指定管理者評価シート

事業名	文化財保存費	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	札幌市時計台	所在地	中央区北1条西2丁目
開設時期	平成10年10月	延床面積	891.32㎡
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。		
事業概要	施設・展示物の一般公開、文化財に関する情報提供、2階ホールの貸出等		
主要施設	資料展示フロア、2階ホール（夜間）		

2　指定管理者	
名称	エムエムエスマンションマネージメントサービス(株)
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 複数施設を一括指定の場合、その理由：
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧・案内業務、2階ホールの使用承認に関する業務等
3　評価単位	施設数：1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由：

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 「施設の効用を最大限に発揮すると同時に、安全・安心・快適に利用いただける施設を実現する」という理念と、「札幌のシンボルである時計台並びに時計機械の保護・保存と、観光施設・文化施設としての活用との調和を図る」との方針に基づいて業務を実施した。 ▽　平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「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であると共に、提供するサービスを誰でも平等に受けることができる」ことを目指し、以下の業務に取組んだ。 【広報】 ・入館者用及び一般配布用のパンフレット作成やHPでの情報発信を継続し、一般配布用パンフレットは市内宿泊施設や市外旅行代理店等の求めに応じ積極的に配布し、一般配布用パンフレット外国語（英・中簡・中繁・韓・泰）も屋外パンフレットケースにて設置し、自由にお取りいただく方式で配布した。（屋外配付98,000枚、ホテル･観光案内所へ送付3,000枚、館内入館者配付18,000枚）	・基本方針等に基づき、広報活動、入館促進、理解教育等の活動について利用者の視点に立って取組むことができた。 【広報】 ・昨年度から引き続き毎日SNSによる情報発信を継続したことで、各種団体の啓発活動や、札幌市内、時計台のリアルタイムな情報を発信することができた。	A　**B**　C　D ・重要文化財としての価値を維持するために適切な維持管理を実施したことに加え、パンフレットの配布等の広報活動、SNSによる情報発信、無料開館の実施、開館日の拡大などの入館促進の取組を積極的に実施し、要求水準以上のサービス向上に努めていると評価。 ・地球温暖化対策として、毎日の検針や不要な照明の節電など省エネルギーに取り組んだ結果、二酸化炭素排出量を減少さ

	・SNSによる情報発信を継続することにより、リアルタイムの札幌市内や時計台の状況、歴史・文化の普及に努めた。		せている。要求水準を達成していると評価。
	【入館促進】 ・年始以外無休による開館日拡大を継続実施した。 ・年越し無料開館、無料のジルベスターコンサート開催、雪まつり期間中の夜間開館（2日間）を実施した。 ・高校生の入館料免除（無料）について継続し、年間入館者数は13,331人（前年度実績3,236人）であった。 ・毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の入館料免除（無料）を継続し、今年度（12日間）の対象者数は294人（前年度7日間の実績70人）であった。 ・記念撮影場所として、館内へのクラーク像設置を継続した。 ・時計台正面の樹木にイルミネーションを装飾し時計台への来館促進を図った。 ・雪まつり期間に合わせ、写真映えスポットとして、敷地内に雪だるま2体を製作・設置した。 ・NPO法人さっぽろ時計台の会主催「札幌時計台おもてなしフェア」の実施に協力した。 ・中央区役所主催「巡って！集めて！ちゅうおう歴史ラリー」のポイント場所として協力した。	【入館促進】 ・高校生入館料免除（無料）を継続したことで、修学旅行等で来札する高校生に入館いただき、時計台を後世に伝えていく役割を担う世代の入館を促進できた。 ・昨年に引き続き、感染対策として出入口にアルコール消毒液を設置し、館内の常時換気や受付に飛沫防止シートの設置など、感染防止対策を行っている施設となるよう努めた。 ・時計台正面樹木へのイルミネーション設置や、雪だるま製作を継続し、視覚的な演出をすることで、入館されないお客様にも楽しんでいただけるようサービス向上につなげた。 ・昨年に引き続き、おもてなしフェアへの協力と、それに伴う来館者への対応などにより、入館を促進するとともに、顧客満足度の目標達成にも繋げることができた。 ・9/16～2/26まで「巡って！集めて！ちゅうおう歴史ラリー」のポイント場所として協力を行ったことにより、中央区民だけでなく、多くの市民にご来館いただき、時計台の時計機械や歴史を知って頂くことが出来た。	
	【理解教育活動】 ・各種ボランティア団体と連携・協力し、必要に応じて入館者へ案内・説明できる体制を整備した。 ・総合学習等の学校利用の受入れを行い、さらに、館内案内説明の求めがあった場合には、館内スタッフにて対応し、時計台の理解普及に努めた。 ・26年度に作成した時計台小冊子を総合学習等で来館した児童生徒に配布するとともに、備え置き配布を行い時計台の理解促進に取組んだ。（学校総合学習来館者10,201名） ・クラーク像の設置、並びに、栞台への備え置きによる「クラーク博士の栞」配付を継続し、時計台の歴史理解の促進を図った。	【理解教育活動】 ・外国語ボランティアガイド（自主活動）、商工会議所ボランティアガイド、札幌市時計台時計機械保存会や学校教育機関と連携・協力し、来館者や札幌市民への時計台の歴史・文化の普及活動を実施できた。 ・今年度、時計台について調べた学校からの製作物掲示依頼が2件あり、館内掲示を行ったことにより、幼少期からの歴史	

