

指定管理者評価シート

事業名	時計台運営管理費	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	札幌市時計台	所在地	中央区北1条西2丁目
開設時期	平成10年10月	延床面積	891.32㎡
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、市民のふるさと意識の醸成と文化財愛護精神を育み、もって市民文化の向上に資する。		
事業概要	施設・展示物の一般公開、文化財に関する情報提供、2階ホールの貸出、塔時計の保守運転等		
主要施設	資料展示フロア、2階ホール(夜間)		
2 指定管理者			
名称	エムエムエスマンションマネジメントサービス(株)		
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設		
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧・案内業務、2階ホールの使用承認に関する業務、塔時計の保守運転業務等		
3 評価単位	施設数:1施設		

II 平成30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>「施設の効用を最大限に発揮する、安全・安心・快適に利用いただける施設を実現する」という理念と、「札幌のシンボル時計台の建物と時計機械の保護・保存と観光施設、文化施設としての活用との調和を図る」との方針に基づいて、以下の業務を実施した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「公の施設として市民が自由・平等・公平かつ気軽に利用可能な施設であると共に、提供するサービスを誰でも平等に受けることができる」との方針に基づき取組んだ。</p> <p>【広報活動】</p> <p>入館者用パンフレット及び一般配布用パンフレットの作成を継続し、一般配布用パンフレットは市内宿泊施設や市外旅行代理店等の求めに応じ積極的に配布した。また、一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)を新たに作成し、配布を行った</p>	<p>・広報活動、入館促進、理解教育等の活動について利用者の視点に立って取組を行った。また6月～10月の工事期間中は来訪された方へのサービスとして時計台オリジナルマグネットプレートを販売し好評を得た。</p> <p>・職員による光熱水使用量の常時点検、館内を適温調整などにより節約に努め、環境配慮の推進に貢献できた。</p>	A	B	C	D
			<p>重要文化財としての価値を維持するために適切な維持管理を実施したことに加え、パンフレット等の配布等の広報活動、ボランティア等の受入れ、無料開館の実施、開館日の拡大及び大晦日のコンサートなどの入館促進の取組を積極的に実施し、サービスの向上に努めた。また、毎日の検針など省エネルギーに取り組んだ結果、二酸化炭素排出量を減少させた。さらに、車椅子利用者やベビーカー利用者への</p>			

【入館促進】

・11月、12月の無料開館や、年末年始の臨時開館(年始入館料無料)や無料の年越しシルベスターコンサート開催、雪まつり期間中の夜間開館(3日間)について継続実施などによる入館促進に取り組んだ。

・年始以外無休による開館日拡大を継続実施した。(但し、6月1日～10月31日外壁塗装工事により休館)

・高校生の入館料免除(無料)について継続し、修学旅行等による入館促進に取り組んだ。

【理解教育活動】

・総合学習等の学校利用の積極的な受け入れを行うとともに、各学校へ外壁塗装工事休館をお知らせし、開館後のご来館を促した。

・26年度に作成した時計台小冊子を外国語ボランティアの協力を得て入館児童生徒等に継続配布し、理解促進に取り組んだ。

工事休館中、札幌市主催の時計台展実施へクランク像の貸出などを行い時計台への理解を深めていただくことができた

以上の結果、全体的な施設利用率の向上や入館者の増加の成果が生まれた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 札幌市生活環境の確保に関する条例に基づく札幌市環境保全行動計画において、時計台は、電気・ガス・暖房のエネルギー消費による二酸化炭素排出量を、基準年度比3%削減することを目標としているが、30年度は27.2%削減と目標を達成した。

工事期間中の電気、ガス使用の停止による使用量の削減、毎日の検針チェック等による節約努力館内室温を適温にすることによる削減が大きかった。

なお、上記環境保全行動計画に則り各種帳票を提出した。

▼ 入館者数は増加したが工事休館に伴いトイレ使用者が少なく、水道使用量は基準年度比17%減となった。

▼ 事務用品、清掃用品等については、グリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。

▼ 古紙、段ボール、ペットボトルの資源物回収を実施した。

▼ 職員に対し、環境マネジメント資料配布等による研修を実施した。

・職員の提案や利用者の需要及び関係機関・団体・企業の連携と協力を受けて、館内展示物西暦表記の追加、展示物の補修、清掃など管理水準の向上に向けた様々な取り組みが実施できた。

