

指定管理者評価シート

事業名	札幌市資料館運営管理業務	所管課(電話番号)	市)文化部文化振興課(211-2261)
-----	--------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市資料館	所在地	中央区大通西13丁目
開設時期	昭和48年9月(平成18年8月改修)	延床面積	1637.85㎡
目的	歴史的価値のある文化財施設を活用した美術作品等の展示等及び学習活動の場を提供することにより、文化芸術及び観光の振興を図る。		
事業概要	本市の歴史・文化等に関する展示、法及び司法に関する学習機会の提供、施設を使用に供することなど		
主要施設	ミニギャラリー、研修室、まちの歴史展示室、おおば比呂司記念室、SIAFラウンジ・プロジェクトルームなど		
2 指定管理者			
名称	札幌市資料館運営共同事業体(構成団体:(株)コンベンションリンケージ、(株)NTTファシリティーズ北海道支店)		
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024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、貸館業務(利用料金制度)、展示室公開、文化芸術に関する事業等		
3 評価単位			
	施設数: 1施設		

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 札幌市資料館設置目的のもと、策定した基本方針に沿って管理運営を行った。</p> <p>(1)国指定重要文化財であることを踏まえ、文化財保護の考え方を十分理解し、建物の保存・管理に努めた。</p> <p>(2)創建95周年を迎え歴史的価値の高い建築物であることを後世に伝えるために、その価値・魅力を発信する講演会・イベントを開催した。また、控訴院時代の備品の常設展示を行えるよう、譲渡等について札幌高等裁判所と交渉を行った。</p> <p>(3)北海道文化団体協議会、札幌市公文書館や北海道文化財保護協会などの関係団体との連携を強化し、文化芸術に触れる講座・イベントを開催するなど、文化芸術に親しむ機会の提供に努めた。</p> <p>(4)新型コロナウイルス感染拡大によりYOSAKOIソーラン祭りや雪まつり等が開催中止となったが、観光情報の発信基地として市内観光施設などのリーフレットを配備・配布し、観光振興の貢献に努めた。</p> <p>(5)建物総合点検等各種点検を実施すると共に、ファシリティマネジメントの観点から、資料館に掛かるライフサイクルコストを最小化しかつ最大の効果を生み出せるように、貸館・来館業務や施設維持管理業務等の見直しに努めた。</p> <p>2 事業実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>R3実績</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入館者数</td> <td>14.5万人以上</td> <td>6.2万人</td> <td>5.8万人</td> </tr> <tr> <td>ギャラリー利用率</td> <td>90%以上</td> <td>48.8%</td> <td>43.4%</td> </tr> <tr> <td>研修室利用率</td> <td>50%以上</td> <td>29.5%</td> <td>26.6%</td> </tr> <tr> <td>お客様満足度</td> <td>90%以上</td> <td>95.3%</td> <td>91.0%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	目標	R3実績	R2実績	入館者数	14.5万人以上	6.2万人	5.8万人	ギャラリー利用率	90%以上	48.8%	43.4%	研修室利用率	50%以上	29.5%	26.6%	お客様満足度	90%以上	95.3%	91.0%	<ul style="list-style-type: none"> ・従前の広報活動はもとより、パンフレットの配布・ギャラリー展示情報の作成配布及び12月中旬から訪問営業により利用促進を図ると共に資料館運営内容のPRに努めた。 ・コロナ禍における各種イベントについては、各方面の協力を得て実施し参加者から文化財に対する理解を得ると共に好評を得ることができた。 ・施設設備の老朽化対策及び安全・安心提供のための施設整備等、市への提案及び指導に基づき修繕を実施し、施設設備を維持した。 ・従業員の節電・節約への意識の向上とお客様の理解により消費電力の削減を図ることができた。また、新電力会社との契約変更により経費の削減を図ることができた。 ・休館日に従業員を配置し、事務室での予約受付の実施、展示物の搬入出の実施等利用者への利便性を図るとともにホームページ上に予約状況を逐次掲載しきめ細やかな事業運営を行ってきた。また、コロナ禍により著しく利用率が低下すると共に入館者が大幅減となり目標値は未達となった。 	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>入館者数、ギャラリー利用率、研修室利用率は目標達成とならなかったが、新型コロナウイルス感染症の影響によりやむをえないものといえる。</p> <p>施設の案内を行う市民ボランティアの研修や、価値・魅力を発信する講演会等、国指定文化財としての歴史的価値を広く伝えるための取り組みを行った。</p> <p>令和2年度から指導を行っていた現金管理については、令和3年度中に適正化された。</p>	A	B	C	D
区分	目標	R3実績	R2実績																								
入館者数	14.5万人以上	6.2万人	5.8万人																								
ギャラリー利用率	90%以上	48.8%	43.4%																								
研修室利用率	50%以上	29.5%	26.6%																								
お客様満足度	90%以上	95.3%	91.0%																								
A	B	C	D																								

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

札幌市資料館の管理運営にあたり、総括責任者をはじめとする社員一同は法令・条例等を遵守し、不当な差別的取扱いを排して、平等利用の確保に努めた。

(1) 貸室の一斉受付時における抽選方法の公平・平等な取扱いに配慮した。また、貸室利用時における利用の制限、使用料減免等について、公平・平等な取扱いを行った。

(2) 「施設運営マニュアル」の研修による業務の統一的な取扱いの徹底並びに統括責任者によるチェック、更には従業員間の情報の共有化に努めた。

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

(4) 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の作成及び、取組を公開し、高齢者や障がい者を含めて、誰もがホームページ等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。

・各種研修を行い、従業員のスキル向上を図り多くの市民が気軽に利用できる施設運営に努め関連規則に基づき利用者への公平性を保ちながら、受付業務を行うことができた。

・障がい者、高齢者への配慮として筆談等での対応また、老眼鏡を配備し受付対応等に公平な運営を行い利用者に喜んでいただけた。

▽ 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

環境保全活動に対する意識の向上を図り、ミニギャラリー室や研修室の利用者並びに来館者のご協力をいただきながら、省資源、省エネルギーの実践に積極的に取り組んだ。

(1) エネルギーの使用の合理化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、毎年規定の報告書類を札幌市に報告した。

(2) 環境マネジメントシステムを通じた環境配慮への取組み結果について、毎年事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告した。

(3) 業務に関わる社員・スタッフに対し、環境マネジメントに関する研修を行った。

(4) 電気、水道、重油等の使用に当たっては、点灯時間の元首や照明不要時の消灯・減灯、節水、冬期間における室温設定管理の徹底など各種節約に努めた。

(5) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など、環境に配慮した運転に努めた。

(6) 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使用に努めた。

(7) 利用者にはごみを持ち帰りいただくと共に、ごみ減量及びリサイクルに努めた。

(8) 清掃業務にあたっては、アルカリイオン水などの環境に配慮した洗剤等を使用し、極力節約に努めた。

(9) 毎年作成(更新)する中期保全計画や光熱水費の分析、維持管理結果等に基づき、施設に関しての提案時には、環境に配慮した設備及び改修方法を提案した。

・環境問題に関する研修を実施するなど、社員の意識向上につながる取り組みを展開し成果をあげた。

・照明点灯時間の徹底、省エネランプ・LEDの継続使用、暖房温度の省エネルギー施策、裏紙使用を引き続き徹底し、環境配慮と共にコスト削減にも努め成果をあげた。

・ポロクル活動に賛同して、資料館にステーションを設置し、利用者からの問い合わせにも対応し利用促進に寄与し二酸化炭素削減に寄与することができた。

▽ 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)