	・札幌市立澄川西小学校４年生生徒の時計台ポスターの製作に協力するとともに、製作したポスターを館内に掲示することで、製作に関わった生徒のみならず、他の入館者にも、時計台の魅力を伝えることができた。 ・札幌市立宮の森小学校４年生生徒の製作したレポートを館内に掲示をしたことにより、生徒や保護者、年末年始で来札されていた親戚などに製作した生徒が説明している姿が拝見された、また、他の入館者の方にも時計台の魅力を伝えることができた。 ・時計台関連記念日（時の記念日、重要文化財指定日、クラーク博士来札日、機械遺産認定日、塔時計稼働日、農学校開校日、時計台創建日）に合わせて説明掲示を行い、理解普及を図った。 以上の結果、入館の促進をしつつ総合的満足度の目標達成（数値は後述）に繋がった。	り、幼少期からの歴史文化を知って頂く機会提供、時計台の歴史など普及活動が実施できた。	
	▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼　札幌市生活環境の確保に関する条例に基づく札幌市環境保全行動計画において、時計台は、電気・ガス・暖房のエネルギー消費による二酸化炭素排出量を、基準年度比３％削減することを目標としており、令和４年度は23.4％削減となり、目標を達成した。 ▼削減対策として、毎日の検針チェック等を実施するとともに、室温測定も１日３回行い、一般観覧に適した温度、ホール使用時に寒くない温度に暖房を調整し熱量削減に努めた。（4,685MJ減）。 ▼不要な個所の照明を消すとともに、ボイラー室の換気扇を適切な温度にて自動運転したことにより、電力量の削減につながった。（3,444kwh減） ▼　事務用品、清掃用品等については、グリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。 ▼　古紙、段ボール、ペットボトルの資源物回収を実施した。 ▼　職員に対し、環境マネジメント資料配布等による研修を実施した。 ▼　昨年度に引き続き、道内のJクレジット（再エネ電力由来）を購入することで、札幌市時計台で使用する電力を再生可能エネルギー１００％の継続を行った。	・職員による光熱水使用量の常時点検、館内を適温調整、屋外の明暗状況によるライトアップ点灯時間の調整などにより節約に努め、環境配慮の推進に貢献できた。 ・２０２１年度より、札幌市時計台で使用する電力を再生可能エネルギー１００％とすることで、国内外に向けて広く「ＳＤＧｓ」、「ゼロカーボンシティ」の取り組みをＰＲするとともに、札幌市時計台に関心を持ち、その文化・歴史に触れていただく機会を作り出すための一助とすることができた。	
	▽　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） ▼　仕様書のとおり職員を配置するため、引き続き時計台配置職員５人・清掃員２人を継続雇用するとともに、更に敷地内外整備を手厚く行うため、男性職員１名を新規雇用した。 ▼　業務分担、指揮命令系統、連絡系統等について確認・整備した。	・従来の職員を継続雇用すると共に、更に敷地内外の整備を行うため１名を新たに雇用し、安定した組織の運営と、個々の職員が意欲的に学び成長できる機会を設けることができた。	

▼　当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。（実施研修は、事故につながる事象の早期発見･防止対策、個人情報の取扱について、業務遂行上尊守すべき法令、条例等の理解、時計台での接遇･クレーム対策、来館者等の救護対応、緊急時に何をすべきかの認識、環境への配慮、札幌市環境ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄｼｽﾃﾑ関連の規定の共有など）

▽　管理水準の維持向上に向けた取組

・継続して時計台にオンライン入金機を導入し、売上金等現金の保管、納金を安全確実に行なった。

・休館日の縮小（1月1日～3日のみ休館）の継続を実施した。

・大型荷物預りを継続し快適な見学環境を整えた。

・2階ホールの催事内容について、ホームページ、駅前地下歩行空間情報コーナーでの公開による周知を継続し、ホール利用の利便性向上を図った。

・引き続き防犯カメラ[redacted]を設置し[redacted]て確認できるようにし、建物及び時計機械室の保全及び見学者の安全確認を図った。

・1月よりキャッシュレス対応を行い、来館者の利便性向上に努めた

・昨年度に引き続き、新型コロナウィルス感染症拡大防止対策を行うとともに、イベント制限の緩和など状況に応じた対応を行ったことにより利便性の向上、管理水準の向上に向けて取り組むことができた。

・1月よりキャッシュレス対応となったことにより、会計時の非接触などで、新型コロナ感染対策に繋がると共に、来訪者のニーズに応じた決済方法の選択が可能となり利便性向上につながった。

