

指定管理者評価シート

事業名	文化財保存事業	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		
2 指定管理者			
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		
3 評価単位	施設数：1施設		

II 令和4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 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。	・スタッフ一人一人が、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。 ・観覧者、貸室利用者の受入に当たっては、コロナ感染症対策の基本的対処方針に基づき、札幌市と密接に連携を図りながら、利用者に対して事前に情報提供(貸室利用人数制限、飲食等の自粛等)を行ったため、特に苦情等を受けることなく、スムーズに進めることができた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 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。 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。 受付では必要 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。 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。 受付では必要			
A	B	C	D								
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。 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。 受付では必要											

1 基本的方向性 ・ 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 ・ 利用者ニーズを反映した管理運営の実施 ・ 多様なボランティアの参画を通じた管理運営の充実 ・ 国指定重要文化財にふさわしい管理運営の実施 2 機能実現に向けた方向性 ・ 平等利用の確保とホスピタリティあふれる対応の実現 ・ 安全・安心で快適な施設環境づくり ・ 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 ・ 施設「運営」でなく、施設「経営」の視点の保持	・ 管理運営に当たっては、昨年度の実績を踏まえた進捗管理を進めたことから、特段問題なく終えることができた。 ・ 休館日においても、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。 ・ 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(桜)を札幌市と協議の上、伐採したことにより、豊平館周辺の樹木管理における安全性を確保することができた。	に並び、バリアフリー設備の案内を行うなど利用者の立場に立った丁寧な対応を行うことに加え、語学研修によるスキルアップや男性用トイレへのサンタリーボックス設置など、より幅広い利用者層へ対応できるよう取り組んだ。
▽ 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。	・ 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、ルーペ・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に「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、豊平館を利用する全ての方々に公平な施設であることを知らせることができた。 ・ コロナ感染防止策における利用者マスク着用では、病気などでマスクの着用が困難な利用者サポートとして、「マスクをつけられません」とお知らせする意思表示カード携帯を導入したことにより、利用者間相互の理解を深めることができた。	

(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。 (9) 外国人観光客には、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、ポкетーク(翻訳機)対応や外国語リーフレット・補助資料の提供を行った。 (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。 (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たった分かりやすいコミュニケーションに努め、安心感を与える接遇を行った。	・参加型イベントの申し込みに当たっては、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・連絡先を聞いて、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。 ・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、スタッフの危機管理意識の向上につなげることができた。 ・受付案内における高齢者等の対応に当たっては、館内のバリアフリー設備の案内を行うなど、利用者の立場に立ったサービスを提供することができた。 ・これまで男性用トイレに未設置であったサニタリーボックスを設置したこと、で、より幅広い方々が安心して利用できる施設運営につなげることができた。
▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 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。 2 具体的な取り組み (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。 (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。	・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電球への交換や利用状況に応じた節電を図ったことから電気使用量を最小限に止めることができた。

(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。	・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、スタッフの環境負荷低減の醸成につなげることができた。
▽ 管理運営組織の確立（責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成） 1 管理運営組織 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。 2 責任者の配置、組織の整備 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3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、法人本部が一元管理を行い、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(7・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(7月)、語学(英語・韓国語)研修(1月)を実施した。	・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、各担当スタッフの事務事業の進捗状況を月次毎に再確認することで、円滑に進めることができた。 ・物品調達や大雪による通勤困難のスタッフ代替として、法人本部からのサポート体制により、特に問題なく業務を進めることができた。 ・休館日は、貸室の問合せ等の対応要員として2名のスタッフを配置するほか、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。 ・スタッフの有給休暇取得状況の見える化を図り、安定的な雇用関係の構築と就労意欲につなげることができた。 ・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、スタッフの意識向上を図ることができた。また、今年度はスタッフからの要望があった語学(英語・韓国

(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)の聴講、札幌市開催のホームページ担当者レベルアップ研修(2月)に参加させた。	語)研修を実施したことにより、今後のスキルアップにつなげることができた。
▽ 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。	・毎朝のミーティングでの情報共有(利用者からの照会内容、貸室利用者からの声、ボランティア日報など)を徹底し、スタッフ間の共通認識・相互理解を深めたことで、業務の円滑化につなげることができた。
▽ 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 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 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。 【第三者への委託業務内容】 ・清掃業務に関すること ・警備業務に関すること ・設備保守に関すること ・除排雪業務に関すること 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。	・年度初めに委託業者の労働環境の整備状況、暴力団排除に係る条項の確認を行うとともに、月1回の当法人委託業務担当者(業務処理責任者)と受託事業者(業務責任者)による維持管理状況を確認することで、継続的な業務水準の確保、早期修繕等につなげることができた。

- 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。

▽ 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 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。
- 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。

開催回	協議・報告内容
第1回 (10月)	- 令和3年度指定管理者評価について - 令和4～9月維持管理・運営業務について - その他
第2回 (3月)	- 令和10～2月維持管理・運営業務について - 令和5年度札幌市豊平館業務計画(概要)について - 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。

・札幌市との月1回の月次報告及び打合せ(指示等)を行うことにより、業務進捗状況の再確認、業務改善、不測の事態への準備等、指定管理業務を効果的に進めることができた。

・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。

・運営協議会議事録(概要版)を利用者が閲覧できるように整備したことで、管理運営の透明性と指定管理者と利用者間のコミュニケーション・関係構築につなげることができた。

