

令和 8 年度

札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮

業務計画書

NC・MMS 永山邸等運営管理共同事業体

令和 8 年 2 月 27 日提出

令和 8 年度事業のポイント

札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮（以下、永山邸等という）は、平成 30 年 4 月から指定管理制度を導入し令和 5 年 3 月で第 1 期 5 年間の指定管理期間の区切りを経て、令和 5 年 4 月より令和 10 年 3 月までの第 2 期を迎えている。第 2 期 4 年目となる今年度も、建物の保存と活用のバランスを引き続き念頭におきながら、着実に永山邸等の設置目標を達成できるよう、以下の点に注目した事業計画を策定し取り組む。



目標 1. 保存と活用のバランスを保ち文化財の価値と魅力を発信する

- ・永山邸等を市民の共有財産としてこれからも引き継ぐべく維持管理点検を継続する。
- ・安心安全快適に利用できることを基本とし、市民活動の支援、貸室運営を行う。

目標 2. 施設の魅力を最大限に体験できる市民サービスの実現と来館機会を創出する

- ・建物の歴史的価値と魅力に来館者が親しみ、次も来たくなる施設として選ばれるよう、インバウンド対応含め、研修等の実施を通して永山邸等に係るすべてのスタッフの接遇レベル向上に取り組む。
- ・年 2 回「学習機会の提供」として建物や歴史文化をテーマとした講座を実施するほか、地域住民、大学等と連携して永山邸等に関する調査・情報発信・イベント等を実施、これらを通じて永山邸等への愛護精神と文化財に対する理解を深めていく。
- ・SNS 等を活用し、館の情報発信を強化し、来館者数・貸室・撮影等の利用増を目指す。

目標 3. 建物の必要な修繕に計画的に取り組む

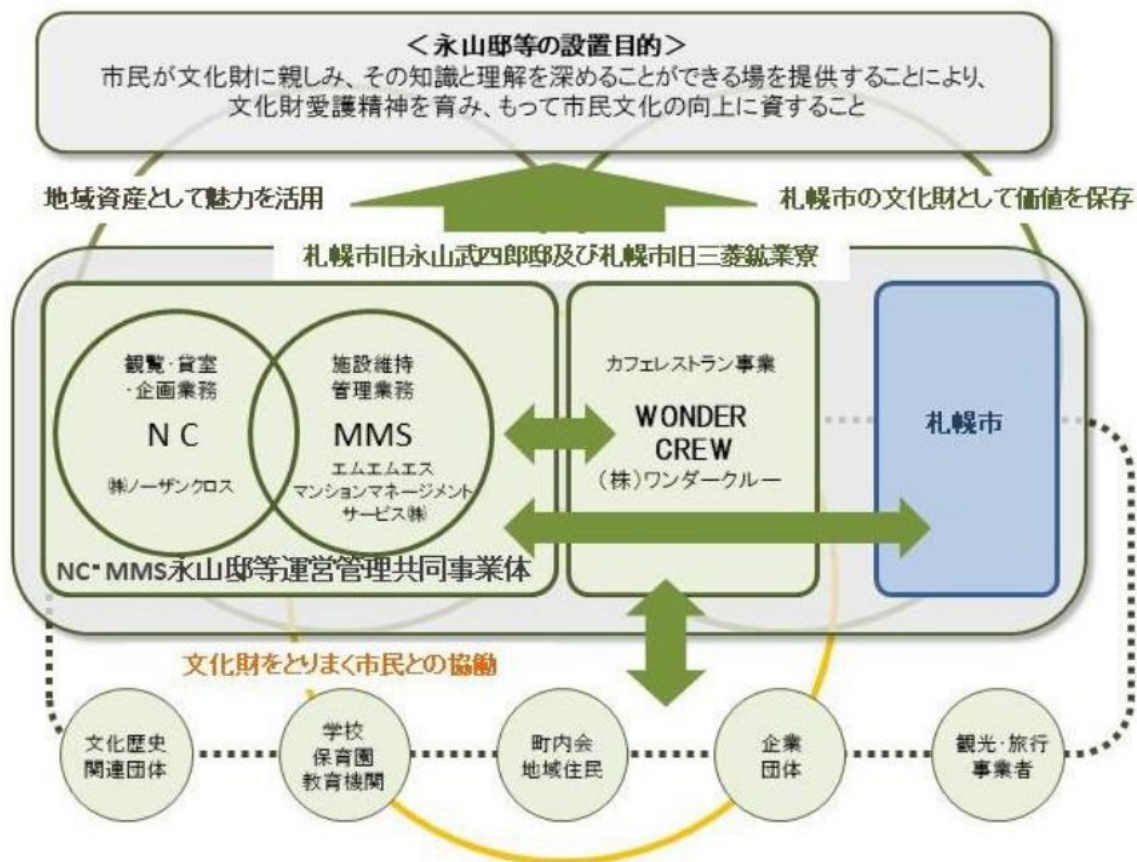
- ・2018 年のリニューアルから 8 年が経過し、年間 4 万人前後の利用者が訪れるようになり活用が進む一方で建物の傷み等も目立つ。適切な利活用についての検証を進めるとともに、専門家等の意見をふまえつつ、建物の保全に向けて必要な修繕等に計画的に取り組んでいく。

■令和 8 年度成果目標

年度	来館者数	貸室利用率	接遇満足度	総合満足度
令和 3	19,277 人	20.6%	100%	97%
令和 4	42,865 人	42.6%	100%	99%
令和 5	44,365 人	35.0%	99%	98%
令和 6	40,959 人※1	39.3%	95%	95%
令和 7	36,705 人※2	46.7%	95%	95%
令和 8	40,000 人	50%	95%	95%
令和 9	40,000 人	50%	95%	95%

※1 令和 6 年 4 月より来館者カウント方法を変更 ※2 令和 7 年度実績は 1 月 31 日現在のもの

■設置目的達成に向けた取組体制図



指定管理者

NC・MMS 永山邸等運営管理共同事業体 NC：共同事業体

代表企業（株）ノーザンクロス

- ・企画・運営業務担当
- ・管理室スタッフ育成管理
- ・運営協議会・月次報告面談の調整および開催
- ・施設関連団体・周辺企業・教育機関・地域との連携調整

業務管理者

シニアディレクター

業務アシスタント

ディレクター

旧永山邸管理室 館長

エムエムエス

マンションマネージメントサービス（株）

- ・施設維持管理業務担当
- ・清掃・警備スタッフ配置管理
- ・定期清掃監督
- ・維持管理・設備関連業者との連携調整

業務管理者

自主事業

和洋折衷喫茶ナガヤマレスト

WONDER CREW：（株）WONDER CREW / STUDIO WONDER

- ・和洋折衷喫茶ナガヤマレスト運営・グラフィックデザイン担当
- ・カフェスタッフ配置管理

業務責任者 ナガヤマレスト 店長

I 主な業務内容及び計画

(1) 一般公開業務

(ア) 開館日等

月度	休館日※毎月第2水曜・年末年始	開館日（貸室使用日）
4月	8日	29日
5月	13日	30日
6月	10日	29日
7月	8日	30日
8月	12日	30日
9月	9日	29日
10月	14日	30日
11月	11日	29日
12月	9日・29～31日	27日
1月	1～3日・13日	27日
2月	10日	27日
3月	10日	30日

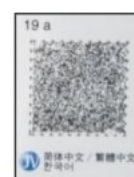
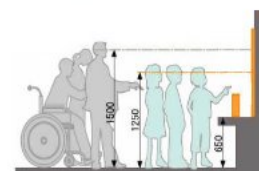
- ・ 令和8年度開館日：347日
- ・ 休館日：毎月第2水曜日、12月29日～1月3日
※当該水曜日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）が規定する休日に当たるときは、当該水曜日後最初に到来する同法に規定する休日以外の日を休館日とする。

