

指定管理者評価シート

事業名	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮指定管理	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	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮	所在地	中央区北2条東6丁目
開設時期	平成元年11月3日	延床面積	660.76㎡
目的	市民が文化財に親しみ、札幌の歴史へ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	観覧展示室、貸室		
2 指定管理者			
名称	NC・MMS永山邸等運営管理共同事業体 (株)ノーザンクロス、エムエムエスマンションマネジメントサービス(株) 代表企業 (株)ノーザンクロス□		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日□		
募集方法	公募□		
指定単位	施設数: 1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧業務(展示室公開)、貸室・撮影業務、その他設置目的を達成するための業務□		
3 評価単位			
	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和3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>1 札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮(以下永山邸等)の設置目的や目指す成果、運営上の課題を踏まえ、管理運営に当たっては、次の方針に沿って実施した。</p> <p>□</p> <p>(1) 文化財保護法等を遵守し、北海道指定有形文化財である旧永山邸及び旧三菱鉱業寮を良好な状態で維持保全することに努めた。</p> <p>□</p> <p>(2) 札幌市の公の施設として、市民の福祉の増進と、市民の公平な利用に努めた。</p> <p>(3) 市民が文化財に親しみ、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、市民文化の向上に資する施設運営を行った。</p> <p>(4) 札幌市文化芸術基本計画や市の文化施策との整合性を図った管理運営を実施した。□</p> <p>(5) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供に努めた。</p> <p>(6) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設運営に反映することで利用者や市民に愛される施設を目指した。</p> <p>(7) ウェブサイトをはじめ、各種SNS、自社媒体(NCホームページ、MMS:smile21)等を通じ、多方面への情報発信を行った。</p> <p>(8) すべての事業において感染症拡大防止に努め</p> <p>2 永山邸等の運営に伴う管理基準の適用等について、関係する条例・要綱に基づき対応した。□</p>	<p>・管理運営にあたっては、NCのまちづくりネットワーク、MMSの施設管理技術、コンソーシアム2社それぞれの強みを生かし、適切な事業運営と施設管理に取り組むことができた。</p> <p>・歴史的建造物の専門家とのネットワークを活かし、専門家からの助言による適切な優先順位をつけて、速やかに修繕作業を行うことができた。</p> <p>・運営協議会、アンケート調査でのご意見を反映し、総合満足度で高い評価を獲得することができた。</p> <p>・イベント企画・運営、ボランティア清掃など共同作業を通して、施設に親しむ場を提供することができた。</p> <p>・館内での手指消毒、マスク着用をよびかけ、感染症拡大予防を実施した。</p> <p>・条例、要綱を遵守し、開館、閉館、休館時間を厳守した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1236 315 1300 353">A</th> <th data-bbox="1300 315 1364 353">B</th> <th data-bbox="1364 315 1428 353">C</th> <th data-bbox="1428 315 1447 353">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>永山邸等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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の状況に留意しつつ、イベントの企画・運営を行い、来場者が文化財に親しむ機会を作ることができている。</p> <p>職員間で対応に差が出ないように、細かなことも日報に残し、職員間で情報共有することで、サービス水準の維持向上や、安定的なサービス提供に努めていた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

1 平等利用の確保に関する基本方針

公の施設として来館者が自由・平等・公平かつ気軽に利用しやすい環境づくりとスタッフ教育を心掛けた。

2 利用に関わる取り組み項目

(1) 施設利用において、公平で平等な情報発信を行い利用しやすい環境を整えた。

(2) 貸室の受付、利用者ヘルールの徹底、感染症拡大防止対応でのキャンセル受付について、公平・平等な取扱いを行った。

(3) 永山邸等業務マニュアルに基づく業務の統一的な取扱いの徹底並びにマニュアルの随時更新を行い、統括責任者によるチェックと職員間で情報共有を行った。

(4) 特定の個人、団体を優遇又は排除することなく、かつ、身障者・高齢者にも配慮した公平な運営を行った。

(5) 暴力団員や暴力団関係事業者を相手にする場合は、「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」に基づいて、適切に対処することとした。

(6) 車いす利用者が玄関からスムーズに移動できるよう、動線を確認し、段差解消のためのスロープを設置し、備品として室内移動用の車いすを準備している。

(7) 展示等に「音声コードUni-Voice」を活用し、音声案内希望者、外国語案内希望者(外国人旅行者など)にも観覧しやすい環境づくりに取り組んだ。

(8) 臨時休館中、ボランティアガイド活動休止中も、館内パンフレットやNagayama News、みどりのガイドマップを館内に配架して来館されるお客様へ情報提供を行い、来館動機向上に努めた。

(10) ホームページのウェブアクセシビリティに関する基本方針及び、取組評価表を公開し、誰もがホームページで提供される情報や機能を支障なく利用できるように配慮した。

・条例、要綱に基づいた貸室利用、減免対象を確実に実施し、平等利用を実現した。

・「業務マニュアル」「管理室Q&A」を作成し、統一した窓口対応を実施した他、統括責任者(館長)によるロールプレイング、外部講師による施設管理研修、接遇件数研修を行い、平等・公平な来館者対応をすることができた。

・限られた駐車スペースのゆずり合いを促し、段差解消クッションを活用して身体に不自由のある方、高齢の方にも観覧を楽しんでいただけるよう工夫した。

・Uni-Voice、外国語パンフレットを用意し、外国語話者にも旧永山邸に親しんでいただけるきっかけをつくることができた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

