

指定管理者評価シート

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)	市文化庁文化振興課(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																															
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	<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)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・イベントを市制100周年記念の協賛事業と合わせて開催した。</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)大通公園に隣接する立地を生かし、YOSAKOIソーラン祭りや雪まつり等の協賛事業(コンサート、展覧会)を行い観光客の取り込みを行った。また、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架し、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"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>R4実績</th> <th>R3実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入館者数</td> <td>14.5万人以上</td> <td>10.8万人</td> <td>6.2万人</td> </tr> <tr> <td>ギャラリー利用率</td> <td>90%以上</td> <td>79.1%</td> <td>47.5%</td> </tr> <tr> <td>研修室利用率</td> <td>50%以上</td> <td>43.0%</td> <td>29.5%</td> </tr> <tr> <td>お客様満足度</td> <td>90%以上</td> <td>95.5%</td> <td>95.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p>	区分	目標	R4実績	R3実績	入館者数	14.5万人以上	10.8万人	6.2万人	ギャラリー利用率	90%以上	79.1%	47.5%	研修室利用率	50%以上	43.0%	29.5%	お客様満足度	90%以上	95.5%	95.3%	<p>・道文化財保護協会副理事長を招き、館内従業員(ボランティア・SIAF・清掃スタッフ含む)対象に文化財保護法の基礎、基本について学び文化財に対する理解を得て保存管理に努めた。</p> <p>・市と意思疎通を図り簡易修理を実施し施設設備を維持した。</p> <p>・ボランティアガイドから当館のみならず配架した各観光施設のリーフレットを観光客へ説明し賞賛の声をいただき観光振興に寄与した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・新型コロナウイルス感染者は減少傾向を示しているが回復まで至らず目標値は未達となった。</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>施設関係者の文化財理解を深めるために、建造物の価値・魅力を発信する講演会等を催し、国指定重要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ている。</p> <p>またボランティア等による控訴院以外の観光施設の知識を活用したガイドにより、観光客への信頼を得ている。</p> <p>入館者数、ギャラリー利用率、研修室利用率は回復傾向にあるが、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>	A	B	C	D				
区分	目標	R4実績	R3実績																												
入館者数	14.5万人以上	10.8万人	6.2万人																												
ギャラリー利用率	90%以上	79.1%	47.5%																												
研修室利用率	50%以上	43.0%	29.5%																												
お客様満足度	90%以上	95.5%	95.3%																												
A	B	C	D																												

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・平等な取扱いに留意した。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。

▽ 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、点灯時間の厳守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、施設に関する提案時には、環境に配慮した設備及び改修方法を提案した。

▽ 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 業務毎の要件、雇用形態、担当業務等について

- (1) 資料館の管理業務を行う責任者を1名配置した。
- (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。
- (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。
- (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。
- (5) ボランティアスタッフについては1名入会、自己都合により2名退会し年度末時点で27名のスタッフ人員となった。

・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のサービス維持向上に努めた。

・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、環境に配慮した運営を行った。

・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。

・資料館で使用している事務用品等の購入にあたっては、極力グリーン購入ガイドライン指定品を意識づけるとともに、食後等のゴミの持ち帰りを呼びかけを行い職員の環境不可低減の醸成につなげることができた。

・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。

・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。

・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。

・札幌市資料館敷地内におけるポロクル利用は、重要文化財としての保存活用を検討を行うため、いったんR4年度末で廃止となっている。

2 勤務形態・勤務条件

(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。

(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。

(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。

3 人材育成・研修計画

(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。

(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。

(3)接客・顧客満足度(CS)研修(5月)を実施した。

(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、1月)実施した。

(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2回(座学5月、現地7月)実施した。又、資料館主催の歴史及び建築物に関する講座(6月・8月・9月・10月)を聴講させスキルアップの向上を図った。

(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。

(7)情報漏洩等の危機管理に備え、セキュリティー研修(11月)を実施した。

(8)明るい職場環境の構築に向け、安全研修等(3月)を実施した。

(9)個々の事務能力向上を図るため社外講習会(6月・3月)に参加し

・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。

・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。

・従業員(ボランティア会員、おおよば、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。

・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し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。

