

指定管理者評価シート

事業名	札幌市豊平館運営管理業務	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	札幌市豊平館	所在地	中央区中島公園1番20号
開設時期	昭和33年9月(平成28年9月1日増築)	延床面積	2,032.72㎡
目的	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	観覧施設、貸室		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人北海道歴史文化財団		
指定期間	令和7年4月1日～令和12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、観覧業務(展示室公開)、貸室業務		
3 評価単位	施設数：1施設		

II 令和7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 札幌市豊平館の管理運営において、公開活用を積極的に図る一方で、国の重要文化財としての価値を維持し、市民の文化財愛護精神を育み、市民文化の向上に資する施設として積極的な活用を図った。また、札幌市の観光施設の中で埋没することのないよう観覧者サービスを維持するだけでなく、より一層の拡大・充実を図ることをビジョンとして掲げた。このビジョンを踏まえた上で、社会状況の変化による利用者ニーズを的確に捉えながら、当法人が有する「マネジメント」「公益性」「企業性」を最大限に生かした管理運営を行った。さらに、豊平館の設置目的を追求し、市民が主役の活力ある観光・集客交流施設の実現を目指し、利用者満足度を高める管理運営を行うための基本方針を定め、当法人が掲げた「基本的方向性」「機能実現に向けた方向性」に沿って、施設価値を高める管理運営を目指した。 1 基本的方向性 お客様満足度の向上を第一に掲げ、より柔軟性と先見性を持った管理運営に努めた。また、公の施設としての責務を果たし、平等で安心・安全な管理運営の実現に努めた。	・スタッフ一人一人が、当初計画で掲げた基本方針を認識しながら、豊平館の「目指す姿」に向けて一丸となって業務を進めることができた。 ・観覧者、貸室利用者の受入に当たっては、利用者の立場に立った丁寧な対応を心掛け、利用者に最適なサービスを提供することができ、アンケートによる職員の接遇満足度は、90.0%の結果を得ることができた。 ・管理運営に当たっては、昨年度の実績を踏まえた進捗管理を進めたことから、特段問題なく終えることができた。	A B C D ・文化財への理解を深めるなどの豊平館の設置目的、管理運営に係る基本方針を踏まえ、適切に運営を行った。また、そのためのスタッフのスキル向上を、マナー・接遇研修や防災・避難訓練等により着実に進めた。また、豊平館で行われている各種講座にレファレンス研修としてスタッフを参加させ、豊平館及びその周辺知識の習得に努めた。これらの結果として、昨年(前指定管理期間)から微減ではあるものの90.0%の接遇満足度を得ることができ、来館者の快適な観覧・利用に貢献した。 ・月次報告のほ

2 機能実現に向けた方向性

- ・お客様を第一に考えたホスピタリティの実践においては、心を込めた接客に努めるとともに、お客様の声に耳を傾ける姿勢を徹底し、お客様視点に立った柔軟な対応及び分かりやすい提案と情報発信に努めた。
- ・安心・安全な施設環境の確保においては、常に万全の状態を維持するとともに、事故や災害への備えを徹底し、万一の事態にも対応できる運営体制の構築に努めた。また、感染症等の流行が懸念される状況に対しても、適切な対策を講じる体制を整えた。
- ・効率的かつ効果的な管理運営においては、施設設備の有効活用を図るとともに、経費の節減及び経営の効率化に努めた。あわせて、業務の明確化及び適正な組織体制の整備を行い、適正な維持管理による経費節減を図った。
- ・公の施設としての適正管理においては、法令を遵守した管理運営を行うとともに、各種規程及び規則の整備を進め、ルールに則った運営を徹底した。また、お客様の平等利用の確保に努めた。

Ⅶ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

1 平等利用に係る方針等の策定

豊平館は札幌市の公の施設として、地方自治法第244条第3項及び施設の設置目的を踏まえ、全ての利用者に対して平等・公平・公正なサービスを提供した。

2 取組実績

- (1) 地方自治法第244条他関係法令を遵守し、不当な差別的取扱いを行わないよう努めた。
- (2) 条例を基に運用・管理規程を定め、公の施設としての責務を果たした。
- (3) 運用・管理規程を基に、利用ルールやマニュアルを整備し、適正な管理運営を行った。
- (4) 高齢の方や障がいのある方等、様々なお客様が安心して利用できる環境整備に努めた。
- (5) お客様が気持ちよく利用していただけるよう、柔軟な対応に努めた。
- (6) 館内表示や利用ルールを分かりやすくすることで、使いやすい施設運営に努めた。
- (7) 貸室予約やイベント参加の平等性を確保するため、予約対応を実施した。
- (8) Webサイトや館内掲示の他、Instagram等を活用し、施設情報の発信を行った。
- (9) 外国人利用者にも配慮し、利用ルールの外国語訳(簡易版)を作成した。
- (10) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な方向及び事業者が講ずるべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項に基づき、対応に努めた。
- (11) スタッフに対しては、ユニバーサルマナー検定の取得を推進した。
- (12) 施設の平等・公平な利用確保及び利用者と職員の安全確保のため、警察や暴力追放センター、当法人顧問弁護士等と連携し、迷惑利用や反社会的勢力による不当要求に対しては、民事・刑事の両面

・休館日においても、通常開館同様に、電話等の問合せや豊平館前庭利用者に対し、ホスピタリティあふれる対応を努めたことにより、地域住民とのコミュニケーションを図ることができた。

か、施設のき損状況や苦情等を遅滞なく札幌市に報告・共有できていた。

・関係団体との協力・連携については、札幌商工会議所が開催するイベントへの協力や各種スタンプラリー事業への参画のほか、令和7年7月にリニューアルオープンした「赤れんが庁舎」との入館料の相互割引サービスを行うなど、来館者増加に向けて積極的な姿勢が見られた。

・高齢の方や障がいのある方への配慮として、ルーペ・老眼鏡の常備、筆談・指差しコミュニケーション、障害者手帳アプリマイロIDの運用のほか、盲導犬等の同伴者が安心して利用できるように「補助犬同伴可」のステッカーを入口に掲示することで、一般利用者にも理解を促すなど、豊平館を利用する全ての方々に公平な施設であることを知らせることができた。

・参加型イベントの申し込みに当たっては、公平性を保つため、電話による先着順とし、定員超過の場合は、申込希望者の名前・連絡先を聞き、キャンセルが出た場合に連絡するなど、多くの方々に参加する機会を提供することができた。

・開館時間帯中の気象状況を常に把握するほか、災害時における館内放送を即時に行えるよう心掛けることにより、スタッフの危機管理意識の向上につなげることができた。

・受付案内における高齢の方等の対応に当たっては、館内のバリアフリー設備の

力による不当要求に対しては、民事・刑事の両面から法的対抗措置を講じるなど、断固たる対応に備えた。

バリアフリー設備の案内を行うなど、利用者の立場に立ったサービスを提供することができた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

1 経済や社会活動の発展に伴い、世界的に資源需要が増加するとともに、気候変動や地球温暖化等の環境問題が深刻化している状況を踏まえ、このような環境問題に対応するため、市民が豊かに生活できる持続可能な社会の実現を目指し、豊平館における環境負荷の低減に努めるとともに、環境に配慮した施設運営を行った。

2 具体的な取り組み

(1) 札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアルに基づき、区画の使用状況等に応じた設備の運転時間、室内温度、換気回数、湿度、外気の有効利用等を勘案し、エネルギー使用量及び温室効果ガス排出量の管理基準値を設定するとともに、総合的なエネルギー効率の向上に努めた。

(2) 5R (Reduce削減、Reuse再利用、Recycle再資源化、Refuse拒否、Repair修理)の推進により、環境負荷の低減を図り、循環型社会の実現に向けた取組を行った。

(3) 書類のペーパーレス化を推進し、消費資源の節減に努めるとともに、LED照明への交換等に取り組み、環境とお客様に優しい施設運営を行った。

(4) 事務用品等は環境負荷を軽減するため、事前に必要性と適正量を十分に検討した上で、「札幌市グリーン購入ガイドライン」に基づき購入を行った。また、第三者への委託業務(清掃・警備等)においても、業務仕様書等に環境負荷低減に関する項目を設け、環境配慮の徹底を図った。

(5) 「クールビズ」「ウォームビズ」を実施するとともに、スタッフの通勤においては環境に優しい「エコ通勤」を推奨した。

(6) 環境マネジメントに関する資料を共有し、スタッフの環境意識の醸成を図った。また、札幌市「さっぽろエコメンバー」の登録事業所として、環境に配慮した取り組みを市民に発信し、エコ活動の普及促進に努めた。

・当初計画した省エネルギーの目標値に向けて、室内パネルヒーターの設定温度の調整を徹底、館内電球のLED化や利用状況に応じた節電を図ったことから電気使用量を最小限に止めることができた。

・豊平館に常備している事務消耗品、トイレットペーパーなどの購入に当たっては、グリーン購入ガイドラインに示す環境ラベル商品を常に意識することにより、環境負荷低減の取組につなげることができた。

▽ 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）

1 責任者の配置、組織の整備

(1) 管理運営体制の基本的な考え方
統括責任者、副統括責任者(職務代理者)には、指定管理施設の管理運営経験のある当法人の経営責任者及び上級管理者を配置し、札幌市や関係機関等との密接な連携体制を整えた。

(2) ヘッドオフィス機能によるサポート体制
管理運営に当たっては、当法人各部署から構成されるヘッド・オフィスのサポートにより、統括責任者及び副統括責任者(職務代理者)の迅速な意思決定を促した。

(3) 組織(指揮命令系統)
管理運営に当たっては、統括責任者及び副統括責任者(職務代理者)の縦の命令系統に対し、当法人の各部署が横の命令系統でサポートすることで、事務処理の機動性を高め、統括責任者/館長の迅速な意思

・統括責任者による指揮監督、副統括責任者による事務執行の監視・調整、各担当スタッフの事務事業の進捗状況を月次毎に再確認することで、円滑に進めることができた。

・イベント開催時や大雪等による通勤困難のスタッフ代替として、法人本部からのサポート体制によ

決定を促した。また、他指定管理施設の業務ノウハウ、当法人が培ってきた人的ネットワークを活用し、豊平館の管理運営に必要な情報交換・相互協力・事業協力(共催・支援)を積極的に進めた。

り、特に問題なく業務を進めることができた。

(4) 緊急時の連絡体制

- ① 緊急時における指揮命令系統を一本化し、即時に連絡・報告が行える体制を整えた。
- ② スタッフは、緊急時における情報を速やかに統括責任者へ報告を行った。
- ③ 統括責任者は、発見・通報情報を集約し、速やかに札幌市及び関係機関へ報告・連絡を行った。
- ④ 災害発生時においては、開館時間外も含め適宜人員を配置し、迅速に対応できる体制を整えた。
- ⑤ 災害等の被害状況については、速やかに札幌市へ報告するとともに、応急的な対策を講じる体制を整えた。
- ⑥ 常駐スタッフのみでは対応が困難な大規模災害時に備え、バックアップ要員の派遣体制を整備した。

2 従事者の確保、配置

(1) 職員配置(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

- ① スタッフ配置(勤務形態等)
管理運営業務を適切に行うため、次の人員体制で管理・運営を行った。統括責任者/館長1名、副統括責任者/職務代理人2名、総務・管理担当1名、事業・営業担当3名 計7名

・休館日は、貸室の問合せ等の対応、委託業者の設備点検等への立ち合いのため2名のスタッフを配置し、確実な管理運営体制を確保した。

ア. 統括責任者と副統括責任者は原則いずれかがシフトに入り、責任ある勤務体制を整えた。

イ. 指示命令は、統括責任者・副統括責任者(職務代理人)が実務を行うスタッフに伝達した。

ウ. 朝礼・終礼、スタッフミーティング等での情報共有を徹底し、受付や軽微な清掃等の業務についてもスタッフが対応した。

エ. 設備維持等の管理業務(委託)は、統括責任者・副統括責任者(職務代理人)が一元管理とした。

- ② 社会通念に即した労働対価の支給条件
豊平館の業務を行うために、必要な従事者に支払った賃金は、時給換算で1,164円となった。
※協定書に定める賃金の最低額は、時給1,029円相当額

(2) 勤務形態・勤務条件

- ① 勤務形態
日勤8:45~17:30(休憩時間含む)、夜勤17:30~22:00とし、週休2日とした。(統括責任者・副統括責任者(職務代理人)は除く)

ア. 統括責任者、副統括責任者(職務代理人)は休みが重ならないようにした。

イ. GWや夏季等の繁忙期や団体利用が多いと見込まれる日、イベント開催時等は当法人よりスタッフの応援(増員)ができる体制を整えた。

ウ. 月に一度、休館日に定期点検日を設け、総務・管理担当者が立ち合いを行った。

エ. 毎月の休館日は、問い合わせ等に対応するため、スタッフ1名以上を配置した。

3 人材育成・研修

(1) 人材育成(研修・教育指導)の基本的な考え方
館内研修や、専門機関における研修、また、業務関連の資格取得を推奨し、スタッフのスキルの維持向上に努めた。また、安定したサービスを提供できるよう、全スタッフのスキルの質を均一化できるようOJT機能を活かしながら、計画的なスタッフ研修・人材育成に努めた。

① スタッフ各自が「行動方針」を策定し、年間を通して方針に沿った取り組みを進めた。スタッフの主体性の向上や当法人への貢献意識の向上につなげた。

② 外部の専門機関が主催する研修へのスタッフ参加を積極的に促進した。法人本部に派遣し、より専門性の高い実践的な研修の機会を設け、サービス提供・コミュニティー能力に優れた人材の育成に努めた。