▽　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）

・消防設備点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、樹木剪定、冬囲い、樹木イルミネーション、その他の軽修繕工事について第三者に委託を行い、仕様書等に基づき立会い検査を実施し適正な業務遂行を図った。

・施設･設備について職員による日常的な巡視点検活動を確実に行うとともに、専門技術者への委託による定期的な点検保守業務を適切に行うことにより、館内外での安全な利用環境を維持できた。

▽　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10回 6月10日（金）	（報告）5月までの入館状況と前年度との入館比較、前回会議後の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定など （協議）指定管理者としての今後の課題（植栽やベンチ設置など野外整備の充実、小展示室の図書充実など）について意見交換
第11回 9月30日 （金）	（報告）8月までの入館状況と前年度との入館比較、前回会議後の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定、課題など （協議）指定管理者としての今後の課題（時計台夜間開放･ピアノ利用について、小学生、幼稚園対象のぬりえ展開催、デジタルサイネージ活用など）について意見交換
第12回 3月16日	（報告）2月までの入館状況と前年度との入館比較、雪まつり期間中の入館状況等、前回会議後の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定など

3月16日（木）	（協議）指定管理者としての今後の課題（敷地内樹木の強剪定、庭園整備、展示物の補修など）について意見交換

＜協議会メンバー＞

一般社団法人札幌観光協会専務理事、札幌商工会議所観光ボランティアの会会員、(一財)北海道文化財保護協会副理事長、時計台町内会副会長、NPO法人さっぽろ時計台の会理事、札幌市時計台外国語ボランティアネットワークサブリーダー、札幌市市民文化局文化部文化財課長、施設担当係長、施設担当職員、指定管理者担当者

▼　関係機関一覧表を作成し、無料開館等の際に周知案内を送付した。

▽　財務（資金管理、現金の適正管理）

▼　資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、税理士による外部会計監査を実施した。

▼　現金取扱に関する規定を整備し、現金取扱状況のデータについて時計台及び本部で同時にチェックできる仕組みを取った。また、オンライン入金機を導入し、入館料等の保管収納を安全・確実にした。

▽　要望・苦情対応

▼　来館者や電話などで寄せられた要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、展示改善、案内改善等に役立てた。

意見要望内容	改善対応
入館者の方から現金のみの徴収方法はおかしいと思うとの意見あり。	今後キャッシュレス決済を検討していくと回答 令和5年1月よりキャッシュレス決済導入済み
ロゲットカードの在庫が無く配布していないのはおかしいとの意見あり。	時計台職員保管分1枚提供、7月21日より配付再開
ホールの下見に来館した際、館内が暑かったので対策を考えてほしいとの意見あり	対策としてホールに送風機4台設置、ホール使用時に渡す注意書き、HPにホールが暑い、寒いを明記
ライブ配信アプリ「ふわっち」に来館者の顔が認識できる動画が流れているとの意見あり	館内での撮影時は、他の方の写りこみに注意するよう掲示
時計台の鐘の音のCDを販売した方が良いとの意見あり	今後検討していく
時計台で使用している電気（再生可能エネルギー）について	再生可能エネルギー、Jクレジットなど説明
売店にクラーク関連のおみやげが無いことについて意見あり	売店運営業者にも伝え、顧客満足度向上を目指していく旨はがきで回答

新型コロナ感染者が全国一なのに、東京や大阪のようにライトアップで危険を知らせる取り組みをしてほしいとの事	多くの方より意見があり、北海道や札幌市より要請があった場合は対応を検討する旨回答		
時計台の時計文字はなぜローマ字なのか？	時計がヨーロッパで発明されたからと思われると回答		
歩道上で観光客が写真を撮影しているが交通事故の恐れもあり、維持管理の面や時計台のあるべき姿を思うと移転するのが望ましいのではないかとの意見あり	一つの意見として伺った		
時計台の値段が知りたい	時計台の建設費、時計塔据え付け費、現在の入館料を記載し郵送した		
3/1入館されリフト使用時に対応者が高圧的で不親切だったとのこと。	リフト利用希望時に健常者の方と思い、足の不自由な方用のリフトで、移動に時間がかかることを説明したところ、身障者手帳を提示された。 リフトに使用者の範囲について掲示していることから、利用を希望された場合は、そのまま利用いただくことを徹底することとした。		
時計台の移転を提言したいとの事	一つの意見として伺った		

▽　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）

▼　管理運営に関る事項については、日誌、パソコンデータベースで記録し、職員相互で点検評価を実施した。また、札幌市への定期的な月間業務報告、随時報告を行い点検評価を受けた。

（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(事故の有無などの安全衛生面を含む) ▼　施設で働く職員に対し、最低賃金920円（令和4年10月2日発効）以上の時給を支給した。 ▼　施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼　施設で働く職員は1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼　施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定（36協定）により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。	・給与等について職員が社会的に満足できる水準を維持した。 ・職員の健康について適切な措置をするとともに、明るく健康的で安全な職場づくりを維持できた。	A　**B**　C　D ・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。 ・従業員の長時間労働抑制や休暇取得促進等の配慮を行い、ワーク・ライフ・バランスの確保に努めている。

