指定管理者評価シート

事業名	文化財保存費	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 （㈱ノーザンクロス、エムエムエスマンションマネージメントサービス㈱） 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4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	▽　管理運営に係る基本方針の策定 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）運営管理業務に係る基本方針を次の通り定めた。 【基本方針】 札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮（※以下旧永山邸等とする）指定管理業務企画提案書中「管理業務の計画書」に定める基本方針、「旧永山邸等の価値を守り・育て・良好に引き継ぐ」を踏まえながら、旧永山邸等の設置目的である「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」を達成できるよう、建物の保護・保存と観光施設・文化施設としての調和を図りながら管理運営を行い、住民・団体等とのネットワークを活かし地域全体で永山邸等の魅力を高めていく。 【運営管理業の実施内容】 （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。 （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。 （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。 （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。 （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。 （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。 （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。 （8）すべての事業において感染症拡大防止に努めた。 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。 ▽　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。	・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継続して取り組むことができた。 ・旧永山邸を研究フィールドとする歴史文化分野の専門家とのネットワークを活かし、予測しなかった破損発生時等には助言を受け、適切な優先順位をつけて速やかに対応することができた。 ・運営協議会、来館者/貸室利用者アンケート調査でのご意見を反映し、総合満足度で高評価を獲得することができた。また、令和4年度には指定管理期間5年の節目として、長期的アンケートを実施し、来館者の属性、ニーズ、文化財への期待等に関するご意見を収集し、次年度の取り組みにつなげられる成果にすることができた。 ・長期的アンケートにて情報発信が不足しているとのご意見を多数受け、既存SNSの運用に注力したほか、Twitterを新設し、多様な媒体で旧永山邸の情報を受け取っていただけるよう取り組んだ。 ・条例、要綱を遵守し、開館、閉館、休館時間を厳守した。 ・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。	A　**B**　C　D 施設のハード面はMMS、ソフト面はNCのようにコンソーシアムを生かした適切な施設管理が行われていた。 運営協議会では、地域住民・周辺企業・専門家が参加しており、永山邸の運営についてそれぞれの見地からの助言等をいただき、施設の運営に生かすことができた。 問題が生じた場合には、市へ速やかな報告の上、スタッフ間で情報を共有し、管理室内での意識共有が図られ、同様の問題が生じないよう対応していた。 通常の来館アンケートのほか、長期的アンケートとしてさらに踏み込んだ利用者意見を収集し、新たな取組を行うなどより良い管理運営に向けて意欲的に取り組んでいた。

	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、利用者へルールの徹底、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・高齢者にも配意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。	・「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できる体制を整えた他、接遇研修、貸室撮影利用手引きの見直しを行い平等・公平な来館者対応を実現でき、接遇満足度でも高評価を得ることができた。		
	（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。	・駐車スペースの運用は管理室で積極的に調整を行い、限られたスペースではあるがトラブルの発生を未然に解消することができた。車椅子利用者、高齢の方の来館時には段差解消クッションを活用して身体に不自由のある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活用、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。	・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）	・統括管理者による施設管理指導、緊急時対応指導を行い、随時管理室マニュアルQ＆Aに追記して共有することで、マニュアルでは読み取りにくい具体的な対応の流れをスタッフ全員が理解し、円滑な管理室運営が実現できた。 ・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。		

	▽　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。	・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。		
	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。	・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。		
	▽　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。	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、作業完了後には作業報告書に立ち合い者の記名をし、履行を確認できるような仕組みを整えた。		
	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、床塗装修繕等） （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	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	6/8 旧永山邸貸室和室B 館内見学、委員長選出、運営状況、活動実施報告、意見交換等
第2回	12/13 旧永山邸貸室和室B 運営状況報告、長期的アンケート結果共有、意見交換等
第3回	3/29 旧永山邸貸室和室B 運営状況報告、事業計画内容共有、意見交換等

・令和4年度は年3回の運営協議会を開催した。改めて館内の状況を確認する目的として、1回目は館長のガイドによる館内見学会を実施した。運営協議会では運営状況を共有したほか、各委員が所属する企業・団体の話題も共有した。旧永山邸の取組内容に注目していただき、事業や企画の発展、改善につなげることができた。

▽　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。

・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を整備して、確実な会計業務の実現につなげることができた。