③ 管理運営に係る資格取得や研修参加を奨励し、スタッフの向上心を後押しする資格取得を推進する体制を整えた。

④ お客様に豊平館を含む指定管理施設を通じて安定したサービスを提供できる体制を構築した。また、当法人が主催する研修にも積極的に参加させ、能力と資質の向上に努めた。

(2) 研修

実施項目	実施時期
レファレンス研修	4・8・9・10・11・12・ 1・2・3月
マナー・接客研修	11月
防災・避難訓練等	4・1月
コンプライアンス研修	10月
おもてなし研修	11月
救命研修	4月
業務内容に応じた研修	11月

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

1 スタッフミーティング等での情報共有のほか、他機関等からの情報入手に努め、管理水準の維持向上につなげることで、指定管理業務における日常、定期、随時それぞれの管理水準においてPDCAサイクルの環を廻し、スタッフ一丸となって業務改善を行った。

2 具体的な取り組み

(1) 日々の業務日誌を効果的に運用するとともに、職場内の打合せを随時実施した。

(2) 札幌市、指定管理者、有識者等で構成する「札幌市豊平館運営協議会」において、業務の見直し、改善並びに事故防止策等についての意見等を徴取し、業務に反映させた。

・各種研修を行い、研修後においても、職場で再確認できるよう研修等で使用した資料を閲覧できる環境を整えたことにより、スタッフの意識向上を図ることができた。

・スタッフミーティングでの情報共有(利用者からの照会内容、貸室利用者からの声、ボランティア日報など)を徹底し、スタッフ間の共通認識・相互理解を深めたことで、業務の円滑化につなげることができた。

- (3) 「現場がどのような課題を抱えているのか」「何をどう改善すべきなのか」といったことを明確にするため、業務改善提案書等による実施スケジュール管理を行った。
- (4) 利用者対応に向けたCS向上を図るため、各種運営マニュアルの見直しとそれに伴う研修を実施した。

▽ 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 第三者への委託は、維持管理業務における専門性、法令遵守状況、業務規模に応じて、専門会社へ委託し、当法人が監理監督を行った。業務処理内容・規模に応じて、専門会社（委託先）と維持管理業務分担を行い、再委託従事者の労働環境を把握しながら、業務の指導監督・検査体制を進め、適切な維持管理水準を維持した。なお、再委託に当たっては、契約事業者と暴力団排除に関して契約書において明文化した。

2 再委託従事者の労働環境を把握

委託（受注）に係る労働環境の整備に配慮した調達の推進、委託業務の適正な履行の確保を図るため、契約事業者から契約書提出時及び契約完了時に「労働環境報告書」を受領し確認した。

3 業務監督・検査体制

業務が確実に履行されるよう、緻密な事前スケジュール確認や委託仕様に基づく細部にわたる指示等、指導・監督を徹底し、業務の経過状況については担当の業務処理責任者（副統括責任者）が確認し、履行完了については、統括責任者が検査を行った。

4 業務分担

業務内容			業務分担	
			専門会社	当法人
清掃				
	日常清掃	定期清掃	◎	
		対応清掃	◎	○
	計画清掃		◎	
	廃棄物収集処理			◎
警備				
備品管理(ピアノ調律は除く)				◎
展示物保守管理				◎
施設、設備保守				
	関係法令に基づく点検		◎	
	自主点検		◎	○

業務内容			業務分担	
			専門会社	当法人
外構緑地管理				
理	植栽管	樹木管理		◎
		花壇及び草花		◎
		支障木等の除去		◎
		その他		◎
	除排雪		◎	○

・年度初めに委託事業者の労働環境の整備状況、暴力団排除に係る条項の確認を行うとともに、日常的に当法人委託業務担当者（業務担当員）と受託事業者（業務処理責任者）による維持管理状況を確認することで、継続的な業務水準の確保、設備等の早期修繕等につなげることができた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

- 1 施設の設置目的・要求水準に沿った形で、利用者にとって最適なサービスを提供する上で、アンケート調査による利用者の声は勿論のこと、客観的な視点での管理運営に対する意見等「生の声」を聴くため、札幌市豊平館運営協議会を設置し、地域住民・関係機関等と定期的な意見集約の場を設け、コミュニケーションを図りながらパートナーシップを築き、透明性・公正性を持った施設管理運営につなげた。

2 札幌市豊平館運営協議会

客観的な視点での管理運営に対する意見等「生の声」を聴くため、地域住民・関係機関等を構成メンバーとする札幌市豊平館運営協議会を設置し、施設の管理運営に反映させた。

(1) 委員

- ・外部有識者(文化財保護)
- ・外部有識者(歴史的・地域資産保存活用)
- ・外部有識者(地域遺産保全活用)
- ・地域関係者(近隣町内会)
- ・地域関係者(公園管理団体)
- ・利用関係者(プライダ業者)
- ・札幌市(文化行政)
- ・指定管理者

(2) 開催時期、協議内容等

開催回	協議・報告内容
第1回 (11月)	①令和6年度指定管理者評価について ②令和7年度4～9月 維持管理・運営業務について ③その他
第2回 (3月)	①令和7年度10～2月維持管理・運営業務について ②令和8年度札幌市豊平館業務計画(概要)について ③その他

3 関係機関との協力・連携

指定管理業務遂行に当たって、関連する団体、組織、機関等との協力・連携による積極的な告知やアウトリーチを展開し、連携による相互利用と地域活性化につなげた。

実施内容	実施日
【(一財)札幌市交通事業振興公社】 さっぽろ市電路線図	通年
【(一財)札幌市交通事業振興公社】 モバイル乗車券デジタルクーポン	通年
【(一財)札幌市交通事業振興公社】 路面電車の日記念フォトコンテスト	6/10～8/11
【(一財)札幌市交通事業振興公社】 ホリデー・テーリング2025	7/12～10/26の 土日祝、7/28～ 8/22の毎日
【札幌コンベンションビューロー】 ユニークベニュー&チームビルディングガイド	4/14～

・札幌市との月1回の月次報告及び打合せ(指示等)を行うことにより、業務進捗状況の再確認、業務改善、不測の事態への準備等、指定管理業務を効果的に進めることができた。

・委員からの意見等やアドバイスを受けることにより、豊平館の管理運営上の課題・問題点の再認識、改善策を見出す機会をつくることができた。

・運営協議会議事録(概要版)を利用者が閲覧できるように整備し、管理運営の透明性と指定管理者と利用者間のコミュニケーション・関係構築につなげることができた。

・団体、企業等の連携を積極的に進めたことにより、豊平館及び中島公園周辺の賑わいを創出し、また当館の新たな価値を生み出すことができた。さっぽろテレビ塔や赤れんが庁舎との連携による相互割引サービスにより相互利用と地域活性化につなげることができた。

【(株)さっぽろテレビ塔】 札幌歴史さんぽ～文化財WALK～	6/14～7/13
【(株)さっぽろテレビ塔】 共通入場券	7/26～12/28
【(株)さっぽろテレビ塔】 相互割引サービス	1/4～
【札幌市交通局・札幌市国内観光プロモーション実行委員会】 乃木坂46と札幌をめぐる！真夏の観光&トレインスタンプラリー	6/27～9/29
【札幌市交通局・札幌市国内観光プロモーション実行委員会】 乃木坂46×観光地コラボポスター	6/27～11/30
【北海道】 北海道みんなの日(道みんなの日)	7/17
【北海道赤れんが未来機構】 相互割引サービス	7/25～
【NPO法人北海道遺産協議会】 北海道遺産デジタルスタンプラリー	8/1～3/10
【(公財)日本臓器移植ネットワーク】 全国 GREEN LIGHT-UP PROJECT	10/16
【札幌商工会議所】 中島公園紅葉ライトアップ	10/24～11/3
【札幌市中央区】 ちゅうおうスタンプラリー2025	11/12～2/16

4 指定管理者による管理運営の透明性

豊平館が指定管理者(一般財団法人北海道歴史文化財団)により管理運営されていることを示すため、HPやパンフレット、各種刊行物等に明示し、施設管理運営の透明性を図った。

Ⅶ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- 1 本業務に関する資金(協定書に定める管理費用)、利用料金(観覧料、使用料)、その他収入、自主事業等に係る収入金は、市税と施設利用者(受益者負担)によるものであることを認識し、適正な運用に努めた。

- 2 資金管理の事務処理

資金管理に当たっては、公益法人会計の慣行に準拠しながら、当法人が定める経理規程、金銭出納規程に基づき、事務処理を行った。

- 3 現金等の取扱いに関わる事故・不祥事の未然防止策

現金等の取扱いの事故・不祥事の発生を未然に回避出来るよう事務処理能力向上に努めた。

- (1) 出納事務研修

出納事務を取り巻く環境は、日常生活におけるキャッシュレス決済の普及や情報通信技術(ICT)の進展により、お客様の利便性向上や事務効率化が求められていることから、継続的かつ安定的なサービスを提供していくため、OJT機能を活かしながら全スタッフのスキルの質を均一化し、信頼性の向上に努めた。

・経理責任者、出納責任者等の任命されたスタッフが資金管理を行い、経費抑制を図りながら事務処理を行うことができた。

- (2) 金銭出納規程
現金等の取扱いに当たっては、経理責任者、出納責任者、出納事務担当者、現金取扱担当者をそれぞれ任命し、役割を明確にすることで、内部けん制と対応能力の向上に努めた。
- (3) 定期的な会計監査
本部総務部による日常的なチェックに加え、公認会計士による定期(毎月)チェック、監事(税理士)による内部監査を実施し、経理処理の厳格化の徹底に努めた。

▽ 要望・苦情対応

- 1 お客様の苦情・要望等には適切かつ迅速に、誠意をもって対応し、相反する場合は、丁寧に聞く対話型の対応を行い、苦情・要望等により、新しいルール of 策定が必要と判断される場合は、札幌市と協議・調整した上で、実施に向けて取り組んだ。

2 苦情・要望等の把握方法

- (1) 受付案内・電話対応・アンケートBOXへの意見や、館内巡回時の声掛け等によるお客様の声の把握に加え、市政相談窓口・FAX・メール・手紙等、多様な手段により寄せられる苦情・要望・意見の収集・整理とデータベース化、業務・サービス改善に向けたフィードバックシステムの一層の充実を図った。
- (2) 貸室利用時における満足度調査による苦情・要望・ニーズの把握及び客観的な事業評価の確認を実施し、イベント時のアンケート結果を基に内容を検討することで、更なる豊平館の魅力向上に役立てた。
- (3) 公園内の各施設との協力・連携による事業展開において、地域住民・公園利用者等が気軽に豊平館に関する様々な意見・要望等を伝えることができる仕組みの構築に努めた。

3 苦情及び対応

※中島公園管理事務所に、公園散策者より「豊平館前のロータリーでカラスに襲われ転倒し、右鎖骨を骨折した。襲ってきたカラスは危険なので駆除をして欲しい。また、治療費等はどこで補償してもらえるのか」との意見が寄せられ、当事務所は「駆除、補償はできない」と回答したと豊平館に連絡があった。豊平館の対応として、管理区域内の4か所に注意喚起の張り紙を設置した。(6/17)

※定期的に貸室を使用している貸室申込者より「貸室の使用料金について、今までは通常料金だったが、今年度から突然値上げになった経緯の説明をして欲しい」との意見が寄せられた。お客様には「今までは会費を取っていないとの理由で通常料金にしていたが、参加者から600円を超える料金を徴収していることが分かったため、5割増の使用料金とする」と回答した。また、条例に基づいた使用料金であることも説明し、納得していただいた。(6/26)

※年間パスポートの購入者より「自宅に届いた講座開催のDMの案内文の中で、講座の参加料が無料という表現に違和感がある。講座開催費用は、一般市民の支払った入場料や、年間パスポート代等の税金の枠から捻出されていると思うので、参加料は徴収済み等の表記を検討して欲しい」との意見が寄せられた。お客様には「観覧時間外での開催のため無料としている、また頂いたご意見は今後の参考にさせていただきます」と回答した。(9/10)

・施設に関する苦情・クレーム等に当たっては、当事者から直接話を聞くなど迅速に対応を行い、必要に応じて札幌市と情報共有を行うとともに改善・対応策を講じて、より良い施設運営に努めた。

- ▽ 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 本業務の実施に関する以下の事項に係る文書等は、指定期間の満了時等に、札幌市または次期指定管理者に速やかに引き継ぎができるよう、適正管理・保管を行った。
- (1) 管理運営に関する事項
- ・管理事務所の使用に関すること（電話、金庫、警備、鍵等。名義変更の必要なもの（電気、水道、ガス、機械警備、消防計画書、危険物取扱、設置許可等））
 - ・年間行事予定及びそれぞれの留意事項（前年度に決定している事項、各種の共催・主催イベントの実施状況、持ち込みイベントの状況、継続的な地域連携イベント等における主催者や関係団体との連携・協力すべき事項等）
 - ・施設使用に係る事務処理及び取扱い（許認可手続き、減免手続き、施設利用券等）
 - ・運営に必要な物品等の引継ぎ（貸与物品、引き継ぎ物品、持ち帰り物品等の仕分け）
 - ・ホームページやパンフレット等の広報媒体に関すること
 - ・繁忙期対応に関すること（特に行楽シーズン時期）
 - ・近隣関係者に関すること（近隣住民、警察、消防等）
 - ・関係利用者等（貸室利用者等）
 - ・異常気象時の対応方法（利用停止措置の方法、札幌市への報告等）
- (2) 維持管理業務に関する事項
- 【施設管理】
- ・各種管理図面
 - ・施設、設備の点検情報（履歴等含め）
 - ・設備・機器等の各種点検及び運転マニュアル
 - ・光熱水費メーター検針方法、支払区分
 - ・施設、設備の使用や維持管理における留意が必要な事項
 - ・その他施設・設備の維持管理上の課題事項
- 【植物管理】
- ・各種管理図面
 - ・芝生や草地の管理区分図（標準区分以外で実施している頻度・箇所など）
 - ・病虫害防除の記録（発生履歴等）
 - ・樹木管理、花壇管理、主要植物管理の記録
 - ・その他植物の維持管理上の課題事項
- 2 モニタリングの実施
- 施設の設置目的を達成するため、お客様ニーズと指定管理者による事務事業の実施が乖離することのないよう、適正かつ確実に履行され、サービスの向上につながっているかなどを確認・評価する「モニタリング」は必要不可欠であるため、お客様をはじめ地域住民の声を把握するとともに、自己チェック（監視・測定）を行い、サービスの向上に反映させた。
- (1) 利用者アンケート調査を行い、施設利用に係る満足度、接遇、実施事業等を測定するとともに、意見・要望等を把握する。なお、集約したデータは、札幌市及び運営協議会に報告した上で、利用拡大に向けた広報・営業活動に活用した。
- (2) 月に1回、札幌市が定める業務・財務検査項目に基づいた業務進捗状況、資金管理状況の自己チェック