・団体、企業等の連携を積極的に進めたことにより、豊平館の新たな価値を創出できた。また、新たな利用者誘致を図った。

実施内容	実施日
【連携：札幌市生涯学習センター】 子どもの学びガイド夏号への事業登録	4/27
【連携：中島公園管理事務所】 中島公園地域コミュニティ推進協議会	6/10、7/28
【連携：札幌コンベンションビューロー】 中島公園内のユニークベニユー構築のための視察対応	10/19
【連携：中島公園管理事務所】 中島公園管理事務所主催事業 「おばけのモールと森たんけん」 貸室受付対応	10/26
【連携：中島公園管理事務所】 中島公園管理事務所主催事業 「おばけのモールと森たんけん」 ワークショップ開催	11/2
【連携：札幌市交通事業振興公社】 「路面電車周遊チケット配布」事業打 ち合わせ、パンフ掲載調整等	11/4
【連携：中島公園管理事務所】 「ゆきあかりin中島公園」開催内容に ついて打ち合わせ	11/18
【連携：熊本国際観光コンベンション協会】 中島公園内のユニークベニユー構築の ための視察対応	12/21
【連携：さっぽろ雪まつり実行委員 会】 雪のHTB広場大雪像デザイン決定 さっぽろ雪まつり公式ポスターイラスト 掲載	12/16
【連携：札幌市交通事業振興公社】 「路面電車周遊チケット配布」事業	12/24～3/31
【連携：札幌コンサートホール Kitara】 2023年度「Kitaraあ・ら・かると」 パンフレット掲載内容確認・事業協力 要請	1/17～24
【連携：札幌市生涯学習センター】 講座「豊平館と天文台の謎に迫る？」 共催開催依頼	1/18
【連携：中島公園管理事務所】 ゆきあかりin中島公園開催内容につい て情報共有	1/19
【連携：札幌市歴史文化のまちづくり推進協議 会】 「札幌の文化資源を活用したツアー」 開催依頼	1/20
【連携：中島公園管理事務所】 「ゆきあかりin中島公園」開催に伴う ライトアップ	2/4～12
【連携：中島公園管理事務所】 夜間無料開館、DVD活動写真上映	2/11・12
【連携：カルチャーナイト実行委員 会】 2023年度カルチャーナイト エント	3/24
【連携：札幌市交通事業振興公社】 札幌市路面電車沿線周遊チケットのアン ケート協力依頼、2023年度相互利用 促進のための割引等設定打ち合わせ	3月

たことにより入場者
増の結果を生み出す
ことができた。

▽ 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。
- 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、当法人が定める経理規程、金銭出納規程に基づき事務処理を行った。
- 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、経理責任者、出納事務担当者、現金取扱担当者、活動実施担当者、活動実施責任者をそれぞれ任命し、内部けん制と対応能力の向上に努めた。

・経理責任者、出納責任者等の任命されたスタッフが資金管理を徹底したことにより、経費抑制を図った予算管理を行うことができた。

▽ 要望・苦情対応

- 1 苦情・クレームは初期対応がとても重要であり「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。
- 2 具体的な取り組み
 - (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。
 - (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。
 - (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。

・コロナ感染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で、苦情・クレーム等に発展しなかった。また、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ならなかった。

▽ 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 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。
 - (1) 管理運営に関する事項
 - (2) 維持管理業務に関する事項
 - (3) 地域住民協働に関する事項

・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、札幌市からの各種報告の提出要

(4) 指定管理業務の引継ぎ文書等

- ア. 事業日誌
- イ. 管理業務に関する諸規定
- ウ. 各年度の事業計画及び事業報告書
- エ. 収支予算及び収支決算に関する書類
- オ. 金銭の出納に関する帳簿
- カ. 物品の受払に関する帳簿
- キ. 業務毎の届出・記録・報告事項
- ク. その他札幌市が必要と認めた書類

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。

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。

(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5年5月31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5年5月31日 提出

ウ. 当該年度の第三者に対する委託業務履歴

令和5年6月9日 提出

エ. 団体の経営状況を説明する書類

令和5年6月9日 提出

(2) 毎月終了後に提出する書類

令和4年4月分実施報告書 → 令和4年5月10日提出

令和4年5月分実施報告書 → 令和4年6月7日提出

令和4年6月分実施報告書 → 令和4年7月10日提出

令和4年7月分実施報告書 → 令和4年8月8日提出

令和4年8月分実施報告書 → 令和4年9月8日提出

令和4年9月分実施報告書 → 令和4年10月7日提出

令和4年10月分実施報告書 → 令和4年11月9日提出

令和4年11月分実施報告書 → 令和4年12月9日提出

令和4年12月分実施報告書 → 令和5年1月9日提出

令和5年1月分実施報告書 → 令和5年2月10日提出

令和5年2月分実施報告書 → 令和5年3月10日提出

令和5年3月分実施報告書 → 令和5年4月7日提出

請・照会や業務上における事案等に対して、迅速に対応することができた。

・留め置きアンケート調査のほか、受付案内・電話・メール等でのお客様の声（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スタッフ間で把握し、解決に向けての意識醸成につながることができた。

・協定書の定めによる報告書等提出期限の厳守を担当スタッフに徹底させるとともに、法人本部による定時巡回によるチェックを行ったことで、業務処理の確実性を高めることができた。

	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4年12月23日対応 (2) 随時検査対応 令和5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。 ▽ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止策の取組み 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。 (1) 感染症予防対策の方針・感染予防策の取組み新北海道スタイルのステッカー、新北海道スタイル安心宣言の掲示とWEB公開 (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） (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 (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） (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 (6) 受付・喫茶 カウンターにアクリル板設置 (7) 非接触型ハンドソープ容器の設置（1F・2Fトイレ） (8) 手洗い、咳エチケットに関する貼紙の提示（トイレ） (9) 空気清浄機の設置（附属棟、本館会食所） (10) プロジェクター設置部屋、会食所等ベンチに間隔提示 (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 (12) 館内巡回消毒作業（1日2回） (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） (14) 貸室時における扇風機による室外換気、備品等の消毒 (15) 室利用時の飲食の自粛の要請 (16) キャッシュレス決済の導入 (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）	・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・進捗状況を確認することができた。 ・豊平館「新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。 ・スタッフ出勤前の検温、マスク着用の徹底、時短勤務、外出自粛、家族感染状況の把握などを徹底したことにより、スタッフからの感染者を未然に防ぐことができた。 ・貸室利用者同士のコロナ感染防止を図るため、貸室内におけるサーキュレータ等の配備のほか、定期的な空気入れ替え、消毒を徹底したため、安全・安心な利用環境を提供することができた。	
--	---	---	--