1 環境に配慮した施設の維持管理についての考え方

環境保全活動に対する意識の向上を図り、観覧者、貸室利用者の協力をいただきながら、省資源・省エネルギーの実践に努めた。

2 具体的な取り組み

(1) エネルギーの使用の合理化等に関する法律を遵守し、エネルギー使用の適切な管理に努めると共に、報告書類を札幌市に報告した。

(2) 館内の暑さ寒さ対策としてサーキュレーターの使用、冬期間スリッパ貸出、採暖室としてれきしの部屋を利用するなど、実施来館者、貸室利用者、カフェ事業者と共にエネルギーの合理化に取り組んだ。

(3) 業務に関わる社員・職員に対し、環境マネジメントに関する研修を年1回実施した。(3/20書類開催にて実施)

(4) 電気、水道、ガス等エネルギーの使用に当たっては、点灯時間の厳守や照明不要時の消灯・減灯、節水、室温設定管理の徹底を行い節約に努めた。

(5) 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 統括管理責任者について

統括管理責任者は館長とし、永山邸等の文化財に深い関心を持ち、かつ建物管理の経験豊富な人材を館長として配置した。

2 組織編成に当たっての考え方

永山邸等の管理運営が的確・確実に実施できる人材を館長として確保し、館長を中心とした組織体制をつくり施設管理ノウハウの継承を図った組織運営を行った。

3 従事者の確保、配置

(1) 施設管理、観覧受付、貸室受付及び施設の案内など、日常的な業務を行うスタッフを日中(8:00～17:00)2名、夜間(17:00～22:00)1名配置した。また、夜中(22:00～翌8:00)は警備員1名を配置し、24時間管理体制で施設管理を行った。

(2) 就業規則を作成しているほか、業務に支障をきたさないよう休館日に全員研修を実施した。マニュアル等を常備し効率よく運営ができる体制を整えた。

(3) 来館者の鑑賞サポートとして、札幌商工会議所ボランティアガイドスタッフに協力いただき、土日及び祝日に館内案内(午前・午後各1名)を実施した。(今年度は感染症拡大防止対応として、8月～11月まで土日午後1名体制で実施した)

・来館者に向けて歴史的建造物の特性でもある暑さ、寒さについて理解と協力を求め、冬期は希望者へスリッパの貸出とカイロの配布を行い、暖房に頼り切らない採暖の工夫に取り組んだ。

・暖房エネルギー消費抑制に向けて、貸室利用時間外の消灯、暖房電源OFFを奨励し、継続して省エネを実践した。

・管理運営については、仕様や運営マニュアルに基づくスタッフ業務手引きを全員で理解し、平等で円滑な運営ができるよう努めた。

・多様なニーズをもつ観覧者、利用者への対応がスムーズにできるよう、業務日誌の回覧、連絡事項の引継ぎ、職員間のグループメッセージツールを活用して、迅速な情報共有を徹底し、サービス向上につなげることができた。

・施設管理研修、接遇研修に外部講師を招き、知識の更新、現在までのふりかえりを行うことができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

1 取り組み方針

警備、日常清掃、定期清掃、随時点検、植栽管理それぞれの管理水準が維持できるよう、管理室スタッフを中心に点検・作業を行い、担当スタッフ間で情報共有を図りながら、業務の改善、管理成果の向上を図った。

2 具体的な取り組み

日々の事業日誌を効果的に運用するとともに、作業実施前の現況確認立会や館内打合せを随時開催することで、日常業務の情報共有化を図り、改善活動を積極的に実施した。

また、歴史的建造物特有の留意が必要な場合には、専門家、職人ネットワークに随時相談し、適切な作業ができるよう努めた。

▽ 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)

1 指定管理業務の重要性や安全第一の考えを基本に指揮命令系統を明らかにするなど責任者を明確にして、適正な管理に努めた。

2 第三者に対する委託にあたっては、札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定することを基本とし、作業後は報告書の提出を義務付けて作業内容を相互確認することで適切な管理監督を行った。

3 次の業務については第三者委託を行い、札幌市内の企業を活用した。

- (1) 清掃業務(日常清掃、計画清掃)
- (2) 警備業務(夜間警備、休館日中警備)
- (3) 空調設備点検業務(年1回)
- (4) 消防用設備点検(総合点検年1回、機器点検年2回)
- (5) 施設修理で50万円未満のもの(破損ガラス交換、窓紐交換、錠前修理、建具修繕、床塗裝修繕等)
- (6) 設備修理で50万円未満のもの(消防用設備、暖房用設備、上下水設備、照明設備、展示機器、館内外誘導表示修理等)
- (7) 外構緑地管理(低木雪囲設置・撤去・剪定、芝剪定・養生、敷石・門・塀修理、害虫駆除等)
- (8) 広報、啓発、調査、研究、催事等により一時的に発生する軽微な事務に関する業務

・日報、申し送り帳を活用し、スタッフ間で統一の対応、情報共有を確実に行うことで、管理水準の維持向上につなげることができた。

・施設の維持管理、修繕方針検討の際は、MMSのネットワークのほか、必要に合わせて歴史的建造物の専門家に相談し、適切に作業を進めることができた。

清掃、植生管理、修繕等に関わる業者は、文化財の特性に配慮し、実績を確認できる業者を選定した。作業にはスタッフが立ち合い、作業の監督と来館者の安全確保の元、確実に作業を終えることができた。