・指定管理期間満了の切替時に備え、記録、管理簿、帳簿等を書類別に保管・管理を行ったことで、札幌市からの各種報告の提出要請・照会や業務上における事案等に対して、迅速に対応することができた。

・留め置きアンケート調査のほか、受付案内・電話・メール等でのお客様の声（意見等）を日々の業務日誌に記載・回覧することで、常に利用者ニーズをスタッフ間で把握し、解決に向けた意識の向上につながることができた。

・協定書の定めによる報告書等提出期限の厳守を担当スタッフに徹底させるとともに、

	また、業務改善のため、見直しを行った。また、業務改善の実施し、継続的な改善につなげた。 3 報告 管理業務等仕様書に定められた「業務毎の届出・記録・報告事項一覧」記載事項については、定められたとおり適切に記録・報告・届出を行った。 4 事業評価 札幌市に提出する「指定管理者評価シート」の作成に当たっては、自己チェックをもとに、業務に直接関わったスタッフの意見を反映させた。また評価結果については、スタッフ全員で共有し、今後の継続的な改善につなげた。	もに、法人本部による定時巡回によるチェックを行ったことで、業務処理の確実性を高めることができた。 ・検査前の自己評価実施により、施設の目的、性質、管理形態、業務の要求水準、提案内容等の達成度・進捗状況を確認することができた。									
(2) 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上 1 スタッフが安心して働くための環境整備、また社会的責任として労働基準法、労働安全衛生法を遵守し性別や年齢等に関係なく多様な働き方を尊重し、スタッフの心のゆとりの醸成を図ることで、より良いサービス提供に努めた。 2 取組項目 (1) 職場内掲示等により、育児・介護休業法、雇用保険法、労働基準法に基づく諸制度や利用手順についての周知を行った。 (2) 業務の効率化を図るとともに、1人に仕事が偏ることがないように、担当業務の平準化を行った。 (3) ノー残業デーの設定により長時間労働の削減を図った。 (4) 個々のスタッフの有給休暇取得状況を把握し、計画的に有給休暇を設定するように周知し、取得を促進した。 (5) 女性活躍・男女共同参画に関する情報及び取り組みを職場内で共有した。 (6) 育児・介護休業取得の推進等により、男女問わず育児・介護とキャリア形成との両立を図るとともに、ワーク・ライフ・バランスのとれた働き方が重要であることについて、周知・啓発を行った。 (7) 柔軟な働き方を実現するため、職員のニーズに応じた多様な働き方の環境整備を推進した。 (8) 年次有給休暇取得率は71.6%となり、令和7年度有給休暇取得率目標70%を上回り達成した。 (9) 残業時間を減らすため、会議時間の短縮、ノー残業デー、残業の申告制度廃止、仕事の進捗状況をデータ化して、スタッフ間で情報共有を行った。 (10) 女性のライフステージごとの健康問題に起因する望まない離職等を防ぐため、プライバシーに十分に配慮したうえで、女性の活躍を支援する体制を整えた。 (11) 全スタッフに対し、性差に応じた健康課題への理解を推進し、互いに協力して能力を発揮できる職場環境の醸成に努めた。 (12) 育児・障害・エイジレス対象者の雇用促進と受け入れに当たっての適正な職場環境整備のため、総務担当部署に専門知識を有する雇用環境整備士を配置した。	・勤務ローテーションの作成に当たっては、配置スタッフの希望休・有給休暇取得に配慮し、働きやすい職場環境につなげることができた。 ・夜間貸室対応の時間外勤務ローテーション作成に当たっては、平等な勤務時間割を行い、スタッフ間の就労環境の公平性を保つことができた。 ・スタッフの有給休暇取得状況の見える化を図り、安定的な雇用関係の構築と就業意欲につなげることができた。有給取得率は、目標値70%を上回ることができた。	<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> ・労働関係法令を遵守しながら、具体的な残業時間の縮減や有給休暇取得の促進等の取組みを進め、働きやすい職場環境づくりを行った。特に、有給休暇の取得については、観覧者や利用者の満足度を大きく損なわないサービスの質を維持したまま、昨年度より10ポイント以上向上する結果となり、安定的な雇用関係の構築に寄与している。 ・新たに「雇用環境整備士」を配置し、今後の多様な雇用のための受け入れ準備を進めた。	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(3) 施設・設備等	▽ 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）		<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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

の維持管理
業務

1 これまでの豊平館の指定管理を通して得た管理ポイントの知識や管理ノウハウを活かし、ライフサイクルコストを意識した維持管理に取り組んだ。また、荒天後の緊急措置や苦情対応等、即時対応による安心・安全、快適性の維持を図るため、きめ細やかな対応と機動性向上に努めた。

(1) 安心・安全、快適性への配慮

- ・各業務に当たっては、お客様、公園歩行者、近隣住民、その他関連する利用者の安心・安全、快適性を重視した維持管理を目指し、各業務を実施する際は、施設利用の支障にならないよう配慮し、十分に周知徹底した。
- ・施設内の落とし物については、遺失物法(平成18年法律第73号)等の各種法令等に基づき、適正に処理を行った。
- ・災害、緊急に際しては、一刻も早い機能復旧を機動的に行う体制を整えた。

(2) 施設・設備等の長寿命化と修繕コストの削減

- ・施設・設備等の機能及び性能を維持しながら、お客様の安全管理と衛生環境を整えた。
- ・施設・設備を資産として捉え、その損傷や劣化について将来を見据えた予測を行った。
- ・札幌市と密に連携し、効率的かつ効果的な維持管理計画を策定した。

(3) 法令等の遵守並びに保守点検業務の実施と迅速な対応

- ・建築基準法・消防法等、関係各法令に基づき、維持管理業務を確実に遂行した。
- ・保守点検業務は、年間実施計画を策定し、計画に則って業務を遂行し、不具合が発見された場合は、危険性や緊急性等を検討したうえで機能を復旧した。
- ・定期的な施設・設備等の保守点検をスタッフ自らで実施し、施設の適正な維持管理に努めた。

(4) 再委託業務の内容と委託先の選定

- ・第三者への委託に当たっては、当法人契約規程に基づき、公正な再委託契約を締結した。また、指定管理期間に応じた契約期間の設定を通し、計画的な維持管理と管理経費の効率化を図った。

(5) 連絡体制の確保

- ・開館中の各業務に関して、必要な連絡先をお客様に対し十分に案内できる体制を整えたとともに、常に最短の時間で連絡可能な状態とした。また、開館時間外について、地域住民等から連絡があった場合に、必要に応じてスタッフに連絡できる体制とした。

(6) 指定管理者賠償責任保険への加入

- ・施設で発生しうるリスクを担保した損害賠償保険に加入し、万が一の被害・損害の対応に備えた。

2 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃・計画清掃・廃棄物収集処理を計画的に行った。

項 目	実施内容
日常清掃	・建物内外(トイレ、事務室、各室及び玄関)の清掃/開館時
計画清掃	・建物内の床/年2回 (※絨毯/年1回) ・窓ガラス/年3回 ・照明器具/年1回 ・ドア等の金属面等/年2回 ・正面バルコニー等の清掃/年1回
廃棄物処理	・通常発生するゴミの収集処理

・開館前の豊平館周辺の巡視等により、豊平館前の利用者状況(通勤・通学・散歩)等を把握することで、安全性確保(自動車侵入・危険個所にチェーンスタンド設置、路面凍結による転倒防止用砂の散布等)につなぐことができた。

・中島公園ハザードマップの確認、公園内の注意表示箇所などを認識することで、豊平館利用者からの照会に対し、的確に対応することができた。

・常駐警備員の緊急時対応、設備等の緊急時対応に備えて、自動通報システムを運用したことにより、組織の防犯機能を高めることができた。

・施設賠償責任保険、レジャーサービス施設費用保険のほかに、ボランティア活動やイベント等参加者に係る保険を備えたことにより、様々な損害賠償リスクをカバーできる状態で、管理運営を行うことができた。

・ゴールデンウィークなどの繁忙期における館内清掃に当たっては、清掃員を増員するほか、受付案内スタッフが日常的に巡回し、臨機に対応したことにより、快適な衛生環境を利用者に提供することができた。

・要求水準に則り、清掃や警備をはじめとする日常的な維持管理や各種点検業務を計画通りに実施した。

・建物のき損や利用者からの要望等には速やかに札幌市へ報告の上、必要に応じ修繕措置を講じることで、施設の適切な管理運営と利用者の安全性・利便性の向上に貢献した。

[illegible]

3 警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破損等のあらゆる事故の発生を警戒・防止し、財物の保全と人身の安全を確保するため、

を実施した。

項 目	実施内容
	・ ・
	・

4 施設及び設備の保守点検業務

施設及び設備全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設等の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検及び定期点検、関係法令等に基づく保守点検を実施した。

(1) 建築基準法定期点検

項 目	実施内容
建築物点検	3年に1回/令和8年度、令和11年度実施予定
設備点検	年1回/9月※防災設備点検3月
EV点検	月1回/4～3月
小荷物専用昇降機点検	月1回/4～3月

(2) 消防設備点検

項 目	実施内容
総合点検	年 1 回/ 4 月
機器点検	6 か月に 1 回/ 4 ・ 10 月
放水ポンプエンジン	年 1 回/ 4 月

(3) 自家用電気工作物点検

項 目	実施内容
月次点検	月 1 回/4 ～ 3 月
年次点検	年 1 回/10月

(4) ボイラー保守点検

項 目	実施内容
通常点検	毎日/4～3月
随時点検	毎日/4～3月
性能検査	年1回/11月

(5) 空調設備点検

項 目	実施内容
エアコン点検	年 1 回/7 月
エアコンフィルター清掃	月 1 回/4～3 月
室外機点検	月 1 回/4～3 月

・防犯カメラ設置により、夜間の防犯・防災監視強化、日中の車両侵入に即時対応することができた。また、公園内における事故・事件等における札幌南警察署の犯罪捜査への協力体制を整えることができた。

・館長(学芸員・一級建築士)による日常的な建築物等の目視検査を実施し、劣化状況を把握することで、今後の保全計画につなげることができた。

フロン排出抑制法簡易点検	3か月に1回/4・7・10・1月
--------------	------------------

(6) 換気設備

項 目	実施内容
換気フィルター清掃	月1回/4～3月

(7) 給水設備

項 目	実施内容
給水器具類	適宜/4～3月
受水槽清掃	年1回/5月

(8) 排水設備

項 目	実施内容
排水ポンプ	月1回/4～3月
汚水・湧水槽	年2回/5月・11月

(9) 消火設備

項 目	実施内容
消火栓ボックス	年1回/4月

(10) 衛生設備

項 目	実施内容
衛生器具類	適宜/4～3月

(11) 自動扉保守点検

項 目	実施内容
定期点検	年2回/4・10月
自主点検	年10回/5～9月・11～3月

5 修繕

施設等全般について、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕を行い、施設等利用に支障が生じないように対応した。

項 目	実施日
附属棟東側入口案内看板の修理	4/1
暖房用温水機膨張タンクの空気充填	4/15
エレベータードアセンサー交換	7/25
連結送水管修理※札幌市発注	8/21
フヨウパネルヒーター温度調整バルブ交換	8/27
管理区域内石板プレートがたつき調整	8/29
ヒメクリ扉ガラスの破損修理	9/9
附属棟東側自動ドアバリアフリーレール交換	12/9
附属棟防災スクリーン2箇所のバッテリー交換	1/13
本館1階ホールのファンコンベクター熱交換器及びファン洗浄	1/13

6 備品管理

札幌市が備え付ける備品を常に保守点検、清掃、修繕を行い、市民等の利用に支障を来さないように管理を行った。

・館長・スタッフによる日常的な巡視点検や専門技術者による定期的な点検保守を適切に行い、不具合箇所の早期発見・修理等を適時行ったことで、施設・設備等の長寿命化につなげることができた。

・貸室時の什器備品は、常に確認(作動・形状等)し、正常な状態で貸出しを行い、適切な保守管理

(1) 備品管理

項 目	実施日
什器備品の保守点検、清掃、修繕	適宜 / 4～3月
グランドピアノ保守点検	10/14
グランドピアノのキャスター修理	10/24

(2) 展示物の保守管理

展示物及びタブレット端末の毀損が起こらないように監視するとともに、所要の性能を発揮する状態を維持出来るよう努めた。

※ツバキのプロジェクト不具合により映像展示を休止とし、代替策としてツバキにて上映していた「時を刻む豊平館」「天皇と豊平館」を帳場にて上映中(2024年3月26日～)