(イ) 開館時間

- ・ 午前9時00分から午後10時00分まで

(ウ) 来館者への対応

- ・ ご来館されるすべての方へ
建物と札幌の歴史文化に親しみ、学びを深められるよう、パンフレットの提供、声掛け、誘導案内等、観覧サポートを行う。
サイン、パネル等設置の際は視認性を高めたデザインと設置位置に配慮する。
- ・ 身体に不自由がある方等への対応
駐車スペース、バリアフリー玄関への誘導案内を行う。
職員による車椅子使用者、階段の昇降困難者等への介助等円滑な利用体制をとる。（貸室業務においても同様）
- ・ 日本語話者以外の方への対応
展示の一部音声解説（Uni-Voice）の案内を行うとともに、多言語解説シートを提供する。



(2) 貸室業務

(ア) 貸室使用日

- ・ 上記の閉館日以外の日を貸室使用日とする。

(イ) 使用時間

- ・ 午前 9 時 00 分～午後 9 時 00 分まで

(ウ) 使用者への指導事項

- ・ 「利用の手引き」に記載するルール、規約・条例等で定める事項のほか、文化財建造物の保護のため以下の使用指導を行う。
 - ①壁、ガラス、床等へのポスター、物品等の掲示、固定の制限
 - ②過激な動作、巨大音量及び振動をとまなう催事の制限
 - ③その他、指定管理者が必要とする配慮事項等

(3) 使用又は撮影の承認等に関する業務

(ア) 撮影使用日

- ・ 上記の閉館日以外の日を撮影使用日とする。

(イ) 使用時間

- ・ 午前 9 時 00 分～午後 10 時 00 分まで（機材の設置、撤去も使用時間内行う）

(ウ) 使用者への指導事項

- ・ 「利用の手引き」に記載するルール、規約・条例等で定める事項のほか文化財建造物の保護のため使用指導を行う
 - ①観覧を妨げる物品の持ち込み制限
 - ②占有行為・公序良俗に反する撮影利用の制限
 - ③その他、指定管理者が必要とする配慮事項等

(4) 利用促進、普及啓発事業

(ア) 施設 PR 媒体の作成・配布

建物の概要や利用案内を掲載したパンフレット・ウェブサイトを作成し、配信する

(イ) 館内スタッフの接客スキルアップ研修実施

管理室スタッフ及びボランティアガイドスタッフ等に対し、接客スキルとガイド知識の向上を目指した研修等を行う



(ウ) 地域団体との連携協力した PR・情報発信を展開する

- ・ 道新若林かわら版に行事掲載依頼をするほか、近隣企業、団体、市内旅行関連企業へ永山邸等で開催するイベントの情報を共有する。

(エ) ツアー来館者受け入れ態勢の整備

- ・ 管理室にて 10 名～30 名規模の団体来館者の受入れ・案内手順の整備を進める。

(オ) 展示パネル、ハンドアウトの多言語対応を推進する

- ・ Uni-Voice による音声・文字解説を活用
- ・ 簡体字、繁体字、韓国語、英語翻訳の館内解説ハンドアウトを館内に設置する

(カ) 文化財に親しめる多様な行事を企画し来館のきっかけを創る

- ・ 「事業の計画及び実施に関する業務」の実施により気軽な来館のきっかけをつくる
- ・ 永山文化教室、記念講演会等行事を通じて、文化財の魅力、歴史文化に親しむ機会をひらく
- ・ 市民参加者だけでなく、周辺事業者、地域団体にも広く行事参加を呼びかけ、地域連携・交流、学び合いの場づくりを展開する

(5) 維持管理業務

(ア) 清掃業務

実 施 項 目	回/年	作業実施予定(令和 5 年度～令和 9 年度)											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
①日常清掃(開館日)	347※	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
②定期清掃	12	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
建物内壁、柱、天井、玄関マット等	12	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
畳	6		○		○		○		○		○		○
ドア等金属面、床、ガラス	2		○						○				
照明器具、サイン、外壁	1		○										
③廃棄物収集処理	347※	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

※開館日に実施する業務は通常 347 回/年と記載しておりますが、閏年の令和 5 年度及び令和 9 年度のみ 348 回/年となります。

(イ) 警備業務

実 施 項 目	日/年	作業実施予定(令和 5 年度～令和 9 年度)											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

(ウ) 施設設備の保全・修繕

- ・ 日常巡回点検での保守管理
- ・ 月次報告書「修繕リスト」および「修繕要望書」に記載して記録・報告
- ・ 保守点検業務、修繕作業は再委託も含め確実にを行う。保守点検業務の第三者への委託は(カ)による

(エ) 外構・緑地管理

- ・ 庭園も魅力を担う資産として文化財施設にふさわしい芝生地の維持管理、樹木・緑地管理を行う
- ・ 雪囲い・建物窓部分雪柵、テラスセットの設置と保管
- ・ 屋根落雪危険防止措置、来館者の歩行安全確保のための随時除雪。屋根落氷雪による建物破損防止の除雪
- ・ 庭園灯の管理

実施項目 分 類		回/年	作業実施予定（令和5年度～令和9年度）											
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
清掃	①通常清掃	52	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②定期清掃	4		○				○	○	○				
	③側溝、桤清掃	随時	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
草刈等	①草刈	3		○		○		○						
	②害虫の駆除等	随時	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
樹木管理	①高木剪定、低木刈込、藤棚剪定	適宜	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②倒木の危険性のある高木の伐採	適宜	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
除草	除草	3			○		○		○					
灌水	灌水	適宜	○	○	○	○	○	○	○	○				
除雪・排雪	通路、駐車場、スロープ、(屋根)	5								○	○	○	○	○
各種外構・設備等点検	標識、門柱・門扉、鋼製柵、塀、園路、ガーデン灯、ベンチ、藤棚、燈籠等	12	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
その他	カラス等の鳥の巣防除 等	1		○										

(オ) 防災・安全管理

▽法令定期点検

- ・ 建築基準法定期点検（建物点検：令和5・8年度実施、設備点検：年1回実施）
- ・ 消防設備の総合点検及び機器点検
- ・ 空調設備点検

▽日常点検および訓練の実施

- ・ 巡回点検による各種メータの確認、漏水、漏電、ガス漏れ等有無の確認
- ・ AED（自動体外式除細動器）の常備と取扱研修の実施
- ・ 緊急連絡体制の整備

▽法令定期点検実施計画

実施項目		回/年	作業実施予定（令和5年度～令和9年度）												
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
建築物基準法 定期点検	①建築物点検（R5年度、R8年度のみ）	1			○										
	②設備点検	1			○										
消防設備 点検業務	①機器・総合点検	1												○	
	②機器点検	1						○							
空調設備	①メーカー点検	1						○							
	②簡易点検	4		○			○			○			○		

▽点検・警備再委託先

No	再委託業務	委託予定先
1	警備業務	株式会社全道警備センター
2	消防設備点検業務	株式会社バンテック
3	定期清掃業務	株式会社北海道サービス 株式会社道和美装
4	空調メーカー点検	三菱電機ビルソリューションズ株式会社
5	植栽管理	山一富士造園緑化株式会社

（カ）第三者（専門業者）に対する委託業務

- ・ 計画清掃業務、警備業務、空調設備点検業務、消防用設備点検（総合点検及び機器点検年各1回）
- ・ 施設修理、設備修理（費用が50万円未満のもの）、外構緑地管理

（キ）再委託の適正を確保するための方策

- ・ 仕様書中に「文化財である建物の保護に十分注意する」旨を明記し、確認する。
- ・ 建物等の維持修繕工事に際しては、必要に応じ事前に札幌市文化財課に申請または通知を行ない、確認を受ける
- ・ 永山邸等施設スタッフの立会い、完了検査を適正に行い、必要に応じ札幌市文化財課の確認を受ける。
- ・ 受託業者側の指揮命令系統、工程表、宣誓書を提出させ確認する（軽易なものを除く）。

（ク）利用者の意見要望把握、苦情への対応

- ・ 通年型の来館者アンケート、貸室アンケート、イベントアンケート調査等を行う
- ・ アンケート等により寄せられた意見、苦情等は所定の報告書により管理室スタッフから業務管理者へ報告し、業務管理者は改善指導を行う。必要に応じて札幌市担当課及び運営協議会に報告し、協議を行う