	▼　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。 ▼　労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行なった。 ▼　労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼　指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼　状況に応じて、指定管理者本社から応援要員を派遣し、職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、安全・安定・清潔な労働環境の維持を図った。		
(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） ▼　利用者の安全については、[redacted]館内外を巡回点検し、[redacted]危険要素を撤去することにより確保した。 ▼　新型コロナウィルス対策として、入口への手指消毒薬の設置、受付窓口・応接セットへの飛沫防止アクリル板の設置を継続した。また、職員のマスク着用・手洗いの励行、館内の定期的な消毒作業、ホール受付日の密閉・密集・密接防止を意識した受付方法の実施など、職員及び来館者の感染拡大防止策を実施した。 ▼ 前年度に引き続き[redacted]防犯カメラを設置し[redacted]て確認できるようにしたことにより、建物及び時計機械室の保全及び見学者の安全確認の向上に努めた。 ▼[redacted]人感センサー照明器具を見学者の安全確保、[redacted]防犯対策として引き続き活用した。 ▼　拾得物取扱いについては主要なものは拾得紛失届台帳に記載し、軽易なものは拾得カードを作成し、それぞれ警察届出及び現場保管をして、サービス向上に努めた。（現場保管114件、警察署届出11件） ▼　損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 時計台加入保険 施設賠償責任保険（交差責任担保特約付帯） （補償内容） ・対人補償：1億円（1事故限度額5億円） ・対物補償：5億円 ・施設財物：1事故限度額5億円 レジャー・サービス施設費用保険 （補償内容） ・被災者対応費用限度額：（1名につき）5百万円 ・死亡見舞費用：（1名につき）50万円 ・後遺障がい者見舞費用：（1名につき）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	・施設・設備について職員による日常的な巡視点検活動を確実に行い、故障の早期発見と復旧に努めた。 ・専門技術者への委託による定期的な点検保守業務を適切に行い、館内外での安全な利用環境を維持した。 ・[redacted]人感センサー防犯灯にて、[redacted]見学者の安全確保、[redacted]防犯対策の強化に努めた。 ・予防的修繕として男女トイレ・多目的トイレ換気扇交換や敷地内インターロッキングの一部不陸調整を実施し、突然の故障や転倒事故等を未然に防止することができた。 ・安全対策として館内電気コンセントの6か月ごとの点検を職員にて実施し、火災事故のリスク軽減につながった。	A　B　**C**　D ・日常的な巡視点検、専門技術者による設備等の定期的な保守点検及び施設内外への監視カメラの継続設置等を実施し、利用者の安全確保が適正に行われた。 ・新型コロナウィルス感染防止対策の実施も適切に行われた。 ・施設・設備等の維持管理について、積極的に予防修繕にも取り組んでおり、トータルコストの縮減効果の面で評価できる。 ・第三者に対する委託業務の管理不足により、時計台敷地に係る事故の初動対応に遅れがあったことから、時計台敷地内の異常の早期発見や報告を速やかに行うよう指導した。その後は要求水準を満たす管理が行われていることを確認した。