・その他統括管理業務全般について管理協定仕様書に基づき確実、適正な執行ができた。

介助等利用者のニーズに合わせた取組を行った。

▽ 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)

▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等について継続した。

▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、引き続き時計台配置職員5人・清掃員2人を雇用した。

▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。
(実施研修は、館内設備・ホール設備取扱研修、個人情報保護研修、環境マネジメント研修、防火管理消防訓練研修、接遇研修)。また、永山武四郎邸オープンによる施設見学などを行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・日々の観覧料等の現金について、継続して時計台にオンライン入金機を導入し、売上金の保管、納金を安全確実にしている。

・工事期間中の来訪者へのサービスの一環として、時計台マグネットプレートを制作、販売することにより休館中ではあったが、時計台に来訪された記念になったと大変好評を得た。

・閑散期(12月～3月)の休館日廃止(1月1日～3日以外)を継続した。(但し工事期間中は休館)

・年始の無料開館、無料コンサートを実施した。

合わせて地場企業の協力を得てカップみそ汁を配布し、入館者へのサービス向上を継続実施した。

・大型荷物預りを継続し快適な見学環境を整えた。

・2階ホールの催事内容についてホームページ、駅前地下歩行空間情報コーナーでの公開を継続し、市民等への周知向上を図った。

・引き続き防犯カメラを設置し事務室モニター及びインターネット上(閲覧制限あり)にて確認できるようにしたことにより、建物及び時計機械の保全及び見学者の安全確認を図った。

▽ 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)

・消防設備点検、暖房熱交換器点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、樹木剪定、冬囲い、その他の軽修繕工事について第三者に委託を行ったが仕様書等に基づき立会い検査を実施し適正な業務遂行を図った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整
(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり。

開催回	協議・報告内容
第1回 12月10日(月)	(報告)入館者動向、改修工事中の取組、次年度以降の取組予定について (協議)協議会委員紹介、委員長、副委員長選出、次年度以降の取組等について
第2回 3月6日(水)	(報告)30年度入館状況と経年推移、指定管理者の取組状況などについて (協議)今後の取組及び運営について意見交換など

<協議会メンバー>

一般社団法人札幌観光協会専務理事、札幌商工会議所観光ボランティアの会会員、国立大学法人北海道教育大学特任教授、時計台町内会副会長、NPO法人さっぽろ時計台の会理事、札幌市時計台外国語ボランティアネットワーク会員、札幌市市民文化局文化部文化財課長、指定管理者担当者

▼ 関係機関一覧表を作成し、臨時開館や雪まつり夜間開館延長等の際には周知案内を送付した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、税理士による外部会計監査を導入している。

▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱いに関する規定を整備し、現金取扱い状況のデータについて時計台及び本部で同時にチェックできる取組みを行っている。また、オンライン入金機を導入し、入館料等の保管収納を安全確実にしている。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、展示改善、案内改善等に役立てた。

▽ 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)

▼ 管理運営に関する事項については、日誌、パソコンデータベースで記録し、職員相互で点検評価を実施している。また、札幌市への定期的な月間業務報告、随時報告を行い点検評価を受けている。

(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 ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金835円(30年10月1日発効、それ以前は810円)以上の時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼ 施設で働く職員は1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 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。 ▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼ 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、安全で清潔な労働環境の維持を図った。	・給与等について職員が社会的に満足できる水準を維持した。 ・職員の健康について適切な措置をするとともに、明るく健康的で安全な職場づくりを維持できた。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1251 152 1305 197">A</td> <td data-bbox="1305 152 1359 197" style="background-color: yellow;">B</td> <td data-bbox="1359 152 1414 197">C</td> <td data-bbox="1414 152 1465 197">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1251 226 1465 405"> 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。 </td> </tr> </table>	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。			
	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。											

