

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮指定管理	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	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮	所在地	中央区北2条東6丁目
開設時期	平成元年11月3日	延床面積	660.76㎡
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、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	観覧展示室、貸室		
2 指定管理者			
名称	NC・MMS永山邸等運営管理共同事業体 (株)ノーザンクロス、エムエムエスマンションマネージメントサービス(株)代表企業 (株)ノーザンクロス		
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1施設		
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧業務(展示室公開)、貸室業務		
3 評価単位	施設数: 1施設		

## II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>1 札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮(以下永山邸等)の設置目的や目指す成果、運営上の課題を踏まえ、管理運営に当たっては、次の方針に沿って実施した。</p> <p>(1) 文化財保護法等を遵守し、北海道指定有形文化財である旧永山邸及び旧三菱鉱業寮を良好な状態で維持保全することに努めた。</p> <p>(2) 札幌市の公の施設として、市民の福祉の増進と、市民の公平な利用に努めた。</p> <p>(3) 市民が文化財に親しみ、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、市民文化の向上に資する施設運営を行った。</p> <p>(4) 札幌市文化芸術基本計画や市の文化施策との整合性を図った管理運営を実施した。</p> <p>(5) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供に努めた。</p> <p>(6) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設運営に反映することで利用者や市民に愛される施設を目指した。</p> <p>(7) ウェブサイトをはじめ、各種SNS、自社媒体(NC:カイ、MMS: smile21)等を通じ、多方面への情報発信を行った。</p>	<p>・管理運営にあたっては、コンソーシアム2社の強みを生かした適切な施設管理、イベント実施等を通じて多くの市民、観光客が訪れ、学び、楽しむことができる場の提供できた。</p> <p>・「まちの人たちの手で守り、創り、育てる文化財」の考え方のもと、ボランティアガイドによる案内をはじめ、イベント時の市民の出展など多くの方が建物の保全活用に関わることができる運営を行うことができた。</p> <p>・建物の魅力を活かした歴史性と現代感覚が融合した新たな飲食事業(ナガヤマレスト)を展開することで市民を始め、多くのファンを呼び込むことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>永山邸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。展示物に音声コードUni-Voiceを導入する等、指定管理者自ら外国語にも対応できる環境を整えた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

2 永山邸等の運営に伴う管理基準の適用等について、関係する条例・要綱に基づき対応した。

#### ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

##### 1 平等利用の確保に関する基本方針

公の施設として来館者が自由・平等・公平かつ気軽に利用しやすい環境づくりとスタッフ教育を心掛けた。

##### 2 利用に関わる取り組み項目

- (1) 施設利用において、公平で平等な情報発信を行い利用しやすい環境を整えた。
- (2) 貸室の受付、利用時における利用の制限、使用減免等について、公平・平等な取扱いを行った。
- (3) 永山邸等業務マニュアルに基づく業務の統一的な取扱いの徹底並びにマニュアルの随時更新を行い、統括責任者によるチェック、更には職員間で情報共有を行った。(9/6胆振東部地震後、緊急対応部分を危機管理マニュアルに変えて追記し、9/15更新)
- (4) 特定の個人、団体を優遇又は排除することなく、かつ、身障者・高齢者にも配慮した公平な運営を行った。
- (5) 暴力団員や暴力団関係事業者を相手にする場合は、「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」に基づいて、適切に対処することとした。
- (6) 車いす利用者が玄関からスムーズに移動できるよう、動線を確認し、段差解消のためのスロープを設置した。また、備品として室内移動用の車いすを新規に購入した。
- (7) 展示等に「音声コードUni-Voice」を導入し、音声案内希望者、外国語案内希望者(外国人旅行者など)にも観覧しやすい環境整備を行った。
- (8) 土日祝日はボランティアと連携した館内ガイドを実施し、来館されるお客様へのサービス向上に努めた。
- (9) 利用者の意見・要望は、施設内に設置したアンケートや現場スタッフによる直接対話等により多く収集できるように努めた。
- (10) ホームページのウェブアクセシビリティに関する基本方針の作成及び、取り組みと評価表を公開し、高齢者や障がい者を含めて誰もがホームページで提供される情報や機能を支障なく利用できるように配慮した。

#### ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

1 環境に配慮した施設の維持管理についての考え方  
環境保全活動に対する意識の向上を図り、観覧者、貸室利用者、事業受託者並びに来館者の協力をいただきながら、省資源・省エネルギーの実践に努めた。

##### 2 具体的な取り組み

- (1) エネルギーの使用の合理化等に関する法律を遵守し、エネルギー使用の適切な管理に努めると共に、報告書類を札幌市に報告した。

・「業務マニュアル」を作成し、スタッフ間での共有、統括責任者(館長)によるロールプレイング研修を行い、平等・公平な来館者対応をすることができた。

・貸室利用者にも歴史的建造物の特性でもある暑さ、寒さについて理解と協力を求め、冬期のイベント来館者にはカイロの配布を行うなど、エネルギー消費を抑えた運営を行うことができた。

(2)館内の暑さ寒さ対策としてサーキュレーターを導入、冬期間スリッパの設置、採暖室としてれきしの部屋を利用するなど、実施来館者、貸室利用者、事業者と共にエネルギーの合理化に取り組んだ。

(3)業務に関わる社員・職員に対し、環境マネジメントに関する研修を年1回実施した。(3/18実施)

(4)電気、水道、ガス等の使用に当たっては、点灯時間の厳守や照明不要時の消灯・減灯、節水、室温設定管理の徹底並びに和室照明のLED蛍光灯への交換などを行い節約に努めた。

(5)管理業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用した。

(6)近隣施設(サッポロファクトリー)が実施する清掃活動に積極的に参加した。

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

##### 1 統括管理責任者について

統括管理責任者は館長とし、永山邸等の文化財に深い関心を持ち、かつ建物管理の経験豊富な人材を1名配置した。

##### 2 組織編成に当たっての考え方

永山邸等の管理運営が的確・確実に実施できる組織体制とし、管理経験者を含めた人材を配置し、管理ノウハウの継承を図り組織運営を行った。

##### 3 従事者の確保、配置

(1)施設管理、観覧受付、貸室受付及び施設の案内など、日常的な業務を行うスタッフを日中(8:00~17:00)2名、夜間(17:00~22:00)1名配置した。  
また、夜中(22:00~翌8:00)までは警備員1名を配置、24時間管理体制を敷いた。

(2)就業規則を作成し、各業務に支障をきたさないよう研修を実施した、マニュアル等を常備し効率よく運営ができる体制を整えた。

(3)札幌商工会議所と連携し、土日及び祝日にボランティアガイドによる案内(午前・午後各1名)を行った。

##### 4 勤務形態・勤務条件

(1)ローテーションの設定にあたっては、5名の現場スタッフ(統括責任者(館長1名、スタッフ4名))を雇用。6月より4名の現場スタッフでスタートしたが、急な体調不良等急なシフト変更にもより柔軟に対応できるようにするため、9月末日スタッフ1名退職を機に、10月より2名雇用し観覧・貸室利用者へのサービス、管理運営業務等がスムーズに対応できる人員配置とした。

(2)職員は就業規則に沿った勤務条件とし、本社スタッフが定期的に管理室を訪問、随時意見交換を行った。また、日報およびLINE等を活用し迅速な連絡が行える体制を整えた。

