

指定管理者評価シート

事業名	札幌市豊平館運営管理業務	所管課（電話番号）	市民文化局文化部文化財課(211-2312)
-----	--------------	-----------	------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市豊平館	所在地	中央区中島公園1番20号
開設時期	昭和33年9月(平成28年9月1日増築)	延床面積	2,032.72㎡
目的	市民が文化財に親しみ、その知識と理解を深めることができる場を提供することにより、文化財愛護精神を育み、もって市民文化の向上に資すること		
事業概要	施設及び展示物の一般公開事業、貸室事業、文化財に関する情報提供		
主要施設	観覧施設、貸室		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人北海道歴史文化財団		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数：1施設		
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧業務(展示室公開)、貸室業務		
3 評価単位	施設数：1施設		

II 令和2年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>豊平館の管理運営に当たっては、札幌市文化行政の施策・方向性、設置目的を理解し、利用者ニーズの把握に努め、管理業務等仕様書に定める要求水準との整合性を保ちながら、当法人が掲げた「基本的方向性」・「機能実現に向けた方向性」に沿って、施設価値を高める管理運営を目指した。なお、本年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえての管理運営となるため、観覧者、貸室利用者等の安全・安心を第一に札幌市と密接に連携をとり、感染防止策を講じながら進めた。</p> <p>1 基本的方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 往時の歴史・文化を楽しみながら識ることができる管理運営の実施 ・ 利用者ニーズを反映した管理運営の実施 ・ 多様なボランティアの参画を通じた管理運営の充実 ・ 国指定重要文化財にふさわしい管理運営の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員一人一人が、当初計画で掲げた基本方針を認識しながら、豊平館の「目指す姿」に向けて一丸となって業務を遂行することができた。 また、前指定管理者からの引き継ぎにおいて、これまで課題・問題としていた事項を管理運営を通して、一つ一つ確認しながら進めることができた。 ・ コロナ禍においても、利用者の安全・安心を第一に感染防止策を講じながら、各種事業の規模縮小・代替実施により、豊平館の管理運営を確保することができた。 	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>豊平館の設置目的を踏まえ、管理運営に係る基本方針に従い適切に運営した。職員間だけでなく、関係機関とも連携することで円滑な施設運営がなされていた。休館日においても開館時と同様に電話対応等を行ったり、研修による人材育成等、法人本部のバックアップ体制ができていたことにより、結果的に施設の利便性やサービスの向上につながった。新型コロナウイルス対策は、適切に行われていた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

2 機能実現に向けた方向性

- ・ 平等利用の確保とホスピタリティあふれる対応の実現
- ・ 安全・安心で快適な施設環境づくり
- ・ 地域各団体との連携による利用促進方策と広報・営業による地域活性化
- ・ 施設「運営」でなく、施設「経営」の視点の保持

・ 休館日（新型コロナウイルス臨時休館を含め）においても、通常開館同様、電話等の問合せや豊平館前庭利用者に対し、ホスピタリティあふれる対応を努めたことにより、地域住民とのコミュニケーションを図ることができた。

・ 豊平館指定管理区域内の樹木育成状況の調査を実施し、危険木を札幌市と協議の上、伐採したことで、今後における利用者の安全性確保と樹木管理の維持向上につながることができた。

・ 前指定管理者が課題・問題としていた室内温度上昇について、設備等一斉点検において、不動作箇所を発見したことにより、今後の適正な空調管理につながることができた。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

1 平等利用に係る方針等の策定

豊平館の指定管理者として、特定の個人・団体を優先することなく、全ての利用者に平等かつ公平な取り扱いにより安全・安心で快適な施設運営を行った。

2 取組実績

- (1) 正当な理由なく施設利用を拒むことや不当な差別的扱いをしないよう努めた。
- (2) 設置者(札幌市)の代行者であることを常に意識して接遇を行った。
- (3) 利用者の公平・公正な利用を確保するとともに、高齢者や障がい者等に配慮した対応を常に心掛けた。
- (4) 誰もが使いやすい豊平館の実現に向けて、「豊平館ユニバーサルデザイン10原則」を設け、利用者サービスの提供を行った。
- (5) 利用ルールやマナー違反者(特定の個人や団体による既得活動的な独占利用等)には規則に則り、不承認・利用許可の取り消し等を適正に行えるよう努めた。
- (6) 暴力団員又は暴力団関係事業者には、「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」に基づき、適切な対応を行える体制を整えた。

・ 聴覚障がい者への配慮として、筆談・指差しコミュニケーション、高齢者への配慮として、ループ・老眼鏡の常備を行うほか、盲導犬等の同伴者が安心して利用できるように「補助犬同伴可」のステッカーを入口に掲示することで、一般利用者に理解を促すなど、豊平館が利用者全ての方々に公平な取り扱いにより、安全・安心な施設であることを知らせることができた。

・ 講座参加手続きは、参加申し込みの公平性を保つため、電話による先着順とし、定員超過の場合は、申込希望者の名前・連絡先をお聞きして、キャンセルが出た場合に連絡するなど、多くの方々に参加する機会を提供することができた。

- (7) 施設の利用方法などの必要情報は受付窓口で閲覧できるようにすぐに分かる位置に整備した。
- (8) 各種印刷物、WEB(HP・SNS)、情報誌、各種マスメディアを活用し、特定の媒体に偏らない情報発信を行った。
- (9) 外国人観光客には、旅行会社・観光案内所・ホテル・国際プラザ等に対して施設利用方法の情報発信を行うほか、受付案内では、ポケット対応や外国語リーフレット・補助資料の提供を行った。
- (10) 災害等情報提供(特別警報、避難勧告等)は、館内放送や職員・スタッフ声掛け、サイン看板等によるアナウンスを行える体制を整えた。
- (11) 高齢者・障がい者の対応に当たっては、身体状況等やそれぞれの立場に立った分かりやすいコミュニケーションに努め、安心感が持たれる接遇を行った。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- 1 さっぽろエコメンバー登録企業として、省エネルギー対策、温室効果ガス削減対策、環境負荷低減等への取り組みを進め、次世代に繋がる良好で快適な環境維持に努めた。

2 具体的な取り組み

- (1) 従前までのエネルギー(電気・燃料)データをもとに、削減目標を設定し、見直し・調整を行いながら環境負荷低減に努めた。
- (2) 保安・設備上支障のない場所での小まめな消灯や照度調整、省電力型蛍光灯・LED電球への交換、冷暖房の設定温度調整や運転時間短縮、公用車使用におけるアイドリングストップの徹底・急加速の抑制等省エネ運転の徹底等により、日常的なエネルギー消費の無駄を省き、効率的なエネルギー利用に努めた。
- (3) 事務事業における文書の電子化・共有化、個人情報・数値等の記載のない裏紙使用、ゴミのリサイクル分別の徹底・利用者のゴミ持ち帰り周知や札幌市グリーン購入ガイドラインによる環境配慮した商品の購入などにより、省資源・廃棄物の排出抑制に努めた。

・開館時間帯中の気象状況を常に把握するほか、地震の際における館内放送を即時に行えるよう心掛けることにより、職員の危機管理意識の向上に繋げることができた。特に冬期間の夜間貸室利用者には、室内の温度や帰宅時における降雪情報など、利用者に寄り添った話題を提供することで、話しかけやすい雰囲気づくりができた。

・当初計画した省エネルギーの目標値に向けて、室内パネルヒーターの設定温度の調整を徹底、室内シャンデリア電球の球切れ交換に当たっては、LED電球に交換するなど、効率的なエネルギー消費に努め、また臨時休館中には最小限の電気使用に止めたことにより、従前のエネルギー使用量を下回ることができた。

・豊平館に常備している事務消耗品、トイレトーパーなどが、グリーン購入ガイドラインに示す環境ラベル商品かどうかを職員がチェックする機会を設けたことにより、職員のグリーン購入への意識付けにつながることができた。

▽ 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）

1 管理運営組織

管理運営組織体制は、統括責任者及び副統括責任者（職務代理人）を配置し、指揮命令系統を明確にするとともに、当法人の各部署によるバックアップ体制、道内の指定管理施設との交流やネットワークによる情報・ノウハウを活用し、円滑な管理運営を行った。

2 責任者の配置、組織整備

統括責任者、副統括責任者（職務代理人）は、指定管理施設の管理運営経験のある当法人の経営責任者を配置し、総務・管理、事業・営業担当部署には、当法人の各部署がサポートする体制で、事務処理の機動性を高めた。また、緊急時の連絡、災害・事故等の対応における各担当部署の役割を明確にするほか、夜間等においては、常駐警備員による緊急連絡により応援警備・設備員が急行できる体制を整えた。

3 従事者の確保、配置

統括責任者/1名、副統括責任者/1名、館長/1名、総務・管理担当/2名、事業・営業担当/4名の配置を行い、朝礼・終礼、ミーティング等での情報共有を徹底した。また、設備維持等の管理業務（委託）は、統括責任者が一元管理を行い、受付や軽微な清掃等は、全員で対応した。

4 人材育成・研修計画

利用者から「来てよかったね」「また来たいね」と思ってもらうために、「安定した運営」と「感動を与える運営」を“実現できる人材”の育成に努めた。

- (1) 業務開始までに、事前研修（オリエンテーション・業務運営）・現場研修（受付・案内、貸室対応）・解説研修（豊平館概要、貸室利用）を実施した。（3月）
- (2) 利用者への対応マナーの向上のための基礎研修（接遇マナー・好感度アップ）、利用者の安全確保のための危機管理対応研修（マニュアルによる事案対応）、安定した運営を念頭とした実務研修（コンプライアンス、情報セキュリティ）を実施した。（4月）

・統括責任者による指揮監督、副統括責任者による事務執行の監視・調整、各担当（総務・管理、事業・営業）職員の事務分掌を月次毎に再確認することで、事務事業の進捗状況を常に把握することができた。

・物品調達（無料開館におけるアルコール補充等）や職員の急用等が生じた場合においても法人本部各部署のサポート体制により、特に問題なく進めることができた。

・休館日は、貸室受付、問合せ等の対応要員として2名の職員を配置するほか、委託業者の設備点検等には更に1名増員し、確実な管理運営体制を確保した。

・ワーク・ライフ・バランスを図りつつ、職員との安定的な雇用関係を築いたことで、不平等なく利用者ニーズに継続して応える体制を整えることができた。

・各種研修後においても、職場で再確認できるよう研修等で使用した資料を閲覧できる環境を整えたことにより、職員の意識向上につながることができた。また、職員が望む研修をリサーチすることにより、今後のスキルアップにつなげることもできた。