業務計画をMMSが作成、管理し、計画通り実施することができた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	8/18 旧永山邸貸室和室B(オンライン開催) 今年度委員紹介、委員長選出、前年度の活動報告、今年度事業計画共有、運営状況報告、意見交換
第2回	12/23 旧永山邸貸室和室B 運営状況・活動実施報告、次年度に向けた計画アイデア共有・意見交換
第3回	3/15 旧永山邸貸室和室A(オンライン併用) 運営状況・活動実施報告、次年度事業計画案共有、意見交換、今年度委員会のふりかえり
<協議会メンバー> <協議会メンバー> 池ノ上 真一 氏(北海商科大学商学部観光産業学科教授) 若林 雅教 氏(東北連合町内会 会長) 柴田 寿治 氏((一社)さっぽろ下町づくり社 理事) 有馬 慈子 氏(サッポロ不動産開発(株)エリアリレーション部長) 森 譲 氏(札幌市市民文化局文化財課 課長) 後藤 慎吾 氏(エムエムエスマンションマネジメントサービス マネージメント本部業務三部 部長)	

・令和3年度は年3回の運営協議会を開催した。運営状況を共有したほか、各委員が所属する地域活動の話題も共有できた。旧永山邸の取組にも発展的なアイデアやご意見をいただき、令和4年度の長期的アンケート企画の実現に繋げることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

1 管理体制

資金管理・現金取扱に関するチェックの仕組みを導入し、館長の監督のもと、現金出納簿の確認を徹底、本社によるダブルチェックを実施するなど確実な会計業務を行えるよう体制を整備している。

2 資金管理

(1)経理業務については、共同事業体の「経理規定」を制定して実施し、共同事業体構成企業各社の経理と切り離し、資金管理を明確にした。

(2)指定管理業務にかかる収支については、共同事業体企業の2重チェック、相互監査により、正確性を高め管理を実施した。

(3)経理業務の運用については、社内システムを活用し、文書決裁・勤怠管理・旅費・経費処理を実施した。

3 現金等の適正な取扱い

(1)利用料金収入等現金の取扱いについては、「経理規定」を制定し、スタッフに周知徹底するとともに金銭事故の未然防止に努めた。

(2)現金の取扱いに関する事故・不祥事発生が確認された場合は、即時に札幌市に報告するとともに原因を究明し、再発防止を図ることになっている。(今年度は該当事象の発生はなし)

(3)現金については毎日定時に金庫内の確認を行い、入金等については即伝票処理と集計表の入力にて処理を行うとともに、現金は月末で締め、本社確認後、銀行へ入金処理を行った。また、金庫内には釣り銭のみとし現金の長期保管は行わなかった。

・共同事業体2社による会計状況チェックを実施し、定期的に管理の仕方を相談、相互確認できる体制整備して、確実な会計業務の実現につなげることができた。

・利用料金等の収入および物販に係る現金の取り扱いに関しては、マニュアルを共有し、管理方法など取り扱いを徹底したほか、統括責任者による現金出納簿チェック、金庫残高確認、本社スタッフによるダブルチェックを実施して、事故、不祥事なく業務を行うことができた。

▽ 要望・苦情対応

1 要望・苦情の収集方法

観覧・貸室・イベントアンケートを用意するほか、ホームページ上にアンケートフォーム「ご意見箱」を設置し、随時来館者からのコメントを投稿できる環境を整えている。

2 ご意見への対応

施設の管理に関して、利用者その他の市民からの要望・意見・苦情等は「管理室Q&A」に基づき、迅速かつ適切に対応した。万一苦情やトラブルが発生した場合は、お客様に対し、速やかにその原因・対策について説明し、理解を求めるとともに、決して内部だけで処理をせず、速やかに札幌市に報告・相談し、具体的な指示を仰ぐとした。

・令和3年度は、カラスの威嚇行為に関するご意見、休館中の電話対応に関するご意見、枯葉清掃袋の保管に関するご意見、貸室利用手続きに関するご意見をいただいた。要望・苦情発生時には、現状を確認し、札幌市から指示を仰ぎながら迅速な解決・再発防止に取り組むことができた。

▽ 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 指定管理業務の実施に当たり、仕様書で求められる記録・帳簿等を整備し、5年間保管のこととした。なお保管する帳簿等は下記のとおりである。

- (1) 事業日誌
- (2) 管理業務に関する諸規定
- (3) 文書管理簿
- (4) 各年度の事業計画書及び事業報告書
- (5) 収支予算及び収支決算に関する書類
- (6) 金銭の出納に関する帳簿
- (7) 物品の受払に関する帳簿
- (8) 物品の受払に関する帳簿

2 セルフモニタリングについて、利用者や地域住民の声について自ら収集・測定を行った。

(1) 利用者アンケート調査を実施し、アンケート結果については施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見要望等を把握した。

(2) サービスや管理の実施状況、お客様の声、職員の気づきなどを記録する事業日誌を作成し、日々の状況や内容を記録した。

3 事業等の報告については、仕様書で定められた報告書類及び札幌市から求められる報告書類に基づき、定められた期日までに速やかに提出した。

(1) 毎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・決算書
→令和4年5月30日 提出

(2) 毎月終了後に提出する報告書類
当該月次報告書
→毎月10日に提出し面談にて報告

4 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

- (1) 定例業務検査
令和3年11月24日 旧永山邸管理室にて実施
- (2) 随時業務検査
令和4年3月11日 旧永山邸管理室にて実施
- (3) 各種確認・要請事項対応 随時対応

・アンケートの集計を半年ごとに行い、集計結果をもとに管理室及びナガヤマレストスタッフが課題を確認し、具体的な改善対策を実施することができた。

・感染症の脅威にさらされ来館者数は減少していたが、来館者アンケートは102件の回答を回収することができた。
90%以上の目標に対して総合満足度
97%、接遇満足度
100%を獲得できた。

