

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～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1施設		
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧業務(展示室公開)、貸室業務		
3 評価単位	施設数: 1施設		

Ⅱ 令和2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 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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (7) ウェブサイトをはじめ、各種SNS、自社媒体(NCホームページ、MMS: smile21)等を通じ、多方面への情報発信を行った。 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。	・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、適切な施設管理とイベント企画開催に取り組み、昨年度に引き続いた市民・観光客に向けて北海道・札幌の歴史文化に親しみ、楽しむことができる場の提供できた。 ・歴史的建造物の専門家とのネットワークを活かし、建物の傷み部分を迅速に補修し、修繕に向けた具体的な検討を進めることができた。 ・「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、イベントでの出展、ボランティア清掃の実施など、広く市民と協働して施設運営を行うことができた。 ・建物の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、幅広い世代の新規来館者を呼び込み、文化財の価値と魅力を飲食体験を通して訴求することができた。	A B C D 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。 ボランティア清掃など職員と市民が協力して運営に取り組むことで、市民が文化財に親しむ機会の提供なども精力的に行われていた。 また、令和2年度の苦情対応件数は0件であり、苦情等の未然防止を目的とした情報共有、マニュアルの整備が徹底されている。

▽ 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、利用者ヘルールの徹底、感染症拡大防止対応でのキャンセル受付について、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。

(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、備品として室内移動用の車いすを準備している。

(7)展示等に「音声コードUni-Voice」を活用し、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づくりに取り組んだ。

(8)ボランティアガイド活動休止中も、館内パンフレットや資料を活用して来館されるお客様へ情報提供を行い、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窓口対応にて多くのコメントを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及び、取組評価表を公開し、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。

・「業務マニュアル」「管理室Q&A」を作成し、統一した窓口対応を実施した他、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。

・「業務マニュアル」はスタッフミーティングでの意見交換及びアンケートのご意見をもとに半年をめぐりにスタッフ間で見直し、平等な対応に向けて随時更新するものとしている。(R2年度は更新なし)

・ナガヤマレストへの車いす、ベビーカーの乗り入れを可とし、だれでも気軽に入館できるよう全館統一の対応を実施した。

・対面での館内案内休止期間中も、館で作成した資料や冊子「札幌市の文化財」を活用し、来館者へ歴史文化に親しんでいただけるよう来館者へ働きかけを行った。

▽ 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。

(2)館内の暑さ寒さ対策としてサーキュレーターの活用、冬期間スリッパ貸出、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、カフェ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。(3/19実施)

(4)電気、水道、ガス等エネルギー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。

▽ 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館長として配置した。

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・確実に実施できる人材を館長として確保し、館長を中心とした組織体制をつくり施設管理ノウハウの継承を図った組織運営を行った。

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 名、夜間 名配置した。また、夜中 までは警備員 を配置し、24時間管理体制で施設管理を行った。

・来館者に向けて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、冬期は希望者へスリッパの貸出とカイロの配布を行って省エネルギーに向けた取り組みを実施することができた。

・暖房エネルギー消費抑制に向けて、貸室利用の方へ冬期間の過ごし方としてひざかけやルームシューズの持参を呼びかけて協力を得ることができた。

・管理運営については、仕様や運営マニュアルに基づくスタッフ業務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、職員間のグループメッセージツールの活用等、迅速な情報共有を徹底し、サービス向上につなげることができた。