ボランティアや社員に対し、資料館主催の歴史建築物に関するスキルアップ研修を励行している。

▽ 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えてきているため、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。又、4月(新年度)から個人情報の保護に関する法律の改正に伴い、個人情報取扱安全管理基準適合申出書を提出した。

(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。

・個人情報保護に関する法律改正を周知しミーティング等で個人情報保護意識の徹底を図った。

個人情報保護に関する法律改正に対応するために意識醸成に努めている。

▽ 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

▽ 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18日
	・令和4年度事業計画及び令和3年度業務計画実施状況 ・令和3年度アンケート調査結果 ・令和3年度来館者数及び施設利用状況
第2回	開催時期:10月26日
	・令和4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26日開催
 - ・第2回サービス向上委員会 3月23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収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事故・不祥事が発生することなく、適正に処理した。

指示命令系統を明確にし連絡体制を整備するとともに直接の立会い検査だけでなく作業報告書や写真などにより適正に履行の検査確認を行った。又委託業者に対して新型コロナウイルス感染症対策のため、従業員のマスク着用、手指消毒及び検温の励行を指示した。

・事業への検証や助言をいただき、今後の資料館の運営に生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。入居2団体(機関)にもオブザーバーとして参加していただくと共に都度打合せを行い情報共有を行い連携を密にして、特に新型コロナウイルス感染症対策及び、修繕工事に伴う休館など多くの利用調整があったがこれまでの良好な連携を活かしスムーズに運営を行うことが出来た。

・協定書に基づき財務管理の徹底を図った。

・施設統括責任者・現金取扱責任者等により日常監査等を実施し適正かつ健全な会計処理を行うことができた。

・現金等の取扱いについては、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。

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。

▽ 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、苦情発生の都度、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4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」のとおり行った。

▽ 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の理解を得た。なお、3月13日からマスクの着用が個人判断となったが、受付などお客様対応時には従前同様マスク着用し感染防止に努めた。

(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9月末まで記入依頼を行った。

(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。

・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。

・コロナ禍において貸室利用の取消及び利用変更手続きに際しては、丁寧に対応し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等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。

	<p>▽ 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)</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>(1) 利用者アンケート調査を通常行うとともに、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。</p> <p>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については真摯に対応し速やかに回答した。</p> <p>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。</p>	<p>・記録、帳簿等書類別に適切な保管を行った。</p> <p>・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。</p> <p>・アンケート記入依頼については、ボランティアガイド及び職員が一体となって来館者に協力依頼し目標数を回収できた。</p> <p>・各種報告書については期日までに提出した。</p>									
<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あたり、法令を順守し資料館管理運営に取り組んだ。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (2) 仕事をす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>・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>	<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 style="background-color: yellow;"></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。</p> <p>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> <p>2件の指摘事項(指導員の時給が協定書の最低時給額を下回った。年次有給休暇の取得をしていない職員がいた)があったが、改善指導を受けて早期に改善がなされた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>4 休暇の取得促進 (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 (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。 (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。 (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4年度は事故発生なし</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>									
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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 総合的事項</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、法令等に基づき有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>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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)</p> <p>(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</p> <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)</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> <p>・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。</p> <p>・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。</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。</p> <p>また、地震対応マニュアル等敷地内の防災に関する注意喚起など啓発をしている</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

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はらい、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。