	▽　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） ▼　日常の清掃、施設・設備等点検、備品管理、緑地管理については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、警備、特別清掃、消防設備点検、暖房熱交換器点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、ガス灯保守点検、樹木剪定、冬囲い業務、樹木イルミネーション取付業務等については第三者委託により実施した。 ▼　景観対策、枝落下事故防止の観点から敷地内樹木の日常点検を行い、折れ枝発見時に早期に撤去作業を依頼した。	日々の機器点検、使用メータ量の確認をおこなうことにより、異常の早期発見、故障の未然防止につながった。	
	▽　防災 ▼　策定済みの時計台防災計画の研修を行うと共に、1月に防災訓練を実施した（火災発生時の初期消火、避難誘導等の実地訓練、放水訓練実施及び夜間警備員のみ時の初期消火、避難誘導等の実地訓練実施）。	・自主消防訓練を、想定される様々なパターンにて実施し万が一の場合に備えることができた。 ・毎月1回、屋外消火ポンプのエンジン始動点検を行ったことにより万が一の時にすぐ使用できるように備えた。	
	▽　ホール利用時の温度管理 ▼　冬季間ホール使用時温度管理を行った（ホール使用時平均室温　約20℃）。	・ホール使用時の温度管理を行い、ホール来館者が快適に利用できるよう暖房設備の温度設定を行い、サービス向上に努めた。	
(4)事業の計画・実施業務	▽　札幌市時計台に関する学習機会の提供業務 ▼　市内外の学校の総合学習、修学旅行学習等を積極的に受け入れた。受入件数：保育園1件、小学校31件 中学校142件 高等学校362件 支援学校4件、学童保育1施設） ▼観光ガイドの質を高めるため、関係団体の見学や動画撮影等を積極的に受け入れた（観光バス会社、JTB、HIS、TAXI NEXT㈱、個人通訳案内ガイド等）。	・学校の総合学習の積極的な受け入れを行うとともに、小冊子、栞、各種雑誌への記事掲載など多様な形で時計台の理解を広める取組を継続して行なった。	A　B　C　D ・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等及び福祉施設等の見学や研修を積極的に受入れ、時計台の設置目的の達成に寄与している。
	▽　文化財、観光施設に関する情報収集及び提供業務 ▼　時計台及び札幌の歴史、観光等に関する新聞、雑誌などによる情報収集を行なった。（新聞掲載記事34件、購入図書「歴史と人物でたどる日本の偉大な建造物」他4冊） ▼　小展示室に北海道内文化財施設パンフレットの備え置きを継続実施。 ▼　外国語ボランティアと共同で作成した時計台小冊子を、引き続き入館者への説明案内に活用した。 ▼　クラーク博士来札日、時計台創建日、塔時計運転開始日等についての説明を掲示し、情報提供を行なった。 ▼　クラーク像設置に合わせ、クラーク博士の言葉について資料収集を行い栞として備え置き継続配布した。 ▼各種旅行誌、雑誌等に時計台や札幌農学校の資料、情報を提供し掲載することにより、広く市民や観光客に札幌及び時計台の歴史についての情報提供を行なった。	・旅行会社や近隣ホテルからのパンフレット送付依頼に対応し、時計台の理解促進につながった。 ・SNSの写真を保管することにより、後世に伝えられる貴重な資料収集につながった。 ・公共的な団体のライトアップに協力することにより、各団体の普及啓発活動が市民に伝わった。また、メディアでライトアップ記事が掲載されることにより、各方面で時計台をアピールすることができた。 ・世界エイズデー予防啓発活動として、初めてレッドライトアップを行い、普及啓発活動に協力することができた。また、新聞に	・その他時計台の設置目的に資する取組として、各種啓発運動に協力したライトアップの実施を行っている。
	▽　札幌市時計台に関する市民の自主活動及び交流の支援業務		

▼　札幌商工会議所観光ボランティア活動の受入（8月1日～11月11日）と共に説明資料のコピーの支援、活動費の支援を行なった。

▼　自閉症理解促進、糖尿病予防等の啓発に関する市民活動に協力し、ブルーライトアップの実施を行なった。

▼「世界緑内障週間」の啓発、臓器移植医療の普及啓発に関する市民活動に協力しグリーンライトアップを行なった。

▼世界エイズデー予防啓発活動の一環として「レッドリボンライトアップ」に協力し、レッドライトアップを行った。

▼エッセンシャルワーカーへ感謝の気持ちを込め、札幌市保健所医務政策課主動ブルーライトアップ企画への協力を行なった。

も掲載され時計台の活動をアピールすることができた。

・ライトアップの事前告知やライトアップの模様をＳＮＳにて発信することにより、各団体の普及啓発が多くの方に伝わった。また、時計台が公共ライトアップに協力していることも多くの方に知って頂くことが出来た。

---

(5)施設利用に関する業務

▽　利用件数等

▼　入館者数　（単位　人）

	R3実績	R4計画	R4実績
有料入館者	45,291	168,000	203,662
無料入館者	44,357	41,400	35,868
合計	89,648	209,400	239,530

▼　ホール利用日数等

	単位	R3実績	R4計画	R4実績
営利利用	日	73	70	101
非営利利用	日	141	200	171
免除	日	6	6	15
利用日数合計	日	220	276	287
使用可能日数	日	310	308	308
稼働率	%	70.97%	89.61%	93.18%
ピアノ使用件数	件	153	200	171
ホール利用人数	人	9,026		16,902

ホール利用不承認 0件、　取消し7件、還付7件

ピアノ利用不承認 0件、　取消し5件、還付5件

▽　利用促進の取組

▼　開館日の拡大による入館促進

・年始（1月1日～3日）以外を全て開館日とした。

▼ 無料開館の実施による入館促進

・道みんの日、創建記念日として無料開館を行なった。

▼　高校生の入館と理解促進のため、前年度に続き、高校生の入館料免除を行なった。

▼　毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の方の入館料免除を行なった。

▼　関係機関等との連携による観覧料割引サービスを継続し、入館促進を図った。

▼　クラーク像とともに、クラーク博士の栞を6言語作成継続配布し、理解普及促進を図った。

▼　ホール利用については、引き続きホームページ上で利用案内、利用状況を掲示するとともに駅前地下歩行空間のイベント案内スポットに掲示することにより利用促進を図った。

▼　一般配布用パンフレット外国語（英・中簡・中繁・韓・泰）を作成し、館外にて配布を行なった。

・「道みんの日」、「創建記念日」の無料開館イベントがあったが、小学校の社会科見学等がコロナ感染防止の観点から中止となることが多く、無料入館者数が目標達成とならなかった。

・観光振興事業として、10月より全国旅行支援がはじまったことにより、多くの来札観光客が訪れたことにより計画通りの入館者数となった。

・新型コロナウィルス感染拡大防止のため、ホール備品の消毒作業、換気を行い、利用者への業種別ガイドラインに沿ったイベントの実施を行っていただく事により感染拡大防止に努めた。