(2)就業規則を作成しているほか、業務に支障をきたさないよう休館日に全員研修を実施した、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)を実施した。(今年度は感染症拡大防止対応として、8月～11月まで土日午後1名体制で実施した)	
4 勤務形態・勤務条件 (1)勤務シフト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))を雇用した。 (2)職員は就業規則に沿った勤務条件とし、緊急時には本社スタッフが交代できるようバックアップを設けたほか、日報およびLINE等を活用し迅速な情報共有が行える連絡体制を整えた。 (3)勤務条件は下記の通り。 業種:文化財施設の管理室業務 雇用形態:パート労働者 年齢制限 あり(18歳以上) *年齢制限該当事由法令の規定により年齢制限がある (夜勤シフト(17時～22時)があります。)	・5名体制で運営を実施し、スタッフの働き方を考慮しながら安定した施設運営を行うことができた。 ・感染症感染拡大防止対策期間は午前・午後各1名体制とし、管理室スタッフの感染リスクを抑えることに努め、休業手当の制度を活用しながらスタッフの雇用を維持しつつ管理室業務を行うことができた。
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行えるよう、接客研修と施設管理研修を講師を招いて実施した。(施設管理研修:感染症拡大防止の観点から実施見送り 接客研修:3/10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。(AED研修:3/25実施) (3)「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実施した。(環境マネジメント研修:3/19実施)	・永山邸等管理運営の見直しと職務意識向上推進を図るため、施設運営や接客の現場経験を豊富に持つ講師を話題提供者に招き、具体的な事例を交えた話題とワークショップを行い、スタッフ間のコミュニケーションの見直しと意識・行動変容を促すことができた。
▽ 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作業に携わるスタッフ間でコミュニケーションを図り、管理状態の適正や見直し部分を共有して業務の改善相談を行うことにより、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、作業実施前の現況確認立会や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。	・日常巡回時に気づいたところを作業担当者に伝え、作業のヌケモレを防止したほか、作業スタッフに管理上で困っていることを積極的に伝えることで、日常作業にその知識を活かし、管理水準の維持向上を促進することができた。

▽ 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)

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、作業後は報告書の提出を義務付けて作業内容を相互確認することで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)
- (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

・地元業者の協力のもと、滞りなく業務を行えたほか、MMSのネットワークを活用し、窓ガラス破損の際など適切な業者を選定して迅速な作業を行うことができた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	日時:8月18日10:00-11:30 会場:旧永山邸貸室・和室B 内容:今年度委員紹介、委員長選出、前年度活動報告、今年度事業計画共有、運営現況報告、意見交換
第2回	日時:12月23日10:00-11:30 会場:旧永山邸貸室・和室B(オンライン併用) 運営現況報告、活動実施報告、次年度に向けた事業アイデア共有・意見交換
第3回	日時:3月15日13:30-15:00 会場:旧永山邸貸室・和室A(オンライン併用) 運営状況・活動実施報告、次年度事業計画案共有、意見交換、今年度委員会のふりかえり

<協議会メンバー>



・令和2年度は年3回の運営協議会を開催し、運営状況を共有したほか、委員が関わる活動の情報共有も行い、取り組みに向けたアイデアの付加や課題改善方法の検討に繋げることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

1 管理体制

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体制を整備している。

・共同事業体2社による経理状況共有を実施し、管理の仕方を相談、相互確認できる体制を活かして確実な会計業務の実現につなげることができた。

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。

(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なっている。(今年度は該当事象の発生はなし)

(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。

・利用料金等の収入に係る現金の取り扱いに関しては、マニュアル読み合わせとロールプレイングを行い、取り扱いを徹底したほか、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、不祥事なく業務を行うことができた。

▽ 要望・苦情対応

1 要望・苦情の収集方法

観覧・貸室・イベントアンケートを用意するほか、ホームページ上にアンケートフォーム「ご意見箱」を設置し、随時来館者からのコメントを投稿できる環境を整えている。

・苦情等の未然防止を徹底することを基本とし、研修時のふりかえりシートの活用や管理室Q&Aでの読み合わせにより、トラブル防止を実現できた。

2 ご意見への対応

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。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 (7)物品の受払に関する帳簿 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。 (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。 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 当該年度の管理業務の実施状況報告書・決算書 →令和3年5月31日 提出 (2)毎月終了後に提出する報告書類 当該月次報告書 →毎月10日に提出し面談にて報告 4 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等 (1)定例業務検査 令和3年1月21日対応 (2)財務検査 令和3年3月18日対応 (3)随時業務検査 令和3年 3月18日対応 (4)各種確認・要請事項対応 随時対応	・アンケートの集計を半年ごとに行い、いただいたご意見を管理室及びナガヤマレストスタッフにて共有し、課題を確認しながら改善に取り組む機会を作ることができた。 ・来館者からの意見等、幅広く情報収集を行い事業運営に反映することができた。また、総合満足度、接遇満足度、貸室総合満足度の目標すべて90%以上を達成することができた。 ・管理室スタッフが定期的に行うデータ入力作業を行い、指定管理業務担当者が確認、報告書作成するまでの手順を整理したことで、効率的にデータを収集することができ、報告書類を遅延なく提出することができた。
---	--

