

指定管理者評価シート

事業名	時計台運営管理費	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、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、市民のふるさと意識の醸成と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ジメントサービス(株)		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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5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								
I 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>「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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「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。</p> <p>【広報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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88,500枚、ホテル・観光案内所へ送付13,100枚、館内入館者配付55,500枚) ・ホームページの新着情報やSNSにて情報発信をすることにより、リアルタイムの札幌市内や時計台の情報、歴史・文化の普及に努めた。 <p>【入館促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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(3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14,367人(前年度実績14,117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519人(前年度12日間の実績444人)であった。 1月を除く毎月第1月曜日を20時まで開館時間延長を行い、併せて17時10分からピアノの開放もを行い、普段来館する時間の無い方やピアノ弾いてみたい方にも足を運んで頂き、時計台の歴史、魅力を知って頂く機会の提供となった。(大人1,633人、子ども155人、ピアノ演奏者:男性88人、女性83人) ・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。 ・入口に館内案内デジタルサイネージを設置した。 ・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4体を製作・設置した。 ・札幌市交通事業振興公社主催「電車の日スタンプラリー」イベントに協力した。 ・三浦綾子記念文学館令和6年度スタンプラリー事業に協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【広報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、札幌市内の情報や、四季の時計台などリアルタイムな情報を発信することができた。 ・ホテル、観光施設ほか希望する団体等にパンフレットを送付することにより、時計台に興味を持って頂き来館促進に繋がった。 <p>【入館促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、出入口にアルコール消毒液を設置し感染防止対策を行った。 ・昨年に引き続き時計台正面樹木へのイルミネーション設置を継続すると共に、雪だるまの製作を行い、北海道らしい雪の視覚的な演出にて、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。 ・毎月第1月曜日を20時まで開館時間延長を行い、17時10分からピアノの開放も行ったことにより、普段来館する時間の無い方やピアノ弾いてみたい方にもご来館して頂くことが出来た。 ・電車の日スタンプラリーなど公共的なスタンプラリーに協力したことにより、市民の方や子どもにもご来館していただき、時計台の時計機械や歴史を知って頂くことが出来た。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・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、パンフレット配布などの広報活動、SNSによる情報発信、無料開館の実施、開館日の拡大、開館時間の延長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。 ・キャッシュレス決済の継続とコード決済への対応といった入館者からの要望に応え、サービス向上に努めている取組は評価できる。 	A	B	C	D				
A	B	C	D								

【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、ボランティアガイドにて対応し、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り組んだ。(学校総合学習来館者11,938名)

・クラーク像の設置、並びに、菜台への備え置きによる「クラーク博士の菜」配付を継続し、時計台の歴史理解の促進を図った。

・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。また、「時の記念日」、「時計始動日」はポストカードの配布も行い多くの方に記念日を知って頂くことができた。

・創建記念日以降、時計台関連記念日に記念日限定スタンプカードを発行し、スタンプも特別版にし、時計台の理解普及をおこなった。

・6月23日「和田哲とめぐる北海道開拓の歴史と時計台・旧永山邸等」街歩きイベントを開催し、北海道や札幌市の歴史、時計台、文化財について知って頂く企画ができた。(12名参加)

・7月20日、(一財)文化財保護協会と協力し、「楽しく学ぶ まち歩き講座“時計台とクラーク博士”」を開催しクラーク博士と時計台の関りなどを知って頂くことが出来た。(20名参加)

札幌市時計台第3回ぬりえ展の開催を行い、市立小学校、幼稚園より応募頂いたぬりえ563枚を大展示室に掲示し保護者、親戚など多くの方に時計台に足を運んで頂くことができた。

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。

▽ 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に削減に取り組み、3.6%減となり、目標を達成することができた。

▼ 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、ホール使用時にも寒くない温度とした。

▼ 日没時間、屋外の暗さを確認し、適切な状況でのライトアップ実施、ガス燈点燈を行った。

▼ 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(再生エネルギー由来)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。