・貸室利用アンケートは187件回収し、貸室総合満足度は90%以上の目標に対して100%を獲得できた。

・管理室スタッフが月末をめどに来館者、カフェ来店者、貸室利用数等のデータを入力し、指定管理業務担当者が確認、報告書作成する手順を遵守し、効率的に遅延なく報告書を取りまとめることができた。

			A B C D
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>1 労働関係法令及び、雇用環境の維持向上関係法令を遵守するほか、半年毎に個別面談を実施して働き方や現場状況を聴取することでスタッフが安心して働ける快適な職場づくりに取り組んだ。</p> <p>2 具体的な法令遵守取り組み項目</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金889円(令和3年10月1日発効)を上回る900円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を遵守した。</p> <p>▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼ 就業規則、労働契約書等は顧問弁護士に事前確認を行った。</p> <p>▼ 統括責任者(館長)とスタッフの1on1ミーティングを実施し、セクハラ、パワハラ等のハラスメントの防止、働き方の希望を確認するなど、雇用環境の維持向上を促す働きかけを行った。</p> <p>3 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針</p> <p>(1)委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行い適正に終了していることを確認後、札幌市へ月次に合わせて報告した。</p> <p>(2)受託者に対し、契約時に委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行った。</p>	<p>・面談でスタッフが希望する働き方を聴取して従事日数を調整するとともに、建物点検、運営協議会、イベント等、業務のボリュームに合わせた人員配置とシフト調整を行い、スタッフのワークライフバランスを尊重した業務環境づくりを進めることができた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止緊急事態宣言による休館対応の際は、休業手当の制度についてスタッフに説明を行い、雇用の維持と給与の補償を行うことができた。</p> <p>・業務発注前に現場下見を行い、スケジュールや作業量、人員配置など作業計画を聴取して、法令に反する契約を防止することができた。</p>	<p>労働関係法令は遵守されており、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われた。</p> <p>面談を実施し、スタッフの労働状況や職場状況等を把握するための取り組みなどワークライフバランスを意識した雇用環境づくりに努めている。</p>

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)		A B C D
			<p>館内外の巡回点検を定期的に行うことで利用者の安全に配慮した運営を実施したほか、館内清掃や環境整備により、快適に利用しやすい環境づくりに努めていた。</p> <p>業務マニュアル及び危機管理マニュアル等に基づき施設・設備等の維持管理を行うほか、管理室スタッフを中心に、警備、清掃、ナガヤマレストなどスタッフ全員で防災訓練を行うなど文化財施設であることを意識した施設運営が行っている。</p>
	<p>1 利用者等の安全確保、市民サービスへの配慮等</p> <p>ア. 各業務に関して、利用者、歩行者、近隣住民、職員、その他業務に関連する者の安全が十分確保されるよう努めた。</p> <p>イ. 各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、掲示、HPを活用して周知を行い利用者に対し業務の実施について十分に案内し理解を得られるよう努めた。</p> <p>ウ. 維持管理業務の実施に当たっては、法令等に基づき有資格者による立会・作業を実施した。</p> <p>エ. 拾得物の取扱いを遺失物法に基づき適正に行った。</p> <p>オ. 災害、救急に係る対応については「危機管理マニュアル」に基づき適切に対応できるよう訓練を行った。</p> <p>カ. 介助が必要とされる方に対しては、適切な介助を行った。</p> <p>キ. 職員の巡回や清掃業務、警備業務等については、常に快適な空間を意識し、最良な状態の維持に努めた。</p> <p>ク. 事故発生(事故、盗難、急病人やケガ人)時には、直ちに被災者へ必要な処置を施し管轄の警察署他関係機関へ連絡・通報するなど適切な対応ができるよう体制の確保を図った。</p> <p>ケ. 災害発生(地震、火災)時は利用者の誘導等安全確保を万全に行える様、防災訓練及び研修を実施した。なお、事象が発生した場合は、札幌市に対し速やかに報告するとともに安全対策並びに被害の拡大及び再発防止を図ることとした。</p> <p>2 「危機管理マニュアル」に基づき「永山邸等緊急連絡体制図」を作成し、常に万全な施設管理を行えるよう連絡体制を確保した。</p> <p>3 永山邸等管理業務仕様書に規定された補償を満たす損害賠償保険に加入した。 対人補償:1億円(1事故限度額5億円) * 指定管理区域内対象、食中毒を除く 対物補償:1千万円 被保険者を指定管理者と札幌市とし交差責任担保特約を付ける</p>	<p>・2時間に1回の巡回時に清掃、除雪、不審物の有無を確認し、来館者の安全を確保することができた。</p> <p>・緊急時の対応等については、永山邸等業務マニュアル、危機管理マニュアル、問い合わせ対応の方法をまとめたQ&Aを作成し、利用者の安全確保、市民サービスへの対応を適時的確・着実に実施することができた。</p> <p>・臨時休館の際にはHP、SNS、玄関前掲示にて情報を発信し、観覧・施設利用の混乱を避けることができた。</p> <p>・消防訓練は書類開催で行い、スタッフ各自が消防設備の取り扱い、避難経路、誘導手順を確認をした。また、今年度は文化財防火デーに合わせて消火栓の除雪を行い、防災、来館者の安全確保への意識を高めることができた。</p>	