- | | |
|---|---|
| <p>1 業務毎の要件、雇用形態、担当業務等について</p> <p>(1) 資料館の管理業務を行う責任者を1名配置した。</p> <p>(2) 有料施設の貸出及び施設の案内など日常的な業務を行う社員を4名配置した。</p> <p>(3) 管理業務に支障のないよう上記(1)及び(2)のスタッフを補助する従業員及び館内外の管理業務要員を配置するとともに、文化・芸術、法及び司法に関する学習機会の提供業務などを行うスタッフを必要に応じ配置した。
※配置に当たっては、事務室又は警備員室に従業員1名を常駐させる体制とした。</p> <p>(4) 管理業務に従事する社員の配置体制及び非常時の連絡体制については、「施設運営マニュアル」(資料館危機管理マニュアル)に定め、札幌市へ提出した。</p> <p>(5) ボランティアスタッフについては、自己都合により2名退会し年度末時点で28名のスタッフ人員となった。</p> <p>2 勤務形態・勤務条件</p> <p>(1) 勤務形態については新型コロナウイルス感染予防対策を実施したローテーションを組み、利用サービス等に支障のないよう円滑な運営を行った。</p> <p>(2) イベント等のスケジュールに配慮し、運営管理業務がスムーズにできるローテーションを組み、勤務割表を作成した。</p> <p>(3) 共同事業体の就業規則に準じた勤務条件とし、週の数は、社員全員が出勤して定期的な打合せを行える勤務割とすることで情報共有が行いやすい体制とした。また、休館日の従業員配置を継続し、利用者へのサービス向上を図った。</p> <p>3 人材育成・研修計画</p> <p>(1) 年度初めに、利用料金の算出方法、設置条例の研修を実施し、施行規則等の関連法規、平等性の確保・個人情報保護等施設運営及びトラブル等の基本事項の確認を行う研修(4月)を実施した。</p> <p>(2) マニュアルによる実務研修(4月)並びに環境問題に関する研修(11月)を実施した。</p> <p>(3) 接客・顧客満足度(CS)研修(6月)を実施した。</p> <p>(4) 非常時研修(火災訓練、地震訓練、AED操作訓練)を年3回(9月、11月、計画外1月)実施した。</p> <p>(5) ボランティア及び全社員等を対象に入館者に対する説明・案内等のスキルアップ研修を年1回(7月)実施した。</p> <p>(6) 人権に関する研修及びコンプライアンスの重要性についての研修(1月)を実施した。</p> <p>(7) 情報漏洩等の危機管理に備え、セキュリティ研修(11月)を実施した。</p> <p>(8) 明るい職場環境の構築に向け、安全研修等(2月)を実施した。</p> | <p>・組織全体で、運営マニュアルに基づく業務の役割分担を再確認し、円滑な運営に努めた。</p> <p>・利用者への対応も新型コロナウイルス感染拡大防止対策に応じたローテーションを組み、よりスムーズに対応できるよう連絡事項、引継ぎ、情報共有等を行いサービス向上に努めた。</p> <p>・ワークライフバランスを図りつつ、利用者のニーズにも応えるよう引き続き体制を確保した。</p> <p>・資料館運営を的確に遂行するために社員研修を実施し、事務処理の統一化や情報の共有化を図ると共に、緊急時の対応が円滑にできるよう安全対策に関する研修も行った。</p> <p>・研修内容を検討し、従業員全員が研修を受講できるよう日程調整を行い、実施した結果、管理運営に反映できる成果を得ることができた。</p> <p>・従業員(ボランティア会員、おおば、SIAFスタッフ含む)の防災知識のレベルアップを図るため、消火器の取扱い及びAED研修などを行い、緊急時に備え的確に操作できるよう実施した。</p> <p>・一人一人が資料館ボランティアガイドとしてのスキルアップを図れるよう支援サービス向上に努め来館者から賞賛の声が数多く寄せられた。</p> |
|---|---|

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

1 業務計画の達成及びお客様サービスの向上に向けたPDCAサイクルの環を廻し、社員を中心に関係者が一丸となり、管理水準の好循環を図った。

2 具体的な取組み

(1) 日々の事業日誌を効果的に運用すると共に、館内打合せ会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。

(2) 札幌市、共同事業体、一般市民利用者代表者、ボランティア代表等が参加する「札幌市資料館運営協議会」を設置するほか、引き続き「サービス向上委員会」を開催し、課題点、業務の見直し・改善並びに事故防止策等についての検討を行い、利用者のご意見等を業務運営に反映させる取り組みを行った。

(3) 環境問題、個人情報保護問題に対する社会的責任が増してきているため、代表団体・構成団体が持つそれらのマネジメントシステムの運用を、資料館運営に反映させる取り組みを行った。

(4) 現在、共同事業体各社が指定管理者の指定を受けている各施設のサービス内容、各種施策、社員・スタッフ教育、広報活動等の運営状況について、サービス向上委員会にて情報交換を行い、施設運営並びにサービスレベルの向上に反映した。

(5) 運営や事業に関していただいた声は、受付への問い合わせ等についても記録した。市民の声を採り入れた企画立案の実現、及び市の文化芸術活動施策のヒントにできるよう、市民のご意見を収集した。講座に関しては各回アンケートを実施し満足度を定量的・定性的に把握した。

(6) きめ細かなサービス向上のため、利用者の声を運営に反映させることができるよう、引き続き玄関ロビーにアンケートボックスを設置し、社員及びボランティアスタッフがアンケート協力依頼を行い回収した。

▽ 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 第三者に対する委託についての基本的な考え方
指定管理業務の重要性や安全第一の考えを基本に、指示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 札幌市内の企業の活用

札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定すると共に、共同事業体各社がもつスキルやノウハウを活かして、査定や価格交渉を行い、コストの縮減を図った。

3 次の業務については、第三者委託を行う。

- (1) 定期清掃業務に関する事(除排雪業務含む)
- (2) 特別清掃業務(ガラス清掃等)に関する事
- (3) 外構緑地管理業務に関する事
- (4) 警備業務に関する事
- (5) 塵芥処理業務に関する事
- (6) ボイラー保守業務に関する事
- (7) 消防用設備保守点検業務に関する事
- (8) 自家用電気工作物保安管理業務に関する事
- (9) 階段昇降機保守点検業務に関する事
- (10) ホームページの更改・更新に関する事
- (11) 建築基準法第12条第4項に定める定期点検に関する事
- (12) Sapporo City Wi-Fi運用に関する事

