

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌市資料館運営管理業務	所管課(電話番号)	市)国際芸術祭担当課(211-2314)
-----	--------------	-----------	----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市資料館	所在地	中央区大通西13丁目
開設時期	昭和48年9月(平成18年8月改修)	延床面積	1637.85㎡
目的	歴史的価値のある文化財施設を活用した美術作品等の展示等及び学習活動の場を提供することにより、文化芸術及び観光の振興を図る。		
事業概要	本市の歴史・文化等に関する展示、法及び司法に関する学習機会の提供、施設を使用に供することなど		
主要施設	SIAFラウンジ・プロジェクトルーム、展示室、おおば比呂司記念室、ミニギャラリー、研修室など		
2 指定管理者			
名称	NTT北海道グループ共同事業体(構成団体:㈱NTTファシリティーズ北海道、テルウェル東日本㈱北海道支店)		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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、貸館業務(利用料金制度)、展示室公開、文化芸術に関する事業等		
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 平成28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 1 札幌市資料館設置目的のもと、策定した基本方針に沿って管理運営を行った。 (1) 札幌市芸術文化財団や札幌文化団体協議会加盟団体等との共催事業により、文化・芸術に関する各種講座やイベントを実施し、市民や各団体の文化・芸術活動を積極的に支援した。 (2) 多くの市民の方々に文化・芸術活動の発表の場として活用して頂けるよう館の利用案内、イベント等の企画に伴う広報活動を強化し、多くのお客様に文化芸術に親しんで頂けるよう努めた。 (3) 法曹界との連携体制を強化し、法及び司法の学習機会を提供するとともに、札幌市の歴史及び文化等に関する情報の収集・提供にも力を入れ、多様な学習の機会を提供した。 (4) お客様の声を把握して迅速に対応するとともに、利用方法等の広報活動を積極的に実施して利用者サービス向上に努めた。 (5) 建物総合診断に基づく対策を継続的に実施し、安全・安心な施設維持に努め、省エネ、省資源活動を積極的に実施するとともに、きめ細かな支出管理を行い経費の節減を図った。	・資料館における学習体験など、学習実践施設としての活用勸奨並びに見学時における学習相談を積極的に実施した。 ・従前の広報活動はもとより、パンフレットの配布を積極的に行い、来館促進を図った。 ・法・司法関係事業については、法曹三者との連携・協力体制を引続き維持・強化して事業の円滑な推進を図った。 ・施設設備の老朽化対策及び安全・安心提供のための施設整備等、市への提案及び指導に基づき修繕を実施した。 ・省エネランプ、LEDの継続使用、未使用時の消灯については、お客様のご理解ご協力をいただき、また、蛍光灯の間引き可能部分の実施等、細かな省エネ対策の実施を行った。	A B C D 所管局ならびに各種関係団体等と円滑に連絡を取り合いながら、要求水準を満たす管理運営が実施されていた。 入館者数に関して、対前年比で若干減少はしたものの目標数は達成している。														
	2 事業実績 <table border="1" data-bbox="427 1310 991 1529"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入館者目標数</td> <td>14万人以上</td> <td>142,919人</td> </tr> <tr> <td>ギャラリー利用率</td> <td>94%以上</td> <td>85.9%</td> </tr> <tr> <td>研修室利用率</td> <td>52%以上</td> <td>44.6%</td> </tr> <tr> <td>お客様満足度</td> <td>80%以上</td> <td>92.8%</td> </tr> </tbody> </table> ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 1 平等利用確保の方針 札幌市資料館の管理運営に当たり、総括責任者をはじめとして従業員一同は法令・条例等を遵守し、不当な差別的取扱いを排して、平等利用の確保に努めた。 (1) 貸室の一斉受付時における抽選方法の公平・平等な取扱いに配慮した。 (2) 貸室利用時における利用の制限、使用料減免等について、公平・平等な取扱いを行った。	区分	目標	実績	入館者目標数	14万人以上	142,919人	ギャラリー利用率	94%以上	85.9%	研修室利用率	52%以上	44.6%	お客様満足度	80%以上	92.8%	・休館日に従業員の配置を継続し、事務室での予約受付の実施、展示物の搬入出の実施等利用者への利便性を図り、ホームページ上に予約状況を逐次掲載すると共にリピータ等へDMでの利用案内や、きめ細やかな予約管理を行い利用率向上に努めていきたい。 ・多くの市民が気軽に利用できる施設運営に努めるとともに、関連規則に基づき利用者への公平性を保ちながら、受付業務を行うことができた。 ・お客様の声を把握して迅速に対応するとともに、利用方法等の広報活動を積極的に実施してサービス向上に努めた。
区分	目標	実績															
入館者目標数	14万人以上	142,919人															
ギャラリー利用率	94%以上	85.9%															
研修室利用率	52%以上	44.6%															
お客様満足度	80%以上	92.8%															