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上		A B C D
	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するほか、個別面談を実施して働き方や現場状況を聴取することで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。 2 具体的な法令遵守取り組み項目 ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る900円以上の時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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、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。		労働関係法令は遵守されており、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われた。 スタッフの労働状況や職場状況等を把握するためのミーティングやスタッフとの個人面談を実施し、働きやすい環境づくりに努めている。
	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 (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正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。 (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。		・建物点検、運営協議会、イベント等、業務のボリュームに合わせた人員配置とシフト調整を行い、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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止緊急事態宣言による休館対応の際は、休業手当の制度についてスタッフに説明を行い、雇用の維持と給与の補償を行うことができた。 ・労働環境を維持しながら契約内容(仕様書)に準じた業務が遂行できるか、現況確認時にスケジュールや作業量、人員配置など作業計画を聴取し、法令に反する契約を防止することができた。

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	1 利用者等の安全確保、市民サービスへの配慮等 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。 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、掲示、HPを活用して周知を行い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られるよう努めた。 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。 エ. 拾得物の取扱いを遺失物法に基づき適正に行った。 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「永山邸等緊急連絡体制図」を作成し、常に万全な施設管理を行えるよう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。 対人補償:1億円(1事故限度額5億円) * 指定管理区域内対象、食中毒を除く 対物補償:1千万円 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	・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、問い合わせ対応の方法をまとめたQ&A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。	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、Q&A事例集等の作成やロールプレイングを実施し、市民サービス向上に向けた取組を実施した。 館内外の巡回点検を定期的に行うことで利用者の安全に配慮した運営を実施した。

▽ 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・警備・保守点検業務

(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。

(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。

(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、計画的に施設及び設備の保守点検を実施した。

(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。

2 駐車場・緑地管理

(1) 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。

(2) 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、病虫害防除、養生、冬囲い、除雪等適切な維持管理をすることとした。

(3) 庭園は芝生、樹木剪定、ゴミ拾い、枯葉集めを適宜行い美観の維持に努めた。積雪時には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。

・来館者・貸室利用者が快適に観覧、利用できるように館内清掃と整備に努め、利用者アンケートでは清掃状態、庭園の美観について高評価を得ることができた。

・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事故を防いで安全に管理運営を行うことができた。

▽ 防災

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。

2 防災業務の実施方針

(1)災害等が発生した場合の役割、連絡系統を明確にした。

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

(7)「永山邸等消防計画」に基づき年2回、防災訓練を実施し、管理室・ナガヤマレストスタッフ共に防災意識の維持に努めた。

3 日常の安全活動

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行動した。

4 緊急時・災害時の危機管理

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「緊急連絡系統図」に記載している関係機関へ連絡・通報するなど適切な処理ができるよう訓練を実施した。