・第三者委託業務については、適正な管理監督を行い、業務完了時には完了報告書を受け業務内容について監修した。確認後随時報告書を提出し委託業務の適正な管理等を行った。

▽ 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 資料館の管理運営に当たって、各階層から広く意見を聴取し、管理運営に反映させるとともに、市民サービスの向上を図るため、札幌市や一般市民利用者代表、ボランティア代表者、地元自治会、外部有識者、共同事業体が参加する「札幌市資料館運営協議会」を設置し、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。

開催回	協議・報告内容
第1回	開催時期:5月19日 ※新型コロナの影響で書面開催
	・令和3年度事業計画及び令和2年度業務計画実施状況 ・令和2年度アンケート調査結果 ・令和2年度来館者数及び施設利用状況
第2回	開催時期:10月27日
	・令和3年度業務計画実施状況(上半期) ・アンケート調査結果(上半期) ・来館者及び施設利用状況(上半期)
<p><協議会メンバー></p> <p>・札幌市代表 1名 ・利用者代表 2名 ・ボランティア代表 1名 ・地元自治会 1名 ・外部有識者 1名 ・共同事業体 4名</p>	

2 札幌市資料館サービス向上委員会を下記のとおり開催した。

- ・第1回サービス向上委員会 10月27日開催
- ・第2回サービス向上委員会 3月16日開催

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

1 財務についての基本的な考え方

短期的・長期的な収支バランスを取りながら、日々の資金管理、現金管理については、館長及び副館長を中心に、透明性のある適正な管理を実施した。

2 資金管理

- (1) 指定管理業務については共同事業体の本体業務と切り離し、区分を明確にした。
- (2) 指定管理業務にかかる収入、支出については独立した口座により管理し、運用については利用料金收受マニュアルに基づき運用した。
- (3) 事故、不祥事を防ぐため、自治点検及び業務監査を実施した。

3 現金等の適正な取り扱い

利用料金等、利用者からの支払いは銀行振込等を受け付けるとともに、Airペイでの支払いも受け付けた。また、現金等の取扱いについては札幌市と協議を行い規程を一部改正し、事故・不祥事が発生することなく、適正に処理した。

4 現金取扱責任者の配置

現場での取扱責任者を定め、現金の取り扱いについて責任の所在と役割を明確にした。責任者監督のもと、複数のスタッフによるチェック体制での管理運営を行った。

5 内部監査の実施

施設統括責任者、現金取扱責任者による日常監査(日次/週次/月次での入金業務監査、予約状況との突合)を実施する。また代表団体経理担当による定例監査(会計監査のほか、業務・業績を含めた内部監査)を随時実施した。

・事業への検証や助言をいただき、今後の資料館の運営に活きる協議を実施するとともに利用者や地域住民の声を反映することにより管理運営上の課題等の改善につなげることができた。また、ご意見・要望等に対する施策、検討結果について利用者が閲覧できるように掲出し資料館の管理運営の透明性を図った。

・協定書に基づき財務管理の徹底を図った。

・不正防止のため、施設統括責任者・現金取扱責任者等による日常監査等を実施した。

・現金等の取扱いについては規程を一部改正し事故・不祥事が発生することなく、適正な取扱い・処理を実施した。

▽ 要望・苦情対応

1 苦情対応についての基本的な考え方

お客様への対応には真摯に取り組み、トラブルの未然防止に努め、苦情等の防止策として以下を実施した。

(ア) 「札幌市資料館運営協議会」・「サービス向上委員会」の活用

(イ) 緊急時の対応方法等を記載した「危機管理マニュアル」の作成・整備・習得

(ウ) 「接客・顧客満足度(CS)研修」の開催

トラブル等が発生した場合は、お客様に対し、速やかにその原因・対策について説明し、ご理解いただくとともに、決して内部処理をせず、速やかに札幌市に報告・相談し、具体的な指示を仰ぐこととした。また、苦情発生都度、毎朝のミーティングで情報共有を行い、改善策を実施した。札幌市に出された要望・苦情等の対応上必要と認めるものについては、現地調査結果の報告等、必要な指示に従うこととした。

2 クレーム・事故発生時における対応措置方法

(1) 情報連絡関連

クレーム・事故の発生を現認した場合は、別に定める緊急連絡体制図に基づき、札幌市及び共同事業体へ連絡したうえ、館長(総括責任者)等の指示のもと、必要な措置を講ずることとした。又、長期間にわたる場合は経過報告を実施し、原因判明及び対応措置が完了次第、最終報告を実施することとした。

(2) 措置関連

資料館に関わる案件は、札幌市、共同事業体窓口担当者と連携して迅速に措置した。なお、措置に当たって社員は、その事象の内容を勘案して自らが責任をもち実施することとした。また部下に実施させる場合は的確な指示を与え、お客様に不信感を与えないよう努めた。

(3) 重大事故等の措置関連

法令違反により訴訟へ発展する事象、法令違反ではないが損害賠償に発展する事象及び死亡者が発生した人身事故に関わる場合は、館長、副館長等自らが初期対応を迅速・的確に実施することとした。(令和3年度は上記事象等ありません。)

3 報告及び処理方法

施設の管理に関して、利用者その他の市民からの要望・苦情等は迅速かつ適切に対応し、随時札幌市及び関連部門へ「危機管理マニュアル」に基づき報告することとした。また、札幌市に出された要望・苦情等の対応上必要と認めるものについては、現地調査結果の報告等、指示に従った。

4 緊急情報連絡系統

緊急時における関係者への連絡については「札幌市資料館緊急連絡体制図」とおり行った。

▽ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取り組み

(1) 館入口及び受付・研修室前等にサーマルカメラとアルコール消毒液を設置、マスク着用・咳エチケット・手洗いの励行など、取り組みについてのポスターを掲示し来館者等に対し感染防止対策に理解を得た。

(2) 館入口に連絡先カード及び回収ボックスを設置し来館者等に対し記入依頼を行った。

(3) 館内設備及び貸出備品などの定期的な消毒や、ドア・窓の開放による換気を十分に行った。

(4) 貸室利用者に対しイベント等の取扱い及びイベント等を実施する場合の注意事項について協力依頼を行った。

(5) 札幌市からの指導に基づきホームページにお知らせ文を掲載し臨時休館を行うとともに、ボランティアガイドの活動を休止した。

・意見、要望に対しては真摯に受け止め可能なものは迅速に対応すると共に文書等で周知し、利用者の立場にたったサービスの提供を図ることができた。

・新型コロナウイルス感染拡大防止措置による貸室利用取消の返金処理対応に際しては、状況等を丁寧に説明し迅速に対応した結果、特に問題は発生しなかった。

・研修を踏まえ、苦情や事故発生時の対応については速やかに内部共有を図り利用者に納得いただけるよう迅速な対応を行い、お客様サービス向上・維持に努めることができた。

・「新北海道スタイル」安心宣言に基づき、札幌市からの新型コロナウイルス感染拡大防止措置の指示に従い利用者へ注意喚起し安全・安心の徹底に努めた。

▽ 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 記録

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とした。

- (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) その他資料館運営に資する書類等

2 セルフモニタリング

利用者や地域住民の声について自ら監視・測定を行った。

利用者満足度の測定等(年2回/9月・3月)