- (3) 「施設運営マニュアル」の研修による業務の統一的な取扱いの徹底並びに統括責任者によるチェック、更には従業員間の情報の共有化に努めた。
- (4) 特定の個人、団体を優遇又は排除することなく、かつ障がい者・高齢者にも配慮した公平な運営を行った。

・施設運営マニュアル研修及び、eラーニングによる研修等を取り入れ従業員研修のスキル向上を図った。  
 ・人権に関する研修等を行い差別のない運営を図った。  
 ・札幌市における障害者差別解消法への対応について研修を行い公平なサービスを提供することができた。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

### 1 環境に配慮した施設の維持管理

ISO取得企業として環境保全活動に対する意識の向上を図り、ミニギャラリー室や研修室のイベント主催者並びに来館者に協力をいただきながら、省資源、省エネルギーの実践に努めた。

- (1) エネルギーの使用の合理化に関する法律を遵守し、エネルギー使用の適切な管理に努めると共に、毎年規定の報告書類を札幌市に報告した。  
 (月次報告にて定期報告)
- (2) 環境マネジメントシステムを通じた環境配慮への取組みについて、年度末札幌市に報告した。
- (3) 業務に関わる社員・スタッフに対し、環境マネジメントに関する研修を行った。
- (4) 電気、水道、重油の使用に当たっては、CO<sub>2</sub>削減に向けた取組みとしてエコランプの導入を継続し、点灯時間の厳守及び照明不要時の消灯、減灯並びに冬期間における室温設定温度の管理徹底など節減に努めた。
- (5) クールビズ、ウォームビズを実施した。
- (6) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転に心がけた。
- (7) 管理業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用することとした。
- (8) ごみ減量及びリサイクルに努めた。
- (9) 清掃に使用する洗剤等は、アルカリイオン水を使用するなど環境に配慮したものを使用し極力水使用量の節約に努めた。
- (10) 毎年作成(更新)する中期保全計画や光熱水費の分析、維持管理結果等に基づき、施設に関しての提案時には、環境に配慮した設備及び改修方法を提案した。
- (11) ペットボトルのキャップ回収活動(エコキャップ推進運動へ参加)を積極的に行った。  
 ※平成28年度実績、資料館においては80kg＝ポリオワクチン40本分を回収した。

・ISO14001取得企業として継続的な環境保護活動に積極的に取り組み、特に照明点灯時間の徹底、省エネランプ・LEDの継続使用、暖房温度の省エネルギー施策、裏紙使用を引続き徹底し、環境配慮と共にコスト削減にも努めた。

・環境に配慮した施設の維持管理基本方針に添って社員一丸となり各種省エネ施策を実践し、目標値を達成した。  
 ・ポロク活動に賛同して、資料館にステーションを設置し、二酸化炭素削減に協力した。

・研修計画に添って環境マネジメントに関する研修を実施し、社員の意識向上につながる取り組みを、着実に遂行した。

## ▽ 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 業務毎の要件、雇用形態、担当業務等について

- (1) 資料館の管理業務を行う責任者を1名配置した。
- (2) 有料施設の貸出及び施設の案内など日常的な業務を行う職員を1名配置した。
- (3) 管理業務に支障のないよう上記(1)及び(2)のスタッフを補助する従業員及び館内外の管理業務要員を配置するとともに、文化・芸術、法及び司法に関する学習機会の提供業務などを行うスタッフを必要に応じ配置した。  
※配置に当たっては、事務室又は警備員室に従業員1名を常駐させる体制とした。
- (4) 管理業務に従事する職員の配置体制及び非常時の連絡体制については、「施設運営マニュアル」(資料館危機管理マニュアル)に定め、札幌市へ提出した。
- (5) ボランティアスタッフについては、展示内容の変更等もある中、募集活動を行い1名の増員を図り、年度末時点で29名のスタッフ人員となった。