・近隣施設の清掃活動や花壇整備活動に積極的に協力し、地域一体となった環境づくりに参画することができた。

・管理運営については、仕様や運営マニュアルに基づく業務の役割分担を確認しながら円滑な運営ができるよう努め、観覧者、利用者への対応がスムーズにできるよう日誌の確認、連絡事項の引継ぎ等情報共有を徹底しサービス向上につなげることができた。

・ボランティアガイドによる案内により、来館者により深く建物や地域の歴史、札幌市内の文化財について親しんでいただくことができた。

・現在5名体制で運営を実施し、スタッフの労働環境を向上できた。

## 5 人材育成・研修計画

永山邸等における円滑な業務推進のため、職員一人ひとりが業務に精通し確実に実施出来るとともに、利用者に満足いただけるおもてなしを行うために、各種研修を実施した。

- (1) 公的施設運営の基本である公平なサービスの提供を念頭に、職員全員が统一的に業務ができる体制を確立するため、業務マニュアルを作成、随時更新を行った。

・10/16全体スタッフ意見交換会(事業者、施設スタッフ、指定管理者企業担当者参加)実施

- (2) 利用者への安心・安全な施設維持に努めるため、危機管理マニュアルに基づき防災訓練を年2回実施した。またAEDを設置、使用についての研修も行った。

- (3) スタッフのおもてなし向上のための研修を専門家を招き、実施した。

・10/10全体スタッフ研修(スピタリティ研修、消防訓練)実施

- (4) 「環境に配慮した施設の維持」及び「個人情報保護」に対する企業の取り組み・活動についての環境マネジメント研修を年1回実施した。

・3/19管理室スタッフ研修  
(施設スタッフ基本対応共有研修、環境マネジメント研修)実施

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

1 警備、日常清掃、定期清掃、随時点検、植栽管理それぞれの管理水準が維持できるよう、管理室スタッフを中心に管理状態の適正や見直し部分を共有し、管理業務に係るスタッフが丸となって業務の改善活動を行うことにより、管理成果の向上を図った。

## 2 具体的な取り組み

日々の事業日誌を効果的に運用するとともに、館内打合せを随時開催することで、日常業務の情報共有化を図り、改善活動を積極的に実施した。

## ▽ 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 指定管理業務の重要性や安全第一の考えを基本に指揮命令系統を明らかにするなど責任者を明確にして、適正な管理に努めた。

2 第三者に対する委託にあたっては、札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定することを基本とし、適切な管理監督を行った。

3 次の業務については第三者委託を行い、札幌市内の企業を活用した。

- (1) 清掃業務(日常清掃、計画清掃)

- (2) 警備業務(夜間警備、休館日中警備)

・永山邸等管理運営の推進を図るため、職員一人ひとりが業務に精通し確実に遂行するため、マナー研修をはじめ、多岐にわたる各種研修に参加したことで職員の資質向上を図ることができた。

・各スタッフが自主的に建物に関連する施設を訪ねたり、書籍からの知見を得ていたことで、来館者への案内等に活かすことができた。

・業務を委託するにあたり、現場下見の実施、見積書の依頼、実績、人員配置計画、スケジュールの提示を求め、選定を行い、作業当日はスタッフ立会のもと作業を実施し、安全確保と法令遵守の徹底を実施できた。

・除雪についてはガソリン駆動の除雪機を導入、除雪時間の効率化を図ることができ良好な維持管理を行うことができた。

- (3) 空調設備点検業務(年1回)
- (4) 消防用設備点検(総合点検年1回、機器点検年2回)
- (5) 施設修理で50万円未満のもの(破損ガラス交換、窓紐交換、錠前修理、建具修繕、床塗装修繕等)
- (6) 設備修理で50万円未満のもの(消防用設備、暖房用設備、上下水設備、照明設備、展示機器、館内外誘導表示修理等)
- (7) 外構緑地管理(低木雪囲設置・撤去・剪定、芝剪定・養生、敷石・門・塀修理、害虫駆除等)
- (8) 広報、啓発、調査、研究、催事等により一時的に発生する軽微な事務に関する業務

▽ 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 永山邸等の管理運営に当たって、広く意見を聴取し、管理運営に反映させるとともに、市民サービスの向上を図るため、札幌市や外部有識者、地元町内会、近隣企業が参加する「永山邸等運営協議会」を開催し、協議を行った。

2 札幌市旧永山武四郎邸及び旧三菱鉱業寮運営協議会協議項目

- (1)業務の報告と管理運営上の問題点や改善に関すること。
- (2)管理運営に係わる各種規定、要綱、マニュアルに関すること。
- (3)協議会において、協議を要するとしていること。
- (4)市民サービスや管理水準に関すること。

・年4回の運営協議会実施後に議事録を作成し、協議内容の記録と共有を行うことで、運営協議会メンバーが一体となった意見交換を促し具体的なアイデアや解決策をいただくことができ、よりよい館の運営につなげることができた。

3 永山邸等運営協議会運営のサイクル

開催回	協議・報告内容
第1回	平成30年8月8日
	運営状況報告、4半期の事業計画、課題共有・意見交換
第2回	平成30年10月10日
	運営状況報告、4半期の事業計画、課題共有・意見交換
第3回	平成30年12月13日
	運営状況報告、4半期の事業計画、課題共有・意見交換
第4回	平成31年2月21日
	運営状況報告、4半期の事業計画、課題共有・意見交換、次年度事業計画
協議会メンバー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元自治会 1名</li> <li>・地元企業 1名</li> <li>・外部有識者(歴史・文化) 2名</li> <li>・札幌市 1名</li> <li>・指定管理者 2名</li> <li>・事務局 2名</li> </ul>

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

1 資金管理・現金取扱に関するチェックの仕組みを導入し、館長の監督のもと、現金出納簿の確認を徹底、本社によるダブルチェックを実施するなど確実な会計業務を行えるよう十分な体制を整えた。

・共同事業体2社による経理状況の内部監査(3/13)、を実施し、相互確認による確実な会計業務を執り行うことができた。

## 2 資金管理

(1)経理業務については、共同事業体の「経理規定」を制定して実施し、共同事業体構成企業各社の経理と切り離し、資金管理を明確にした。

(2)指定管理業務にかかる収支については、共同事業体企業の2重チェック、相互監査により、正確性を高めた管理を実施した。

(3)経理業務の運用については、社内システムを活用し、文書決裁・勤怠管理・旅費・経費処理を実施した。

## 3 現金等の適正な取扱い

(1)利用料金収入等現金の取扱いについては、「経理規定」を制定し、スタッフに周知徹底するとともに金銭事故の未然防止に努めた。

・利用料金等の収入に係る現金の取り扱いに関しては、スタッフへ業務マニュアルを遵守した取り扱いを徹底した。また、統括責任者による現金出納簿チェック、金庫残高確認、本社スタッフによるダブルチェックを実施して、事故、不祥事を防ぐことができた。

(2)現金の取扱いに関する事故・不祥事発生が確認された場合は、即時に札幌市に報告するとともに原因を究明し、再発防止を図ることにしているが、今年度は該当事象の発生はなかった。