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者の安全については、毎朝及び日中に館内外を巡回点検し、また夜間は警備員が巡回点検し、危険要素を撤去することにより確保した。昨年度冬期の敷地北側通路で見学者が凍結路で滑り頭部を打つ事故があったことから新規にゴムマットを敷設し改善を図った。正面通路に陥没穴があり、来訪者が転倒する恐れがあったことから、補修作業を行い陥没箇所を除去した ▼ 前年度に引き続き建物内外の主要位置及び時計機械室に防犯カメラを設置し事務室モニター及びインターネット上(閲覧制限あり)にて確認できるようにしたことにより、建物及び時計機械の保全及び見学者の安全確認の向上に努めた。 ▼ 拾得物取扱いについては主要なものは拾得紛失届台帳に記載し、軽易なものは拾得カードを作成し、それぞれ警察届出及び現場保管をして、サービス向上に努めた。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 	<p>・施設・設備について職員による日常的な巡視点検活動を確実に行うとともに、専門技術者への委託による定期的な点検保守業務を適切に行うことにより、館内外での安全な利用環境を維持できたと考える。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="width: 25px;">A</td> <td style="width: 25px; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25px;">C</td> <td style="width: 25px;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
<p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検(時計機械含む)、修繕、備品管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 日常の清掃、施設・設備等点検、塔時計保守、備品管理、緑地管理については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、警備、特別清掃、消防設備点検、暖房熱交換器点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、ガス灯保守点検、樹木剪定、冬囲い業務等については第三者委託により実施した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 策定済みの時計台防災計画の研修を行うと共に、1月に防災訓練を実施した(火災発生時の初期消火、避難誘導等のシュミレーション訓練、放水銃訓練)。 ▼ 強風雨時の樹木枯枝落下による事故防止のため春先に剪定を行った。 	<p>施設・設備等の維持管理業務は適正に行われた。</p> <p>日常的な巡視点検、専門技術者による設備等の定期的な保守点検及び施設内外への監視カメラの継続設置等を実施し、利用者の安全確保が適正に行われた。</p> <p>また、台風21号や地震の被害状況確認等を適正に行った。</p>						

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 時計台に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 市内外の学校の総合学習、修学旅行学習等を積極的に受け入れた。(受入れ件数 小学校6校、中学校11校、高校4校、支援学級1校、その他児童生徒団体2校) ▼案内士の質を高めるため、関係団体の見学や研修を積極的に受け入れた(北海道通訳案内士協会、個人通訳案内ガイド等) 	<p>・学校の総合学習の積極的な受け入れを行うとともに、工事休館を過去に來館された学校にお知らせした。研修、小冊子、葉、各種雑誌への記事掲載など多様な形で時計台の理解を広める取組を継続して行う他、市民各層のボランティアの協力を得るとともに支援を行うことにより活動の一層の充実を図ることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="width: 25px;">A</td> <td style="width: 25px;">B</td> <td style="width: 25px;">C</td> <td style="width: 25px;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
<p>▽ 文化財、観光施設に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 時計台及び札幌の歴史等に関する図書購入、寄贈受入れなどによる情報収集を行った。 ▼ 昭和20年～40年代の時計台点描画を個人の方から寄贈受け、資料として大展示室に展示を行った。 ▼ 外国語ボランティアと共同で作成した時計台小冊子を、引き続き入館者への説明案内に活用した。 ▼ クラーク博士來札日、時計台創建日、塔時計運転開始日等についての説明掲示による情報提供を行った。 ▼ クラーク像設置に合わせ、クラーク博士の言葉について資料収集を行い葉として備え置き継続配布した。 ▼各種旅行誌、雑誌等に時計台や札幌農学校の資料、情報を提供し掲載することにより、広く市民や観光客に札幌及び時計台の歴史についての情報提供を行った。 <p>▽ ボランティアに関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 札幌商工会議所観光ボランティアの活動を行う市民の研修会に協力。5月、9月、1月の計3回実施。参加者合計約70人。また、ボランティア活動を受入れ、活動費支援を行った。 ▼ 時計台外国語ボランティアネットワークの研修等に協力。4月2回、12月の3回。参加者合計約80人。また、4月、5月、11月及び2月～3月の案内ボランティア活動を受入れるとともに、説明資料コピーの支援、活動費の支援を行った。 ▼ 自閉症理解促進、糖尿病予防等の啓発に関する市民活動に協力し、ブルーライトアップの実施を行った。 	<p>学習機会の提供として、学校の社会見学、修学旅行等及び福祉施設等の見学や研修を積極的に受け入れ、時計台の設置目的の達成に寄与した。</p> <p>また、資料の充実に努めたほか、外国語ボランティアと共同での小冊子作成、常設展示とは別の各説明掲示等により、積極的な情報提供を行った。</p> <p>このほかにも、ボランティアの積極的な受け入れ等の市民の活動に協力した。</p>						