### 2 勤務形態・勤務条件

- (1) 勤務形態についてはローテーションを組み、利用サービス等に支障のないよう円滑な運営を行った。
- (2) イベント等のスケジュールに配慮し、運営管理業務がスムーズにできるローテーションを組み、勤務割表を作成した。
- (3) 共同事業体の就業規則に準じた勤務条件とし、週の数は、社員全員が出勤して定期的な打合せを行える勤務割とすることで情報共有が行いやすい体制とした。  
また、休館日の従業員配置を継続し、利用者へのサービス向上を図った。

### 3 人材育成・研修計画

- (1) 資料館管理運営の円滑な推進を図るため、従業員一人ひとりが業務に精通し業務が確実に実施出来るとともに、利用者にご満足いただけるサービスを提供するため各種研修を実施した。
- (2) お客様ニーズの視点から行動し、個々の経験と知識を活かし、幅広い業務をこなす施設利用者に親しまれ、喜ばれる人材を育成するため各種研修を計画した。
- (3) 全社員を対象に研修等を実施する。

・組織全体で、運営マニュアルに基づく業務の役割分担を再認識し、円滑な運営に努めた。  
利用者への対応も、よりスムーズに対応できるよう連絡事項、引継ぎ、情報共有等を行いサービス向上に努めた。

・ワークライフバランスを図りつつ、利用者の利用ニーズにも応えるよう引き続き体制を確保した。

・資料館運営を的確に遂行するために従業員研修を実施し、事務処理の統一化や情報の共有化を図ると共に、緊急時の対応が円滑にできるよう安全対策に関する研修も行った。

## 4 研修計画

- (1) マニュアルによる実務研修（4月実施）、緊急時対応研修（4月、11月）並びに環境マネジメント研修（3月）を実施した。
- (2) 年度初めに、利用料金の算出方法、設置条例の研修を実施し、施行規則等の関連法規、平等性の確保・個人情報保護等施設運営及びトラブル対応等の基本事項の確認を行う研修（4月）を実施した。
- (3) 接遇マナー研修を年2回（6月、11月）実施した。
- (4) コンプライアンスの重要性についてeラーニング等による研修を年1回（1月）を実施した。
- (5) AED操作訓練及び防犯研修を年2回（6月、11月）実施した。
- (6) 情報漏えい等の危機管理に備え、eラーニングによる研修（1月）を実施した。
- (7) 明るい職場環境の構築に向け、eラーニング等によるメンタルヘルス研修（9月）を実施した。
- (8) 業務能力向上に向け、担当者が希望する社内外の講習会に参加。  
「札幌市防火管理者協会救命講習会」7月5日
- (9) ボランティア及び全社員等を対象に、入館者に対する説明・案内等のスキルアップ研修を年4回（5月、6月、8月、9月）実施した。