【理解教育活動】

・外国語ボランティアガイド、札幌観光ガイドの会、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。

・6/23、7/20に外部講師の方に解説して頂いたことにより、参加した市民の方、偶然時計台観光に来館されていた方に時計台の魅力、北海道開拓の歴史、クラーク博士と時計台の関りなど詳しく知って頂くことが出来た。

・昨年に引き続きぬりえ展を開催し、多くの応募参加があった。掲載期間には、多くの応募参加者、ご家族に時計台に足を運んで頂き、時計台の認知度アップに繋げることができた。

・時の記念日、塔時計運転開始記念日に案内掲示と共に入館者へ記念日ポストカードの配布を実施、創建記念日以降は記念日に特別スタンプカードの配布、特別スタンプにて来館された方々に楽しみながら時計台の歴史を知って頂くことが出来た。

・職員による光熱水使用量の常時点検、館内過温調整など節約に努め、また1月、2月の気温が例年に比べ暖かい日が続いたため暖房熱量減少に繋がった(30,719MJ減)

・電気のコまめな消灯、不要な電力の削減を行ったことにより基準年より電力量削減を実現できた。(257kwh減)

・天候等で日照時間が例年より短く、早めにガス燈点灯したことによりガス使用量が81m増加となったが、夜の時計台が映え来訪者の満足度向上となった。

・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7人・清掃員2人を継続雇用を行った。

▼ 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。

▼ 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、指定管理者としての業務内容、事故事例をもとに事象の早期発見・防止、個人情報の取扱、クレーム対策・接遇教育、自衛消防活動の要領、救護、漏電時の認識・対応、環境負荷の低減策

・従来の職員を継続雇用すると共に、更に職員業務の軽減、外部研修参加促進など個々の職員が意欲的に学び成長出来、安定した組織の運営とサービス提供できる体制づくりができた。

▽ 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(館内外12台)を設置し、事務室モニター及びインターネット上(閲覧制限あり)にて確認できるようにし、建物及び時計機械室の保安及び見学者の安全確認を図った。

・キャッシュレス対応の継続を行うと共に、以前より使用要望が多かったコード決済にも対応し来館者の利便性向上に努めた

・大型荷物、スーツケースなどの見学中の預かりを継続したことにより見学の利便性、建物・展示什器の破損防止、来館者との衝突事故防止などを防ぎ、利便性の向上、管理水準の向上に繋がった。

・キャッシュレス対応を継続することにより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。

・ホール利用状況を即時ホームページに公開することにより、ホールの空き状況の把握など使用者の利便性向上に努めた。

▽ 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3回 10月10日 (木)	(報告)9月までの入館状況、指定管理者の取組状況、今後の課題として入館増進策など報告 (協議)9月までの入館状況と前年度との入館比較、今年度のイベントの実施予定、今後の課題(外壁の劣化、次回の改修工事時期、入館料について、学生の入館受入)についてなど協議
第2回 3月26日(水)	(報告)2月までの入館状況、指定管理者の取組状況、今後の課題など報告 (協議)2月までの入館状況と前年度との入館比較、指定管理者のイベント実施予定、指定管理者としての今後の課題(4月からの入館料、次回の改修工事時期、今後の入館者増策など)について協議
<p><協議会メンバー></p> <p>一般社団法人札幌観光協会専務理事、札幌観光ガイドの会会員、(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プリーダー、札幌市市民文化局文化部文化財課長、文化財係長、文化財係職員、指定管理者担当者</p>	

▼ 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
ホール来館者に車いすの方がいたが、警備員さんをインターホンで呼んだがなかなか来てもらえなかった。	ホール利用の際に音響トラブル、警備員が対応できない状況などもあることから、職員1名が開演まで対応することとした。
玄関段差が介助者がいない車いす使用者だと上げれないとのご意見。	スロープ手前に呼び出しボタンを設置し対応することとした。
2階ホール控室パネルが倒れた、安全性の高いものを備えてほしいとの要望。	6月24日、カーテン式に対応。