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 ▼ 入館者数 (単位 人)	・工事休館日があったが、テレビ、新聞などに塗装工事、外壁色、市民無料化等を取り上げられることにより市民の方へ理解普及され、更に11月、12月の無料開館によって、入館者数が増加し、計画目標数を大きく上回ることができた。 ・ホール利用についてもホームページなどでの周知や音響装置の設営協力など利用しやすい環境を整える取組により、高い稼働率を確保できた。	A B C D 入館者については、自主的な月一無料デーの実施や、開館日の拡大等の入館促進の取組を積極的に行い、工事による長期休館があったにも関わらず無料会館等により計画目標値を大きく上回った。 また、ホール利用については、ホームページ等を活用した利用案内や駅前地下歩行空間のイベント案内スポットにおける掲示による利用促進の結果、工事で休館したにも関わらず高い稼働率を維持するとともに、利用日の計画目標値を上回った。																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有料入館者</td> <td>173,705</td> <td>87,000</td> <td>77,597</td> </tr> <tr> <td>無料入館者</td> <td>51,135</td> <td>25,000</td> <td>137,953</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>224,840</td> <td>112,000</td> <td>215,550</td> </tr> </tbody> </table>		H29実績	H30計画	H30実績	有料入館者	173,705	87,000	77,597	無料入館者	51,135	25,000	137,953	合計	224,840	112,000	215,550																																
		H29実績	H30計画	H30実績																																													
	有料入館者	173,705	87,000	77,597																																													
	無料入館者	51,135	25,000	137,953																																													
	合計	224,840	112,000	215,550																																													
	▼ ホール利用日数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>単位</th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>営利用</td> <td>日</td> <td>84</td> <td>40</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>非営利用</td> <td>日</td> <td>221</td> <td>100</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>免除</td> <td>日</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>利用日数合計</td> <td>日</td> <td>312</td> <td>179</td> <td>165</td> </tr> <tr> <td>使用可能日数</td> <td>日</td> <td>312</td> <td>179</td> <td>179</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>%</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>92.1</td> </tr> <tr> <td>ピアノ使用件数</td> <td>件</td> <td>198</td> <td>100</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td>ホール利用人数</td> <td>人</td> <td>22,924</td> <td>10,000</td> <td>13,039</td> </tr> </tbody> </table>		単位	H29実績	H30計画	H30実績	営利用	日	84	40	43	非営利用	日	221	100	120	免除	日	7	7	2	利用日数合計	日	312	179	165	使用可能日数	日	312	179	179	稼働率	%	100	100	92.1	ピアノ使用件数	件	198	100	163	ホール利用人数	人	22,924	10,000	13,039		
		単位	H29実績	H30計画	H30実績																																												
	営利用	日	84	40	43																																												
	非営利用	日	221	100	120																																												
	免除	日	7	7	2																																												
	利用日数合計	日	312	179	165																																												
	使用可能日数	日	312	179	179																																												
	稼働率	%	100	100	92.1																																												
	ピアノ使用件数	件	198	100	163																																												
ホール利用人数	人	22,924	10,000	13,039																																													
▽ 不承認 0件、 取消し 9件、 減免2件、 還付9件																																																	
▽ 利用促進の取組																																																	
▼ 開館日の拡大による入館促進																																																	
・年始(1月1日～3日)以外を全て開館日とした。 (但し、工事期間6月1日～10月31日の153日間は閉館)																																																	
▼ 無料開館の実施による入館促進																																																	
・11月、12月、1月1日、天皇陛下御在位三十年記念慶祝行事																																																	
▼ 開館時間の延長による入館促進																																																	
・雪まつり期間中の3日間20時まで延長開館(有料)を行った。 ・大晦日深夜11時～翌1時まで延長開館																																																	
▼ 高校生の入館と理解促進のため、前年度に続き、高校生の入館料免除を行った。																																																	
▼ 関係機関等との連携による観覧料割引サービスを継続し、入館促進を図った。																																																	
▼ 大晦日開館に合わせ、地場企業等の協力による記念品配布を行い、入館促進を図った。																																																	
▼ クラーク像の設置に伴い、クラーク博士の葉を6言語作成継続配布し、理解普及促進を図った。																																																	
▼ ホール利用については、引き続きホームページ上で利用案内、利用状況を掲示するとともに駅前地下歩行空間のイベント案内スポットに掲示することにより利用促進を図った。																																																	
▼ 一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)を作成し、館外にて配布を行った。																																																	