・苦情等の未然防止を徹底することを基本とし、発生時には誠意をもった対応、管理室Q&Aでの読み合わせにより、再発防止を実現できた。

(3)現金については毎日定時に金庫内の確認を行い、入金等については即伝票処理と集計表の入力にて処理を行うとともに、現金は月末で締め、本社確認後、銀行へ入金処理を行った。また、金庫内には釣り銭のみとし現金の長期保管は行わなかった。

・頂いたご意見をもとに、迅速な改善策の実施、札幌市への報告を行うとともに、スタッフ研修の実施(3/19)、マニュアルの見直し・反映を行い、利用者の満足度向上につなげることができた。

## ▽ 要望・苦情対応

1 施設の管理に関して、利用者その他の市民からの要望・意見・苦情等は「管理室Q&A」に基づき、迅速かつ適切に対応した。

2 万一苦情やトラブルが発生した場合は、お客様に対し、速やかにその原因・対策について説明し、理解を求めるとともに、決して内部だけで処理をせず、速やかに札幌市に報告・相談し、具体的な指示を仰ぐこととした。

## ▽ 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 指定管理業務の実施に当たり、仕様書で求められる記録・帳簿等を整備し、5年間保管のこととした。なお保管する帳簿等は下記のとおりである。

(1)事業日誌

(2)管理業務に関する諸規定

## (3)文書管理簿

(4)各年度の事業計画書及び事業報告書

(5)収支予算及び収支決算に関する書類

(6)金銭の出納に関する帳簿

(7)物品の受払に関する帳簿

(8)その他永山邸等運営に資する書類等

2 セルフモニタリングについて、利用者や地域住民の声について自ら収集・測定を行った。

(1)利用者アンケート調査を実施し、アンケート結果については施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見要望等を把握した。調査内容については、館利用時における総合的な満足度、従業員の接遇、実施事業の効果等を把握できる調査項目とし、調査結果については、集計・整理後運営協議会に報告するとともに観覧者、利用者への閲覧用ファイルを管理室に配備した。なお、調査にあたっては、個人情報保護条例を遵守した。

(2)サービスや管理の実施状況、お客様の声、職員の気づきなどを記録する事業日誌を作成し、日々の状況や内容を記録した。常に事業日誌は、職員が内容を閲覧できる状態にすると共に、その記録を用いて、打合せや改善活動を実施した。

3 事業等の報告については、仕様書で定められた報告書類及び札幌市から求められる報告書類に基づき、定められた期日までに速やかに提出した。

## (1)毎年度終了後に提出する報告書類

ア. 当該年度の管理業務の実施状況報告書

令和元年5月31日 提出

イ. 当該年度の管理にかかる収支決算書

令和元年5月31日 提出

ウ. 当該年度の団体の経営状況を説明する書類

令和元年7月31日 提出見込み

エ. 永山邸等利用に係る各種統計書類

令和元年5月31日 提出

## (2)毎月終了後に提出する報告書類

平成30年

6月度月次報告書 ⇒ 7月9日提出

7月度月次報告書 ⇒ 8月1日提出

8月度月次報告書 ⇒ 9月5日提出

9月度月次報告書 ⇒ 10月10日提出

10月度月次報告書 ⇒ 11月9日提出

11月度月次報告書 ⇒ 12月7日提出

12月度月次報告書 ⇒ 1月10日提出

平成31年

1月度月次報告書 ⇒ 2月4日提出

2月度月次報告書 ⇒ 3月8日提出

・日常業務中における入館者からの意見等、幅広く情報収集を行い事業運営に反映し、総合満足度、接遇満足度、貸室総合満足度の目標はすべて90%以上として取り組み、ほぼ達成することができた。

・報告書は現場スタッフ全員で共有し、実施した事象についてふりかえりの時間を設け、意見交換の中で出された継続する点、反省点、改善点は管理室Q&Aに追記し、サービスの充実に取り組むことができた。

・各検査時には本社スタッフと館長が立会い、現場での対応等の質問に対してその場で迅速な回答を行うことができた。

・各要請についての対応は本社スタッフと館長の2重チェックを実施することで、確実な報告を行うことができた。

	<p>4 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等</p> <p>(1)財務検査対応 平成30年12月21日対応</p> <p>(2)定例検査対応 平成30年12月21日対応</p> <p>(3)業務検査対応 平成31年 3月27日対応</p> <p>(4)各種確認・要請事項対応 随時対応</p>										
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>1 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上関係法令を順守し、スタッフが安心して働ける快適な職場づくりに取り組んだ。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金835円（平成30年10月1日発行）を上回る865円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 就業規則、労働契約書等は顧問弁護士に事前確認を行った。</li> <li>▼ 統括責任者（館長）とスタッフの1on1ミーティングを実施し、セクハラ、パワハラ等のハラスメントの防止、休日、休暇の希望聴取、働き方の希望を確認するなど、雇用環境の維持向上を促す働きかけを行った。</li> </ul> <p>3 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針</p> <p>(1)委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行い適性に終了していることを確認後、札幌市へ月次に合わせて報告した。</p> <p>(2)受託者に対し、契約時に委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行った。</p>	<p>・通常開館の他、建物点検、イベント等、業務の日程に合わせ効率化や人員体制のシフト調整を行うなど、スタッフの負担を軽減する業務環境づくりを進めることができた。</p> <p>・契約内容（仕様書）に準じた業務が遂行できているか報告書、検査等で確認し、再委託従事者に過度の負担がかからないよう労働環境に配慮した協働体制を築くことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令を遵守し、スタッフの負担を軽減する業務環境づくりを実施した。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守し、スタッフの負担を軽減する業務環境づくりを実施した。			
A	B	C	D								
労働関係法令を遵守し、スタッフの負担を軽減する業務環境づくりを実施した。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項（利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入）</p> <p>1 統括的事項について</p> <p>(1)利用者等の安全確保、市民サービスへの配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア. 各業務に関して、利用者、歩行者、近隣住民、職員、その他業務に関連する者の安全が十分確保されるよう努めた。</li> <li>イ. 各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内し理解を得るよう努めた。</li> <li>ウ. 維持管理業務の実施に当たっては、法令等に基づき有資格者による立会・作業を実施した。</li> <li>エ. 拾得物の取扱いを遺失物法（平成18年法律第73号）に基づき適正に行った。</li> </ul>	<p>・緊急時の対応等については、永山邸等業務マニュアル、危機管理マニュアルを作成し、利用者の安全確保、市民サービスへの対応を適時的確・着実に実施することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">業務マニュアル及び危機管理マニュアル等に基づき施設・設備等の維持管理を行うとともに、冬期間には滑り止め対策を行う等利用者の安全確保及び市民サービスに向けた取組を実施した。平成30年9月の震災発生時には各種マニュアルに従い、関係箇所への連絡調整、施設の安全点検及び応急措置等を速やかに実施した。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	業務マニュアル及び危機管理マニュアル等に基づき施設・設備等の維持管理を行うとともに、冬期間には滑り止め対策を行う等利用者の安全確保及び市民サービスに向けた取組を実施した。平成30年9月の震災発生時には各種マニュアルに従い、関係箇所への連絡調整、施設の安全点検及び応急措置等を速やかに実施した。			
A	B	C	D								
業務マニュアル及び危機管理マニュアル等に基づき施設・設備等の維持管理を行うとともに、冬期間には滑り止め対策を行う等利用者の安全確保及び市民サービスに向けた取組を実施した。平成30年9月の震災発生時には各種マニュアルに従い、関係箇所への連絡調整、施設の安全点検及び応急措置等を速やかに実施した。											