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。

・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、統括責任者による定期的な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。

（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している。（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。

	▽　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4年度は、バリアフリートイレの占有、除雪機の騒音等に対する苦情が4件あった。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、以降、同様の苦情の発生はなかった。	
	▽　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。	・アンケートの集計を半年ごとに行い、集計結果をもとに対応の検討、問題解決に向けた取組を実施した。 ・来館者アンケートでは 90%以上の目標に対して総合満足度 99%、接遇満足度 100%を獲得できた。 ・貸室利用アンケートは369件回収でき、総合満足度100%、接遇満足度100%の成果を挙げ、目標の総合満足度90%以上を達成できた。	

	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4年12月13日　旧永山邸管理室にて実施 （2）随時業務検査 令和5年3月13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	・毎月10日までに管理運営報告事項を月次報告書にまとめた。毎月の月次面談では当月報告の他、次月以降の予定や修繕等に関する意見交換を行い、札幌市・指定管理者の協働体制の下、管理運営業務を実施することができた。 ・業務検査にて貸室・撮影利用の内容を確認し、わかりにくい部分、補足が必要な部分についてご指摘いただき、次年度4月の改訂版を迅速に作成・運用できた。	
（2）労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽　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） 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。 2　具体的な法令遵守取り組み項目 ▼　施設で働く職員に対し、最低賃金920円（令和4年10月2日発効）を上回る時給を支給した。 ▼　施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を遵守した。 ▼　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。 ▼　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。 ▼　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。 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 （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。 （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。	・6か月毎に面談を実施し、スタッフが希望する働き方を聴取して従事日数を調整した。また、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。 ・業務発注前に同様作業の実績、見積依頼、下見依頼を行い、スケジュールや作業量、人員配置など作業計画を聴取し、信頼のできる業者を選定して契約・完了まで滞りなく進めることができた。	A　B　C　D 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。 適宜、スタッフとの面談を実施し、意見を吸い上げ、スタッフの働きやすさや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た。

(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） １　利用者等の安全確保、市民サービスへの配慮等 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。 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。 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。 エ．拾得物の取扱いを遺失物法に基づき適正に行った。 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。 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。 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。 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。 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。 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。 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	・2時間に1回の巡回時に建物の状態、清掃・除雪状況、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。 ・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、Q＆Aに取りまとめてスタッフ間で共有し、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。 ・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。 ・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。 ・緊急時連絡体制図を作成し、担当者の交代、スタッフの退職等があった場合は速やかに更新して連絡体制を維持することができた。 ・補償内容を業務検査で確認し、仕様で求められている補償内容と約款を照会して危機管理体制を整備することができた。	A　**B**　C　D 定期的な点検により、建物の状況について速やかな把握に努めるなど利用者の安全に配慮した運営が実施できていた。 館内清掃や環境整備により、快適な環境づくりのほか、美観の維持に努めていた。

	▽　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・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、病害虫防除、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。	・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た。利用者アンケートでは今年度も清掃状態について高評価を得ることができた。 ・職員・警備による館内外巡回により、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。	

▽ 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。

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。

・館内外巡回で火災につながる吸い殻等の有無、不審者等の監視を行い、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。