5 その他

(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に設置した。

(2)消防法第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。

・館内巡回を行い、火災、不審者等の早期発見に努め、建物の安全を守ることができた。

・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ることができた。

・実際に貸室利用者、来館者のケガや体調不良、探し物を訴えられた時のために、救急用品の保管場所、消防設備の設置位置、各所連絡先を意識し、研修のロールプレイにて素早く対応できる意識付けができた。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 文化財等に関する学習機会の提供業務		A B C D
	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。 ＜具体的な業務の実施手法＞ 「リニューアル2周年記念講演会@オンライン」開催 開催日時：令和2年6月20日(土)14:00開始(接続は13:30から)16:00終了 会 場：ビデオ会議ツールzoomを利用したオンラインイベント 「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」(協力：札幌市中央区土木センター) →感染予防の観点から開催中止 オンライントークイベント「室蘭・札幌“兄弟”建物をとおして語る歴史的建物を生かしたまちづくり」開催 開催日時：令和3年3月8日(土)18:00開始(接続は13:30から)19:30終了 会 場：ビデオ会議ツールzoomを利用したオンラインイベント 参加定員：参加費無料・定員50名(先着) お申込み：Googleフォームにて受付 共催：一般社団法人さっぽろ下町づくり社、一般社団法人室蘭観光協会、NPO 法人炭鉱の記憶推進事業団、NC・MMS永山邸等運営管理共同事業体) ▽ 本市の歴史・文化に関する情報収集及び提供業務 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。 ＜具体的な業務の実施手法＞ ・旧三菱鉱業寮元職員の方が来館された際、当時の様子を聴取しテキストデータ化して保管(※詳細は別紙7 館にゆかりのある方からの情報 参照) ・昭和21年頃三菱鉱業札幌事務所に勤務していた女性2名が来館し当時の話を聴取(9/4) ・三菱鉱業札幌支店に勤務していた方のご家族が来館し当時の話を聴取(10/20) ・館内設置デジタルサイネージ、タブレットにて 歴史的資料を継続して配信 ・月次ニューズレター「永山かわら版」を作成し、旧永山邸行事、周辺イベント情報を掲載して配布用に館内にて設置(毎月1日を目処に更新) ・札幌市文化財課発行冊子「札幌市の文化財」「さっぽろ文化財さんぽ」の周知と管理室窓口にて希望者へ配布を実施	・文化財等に関する学習機会の提供については、感染症拡大防止対策としてオンラインを用いた開催形式を採用し、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。 ・他団体と共同開催イベントを開き、今まで接点が少なかった分野で活動する参加者にも旧永山邸の価値と魅力について学びを届けることができた。 ・ボランティアガイドスタッフ、歴史文化関連書籍、旧三菱鉱業寮で働いていた方からのお話など、館のエピソードを中心に資料情報を積極的に収集し、スタッフの館内案内やニューズレターにて利用者へ提供しサービス向上に繋げることができた。	令和2年度は新型コロナウイルス感染症のため、オンラインによる企画実施も多くなったが、多様な見せ方で広く市民に向けて文化財、歴史資産に親しむ機会を提供した。 また、地域住民や関係団体との連携も多く見られた。 旧三菱鉱業寮の元職員が来館した際の当時のエピソードを集め、ニューズレターや館内のサイネージで発信することで、より具体的な旧永山邸等の歴史や文化に関する学習機会の提供に寄与している。

▽ 歴史・文化に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

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。

＜具体的な業務の実施手法＞

・商工会議所ボランティアガイド活動(4月～7月、11月14日～3月は活動休止)

・永山記念公園花壇づくりボランティア活動支援を継続して実施

・新年装花展示実施(1/4～7 協力:草月流グループフリーデル)

・NPO法人E-LINKが永山記念公園にてプレーパークを実施(2/9、3/9)

・市民の自主活動を支援する中で、活動を通して多様な人が旧永山邸の価値、文化財の価値について触れていき、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・活用に関する意見をしながら文化財に深く親しめる機会を開くことができた。

・旧永山邸内だけでなく、公園と一体になった賑わいと活動の場づくりに貢献することができた。

▽ その他設置目的を達成するために必要な業務

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。

＜具体的な業務の実施手法＞

・永山まつり2020開催(9/26)

・撮影体験ワークショップ「写真で捉える旧永山邸の魅力8mmフィルム編」(9/26)

・こども食サロン実行委員主催「こども食サロン試験会」に協力(10/25)

・さっぽろ下町づくり社主催「創成東ハロウィン会」に協力(10/31)

・動画「写真で捉える旧永山邸の魅力」をYouTubeにて配信開始(11/18)