<p>男子トイレ個室を使用していたら、警備員が施錠し出られなくなった。時計台事務局に電話し、警備員に開けてもらった際に謝罪も無く「巡回ですと声を掛けたのに何で中にいるんだ」と言われたとの事。</p> <p>また、本件について時計台事務局側も警備員から報告を受けていない事が判明し、警備日誌にも記載せずに警備員個人が隠蔽しようとしているのはとの指摘があった。</p>	<p>警備員に指導し今後はこのような事が無いようトイレ施錠時の確認などについて指導を行った。</p>
<p>車道に出て写真を撮っているのに注意してほしいとの通報→大交通番より警官2名来館し、何か対策があればとて下さいと指導あり。</p>	<p>撮影スポットの案内掲示に車道に出ない旨記載を追加した。</p>
<p>paypayを使用できない旨説明したら「めずらしいね」と苦言を呈された。</p>	<p>10月7日よりpaypay決済対応可能とした。</p>
<p>d払い決済が出来ない旨説明したら怪訝な顔して入館せずに帰ったお客様あり</p>	<p>11月12日よりd払い決済対応可能とした。</p>
<p>外壁塗装が剥がれているが、何故補修しないのか？イタズラされているように見えるので早急に塗り直しが必要とのご意見あり</p>	<p>改修工事の時期に実施する旨説明</p>
<p>南側2階窓に段ボールが積まれているのが見えて見栄えが悪いとのご意見あり</p>	<p>南側には段ボール等は無いが2階備品庫などの見栄えに配慮することとした。</p>
<p>時計台が補修されるため一時閉館するそうだが、日本3大がっかりと不名誉な称号もあるので、いっそのこと取り壊してはどうか？よくわからない新しいモニュメントを置いておけば市民からのウケもいいと思うとのご意見あり</p>	<p>一意見として処理</p>
<p>時計台の鐘の歌を地下鉄到着の音楽に使うのはどうかとのご意見あり</p>	<p>一意見として処理</p>
<p>塀のコンクリート部分が劣化しており塊が歩道に散乱しているのでコンクリート部分だけでも早めに補修した方がいいとのご意見あり</p>	<p>9月4日、正面北側塀コンクリート部補修作業実施</p>
<p>大展示室に「好きですさっぼろ」のジャケット飾っていないのかとの声あり</p>	<p>歌詞に時計台が出てくるものを掲載しているが、スペースの関係上、全て掲載している訳ではないと説明</p>