- (1) 利用者アンケート調査を通年行うとともに、アンケート結果については年2回集計を行い、施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見要望等を事業運営に反映した。
- (2) 調査結果については、集計・整理後速やかに運営協議会に報告するとともに、資料館利用者にも掲示により周知した。なお、調査に当たっては、個人情報保護条例を遵守した。
- (3) 苦情等の整理、分析については、施設利用者、地域住民、その他の方からの苦情や要望はその内容に従い分類し、件数及びの傾向等を分析を行った。分析結果については「札幌市資料館運営協議会」に報告した上で、改善施策を含め館内に掲示した。
- (4) 各業務の要求水準に記載された項目について、セルフモニタリングを行い実施の確認を行った(2021年6月、2022年1月に実施)。

3 事業等の報告

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ついては、定められた期日までに速やかに報告した。

- (1) 毎月終了後に提出する報告書類
- (2) 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等
真摯な対応により協力し、速やかな回答に努めた。

4 事業評価

施設利用状況、セルフモニタリング及び各施策の取組み状況等を踏まえ、管理業務の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出に合わせて報告した。

・記録、帳簿等書類別に適切な保管を行った。

・利用者アンケートについては、コロナ禍において限られたボランティア活動の中で情報収集(応接時、日報等)及び日常業務実施時の利用者様からの意見等を幅広く収集し事業運営に反映した。

・協定書に基づき期日までに提出するよう努めた。

(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>1 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上について</p> <p>(1) 関係法令遵守のもと公平・公正で透明性のある管理を行うに当たり、法令を順守し資料館管理運営に取り組んだ。</p> <p>(2) 労働基準法、労働協約等の法令に従い、時間外労働・休日労働に関する協定を結び、労働基準監督署へ届出を実施した。</p> <p>(3) 安全衛生規則第44条に基づき年1回の定期健康診断を実施し、産業医に結果報告するとともに、定時退館日を毎月設定するなど長時間労働の抑制や、計画的な年休取得の推進を行うことで、ワーク・ライフ・バランスに配慮し、社員一人一人の本業務へのモチベーション向上を図った。</p> <p>(4) 協定書第8条2項に従い、時給1,225円以上の給与を収支計画書「人件費」に基づき支給した。</p> <p>(5) 社員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を会社規定及び雇用契約書に基づき支払った。</p> <p>2 制度を利用しやすい職場環境の整備</p> <p>(1) 制度を利用しやすい職場環境づくりのため、管理監督者に対する意識啓発を行った。</p> <p>(2) 社員に休暇や保障などの制度に関する情報を積極的に提供を行った。</p> <p>(3) 社員が働き方や制度に関する相談ができるサポート体制を整えた。</p> <p>3 男女ともに働きやすい職場づくり</p> <p>(1) 社員からのヒアリングや自己申告制度により、勤務時間などについて配慮する体制が整っている。</p> <p>(2) 仕事をすすめるうえでの悩みやメンタルヘルスについて、産業医及び保健師等に相談できる体制が整っている。</p> <p>4 休暇の取得促進</p> <p>(1) 夏休み、年末年始等、連続休暇の取得の促進を実施した。</p> <p>5 業務体制の見直し</p> <p>(1) 日常業務の中で業務の見直しを図り業務効率化を実施した。</p> <p>(2) 社員の不在の間のバックアップ、業務の引継ぎ体制を図った。</p> <p>(3) 休暇取得者の業務をカバーできるよう、社員の多能化、情報の共有化を図った。</p> <p>6 事故等の発生状況 令和3年度は事故発生なし</p>	<p>・労働関係法令遵守、雇用環境維持向上においては、関係法令及び会社規定に準じて行い、職場環境及び社員の意欲の向上を図ることができた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染対策においては、人員体制のシフト等を行うなど社員の健康に留意した勤務体制をとることができた。</p> <p>・ワークライフバランスに配慮し、明るい職場づくりを意識した対応を心掛け社員一人ひとりのモチベーションが上がるよう努めた。</p> <p>・従業員規則に基づき雇用環境維持に努め、従業員の雇用環境向上を図ることができた。</p> <p>・定時退館日を設定するなど時間外労働を抑制し労働時間の適正化、年休の取得促進等を行い社員が健康で働きがいある労働環境を維持できるよう配慮した。</p> <p>・社員が安心して休暇等取得できるよう、バックアップ体制を強化し、業務がスムーズに運ぶよう、業務体制を整えることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働関係法令を遵守し、従業員の長時間労働抑制や休暇取得促進等の配慮を行い、ワーク・ライフ・バランスの確保に努めていた。 従業員からのヒアリングや自己申告制度により相談体制を整えるなど、要求水準を満たす管理運営が実施されていた。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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 総括的事項</p> <p>(1)各業務の実施にあたっては、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配慮した。</p> <p>ア 建物総合診断に基づき補修等を実施し、施設の安全維持とコスト削減に努めた。</p> <p>イ 業務実施にあたっては、利用者、歩行者、近隣住民、社員、及び業務従事者の安全を確保した。</p> <p>ウ 業務実施にあたっては、利用者の施設利用の支障にならないよう、利用者に対して案内した。</p> <p>エ 業務実施にあたっては、法令等に基づき資格者による作業を実施した。</p> <p>オ 休館日の従業員配置を継続し、事務室での予約受付の実施、展示物の搬出入の実施、利用料金の銀行振り込み実施など、柔軟な対応を行い利用者への利便を図った。また、ホームページ上に予約状況を逐次掲載し、空室状況及び展示内容等について年間分が即確認できる掲載方法を行い、利用者並びに来館者へのサービス向上を図った。</p> <p>カ 昇降機の利用者に対しては、適切な介助を行った。</p> <p>キ 拾得物の取扱いは適正に行った。</p> <p>ク 災害・緊急事態には運営マニュアルに基づき適切に対応した。</p>	<p>・「施設運営マニュアル」等の研修を実施し意識合せを行い着実に遂行しお客様サービスの向上・維持に努めることができた。</p> <p>・施設設備の維持保全については、建物診断等に基づく優先度・緊急度を考慮し札幌市と協議し修繕を行い安心・安全の施設運営を行うことができた。</p> <p>・館内各運営会社の協力を得て防災訓練などを実施し、防災意識を高め利用者等の安全確保の維持に努めることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>防災業務として、AED操作研修や感染症対策に配慮した防災訓練等、非常時におけるスタッフの対応力向上に資する取り組みを実施した。また、地震対応マニュアルの作成も行った。 老朽化する施設の点検を行い、緊急度を考慮したうえで、必要な修繕等を行った。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

ケ 社員の巡回や清掃業務・警備業務については、常に快適な空間を意識し最良な状態を維持した。

(2)「危機管理マニュアル」に基づき、時間帯毎(昼間帯、夜間帯)の連絡体制を確実に実行するとともに、緊急連絡系統図の現行化を行い、常に万全な連絡体制の確保を図った。

