、地産地消、食と農の理解を深めることを目的とする。

③さとらんどふおとらんど

実施期間：7月16日(土)～18日(月祝)

実施内容：ソーシャルメディアを通じて、さとらんど各施設のPRを行うことにより、施設利用推進に努める。

また、札幌市内及び近郊で生産された農畜産物等を紹介し、地産地消、食と農の理解を深めることを目的とする。

- ④ファーマーズ大集合～さとの直売市～
実施期間：8月20日(土)・21日(日)
実施内容：さとらんどファーマーズ会員が主体となり札幌市内及び近郊の農業への理解を助長し、食と農の理解を深めることを目的とする。
- ⑤さとの収穫祭 2022
実施期間：9月17日(土)～19日(月祝)
実施内容：収穫の秋と呼ばれるこの時期に、札幌市内及び近郊で生産された農畜産物を市民に紹介し、食と農の理解を深めることを目的とする。
- ⑥たまねぎフェア 2022
実施期間：9月23日(金祝)～25日(日)
実施内容：東区の主要産物である玉ねぎについて市民に知識を広め、農業振興及び地域活性化につなげると共に、玉ねぎを使ったスープなどの試食と販売を行い、食と農の理解を深めることを目的とする。
- ⑦パンプキンフェア 2022
実施期間：10月8日(土)～10日(月祝)
実施内容：札幌市内及び近郊で生産された各種カボチャのPR販売を行って地産地消を推進し、カボチャを使ったスープなどの試食と販売等を行い、食と農の理解を深めることを目的とする。
- ⑧新米・新そばフェア 2022
実施期間：10月15日(土)・16日(日)
実施内容：新米、新そばのPRとその販売を行い、地産地消を推進し、新米の試食や新そばの販売等を行い、食と農の理解を深めることを目的とする。
- ⑨さとの冬まつり
実施期間：1月15日(日)
実施内容：農閑期である冬期には、農業を全面に押し出したイベントを実施することが困難であるため、冬期施設活用事業である冬期レクの実施時期に合わせてイベントを開催する。野菜に関するクイズやゲーム等を行って地域の文化や農への理解を深めることを目的とする。

2) 共催イベント

① 第7回札幌ガレット祭り

実施期間：6月24日(金)～26日(日) 予定

実施内容：農業振興イベント

主 催：特定非営利活動法人 北海道ダッタンソバ生産者協議会

② さっぽろ星まつり

実施期間：8月27日(土)・28日(日) 予定

実施内容：天体観望等、天文知識の普及及び天文と農業との関わりの学習を行う。札幌市の農業施策との連携事業としては、さとらんど市場で札幌市内及び近郊で生産された農畜産物のPR販売を行う。また、ファーマーズマーケット事業を展開し、農業者と消費者の交流の場を提供する。

主 催：札幌市青少年科学館

③ 第18回日本ダッタン新そば祭り

実施期間：9月2日(金)～4日(日) 予定

実施内容：農業振興イベント

主 催：北海道ダッタンそばの会

④ ツルハグリーンウォーク 2022

実施期間：9月19日(月祝) 予定

実施内容：農業・健康食育の振興イベント

主 催：株式会社STVラジオ

⑤ 元気市 2022

実施期間：10月2日(日) 予定

実施内容：農業振興イベント

主 催：オイシックス・ラ・大地株式会社

※別添「イベントスケジュール」参照

(5) 農業に関する研修、講習等の場の提供業務

近年の農と食に対する関心の高さを背景に作物栽培に挑戦してみようとする市民が増える傾向にあります。それに伴って発生する農業に関する研修、講習等へのニーズに応える場を提供します。