	<p>▽ 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)</p> <p>▼ 管理運営に関する事項については、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。</p>										
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 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)</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、協定書に基づき1,011円以上相当額の時給を支給した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 施設で働く職員の正規労働時間は、1週40時間、1日8時間を順守した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼ 利用者の安全については、警備員が巡回点検し、危険要素を撤去することにより確保した。</p> <p>▼ 感染症対策等として、出入口への手指消毒薬の設置を継続した。</p> <p>▼ 前年度に引き続き、防犯カメラを設置し、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。</p> <p>▼ 夜間の防犯対策強化を図った。</p> <p>▼ 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、それぞれ警察届へ届け出サービス向上に努めた。(警察署届出33件)</p> <p>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対人補償:2億円(1事故限度額10億円) ・対物補償:5億円 ・施設財物:1事故限度額5億円 <p>レジャー・サービス施設費用保険 (補償内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災者対応費用限度額:(1名につき)50万円 ・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 	<p>・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、故障の早期発見と復旧に努めた。</p> <p>・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。</p> <p>・東側トイレ棟出入口付近、東側遊歩道の人感センサー防犯灯にて、夜間見学者の安全確保、夜間の防犯対策の強化に努めた。</p> <p>・新たに東側遊歩道人感センサー、建物への接近人感センサーを設置し、22時~翌日5時まで正面通路以外立入禁止とし夜間の防犯対策強化に努めた。</p> <p>・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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・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。</p> <p>・夜間閉館時の防犯対応の強化に向けて、新たな設備の導入や対策を行ったことは、施設の維持管理の観点から評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 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)</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 策定済みの時計台防災計画の研修を行うと共に、1月に自主消防訓練を実施した(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)。</p> <p>▽ ホール利用時の温度管理</p> <p>▼ 年間を通してホール使用時温度管理を行った。</p>	<p>・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。</p> <p>・開館前、日中、閉館後職員による館内外の巡回点検を行ったことにより枝落下事故防止、建物破損の早期発見・防止に繋がった。</p> <p>・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。</p> <p>・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、夏場の窓開け、扇風機運転などを行い、サービス向上に努めた。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 札幌市時計台に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 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9校76人引率16人、小学校80校1,554人引率116人、中学校190校3,411人引率68人、高等学校461校6,870人引率0人、支援学校7校27人引率14人)</p> <p>▼ 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、TAXI NEXT(株)、個人通訳案内ガイド等)。</p> <p>▽ 文化財、観光施設に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼ 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42件、「加藤セチと女性科学者たち」寄贈、三浦綾子「ひつじが丘」購入)</p> <p>▼ 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すると共に料金変更等のある施設の新たなパンフレット更新を実施。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 時計台関連記念日の説明を掲示し、情報提供を行なった。</p>	<p>・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、葉、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。</p> <p>・旅行会社やホテル、観光関連団体など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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1161 913 1193 947">A</td> <td data-bbox="1193 913 1225 947">B</td> <td data-bbox="1225 913 1257 947">C</td> <td data-bbox="1257 913 1289 947">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1161 947 1319 1137"> <p>・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等の見学や研修を積極的に受け入れ、時計台の設置目的の達成に寄与している。</p> <p>・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を実施している。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等の見学や研修を積極的に受け入れ、時計台の設置目的の達成に寄与している。</p> <p>・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を実施している。</p>			
A	B	C	D								
<p>・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等の見学や研修を積極的に受け入れ、時計台の設置目的の達成に寄与している。</p> <p>・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を実施している。</p>											

▼10月16日以降札幌市民無料デー記念限定スタンプカードを発行し、時計台への理解普及をおこなった。

▼10月16日創建記念日、11月3日市民憲章制定日に記念日限定スタンプカードを発行し、時計台関連記念日の理解普及をおこなった。

▼ 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葉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。

▽ 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

▼ 札幌観光ボランティアの会活動の受入と共に説明資料のコピー、物品保管、活動費の支援を行なった。

▼外国語ボランティアネットワークガイド活動(4月～12月、雪まつり期間)の受入と共に説明資料のコピー、物品保管、活動参加者に図書カード配布などの支援を行った。

▼ 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。

▼「女性に対する暴力をなくす運動」の啓発活動に協力し、パープルライトアップを行った。(11月12日市男女共同参画室主催)

▼、頭痛に関する理解、啓発活動として「頭痛の日」グリーンライトアップに協力(2月22日、日本頭痛学会、日本頭痛協会主催)

・「女性に対する暴力をなくす運動」の啓発として初めてパープルライトアップを行い啓発活動に協力することができた。また、メディアに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様態をSNSにて発信することにより、各団体の普及啓発が多くなるに伝わった。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。

・時計台関連記念日にまつわる説明文を掲示し、来館者、市民の方へ時計台の魅力を伝えることができた。また、「時の記念日」、「時計始動日」はポストカードの配布も行った。

また、10月16日からは関連記念日にオリジナルスタンプカードの配布を行い多くの方に記念日を知って頂くことができた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 入館者数 (単位 人)

	R5実績	R6計画	R6実績
有料入館者	244,392	210,000	259,433
無料入館者	45,833	35,000	49,233
合計	290,225	245,000	308,666