(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 労働環境・雇用の確保に当たっては、労働基準法等関係法令を遵守し、正規職員(労働者)の採用、処遇への配慮、安全・快適で、家庭と両立できる働き易い職場環境の提供、いじめ・差別・ハラスメント等、人権に反する行為の発生防止に努めた。 2 具体的な取り組み (1) 社会保険制度に精通した社会保険委員に委嘱された職員による社会保険に関する指導・相談や各種健康保険事業の情報提供、事業参加の推進に努めた。 (2) 育児・介護休業法、パートタイム労働法、男女雇用機会均等法に沿った雇用管理を確保するため、人事労務管理の責任者を推進責任者に選任し、雇用管理の改善に努めた。 (3) 労働者の危険、健康障害の防止を図るため、当法人の安全衛生推進者による定期的な巡回・指導等を行った。 (4) 職員のキャリア形成を支援し、個々の職業能力を存分に発揮してもらうため、当法人の職業能力開発推進者による定期的な巡回相談・指導等を行った。 (5) 仕事と家庭の両立を支援するため、次世代育成支援対策推進法に基づく、行動計画の推進に努めた。 (6) コンプライアンスの推進を図るため、マニュアルの職員周知、事件又は通報・相談を受ける体制を整えた。 (7) 健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、介護保険法、労働保険法の定めにより、適切に加入、負担を行った。また関係法律等の改正や状況の変化に応じて、各種規程等の見直しを行い、法律等の定めによるものは、労働基準監督署に届出を行った。 (8) ワーク・ライフ・バランス浸透・定着に向け、統括責任者・副統括責任者(職務代理者)自らワーク・ライフ・バランスに積極的にコミットメントするとともに、ワーク・ライフ・バランスの取組を浸透・定着させるキーパーソンとなる法人本部職員の定期的派遣を行うほか、職員面接を通して、業務内容の見直し・改善はないかなど、職員との関係性の構築に努めた。 (9) 女性が活躍できる社会の実現、子育て支援の拡充を図るため、女性職員が自ら自分で仕事配分や時間配分を考えた就労形態(正規から非正規への転換)変更の申し出があった場合は、柔軟に対応を行える体制を整えた。 (10) 会議時間の短縮、ノー残業デー、残業の申告制度廃止、仕事の進捗状況のデータ化などにより、職員間で情報共有を図るとともに、年次有給休暇取得率の向上に努めた。	・勤務ローテーションの作成に当たっては、配置スタッフの希望休・有給休暇取得に配慮したため、働きやすい職場環境につなげることができた。 ・夜間貸室対応の時間外勤務ローテーション作成に当たっては、平等な勤務時間割を行ったことから、スタッフ間の就労環境の公平性を保つことができた。	労働関係法令を遵守し、ワーク・ライフ・バランスに配慮した職場づくりに努めた。 夜間含め、勤務ローテーションには職員の希望を反映させるなど、働きやすい環境づくりを行った。

(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。 2 具体的な取り組み (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。 (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。 (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。 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 ・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 ・対人補償 : 1億円(1事故限度額5億円) ・対物補償 : 1千万円 ・期間 : 指定管理者の指定期間 ・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 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	・開館前の豊平館周辺の巡視等により、豊平館前の利用者状況(通勤・通学・散歩)等を把握することで、安全性確保(自動車侵入・危険個所にチェーンスタンド設置、路面凍結による転倒防止用砂の散布等)につなぐことができた。 ・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。 ・施設賠償保険のほかに、ボランティア活動やイベント等参加者に係る保険を備えたことにより、様々な損害賠償リスクをカバーできる状態で、管理運営を行うことができた。	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。また、館外のスタンドサインを新しくすることで施設周辺の利用マナー等をわかりやすく周知した。 排雪作業における車寄せバルコニー円柱への接触により、建物が一部き損したことについて、今後再発することのないよう防止策の徹底及び文化財保存への意識強化を十分行う必要がある。

(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



・常駐警備員の緊急時応援、設備等の緊急時対応に備えて、自動通報システムを運用したことにより、組織の防犯機能を高めることができた。

・無料開館日や繁忙期における館内清掃に当たっては、清掃員を増員するほか、受付案内スタッフが臨機に対応したことにより、快適な衛生環境を利用者に提供することができた。

・開館前の夜間常駐警備員からの引継ぎ、情報共有(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・対策につなげることができた。

・屋外防犯カメラ設置により、夜間の防犯・防災監視強化、日中の車両侵入に即時対応することができた。また、公園内における事故・事件等における警察へのカメラ映像開示協力など、地域社会に貢献することができた。

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/11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 of 未然防止に努め、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	・ 地植え、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10cm以上の積雪時に実施)/12～3月

・ 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。

・ スタッフ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に基づく、樹木医の診断結果を札幌市に提出し、検討協議のうえ、危険木(桜)伐採を行ったことで、豊平館前の美観及び利用者の安全性確保につなげることができた。

・ 重機除雪に当たっては、早朝時間帯を避け、通行人の状況を見ながら行ったため、クレーム等を受けることがなかった。

・ 重機除雪後や凍結時の豊平館前路面状況に応じて、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。

・ 排雪作業における重機による正面柱との接触事故(破損)を機に、事故防止策の再確認を行い、スタッフの文化財保護に対する意識強化につなげた。

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・指導のもと、適切な清掃を実施したことにより、資料保守水準を維持することができた。また、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、保存状態を維持することができた。
・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5年度実施済
設備点検	年1回/4月※防災設備点検3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

・館長（学芸員・一級建築士）による日常的な建築物等の目視検査を実施し、劣化状況を把握することで、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

(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	毎日/4～3月
性能検査	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 月・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・10 月
自主点検	年 10 回/5～9 月・12～3 月

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
暖房用温水機の水位電極交換	4/12
附属棟給水設備不具合箇所の修繕	5/10
本館西側階段補修(2箇所)	5/17
附属棟西側自動ドアの下部ガイドレール修理	9/16
給湯循環ポンプ交換	10/31
本館2階広間シャンデリアの照明ソケット部補修	12/13
附属棟西側自動ドアガイドレール及びタイミングベルト交換	3/14

(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紙の取り付け	5/17
熱交換器フィルター交換	9/3・13
管理区域内案内サイン補修	12/1
本館西側バルコニー扉落とし錠調整	1/28
受水槽給水ボールタップ交換	2/14

(3) 予防保全(予知保全)

項 目	実施日
雪囲いの設置・取り外し	11/8、 3/8

9 その他

項 目	実施日
管理区域内ポールサイン整備	12/1

▽ 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。

・館長・スタッフ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・修理等を適時行ったことで、施設・設備等の長寿命化につなげることができた。

・車両侵入禁止や利用マナー表示のマルチポップを設置したことにより、利用者等への周知を図ることができ、今後の保全につなげることができた。

・危機管理マニュアル(爆弾予告・脅迫電話対応・郵便物・小包不審物発見)を策定・対応準備をしていたため、札幌市からの情報提供における爆発予告(10月)の際にも迅速な対応・体制を整えることができた。

	(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等を行い、職員の危機対応能力の維持・向上に努めた。 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) 緊急時にスタッフが施設待機をしなければならない事態も想定し、自家発電機・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。 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。 4 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防災備品を常備するほか、当法人管理施設においても保管・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 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。	・情報誌「ウルトラマリンプールー豊平館」や豊平館HP・SNS等での告知により、広く市民の方々に知ってもらったため、一定の成果が得られた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 令和4年度は新型コロナウイルス感染防止策の段階的な緩和により、計画していた講座や企画は予定通り実施され、結果として企業との連携	A	B	C	D				
A	B	C	D								