YouTubeチャンネル 永Tube
<https://youtu.be/fjBKq9s27Hw>

・旧永山邸音のインスタレーション実施(12/18)

・ひなかざり展示(2/18～3/3)旧永山邸ひなまつり会(2/27)を実施

・感染予防に努めながら、永山まつりでは庭園を活用したマルシェの開催、ワークショップで撮影した作品を編集した動画配信など、新しい試みを実施し、多様な世代、背景を持つ市民のみなさまに館に親しんでいただく機会を作ることができた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table><tr><th colspan="2"></th><th>R元年度実績</th><th>R2年度計画</th><th>R2年度実績</th></tr><tr><td>来館者</td><td>人数(人)</td><td>43,185</td><td>36,000</td><td>28,325</td></tr><tr><td rowspan="2">貸室</td><td>件数(件)</td><td>1,300</td><td>1,596</td><td>753</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>41.6%</td><td>60%</td><td>27.9%</td></tr><tr><td>撮影</td><td>件数(件)</td><td>102</td><td>100</td><td>171</td></tr></table>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	来館者	人数(人)	43,185	36,000	28,325	貸室	件数(件)	1,300	1,596	753	稼働率(%)	41.6%	60%	27.9%	撮影	件数(件)	102	100	171	・貸室リピート率が上がり、予約件数は好調だったものの、感染症拡大状況が収まらず、実利用に結びつけることが難しかったが、集會行事開催が厳しい状況の中でも事業開始1年目と同等の貸室利用率が達成できた。 ・ホームページにて新スタイルでの貸室利用提案を行うほか、旧永山邸の日常の様子を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、利用機会・来館機会の維持、撮影利用、カフェ利用の促進につなげることができた。	A B C D 貸室利用率は要求水準(60%以上、仕様書より)を下回ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による外部要因と相当程度の関連性があり、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。その中でSNSやHPでの発信を強化し、旧永山邸等の魅力についてPRに取り組んだ。撮影件数は計画を大きく上回る実績であり、コロナ禍において可能な範囲でのPRに取り組んだ結果としては評価できる。
			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																							
来館者	人数(人)	43,185	36,000	28,325																								
貸室	件数(件)	1,300	1,596	753																								
	稼働率(%)	41.6%	60%	27.9%																								
撮影	件数(件)	102	100	171																								
▽ 利用促進の取組	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、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、来館機会の拡大に向けた取り組みを行なった。 ◎令和2年度目標と実績 ・来館者数 目標:36,000人 実績:28,325人 ・貸室利用件数 目標:60% 実績:27.9% ・貸室利用率 目標:1,596件 実績:753件 (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。 (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。																											
(6)付随業務	▽ 広報業務	施設ホームページ、SNSでの情報発信 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。 Facebookフォロワー数:490人 Instagramフォロワー数:251人 (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、観光ガイド拠点に設置し、幅広い層に館の周知ができるよう配布した。 (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装した。 (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ようすを発信した。	・ホームページには貸室の空間、利用できる備品の写真を掲載し、室内外のイメージが持てるような構成に配慮し、貸室利用者の利便向上につなげることができた。 ・館の周知、PR媒体にはシンプルな構成と内容をコンセプトに、広く親しみやすいパンフレット、HP、チラシづくりを意識し、幅広い層に気軽に手に取っていただくことができた。	A B C D SNS等を有効に活用し、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。																								
	▽ 引継ぎ業務	今年度の引き継ぎ業務なし。																										