・研修内容を検討し、従業員全員が研修を受講できるよう日程調整を行い、実施した結果、管理運営に反映できる成果を得ることができた。

・来館者の傷病対策として、危機管理マニュアルに「傷病マニュアル」を追加し研修を行った。

・従業員の防災知識のレベルアップを図るため、札幌市の防災訓練施設で研修を行い意識向上に努めた。

・4月1日より施行となった「障がい者差別防止法」について、ダイジェスト版を作成し研修を行い公平性に努めた。

・AED研修については、緊急時に備え的確に操作できるよう実施できた。

・お客様情報の漏えいに結び付く情報管理の重要性について学習した。

・社外研修に参加して、より幅広い知識の習得に努めた。

・一人一人が資料館ボランティアとしてのスキルアップを図れるよう支援しサービス向上に努めた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- 1 業務計画の達成及びお客様サービスの向上に向けたPDCAサイクルの環を廻し、社員を中心に関係者が一丸となり、管理水準の好循環を図った。
- 2 具体的な取組み
  - (1) 日常業務の情報共有化を図るため、館内打合せ会を随時行った。
  - (2) 札幌市、共同事業体、一般市民利用者代表者、ボランティア代表者等が参加する「札幌市資料館運営協議会」を開催したほか、サービス向上委員会を開催するなど、業務の見直し・改善並びに事故防止策等について検討を行い、ご意見を業務運営に反映させる取組みを行った。
  - (3) 環境問題、個人情報保護問題等企业としての社会的責任についてますます重要性が増してきている中、ISO及びISMS、プライバシーマークの認証取得企業として、そのマネジメントシステムの運用を資料館運営に反映させる取組みを行った。

・利用申込書の個人情報については、紙ベースのものは、施錠できるキャビネットへ収納して管理を徹底した。

・電子データについては、各従業員パソコンの管理を強化（スクリーンセーバー時での注意喚起と立上げ時のパスワードによる操作、メールの暗号化、添付ファイルのパスワード化）し、セキュリティの保持を図った。

・情報漏洩の防止に向け、個人情報保護に関する研修会を実施し、従業員の環境問題、個人情報保護問題等企业としての社会的責任について意識向上を図った。

- (4) 現在、共同事業体各社が指定管理者の指定を受けている各施設のサービス内容、各種施策、社員・スタッフ教育、広報活動等の運営状況について、情報交換を行うことで、施設運営並びにサービスレベル向上を図った。

**▽ 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)**

- 1 第三者委託に当たっては、仕様書に基づく実施を基本に指示命令系統を明らかにするなど、責任者を明確にして実施した。
- 2 第三者委託に当たっては、札幌市内に本社を構える企業を最優先に委託を行うとともに、競争原理を働かせ、適正価格での契約に努めコスト削減を図った。
- 3 受付・管理業務、特別清掃業務、庭園管理業務、警備業務、廃棄物処理収集業務、除排雪業務、ボイラー保守管理業務、消防用設備保守点検業務、自家用電気工作物保安管理業務等について第三者に対し委託を行った。
  - (1) 受付業務、ギャラリー室等運営管理業務に関する一部のこと。
  - (2) 特別清掃業務に関すること。
  - (3) 庭園管理業務に関すること。
  - (4) 警備業務に関すること。
  - (5) 塵芥処理業務、廃棄物処理収集業務に関すること。
  - (6) 除排雪業務に関すること。
  - (7) ボイラー保守管理業務に関すること。
  - (8) 消防用設備保守点検業務に関すること。
  - (9) 自家用電気工作物保安管理業務に関すること。
  - (10) 階段昇降機保守点検業務に関すること。
  - (11) ホームページの更改・更新に関すること。

・第三者委託業務については、適正な管理監督を行い、業務完了時には完了報告書を受け業務内容について監修した。確認後随時報告書を提出し委託業務の適正な管理等を行った。

▽ 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 札幌市資料館の管理運営に当たって各階層から広く意見を聴取し管理運営に反映させるとともに、市民サービスの向上を図るため、札幌市、共同事業体、一般市民利用者代表者、ボランティア代表者、地元自治会、外部有職者が参加する「札幌市資料館運営協議会」を開催した。

開催回	協議・報告内容
第1回	5月開催 ・業務の報告、問題点や改善に関する事。 ・協議会において、協議を要するとしている事。 ・市民サービスや管理水準に関する事。
第2回	10月開催 ・業務の報告、問題点や改善に関する事。 ・協議会において、協議を要するとしている事。 ・市民サービスや管理水準に関する事。
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ギャラリー利用者代表 1名</li> <li>・研修室利用者代表 1名</li> <li>・資料館ボランティア代表 1名</li> <li>・地域代表(大通地区町内会連合会) 1名</li> <li>・外部有職者(北海道・札幌文化団体協議会) 1名</li> <li>・指定管理者 4名</li> <li>・市民文化局文化部文化振興課国際芸術祭担当課長 1名</li> </ul>	

