

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ージメントサービス(株)		
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧・案内業務、2階ホールの使用承認に関する業務等		
3 評価単位	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和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 「施設の効用を最大限に発揮すると同時に、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、「札幌のシンボルである時計台並びに時計機械の保護・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業務を実施した。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「公の施設として来館者が自由・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」ことを目指し、以下の業務に取組んだ。 【広報】 ・入館者用及び一般配布用のパンフレット作成やHPでの情報発信を継続し、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、一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)も屋外パンフレットケースにて設置し、自由にお取りいただく方式で配布した。(屋外配付85,000枚、ホテル・観光案内所へ送付25,700枚、館内入館者配付48,500枚) ・ホームページの新着情報やSNSにて情報発信をすることにより、リアルタイムの札幌市内や時計台の情報、歴史・文化の普及に努めた。	・基本方針等に基づき、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むことができた。 【広報】 ・昨年度から引き続き毎日SNSによる情報発信を継続したことで、各種団体の啓発活動や、札幌市内の情報、時計台の四季、開花情報、イベントなどリアルタイムな情報を発信することができた。	<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> ・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、パンフレット配布などの広報活動、SNSによる情報発信、無料開館の実施、開館日の拡大、開館時間の延長などの入館促進の取組を積極的に実施し、要求水準以上のサービス向上に努めていると評価。 ・新たに地域の関連施設との入館料相互割引を導入したことは入館を促進する取組として評価できる。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

【入館促進】

- ・年始以外無休による開館日拡大を継続実施した。
- ・年越し無料開館、無料のジ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)を実施した。
- ・高校生の入館料免除(無料)について継続し、年間入館者数は14501人(前年度実績14,367人)であった。
- ・毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の入館料免除(無料)を継続し、今年度(12日間)の対象者数は675人(前年度12日間の実績519人)であった。
- ・1月を除く毎月第1月曜日を20時まで開館時間延長を行い、併せて17時10分からピアノの開放も行い、普段来館する時間の無い方やピアノ弾いてみたい方にも足を運んで頂き、時計台の歴史、魅力を知って頂く機会の提供となった。
(大人902名、大学生149名、高校生56名、子ども101名 ピアノ演奏: 男性51名、女性82名)
- ・記念撮影場所として、館内へのクラーク像設置を継続した。
- ・時計台正面の樹木にイルミネーションを装飾し時計台への来館促進を図った。
- ・2階クラーク像横にクリスマスツリーや門松など季節のイベント装飾を行い入館者増を図った。
- ・雪まつり期間に合わせ、写真映えスポットとして、敷地内に雪だるま2体を製作・設置した。
- ・札幌市交通事業振興公社主催「電車の日スタンプラリー」イベントに協力した。
- ・市MICE推進部、札幌市交通局主催「乃木坂46スタンプラリー」のポスターを館内に掲示し、入館促進を図った。

【入館促進】

- ・高校生入館料免除(無料)を継続したこと
で、修学旅行等で来
札する高校生に入館
いただき、時計台を後
世に伝えていく役割を
担う世代の入館を促
進することができた。
- ・北海道らしい雪の視
覚的な演出とともに時
計台を楽しんでいただ
けるよう、時計台正面
樹木へのイルミネー
ション設置、雪だるま
の製作を継続したこと
で、入館促進サービ
ス向上につなげた。
- ・館内にて季節にあ
わせてクリスマスツ
リーや門松を設置した
ことにより、来館者自
身がSNS等で情報拡
散していただけるよう
な環境を整え、入館
促進につなげた。
- ・毎月第1月曜日を2
0時まで開館時間延
長を行い、17時10分
からピアノの開放も
行ったことにより、通
常の開館時間に来館
する時間のない方や
ピアノ演奏に興味の
ある方にリピートして
来館いただくことが
できた。
- ・「乃木坂46スタンプ
ラリー」のポスターを
館内に掲示したこと
により、ファンの方等
にもご来館していただ
き、時計台の歴史や
時計機械についてを
知っていただく機会を
提供できた。
- ・7月25日より、北海
道庁旧本庁舎(赤れ
んが庁舎)のリニュー
アルオープンに伴い、
入館料相互割引制度
を新規導入したこと
により、市内中心部の
観光促進に寄与する
ことができた。

【理解教育活動】

・各種ボランティア団体と連携・協力し、必要に応じて入館者へ案内・説明できる体制を整備した。

・総合学習等の学校利用の受入れを行い、さらに、館内案内説明の求めがあった場合には、館内スタッフ、ボランティアガイドにて対応し、時計台の理解普及に努めた。

・26年度に作成した時計台小冊子を総合学習等で来館した児童生徒に配布するとともに、備え置き配布を行い時計台の理解促進に取り組んだ。(学校総合学習来館者10,679名)

・クラーク像の設置、並びに、菜台への備え置きによる「クラーク博士の菜」配付を継続し、時計台の歴史理解の促進を図った。

・時計台関連記念日(時の記念日、重要文化財指定日、クラーク博士来札日・離札日、機械遺産認定日、塔時計稼働日、農学校開校日、時計台創建日)に合わせて説明掲示を行い、理解普及を図った。また、「クラーク博士離札日・来札日」、「時の記念日」、「時計始動日」、「機械遺産認定日」、「農学校開校日」は特別ポストカードの配布も行い多くの方に記念日を知って頂くことができた。

・館内、館外パンフレットを統一し、新たに時計台の歴史の説明、年表などを追加したパンフレットを作成、館内外にて配布したことにより、時計台の歴史的価値、館内の様子などを知って頂くことができた。