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ HP上で時計台の歴史を詳しく紹介するとともに、臨時開館やイベント等を掲示した(継続)。閲覧数は合計144,039件であった。 ▼ 一般配布用パンフレットを時計台正面や観光案内所に備え置くほか、市内ホテルや旅行会社等の求めに応じて広く配布した(継続)。 ▼ 一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)を作成し、館外にて配布を行った。 ▼ 旅行誌やコマーシャル等各種媒体で時計台を撮影掲載する行為に積極的に応じ、資料・情報提供や記事校正等に協力した(継続)。 ▼ 施設内に設置している情報コーナーには、札幌市の施策にかかる情報や市内他団体、他施設文化活動の情報も備え置いた(継続)。 ▼ 外壁塗装工事休館や防災対策、塗装色などの各種メディアへの取材協力を行った。 <p>▽ その他(演武場跡碑の管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 演武場跡碑の管理を適切に行った。 ・春～秋に花苗植栽、水遣り、駐輪防止表示の実施。 ・冬期除雪の実施。 	<p>・HP、パンフレット及び各種の情報提供媒体への協力など広範な広報活動が行えたことにより、入館促進につなげることができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。							
A	B	C	D												
HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。															
<p>2 自主事業その他</p>															
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ テレビ塔共通入場券販売手数料収入 収入額211,854円、該当利用者6,486人(時計台、テレビ塔での総販売数。) ▼ 飲料水自販機販売手数料等収入 収入額(電気代収入含む)30,139円 ▼ 紙模型販売収入 収入額27,000円、 ▼ 改修記念マグネット販売収入 収入額1,267,600円、 ▼ 北海道150周年・時計台140周年記念事業 収入額858,000円 4月16日～18日で328人参加 ▼ 時計台ジルベスターコンサート実施 無料公演3公演実施 各回150人程度参加(出入自由) <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 警備、特別清掃、消防設備点検、暖房熱交換器点検、ピアノ保守点検、ガス灯点検、樹木剪定、冬囲い等の第三者委託は市内企業に発注し実施した。 ▼ 車イス用リフトの積極的な利用を案内するほか、視覚障がい者の触察模型の提供(1名)、車いすの館外貸し出しなどを行った。 	<p>・紙模型販売の利用は前年並みを維持した。</p> <p>・市内企業に積極的発注を行い、市の産業振興に貢献できた。</p> <p>・北海道150周年・時計台140周年記念「盲目のサロルンカムイ」、時計台ジルベスターコンサート実施、工事休館中のマグネット販売などにより、時計台を多方面にPRすることができ、より多くの方に時計台に足を運んでいただくことができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> 北海道150周年・時計台140周年記念事業実施、時計台ジルベスターコンサート実施、工事休館中のマグネット販売など精力的に自主事業を行い、入館者増加に寄与したことは、高く評価できる。また、第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、福祉施策への配慮を積極的に行った。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われた。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	北海道150周年・時計台140周年記念事業実施、時計台ジルベスターコンサート実施、工事休館中のマグネット販売など精力的に自主事業を行い、入館者増加に寄与したことは、高く評価できる。また、第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、福祉施策への配慮を積極的に行った。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われた。				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B	C	D												
北海道150周年・時計台140周年記念事業実施、時計台ジルベスターコンサート実施、工事休館中のマグネット販売など精力的に自主事業を行い、入館者増加に寄与したことは、高く評価できる。また、第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、福祉施策への配慮を積極的に行った。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われた。															
A	B	C	D												

