

## 議事要旨

|     |                           |
|-----|---------------------------|
| 件名  | 平成28年度札幌市豊平館アドバイザー会議      |
| 日時  | 平成29年3月29日(水) 14:00~16:30 |
| 場所  | 豊平館1階 下の広間                |
| 出席者 | 下記 参照                     |

### 出席者名簿(敬称略)

|        |       |                             |
|--------|-------|-----------------------------|
| 委員     | 角 幸博  | 北海道大学 名誉教授                  |
|        | 木村 勉  | 長岡造形大学 名誉教授                 |
|        | 東田 秀美 | NPO法人旧小熊邸倶楽部 代表             |
|        | 西山 徳明 | 北海道大学 観光学高等研究センター センター長     |
|        | 川上佳津仁 | 札幌市市民文化局 文化部長               |
| オブザーバー |       | 株式会社N T Tファシリティーズ北海道(指定管理者) |
| 事務局    |       | 札幌市市民文化局文化財課                |

※欠席：羽深委員

### 議事内容

#### 1. 開会

事務局

- ・ これより平成28年度札幌市豊平館アドバイザー会議を始めさせていただきます。
- ・ 今回は委員会設置後最初の会議となる。
- ・ 本日の議事中6「個別検討事案」については、指定管理者及び関係事業者の財務状及びノウハウ等札幌市情報公開条例第7条に該当する内容についての検討となることから非公開とさせていただきます。

#### 2. 委員長、副委員長の選出

事務局より委員長に角委員、副委員長に羽深委員を提案、了承

#### 3. アドバイザー会議の趣旨について

(資料4に基づき事務局より説明)

#### 4. 平成28年度事業報告

(資料5に基づき指定管理者より説明)

→西山委員)

- ・ 貸室利用率は今回の工事前よりも下がっているのか。そうであれば理由は。

→事務局)

- ・ 日中帯も貸室を行っていたことや貸室する室が工事前と違うので単純比較はできないが、工事前は 50%程度の利用率であった。

→NTT)

- ・ 日中帯の希望者が多いというのが理由として挙げられる。ウエディングは日中行うことが多い。

→西山委員)

- ・ 豊平館に対する思い入れのような意識の変化があるのか。

→角委員長)

- ・ 工事前は結婚式場としての位置付けであったということと、文化財施設として公開したというのは前面にでてきているが、貸室として使用できるというのが発信されていないと感じる。もう少し様子を見たい。

## 5. 平成 29 年度事業計画

(資料 6 に基づき指定管理者より説明)

→東田委員)

- ・ 運営協議会のメンバー構成について、利用者代表の 1 名をどのように決めるのか教えて欲しい。また、実施事業計画として、他施設との連携事業を 5 回実施するとしているが、どのような想定か。

→NTT)

- ・ 利用者代表については、貸室の複数回利用者や年間パスポート利用者をリスト化し、連絡をとるなど調整しているところ。
- ・ 他施設との連携事業については、キタラや他文化財施設と調整して決めたい。まだ内容を詰めていないが、例えば大学と連携した音楽の事業を学生を巻き込み、小学生でも親しめるようなワークショップなどを考えている。10 件ほど候補があり、そのうち 5 個くらいができればよいと考えている。これらのイベントは、6 月までに作るイベントカレンダーに記載し、周知したい。

→川上委員)

- ・ 豊平館がまだあまり知られていないということは、まだ PR の余地があるということ。来年度の PR 方法の予定を教えてください。
- ・ アドバイザー会議の趣旨についての資料にも記載があるが、広報については他施設の情報発信もしていくことを想定していた。これについての考えを聞きたい。
- ・ ホームページの更新があまりされていないようである。ホームページは頻繁に更新されてこそ、閲覧されるのだと考えるが、今後の工夫などを考えているか教えてください。

→NTT)

- ・ 今までのリーフレットの配布は、業者を介し置かせてもらうということが多かったが、それだけではなく、直接出向き使用事例も一緒に渡して PR していきたい。また、ホ

テルのフロントなど直接お客線につながりがある方に館内を实际みてもらなど考えている。社内でまだ協議中ではあるが、円山動物園などでも実績があり、効果を上げていると聞いている。また、講座などは新聞に取り上げてもらったが、やはり効果は大きい。若い方はウェブの利用も多いので、新聞社のウェブ媒体などを利用し、読み込みにつながる広告を発信していきたい。

- ・ 他施設の情報発信については、時計台や資料館をはじめほか施設と情報交換の場を持ち意見交換をして、それをホームページなどで情報発信していきたい。
- ・ ホームページについては、イベントがある際には更新するが、普段の更新が少ない状況である。ブログも同様。動きがないとみてもらえないと考えており、4月中にリニューアルしたい。サイトを増やし、講座の様子やウェディングのセッティングの様子などを作って、こんなこともできる、というのをお知らせしていきたいと考えている。また、お問い合わせフォームを作り、意見を集めようと思っていたが、いたずらが多いため、アンケートとして回答してもらえようなフォーマットを作りたいと考えている。ウイルスが入りやすいので難しいが。

→木村委員)

- ・ 29年度の計画中、人材育成・研修計画とあるが、どのような内容か。誰に対し、具体的にどのような内容なのかわからない。

→NTT)

- ・ 館の職員を対象としている。28年度には11項目の研修を実施したが、なかなか研修通りの対応ができない。29年度については事例を挙げながら進めたい。詳しい内容については年間計画で提出し、月次で報告していきたい。

→川上委員)

- ・ 例えば接客研修などか。

→NTT)

- ・ そのとおり。接客目標も定めており、様々なお客様への対応ができないと苦情につながってしまう。

→川上委員)

- ・ 現場での対応が研修にもなる。失敗を繰り返しながらスキルアップをしてほしい。

→NTT)

- ・ 特に電話対応は、顔が見えない分声のトーンなど気を付けるところがある。基本的なことではあるが、毎日続けているとおろそかになる部分もあるので新年度改めて研修していきたい。

→木村委員)

- ・ ボランティアガイドの評判が良いとのことだが、どのようなところが評価されているのか。

→NTT)

- ・ ボランティアにも事務局を置いて、研修している。お客さんの反応を日誌に記入し、整合性をとった知識本を作成し、ボランティア内に配布している。ボランティア同士で違うことを言わないように、それを頭に入れてからガイドをしてもらっている。最初のうちはバラバラな答えを言っていたが、今は質問に90%間違いなく答えられる。まだ完ぺきではないので、見直しはしていきたい、

→角委員長)

- ・ 共通券の発行は、時計台と一緒にということか。

→NTT)

- ・ 時計台から声がかかり、検討していたが、平成30年度には時計台が工事を予定しているため、開始後一年で休止になる、ということを踏まえて再度検討中である。

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・＜以下非公開＞・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・