▼ ホール利用日数等

	単位	R5実績	R6計画	R6実績
営利用	日	101	100	111
非営利用	日	177	200	175
免除	日	6	6	5
利用日数合計	日	284	306	291
使用可能日数	日	306	306	303
稼働率	%	92.81%	100.00%	96.04%
ピアノ使用件数	件	182	200	171
ホール利用人数	人	16,679	16,000	18,519

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高校生の入館料免除を継続実施とした。

▼ 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。また、来館記念に札幌市民入場券の発行も行った。

・海外からの旅行者が大幅に増加すると共に国内旅行者も好調だったことから計画を大きく上回る入館者数となった。

・小学校の社会科見学、中学校の自主研修等、家族旅行者の増加により無料入館者数が目標達成することができた。

・第1月曜日の開館時間延長を行ったことにより、普段来館する時間の無い方やピアノ弾いてみたい方にも足を運んで頂き、時計台の歴史、魅力を知って頂くことができ、またその時に演奏された方がホールを利用していただけなどの効果があった。

・関係機関との連携による観覧料割引サービスを継続しお客様の来館促進に繋がった。

A B C D

・入館者については、道みんの日や創建記念日の無料開館のほか、自主的な月一無料デーの実施、開館日の拡大、開館時間の延長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置協力など利用しやすい環境を整える取組により、要求水準を達成した。

	<p>▼毎月第1月曜日(1月を除く)を20時まで開館時間延長を行い、併せて17時10分からピアノの開放も行った。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ クラーク像とともに、クラーク博士の葉を6言語作成継続配布し、理解普及促進を図った。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p>						
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 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346,532pvであった。</p> <p>▼ HPのウェブアクセシビリティについて試験(2/29)を実施し、試験結果と取組確認・評価表をHP上で公表した(3/21)。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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)。</p> <p>▼ SNS発信によるライトアップ情報、イベント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ことができた。 (現在のフォロワー数(カッコは前年度) Twitter3,373(2,559)、Instagram1,085(860)、Facebook249(185)、LINE441(362))</p> <p>▼ 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)。</p> <p>▽ その他(演武場跡碑の管理等)</p> <p>▼演武場跡碑の管理を適切に行なった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・毎日異常が無いか確認 	<p>・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。</p> <p>・時計台職員にてHPの最新情報にて最新の情報を提供し、また【時計台通信】と【お客様の声】を分けて最新の時計台情報を提供することができた。</p> <p>・前年度より継続しSNSにて時計台や札幌市内の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。</p> <p>・取材撮影にも積極的に出演協力し、時計台の魅力発進、来館促進につなげることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1158 533 1198 562">A</td> <td data-bbox="1198 533 1238 562">B</td> <td data-bbox="1238 533 1278 562">C</td> <td data-bbox="1278 533 1318 562">D</td> </tr> </table> <p>・HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。</p> <p>・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。</p> <p>・各SNSアカウントのフォロワー増については、細やかな更新作業により利用者の目に留まりやすくなったことが要因と考えられ、評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