(ケ) 運営協議会の設置

- ・ 永山邸等の管理運営について第三者による意見、検討を受けるため運営協議会を開催する。
- ・ 令和8年度は、7月、11月、2月の3回開催を予定する。

(コ) 自主事業

- ・ 利用者へのサービス向上と指定管理事業の収益化を図るため自主事業を実施する。
- ・ 自主事業の収支、経理については管理業務と明確に区分して行う。
 - ①飲食物販事業 和洋折衷喫茶ナガヤマレスト（運営：(株) WONDER CREW）
 - ②永山邸等オリジナルグッズ物販事業 永山 take away（運営：(株) ノーザンクロス）

Ⅱ 各業務の取り組み計画

1. 統括管理業務

(1) 管理運営業務の基本方針

札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮（※以下永山邸等とする）指定管理業務企画提案書中に定める基本方針、「永山邸等の文化財としての価値を保ちながら、市民文化の向上に資する活用事業を展開する」を踏まえながら、永山邸等の設置目的である「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」を達成できるよう、建物の保護・保存と、文化財施設・観光施設・市民利用施設としての調和を図りながら管理運営を行い、住民、関連団体、専門家、工事業者等とのネットワークを活かし地域全体で永山邸等の価値と魅力を高めていく。

1) 条例・協定・法令の遵守

(ア) 個人情報の保護に関する法律の適用について

個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、施設の管理を行うに当たって保有する個人情報の取扱いを行う。

(イ) 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定し、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等を定め、①「個人情報の取扱いに関する基本方針と個人情報の取扱いの具体的な事項」②「個人情報取扱安全管理体制および研修計画」③「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」④「個人情報取扱状況報告書」を札幌市担当部局に提出する。

(ウ) 聴聞規則の届出

「札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮聴聞等に関する規則」を定め、札幌市担当部局に提出する。

(エ) 札幌市情報公開条例の適用について

情報公開に係る事務処理については、札幌市指定管理者情報公開要綱(平成 15 年 12 月 15 日助役決裁)及び札幌市出資団体等情報公開要綱(平成 12 年 3 月 30 日市長決裁)に定めるところにより行う。

(オ) 札幌市行政手続条例の適用について

札幌市行政手続条例を遵守して手続等を行う。

(カ) 札幌市オンブズマン条例の適用について

札幌市オンブズマン条例規定に従い、オンブズマンが、苦情等の調査のため必要があると認めたときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力する。

(キ) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について

札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の基本理念にのっとり、暴力団を利用することとならないよう、暴力団の排除に積極的に取り組むとともに、市が実施する暴力団の排除に関する施策に協力する。

2) 令和 8 年度事業目標

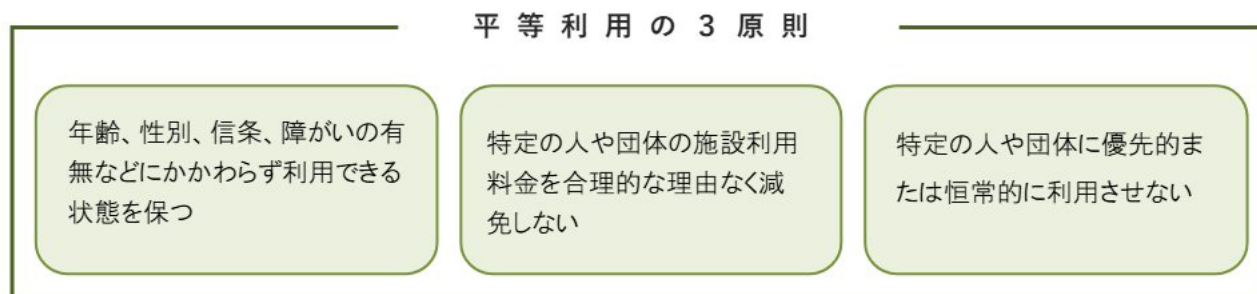
- (ア) 入館者数 40,000 人 以上
(イ) 貸室利用率 50% 以上
(ウ) 接遇満足度 95% 以上
(エ) お客様満足度 95% 以上
(オ) 貸室満足度 90% 以上

▽参考：令和 4 年提出指定管理応募資料

年度	目標観覧者数	貸室稼働率	利用者増に向けた取組み
令和 5 年度	30,000 人	40%	スタッフの接遇研修、貸室利用 PR、案内ツール利用実践、建物の魅力を活かしたイベントの実施
6 年度	35,000 人	43%	※前年度実績を踏まえ改善に向けた取組み実施
7 年度	40,000 人	45%	↓
8 年度	45,000 人	48%	
9 年度	50,000 人	50%	

(2) 平等利用の確保

公の施設として来館者が自由・平等・公平かつ気軽に利用可能な施設運営を行うとともに、提供されるサービスを誰でも平等に受けることができるという心構えを持てるよう従業員教育を行う。



取組項目

- (ア) 視覚障がい支援ツールの利用方法、多言語ハンドアウトの存在と利用方法を管理室スタッフが理解できているよう、研修、共有会議で確認を行う。
(イ) ホスピタリティの理解を深め、必要に応じて来館者へ適切な介助を実施する。

- (ウ) 利用者が認識しやすい配色等を利用したサイン・広報物等を作成、設置する。
- (エ) 低い視線でも、接しやすい高さ・スケールを採用する。
- (オ) 来館者に施設利用ルール・マナーを遵守していただけるよう「ご利用の手引き」を常時配架するほか、スタッフによる巡回、点検、看視を実施する。

(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

永山邸等におけるエネルギー使用を適切に利用し、札幌市環境マネジメントシステムを遵守した環境配慮を業務全体で実施する。

取組内容

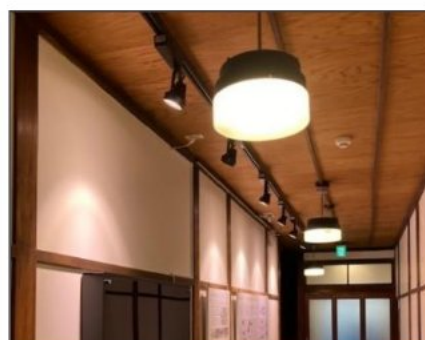
- (ア) 省エネルギー、長寿命の設備・消耗品の使用やこまめな節電などにより、環境に配慮した施設管理を行う。
- (イ) 環境負荷の少ない薬品・機材やリサイクル製品、再利用可能な資材などを積極的に活用し、環境負荷の低減に努める。
- (ウ) 環境省の「グリーン調達ガイドライン」を参考に、環境に配慮した品を優先的に使用し、事務機器・文房具等の購入に際しては、極力エコマークの付いた商品を購入する。
- (エ) 電気、水道、重油等の使用に当たっては、点灯時間の厳守や照明不要時の消灯・減灯、節水、室温設定管理の徹底など各種の節約に努める。
- (オ) 利用者にはごみの持ち帰りにご協力を頂くと共に、ごみ減量及び分別・リサイクルに努める。
- (カ) 実際の取り組みにつなげられるよう、管理室スタッフを対象に環境マネジメント研修を行い、仕組みの理解を深めると同時に、環境に配慮した運営を意識できるよう啓発を行う。