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

1 清掃・警備・保守点検業務

(1) 清掃業務については、技術的に信頼でき、実績のある企業への委託とし、施設の快適な環境を保つため、仕様書に基づき、効率的に実施した。

(2) 警備業務については、施設の秩序を維持し、施設財産の保全と安全の確保のため、法令を遵守し、あらゆる事故の発生警戒・防止に努めた。

(3) 文化財としての価値を維持し、安全な施設運営を行うため、計画的に施設及び設備の保守点検を実施した。

(4) 備品の管理に当たっては、今年度新しく購入した備品も含め、備品一覧を基に随時その有無・破損状況を確認するとともに、市民の利用前にも再度機能・汚れ等を点検し、利用ニーズに応えられるよう管理した。

2 駐車場・緑地管理

(1) 車椅子利用者等駐車場への対応は、管理室へ身体の不自由を理由に申し出があった方に限り駐車利用を可とした。また、貸室利用者の搬入出時の駐車スペースも設け、施設利用者が安全、円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行った。

(2) 外構緑地管理については、敷地内の外構、緑地の美観の保持、安全、防犯及び近隣住民への迷惑防止を図るため、点検、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲い、除雪等適切な維持管理をすることとした。

(3) 庭園は芝生、樹木剪定、ゴミ拾い、枯葉集めを適宜行い美観の維持に努めた。積雪時にはエンジン駆動の小型除雪機を導入し、観覧者や歩行者への通行を確保した。

▽ 防災

1 防災業務についての基本的考え方

日常の安全管理は、安全管理体制・緊急時対応体制を整え、定期的な点検や防災訓練活動を実施した。緊急時の危機管理は、ケース別の対処法を「危機管理マニュアル」としてマニュアル化し運用することで施設利用者の安全を確保した。

・来館者・貸室利用者が快適に観覧、利用できるように館内清掃と環境整備に努め、利用者アンケートでは清掃状態について高評価を得ることができた。

・職員・警備による館内巡回により、危険個所の把握はもとより不審物の確認等に努め利用者及び館の運営の安全面を確保し事故を防いで安全に管理運営を行うことができた

・駐車スペースを快適に利用できるよう、清掃、除雪を実施し、スタッフが案内・誘導を行うことで円滑な利用を行うことができた。

・剪定、除草、冬囲い、除雪、清掃を行い、施設内外の美観保持と防犯を実現できた。

2 防災業務の実施方針

(1)災害等が発生した場合の役割、連絡系統を明確にした。

(2)災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練を実施するとともに、危機管理マニュアルを活用し日々の安全管理の徹底を図った。

(3)永山邸等における事故による傷病等の想定項目をマニュアルに記載し、発生時に迅速な対応ができるようにした。

(4)事故による傷病等を未然に防ぐための方策等を研修に取り込み学ぶことで発生時に慌てず対応できる知識や体制を整えた。

(5)万一事故等が発生した場合の対応方法(医療機関その他関係機関との連携を含む)をマニュアル化するとともに、発生時に迅速な対応が取れるよう研修を行った。

(6)休館日の災害等への対応体制については緊急連絡体制図の作成とマニュアルの作成、それに基づく研修を実施した。

(7)「永山邸等消防計画」に基づき年2回、防災訓練を実施し、管理室・ナガヤマレストスタッフ共に防災意識の維持に努めた。

3 日常の安全活動

施設・敷地内の秩序及び規律の維持のため、施設利用者の安全と身体の保護、不審者・不審物の早期発見、施設破壊等の警戒・防止、火災、盗難、不正、不法行為、その他災害の防止など施設全体の安全体制を整え行動した。

4 緊急時・災害時の危機管理

事故、盗難、急病人やケガ人等が発生した場合、「危機管理マニュアル」に基づき、直ちに被災者へ必要な処置を実施すると共に、警察署・消防署等「緊急連絡系統図」に記載している関係機関へ連絡・通報するなど適切な処理ができるよう訓練を実施した。

5 その他

(1)災害時に備え、救急箱や災害時の職員用備蓄品を事務所内に設置した。

(2)消防法第8条に規定される防火管理者ないし防災管理者の選任、消防計画の策定及びその実施を通じて、消防法及び関係法令に規定される防火管理又は防災管理を徹底した。

・館内巡回を行い、火災、不審者等の早期発見に努め、建物の安全を守ることができた。

・緊急時の体制について、外部講師を招いた施設管理者研修を行い、緊急時に対する全職員の意識向上を高めることができた。

・来館者、貸室利用者の急なケガや体調不良に備えて管理室に救急用品を保管するとともに、保管場所、緊急時の連絡先、対応手順を研修のロールプレイ、管理室マニュアルにて意識付けすることができた。

・管理室スタッフを中心に、警備、清掃スタッフ、ナガヤマレストスタッフと一体で防火、危機管理に取り組み、事故なく施設管理を行うことができた。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 文化財に関する学習機会の提供業務		A B C D