・2026年時計台カレンダーの配布を行ったことにより時計台の四季、時計台関連記念日の情報など多くの方に知って頂く機会の提供となった。

・札幌市時計台第4回めぐりえ展の開催を行い、市内の小学生より応募頂いためぐりえ470枚を大展示室に掲示し保護者、親戚など多くの方に時計台に足を運んで頂くことができた。

以上の結果、入館の促進をしつつ総合的満足度の目標達成(数値は後述)に繋がった。

【理解教育活動】

・外国語ボランティアガイド、札幌観光ガイドの会、札幌市時計台時計機械保存会や学校教育機関と連携・協力し、来館者や市民への時計台の歴史・文化の普及活動を実施することができた。

・昨年に引き続き高校生の入館料無料化を継続したことにより、修学旅行等で訪れた高校生の方に北海道開拓の歴史、クラーク博士と時計台の関係など知っていただく機会を提供できた。

・昨年に引き続きめぐりえ展を開催したことにより、多くの応募参加があり、掲載期間中は応募参加者とその保護者に時計台にお越しいただくことで時計台の認知度アップにつなげることができた。

・時計台関連記念日に特別スタンプカードの配布を行ったことにより、スタンプを押して思い出として持ち帰っていただくこととあわせて、スタンプカードの豆知識等からも時計台の歴史を知っていただくことができた。

・1月に北海商科大学生制作絵本「時計台のがんばり屋さん」読み聞かせ会を実施し、市内の子どもたちにも時計台の歴史を知っていただく機会を提供することができた。また、同図書を小展示室にて閲覧用に活用し来館者の方に分かりやすく歴史を知っていただくことができた。

▽ 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に削減に取り組みを行った。

▼ 削減対策として、毎日の検針チェック等を実施するとともに、室温測定も1日3回行い、一般観覧に適した温度、ホール使用時にも寒くない温度とした。

▼ 日没時間、屋外の暗さを確認し、適切な状況でのライトアップ実施、ガス灯点灯を行った。

▼ 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。

▼ 昨年度に引き続き、道内のJクレジット(再エネ電力由来)を購入することで、札幌市時計台で使用する電力を再生可能エネルギー100%の継続を行った。

・職員による光熱水使用量の常時点検、館内適温調整等、日常的に節約に努めた。
また10月、11月の気温が例年に比べ寒い日が多かったが、こまめな室温調整を行ったことにより暖房熱量減少につなげた。
(3,026MJ減)

・天候等で日照時間が例年より短く、早めにライトアップ、ガス灯点灯を行ったことにより若干使用量は増加したが、夜の時計台が映え来訪者の満足度向上につなげた。
(ガス43m³増)(508kwh増)

・2021年度より継続して、札幌市時計台で使用する電力を再生可能エネルギー100%とすることで、国内外に向けて広く「SDGs」、「ゼロカーボンシティ」の取り組みをPRするとともに、札幌市時計台に関心を持ち、その文化・歴史に触れていただく機会を作り出すための一助とすることができた。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼ 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7人・清掃員2人の継続雇用を行った。

▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等について確認・整備した。

▼ 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、指定管理者としての業務内容、事故事例をもとに事象の早期発見、事故の防止、個人情報の取扱、クレーム対策・接遇教育、自衛消防活動の要領、救護、漏電時の認識・対応、環境負荷の低減策など)

・従来の職員を継続雇用し、外部研修参加促進等、個々の職員が意欲的に学び成長できる環境を整え、安定した組織の運営とサービス提供できる体制づくりができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・継続して時計台にオンライン入金機を導入し、売上金等現金の保管、納金を安全確実に行った。
- ・休館日の縮小(1月1日～3日のみ休館)の継続を実施した。
- ・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による周知を継続し、ホール利用の利便性向上を図った。
- ・ホームページの新着情報に時計台のイベント情報、各種公的啓発ライトアップ情報、四季の時計台、開花情報などの掲載を行った。
- ・引き続き防犯カメラ[]を設置し[]で確認できるようにし、建物及び時計機械室の保全及び見学者の安全確認を図った。
- ・キャッシュレス対応の継続を行い来館者の利便性向上に努めた。

・大型荷物、スーツケースなどの見学中の預かりを継続したことにより建物・展示什器の破損防止、来館者との衝突事故防止などを防ぎ、見学時の利便性向上、管理水準向上につなげた。

・キャッシュレス対応を継続することにより来館者のニーズに応じた決済方法の選択が可能となり利用向上につなげた。

・ホール利用状況を即時ホームページに公開することにより、利用者がホールの空き状況の把握等をしやすい環境整備に努めた。

・時計台敷地内の花の開花情報等をホームページに掲載したことにより、時計台の樹木や野草園をご覧いただくなど、多くの方の満足度向上に寄与することができた。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

- ・消防設備点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、樹木剪定、冬囲い、樹木イルミネーション、その他の軽修繕工事について第三者に委託を行い、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。

・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を行うとともに、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。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第5回 10月28日 (火)	(報告)9月までの入館状況、指定管理者の取組状況、今後の課題として入館増進策など報告 (協議)9月までの入館状況と前年度との入館比較、今年度の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定、今後の課題(入館料値上げの影響について、入館者数減対策について、年末のイベントについて)など協議
第6回 3月17日(火)	(報告)2月までの入館状況、指定管理者の取組状況、今後の課題として入館増進策など報告 (協議)2月までの入館状況と前年度との入館比較、10月以降の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定、指定管理者としての今後の課題(今年度の入館減について、改修工事時期と規模について、今後の入館者増対策など)について協議