▲環境マネジメント研修の実施



▲ウェブサイトを活用して
省エネルギーの取り組みと
過ごし方の工夫を掲出



▲LED 等省エネルギー・長寿命
機器へ順次更新を実施

(4) 管理運営組織の確立

施設の円滑な運営のため、必要な人員を確実に確保するほか、共同事業体構成各社の持つ専門分野に基づき役割を明確化し、適切な人員配置を行う。

1) 統括管理責任者

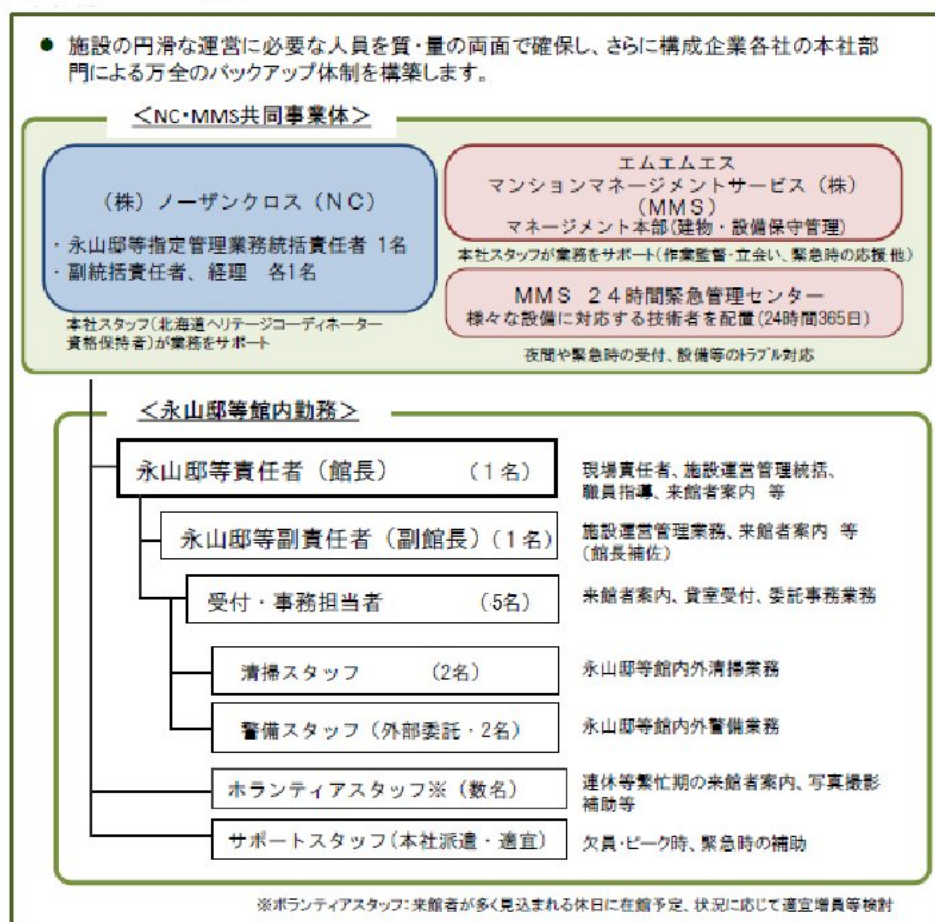
統括管理責任者は館長とし、建物管理の知識・経験を持ち、永山邸等をはじめとした各種文化財施設等の歴史、文化に深い関心を持つ者を1名配置する。

職位	職務	求められる資質
館長	・現場責任者 ・管理運営に係る館内統括 ・札幌市、関係事業者間の連絡調整 ・職員への教育・指導	・札幌市の文化・歴史に対する深い造詣(深い知識をもつ) ・調整力 ・指導育成力

2) 配置人員と運営体制

施設の円滑な運営に必要な人員を質・量の両面で確保し、さらに構成企業各社の本社部門によるバックアップ体制を構築する。

3) 運営体制組織図



※緊急連絡先

▼医療

救急安心センター札幌

電話 #7119

▼ガス

北ガス: 011-233-5533

▼電気

ほくでん: 011-221-3161

▼水道

水道局: 011-211-7770

▼公園・植栽

中央土木: 011-614-5800

4) 職員採用・配置計画

地元雇用を創出していくことを前提とし、施設維持管理業務経験者を積極的に採用するとともに、永山邸等をはじめとした各種文化財施設等の歴史、文化に深い関心をお持ちの方に勤務していただく。

(ア) 配置計画

職位	人数	資格要件	雇用形態	担当業務
永山邸等 責任者（館長）	1	管理業務経験者	契約職員	施設運営管理統括
永山邸等副責任者（副館長）	1	管理業務経験者を優先して採用	契約職員	館長補佐
施設・事務 担当者	5	管理業務経験者を優先して採用	契約職員	施設管理、来館者案内、貸室受付、事務作業 他
清掃スタッフ	2	経験者	委託	館内外清掃業務
警備スタッフ	2	警備業登録業者	委託	館内外警備業務
ガイド スタッフ	数名	経験者	ボランティア	来館者案内、写真撮影補助等 ※土日祝（午前・午後各1名）

(イ) 勤務形態

勤務形態はシフト制（A：8時～17時、B：17時～22時）で、実務に応じて見直しを行う。来館者が多いと予想される日中は2名、夜間は1名の人員を配置予定とする。

	第1週							第2週							第3週							第4週						
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
責任者（館長）	A		A	B			A	A	B	第2週 水曜 休館 日			A	B	A			A	A	A			A	B		A	A	
副責任者（副館長）				A	A			A	A		A		A	A	B			A	B		A	B		A	A	B		A
施設・事務担当者①		A	A			A						A				A	A				A	A			A			
施設・事務担当者②		A	B		A	B						A	B				A	B				A	B				A	B
施設・事務担当者③						A	B		A		B					A	B										A	B
施設・事務担当者④	A	B					A	B						A						A	B		A	A	B			
施設・事務担当者⑤	B			A	B							A	B			A	B			A	B							A

5) 研修計画

施設の運営にあたり、スタッフの接客姿勢や能力が施設の魅力・サービスの質、利用者の評価や印象に大きく影響することが、これまでのアンケート調査（来館者・貸室・R4 長期的アンケート）により明確となった。このことから、人材の育成に当たっては施設の円滑な運営とサービスの質向上を目指し、①利用者の安心・安全の確保、②サービス・ホスピタリティの向上、および③コンプライアンスの確保の観点から計画的に実施し、スタッフの資質向上に努める。

▽令和 8 年度研修実施計画

実施時期	研修・訓練の実施項目	実施内容
4 月	—	—
5 月	①防災・防火管理講習（責任者） ①防災訓練（1 回目）	防災・防火管理の知識を習得する。 火災発生時に扱う機器の設置場所、緊急連絡の取り方、誘導手順、役割分担を認識する。
	③接客・コンプライアンス研修 （外部講師による研修/管理室スタッフ向け）	外部講師から接客の概要と個人情報の取り扱いについての話題提供を聴講し、施設での具体的な取り組みアドバイスや注意点を確認する。
6 月	②インバウンド対応研修 （管理室スタッフ・ガイドスタッフ向け）	外国人観光客へのおもてなし・マナー等について外部講師を招き研修を行い、永山邸等の案内スキルを高める。
7 月	—	—
8 月	—	—
9 月	—	—
11 月	①②③スタッフ全体研修（個人情報保護研修、AED 講習、防災訓練（2 回目））	これまでの取り組みをふりかえり、改善点、困っていること、改めて認識が必要な対応事例を共有し、管理室スタッフ間でサービスの質が統一されているか確認する。
11 月	—	—
12 月	—	—
1 月	①文化財防火デーに合わせた防災訓練（3 回目）、防火点検（1/26）	施設周辺消火設備の位置確認と除雪を行う。
2 月	—	—
3 月	①②③スタッフ全体研修（環境マネジメント研修、ダイバーシティ研修）	1 年間の業務ふりかえりを行い、改善点、困っていること、改めて認識が必要な対応事例を共有して次年度の取り組みに活かす。

(5) 札幌市及び関係機関との連絡調整等

1) 関係機関一覧表

分野	機関名	連絡先
市担当課	札幌市文化財課	011-211-2312
指定管理者	(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)	011-232-3661 011-232-2588
自主事業者	(株) WONDER CREW (ナガヤマレスト運営事業者)	011-206-4994
地震等自然災害	中央土木センター	011-614-5800
火災	中央消防署	011-215-2300
救急病院	救急病院安心センター札幌	#7119
警察 (110番以外)	中央警察署北1条交番	011-251-5060
電気 (漏電等)	北電受付センター (24H対応)	011-221-3161
電気 (修理、検査)	電気保安協会	011-555-5100
ガス	北ガス (24H対応)	011-233-5533
水道, 下水 (敷地内)	水道局 (24H対応)	011-211-7770
道路	中央土木センター	011-614-5800
ごみ	(一般) 環境事業公社	011-219-5353