(5) 備品管理

備品の管理にあたっては、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。

・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。

・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。

	<p>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。</p>																																																																										
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 文化・芸術に親しむ機会の提供に関する業務</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>ア 「ご近所先生企画講座」を札幌市生涯学習センターとの共催で実施した。</p> <table border="1" data-bbox="384 607 837 685"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5回</td> <td>5回</td> <td>各回10人</td> <td>5～6月</td> </tr> </tbody> </table> <p>イ 「切り絵講座」を札幌文化団体協議会加盟団体との共催で実施した。</p> <table border="1" data-bbox="384 781 837 860"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>28人</td> <td>5月</td> </tr> </tbody> </table> <p>ウ 「子供と大人の写生会&バルーンアートを作ろう」をリボンハウス 絵画教室及びパフォーマンスサークルピエロ大集合と共催で実施し、9月～10月に14作品を展示した。</p> <table border="1" data-bbox="384 983 837 1061"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>24人</td> <td>7月</td> </tr> </tbody> </table> <p>エ 「夏の夜のおはなし会(カルチャーナイト2022)」を山の手図書館おはなしかごとの共催で実施した。</p> <table border="1" data-bbox="384 1162 837 1240"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>25人</td> <td>7月</td> </tr> </tbody> </table> <p>オ 「大通・創成川公園の花を題材とした写真展」を札幌市公園緑化協会と連携し実施した。</p> <table border="1" data-bbox="384 1344 837 1422"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加作品</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2回</td> <td>2回</td> <td>125点/26点</td> <td>7月・10月</td> </tr> </tbody> </table> <p>カ 「デインブルアート講座」を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="384 1496 837 1574"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>7人</td> <td>8月</td> </tr> </tbody> </table> <p>キ 「はじめてのしめ縄リース」を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="384 1650 837 1729"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>27人</td> <td>12月</td> </tr> </tbody> </table> <p>ク 「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。</p> <table border="1" data-bbox="384 1830 837 1908"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>67人</td> <td>1月</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)「音楽に関するコンサート等」を実施した。</p> <p>ア 「懐かしのレコード鑑賞会」を実施した。</p>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	5回	5回	各回10人	5～6月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	28人	5月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	24人	7月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	25人	7月	計画回数	実施回数	参加作品	実施月	2回	2回	125点/26点	7月・10月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	7人	8月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	27人	12月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	67人	1月	<p>・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。</p> <p>・コロナ禍において文化・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。</p> <p>・「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。</p> <p>・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。</p>	<table border="1" data-bbox="1294 241 1457 275"> <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>新型コロナウイルスの影響がありつつも、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。</p> <p>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。</p>	A	B	C	D				
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																																																																								
5回	5回	各回10人	5～6月																																																																								
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																																																																								
1回	1回	28人	5月																																																																								
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																																																																								
1回	1回	24人	7月																																																																								
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																																																																								
1回	1回	25人	7月																																																																								
計画回数	実施回数	参加作品	実施月																																																																								
2回	2回	125点/26点	7月・10月																																																																								
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																																																																								
1回	1回	7人	8月																																																																								
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																																																																								
1回	1回	27人	12月																																																																								
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																																																																								
1回	1回	67人	1月																																																																								
A	B	C	D																																																																								

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	81人	6月

イ 「チェロ演奏会とマジックショー」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	40人	7月

ウ 市制100周年記念「オータムコンサート」をさっぽろフルーツパフェと連携し実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	39人	9月

エ「文化の日カルチャーコンサート」をアンサンブル・リベラ・パロッコと連携し実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	37人	11月

「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実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
16回	6回	78人	5月・6月

▽ 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った。

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する。

(1) 札幌市部局等と連携事業を実施した。
・実施月日 : 6月.7月.8月.9月.10月.11月.12月.1月.2月.3月

(2) 札幌市公文書館と必要に応じ、情報交換を実施した。

・実施月日 : 適宜

3 情報提供を適宜実施する。

(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) 空ギャラリー一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」を実施した。

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	12人	6月

イ 市制100周年記念講演「札幌の川 -失われた川を尋ねて-」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	35人	6月

ウ 市制100周年記念講演「札幌できごと史 -歴史の脇道にはまる-」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	39人	8月

・札幌市公文書館等と連携し各種イベントを数多く開催し好評を得た。

・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。

エ 市制100周年記念講演「街の移り変わり -マチ歩きのおすすめ-」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	39人	9月

オ 市制100周年記念講演「札幌の文化財めぐり -歩いて街が見えてくる-」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	36人	10月

カ 「昭和30年代駅前通り風景画展」(計画外)を追加実施した。

計画回数	実施回数	参加作品	実施月
0回	1回	60点	1月

▽ 歴史・文化に関する市民等の自主的な活動及び交流の支援に関する業務

「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った。
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) 広報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	4,420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
市内各区民センター・地区センター等	7,480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