<協議会メンバー>

一般社団法人札幌観光協会専務理事、札幌観光ガイドの会会員、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サプリーダー、札幌市市民文化局文化財課長、文化財係長、文化財係職員、指定管理者担当者

▼ 関係機関一覧表を作成し、無料開館等の際に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実施した。

▼ 現金取扱に関する規定を整備し、現金取扱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仕組みを取った。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・確実にした。

▽ 要望・苦情対応

▼ 来館者や電話などで寄せられた要望、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。

意見要望内容	改善対応
2階自動販売機にて購入したものと違う商品が出てきたとの申し出あり。	業者に連絡して対応した。
東側トイレ棟通路ドアノブに金属剥がれあり、指に触れた来館者より危ないとの指摘。	やすりとビニールテープで修理実施。
三重交通より領収書の税額欄0円になっているとの指摘あり。	先方にて対処するとの事でお詫び申し上げ、レジ領収証設定を修正した。
来館者の方より青い目の人形展示にてケース内説明文と下棚にあるラミネート説明文の配布総数の違いについて指摘あり。	ケース内の数字が違うため修正実施。

来訪者の方より屋外撮影スポット付近のシャッターマンが気持ち悪い言動しているとの苦情あり。	歩道上で活動しているシャッターマンに行動を慎むよう要請。
2階自動販売機にて「ハスカップいろはす」が出てこないとの問合せあり。	確認すると詰まっているようなので返金し、その後販売中止とした(翌日業者にて復旧)。
8時57分頃ガイドボランティアの方が、「時計台の鐘が鳴ります」と言って2階ビデオ鑑賞しているのに音を止めたとの事(画像を音声無しの画像に切り替えた)ビデオを鑑賞している人もいるのに止めて良いかの一言があっても良いのではないかと、腹が立って鐘の音も聞かずに降りてきた。昔はそんなボランティアはいなかったとの苦情あり。	窓口で職員よりお詫びし、該当ボランティアの方にクレームがあった旨説明し、そういう行動はしないよう注意。
前日ホールのコンサートを聴きに行った際、心筋梗塞の持病があるため2階に上がるのにリフトを利用しようとしたところ警備員に「これは障がい者しか乗れないんだけど」と言われたのでヘルプマークを提示した。このように札幌で一番の観光地で差別行為、ヘルプマークに対する合理的配慮、内部疾患への無理解は大きな問題だとの申し出あり。	リフト使用者は目に見えないハンディキャップを抱えている方もいるので、リフト使用の際は、障害の有無を問わずに乗せるよう指導している。改めて警備会社にも情報を共有し、緊急の代理警備員でも操作対応できるようにすると共に、関係する職員にも改めてリフト使用の徹底を指導した。
前日ホール利用者の方より寒かったとのこと意見あり(17時で18.6℃、21時で18℃)。	ホール申込時点で18℃以下の日もあることを説明し、了承して使用頂いているが、今後も寒く無いよう温度設定に留意する。
ホール聴衆の方よりコンサートが終了し、後片づけの手伝いをしていた時、主催者の方に警備員がとてもひどい口調で後片づけの場所や向きなどを指定して、とても不快に感じ、せつかくのコンサートが台無しになったとの電話あり。電話をくれた方には、不快な思いをされたことに対して謝罪した。	当該警備にも確認したが、常識的な範囲で片付けをお願いしており、ひどい口調で指示したことは無いと申し出あり。(譜面台の向きを揃えてください、ピアノはテープの貼っている場所まで戻してくださいなど)今後も丁寧な口調をお願いして片付けない方にはそのまま置いておいて、翌日職員が片付けるので、強い口調で指示しなくても良いと伝えた。
来館者の方より木塊舗装について図と違うのでは？との問いあり。	年月の経過に伴い、砂部が下に落ちていったので図と異なると回答。

	来館者の方より小展示室道内の文化財展示61番(遠愛学院本館)工事終了で57番(遠愛学院旧宣教師館)改修工事実施しているとの指摘あり。 23日テプラにて修正。		
	▽ 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、ホワイトボード、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た。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た。		
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む) ▼ 施設で働く職員に対し、協定書に基づき1,075円以上相当額の時給を支給した。 ▼ 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。 ▼ 状況に応じて、指定管理者本社から応援要員を派遣し、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みめるような、安全・安定・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。	A B C D ・労働関係法令を遵守し、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われた。 ・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る。