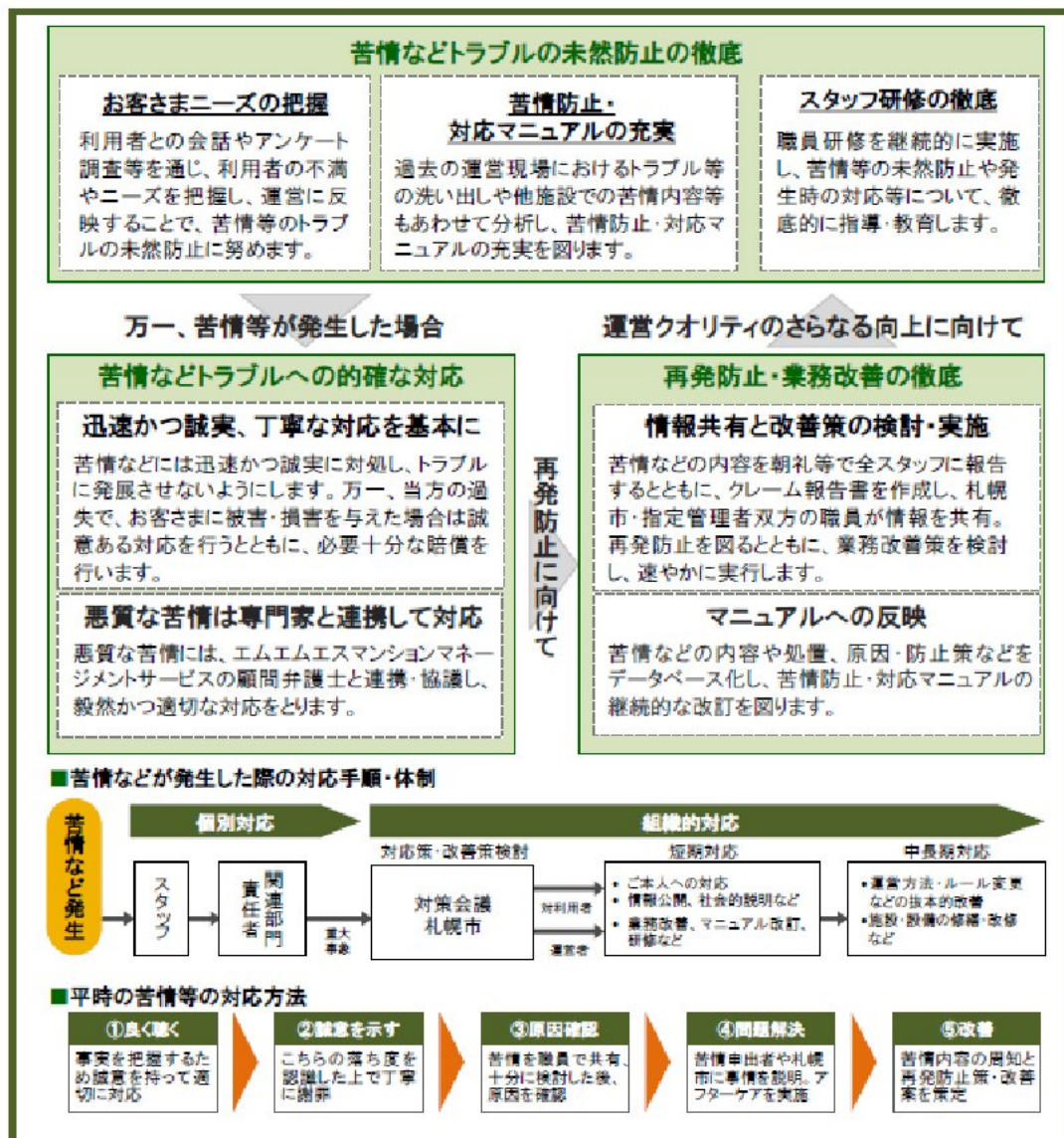
(6) 苦情対応

苦情の未然に防止に努め、苦情発生の際はすみやかな対応、再発防止に向けた業務改善へとつなげていく。

1) 苦情への対応手続き

- ・お客さまの苦情や不満は、サービスを向上させるヒントになる場合がありますが、基本的には、「苦情がないようにする」ことが大切であり、苦情等の未然防止を徹底する。
- ・仮に、苦情・クレームが発生した場合は、誠意をもって対応するとともに、再発防止や業務改善に活かしていく。
- ・私たちは、お客さまとのコミュニケーションを大切に、寄せられた苦情を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応する姿勢でのぞむ。

▽苦情対応の手順と考え方



(7) 記録・モニタリング・報告・評価

1) 業務セルフチェックについて

- ・お客さまとの日常的な対話や継続的なアンケート調査等を通じて、お客さまのニーズの把握・反映に努め、お客さま本位の運営に取り組む。
- ・品質の向上や継続的な業務改善を推進するマネジメント手法である「P D C Aサイクル」の考え方を基本とし、市民・利用者とともに持続的に成長していく運営をめざす。
- ・業務の実施および財務管理のチェックは業務検査、随時検査において札幌市担当部局からフィードバックを受け、業務改善に活かす。