<p>(3) 危機管理対応の向上のための実務研修(救護用簡易ベット設営・担架設営の訓練)を実施した。(8・9月)また、危機管理の専門性のスキルアップのための実務研修(普通救命講習受講)に職員を参加させた。(10月)</p> <p>(4) スキルアップ研修として、豊平館で開催される講座に職員を参加させることで、職員の資質の向上に努めた。(11・12・1月) また、環境配慮の推進、省資源・廃棄物の抑制につなげるため、当法人が定める「環境指針」及び「札幌市公共建築物配慮ガイドライン」に沿った研修を実施した。(1月)</p> <p>(5) 危機管理対応の実践訓練として、火災等における避難・誘導・初期消火訓練等を実施した。(2月)</p>	<p>・職員による簡易ベット・担架設営の実践訓練を実施したことにより、職員の危機管理対応能力の向上につなげることができた。</p> <p>・2月消防訓練では、避難・誘導・初期消火に加え、資料「豊平館記念帖」の搬出訓練を実施したことにより、搬出方法・経路など、職員間の連携を確認することができた。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>1 利用者の声やアンケート結果から得られるニーズや情報は、引継ぎ時の打合せ、スタッフミーティングなどにおいて、常に情報共有を行い、迅速で的確な対応を行い、管理水準の維持向上に努めた。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1) 利用者からの意見等については、対応可能な場合はすぐに対応し、事案等の対応進捗状況は閲覧出できるよう帳場に備置した。</p> <p>(2) 利用者とのコミュニケーションによる「生の声」を引き出し、意見を収集することでトラブルの未然防止に繋がった。</p> <p>(3) 申出者の意見については、誠意をもって対応を行い、利用者との良好な関係の構築に努めることで、サービス品質の向上、目標達成度を高めた。</p>	<p>・毎朝のミーティングで、情報共有(新型コロナウイルス感染症対策に伴う観覧・貸室対応を含め)を徹底したことにより、職員間の共通認識を持続することができた。</p> <p>・附属棟1Fにロビーチェアを設置したことにより、利用者の利便性につなげることができた。</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)</p> <p>1 維持管理業務に関する専門性、法令遵守、業務規模に応じて、それぞれの専門会社へ委託を行い、業務処理内容・規模に応じて、専門会社(委託先)と作業分担を行い、当法人が監理監督する体制で実施した。なお、委託先の専門会社選定は、当法人の指名業者選定委員会の選定基準により審査を行い決定した。</p> <p>2 第三者への業務委託に当たっては、豊平館管理業務等仕様書に基づいた「年間維持管理計画」を作成し、当法人が長年にわたって培った経験・ノウハウを活かした、オリジナル業務仕様書により、継続的な業務改善と管理水準の向上に努めた。</p>	<p>・前指定管理者からの引継ぎのあった課題・問題の検証、当法人業務仕様書と公募時における札幌市が示した仕様書との整合性の確認を行いながら、維持管理業務を進め、来年度の委託契約仕様書の見直しに反映させることができた。</p>

【第三者への委託業務内容】

- ・清掃業務に関すること
- ・警備業務に関すること
- ・設備保守に関すること
- ・除排雪業務に関すること

- 3 業務遂行に当たっては、「チェックリスト」により、維持管理業務の未処理のないように努めるとともに、業務日報等により施設・設備の状況を常に把握・確認を行い、危険箇所の早期発見と事故の未然防止に役立てた。
- 4 業務処理を円滑に進めるため、監理監督員と委託先(業務責任者)間で、常に情報共有を行うとともに、委託(受注)に係る労働環境の整備に配慮した調達の推進、委託業務の適正な履行の確保を図るため、当該業務に従事する従業員の賃金や労働条件等が労働関係法令に照らして適正であるかどうかを確認するため、契約書提出時及び契約完了時に「労働環境報告書」を提出してもらった。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

- 1 管理運営水準の維持向上に向け、札幌市と月1回の月次報告及び打合せ(情報・意見交換等)を行うほか、指定管理者制度の目的である「住民サービスの向上」、「経費の節減」等を実現するため、業務検査(定例検査・随時検査)の実施内容を踏まえながら適正な対応に努めた。
- 2 施設の設置目的・要求水準に沿った形で、利用者にとって最適なサービスを提供する上で、アンケート調査による利用者の声は勿論のこと、客観的な視点での管理運営に対する意見等「生の声」を聴くため、地域住民・関係機関等を構成メンバーとする札幌市豊平館運営協議会を設置し、定期的な意見集約の場を設け、コミュニケーションを図りながらパートナーシップを築き、透明性・公正性を持った施設管理運営に努めた。

開催回	協議・報告内容
第1回 (8月) 書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度札幌市豊平館業務計画(概要)について ・4~6月維持管理・運営業務の特記事項について ・次回運営協議会の開催日程について
第2回 (11/30)	<ul style="list-style-type: none"> ・委員長及び副委員長の互選について ・令和2年度第1回運営協議会開催結果について ・7~10月維持管理・運営業務(報告)について ・次回運営協議会の開催日程について

・第三者への委託に当たっては、委託業者の労働環境の整備状況を確認するため、関係書類の提出、また契約書には暴力団排除に係る条項を明記することで、適正な受託事業者による維持管理を確保することができた。

・札幌市との月1回の月次報告及び打合せ(指示等)で業務進捗状況を確認等することにより、不測の事態への対応、効果的な業務処理に繋がることができた。

・委員からの意見等やアドバイスを受けることにより、豊平館の管理運営上の課題・問題点の再認識、改善策を見出す機会をつくることのできた。

・運営協議会の委員からの意見等(議事録概要版)を豊平館利用者が閲覧できるように整備したことにより、豊平館の管理運営の透明性を図ることができた。

第3回 (3/16)	<ul style="list-style-type: none"> ・11～3月維持管理・運營業務(報告)について ・令和3年度業務計画について ・次回運営協議会の開催日程について
---------------	--

第4回	—
-----	---

<p><協議会メンバー> 委員8名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部有識者(文化財保護) ・外部有識者(歴史的・地域資産保存活用) ・外部有識者(地域遺産保全活用) ・地域関係者(町内会) ・地域関係者(公園管理団体) ・利用関係者(ブライダル業者) ・札幌市(文化行政) ・指定管理者

※本年度は、4回開催の予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から3回開催とした。

- 3 関連する団体、組織、機関等との協力・連携による積極的な告知やアウトリーチを展開し、連携による相互利用と地域活性化に繋げた。

実施内容	実施日
北海道“みりよく”発信プロジェクト 出展	6/15～7/17
札幌市北海道遺産おさんぽスタンプラリー (zoom開催)	7/7
れきふんボランティアガイド講習会2020 (主催：札幌市歴史文化のまちづくり 推進協議会)	12/5
札幌の歴史文化を暮らしのグッズに！ 『Bunkazai Design Contest 2020』	12/24
まちのモト 動画撮影 (中央区役所地域振興課)	2/9

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

- 1 本業務に関する資金(指定管理料)、利用料金(観覧・貸室)、その他収入、自主事業等に係る収入など、本業務から得られる収入金は、市税と施設利用者(受益者負担)によるものであることを認識し、資金の適正な運用と経費縮減を図りながら、安定的かつ効率的な管理運営に努めた。
- 2 資金管理に当たっては、公益法人会計の慣行に準拠しながら、当法人が定める財務規程、出納事務細則に基づき事務処理を行った。
- 3 現金の取扱いについては、現場研修の実施を通して、倫理観の醸成を図るとともに、会計責任者、出納責任者、収入取扱員、会計員、検査員をそれぞれ任命し、内部けん制と対応能力の向上に努めた。

・各種機関等との協力・連携においては、コミュニケーションを図りながらパートナーシップを築くことに努めたことにより、今後の事業展開の継続性確保につなげることができた。

・利用料金の徴収事務は、会計責任者、出納責任者等の任命職員による事務処理を徹底したことにより、適正な事務処理を行うことができた。また、収支予算管理は、法人本部が行い、資金ショート状態にならないよう適正な予算執行ができた。

▽ 要望・苦情対応

- 1 苦情・クレームは初期対応がととても重要であり、「親身になってもらえなかった」、「たらい回しにされた」という経験が、必要以上に大きなクレームになり、二次的なクレームにつながる可能性があるため、苦情・クレームの情報・対応は、職員・スタッフ間で常に情報共有し、迅速に対応を行った。
- 2 具体的な取り組み
 - (1) 状況に応じて即時対応・状況記録を行い、統括責任者又は副統括責任者がその連絡・報告をもとに、意見等が更なるトラブルに発展しないように努めた。
 - (2) 最後まで苦情等を聞くことを心構えとして、「原因を確認」「お詫び」「解決に向けての詳細を聞く」「原因調査」「改善・再発防止」の工程を記録・保存した。
 - (3) 苦情内容は、朝の引継ぎ時の打合せ、ミーティング等で全職員・スタッフが情報を共有し、再発防止と業務改善に活用し、施設管理運営の品質向上に努めた。

・コロナ感染拡大防止措置による貸室キャンセル料返金対応に際しては、経緯を丁寧に説明し、迅速に対応したことにより、苦情・クレーム等に発展しなかった。その他、施設に関する苦情・クレーム等には、常に迅速に対応できる体制を整えたため、二次的クレームを回避することができた。

▽ 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）

- 1 本業務の実施に関する以下の事項に係る文書等は、指定期間の満了時等に、札幌市または次期指定管理者に速やかに引き継ぎができるよう、適正管理・保管を行った。
 - (1) 管理運営に関する事項
 - (2) 維持管理業務に関する事項
 - (3) 地域住民協働に関する事項
 - (4) 指定管理業務の引継ぎ文書等
 - ア. 事業日誌
 - イ. 管理業務に関する諸規定
 - ウ. 各年度の事業計画及び事業報告書
 - エ. 収支予算及び収支決算に関する書類
 - オ. 金銭の出納に関する帳簿
 - カ. 物品の受払に関する帳簿
 - キ. 業務毎の届出・記録・報告事項
 - ク. その他札幌市が必要と認めた書類
- 2 市民ニーズと指定管理者による事業実施が乖離することのないよう、適正かつ確実に履行され、市民サービスの向上が図られているかなどを確認・評価する「モニタリング」を実施し、自ら監視・測定を行い、市民サービスの向上に反映させた。

・指定期間の満了時等に札幌市・次期指定管理者に速やかに引き継ぎができるよう記録、管理簿、帳簿等を書類別に適切に保管・管理を行った。

・留め置きアンケート調査のほか、受付案内・電話・メール等でのお客様の声（意見等）を日々の業務日報に記載・回覧することで、常に利用者ニーズを職員間で把握し、解決に向けての意識醸成につながることができた。