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	▼ 利用者の安全については、 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。 ▼ 感染症対策等として、出入口への手指消毒薬の設置を継続した。 ▼ 前年度に引き続き 防犯カメラを設置し で確認できるようにしたことにより、建物及び時計機械室の保全及び見学者の安全確認の向上に努めた。 ▼ 夜間の防犯対策強化を図った。 ▼ 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、それぞれ警察届へ届け出サービス向上に努めた。(警察署届出36件) ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 時計台加入保険 施設賠償責任保険(交差責任担保特約付帯) (補償内容) ・対人補償: 2億円(1事故限度額10億円) ・対物補償: 10億円 ・施設財物: 1事故限度額10億円 レジャー・サービス施設費用保険 (補償内容) ・被災者対応費用限度額: (1名につき)5百万円 ・死亡見舞費用: (1名につき)50万円 ・後遺障がい者見舞費用: (1名につき)50万円 ・入院見舞費用(日数に応じる): 2万円~10万円 ・通院見舞費用(日数に応じる): 1万円~5万円 ・災害広告費用: 1千万円	・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い、故障の早期発見と復旧に努めた。 ・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い、館内外での安全な利用環境を維持した。 ・ 22時~翌日5時まで正面通路以外立入禁止とすることで、夜間の防犯対策強化に努めた。 ・安全対策として館内電気コンセントの6か月ごとの点検を職員にて実施し、火災事故のリスク軽減につながった。	・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 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。 ・引き続き夜間閉館時の防犯対応の強化を実施しており、施設の維持管理の観点から評価できる。
	▽ 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)		
	▼ 日常の清掃、施設・設備等点検、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、ガラス清掃、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。 ▼ 景観対策、枝落下事故防止の観点から敷地内樹木の日常点検を行い、折れ枝発見時に早期に撤去作業を依頼した。	・日々の機器点検、使用メーター量の確認を行うことにより、異常の早期発見、故障の未然防止につながった。 ・開館前、日中、閉館後に職員による館内外の巡回点検を行ったことにより、落枝事故防止、建物破損の早期発見・防止につながった。	
	▽ 防災		
	▼ 策定済みの時計台防災計画の研修を行うと共に、1月に自主消防訓練を実施した(火災発生時の初期消火、避難誘導等の実地訓練、放水訓練実施及び夜間警備員のみ時の初期消火、避難誘導等の実地訓練実施)。	・想定される様々なパターンにて自主消防訓練を実施し、万が一の場合に備える体制づくりができた。	

	▽ ホール利用時の温度管理 ▼ 年間を通してホール使用時温度管理を行った。	・ホールを快適に利用できるよう暖房設備の温度設定、夏場の窓開け、扇風機運転等を行い、サービス向上に努めた。	
(4) 事業の計画・実施業務	▽ 札幌市時計台に関する学習機会の提供業務 ▼ 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。(受入件数: 保育園4校55人引率12人、小学校78校958人引率82人、中学校169校2,799人引率100人、高等学校386校6,857人引率0人、支援学校2校10人引率5人) ▼ 観光ガイドの質を高めるため、関係団体の見学や動画撮影等を積極的に受け入れた(JTB、(株)HIS、近畿日本ツーリスト(株)、個人通訳案内ガイド等)。 ▽ 文化財、観光施設に関する情報収集及び提供業務 ▼ 時計台及び札幌の歴史、観光等に関する新聞、雑誌などによる情報収集を行なった。(新聞掲載記事22件、「さっぽろ時計台の会50年のあゆみ」、「ゆるかわいいイラストお手本帖」、「とけいだいのがんばりやさん」、「永山邸とフシギな木」寄贈受入) ▼ 小展示室に北海道内文化財施設パンフレットの備え置きを継続すると共に料金変更等のある施設の新たなパンフレット更新、施設案内情報資料設置を実施。 ▼ 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。 ▼ 時計台関連記念日の説明を掲示し、情報提供を行なった。 ▼ 「クラーク博士離札幌・来札幌」、「時の記念日」、「時計始動日」、「機械遺産認定日」、「農学校開校日」は特別ポストカードを発行し、時計台関連記念日の理解普及をおこなった。 ▼ 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菜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なった。	・学校の総合学習の積極的な受け入れを行うとともに、小冊子、菜、各種雑誌への記事掲載等、多様な形で時計台の理解を広める取り組みを継続して行った。 ・旅行会社やホテル、観光関連団体等からのパンフレット提供依頼に対応し、時計台の理解促進に努めた。 ・SNSの写真を保管することにより、後世に伝えられる貴重な資料収集につなげた。	A B C D ・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等の見学や研修を積極的に受入れ、文化財への理解を深めるなどの時計台の設置目的の達成に寄与している。 ・その他時計台の設置目的に資する取組として、各種啓発運動に協力したライトアップを実施している。 ・職員が地域のイベントに参加するほか、近隣の文化財施設のイベントに協力し、地域や市内文化財との連携を強化する取組を実施している。

▽ 札幌市時計台に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ 札幌観光ボランティアの会活動の受入と共に説明資料のコピー、物品保管、活動費の支援を行なった。

▼ 外国語ボランティアネットワークガイド活動(4月～12月、雪まつり期間)の受入と共に説明資料のコピー、物品保管、活動参加者に図書カード配布などの支援を行った。

▼ 自閉症理解促進、手話言語理解促進、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なった。

▼ 社会を明るくする運動イエローライトアップ実施を行った(7月15日～21日、札幌市地域振興部市政課)。

▼ 結核予防・呼吸器感染症予防週間レッドライトアップ実施協力及び結核予防会総裁視察受入を行った(9月24日、北海道結核予防会)。

▼ 臓器移植啓発グリーンライトアップ実施を行った(10月16日、臓器移植ネットワーク主催)。

▼ 「世界緑内障週間」の啓発活動に協力しグリーンライトアップを行なった(3月14日、日本緑内障学会主催)。

▼ 世界エイズデー予防啓発活動の一環として「レッドリボンライトアップ」に協力し、レッドライトアップを行った。

▼ 「女性に対する暴力をなくす運動」の啓発活動に協力し、パープルライトアップを行った(11月12日、札幌市男女共同参画室主催)。

▼ 頭痛に関する理解、啓発活動として「頭痛の日」グリーンライトアップを行った(2月22日、日本頭痛学会、日本頭痛協会主催)。

▼ てんかん啓発パープルデーライトアップin Sapporo」実施を行った(3月26日～3月28日、全国てんかんセンター協議会(JEPICA)他共催)。

・公共的な普及啓発活動ライトアップに協力することにより、各団体の取り組みが市民の方に伝わるよう努めた。また、報道機関でライトアップ協力の記事が掲載されることにより、時計台の認知度向上に寄与した。