- オ. 災害、救急に係る対応については「危機管理マニュアル」に基づき適切に対応できるよう訓練を行った。
- カ. 介助が必要とされる方に対しては、適切な介助を行った。
- キ. 職員の巡回や清掃業務、警備業務等については、常に快適な空間を意識し、最良な状態の維持に努めた。
- ク. 事故発生(事故、盗難、急病人やケガ人)時には、直ちに被災者へ必要な処置を施し管轄の警察署他関係機関へ連絡・通報するなど適切な対応ができるよう体制の確保を図った。
- ケ. 災害発生(地震、火災)時は利用者の誘導等安全確保を万全に行える様、防災訓練及び研修を実施した。なお、事象が発生した場合は、札幌市に対し速やかに報告するとともに安全対策並びに被害の拡大及び再発防止を図ることとした。

(2)「危機管理マニュアル」に基づき、連絡体制を確立するとともに、「永山邸等緊急連絡体制図」を作成、常に万全な連絡体制を確保した。

(3)永山邸等管理業務仕様書に規定された補償を満たす損害賠償保険に加入した。

- ア. 対 象 : 永山邸等の維持管理期間中の法律上の賠償責任
- イ. 対人保障 : 1億円(1事故限度額5億円)
- ウ. 対物保障 : 1千万円
- エ. 期 間 : 指定管理者の指定期間
- オ. その他 : 被保険者を指定管理者と札幌市とし交差責任担保特約を付ける

▽ 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)

1 施設、設備等の維持に関する管理

(1)清掃業務については、技術的に信頼でき、実績のある企業への委託とし、施設の快適な環境を保つため、仕様書に基づき、効率的に実施した。日常清掃では、毎日、定期的に行う清掃、施設利用者等からの連絡、要求に基づき行う清掃を実施した。計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に実施した。廃棄物収集処理では、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物等を収集、処理した。

・来館者・貸室利用者が快適に観覧、利用できる様に館内清掃と整備に努め、利用者アンケートでもコメントにて高評価を受けることができた。

<p>(2)警備業務については、施設の秩序を維持し、施設財産の保全と安全の確保のため、法令を遵守し、あらゆる事故の発生警戒・防止に努めた。また、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と人身の安全を確保することで、円滑な管理運営を実現した。</p> <p>(3)文化財としての価値を維持し、安全な施設運営を行うため、施設及び設備の保守点検を実施した。</p> <p>(4)備品の管理に当たっては、今年度新しく購入した備品も含め、備品一覧(備品台帳は整備中)を基に随時その有無・破損状況を確認するとともに、市民の利用前にも再度機能・汚れ等を点検し、利用ニーズに応えられるよう管理した。</p> <p>(5)車椅子利用者等駐車場への対応は、管理室へ身体の不自由を理由に申し出があった方に限り駐車利用を可とした。また、貸室利用者の搬入出時の駐車スペースも設け、施設利用者が安全、円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行った。更に、駐車場入口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止、渋滞が発生した場合の速やかな解消に努めた。</p> <p>(7)外構緑地管理については、敷地内の外構、緑地の美観の保持、安全、防犯及び近隣住民への迷惑防止を図るため、点検、剪定、除草、病害虫防除、養生、冬囲い等適切な維持管理をすることとした。その他、季節によっては、カラスやスズメバチが利用者へ危害を加える恐れがあるため、利用者への呼びかけをし、利用者の安全確保に努めた。冬期間においては、利用者が出入り口の通行に支障を来さないように、除排雪を行うとともに入館入口階段にゴムマットを敷く、札幌市土木部より提供された滑り止め材を散布するなど、滑り止め対策を講じた。</p> <p>(8)緑地管理 ア. 庭園部の芝生剪定・植栽管理を行った。 イ. 敷地内の落ち葉、ゴミ等の清掃を行った。</p> <p>(9)大雪に備えてエンジン駆動の小型除雪機を導入し、観覧者や歩行者への通行を確保した。</p>	<p>・職員・警備による館内巡回により、危険個所の把握はもとより不審物の確認等に努め利用者及び館の運営の安全面を確保し信頼性を高めることができた。</p> <p>・芸文館で不要になった備品を利用させていただけたことで、使用備品が充実し、利用者の利便性を大幅に向上することができた。</p> <p>・駐車場利用希望の申し出があった場合は、すみやかに入館時の歩行の支援や車いすの準備等を行った。また、必要な案内ができていないか、とっさの対応ができるか確認するため、管理室Q&amp;Aに事例対応を記載し、ロールプレイングを実施して、より充実した来館者対応を行うことができた。</p>
<p>▽ 防災</p> <p>1 防災業務についての基本的考え方 日常の安全管理は、安全管理体制・緊急時対応体制を整え、定期的な点検や防災訓練活動を実施した。緊急時の危機管理は、ケース別の対処法を「危機管理マニュアル」としてマニュアル化し運用することで施設利用者の安全を確保した。</p> <p>2 防災業務の実施方針</p> <p>(1)災害等が発生した場合の役割、連絡系統を明確にした。</p>	<p>・館の災害時に成果を反映できるよう意識した防火・防災訓練を実施し、職員の対応知識・対処スキルを高めることができた。</p>

- |   |   |
|---|---|
| <p>(2)災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練を実施するとともに、危機管理マニュアルを活用し日々の安全管理の徹底を図った。</p> <p>(3)永山邸等における事故による傷病等の想定項目をマニュアルに記載し、発生時に迅速な対応ができるようにした。</p> <p>(4)事故による傷病等を未然に防ぐための方策等を研修に取り込み学ぶことで発生時に慌てず対応できる知識や体制を整えた。</p> <p>(5)万一事故等が発生した場合の対応方法(医療機関その他関係機関との連携を含む)をマニュアル化するとともに、発生時に迅速な対応が取れるよう研修を行った。</p> <p>(6)休館日の災害等への対応体制については緊急連絡体制図の作成とマニュアルの作成、それに基づく研修を実施した。</p> <p>(7)「永山邸等消防計画」に基づき年2回、防災訓練を実施した。</p> <p>3 日常の安全活動<br/>施設・敷地内の秩序及び規律の維持のため、施設利用者の安全と身体の保護、不審者・不審物の早期発見、施設破壊等の警戒・防止、火災、盗難、不正、不法行為、その他災害の防止など施設全体の安全体制を整えた。</p> <p>4 緊急時の危機管理<br/>事故、盗難、急病人やケガ人等が発生した場合、「危機管理マニュアル」に基づき、直ちに被災者へ必要な処置を実施すると共に、警察署・消防署等関係機関へ連絡・通報するなど適切な処理ができるよう訓練を実施した。また、札幌市に対し速やかに報告するとともに、安全対策等を協議し、被害の拡大及び再発防止を実施できるよう研修を実施した。</p> <p>(1)災害事故対策<br/>地震、風水害等の災害および駐車場を含む施設内外における事故による傷病等が発生した場合に、消防署や警察署等への迅速かつ的確な対応ができるよう災害時対応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」を作成するとともに、日頃から避難訓練を行い、利用者の安全確保を最優先に行動した。</p> <p>(2)緊急時の対応について<br/>緊急時の連絡体制については、緊急連絡系統図を作成し速やかに対応するようにした。</p> <p>5 その他</p> <p>(1)災害時に備え、救急箱や災害時の職員用備蓄品を事務所内に備えた。</p> <p>(2)消防法(昭和23年法律第186号)第8条に規定される防火管理者ないし防災管理者の選任、消防計画の策定及びその実施を通じて、消防法及び関係法令に規定される防火管理又は防災管理を徹底した。</p> | <p>・急病人、ケガ人発生時はどのような対応を行ったか記録を残し(業務日報)、同様のケースにすぐに対応できるようにスタッフ間で情報共有し、改めて緊急時の設備確認を行うなど、素早く安全な対応を実行、維持できるよう努め、安心安全な館の運営を執り行うことができた。</p> <p>・緊急時の体制について、意識向上を高める研修を行い、緊急時に対する全職員の意識向上を高め、実際にケガ人、急病人に素早く対応することができた。</p> |
|---|---|