※フヨウのプロジェクト不具合により映像展示を休止(2024年9月26日～)

項 目	実施日
巡回点検・修繕	・展示資料(タブレット含む)、表記物、什器類の点検及び修繕、電球交換
清掃	・展示資料、陳列ケース等の清掃/適宜

7 駐車場管理

駐車場利用車両の監視、誘導等を適切に行い、利用者の円滑な活動を確保した。

項 目	実施内容
駐車場管理	・駐車場の利用車両の監視・誘導 / 4～3月

8 外構緑地管理

敷地内の外構、緑地は、美観保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮のため、適切な維持管理を行い、冬期間においては、利用者の通行に支障を来さないように、除排雪を行った。

項 目	実施内容
芝生管理	・芝刈り、施肥、土壌改良、灌水、除草等/ 4～10月
樹木管理	・剪定、施肥、薬剤散布、灌水、冬囲い等/ 4～11月上旬 ※管理区域内のエゾヤマザクラ 1本伐採/11/28
花壇及び草花	・地拵え、補植、施肥、薬剤散布等/ 4～10月
支障木等の除去等	・道路、園路、施設外周の倒木等の除去/適宜
除排雪	・道路、園路、施設外周、正面バルコニー、駐車場等の除雪(降雪量が概ね10cm以上の積雪時に実施)/12～3月

▽ 防災

1 防災業務の実施方針

地震、火災、風水等の災害及び事故による傷病等が発生した場合に迅速かつ的確に対応できるよう、札幌市と協議・調整した上で、緊急時体制を整備した。

理を進めることができた。

・ピアノ保守点検は、1級ピアノ調律技能士に依頼することで、利用者の信用性を確保することができた。

・展示資料は、館長(学芸員・一級建築士)の指示・指導のもと、ムラサキのガラスケース内の展示資料や他部屋の展示品などを適切な清掃を実施したことにより、資料保守水準を維持することができた。また、附属棟地下室保管の資料部材の管理に当たっては、湿度計を設置・監視したことにより、保存状態を維持することができた。

・スタッフの声掛けによるサポート、冬期間における屋根からの落雪注意喚起ポールサインの設置、利用者状況に応じた除排雪を適宜行ったことで、利用の安全を確保することができた。

・芝生管理・樹木管理に当たっては、適切な芝刈り、樹木の剪定を行ったことで、豊平館前の美観保持、通行者の安全性と環境維持の確保につなげることができた。

・重機除雪に当たっては、早朝6時前の時間帯を避け、通行人の状況を見ながら行ったため、騒音等のクレームを受けることが無かった。
・重機除雪後や凍結時の豊平館前路面状況に応じて、砂を散布したことにより、安全性確保につなげることができた。

・危機管理マニュアル(爆弾予告・脅迫電話対応、郵便物・小包不審物発見)を策定・対応準備をしていたため、札幌市

	(1) 緊急時にはお客様の安全確保を最優先とし、日頃の訓練・研修によりスタッフの危機対応能力を高め、事前及び災害時の対策を強化し、緊急時対応体制を構築した。 (2) 札幌市文化財施設危機管理規程に基づく危機管理マニュアルを用いて、机上訓練を実施し、スタッフの緊急時対応の確認を行った。また、文化庁の国宝・重要文化財(建造物)等の防火対策ガイドラインを参考に豊平館の防火対策ガイド及び防火訓練シナリオを作成し、対応策の確認を行った。なお、マニュアル中に課題が発見された場合や災害時の役割が追加された場合は、適宜見直し及び改善を行う体制を整えた。 (3) 防災訓練を実施し、緊急時において利用者を安全に誘導できる体制の構築に努めた。また「防火管理者」「救命講習」「防災士」等の災害時に実用性のある資格・技術を活用することにより、スタッフの危機対応能力の維持・向上に努めた。 2 一時・指定避難場所としての受入体制 (1) 災害等による公共交通機関等利用の帰宅困難者や周辺住民等の避難場所として、必要性が生じた際には、札幌市と協議・調整の上、受入れを出来るよう体制を整えた。 (2) 札幌市から避難者受入れの要請があった場合は、即時に対応し、避難所の設営・運営は、当法人の防災士資格取得者の指揮・命令のもと、速やかに避難所管理組織を設置し、避難者の保護ができる体制を整えた。 (3) 緊急時のスタッフが施設待機をしなければならない事態も想定し、自家用発電設備・投光器や毛布・水などを常備した。 3 防火対策 文化財そのものを消失・損傷させる大きなリスクとなる火災や水害については、万一の災害時において、被害を最小限に抑えるため、マニュアル・ガイドラインを策定するとともに、机上・実地訓練を定期的実施した。また、スタッフ研修としての防災訓練や消防設備保守点検といった有事に備えて、平時から取り組むべき対策を講じた。 4 危機管理に関する啓発活動協力等 日頃から災害時の対応を意識した管理を行うとともに、当法人と連携・協力した、防災訓練の実施や防災意識の普及活動を推進した。なお、震災発生時には、当法人と協力してスタッフの緊急参集等により現場体制を素早く敷くとともに、札幌市と密接に連携をとりながら、札幌市文化財施設危機管理規程に基づく危機管理マニュアルや札幌市避難場所運営マニュアルに基づき対応出来るよう体制を整えた。 5 気象災害に対する事前の備えと事後対応 暴風、落雷等による気象災害に対しては、気象情報会社により入手したリアルタイムの気象情報を活用し、スタッフ参集体制の準備やお客様及び管理区域内の利用者への注意喚起等により、予防・リスク低減措置を行った。またハザードマップにより事前に把握している危険箇所については、立入禁止を行う等迅速に対応出来るよう体制を整えた。なお、火災が発生した際には、速やかにスタッフによる初期対応を行い、事後の点検・対応が出来るよう体制を整えた。	からの情報提供における爆発予告(10、11、12、3月)の際にも迅速な対応・体制を整えることができた。 ・大規模災害発生後における不測の事態への対応を視野に入れ、公園管理事務所をはじめ、札幌南警察署・中央消防署の担当者と日頃からコミュニケーションを心掛けたことにより、連絡体制の確立につなげることができた。 ・豊平館では災害時における防災備品を常備するほか、当法人管理施設においても保管・常備することにより、迅速な対応準備を整えることができた。									
(4) 事業の計画・実施業務	▽ 歴史文化に関する学習機会の提供に関する業務の実施 国指定重要文化財である豊平館を、より多くの市民が文化財・歴史的資産として知識と理解を深めてもらうため、様々な学習機会を提供する取り組みを行った。なお、講座・講演会は、道民カレッジ・さっぽろ市民カレッジと連携を図るとともに、翌年度以降は市民の学習ニーズに応える事業を行うため	・情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館」や豊平館HP・CMS等を活用し、随	<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td colspan="4">・いずれの講座も要求水準(80%)を超える参</td></tr> </table>	A	B	C	D	・いずれの講座も要求水準(80%)を超える参			
A	B	C	D								
・いずれの講座も要求水準(80%)を超える参											

携を図るとともに、翌年度以降も市民の学習ニーズに応える事業を行うためにアンケートを実施した。

1 文化財・歴史的資産に関する講座

(1) 豊平館をテーマにした講座

事業名等	実施日	参加者等
親子講座① 「じゅうようぶんかざいって何？豊平館と八窓庵たんけん」	8/2	参加者：18名 参加率：90.0% 理解度：94.1% 満足度：94.1% (2日間計)
親子講座② 「じゅうようぶんかざいって何？豊平館と八窓庵、中島公園めぐり」	8/3	
豊平館から見る札幌・函館・小樽の名建築のみどころ	10/17	参加者：60名 参加率：100.0% 理解度：98.3% 満足度：98.3%
重要文化財豊平館の保存改修の足跡～重要文化財の価値を維持継承するために～	11/21	参加者：48名 参加率：80.0% 理解度：97.6% 満足度：100.0%

(2) 札幌市及び道内の文化財・歴史的資産に関する講座

事業名等	実施日	参加者等
栄光と屈辱の日々～悲劇の長官・黒田清隆～	9/27	参加者：67名 参加率：111.7% 理解度：98.2% 満足度：100.0%
開拓の村共催歴史連続講座① 二宮金次郎の教えと北海道開拓	12/18	参加者：59名 参加率：98.3% 理解度：86.0% 満足度：87.7%
開拓の村共催歴史連続講座② 教師たちと女学校	1/18	参加者：56名 参加率：93.3% 理解度：92.5% 満足度：84.9%
開拓の村共催歴史連続講座③ 今治から札幌へ移住したお菓子屋さんの話	2/18	参加者：55名 参加率：91.6% 理解度：82.0% 満足度：80.0%
開拓の村共催歴史連続講座④ 養蚕と開拓の村	3/18	参加者：53名 参加率：88.3% 理解度：98.1% 満足度：92.3%

▽ 札幌市の歴史・文化に関する情報の収集及び提供に関する業務の実施

「札幌市文化財保存活用地域計画」の趣旨を踏まえながら、豊平館の歴史や建築、開拓使に関する情報収集を行い、様々な手法により広く市民、観光客等へ提供を行った。また、海外観光客に対しても北海道開拓の歴史、豊平館が建てられた時代背景や歴史等を紹介するための多言語による提供を行った。

1 当法人職員による調査研究

SNS等を更新し、随時豊平館の価値等を情報発信したことより、広く市民の方々に知ってもらい講座や各種イベントの参加者増といった成果を得られた。

・講座の開催に当たっては、申込開始日の朝から予約電話が多数寄せられ数日で定員に達したことから、講座への関心度の高さを伺うことができた。
・講座のテーマは豊平館に関するもの、また市の歴史や文化に関連するものなど市民が興味や関心をもつバラエティーに富んだものを計画することで、講座における理解度、満足度は全ての講座で目標値を達成することができた。

加率となり、情報発信や質の高い学習機会を提供した成果と言える。また、開催した講座数に加え、定員を超えた申込みがあった場合にも参加を認める等、状況に応じた柔軟な学習機会の提供姿勢が見られた。理解度・満足度ともに高い結果であったことも評価できる。

・ボランティアによるガイドについて、新たに「八窓庵」のガイドを実施するなど、より市民・観光客が満足できるよう努めた。

・新たに「天井中心飾りデザインコンテスト」を実施することで、子どもが興味をもつきっかけを作り、結果として親子での来館機会を創出した。

・スタッフによる調査研究では、豊平館を設計した開拓使工務局庁舎(開拓の村に移築復元・国指定重要文化財)と豊平館との関連性や歴史的な背景を探った。
・情報収集に当たっ

豊平館において営まれていた結婚式場、レストランなどの歴史、建築等などの調査研究を進め、資料・情報の収集及び整理を行った。収集した情報については、一定の蓄積が得られた段階で、調査研究成果として取りまとめ、パネル展や解説シート、各種事業等を通じて観覧・公開し、市民へ還元できるよう体制を整えた。

2 札幌市民からの情報収集

情報収集項目	調査方法
フヨウの間 幸せの記録 写真	フヨウに看板を設置し、来館者からの聞き取り調査 2件
豊平館結婚式挙行の際の記念品にまつわる情報	館内及び豊平館WEBにて告知 3件
豊平館に関する写真・情報収集	利用者からの申出 2件

3 市民への情報提供・公開

- (1) ホームページ(豊平館の歴史、開拓使の歴史等の紹介)
- (2) 解説シート(豊平館の「歴史」、「意匠」、「物語」、「音楽」、「市民とともに」等)
- (3) 情報誌(「ウルトラマリンブルー 豊平館」を発行、札幌市内の区役所・区民センター・地区センター等の公共施設、博物館等に配布 ※発行日：5月22日、7月16日)
- (4) 講座・講演会、ワークショップなどを通して、情報を市民等へ広く普及に取り組んだ。

4 個人情報保護に関する基本的な考え方

個人情報の管理は、施設管理運営における事務事業において最も大切なことであることから、当法人で定めた個人情報保護規程のルールに則り、適正な個人情報保護に努め、個人情報の保護に関する法律、その他関係法令に基づく情報取扱を遵守した。

- (1) 個人情報保護の安全管理体制
当法人の法人本部事務取扱責任者が、利用者の個人情報を確実に管理し、事務事業担当者は、事務事業毎に個人情報の管理、パソコン入力での管理を確実にし、情報の漏えい、滅失、破損、改ざん等の防止に努めた。
- (2) 情報収集・保管
当法人の業務フローに沿って、情報収集・保管(書類・パソコン管理)を徹底し、適正な個人情報の管理を行った。

▽ 歴史・文化に関する市民の自主的な活動及び交流の支援に関する業務の実施

豊平館ボランティア組織を運営するほか、自主的に活動する近隣住民との協働による環境づくりを行い、豊平館を訪れる市民・観光客の満足度を高めるように努めた。

1 豊平館ボランティア活動

- ・活動期間 通年
- ・活動人数 4月～11月 1日あたり4名
(午前・午後交代制)
※繁忙期4名、平日2名
12月～3月 1日あたり2名
(午前・午後交代制)
- ・活動時間 10:00～13:00/13:00～16:00
- ・活動内容 豊平館ガイドツアー
スポット解説

・情報収集に当たっては、HPや刊行物等の媒体等にて紹介するほか、館内の情報提供の告知を見た観覧者等から情報を収集することができた。幸せの記録写真については、情報提供を受けたことで、豊平館における結婚式の歴史的背景や当時の状況に関する資料の充実を図ることができた。一方で、モニター故障により、記念写真の公開には至らなかった。

・豊平館のイベント紹介、市民からの情報収集、活動情報を情報誌「ウルトラマリンブルー 豊平館」に掲載し、市内区役所・区民センター・地区センター等の公共施設、博物館等に配布したことで、豊平館の魅力を多くの市民に発信することができた。また、その効果により事業参加者や貸室利用率の増加を図ることができた。