・「社会を明るくする運動」、「大腸がん啓発」、「てんかんの啓発」等、ライトアップ啓発活動に今年度初めて協力することができた。また、報道機関にも取り上げられたことで時計台の活動をアピールすることができた。

・時計台関連記念日にまつわる説明文を掲示し、来館者、市民へ時計台の魅力を伝えることができた。また、「クラーク博士離れ日・来れ日」、「時の記念日」、「時計始動日」、「機械遺産認定日」、「農学校開校日」は特別スタンプカードの配布も実施し、楽しみながら学ぶ機会を提供することができた。

・職員にて北1条通オフィス町内会セーフティ&クリーン大作戦に参加協力を行ったほか、さっぽろテレビ塔主催、豊平館、時計台協カイベント「ぶらり札幌歴史散歩～文化財WALK」の参加者受入協力を実施することで地域や市内文化財との連携を強化することができた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 入館者数

(単位 人)

	R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
有料入館者	259,433	204,000	194,865
無料入館者	49,233	20,665	56,450
合計	308,666	224,665	251,315

▼ ホール利用日数等

	単位	R6実績	R7計画	R7実績
営利利用	日	111	100	104
非営利利用	日	175	200	165
免除	日	5	4	5
利用日数合計	日	291	304	274
使用可能日数	日	303	304	304
稼働率	%	96.04%	100.00%	90.13%
ピアノ使用件数	件	171	200	169
ホール利用人数	人	18,519	16,000	18,139

ホール利用不承認 0件、 取消し8件、還付8件

ピアノ利用不承認 0件、 取消し1件、還付1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。

▼ 無料開館の実施による入館促進

・道みんの日、カルチャーナイト、創建記念日、年越し開館として無料開館を行なった。

▼ 高校生の入館と理解促進のため高校生の入館料免除を継続実施とした。

▼ 毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の方の入館料免除を行なった。また、来館記念に札幌市民入場券の発行も行った。

▼ 毎月第1月曜日(1月を除く)を20時まで開館時間延長を行い、併せて17時10分からピアノの開放も行った。

▼ 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。

▼ クラーク像とともに、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、館外にて配布を行なった。

・昨年に比べ来道・来札される外国人観光客が増加したものの、物価高騰等の影響により、これまで入館者の多数を占めていた国内観光客が減少したことが影響し、入館者が減少に転じた。時計台館内へ足を運んでいただけるよう、季節にあわせた館内外の装飾やイベント情報をホームページ、SNSで発信し、入館促進に努めた。

・入館者については、高校生の入館料免除、毎月16日の札幌市民無料デー、道みんの日をはじめとする無料開館など入館促進の取組等により、目標を達成した。

・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、要求水準を達成した。

・関係機関との連携による観覧料割引サービスを継続し、入館促進につなげることができた。

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	▼ HP上で時計台の歴史を詳しく紹介するとともに、臨時休館やイベント等を掲示した(継続)。閲覧数は合計337,506pv(前年度346,532pv)であった。 ▼ HPのウェブアクセシビリティについて試験(3/18)を実施し、試験結果と取組確認・評価表をHP上で公表した(3/18)。 ▼ 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、館外にて配布を行なった。 ▼ 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)。 ▼ SNS発信によるライトアップ情報、イベント情報など利用者へ伝達できる仕組みを継続利用した。また、四季の時計台、敷地内開花情報、札幌市の状況などを多くの方に知って頂くことができた。 (現在のフォロワー数(カッコは前年度) Twitter4,101(3,373)、Instagram1,526(1,085)、Facebook297(249)、LINE513(441)) ▼ 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)。 ▽ その他(演武場跡碑の管理等) ▼ 演武場跡碑の管理を適切に行なった。 ・春～秋に花苗植栽、水遣り、駐輪防止措置の実施。 ・冬期除雪の実施。 ・毎日異常が無い確認。	・ホームページ、SNS、パンフレット、各種情報提供媒体への掲載協力等にて広報活動を行ったことにより、入館促進につなげることができた。 ・時計台職員にてホームページの新着情報に最新情報を掲載するとともに、時計台通信、お客様の声のページに最新の季節情報等を掲載したことにより、時計台の認知度向上や入館促進につなげることができた。 ・SNSにて、時計台のイベント情報や市内の情報を発信することにより、入館者、利用者の利便性向上につなげることができた。 ・テレビ、映画、雑誌等の取材撮影にも積極的に協力し、時計台の魅力発信するとともに、入館促進につなげることができた。	・HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。 ・外国籍市民や外国人観光客向けに作成した、外国語による印刷物やHPも引き続き運用されていた。 ・各SNSアカウントのフォロワー増については、細やかな更新作業により利用者の目に留まりやすくなったことが要因と考えられるため、評価できる。

