

<b>指定管理者評価シート</b>
-------------------

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**

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	一般財団法人北海道歴史文化財団		
指定期間	令和2年4月1日～令和7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		
<b>3 評価単位</b>			
	施設数：1施設		

## II 令和3年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>豊平館の管理運営に当たっては、札幌市文化行政の施策・方向性、設置目的を理解し、利用者ニーズの把握に努め、管理業務等仕様書に定める要求水準との整合性を保ちながら、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。また、昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染防止策を講じながら、観覧者、貸室利用者等の安全に配慮し、感染状況に応じた柔軟な対応を行った。</p> <p>1 基本的方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・往時の歴史・文化を楽しみながら識ることができる管理運営の実施</li> <li>・利用者ニーズを反映した管理運営の実施</li> <li>・多様なボランティアの参画を通じた管理運営の充実</li> <li>・国指定重要文化財にふさわしい管理運営の実施</li> </ul> <p>2 機能実現に向けた方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平等利用の確保とホスピタリティあふれる対応の実現</li> <li>・安全・安心で快適な施設環境づくり</li> <li>・地域各団体との連携による利用促進方策と広報・営業による地域活性化</li> <li>・施設「運営」でなく、施設「経営」の視点の保持</li> </ul>	<p>・職員一人一人が、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。またコロナ禍における観覧者、貸室利用者の受入に当たっては、札幌市と密接に連携を図りながら進めたため、臨時休館や貸室利用時間制限等に関して、特に苦情等を受けることが無かった。</p> <p>・コロナ禍においても、利用者の安全・安心を第一に感染防止策を講じながら、感染拡大状況に応じて、各種事業の規模縮小・代替実施を行ったことにより、安定した管理運営を確保することができた。</p> <p>・休館日（コロナ感染拡大防止措置による臨時休館を含め）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。</p> <p>・豊平館指定管理区域内の樹木育成状況の調査を実施し、危険木を札幌市と協議の上、伐採したことで、今後における利用者の安全性確保と樹木管理の維持向上につなげることができた。</p>	<p>A B C D</p> <p>豊平館の設置目的を踏まえ、管理運営に係る基本方針に従い適切に運営した。職員間だけでなく、関係機関とも連携することで円滑な施設運営がなされていた。休館日においても開館時と同様に電話対応等を行ったり、研修による人材育成等、法人本部のバックアップ体制ができていたことにより、施設の利便性やサービスの向上につなげていた。新型コロナウイルス対策は、新北海道スタイル及び本市による感染症拡大防止措置を取りながら、利用者へのサービスが保たれるよう努めていた。</p>

## ▽ 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

豊平館の指定管理者として、特定の個人・団体を優先することなく、全ての利用者に平等かつ公平な取り扱いにより安全・安心で快適な施設運営を行った。

## 2 取組実績

- (1) 正当な理由なく施設利用を拒むことや不当な差別的扱いをしないよう努めた。
- (2) 設置者(札幌市)の代行者であることを常に意識して接遇を行った。
- (3) 利用者の公平・公正な利用を確保するとともに、高齢者や障がい者等に配慮した対応を常に心掛けた。
- (4) 誰もが使いやすい豊平館の実現に向けて、「豊平館ユニバーサルデザイン10原則」を設け、利用者サービスの提供を行った。
- (5) 利用ルールやマナー違反者(特定の個人や団体による既得活動的な独占利用等)には規則に則り、不承認・利用許可の取り消し等を適正に行えるよう努めた。
- (6) 暴力団員又は暴力団関係事業者には、「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」に基づき、適切な対応を行える体制を整えた。
- (7) 施設の利用方法などの必要情報は受付窓口で閲覧できるようにすぐに分かる位置に整備した。
- (8) 各種印刷物、WEB(HP・SNS)、情報誌、各種マスメディアを活用し、特定の媒体に偏らない情報発信を行った。

・聴覚障がい者への配慮として、筆談・指差しコミュニケーション、高齢者への配慮として、ルーベ・老眼鏡の常備を行うほか、盲導犬等の同伴者が安心して利用できるような「補助犬同伴可」のステッカーを入口に掲示することで、一般利用者に理解を促すなど、豊平館が利用者全ての方々に公平な取り扱いにより、安全・安心な施設であることを知らせることができた。

・コロナ禍において、観覧者・貸室利用者のうち、病気などでマスクの着用が困難な方に対し、「マスクをつけられません」と周囲にお知らせをする意思表示カード携帯の導入に向け、受付案内で状況把握したことで、来年度に向けての受入準備を進めることができた。

・講座参加手続きは、参加申し込みの公平性を保つため、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・連絡先をお聞きして、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。

<p>(9) アフターコロナに向けて外国人観光客の誘致を図るため旅行会社・観光案内所・ホテル・国際プラザ等に対して施設利用方法の情報発信を行うほか、受付案内では、国内在住の外国人観光客に対しポケトーク対応や外国語リーフレット・補助資料の提供を行った。</p> <p>(10) 災害等情報提供(特別警報、避難勧告等)は、館内放送や職員・スタッフ声掛け、サイン看板等によるアナウンスを行える体制を整えた。</p> <p>(11) 高齢者・障がい者の対応に当たっては、身体状況等やそれぞれの立場に立った分かりやすいコミュニケーションに努め、安心感が持たれる接遇を行った。</p>	<p>・開館時間帯中の気象状況を常に把握するほか、地震の際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、職員の危機管理意識の向上につなげることができた。特に冬期間の夜間貸室利用者に対しては、帰宅時における降雪情報などを提供することで、親近感、安心感を持たれる接遇を行うことができた。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>1 さっぽろエコメンバー登録企業として、省エネルギー対策、温室効果ガス削減対策、環境負荷低減等への取り組みを進め、次世代に繋がる良好で快適な環境維持に努めた。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1) 昨年度のエネルギー(電気・燃料)データをもとに、削減目標を設定し、見直し・調整を行いながら環境負荷低減に努めた。</p> <p>(2) 保安・設備上支障のない場所での小まめな消灯や照度調整、省電力型蛍光灯・LED電球への交換、冷暖房の設定温度調整や運転時間短縮、公用車使用におけるアイドリングストップの徹底・急加速の抑制等省エネ運転の徹底等により、日常的なエネルギー消費の無駄を省き、効率的なエネルギー利用に努めた。</p> <p>(3) 事務事業における文書の電子化・共有化、個人情報・数値等の記載のない裏紙使用、ゴミのリサイクル分別の徹底・利用者のゴミ持ち帰り周知や札幌市グリーン購入ガイドラインによる環境配慮した商品の購入などにより、省資源・廃棄物の排出抑制に努めた。</p>	<p>・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、室内シャンデリア電球の球切れ交換に当たっては、LED電球に交換するなど、効率的なエネルギー消費に努め、また臨時休館中には最小限の電気使用に止めたことにより、昨年度のエネルギー使用量を下回る結果となった。</p> <p>・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付けしたことにより、職員の環境負荷低減の醸成につなげることができた。</p>
<p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>1 管理運営組織</p> <p>管理運営組織体制は、統括責任者/館長及び副統括責任者/職務代理者を配置し、指揮命令系統を明確にするとともに、当法人の各部署によるバックアップ体制、道内の指定管理施設との交流やネットワークによる情報・ノウハウを活用し、円滑な管理運営を行った。</p>	<p>・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(総務・管理、事業・営業)職員の事務分掌を月次毎に再確認することで、事務事業の進捗状況を常に把握し、業務負担の平準化につなげることができた。</p>

## 2 責任者の配置、組織整備

統括責任者/館長、副統括責任者/職務代理者は、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を配置し、総務・管理、事業・営業担当部署には、当法人の各部署がサポートする体制で、事務処理の機動性を高めた。また緊急時の連絡、災害・事故等の対応における各担当部署の役割を明確にするほか、夜間等においては、常駐警備員による緊急連絡により応援警備・設備員が急行できる体制を整えた。

## 3 従事者の確保、配置

統括責任者/館長1名、副統括責任者/職務代理者2名、総務・管理担当2名、事業・営業担当4名の配置を行い、朝礼・終礼、ミーティング等での情報共有を徹底した。また設備維持等の管理業務(委託)は、副統括責任者が一元管理を行い、受付や軽微な清掃等は、全員で対応した。

## 4 人材育成・研修計画

利用者から「来てよかったね」「また来たいね」と思ってもらうために、「安定した運営」と「感動を与える運営」を“実現できる人材”の育成に努めた。

- (1) 実務研修として、マナー研修(4月)、危機管理対応研修(4・2月)、好感度アップ研修(2月)、コンプライアンス研修(2月)、普通救命講習(3月)に実施した。
- (2) スキルアップ研修として、豊平館で開催される講座(10・11・12・1月)を聴講させた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

1 利用者の声やアンケート結果から得られるニーズや情報は、引継ぎ時の打合せ、スタッフミーティングなどにおいて、常に情報共有を行い、迅速で的確な対応を行い、管理水準の維持向上に努めた。

## 2 具体的な取り組み

- (1) 利用者からの意見等については、対応可能な場合はすぐに対応し、事案等の対応進捗状況は閲覧出できるよう帳場に備置した。
- (2) 利用者とのコミュニケーションによる「生の声」を引き出し、意見を収集することでトラブルの未然防止に繋げた。
- (3) 申出者の意見については、誠意をもって対応を行い、利用者との良好な関係の構築に努めることで、サービス品質の向上、目標達成度を高めた。

・物品調達(無料開館におけるアルコーン補充等)や職員の急用等が生じた場合においても法人本部各部署のサポート体制により、特に問題なく進めることができた。

・休館日は、貸室の間合せ等の対応要員として、2名の職員を配置するほか、委託業者の設備点検等には更に1名増員し、確実な管理運営体制を確保した。

・ワーク・ライフ・バランスを図りつつ、職員との安定的な雇用関係を築いたことで、不平等なく利用者ニーズに継続して応える体制を整えることができた。

・各種研修後においても、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、職員の意識向上につながることができた。また職員が望む研修をリサーチすることにより、今後のスキルアップにつなげることができた。