(3)損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。

- ・対象：資料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事故につき3億円
- ・対物補償：1事故につき1千万円
- ・期間：指定管理者の指定期間
- ・特約：漏水、漏気担保、交差責任担保(対人補償のみ)
- ・その他：館内の展示物補償(対物：1事故につき700万円)

(4)行事用保険は仕様に適合したものに加入した。

- 死亡保険金：400万円
- 後遺障害保険金：400万円(限度額)
- 入院保険金：3,000円～3,500円
- 手術保険金
 - 入院中の手術：30,000円～35,000円
 - 外来の手術：15,000円～17,500円
- 通院保険金日額：2,000円～2,200円
- 対人賠償(1名1事故)：2億円(限度額)
- 対物賠償(1事故)：1千万円(限度額)
- 期間：行事を実施する期間

▽ 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 基本的な考え方

国指定重要文化財としての保全管理に細心の注意を払い、点検項目に応じた有資格者による適正な維持管理を行った。

(1) 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、定められた仕様に基づき、効率的に実施した。

(2) 警備業務

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) 施設及び設備の保守点検業務

総合的な修繕計画を念頭に、年1回の建物診断を実施した。診断結果については、その都度札幌市に報告し、情報の共有化を図るとともに、安全でかつ長期使用可能な施設の維持管理及び経費の節減に努めた。

- ①春先の建物簡易点検
- ②建物総合点検
- ③冬前の建物簡易点検

(4) 修繕

20万円未満の修繕については、利用者等からの連絡や中期保全計画書の結果に基づき、劣化度、緊急度の高いものから速やかに措置し、建物の損傷を最小限に抑えたと共に、利用者の安全を確保した。また、修繕の実施にあたっては、既存の工法や使用されている建材を考慮しながら、現行の最善の策により実施することで、歴史的価値のある建物の長寿命化、保存に努めた。

修繕実施にあたっては、国指定重要文化財であることから、緊急を要する応急措置を除き、許可なく建築物の現状を変更したり、建築物の保存に影響を及ぼす行為を行ったりせず、札幌市の事前承認を受けた。応急措置の実施後はすみやかに札幌市へ報告した。

・緊急時には、危機管理マニュアルに基づき適切に対処できるよう研修、体制を整え、利用者への対応を万全とした。

・仕様書に適合した損害賠償保険、行事用保険に加入すると共に、ボランティア保険に加入し安心してガイド活動ができるよう対応した。

・お客様が快適に利用できるようきめ細かな館内清掃を行い、利用者から直接の賞賛とアンケート等により賞賛を受けた。

・建物の定期点検と併せて従業員による館内巡回、危険箇所の把握はもとより不審物の確認等に行い利用者の安全性を最大限確保し安全かつ快適な環境を提供することができた。

- (5) 備品管理
備品の管理に当たっては、備品一覧を基に定期的にその有無を確認し、不具合確認を実施するとともに、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。
- (6) 敷地内車道管理
敷地内車道の駐車は施設利用者の搬入出時の一時的な措置とし、それ以外は原則駐車禁止とした(ただし、身障者用車両、タクシー、ハイヤー、運搬用車両は除く)。
- (7) 外構緑地管理
敷地内の外構、緑地については、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、除草、養生の実施など適切に管理した。
その他、季節によっては、カラスやスズメバチが利用者へ危害を与える恐れがあるため、利用者への呼びかけや注意事項の掲示等により、利用者の安全を確保した。

▽ 防災

- 1 防災業務についての基本的な考え方
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。また、日常から情報収集、現場活動、再発防止を確実に行うと共に、資料館内や共同事業体バックヤードとの情報共有を密に計りながら、日々の安全活動を実施した。
緊急時の危機管理は、資料館を取り巻く様々なリスクを最小限に抑えるため「予防管理」と「危機管理」の視点からリスク分析するほか、防犯対策や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 事故発生(事故、盗難、急病人やケガ人)時
直ちに被災者へ必要な処置を実施し、管轄の警察署、消防署等関係機関へ連絡・通報するなど適切な処理を行えるよう措置した。また、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。
- 3 災害発生(地震、火災)時
利用者の誘導等安全確保を万全に行うこととした。また、応急措置を行い施設の復旧について、札幌市と協議の上対応できる体制をとった。なお、災害等によって施設の利用が不可能と認められる場合で緊急を要する時は、開閉館時間の変更、施設の利用禁止、立入禁止の設定、その他必要な措置を講じ、速やかに札幌市に報告できるよう図った。
さらに、札幌市と内容を協議したうえで地震対応マニュアル及び建物倒壊注意案内板を作成し、敷地内に設置することで施設利用者等の安全確保に努めた。
- 4 緊急連絡体制については「緊急連絡体制図」を随時確認し、緊急時にスムーズに実施できるよう修正し対応した。
- 5 災害時に備え、救急箱や災害時の社員用備蓄品を事務所内に備えた。

・札幌市所有の備品台帳を整理し備品の有無、劣化検査を実施し安心して利用できるよう対応し利用者から喜ばれた。

・コロナ禍における防火訓練(図上・DVD視聴)を実施するとともに、文化財防火デーに合わせ文化財の保護を考慮したマニュアルの見直しを行い、事故等の発生に対応できるよう体制構築を図り、防火訓練、消火器及びAEDの操作説明会等を館内他組織スタッフと一体となった実施訓練により防災に関するスキルアップを図ることができた。地震に対応した訓練も行き、より充実した訓練内容となるよう次年度の訓練に反映することとした。

(4) 事業の計画・実施業務

▽ 文化・芸術に親しむ機会の提供に関する業務

- 1 基本的な考え方
文化・芸術に親しむ機会の提供のため、文化・芸術に関する事業を展開した。
また、法曹三者との連携協力体制及び実施ノウハウを活かし、各種の学習機会を提供した。
 - 2 文化・芸術に関する講座、イベントの実施
公益財団法人札幌市芸術文化財団等と連携を計り、資料館の設置目的や機能に合致する各種講座を実施した。
- (1)「文化・芸術に関する各種講座・ワークショップ」を実施した。
- ア 「ライラック写真展」を札幌市公園緑化協会との共催で追加実施した。
- | 計画回数 | 実施回数 | 展示作品 | 実施月 |
|------|------|------|------|
| 0回 | 1回 | 62作品 | 7~8月 |
- イ 創建95周年記念 おはなし会「夢で拾われたテミスの女神さま他」を山の手図書館おはなしかごと連携し実施した。

・コロナ禍におけるイベントにあたっては、利用者のご理解とご協力を得て文化芸術に親しむ機会の提供、また法曹三者等と連携し、種々の講座・講演を実施し、受講者・参加者に喜ばれる機会を提供し数多く賞賛の声があった。

・新型コロナ感染拡大防止を図るため当初計画よりもイベント開催減となったが、文化・芸術に関する事業のワークショップ等を実施した結果、地理の利便性・参加者の認知度も増し、好評の講座を提供することができた。