2 自主事業その他			
▽ 自主事業			A B C D
▼ テレビ塔共通入場券販売手数料収入 収入額853,530円、該当利用者19,507人(時計台、テレビ塔での総販売数。) (前年度収入額920,644円、該当利用者21,962人) ▼ 飲料水自販機販売手数料等収入 収入額(電気代収入含む)126,904円(前年度134,604円) ▼ 紙模型販売収入 収入額19,800円(前年度36,300円)		・熱中症対策として、館内設置の自動販売機にて糖類を含まない水、お茶を販売したことにより入館者の利便性向上につなげることができた。 ・さっぽろテレビ塔との共通券販売により、双方の施設に割引で入館できる制度を継続したことにより、来札された観光客や市民の満足度向上につなげることができた。 ・時計台紙模型販売により、入館者の記念品購入につなげることができた。	・自主事業は市の指導を受けることなく実施されており、収入は当初の計画には満たなかったものの、利用者増には寄与していると考え。 ・第三者委託は札幌市内に本社を置く企業を多く選定していることは、市内経済振興に貢献しており、また、福祉施策の取組を実施していることも評価できる。
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等			
▼ 警備、特別清掃、窓ふき清掃、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使用を案内するほか、視覚障がい者の方へ触察模型の提供、車いす使用者への駐車場利用許可などを行った。		・第三者委託については、市内企業に積極的に発注を行い、市の産業振興に貢献することができた。	
3 利用者の満足度			
▽ 利用者アンケートの結果			A B C D
実施方法	窓口にてアンケート用紙(日本語、外国語)を配布し、2階及び出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,139人	・アンケートは窓口にて配布し、回収目標数を達成するとともに貴重な意見を収集することができた。館内外の印象や評価に係る自由回答においては、今後の施設運営に有益な意見が多数寄せられた。	・アンケートの回答数は、工夫により目標数に達している。また、アンケート結果は、総合満足度及び接客態度に関する満足度が目標値を上回った。
結果概要	・総合的な満足度は目標90%に対し97.3%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標90%に対し97%だった。 ・他設問回答 ●館内の展示物に関して改善点などありますか？ 無し68.0% 分かりにくい3.2% つまらない0.9% 古い1.5% 文字が見づらい2.2% 体験型展示少ない8.3% 展示が少ない2.2% ●館内の温度についてどのように感じますか？ 適温74.8% 暑すぎる3.9% 暑い17.6% 寒い1.7% 寒すぎる0% ●当施設の情報を何で得ましたか？ ガイドブック20.5% ホームページ10.6% X0.8% Instagram2.2% Facebook0.1% ツアー会社1.1% 見てない45.5% ●居住地	・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、清掃職員の接客態度の向上に努めていきたい。	・アンケートの改善要望等の意見を精査し、今後も実現可能なものから着手していきたい。