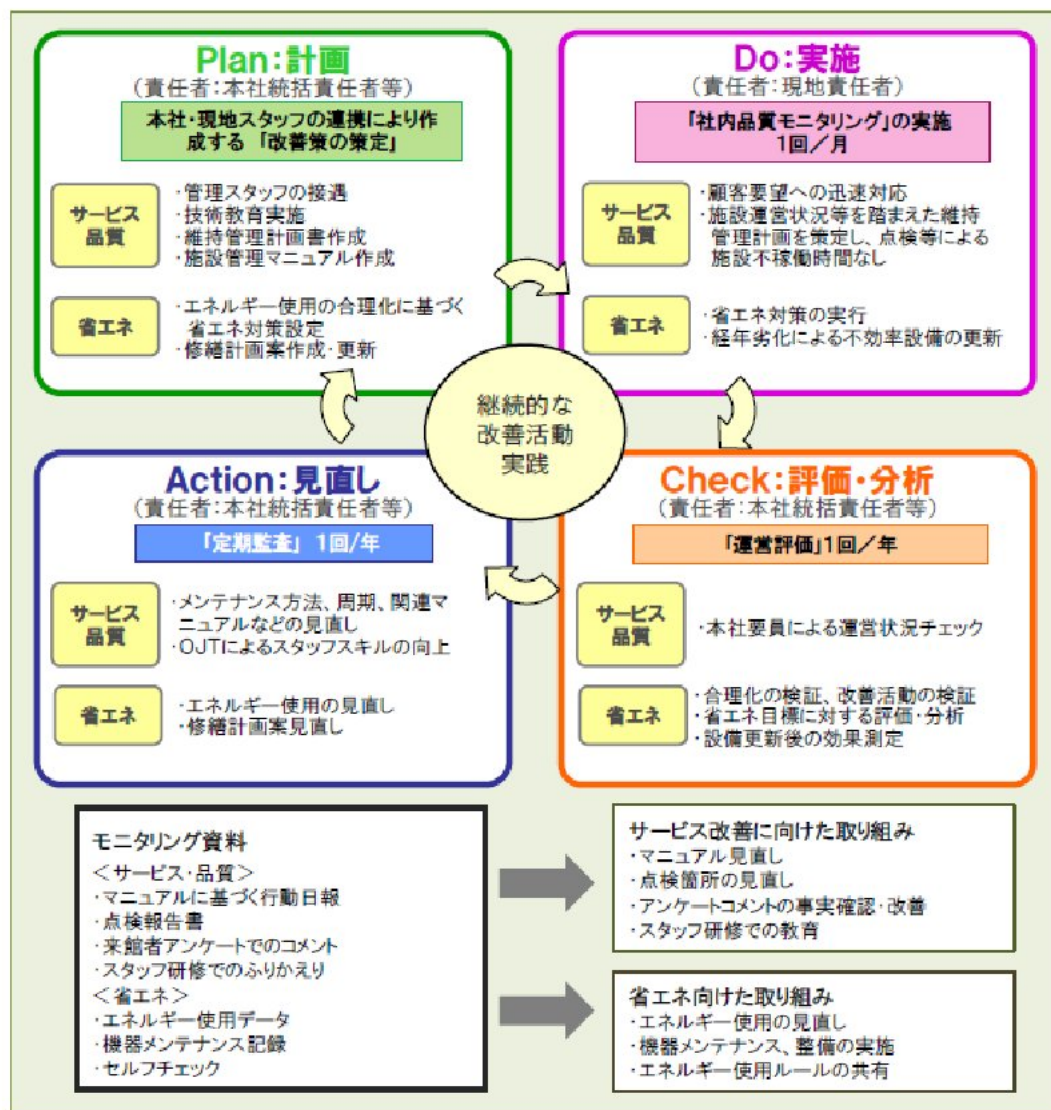
▽モニタリングの手法

①来館者からのご意見聴取

来館者、貸室利用者、行事参加者アンケート（記述式、館内設置およびスタッフより手渡し）

②ウェブサイト閲覧者からのご意見聴取

旧永山邸 web サイト内アンケートフォーム「旧永山邸ご意見箱」



2. 施設・設備等の維持管理に関する業務

(1) 施設、設備等の維持に関する管理

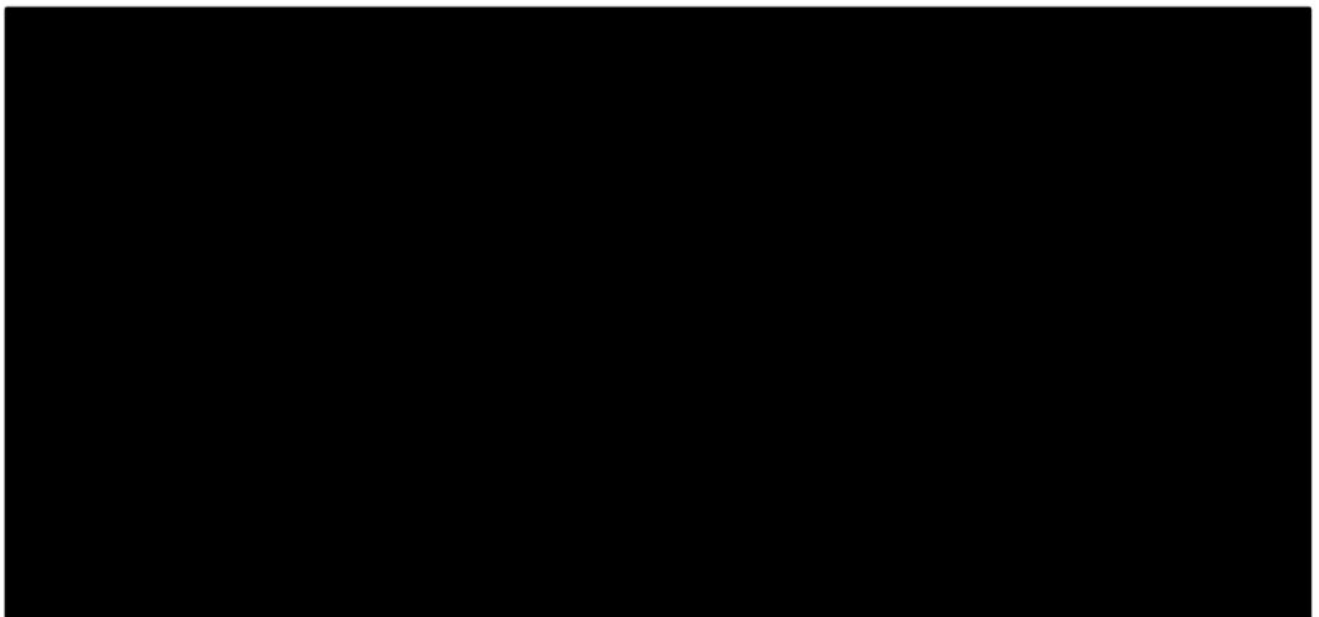
1) 計画清掃の実施計画

- ・ 日常清掃の実施は午前 7 時から 11 時までに館内外の清掃を完了させる。
- ・ 廃棄物処理～ごみ、廃棄紙類、資源物等を分別し収集処理する。

実 施 項 目	回/年	作業実施予定(令和 8 年度)											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
①日常清掃【開館日】	347	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
②計画清掃【休館日】 (建物内部の内壁、柱、天井等)	12	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
③計画清掃【休館日】 (窓ガラス、ドア等金属面、フローリング部、 カーペット、玄関マット等)	2		○						○				
④計画清掃【休館日】(畳)	6		○		○		○		○		○		○
⑤計画清掃【休館日】 (照明器具、外部・内部サイン、外壁)	1		○										

※汚れの状況に応じて必要な時期に実施

2) 警備計画



3) 防災計画

(ア) 基本的な考え方

- ・お客さまの安全・安心を第一とした施設運営を実現するため、職員による日常的な安全管理・安全対策を行う。
- ・火災・事故・災害等の発生時の対応について「管理室マニュアル」を作成しスタッフに共有する。
- ・対応に不備があった場合は都度見直しをかけ改善を図る。
- ・日常的に危険要因の排除に努め、万が一の際に、迅速かつ的確な対応・対策がとれるよう、年に1度、スタッフ全員参加で自然災害や火災を想定した防災訓練を実施し、万全の準備を行う。

(イ) 想定される危機の内容と防止策

①地震・水害等の天災	・地震の発生、それに伴う物的被害や、死傷者が発生した場合 ・気象関係の注意報や警報が発令された場合
②火災・停電等の事故	・施設の内部で火災が発生した場合 ・停電が発生した場合
③施設設備の破損事故	・来館者が施設設備を破損した場合 ・不測の事態により施設設備を破損した場合
④お客さまのけがや急病	・来館者のけがや急病
⑤爆発予告等の脅迫、不審物、不法侵入等の犯罪	・爆発予告などの脅迫 ・不審物や不法侵入等の発見 ・その他の犯罪等により、お客さまが危険にさらされるような場合
⑥盗難等の犯罪	・展示品、館の備品等の盗難 ・来館者の所持品等の盗難、その他の犯罪
⑦その他	・新型コロナウイルスやインフルエンザの流行、PM2.5の対応等

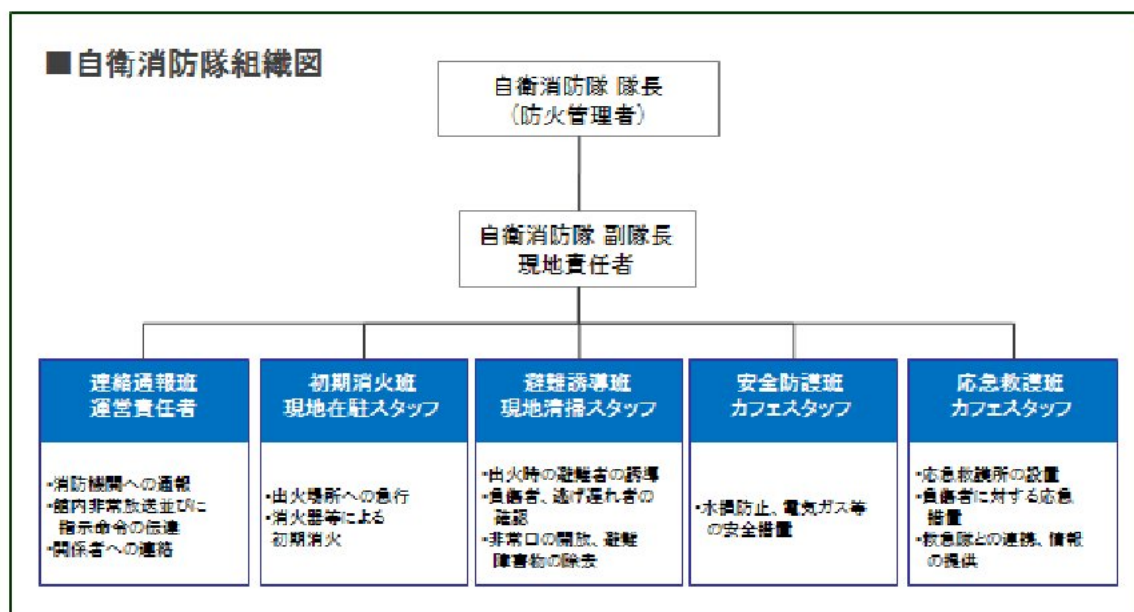
(ウ) 防止（防災）対策

日常予防 （日常的な安全対策・準備）	・スタッフ巡回による日常的な点検や安全確認の徹底（不審者・不審物の確認、火元チェック・避難路確認、展示品や備品、建物内外壁面や設備機器等の確認・点検等） ・関係機関（警察、消防、病院、県・市等）の連絡先確保、緊密な連絡体制の整備 ・気象情報をはじめとする日常からの情報収集の徹底 等
防災訓練	・火災訓練（消火・避難誘導）、災害訓練（地震・台風・大雨等）、停電時の対応訓練 ・不審者・不審物の対応訓練 ・AED講習等の定期的な実施