2 自主事業その他		A	B	C	D		
▽ 自主事業 ▼ テレビ塔共通入場券販売手数料収入 収入額920,644円、該当利用者21,962人(時計台、テレビ塔での総販売数。) (前年度収入額992,700円、該当利用者21,282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)134,604円(前年度122,082円) ▼ 紙模型販売収入 収入額36,300円(前年度19,800円) ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 警備、特別清掃、窓ふき清掃、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、視覚障害者の方へ触察模型の提供、車いす使用者への駐車場利用許可などを行った。		・来館者の増加、夏場の猛暑の影響で自動販売機手数料が計画を大きく上回った。 ・来札幌観光客の増加にともない共通券購入利用者は増えたが、テレビ塔で先に購入する方が多かったことから販売手数料は減収となった。 ・来館者が増加したことにより紙模型購入希望者が増えた。 ・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。	・自主事業は市の指導を受けることなく実施されており、収入は減収となったものの、利用者増には寄与していると考えられる。 ・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おり、市内経済振興に貢献できていると評価できる。また、福祉施策の取組も実施している。				
3 利用者の満足度		A	B	C	D		
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>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4,075人</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度は目標90%に対し97.4%だった。 接客態度に関する満足度は目標90%に対し97.5%だった。 他設問回答 <ul style="list-style-type: none"> ●館内の展示物に関して改善点などありますか？ 無し64.5% 分かりにくい3.3% つまらない1.6% 古い1.4% 文字が見づらい3.7% 体験型展示少ない9.0% 展示が少ない2.8% ●館内の温度についてどのように感じますか？ 適温79.0% 暑すぎる2.2% 暑い14.1% 寒い2.6% 寒すぎる0.1% ●当施設の情報を何で得ましたか？ ガイドブック21.6% ホームページ9.5% X0.9% Instagram4.0% Facebook0.8% ツアー会社1.3% 見てない40.4% 居住地 札幌市内3.36% 道内2.89% 道外75.42% 海外18.16% (前年度:札幌市内4.74% 道内3.41% 道外76.1% 海外15.5%) </td> </tr> </table>		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4,075人	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度は目標90%に対し97.4%だった。 接客態度に関する満足度は目標90%に対し97.5%だった。 他設問回答 <ul style="list-style-type: none"> ●館内の展示物に関して改善点などありますか？ 無し64.5% 分かりにくい3.3% つまらない1.6% 古い1.4% 文字が見づらい3.7% 体験型展示少ない9.0% 展示が少ない2.8% ●館内の温度についてどのように感じますか？ 適温79.0% 暑すぎる2.2% 暑い14.1% 寒い2.6% 寒すぎる0.1% ●当施設の情報を何で得ましたか？ ガイドブック21.6% ホームページ9.5% X0.9% Instagram4.0% Facebook0.8% ツアー会社1.3% 見てない40.4% 居住地 札幌市内3.36% 道内2.89% 道外75.42% 海外18.16% (前年度:札幌市内4.74% 道内3.41% 道外76.1% 海外15.5%) 	・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いきたい。	・アンケートの回答数は、工夫により目標数に達している。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が、昨年度よりは数値が落ちているため、引き続き満足度の向上に努めていきたい。 ・アンケートの回答結果として、前年度より改善を求める声の割合が上がっていることから、改善要望等の意見を精査し、実現可能なものから着手していきたい。
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4,075人						
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度は目標90%に対し97.4%だった。 接客態度に関する満足度は目標90%に対し97.5%だった。 他設問回答 <ul style="list-style-type: none"> ●館内の展示物に関して改善点などありますか？ 無し64.5% 分かりにくい3.3% つまらない1.6% 古い1.4% 文字が見づらい3.7% 体験型展示少ない9.0% 展示が少ない2.8% ●館内の温度についてどのように感じますか？ 適温79.0% 暑すぎる2.2% 暑い14.1% 寒い2.6% 寒すぎる0.1% ●当施設の情報を何で得ましたか？ ガイドブック21.6% ホームページ9.5% X0.9% Instagram4.0% Facebook0.8% ツアー会社1.3% 見てない40.4% 居住地 札幌市内3.36% 道内2.89% 道外75.42% 海外18.16% (前年度:札幌市内4.74% 道内3.41% 道外76.1% 海外15.5%) 						
	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】 外壁のひび割れが気になる、色落ちを改善修復したい 【対応】 現在時期も含めて札幌市で検討している。今後改修工事予定。 【意見】 外の樹木をもう少し切った方がいいと思う 【対応】 木の成長、健康状態を確認しながら剪定作業を行っている。今後も樹木診断などしながら管理していく。						