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) 課外体験学習等の勧奨チラシを学校等関係機関へ送付した。

ア 市内小・中・高校やサークル・同好会等各種団体へダイレクトメールを送付した。

実施内容	実施月
市内及び道内小・中・高校へDMを送付	4月/3月
サークル・同好会等各種団体へDMを送付	6月

イ 市民を対象とした「札幌市アート鑑賞会」を年1回実施した。

実施内容	実施月
大通公園モニュメント鑑賞会の実施	6月

・コロナ禍による開催イベント及びギャラリー利用案内など情報の提供を行い市民から好評を得た。

・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。

(3) 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するとともに、資料館主催の歴史及び建築物に関する講座(6月・8月・9月・10月)を聴講させ、スキル向上を図った。

実施内容	実施月
座学研修:文化財保護法の基礎・基本等	5月
現地研修:岩内町郷土館等の見学	7月

(4) 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。

(5) 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実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
10回	10回	293人	7月・9月・10月・12月・1月

イ 「模擬調停(民事)」の開催
 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	20人	10月

ウ 市民を対象とした刑事裁判の傍聴と解説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
2回	2回	22人	8月・1月

エ 法律講座「老後・死後に備えた財産管理について」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	38人	6月

オ 司法講座「学生のための模擬裁判見学&パネルディスカッション」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	17人	8月

カ 司法講座「特殊詐欺の現状と対策」を札幌地方検察庁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	38人	9月

(6) 札幌地方検察庁職員等による参加者への指導(テーマクイズに答えて検察庁を知ろう)をカルチャーナイト2022協賛事業として、札幌地方検察庁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	18人	7月

(7) 雪まつり協賛事業として「雪まつり懐古写真展・雪像制作DVD放映」を市公文書館及び自衛隊と連携し実施した。

実施内容	実施月
懐古写真展・雪像制作DVD放映を実施	2月

・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YOSAKOIソーラン、札幌夏祭り及び雪まつり期間中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した。

- (8) 司法に関するイベントとして「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実施した。

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

▽その他文化財施設である札幌市資料館を有効活用するために必要な事業

施設の特性を活かし、札幌市資料館をはじめとした文化財の普及事業に取り組む。

1 具体的な取り組み

- (1) 市制100周年記念協賛イベントを実施した。

・実施月：6月、8月、9月、10月

- (2) 歴史的価値を映像として保存するために、市内団体・メディア等に働きかけた。

・実施月：適宜

・市制100周年記念に協賛し各種イベントを開催し歴史的価値の高い建造物を後世に伝えるためその価値、魅力を発信することができた。

(5) 施設利用に関する業務

(1)受付業務・使用承認等に関する業務

特定の個人・団体だけが優遇される、あるいはサービスを受けることのないよう、利用の公平性・平等性を確保した。
 受付業務・使用承認等にあたっては、不当な利用拒否や不平等な取扱いが行われないよう公平性・平等性を確保した。多くの市民の皆様にご利用いただくため、受付からご利用に至る一連の流れを迅速でスムーズに運営することにより、無理無駄を省き、手軽で簡単・公平な使い勝手を実現した。
 窓口には必要な人員を配置し、適切かつ丁寧に対応した。また、設置条例及び規則の定めるところにより、適切な利用料金の収受または減免等を行った。

(2)貸館業務

資料館全体の運営及び貸室業務の実施にあたっては、「札幌市資料館条例」を始めとする関係法令を遵守し、利用者への充実した情報提供を行いながら、親しみのある、喜ばれる運営に努めた。

1 具体的な実施内容

- (1) ホームページ上に予約状況を随時掲載し、空室状況及び展示内容について年間分を即確認できるようにした
- (2) 「資料館ご利用のしおり」を作成し、館内コーナーに展示した。
- (3) 休館日に従業員を配置して貸室の受付を行うとともに、電話による仮予約受付を実施するほか、展示作品等の搬出入を可能とした。
- (4) 利用料金の銀行振込みおよび決済サービス「Airペイ」による収納を実施した。(銀行振込:10件 Airペイ:131件)
- (5) 接遇・顧客満足度(CS)研修等により、受付対応等、貸館業務の向上を図った。