3 事業等の報告については、協定書等の定めによる期日までに速やかに提出を行った。

(1) 毎年度終了後に提出する書類

ア. 当該年度の管理業務の事業報告書

令和3年5月28日 提出

イ. 当該年度エネルギー等使用実績集計・管理票

令和3年5月26日 提出

ウ. 当該年度の第三者に対する委託業務履歴

令和3年6月5日 提出

(2) 毎月終了後に提出する書類

令和2年 4月分実施報告書 → 令和2年 5月 8日提出

令和2年 5月分実施報告書 → 令和2年 6月 8日提出

令和2年 6月分実施報告書 → 令和2年 7月 7日提出

令和2年 7月分実施報告書 → 令和2年 8月 7日提出

令和2年 8月分実施報告書 → 令和2年 9月 7日提出

令和2年 9月分実施報告書 → 令和2年10月 8日提出

令和2年10月分実施報告書 → 令和2年11月10日提出

令和2年11月分実施報告書 → 令和2年12月 8日提出

令和2年12月分実施報告書 → 令和3年 1月 8日提出

令和3年 1月分実施報告書 → 令和3年 2月 8日提出

令和3年 2月分実施報告書 → 令和3年 3月 7日提出

令和3年 3月分実施報告書 → 令和3年 4月 9日提出

4 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

(1) 定例検査・財務検査対応

令和3年1月26日対応

(2) 随時検査対応

令和3年3月12日対応

(3) 各種確認・要請事項対応

随時対応

5 自己評価の実施

業務・財務検査の事前に検査項目と照らしながら、これまでの業務進捗状況を確認することで、今後の業務の進め方の検討・確認を行った。

・協定書の定めに基づき、報告書等提出の期日厳守を心掛けることで、業務処理の確実性を備えることができた。

・検査前の自己評価実施により、施設の目的、性質、管理形態、業務の要求水準、提案内容等の達成度・進捗状況を把握することができた。

	<p>▽ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止策の取組み</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、次の取組みを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 感染症予防対策の方針、取組み周知 北海道スタイルのステッカー、北海道スタイル安心宣言の掲示とWEB公開 (2) 自動手指消毒器の設置(出入口)、備え付けのアルコール除菌スプレーの設置 (3) 入館時の入館受付表の記入、または北海道コロナ通知システムの登録、非接触体温測定機器による検温の実施 (4) 入館手続き等における利用者間の距離の確保(約2m 間隔のフットサイン設置) (5) 入館料金銭 等収納事務の職員のゴム手袋着用、カルトンによる受渡 (6) 受付・喫茶 カウンターに アクリル板設置 (7) トイレ内に手洗い、咳エチケットの貼り紙提示 (8) 空気清浄機の設置(附属棟、本館会食所) (9) プロジェクター設置部屋、会食所等ベンチに間隔提示 (10) 下の広間、会食所 共有スペースの椅子の間隔を開けて配置 (11) 館内巡回消毒作業(1日/2回) ※利用者状況に応じて、回数増 (12) 貸室利用時における感染予防策の取組の周知(HP掲示、配布) (13) 貸室時における扇風機による室外換気、備品等の消毒 	<p>・豊平館「北海道安全スタイル宣言」を掲げるとともに、札幌市からのコロナ感染拡大防止措置の指示に従い、利用者の安全・安心を確保することができた。</p> <p>・職員の出勤前の検温実施、マスク着用、こまめな消毒は勿論のこと、公の施設に携わる職員として、日常生活においてもコロナ感染防止の意識付けを徹底したことにより、職員からの感染者を未然防止することができた。</p> <p>・貸室利用者に安心して利用してもらうよう、非接触体温測定機器・アルコール噴霧器を配備した。</p>									
(2) 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 労働環境・雇用の確保に当たっては、労働基準法等関係法令を遵守し、正規職員(労働者)の採用、処遇への配慮、安全・快適で、家庭と両立できる働き易い職場環境の提供、いじめ・差別・ハラスメント等、人権に反する行為の発生防止に努めた。 2 具体的な取り組み <ol style="list-style-type: none"> (1) 社会保険制度に精通した社会保険委員に委嘱された職員による社会保険に関する指導・相談や各種健康保険事業の情報提供、事業参加の推進に努めた。 (2) 育児・介護休業法、パートタイム労働法、男女雇用機会均等法に沿った雇用管理を確保するため、人事労務管理の責任者を推進責任者に選任し、雇用管理の改善に努めた。 (3) 労働者の危険、健康障害の防止を図るため、当法人の安全衛生推進者による定期的な巡回・指導等を行った。 	<p>・勤務ローテーションの作成に当たっては、法人本部職員のバックアップを前提に配置職員の希望休・有給休暇取得を配慮したことから、働きやすい環境を提供することができた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染防止による勤務形態(時差出勤)の変更(感染リスク低減)を実行したことにより、職員が安全・安心に勤務する環境を確保することができた。</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">労働関係法令を遵守し、ワークライフバランスに配慮した環境を提供できていた。臨時休館中の職員配置についても適切に実施され、雇用の維持につながっていた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守し、ワークライフバランスに配慮した環境を提供できていた。臨時休館中の職員配置についても適切に実施され、雇用の維持につながっていた。			
A	B	C	D								
労働関係法令を遵守し、ワークライフバランスに配慮した環境を提供できていた。臨時休館中の職員配置についても適切に実施され、雇用の維持につながっていた。											

	<p>(4) 職員のキャリア形成を支援し、個々の職業能力を存分に発揮してもらうため、当法人の職業能力開発推進者による定期的な巡回相談・指導等を行った。</p> <p>(5) 仕事と家庭の両立を支援するため、次世代育成支援対策推進法に基づく、行動計画の推進に努めた。</p> <p>(6) コンプライアンスの推進を図るため、マニュアルの職員周知、事件又は通報・相談を受ける体制を整えた。</p> <p>(7) 健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、介護保険法、労働保険法の定めにより、適切に加入、負担を行った。また、関係法律等の改正や状況の変化に応じて、各種規程等の見直しを行い、法律等の定めによるものは、労働基準監督署に届出を行った。</p> <p>(8) ワーク・ライフ・バランス浸透・定着に向け、統括責任者・副統括責任者(職務代理者)自らワーク・ライフ・バランスに積極的にコミットメントするとともに、ワーク・ライフ・バランスの取組を浸透・定着させるキーパーソンとなる法人本部職員の定期的派遣を行うほか、職員面接を通して、業務内容の見直し・改善はないかなど、職員との関係性の構築に努めた。</p> <p>(9) 女性が活躍できる社会の実現、子育て支援の拡充を図るため、女性職員が自ら自分で仕事配分や時間配分を考えた就労形態(正規から非正規への転換)変更の申し出があった場合は、柔軟に対応を行える体制を整えた。</p> <p>(10) 会議時間の短縮、ノー残業デー、残業の事前承認の徹底、仕事の進捗状況のデータ化などにより、職員間で情報共有を図るとともに、年次有給休暇取得率の向上に努めた。</p>	<p>・臨時休館中における休業している職員に対し、定期的に豊平館の事務進捗状況等の情報提供を行ったことから、職員の勤労意欲の低下を避けることができた。</p> <p>・夜間貸室対応の時間外勤務ローテーション作成に当たっては、平等な勤務時間割を行ったことから、職員間の就業環境の公平性を保つことができた。</p> <p>・コロナ感染拡大による臨時休館に当たっては、労働組合と賃金補償に係る協定を交わし、職員の就労環境の継続性を確保することができた。</p> <p>・冬季間の閑散期においては、有給休暇取得に加え、リフレッシュ休暇を設け、職員の健康増進・スキルアップの向上を図ったことから、職員の勤労意欲の向上につなげることができた。</p>									
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>1 利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上に十分配慮し、当法人の北海道開拓の村(設置者:北海道)における重要文化財建造物等の維持と管理・活用のノウハウを生かしながら、適切な管理運営に努めた。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1) 日常業務における未然防止策として、「危機管理に対する職員の意識向上」「施設で想定されるリスク(災害、事故、事件等)の把握」に努め、各種マニュアルの整備・訓練を実施した。</p> <p>(2) 事故、事件発生後における安全確認、事故後の実況見分、再発防止・改善策の検討、保険適用の調整など、緊急時の対応を明確にし、どのような状況にも対応できる体制を整えた。</p>	<p>・開館前の豊平館周辺の巡視等により、通勤・通学等で豊平館前を通行者の状況等を把握することで、安全性確保(自動車侵入・交差危険個所にチェーンスタンド設置)につなげることができた。</p> <p>・中島公園ハザードマップの確認、公園内の注意表示箇所をリストを作成・認識することで、豊平館利用者からの照会に対し、的確に対応することができた。</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"> 要求水準に基づいた施設の維持管理業務のほか、施設利用にあたり各種点検作業を実施し、必要な修繕等の措置を行った結果、施設利用者の安全性と利便性の向上につながった。また、窓ガラスの破損事故をきっかけに、交番の巡回強化や防犯カメラの設置に向けた検討等、施設の保全体制が強化された。(防犯カメラは、R3年4月より運用開始。) </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	要求水準に基づいた施設の維持管理業務のほか、施設利用にあたり各種点検作業を実施し、必要な修繕等の措置を行った結果、施設利用者の安全性と利便性の向上につながった。また、窓ガラスの破損事故をきっかけに、交番の巡回強化や防犯カメラの設置に向けた検討等、施設の保全体制が強化された。(防犯カメラは、R3年4月より運用開始。)			
A	B	C	D								
要求水準に基づいた施設の維持管理業務のほか、施設利用にあたり各種点検作業を実施し、必要な修繕等の措置を行った結果、施設利用者の安全性と利便性の向上につながった。また、窓ガラスの破損事故をきっかけに、交番の巡回強化や防犯カメラの設置に向けた検討等、施設の保全体制が強化された。(防犯カメラは、R3年4月より運用開始。)											

(3) 豊平館での安全管理責任下において、発生しうるリスクを担保した指定管理者賠償責任保険に加入し、万が一の被害・損害の対応に備えた。

ア. 施設・設備の不備、業務活動上のミスにより、他人の身体に障害を負わせたり、他人の財物を損壊した場合

- ・対象 : 豊平館内における維持管理期間中の法律上の賠償責任
- ・対人補償 : 1億円(1事故限度額5億円)
- ・対物補償 : 1千万円
- ・期間 : 指定管理者の指定期間
- ・特約 : 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、交差責任担保特約付

イ. 施設に生じた事故により、施設を損壊した場合ただし、火災、破裂・爆発、給排水設備に生じた事故に伴う水漏れ、放水又はさら溢水に限る

- ・限度額 : 11億7千8百万円
- ・期間 : 指定管理者の指定期間

ウ. レジャー・サービス施設費用保険

- ・被災者対応費用(支払い限度額) : 5百万円
- ・被災者傷害見舞費用
- 死亡見舞費用限度額 : 50万円
- 後遺症患者見舞費用限度額 : 50万円
- 入院見舞費用(日数に応じる) : 2万円~10万円
- 通院見舞費用(日数に応じる) : 1万円~5万円
- ・災害広告費用 : 1千万円
- ・期間 : 指定管理者の指定期間

(4) 施設内の落とし物については、遺失物法等の各種法令等に基づき、適正に処理を行った。

(5) 緊急時連絡先一覧表を掲示して、全職員・スタッフへの周知を徹底した。また開館時間内・外等を考慮した緊急時の連絡体制、災害・事故等に対する統括責任者(危機管理責任者)の指揮命令(不在時においては、副統括責任者(職務代理者))と班別担当の役割を明確にして、即時対応ができる体制を整えた。

(6) 夜間・閉館日における火災や建造物侵入等の事故が起こった場合は、常駐警備員による緊急連絡により、応援警備・設備員が急行できる体制を整えた。

・左記の賠償保険のほかに、豊平館ボランティア活動に係る保険やイベント等参加者に係る保険を備え、万全を期することができた。

・遺失物法に基づく、管理・届出を適正に処理することにより、警察や拾得物者への信頼性を高めることができた。

・常駐警備員の緊急時応援、設備等の緊急時対応を迅速に行うため、自動通報システムを導入したことにより、緊急時における組織体制強化につなげることができた。

▽ 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）

1 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃・計画清掃・廃棄物収集処理を計画的に行った。

項目	実施内容
日常清掃	・建物内外(トイレ、事務室、各室及び玄関)の清掃/開館時
計画清掃	・建物内の床/年2回 (※絨毯/年1回) ・窓ガラス/年3回 ・照明器具/年1回 ・ドア等の金属面等/年2回 ・正面バルコニー等の清掃/年2回
廃棄物処理	・通常発生するゴミの収集処理/適宜

2 警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破損等のあらゆる事故の発生を警戒・防止し、財物の保全と人身の安全を確保するため、午後5時から翌日午前9時までの夜間警備、休館日(毎月第2火曜日、年末年始12/29~1/3)の午前9時から午後5時までの昼間警備を実施した。

項目	実施内容
夜間・昼間警備	・施設内外の巡回、建物出入口の解除錠/4~3月 ・防災設備等の監視及び異常発生時の連絡等/4~3月
特別警備	・北海道神宮祭中止の為、昼間警備(強化)中止