・講座参加者、貸室利用者等、事務事業毎に個人情報業務フローに沿って管理を行ったため、情報漏洩等の事故はなかった。

・事前ボランティア活動説明会を開催し、意見交換を行うことで、ボランティア活動の意識確認と活動者との「つながり」を保持することができた。また、繁忙期にはボランティアを増員しガイドツアー及びスポット解説による活動を行った。新たに日本庭園内の八窓庵のガイドを開始し、利用者満足度につなげることができた。

重要文化財八窓庵の解説・案内

- ・ 研 修 八窓庵研修 参加者23名(4月22日・25日)
現地研修「サッポロビール博物館」
参加者18名(1月14日)

2 市民との協働環境づくり

札幌市の文化財を守るファン層を拡大するとともに文化財への愛着を持ってもらうため、豊平館主
導の活動を行うほか、市民団体等の活動に連携・協力する体制を整えた。

3 市民活動の拠点づくり

地域住民の学習、サークル活動、楽器演奏練習など市民や団体の活動に寄り添ったホスピタリティ溢れる対応を行い、支援を行った。

▽ その他豊平館の設置目的等を達成するために必要な事業の実施

市民が文化財に親しみ、文化財の知識と理解を深めることができる場を提供し、文化財愛護精神を育み、市民文化の向上に資するために必要な事業を実施した。

1 市民文化向上事業

(1) 豊平館文化事業

事業名等	実施日	参加者
活動写真上映会 (カルチャーナイト2025にて実施)	7/25	16名
第7回ゆったりまったり豊平館サロンコンサート	1/23	56名
活動写真上映会 (ゆきあかりin中島公園にて実施)	2/7・8	10名

(2) 歴史学習事業

① 豊平館と八窓庵、中島公園活用事業(通年対応)

事業名等	実施日	参加者
豊平館ボランティアによる八窓庵ガイド	通年	16名
親子講座①「じゅうようぶんかざいって何?豊平館と八窓庵たんけん」	8/2	10名
親子講座②「じゅうようぶんかざいって何?豊平館と八窓庵、中島公園めぐり」	8/3	8名
札幌市内文化施設リーフレットの設置	通年	—
札幌市内文化財マップ 「札幌市にある文化財を見に行こう」の配布	通年	—

② 団体対応ガイダンス

団体名	実施日	備 考
岩内町立岩内第一中学校	5/9	概要説明対応
PMF組織委員会	5/19	概要説明対応

・歴史・文化活動等で貸室利用する個人・団体に対して、豊平館での活用方法等を紹介することで、指定管理者との共催による事業開催につなげることができた。

・豊平館において、中島公園内の情報発信コーナーを設けたことで、観光で来館された観覧者から公園内の施設や八窓庵についての照会が多く、公園内施設や八窓庵の利用促進の一端を担うことができた。また、新たにボランティアによる八窓庵ガイドを開始したことで、来園者の理解促進と魅力発信の充実を図ることができた。

・ガイダンス、出前授業等の対応に当たっては、当法人のスタッフが対応し、豊平館の魅力や価値を更に高めた情報発信を行うことができた。

札幌市立山鼻小学校	6/12	概要説明対応
札幌市立芸術の森小学校	7/24	概要説明対応
名古屋市経済水道委員会	8/19	概要説明対応
札幌市立発寒小学校	9/6	出前授業 (学校DEカルチャー)
近畿日本ツーリスト株式会社法人MICE事業部	11/27	概要説明対応

③ 文化財・歴史関連事業

企業・団体と連携し、札幌市内にある文化財施設、札幌の歴史に関連するイベントを開催する他、ニーズに合わせて単独で開催し、市民に対し、札幌の歴史や市内の文化財への興味関心を促した。

(3) 市民・企業連携事業

① 市内企業・団体等連携事業

市内にある出版社や各企業、公共団体、博物館など各種団体と連携し、豊平館への魅力、文化財に対する理解を深めてもらうため事業を実施した。

ア. カルチャーナイト

事業名	実施日	備 考
カルチャーナイト2025	7/25	夜間無料開館 観覧者 88人 DVD活動写真上映 鑑賞者 16人

イ. 公園内施設等との連携事業

事業名	実施日	備 考
第1回中島公園地域コミュニティ推進協議会参加	6/4	札幌市建設局みどりの推進部
中島公園魅力継承コンテンツ連絡会	9/26・ 12/10・ 2/19	
豊平館×中島体育センターコラボ事業「豊平館ヨガ」	11/29	一般財団法人札幌市スポーツ協会
ゆきあかりin中島公園	2/7・8	公益財団法人札幌市公園緑化協会

ウ. 企業・団体等との連携

事業名	実施日	備 考
さっぽろ市電路線図	通年	(一財)札幌市交通事業振興公社
モバイル乗車券デジタルクーポン	通年	
路面電車の日記念フォトコンテスト	6/10～ 8/11	
ホリデー・テーリング2025	7/12～ 10/26の 土日祝、 7/28～ 8/22 の毎日	
ユニークベニュー&チームビルディ	4/14～	札幌コンベンション

た。

・企業等の連携・協力・支援等を積極的に進めたことにより、豊平館の重要文化財としての価値、また市民文化の向上を担う施設として、認知させる機会となるとともに地域住民のみならず、多くの観光客の利用を促すことができた。

・団体等が行う事業に積極的に連携事業として参画することで、豊平館の特性を活かした新たな事業のあり方を見出すことができ、特に地域住民の利用を促すことができた。

ングガイド	4/14～	ビューロー
札幌歴史さんぽ～文化財WALK～	6/14～ 7/13	(株)さっぽろテレビ塔
共通入場券	7/26～ 12/28	
相互割引サービス	1/4～	
乃木坂46と札幌をめぐる！真夏の観光&トレインスタンプラリー	6/27～ 9/29	札幌市交通局・札幌市 国内観光プロモーション 実行委員会
乃木坂46×観光地コラボポスター	6/27～ 11/30	
北海道みんなの日(道みんの日)	7/17	
相互割引サービス	7/25～	北海道赤れんが未来機構
北海道遺産デジタルスタンプラリー	8/1～ 3/10	NP0法人北海道遺産協議会
全国 GREEN LIGHT-UP PROJECT	10/16	(公財)日本臓器移植ネットワーク
中島公園紅葉ライトアップ	10/24～11/ 3	札幌商工会議所
ちゅうおうスタンプラリー2025	11/12～ 2/16	札幌市中央区

② 市民連携事業

貸室を利用する市民や団体と連携し、市民の交流を育む「豊平館文化祭(仮)」の開催に向けて、今年度はヒアリング期間として位置付け事業を推進した。また、市民ニーズの把握に努め、新たな事業に柔軟に対応できる体制を整え、市民・団体との連携事業についても随時受け入れ可能な体制を構築した。なお、実施にあたっては、指定管理者の主催または共催等によるものとした。

2 豊平館・文化財魅力発信事業

(1) 豊平館魅力発信事業

事業名等		実施日	備 考
豊平館ポップアップカードぬりえ		通年	1,640枚/人
第1回 天井中心飾りデザインコンテスト		4/26～ 5/6	64人
漆喰をぬってアートしよう		8/2・3	106名
豊平館ビンゴ！			144人
豊平館缶バッジづくり			47人
冬休み子ども料理教室 「カップケーキづくり」		1/10・11	10人
豊平館で 年中行事	豊平館で七夕	8/1～7	183人
	豊平館でXmasミニツリー づくり	12/13・14	59名
	豊平館でひなまつり	2/21～ 3/3	70名

・年中行事や体験型イベントを行い、新たな試みとして、「天井中心飾りデザインコンテスト」を実施し、幅広い世代の来館機会を創出するとともに、豊平館の歴史的価値や魅力を広く発信することができた。

	(2) 文化財魅力発信事業 当事業は、主に館外での実施とし、市内にある文化財を周遊する見学イベント等で展開し、単独開催の他、近隣ホテルや旅行会社、及び公共団体・企業と連携した「豊平館」を盛り込んだ市内観光巡りのモデルコースや周遊策を構築した。この他、札幌市内文化財めぐりマップの配付、親子講座や学校ガイダンス時等において市内文化財の周遊についても案内を行った。																									
(5) 施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 1 施設の利用等に関する業務 観覧者数の増、貸室利用率の向上等の効果をもたらしてきた、豊平館の利用者ニーズを具体化した利便性及びサービス向上の各施策を踏まえながら、ホスピタリティあふれる運営を第一に、次の事項を掲げ、利用者満足度の向上、施設価値の最大化を目指し、観覧者数、貸室利用率の増加を図った。 (1) 施設の使用申込の受付、施設の案内・説明、使用の承認等、利用料金の収受に当たっては、適切かつ丁寧な対応を行った (2) 施設の使用に当たっては、不当な差別的取り扱いをしないよう、公平性・平等性を確保した。 (3) 多くの市民の方々に利用いただくため、障がい者や高齢者等の利便性に配慮した。 (4) 施設の受付案内窓口には必要人員を配置し、「利用者が望むことに“気づき”その立場を理解する」ことを大切にした。 2 観覧業務 (1) 豊平館の観覧業務に当たり、次の項目を掲げ、利用者に対する配慮・サービス・対応を第一に考え業務を遂行した。 ① 来館前から、豊平館のアクセス・開館日時等を広く案内するため、利用促進策、広報業務等により周知を行った。 ② 「分かりやすく」「親切に」「公平に」お客様でもある観覧者におもてなしを行った。 ③ 観覧者に対し、歴史・建築また豊平館の物語など、ボランティアスタッフと連携しながら案内するとともに、様々な解説資料等の配布等を通して、豊平館の魅力を紹介した。 ④ 質疑応答、苦情などを職員、ボランティアを含む豊平館の管理運営に携わるすべてのスタッフが迅速に把握し、また来館者アンケートで得られた結果を基に、速やかに対応した。 ⑤ どなたでもスムーズに見学できるよう、必要に応じてバリアフリー等の施設情報の案内を行った。	・各種受付案内、利用承認に当たっては、適切かつ丁寧な対応を心掛けたことにより、観覧及び貸室でのトラブルが発生することは無かった。また、貸室利用者がリピーターとして定期的に利用するなどの利用・稼働率向上の効果を生み出すことができた。 ・さっぽろテレビ塔・オリンピックミュージアム・羊ヶ丘展望台等市内7施設の観光共通切符「さっぽろセレクト」への豊平館(観覧料250円設定)の組み込みや「喫茶室ハルニレドリンク付き観覧券」、さっぽろテレビ塔との共通入場券の販売など、お得感を出した観覧利用を促したことにより、観覧者増加につなげることができた。 ・イベント開催時の積極的なPRや他施設・団体との連携、旅行会社への営業等に取り組んだ結果、前年度同様、目標値を超える観覧者数を得ることができた。	<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4"> ・観覧者数は、前年度(前指定管理期間)から微減であったものの、他施設との共通入場券の販売や相互割引を開始するなど利用促進策を講じた点は評価でき、結果としても要求水準である36,000人は満たしている。 ・貸室利用率は、周知活動や丁寧な対応が新規・リピーター確保につながり、前年度から全体の利用率が伸びて19.7%となり、要求水準の14.0%を満たしている。 </td></tr></table>	A	B	C	D	・観覧者数は、前年度(前指定管理期間)から微減であったものの、他施設との共通入場券の販売や相互割引を開始するなど利用促進策を講じた点は評価でき、結果としても要求水準である36,000人は満たしている。 ・貸室利用率は、周知活動や丁寧な対応が新規・リピーター確保につながり、前年度から全体の利用率が伸びて19.7%となり、要求水準の14.0%を満たしている。																		
A	B	C	D																							
・観覧者数は、前年度(前指定管理期間)から微減であったものの、他施設との共通入場券の販売や相互割引を開始するなど利用促進策を講じた点は評価でき、結果としても要求水準である36,000人は満たしている。 ・貸室利用率は、周知活動や丁寧な対応が新規・リピーター確保につながり、前年度から全体の利用率が伸びて19.7%となり、要求水準の14.0%を満たしている。																										
	<table><tr><th>区 分</th><th>R6実績</th><th>R7実績</th></tr><tr><td>個 人</td><td>30,840人</td><td>31,620人</td></tr><tr><td>団 体</td><td>1,657人</td><td>1,332人</td></tr><tr><td rowspan="2">年間 パスポート</td><td>新規</td><td>399人</td></tr><tr><td>再来館</td><td>1,527人</td></tr><tr><td colspan="2">無料・免除</td><td>6,285人</td></tr><tr><td colspan="2">合 計</td><td>40,708人</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td>39,801人</td></tr></table>	区 分	R6実績	R7実績	個 人	30,840人	31,620人	団 体	1,657人	1,332人	年間 パスポート	新規	399人	再来館	1,527人	無料・免除		6,285人	合 計		40,708人			39,801人		
区 分	R6実績	R7実績																								
個 人	30,840人	31,620人																								
団 体	1,657人	1,332人																								
年間 パスポート	新規	399人																								
	再来館	1,527人																								
無料・免除		6,285人																								
合 計		40,708人																								
		39,801人																								

(2) 業務実施要領

- ① 観覧者を受付へ誘導し、施設観覧が容易に理解されるよう、リーフレット配布及び観覧経路の案内を行うとともに、階段の移動における注意喚起を促し、安全確保を図った。
- ② 観覧する団体・学校等の受け入れに当たっては、速やかに受付等が済ませられるよう、事前観覧受付方法や観覧時間帯の混雑状況等の情報提供を行った。
- ③ 車椅子利用の希望があるお客様に対しては、観覧予定時間の把握などにより、十分に配慮した対応を行った。
- ④ 観覧者から生の声、アンケート調査の意見・要望等は、大切な財産として、サービス提供に反映させた。
- ⑤ 施設の使用承認、不承認は、条例、規則、豊平館使用承認等事務取扱要綱に基づき、適切に処理を行った。
- ⑥ 市民・観光客など様々な形態で観覧される方に対して、次の取組を実施した。