1. 市民農業講座に係る企画・運営

市民農業講座に係る企画・運営として、さっぽろ農学校入門コース、栽培講習会、さとらんど園内のほ場案内等を実施します。

1) さっぽろ農学校入門コース

※別途、業務計画書提出、承認済

「さっぽろ農学校入門コース」受講者アンケート等による意見や要望を講義内容に反映させながら実施します。

また、講師の交替、講義内容の一部改善等で、更なる内容の充実を図ります。

- ①実施目的：さっぽろ農学校は、幅広く市民を対象に、農業に関する体系的な知識の習得を通じて、新たな農業担い手の育成や農業応援団の育成を目的としています。
- ②運営：入門コースの運営に当たっては、主として市民の「農」と「食」の理解を深めることを目的とし、野菜栽培の基礎知識を中心に果樹、ハーブ、花き、農産加工の講義を一部組み入れてより幅広いニーズに対応します。
- ③対象：家庭菜園や市民農園を楽しんでいる方やこれから野菜づくりを楽しみたい方等、野菜栽培に関心や興味のある15歳以上の方を対象とします。
- ④開催期間：4月10日から8月28日まで
- ⑤開催回数：全18回(全36講義)
- ⑥開催時間：第1講 9時30分から10時30分まで
第2講 10時45分から11時45分まで
- ⑦募集定員：全期間100名
※なお、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から令和4年度は当日受講者の受け入れは取り止めとします。
- ⑧会場：さとらんどセンター 視聴覚室
- ⑨受講料：全期間(全講義18回)の受講者 8,000円
- ⑩募集方法：往復はがきにより、申し込みを受け付けます。
※応募者多数の場合には、抽選により受講者を決定します。
※告知チラシの発行・配布等により参加者の拡大に努めます。
- ⑪受講修了証：全18回のうち、70%以上出席された方に受講修了証を発行します。
- ⑫その他
Ⅰ. 新型コロナウイルスの感染状況により開催中止、または受講者数の制限を実施することがあります。
Ⅱ. 講義スケジュールに従って実施し、休講分の補講は行いません。
Ⅲ. 休講した場合は1日当たり500円の受講料を返金します。
ただし、返金額は8,000円を限度とします。

2) 栽培講習会

- ①実施目的：市民が気楽に参加して家庭菜園の勉強が出来る機会をつくる。
- ②開催内容：作業段階に合わせた内容とし、現地での講習会を中心とする。
- ③開催期間：栽培期間中
- ④対象者：一般来園者
- ⑤開催回数：8回（日曜日）
- ⑥開催時間：（毎回）13時00分から14時00分まで
- ⑦講師：栽培相談員（大居正一氏）
- ⑧募集定員：先着30名
- ⑨会場：丘珠縄文遺跡体験学習館及び「市民農園展示圃場」
- ⑩受講料：無料
- ⑪募集方法：ホームページ及び園内掲示、「さとらんど通信」他に掲載。

3) 園内圃場案内

- ①実施目的：さとらんどの農園で栽培されている作物とその栽培方法について理解してもらいます。
- ②対象者：一般来園者
- ③開催回数：3回
- ④開催時間：13:00～（集合場所：さとらんど交流館）
- ⑤案内者：園芸相談員
- ⑥募集定員：なし
- ⑦参加費：無料

4) その他の研修・講習

10名以上の団体（学校関係、農業や食育に関係する団体等）による研修・講習会等の申し込みがあった場合は、出来る限り対応して農業に関する知識の啓蒙等に寄与致します。

なお、研修・講習会等については、園内での実施に留まらず、「出前講座」のような形式による園外へ出向いての実施にも対応致します。

5) 園芸相談員による職員研修

- ①実施目的：農園、地産地消、及び、手作り体験業務に従事する職員を中心に農業に関する研修を実施して担当職員の資質の向上を図ります。
- ②実施期間：必要に応じて随時
- ③実施場所：体験農園ほ場、さとらんど交流館、さとらんどセンター
- ④実施方法：農園、地産地消、及び、手作り体験業務に従事する職員を中心に各々の業務に関連する事項について必要と思われる研修を随時実施します。

2. 園芸相談業務

市民農園における栽培相談員2名と園芸相談室の園芸相談員2名により直接、又は電話等で市民からの相談に幅広く対応致します。

1) 市民農園栽培相談

- ①実施目的：栽培相談員を配置し、野菜・花卉・果樹の栽培方法等に関する「市民農園」利用者からの相談に対応します。
- ②実施期間：4月29日(金祝)から9月25日(日)までの土・日・祝日
- ③実施時間：10時から16時まで
- ④実施場所：丘珠縄文遺跡体験学習館及び市民農園
- ⑤実施内容：Ⅰ. 丘珠縄文遺跡体験学習館及び市民農園内での栽培相談に応じます。
Ⅱ. 質問箱の設置と質問に対する回答の掲示を行います。
(質問の多い事項についての回答はホームページにも掲載します。)