A	B	C	D
新型コロナウィルスの影響を受けたにもかかわらず、要求水準(年12回以上)を上回る回数の講座や催しを実施し、受講者・参加者に好評を得た。 札幌市資料館の設置目的に沿った各種講座や、旧控訴院である文化財施設の特徴を生かした模擬裁判並びに法及び司法に関する講座等を実施し、学習の機会を提供した。			

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	36人	11月

ウ 「絵手紙展 -歴史的建造物等の作品-」を実施した(大通交流ギャラリーで展示)。

計画回数	実施回数	参加作品	実施月
1回	1回	27作品	11~12月

エ 「フラワーリース講座(世界にひとつのクリスマスリース)」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	21人	11月

オ 「ディンプルアート講座」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	12人	12月

カ 「あなたの石蔵づくり」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	21人	2月

(2) 「音楽に関する鑑賞会、コンサート等」を実施

ア 「クラシックギターコンサート」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	41人	10月

イ 創建95周年記念「アンサンブル・リベラ・バロック コンサート」をアンサンブル・リベラ・バロックと連携し実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	41人	11月

(3) 「札幌市文化団体協議会加盟団体」及び「ちえりあ」等と共催連携し事業を計画したが、新型コロナウイルスの影響により中止や延期が発生し少ない回数で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
8回	5回	122人	10・11・1月

(4) 以下の計画については、新型コロナの影響により中止した。

- ・切り絵講座
- ・ご近所先生企画講座
- ・子供と大人の写生会&バルーンアートを作ろう
- ・夏の夜のおはなし会(カルチャーナイト2021)
- ・チェロ演奏会&マジックショー
- ・オータムコンサート

▽ 札幌市資料館の沿革等に関する情報の収集及び提供に関する業務

1 基本的な考え方

ボランティア会員を中心とした札幌市の歴史・文化の情報収集及び来館者への説明、各種媒体による情報共有を行うこととした。

2 札幌市関連文化施設及び札幌市公文書館との連携を強化した。

(1) 札幌市部局および札幌市公文書館と連携事業は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。

(2) 10月に中央区役所地域振興課が主催の「ちゅうおうクイズラリー」に参加した。

・「北海道スタイル」安心宣言に基づき、各種対策を講じ参加者のご理解を得て各種イベントを実施し喜ばれた。

・札幌市内で活動している団体等の協力を得て各種イベントを開催し多くの参加者から好評を得ると共に当館の認知度が高まった。

・市経済観光局(札幌市周遊施策)及び中央区役所(中央クイズラリー)との共催でイベントに参加し多くの参加者から好評を得ると共に館の認知度が高まった。

- 3 情報提供を適宜実施した。
- (1) ボランティア会員による入館者への説明及び質問に対する回答
・実施月：随時
- (2) 空ギャラリー室を積極的に使用した収集資料の掲示
・実施月：適宜
- (3) ホームページ及びチラシへの掲載による市関連施設への配布
・実施月：随時

(4)「歴史ある街・建築物に関する講座」を実施

ア 「大通公園モニュメント鑑賞会」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	5人	10月

イ 重要文化財指定記念講演「文化財建造物とリノベーション」をNPO法人歴史的地域資産研究機構との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	28人	11月

ウ 創建95周年記念「歴史的建造物模型展」を実施した。

計画回数	実施回数	展示作品	実施月
1回	1回	11作品	11月

エ 創建95周年記念「懐かしの札幌駅前通り風景画展」を追加実施した。

計画回数	実施回数	展示作品	実施月
0回	1回	60作品	11月

カ 以下の計画については、新型コロナの影響により中止した。

- ・カルチャートーク「札幌の川 -失われた川を尋ねて-
- ・カルチャートーク「街の移り変わり -マチ歩きのおすすめ-

▽ 歴史・文化に関する市民等の自主的な活動の支援に関する業務

1 基本的な考え方

「市民文化の向上に資すること」を目的に、文化・芸術、法と司法の学習活動及び美術作品等の展示の場を提供するため、利活用についての市民へ情報発信を行うこととした。また、資料館を活用する市民や団体等の活動を積極的に支援した。

2 具体的な取組み

(1) 訪問活動を積極的に行い、資料館情報を周知した。

ア パンフレット、チラシ配置コーナーの設置並びに市関連施設や主要ホテル等へ訪問活動し、チラシを配布した。

実施内容	配布数	実施月
市観光案内所・主要ホテル・市関連施設等へ発送	1,000部	4月～3月

イ 好評頂いているイベントカレンダーやギャラリー展示情報のチラシ等を引き続き作成し、館内での配布及び関連施設へ配架依頼を行った。

実施内容	配布数	実施月
市内各区分センター・地区センター等	5,670部	4月～3月

ウ 旅行会社や報道機関等との連携を図った。

実施内容	実施月
館の紹介、各種イベント案内及びギャラリー展示情報を周知	4月～3月

・文化財保護意識の醸成と文化財施設としての活用を図るため、市他部局及び各団体との共催でイベントを開催し大変好評を得た。

・コロナ禍での開催イベントは縮小となったが、イベントカレンダー、ギャラリー展示内容などイベント等の情報の提供を行い市民から好評を得た。

・12月中旬から資料館の設置目的の周知及び利用促進施策の一環として、一般企業・教育機関・医療福祉団体へ訪問営業活動を実施し認知度が高まった。

エ ホームページへの情報掲載を行った。

実施内容	実施月
年間イベントスケジュール、 各種イベントの詳細等	4月～3月

(2) ボランティア組織の養成と登録を継続して行った。

- ア 随時ボランティア会員の募集を実施した。
イ ボランティア会員に対して研修会を実施し、スキル向上を図った。

実施内容	実施月
現地研修:ウポポイ見学	7月

(3) 観光都市札幌の中心部に位置する当館の立地条件から、観光客に対する観光情報の発信基地として他施設の協力を得てパンフレット、イベント情報等を収集し積極的に配布した。

(4) 法及び司法に関する学習機会の提供
法曹関係機関等と連携し、模擬裁判を始めとする法及び司法に関する各種講座を開催した。

- ア 「模擬裁判」の開催
学生及び市民を対象として計画したが、新型コロナの影響により少ない回数で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
10回	2回	17人	10・2月

- イ 「模擬調停(民事)」の開催
一般市民を対象とした民事調停の見学と解説を札幌地方裁判所、札幌簡易裁判所との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	22人	10月

- ウ 札幌地方裁判所における刑事裁判の傍聴と解説を行う。
一般市民を対象とした刑事裁判傍聴と解説を札幌地方裁判所との共催で計画したが、新型コロナの影響により少ない回数で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	1回	7人	10月

- エ 司法講座「裁判員制度の現状」を札幌地方裁判所との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	14人	11月

- オ 法律講座「成年後見制度と財産管理について」を札幌弁護士会との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	23人	1月