ア. 利用者動向を考慮し、受付までにいたる動線上に、多言語表記による開館日時、料金(無料・免除等)形態の明確化、また受付時における観覧者のお住まいの地域・国等を把握し、札幌並びに北海道の観光入込の動向の把握に役立てるとともに、当法人が進める営業戦略に活用した。

イ. 現在、作成配布している建築の特徴や歴史の他、豊平館の見所、周辺施設や公園内の見どころなど様々な特徴を記した補助解説シートを作成・配布した。

ウ. 海外から来られたより多くの方にも、豊平館の文化財としての価値や歴史的背景等について紹介するため、ＤＸや補助解説シートの充実の他、ボランティアガイドの英語研修などの取組を進めた。

エ. 豊平館のみならず、日本庭園及び八窓庵の利用促進、中島公園内と市内中心部の札幌市文化財施設の周遊と活性化を図るため、施設情報やアクセス等の情報を発信した。

オ. 豊平館に訪れる方々に対し、日常的な記述式アンケートの他、観光シーズンに合わせたヒアリングによるアンケートを実施し、利用者の満足度の把握だけでなく、出身地、観覧時間帯、利用目的、来館のきっかけなども把握し、今後の広報・営業活動に活用した。

3 貸室業務

(1) 豊平館の貸室業務に当たり、次の項目を掲げ、利用者に対する配慮・サービス・対応を第一に考え業務を遂行した。

- ① 使用目的を把握し、それに合った貸室の利用方法や留意点などを丁寧に説明し受付を行った。
- ② 身体の不自由な方、什器等事情により運搬できない方など、どなたでも親切丁寧に対応を行った。
- ③ 貸室使用後は、今後も継続して使用していただくため、ニーズや満足度を把握するアンケート調査を行い、貸室業務の改善・充実につなげた。
- ④ 使用希望者に迷惑を掛けないう、貸室における準備、備品管理、メンテナンスを行った。

・貸室利用における備品(椅子、テーブル等)を貸室内までスタッフが運搬等を行うことで、柱や壁等の保全に努めることができた。また利用者から貸室時間を有効に利用できると好評を得ることができた。

・親切・丁寧な対応や営業活動の継続により、新規利用者の獲得及びリピーター利用の確保に努めた結果、貸室全体の利用率は前年実績を上回る結果(17.1%)

- ⑤ 什器等の移動の際における敷居・柱・壁等への養生設置等により、文化財の保全保護に努めた。

→19.7%)となった。

(2) 業務実施要領

- ① 豊平館が重要文化財であることを知ってもらい、貴重な文化財を市民が貸室で利用できる特別感を得てもらいながら、長く保存・保全していくために文化財への理解を深めてもらえるよう、使用申し込み時に豊平館の施設概要を説明したうえで、利用受付を行った。
- ② 貸室等の専用部分に関しては、利用者に協力いただき美観を保ち、統一的な維持管理が実施できるように、清掃方法・什器備品の取扱い方法等を周知した。
- ③ 利用者に備品を貸出す際は、利用許可申請書に貸出備品を記載、貸出時のチェックの記入を行い、利用の有無を明確にし、利用後のトラブルを防止した。
- ④ 貸室等利用に際し、当日の什器備品等の使用、持ち込み機材などについて、事前に打合せを行い、すべてのスタッフが共有することにより、サポートできる体制を整えた。
- ⑤ 利用者による破損・損害が生じた場合、速やかに札幌市に報告し、対応を協議した。
- ⑥ 施設の使用承認、不承認は、条例、規則、豊平館使用承認等事務取扱要綱に基づき、適切に処理した。

		R 6実績	R 7 計画	R 7 実績
ユリ	利用回数	43回	—	65回
	利用時間	116 h	—	190 h
	利用率	6.7%	20.0%	11.4%
フヨウ	利用回数	33回	—	59回
	利用時間	100 h	—	179 h
	利用率	6.0%	20.0%	10.4%
ススキと オミナエシ	利用回数	118回	—	127回
	利用時間	426 h	—	450 h
	利用率	24.9%	20.0%	26.1%
ツバキ	利用回数	34回	—	59回
	利用時間	135 h	—	203 h
	利用率	7.9%	20.0%	11.8%
広間	利用回数	169回	—	161回
	利用時間	690 h	—	664 h
	利用率	40.0%	20.0%	39.0%
合計	利用回数	397回	—	471回
	利用時間	1,467h	—	1,686h
	利用率	17.1%	20.0%	19.7%

▽ 不承認0件、取消し10件、減免40件、還付3件

▽ 利用促進の取組

- 1 豊平館の利用促進に当たっては、現状の課題を認識することを最優先とし、解決策を検討、実行、評価するフレームワーク思考を働かせ、様々な利用促進方を

・観光客を対象としたJR東日本大人の休日倶楽部、HISクーポン、東武トップツアーズ、るるぶFREE

請じ、要求水準の日標準達成に向けて取組を行った。

2 業務実施要領

当法人が現指定管理者として管理運営している北海道立総合博物館、また、これまでの豊平館でのノウハウを活かすとともに、独自で行っている広報・営業活動を更に強化し推進することで、札幌市内における歴史観光の旅行商品造成を進めた。

(1) 利用者層にマッチングしたアプローチとサービス内容

① 札幌市民

札幌市民には、豊平館の施設をもっと認知してもらう、公園内の通行者や近隣住民の方に気軽に入ってもらい、貸室を様々な目的で利用してもらうことを重要な戦略と位置づけ、市民が気軽に利用してもらうような広報・宣伝誘致策を講じた。

② 道内・国内観光客

来れる多くの観光客、また、大通駅や中島公園付近に宿泊する観光客に対し、チェックイン・アウト後の歴史観光や街歩き観光の一つとして、豊平館への来館を促すため、リーフレットや割引券などをホテル・観光案内所に配布した。また、主に道外観光客が利用するレンタカー会社等にもリーフレットや割引券を配布設置するなどの利用促進を図った。また、観光雑誌や、昨今効果が高いとされるSNS・WEB媒体に有料広告を掲載するとともに必要に応じて割引特典を添付し、観光で訪れる国内外の観光客の誘客に努めた。特に、当法人が持つ営業ノウハウを活用するほか、札幌観光協会や北海道観光機構をはじめ、各観光施設等、当法人が培ってきたネットワーク、更に市内観光施設の共通観光切符連絡会(さっぽろセレクト)の事務局であるスキルを活かし、旅行商品の開発や各種割引サービスの導入を速やかに進めるとともに、共通入場券の継続・新規設定等の取り組みにより、多くの個人観光客の誘客を進めた。

③ インバウンド

インバウンドの誘致は、多言語版のリーフレットをホテル・観光案内所等へ積極的に配布した。また、当法人独自で行うインバウンド専門旅行会社への営業を行うとともに、北海道観光機構や札幌観光協会が行う海外での商談会の参加、札幌市が進める札幌市国際観光誘致事業実行委員会の取り組みにも積極的に参加し、インバウンドの個人・団体客の誘致を図った。また、来札時の写真スポットとしてアジア方面等のインバウンド客、歴史文化に興味を持つ欧米方面のインバウンド客等といった、各地域・国に合わせた営業活動を行ったとともに、HPやSNSを通じて、個人観光客の誘客を促進した。

④ 修学旅行生

札幌市国内観光プロモーション実行委員会と連携・協働しながら札幌に訪れる修学旅行の学校・旅行会社に対し、プロモーションを行うとともに、教育旅行優待サービスを導入し誘客を図った。市内の小中学校の現地学習として来館を促すため、学校に直接案内を行うほか、札幌市の取り組みである「学校DEカルチャー」に積極的に参加した。

⑤ 貸室利用団体等

貸室の更なる利用率向上に向け、近隣住民の会議、サークル活動、楽器練習、コンサートやブライダルなどといった今までに利用した個人から団体まで音楽教室やサークルへ利用案内(ダイレクトメール)を送付するほか、利用の促進を図った。特に市民の利用を促進するため、引き続き貸室貸出専用リーフレットを作成し、市内の公共施設並びに活動団体へ配布するほか、貸室とセットにした「会食セットプラン(自主事業)」を新たに設定し、豊平館の利用価値を高めた。

(2) 他機関連携・周遊策による利用促進

他観光施設との共通入場券の導入など、次の取組を

札幌、北海道まるごと観光パスポートやインバウンド向けアプリケーション(札幌グルメクーポン)による割引設定のほか、札幌パークホテル「晴着プラン(成人式・卒業・入学式等)」の商品設定、WEB事前販売決済システム及びキャッシュレス決済の導入を継続して実施した。

・新たにさっぽろテレビ塔との共通入場券の販売や北海道庁赤れんが庁舎との相互割引を開始するなど利用促進策を講じたことにより、国内外からの観光客誘致と観覧機会の創出を図り、前年度に引き続き高い水準の観覧者数を確保することができた。

札幌市観光・文化振興局が主催する「さっぽろセレクト」の開催を行った。

- ① さっぽろセレクトとのタイアップ割引
当法人が事務局を担っているさっぽろテレビ塔・オリンピックミュージアム・羊ヶ丘展望台等、市内7施設の観光共通入場券「さっぽろセレクト」とタイアップし購入者に特別割引券を配布し、個人観光客の誘致を図った。
- ② 豊平館、開拓の村等の歴史巡り共通券&マップ
当法人が管理運営する各施設を巡る共通入場券を導入し、札幌市内における開拓使関連施設を見学してもらうことで、札幌の歴史や重要文化財への理解を深めていただく体制を整えた。
- ③ 豊平館年間パスポートの継続、並びに年間パスポートユーザーの優待
豊平館の年間パスポートを引き続き導入・販売することとで、市民の豊平館利用を促進した。また、年間パスポートの主なユーザーは札幌市民であることから、文化財施設に興味を持ってもらうためにも、当パスポートをお持ちの方は、市内文化財施設において優待割引で観覧できるよう各施設と調整し、豊平館のみならず市内中心部にある重要文化財施設を周遊してもらう策を講じた。
- ④ 札幌市交通事業振興公社、中央区等の各種団体との連携周遊策
路面電車の利用者、中央区民の利用促進を図るため、札幌市交通事業振興公社主催の「路面電車の日記念スタンプラリー」や中央区地域振興課主催の「ちゅうおうスタンプラリー」に参画、協力しながら新たな利用者を確保するとともに、中央区内の活性化を図った。この他、中島公園内の周遊を図るため、中島児童会館やこぐま座等と連携し、近隣の家族連れや子供たちが豊平館を含めた公園内の賑わいづくりに向けた体制整備を行った。

(6) 付随業務

▽ 広報業務

- 1 札幌市豊平館の魅力や可能性を更に高め、広げていく取組を広報面から推進していくため、各種リーフレットと情報誌の作成・配布、ホームページ・SNSの公開を行い、市民の理解が得られる広報活動を前提に「札幌市豊平館価値」を地域や経済の活性化に結びつけた。

1 業務実施要領

(1) リーフレット

① 利用案内リーフレット・割引券

配布月	主な配布先
4月	札幌市観光・MICE推進課 …日本語リーフレット170部 英語リーフレット100部 割引券200枚 旧永山武四郎邸及び旧三菱鉱業寮 …日本語リーフレット200部
5月	北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室 …日本語リーフレット100部 英語リーフレット100部 割引券100枚 中島公園周辺ホテル …日本語リーフレット300部 割引券1,200部 AOAO SAPPORO …日本語リーフレット100部 割引券100部 曙まちづくりセンター …日本語リーフレット100部
	札幌北広島クラッセホテル …日本語リーフレット100部

・リーフレット、割引券の配布に当たっては、これまでの配布先への補充状況等を勘案しながら、効果的な配布を行い、利用者誘致につなげることができた。

・前年に引き続き観光案内所やホテル、市内公共施設に各種リーフレット、割引券、情報誌等を配布したこと、併せて旅行商談会等に参加したことにより新たな利用者や団体、インバウンドを誘致することができ、目標値を上回る観覧者数を確保することができた。

A B C D

・雑誌への掲載や旅行会社等への積極的なパンフ配布のほか、札幌市電のネーミングライツの利用により、豊平館の周知及び観覧者数増に努めた。

・イベント情報だけでなく日常的な豊平館の様子を、SNSをとおして継続的に発信した。各SNSにおけるフォロワーが増加しており、ファンやリピーターの獲得にも寄与しているものと思料される。