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。

・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、事故なく施設の運営管理を行うことができた。

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。

(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 旧永山邸の設置目的である「文化財愛護精神の育成と市民文化の向上」の実現に向け、文化財・歴史的資産に関する学習機会を提供する事業を展開し、市民や関連団体と協働して「楽しみながら学べる」企画を実施した。 ＜具体的な業務の実施手法＞ 「旧永山邸建物と庭園を学ぶみどりのガイドツアー」 ・日時：7月23日（土）10：00～11：30 ・話題提供者：中央区土木部　梅津氏・石野氏 ・会場：和室B（雨天により座学にて実施） ・参加者7名 「旧永山邸と周辺のまちなみを学ぶ、まちあるき会」 ・日時：10月22日（土）10：00～12：30 ・話題提供者：杉浦正人氏（札幌建築鑑賞会 代表） ・散策範囲：旧永山邸と周辺 ・質疑応答/解説会場：和室B ・参加者12名 ▽　札幌市の歴史・文化に関するに関する情報収集及び提供業務 ・札幌市発行冊子「札幌市の文化財」「さっぽろ文化財さんぽ」の周知と管理室窓口にて希望者へ配布 ・管理室スタッフが原稿を作成して作るニューズレター「Nagayama News」を月に1回毎月15日をめどに発行、配架（6月・9月・10月休刊、7-8月、11-12月、2-3月合併号として発行）） ▽　歴史・文化に関する市民の自主活動及び交流の支援業務 ・緑化協会ボランティアスタッフの使用備品預かりに協力（4～11月） ・商工会議所ボランティアガイドスタッフに土日祝日の館内案内を依頼 ・永山記念公園で毎月1回開催されるプレーパークの開催日に応急場所として和室Cを提供 ▽　その他永山邸等の設置目的を達成するために必要な業務 ・永山武四郎生誕祭 ①装花展示4/24～5/5、協力：フラワーギャラリーダンクール ②ミニコンサート4/23、協力：札幌大谷大学芸術学部音楽科） ・永山まつり2022（入場自由） ・「写真でとらえる旧永山邸の魅力/作品展」（①撮影ワークショップ9/17　②作品展示12/1～2/28） ・旧永山邸音のインスタレーション（12/21　鑑賞者9名） ・新年装花展示（1/7～9、装花協力：フラワーギャラリーダンクール、入場自由） ・永山文化教室「水引づくり体験会」（1/7、参加者7名） ・旧永山邸ひなまつり会 ①ひなかざり展示（2/18～3/11、協力：おひなさまを楽しむ会・古裂の会、入場自由） ②お茶会・ひなかざり頒布会（2/25）	・学習機会の提供では、外部講師の協力を得て、建物と建物周辺の環境について学習する機会を提供でき、文化財に対する理解度もそれぞれ100%を達成することができた。 ・NagayamaNewsは合併号を交えながらもスタッフが原稿作成を継続し、手にとった人だけでなく、原稿を作成するスタッフの学びの機会にもなった。 ・商工会議所ボランティアガイドスタッフによる館内案内を行うことで、市民活動の場を継続的に提供できたとともに、来館者の高い満足度獲得にもつなげることができた。 ・今年度は集会行事が可能になり、ミニコンサートをはじめ多様な体験を通して文化財、札幌の文化歴史に親しめる行事を実施することができた。イベントアンケートでは総合満足度、文化財に対する理解度が95%以上を獲得し、参加者・来場者から高い評価を得ることができた。	A　**B**　C　D 新型コロナウイルス感染症の状況が落ち着いた令和4年度においては、様々な事業を計画し、実行に移した。 歴史文化の講座のほか、装花や写真、音楽等様々なジャンルと永山邸をつなぎ、文化財の魅力発信と合わせて、新たなファン層獲得に向けた取組ができた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 ▽ R4年度不承認 0件、 取消し 0件、 還付 35件 減免 40件(運営協議会3件、他指定管理者主催行事利用分37件) ▽ 利用促進の取組 引き続き感染症予防対策として、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、貸室、撮影利用の際は混雑・飲食を控え、マスク着用を呼びかけた。 ◎令和4年度目標と実績 ・来館者数　目標:30,000人　実績:46,156人 ・貸室利用件数　目標:1,908件　実績:1,318件 ・貸室利用率　目標:60%　実績:42.1% (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、庭園ガイドハンドアウトの配布、少人数で行うイベントを実施し、市民に向けた館の価値・魅力を発信・PRする機会を作った。 (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。既存のSNSに加え、長期的アンケートで出されたご意見から、Twitterを新たに開設した。	・貸室利用件数が回復し、人気の高い和室Bでは50.8%、和室Aも40.0%を達成し、目標に近づくことができた。 ・利用後の設備の破損、忘れ物を未然に防ぐ目的で退室時チェックシートを利用開始時に渡し、管理室スタッフが原状復帰確認と忘れ物のチェックを行い、利用者・管理者双方にとって安心できる貸室運営を実施することができた。 ・イベント周知の他、施設の今ををSNSで配信し、施設へ親しみを感じ行ってみたい、利用してみたいという動機づけに務めた。長期的アンケートでは「情報発信が足りない」との指摘を多く受け、次年度からの取組課題としてSNS、ウェブサイト運営の仕方を改善したい。	A **B** C D 来館者数についてはリニューアルオープン後に最も来館者が多かったR1年度に近い数字であった。新型コロナウイルス感染症の対策に努めつつ、利用促進につなげたことは評価できる。