・毎朝のミーティングで、情報共有(新型コロナウイルス感染症対策に伴う観覧・貸室対応を含め)を徹底したことにより、職員間の共通認識を持続することができた。

<p>▽ 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）</p> <p>1 維持管理業務に関する専門性、法令遵守、業務規模に応じて、それぞれの専門会社へ委託を行い、業務処理内容・規模に応じて、専門会社（委託先）と作業分担を行い、当法人が監理監督する体制で実施した。</p> <p>2 第三者への業務委託に当たっては、豊平館管理業務等仕様書に基づいた「年間維持管理計画」を作成し、当法人が長年にわたって培った経験・ノウハウを活かした、オリジナル業務仕様書により、継続的な業務改善と管理水準の向上に努めた。</p> <p>【第三者への委託業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務に関すること</li> <li>・警備業務に関すること</li> <li>・設備保守に関すること</li> <li>・除排雪業務に関すること</li> </ul> <p>3 業務遂行に当たっては、「チェックリスト」により、維持管理業務の未処理のないように努めるとともに、業務日報等により施設・設備の状況を常に把握・確認を行い、危険箇所の早期発見と事故の未然防止に役立てた。</p> <p>4 業務処理を円滑に進めるため、監理監督員と委託先（業務責任者）間で、常に情報共有を行うとともに、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当該業務に従事する従業員の賃金や労働条件等が労働関係法令に照らして適正であるかどうかを確認するため、契約書提出時及び契約完了時に「労働環境報告書」を提出してもらった。</p>	<p>・当法人業務仕様書並びに札幌市が示した仕様書との相違箇所の見直し・確認を行ったことにより、適正な維持管理業務遂行につなげることができた。</p> <p>・委託業者の労働環境の整備状況の確認、また契約書における暴力団排除に係る条項を年度当初に再確認することで、適正な受託事業者による維持管理を確保することができた。</p>
<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）</p> <p>1 管理運営水準の維持向上に向け、札幌市と月1回の月次報告及び打合せ（情報・意見交換等）を行うほか、指定管理者制度の目的である「住民サービスの向上」、「経費の節減」等を実現するため、業務検査（定例検査・随時検査）の実施内容を踏まえながら適正な対応に努めた。</p> <p>2 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、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、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努めた。</p>	<p>・札幌市との月1回の月次報告及び打合せ（指示等）で業務進捗状況を確認等することにより、不測の事態への対応、効果的な業務処理につなぐことができた。</p> <p>・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。</p>

開催回	協議・報告内容
第1回 (10月) 書面開催	・令和2年度指定管理者評価について ・4～9月維持管理・運営業務について ・その他
第2回 (3月) 書面開催	・令和3年度第1回札幌市豊平館運営協議会議事録 ・10・2月維持管理・運営業務について ・令和4年度札幌市豊平館業務計画(概要) ・次回運営協議会の開催日程について
<協議会メンバー> 委員8名 ・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(町内会) ・地域関係者(公園管理団体) ・利用関係者(ブライダル業者) ・札幌市(文化行政) ・指定管理者	

3 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繋げた。

実施内容	実施日
「まちなかフォトウォーク 仮」開催のための打ち合わせ(中央区役所)	4/8
出前授業の実施に向けた打ち合わせ(北海道遺産協議会)	4/16
「まちなかフォトウォーク(仮)」の延期(中央区役所)	5/14
「カルチャーナイト」の施設開放プログラム中止(カルチャーナイト実行委員会)	6/3
「まちなかフォトウォーク(仮)」の再延期(中央区役所)	7/2
「カルチャーナイト」のオンライン開催(カルチャーナイト実行委員会)	7/16
10月開催予定のモニターツアーの受け入れについての打ち合わせ(札幌市歴史文化まちづくり推進協議会)	8/24、9/15
「れきぶん2021 モニターツアーサッポロの「歴史」×「演劇」」対応(札幌市歴史文化まちづくり推進協議会)	10/24

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

1 本業務に関する資金(指定管理料)、利用料金(観覧・貸室)、その他収入、自主事業等に係る収入など、本業務から得られる収入金は、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、資金の適正な運用と経費縮減を図りながら、安定的かつ効率的な管理運営に努めた。

・運営協議会の委員からの意見等(議事録概要版)を豊平館利用者が閲覧できるように整備したことにより、豊平館の管理運営の透明性を図ることができた。

・コロナ禍においても各種機関等との協力・連携を積極的に進めたことにより、今後の事業展開の継続性を確保することができた。

・利用料金の徴収事務は、会計責任者、出納責任者等の任命職員による事務処理を徹底したことにより、適正な事務処理を行うことができた。また収支予算管理は、法人本部とのダブルチェックにより適正な予算執行管理ができた。

<p>2 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、当法人が定める財務規程、出納事務細則に基づき事務処理を行った。</p> <p>3 現金の取扱いについては、現場研修の実施を通して、倫理観の醸成を図るとともに、会計責任者、出納責任者、収入取扱員、会計員、検査員をそれぞれ任命し、内部けん制と対応能力の向上に努めた。</p>	<p>・更なる財務処理の能率的運営を図るため、規程改正により金銭支払業務に係る担当者を新たに選任し、透明性のある事務処理を行うことができた。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>1 苦情・クレームは初期対応がとて重要であり、「親身になってもらえなかった」、「たらい回しにされた」という経験が、必要以上に大きなクレームになり、二次的なクレームにつながる可能性があるため、苦情・クレームの情報・対応は、職員・スタッフ間で常に情報共有し、迅速に対応を行った。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1) 状況に応じて即時対応・状況記録を行い、統括責任者又は副統括責任者がその連絡・報告をもとに、意見等が更なるトラブルに発展しないように努めた。</p> <p>(2) 最後まで苦情等を聞くことを心構えとして、「原因を確認」「お詫び」「解決に向けての詳細を聞く」「原因調査」「改善・再発防止」の工程を記録・保存した。</p> <p>(3) 苦情内容は、朝の引継ぎ時の打合せ、ミーティング等で全職員・スタッフが情報を共有し、再発防止と業務改善に活用し、施設管理運営の品質向上に努めた。</p>	<p>・コロナ感染拡大防止措置による貸室キャンセル料返金対応に当たっては、経緯を丁寧に説明するとともに、迅速に対応したこと、苦情・クレーム等に発展しなかった。その他、施設に関する苦情・クレーム等には、直接、当事者との話し合いの場を設けて、対応したため、大きなトラブルにはつながらなかった。</p>
<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価（記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施）</p> <p>1 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。</p> <p>(1) 管理運営に関する事項</p> <p>(2) 維持管理業務に関する事項</p> <p>(3) 地域住民協働に関する事項</p> <p>(4) 指定管理業務の引継ぎ文書等</p> <p>ア. 事業日誌</p> <p>イ. 管理業務に関する諸規定</p> <p>ウ. 各年度の事業計画及び事業報告書</p> <p>エ. 収支予算及び収支決算に関する書類</p> <p>オ. 金銭の出納に関する帳簿</p> <p>カ. 物品の受払に関する帳簿</p> <p>キ. 業務毎の届出・記録・報告事項</p> <p>ク. その他札幌市が必要と認めた書類</p> <p>2 市民ニーズと指定管理者による事業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、市民サービスの向上が図られているかなどを確認・評価する「モニタリング」を実施し、自ら監視・測定を行い、市民サービスの向上に反映させた。</p> <p>3 事業等の報告については、協定書等の定めによる期日までに速やかに提出を行った。</p>	<p>・指定期間の満了時等に札幌市・次期指定管理者に速やかに引き継ぎができるよう記録、管理簿、帳簿等を書類別に保管・管理を行ったことで、当該年度における事業等の処理に迅速に対応することができた。</p> <p>・留め置きアンケート調査のほか、受付案内・電話・メール等のお客様の声（意見等）を日々の業務日報に記載・回覧することで、常に利用者ニーズを職員間で把握し、解決に向けての意識醸成につながることができた。</p>