利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	4月1日～5月31日、1月20日～3月31日 窓口にてアンケート用紙(日本語、英語)を配布し、2階、出口の2か所に回収箱を設置。回答者1,153人(日本人911人、外国人242人)				
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は目標90%に対し93.2%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標90%に対し94.0%だった。 ・時計台の情報収集は、 (日本人)雑誌等42.0%、ツアー会社1.6%、ネット24.5%、他29.1% (外国人)雑誌等23.4%、ツアー会社1.3%、ネット58.2%、他9.6% ・中に入れることは (日本人)知っていた53.3%、知らなかった45.7% (外国人)知っていた57.9%、知らなかった32.6% ・入館料は(複数回答) (日本人)高い3.1%、適当68.0%、安い25.4%、他2.3% (外国人)高い5.4%、適当68.2%、安い18.6%、他0% 				
利用者からの意見・要望とその対応	管理状況や展示について好評価が多く寄せられたが、改善要望等の意見の概要は以下のとおりである				
	【外部の評価等】				
	【意見】 地下鉄の駅から道に迷った。案内板が欲しい。				
	【対応】 関係機関へ要望していく。				
	【意見】 資料館としてとても良いので、もっとアピールした方が良いと思う。				
	【対応】 旅行誌やテレビ、新聞などの取材を受けた時にもっとアピールしていく。				
	【内部の評価等】				
	【意見】 小さな子どもでも、もう少し楽しめる何かがあればいいなと思います。				
	【対応】 展示全体の改修時に考慮するよう要望する。				
	【意見】 もう少し英文の説明を多くしてほしい。 (英語アンケート回答者より多数寄せられる)				
【対応】 館内展示案内(ペーパー)を改善して行く。					
【意見】 もう少し順路を各階ごとに分かり易くしてもらいたい、順路が入り組んでいた。					
【対応】 案内板を設置するなど、必要な改善を図る。					
【意見】 アンケートを書く場所、ペンがあるともっと書きやすいのではと思いました。					
【対応】 長机に回収箱とペンを設置している。 もっと分かりやすく改善していく。					
【意見】 売店にもっと多種多様な売り物があるほしい。 売店の定休日はショックだ。お昼休みで入れなかった。					
【対応】 売店運営組織に伝えていく。					
	<p>・アンケートの実施は、窓口にて配布することにより正確な統計を取る事ができ、また、回答の回収目標数を達成することができた。館内外の印象や評価に係る自由回答において多くの貴重な意見が把握できた。</p> <p>・総合的な満足度及び、職員の接客態度に関する満足度は目標数値を上回った。引き続き、職員、清掃職員、売店職員、ボランティア活動者など入館者に接する者全員の接客態度の向上に努めていきたい。</p> <p>・中に入れることを知っていた方が、初めて5割を上回った、メディアや雑誌日本人を初め、外国人にも浸透したのかと考えられる。</p>				
					<p>前年度達成できなかったアンケートの回答数については、工夫により目標数に達した。また、アンケート結果については、総合満足度及び接客態度に関する満足度は目標値を大きく上回った。</p> <p>意見・要望への対応については、指定管理者が実施できる範囲で改善に努めるとともに、自由回答を参考に課題の抽出を行った。</p>

【意見】知り合い？とずっと世間話をしていたレジの方がいたことが残念。

【対応】売店運営組織に伝え、指導していく。

【意見】自動販売機があつて、少し残念。

【対応】水分補給用に設置していることを掲示していく。

【意見】白い時計台を想像していたので、緑色になっていて驚きました。

【対応】塗り立てで緑に見える旨今後も説明していく。

【意見】スマホ等での音声ガイドが欲しい。

【対応】現在ユニボイスというアプリがあることをもっと分かりやすく掲示していく

【意見】井上さんの新聞の記事の位置が見にくかった。ライトが特殊なので明るい部分と暗い部分が極端でしたが、見れて良かったです。

【対応】新聞記事は見づらいので、活字のみ下に掲示するなど対策を講じていく。

【意見】床はミシミシと音が鳴っている。

【対応】全体的な改修時の検討課題として受け止める。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	32,992	38,158	5,166
指定管理業務収入	32,711	35,764	3,053
指定管理費	14,370	18,980	4,610
利用料金	18,340	16,766	▲ 1,574
その他	1	18	17
自主事業収入	281	2,394	2,113
支出	31,694	37,078	5,384
指定管理業務支出	31,375	32,777	1,402
自主事業支出	319	4,301	3,982
収入-支出	1,298	1,080	▲ 218
利益還元	0	0	0
法人税等 (消費税)	1,833	1,575	▲ 258
純利益	▲ 535	▲ 495	40