6月	ホテル創成札幌Mギャラリーコレクション …英語リーフレット100部 札幌市観光・MICE推進課 …日本語リーフレット100部 札幌市時計台 …日本語リーフレット200部 札幌市資料館 …日本語リーフレット300部
6月	札幌駅周辺ホテル …日本語リーフレット100部 英語リーフレット200部 すすきの周辺ホテル …日本語リーフレット300部 英語リーフレット200部
7月	千歳市周辺レンタカー会社・千歳市観光案内所 …日本語リーフレット3,800部 札幌プリンスホテル …日本語リーフレット50部 英語リーフレット50部 割引券100枚 北海道さっぽろ観光案内所 …割引券1,000枚 京王プラザホテル札幌 …日本語リーフレット200部 札幌市観光・MICE推進課 …日本語リーフレット300部 英語リーフレット300部 割引券300枚 すすきの周辺ホテル …日本語リーフレット150部 英語リーフレット150部 割引券300枚
8月	北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室 …日本語リーフレット100部 英語リーフレット100部 割引券100枚 ホテルルートイン札幌駅前北口 …日本語リーフレット200部 クインテッサホテル札幌 …日本語リーフレット100部 英語リーフレット100部
9月	北海道薬剤師会公衆衛生検査センター …日本語リーフレット420部 割引券420枚 札幌市時計台 …日本語リーフレット200部 旧永山武四郎邸及び旧三菱鉱業寮 …日本語リーフレット200部 札幌市立発寒小学校 …日本語リーフレット85部 札幌市観光・MICE推進課 …日本語リーフレット100部 英語リーフレット300部 割引券100枚
10月	インターコンチネンタル札幌 …日本語リーフレット100部 英語リーフレット100部 札幌北広島クラッセホテル …日本語リーフレット100部 札幌市資料館 …日本語リーフレット300部 北海道庁赤れんが庁舎 …日本語リーフレット300部 北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室 …日本語リーフレット100部、英語リーフレット100部、割引券100枚
11月	Kitaya株式会社 …日本語リーフレット100部、割引券100枚
	北海道さっぽろ観光案内所 …日本語リーフレット350部、英語リーフレット50部、割引券100枚

12月	さっぽろテレビ塔 …日本語リーフレット300部 北海道観光機構 …日本語リーフレット50部、英語リーフレット50部 札幌駅周辺ホテル …日本語リーフレット350部、英語リーフレット550部、割引券1,100枚 中島公園周辺ホテル …日本語リーフレット600部、英語リーフレット550部、割引券900枚
1月	さっぽろテレビ塔 …日本語リーフレット200部 ザ・ゲートホテル札幌 by HULIC …日本語リーフレット100部、英語リーフレット100部 札幌市時計台 …日本語リーフレット200部
2月	さっぽろ雪まつり会場観光案内所 …日本語リーフレット100部、英語リーフレット100部、割引券100枚 大通公園管理事務所 …日本語リーフレット50部、英語リーフレット50部 大通公園周辺ホテル …日本語リーフレット200部、英語リーフレット200部、割引券400枚 すすきの周辺ホテル …日本語リーフレット100部、英語リーフレット100部、割引券200枚 札幌市時計台 …日本語リーフレット200部、英語リーフレット100部 北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室 …日本語リーフレット100部、英語リーフレット100部、割引券100枚
3月	ベッセルイン札幌中島公園 …英語リーフレット100部、割引券100枚 北海道立三好好太郎美術館 …日本語リーフレット100部 札幌市及び石狩管内ホテル、レンタカー会社、道の駅約250か所 …日本語リーフレット12,500部、割引券25,000枚

② 貸室案内リーフレット

配布月	主な配布先
5月	北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室…100部 曙まちづくりセンター…100部
8月	北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室…100部
9月	旧永山武四郎邸及び旧三菱鉱業寮…200部
10月	北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室…100部
12月	中央区役所…100部
3月	北海道開発局札幌開発建設部地域振興対策室…100部

③ レンタル厨房利用案内パンフレット

本館地下厨房の利用を高めるため、レンタル厨房パンフレットを作成し、コンサート、会食利用団体といった貸室利用者等に配布を行うとともに、ホームページ上において公開した。

(2) 情報誌、チラシ

・情報誌「ウルトラマリンブルー豊平

① 情報誌

豊平館の魅力や歴史、また、文化財について興味関心を持っていただくため、コラムや行事案内などを掲載した情報誌「ウルトラマリブルー豊平館」を発行し、旬な豊平館の情報を広く発信した。

(発行日：5月22日、7月16日)

なお、デジタル社会の昨今、当情報誌をデジタル版情報誌としてHPやSNSを活用し、広く発信した。

② チラシ配布

GWや夏休み期間中の特別イベント、各種講座の開催の際には、各イベントのチラシを作成・発行し、近隣の小学校・幼稚園、市内公共施設などといった事業対象にマッチングしたエリアや施設に配布し、各事業への集客性を高めた。

タイトル	発行日	配布数
第1回天井中心飾りデザインコンテスト	4/8	近隣小学校等、館内設置(2,630枚)
豊平館まつり	6/30	近隣小学校等、館内設置、年間ハズDM(3,500枚)
アマチュア演奏支援事業	7/9	札幌市内高校吹奏楽部・大学内サークル団体、館内設置(500枚)
第1回豊平館ぬりえ大会(台紙)	8/3	近隣幼稚園・保育園・認定こども園、館内設置(3,000枚)
講座「栄光と屈辱の日々～悲劇の長官・黒田清隆～」	8/13	年間ハズDM、市内等公共施設、館内設置(5,500枚)
会食セットプランチラシ	8/23	館内設置他
講座「豊平館から見る札幌・函館・小樽の名建築のみどころ」	9/7	年間ハズDM、市内等公共施設、館内設置(5,500枚)
講座「開拓の村共催 歴史連続講座」	9/19	年間ハズDM、市内等公共施設、館内設置(5,500枚)
講座「重要文化財豊平館の保存改修の足跡」	10/7	年間ハズDM、市内等公共施設、館内設置(5,500枚)
豊平館でXmasミニツリーづくり・冬休み子ども料理教室カップケーキづくり	11/5	近隣小学校等、館内設置、年間ハズDM(3,500枚)
第7回ゆったりまったり豊平館サロンコンサート	11/21	年間ハズDM、市内等公共施設、館内設置(1,000枚)

③ 効果的な広報活動

ア. マスコミ等を活用した広報活動

指定管理事業(講座)、自主事業で行う子ども対象のイベント等については、的確な参加者の確保を図るため、札幌市生涯学習センター発行の「子どもの学びガイド」、家族層が購読する「北海道じゃらん」「まんまる新聞」などの情報誌への掲載や広告出稿を行った。また、事業開催1か月前にはマスコミ各社にプレスリリースを行い行事掲載並びに取材要請を行った。この他、豊平館が行う新たな取り組みやサービスなどについても、都度マスコミに周知を行

館」を年2回発行し、市内区役所・区民センター、博物館等の公的機関に配布を行ったことにより、幅広い年齢層の方々に豊平館の活動を周知することができた。

・事業毎にチラシを作成し、事業対象に合わせ配布先を選定して送付した。参加定員数限定の事業においては、申込開始日から予約電話が多数寄せられ、効果的なPR・配布ができた。また、事業参加者よりチラシで事業を知ったとの声も多く聞かれ、効果的なアプローチができた。

・マスコミ各社へのプレスリリース効果により、多くの取材、掲載、放送で取り上げられ、豊平館の露出度を高めることができた。

い取材していただくことで、市民に対して広く周知した。また、テレビ番組やラジオ中継などといったマスコミからの要請により豊平館を使用する際にも、積極的に協力することで、豊平館の魅力についてメディアを通して発信した。

・有料広告掲載

広告掲載	掲載日
札幌市交通事業振興公社【停留場ネーミングライツ事業】	4/1～3/31
るるぶFREEドライブ北海道	4/15
北海道社会人野球チームガイド2025	4/23
るるぶFREE札幌 夏号、秋号、冬号、春号	6/15・9/15・ 12/15・3/15
日本航空Webマガジン「OnTrip JAL」	8/25
インバウンド用観光ガイドブック「旅游情報」	1/30
るるぶ北海道'26	2/15

イ. アウトリーチ活動による広報

開催場所	テーマ・内容	開催期間
札幌地下街オーロラタウン・オーロラコーナー	札幌の文化財(パネル展示)	7/18～22 1/30～ 2/3
札幌駅前通 地下歩行空間	北海道みりよく発信プロジェクト (北海道庁地域政策課主催) (豊平館リーフレット等設置)	3/17～ 5/9 9/16～ 10/17 12/1～ 1/23 3/16～ 5/8

- (3) 豊平館のホームページ、SNSの運用について
ホームページやSNS各種(Instagram、Facebook、X)を通じて、市民や国内観光客、海外へ豊平館の魅力をタイムリーに発信した。また、豊平館のホームページは、Googleアナリティクスを使用し、訪問者の概要・地域、ページビュー数などを把握することでWEBによる広告宣伝活動に活用した。民間企業等が開設するイベント情報・観光サイトに掲載並びに情報を適宜提供するとともに、海外客に対しても、現地での観光サイトへの掲載、インフルエンサーの招聘、SNS等を活用するなど、効果的な運用を行った。

① ホームページアクセス数/80,526回

② SNSフォロワー数

・Facebook 634人

・X 935人

・Instagram(豊平館) 626人、(喫茶室) 176人

(4) ウェブアクセシビリティ確保

豊平館ホームページの運用に当たっては、利用する「様々な人」「様々な環境」に配慮し、アクセシビリティ、「すべての人」にわかりやすい「ユニバーサルデザイン」の考えに基づいて管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に実施した。

・旅行観光シーズンに併せて、施設割引券付きの広告を掲載することで、集客性を高めることができた。

・札幌市電の停留場ネーミングライツを利用し、豊平館の副名称の表示、車内放送を行うことで豊平館の認知度を高めることができ、合わせて市電を利用したアクセス周知を図ることができた。

・旬な豊平館の情報や豊平館周辺の「四季折々の姿」を紹介したことにより、イメージアップ・話題性につなげることができ、SNSフォロワー数の増加につながった。

・JISX 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠したウェブアクセシビリティに関する基本方針と評価表をHPに掲載することで、利用者の視点に

					立ったHP運用につな げることができた。

区分		価格
フード	プレミアムカレー	1,200円
	じゃが豚カレー	1,000円
	パンケーキ	600円
	クッキー	280円
	チョコレートブラウニー	600円
	スープセット	780円
ドリンク	豊平館オリジナル珈琲(ホット/アイス)	600円
	紅茶(ホット/アイス)	
	ココア	
	オレンジジュース	
	アップルジュース	
ケータリング	豊平館オリジナル珈琲(ホット)	620円
	紅茶(ホット)	

2 物販事業

(1) 物販

- ・使用場所 附属棟1階受付
- ・営業時間 9:00~17:00

区分		価格
豊平館 オリジナル 商品	トートバッグ(豊平館)	1,100円
	トートバッグ(インテリア)	900円
	マスキングテープ各3種	500円
	ミニ鉱石ラピスラズリ	880円
	マグネット各2種	330円
	ガーゼハンカチ各3種	880円
	コースター各3種	550円
	クリアファイル	330円
書籍	札幌クラシック建築追想	3,300円
	北海道建築 北の大地に根づく建物の暮らし	2,420円
お土産 (喫茶販売)	お土産カレー(レトルト)	800円
	豊平館スペシャル珈琲(ドリップ1包)	300円
	豊平館スペシャル珈琲(ドリップ4包)	1,000円
お土産 (喫茶販売)	ブルーグリーンティー(マスカット、メロン)	780円
	紅茶(小缶)	780円
	紅茶(大缶)	1,480円
	ふわふわラムキン(小)	1,980円
	ふわふわラムキン(大)	2,640円
	ふわふわラムキンキーチャーム	1,870円
	シマエナガちゃんキーチャーム	2,530円
	シマエナガちゃんflower	3,960円

(2) 自動販売機設置

施設利用者の利便性を図るため飲料自動販売機の設置を行った。

- ・設置場所 附属棟風除室
- ・販売品目 お茶、水、炭酸水、スポーツドリンクなど
- ・設置台数 1台

入札、豊平館による福祉施策への実績につなげることができた。

・飲食目的で来館する方も多いため、新たな食べ物メニュー、3か月毎に変わる季節限定メニューの販売を開始し、利用者満足度の向上を図ることができた。

・豊平館オリジナル商品の開発を行い、販売商品を増やすことにより豊平館への新たな興味や関心を喚起することができた。

・飲料自動販売機を風除室に設置したことで、豊平館利用者だけでなく公園利用者も気軽に利用している様子がうかがえたため、豊平館の利便性アピールにつな

%の利用率が24.5%まで上昇しており、事業周知の効果が出ている。

・結婚式場としての利用も、前年度0件から9件へと増加しており、引き続き利用されることが期待できる。

- (3) その他
非公式キャラクターの展開、館前販売及びイベント実施について、必要に応じて対応できる体制整備を行った。

3 地下厨房活用事業

(1) レンタル厨房事業

厨房の有効活用を図るため、飲食店営業・菓子製造業の許可を得て厨房を市民や団体等に時間貸しを行った。また、貸室の利用率や観覧者数の向上を図るため、利用案内を作成し専門学校や団体等に広く周知した。

- ・利用件数 28件

(2) 厨房活用事業

かつて西洋料理店や結婚式場として広く市民に活用され親しまれていた豊平館における食文化の歴史を紹介するため、厨房を活用した料理教室を実施し、近隣ホテルや企業と連携した食文化を実施する体制を整えた。そのことにより、近隣の住民や札幌市民に対して、豊平館への興味関心を高めるとともに新たな利用者層の利用促進を図った。

事業名	実施日	参加者
冬休み子ども料理教室 「カップケーキづくり」	1/10・11	10名

4 貸室事業

豊平館のロケーションを生かした歴史の重みを感じる空間を広く市民に利用してもらうとともに、観覧者数や指定管理業務の貸室利用率増といった相乗効果を狙うため、次の3室の貸室事業を行い、広く利用案内の周知を行った。また、使用中における貸室利用者並びに観覧者に対し、互いに気持ちよく豊平館を利用していただくため、巡回並びに声掛けなどのサポートを行った。

室名	利用回数	利用時間	利用率
ヒメユリ	208回	900h	22.5%
ブドウ	193回	885h	21.3%
下の広間	237回	1,302h	29.8%
合計	638回	3,087h	24.5%