## (1) 毎年度終了後に提出する書類

## ア. 当該年度の管理業務の事業報告書

令和4年5月28日 提出

## イ. 当該年度エネルギー等使用実績集計・管理票

令和4年5月28日 提出

## ウ. 当該年度の第三者に対する委託業務履歴

令和4年6月20日 提出

## エ. 団体の経営状況を説明する書類

令和4年6月20日 提出

## (2) 毎月終了後に提出する書類

令和3年 4月分実施報告書 → 令和3年 5月6日提出

令和3年 5月分実施報告書 → 令和3年 6月8日提出

令和3年 6月分実施報告書 → 令和3年 7月8日提出

令和3年 7月分実施報告書 → 令和3年 8月6日提出

令和3年 8月分実施報告書 → 令和3年 9月4日提出

令和3年 9月分実施報告書 → 令和3年10月6日提出

令和3年10月分実施報告書 → 令和3年11月9日提出

令和3年11月分実施報告書 → 令和3年12月7日提出

令和3年12月分実施報告書 → 令和4年 1月7日提出

令和4年 1月分実施報告書 → 令和4年 2月6日提出

令和4年 2月分実施報告書 → 令和4年 3月8日提出

令和4年 3月分実施報告書 → 令和4年 4月7日提出

## 4 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

## (1) 定例検査・財務検査対応

令和3年12月27日対応

## (2) 随時検査対応

令和4年3月24日対応

## (3) 各種確認・要請事項対応

随時対応

## 5 自己評価の実施

業務・財務検査の事前に検査項目と照らしながら、これまでの業務進捗状況を確認することで、今後の業務の進め方の検討・確認を行った。

・協定書の定めに基づき、報告書等提出の期日厳守を心掛けることで、業務処理の確実性を備えることができた。

・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・進捗状況を把握することができた。

<p>▽ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止策の取組み</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、次の取組みを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 感染症予防対策の方針・感染予防策の取組み北海道スタイルのステッカー、北海道スタイル安心宣言の掲示とWEB公開</li> <li>(2) アルコール消毒用の自動手指消毒器の設置(出入口、1F・2Fトイレ前)サイネージ型自動アルコール噴霧・検温機械の設置(附属棟風除室)</li> <li>(3) 入館時の入館受付表の記入、北海道コロナ通知システムの登録</li> <li>(4) 入館手続き等における利用者間の距離の確保(約2m 間隔のフットサイン設置)</li> <li>(5) 入館料金銭等収納事務の職員のゴム手袋着用、カルトンによる受渡</li> <li>(6) 受付・喫茶 カウンターにアクリル板設置</li> <li>(7) 非接触型ハンドソープ容器の設置(1F・2Fトイレ)</li> <li>(8) 手洗い、咳エチケットに関する貼り紙の提示(トイレ)</li> <li>(9) 空気清浄機の設置(附属棟、本館会食所)</li> <li>(10) プロジェクター設置部屋、会食所等ベンチに間隔提示</li> <li>(11) 下の広間、会食所(共有スペース)の椅子の間隔を開けて配置</li> <li>(12) 館内巡回消毒作業(一日 2 回)</li> <li>(13) 貸室利用時における感染予防策の取組の周知(WEB 掲示、配布)</li> <li>(14) 貸室時における扇風機による室外換気、備品等の消毒</li> <li>(15) 室利用時の飲食の自粛の要請</li> <li>(16) キャッシュレス決済の導入</li> <li>(17) 新型コロナウイルス感染対策の貸室備品の配備(アクリル板 30枚、空気清浄機 5台、サーキュレーター×5台、CO2 測定器 5台)</li> </ol>	<p>・豊平館「北海道安全スタイル宣言」を掲げるとともに、札幌市からのコロナ感染拡大防止措置の指示に従い、適切に感染予防策を講じることができた。</p> <p>・職員出勤前の検温、マスク着用、時短勤務を実施し、公の施設に携わる職員として、日常生活においてもコロナ感染防止を徹底したことにより、職員からの感染者を未然防止することができた。</p> <p>・貸室利用者のコロナ感染防止を図るため、貸室備品を充実させ配備したことにより、安心して利用できる環境を提供することができた。</p>
---	--

(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		A B C D

<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> <p>1 利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上に十分配慮し、当法人がこれまでに培ったノウハウを活かしながら適切な管理運営に努めた。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1) 日常業務における未然防止策として、「危機管理に対する職員の意識向上」「施設で想定されるリスク(災害、事故、事件等)の把握」に努め、各種マニュアルの整備・訓練を実施した。</p> <p>(2) 事故、事件発生後における安全確認、事故後の実況見分、再発防止・改善策の検討、保険適用の調整など、緊急時の対応を明確にし、どのような状況にも対応できる体制を整えた。</p> <p>(3) 豊平館での安全管理責任下において、発生しうるリスクを担保した指定管理者賠償責任保険に加入し、万が一の被害・損害の対応に備えた。</p> <p>ア. 施設・設備の不備、業務活動上のミスにより、他人の身体に障害を負わせたり、他人の財物を損壊した場合</p> <p>・対象 : 豊平館内における維持管理期間中の法律上の賠償責任</p> <p>・対人補償 : 1億円(1事故限度額5億円)</p> <p>・対物補償 : 1千万円</p> <p>・期間 : 指定管理者の指定期間</p> <p>・特約 : 被保険者を指定管理者(指定管理者から委託を受けた者を含む。)及び札幌市とし、交差責任担保特約付</p>	<p>・開館前の豊平館周辺の巡視等により、通勤・通学者が豊平館前を通行する状況等を把握することで、安全性確保(自動車侵入・交差危険個所にチェーンスタンド設置)につなぐことができた。</p> <p>・中島公園ハザードマップの確認、公園内の注意表示箇所のリストを作成・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。</p> <p>・左記の賠償保険のほかに、豊平館ボランティア活動に係る保険やイベント等参加者に係る保険を備え、万全を期することができた。</p>	A	B	C	D
			<p>要求水準に基づいた施設の維持管理業務のほか、施設利用にあたり各種点検作業を実施し、必要な修繕等の措置を行った結果、施設利用者の安全性と利便性の向上につながった。</p> <p>令和3年4月から運用している屋外防犯カメラの設置により、昼夜間を通じて施設の保全及び防犯体制がより強化された。</p>			

イ. 施設に生じた事故により、施設を損壊した場合ただし、火災、破裂・爆発、給排水設備に生じた事故に伴う水漏れ、放水又はさら溢水に限る

- ・限度額 : 11億7千8百万円
- ・期間 : 指定管理者の指定期間

ウ. レジャー・サービス施設費用保険

- ・被災者対応費用(支払い限度額) : 5百万円
- ・被災者傷害見舞費用
- 死亡見舞費用限度額 : 50万円
- 後遺症患者見舞費用限度額 : 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
- ・期間 : 指定管理者の指定期間

(4) 施設内の落とし物については、遺失物法等の各種法令等に基づき、適正に処理を行った。

(5) 緊急時連絡先一覧表を掲示して、全職員・スタッフへの周知を徹底した。また開館時間内・外等を考慮した緊急時の連絡体制、災害・事故等に対する統括責任者(危機管理責任者)の指揮命令(不在時においては、副統括責任者(職務代理者))と班別担当の役割を明確にして、即時対応ができる体制を整えた。

(6) 夜間・閉館日における火災や建造物侵入等の事故が起こった場合は、常駐警備員による緊急連絡により、応援警備・設備員が急行できる体制を整えた。

▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)

1 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2回
廃棄物処理	・通常発生するゴミの収集処理/適宜

2 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、午後5時から翌日午前9時までの夜間警備、休館日(毎月第2火曜日、年末年始12/29~1/3)の午前9時から午後5時までの昼間警備を実施した。

・常駐警備員の緊急時応援、設備等の緊急時対応を迅速に行うため、自動通報システム運用により、緊急時における組織体制強化につなげることができた。

・無料開館日や繁忙期において、清掃員の増員を行ったため、快適な衛生環境のもとで、利用提供することができた。

・開館前に夜間常駐警備員からの引継ぎ(夜間における豊平館前の状況、雨天時における雨漏りの状況など)を徹底したことにより、早期対応につなぐことができた。

項目	実施内容
夜間・昼間警備	・施設内外の巡回、建物出入口の解錠/4～3月 ・防災設備等の監視及び異常発生時の連絡等/4～3月
特別警備	・北海道神宮祭中止の為、昼間警備（強化）中止

### 3 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。

項目	実施内容
備品管理	・什器備品の保守点検、清掃、修繕/4～3月 ・ピアノ保守点検/9月

### 4 障がい者駐車場管理

駐車場利用車両の監視、誘導等を適切に行い、駐車場入口付近や場内での車両駐車の不慮防止に努め、利用者が安全、円滑に利用できるよう必要な案内・誘導を行った。

項目	実施内容
障がい者駐車場管理	・監視・誘導等/4～3月

### 5 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
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10 cm以上の積雪時に実施）/12～3月

・屋外防犯カメラ設置を行ったことにより、夜間の防犯・防災監視強化に繋げることができ、また日中においては、車両進入にも即時対応することができた。

・貸室時の什器備品は、常に確認（作動・形状等）を行い、正常な状態で貸出しを行うとともに、使用後はアルコール消毒を徹底するなど、利用者の安全性確保につなげることができた。

・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。

・職員の声掛けによるサポート、冬季間における屋根からの落雪注意喚起看板設置、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。

・当法人造園施工管理技士による樹木調査結果に基づき、札幌市と協議の上、危険木を伐採したことにより、安全確保につなぐことができた。

・重機による除雪については、早朝時間帯を避け、歩行人の状況を見ながら行ったため、大きなクレーム等を受けることは無かった。

・除雪後や凍結時の豊平館前の路面状況に応じて、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。

## 6 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。

項目	実施内容
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、プロジェクターの清掃及びレンズ交換/適宜
清掃	・展示資料、陳列ケース等の清掃/適宜

・展示資料は、館長(学芸員・一級建築士)の指示・指導をもとに適切な清掃を実施するほか、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、適切な保守管理を進めることができた。

・陳列(展示)ケース清掃やプロジェクターフィルター清掃を定期的に行うことで、予防保全につなげることができた。

## 7 設備保守等

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2年度実施済
設備点検	年1回/4月
EV点検	月1回/4～3月
ダムウェーター点検	月1回/4～3月

・建築基準法定期点検のほか、館長(学芸員・一級建築士)による建築物検査を実施し、劣化状況を常に把握することで、今後の保全計画につなげることができた。

## (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

・消防設備点検結果に基づき、不具合箇所を早期交換したことにより、消防設備の適正な維持管理につなげることができた。

## (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	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
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・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) 正面バルコニー落雪防護

項 目	実施内容
バルコニー点検	年2回/4・11月

## (12) 自動扉保守点検

項 目	実施内容
定期点検	年2回/4・11月
自主点検	年10回/5～10月・12～3月

・消防訓練時に、非常事態時における自動扉開放システム(パニックオープン)の作動状況を確認するとともに、実際に職員が体験することで、今後の避難誘導の迅速につながる事ができた。

## 8 修理・メンテナンス・予防保全

修理・メンテナンス・予防保全のすべてにおいて、事前に準備をしておくことでスムーズな修理・メンテナンス、的確な予防により、経費縮減に努めた。

## (1) 修理(事後保全)

項 目	実施日
1F会食所マントルピースのクラック補修	5/24・31
消火ポンプ呼水槽ボールタップ交換	5/25
暖房系統膨張タンク安全弁交換	5/31
除排雪業務での工作物破損箇所取替	5/31
野外散水栓漏水修繕	8/18
野外散水栓取替工事	9/6
附属棟1F トイレ個室便器の詰まり除去	2/15

・職員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・修理等を行ったことにより、施設・設備等の長寿命化につなげることができた。



## (2) メンテナンス(定期保全)

項 目	実施日
正面スロープの点字鋸の取付	5/17
放水銃格納庫箱放水ノズル設置	5/25
会食所西側ドアノブの調整	6/12
附属棟2FSK(スロップシンク)室の照明器具の交換	7/9
非常用発電機始動用バッテリー交換	9/8
非常用照明器具バッテリー交換	9/17
非常用発電機点検整備	3/18
非常用発電機負荷試験	3/22