【内部の評価等】

【意見】	小展示場だけ趣旨が異なる気がするのですが、説明なしで先に入るとなぜこれが展示されているのだろうとなります
【対応】	部屋の説明、展示の説明など充実を検討していく。
【意見】	スマホでの音声ガイド
【対応】	指定管理者として簡易に実施出来るものが無いか検討していく。また、次期改修工事の際に意見として挙げていく。
【意見】	12時に居合わせた方が、ビデオの鐘と本物の区別がつかなかった
【対応】	来館された方から聞かれることはある、区別を案内表示することは難しいため、一意見として受け入れる。
【意見】	売り場をもう少しきれいにして売上げが上がるようにしたほうが良い
【対応】	売店業者にもアンケート意見を提供し、指定管理者としても助言しながら可能な限り改善出来ないか検討して頂く。
【意見】	様々な物についての説明がもう少し欲しいです、例えばですが、窓ガラスの中はかなり古いものがあると思うのですが、それについての説明は見当たらずあかったです。
【対応】	建物の説明も簡易的なもので案内表示できるように検討していく。
【意見】	鐘のレプリカが良いからあれば良かった
【対応】	2階展示時計の横などに写真スポットとなるような鐘のレプリカの制作が出来ないか検討していく。
【意見】	いろはすのラベルは、時計台で！限定品を。
【対応】	上記意見があることを販売業者に伝え、対応できないか検討して頂く。
【意見】	施設内売店を受付と連携を図って、常に人がいるようにしてはどうか。店員不在でだいぶ待たされた。
【対応】	売店業者に意見として伝えと共に、指定管理者として協力できることがないか検討していく。
【意見】	チケットの(縦の)長さをお札の長さ以下にしていたとだけだと財布に収まって便利だと思いました
【対応】	現入場券も好評のことから一意見として伺い、今後、印刷業者にデザイン、金額など伺いながら、同意見が多くなった場合に備えていく。
【意見】	お土産はシンプルなデザインに時計台をあしらったものがあれば良いです
【対応】	売店業者にもアンケート意見を提供し、指定管理者としても助言しながら可能な限り改善出来ないか検討して頂く。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R6計画	R6決算	差(決算-計画)
収入	58,016	59,881	1,865
指定管理業務収入	57,341	58,489	1,148
指定管理費	4,200	4,776	576
利用料金	53,140	53,711	571
その他	1	2	1
補償金	0	0	0
自主事業収入	675	1,392	717
支出	52,601	59,208	6,607
指定管理業務支出	46,819	53,363	6,544
自主事業支出	5,782	5,845	63
収入-支出	5,415	673	▲ 4,742
利益還元	0	0	0
法人税等 (消費税含む)	4,700	3,155	▲ 1,545
純利益	715	▲ 2,482	▲ 3,197

▽ 説明

- ▼ 収入について、海外からの旅行者、国内旅行者も好調だったことから入館料収入が大幅増収となった。
- ▼ 自主事業収入については、旅行者増加により、テレビ塔との共通入場券の販売が好調だったことから増収となった。
- ▼ 自主事業支出は、「和田哲とめぐる北海道開拓の歴史と時計台・旧永山邸等」街歩きイベント、第3回ぬりえ展、ジルベスタコンサートなどを行った。
- ▼ 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、収入の減少に伴ない、計画より1,545千円の支出減となった。
- ▼ 全体収支は-2,481千円となり、計画より3,196千円減となった。

A	B	C	D
<p>・収入について、海外からの旅行者、国内旅行者ともに好調だったことから入館料収入が増収となった。</p> <p>・自主事業収入については、旅行者増加により、テレビ塔との共通入場券の販売が好調だったことから増収となった。</p> <p>・支出は来館者の安全確保、美観維持の観点から必要な保守整備を行った。</p> <p>・自主事業支出は、街歩きイベント、第3回ぬりえ展、ジルベスタコンサート、記念日スタンプカード配付などを行った。</p>			
<p>・収入に比べ支出の増が大きく純利益がマイナスとなってしまうが、人件費の高騰のほか、入館料改定に伴い計画時には想定していなかった入館券やパンフレットの作成に多額の費用を要したことによるものであり、一時的なものと判断できる。</p>			