2) 園芸相談室による園芸相談

- ①実施目的：野菜・花卉・果樹等の栽培方法等に関する来園者や一般市民からの面談及び電話等による相談に対応します。
- ②実施期間：開園期間＝4月1日から3月31日まで(休園日を除く)
- ③実施時間：さとらんど開園時間
- ④実施場所：さとらんど交流館 及び さとらんどセンター
- ⑤実施方法：園芸相談員が直接又は電話等の相談に対応します。
※なお、園芸相談員は、園芸相談の他に団体での収穫体験や農業・畜産等講座、さとらんど市場等における農産物についての解説や情報提供等を行ない体験・学習事業の充実に寄与します。

(6) 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

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

1. 農業支援センターで生産された農産物等の売払い

札幌市で生産された農産物等の情報提供、及び、都市型農業に資することを目的とし、札幌市（農業支援センター）と締結した協定書に則して、施設利用者へ農業支援センターで生産された農産物等の販売を行います。

また、販売だけに止まらず、引き続いて札幌黄の料理講座や農業支援センター産サトホロいちごを使用した手づくり生キャラメル体験を実施して、施設利用者へ地域固有品種（サトホロ・札幌黄等）のPRとその魅力について理解して頂くよう啓蒙に努めます。

2. 冬期施設活用事業

「広大なさとらんどを満喫して頂く」というコンセプトの下、冬期の施設利用を促進する事業を行います。

施設の使用にあたっては、不用施設の閉鎖等、効率的な運用とエネルギーの適正使用を心掛けると共に、定期的に巡回することにより、設置目的や施設機能が維持されていることを確認します。

又、事業開始の2週間前までに、札幌市と協議のうえ「冬期施設活用事業計画書」を作成・提出し、冬期施設の有効活用に努めます。

- 1) 実施目的：冬期における施設の利用促進を図るため、「風のはらっぱ」等を利用して、雪を活用した事業を実施します。
- 2) 実施期間：1月初旬から2月下旬まで
※土・日・祝日と、休園日を除く小学校の冬休み期間を予定。
- 3) 実施内容：スノーモービルによるバナナボートでの雪上滑走体験、トラクター遊覧車、馬そり等の運行の他、そり山の造成、かまくらの設置、雪合戦や雪だるまを自由に作れる広場の造成等を行います。

3. 貸室管理運營業務

- 1) 条例、施行規則、取扱要領等に従って、適切に貸室管理運營業務を行ないます。
- 2) ホームページ等での情報提供により農業に関する研修会や講習会を開催する場としての利用を促し、条例に則して貸室の貸し出しを行います。
- 3) ホームページの貸室情報の充実を図る等、広く市民への情報提供に努めると共に、農家や農業団体等へのPRの強化を心掛け、施設の有効利用と稼働率向上に努めます。

4. 新型コロナウイルス感染拡大防止対策

新型コロナウイルス感染症の脅威が今もなお払拭されていないため、以下の取り組み等を実施することにより新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めます。

- ・ ホームページや園内進入口各所に設置した看板により、来園者に予防への協力（マスクの着用、手洗い、ソーシャルディスタンスの確保等）や、「新北海道スタイル」安心宣言の取り組みへの協力を呼びかけ、感染拡大防止に努める。
- ・ さとらんどセンターと交流館にサーマルカメラを設置して体調の悪い方の入館

をご遠慮頂き、感染拡大防止に努める。

- 施設内のベンチや休憩スペース等の利用人数を抑制し、ソーシャルディスタンスを確保する対応を行って、感染拡大防止に努める。
- 貸室、手づくり体験、講座等についても感染状況を考慮して適切な利用人数に抑制する対応を適宜行い、感染拡大を防止するように努める。
- 貸自転車や手づくり体験等、利用後の消毒が必要と思われる事業では随時適切な消毒を実施し、さとらんどセンターや交流館の入口、事務室等必要と思われる場所には高濃度アルコール消毒液を設置する等の対応を行って、感染拡大防止に努める。