(5) オンラインさっぽろ雪まつり2022に連動したイベントとして、「雪まつり懐古写真展」及び「雪像制作DVD放映」を実施した。

実施内容	実施月
懐古写真展・雪像制作DVD放映を実施	2月

(6) 司法に関するパネル展として「刑事事件の手続きの流れパネル展」を札幌地方検察庁と連携して実施した。

・ボランティア現地研修会(アイヌ文化)を開催し、スキルの向上及び説明スキルの平準化を図り、ガイド環境の向上に努めた。

・法曹三者の協力を得て、法・司法教育一環として各種講座を新型コロナウイルスの感染状況を見ながら収容人数等の見直しなどを行い実施し参加者から大変喜ばれ、資料館の設置目的の周知を図ることができた。

・地域と一体となってホワイトイルミネーション期間中、ライトアップ時間延長を計画実施した。次年度は更に新型コロナウイルスの感染状況を見ながらYOSAKOIソーラン及び札幌夏まつりなど各種イベント時にライトアップの時間延長を実施し観光都市札幌のイメージアップに寄与する。

実施内容	実施月
司法手続きの紹介パネルを 刑事法廷展示室に掲示	2月

(7) 「子供映画会(アニメ)とバルーンアートを作ろう」を計画したが、一部変更して「紙芝居&バルーンで遊ぼう」をパフォーマンスサークルピエロ大集合と連携し実施した。

実施内容	参加人数	実施月
紙芝居上演とバルーンアートワークショップを実施	12人	1月

(8) 札幌市医療従事者応援プロジェクトへの参加
(ブルーライトアップ)

(9) 札幌市文化芸術活動再開支援事業 対応件数 338件

(10) 以下の計画については、新型コロナの影響により中止した。

- ・市内及び道内小中高校、老人クラブ等各種団体への課外体験学習等の勸奨チラシ送付
- ・ボランティア座学研修
- ・「国法講座「特殊詐欺の現状と対策」
- ・「法・司法分野に対する札幌地方検察庁職員等による指導(カルチャーナイト2021共催)

・子供映画会(アニメ)と紙芝居をちえりあ及び紙芝居団体との共催で実施する計画だったが、ちえりあからのDVD借用が困難となったことからイベント内容を変更し実施した。

・当初、利用勸奨を図るため各学校へDM送付を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大により中止した。その影響もあり課外体験学習の申込みは皆無となったことから、新年度は「北海道スタイル」安心宣言に基づく各種対策を講じ関係機関と打合せしながら利用勸奨を行って利用率向上に努める。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3実績	参考)R2実績
ミニギャラリー1	利用可能日数	307	264
	利用率(%)	53.42	47.35
ミニギャラリー2	利用可能日数	307	264
	利用率(%)	46.58	37.5
ミニギャラリー3	利用可能日数	307	264
	利用率(%)	49.51	44.32
ミニギャラリー4	利用可能日数	307	264
	利用率(%)	50.16	46.97
ミニギャラリー5	利用可能日数	307	264
	利用率(%)	48.21	39.39
ミニギャラリー6	利用可能日数	307	264
	利用率(%)	44.63	45.1
研修室	利用可能日数	308	265
	利用率(%)	29.54	26.6

▽ 不承認 0件、取消 33件、減免 41件、還付 42件

▽ 利用促進の取組

1 利用促進計画

多くの市民の皆様は歴史的価値のある文化財施設として、また、文化・芸術、法と司法に関する情報の集積・発信の場として認識いただくため、各種イベント開催及び広報活動を実施した。

2 具体的な実施内容

(1) 文化・芸術に関する講座、講演会を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数 参加作品	実施内容
市民対象	13回	217人 160点	P10・11(1)ア～カ、P11(2)ア・イ、P12(4)ア～エ、P14(7)

(2) 法・司法に関する講座、講習会を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施内容
市民対象	7回	83人	P13(4)ア～オ、(6)

A B C D

利用実績は目標を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みるとやむをえないものといえる。
また、感染症の影響により小中高校に対する利用勸奨等、中止とした取組もあったものの、空室状況の情報発信や近隣企業への利用勸奨等、利用促進の取組が継続して実施されている。

・新型コロナ感染拡大により大幅にイベント減となったが、開催したイベントへの参加者からは事業満足度も高い評価をいただき当館の設置目的が達成できた。

	<p>(3) 企業等に対し訪問営業により研修室での会議開催、集会施設としての勧奨を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="320 250 956 331"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>施設数</th> <th>実施月</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>近隣企業等</td> <td>90社</td> <td>12・1・2・3月</td> <td>会議・集会施設利用</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4) 市内主要ホテル等へパンフレット等を随時配布した。</p> <table border="1" data-bbox="320 409 956 490"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>施設数</th> <th>実施月</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市内主要ホテル</td> <td>5件</td> <td>随時</td> <td>1,000部発送</td> </tr> </tbody> </table> <p>(5) 以下の計画については、新型コロナの影響により中止した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内及び道内小中高校に対する課外学習体験実施施設としての利用勧奨 ・専門学校等に対し制作記念、卒業記念等の発表会場としての利用勧奨 ・司法講座「特殊詐欺の現状と対策」 ・サークル、同好会等に対する研修室の多目的利用(教室、講演会等)のための勧奨 	区分	施設数	実施月	備考	近隣企業等	90社	12・1・2・3月	会議・集会施設利用	区分	施設数	実施月	備考	市内主要ホテル	5件	随時	1,000部発送	<p>・新型コロナ感染拡大により当館のPR活動(DM発送等)は中止した。なお、次年度以降の利用拡大施策等の一環として12月中旬から徐々に訪問営業活動を実施し資料館の設置目的の周知に努める。</p>	
区分	施設数	実施月	備考																
近隣企業等	90社	12・1・2・3月	会議・集会施設利用																
区分	施設数	実施月	備考																
市内主要ホテル	5件	随時	1,000部発送																
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4(2022)年3月31日にウェブアクセシビリティ達成基準チェックリストを更新した。 ・イベント情報を報道機関及び地域情報誌発行機関等へ迅速に提供し、広報活動を展開した。また、資料館の施設等案内を旅行代理店及び観光情報誌発行機関へ提供した。 	<p>・広報体制の見直しを図り、報道機関及び地域情報誌発行機関等と連携を密にして取組んだ結果、当館の認知度アップにつながった。</p>	<table border="1" data-bbox="1313 790 1457 819"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>マスコミ対応や情報紙等での情報発信、施設パンフレット等の作成配布による広報活動を実施するとともに、ホームページのウェブアクセシビリティに関する取組を行い、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
<p>2 自主事業その他</p>																			
<p>▽ 自主事業</p>																			
	<p>1 自動販売機の設置を引き続き実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施月：通年 ・設置台数：飲料水自動販売機1台 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>資料館の管理運営に当たり、各種ノウハウを有している市内企業・団体等を活用した。</p> <p>1 イベント実施に当たっての活用</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 芸術・文化団体 (2) TV・ラジオ放送会社、新聞社等の報道機関 (3) 機器レンタル会社 (4) 市内各プロダクション、各種団体 <p>2 施設のオリジナル意匠に関する活用</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 札幌軟石に関する資料提供 (2) ホームページの更新及びリニューアル <p>3 貸室利用拡大への活用</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 市内主要ホテルへの訪問営業、リーフレット配布とロビー展示 (2) 市内企業・団体組織への訪問営業、リーフレット配布 (3) 共同事業体取引企業に対するリーフレット配布 (4) 札幌コンベンションセンターへのリーフレット配布 	<p>・新型コロナウィルス感染拡大の影響により臨時休館等になり、来館者数及び貸室利用が大幅に減となり事業収入が減となった。</p> <p>・事業運営にあたっては、市他部局・文化芸術団体・市内企業・各地域でボランティア活動している団体及び報道・観光情報発行機関等と連携し、業務を遂行することができた。また、第三者委託に於いても市内の企業に発注した。</p>	<table border="1" data-bbox="1313 1216 1457 1245"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>承認内容と同一の自主事業が実施されており、区分経理がなされている。事業運営や第三者委託において、市内企業の利用についての努力が見られた。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	・アンケートボックスの設置及びアンケート協力依頼による回収。 ・実施事業においても、次の企画に反映させるためアンケート(5段階評価)を徴集した。
回収数	716 枚
結果概要	・総合満足度 実績95.3% (年度目標90%) ・接客に対する満足度 実績90.3% (年度目標90%) ・実施事業の満足度 実績91.7% (年度目標90%)
利用者からの意見・要望とその対応	・トイレのハンドソープの香り(海外の柔軟剤のような)がとてつきつく手にしばらく香りがつき不快でした。確認していただけるとありがたいです。 → 無香料タイプの商品をすぐに手配して配備しました。 ・菊の紋章を付けて欲しい。 → 歴史的な経緯により撤去されたものであり、当館のみでの判断は困難です。参考意見として建物所有者である札幌市へ申し伝えます。 ・建物の裏にある自然豊かな林(森)を大切にしたいです。市民の憩いの場子供たちの遊び場をこれからも残してください。 → 敷地内の外構、緑地については、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮という点から、定期的に庭園内点検、整枝、剪定、除草等を実施しております。今後も適切な維持管理を継続してまいります。