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、来札観光客数の増加、リニューアルオープン効果で1～3月期において前年度を大きく上回る収入があった。
- ▼ 指定管理費は11月12月無料開館分として札幌市より補てんされることにより増収となった。
- ▼ 自主事業収入は、休館中の飲料水及びテレビ塔共通券手数料が無かったが、マグネットの販売が好調だったのと、北海道150周年・時計台140周年記念事業により計画を上回った。
- ▼ 指定管理業務支出は、管理運営に係る毎年の経常的な支出以外に、熱交換器分電盤リレー等交換作業や大木の枝払い剪定作業、通路陥没補修作業など大きな支出がいくつかあり、効果的な人員配置や暖房調整などに気を付けたが当初の計画より支出増となった。
- ▼ 自主事業支出は、北海道150周年・札幌市時計台140周年記念事業、ジルベスターコンサート企画運営、改修工事記念マグネット、高校生入館無料分の費用を計上したため、計画より3,982千円の支出増となった。
- ▼ 利益還元は、自主事業利益がマイナスのため、今期は0千円となった。
- ▼ 法人税等は、収入の増加に伴ない、1,575千円の支出増となった。
- ▼ 全体収支は▲495千円となり、計画より40千円増となった。

・利用料金収入について、11月12月を無料開館としたことにより、計画を下回ったが、無料分を指定管理費として補てんされた。

・自主事業について、工事期間中のマグネットの販売が好調で大幅な増収となった。全体としては計画を上回る増収となった。

・支出については節約に努めたが、故障機器の修繕などを行ったことにより支出増となった。

A	B	C	D

収入については、工事による長期休館の影響により入館料が減少したが、マグネット販売等の自主事業により、自主事業収入計画を大きく上回った。

支出については、節約に努めながらも故障機械の修繕を行い、利用者のニーズに応えるとともにサービスの向上に寄与した。

純利益については、計画を上回っており、効率的な施設管理が行われた。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当会社の財務状況等は、自己資本比率も74.6%と高い水準を維持しており、良好な安定経営能力を維持している。		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div>
▽ 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 ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 情報公開請求はなかった。 ▼ オンブズマンの実地調査の実施は無かった。 ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)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。		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div>

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>・関係機関、団体、企業との連携と協力の基、様々な入館促進策の実施や、施設・設備の適切な点検保守の実施を行なうことにより、施設の効用を最大限に発揮し「安全・安心・快適」に利用いただける施設を実現するという理念と文化財の保護・保存と活用との調和、市民が自由・平等・公平かつ気軽に利用可能な施設であるとともに、提供するサービスを誰でも平等に受けられることのできるという方針の実現に向けた成果を一定程度上げることができたと考えます。</p> <p>・具体的には、広く外壁塗装工事休館を各団体に知らせる事によりリニューアルオープン後に多数の来館があり、また休館中もマグネット販売により館内を見学出来ないが来館された記念にと大変好評を得ることが出来た。札幌市主催による「時計台展」も大変好評で工事期間休業の苦言や苦情も少なかった。</p> <p>リニューアルオープン後も外壁がキレイになった事への声が見学者、ホール利用者から寄せられたことからサービス水準の向上が図られたかと考えられる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内展示物劣化、剥がれの補修、修繕を積極的に行っていく ・経年劣化の見られる設備やホール備品等の計画的な保全、更新。 ・敷地内野草園等の適切な維持整備。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>全体的に本市の要求水準を満たしており、適切な管理運営がなされている。</p> <p>時計台の設置目的を踏まえ、ホール貸出、ボランティアの受入れ、学習機会の提供などの取組を積極的に行い、設置目的の達成に寄与しており、評価できる。</p> <p>さらに、工事休館期間中の入館者減少に対する対策を適正に行うことにより、大幅な入館者減少や事業収入の減少を防ぎ、入管促進等の取組の継続又は新規実施を積極的に行い、来館者へのサービスの向上に大きく寄与したことは高く評価できる。</p>	<p>・工事期間中に閉館していることを知らずに訪れるお客様に対し、適正に案内を行うよう指示をした。その結果、休館期間中の来館者は多かったが、工事期間中閉館である旨の説明や、代替展示について適切に案内を行ったため、苦情等は無かった。</p>