(エ) 災害発生時の対応について

火災が発生した場合、関係機関に連絡を行うとともに、スタッフは初期消火・避難誘導・救命救護などを迅速に行う。火災を発見した者、火災の発生の連絡を受けた者は速やかに防火管理者に報告し、各責任者に必要な指示を行う。

▽自衛消防隊組織図



▽具体的な対応例

地震発生時の対応	○初動対応 ・ガラスや転倒しそうなものから離れるよう案内し、安全な場所へ避難誘導 ・揺れがおさまっても慌てて行動せず、しばらくその場に留まるよう案内 ○情報収集と避難誘導 ・テレビやラジオ等から地震情報、被害情報、交通機関の運行状況等を収集 ・収集した情報をもとに、安全な場所への避難を促す緊急放送を行い、避難場所まで誘導（車椅子の方はスタッフ及び周辺のお客さまに協力いただき対応） ・けが人が発生した際は、応急処置を施し、病院や医療救護拠点が設置されている避難所に誘導 ○余震発生時や施設に直接的被害がない場合 ・給排水設備、電気設備、備品等の点検実施 ・館内の破損箇所等の有無の確認（破損箇所を発見した場合は速やかに片付けや修理を実施。なお、破損状況により危険と判断した場合は立入禁止とし、閉館後に対応）
火災発生時の対応	○通報と初期消火 ・火災を発見した場合は、火災報知器等を使用し、お客さまに速やかに知らせるとともに消防署へ連絡 ・初期消火が行える状況であれば、消火器等による初期消火活動を実施 ○避難指示と誘導 ・放送設備等を使用し、避難経路及び避難場所を案内 ・お客さまの避難誘導を実施 ○沈静化 ・火災現場の立入禁止措置の実施 ・市、関係機関へ状況報告を行うとともに、今後の対応について協議 ・施設の使用（お客さまの利用）に大きな支障がなく、継続してお客さまの利用が可能な場合は、安全を確認した後にご案内

3. 事業の計画及び実施に関する業務

基本方針

- 永山邸等の設置目的を達成するため、建物の価値と魅力に親しみ、気軽に参加できる事業を企画・立案し実施する。
- 企画・立案の際は札幌市に内容を確認し、承認を得て実施する。
- 事業の実施の際はアンケートによる効果の測定を行い、調査結果は事業内容の改善、展開の資料として活かしていく。

▽令和8年度年間行事予定表

月度	行事名	講師・連携先等	事業の位置づけ
通年	Nagayama News 隔月発行	管理室スタッフ	②情報の収集及び提供に関する業務
	館内ガイド活動	永山組	③活動及び交流支援事業
4月	永山武四郎生誕祭（装花展示・イベント）	指定管理者主催、観覧自由	④その他、設置目的を達成するための事業
5月	庭園清掃	永山組、管理室スタッフ他	③活動及び交流支援事業
6月	永山邸自然教室「みどりのガイドツアー」	指定管理者主催 講師： 定員 20 名	① 学習機会の提供
7月	Sapporo City Jazz パークジャズライブ	主催：SCJ 実行委員会 協力：指定管理者 整理券要	その他協力行事
8月	—		
9月	永山まつり	指定管理者主催 観覧自由	④その他、設置目的を達成するための事業
10月	永山邸歴史教室Ⅰ「旧永山邸」関連	指定管理者主催 講師：未定 定員 20 名	①学習機会の提供
11月	永山邸歴史教室Ⅱ「旧三菱鉱業寮」関連	指定管理者主催 講師： 定員 20 名	①学習機会の提供
12月	—		
令和8年 1月	新年装花展示	指定管理者主催、観覧自由	④その他、設置目的を達成するための事業
2月	ひなまつり展示	協力：おひなさまを楽しむ会	③活動及び交流支援事業
3月	—		

(1) 文化財等に関する学習機会の提供に関する業務

建物と地域、札幌の歴史文化に親しむ講座形式のプログラムを開催する。

- ・永山邸等の建物自体の歴史や特徴について学ぶ事はもちろん、時計台・豊平館・清華亭など同時期の開拓使時代の建物や周辺の創成東地区、苗穂地区など地域の歴史文化を学ぶことができる内容とする。
- ・庭園散策や樹名板づくり等の体験もプログラムに組み入れ、子どもから年配の方まで幅広い参加を促し、学びに親しみやすく感じていただけるよう工夫をする。また、時計台との連携企画についても実施を検討する。

企画案1 永山邸自然教室「みどりのガイドツアー」

概要：永山邸庭園にいる鳥や植物について学ぶ。

日時：令和8年5月23日（土）※予定

話題提供者：[REDACTED]

会場：庭園、和室B 定員：20名・事前申込要



企画案2 永山邸歴史教室Ⅰ「旧永山邸」関連

概要：永山武四郎と旭川のつながりに関連する講座

日時：令和8年6月27日（土）※予定

話題提供者：未定（旭川関連の話題を想定）

会場：和室B 定員：20名・事前申込要



企画案3 永山邸歴史教室Ⅱ「旧三菱鉱業寮」関連

概要：手稲金山と三菱の歴史について。

日時：令和8年10月24日（土）※予定

話題提供者：[REDACTED]

会場：和室B 定員：20名・事前申込要



(2) 札幌市の歴史・文化に関する情報の収集及び提供に関する業務

2つの建物の歴史文化に関連した情報・資料の収集と、来館者への情報共有に取り組む。

- ・永山邸等につながりが深い歴史的キーワード、「開拓使」「屯田兵」「炭鉱」等に関する情報を主軸に、ヒアリング、文献資料、歴史文化に関する講座等配布資料等により収集する。
- ・情報は適宜整理し、テーマごと「解説シート」にまとめるなどしてボランティアガイドへ提供、図書室等で閲覧できるように配架する。

企画案1 永山邸等情報紙「Nagayama News」発行

概要：永山邸等の見どころ、札幌市の歴史文化関連情報、行事等

お知らせを掲載する。（発行頻度隔月1回 配布場所：館内・無料配布）



（３）歴史・文化に関する市民の自主的な活動及び交流の支援に関する業務

市民団体による展示・イベント連携を継続するとともに永山組メンバーの活動の充実を図る

- ・永山邸等の歴史的価値を将来に受け継いでいけるよう、幅広い世代の人たちにも永山邸等の魅力に親しむきっかけをつくり、永山邸を活動の場とする関連団体のネットワークづくりを促進する

▽連携企画

館内ガイド・庭園清掃

概要：指定管理者が運営する施設ボランティアコミュニティ「永山組」メンバーが、館内ガイド、庭園清掃、行事サポートを行う。

館内ガイド実施日と配置人数：土日祝日、午前１名・午後１名

庭園清掃実施日：５月、他適宜実施



旧永山邸ひなまつり会

概要：館内にひな飾りを展示し日本伝統文化に親しむ。観覧無料。

展示期間：令和９年２月中旬～３月中旬※予定

協力：ひなまつりを楽しむ会



▽その他活動支援

プレーパーク、花と緑のネットワーク活動支援 など



(4) その他旧永山邸の設置目的等を達成するために必要な事業

気軽に永山邸等の価値と魅力に親しみ、文化財愛護精神を育む講座・体験ワークショップの開催

- ・ 楽しく永山邸等を始めとする市内の文化財建造物・歴史的建造物に触れ、学びと理解を深める行事・体験を実施する。
- ・ 永山邸等がもつ建物の背景や空間の個性を活かし、パネル展示やスタンプラリー、ライブ演奏会等の行事を通して、たくさんの方が文化財の魅力に親しむ機会をつくる。