3 備品管理

札幌市が備え付ける備品を常に保守点検、清掃、修繕を行い、市民等の利用に支障を来さないように管理を行った。

項目	実施内容
備品管理	・什器備品の保守点検、清掃、修繕/4~3月 ・ピアノ保守点検/9月

4 障がい者駐車場管理

駐車場利用車両の監視、誘導等を適切に行い、駐車場入口付近や場内での車両駐車未防止に努め、利用者が安全、円滑に利用できるよう必要な案内・誘導を行った。

項目	実施内容
障がい者駐車場管理	・監視・誘導等/4~3月

・計画清掃において、これまで実施していなかった豊平館外壁の全面清掃を行ったことにより、これまで汚れ等で損ねていた美観を保つことできた。また、館内の金属製パーテーションポール磨きを行ったことにより、館内のイメージを引き立てることができた。

・開館前に夜間常駐警備員からの引継ぎ(夜間における豊平館前の状況、雨天時における雨漏りの状況など)を徹底したことにより、早期対応につながることができた。

・豊平館窓ガラス破損事故(5月)を機に夜間の監視強化を図るため、防犯カメラ設置に向けての検証実験を行い、来年度設置に向けての準備を進めることができた。

・貸室時の什器備品は、常に確認(作動・形状等)を行い、正常な状態で貸し出しを行うとともに、使用後はアルコール除菌によりコロナ感染防止に努めたため、利用者から特に苦情等は受けなかった。

・ピアノ保守点検は、1級ピアノ調律技能士に依頼することで、利用者の信用性を確保できた。

・職員の声掛けによるサポート、冬季間における屋根からの落雪注意喚起看板設置、利用者状況に応じた除排雪を適宜行ったことで、利用の安全を確保することができた。

5 外構緑地管理

敷地内の外構、緑地は、美観保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮のため、適切な維持管理を行い、冬期間においては、利用者の通行に支障を来さないように、除排雪を行った。

項目	実施内容
芝生管理	・芝刈り、施肥、土壌改良、灌水、除草等/4～10月
樹木管理	・剪定、施肥、薬剤散布、灌水、冬囲い等/4～11月
花壇及び草花	・地拵え、補植、施肥、薬剤散布等/4～10月
支障木等の除去等	・道路、園路、施設外周の倒木等の除去/適宜 ・前庭の危険木伐採/5月 ・附属棟裏の外壁のカビ・コケの発生原因となっていた樹木(カツラ)伐採/9月
除排雪	・道路、園路、施設外周、正面バルコニー、駐車場等の除雪(降雪量が概ね10cm以上の積雪時に実施)/12～3月

6 展示物の保守管理

展示物及びタブレット端末の毀損が起こらないように監視するとともに、所要の性能を発揮する状態を維持出来るよう努めた。

項目	実施内容
巡回点検・修繕	・展示資料(タブレット含む)、表記物、什器類の点検及び修繕、電球交換、プロジェクターの清掃及びレンズ交換/適宜
清掃	・展示資料、陳列ケース等の清掃/適宜

・当法人造園施工管理技士による樹木調査結果に基づき、札幌市と協議の上、危険木を伐採したことにより、豊平館利用者等の安全確保につながることができた。また、豊平館指定管理区域フェンスの高木の枝払いを北電に依頼し伐採したことで、高圧受電ケーブルによる漏電火災の未然防止につなげることができた。

・附属棟裏の日当たりを妨げ、外壁のカビや苔の発生原因となっていたカツラの木の伐採を行ったことにより、今後の良好な維持管理につながることができた。

・重機による除雪については、これまで早朝開始によるクレームを前指定管理者から情報を得ていたことから、作業時間帯を遅くすることで特に苦情等を受けることが無かった。

・除雪後や凍結時の豊平館前の路面状況に応じて、砂を散布したことにより、利用者からの事故・苦情等を受けることがなく、安全性を確保することができた。

・展示資料は、館長(学芸員・一級建築士)の指示・指導をもとに適切な清掃を実施するほか、附属棟地下室保管の資料部材の管理に当たっては、湿度計を設置・監視したことにより、適切な保守管理を進めることができた。

・これまで実施していなかったムラサキの間などの陳列(展示)ケース清掃やプロジェクターフィルター清掃を定期的に行うことで、予防保全につなげることができた。

7 設備保守等

施設及び設備全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設等の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検及び定期点検、関係法令等に基づく保守点検を実施した。

(1) 建築基準法定期点検

項目	実施内容
建築物点検	3年に1回/4月
設備点検	年1回/4月
EV点検	月1回/4～3月
ダムウェーター点検	月1回/4～3月

(2) 消防設備点検

項目	実施内容
総合点検	年1回/4月
機器点検	6か月に1回/4・10月
放水ポンプエンジン	年1回/4月

(3) 自家用電気工作物点検

項目	実施内容
月次点検	月1回/4～3月
年次点検	年1回/10月

(4) ボイラー保守点検

項目	実施内容
通常点検	毎日/4～3月
随時点検	年1回/11月

(5) 空調設備点検

項目	実施内容
エアコン点検	年1回/7月
エアコンフィルター清掃	月1回/4～3月
室外機点検	月1回/4～3月
フロン排出抑制法簡易点検	3か月に1回/7・10・2月

(6) 換気設備

項目	実施内容
換気フィルター清掃	月1回/4～3月

(7) 給水設備

項目	実施内容
給水器具類	適宜/4～3月
受水槽清掃	年1回/5月

・建築物基準法定期点検のほか、館長(学芸員・一級建築士)による建築物検査を実施し、その結果を札幌市に報告することで、今後の豊平館保全計画につなげることができた。
・文化財パトロール(文化財保護指導委員)の際には、館長(学芸員・一級建築士)が対応することで、当法人の維持管理の方向性を直接伝えることができた。

・消防設備点検結果により、改善箇所を把握(スクリーンシャッター中継器バッテリー交換)したことにより、消防設備の適正な維持管理につなげることができた。

(8) 排水設備

項 目	実施内容
排水ポンプ	月1回/4～3月
汚水・湧水槽	年1回/5月

(9) 消火設備

項 目	実施内容
消火栓ボックス	年1回/4月

(10) 衛生設備

項 目	実施内容
衛生器具類	適宜/4～3月

(11) 正面バルコニー落雪防護

項 目	実施内容
バルコニー点検	年2回/4・11月

(12) 自動扉保守点検

項 目	実施内容
定期点検	年2回/4・11月
自主点検	年10回/5～10月・12～3月

・これまで、非常事態時における自動扉開放システム(パニックオープン)が設定されていなかったことから、早急に設定を行い、利用者の安全性確保につなぐことができました。

8 修理・メンテナンス・予防保全

修理・メンテナンス・予防保全のすべてにおいて、事前に準備をしておくことでスムーズな修理・メンテナンス、的確な予防により、経費縮減に努めた。

(1) 修理(事後保全)

項 目	実施日
豊平館電話増設工事	4/23
豊平館樹木伐採及び石板補修	5/14・15
豊平館外壁窓ガラス破損取替工事	6/4・8
豊平館外部設置投光器絶縁不良防止措置	8/19
豊平館温水パネルヒーターサーモバルブ破損交換修理	9/8 11/10
スクリーンシャッター中継器バッテリー交換	10/13
非常用電源装置バックアップ用バッテリー交換	10/13
豊平館厨房機器作動点検	10/13・15
本館2階広間の南側窓枠コーキング補修	11/24
給湯・暖房系統膨張タンク虫ゴム交換、補給水減圧弁出力調整	3/2
加圧給水ポンプパッキン交換	3/9
放水銃格納庫箱補修	3/23～30

・修理、修繕等が必要な場合、その都度札幌市に報告して、指示をいただき、早期対応を行ったため、管理運営に支障を来すことがなかった。なお、地下厨房機器については、これまで定期的なメンテナンスが実施されていなかったことから、当法人発注による機器メーカーの作動・点検実施を行い、機器不良箇所(ステコン)を札幌市に報告したことで、早急に対応いただき、今後の保全につなげることができました。

(2) メンテナンス(定期保全)

項 目	実施日
本館階段絨毯押さえパイプの擬星の点検・調整	8/16・24 9/3 11/15

(3) 予防保全(予知保全)

項 目	実施日	
野外ライディングベース内部清掃及び絶縁抵抗調査	6/30	
コンセントキャップ・カバーの設置	9/29	
基礎積石の採光窓の雪囲い設置・取り外し	11/11 3/20	
東・西側バルコニー落雪防護	11/11 3/31	

・火災等の原因となる埃異物侵入を防ぐ為、豊平館本館の各室及び屋根裏コンセント差込口にコンセントキャップ・カバーを設置したことにより、火災予防につなげることができた。

・採光窓、バルコニーの冬季間における防護策として、構造・機能を勘案したうえで、防護(スノコ)を行ったことにより、雪害を被ることがなかった。

・防犯カメラ設置検証結果を札幌市に報告し、来年度設置に向けての準備を進めることができたことから、今後の夜間警備強化(巡回時間外の監視)につなげることができた。

・危機管理マニュアルは、爆弾予告・脅迫電話対応、郵便物・小包不審物発見を想定し、マニュアル、記録用紙を電話口に常備することにより、実践的対応能力を備えることができた。また、イベント等参加児童の急病等の対応マニュアルとして、病状別対応・処置を記載し、迅速な対応体制を整えることができた。

9 その他

窓ガラス破損事故(5/17)後の防犯対策として、豊平館の案内看板、障がい者駐車場入口看板前に、利用マナー普及サイン等の設置(6/30)を行うほか、防犯カメラ設置に向けた機種選定及び効果・課題点の検証を行った。

▽ 防災

1 防災業務の実施方針

地震、火災、風水等の災害(以下「災害等」という)及び事故による傷病等が発生した場合に迅速かつ的確に対応ができる体制を備えた。

(1) 緊急時には、利用者の安全確保を最優先とし、日頃の訓練・研修により職員の危機対応能力を高め、事前及び災害時の対策強化の確認を行うとともに、緊急時の対応体制を整えた。

(2) 札幌市文化財施設危機管理規程に基づく危機管理マニュアルを用いて、机上訓練を実施し、職員の緊急時対応の確認を行った。

(3) 防災訓練を実施し、緊急時において利用者を安全に誘導できる体制を構築するとともに、「防火管理者」「救命講習」「防災士」等の災害時に実用性のある資格・技術を有した職員による「防災シミュレーション(DVD視聴)」等を行い、職員の危機対応能力の維持・向上に努めた。