			A B C D
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 文化財等に関する学習機会の提供業務</p> <p>1 旧永山邸の設置目的である「文化財愛護精神の育成と市民文化の向上」の実現に向け、文化財・歴史的資産に関する学習機会を提供する事業を展開し、市民や関連団体と協働して「楽しみながら学べる」企画を実施した。</p> <p>2 具体的な業務の実施手法</p> <p>(1)地域向け内覧会(オープン前イベント) 「内覧会特別講演『永山邸学』—建物に遺る歴史文化発見ツアーと文化財の愉しみ方講座を開き、建物と現在の周辺環境から読み取れる地域の歴史を学ぶ機会とした。 講師:角幸博氏、東田秀美氏 6/13実施、40名参加、参加費無料</p> <p>(2)学び場・公園LABO 「旧永山邸庭園と永山記念公園のみどりを学ぶガイドツアーを開き、現在庭園に遺る樹木の特徴や樹齢、庭造りの文化的視点から、庭園のが造られた当時の風土や環境を学ぶ機会とした。 講師:吉田憲一氏(樹木医) 協力:中央区土木部 7/28実施、12名参加、参加費500円</p> <p>(3)学び場永山LABO 「写真でとらえる旧永山邸の魅力」ワークショップを開き、写真撮影という体験から観える建物の魅力や歴史の遺構、周辺環境を学び考える機会とした。 講師:酒井広司氏(写真家) 10/13実施、6名参加、参加費1,500円</p> <p>▽ 本市の歴史・文化に関する情報収集及び提供業務</p> <p>1 建物に関連する歴史、近隣地域について、ネットワークを活かした効果的な情報収集・発信を行った。</p> <p>2 具体的な業務の実施手法</p> <p>(1)建物にゆかりのある人物からの聞き取り調査、資料収集、三菱鉱業寮時代に従業員として勤めていた方などから、来館時に当時の館の様子を聴取することができた。内容はテキスト化して保管し、管理室スタッフで情報共有した。</p> <p>(2)観光ガイドボランティアスタッフと連携した資料の蓄積 観光ボランティアスタッフがガイド資料として自発的に収集した歴史文化資料を館のスタッフと共有し、来館者へのガイドスキル向上に役立てた。</p> <p>(3)デジタルサイネージ、タブレットによる歴史資料の公開 建物解説のほか、周辺の地域資産や歴史背景についての資料を館内に設置しているデジタルサイネージとiPadに掲載し、来館者が自由に閲覧できるように公開している。</p> <p>(4)図書室にて寄贈資料の閲覧実施 三菱マテリアル(株)より寄贈された社史をはじめ、取材依頼のあった出版社より送られたサンプル書籍などを図書室に配架し、来館者が自由に閲覧できるように公開している。</p>	<p>・文化財等に関する学習機会の提供については、講演形式だけでなく、さまざまな手法を用いて、学びのアプローチをデザインし、多様な参加者に文化財に親しむ機会を作ることができた。また、毎回新しい参加者の応募があり、固定化した参加者のみに機会を提供するのではなく、広く多様な興味をもつ市民に向けて文化財、歴史的資産に関する学びに楽しみながら親しむ企画が実施できた。</p> <p>・歴史的建造物の知識を有する資格保持者のネットワークを活かし、情報収集、資料の確認、情報交換をスムーズに行うことができた。</p> <p>・ボランティアガイドスタッフ、歴史文化研究者からの資料を積極的に収集し、スタッフ研修等で共有しながら、利用者へのサービス向上に繋げることができた。</p>	<p>要求水準に基づき各種事業を実施した他、計画以外にも様々な手法を用いて、多様な参加者を集めた。</p>

▽ 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 基本的な実施方針

旧永山邸ガイドボランティアスタッフをはじめとする歴史・文化に関する活動を行う市民及び団体に対して、情報・学習活動の場を提供した。

・関連文化施設、市民活動施設にパンフレットを設置して存在の周知に力を入れたほか、貸室利用説明会や主催イベントにて貸室の使い方をモデルケースを示して提案し、具体的な使用のイメージづくりを促進することができた。

2 具体的な業務の実施手法

(1) 貸室利用説明会

活動場所を求めている市民・団体を対象に、貸室利用時のルール、料金、手続き等を説明する機会を開いた。

◎8/10開催、8名参加、参加費無料

・イベント企画の際に公募による市民参画を試み、イベントの準備、実施運営を通して、市民出展者と協働の基盤を築くことができた。

(2) 市民連携全館イベントの開催

歴史・文化に関する活動を行う市民出展者を公募し、和楽器演奏、着物着付け、木工制作などを体験できるブースを用意した全館イベントを行った。

◎永山まつり

9/23開催、来館者数402名、体験参加費500～2,000円

◎旧永山邸ひなまつり会

3/3開催、来館者593名、体験参加費300～1,000円

・NPOれきけん、NPO法人北海道遺産協議会等、イベントを通じて多様な団体につながるきっかけを支援することができた。企画のプロセスの中で意見交換ができ、歴史文化資源についてそれぞれの観点から価値や魅力、保存・活用にに関する知見を深めることができた。

(3) 関連団体連携イベントの開催

歴史・文化関連団体、NPO法人北海道遺産協議会と協力し、パネル展、講座、物販を行うイベントを開催した。

◎北海道ヘリテージウィーク旧永山邸会場

10/28開催、来館者数445名、参加費無料

▽ その他設置目的を達成するために必要な業務

1 基本的な実施方針

旧永山邸の特性を活かし、地域住民、関連団体と連携しながら文化財の普及事業に取り組んだ。

・WEBサイト、SNSでの情報発信を実施したほか、地域のかかわら版に定期的に旧永山邸イベントの告知を掲載するなど、地域性を活かした情報発信を行い、エリアの中の情報拠点としてのPR活動を行うことができた。

2 具体的な業務の実施手法

(1) 関連サイトを積極的に利用したPR

ノーザンクロスが運営するWEBサイト「カイ」にて永山武四郎の特集記事掲載(4月号)や、北海道Likersにて旧永山邸の紹介記事を掲載(9/21)した。

(2) 文化財施設との連携イベントの実施

①「北海道遺産おさんぽスタンプラリー」協力参加  
NPO法人北海道遺産協議会と協力し、札幌市内の文化財をめぐるスタンプラリーを実施した。

10/6～1/31開催、台紙設置数150部、参加費無料

②北海道大学CoSTEP「細胞に棲む熊と万華鏡に潜む地球」ギャラリーにて企画展を実施した。

2/9～18開催、観覧自由

・関連文化施設と連携したイベントに協力参加し、市内文化財の魅力発信、他施設との交流促進に貢献できた。

▽ 事業の計画及び実施に関する業務実施件数

	要求水準	計画	実施
①学習機会の提供	2回以上	2回	2回
②情報収集・提供	-	随時	随時
③市民の活動交流支援	-	3回	3回
④その他必要業務	-	4回	5回