	札幌市内4.96% 道内2.90% 道外91.63% 海外0.09% (前年度:札幌市内3.36% 道内2.89% 道外75.42% 海外18.16%)																																																				
利用者からの 意見・要望とそ の対応	総合的に好評価が多く寄せられたが、改善要望等の意見を抜粋すると、概要は以下のとおりである。 【外部の評価等】 <table> <tr> <td>意見</td><td>周りの風景とのミスマッチが良いのか悪いのか？便利な場所にあるのがよい。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>現在地に時計台がある意義、重要性など伝えていく手法を検討する。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>中の事をもっと具体的にアピールしたら良い。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>館内の展示物紹介を屋外に掲示すると共に屋外配布パンフレットにも情報を掲載するなど館内情報の発信を検討する。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>閉館時間が19時くらいであれば、TV塔と併せてもっと訪れやすいなと思いました。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>第1月曜日の開館時間延長をアピールすると共に開館時間延長の拡大が出来ないか検討していく。</td></tr> </table> 【内部の評価等】 <table> <tr> <td>意見</td><td>実際に時計を動かしているところをモニターで見れたらよかった。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>時計機械保存会など外部団体とも協議し実施可能か検討していく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>2Fの動画が面白かったです！自分で操作しないでスルーしている人が多かったので流しっぱなしでもいいと思いました。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>次期機器の更新を行う際に、連続再生も検討していく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>旧札幌農学校についてもっと情報が分かりやすく知れたかった。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>農学校の歴史、時計台との関りなど分かりやすい資料の配布など検討していく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>建築物に興味があったので、2×4工法の展示や映像等を利用した展示が増えると良いと思いました。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>建物自体の解説文、分かりやすい資料作成、配布などを検討していく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>飲食禁止なのに自販機があるのは不思議に思う。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>熱中症対策として水・お茶の販売をしていることをアピールしていく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>当時の様子(人の動きなど)が想像できる映像や人形があればイメージがわかりやすい。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>1階のパソコン展示には当時の様子などあるが、展示物として設置が可能か次期更新時に対応など検討していく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>高くても良いので、良いお土産を作ってください。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>売店がチープ、もう少し商品が見やすいと良いと思う。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>お土産屋さん、いりますか？</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>上記意見があることなど売店業者に伝えと共に、指定管理者として協力できることがないか検討していく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>募金を入れて光る模型が楽しかったです！パターンが複数あったように思いますが、その旨が書いてあるとより楽しめる＆募金集まりそうだと思いました！</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>案内掲示に追記するなど対応を検討していく。</td></tr> <tr> <td>意見</td><td>振り子時計をぼーっと眺めたいのでその前に椅子があると良かったです。</td></tr> <tr> <td>対応</td><td>見学スペースの問題もあることから、一意見として対応を検討していく。</td></tr> </table>	意見	周りの風景とのミスマッチが良いのか悪いのか？便利な場所にあるのがよい。	対応	現在地に時計台がある意義、重要性など伝えていく手法を検討する。	意見	中の事をもっと具体的にアピールしたら良い。	対応	館内の展示物紹介を屋外に掲示すると共に屋外配布パンフレットにも情報を掲載するなど館内情報の発信を検討する。	意見	閉館時間が19時くらいであれば、TV塔と併せてもっと訪れやすいなと思いました。	対応	第1月曜日の開館時間延長をアピールすると共に開館時間延長の拡大が出来ないか検討していく。	意見	実際に時計を動かしているところをモニターで見れたらよかった。	対応	時計機械保存会など外部団体とも協議し実施可能か検討していく。	意見	2Fの動画が面白かったです！自分で操作しないでスルーしている人が多かったので流しっぱなしでもいいと思いました。	対応	次期機器の更新を行う際に、連続再生も検討していく。	意見	旧札幌農学校についてもっと情報が分かりやすく知れたかった。	対応	農学校の歴史、時計台との関りなど分かりやすい資料の配布など検討していく。	意見	建築物に興味があったので、2×4工法の展示や映像等を利用した展示が増えると良いと思いました。	対応	建物自体の解説文、分かりやすい資料作成、配布などを検討していく。	意見	飲食禁止なのに自販機があるのは不思議に思う。	対応	熱中症対策として水・お茶の販売をしていることをアピールしていく。	意見	当時の様子(人の動きなど)が想像できる映像や人形があればイメージがわかりやすい。	対応	1階のパソコン展示には当時の様子などあるが、展示物として設置が可能か次期更新時に対応など検討していく。	意見	高くても良いので、良いお土産を作ってください。	意見	売店がチープ、もう少し商品が見やすいと良いと思う。	意見	お土産屋さん、いりますか？	対応	上記意見があることなど売店業者に伝えと共に、指定管理者として協力できることがないか検討していく。	意見	募金を入れて光る模型が楽しかったです！パターンが複数あったように思いますが、その旨が書いてあるとより楽しめる＆募金集まりそうだと思いました！	対応	案内掲示に追記するなど対応を検討していく。	意見	振り子時計をぼーっと眺めたいのでその前に椅子があると良かったです。	対応	見学スペースの問題もあることから、一意見として対応を検討していく。
意見	周りの風景とのミスマッチが良いのか悪いのか？便利な場所にあるのがよい。																																																				
対応	現在地に時計台がある意義、重要性など伝えていく手法を検討する。																																																				
意見	中の事をもっと具体的にアピールしたら良い。																																																				
対応	館内の展示物紹介を屋外に掲示すると共に屋外配布パンフレットにも情報を掲載するなど館内情報の発信を検討する。																																																				
意見	閉館時間が19時くらいであれば、TV塔と併せてもっと訪れやすいなと思いました。																																																				
対応	第1月曜日の開館時間延長をアピールすると共に開館時間延長の拡大が出来ないか検討していく。																																																				
意見	実際に時計を動かしているところをモニターで見れたらよかった。																																																				
対応	時計機械保存会など外部団体とも協議し実施可能か検討していく。																																																				
意見	2Fの動画が面白かったです！自分で操作しないでスルーしている人が多かったので流しっぱなしでもいいと思いました。																																																				
対応	次期機器の更新を行う際に、連続再生も検討していく。																																																				
意見	旧札幌農学校についてもっと情報が分かりやすく知れたかった。																																																				
対応	農学校の歴史、時計台との関りなど分かりやすい資料の配布など検討していく。																																																				
意見	建築物に興味があったので、2×4工法の展示や映像等を利用した展示が増えると良いと思いました。																																																				
対応	建物自体の解説文、分かりやすい資料作成、配布などを検討していく。																																																				
意見	飲食禁止なのに自販機があるのは不思議に思う。																																																				
対応	熱中症対策として水・お茶の販売をしていることをアピールしていく。																																																				
意見	当時の様子(人の動きなど)が想像できる映像や人形があればイメージがわかりやすい。																																																				
対応	1階のパソコン展示には当時の様子などあるが、展示物として設置が可能か次期更新時に対応など検討していく。																																																				
意見	高くても良いので、良いお土産を作ってください。																																																				
意見	売店がチープ、もう少し商品が見やすいと良いと思う。																																																				
意見	お土産屋さん、いりますか？																																																				
対応	上記意見があることなど売店業者に伝えと共に、指定管理者として協力できることがないか検討していく。																																																				
意見	募金を入れて光る模型が楽しかったです！パターンが複数あったように思いますが、その旨が書いてあるとより楽しめる＆募金集まりそうだと思いました！																																																				
対応	案内掲示に追記するなど対応を検討していく。																																																				
意見	振り子時計をぼーっと眺めたいのでその前に椅子があると良かったです。																																																				
対応	見学スペースの問題もあることから、一意見として対応を検討していく。																																																				

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)
収入	85,836	69,866	▲ 15,970
指定管理業務収入	85,161	68,547	▲ 16,614
指定管理費	4,200	0	▲ 4,200
利用料金	80,960	68,546	▲ 12,414
その他	1	1	0
補償金	0	0	0
自主事業収入	675	1,319	644
支出	59,907	56,134	▲ 3,773
指定管理業務支出	55,015	50,744	▲ 4,271
自主事業支出	4,892	5,390	498
収入-支出	25,929	13,732	▲ 12,197
利益還元	0	0	0
法人税等	4,700	6,986	2,286
純利益	21,229	6,746	▲ 14,483