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

事業名等	実施日	参加者
子ども講座 豊平館の★をたどる宇宙の旅 「豊平館星さがし」①	8/6	18名
子ども講座 豊平館の★をたどる宇宙の旅 「豊平館星さがし」②	8/7	8名
豊平館と幌内鉄道庁舎の類似	10/14	52名
北海道の結婚式	1/20	33名

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
文化財建築物の指定・登録・改修事業	11/11	51名
開拓使による洋風建築技術の受容と発展	2/17	54名

(2) 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)	

・申込開始日の朝から予約電話が多数寄せられ数日で定員に達したことから、講座への関心度の高さを伺うことができた。講座における要求水準(参加率、理解度、総合満足度)を概ね満たす結果を得ることができた。

やイベントへの参加を通じ、豊平館の新たな一面をアピールすることにつながった。

また、ボランティアによるガイドツアーの再開や花ボランティアの受け入れ、「幸せの記録」の情報提供を受けるなど市民と連携した活動を実施できた。

・観覧者や歴史・文化活動を行う団体等に対して、豊平館に関する情報提供(映像発信)を行ったことで、より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・リーフレット配布に当たっては、在庫が不足しないよう各施設に依頼を行い、施設間交流を含め、市内の観光・集客交流資源として担うことができた。

▽ 本市の歴史・文化に関する情報収集及び提供業務

- 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。

(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。

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「ウルトラマリンプルー豊平館」の発行
(6/15、9/12)

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たの個人情報保護

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。

・スタッフによる調査研究では、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。

・情報収集に当たっては、HPや刊行物等の媒体等にて紹介するほか、館内の情報提供の告知を見た観覧者からお声を掛けていただくなど、話題性を高めることができた。その効果もあり幸せの記録写真についてはR4年度14件の情報提供があり、豊平館における結婚式の歴史的背景や当時の状況についてのデータの充実に図ることができた。

・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「ウルトラマリンプルー 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で、豊平館の魅力を多くの市民に発信することができた。また、その効果により事業参加者や観覧者、貸室利用率の増加を図ることができた。

・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管理を行ったため、情報漏洩による不利益を被ることはなかった。

2 具体的な取り組み

(1) 豊平館ボランティア活動

登録者数：33名、活動期間：4/1～3/31

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

(2) 花のボランティア活動

登録者数：5名、活動期間：5/17～10/8

ア 附属棟正面玄関スロープ横にアサガオのプランター栽培を行い、豊平館に訪れる来館者に鑑賞していただいた。

▽ 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。

ア. 音楽会(コンサート)事業

事業名等	実施日	参加者
第4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	12/2	40名

イ. 文化事業

事業名等	実施日	参加者
DVD活動写真上映会 (カルチャーナイト2022にて実施)	7/22	26人
DVD活動写真上映会 (ゆきあかりin中島公園にて実施)	2/11・12	28人

・事前ボランティア活動説明会を開催し、意見交換を行うことで、コロナ禍におけるボランティア活動の意識確認と活動者との「つながり」を保持することができた。

また、コロナ禍の状況と社会動向を見極めながらスポット解説からガイドツアー再開へと活動の幅を広げ、利用者満足度につなげることができた。

・市民ボランティア活動支援として、新たに花のボランティアを受入れたことにより、今後における豊平館ボランティア活動の多様性が期待できる。

・歴史・文化活動等で貸室利用する個人・団体に対して、豊平館での活用方法等を紹介することで、指定管理者との共催による事業開催につなげることができた。

・団体等の事業実施に対して、積極的に参画することで、豊平館の特性を活かした新たな事業のあり方を見出すことができ、特に地域住民の利用を促すことができた。

(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。

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
冬休み子ども教室 「手作りバターでクラッカー を食べよう」	1/8・9	20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	—

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
大学	6/10	ガイダンス
インターンシップ生	9/6	〃
企業	10/19	〃
旅行会社ツアー	11/29	〃
地方公務員	12/20	〃

(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	2,093枚/人
天井中心飾りをデザインして みよう	4/29～ 5/8	89人
漆喰をぬってアートしよう	8/6・ 7	102名
豊平館ビンゴ!	8/6・ 7	103人
豊平館で年中行事「豊平館で 七夕」	8/6・ 7	63人
豊平館でXmasミニツリーづく り	12/10・ 11	58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

・これまでコロナ感染拡大の影響により中止していた「子ども料理教室」は、今年度が初回であったが、近隣小学校へのチラシ配布などの広報宣伝効果もあり、定員に達し、豊平館の新たな魅力を見出すことができた。

・ガイダンス、調査研究対応等の対応に当たっては、当法人の専門性を持つ、学芸員等が対応したことから、豊平館の魅力や価値を更に高めた情報発信を行うことができた。

・豊平館の特性を活かした各種イベントを近隣の地域住民や市民へ積極的にPRしたことにより新たな利用者の参加を募ることができ、豊平館の魅力と併せて、様々な利活用方法を周知させることができた。

・豊平館において、中島公園内の情報発信コーナーを設けたことで、特に近隣ホテル宿泊の観光利用の観覧者から公園内の照会が多く、公園利用促進の一端を担うことができた。

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		2,266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

事業名等	実施日	連携先
Kitaraあ・ら・かると	5/3～5	札幌コンサートホール
札幌まつり	6/15・16	※夜間開館、 ライトアップ
北海道みんなの日 (道みんの日)	7/17	北海道
カルチャーナイト	7/22～ 8/5	カルチャーナ イト実行員会
夏休み小学生路面電車探索チ ケット	7/26～ 8/19	札幌市交通事 業振興公社
子ども講座 豊平館の★をた どる宇宙(そら)の旅	8/6・7	札幌市天文台
市制100周年・区制50周年記 念 中央区主催イベント「巡 って！集めてちゅうおう 歴史ラリー」	9/16～ 2/26	中央区役所地 域振興課
「おばけのマールと森たんけ ん」ワークショップ	11/2	中島公園管理 事務所
北海道ヘリテージウィーク	11/26	北海道遺産協 議会
地域遺産PRイベント	11/27	北海道遺産協 議会
市制100周年・区制50周年記 念 中央区主催イベント「中 央区マスコミキャラクター 市電『中ウオークン号』」運 行	12/14～	中央区役所地 域振興課
「路面電車周遊チケット配 布」事業	12/24～ 3/31	札幌市交通事 業振興公社
ゆきあかりin中島公園 ライ トアップ	2/4～12	中島公園管理 事務所
さっぽろ市民カレッジ共催 「中島公園になぜあるの？豊 平館と天文台の謎に迫る」	3/28	札幌市生涯学 習センター