▽ 利用件数等

		R4実績
ミニギャラリー1	利用可能日数	307
	利用率(%)	89.58
ミニギャラリー2	利用可能日数	307
	利用率(%)	80.13
ミニギャラリー3	利用可能日数	307
	利用率(%)	71.99
ミニギャラリー4	利用可能日数	307
	利用率(%)	79.80
ミニギャラリー5	利用可能日数	307
	利用率(%)	75.57
ミニギャラリー6	利用可能日数	307
	利用率(%)	77.52
研修室	利用可能日数	308
	利用率(%)	43.02

・ホームページで予約状況等を随時掲載し空室状況及び展示内容など利用申込等に必要な情報を提供した。また、お客様の都合で来館の上、申込みできない場合は、電話による仮予約受付を行い利用者から喜ばれた。

・休館日においても従業員を配置して貸室の受付を行うとともに、電話による仮予約受付を行いサービス向上に努めた。

・利用料金の徴収に当たっては、現金収納のほか、Airペイによりキャッシュレス決済を推進した(対前年度26%増)

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勧奨等、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勧奨等、利用促進の取組が継続して実施されている。

▽ 利用促進の取組

1 利用促進計画

多くの市民の皆様に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	23回	586人 225点	P15・P16(1)ア〜ク P16(2)ア〜エ P17(4)ア〜オ

(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	17回	446人	P19(5)ア〜カ、(6)

(3) 外部イベントに合わせて協賛事業を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施月
YOSAKOIソーラン祭り	1回	81人	6月
カルチャーナイト	1回	43人	7月
さっぽろ雪まつり	1回	—	2月

(4) 学校等に対し課外学習体験実施施設としての利用勧奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
市内・道内の 小中高校	416件 364件	4月 3月	DMIによる勧奨
市内幼小中高大校	104件	随時	訪問による勧奨

(5) 各種団体等に対し文化施設としての利用勧奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
社団・公団	4件	随時	訪問による勧奨

(6) 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を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
市内専門学校	19件	随時	訪問による勧奨

(7) サークル・同好会に対しギャラリー・研修室の多目的利用のための利用勧奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
利用経験者等	29件	6月	DMIによる勧奨

(8) 企業等に対し訪問営業により研修室での会議開催、集会施設としての利用勧奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
近隣企業等	43件	随時	訪問による勧奨

(9) 市内主要ホテル等へパンフレット等を随時配布した。

区分	施設数	実施月	備考
市内主要ホテル等	64件	随時	4,870部発送
近隣ホテル	11件	随時	訪問による勧奨

・コロナ禍においても、各種イベントを開催し歴史的価値のある文化財施設として、また文化・芸術及び法・司法に関する発信の場として報道機関等に情報を提供するなど広報活動を行った。