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	A B C D																																		
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者数</td> <td>28,325</td> <td>30,000</td> <td>19,277</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">和室A</td> <td>件数(件)</td> <td>168</td> <td>534</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>18.7%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">和室B</td> <td>件数(件)</td> <td>335</td> <td>534</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37.2%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">和室C</td> <td>件数(件)</td> <td>250</td> <td>534</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>27.8%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>撮影</td> <td>171</td> <td>150</td> <td>175</td> </tr> </tbody> </table>		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	来館者数	28,325	30,000	19,277	和室A	件数(件)	168	534	稼働率(%)	18.7%	50.0%	和室B	件数(件)	335	534	稼働率(%)	37.2%	50.0%	和室C	件数(件)	250	534	稼働率(%)	27.8%	50.0%	撮影	171	150	175	<p>・臨時休館期間は貸室利用を休止しており、また、感染症者数増加により、貸室利用を控える傾向があったため、貸室全体の利用率は20.6%にとどまった。目標達成は難しい状況であったが、利用予約者への臨時休館案内、返金対応を滞りなく進め、混乱なく貸室運営を実施することができた。</p> <p>・積極的に来館を促すことは控えながら、施設の様子、庭園の様子をInstagramで配信し、安全に来館できる状況になった時に観覧する楽しみを得られるような情報配信を行うことができた。</p>	<p>来館者数、貸室利用率は要求水準を下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響による外部要因と相当程度の関連性があり、指定管理者が相当努力しても計画どおりの達成は難しかったと認められる。そのような状況の中でSNSやHPでの発信を強化し、旧永山邸等の魅力についてPRに取り組んだことは評価できる。</p>
	R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																																	
来館者数	28,325	30,000	19,277																																	
和室A	件数(件)	168	534																																	
	稼働率(%)	18.7%	50.0%																																	
和室B	件数(件)	335	534																																	
	稼働率(%)	37.2%	50.0%																																	
和室C	件数(件)	250	534																																	
	稼働率(%)	27.8%	50.0%																																	
撮影	171	150	175																																	
	<p>▽ R3年度不承認 0件、取消し 0件、還付 26件 減免 16件(運営協議会3件、永山まつり9件、 学習機会の提供講座開催2件)</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>感染症予防対策として、貸室利用人数の上限を標準定員の50%以下に制限する、撮影予約は混雑を避けるため来館時間をあらかじめ聴取するなど利用ルールを設け、施設利用の際にはマスクの着用を呼びかけた。 また、手指消毒液を玄関ホール、ナガヤマレスト入口前、2階図書室前に設置し、安心安全に利用できるよう配慮した。</p> <p>◎令和3年度目標と実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 目標:30,000人 実績:19,277人 ・貸室利用件数 目標:1,602件 実績:643件 ・貸室利用率 目標:50% 実績:20.6% <p>(1)感染症予防対策を行いながら、歴史・文化を多様な視点から捉え、ハンドアウト配布、オンラインイベントを実施し、市民に向けた館の価値・魅力を発信し、PRする機会を作った。</p> <p>(2)公式サイト、SNSを活用し、旧永山邸の歴史・文化財に関する情報のほか、館主催イベント、近隣情報を恒常的に掲載した。</p>																																			
(6)付随業務	▽ 広報業務	A B C D																																		
	<p>施設ホームページ、SNSでの情報発信 施設の概要、貸室利用のPR等の情報提供媒体としてシンプルかつデザイン性のあるリーフレットの作成・配布し、公式サイト、公式SNS、Instagramインターネットホームページの更新を行った。 Facebookフォロワー数:508人 Instagramフォロワー数:368人</p> <p>(1)リーフレット・チラシ等は文化財関連施設のほか、市民活動サポート施設、まちづくりセンター、観光ガイド拠点に設置し、幅広い層に館の周知ができるよう配布した。</p> <p>(2)ホームページでは館の外観、内観を詳しく掲載し、観覧及び貸室のイメージができるようなページ構成を実装した。</p> <p>(3)SNSでは館の今がわかる写真を随時掲載し、魅力ある風景やイベントの様子を発信した。</p>	<p>・HPには開館状況、貸室・撮影利用案内、利用時の注意点を掲載し、SNSでは旧永山邸の今を感じられる情報の配信を積極的に行い、継続して情報発信を行うことができた。</p> <p>・配布チラシ、ポスターは視認性とデザインを両立させ、たくさんの方に手にとっていただけた。</p>	<p>現在の主な発信媒体であるSNSを効果的に活用し、施設の魅力を伝えることができている。 Instagramのフォロワー数が倍増していることから着実に広報できている。 また、チラシやポスターは単なる案内に終わらず、デザインや構成に永山邸のイメージを取り入れたものができていた。</p>																																	