2 自主事業その他				
▽ 自主事業		A	B	C D
(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 2018年6月23日(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 * 感染拡大防止対応としての臨時休業期間 5/1～5/31 ◎テーブル席、カウンター席合計21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、配達業者との提携あり(Wolt、UberEats) ◎スタッフ キッチン2名、ホール2名※適宜増減あり ◎令和2年度実績 来店者数: 20,438名、飲食売上: 27,935,281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 ◎令和2年度実績 物販売上: 264,376円		・カフェ開設により館に滞在する時間が長くなり、歴史文化資料の観覧以外の目的でも多様な層の来館者を獲得でき、来館者が空間の魅力を体感しながら札幌市の文化財にたしむきっかけをつくることのできた。また、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など商品開発の効果で、1度だけでなく何度も館に訪れる機会づくりにつなげることができた。 ・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。 ・感染症対策や指定管理者主催行事、館周辺行事情報等をカフェ事業者と共有し、来館者増の予測を立てて人員を増やすなど、館を利用される方へのサービスを高めることができた。		
▽ 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. 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の設置や、車いすの常設を行った。		・さっぽろ下町づくり社SNSや道新わかばやし平成かわら版へのイベント情報掲載の協力をいただき、行事内容の周知、申込案内を的確に地域のみなさまにお届けすることができた。		

3 利用者の満足度			
▽ 利用者アンケートの結果			
実施方法	来館者アンケート等の実施 (回答数 来館者147件、イベント33件、貸室114件) ・実施期間: 4/1～3/31 ・返礼品としてオリジナルポストカード1枚プレゼント		
	利用者アンケートにおける満足度の目標と実績		
結果概要	区分	目標	実績
	総合満足度	90%以上	99%
	接遇満足度	90%以上	100%
	貸室満足度	90%以上	98%
	※接遇満足度の接遇評価対象は管理室スタッフ、ボランティアガイドスタッフを合せたもの		
利用者からの意見・要望とその対応	<感想> ・貴重な建物なのでいつまでも保存してほしいと思いました。 ・札幌市民ですが初めて訪れました。素晴らしい建物なので永く残して下さい。また来たいと思います。 大変勉強になりましたまた訪れたいと思います。参考になりました ・こんな街の中にこんなに静かな素敵な場所があるなんて！ガイドさんの案内で歴史的な背景も分かり大変興味深かったです ・由緒ある建物がこのようにリーズナブルな価格でお借り出来とてもありがたかったです <ご意見・ご要望> ・観光案内などにも載っておらずもう少しアピールしたらいのにと思いました。前回来た時は全く気付かなかった。 ・窓が開かないのでエアコンがあれば		
	・利用者のアンケートを基に管理・運営・接遇に対する情報収集を行い、より良いサービスを提供するために管理室Q&Aを見直すなど、課題改善につなげることができた。 ・感染症予防の観点から積極的な回答協力を促進することが難しかったが、引き続き返礼品を用意し、目標回収数を得ることができた。 ・暑さ寒さについてのご意見については、サーキュレーターの活用やこまめな障子の開け閉めなどで、歴史的建造物の個性を活かしながら居心地の良さを創ることができた。 ・観光拠点としてのPRIは旧永山邸 Instagramでの発信強化と、フィルムコミッション、テレビ、書籍取材等を積極的に受入れ、マスメディアからのPRIにつなげることができた。		
		A	B C D
		アンケートの満足度実績値はいずれの区分も目標を以上であり、苦情が1件もなかったことについては、評価できる。	

4 収支状況

▽ 収支

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	31,589,300	32,342,328	753,028
指定管理業務収入	29,389,300	28,920,628	▲ 468,672
指定管理費	27,398,000	27,665,000	267,000
利用料金	1,961,300	1,070,648	▲ 890,652
その他	30,000	184,980	154,980
自主事業収入	2,200,000	3,421,700	1,221,700
支出	28,927,000	31,032,906	2,105,906
指定管理業務支出	26,934,000	27,607,055	673,055
自主事業支出	1,993,000	3,425,851	1,432,851
収入-支出	2,662,300	1,309,422	▲ 1,352,878
利益還元	100,000	0	▲ 100,000
法人税等	1,944,000	1,330,934	▲ 613,066
純利益	618,300	▲ 21,512	▲ 639,812

▽ 説明

1 収入について

新型コロナウイルス感染予防対策として休館期間や定員制限を行ったため、利用機会が減少し収益予算との差額が大きく出た。

2 支出について

材料費がかかるイベント等は開催を見送ったため謝金、材料費は抑えることができたが、感染予防に関わる除菌用備品、消毒液の支出が増加している。
また、大規模な庭園樹木の整備、軟石の苔取り作業を実施したため、委託費が増加した。
落雪による図書室の窓ガラス破損により、修繕費が予算を上回った。