## (3) 予防保全(予知保全)

項 目	実施日
雪囲いの設置・取り外し	11/13、 3/31

## 9 その他

昨年度に引き続き、豊平館の保全策として、案内看板や障がい者駐車場入口看板に利用マナー普及サインを表示するほか、管理区域内の犯罪抑止等を図るため東側外灯に防犯カメラの設置(4/27)を行った。

## ▽ 防災

## 1 防災業務の実施方針

地震、火災、風水等の災害(以下「災害等」という)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ができる体制を備えた。

- (1) 緊急時には、利用者の安全確保を最優先とし、日頃の訓練・研修により職員の危機対応能力を高め、事前及び災害時の対策強化の確認を行うとともに、緊急時の対応体制を整えた。
- (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、職員の緊急時対応の確認を行った。
- (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を構築するとともに、「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・技術を有した職員による「防災シミュレーション(DVD視聴)」等を行い、職員の危機対応能力の維持・向上に努めた。

・防犯カメラ設置を行ったことにより、警備強化(巡回時間外の監視)につなげることができ、また中島公園内における札幌南警察の犯罪捜査協力に寄与することができた。

・危機管理マニュアルは、爆弾予告・脅迫電話対応、郵便物・小包不審物発見を想定し、マニュアル、記録用紙を電話口に常備することにより、実践的対応能力を備えることができた。またイベント等参加児童の急病等の対応マニュアルとして、病状別対応・処置を記載し、迅速な対応体制を整えることができた。

## 2 大規模災害発生後の施設管理運営

大規模災害発生後の不測の事態への対応も視野に入れた施設管理運営に努めた。

(1) 大規模災害発生時において、札幌市から帰宅困難者の一時避難場所等の受入れの要請があった場合に、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、避難者の受入れが出来るように体制を整えた。

(2) 緊急時の職員・スタッフが施設待機をしなければならぬ事態も想定し、最大人数分の備蓄品を確保するほか、自家用発電設備・投光器や毛布・水などを常備した。

## 3 災害の未然防止に向けた体制

防災・防犯等に対応する危機管理・救命対応マニュアルを作成し、災害時等の発生に迅速かつ最善の対応を行えるように準備するとともに、災害、事故、事件等に対処する危機管理組織を編成した。

## 4 防災訓練等の実施

緊急事態が発生した際に、迅速かつ的確な対応が可能な各種訓練を行った。

## 5 危機管理に関する啓発活動協力等

札幌市消防局からの「文化財防火デー」における消防訓練実施要請を受け、同時期に自衛消防隊による総合訓練を実施し、ホームページ等に訓練の様子を掲載することで、市民の文化財愛護精神を高めるよう努めた。

・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て、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備蓄品を保管するスペース確保が困難なため、当法人管理施設で保管・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	▽ 文化財等関する学習機会の提供業務	・コロナ感染拡大防止策のガイドラインに則った事業運営(中止・規模縮小、代替事業の実施)となったが、マスメディアや豊平館HP・SNS等で紹介することで話題性が高まり、広く市民の方々に知ってもらう機会を提供することができ、一定の成果が得られた。  ・コロナ感染防止のため参加員数を半分としたが、申込開始日の朝から予約電話が殺到し、全講座ともキャンセル待ちの状態となり、講座における要求水準(参加率、理解度、総合満足度)を満たす結果を得ることができた。また講座と合わせ実施予定としたワークショップ事業は、臨時休館のため中止となり、代替策として、当日配付予定資料を再編集し、参加申込者に送付することにより、今後の事業展開につなげることができた。	A	B	C	D																		
	1 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の事業を実施した。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の連携した講座とし、さっぽろ市民カレッジボランティア企画講座や他施設との連携を図るとともに、市民の学習ニーズに応えるためのアンケートを実施し、要望の多い学習テーマについては、来年度以降の事業計画に反映させるように検討した。  2 具体的な取り組み (1) 文化財・歴史的資産に関する講座 ア. 豊平館をテーマにした講座		<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名等</th> <th>実施日</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>子ども講座&amp;ワークショップ 豊平館の★をたどる宇宙の旅</td> <td>7/31、 8/1 (中止)</td> <td>申込16名</td> </tr> <tr> <td>札幌まつり渡御祭の今昔 ～明治中頃の札幌神社渡御祭と現在の札幌まつり渡御祭の関係～</td> <td>10/1</td> <td>25名</td> </tr> <tr> <td>開拓使建築の最高峰豊平館 ～出会い・沿革・その魅力～</td> <td>11/5</td> <td>39名</td> </tr> </tbody> </table> イ. 札幌市及び道内の歴史文化をテーマにした講座	事業名等	実施日	参加者	子ども講座&ワークショップ 豊平館の★をたどる宇宙の旅	7/31、 8/1 (中止)	申込16名	札幌まつり渡御祭の今昔 ～明治中頃の札幌神社渡御祭と現在の札幌まつり渡御祭の関係～	10/1	25名	開拓使建築の最高峰豊平館 ～出会い・沿革・その魅力～	11/5	39名	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名等</th> <th>実施日</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北海道の暖房器具の変遷</td> <td>12/3</td> <td>32名</td> </tr> <tr> <td>開拓使、札幌の川でのサケ漁を禁止する</td> <td>1/29</td> <td>21名</td> </tr> </tbody> </table>	事業名等	実施日	参加者	北海道の暖房器具の変遷	12/3	32名	開拓使、札幌の川でのサケ漁を禁止する	1/29
事業名等	実施日	参加者																						
子ども講座&ワークショップ 豊平館の★をたどる宇宙の旅	7/31、 8/1 (中止)	申込16名																						
札幌まつり渡御祭の今昔 ～明治中頃の札幌神社渡御祭と現在の札幌まつり渡御祭の関係～	10/1	25名																						
開拓使建築の最高峰豊平館 ～出会い・沿革・その魅力～	11/5	39名																						
事業名等	実施日	参加者																						
北海道の暖房器具の変遷	12/3	32名																						
開拓使、札幌の川でのサケ漁を禁止する	1/29	21名																						

(3) その他

事業名等	実施日
1F 帳場での映像発信 (DVD)	4/1~ 3/31
1F 帳場での図書コーナー設置(さっぽろ文庫)	

・観覧者や歴史・文化活動を行う団体等に豊平館に関する情報提供(映像発信)を行ったことで、より良く豊平館を知ってもらい、文化財への愛護精神の醸成につなげることができた。また市内の文化財施設等のチラシ・リーフレットを常備(配布)したことにより、市内の観光・集客交流資源として担うことができた。  
※コロナ感染防止のため、貸出鑑賞利用休止し、豊平館(耐震改修ほか保存修理工事)のみリピート上映としたが、運営に支障を来すことなく、利用者の満足度を高める結果となった。

▽ 本市の歴史・文化に関する情報収集及び提供業務

1 札幌市文化芸術基本計画や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等の情報収集を行い、様々な手法により広く市民、観光客等へ提供した。また、訪れる海外観光客に対する北海道開拓の歴史、豊平館の役割等を紹介するために、多言語による提供を行った。

2 具体的な取り組み

(1) 当法人職員による調査研究

北海タイムス、小樽新聞、北海道新聞、公文書などから、豊平館にまつわる報道等による情報収集を行い、データベース化し、広く市民、また来館者に紹介するよう準備を進めた。その他、豊平館を設計した開拓使工業局庁舎(開拓の村に移築復元・国指定重要文化財)との関連、開拓使等についても調査研究を行い、札幌市・北海道との連携を図りながら、重要文化財である豊平館の歴史的な背景を探った。

・職員による調査研究については、豊平館を設計した開拓使工業局庁舎(開拓の村に移築復元・国指定重要文化財)と重要文化財である豊平館との関連性や歴史的な背景を探った。

(2) 市民等からの情報収集

豊平館ホームページや情報誌等を活用し、実際に結婚式で利用した方や遠足や観光などで利用した方等から情報収集を行った。

・市民等からの情報収集に当たっては、豊平館HPや刊行物等の媒体等により広く紹介したことにより、多くの市民の方々に発信することができた。また館内の情報提供の告知を見た観覧者から、豊平館で結婚式を挙げた知人がいるので、教えてみるなど、多くのお声をいただき、今後の情報収集活動につなげることができた。

情報収集項目	実施日
フヨウの間 幸せの記録 写真	4/1~3/31
豊平館に関する写真収集	
絵画・コンサート他	
豊平館結婚式挙行の際の記念品にまつわる情報	

## (3) 情報提供の方法

豊平館の歴史、重要文化財等については、次の媒体等により広く提供を行った。

- ア. ホームページ  
(豊平館の歴史、開拓使の歴史等の紹介)
- イ. 豊平館での解説シート配布  
(豊平館の歴史、意匠等)
- ウ. 情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館だより」の発行
- エ. 講座・講演会、ワークショップなどを通しての情報提供

## 3 情報収集等に当たっての個人情報保護

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ため、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、札幌市個人情報保護条例、その他関係法令に基づく情報取扱を遵守した。

## ▽ 歴史・文化に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

1 豊平館を利用する市民団体、また自主的に活動を行うボランティア団体と共に、豊平館を利用される市民・観光客の満足度を高める環境整備に努めた。なお、今年度の豊平館ボランティア活動に当たっては、コロナ感染状況を常に把握しながら活動の実施・休止などの判断を行った。

## 2 具体的な取り組み

- (1) 現登録ボランティアとの意見交換を通じ、より良い利用者サービスの向上を図るほか、自主的な活動や学びの場を提供した。
- (2) 歴史や文化に興味を持ち、館において様々な活動を希望する市民・団体に対しても、学習の機会を提供した。
- (3) ボランティア活動日誌を通じて、ボランティアの意見・要望や利用者の声を聞き、更なる豊平館の魅力向上、集客の促進に努めた。
- (4) ボランティア活動休止期間に ボランティアへ「ウルトラマリンブルー豊平館だよりVol.2」を送付し、情報共有を図った。
- (5) ボランティア研修の一環として、豊平館開催講座のDVDの貸出を行った。