・企業等の連携・協
力・支援等を積極的
に進めたことによ
り、豊平館の重要文
化財としての価値は
勿論のこと、市民文
化の向上を担う施設
として、認知させる
機会となるとともに
地域住民のみなら
ず、多くの観光客の
利用を促すことがで
き入館者増の結果を
生み出すことができ
た。

	▽ 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。										
(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。	・各種受付案内、利用承認、利用指導等に当たっては、適切かつ丁寧な対応を心掛けたことにより、観覧及び貸室でのトラブルが発生することはなかった。また、新たな貸室利用者がリピーターとして定期的に利用するなどの利用・稼働率向上の効果を生み出すことができた。 ・「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、来札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。 ・さっぽろテレビ塔・オリンピックミュージアム・羊ヶ丘展望台等市内7施設の観光共通切符「さっぽろセレクト」への豊平館(観覧料200円設定)の組込みや「喫茶室ハルニレドリンク付き観覧券」の販売など、お得感を出した観覧利用を促したことにより、観覧者増加につなげることができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 新型コロナウイルスの影響が昨年度より小さく、観覧数、貸室稼働率ともに昨年を上回り、観覧者数については目標を達成できた。 各種旅行商品等と連携した割引の設定や国内外プロモーションとしての北海道アドベンチャートラベル商談会への参加、インバウンド獲得に向けた取組みなど、積極的な観覧者誘致が実施されている。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルスの影響が昨年度より小さく、観覧数、貸室稼働率ともに昨年を上回り、観覧者数については目標を達成できた。 各種旅行商品等と連携した割引の設定や国内外プロモーションとしての北海道アドベンチャートラベル商談会への参加、インバウンド獲得に向けた取組みなど、積極的な観覧者誘致が実施されている。			
A	B	C	D								
新型コロナウイルスの影響が昨年度より小さく、観覧数、貸室稼働率ともに昨年を上回り、観覧者数については目標を達成できた。 各種旅行商品等と連携した割引の設定や国内外プロモーションとしての北海道アドベンチャートラベル商談会への参加、インバウンド獲得に向けた取組みなど、積極的な観覧者誘致が実施されている。											

区 分		R3実績	R4実績
個 人		6,378人	21,871人
団 体		210人	1,269人
年間 パスポート	新規	111人	379人
	再来館	178人	693人
無料・免除		8,193人	3,869人
サポーターズクラブ		0人	0人
合 計		15,070人	28,081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。

区 分		R3実績	R4計画	R4実績
ユリ	利用回数	10回	—	21回
	利用時間	34h	—	91h
	稼働率	2.3%	21.4%	5.2%
フヨウ	利用回数	19回	—	19回
	利用時間	55h	—	73h
	稼働率	3.7%	21.4%	4.2%
ススキと オミナエシ	利用回数	28回	—	64回
	利用時間	118h	—	274h
	稼働率	15.5%	21.4%	15.8%

・別項目にも記載しているが、イベント開催時の積極的なPR、他施設や団体との積極的な協力・連携、旅行会社への営業などの効果により地域住民のみならず、国内外から多くの利用誘致を図ることができ、観覧者増加の効果を生み出した。

・貸室利用における備品(椅子、テーブル、音響機器等)セッティング等をスタッフが行ったことで、貸室時間を有効に利用できると好評を得ることができた。

・親切・丁寧な対応を心掛けたことによりリピーターとしての利用、口コミによる新たな利用などもあり昨年実績を上回る結果となった。

ツバキ	利用回数	12回	—	23回
	利用時間	43h	—	101h
	稼働率	2.8%	21.4%	5.8%
広間	利用回数	63回	—	126回
	利用時間	228h	—	479h
	稼働率	24.3%	21.4%	27.6%
合計	利用回数	132回	—	253回
	利用時間	478h	—	1,018h
	稼働率	9.7%	21.4%	11.7%

▽ 不承認0件、取消し4件、減免11件、還付5件

※コロナ感染リスク回避ができない理由によるキャンセル(全額還付) 2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策を講じた。

- (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. リーフレットの配布

イ. 情報誌の発行配布

ウ. 貸室案内リーフレットの配布

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) 国内在住海外者の誘客、並びにアフターコロナにおけるインバウンドの獲得に向けて英語リーフレットをホテル・観光案内所等へ配布した。国内・海外プロモーションとして北海道アドベンチャートラル商談会(北海道観光振興機構主催)に参加し、今後の誘致を図った。

・観光客対象のJR東日本大人の休日倶楽部、HISクーポン、東武トップツアーズ、るるぶFREE札幌冬号(1/1~3/31)、北海道まるごと観光パスポートやインバウンド対象のアプリケーション(札幌グルメクーポン)による割引設定のほか、札幌パークホテル「晴れ着・浴衣(成人式・卒業・入学式等)プラン」の商品設定、ほっかいどう応援クーポンへの登録、WEB事前販売決済システム導入、キャッシュレス決済の導入など、利用者ニーズを考慮した策を講じた結果、昨年度を上回る観覧者数を確保することができた。