4 施設の利用等に関する業務

(1) 使用承認等に関する業務

1. さとらんどの利用に関して、以下の業務等を行います。

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

なお、業務の遂行に際しては、利用者の平等利用を確保するとともに、条例、施行規則、取扱要領等に基づき、適切に行うよう十分に留意致します。

また、利用料金等の徴収は、現金等取扱規定に基づき適切に行います。

施設が暴力団の活動に利用されないように必要な措置を講じます。

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

映画等の撮影の申込受付に当たっては、FAX、電子メール等の簡便な方法による申請書の提出も受け付けることと致します。

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

(2) 利用の促進に係る数値目標の達成設定

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

令和4年度さとらんどの利用の促進に係る数値目標は下記のとおりです。

◇年間入園者数	=	760,000人
◇年間体験講座参加者数	=	38,800人
◇さっぽろ農学校入門コース等参加者数	=	1,200人
◇栽培相談件数	=	4,500件
◇イベント入園者数	=	420,000人

5 管理業務に付随する業務

(1) 広報業務

1. 情報誌

情報誌「さとらんど通信」の編集・作成を毎月行います。札幌市の施策に関する情報も掲載し、区役所、区民センター、まちづくりセンター等の札幌市の施設への配布を主とし、全区に配布することと致します。

2. 園内における広報活動

農業（特に札幌市、及び、近郊の農畜産物、「さっぽろとれたてっこ」）に関する展示やチラシの配布等を行い、「食農教育」の広報・PRの強化と知識の啓蒙に努めます。

※詳細は「3事業の計画及び実施に関する業務」の「(3) 農業者と消費者の交流の場を提供する業務」の「2. 札幌市の農業施策との連携事業」を参照

3. ホームページの活用

- 1) さとらんどのホームページをパソコンやタブレット、スマートフォンで適切に閲覧・活用できる環境を整備して運用します。
- 2) ホームページの新着情報の更新は、こまめに行い、園内行事の情報及び園内の植物の開花状況等をきめ細かくお伝えします。
- 3) 閲覧者の問い合わせ先（電子メールアドレス及び電話番号）を掲載し適切な運用を図ります。
- 4) ホームページについては、利用者の立場に立ち、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理するとともに総務省作成の「みんなの公式サイト運用ガイドライン」を参考に組み込みます。
 - ①アクセシビリティ方針・評価表・対応を公開
 - ②ウェブコンテンツ JIS X8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠することとし、1年に1回試験の実施と公開を行う。
 - ③ホームページの作成にあたっては、「札幌市の公式ホームページガイドライン」を遵守します。

4. メディアの活用

情報発信におけるメディアの有効活用と拡大に努めます。

テレビ局・ラジオ局・新聞社等に必要な情報を提供し、積極的なPR活動を行います。

なお、実施に際しては、札幌市と協議したうえで行います。

5. 映像コンテンツの活用

平成26年度から実施している下記の取り組みを継続して情報発信と広報に努めます。

- 1) 札幌駅前通地下歩行空間の札幌市が管轄する「sapporo-north2」に、さとらんどの事業を紹介する「映像」を流して、幅広い層、地域の方々にさとらんどの魅力を周知するよう努めます。

2) さとらんどの事業を紹介する映像媒体をホームページ等で活用し、さとらんどの魅力を視覚に訴えて発信します。

6. 近隣施設との連携

モエレ沼公園指定管理者との連携を図り、モエレ沼公園・さとらんどエリアの一体的な情報発信を行うことにより、エリア全体の情報発信を強化してその魅力を広く一般に周知するように努めます。

7. ソーシャルネットワーキングサービスの活用

全国的に利用者が多い Facebook、Instagram、LINE、YouTube のアカウントを開設し、さとらんどの情報を発信します。幅広いユーザーにアプローチしながら認知度を高め、リピーターの増加、新規利用者の獲得へ繋がるよう努めます。