	<p>▽ 引継ぎ業務 今年度の引き継ぎ業務なし。</p>										
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p>	<p>(1) 飲食事業 和洋折衷喫茶ナガヤマレストカフェ概要 ◎営業開始日 2018年6月23日(リニューアルオープンと同時に開店) ◎使用場所 旧三菱鉱業寮1階(フリースペース1・2) ◎営業時間 11:00～20:00、毎月第2水曜(休館日)店休 * 感染拡大防止対応として時短営業実施 ◎臨時休館日 5/13～31店休、1/27～31店休、2/1～28店休、 3/1～10店休 ◎テーブル席、カウンター席合計21席 ◎提供メニュー ナガヤマブレンド、黒蜜ほうじ茶ラテ、北海道熟成 茶、開拓使ビール、小樽ナイヤガラスパークリングウ イン、ビーフシチュー、永山邸カレー、北海道産エゾ シカ肉のミートソース、牛ヒレカツサンド、十勝新得町 北広牧場のソフトクリーム、ナガヤマパフェ、キッズ ハンバーグプレート など ※一部テイクアウト可能なメニューあり、配達業者と の提携あり(Wolt、UberEats) ◎物販スペース レジ、作業カウンター什器下部棚にて商品陳列 ◎取扱商品 ギフト用コーヒー・北海道熟成茶ティーバック、 オリジナルクッキー、オリジナルデザイン風呂敷・ マスキングテープ、北海道遺産ガイドブック など ◎スタッフ キッチン2名、ホール2名※適宜増減あり ◎令和3年度実績 来店者数:18,424名 飲食売上:24,258,662円、物販売上:178,802円</p> <p>(2) 永山take away(旧永山邸オリジナルグッズ企 画・販売) 永山take away事業概要 ◎事業開始日 2021年9月25日 ◎使用場所 管理室窓口隣に棚を設けて商品を陳列 ◎営業時間 9:00～22:00(開館日程に基づく) ◎取り扱い商品 ポストカードセット(3枚入)、ひとことカードセット(9枚 入)、マスキングテープ(5m)、缶バッジ(建物・すずら ん) ◎令和3年度実績 売上:94,400円</p>	<p>・カフェを目的に来館し、席の待ち時間に館来を観覧しながら旧永山邸等に親しむ姿が見られ、来館者数の確保、文化財に親しむ機会づくりに貢献できた。</p> <p>・文化財で展開する事業としての雰囲気を保ちながら、季節限定メニューの開発にも力を入れ、何度もたずねてみたいと思われる施設のイメージづくりを支えることができた。</p> <p>・貸室利用者、観覧者が来館時にくつろげる空間とサービスを提供することに努め、管理室と一体となって施設の魅力と価値を上げることができた。</p> <p>・旧永山邸等の魅力と価値を持ち帰って周りの人と共有していただくことを目的に、オリジナルグッズ販売を開始した。たくさんのお客様に手にとっていただき、お土産として、個人のお買い物として、文化財の魅力を日常に発信することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1241 376 1294 409">A</th> <th data-bbox="1294 376 1347 409">B</th> <th data-bbox="1347 376 1399 409">C</th> <th data-bbox="1399 376 1444 409">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 409 1444 1153"> <p>文化財を活かした飲食・物販事業を展開し、飲食(カフェ)をきっかけに幅広い層に対して文化財に触れる機会を継続して作っているほか、新たなオリジナルグッズの物販事業を行うなど、新たな文化財の活用の仕方として評価できる。</p> <p>飲食事業については新型コロナウイルス感染症の状況から来店者数や売上は前年度から減少しているが、永山邸の大きな魅力として機能していると評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>文化財を活かした飲食・物販事業を展開し、飲食(カフェ)をきっかけに幅広い層に対して文化財に触れる機会を継続して作っているほか、新たなオリジナルグッズの物販事業を行うなど、新たな文化財の活用の仕方として評価できる。</p> <p>飲食事業については新型コロナウイルス感染症の状況から来店者数や売上は前年度から減少しているが、永山邸の大きな魅力として機能していると評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>文化財を活かした飲食・物販事業を展開し、飲食(カフェ)をきっかけに幅広い層に対して文化財に触れる機会を継続して作っているほか、新たなオリジナルグッズの物販事業を行うなど、新たな文化財の活用の仕方として評価できる。</p> <p>飲食事業については新型コロナウイルス感染症の状況から来店者数や売上は前年度から減少しているが、永山邸の大きな魅力として機能していると評価できる。</p>											

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

旧永山邸の管理運営にあたり、各種ノウハウを有する市内企業・団体等を優先的に活用した。

1. 文化財に関する学習機会の提供、講演依頼等については関連する歴史文化団体と協働で開催した。
2. イベント、館の情報発信の際には、地域の新聞販売所、周辺施設、文化財関連施設の協力を要請した。
3. 館を安全安心に観覧いただくCSの一環として、旧永山邸と旧三菱鉱業寮の段差部分にスロープの設置や、車いすの常設を行った。

・建物と周辺地域について学ぶ講座では、札幌建築鑑賞会・杉浦氏に登壇いただいたほか、みどりのガイドマップで中央区土木部に、永山まつりの出店ではさっぽろ下町づくり社に協力を得るなど、地元の活動団体と協働して施設運営を実施することができた。

・たくさんの方に施設に親しんでいただけるよう、車椅子、バリアフリー玄関、おむつ交換台、オストメイト対応洗面台の維持管理に努め、平等利用できる環境づくりを実現できた。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	来館者アンケート等の実施 (回答数 来館者102件、イベント26件、貸室187件) ・実施期間:4/1~3/31 ・返礼品としてオリジナルポストカード1枚プレゼント												
結果概要	利用者アンケートにおける満足度の目標と実績												
	<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>90%以上</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>接遇満足度</td> <td>90%以上</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>貸室満足度</td> <td>90%以上</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	目標	実績	総合満足度	90%以上	99%	接遇満足度	90%以上	99%	貸室満足度	90%以上	100%
	区分	目標	実績										
	総合満足度	90%以上	99%										
接遇満足度	90%以上	99%											
貸室満足度	90%以上	100%											
※接遇満足度の接遇評価対象は管理室スタッフ、ボランティアガイドスタッフを合せたもの													
利用者からの意見・要望とその対応	<p><感想></p> <ul style="list-style-type: none"> ・明治、昭和の時代を体感することができた。 ・建物の維持は大変だと思うが、長く保存して欲しい。 ・季節ごとに訪れたい。 ・展示資料やスタッフのガイドで勉強になった。 <p><ご意見・ご要望></p> <ul style="list-style-type: none"> ・しばらく滞在していると寒さが堪える。 ・暑さ対策を講じてほしい。 ・wi-fi環境があると良い。 ・照明の暗さが気になる。 等 												

・利用者のアンケートを基に管理・運営・接遇に対する情報収集を行い、サービスの見直し、課題抽出につなげることができた。

・暑さ寒さについては、貸室予約者に状況を説明し、スリッパの着用、利用時間帯の工夫を提案し、歴史的建造物の特徴をご理解いただきながら貸室利用を促進できた。

・観光拠点としてのPRは旧永山邸Instagramでの発信強化と、フィルムコミッションサイトでの情報配信、テレビ、書籍取材等を積極的に受入れ、マスメディアからのPRにつなげることができた。