▽ 不承認0件、取消し38件、減免64件、還付10件

(1) 有料サービス

① 有料コピーサービス

区分	利用件数
モノクロ(白黒) A4・A3	123件

② 有料貸出備品など

区分	利用件数
プロジェクター	37件
事業所用プリバッド袋	30件

(2) 会食セットプラン

会食で貸室を利用する際、食事手配のサービスとして、会食プランを設定し弁当の手配サービスを行った。

- ・利用件数 4件

5 プライダル事業

市営結婚式場であった豊平館の歴史的特徴を永く後世に伝えるとともに、新たな利用価値を創造するため、多くの市民の利用と市民の思い出を紡ぐプライダル事業を実施した。

(1) 結婚式、フォトウェディング

① フォトウェディング受入

- ・屋外のみ 6件
- ・屋内利用(屋外含む) 52件

げることができた。

・レンタル厨房事業に当たっては、案内チラシを配布した効果などにより利用件数が過去最高の28件となり、貸室利用率の向上にもつなげることができた。

・日中の貸室利用が浸透してきたこともあり、サークル活動や打合せ、会議等で利用するリピーターが増え、利用率の増加につながった。

・貸室利用者向けに有料で弁当を手配するサービス「会食セットプラン」を8月より開始し、利用者満足度、利便性向上につながった。

・フォトウェディングの受入はプライダル業者の利用が定着し、結婚式の開催については、9件受入れることができた。

- ② 結婚式の開催 9件
- (2) 結婚式の記録
フヨウで公開している映像展示
「幸せの記録」データ収集 3件
- (3) 豊平館記念帖閲覧サービス
結婚式の記録「豊平館記念帖」閲覧サービス 60件
- (4) 結婚式情報の収集と提供
結婚式場であった豊平館の歴史を伝えるため、引き続き記念品や食事メニューなどといった結婚式関係の情報・資料収集を行い、展示等において市民に還元する体制を整えた。

6 集客性を高める事業

豊平館の魅力高め、観覧者の増、貸室利用率向上を目的に、周辺ホテルや市内企業・団体等と連携した事業や、新たな魅力を発信する事業を実施した。

(1) 地域住民の憩いの場事業※再掲

事業名等	実施日	備考
漆喰をぬってアートしよう	8/2・3	106名
豊平館ビンゴ!		144人
豊平館缶バッジづくり		47人

(2) 次世代へ紡ぐ事業

① 写生会(ぬりえ)大会

事業名等	実施日	備考
写生会(ぬりえ)大会	12/20～1/12	作品応募数 77点

② 年中行事イベント※再掲

事業名等	実施日	備考
豊平館で七夕	8/1～7	183人
豊平館でXmasミニツリーづくり	12/13・14	59人
豊平館でひなまつり	2/21～3/3	70人

(3) 利用者と豊平館を繋ぐ事業

① 豊平館ライトアップ

札幌市内の企業・市民等と連携し、話題性や豊平館の魅力を発信する目的でライトアップを行った。また近隣のイベントや札幌市等が行う取組みに合わせ、要請があった際には、連携を図りライトアップを実施した。

事業名等	実施日
夜間開館日	毎月第4金曜日
札幌まつり	6/14～16
カルチャーナイト2025	7/25
グリーンライトアップ	10/16
中島公園紅葉ライトアップ	10/24～11/3
ゆきあかりin中島公園	2/7・8

② 夜間延長開館・賑わい創出事業

市民に知ってもらい、来てもらおうきっかけ作り、また新たな利用者の誘致策として、夜間延長開館や館内及び公園内を活用したイベントを単独または他企業・団体と連携して実施した。

事業名等	実施日
夜間開館日	毎月第4金曜日
※7月はカルチャーナイトのため無料開館	

これらは貸室を利用する効果もあることから貸室利用率の増加につながった。

・未就学児を対象に豊平館の建物を題材とした写生会(ぬりえ)大会では77名の参加があり、次世代を担う子供達が文化財に対して親しみを持つきっかけを作ることができた。また、館内で作品の展示を行ったことで参加者とその家族が展示を見に来ることとなり、来館者の増加につながることができた。

札幌まつり	6/14～16
カルチャーナイト2024	7/25
ゆきあかりin中島公園	2/7・8

7 社会貢献事業

- (1) 若手・アマチュア演奏支援事業
豊平館にふさわしい管弦楽やピアノなどで活動する学校の演奏部や若手演奏家(活動5年目まで)の発表の機会を支援するため、共催によりコンサート・発表会を開催できる場を提供した。

・応募件数 3件

区分	実施日	備考
演奏会	2/11	64人
	2/14	42人
	2/15	44人
リハーサル	1/19・2/6・9	—

- (2) 職場体験、インターンシップ等の受入
市内中学生・高校生及び大学からの職場体験やインターンシップを積極的に受け入れ、生徒・学生たちに札幌における観光地でのお客様との触れ合いを通じて、おもてなしと文化財にかかわる人材育成を育む体制を整えた。
- (3) 無料開館日の設定
北海道の政策である「北海道みんなの日」やカルチャーナイトなどの機会に、豊平館の文化財価値を認知してもらうため、無料開館(開放)を実施した。

事業名		実施日
観覧時間帯	北海道みんなの日	7/17
夜間開館	カルチャーナイト	7/25
	中島公園紅葉ライトアップ	10/24

・若手・アマチュア演奏支援事業に当たっては、大学生3組の演奏会の開催を受入れ、若手演奏家の発表の機会を支援することができた。また演奏者が集客した参加者や関係者にコンサート等の貸室として豊平館を利用できることを広く周知することができた。

・道民の日やカルチャーナイトの夜間開館時に無料開館を実施し、多くの方に豊平館を文化財施設として発信することができた。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	1 利用者満足度調査 【調査期間】 令和7年4月1日～令和8年3月31日 【調査方法】 留め置き調査方法(附属棟連絡通路1階・2階) 【回答率】 1.21%(回答者480名/観覧者39,801名)			
	2 貸室利用者満足度調査 【調査期間】 令和7年4月1日～令和8年3月31日 【調査方法】 貸室利用後に依頼 【回答率】 27.7%(回答数175件/利用件数632件) ※自主企画による貸室利用含む、同一者が複数 回利用の場合は、1件としてカウント。			
結果概要	1 利用者満足度調査 <table><tr><th>区 分</th><th>目 標</th><th>実 績</th></tr></table>	区 分	目 標	実 績
区 分	目 標	実 績		

・意見・要望等をスタッフ間で情報共有を図りながら、満足度の維持・向上につなげることができた。

・利用満足度調査においては、観覧者へ積極的に「お声掛け」を行ったことにより調査標本数(年間観覧者の1%)の目標値を達成することができた。

・総合満足度、接遇満足度については、それぞれ目標を上回る結果、総合満足度(93.6%)、接遇満足度(90.0%)となった。

A	B	C	D

・回答率、満足度がともに要求水準を上回っており、指定管理者として豊平館の保存に取り組みながら、観光・集客交流拠点としての有効活用を図った成果と言える。

総合満足度	90%以上	93.6%
接遇満足度	90%以上	90.0%

2 貸室利用者満足度調査

区 分	目 標	実 績
総合満足度	90%以上	97.7%
接遇満足度	90%以上	96.6%

利用者からの意見・要望とその対応

意見・要望等件数：63件

総合的に好評価が寄せられた。主な意見・要望等の概要は以下のとおりである。

【主な意見・要望等】

・暑い、冷房が効きすぎている部屋があった

→【対応】職員の巡回により設定温度の調整を行う

・トイレ、エレベーターが分かりづらい

→【対応】今後の利用者の声により検討

・ボランティアがいなかった

→【対応】ボランティアが不在の場合は、職員で説明等の対応を行う

・匂いが気になった

→【対応】開館前など本館の扉を開放し適宜換気を行った

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R 7 年度計画	R 7 年度決算	差 (決算-計画)
収入	63,507	67,147	3,640
指定管理業務収入	59,966	62,715	2,749
指定管理費	47,971	48,608	637
利用料金	11,928	13,972	2,044
その他	67	135	68
自主事業収入	3,541	4,432	891
支出	63,507	66,392	2,885
指定管理業務支出	59,966	62,172	2,206
自主事業支出	3,541	4,220	679
収入-支出	0	755	755
利益還元	0	0	0
法人税等	0	52	52
純利益	0	703	703

▽ 説明

1 収入について

当年度の収入総額は、計画額63,507千円に対し、決算額は67,147千円となり、計画比3,640千円の増収(計画比105.7%)を達成した。
 主な内訳および増減の要因は以下の通りである。

▼ 指定管理費

エネルギー価格の高騰に伴い、札幌市より637千円の補填を受けた結果、決算額は48,608千円(計画比637千円増)となった。

▼ 利用料金収入

施設利用者数が順調に推移したことに加え、観覧料金を値上げしたことにより計画を2,044千円上回る13,972千円となった。

▼ 自主事業収入

計画を891千円上回る4,432千円と好調に推移した。これは、貸室利用率の向上や物販売上の増加に加え、レンタル厨房の利用が活発化したことによるものである。

▼ その他収入

A B C D

・観覧料の改定による観覧者数の大きな減少は生じず、利用料金収入は増となった。これが結果的に収支全体の大きな黒字要因となっており、今後も安定的な収入源として期待できる。

・本年度は、収支計画に基づく収支実績を得ることができ、一定の成果をもって決算を終えることができた。

決算額は135千円(計画比68千円増)となった。

- 各項目において当初計画を上回り、全体として堅調な結果となった。

2 支出について

当年度の支出総額は、計画額63,507千円に対し、決算額は66,392千円となり、計画比2,885千円の支出増(計画比104.5%)となった。
主な内訳および増減の要因は以下の通りである。

▼ 指定管理業務支出

決算額は62,172千円となり、計画を2,206千円上回った。この主な要因は、ウクライナ情勢等に起因するエネルギー価格の高騰に対応するため、電気・ガス代に係る追加予算を編成・執行したことによるものである。さらに、物価高騰や賃上げといった社会情勢の変化を踏まえ、安定的な施設運営の維持を図るべく人件費の引上げを実施したことも支出増に影響した。

▼ 自主事業支出

事業の活発化(収入増)にともない、計画を679千円上回る4,220千円となった。

- 当初計画を上回る急激なエネルギー価格の上昇があったものの、予算の適正な再編成により必要な執行を図った。

3 収支状況について

当年度の経常収支差額(税引前黒字)は755千円となり、ここから法人税等52千円を計上した結果、最終的な当期収支差額は703千円の黒字となった。
外部環境における物価・光熱費高騰の直撃を受けつつも、徹底した利用促進策と自主事業の好調な展開によりこれを補い、全体として安定した施設運営と健全な財務状況を維持した。

<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
▽ 個人情報保護に関する法律、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 法律及び条例等の規定に基づき、適切に対応した。 2 令和7年度は、情報公開請求はなかった。 3 オンブズマンの資料請求、実地調査はなかった。 4 第三者委託等において、契約相手先が暴力団員でないことを確認し、契約書等に暴力団排除条項を盛り込み、適正な事務事業を行った。		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
・観覧者数は、様々な広報、営業活動、他企業等との連携事業や相互割引などを積極的に実施するとともに、当年度地域住民の新たな利用者の確保を図る目的で実施した自主事業のぬりえ大会や夜間開館などの効果もあり目標値(36,000人)を達成することができた。 ・貸室においては、今までの広報の成果や受付・貸室時における親切丁寧な接客を心がけたことにより接客満足度の高い結果を得られ、リピーターを創出することができ、また会食セットプランや若手・アマチュア演奏支援事業といった新たなサービスや事業を実施したことにより利用率の目標値を達成することができた。 ・エネルギー価格高騰に向けた経費抑制対策としては、暖房の設定温度の調整、利用状況に応じた切電の徹底を図り、日常的なエネルギー消費の無駄を省いたこと、また低価格にて電力を供給できる事業者に変更を行い、光熱費の抑制につなげることができた。 ・利用者の立場に立ったホスピタリティの実践、ボランティアによる八窓庵のガイドや講演会の開催回数の増といった利用者ニーズに合わせた事業展開や新たな取組、さらには喫茶室ハルニレの営業時間の延長などといった柔軟なサービスの提供に努めたことから利用者満足度向上に	・当法人が示した豊平館の管理運営業務等に関する基本的方針に沿って、保存と活用のバランスを保ちながら管理運営に臨む。 引き続き他団体等と積極的に連携を行い、観覧者数、貸室利用率などの目標値を達成する。また日常的な巡回・点検を行い、建造物の劣化や設備の不具合の早期発見により重大事故等の未然防止と施設の適切な維持管理を行う。

といった柔軟なサービスの提供に努めたことから利用者満足度調査において多くの利用者から高い満足度を得ることができた。

【所管局の評価】

総合評価

・豊平館の設置目的や基本方針に基づき適切な運営が行われており、マナーや接遇、防災などの各種研修を通じてスタッフのスキルや周辺知識の向上に努めている。その結果として、接遇満足度の目標を高い数値で達成し、来館者が快適に利用できる環境づくりを行えたものと言える。

・スタンプラリーやリニューアルした「赤れんが庁舎」との入館料相互割引サービスの実施など、関係団体と連携して来館者増加に向けた取り組みを展開したことは評価できる。

改善指導・指示事項

・豊平館の文化財としての価値を保持したまま、活気ある観光・集客交流拠点としてあり続けるためには、単に利用者を増やしていくだけでなく、リピーターを増やすことが求められる。そのため、豊平館が実施する企画の充実に加え、外部団体や様々なイベント・コンテンツとの連携を積極的に行う姿勢が肝要である。

・今後も、本市の歴史文化の魅力を象徴する主たる建造物の一つとして、市民等への普及啓発に一層注力するとともに、需要を正しく把握しながら、豊平館並びに指定管理者が有するリソースの最適化を意識した管理運営に努めていただきたい。