・利用勧奨及び認知度UPを図るため、DM郵送のみならず積極的に訪問営業を展開した結果、利用UPにつながった。

	<p>(10) ホームページ上に各イベント開催情報を随時掲載した。</p> <p>(11) 代表団体指定管理施設(札幌コンベンションセンター)での広報活動を実施した。</p> <p>1) チラシ・パンフレットの配架・掲示</p> <p>・実施月：随時</p>																						
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>・令和5(2023)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。</p> <p>・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>	<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"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></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																				
2 自主事業その他																							
	<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> <p>・実施月：通年</p> <p>・設置台数：飲料水自動販売機1台</p> <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> <p>(1) 芸術・文化団体</p> <p>(2) TV・ラジオ放送会社、新聞社等の報道機関</p> <p>(3) 市内各プロダクション、各種団体</p> <p>2 施設のオリジナル意匠に関する活用</p> <p>(1) 札幌軟石に関する資料提供</p> <p>(2) ホームページの更新及びリニューアル</p> <p>3 貸室利用拡大への活用</p> <p>(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</p> <p>(2) 市内企業・団体組織への訪問営業、リーフレット配布</p> <p>(3) 共同事業体取引企業に対するリーフレット配布</p> <p>(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>	<p>・コロナ禍による事業運営等となり、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"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></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。</p> <p>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																							
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>・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。</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td>1,357 枚</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>・総合満足度 実績95.5% (年度目標90%) ・接遇に対する満足度 実績92.1% (年度目標90%) ・実施事業の満足度 実績85.0% (年度目標90%)</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>刑事法廷展示室をせつかく再現しているのだから人形などを置いてさらに再現すればおもしろく若い人も写真を撮りたくなると思う。 → 現在、模擬裁判の体験学習及び裁判官の法服(レプリカ)着用による写真撮影などで利用している関係から人形は展示しておりませんが、今後、展示方法等について検討してまいりますのでご理解の程よろしくお願いいたします。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>札幌オリンピックの資料がない → 開設当時は、札幌オリンピックの資料等を展示しておりましたが、2000年4月大倉山ジャンプ競技場に札幌ウインタースポーツミュージアム(現札幌オリンピックミュージアム)が開設になり同施設へ資料が移管となり、展示されています。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>札幌の街の発展に関する資料が、少なく部分的だった。</td> </tr> </table>	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	1,357 枚	結果概要	・総合満足度 実績95.5% (年度目標90%) ・接遇に対する満足度 実績92.1% (年度目標90%) ・実施事業の満足度 実績85.0% (年度目標90%)	利用者からの意見・要望とその対応	刑事法廷展示室をせつかく再現しているのだから人形などを置いてさらに再現すればおもしろく若い人も写真を撮りたくなると思う。 → 現在、模擬裁判の体験学習及び裁判官の法服(レプリカ)着用による写真撮影などで利用している関係から人形は展示しておりませんが、今後、展示方法等について検討してまいりますのでご理解の程よろしくお願いいたします。		札幌オリンピックの資料がない → 開設当時は、札幌オリンピックの資料等を展示しておりましたが、2000年4月大倉山ジャンプ競技場に札幌ウインタースポーツミュージアム(現札幌オリンピックミュージアム)が開設になり同施設へ資料が移管となり、展示されています。		札幌の街の発展に関する資料が、少なく部分的だった。	<p>・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。</p> <p>・利用者アンケートについては、日常業務実施時にボランティアガイド及び職員により利用者の声(意見等)などを聞き取り、幅広く情報収集を行った。</p> <p>・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。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>利用者アンケートにおける満足度は、実施事業の満足度を除き目標を達成した。</p> <p>実施事業の満足度の目標未達成については、原因を検証し達成に向けた対策の検討が必要。(昨年度は91.7%で目標達成している)</p> <p>アンケート回収数は要求水準に掲げる目標到達した。</p>	A	B	C	D				
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	1,357 枚																						
結果概要	・総合満足度 実績95.5% (年度目標90%) ・接遇に対する満足度 実績92.1% (年度目標90%) ・実施事業の満足度 実績85.0% (年度目標90%)																						
利用者からの意見・要望とその対応	刑事法廷展示室をせつかく再現しているのだから人形などを置いてさらに再現すればおもしろく若い人も写真を撮りたくなると思う。 → 現在、模擬裁判の体験学習及び裁判官の法服(レプリカ)着用による写真撮影などで利用している関係から人形は展示しておりませんが、今後、展示方法等について検討してまいりますのでご理解の程よろしくお願いいたします。																						
	札幌オリンピックの資料がない → 開設当時は、札幌オリンピックの資料等を展示しておりましたが、2000年4月大倉山ジャンプ競技場に札幌ウインタースポーツミュージアム(現札幌オリンピックミュージアム)が開設になり同施設へ資料が移管となり、展示されています。																						
	札幌の街の発展に関する資料が、少なく部分的だった。																						
A	B	C	D																				