	<p>①学習機会の提供 06/13 プレイベント内覧会特別講演会実施 10/28 北海道遺産協議会連携ヘリテージウィーク実施</p> <p>②情報収集・提供 随時実施</p> <p>③市民の活動交流支援 08/10 貸室説明会 09/23 永山まつり実施 01/06 旧永山邸お正月会実施 03/03 旧永山邸ひなまつり会実施</p> <p>④その他必要業務 07/28 みどりを学ぶガイドツアー実施 10/13 写真でとらえる旧永山邸の魅力実施 10/28 アートカフェin旧永山邸実施 12/25 永山ナイトジャズピアノライブ実施 02/20 手作り豆びな展示実施</p>																		
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <p>1 施設利用等に関する業務 公平利用・利用者の利便向上に努めるとともに、地域住民や市民団体等の協力により、利用率向上を図った。</p> <p>2 観覧利用等に関する業務</p> <p>(1)観覧者・見学会をスムーズに受け入れられるような管理室体制の整備、ボランティアガイドスタッフとの協力しての来館者対応に取り組んだ。 ◎年間来館者数48,657人(目標8,400人) ◎来館者アンケート総合満足度99%(回答数467件)</p> <p>(2)来館者・貸室利用者アンケートの回答数を促進するため、オリジナルポストカードを作成し返礼品として配布した。</p> <p>3 貸室に関する業務 条例・規則を遵守し、平等な利用機会と快適な使用ができる環境づくりに努めた。また、貸室利用説明会、主催イベント等で貸室利用のモデルケースを示し、利用の具体的なイメージづくりを促進した。 ◎貸室利用実績 705件(利用率29.6%)、減免39件 ・和室A 162件(20.4%) ・和室B 306件(38.5%) ・和室C 237件(29.8%) ◎撮影実績 67件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>文化財としての価値と新しい魅力を発掘する取り組みとして、月1回のペースで建物の雰囲気、周辺環境を活かしたイベントを実施し、新しい分野の市民・団体とのつながり、施設利用の事例提案、イベント参加者の拡大に向けたきっかけづくりに取り組んだ。</p> <table border="1" data-bbox="359 1691 970 1877"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30 目標値</th> <th>H30 実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者数</td> <td>8,400人</td> <td>48,657人</td> </tr> <tr> <td>貸室利用件数</td> <td>1,560件</td> <td>705人</td> </tr> <tr> <td>貸室利用率</td> <td>60%以上</td> <td>29.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1)設置目的を遵守しながら歴史・文化の分野を超えた視点からのテーマを用いたイベントを実施し、多様な興味を持つ市民に向けた館の価値・魅力を発信し、PRする機会を作った。</p>		H30 目標値	H30 実績値	来館者数	8,400人	48,657人	貸室利用件数	1,560件	705人	貸室利用率	60%以上	29.6%	<p>・文化関連施設にパンフレットを設置するなど幅広い市民に向けて新しい活動の場としてPRするほか、地域のまちづくりセンター、近隣学校、保育園等にもパンフレット、イベントチラシを配布し、観覧・貸室利用の周知活動を行うことができた。</p> <p>・何度も館に足を運んでいただき、文化財に親しむきっかけが生まれるよう、管理室スタッフの接客に対する意識付けを行うとともに、ガイドスキル、窓口対応のスキルを向上するための研修を適宜行い、高い満足度を維持することができた。</p> <p>・今年度は貸室事業を開始したことの周知を重点に置き、パンフレットの配布、貸室利用説明会の開催のほか、町内会での勉強会やガイド研修での来館、話題提供を引き受け、館の概要紹介と合わせて貸室利用案内も積極的に行うことができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1268 638 1452 683"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>定期的にイベントを開催するとともに館内で飲食事業を実施することにより、何度も足を運んでくれるきっかけづくりを行い、観覧者数が目標数値を大幅に超えた。貸室利用率は目標水準以下であったが、様々な貸室の利用促進の取組を実施し、徐々に貸室利用率も増加していることは評価できる。</p>	A	B	C	D
	H30 目標値	H30 実績値																	
来館者数	8,400人	48,657人																	
貸室利用件数	1,560件	705人																	
貸室利用率	60%以上	29.6%																	
A	B	C	D																

	<p>(2)公式サイト、SNSを活用し、旧永山邸の歴史・文化財に関する情報のほか、館主催イベント、近隣情報を恒常的に掲載した。</p> <p>(3)地域企業ボランティア清掃、まちづくりセンターの緑化活への協力を行った。</p> <p>(4)観光タクシーガイド研修等の話題提供に協力し、館周辺の歴史・文化の知識を広く共有する機会に貢献した。</p>	<p>・指定管理者主催イベントで新しい貸室利用の提案を行うほか、貸室利用団体の許可を得られる場合はその取り組みをSNS等で紹介し、新規利用者へのPR、利用イメージの拡大を図り、利用者増につなげることができた。</p>									
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>1 準備業務について 施設のリニューアルオープンに向け、ホームページでの館の概要紹介、貸室予約受付、スタッフの研修等を行い準備を整えた。</p> <p>(1)オープニングセレモニー(6/22)を開催し、関係者100名を招待しての式典、内覧会を執り行った。 式典では永山武四郎出生の地である鹿児島県から薩摩琵琶奏者による演奏、洋間の雰囲気を感じさせる弦楽トリオの演奏のほか、カフェにて提供メニュー試食会を行った。また、周辺の環境、景観を楽しむイベントとして、ベロタクシー試乗会を実施した。</p> <p>(2)プレオープンイベントとして、永山記念公園ベンチ塗りワークショップ(4/21・中央区土木部と共催)、地域向け内覧会・記念講演会(6/13・角幸博氏、東田秀美氏 話題提供)・マスコミ向け内覧会を実施した。</p> <p>2 広報活動について 施設の概要、貸室利用のPR等の情報提供媒体としてシンプルかつデザイン性のあるリーフレットの作成・配布し、公式サイト、公式SNS、Instagramインターネットホームページの更新を行った。(H30年度のホームページアクセス数: 275,201件)</p> <p>(1)リーフレット・チラシ等は文化財関連施設のほか、市民活動サポート施設、まちづくりセンター、観光ガイド拠点到に設置し、幅広い層に館の周知ができるよう配布した。</p> <p>(2)ホームページでは館の外観、内観を詳しく掲載し、観覧及び貸室のイメージができるようなページ構成を実施した。</p> <p>(3)SNSでは館の今がわかる写真を随時掲載し、魅力ある風景やイベントの様子を発信した。</p> <p>2 その他、館の管理業務に付随する一切の業務</p> <p>(1)周辺施設、地域団体との情報交換、イベント協力の相談に随時対応し、館の周辺だけでなく広範囲のエリアで一体感のあるまちづくり、賑わいづくりに取り組んだ。</p> <p>(2)札幌市主催事業「創成東地区の水脈と開拓使の歴史をめぐるモニターツアー」への協力、コーディネートを行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 引継業務なし。</p>	<p>・ホームページには貸室の空間のようす、利用できる備品の写真を掲載し、開館前でも室内の利用イメージが持てるよう配慮し、貸室利用者の利便向上につなげることができた。</p> <p>・プレオープンイベントでは主に地域の方向けにオープン日の告知、館の概要紹介チラシを配布し、改修後の様子を案内しながらより館に親しみを持っていたくれるよう雰囲気づくりに努め、オープン直後からたくさんの方々が訪れるきっかけをつくることができた。</p> <p>・館の周知、PR媒体はシンプルな構成と内容をコンセプトに、広く親しみやすいリーフレット、HPづくりを意識し、幅広い層に気軽に手に取っていただくことができた。</p> <p>・SNS発信の際には視覚的に訴求力があり、一目で行ってみたい、素敵だと思う写真を採用するほか、ハッシュタグを付け、永山邸、ナガヤマレスト、周辺エリアの最新情報とつながりを持たせた情報発信を実施できた。</p> <p>・運営協議会にて館の運営状況の報告のほか、周辺施設、地域の行事の共有、館主催イベントへの協力声掛けを行い、まちのつながりが実感できる広報、周知を行うことができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>オープニング前に地域向けの内覧会、記念講演会を実施し参加者から好評を得て、永山邸等のリニューアルオープンを地域等に周知することができた。 またSNSで永山邸の状況を随時掲載し、イベントの様子をきめ細やかに発信した。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