A　B　C　D

・入館者については、自主的な月一無料デ―の実施や、道みんの日、開館日の拡大等の入館促進の取組等により、目標を達成した。

・高校生の入館料免除や毎月16日を札幌市民無料デーを実施し、時計台の理解普及と利用促進に取り組んでいる点が評価できる。

・ホール利用については、ホームページ等を活用した利用案内や音響装置の設営協力など利用しやすい環境を整える取組みにより、目標を達成した。

・ホール利用について新型ｺﾛﾅｳｨﾙｽ感染防止のため、備品の消毒作業、換気、観覧席の間隔を開けるなど環境を整える取組を行っている点が評価できる。

・利用者のニーズに対応したキャッシュレス決済を導入したことは、利用者の利便性向上につながる取組として評価できる。

(6)付随業務	▽　広報業務 ▼　HP上で時計台の歴史を詳しく紹介するとともに、臨時休館やイベント等を掲示した(継続)。閲覧数は合計1,066,153件であった。(前年度516,835件) ▼　HPのウェブアクセシビリティについて試験(2/22～2/24)を実施し、試験結果と取組確認・評価表をHP上で公表した(2/24)。 ▼　一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)を作成し、館外にて配布を行なった。 ▼　旅行誌やコマーシャル等各種媒体で時計台を撮影掲載する行為に積極的に応じ、資料・情報提供や記事校正等に協力した(継続)。 ▼　SNS発信によるライトアップ情報など利用者へ伝達できる仕組みを継続利用した。また、四季の時計台、札幌市の状況などを多くの方に知って頂く機会を得た。 (現在のフォロワー数(カッコは前年度)Twitter1,775(950)、Instagram679(443)、Facebook134、LINE134) ▼　施設内に設置している情報コーナーには、札幌市の施策にかかる情報や市内他団体、他施設文化活動の情報も備え置いた(継続)。 ▽　その他(演武場跡碑の管理等) ▼演武場跡碑の管理を適切に行なった。 ・春～秋に花苗植栽、水遣り、駐輪防止措置の実施。 ・冬期除雪の実施。	・HP、パンフレット及び各種の情報提供媒体への協力など広範な広報活動が行えたことにより、入館促進につなげることができた。 ・時計台職員にてHPの新着情報を更新することにより、新たな情報を迅速に公開することが出来、利用者の利便性向上に貢献した。(継続) ・開館状況やホール利用状況、SNSからの検索によりHP閲覧数が前年度比206%と増加した。 ・前年度より継続しSNSにて時計台情報を発信することにより、利用者の利便性向上につながった。 ・札幌市民無料デー、時計機械の説明の案内ポスターを地下鉄駅掲示板に掲示し、広く時計台のPRをすることにより、多くの市民の方に時計台へ足を運んでいただくことができた。	A　**B**　C　D ・HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。 ・外国籍市民や外国人観光客向けに作成した、外国語による印刷物やHPも引き続き運用されていた。 ・本市の指導を受けることなく全ての要求水準を上回る管理運営が行われた。
2　自主事業その他			
	▽　自主事業 ▼　テレビ塔共通入場券販売手数料収入 収入額812,820円、該当利用者16,541人(時計台、テレビ塔での総販売数。) (前年度収入額156,312円、該当利用者3,676人) ▼　飲料水自販機販売手数料等収入 収入額(電気代収入含む)110,422円(前年度31,567円) ▼　紙模型販売収入 収入額3,300円(前年度23,100円) ▽　市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼　警備、特別清掃、消防設備点検、暖房熱交換器点検、ピアノ保守点検、ガス灯点検、樹木剪定、冬囲い等の第三者委託は市内企業に発注し実施した。 ▼　車イス用リフトの積極的な利用を案内するほか、北海道札幌視覚支援学校生徒2名へ触察模型の提供、車いす使用者への駐車場利用許可などを行った。	・来札観光客の増加に伴い、自動販売機手数料が計画を大きく上回った。 ・共通券販売手数料は計画を上回ることができた。 ・第三者委託は市内企業に積極的発注を行い、市の産業振興に貢献できた。	A　**B**　C　D ・自主事業の実施状況は、市の指導を受けることなく実施されている。 ・福祉政策の取り組みも市の指導を受けることなく実施されている。 ・第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定している。
3　利用者の満足度			
	▽　利用者アンケートの結果 実施方法：窓口にてアンケート用紙(日本語)を配布し、2階及び出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,570人	・アンケートの実施は、窓口にて配布することにより正確な統計を取る事ができ、また、回答の回収目標数を達成することで	A　**B**　C　D ・アンケートの回答数は、工夫により目標数に達して