3 収支状況について

新型コロナウイルスの影響による休館・貸室キャンセル受付対応により、収入減が大きいことと、目的外使用で得られた利益分がなく、収入は大きく減少したが、貸室キャンセル補償、雇用調整助成金を受けて補填している。

・感染症拡大状況が収まらず貸室利用が低迷してしまったため収入が減少したが、キャンセル補償、雇用調整助成金の申請手続きを行うことで、支出バランスを保つことができた。

・ワークショップ開催に関わる経費は、材料費相当負担の参加料を設定し、参加者の理解を得ながら支出を抑えることができた。

A B C D
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による外部要因と相当程度の関連性があり、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。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

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

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
●旧永山邸への親しみ度向上を目指した周知・PR 公式サイトの他、Instagram配信を強化して情報発信と、感染予防に配慮した新スタイルでのイベント開催を行うことで、リピーターと新規来館者、どちらの属性にも館に親しむ機会を開くことができた。 自主事業においては、指定管理者、カフェ事業者で協働して運営コンセプトの統一、取組実施情報の共有を行い、館とカフェのもつ力を併せて文化財の価値・魅力アップ、ユニークさを発信することができた。 ●安心して来館できる新しい親しみ方を実施 感染を避けるため外出を控える状況にありながら、今年度もたくさんの方にご来館いただくことができた。 カフェの季節メニュー、指定管理者事業イベント開催に継続して取り組んだ他、感染予防対策を実施することで、安心して文化財の価値と魅力に触れられる施設運営を行うことができた。 ●まちの人とともに守り育てる文化財 旧永山邸の存在と取り組みが徐々に周知され、学校の社会科見学や生涯学習の場としての利用が高まってきた。 また、永山記念公園の花壇づくりやプレーパークの開催、サッポロシティジャズの会場候補として旧永山邸が挙げられるなど、地域の文化活動の拠点として認識され、活動する市民と文化活動を通して相互に文化財のもつ価値と魅力を学び合うことができた。	昨年度の自己評価をふりかえり、今年度は次の方針に基づき事業を展開する ●貸室・撮影利用適正増に向けた取組みの継続 感染予防と観覧機会のバランスを考慮し、2021年度は60%以上を目標とする。 ●旧永山邸を拠点とする交流の場づくり 昨年度は感染拡大状況を考慮して実施を見送りにしてしまったが、旧永山邸に興味関心のある人が気軽に参加してふれあうことができる機会をできるだけ設け、旧永山邸の取組に参画していただける市民交流の場を設ける。 ●旧永山邸の魅力をさらに高める事業の実施 北海道遺産協議会等、歴史文化関連団体など、これまで築いてきた多様な団体とのネットワークを活かし、連携事業を積極的に企画する。 オリジナルグッズ制作、まちあるきイベント、建物と地域の歴史文化をテーマにした企画展示を実施し、今までとは別の視点から文化財の魅力に触れられる事業を展開する。 * すべての取組においては、感染症拡大防止に努め、安心・安全な施設運営を第一に、札幌市と意見交換を行いながら状況を鑑みて計画・実施する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・新型コロナウイルス感染症の状況を受けて、困難な運営であったが、全体的には本市の要求水準を満たすものとなっており、適切な運営・管理が行われていたものと評価できる。 ・観覧者数及び貸室利用率の要求水準は達成できなかったが、HPやSNSで魅力発信を継続することで、コロナ禍においても前年度と同程度の観覧者数となった月もあり、情報発信については利用促進の観点からも今後も継続的な取り組みを期待する。 ・自主事業である飲食(カフェ)という特性を生かした運営ができており、文化財や歴史に触れてこなかった人など新たな利用層の発掘ができています。 ・近隣施設等のつながりを作っているため、つながりを生かした新たなイベント等の企画を期待する。	