→ 当館の施設名は札幌市資料館となっておりますが、限られたレイアウトの中で、旧控訴院に関する資料及び札幌の街づくりの歴史・大通公園の変遷等の資料を掲示しております。札幌の街の発展に関する詳細資料につきましては、札幌市公文書館(南8条西2丁目)及び札幌市中央図書館(南22条西13丁目)でご覧いただきたくご理解の程よろしくお願いたします。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	令和4年度計画	令和4年度決算	差(決算-計画)
収入	44,844	45,587	743
指定管理業務収入	44,754	45,507	753
指定管理費	39,785	39,785	0
利用料金	4,969	4,553	▲ 416
その他		1,169	1,169
自主事業収入	90	80	▲ 10
支出	44,772	45,339	567
指定管理業務支出	44,682	45,287	605
自主事業支出	90	52	▲ 38
収入-支出	72	248	176
利益還元	72	85	13
法人税等	0	99	99
純利益	0	64	64

▽ 説明

1. 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1,169千円は令和4年1月～令和4年10月までの新型コロナウイルスによるキャンセル料の補填金、および令和4年4月～令和5年3月の水光熱費高騰に対する補填金。

2. 支出

消耗品などの経費削減に努めたが、光熱水費や修繕費が大きくなり、支出は計画よりも上回った。なお、施設機能維持のため、修繕費は計画330千円に対して、実績889千円となった。

3. 利益還元

利益還元85千円は煙突壁の草木除去に充当した。

・収入は新型コロナウイルスによるキャンセル料および水光熱費高騰に対する補填金により計画を上回る結果となったが、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

収入は、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)で補っている。

支出は、光熱水費等の増額分について計画を上回ったが、使用量の節約や、本部バックアップ経費の節約により抑制を図った。

収支のプラス分は、煙突などの草木除去として還元された。

<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

- 各条例の規定により全て適切に対応した。
- 令和4年度については情報公開請求はなかった。
- オンブズマンの実地調査はなかった。
- 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>●未だ、まん延している新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、利用者の理解と協力を得て資料館を身近に感じ親しみをもって利用できる施設を目指し、市民参加型のイベントを実施し参加者から好評を得ることができた。特にワークショップについては、作品を通じてより資料館に親しみ知識と理解を深めていただく場を提供することができた。</p> <p>●お客様への説明スキルの向上を図るため、研修やサービス向上委員会の実施により観覧者及び貸室利用者からの総合満足度は目標値を大きく上回る結果となった。</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、利用者の立場で対応し大きな混乱もなくスムーズに事務処理を終えることができた。</p> <p>●訪問営業活動を積極的に行い、資料館の認知度アップ及び利用勧奨の向上を図ることができた。</p> <p>●建物簡易点検、劣化調査、建物総合診断に基づき不具合箇所の改善提案などを行うとともに、建物有資格者及び社員が施設内を確認し経年劣化、外的要因等で発生した不具合箇所の修繕を札幌市と協議し随時実施した。</p>	<p>●札幌控訴院として大正15年8月に建てられた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・イベントを開館50周年記念事業と併せて開催する。</p> <p>●訪問営業活動を積極的に行い、資料館の認知度アップ及び利用勧奨の向上に努める。</p> <p>●施設の老朽化を防ぐために、不具合箇所の修繕を計画的に実施し、建物の保存・管理に努める。</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来館者数や貸室利用率の伸び悩みはあったものの、講座やワークショップ等については、要求水準を上回る回数を実施したほか、貸室利用増に向けた広報活動などの努力が見られた。</p> <p>旧控訴院という施設の特徴を生かして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ことができたが、満足度が目標値に達しなかったことから、その原因を検証し、改善する必要があると考えられる。</p> <p>スタッフの対応力向上のための研修を積極的に実施するとともに、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していた。</p> <p>令和4年12月に実施した業務検査(定例)では、2件の指摘事項(指導員の時給が協定書の最低時給額を下回った。年次有給休暇の取得をしていない職員がいた)があったが、改善指導を受けて早期に改善がなされた。</p>	<p>①利用者の満足度向上 事業実施の満足度が目標に達しなかったことから、アンケート結果をもとに原因を検証し、目標達成に向けて事業の改善に努めていただきたい。</p> <p>②スタッフの育成 イベント実施には習熟していることから、今後は、建物や設備に関する知識も蓄積していただきたい。</p> <p>③施設修繕に関すること 中期修繕計画で挙げた優先度の高い項目に関して、事前に所管局と協議をしながら、修繕の実施について検討していただきたい。</p>