A	B	C	D
---	---	---	---

アンケートの結果はいずれも要求水準を上回るものであったことについては、評価できる。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	32,227	33,616	1,389
指定管理業務収入	29,747	29,397	▲ 350
指定管理費	27,665	27,665	0
利用料金	2,052	984	▲ 1,068
その他	30	748	718
自主事業収入	2,480	4,219	1,739
支出	29,223	30,694	1,471
指定管理業務支出	27,248	27,001	▲ 247
自主事業支出	1,975	3,693	1,718
収入-支出	3,004	2,922	▲ 82
利益還元	200	263	63
法人税等	2,101	2,046	▲ 55
純利益	703	613	▲ 90

▽ 説明

1 収入について

R2年度同様、新型コロナウイルス感染予防対策として休館期間や定員制限を行ったため、利用機会が減少し、利用料金の項目で収益予算との差額が大きくなった。

2 支出について

感染予防に関わる除菌用備品、消毒液購入費、灯油代の高騰により、指定管理費支出が増加した。
また、記録的な積雪があり、業者による除排雪作業を実施したため、委託費が増加した。

3 収支状況について

新型コロナウイルスの影響による休館・貸室キャンセル受付対応により、収入減が大きいことと、目的外使用で得られた利益分がなく、収入は大きく減少したが、貸室キャンセル補償、雇用調整助成金を受けて一定の範囲で減収分を補填している。

・感染症拡大防止措置に伴い、長期間にわたる臨時休館による貸室利用の休止と、大雪による除排雪作業の実施、灯油代の高騰を受け、支出が大きくなる要因があったが、適切に予算を執行することができた。

A	B	C	D
純利益はマイナスだが、新型コロナウイルス感染拡大の影響によるものであり、指定管理者が相当努力しても計画どおりの収支の達成ができなかったと認められる。 また、灯油台の高騰や除排雪作業などの要因があったが、前年度マイナスだった純利益をプラスにした指定管理者の努力は評価できる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

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

適	不適
---	----

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>●コロナ禍でも親しまれる文化財を目指し、維持管理、情報発信に取り組むことができた。 公式サイト、SNSにて施設の今を配信した。 休館が続く中でも良好な維持管理に努め、清掃、庭園樹木管理、修繕作業を行った。</p> <p>●集会せずにも実施できる学びの場、文化財を楽しめる場を提供することができた。 庭園マップ、NagayamaNewsを発行し、対面以外で情報を提供することができた。また、永山邸学教室(学習機会の提供に関する事業)では、zoom、peatix等、オンラインイベントツールを活用し、接触を避けながら行事を開催することができた。</p> <p>●まちの人とともに守り育てる文化財の実現に向けて協働関係をつくることができた。 旧永山邸等、ナガヤマレストの存在と取り組みが認知され、学校の社会科見学や生涯学習の場、市民活動の場としての理解を得られるようになってきた。 指定管理者主催事業以外でも、永山記念公園の花壇づくり、プレーパークの活動拠点として、また、サッポロシティジャズの会場候補として旧永山邸が挙げられ、まちのなかでの旧永山邸等の存在感を発揮するとともに、地域の文化をともにはぐくむ協働関係をつくり始めることができた。</p>	<p>◎施設を良好な状態に保つ維持管理を継続し、選ばれる施設を目指す 建物の価値と魅力を伝え続けられるよう、引き続き日常点検を基本に維持管理に努める。その上で、観覧、貸室、撮影の利用場所に選ばれる施設になるよう接遇、PRに取り組み、貸室稼働率60%達成を目指す。</p> <p>◎新スタイルでの交流の場、学び合いの場の創出 今までの取り組みで実践してきたオンラインツールを取り入れた行事開催のノウハウを活かしながら、感染症対策を行った対面行事も行い、市民活動の交流と学び合いの場づくりの支援を継続して行う。また、話題提供者、参加者には地域協働関係者を積極的に招き、旧永山邸等周辺地域の独自性を表現できる企画を目指す。</p> <p>◎長期的アンケートの集計結果を反映した文化財運営の実践 令和3年度に運営協議会で議論され、令和4年5月から配布を行っている長期的アンケートでは、旧永山邸等を中心に札幌市の文化財の価値と魅力、旧永山邸等の運営状況、これからの期待に関する質問を設け、広く市民の意見を集める。アンケートで寄せられたご意見は、配布期間が終了次第、迅速に集計、分析を行い、今年度の運営に反映するほか、次年度以降の運営方針に活かせるよう報告書に取りまとめる。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・前年度に続き、新型コロナウイルス感染症の拡大状況を受けて、当初計画していたような運営は難しい状況であったが、コロナの状況を見て柔軟な運営ができており、全体的には本市の要求水準を満たすものとなっていた。適切な運営・管理が行われていたものと評価できる。</p> <p>・学習機会の提供など実施した各事業については、オンラインや感染症対策を徹底した上での現地開催など状況に合わせた開催ができていた。また、参加者アンケートで高い満足度を得られていることから歴史文化を知る・学ぶ機会として十分なものと評価できる。今後についても感染症に留意しつつ学習機会の場の創出に期待する。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の状況から、観覧者数及び貸室利用率の要求水準は達成できなかったが、SNSを通じて永山邸の魅力発信は継続できている。</p> <p>・自主事業である飲食事業(ナガヤマレスト)は永山邸等の大きな魅力となっており、若年層など文化財や歴史に触れてこなかった人など新たな利用層の発掘ができています。近隣施設や地域団体等と連携しつつ、今後も幅広い層に愛される文化財となるよう事業の展開を期待する。</p>	<p>・長期的アンケートについては結果を分析・報告し、今後の運営に活用していくこと。</p>