2 自主事業その他

▽ 自主事業

1 飲食・物販事業

(1) 飲食事業

「和洋折衷喫茶ナガヤマレストカフェ概要」

◎営業開始日

6/23リニューアルオープンと同時に開店

◎使用場所

旧三菱鉱業寮1階(フリースペース1・2)

◎営業時間

11:00~22:00、毎月第2水曜(休館日)店休

◎テーブル席、カウンター席合計28席

◎提供メニュー

ナガヤマブレンド、黒蜜ほうじ茶ラテ、北海道熟成茶、開拓使ビール、小樽ナイヤガラスパークリングワイン、ビーフシチュー、永山邸カレー、北海道産エゾシカ肉のミートソース、牛ヒレカツサンド、十勝新得町北広牧場のソフトクリーム、ナガヤマパフェ、キッズハンバーグプレート など  
※一部テイクアウト可能なメニューあり

◎スタッフ

キッチン3名、ホール2名※適宜増減あり

◎2018年度実績

来店者数:23,701名、飲食売上:29,109,892円

(2) 物販事業

「和洋折衷喫茶ナガヤマレスト物販スペース概要」

◎営業開始日・使用場所はカフェに同じ

◎物販スペース

レジ、作業カウンター・什器下部棚にて商品陳列

◎取扱商品

ギフト用コーヒー・北海道熟成茶ティーバック、オリジナルクッキー、オリジナルデザイン風呂敷・マスキングテープ、北海道遺産ガイドブック など

◎2018年度実績

物販売上:536,197円

2 自主事業に関する経理

(1) 自主事業の収支については、本業務に係る収支と区分して経理処理を行った。

(2) 事故・不祥事を防ぐため、自治点検(毎月)及び共同事業体経理担当における相互業務監査を実施した。

(3) 社内経理規定に沿った適正な経理処理を行った。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

旧永山邸の管理運営にあたり、各種ノウハウを有する市内企業・団体等を優先的に活用した。

1 イベント実施にあたっての活用

(1) 文化財に関する学習機会の提供、講演依頼等については関連する歴史文化団体と協働で開催した。

(2) イベント、館の情報発信の際には、地域の新聞販売所、周辺施設、文化財関連施設の協力を要請した。

(3) 館を安全安心に観覧いただくCSの一環として、旧永山邸と旧三菱鉱業寮の段差部分にスロープを新設した。

・カフェ事業を実施したことで、館に滞在する時間が長くなり、また、歴史文化資料の観覧以外の目的で多様な層の来館者を獲得できた。カフェ事業者の企画する季節限定のメニューやスイーツにより、1度だけでなく何度も館を訪れるきっかけを作ることができた。

・物販についてはナガヤマレストオリジナルデザインのグッズのほか、北海道遺産ガイドブック、赤レンガガイドブックを置き、おみやげの販売だけでなく、文化財の周知PRにもつなげられた。

・館の飲食のルール周知の徹底が不十分だったため、図書室、貸室時以外での和室での飲食行為がみられ、改善の課題となった。

・自社運営のHP、SNSだけでなく、地域の情報媒体(わかばやし平成かわら版)へのイベント情報掲載により、WEBツールに親しみのある人以外にも内容の周知、申込案内をスムーズに行うことができた。

・段差スロープを設置したことにより、観覧事業を安全安心に行うことができ、来館者の利便向上につなげることができた。

A	B	C	D
文化財を活かした飲食・物販事業を展開し、観覧者数の増加に寄与するとともに、利用者からの高い評価を得た。第三者委託業務では、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、旧永山邸と旧三菱鉱業寮の段差部分に恒常的なスロープを新設する等、福祉施策への配慮がみられた。			



2 第三者委託について

- (1)以下の業務については、札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定した。(清掃業務・塵芥業務・警備業務・除排雪業務・庭園管理業務、修繕業務)
- (2)委託者に対し、契約時に委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行った。
- (3)委託者に対して、館の業務を行うために必要な法令順守状況及び労働環境に関わる情報提供を求めた。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	アンケートシート設置、管理室での回収 来館者アンケート等の実施 (回答数631件 来館者467件、イベント64件、貸室100件) ・実施期間:9/9～3/31 ・返礼品としてオリジナルポストカード1枚プレゼント												
結果概要	<p>利用者アンケートにおける満足度の目標と実績</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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>90%以上</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>接遇満足度</td> <td>90%以上</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>貸室満足度</td> <td>90%以上</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※接遇満足度は管理室スタッフ、ボランティアガイドスタッフを合せたもの ※貸室満足度は100件の回答結果より集計</p> <p>総合的満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても満足 67%</li> <li>・満足 24%</li> <li>・普通 3%</li> <li>・少し不満 0%</li> <li>・不満 0%</li> <li>・回答無 5%</li> </ul> <p>スタッフの接遇満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良い 68%</li> <li>・まあ良い 15%</li> <li>・普通 9%</li> <li>・あまりよくない 0%</li> <li>・不満 0%</li> <li>・無回答 7%</li> </ul>	区 分	目 標	実 績	総合満足度	90%以上	94%	接遇満足度	90%以上	92%	貸室満足度	90%以上	90%
区 分	目 標	実 績											
総合満足度	90%以上	94%											
接遇満足度	90%以上	92%											
貸室満足度	90%以上	90%											
利用者からの意見・要望とその対応	<p>(1)利用者からの意見・要望</p> <p>&lt;改修後の印象について&gt; 展示の文字が大きいと良い 改修後、久しぶりに見学しました、大変良い文化財でした</p> <p>&lt;館の設備・環境について&gt; 掃除が行き届いていて気持ち良かった。歴史の大切な宝物をこれからも維持して守ってほしい。足元が少し寒い</p>												