	結果概要	・総合的な満足度は目標90%に対し96.3%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標90%に対し97.0%だった。 ・他設問回答 館内の展示物に関して改善点などありますか 無し77.2%　分かりにくい3.7%　つまらない1.3% 古い2.8%　文字が見づらい3.0%　体験型展示少ない8.7% 展示が少ない3.3% 居住地 札幌市内7.98%　道内4.16%　道外85.99%　海外1.44% （前年度：札幌市内10.5%　道内4.3%　道外72.3%　海外1.4%）	標数を達成することができた。館内外の印象や評価に係る自由回答において多くの貴重な意見が把握できた。 ・総合的な満足度及び、職員の接客態度に関する満足度は目標数値を上回った。引き続き、職員、清掃職員の接客態度の向上に努めて行きたい。	いる。また、アンケート結果は、総合満足度及び接客態度に関する満足度が目標値を上回った。 ・意見・要望への対応については、指定管理者が実施できる範囲で展示手法の改善に努めるとともに、案内や広報の顧客満足度を向上させていく必要性などの課題抽出を行っている。
		総合的に好評価が多く寄せられたが、改善要望等の意見を抜粋すると、概要は以下のとおりである。		
		[外部の評価等]		
		【意見】 ・中に入ると面白いアピールをすると良いと思います。今まで素通りばかりでしたので。 ・中に入ったのは初めてでした。時計台というものが、どういったものなのかよくわからなかったのですが、資料などをみて、スゴさを実感しました。		
		【対応】 入口の看板を札幌市にて更新され見易くなり入館意欲につながった。 今後も古い情報の看板を更新していき、入館促進につなげていく。		
		【意見】 ・木のぬくもりが落ち着けました。花壇、もう少しお花があると華やかで良いかと…		
		【対応】 次年度、クロッカスの種やスズランを植え付け華やかさを出せるよう検討していく。		
		【内部の評価等】		
		【意見】 ・子供が読みやすい大きな文字の説明がもっと多いと良いと思いました。 ・説明文字が多く、何のために時計台が作られたか知りたかったが、永くて読むのがめんどくさかった。最初に簡潔に書いて欲しい。		
		【対応】 展示全体の改修時に要望していくが、時計台が何なのか等、要所を絞って大きな文字で掲示することも検討していく。		
		【意見】 イベントを事前に知り、夜に訪れたかったです		
		【対応】 現在、時計台HP、SNSにてライトアップなどのイベントを前日より前に告知しているが、決まり次第告知していくことも検討していく。		
		【意見】 ポップな印象の説明等、簡素化した説明。小学生の目を引くようなイラスト等の説明。 子供が読みやすい大きな文字の説明がもっと多いと良いと思いました。		
		【対応】 写真と簡素な説明で、小学生にも分かり易い説明文を要所に掲示していく。 また、次年度小冊子の増刷し多くの入館者の方へ配布する予定となっている。		
		【意見】 定期的に展示内容が変わる特別展示があっても良い。何回来ても新しい発見が出来る工夫がほしい。		

【対応】	小学生製作のポスターや時計台の会によるおもてなしフェア―写真展など出来る限り受入を行ってきた。今後も特別展示の企画などを検討していく。
【意見】	冊子になっていた紙芝居がわかりやすかった。（そもそも何の為にどうして時計台があるのか、わからない人が多いと思うので…）
【対応】	次年度冊子を増刷し、多くの入館者の方へ配布していく予定となっている。
【意見】	塗装についての展示、ボランティアの方が解説して下さって、初めて内容が理解できました
【対応】	塗装の展示に、もう少し補足をつけて分かり易くする。
【意見】	夏でしたので、少々暑かったです
【対応】	改修工事の際に、エアコンの設置など要望していく。今は、窓を全開に開けて、送風機、スポットクーラーの稼働で対応していく。

4 収支状況

▽ 収支 （千円）

項目	R4計画	R4決算	差（決算−計画）
収入	49,853	59,243	9,390
指定管理業務収入	49,651	58,316	8,665
指定管理費	14,830	15,575	745
利用料金	34,820	42,719	7,899
その他	1	22	21
補償金	0	0	0
自主事業収入	202	927	725
支出	47,268	49,135	1,867
指定管理業務支出	45,573	44,699	▲ 874
自主事業支出	1,695	4,435	2,740
収入−支出	2,585	10,108	7,523
利益還元	0	0	0
法人税等 （消費税含む）	2,466	5,195	2,729
純利益	119	4,913	4,794

▽ 説明

▼観光振興事業として全国旅行支援ががはじまり、また、コロナ制限緩和などで旅行者の増加とホール利用の増加に伴い、利用料収入が増収となった。

▼自主事業収入について、テレビ塔との共通入場券の販売好調、2階自動販売機の売上増による手数料などで大幅に増収となった。

▼ 自主事業支出は、ジルベスタコンサート開催などの支出となった。

▼ 利益還元は、自主事業利益の50％を還元することとしており、自主事業収支がマイナスのため、今期は0千円となった。

▼ 法人税等（消費税含む）は、収入の増加に伴ない、計画より2,729,192円の支出増となった。

▼ 全体収支は4,912,865円となり、計画より4,793,865円増となった。

・利用料金収入について、新型コロナの制限緩和などで旅行、イベントなどを実施する方が多くなってきたことから入館料収入、ホール利用料収入が増収となった。

・自主事業について、全国旅行支援などで多くの来札観光客が訪れたことによりテレビ塔との共通入場券の販売好調、2階自動販売機の売上増による手数料などが多くなったことから大幅に増収となった。