	<p>2 大規模災害発生後の施設管理運営</p> <p>大規模災害発生後の不測の事態への対応も視野に入れた施設管理運営に努めた。</p> <p>(1) 大規模災害発生時において、札幌市から帰宅困難者の一時避難場所等の受入れの要請があった場合に、当法人の防災士資格取得者の指揮・命令のもと、速やかに避難所管理組織を設置し、避難者の受入れが出来るように体制を整えた。</p> <p>(2) 緊急時の職員・スタッフが施設待機をしなければならない事態も想定し、最大人数分の備蓄品を確保するほか、自家用発電設備・投光器や毛布・水などを常備した。</p> <p>3 災害の未然防止に向けた体制</p> <p>防災・防犯等に対応する危機管理・救命対応マニュアルを作成し、災害時等の発生に迅速かつ最善の対応を行えるように準備するとともに、災害、事故、事件等に対処する危機管理組織を編成した。</p> <p>4 防災訓練等の実施</p> <p>緊急事態が発生した際に、迅速かつ的確な対応が可能な各種訓練を行った。</p> <p>5 危機管理に関する啓発活動協力等</p> <p>札幌市消防局からの「文化財防火デー」における消防訓練実施要請を受け、同時期に自衛消防隊による総合訓練を実施し、ホームページ等に訓練の様子を掲載することで、市民の文化財愛護精神を高めるよう努めた。</p>	<p>・大規模災害発生後における不測の事態への対応を視野に入れて、公園管理事務所をはじめ、札幌南警察署・中央消防署の担当者と日頃からコミュニケーションを心掛けたことにより、連絡体制の確立につなげることができた。</p> <p>・豊平館では災害時における備蓄品を保管するスペース確保が困難なため、当法人管理施設で保管・常備することにより、迅速な対応準備を整えることができた。</p>														
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 文化財等関する学習機会の提供業務</p> <p>1 国指定重要文化財である豊平館を、より多くの市民が文化財・歴史的資産として知識と理解を深めてもらうための事業を実施した。なお、講座・講演会は、道民カレッジ・さっぽろ市民カレッジとの連携した講座とし、さっぽろ市民カレッジボランティア企画講座や他施設との連携を図るとともに、市民の学習ニーズに応えるためのアンケートを実施し、要望の多い学習テーマについては、来年度以降の事業計画に反映させるように検討した。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1) 文化財・歴史的資産に関する講座</p> <p>ア. 豊平館をテーマにした講座</p> <table border="1" data-bbox="399 1624 949 1765"> <thead> <tr> <th>事業名等</th> <th>実施日</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開拓使工業局庁舎と豊平館</td> <td>12/5</td> <td>42名</td> </tr> <tr> <td>記録でふりかえる豊平館のあゆみ</td> <td>1/24</td> <td>46名</td> </tr> </tbody> </table>	事業名等	実施日	参加者	開拓使工業局庁舎と豊平館	12/5	42名	記録でふりかえる豊平館のあゆみ	1/24	46名	<p>・本年度は、コロナ感染拡大の影響により、感染拡大防止策のガイドラインに則った事業運営(中止・規模縮小、代替事業の実施)となったが、マスメディアに取り上げてもらい、また豊平館HPやSNS等で紹介することで話題性が高まり、広く市民の方々に知ってもらう機会を提供することができ、一定の成果が得られた。</p>	<table border="1" data-bbox="1193 1120 1375 1153"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>計画していた講座や企画について、新型コロナウイルスの影響により実施できないものもあったが、代替事業の実施やワークシートの配布等で学習機会を提供し、好評を得ていた。豊平館の歴史に関する情報収集についても積極的に行われた。</p>	A	B	C	D
事業名等	実施日	参加者														
開拓使工業局庁舎と豊平館	12/5	42名														
記録でふりかえる豊平館のあゆみ	1/24	46名														
A	B	C	D													

イ. 札幌市及び道内の歴史文化をテーマにした講座

事業名等	実施日	参加者
豊平館と市内の交通 ～馬車鉄道物語～	11/8	45名

ウ. 文化財をテーマにした講座

事業名等	実施日	参加者
「中島公園紹介コーナー」の 設置	6/30～	—

※新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、6/27 開催予定としていた講座「初夏の豊平館と中島公園探訪」を中止し、上記事業を代替実施した。

(2) ワークショップ等事業

事業名等	実施期間	配布数
「豊平館図鑑をつくろうワークシート」の配付	7/23～ 8/31	827冊・ 人

※新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、8/1 開催予定のワークショップ「親子で豊平館探検・豊平館の図鑑をつくろう」、8/12開催予定の親子歴史講座「親子で豊平館探検・札幌中心部の五稜星をさがせ」を中止し、上記事業を代替実施した。

(3) その他

事業名等	実施日
1F 帳場での映像発信 (DVD)	6/23～
1F 帳場での図書コーナー設置(さっぽろ文庫)	4/1～

・開催した講座に関しては、参加申込開始日の朝から予約電話が殺到し、全講座ともキャンセル待ちの状態となり、講座における要求水準(参加率、理解度、総合満足度)を満たす結果となり、所期の成果を得ることができた。また、中止となった講座に関しては、代替事業を実施したことにより、今後の事業展開につなげることができた。

・代替事業「豊平館図鑑をつくろうワークシート」の配付については、マスメディアによる情報発信、まんまる新聞への掲載等により、多くの市民に周知したことにより、ワークシートの入手方法の電話による問い合わせや来館による入手等、大きな反響があり、所期の成果を得ることができた。

・観覧者や歴史・文化活動を行う団体等に豊平館に関する情報提供(映像発信)を行ったことで、より良く豊平館を知ってもらい、文化財への愛護精神の醸成につなげることができた。また、市内の文化財施設等のチラシ・リーフレットを常備(配布)したことにより、市内の観光・集客交流資源として担うことができた。
※3月に映像機器(札幌市貸与)が故障したが、札幌市より即時対応(新規購入)していただいたため、運営に支障を来すことがなかった。

▽ 本市の歴史・文化に関する情報収集及び提供業務

- 札幌市文化芸術基本計画や札幌市文化財保存活用地域計画の趣旨を踏まえながら、豊平館の歴史や建築等の情報収集を行い、様々な手法により広く市民、観光客等へ提供した。また、訪れる海外観光客に対する北海道開拓の歴史、豊平館の役割等を紹介するために、多言語による提供を行った。

2 具体的な取り組み

(1) 当法人職員による調査研究

北海タイムス、小樽新聞、北海道新聞、公文書などから、豊平館にまつわる報道等による情報収集を行い、データベース化し、広く市民、また来館者に紹介するよう準備を進めた。その他、豊平館を設計した開拓使工業局庁舎(開拓の村に移築復元・国指定重要文化財)との関連、開拓使等についても調査研究を行い、札幌市・北海道との連携を図りながら、重要文化財である豊平館の歴史的な背景を探った。

(2) 市民等からの情報収集

豊平館のホームページや情報誌等で、結婚式で利用した方、遠足や観光などで利用した方、高齢の方など幅広い方々から「豊平館が写った写真」「思い出・エピソード」などの情報を提供してもらった。

情報収集項目	実施日
フヨウの間 幸せの記録 写真	4/1～
豊平館に関する写真収集	
絵画・コンサート	
豊平館結婚式挙行の際の記念品にまつわる情報	8/15～

(3) 情報提供の方法

豊平館の歴史、重要文化財等については、次の媒体等により広く提供を行った。

- ア. ホームページ
(豊平館の歴史、開拓使の歴史等の紹介)
- イ. 豊平館での解説シート配布
(豊平館の歴史、意匠等)
- ウ. 情報誌「ウルトラマリブル―豊平館だより」の発行
- エ. 講座・講演会、ワークショップなどを通じた情報提供

3 情報収集等に当たったの個人情報保護

個人情報の管理は、施設管理運営における事務事業において最も大切なことであるため、当法人で定めた個人情報保護規程のルールに則り、適正な個人情報保護に努め、札幌市個人情報保護条例、その他関係法令に基づく情報取扱を遵守した。

・職員による調査研究については、豊平館を設計した開拓使工業局庁舎(開拓の村に移築復元・国指定重要文化財)と重要文化財である豊平館との関連性や歴史的な背景を探った。なお、本年度開催した講座「開拓使工業局庁舎と豊平館」にて、調査研究内容を反映させた紹介をすることができた。

・市民等からの情報収集に当たって、豊平館HPや刊行物等の媒体等により広く紹介したことにより、多くの市民から情報を収集することができた。本年度は特に豊平館結婚式挙行の際の記念品にまつわる情報について反響を得ることとなり、今後の豊平館における活動の拡大・充実につなげることができた。

・豊平館のイベント紹介、市民からの情報収集、活動情報を情報誌「ウルトラマリブル―豊平館」に掲載し、市内区役所・区民センター・地区センター等の公共施設、博物館等に配布したことにより、情報収集と併せて豊平館の魅力を発信することができた。

・講座参加者、貸室利用者等、事務事業毎に個人情報業務フローに沿って徹底管理を行ったため、情報漏えい等の事故はなかった。

▽ 歴史・文化に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

1 豊平館を利用する市民団体、また自主的に活動を行うボランティア団体と共に、豊平館を利用される市民・観光客の満足度を高める環境整備に努めた。なお、今年度は豊平館ボランティア活動については新型コロナウイルスの感染防止のため、休止したため、以下の取組を行った。

2 具体的な取組み

- (1) 豊平館ボランティアへ「ウルトラマリンブルー豊平館だより 発行準備号」を送付し、情報共有を図った。(Vol.1~6)
- (2) 来年度のボランティア活動に向けての取組(スポット解説等)についての説明会・講習会を開催した。(3月18日~23日 計6回)
- (3) ボランティア研修の一環として、豊平館開催講座のDVDの貸出を行った。

・本年度は、コロナ感染防止により、豊平館ボランティア活動は休止としたが、観覧者から解説希望があった場合、可能な限り職員が対応するとともに、館内順路図の作成・配布や帳場内での映像放映などを通して、ボランティアによる活動をフォローすることができた。

・ボランティア登録者に対しては、講座参加や研修としての講座記録DVD貸出、情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館だより」発行準備号の配付を行い、豊平館とのつながりを維持したことにより、来年度登録者を確保することができた。

▽ 豊平館の設置目的等を達成するために必要な事業

1 市民が文化財に親しみ、文化財の知識と理解を深めることができる場を提供し、文化財愛護精神を育み、市民文化の向上に資するために必要な事業を実施した。

2 具体的な取組み

(1) 市民文化の向上

市民文化の向上を図るため、豊平館が設置された時代に関わりの深い音楽や文化について、民間企業等との連携により開催した。

ア. 音楽会(コンサート)事業

事業名等	実施日	参加者
新山乃輔 Daisuke Niiyama-LIVE STREAM in 豊平館	8/9	(協力事業)
HE'S Project 「ばいおれっと」オンラインコンサート	12/16	(オンライン配信1/1)
豊平館サロンコンサート&第2回ゆったりまったり	2/26	51名

・貸室利用をする個人・団体とのコミュニケーションを通して、豊平館の目指す姿を示すことで、今後の事業展開(継続性)につなげることができた。

・冬季間の夜間貸室における連携事業の際には、暖房(高温)設定調整やファンヒーター貸出しにより、利用しやすい環境を提供することができた。

イ. 文化事業

事業名等	実施日	参加者
カルチャーナイト	7/17～ 19	(オンライン 開催)

※予定していた「札幌まつり、中島公園雪あかり」への事業参画は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。

(2) 文化財に親しみ知識と理解を深める

市民に文化財に親しみを持ってもらうため、地下厨房施設を使用した料理教室、食事イベントの開催や市民ニーズを把握し、新たな事業を臨機応変に実施するとともに、市民・団体との連携事業も随時受入、協働により実施した。

ア. 食文化発信事業 兼 厨房活用事業
(自主事業＝飲食物販事業)

今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、地下厨房を活用した事業・ホテル等との連携については未実施となったが、来年度に向けて、厨房機器のメンテナンス、営業許可の申請や利用規約の作成、備品等の配備を行った。

イ. 文化財魅力発信事業

事業名等	実施日	備考
市電沿線ぐるっとウォーク	9/26	参加者35名 内入館者29名
れきぶんボランティア ガイド講習会2020	12/5	動画撮影対応
札幌の歴史文化を暮らしの グッズに『Bunkazai Design Contest 2020』	12/24	FB公開

ウ. 市民文化の向上と文化発信事業

(ア). ガイダンス(通年対応)