・事業への検証や助言をいただき、今後の資料館の運営に活かす協議を実施した。また、ご意見・要望等に対する施策、検討結果についても報告した。

・外部から委員やアドバイザーを招くとともに、利用者や地域住民の声を把握することにより、管理運営上の課題や改善につなげることができた。

- 2 札幌市資料館サービス向上委員会の開催

次のとおり実施した。

第1回サービス向上委員会 10月20日開催  
第2回サービス向上委員会 3月28日開催

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

## 1 資金管理

- (1) 指定管理業務については共同事業体の本体業務と切り離し、区分を明確にした。
- (2) 指定管理業務にかかる収入、支出については独立した口座により管理し、運用については社内経理規定に基づき運用した。
- (3) 自主事業に関する口座、収入・支出については、更に区分経理を行った。
- (4) 事故、不祥事を防ぐため、毎月の自治点検及び業務監査を実施した。

## 2 現金等の適正な取扱い

- (1) 利用料金収入等現金の取扱いについては、「社内経理規定」により運用した。
- (2) 現金等の取扱いに関する事故・不祥事については社内経理規定に基づくほか、当該事実について即時に札幌市に報告することとした。(平成27年度は事故・不祥事はありませんでした。)

・協定書に基づき財務管理の徹底を図った。

・不正防止のため、確実に自治点検及び業務監査を実施した。

・現金等の取扱いに関する事故・不祥事が発生することなく、適正な取扱い・処理を実施した。

## ▽ 要望・苦情対応

- 1 トラブル等が発生した場合は、お客様に対し、速やかにその原因・対策について説明し、ご理解いただくとともに、決して内部処理をせず、速やかに札幌市に報告・相談し、具体的な指示を仰ぐこととした。また、札幌市に出された要望・苦情等の対応上必要と認めるものについては、現地調査結果の報告等、必要な指示に従った。
- 2 クレーム・事故の発生を現認した場合は、別に定める緊急連絡体制図に基づき、札幌市及び共同事業体へ連絡したうえ、館長(総括責任者)等の指示のもと、必要な措置を講じることとした。又、長期間にわたる場合は経過報告を実施し、原因判明及び対応措置が完了次第、最終報告を実施することとした。
- 3 資料館に関わる案件は、札幌市、共同事業体窓口担当者と連携して迅速に措置した。なお、措置に当たって社員は、その事象の内容を勘案して自らが責任をもち実施することとした。また部下に実施させる場合は的確な指示を与え、お客様に不信感を与えないよう努めた。
- 4 法令違反により訴訟へ発展する事象、法令違反ではないが損害賠償に発展する事象及び死亡者が発生した人身事故に関わる場合は、館長、副館長等自らが初期対応を迅速・的確に実施することとした。(平成28年度は事象等はありませんでした。)

・意見、要望に対してできることはすぐに対応することで、利用者の立場に立ったサービスの提供を図ることができた。

・研修の成果もあり、常に利用者に納得いただける迅速な対応を行うことができた。



- 5 施設の管理に関して、利用者その他の市民からの要望・苦情等は迅速かつ適切に対応し、随時札幌市及び関係部門へ「危機管理マニュアル」に基づき報告した。また、札幌市に出された要望・苦情等の対応上必要と認めるものについては、現地調査結果の報告等、必要な指示に従った。
- 6 緊急時における関係者への連絡については「札幌市資料館緊急連絡体制図」のとおり行った。

#### ▽ 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 記録管理業務の実施に当たり、仕様書で求められる記録・帳簿等を整備し、5年間保管のこととした。なお、保管する帳簿等は次のとおり。

- (1) 事業日誌
- (2) 管理業務に関する諸規定
- (3) 文書管理簿
- (4) 各年度の事業計画書及び事業報告書
- (5) 収支予算及び収支決算に関する書類
- (6) 金銭の出納に関する帳簿
- (7) 物品の受払に関する帳簿
- (8) その他資料館運営に資する書類等

- 2 セルフモニタリングについて、利用者や地域住民の声について自ら監視・測定を行った。

利用者満足度の測定等  
(年2回 9月、3月)