	(4) 札幌の夜間観光の機械を創出するため、夜間開館の実施、旅行会社と連携した貸室業務を含めた館内利用の誘致、展望施設である「さっぽろテレビ塔」「もいわ山ロープウェイ」と連携を図りながら夜間における観光周遊策を検討した。 (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. G o T o キャンペーン 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																										
(6) 付随業務	▽ 広報業務 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。 (1) リーフレット・割引券の配布 ア. 利用案内リーフレット・割引券 <table><tr><th>配布月</th><th>主な配布先</th></tr><tr><td>4月</td><td>新千歳空港周辺レンタカー会社(13か所) ⇒日本語リーフレット200部、割引券200枚</td></tr><tr><td rowspan="5">5月</td><td>札幌市内及び近郊市ホテル(183か所) ⇒日本語リーフレット30部、割引券100枚</td></tr><tr><td>札幌市資料館 ⇒日本語リーフレット200部</td></tr><tr><td>札幌市観光MICE推進課 ⇒日本語リーフレット150部</td></tr><tr><td>サッポロビール博物館 ⇒日本語リーフレット500部 英語リーフレット200部</td></tr><tr><td>札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮 ⇒日本語リーフレット200部 英語リーフレット200部</td></tr><tr><td></td><td>北海道さっぽろ観光案内所 ⇒日本語リーフレット100部、割引券500枚</td></tr></table>	配布月	主な配布先	4月	新千歳空港周辺レンタカー会社(13か所) ⇒日本語リーフレット200部、割引券200枚	5月	札幌市内及び近郊市ホテル(183か所) ⇒日本語リーフレット30部、割引券100枚	札幌市資料館 ⇒日本語リーフレット200部	札幌市観光MICE推進課 ⇒日本語リーフレット150部	サッポロビール博物館 ⇒日本語リーフレット500部 英語リーフレット200部	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮 ⇒日本語リーフレット200部 英語リーフレット200部		北海道さっぽろ観光案内所 ⇒日本語リーフレット100部、割引券500枚	・リーフレット、割引券の配布に当たっては、これまでの配布先への補充状況等を勘案しながら、効果的な配布を行い、利用者誘致につなげることができた。 ・前年に引き続き観光案内所やホテル、レンタカー会社、市内公共施設に各種リーフレット、割引券、情報誌等を配布したこと、併せて旅行商談会等に参加したことにより新たな利用者の誘致を図り昨年度を上回る観覧者数を確保することができた。	<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">施設パンフレットについて、市内文化財施設やホテル、レンタカー会社やタクシー会社などの交通関係企業、また市外道外へも配架場所を広げ、昨年度よりも配架数が増えたことで利用者増へ繋がった。</td></tr><tr><td colspan="4">また、Instagramの開設や旅行雑誌等への割引券付き広告を増やすなど、多方面から集客増に向けた取組みを行った。</td></tr></table>	A	B	C	D	施設パンフレットについて、市内文化財施設やホテル、レンタカー会社やタクシー会社などの交通関係企業、また市外道外へも配架場所を広げ、昨年度よりも配架数が増えたことで利用者増へ繋がった。				また、Instagramの開設や旅行雑誌等への割引券付き広告を増やすなど、多方面から集客増に向けた取組みを行った。			
配布月	主な配布先																										
4月	新千歳空港周辺レンタカー会社(13か所) ⇒日本語リーフレット200部、割引券200枚																										
5月	札幌市内及び近郊市ホテル(183か所) ⇒日本語リーフレット30部、割引券100枚																										
	札幌市資料館 ⇒日本語リーフレット200部																										
	札幌市観光MICE推進課 ⇒日本語リーフレット150部																										
	サッポロビール博物館 ⇒日本語リーフレット500部 英語リーフレット200部																										
	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮 ⇒日本語リーフレット200部 英語リーフレット200部																										
	北海道さっぽろ観光案内所 ⇒日本語リーフレット100部、割引券500枚																										
A	B	C	D																								
施設パンフレットについて、市内文化財施設やホテル、レンタカー会社やタクシー会社などの交通関係企業、また市外道外へも配架場所を広げ、昨年度よりも配架数が増えたことで利用者増へ繋がった。																											
また、Instagramの開設や旅行雑誌等への割引券付き広告を増やすなど、多方面から集客増に向けた取組みを行った。																											

6月	北海道立文学館 ⇒日本語リーフレット200部 美幌町役場 ⇒日本語リーフレット100部
7月	札幌市資料館 ⇒日本語リーフレット200部 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1,000枚 札幌市時計台 ⇒日本語リーフレット50部 京王プラザホテル札幌 ⇒日本語リーフレット200部
8月	名鉄観光サービス(株)名古屋伏見支店 ⇒日本語リーフレット23部
9月	札幌市中央区役所 ⇒日本語リーフレット100部 札幌市観光MICE推進課 ⇒日本語リーフレット200部
10月	札幌市資料館 ⇒日本語リーフレット200部 ホテルルートイン札幌駅前北口 ⇒日本語リーフレット50部 英語リーフレット25部 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1,000枚
11月	札幌市時計台 ⇒日本語リーフレット100部 札幌市中央区役所 ⇒日本語リーフレット50部 NPO法人北海道遺産協議会 ⇒日本語リーフレット200部
12月	ひだか交通旅行サービス ⇒日本語リーフレット20部 札幌北広島クラッセホテル ⇒日本語リーフレット100部 札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮 ⇒日本語リーフレット200部 京王プラザホテル札幌 ⇒日本語リーフレット200部 英語リーフレット50部

2月	エアターミナルホテル ⇒日本語リーフレット200部
	札幌市観光MICE推進課 ⇒日本語リーフレット100部 英語リーフレット50部
	さっぽろ羊ヶ丘展望台 ⇒日本語リーフレット200部
	アパホテル&リゾート札幌 ⇒日本語リーフレット50部
3月	札幌市資料館 ⇒日本語リーフレット300部
	札幌ビューホテル大通公園 ⇒割引券400枚
	札幌市・北広島市・恵庭市・千歳市内ホテル、レンタカー会社 ⇒リーフレット、割引券配布 約220か所

イ. 貸室案内リーフレット

配布月	主な配布先
5月	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮 ⇒貸室リーフレット100部
12月	札幌市旧永山武四郎邸及び札幌市旧三菱鉱業寮 ⇒貸室リーフレット200部

ウ. 貸室パンフレット

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。

エ. レンタル厨房 利用案内 パンフレット

ブライダル事業、様々なプロモーションや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年度からの利用開始としたが、コロナ感染拡大による貸室利用での飲食等自粛を行ったこともあり、レンタル厨房利用を見送ることとした。

(2) 情報誌、チラシ

ア. 情報誌

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」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。

・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。

タイトル	発行日	配布数
ウルトラマリンブルー豊平館 Vol.3	6/15	242施設、館内 設置、年間パス DM(5,510 枚)
ウルトラマリンブルー豊平館 Vol.4	9/12	242施設、館内 設置、年間パス DM(5,510 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
豊平館まつり	6/22	館内設置、近隣 小学校等 (1,500枚)
講座「豊平館と幌内鉄道庁舎 の類似」	8/31	242施設、館内 設置、年間パス DM(5,510 枚)
第4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	10/6	82施設、館内設 置(1,000枚)
講座「北海道の結婚式」	11/26	242施設、館内 設置、年間パス DM(5,510 枚)
講座「開拓使による洋風建築技 術の受容と発展」	1/13	226施設、館内 設置、年間パス DM(5,510 枚)

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等を積極に行った。

ア. ホームページアクセス数/67,374回

イ. SNSフォロワー数

- ・Facebook 122人 ・Twitter 380人
- ・Instagram(豊平館) 173人、(喫茶室) 29人

・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、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。また、電話予約の際における周知された広報媒体等の問いに対しても、チラシで知ったとの回答を述べた方も多く、効果的なアプローチができた。