・支出は来館者の安全確保の観点から必要な保守整備を行なった。

・事業支出はジルベスタコンサートの開催を行った。

A	B	C	D

・支出は計画を上回ったものの、収入も、有料入館者数が計画より上回ったことにより増収となり、計画を上回る純利益が生じた。

＜確認項目＞　※評価項目ではありません。		
▽　安定経営能力の維持 ▼　当社の財務状況等としては、自己資本比率が82.5%と高い水準を維持しており、良好な安定経営能力を維持している。		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。 ▼　情報公開請求は無かった。 ▼　オンブズマンの実地調査の実施は無かった。 ▼　協定に関する契約（第三者への委託、物品調達等）について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		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
・新型コロナウィルスの行動制限緩和に伴い、来館される方が多くなったが、手指消毒、マスク着用の要請、窓口への飛沫防止シートの設置など双方の感染予防対策を行ない、安心して見学が出来る施設として、来館された方に楽しんでいただけた。また、「道みんの日」「創建記念日」など無料開館の実施、3年ぶりの年末開館及びジルベスタコンサートを開催したことにより入館者の満足度向上につながった。 ・施設・設備の適切な専門業者による点検保守の実施、日々の職員による見回り点検を行ったことにより、施設の効用を最大限に発揮し「安全・安心・快適」に利用いただける施設を 実現するという理念と文化財の保護・保存と活用との調和、市民が自由・平等・公平かつ気軽に利用可能な施設であるとともに、提供するサービスを誰でも平等にうけることができるとの方針の実現に向けた成果を一定程度上げることができた。 ・札幌商工会議所観光ボランティアガイド受入れ、雪まつり期間中の外国語ボランティアネットワークガイドの受入れを行ったことにより、観光客の方に時計台の歴史・魅力を深く知っていただくことができた。 ・敷地内の草花の管理、聖蹟碑や時計台の鐘歌碑周辺の整備、樹木の点検、折れ枝の早期の撤去を行なうことにより景観の維持や安心して見学できる環境となった。 ・ホール利用時の適切な指導、音響機器取扱い設置の補助等を行なったことにより、ホール利用者の利便性に貢献できた。 ・公共的な啓発運動のライトアップや市民無料デー、施設のイベント情報などを公式HPやSNSにて発信を行ない、迅速に市民、観光客の方へ情報をお届けすることができた。 ・入館料の徴収方法をキャッシュレス決済も導入したことにより、入館者の増加や支払い方法の選択など利便性の向上ができた。	・新型コロナ感染症の分類が引下げられたので、今後、自主事業として昨年度実施できなかった市立幼稚園・小学校対象のぬりえ展開催を計画している。また、入館促進としてジルベスタコンサート開催や年末開館、毎月第1月曜日の夜間開館時間延長の他、市内文化財施設等との連携や割引制度の受入、旅行会社の付帯チケットの積極的な受入等を行っていく。 ・時計台関連記念日の館内外の説明文掲示の他に、ポストカードを製作し時計台の理解普及に努めていく。 ・美観の整備として引き続き、敷地内野草園、演武場跡碑等の適切な維持整備を行うとともに敷地内の樹木の強めの剪定などを進めていく。 ・札幌商工会議所ボランティアガイドが廃止になり、ガイド自ら立ち上げた団体（札幌観光ガイドの会）による館内外の時計台ガイドを実施している。今後も札幌観光ガイドの会、外国語ボランティアネットワーク、時計機械保存会との協力体制にて来館される方の顧客満足度アップにつなげていく。 ・ホールの利便性の向上を目指し、ホームページの利用状況の即日更新や備品の写真掲載、ホール利用時の写真の更新（ホール利用者同意のもと）を行い、時計台ホールがどのように利用されているかを伝えられるようにする。 ・指定管理者本社要員として、広報・企画担当を新たに選任し、時計台の理解・普及に資する新たな広報・企画について検討する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・全体的に本市の要求水準を満たしており、適切な管理運営がなされている。 ・時計台の設置目的を踏まえ、ホール貸出、ボランティアの受入れ、学習機会の提供などの取組を積極的に行い、設置目的の達成に寄与しており、評価できる。 ・入館促進等の取組として、高校生の入館料免除、札幌市民無料デーの継続や利用者ニーズに対応したキャッシュレス決済を導入したこと、また計画的な予防修繕を行ったことは、来館者へのサービスの向上に大きく寄与している。 ・美観の維持として敷地内野草園等の適切な整備を行っていること、また、SNSによる情報発信を行うことで時計台の広報活動に貢献したことは評価できる。	・第三者に対する委託業務の管理不足により、時計台敷地に係る事故の初動対応に遅れが生じたため、時計台敷地内の異常の早期発見や報告を速やかに行うよう指導した。