		R3年度実績	R4年度目標	R4年度実績
来館者数		19,277	30,000	46,156
和室A	件数(件)	175	636	416
	稼働率(%)	16.8%	60.0%	40.0%
和室B	件数(件)	314	636	529
	稼働率(%)	30.2%	60.0%	50.8%
和室C	件数(件)	154	636	373
	稼働率(%)	14.8%	60.0%	35.8%
撮影		175	165	301

(6)付随業務	▽ 広報業務 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：529人 Instagramフォロワー数：501人 Twitterフォロワー数：2人 (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。 (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。 (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。 ▽ 引継ぎ業務 今年度の引き継ぎ業務なし。	・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。 ・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。	A B C D チラシやポスターのほか、SNSで高い頻度の発信を継続することにより、幅広い層に対して永山邸のPRができている。
2 自主事業その他			
▽ 自主事業	(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 なし ◎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ワイン、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4年度実績 来店者数：25,480名 売上実績：35,993,129円(税込)	・土日祝日はカフェを目的に来館し、席の待ち時間で館内を観覧される方も多く、カフェ利用時間の前後にボランティアガイドスタッフの解説を聞き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。 ・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、文化財に関心のあるなしに関わらず、行ってみたい、何度もたずねてみたい、と気軽に来館できる施設のイメージづくりを支えることができた。 ・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、来館者数目標を大きく上回って達成することができた。	A B C D 飲食事業(カフェ)や物販事業は施設利用者数の増加に大きく貢献している。 また、カフェの待ち時間に館内を観覧してもらう、ボランティアガイドを利用してもらうなど、文化財の価値や魅力に触れる機会としてもうまく活用している。 これら自主事業が永山邸の大きな魅力として確立されている。

	（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4年度実績 売上：115,520円	・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。	

▽　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研究関連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．安全安心に観覧いただくための取組として、旧永山邸と旧三菱鉱業寮の段差部分にスロープを設置し、車いすの常設を行った。また、ウェブサイト入館案内セクションに車椅子利用者等駐車場、多目的トイレ、オストメイト対応流し台、おむつ交換台を設置していることを表記した。

・建物と周辺地域について学ぶまち歩き講座では、札幌建築鑑賞会・杉浦氏にガイド講師をお引受けただいたほか、庭園講座では中央区土木部に、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

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228件、貸室369件、イベント88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

区分	目標	実績
総合満足度	90%以上	99%
接遇満足度	90%以上	100%
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、カフェスタッフ、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	＜感想＞ ・私邸時代、寮時代、この建物の歴史が垣間見えておもしろかったです。 ・明るい時間帯と夜の灯りと両方楽しめるところがとてもよいです。 ・色々維持費がかかるのに無料でありがたいと感じた。 ・ガイドの方が親切でした。 ＜ご意見・ご要望＞ ・お庭の木々の名前（札）などあればと思います。 ・階段に手摺をつけて下さい。 ・ずっと残って欲しいと思います。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、サービスの見直しポイントを抽出し、課題解決方法としてスポットクーラー設置（R5年度購入予定）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

いずれの区分においても高い満足度となっており、目標を上回っている。

4 収支状況

▽ 収支 （千円）

項目	R4年度計画	R4年度決算	差（決算−計画）
収入	34,817	34,967	150
指定管理業務収入	30,176	29,887	−289
指定管理費	27,665	27,976	311
利用料金	2,481	1,866	−615
事業収入	30	44	14
その他	0	1	1
自主事業収入①	4,641	5,080	439
支出	31,205	33,155	1,950
指定管理業務支出	29,114	28,766	−348
自主事業支出	2,091	4,389	2,298
収入−支出	3,612	1,812	−1,800
利益還元	300	345	45
法人税等	2,444	1,601	−843
純利益	868	−134	−1,002

▽ 説明

1 収入について
灯油代、電気代の高騰を受け費用の見直しがあり、指定管理費が予算より増加している。
貸室利用率目標60%の予算に対し、実績は40%となり予算との差額が大きい。