・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、豊平館の露出度を高めることができた。

・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。

(4) 有料広告掲載

広告掲載	掲載日
るるぶFREE札幌夏号	6/17
北海道ベースボールフェスティバル	7/29
るるぶFREE札幌秋号	9/16
エコチル	11/14
るるぶFREE札幌冬号	12/16

・旅行観光シーズンに併せて、施設割引券付きの広告を掲載することで、集客性を高めることができた。

(5) アウトリーチ活動(移動展等)の開催

開催場所	テーマ・内容	開催期間
札幌駅前通地下歩行空間	JP01まつりINチカホ (豊平館リーフレット設置)	4/24～26
各試合会場	「レバンガ北海道」主催ゲームプロモーション (豊平館リーフレット設置)	4/16～5/7
札幌地下街オーロラコーナー	パネル展示	7/4～8 1/30～2/3
札幌ドーム	札幌ドーム 環境広場さっぽろ2022 (豊平館リーフレット設置)	7/30・31
地下鉄大通駅構内	市制100周年・区制50周年記念 中央区主催イベント「巡って！集めてちゅうおう歴史ラリー」PRコーナー (豊平館リーフレット設置)	9/16～ 2/26
札幌駅前通地下歩行空間	北海道ヘリテージウィーク (豊平館リーフレット設置)	11/26
札幌駅前通地下歩行空間	地域遺産PRイベント inチ・カ・ホ (豊平館リーフレット設置)	11/27

・様々な場所でアウトリーチ活動を行ったことにより、今後の豊平館認知度の高まり、利用者拡大を図ることができた。

(4) ウェブアクセシビリティ確保

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。

・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。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

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。

1 飲食・物販事業

(1) カフェ経営・物販経営

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。

ア.「喫茶ハルニレ」の営業

営業場所 皿部屋、会食所の一部

営業時間 11:00～15:00

メニュー

ドリンク	豊平館オリジナル珈琲	450円(税込)
	中島公園の紅茶	450円(税込)
	ココア	450円(税込)
	アイス珈琲	450円(税込)
	アイス紅茶	450円(税込)
	オレンジジュース	450円(税込)
食べ物	クッキー (季節に応じて内容変更)	250円(税込)
	プレミアムカレー	880円(税込)

イ. 物販

営業場所 附属棟 1 階受付

営業時間 9:00～17:00

メニュー

豊平館オリジナル商品 販売品

トートバック 2 種	900 円(税込)/700 円(税込)
マスキングテープ 3 種	500円(税込)
ミニ鉱石ラピスラズリ	880円(税込)

お土産 販売品(喫茶販売)

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)
お土産カレー (レトルト)	600円(税込)
甘酒	400円(税込)

(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

・観覧+ドリンク
セット券販売を行ったことにより、豊平館利用のお得感を感じていただくことができた。また、喫茶で販売するクッキー菓子を障がい者就労支援施設から仕入れたため、豊平館による福祉施策への実績につなげることができた。
・当年度(R4)より新たに食べ物メニューとしてプレミアムカレーを販売提供し、マスコミ等にも大きく取り上げられたことにより飲食目的で来館する方も多く観覧者数とともにカフェ利用者の誘致を図ることができた。

・オリジナル商品の開発・販売により、豊平館への新たな興味や関心を喚起することができた。

・飲料自動販売機を風除室に設置したことで、豊平館利用者のみならず、土・日の公園利用者も気軽に利用している様子がうかがえたため、豊平館の利便性アピールにつなげることができた。

A B C D
喫茶室のメニューを増やしたことについて、マスコミを通じたPRの効果が有り、来館動機を増やすことにつながられた。
貸室事業では日中の利用が浸透したことで、昨年度より利用回数を伸ばすことができた。

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	105回	484 h	11.2%
ブドウ	85回	410 h	9.1%
下の広間	116回	553 h	12.8%
合 計	306回	1,447 h	11.1%

▽ 不承認0件、取消し18件、減免18件、還付6件

※コロナ感染リスク回避ができない理由によるキャンセル(全額還付) 2件

(2) 集客性を高める事業

事業名等	実施日	参加者
ライトアップと夜間無料開館 札幌まつり カルチャーナイト2022 ゆきあかり in 中島公園	6/15・16 7/22 2/11・12	—
子ども講座 豊平館の★をたどる宇宙(そら)の旅① ②	8/6・7	26名
漆喰をぬってアートしよう	8/6・7	102名
豊平館ビンゴ!	8/6・7	103名
豊平館で年中行事「豊平館で七夕」	8/6・7	63名
子ども教室 「手作りバターでクラッカーを食べよう」	1/8・9	20名

(3) 文化発信事業

事業名等	実施日	参加者
札幌市内文化財めぐりマップの配布	4/1～ 3/31	—

(4) 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「フォトウェディング」やクラシカルなた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。

・日中の貸室利用案内が浸透してきたこともあり、サークル活動や打合せ、会議等で利用するリピーターが増え、稼働率の確保につながった。

・子ども講座・子ども教室は、ほぼ定員数に達し、他の事業についても参加者の反応が良く、豊平館の集客アップツール、また豊平館の魅力を伝えるツールとして、一定の成果を得ることができた。

・フォトウェ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。

ア. フォトウエディング受入/館内のみ13件、館内・外68件
 イ. フォウ結婚式の記録「豊平館記念帖」閲覧サービス/82件
 ウ. 結婚式の開催/4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

事業名等	実施日	備 考
札幌まつり	6/15・16	夜間無料開館(17～20時) ライトアップ
道みんの日	7/17	無料開館
カルチャーナイト2022	7/22	夜間無料開館(17～20時) ライトアップ
雪あかりin中島公園	2/11・12	夜間無料開館(17～20時) ライトアップ