## ▽ 豊平館の設置目的等を達成するために必要な事業

1 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。

## 2 具体的な取り組み

## (1) 市民文化の向上

市民文化の向上を図るため、豊平館が設置された時代に関わりの深い音楽や文化について、民間企業等との連携により開催した。

・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により、情報収集と併せて豊平館の魅力を発信することができた。

・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徹底管理を行ったため、情報漏えい等の事故はなかった。

・ボランティア活動期間は、約2ヶ月(12/1~1/23)であったが、コロナ禍における活動方法等の事前説明・周知を行ったことにより、特に問題なくボランティアとの良好な関係で活動を終了することができた。

・臨時休館中のボランティアに対しては、講座案内や研修教材としての講座記録DVD貸出、情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館だより」の配付を行うなど、豊平館との関係性を保持したことにより、来年度のボランティア活動(登録者)の確保につなげることができた。

・貸室利用をする個人・団体とのコミュニケーションを通して、豊平館に相応しい利用方法等を紹介することで、今後の貸室事業の継続性につなげることができた。

## ア. 音楽会(コンサート)事業

事業名等	実施日	参加者
ふらっとコンサート	5/4 (中止)	—
第3回ゆったりまったりクラシック 豊平館サロンコンサート	12/17	32名

## イ. 文化事業

事業名等	実施日	参加者
カルチャーナイト	7/16~20	(オンライン) 配信観覧者 135名

※コロナ感染拡大により、「札幌まつり」と「中島公園雪あかり」の開催が中止となったため、当法人との連携事業（夜間開館・ライトアップ）についても中止とした。

## (2) 文化財に親しみ知識と理解を深める

市民に文化財に親しみを持ってもらうため、地下厨房施設を使用した料理教室、食事イベントの開催や市民ニーズを把握し、新たな事業を臨機応変に実施するとともに、市民・団体との連携事業も随時受入、協働により実施した。

・冬季間の夜間貸室における連携事業の際には、暖房(高温)設定調整やファンヒーター貸出しを行い、利用しやすい環境を提供することができた。

ア. 食文化発信事業 兼 厨房活用事業  
(自主事業＝飲食物販事業)

事業名等	実施日	参加者
子ども教室 「手作りバターでクラッカーを食 べよう」	7/31、 8/1 (中止)	申込36名

イ. 文化財魅力発信事業

事業名等	実施日	備 考
札幌市内文化財めぐりマッ プの配布	4/1～ 3/31	－
豊平館まつり	7/31、 8/1 (中止)	－

ウ. 市民文化の向上と文化発信事業

(ア). ガイダンス(通年対応)

利用者	実施日	備 考
中学校	6/3	出前授業
大学	7/12	課題研究対応
地方公務員	10/28	概要説明対応
小学校	12/2	学校DEカルチャー
小学校	2/21	学校DEカルチャー

(イ). ワークショップの開催

事業名等	実施日	参加者
豊平館ポップアップカード 塗り絵の配布	4/1～ 3/31	1,375枚・人
天井中心飾りをデザインし てみよう	5/1～3 7/31、 8/1 (中止)	36名 －
豊平館で年中行事「豊平館 で Xmas ミニツリーづくり」	12/11	29名
豊平館で年中行事「豊平館 でひなまつり」	2/29～ 3/3	11名

(ウ). 八窓庵との周遊・利用促進事業

事業名等	実施日	備 考
中島公園・八窓庵紹介コー ナーの設置	4/1～ 3/31	－
中島公園・日本庭園散歩 マップの配布		

(エ). 札幌市内文化財施設等周遊事業

事業名等	実施日	備 考
札幌市内文化施設リーフ レット等の設置	4/1～ 3/31	※設置場所 札幌市時計台、 札幌市資料館、 開拓の村、北海 道大学総合博物 館・植物園ほか
札幌市内文化財マップ「札 幌市にある文化財を見にい こう」の配布		1,104枚

(オ). 企業・市民等との連携事業による豊平館  
魅力発信事業

・コロナ感染防止のため参加定員数を半分としたが、申込開始日の朝から予約電話が殺到し、キャンセル待ちの状態となったが、臨時休館のため中止となり、代替策として、当日配付予定資料を再編集し、参加申込者に送付することにより、今後の事業展開につなげることができた。

・出前授業対応のほか、学生等の研究等に専門性を持つ、社会教育主事・学芸員が対応することで、豊平館活動を周知させることができた。

・マスメディアによる情報発信、まんまる新聞への掲載等により、多くの市民に周知したことにより、ワークシートの入手方法の問い合わせなど、好評を得た。

・豊平館の季節感を見出す年中行事の実施では、親子で参加する光景が見受けら

れ、今後における豊平館の新たな魅力を創出することができた。

・中島公園管理事務所の協力(情報、写真提供)もあり、公園全体の利用促進につなげることができた。

・豊平館を拠点とした市内文化財周遊事業に向けて、市有施設リーフレットの常備・刊行物配布を行ったことにより、今後の施設間相互利用のベース構築につなげることができた。

・コロナ感染の影響により、中止となった連携事業もあった。

事業名等	実施日	連携先
Kitaraあ・らかると	5月 (中止)	札幌コンサートホール Kitara
カルチャーナイト	7/16~20 (オンライン)	カルチャーナイト実行委員会
北海道みんなの日(道みんなの日)	7/17	北海道
札幌まつり	7/31、 8/1 (中止)	自主連携
子供講座「豊平館の★をたどる 宇宙の旅」	7/31、 8/1 (中止)	札幌市天文台
「ほっかいどう遺産WAON 寄付金による助成活動」助成金活用による豊平館3D記録による保存・伝承活動	8/24 (撮影)	北海道遺産協議会
ゆきあかり in 中島公園	2/4・5 (中止)	ゆきあかり in 中島公園 実行委員会

※コロナ感染拡大により、「札幌市生涯学習振興財団(ちえりあ市民講座)」、「中央区役所」、「読み聞かせグループにじいる」との連携事業については未実施。

▽ 貸室に関する相談業務

貸室の利用に当たっては、豊平館HPで「貸室のご利用案内」を掲載するほか、来館による問い合わせ等には、利用希望とする室での具体的な利用方法(什器等の配置、動線)を提案し、利用者の利便性に配慮した相談・対応に努めた。

が、積極的な受入れ・実施により、新たな豊平館の魅力を発信することができた。

・貸室相談に当たっては、什器等配置図(椅子、テーブル等レイアウト)を利用者から事前に提出してもらい、職員で配置する形態で受入れたことにより、有効に貸室利用ができたことと好評を得た。



(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 札幌市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はもちろんのこと、ホスピタリティあふれる運営を第一に、利用者満足度の向上・施設価値の最大化に向けて、以下の取組を行った。 (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 観覧に関する業務 観覧業務に当たっては、利用者に対する配慮・サービス・対応を第一に考え、以下の取組を行った。 (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」を心掛け、職員一人ひとりが、豊平館の「顔」として、常にお客様の視点に立って自律した考動を行った。 (3) 観覧者に対し、歴史・建築また豊平館の物語など、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、豊平館の管理運営に携わる全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もとに、速やかに対応した。 (5) スムーズに観覧できるよう、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。	・「分かりやすく」「親切に」「公平に」に“おもてなし”をする姿勢で利用者受入に努めたことにより、特に利用者間におけるトラブルが発生することは無かった。 ・コロナ感染拡大防止のため、5/4～7/11、7/23～9/30まで臨時休館となり、結果として、計画を大きく下回る観覧者数となったが、「道民の日」や「さあ！まわろう SAPPORO～見どころ施設無料化月間～」の無料観覧期間中には多くの方が訪れたことから、これを機に各種割引やキャッシュレス決済の利用など、積極的に周知を図ったため、来年度に向けて期待ができる。 ・年間パスポート利用者には、コロナ感染拡大防止による臨時休館に伴う利用期間短縮に配慮し、年間パスポート有効期限延長の配慮を行ったことにより、既存購入者の利用・更新の確保につなげることができた。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">                     観覧者数、貸室利用率ともに目標値には至らなかったが、新型コロナウイルスの影響により、指定管理者が相応の努力をしても達成困難であったと認められる。新型コロナウイルス対策を十分に行っていることをアピールしつつ、さっぽろセレクトとのタイアップなど他機関と連携した取り組みが増え、施設の利用促進に向けた取り組みが積極的に実施された。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	観覧者数、貸室利用率ともに目標値には至らなかったが、新型コロナウイルスの影響により、指定管理者が相応の努力をしても達成困難であったと認められる。新型コロナウイルス対策を十分に行っていることをアピールしつつ、さっぽろセレクトとのタイアップなど他機関と連携した取り組みが増え、施設の利用促進に向けた取り組みが積極的に実施された。																	
	A	B	C	D																					
観覧者数、貸室利用率ともに目標値には至らなかったが、新型コロナウイルスの影響により、指定管理者が相応の努力をしても達成困難であったと認められる。新型コロナウイルス対策を十分に行っていることをアピールしつつ、さっぽろセレクトとのタイアップなど他機関と連携した取り組みが増え、施設の利用促進に向けた取り組みが積極的に実施された。																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>R2実績</th> <th>R3実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人</td> <td>6,455人</td> <td>6,378人</td> </tr> <tr> <td>団体</td> <td>224人</td> <td>210人</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年間パスポート</td> <td>新規</td> <td>136人</td> </tr> <tr> <td>再来館</td> <td>129人</td> </tr> <tr> <td>無料・免除</td> <td>12,604人</td> <td>8,193人</td> </tr> <tr> <td>サポーターズクラブ</td> <td>0人</td> <td>0人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>19,548人</td> <td>15,070人</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	R2実績	R3実績	個人	6,455人	6,378人	団体	224人	210人	年間パスポート	新規	136人	再来館	129人	無料・免除	12,604人	8,193人	サポーターズクラブ	0人	0人	合計	19,548人	15,070人	
区 分	R2実績	R3実績																							
個人	6,455人	6,378人																							
団体	224人	210人																							
年間パスポート	新規	136人																							
	再来館	129人																							
無料・免除	12,604人	8,193人																							
サポーターズクラブ	0人	0人																							
合計	19,548人	15,070人																							