企画案1 永山武四郎生誕祭

概要：永山武四郎の生誕日（4月24日）を機に旧永山邸の家主を偲び、装花展示他、和楽器演奏等のイベント実施を検討する。
展示期間：令和8年4月19日（日）～4月26日（日）※予定
協力：フラワーギャラリーダンクール



企画案2 永山まつり

概要：永山邸等および周辺を拠点に活動する市民・団体と協力し、作品頒布会やワークショップ、演奏会を実施、気軽に永山邸等へ来館を促すイベント。入退場自由。
実施日程：令和8年9月26日（土）～27日（日）※予定



企画案3 新年装花展示

概要：新年のお祝いとして館内に装花展示を行う。観覧無料。
展示期間：令和9年1月4日～11日※予定
協力：フラワーギャラリーダンクール



▽その他協力行事

Sapporo city jazz 旧永山邸会場（7月）、
創成東ハロウィン（10月）、創成東ゆきあかり（2月）など



4. 施設の利用等に関する業務

▽基本方針

- 保存と活用の適切なバランスを保つ利用促進に取り組む。
- 建物の価値を損なわないよう、札幌市および各種専門家のアドバイスをいただきながら利用促進事業を展開し、貸室撮影利用ガイドに基づき利用者へルールの周知と理解を深められるよう努める。
- 親しみを感じる、気軽に立ち寄れる、「まちの縁側」を目指す。
- 永山邸等を通じて、観光でお越しの人には札幌の特徴的な歴史を知ってもらう機会を提供できるよう、受け入れ態勢を整備する。

▽年度別実施計画

令和 5年度	◆今期の管理運営事業計画・自主事業計画の確実な実施 ・昨年度までの実績と評価をもとに策定した業務計画を実施します。 ・計画の実現可能性と波及効果、来館者数・貸室利用・イベント満足度の目標達成度を年度実績と来館者アンケートにより測定します。
令和 6年度	◆市外、国外旅行者に向けて観光PRを推進 ◆永山邸等、札幌市の文化財の魅力を伝える担い手育成推進 ・令和5年度に制作する多言語版ハンドアウトの配布・PRを継続します。 ・スタッフへのガイド研修実施などで国内外観光客の受け入れ態勢を整えます。
令和 7年度	◆市内の若い世代に向けたアウトリーチ強化 ・年代合わせた施設見学プログラムを用意して若い世代が来館するきっかけづくりを強化します。 ・貸室利用の事例をもとに永山邸等利用提案パンフレットを制作して主要まちづくりセンターや市民活動支援施設に周知し、新規利用者拡大を目指し施設外に向けて働きかけます。
令和 8年度	◆令和5年度～令和7年度の実績をもとに事業の見直し ・過年度実績から目標達成度、業務の評価、修正・改善ポイントをまとめ、札幌市と情報共有、専門家と・運営協議会にて意見交換しながら事業の見直しを図ります。
令和 9年度	◆令和5年度～令和8年度までの取り組み効果を測定 ・5か年の取り組みに対する総括を行い、次期指定管理期間に向けて課題の抽出と事業展開の方向性をまとめます。

(1) 観覧業務

▽受付・案内体制の整備

- ・永山邸等を訪れた方が希望すれば常に建物の概要と施設で展開されている事業についての説明を聞くことができるよう、業務マニュアルを作成して管理室スタッフの窓口体制を整える。
- ・来館者が特に多い土日祝日については永山組ガイドチーム内で配置人員を検討し、案内体制を強化する。
- ・れきしの部屋やギャラリーに新たに館に関連するパネルの設置し、さらなる情報発信を行う等、有効活用について検討を行う。



▽障がいのある方、海外の方への対応

- ・リニューアル時に導入している視覚障がい支援ツール「Uni-Voice」の読み上げ機能と多言語機能を活用し、視覚に不自由を感じられる方、日本語話者でない方も展示の内容を理解できる環境を保つ。
- ・場面に応じてピクトグラムを用いた解説フリップを用いて、多様な手法でコミュニケーションを実践する。
- ・身体等に不自由を持つ方のご来館時には昇降補助や車いすの貸出、移動補助を行う。



コミュニケーションボードの
イメージ（引用：日高振興局）

▽サービス向上と他者理解を深めるスタッフ研修実施

- ・施設利用者の高い満足度を持続できるよう、スタッフ全員を対象に行ってきた専門家による研修（施設管理研修、ホスピタリティ・接客研修）を実施する。



(2) 貸室・撮影業務

▽貸室の認知度と利用満足度向上

- ・ウェブサイトに貸室利用案内（利用イメージ等含む）を掲載し活動の場を求める人に広くPRするほか、予約状況を掲載し、利用者の利便性向上に務める。
- ・貸室業務に関する満足度をアンケートによって測定し、課題を改善しながら満足度の向上を目指す。

FLOOR MAP

FORMER RESIDENCE OF NAGAYAMA
TAKEMICHI AND FORMER DORMITORY FOR
MITSUBISHI MINING COMPANY

2F

旧永山邸、貸室あり

和室A
10畳・広さ15㎡

和室B
10畳・広さ15㎡

和室C
10畳・広さ15㎡

貸室利用料				
	午前 9:00-12:00	午後 12:00-17:00	夜間 18:00-21:00	1日 9:00-21:00
和室A 10畳	¥1,000	¥1,200	¥1,500	¥3,000
和室B 10畳	¥1,000	¥1,200	¥1,500	¥3,000
和室C 10畳	¥700	¥850	¥1,000	¥2,000

お問合せ・貸室予約受付先は、旧永山邸管理室まで
所在地：サッポロファクトリー・アトリウム南隣
TEL: 011-232-0450 mail: info@nagayama-nagayama.jp

（３）利用促進計画

建物の魅力を活かした多様なイベントを開催し、来館者数・貸室利用率向上を促進する。

- ・設置目的を遵守し、指定管理者が責任をもって企画から実施・運営担当を務める。
企画の内容は札幌市と協議の上、決定する。
- ・これまでイベントへの出展、作品展示にご協力いただいた文化芸術創造活動者と協働で、幅広い活動の場として利用を勧めるとともに、より使い心地の良い貸室運営のあり方を調査検討する。
- ・多様な利用事例を用いて貸室の使い方を提案し、稼働率を高めていく。

5. 管理業務に付随する業務

(1) 広報業務

1) 旧永山邸公式ウェブサイトの運営

- ・永山邸等の雰囲気や踏襲したデザインを反映し、開館状況、施設概要、貸室利用手順等の情報を利用者へ配信します。
- ・年に1回、不具合の解消、アクセシビリティチェックを目的としたメンテナンスを実施する。



2) 旧永山邸公式 SNS の運営

- ・旧永山邸公式 Facebook、Instagram、X（旧 Twitter）を運営し、施設情報を配信する。
- ・写真を中心に、施設の今を気軽に受け取れる記事を作成する。



3) 広報 PR 媒体の制作・配布

- ・永山邸等の施設概要、所在地、提供しているサービスを掲載したパンフレットを制作し、市内各所に配布する。
（※現行のパンフレットに加え情報量を増やしたパンフレットを制作予定）
- ・パンフレットその他、貸室利用率向上を目的とした貸室 PR フライヤーを作成し、市内各所に配布する。
（※現行のフライヤーを継続して使用予定）
- ・その他、イベントフライヤーを適宜作成・配布し、利用促進につなげていく。

(2) 市内企業・団体・教育機関の活用

地域住民、企業・団体、大学等教育機関と連携し、市民の協力と共に永山邸等の価値を守り・育て・活用の在り方を創造していく。

1) 企業・団体等

- ・エリア全体でのイベント企画：サッポロ不動産開発（株）、（一社）さっぽろ下町づくり社
- ・歴史文化に関する知見の共有：NPO 法人北海道遺産協議会、NPO 法人れきけん、札幌建築鑑賞会
- ・企画・PR に関する業務：（株）道新若林、（株）スタジオワンダー、フラワーギャラリーードンクール/装花、東武トップツアーズ（株）、北海道中央バス、（株）アートフル 等

2) 市民団体・教育機関等

- ・イベント・企画協力：おひなさまを楽しむ会、緑化協会ボランティアの会、NPO 法人 E-LINK、市内小・中・高校・大学、市内文化財施設・市有施設 等

以上