・利用者の意見要望については可能な限り措置するとともに、運営協議会及びサービス向上委員会に報告して助言等をいただき、事業運営に反映した結果、目標値を達成することができた。

・利用者アンケートについては、新型コロナウイルス感染拡大の影響で目標数を回収することができなかったが、日常業務実施時にボランティアガイドから利用者の声(意見等)などを聞き取り、幅広く情報収集を行った。

・今後とも利用者情報の収集を積極的に行い、迅速な改善措置の実施並びに従業員教育に反映させ、利用者サービスの向上に努めていくこととする。

A	B	C	D
利用者アンケートにおける満足度は全ての項目について目標を達成した。			
アンケート回収数は要求水準に掲げる目標数(1,000枚)に到達しなかったが、新型コロナウイルスの影響によりやむを得ないものといえる。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	令和3年度計画	令和3年度決算	差(決算-計画)
収入	44,708	45,978	1,270
指定管理業務収入	44,618	45,813	1,195
指定管理費	39,785	39,785	0
利用料金	4,813	3,068	▲ 1,745
その他	20	2,960	2,940
自主事業収入	90	165	75
支出	44,636	45,096	460
指定管理業務支出	44,546	45,055	509
自主事業支出	90	41	▲ 49
収入-支出	72	882	810
利益還元	0	235	235
法人税等	0	353	353
純利益	72	294	222

・収入は休館補填金により計画を上回る結果となり、創建95周年を迎えたことを記念した法服制作を実施することができた。また、収入増加を受けて、修繕費を計画よりも多く確保することができた。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入が計画を下回り、その他(補填金)で補った。			
支出は光熱水費等の増により計画を上回った。			
収支ではプラスとなり、法服制作によって還元がなされた。			

▽ 説明

- 収入
新型コロナウイルスの影響による稼働率低下に伴い、利用料金収入は計画を下回ったが、指定管理業務収入(その他)の増加により、収入全体は計画を上回った。
※指定管理業務収入(その他)の2,960千円は令和2年6月～令和3年3月、令和3年4月～令和3年10月の休館補填金。
- 支出
消耗品などの経費削減に努めたが、光熱水費が大幅増になり、支出は計画よりも上回った。また、施設機能維持のため、修繕費が計画330千円に対して、実績589千円となった。
- 利益還元
札幌市資料館(旧札幌控訴院)が創建95周年を迎えたことを記念し、利益還元235千円は法服制作費に充当した。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 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. 各条例の規定により全て適切に対応した。 2. 令和3年度については情報公開請求はなかった。 3. オンブズマンの実地調査はなかった。 4. 協定に関する契約について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		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
<p>●各種イベント及び法曹三者等と共催で実施する各種講座については、新型コロナウイルス感染拡大防止策の諸施策について参加者の理解・協力を得て実施し事業満足度は高い評価をいただいた。</p> <p>●新型コロナウイルス感染拡大により、感染防止の観点から貸室利用のキャンセル及び日程変更が多く発生したため利用率は大幅減となり計画未達。また、臨時休館等の諸対応及び各種イベントにおいては参加者の理解を得て実施したことから大きな混乱もなく終えることができた。</p> <p>●建物総合診断等に基づく不良個所の改善提案及び従業員による館内外巡回を行い危険個所等の把握はもとより不審物の確認を行い安全かつ快適な環境を提供することができた。また、不安全箇所等を早期発見し優先度、緊急度を勘案し修繕等を行い安全確保に努めた。</p> <p>●創建95周年及び重要文化財指定記念イベントを実施するとともに、明治時代の法服及び法冠を制作し着用された市民から喜ばれ当館の認知度アップにつながった。また、旧時代の法服を作成しホームページ等でPRした結果、着用目的で来館する市民が増加傾向にある。</p>	<p>●未だまん延している新型コロナウイルス感染症について対策を徹底して行い、利用者の理解と協力を得て、安心して利用できる施設づくりに努める。</p> <p>●札幌市施策「札幌市文化芸術活動再開支援事業」については、利用者の立場に立った対応に努める。</p> <p>●訪問営業活動を積極的にを行い、資料館の認知度アップ及び利用動員の向上に努める。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症の影響による長期の休館もあり、来館者数や貸室利用率はやむを得ず落ち込んだものの、文化・芸術や法・司法に関する講座、ワークショップ、講演等の事業においては要求水準を上回る回数を実施し、事業の満足度も高い実績を残した。</p> <p>旧控訴院という文化財の特徴を生かし、法曹三者と連携を図り、模擬裁判、法司法に関する講座等を実施し、市民に法・司法の学習の場を提供する成果を上げた。</p> <p>感染症拡大防止対策の実施のほか、「札幌市文化芸術活動再開支援事業」にかかる対応も増加する中で、スタッフの対応力向上のため積極的に研修等が実施された。また、地震対応マニュアルの作成や施設点検等、文化財保護に必要な危機管理の取組も実施された。</p>	<p>改善指導・指示事項は、ありません。</p>