## 3 貸室に関する業務

貸室業務に当たっては、利用者に対する配慮・サービス・対応は勿論のこと、什器等の移動の際における敷居・柱・壁等に養生設置等により、文化財の保全保護に努めながら、以下の取組を行った。

- (1) 使用希望者並びに利用者には、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等には、運搬の手伝いなど親切丁寧に対応を行った。
- (3) 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。
- (4) 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、改善・充実策につなげた。
- (5) 使用希望者に迷惑を掛けないよう、貸室における準備、備品管理、メンテナンスを行った。

・コロナ感染拡大防止による臨時休館や開館後におけるコロナ感染防止措置による貸室利用人数の制限や夜間利用時間な

どにより、計画を大きく下回ったが、「札幌市文化芸術活動再開支援事業」における補助金活用を紹介するほか、臨時休館中においても、貸室利用予約者に対し、随時貸室利用制限や還付金の情報をお知らせを行ったため、利用者確保につなげることができた。

区 分		R2実績	R3計画	R3実績
ユリ	利用回数	24回	—	10回
	利用時間	73h	—	34h
	稼働率	4.1%	21.4%	2.3%
フヨウ	利用回数	30回	—	19回
	利用時間	90h	—	55h
	稼働率	5.3%	21.4%	3.7%
スキと オミナエシ	利用回数	34回	—	28回
	利用時間	142h	—	118h
	稼働率	8.2%	21.4%	15.5%
ツバキ	利用回数	15回	—	12回
	利用時間	58h	—	43h
	稼働率	3.4%	21.4%	2.8%
広間	利用回数	62回	—	63回
	利用時間	248h	—	228h
	稼働率	15.0%	21.4%	24.3%
合計	利用回数	165回	—	132回
	利用時間	611h	—	478h
	稼働率	7.2%	21.4%	9.7%

▽ 不承認 0件、取消し 2件、減免 7件、還付 3件  
なお、新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴う全額還付は22件。

## ▽ 利用促進の取組

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、目標値達成に向けて様々な利用促進方を講じた。

- (1) 市民には、豊平館を知ってもらう、来てもらうことを重要な戦略と位置づけ、気軽に利用してもらうような広報・宣伝誘致策を講じた。

ア. リーフレットの発行配布

イ. 情報誌の発行配布

ウ. 貸室案内リーフレットの発行配布

エ. 年間パスポートの導入

オ. 市内情報誌等への広告掲載、クーポン掲載

カ. 優待割引設定

キ. マスメディアによる報道告知等

- (2) 来札する観光客、大通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、中島公園への誘導策と豊平館への来館を促すため、上記の取組に加え、ホテル・観光案内所、レンタカー会社等に広報・宣伝誘致策を講じた。

- (3) インバウンドについては、今年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用が見込まれなかったため誘致活動を先送りとし、修学旅行生については、北海道教育旅行商談会に参加し、次年度に向けた誘致活動を行った。

- (4) 豊平館夜間観光の在り方を検証するため、「れきぶん 2021 モニターツアー サッポロの「歴史」×「演劇」」の受け入れを行った。

- (5) 他機関連携・周遊策による利用促進方策として、以下の取組を行った。

ア. さっぽろセレクトとのタイアップ割引

イ. 開拓の村・北海道博物館等 年間パスポートユーザーの割引

ウ. 八窓庵、中島公園内の各施設連携した事業

エ. 民間企業等と連携した利用サービス、貸室・利用促進事業

オ. エコツーリズム、アドベンチャーツーリズム促進事業

カ. キャッシュレス決済導入

キ. Go To キャンペーン、札幌お店応援商品券

ク. 地域観光事業支援補助金を活用した「ほっかいどう応援クーポン」への登録・運用

・市内主要観光施設(7施設)の観光共通切符「さっぽろセレクト」への豊平館利用の組み入れや観光客対象の割引(JR東日本大人の休日倶楽部、HISクーポン、JAL×るるぶパピリカ、市民観光客対象の割引(北海道じゃらん、札幌いんふおなど)、札幌パークホテルとのタイアップ事業「晴れ着プラン」商品の設定を行い、広報宣伝効果を含め、誘客性を高めることができた。

・北海道観光振興機構が運営する「HOKKAIDO LOVE! 新型コロナウイルス感染対策施設紹介」サイトに登録したことで、来道される観光客に安心して利用できる施設であることを知ってもらうことができた。

・利用促進を更に高めるため、札幌市観光プロモーション事業(札幌観光 MICE)「冬の札幌を遊びつくせ札幌 100 スポット情報&Line クーポン」参画登録、観光庁の「地域観光事業支援補助金」を活用した「ほっかいどう応援クーポン」への登録を行い、広報宣伝効果を高めることができた。

(6) 付随業務	▽ 広報業務	<p>豊平館の魅力を更に高めるため、リーフレット、情報誌の作成・配布、ホームページの開設・更新や札幌市との連携により、市民の理解が得られる広報活動を行い、地域や経済の活性化に結びつけた。なお、今年度は新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、その都度、利用者ニーズや社会動向に合わせた柔軟な策を講じた。</p> <p>(1) リーフレット・割引券の配布</p> <p>ア. 利用案内リーフレット、割引券</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">配布月</th> <th>主な配布先</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4月</td> <td>・ホテルピスタ札幌中島公園 (日本語リーフレット100部)</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>・北海道さっぽろ観光案内所 (日本語リーフレット300部、割引券400枚)</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>・市内・近郊市内ホテル184施設 (日本語リーフレット 9,200部、割引券18,400枚)  ・市内・近郊市内レンタカー会社 (日本語リーフレット 1,950部、割引券3,900枚)  ・札幌資料館 (日本語リーフレット200部)</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>・サッポロビール博物館 (日本語リーフレット200部)</td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td>・北海道さっぽろ観光案内所 (日本語リーフレット500部、割引券500枚)</td> </tr> </tbody> </table> <p>イ. 貸室案内リーフレット</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">配布月</th> <th>主な配布先</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">今年度は、WEB掲載のみとした。</td> </tr> </tbody> </table> <p>ウ. 貸室パンフレット</p> <p>貸室パンフレットは、館内にて配布するほか、WEB掲載により周知を行った。</p> <p>エ. レンタル厨房 利用案内 パンフレット</p> <p>ブライダル事業、並びに様々なプロモーション、イベント等で豊平館を活用してもらうとともに、厨房並びに貸室の利用率の向上を図るため、レンタル厨房利用パンフレットを作成し、令和4年度からの実施とした。</p> <p>(2) 情報誌、チラシ</p> <p>ア. 情報誌</p> <p>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、四季の表情などを掲載した情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館だより」を発行し、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、博物館等に配布を行った。また、年間パスポートの方にも発行の都度、ダイレクトメールにより案内し、リピーターの確保に努めた。</p>	配布月	主な配布先	4月	・ホテルピスタ札幌中島公園 (日本語リーフレット100部)	7月	・北海道さっぽろ観光案内所 (日本語リーフレット300部、割引券400枚)	10月	・市内・近郊市内ホテル184施設 (日本語リーフレット 9,200部、割引券18,400枚)  ・市内・近郊市内レンタカー会社 (日本語リーフレット 1,950部、割引券3,900枚)  ・札幌資料館 (日本語リーフレット200部)	11月	・サッポロビール博物館 (日本語リーフレット200部)	1月	・北海道さっぽろ観光案内所 (日本語リーフレット500部、割引券500枚)	配布月	主な配布先	今年度は、WEB掲載のみとした。		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>リーフレットやホームページに加え、SNSでの発信を開始し、豊平館の情報を広く発信することができた。各事業開催ごとにチラシを作成するとともにマスコミへのプレスリリースを行うことで効果的に周知活動を行った。</p> <p>・リーフレット等の配布先との配布残数状況の確認を定期的に行ったことにより、配布先から直接送付依頼を受ける関係性を築くことができ、今後における施設相互間の利用促進につなげることができた。</p> <p>・札幌地下街オーロラコーナにおける移動パネル展(7/5~9、1/31~2/4)の際に、リーフレット等の配布を行ったことにより、多くの方々に豊平館をPRすることができた。</p> <p>・情報誌「ウルトラマリンブルー豊平館」を市内区役所・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。</p>	A	B	C	D
	配布月	主な配布先																					
4月	・ホテルピスタ札幌中島公園 (日本語リーフレット100部)																						
7月	・北海道さっぽろ観光案内所 (日本語リーフレット300部、割引券400枚)																						
10月	・市内・近郊市内ホテル184施設 (日本語リーフレット 9,200部、割引券18,400枚)  ・市内・近郊市内レンタカー会社 (日本語リーフレット 1,950部、割引券3,900枚)  ・札幌資料館 (日本語リーフレット200部)																						
11月	・サッポロビール博物館 (日本語リーフレット200部)																						
1月	・北海道さっぽろ観光案内所 (日本語リーフレット500部、割引券500枚)																						
配布月	主な配布先																						
今年度は、WEB掲載のみとした。																							
A	B	C	D																				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">タイトル</th> <th style="width: 17%;">発行日</th> <th style="width: 50%;">配布数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ウルトラマリンブルー豊平館 Vol.2</td> <td>7/11</td> <td>242施設、年間パスDM104通 (5,500枚)</td> </tr> </tbody> </table>	タイトル	発行日	配布数	ウルトラマリンブルー豊平館 Vol.2	7/11	242施設、年間パスDM104通 (5,500枚)																
タイトル	発行日	配布数																					
ウルトラマリンブルー豊平館 Vol.2	7/11	242施設、年間パスDM104通 (5,500枚)																					

イ. 参加者対象毎、各事業のPR・チラシ配布事業開催ごとにチラシを作成し、その事業対象に合わせた配布先とすることで効率的かつ効果的な周知を行うとともに、必要に応じて、年間パスポートの方や近隣の児童会館や市内小学校への配布等により明確なアプローチを行い、参加者の確保に努めた。また、年間のスケジュールチラシを作成し、館内設置するほか札幌市内の施設等に配布した。