・無料開放により、「地域に根差し・地域を元気にする」にする文化財施設として、発信することができた。

▽ 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。

・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。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	1 利用者満足度調査 【調査期間】 令和4年4月1日～令和5年3月31日 【調査方法】 留め置き調査方法(附属棟連絡通路1階・2階) 【回答率】 0.95% (回答者266名/観覧者28,081名) 2 貸室利用者満足度調査 【調査期間】 令和4年4月1日～令和5年3月31日 【調査方法】 貸室利用後に依頼 【回答率】 36.7% (回答数151件/利用件数411件) ※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。	・意見・要望等をスタッフ間で情報共有を図りながら、満足度の維持・向上につなげることができた。 ・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」を積極的に進めた。	アンケートの満足度はいずれも目標値を10ポイント以上超えており、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																				
	1 利用者満足度調査 <table><tr><th>区 分</th><th>目 標</th><th>実 績</th></tr><tr><td>総合満足度</td><td>80%以上</td><td>95.5%</td></tr><tr><td>接遇満足度</td><td>80%以上</td><td>93.6%</td></tr></table> 2 貸室利用者満足度調査 <table><tr><th>区 分</th><th>目 標</th><th>実 績</th></tr><tr><td>総合満足度</td><td>80%以上</td><td>98.0%</td></tr><tr><td>接遇満足度</td><td>80%以上</td><td>99.3%</td></tr></table>	区 分	目 標	実 績	総合満足度	80%以上	95.5%	接遇満足度	80%以上	93.6%	区 分	目 標	実 績	総合満足度	80%以上	98.0%	接遇満足度	80%以上	99.3%		
区 分	目 標	実 績																			
総合満足度	80%以上	95.5%																			
接遇満足度	80%以上	93.6%																			
区 分	目 標	実 績																			
総合満足度	80%以上	98.0%																			
接遇満足度	80%以上	99.3%																			
利用者からの意見・要望とその対応	意見・要望等件数：16件 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。 【主な意見・要望等】 ・モニター前に椅子が欲しい（フヨウ） →【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。 ・タブレット使用方法に迷っている方がいた →【対応】職員の巡回や受付インフォメーションにて対応 ・エレベーター（の場所）が分かりにくい ・階段が急だった →【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。 ・カメラをもってモデルがいて見えにくかった ・トイレトペーパーがなかった →【対応】館内の利用状況に応じて巡回を行う																				

4 収支状況

▽ 収支				A B C D							
(千円)											
項目	R 4 年度計画	R 4 年度決算	差 (決算-計画)								
収入	59,464	59,563	99	自主事業収入が 予算額を大きく 下回ったが、市 からの光熱費高 騰や貸室キャン セル料の補填の ほか、指定管理 業務の利用料金 収入増及び自主 事業支出の節減 等により、全体 の収支としては ほぼ計画通りと なった。							
指定管理業務収入	55,386	57,738	2,352								
指定管理費	46,640	48,628	1,988								
利用料金	8,725	9,084	359								
その他	21	26	5								
自主事業収入	4,078	1,825	▲ 2,253								
支出	59,137	59,453	316								
指定管理業務支出	55,059	55,664	605								
自主事業支出	4,078	3,789	▲ 289								
収入-支出	327	110	▲ 217								
利益還元	0	0	0								
法人税等	114	0	▲ 114								
純利益	213	110	▲ 103								
▽ 説明											
1 収入について				・本年度は、指定管理者になってから、コロナの影響による休館措置等を講じることがなく、収支計画に基づく収支実績を得ることができたことから、次年度に向けた収支バランス確保の実現に向けた事業執行につなげることができた。							
▼指定管理費は、札幌市からの補填(貸室キャンセル、エネルギーコストの上昇影響)を受けたことにより、支出経費に充当すべく収入源確保の懸念を払拭することができた。											
▼利用料金収入は、観覧者数の増加により、計画どおりの収入確保ができた。											
▼自主事業収入は、販売事業及び日中貸室における収入が、昨年度を上回る結果となり、喫茶ハルニレ(会食所)の消耗品(テーブル)購入経費に充当することができた。											
2 支出について											
▼指定管理業務支出は、光熱水費(エネルギーコスト上昇)の増加による経費超過を含め、他の経費についても、ほぼ想定範囲内であったことから、収入状況を見ながら計画的な支出を行うことができた。											
▼自主事業支出は、喫茶ハルニレ(会食所)の消耗品(テーブル)購入経費以外は、ほぼ前年度同額の支出であった。											
3 収支状況について											
▼指定管理の収支増減額は、2,074千円、自主事業の収支増減額は、▲1,964千円、全体の収支差額は、110千円の結果となり、黒字決算で終えることができた。											
<確認項目> ※評価項目ではありません。											
▽ 安定経営能力の維持								適 不適			
・安定経営能力は、選定時の水準を維持している。											
▽ 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								適 不適			
び暴力団の排除の推進に関する条例への対応											
1 各条例等の規定に基づき、適切に対応した。											
2 令和4年度は、情報公開請求はなかった。											
3 オンブズマンの資料請求、実地調査はなかった。											
4 第三者委託等において、契約相手先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。											

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
・本年度は、指定管理業務開始(R2)になってから、コロナの影響による休館措置等を講じることなく、初めて通常開館することができ、年間を通しての収支状況やイベント開催による事業効果・利用者ニーズを確認することができた。 ・これまでのコロナ禍においても各種関係機関との協力・連携の体制を構築していたため、本年度は、これらの協力・連携(要請)に対して、実行性をもって携わることができ、各種関係機関等の相互利用と地域活性化につなげることができた。 ・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(講座、ワークショップ等)は、さっぽろ市民カレッジや道民カレッジ講座と連携するほか、昨年度の当該事業参加者アンケートによる要望の多い学習テーマを勘案して実施した結果、理解度・満足度とも高い数値を得ることができ、市民の学習機会の提供につなげることができた。 ・各種割引制度の導入、タイアップ事業、有料広告宣伝などによる利用促進策、また、地域住民等への事業PR、併せて貸室やカフェでの新たに提供したプレミアムカレールーなど観覧機能以外のPRを講じながら、豊平館の認知度・利活用を全面的にPRしたため、本年度は改修工事以来(H28～)最多の観覧者数の実績を生み出すことができ、次年度に向けて、より一層の利用拡大・充実が期待できる。	・昨年度の重点取組事項に掲げた、ブライダル事業や様々なプロモーション、イベント等における豊平館利活用を更に促進し、本年度実施に至らなかったレンタル厨房利用事業の実現を目指す。 ・エネルギーコスト上昇による経費支出の影響を軽減するために、電気事業の見直し、価格交渉に努めるとともに、自主事業での新たな収入源確保の検討を行う。 ・札幌市が指定管理者に示した仕様書における豊平館管理運営上の課題に対して、事業実績の有効性を検証し、より一層の拡大・充実を図る。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。 新型コロナウイルスの影響が過年度に比べ減少し、積極的な広報による豊平館の魅力発信は来館者数目標の達成に、また、来館者の立場に立った丁寧な対応により利用者の満足度向上につながった。 旅行会社等外部との連携を積極的に行ったことは、今後の利用促進にも資するものと評価できる。	施設へのき損があったことについては、今後の再発防止を徹底されたい。