利用者	実施日	備考
民間企業	7/15	概要説明
中学校	7/16	出前授業
一般利用者	8/4	概要説明
大学	9/10	インターンシップ
大学	9/20	卒論対応
大学	9/25	課題研究対応
大学	12/15	課題研究対応
一般利用者	12/16	概要説明

・本年度は地下厨房を活用した事業展開には至らなかったが、ホテル関係者を招き、地下厨房利用の課題点等を検証する機会を設けたことにより、今後の利用方法等の方向性を確認することができた。

・ガイダンス対応のほか、学生等の研究等に専門性を持つ、社会教育主事・学芸員が協力することで、新たな豊平館活動の価値を見出すことができた。

(イ). ワークショップの開催

事業名等	実施日	配布数
豊平館ポップアップカード塗り絵の配布	6/1～	1,943枚・人
「豊平館天井中心飾りぬりえてちょう」の配布	8/8～23	595冊・人

※新型コロナウイルス感染拡大防止の為、8/1開催予定のワークショップ「親子で豊平館探検・豊平館の図鑑をつくろう」、8/12開催予定の親子歴史講座「親子で豊平館探検・札幌中心部の五稜星をさがせ」を中止し、上記事業を代替実施した。

(ウ). 八窓庵との周遊・利用促進事業

事業名等	実施日	備考
中島公園・八窓庵紹介コーナーの設置	6/30～	—
中島公園・日本庭園散歩マップの配布	6/30～	1,656枚

(エ). 札幌市内文化財施設等周遊事業

事業名等	実施日	備考
札幌市内文化施設リーフレット等の設置	4/1～	※設置場所 札幌市時計台、札幌市資料館、開拓の村、北海道大学総合博物館・植物園ほか
札幌市内文化財マップ「札幌市にある文化財を見にいこう」の配布	6/30～	1,569枚

(オ). 企業・市民等との連携事業による豊平館魅力発信事業

事業名等	実施日	連携先
札幌市内北海道遺産おさんぽスタンプラリー	7/7	北海道遺産文化協議会 (zoom 参加)
ホームページde「まちなかフォトウォークin 中島公園」	7/7	中央区地域振興課 (WE 参加)
カルチャーナイト	7/17～19	カルチャーナイト実行委員会 (オンライン開催)
季節展示「七夕」	8/1～7	—
七夕 短冊に願いを書いて飾ろう	8/1～7	—
「豊平館万年筆」の販売協力	9/11	大丸藤井セントラル
道民カレッジへの登録	11.12月	道民カレッジ
「伝えたい北海道の宝 Instagram キャンペーン」	7/17～9/30	北海道遺産文化協議会

・代替事業「豊平館図鑑をつくろうワークシート」同様にマスメディアによる情報発信、まんまる新聞への掲載等により、多くの市民に周知したことにより、ワークシートの入手方法の電話による問い合わせや来館による入手等、大きな反響があり、所期の成果を得ることができた。

・中島公園管理事務所の協力(情報、写真提供)もあり、公園全体の利用促進につなげることができた。

・豊平館を拠点とした市内文化財周遊事業に向けて、市有施設リーフレットの常備・刊行物配布を行ったことにより、今後の施設間相互利用のベース構築につなげることができた。

・民間企業、団体等との提案する事業を積極的に受入れたことから、新たな豊平館の魅力を発信することができた。
・豊平館の季節感を見出す事業として、試行的に実施した季節展示「七夕」は、観覧者から好評を得るほか、同期間中に実施した「七夕 短冊に願いを書いて飾ろう」では、多くの方(特に親子)が参加する光景が見受けられたことから、今後における豊平館の新たな事業スタイルを創出することができた。

	<p>※予定していた「札幌コンサートホール「Kitara あ・ら・かると」、札幌まつり」への事業参画は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</p> <p>▽ 貸室に関する相談業務</p> <p>貸室の利用に当たっては、豊平館HPで「貸室のご利用案内」を掲載するほか、来館による問い合わせ等には、利用希望とする室での具体的な利用方法(什器等の配置、動線)を提案し、利用者の利便性に配慮した相談・対応に努めた。</p>	<p>・貸室相談に当たっては、什器等配置図(椅子、テーブル等レイアウト)を利用者に確認しながら作成し、当法人職員で配置する形態で行ったことにより、これまでの貸室時間内で配置準備していた時間が無くなったことで、利用者から有効に貸室利用ができると好評(感謝の声)を得ることができた。</p>									
<p>(5) 施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <p>1 施設の利用等に関する業務</p> <p>札幌市豊平館の利用者ニーズを具体化した利便性及びサービス向上はもちろんのこと、ホスピタリティあふれる運営を第一に、利用者満足度の向上・施設価値の最大化に向けて、以下の取組を行った。</p> <p>(1) 施設の使用申込の受付、施設の案内・説明、使用の承認等、利用料金の收受に当たっては、適切かつ丁寧な対応を行った。</p> <p>(2) 施設の使用に当たっては、不当な差別的取り扱いをしないよう、公平性・平等性を確保した。</p> <p>(3) 多くの市民の方々に利用いただくため、障がい者や高齢者等の利便性に配慮した。</p> <p>(4) 施設の受付案内窓口には必要人員を配置し、「利用者が望むことに“気づき”その立場を理解する」ことを大切にされた。</p> <p>2 観覧に関する業務</p> <p>観覧業務に当たっては、利用者に対する配慮・サービス・対応を第一に考え、以下の取組を行った。</p> <p>(1) 来館前から、豊平館のアクセス・開館日時等を広く案内するため、利用促進策、広報業務等により周知を行った。</p> <p>(2) 「分かりやすく」「親切に」「公平に」を心掛け、職員一人ひとりが、豊平館の「顔」として、常にお客様の視点に立って自律した考動を行った。</p> <p>(3) 観覧者に対し、歴史・建築また豊平館の物語など、様々な解説資料等の配布等を通して、豊平館の魅力を紹介した。</p>	<p>・「分かりやすく」「親切に」「公平に」に“おもてなし”するスタンスで利用者と接したことにより、再来館者から「これまでと雰囲気が変わった・明るくなった」との声をいただくことができた。</p> <p>・コロナ感染拡大防止策として、観覧者状況に応じて、検温対応職員・観覧出入口の誘導職員を配置したことで、スムーズな観覧環境を提供することができた。</p> <p>・本年度は、札幌市による「さあ！まわろう SAPPORO ～見どころ施設無料化月間～」により無料開館(8月)を実施したことにより、これまで豊平館を利用していなかった地域住民の方々が多く訪れ、これを機に職員の声掛けによる貸室利用案内を(町内会、マンション管理組合等)周知することができた。</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">観覧者数、貸室利用率ともに目標値には至らなかったが、新型コロナウイルスの影響により、指定管理者が相当の努力をしても達成困難であったと認められる。施設の利用促進に向けた取り組みは積極的に実施され、さっぽろセレクトとのタイアップなど他機関と連携した取り組みが増え、営業努力が感じられた。また、キャッシュレス決済の導入により、感染対策や利用者の利便性向上につながるとともに、今後のインバウンド対応への準備を進めることができた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	観覧者数、貸室利用率ともに目標値には至らなかったが、新型コロナウイルスの影響により、指定管理者が相当の努力をしても達成困難であったと認められる。施設の利用促進に向けた取り組みは積極的に実施され、さっぽろセレクトとのタイアップなど他機関と連携した取り組みが増え、営業努力が感じられた。また、キャッシュレス決済の導入により、感染対策や利用者の利便性向上につながるとともに、今後のインバウンド対応への準備を進めることができた。			
A	B	C	D								
観覧者数、貸室利用率ともに目標値には至らなかったが、新型コロナウイルスの影響により、指定管理者が相当の努力をしても達成困難であったと認められる。施設の利用促進に向けた取り組みは積極的に実施され、さっぽろセレクトとのタイアップなど他機関と連携した取り組みが増え、営業努力が感じられた。また、キャッシュレス決済の導入により、感染対策や利用者の利便性向上につながるとともに、今後のインバウンド対応への準備を進めることができた。											

- (4) 質疑応答、苦情など、豊平館の管理運営に携わる全てのスタッフが迅速に把握し、また来館者アンケートで得られた結果をもとに、速やかに対応した。
- (5) スムーズに観覧できるよう、必要に応じてバリアフリー等の施設情報の案内を行った。

区 分		R元実績	R2実績
個 人		16,082人	6,455人
団 体		866人	224人
年間 パスポート	新規	102人	136人
	再来館	325人	129人
無料・免除		3,682人	12,604人
サポーターズクラブ		5人	0人
合 計		21,062人	19,548人

※R元年度の数値は、前指定管理者の実績

3 貸室に関する業務

貸室業務に当たっては、利用者に対する配慮・サービス・対応は勿論のこと、什器等の移動の際における敷居・柱・壁等に養生設置等により、文化財の保全保護に努めながら、以下の取組を行った。

- (1) 使用希望者並びに利用者には、使用目的を把握し、それに合った貸室の利用方法や留意点などを丁寧に説明し受付を行った。
- (2) 身体の不自由な方、什器等事情により運搬できない方等には、運搬の手伝いなど親切丁寧に対応を行った。
- (3) 使用中における貸室利用者並びに観覧者に対し、互いに気持ちよく豊平館を利用させていただくため、巡回並びに声掛けなどのサポートを行った。
- (4) 貸室使用後は、今後も継続して使用していただくため、ニーズや満足度を把握するアンケート調査を行い、改善・充実策につなげた。
- (5) 使用希望者に迷惑を掛けないよう、貸室における準備、備品管理、メンテナンスを行った。

・観覧者については、コロナ感染拡大による臨時休館措置、外出自粛等の影響を受け、計画を大幅に下回ることを想定していたが、開館後における広報・宣伝活動、8月に実施した無料開館により、計画の約78%で止めることができた。なお、来年度は、利用者満足度調査結果における満足度割合が85%と高いため、今後の感染状況の減少によっては、再来館者や来札観光客の戻りにより、計画達成に向けて期待ができる。

区 分		R元実績	R2計画	R2実績
ユリ	利用回数	—	—	24回
	利用時間	—	—	73h
	稼働率	—	21.4%	4.1%
フヨウ	利用回数	—	—	30回
	利用時間	—	—	90h
	稼働率	—	21.4%	5.3%
ススキと オミナエシ	利用回数	—	—	34回
	利用時間	—	—	142h
	稼働率	—	21.4%	8.2%
ツバキ	利用回数	—	—	15回
	利用時間	—	—	58h
	稼働率	—	21.4%	3.4%
広間	利用回数	—	—	62回
	利用時間	—	—	248h
	稼働率	—	21.4%	15.0%
合計	利用回数	—	—	165回
	利用時間	—	—	611h
	稼働率	12.0%	21.4%	7.2%

※R元年度の数値は、前指定管理者の実績

▽ 不承認 0件、取消し3件、減免9件、還付2件
なお、新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴う全額還付は19件。

▽ 利用促進の取組

利用促進に当たっては、現状の課題を認識することを最優先とし、解決策を検討、実行、評価するフレームワーク思考を働かせ、目標値達成に向けて様々な利用促進方策を講じた。

(1) 市民には、豊平館を知ってもらい、来てもらうことを重要な戦略と位置づけ、気軽に利用してもらうような広報・宣伝誘致策を講じた。

ア. リーフレットの発行配布

イ. 情報誌の発行配布

ウ. 貸室案内リーフレットの発行配布

エ. 年間パスポートの導入

オ. 市内情報誌等への広告掲載、クーポン掲載

カ. 優待割引設定

キ. マスメディアによる報道告知等

(2) 来札する観光客、大通や中島公園付近に宿泊する観光客に対し、チェックイン・アウト後の歴史観光や街歩き観光の一つとして、中島公園への誘導策と豊平館への来館を促すため、上記の取組に加え、ホテル・観光案内所、レンタカー会社等に広報・宣伝誘致策を講じた。