タイトル	発行日	配布数
ふらっとコンサート	7/11	94施設 (1,500枚)
豊平館まつり	7/15	近隣小学校等 (1,100枚)
札幌まつり渡御祭の今昔	8/31	242施設 (5,510枚)
開拓使建築の最高峰豊平館	9/15	242施設 (5,510枚)
北海道の暖房器具の変遷	11/2	228施設 (4,560枚)
第3回ゆったりまったりクラシック豊平館サロンコンサート	11/4	82施設 (820枚)
豊平館でXmas ミニツリーづくり	11/12	館内配布
開拓使、札幌の川でのサケ漁を禁止する	1/29	館内配布
2022年度年間イベント	3/30	館内配布
天井中心飾りをデザインしよう	3/30	館内配布

#### ウ. マスコミを活用したPR

事業開催の約2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うよう努めた。また、必要に応じ、各事業の対象に合わせて、掲載する媒体を選択し的確なマスコミによるPRを展開した。

#### (3) インターネット

豊平館ホームページの運用に当たっては、SNSの日々の更新に努め、旬な豊平館の情報を発信した。また、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し、海外客に対しても、現地での観光サイトへの掲載、ブロガーの招聘、SNS等を積極的に行った。

ア. ホームページアクセス数/50,105回

イ. SNSフォロワー数  
(Facebook 88人、Twitter 311人)

#### (4) 有料広告掲載

広告掲載	掲載日
北海道社会人野球チームガイド2021	4/20

・参加対象、事業毎にチラシを作成し、事業対象に配布先を選定して送付したところ、特に参加定員数限定の事業においては、申込開始日から予約が殺到する状況となり、効果的なPR・配布ができた。

・コロナ禍でもありながら、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、効果的なPR活動を展開することができた。

・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、アクセス件数増加につながった。

	<p>(5) アウトリーチ活動(移動展等)の開催</p> <table border="1" data-bbox="448 188 954 300"> <thead> <tr> <th>開催場所</th> <th>テーマ・内容</th> <th>開催期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>札幌地下街オーロラコーナー</td> <td>豊平館施設紹介</td> <td>7/5~9、1/31~2/4</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4) ウェブアクセシビリティ確保</p> <p>札幌市公式ホームページガイドラインおよび当法人独自のガイドラインを遵守し、ウェブアクセシビリティを損ねることなく、ホームページの更新等を行った。また、各ページを公開する前に、アクセシビリティに問題がないか、チェックリスト等を用いて、担当者と別に第三者がそれぞれ確認を行う二重のチェック体制をとった。</p>	開催場所	テーマ・内容	開催期間	札幌地下街オーロラコーナー	豊平館施設紹介	7/5~9、1/31~2/4	<p>・HPにウェブアクセシビリティに関する基本方針と評価表を掲載することで、利用者の視点に立ったHP運用につなげることができた。</p>																																									
開催場所	テーマ・内容	開催期間																																															
札幌地下街オーロラコーナー	豊平館施設紹介	7/5~9、1/31~2/4																																															
<p>2 自主事業その他</p>																																																	
<p>▽ 自主事業</p> <p>文化財としての豊平館の魅力の向上、観覧者の増加、貸室利用率の向上を図るため、次の自主事業を行った。</p> <p>1 飲食・物販事業</p> <p>(1) カフェ経営・物販経営</p> <p>歴史的空間にゆったりと身を置くことができるカフェ「喫茶室・ハルニレ」の営業を行い、豊平館の魅力を感じてもらった。</p> <p>ア.「喫茶ハルニレ」の営業</p> <p>営業場所 皿部屋、会食所の一部</p> <p>営業時間 11:00~15:00</p> <p>メニュー</p> <table border="0" data-bbox="384 1061 954 1317"> <tr> <td>ドリンク</td> <td>豊平館オリジナル珈琲</td> <td>400円(税込)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>豊平館オリジナル珈琲(リッチ)</td> <td>500円(税込)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>中島公園の紅茶</td> <td>400円(税込)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ココア</td> <td>400円(税込)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>アイス珈琲(6~9月)</td> <td>400円(税込)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>アイス紅茶(6~9月)</td> <td>400円(税込)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>オレンジジュース</td> <td>400円(税込)</td> </tr> </table> <p>食べ物</p> <table border="0" data-bbox="384 1346 954 1435"> <tr> <td>クッキー</td> <td>250円(税込)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(季節に応じて内容変更)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">※豊平館カレー(令和4年度販売に向けて準備)</td> </tr> </table> <p>イ.物販</p> <p>営業場所 附属棟1階受付</p> <p>営業時間 9:00~17:00</p> <p>メニュー</p> <p>豊平館オリジナル商品 販売品</p> <table border="0" data-bbox="496 1648 954 1749"> <tr> <td>トートバック 2種</td> <td>900円(税込)/700円(税込)</td> </tr> <tr> <td>マスクingtテープ 3種</td> <td>500円(税込)</td> </tr> <tr> <td>ミニ鉱石ラピスラズリ</td> <td>880円(税込)</td> </tr> </table> <p>お土産 販売品(喫茶販売)</p> <table border="0" data-bbox="496 1816 954 1917"> <tr> <td>ブルーグリーンティー</td> <td>750円(税込)</td> </tr> <tr> <td>北海道バスソルト(特選入浴剤)</td> <td>250円(税込)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">5包箱入り 1,200円(税込)</td> </tr> </table>	ドリンク	豊平館オリジナル珈琲	400円(税込)		豊平館オリジナル珈琲(リッチ)	500円(税込)		中島公園の紅茶	400円(税込)		ココア	400円(税込)		アイス珈琲(6~9月)	400円(税込)		アイス紅茶(6~9月)	400円(税込)		オレンジジュース	400円(税込)	クッキー	250円(税込)	(季節に応じて内容変更)		※豊平館カレー(令和4年度販売に向けて準備)		トートバック 2種	900円(税込)/700円(税込)	マスクingtテープ 3種	500円(税込)	ミニ鉱石ラピスラズリ	880円(税込)	ブルーグリーンティー	750円(税込)	北海道バスソルト(特選入浴剤)	250円(税込)	5包箱入り 1,200円(税込)		<p>・喫茶のみ利用希望者に対して、観覧料&amp;ドリンクセット販売をすることで、豊平館を知ってもらう機会につなげることができた。また喫茶で販売するクッキー菓子は、障がい者就業支援として、福祉施設から仕入れを行ったことにより、今後の福祉施策への取組みにつなげることができた。</p> <p>・オリジナル商品販売を行ったことにより、豊平館の認知度の向上につなげることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1174 629 1353 663"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">オリジナル商品の販売や、喫茶におけるクッキーの販売などの物販事業を通じて、豊平館の認知度の向上に努めた。また、貸室事業では日中の利用が浸透したことで、昨年度より開館日数が少ない中利用回数を伸ばすことができた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	オリジナル商品の販売や、喫茶におけるクッキーの販売などの物販事業を通じて、豊平館の認知度の向上に努めた。また、貸室事業では日中の利用が浸透したことで、昨年度より開館日数が少ない中利用回数を伸ばすことができた。			
ドリンク	豊平館オリジナル珈琲	400円(税込)																																															
	豊平館オリジナル珈琲(リッチ)	500円(税込)																																															
	中島公園の紅茶	400円(税込)																																															
	ココア	400円(税込)																																															
	アイス珈琲(6~9月)	400円(税込)																																															
	アイス紅茶(6~9月)	400円(税込)																																															
	オレンジジュース	400円(税込)																																															
クッキー	250円(税込)																																																
(季節に応じて内容変更)																																																	
※豊平館カレー(令和4年度販売に向けて準備)																																																	
トートバック 2種	900円(税込)/700円(税込)																																																
マスクingtテープ 3種	500円(税込)																																																
ミニ鉱石ラピスラズリ	880円(税込)																																																
ブルーグリーンティー	750円(税込)																																																
北海道バスソルト(特選入浴剤)	250円(税込)																																																
5包箱入り 1,200円(税込)																																																	
A	B	C	D																																														
オリジナル商品の販売や、喫茶におけるクッキーの販売などの物販事業を通じて、豊平館の認知度の向上に努めた。また、貸室事業では日中の利用が浸透したことで、昨年度より開館日数が少ない中利用回数を伸ばすことができた。																																																	

## (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、スポーツドリンク等

設置台数 1台

## 2 自主企画事業

## (1) 貸室事業及び有料コピーサービス

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、貸室事業(9時～17時)を行い、広く利用案内の周知を行った。また、貸室利用者の利便性向上を図るため、有料のコピーサービスを行った。

室名	利用回数	利用時間	稼働率
ヒメユリ	75回	364h	16.3%
ブドウ	69回	341h	14.9%
下の広間	60回	275h	10.2%
合計	204回	980h	13.8%

▽ 不承認 0件、取消し 13件、減免 10件、還付 1件

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴う全額還付は36件。

## (2) ブライダル事業(貸室・地下厨房活用事業)

豊平館のロケーションを活かした歴史の重みを感じる「フォトウエディング」やクラシカルなたずまいや空間が楽しめる「結婚式」について、豊平館オリジナル商品を開発するほか貸室と地下厨房の利用率の向上を図るため、ホテルやブライダル業者、旅行会社に宣伝・営業を行った。

ア. フォトウエディング受入/館内のみ8件、館内・外42件  
イ. フォウ結婚式の記録「豊平館記念帖」閲覧サービス/25件

ウ. 結婚式の開催/3件

## 3 社会貢献事業

## (1) インターンシップ・博物館実習生受入

市内中学生・高校生のインターンシップや学芸員資格の取得を希望する大学生の博物館実習の受入先としての体制を整えた。

## (2) 無料開放・ライトアップ

今年度はコロナ感染防止のため、無料開館は中止とした。それに伴い夜間の無料開放時に予定していたライトアップについても中止とした。

## ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

## 1 市内企業等の活用

施設の委託業務、物品調達に際しては、札幌市の官公需における中小企業者の受注機会の確保・拡大に努めた。

## 2 福祉施策への配慮等

今年度は、障害者雇用率制度における法定雇用障害者数の算定基礎となる労働者数(法人全体)に達していないため、本制度に則った就労支援は行わなかったが、社会福祉法人等からの委託や物品調達等の受注依頼があった場合、可能な限り依頼先の就労支援条件等(受注の作業難易度や納入期限等)を考慮した上で、経費の多寡に関係なく、調達(印刷物)等を行った。