・利用者のアンケート情報収集を行い、ご意見・ご要望について迅速に検討を行い、サービスの向上に反映することができた。

・アンケートにカフェについての設問が少ないため、満足度やニーズを収集・分析することが不十分だった。引き続き、利用者アンケートを積極的に行い、お客様満足度の向上に努めたい。

A	B	C	D
---	---	---	---

アンケートの満足度実績値がいずれの区分も目標を以上だった。

<ボランティアガイド・スタッフへの感想・ご意見>  
 ガイドの方が詳しく説明してくださって、わかりやすかったです。説明の看板だけよりも、深く知ることが出来た。  
 ボランティアの方の説明もわかり易く歴史のある建物で現代のワークショップが賑わっていてとても楽しく観た  
 <カフェに関する感想・ご意見>  
 素晴らしい札幌の財産です。皆様に来ていただいたらいいと思います、喫茶も安く友人と一緒に会食に来ます。大切な文化財に触れる機会が増えました。  
 レストランのデザイン素敵です。  
 おしゃれなカフェ混んでいて残念、また来ます  
 <庭園・公園について>  
 庭木の樹木に少し解説があると良い  
 <その他コメント>  
 開拓の歴史、お金には代えられません、大切に維持して下さい  
 歴史について詳しく学べて面白かったです

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30予算	H30決算	差(決算-計画)
収入	32,769	33,512	743
指定管理業務収入	28,755	28,755	0
指定管理費	28,755	28,755	0
利用料金	1,781	957	▲ 824
その他	1	29	28
自主事業収入	2,232	3,770	1,538
支出	30,617	30,480	▲ 137
指定管理業務支出	28,496	27,278	▲ 1,218
自主事業支出	2,121	3,202	1,081
収入-支出	2,152	3,032	880
利益還元	55	284	229
法人税等	1,555	1,858	303
純利益	542	890	348

・収支状況については、計画額に対する実績値を月別管理し、その収支の進捗状況を把握してきた。利用収入が予算を大幅に下回ったが、自主事業は好調だったため、予算を上回る利益還元を実現できた。

A B C D  
 ほぼ計画どおりの収支となった。

▽ 説明

- 収入について  
貸室利用が目標稼働率を達成できなかったため、差額が出た。
- 支出について  
最小の経費でイベント、ワークショップを実施できた。  
職員の退職、シフトの見直しによるスタッフ増員により、当初予定していた福利費の条件(勤務時間数)が合わず、人件費が大幅に減となっている。次年度より福利費以外での人件費の見直しを行う。
- 収支状況について  
初年度のため植栽管理費、光熱費、消耗品費の支出など予算と実績の幅がみられたが、全体的にバランスを保った収支管理ができた。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

安定経営能力は選定時の水準を維持している。

適 不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

- 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
- 平成30年度については、情報公開請求はなかった。
- オンブズマンの現地調査はなかった。

適 不適

## Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>●リニューアルオープン、ブランディング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年6月23日のリニューアルオープンに向け、現地スタッフの新規雇用及び来館者を迎えるためのスタッフ研修(AED講習等含む)、来館者の利便性向上のための受付棚、歩行時の安全確保及び車いす利用者のためのスロープの設置など各種備品の設置を進めた。</li> <li>また、地域・関係者向け、メディア向けの内覧会を計2回オープン前に実施、6月22日にはオープニングセレモニーを開催、関係者50名以上が出席した。</li> <li>イベントとして旧永山邸座敷にて薩摩琵琶、応接室にて室内三重奏の各演奏を行った。</li> <li>生け花サークルのご協力により建物内各所に生け花を設置、オープニングに相応しい室内空間を演出した。</li> <li>リニューアルオープンの目玉として旧三菱鉱業寮1階にカフェレストラン「和洋折衷喫茶ナガヤマレスト」を開設、また、永山邸等のロゴマークを作成し、パンフレットやウェブサイト等に用い、統一したコンセプトに基づく広報活動を行った。</li> </ul> <p>●目標を大きく超える来館者数を達成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リニューアルオープン以降各種メディア(テレビ、新聞、雑誌、各種広報紙、ウェブサイト等合計30回以上)によるPRにより、目標(8,400名)の5倍を超える48,657名(内ナガヤマレスト利用者数23,701名)の来館者数となった。</li> <li>来館者アンケートによると若年層を含む幅広い層に訪れていただいたことがわかった。また、来館者の施設に対する総合満足度は「とても満足」「まあ満足」を合わせて90%を上回った。また、アンケート回答者に永山邸のポストカード(ボランティアガイドの方と館の利用者のイラストレーターの方による2種のイラストを用いて制作)を配布し回収率の向上に努めた。</li> </ul> <p>●まちの人とともに守り育てる文化財</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>札幌商工会議所と連携し、毎週土日及び祝日に観光ボランティアガイドの会所属のボランティアガイドによる案内を行い、来館者の建物等に関する理解を深めた。</li> <li>また、館の特徴を生かした様々なイベントを概ね月1回程度開催し、来館者増につながった。また、イベントや三菱鉱業寮2階「みんなのギャラリー」の展示にあたり、多くの文化団体の協力を得た。</li> <li>北海道遺産協議会との連携により時計台、豊平館、琴似屯田兵屋、サッポロビール博物館等市内の文化財施設等をめぐる「北海道遺産おさんぽスタンプラリー」を実施。来館者数の減少が見込まれる冬期間に多くの参加を得た他、市内の他の文化財施設等とのネットワークづくりにもつながった。</li> </ul>	<p>次の方針に基づき事業を展開する</p> <p>●貸室・撮影利用増に向けた取組みの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度:約30%→2019年度:60%を目標とする</li> <li>貸室利用を呼び掛ける案内チラシを制作し、市民活動センター等へ配置する</li> <li>貸室の環境改善:暑さ寒さ対策を実施する(サーキュレーターの導入、すだれの設置等)</li> </ul> <p>●永山邸に関わる人(地域の方を中心とした)のネットワーク拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙等PRツール(ニューズレターなど)の検討、作成する</li> <li>清掃活動、雪かき等へのボランティア参加を広く呼びかける</li> <li>歴史関連団体、大学等と連携したイベントを開催する</li> <li>周辺施設と連携したまちづくりへ積極的に参画する</li> </ul> <p>●永山邸の魅力を高める事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>北海道遺産協議会等他団体との連携</li> <li>オリジナルグッズ(ポストカード等)の企画、まちあるきイベント、館を活動の舞台にしたい市民のためのコーディネート事業の実施</li> <li>永山邸に関する情報の発掘→整理→発信の強化(SNS等の活用)</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・リニューアルオープン前の観覧者数は、平成27年度の約6,800人対し、平成30年度は7倍超の約48,000人と大幅に上がった。その要因として文化財を活かした飲食事業の実施及び定期的なイベントを実施し、何度も足を運んでくれるきっかけづくりを行ったことは評価できる。</p> <p>・貸室利用率は目標水準以下であったが、様々な貸室の利用促進の取組を実施し、徐々にリピーターを増やしているため、今後も継続的に貸室利用率を増加させることを期待する。</p>	<p>・イベント等の告知時期をもう少し早めるように指示をした結果、ホームページ等で予め告知をし、地域の回覧板等にも掲載した。</p> <p>・飲食事業のアンケート結果が少なかったので設問を増やすように指示をした結果、アンケートの設問を増やし配架した。</p>