・貸室利用については、観覧利用者同様にコロナ感染拡大の影響により、計画(稼働率)に対して、約34%の結果となったが、貸室利用者満足度調査結果における満足度割合が99%と高いため、今後の感染状況の減少によっては、再利用者を含め、計画達成に向けて期待ができる。

・市内主要観光施設(7施設)の観光共通切符「さっぽろセレクト」に豊平館を組み入れたことにより、札幌市の観光・集客交流資源としての存在を知らしめることができた。

・観光客対象の割引(JR東日本大人の休日倶楽部、HISクーポン、JAL×るるぶパピリカ、見味YOR I)、市民観光客対象の割引(北海道じゃらん、札幌いんふおなど)を導入したことにより、広報宣伝効果を含め、誘客性を高めることにつながることができた。

	<p>(3) インバウンド、修学旅行生については、今年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用が見込まれなかったため、来年度に向けてのマーケティング活動を行った。</p> <p>(4) 他機関連携・周遊策による利用促進方策として、以下の取組を行った。</p> <p>ア. さっぽろセレクトとのタイアップ割引</p> <p>イ. 開拓の村・北海道博物館等 年間パスポートユーザーの割引</p> <p>ウ. 八窓庵、中島公園内の各施設連携した事業</p> <p>エ. 民間企業等と連携した利用サービス、貸室・利用促進事業</p> <p>オ. エコツーリズム、アドベンチャーツーリズム促進事業</p> <p>カ. キャッシュレス決済導入</p> <p>キ. G o T o キャンペーン、札幌お店応援商品券</p>	<p>・新たな利用者と観光客を誘致するため、旅行会社のパンフレットへの掲載やMICEで使用できる施設として団体専用パンフレットに紹介を行ったことで、コロナ終息後の誘致につながった。</p> <p>・札幌パークホテルとのタイアップ事業「晴れ着プラン」商品の設定を取り入れたことにより、今後同ホテルとのタイアップ商品の開発につなげることができた。また、この取組みにより、他ホテルからの問い合わせ(相談等)もあり、今後の利用拡大につなげることができた。</p> <p>・キャッシュレス決済を導入することで、利用者の利便性向上やコロナ終息後におけるインバウンドの誘客を推し進めることができた。</p>																							
<p>(6) 付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>豊平館の魅力をもっと高めるため、リーフレット、情報誌の作成・配布、ホームページの開設・更新や札幌市との連携により、市民の理解が得られる広報活動を行い、地域や経済の活性化に結びつけた。なお、今年度は新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、その都度、利用者ニーズや社会動向に合わせた柔軟な策を講じた。</p> <p>(1) リーフレット・割引券の配布</p> <p>ア. 利用案内リーフレット</p> <table border="1" data-bbox="395 1321 949 1966"> <thead> <tr> <th>配布月</th> <th>主な配布先</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4月</td> <td>・札幌市、江別市、北広島市、千歳市 市内各ホテル約250ヶ所 ・札幌市、千歳市 市内の主要レンタカー 約30事業所 ・札幌市内の観光施設</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>・市内中学校</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>・札幌市時計台</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>・旧永山武四郎邸 ・JR イン札幌北2条</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>・札幌市時計台</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>・旧永山武四郎邸 ・北海道さっぽろ観光案内所</td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td>・札幌市資料館</td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td>・サッポロビール博物館 ・札幌市時計台</td> </tr> </tbody> </table>	配布月	主な配布先	4月	・札幌市、江別市、北広島市、千歳市 市内各ホテル約250ヶ所 ・札幌市、千歳市 市内の主要レンタカー 約30事業所 ・札幌市内の観光施設	7月	・市内中学校	8月	・札幌市時計台	9月	・旧永山武四郎邸 ・JR イン札幌北2条	10月	・札幌市時計台	11月	・旧永山武四郎邸 ・北海道さっぽろ観光案内所	1月	・札幌市資料館	3月	・サッポロビール博物館 ・札幌市時計台	<p>・豊平館にふさわしい利用案内・貸室案内リーフレットを新規作成・配布したことにより、新たな豊平館の管理運営スタイル(新指定管理者)を多くの市民、団体、観光施設等に周知することができた。また、市内観光案内所からの送付依頼があった際には、直接持参したことにより、依頼先との関係性を高めることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1193 981 1374 1014"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>リーフレットやホームページに加え、SNSでの発信を開始し、豊平館の情報を広く発信することができた。指定管理者の交代に係る引継ぎは、適切に行われていた。</p>	A	B	C	D
配布月	主な配布先																								
4月	・札幌市、江別市、北広島市、千歳市 市内各ホテル約250ヶ所 ・札幌市、千歳市 市内の主要レンタカー 約30事業所 ・札幌市内の観光施設																								
7月	・市内中学校																								
8月	・札幌市時計台																								
9月	・旧永山武四郎邸 ・JR イン札幌北2条																								
10月	・札幌市時計台																								
11月	・旧永山武四郎邸 ・北海道さっぽろ観光案内所																								
1月	・札幌市資料館																								
3月	・サッポロビール博物館 ・札幌市時計台																								
A	B	C	D																						

イ. 貸室案内リーフレット

配布月	主な配布先
4・6月	・札幌市内ブライダル会社、写真館等 57ヶ所 ・札幌市内および近郊中学校・高等学校 吹奏楽部等73校 ・札幌内文化活動市民団体、サークル 212団体
9月	・旧永山武四郎邸 ・北海道・札幌観光案内所
2月	・札幌市文化財課「れきぶんフェス」

ウ. 割引券

配布月	主な配布先
4月	・札幌市、江別市、北広島市、千歳市 市内 各ホテル約250ヶ所 ・札幌市、千歳市 市内の主要レンタカー 約30事業所 ・札幌市内の観光施設
9月	・北海道・札幌観光案内所

・豊平館の利用案内リーフレットと併せて、割引券を市内観光施設・ホテル・レンタカー会社等に配布したことにより、地域住民・来札観光客の利用拡大につなげることができた。

エ. 配布状況

(単位：部)

配布先	件数	利用案内リーフレット		貸室案内リーフレット
		日本語	英語	
ホテル	185	18,530	5,550	30
レンタカー会社	40	4,000	1,200	—
公共施設	267	3,940	630	420
ブライダル業者等	57	57	—	57
文化教室・団体等	212	212	—	212
中学校・高校・大学	77	77	—	77
アウトリーチ	2	650	150	250
計	840	27,466	7,530	1,046

(単位：枚)

配布先	件数	割引券
ホテル	185	37,000
レンタカー会社	40	8,000
公共施設	267	1,900
アウトリーチ	2	400
計	494	47,300

(2) 情報誌、チラシ

ア. 情報誌

豊平館の魅力や歴史、また文化財について興味関心を持っていただくため、コラムや行事案内、四季の表情などを掲載した情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館だより」を発行し、札幌市内の区役所・区民センター・地区センター等の公共施設、博物館等に配布(配布状況：242施設 5,150部)を行った。また、年間パスポートの方にも発行の都度、ダイレクトメールにより案内し、リピーターの確保に努めた。

イ. 子ども対象事業のPR・チラシ配布

子ども対象のイベントの参加者を確保するため、児童会館や市内小学校へチラシ配布を予定していたが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大により予定していた事業は中止としたため、行わなかった。

(3) インターネット

豊平館ホームページの運用に当たっては、SNSの日々の更新に努め、旬な豊平館の情報を発信した。また、民間企業等が開設するイベント情報・観光サイトに掲載並びに情報を適宜提供し、海外客に対しても、現地での観光サイトへの掲載、ブロガーの招聘、SNS等を積極的に行った。

ア. ホームページアクセス数/39,769回

イ. SNSフォロワー数
(Facebook 73人、Twitter 264人)

(4) ウェブアクセシビリティ確保

豊平館ホームページの運用に当たっては、利用する「様々な人」「様々な環境」に配慮し、アクセシビリティ、「すべての人」にわかりやすい「ユニバーサルデザイン」の考えに基づいて管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に実施した。

▽ 引継ぎ業務

前指定管理者から次の資料の引継ぎを行った。

- (1) 札幌市豊平館における管理業務の記録一覧
- (2) 札幌市豊平館引継データ一覧
- (3) 鍵引継書

・情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館」を市内区役所・区民センター、博物館等に配布したことにより、公的機関による豊平館の情報発信を導き出すことができた。
・子ども対象事業のPRチラシは、コロナ感染拡大により事業中止となったため、作成配布を行っていないが、代替事業の実施状況(親子参加)や運営協議会委員からの意見等(効果的なPR)から、来年度に向けた方策を見出すことができた。

・豊平館利用案内・イベント情報のほか、豊平館「四季折々の姿」を紹介したことにより、豊平館のイメージアップ・話題性につなげることができた。

・HPにウェブアクセシビリティに関する基本方針と評価表を掲載することで、利用者の視点に立ったHP運用につなげることができた。

・前指定管理者との間で協定書に基づき、豊平館の管理運営業務に関する業務引継ぎを確実にを行った。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

文化財としての豊平館の魅力の向上、観覧者の増加、貸室利用率の向上を図るため、次の自主事業を行った。

1 飲食・物販事業

(1) カフェ経営・物販経営

歴史的空間にゆったりと身を置くことができるカフェ「喫茶室・ハルニレ」の営業を行い、豊平館の魅力を感じてもらった。

営業場所 皿部屋、会食所の一部

営業時間 11:00～15:00

メニュー	ドリンク	豊平館オリジナル珈琲	400円(税込)
		中島公園の紅茶	400円(税込)
		アイス珈琲(6～9月)	400円(税込)
		アイス紅茶(6～9月)	400円(税込)
		オレンジジュース	400円(税込)
	食べ物	クッキー(季節に応じて変更)	200円(税込)

物販に関しては、来年度(4/1販売開始)に向けて商品開発・準備を行った。

(2) 飲料自動販売機設置

施設利用者の利便性を図るため、飲料自動販売機の設置を行った。

設置場所 附属棟風除室

販売品目 お茶、水、炭酸水、スポーツドリンク等

設置台数 1台

2 自主企画事業

(1) 貸室事業及び有料コピーサービス

豊平館のロケーションを生かした歴史の重みを感じる空間を広く市民に利用してもらおうとともに、観覧者数や指定管理業務の貸室利用率増といった相乗効果を狙うため、貸室事業(9時～17時)を行い、広く利用案内の周知を行った。また、貸室利用者の利便性向上を図るため、有料のコピーサービスを行った。

室名	利用回数	利用時間	稼働率
ヒメユリ	51回	234 h	5.3%
ブドウ	50回	196 h	4.4%
下の広間	59回	296 h	6.5%

▽ 不承認 0件、取消し5件、減免11件、還付2件

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴う全額還付は5件。

A B C D

カフェについては、入館料とのセット券を販売することにより、利用の促進につながった。物販が開始に至らなかった点や、貸室の利用率が伸びなかった点等計画通りにいかなかった部分は、新型コロナウイルスの影響により、指定管理者が相当努力しても達成できなかったものと認められるが、物販については次年度に向けた準備を進めることができた(令和3年4月より物販事業開始)。