・飲料の自動販売機は、風除室に設置していることから、豊平館利用者のみならず、公園利用者(特に土・日曜日)が利用していることもあり、豊平館の利便性アピールにつながった。

・開館日数が減少したが、日中の貸室利用案内が浸透してきたこともあり、稼働率増加につながる結果となった。

・フォトウエディング受入の定着や日中の貸室利用(下の広間)における結婚式の開催もあり、今後の需要に期待ができる。

・委託業務、物品調達は、市内中小企業の発注を優先的に進めることができた。また福祉施策への配慮として印刷物(名刺)や喫茶販売品(クッキー菓子)は市内の社会福祉法人に発注することで、今後の受注意欲を確認することができた。

3 利用者の満足度			A	B	C	D																	
▽ 利用者アンケートの結果																							
実施方法	<p>1 利用者満足度調査</p> <p>【調査期間】 令和3年4月1日～令和4年3月31日</p> <p>【調査方法】 留め置き調査方法(附属棟連絡通路1階・2階)</p> <p>【回答率】 0.92% (回答者140名/観覧者15,070名)</p> <p>2 貸室利用者満足度調査</p> <p>【調査期間】 令和3年4月1日～令和4年3月31日</p> <p>【調査方法】 貸室利用後に依頼</p> <p>【回答率】 52.3% (回答数113件/利用件数216件)</p> <p>※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。</p>	<p>・意見・要望等の職員の情報共有を図りながら、満足度の維持・向上に努めていきたい。</p> <p>・調査標本数(年間観覧者の1%)の目標値達成に向け、観覧者への「お声掛け」を積極的に進めていきた。</p>				アンケートの満足度はいずれも目標値を超えており、サービスの向上に努めた結果が出ている。利用者満足度調査の回答率向上に向けた取り組みを引き続き行っていく必要がある。																	
結果概要	<p>1 利用者満足度調査</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>目 標</th> <th>実 績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合満足度</td> <td>80%以上</td> <td>87.1%</td> </tr> <tr> <td>接遇満足度</td> <td>80%以上</td> <td>87.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 貸室利用者満足度調査</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>目 標</th> <th>実 績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合満足度</td> <td>80%以上</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>接遇満足度</td> <td>80%以上</td> <td>99.1%</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	目 標	実 績	総合満足度	80%以上	87.1%	接遇満足度	80%以上	87.1%	区 分	目 標	実 績	総合満足度	80%以上	100.0%	接遇満足度	80%以上	99.1%				
区 分	目 標	実 績																					
総合満足度	80%以上	87.1%																					
接遇満足度	80%以上	87.1%																					
区 分	目 標	実 績																					
総合満足度	80%以上	100.0%																					
接遇満足度	80%以上	99.1%																					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>意見・要望等件数：13件</p> <p>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。</p> <p>【主な意見・要望等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレットを使った展示のところに椅子をおいてほしい</li> <li>→【対応】タブレット台と既存の椅子では高さが合わないため未設置。今後の利用者の声により検討する。</li> <li>・解説パネルの使い方が最初に分からなかったの、他にもわからない人がいるかも</li> <li>・カフェの場所が分かりにくかった</li> <li>・階段が急</li> <li>・階段がちょっと急かなと思いました</li> <li>→【対応】受付にて、観覧前のインフォメーションにて、対応することとした。</li> <li>・照明や窓にクモの巣がついていました</li> <li>→【対応】日常館内巡回点検の際に、窓などの日当たり箇所を目視点検を実施することとした。</li> <li>・どの部屋も全部、椅子と机ばかり。もっとその時代のもを見たい</li> <li>→【対応】今後の利用者の声により、札幌市に申出を行った上で、検討する。</li> </ul>																						



4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R3年度計画	R3年度決算	差 (決算-計画)				
収入	59,464	52,131	▲ 7,333				純利益はマイナスだが、新型コロナウイルス感染拡大の影響及び原油高騰による光熱水費の増によるものであり、指定管理者が相当努力しても計画どおりの収支の達成ができなかったと認められる。
指定管理業務収入	55,386	50,887	▲ 4,499				
指定管理費	46,640	47,993	1,353				
利用料金	8,725	2,892	▲ 5,833				
その他	21	2	▲ 19				
自主事業収入	4,078	1,244	▲ 2,834				
支出	59,137	53,982	▲ 5,155				
指定管理業務支出	55,059	50,684	▲ 4,375				
自主事業支出	4,078	3,298	▲ 780				
収入-支出	327	▲ 1,851	▲ 2,178				
利益還元	0	0	0				
法人税等	114	0	▲ 114				
純利益	213	▲ 1,851	▲ 2,064				
▽ 説明							
<p>1 収入について</p> <p>▼指定管理費は、札幌市から臨時休館に伴う補填を受けたことにより、ほぼ昨年同額の予算確保ができた。</p> <p>▼利用料金収入は、コロナ感染防止による臨時休館が昨年度より長かったが、臨時休館期間中においても広報宣伝活動を積極的に進めたことにより、観覧料・貸室使用料収入がほぼ前年度同額の予算確保ができた。</p> <p>▼自主事業収入は、本年度(4/1)より物販(オリジナル商品)を開始し、道民の日や「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」に多くの方々が訪れたため、売上(収入)増加につながった。また、日中の貸室事業についてもこれまでの広報宣伝活動を積極的に進めてきたこともあり、結果として昨年度を上回る収入増加となった。</p>							
<p>2 支出について</p> <p>▼指定管理業務支出では、非正規職員からの正規職員への登用、修繕費(非常予備発電機点検・負荷試験)及び光熱水費(原油高騰による影響)の経費増加により計画を上回る結果となった。</p> <p>▼自主事業支出は、ほぼ前年度同額の経費支出で抑えることができた。</p>							
<p>3 収支状況について</p> <p>▼結果として、本年度は純利益を得ることはなかったが、通常開館による利用料金収入(観覧料・貸室使用料)確保と今後の原油高騰の影響による光熱水費経費の増加が緩和されれば、安定した収支バランスを確保できたものと考えている。</p>							
<p>・コロナ感染防止措置による休館により、観覧・貸室利用料金収入が大幅に減少したが、「札幌市文化芸術活動再開支援事業」に参画したことで、貸室利用に便宜を図ることができ、今後の貸室利用の確保に繋げることができた。</p>							
<p>・指定管理業務支出経費のうち、修繕費及び光熱水費以外は、ほぼ昨年度並みの経費支出で抑えることができ、一定の成果をもって、決算を終えることが出来た。</p>							
<p>&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。</p>							
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>・安定経営能力は、選定時の水準を維持している。</p>					適	不適	
<p>▽ 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</p> <p>1 各条例等の規定に基づき、適切に対応した。</p> <p>2 令和3年度は、情報公開請求はなかった。</p> <p>3 オンブズマンの資料請求、実地調査はなかった。</p> <p>4 第三者委託等において、契約相手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。</p>					適	不適	

## Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>・コロナ感染予防対策を講じながら、「道民の日」「さあ！まわろう SAPPORO ～見どころ施設無料化月間～」などの連携事業を職員一丸となって受入れたことは、今後のコロナ禍における施設運営に役立った。</p> <p>・コロナ感染拡大による臨時休館により、イベント等を中止せざるを得ない結果となったが、参加体験型の事業については、予約が殺到しキャンセル待ちの状況であったこともあり、豊平館イベントが多くの方々に周知されていることが確認でき、今後の事業展開に期待できる。</p> <p>・貸室事業では、コロナ感染予防対策の備品貸出(アクリル板、空気清浄器、サーキュレーター、CO2測定器)や職員による消毒作業(使用前後)サポートにより、利用者が安心・安全な環境の中で利用できるように努めたことにより、利用者間との信頼関係が構築できた。</p> <p>・臨時休館後の集客性につなげるため、北海道観光振興機構「キュン旅スタンプラリー2021」タッチポイントや札幌市観光MICE「冬の札幌を遊び尽くせ！札幌100スポット情報&amp;LINE クーポン」などの企画参画を行うほか、来年度に向け、北海道観光振興機構が主催する国内・海外、教育旅行プロモーションの説明会・商談会・情報交換会に参加し、豊平館の魅力発信に努めたことは、今後の観覧者増加につながるものと考えている。</p> <p>(総体) コロナ禍においても、当初掲げた基本方針に沿った管理運営を進めることができ、一定の成果を上げることができたと考える。来年度は、コロナの影響で先送りされていた「豊平館カレー」の販売が決定しており、豊平館の話題性の高まりやこれまでのコロナ禍における運営経験を活かしたイベント開催や広報戦略にも期待できる。</p>	<p>・引き続き、コロナ感染防止策を徹底しながら、万全な体制で観覧・貸室利用者の受入を行っていく。</p> <p>・指定管理区域内の樹木管理における点検や、折れ枝の早期の撤去を行うことにより景観の維持及び通行者の安全確保を行っていく。</p> <p>・ブライダル事業や様々なプロモーション、イベント等で豊平館を活用してもらうとともに、厨房・貸室利用率の向上を図るため、レンタル厨房利用事業を推進していく。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>全体を通して、十分に要求水準を満たし、適切な管理運営がなされていた。</p> <p>新型コロナウイルスの影響による臨時休館や予定していた企画等の事業がやむを得ず実施できないことが多かったが、積極的な広報により、豊平館の魅力を広く発信できたこと、また、施設の点検や修繕等により保全管理が実施され、利用者へのサービスや利便性、安全性の向上につながり、コロナの収束後を見据えた管理運営体制の強化がなされたことは評価できる。</p>	