- ア 利用者アンケート調査を通年行うとともに、アンケート結果については年2回集計を行い、施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見要望等を事業運営に反映した。
- イ 調査結果については、集計・整理後速やかに運営協議会に報告するとともに、資料館利用者にも掲示により周知した。なお、調査に当たっては、個人情報保護条例を遵守した。
- ウ 苦情等の整理、分析については、施設利用者、地域住民、その他の方からの苦情や要望はその内容に従い分類し、件数及び傾向等の分析を行った。分析結果については「札幌市資料館運営協議会」に報告した上で、改善施策を含め館内に掲示した。
- エ 各業務の要求水準に記載された項目について、セルフモニタリングを行い実施の確認を行った。

- 3 事業の報告について仕様書で定められた報告書類及び札幌市から求められる報告書類については、定められた期日までに速やかに報告した。

・記録、帳簿等書類別に適切な保管を行った。

・お客様等の声(情報)については、利用者様等のアンケート、ボランティアからの情報収集(応接時、日報等)及び日常業務実施時の利用者様からの意見等、幅広く情報収集を行い事業運営に反映した。

・今後もお客様情報の収集を積極的に行い、迅速な改善措置の実施並びに従業員教育に反映させ、サービスの維持向上に努めて行くこととする。

## (1) 毎年度終了後に提出する報告書類

- ア 当該年度の管理業務の実施状況報告書  
平成29年 5月31日 提出
- イ 当該年度の管理にかかる収支決算書  
平成29年 5月31日 提出
- ウ 当該年度の団体の経営状況を説明する書類  
平成29年 6月30日 提出
- エ 資料館利用に係る各種統計書類  
平成29年 5月31日 提出

・協定書に基づき期日  
までに提出した。

## (2) 毎月終了後に提出する報告書類

- 平成28年 4月分実施報告書 → 平成28年 5月 10日 提出
- 平成28年 5月分実施報告書 → 平成28年 6月 10日 提出
- 平成28年 6月分実施報告書 → 平成28年 7月 8日 提出
- 平成28年 7月分実施報告書 → 平成28年 8月 9日 提出
- 平成28年 8月分実施報告書 → 平成28年 9月 9日 提出
- 平成28年 9月分実施報告書 → 平成28年 10月 6日 提出
- 平成28年 10月分実施報告書 → 平成28年 11月 10日 提出
- 平成28年 11月分実施報告書 → 平成28年 12月 9日 提出
- 平成28年 12月分実施報告書 → 平成29年 1月 10日 提出
- 平成29年 1月分実施報告書 → 平成29年 2月 9日 提出
- 平成29年 2月分実施報告書 → 平成29年 3月 10日 提出
- 平成29年 3月分実施報告書 → 平成29年 3月 31日 提出

(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		A B C D
			労働関係法令を遵守し、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>1 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上について</p> <p>(1) 関係法令遵守のもと公平・公正で透明性のある管理を行うにあたり、法令を遵守し資料館管理運営に取り組んだ。</p> <p>(2) 労働基準法、労働協約等の法令に従い、「スキルドパートナーⅠ就業規則」、「スキルドパートナーⅡ就業規則」「シニアスタッフ就業規則」、「健康管理規程」、「安全管理規程」等を定めるとともに、時間外労働・休日労働に関する協定を結び、労働基準監督署へ届出を実施した。</p> <p>(3) 社員の職場環境向上のため、共同事業体各社内で安全衛生委員会を設けその確保に努めた。</p> <p>(4) 館長（統括管理責任者）含め、全員が定時退館を目標に日々の業務を実施し、館長（統括管理責任者）は、長時間労働の抑制や計画的な年休取得の推進を行うことで、ワーク・ライフ・バランスに配慮し、社員一人一人の本業務へのモチベーション向上を図った。</p> <p>(5) 北海道において事業を営む全産業の使用者及びその者に使用される労働者に適用される地域別最低賃金786円（平成28年10月1日発効）以上の給与を収支計画書「人件費」に基づき支給した。</p> <p>(6) 社員に対し、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会社規定及び雇用契約書に基づき支払った。</p> <p>2 社員は雇用契約書に順じて、1日7.5時間、1週平均37.5時間以内を順守した。</p> <p>3 社員に、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）を労働組合と締結し、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>4 社員を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>5 社員の年金保険、医療保険に適切に加入した。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>6 新規雇い入れは無かったため、雇入れ時の健康診断は実施しなかった。</p> <p>7 1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>※ 4～7項目は会社規定及び雇用契約書に順じ実施</p> <p>8 労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</p> <p>9 社員のワーク・ライフ・バランスの推進にかかる取組を、適正に実施した。</p> <p>10 管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような事業計画の浸透と目標の共有化を図るとともに、研修等により働きやすい労働環境を整えた。</p>	<p>・労働関係法令遵守、雇用環境維持向上においては、関係法令及び会社規定に順じて行い、職場環境及び社員の意欲の向上を図ることができた。</p> <p>・繁忙期と閑散期があるが、業務の効率化や人員体制のシフト等を行うなど、環境を整えるよう配慮した。</p> <p>・コミュニケーションを充実させ、明るく楽しく働きがいがある職場環境づくりを意識した対応を行い、社員一人一人のモチベーション向上を図った。</p> <p>関係労働法令、指定管理者業務会社の社内規定等に基づき適正に対応した。</p>	