▽ 説明

- ▼ 収入については、国内外旅行者ともに減少したことにより入館料収入が減収となった。
- ▼ 自主事業収入については、入館者減少により減収となった。
- ▼ 自主事業支出は、第4回めぐりえ展、ジルベスタコンサート、記念日スタンプカード配布等を行った。
- ▼ 利益還元は、自主事業利益の50%を還元することとしており、自主事業収支がマイナスのため、今期は0千円となった。
- ▼ 法人税等(消費税含む)は、収入の増加に伴い、計画より2,286,394円の支出増となった。
- ▼ 全体収支は6,745,959円となり、計画より14,483,218円減となった。

・収入については、昨年に比べ来道・来札される外国人観光客が増加したものの、物価高騰等の影響もあり、入館者の多数を占めていた国内観光客が減少したことなどが影響し、入館料収入が減収した。

・自主事業については、入館者減少に伴い共通券販売手数料、飲料販売手数料ともに減収となった。

・支出については、入館者の安全確保、美観維持の観点から必要な保守整備を実施した。

・自主事業については、第4回めぐりえ展、ジルベスタコンサート、記念日スタンプカード配付等を実施した。

A B C D

・入館料値上げ後の最初の年度であり、入館者数にどれだけの影響があるか見通しが難しい中で、計画に過大な収入を見込んでしまったことは一定程度やむを得ないことと判断できる。

・最終的に純利益を生み出していることは評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼ 当社の財務状況等としては、自己資本比率が97.4%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。

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なかった。
- ▼ 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。

適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
・年間を通して入館者数が前年を下回る結果となったが、掲示や案内板設置等により入館しやすい環境づくりを行うとともに、時計台関連記念日に特別スタンプカードの発行を行い、時計台の歴史・時計機械の仕組みを知っていただく機会を提供することで、入館者の満足度向上につながった。 ・「北海道みんなの日」「創建記念日」「カルチャーナイト」「年越し開館」等の無料開館の実施により、近隣に立ち寄った方にも入館していただき、時計台の魅力、歴史などを知っていただける機会を提供することができた。 ・札幌観光ガイドの会、外国語ボランティアネットワーク所属のボランティアガイドの受け入れ協力を実施したことにより、国内観光客、外国人観光客へ質の高いサービス提供でき、時計台の歴史・魅力の理解促進につなげることができた。 ・敷地内の草花の管理、樹木の点検、折れ枝の早期発見・撤去を行うことで景観を維持し、安心して観覧できる環境を整備することができた。 ・職員によるホール利用時の適切な指導、音響機器取扱い設置の補助、リフト使用時の補助、備品機器の点検等を実施したことにより、ホール利用者の利便性向上と来場者の満足度向上につなげることができた。 ・ホームページやSNSにてライトアップによる公共事業の啓発や市民無料デー開催、各種イベント情報の発信により、市民、観光客の方へ迅速に情報提供を行うことができ、時計台の理解普及につなげることができた。 ・職員による開館前、日中、閉館後の施設・設備の点検のほか、指定管理者本社の専門員による定期的な巡回点検の実施、専門業者による点検保守を実施した。これに伴い、安全・安心・快適な利用とあわせて、提供するサービスを誰もが自由・平等・公平かつ気軽に受けられる環境整備、文化財を保護・保存・活用の実現に向けた成果を一定程度上げることができた。	・今後、社会科見学や自主研修、修学旅行等、学校単位での入館者のほか、団体旅行者も増えていくと思われるため、札幌観光ガイドの会、外国語ボランティアネットワーク、時計機械保存会との協力体制を強化し、満足度アップにつなげていく。 ・市内や徒歩圏内の文化財関連施設と連携を取りながら、市民・観光客の利便性向上、入館料割引制度等の導入による入館者への満足度向上につなげていく。 ・ホール終了時間までの職員立会を実施し、ホール利用者及び来場者の安全性の確保、利用しやすい環境整備につなげていく。 ・ホールりようについて、備品の更新を検討していくとともに、今後もホームページの即日更新や掲示板等を利用し、ホール利用状況、実施内容が伝わるような情報提供をしていく。 ・入館促進として市立幼稚園・小学校対象のぬりえ展開催、ジルベスターコンサート開催や年末開館、毎月第1月曜日の夜間開館時間延長のほか、相互割引制度の継続実施、ホテル・旅行会社の付帯チケットの積極的な受入等を行っていく。 ・時計台関連記念日の館内外の説明文掲示のほかに、記念ポストカード制作・配付を行い、時計台の理解普及に努めていく。 ・美観の整備と安全な施設づくりとして、敷地内野草園、演武場跡碑等の適切な維持整備を行うとともに、敷地内の樹木診断、剪定、落枝の管理などを継続実施していく。 ・札幌市民無料デーに入館された市民に対してのサービスを充実させ、市民入館者数の増加を目指していく。 ・指定管理者本社要員と連携して時計台の理解・普及に資する新たな広報・企画について検討する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・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。 ・文化財への理解を深めるなどの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。 ・入館促進等の取組として、高校生の入館料免除、札幌市民無料デーの継続、開館時間の延長、利用者ニーズに対応したキャッシュレス決済の継続は、来館者へのサービスの向上に大きく寄与している。 ・美観の維持として花苗植栽、水遣り等の適切な整備を行っていること、また、SNSによるライトアップやイベント情報など情報発信を行うことで時計台の広報活動に貢献したことは評価できる。 ・各種啓発運動のライトアップに多く協力したことは公益性が高くかつ時計台の周知にも繋がり評価できる。	・当初予定した入館者数総数については達成しているものの、有料入館者の減少により収支は計画に及ばなかった。また、入館者数は前年に比較して大幅に減少している。有料入館者数増を目指した取り組みを創意工夫するよう努めていただきたい。