その他、市内企業との連携は適切に行われていた。

・観覧、ドリンクセット券を販売したことにより、一定の需要を見出すことができた。

・本年度は、コロナ感染拡大の影響(業者の休業等)もあり、物販品の商品開発に時間等を要したため、販売には至らなかったが、来年度に向けての物販品の見通しがたったことから、来年度(4/1開始)からの物販が期待できる。

・飲料自動販売機は、札幌市の自販機設置承認方針に基づき、許可を受け、設置・販売を行ったが、本年度はコロナ感染拡大の影響(観覧者・貸室利用数の減)により、当初計画の売上に達しなかった。

・日中の貸室事業を実施したことにより、観覧者及びリピーターの確保につながることができた。

・日中の貸室利用者(使用目的、利用人数等)の創出により、今後の事業展開(共催、協力)や活用を視野に入れることができた。

(2) ブライダル事業（貸室・地下厨房活用事業）

豊平館のロケーションを活かした歴史の重みを感じるフォトウェディングやクラシカルな佇まいや空間が楽しめるパーティが叶う、文化財ウェディングをブライダル業者に営業・宣伝を行い、貸室の利用率向上及びケータリング等による地下厨房施設の利活用に努めた。

3 社会貢献事業

(1) インターンシップ・博物館実習生受入

市内中学生・高校生のインターンシップや学芸員資格の取得を希望する大学生の博物館実習の受入先としての体制を整えた。

(2) 無料開放・ライトアップ

今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、無料開館は中止とした。それに伴い夜間の無料開放時に予定していたライトアップについても中止とした。

・本年度は、コロナ感染拡大の影響(ブライダルキャンセル)により、地下厨房活用したブライダル事業を実施することができなかったが、この間に厨房機器点検、ホテル関係者との使用に当たった意見交換や利用規約の作成等の準備を進めることができた。

・本年度の受入れは無かったが、一年の管理運営を通して、受入要請等のシュミレーションを立てることができた。

・本年度は実施には至らなかったが、これまで行われていなかった屋外投光器のメンテナンス、絶縁抵抗調査等を実施したことにより、経年劣化状況等を把握することができ、予防保全につなげることができた。また、ライトアップに使用するLED投光器を準備したことにより、今後の活用につなげることができた。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

1 市内企業等の活用

施設の委託業務、物品調達に際しては、札幌市の官公需における中小企業者の受注機会の確保・拡大に努めた。

2 福祉施策への配慮等

今年度は、障害者雇用率制度における法定雇用障害者数の算定基礎となる労働者数(法人全体)に達していないため、本制度に則った就労支援は行わなかったが、社会福祉法人等からの委託や物品調達等の受注依頼があった場合、可能な限り依頼先の就労支援条件等(受注の作業難易度や納入期限等)を考慮した上で、経費の多寡に関係なく、調達(印刷物)等を行った。

・委託業務、物品調達は、市内中小企業の発注を優先的に進めることができた。また、福祉施策への配慮として印刷物(名刺)は市内の社会福祉法人に発注することで、今後の受注意欲を確認することができた。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A	B	C	D																		
実施方法	<p>1 利用者満足度調査</p> <p>【調査期間】 R2.4.1～R3.3.31</p> <p>【調査方法】 留め置き調査方法(附属棟連絡通路階・2階)</p> <p>【回答率】 1.46%(回答者286名/観覧者19,548名)</p> <p>2 貸室利用者満足度調査</p> <p>【調査期間】 R2.4.1～R3.3.31</p> <p>【調査方法】 貸室利用後に依頼</p> <p>【回答率】 57.1%(回答数137件/利用件数240件)</p> <p>※自主企画による貸室利用含む、同一者が複数回利用の場合は、初回のみ。</p>	<p>・アンケート調査結果による利用者から意見等の中で、早急に対応できるものは札幌市と協議・アドバイスを受け、迅速に進めることができた。※冬期間の貸室利用者から「寒い」との意見が多かったため、札幌市と協議を行った結果、札幌市の配慮によりファンヒーターを配備していただき、利用者の利便性向上につながることができた。</p> <p>・アンケート調査結果を運営協議会に報告し、委員からの意見徴収を行うことで、今後の対応策につなげることができた。</p>																					
結果概要	<p>1 利用者満足度調査</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>目 標</th> <th>実 績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合満足度</td> <td>80%以上</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>接遇満足度</td> <td>80%以上</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 貸室利用者満足度調査</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>目 標</th> <th>実 績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合満足度</td> <td>80%以上</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>接遇満足度</td> <td>80%以上</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	目 標	実 績	総合満足度	80%以上	85%	接遇満足度	80%以上	85%	区 分	目 標	実 績	総合満足度	80%以上	99%	接遇満足度	80%以上	100%	<p>・アンケート結果は、目標値を上回ったが、サンプル数が観覧者数に対して低いため、今後の課題としている。</p>			
区 分	目 標	実 績																					
総合満足度	80%以上	85%																					
接遇満足度	80%以上	85%																					
区 分	目 標	実 績																					
総合満足度	80%以上	99%																					
接遇満足度	80%以上	100%																					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>意見・要望等件数：39件</p> <p>【主な意見・要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを書くところに椅子を増やす → 【対応】 新型コロナウイルス感染防止の為、見送り ・順路があると分かりやすかった ・エレベーターがわかりづらい ・エレベーターが欲しい、階段が狭い。 ・順路が少しわかりづらかった → 【対応】 館内の見学ルート案内ボードを本館ロビーに設置 																						

<ul style="list-style-type: none">・何もない部屋があったこと・ルートに正解はないと思うのですが、入っていいの か不明な部屋（何もない）に何か置いて欲しかった。 <p>→ 【対応】 ヒメユリに木椅子、木テーブル配置</p>
<ul style="list-style-type: none">・階段が危険(他1件)・階段が急すぎて大変。事前に手すりのある方へ案内 してほしかった。・敷居がカーペットに隠れているため、高齢者は踏く と危ないと思いました <p>→ 【対応】 受付案内でのインフォメーションの徹底</p>
<ul style="list-style-type: none">・入場券が現金、視聴覚の椅子が✖ <p>→ 【対応】 帳場の椅子(パイプ椅子→木椅子)交換 キャッシュレス決済導入(10/16~)</p>
<ul style="list-style-type: none">・柚木椅子だけ、である口調の説明なのが気になっ た… <p>→ 【対応】 解説版文言修正</p>
<ul style="list-style-type: none">・カフェで持ち込みの弁当が食べたい <p>→ ※通常は持ち込み可能であるが、新型コロナウイ ルス感染防止措置の為、利用不可としていた。</p>

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R 2 年度計画	R 2 年度決算	差 (決算-計画)
収入	59,464	51,748	▲ 7,716
指定管理業務収入	55,386	50,990	▲ 4,396
指定管理費	46,640	47,947	1,307
利用料金	8,725	3,040	▲ 5,685
その他	21	3	▲ 18
自主事業収入	4,078	758	▲ 3,320
支出	59,137	51,433	▲ 7,704
指定管理業務支出	55,059	48,215	▲ 6,844
自主事業支出	4,078	3,218	▲ 860
収入-支出	327	315	▲ 12
利益還元	0	0	0
法人税等	114	0	▲ 114
純利益	213	315	102

▽ 説明

1 収入について

指定管理業務の収入については、観覧者の集客・貸室利用率の拡大に向けて、広報・宣伝活動を積極的に進めていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止措置(臨時休館、貸室利用制限など)の影響等により、当初計画していた利用料金収入が大幅に減少した。

自主事業収入については、当初計画による指定管理者の自己財源補填を少しでも軽減させるため、カフェ経営を直営から第三者への委託(テナント)に変更し、一定の売上収入を期待していたが、観覧者減少の影響により収入源を確保できなかった。

2 支出について

指定管理業務の支出については、新型コロナウイルス感染拡大防止措置(臨時休館、貸室利用制限など)における利用料金収入減を見込み、人件費では臨時休館中における有期雇用職員(日給)の自宅待機(休業)に伴う勤務日数調整や開館後における貸室時間制限等による時間外調整、物件費では臨時休館・観覧者数減少の影響に加え、徹底した室内温度調整(冷暖房)による光熱水費の抑制、ボランティア活動が休止であったことによる交通費支出無、維持消耗品の抑制により、当初計画より大幅な減となった。

自主事業の支出については、カフェ経営を直営から第三者への委託(テナント)に変更したことにより、人件費が抑制できた。

3 収支状況について

当初計画の指定管理業務、自主事業の人件費・物件費の各項目において、予算額と決算額には差異が生じたが、総体として当初見込んでいた収支差額を確保することができた。

なお、当期利益における法人税は、昨年度の当法人(全体)決算における繰越欠損金処理としたため、当該年度の法人税は発生しない。

A B C D

新型コロナウイルスの影響により、収入は計画より大きく減少したが、経費の削減により支出が抑えられ、経営は健全なものであった。

・収入減少の中、支出経費の抑制に努めたことにより、結果として収支バランスがとれた決算を終えることができた。また、支出経費(光熱水費、燃料費)の傾向を把握することができたため、来年度の観覧者動向を見据えながら、更に経費抑制策を講じていきたい。

・決算における純利益の処分については、札幌市と協議のうえ、来年度の豊平館維持管理経費に充当することで整理したい。

＜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 ・安定経営能力は、選定時の水準を維持している。		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 1 各条例等の規定に基づき、適切に対応した。 2 令和2年度は、情報公開請求はなかった。 3 オンブズマンの資料請求、実地調査はなかった。 4 第三者委託等において、契約相手先が暴力団員でないことを確認し、契約書等に暴力団排除条項を盛り込み、適正な事務事業を行った。		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
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、当初計画のイベント等を一部中止せざるを得ない状況であったが、代替事業を実施したことにより、新たな利用者ニーズを創出することができ、一定の成果を得ることができた。 ・利用促進、企業等連携、広報宣伝活動においても、コロナ禍でありながら、マスコミ等を活用した媒体、有料広告への掲載など、コロナ感染状況や自粛規制等のタイミングを見ながら、効果的な活動を行ったため、豊平館の話題性を高めることができた。 ・前指定管理者からの引継ぎ等にあった、設備・建物等の管理における課題・問題点については、当法人の管理ノウハウにより、安定した維持管理につなげることができた。 ・収支については、経費縮減(電力契約プランの見直し、室内温度調整の徹底など)、またスケールメリットを生かした物品調達、委託経費の縮減を図ることで、収入減少の中においても、収支バランスが取れた経費支出に抑えることができた。 <p>(総体) 本年度は、コロナ禍における豊平館を取り巻く環境を肌で感じるができ、また当法人のこれまでの公の施設における管理運営実績・ノウハウを来年度に向けて、どのように活かすべきか、再確認することができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染状況を見極めながら、道内・外の観光動向を把握した上で、速効性のある旅行商品の開発、導入を行うとともに、国や道・市のコロナ禍の観光施策に参画しながら、市民はもとより観光客の誘致に努める。 ・貸室時におけるコロナ対策(利用者の状況に応じた親切的な対応)を万全に期するとともに、その対策を広く公表することで、貸室利用率の向上及び観覧者(リピーター)の確保に努める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
全体を通して、十分に要求水準を満たし、適切な管理運営がなされていた。 新型コロナウイルスの影響により、予定していた企画等の事業がやむを得ず実施できないことが多かったが、臨時休館中にも研修の実施等により人材の育成が進められたことや、施設の点検や修繕等により保全管理が実施され、利用者へのサービスや利便性、安全性の向上につながり、コロナの収束後を見据えた管理運営体制の強化がなされたことは評価できる。	