2 支出について
テラスドアの腐食による修繕費用、業者による除排雪作業費用が予想以上に大きく、修繕費および委託費の支出額が予算を大幅に上回った。

3 その他
テラスドア交換費用は、札幌市との協議により文化財保護のための還元金を利用する予定だったが、指定管理者側の手違いで修繕費として計上してしまった。使用予定の還元金は次年度に繰り越すことにした。

・今年度は灯油代、電気代の高騰を受け、支出が大きくなる要因があったが、光熱水費は適切に予算を執行することができた。

・テラスドア修繕費、除排雪作業に伴う委託費の支出が予算を大きく上回り、結果、赤字決算となってしまった。次年度は文化財保護のための利益還元金を活用し、修繕費、備品費の圧縮に努めたい。

A **B** C D

計上誤りにより純利益がマイナスとなってしまったが、計画当初には想定していなかった修繕に対応するものであり、一時的な悪化と考えられる。

＜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
▼保存と活用のバランスを保った運営管理を実現 管理室による日常点検で建物の破損を発見し、迅速な対応を行うことができた。5年間の指定管理事業の中で、修繕・工事業者との協力体制ができ、助言、現場確認、見積依頼まで滞りなく行うことができた。 長期的アンケートではカフェを目的に来館していることがわかった。カフェをきっかけに観覧して、パネルやボランティアガイドによる解説で文化財の知識を深めている様子も分かり、来館者の満足度にもつなげられた。良好な保存状態を維持した上で、カフェ運営、貸室運営、ガイドサービス、行事企画の実施をオーバーキャパシティを回避しつつ、実績として残すことができた。 ▼多様な利用ニーズに応える基盤を整備 貸室利用では、会議、茶話会、学習教室の他、今年度は合気道教室、書道教室、能の稽古、ワークショップの会場として利用されるケースもあり、利用の仕方が多様になってきた印象がある。特に小さいお子さま向けの行事、高齢の方が集まる行事での利用では、空間の暑さ寒さを心配されるご意見が多く、札幌市との協議の結果、貸室の暑さ対策としてスポットクーラーの設置に対して承認を得られた。今後もアンケートをはじめとする利用者とのコミュニケーションからニーズ調査を行い、市民に親しまれる文化財の実現に向けた具体案としてとり入れて行きたい。	▽5年で培った運営管理手法と収集した情報を基盤に文化財に対する理解を深める機会をつくる 建物や歴史文化にしたしんでいる方はもちろん、あまりなじみがない方にも、カフェ、イベント、展示を通して旧永山邸、札幌市の文化歴史に愛着と理解を深める取組を行う。長期的アンケートによると、アンケート回答時点で「初めて来館した」と答えた方が70%近くあったことを受け、予備知識がなくても旧永山邸の歴史背景、価値、歴史文化を表わすポイントを解説して全体像に触れられるような媒体づくり、情報発信に注力して取り組む。 ▽接遇スキルの維持 歴史文化を学びたい人、札幌に観光で来た人、近くにお住まいの人、貸室利用で来た人、来館目的の多様化と共にニーズも多様になってくることが予測される。来館者が安心してそれぞれの目的を達成できるよう、管理室スタッフをはじめ施設に関わる職員全体が接遇意識を高められるよう、研修会、資料回覧等で接遇スキルの維持に取り組む。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・来館者数は新型コロナウイルス感染症拡大前のR1年度並みに戻ってきてきている。その中で大きな問題等もなく、全体的に本市の要求水準を満たす管理運営がなされていた。 ・学習機会の提供のほか各種事業実施では、様々な企画を立案・実施し、参加者からは毎回高い満足度を得ている。また、創成東エリアで活動する企業・人物に講師として招くなど周辺環境との連携した運営・事業展開ができている。 ・ウエディングフォトなどの撮影場所としての利用実績も増えており、庭園含めた施設の美観が維持できていると評価できる。 ・長期的アンケートを実施し、永山邸の強みや課題、ニーズ等今後の管理運営の参考となる詳細な情報を洗い出し、整理したことは高く評価できる。	・この５年の指定管理期間にて、ナガヤマレストを中心とした永山邸のイメージは確立できたと思われる。今後は長期的アンケートで課題として挙げられた情報発信を強化し、さらなる永山邸の魅力をPRし、これからも設置目的の達成に寄与していくことを期待する。