<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
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 			
▽ 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
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ オンブズマンの現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。 			

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>・海外からの旅行者、国内旅行者の来館が多くなったが出入口の消毒液設置継続など感染予防対策を行ない、来館された方に安心して楽しんでいただけた。また、創建記念日以降の時計台関連記念日に新たに特別スタンプカードを発行し、入館者の方へ時計台の文化歴史を知って頂けたと共に、入館者の満足度向上につながった。</p> <p>「道みんの日」「創建記念日」「年越し開館」など無料開館の実施により、立ち寄った方にも入館いただき、館内の造りや時計台の魅力、歴史などを知って頂ける機会の提供となった。</p> <p>・札幌観光ガイドの会ボランティアガイド受入れ、外国語ボランティアネットワークボランティアガイドの受入れを行ったことにより、国内観光客、海外からの観光客の方々に喜んで頂くと共に、時計台の歴史・魅力を深く知っていただくことができた。</p> <p>・敷地内の草花の管理、樹木の点検、折れ枝の早期発見・撤去を行ったことにより景観の維持や事故防止など安心して見学できる環境となった。</p> <p>・ホール利用時の適切な指導、音響機器取扱い設置の補助、開演時間までの職員立会、備品機器の点検等を行ったことにより、ホール利用者の利便性向上になると共にホールへの来場者のリフト使用対応など満足度向上に繋がった。</p> <p>・公共的なライトアップ啓発や市民無料デー、施設のイベント情報などを公式HPやSNSにて事前発信を行ったことにより市民、観光客の方へ迅速な情報提供を行うことが出来、来訪者の向上に繋がった。</p> <p>・職員による施設・設備の開館前、日中、閉館後の見回り点検の他、指定管理者本社の専門員による定期的な巡回点検実施、専門業者による点検保守の実施により「安全・安心・快適」に利用いただける施設の実現と文化財の保護・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こ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。</p>	<p>・今後、小学生の社会科見学や中学校の自主研修、修学旅行など学校単位での入館者の他、団体旅行者も増えていくと思われるので、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を強化し来館される方の顧客満足度アップにつなげていく。</p> <p>・入館料の改定、大阪万博開催など入館者減となる要因があるが、来訪された方に入館いただけるような掲示や案内などを行っていく。</p> <p>・テレビ塔の文化財登録、道庁赤レンガが再オープンなど文化財関連施設と連携を取り来札観光客の方に満足いただけるイベントなどを検討していく。</p> <p>・ホールの利便性の向上を目指し、年数の経過した備品の更新を検討していくとともに、今後もホームページの利用状況の即日更新や実施案内を掲載していく。</p> <p>・入館促進として市立幼稚園・小学校対象のぬりえ展開催、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、共通割引制度の実施、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。</p> <p>・時計台関連記念日の館内外の説明文掲示の他に、特別スタンプカードを発行し時計台の理解普及に努めていく。</p> <p>・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診断、剪定などを実施していく。</p> <p>・札幌市民無料デーに来られた方にも特別な入場券を提供するなどしながら市民入館者数増を目指していく。</p> <p>・指定管理者本社要員と連携して時計台の理解・普及に資する新たな広報・企画について検討する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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、開館時間の延長、利用者ニーズに対応したキャッシュレス決済の継続は、来館者へのサービスの向上に大きく寄与している。</p> <p>・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。</p> <p>・入館料の支払方法について、キャッシュレス決済の対応に注力していることは、時代の流れに対応し市民サービスの向上に努めていると評価できる。</p>	<p>・トイレ利用に係る苦情一件の報告がなかったが、報告懈怠は所管局が頼末の把握及び業務改善の機会を喪失することとなるため、今回実施された指導内容が形骸化しないよう努めていただきたい。</p>