11 第三者委託の人的配置業務について、受託者に当該従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。

▽ 雇用環境維持向上

1 従業員への配慮

(1) 時間単位での有給休暇の取得ができる体制とした。

2 制度を利用しやすい職場環境の整備

(1) 制度を利用しやすい職場環境づくりのため、管理監督者に対する意識啓発を行った。

(2) 社員に休暇や保障などの制度に関する情報を積極的に提供を行った。

(3) 社員が働き方や制度に関する相談ができるサポート体制を整えた。

3 男女ともに働きやすい職場づくり

(1) 社員からのヒアリングや自己申告制度により、勤務時間などについて配慮する体制が整っている。

(2) 仕事をするうえでの悩みやメンタルヘルスについて相談できる体制が整っている。

(3) (男女雇用機会均等法) 機会均等推進責任者を選任している。  
(北海道労働局に届出している。)

4 長時間労働の抑制

(1) 業務簡素化や要員配置などの見直しを行い、業務体制の充実を図った。

(2) 超勤自粛日を設定し、労働時間の適正化を図った。

5 休暇の取得促進

(1) 夏休み、年末年始等、連続休暇の取得の促進を実施した。

(2) 未取得の年次有給休暇を積み立てることができる。

6 業務体制の見直し

(1) 日常業務の中で業務の見直しを図り業務効率化を実施した。

(2) 社員の不在の間のバックアップ、業務の引継ぎ体制を図った。

(3) 休暇取得者の業務をカバーできるよう、社員の多能化、情報の共有化を図った。

・従業員規則に基づき雇用環境維持に努め、従業員の雇用環境向上を図ることができた。

・社員とのコミュニケーションにより、一人一人の職場で働きやすい環境づくりを維持することができた。

・時間外労働自粛日を設定し労働時間の適正化、年休の取得促進等を行い社員が健康で働きがいある労働環境を維持できるよう配慮した。

・社員が安心して休暇等取得できるよう、バックアップ体制を強化し、業務がスムーズに運ぶよう、業務体制を整えた。

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">                     指定管理者の企業能力を生かした建物点検の実施や防災訓練、AED操作研修等、非常時におけるスタッフの対応力向上に資する取り組み等を実施し、適切な管理運営が行われた。また、施設老朽化に伴い、修繕が多く生じる状況であったが、円滑に対応した点は評価できる。                 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	指定管理者の企業能力を生かした建物点検の実施や防災訓練、AED操作研修等、非常時におけるスタッフの対応力向上に資する取り組み等を実施し、適切な管理運営が行われた。また、施設老朽化に伴い、修繕が多く生じる状況であったが、円滑に対応した点は評価できる。			
A	B	C	D								
指定管理者の企業能力を生かした建物点検の実施や防災訓練、AED操作研修等、非常時におけるスタッフの対応力向上に資する取り組み等を実施し、適切な管理運営が行われた。また、施設老朽化に伴い、修繕が多く生じる状況であったが、円滑に対応した点は評価できる。											
(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) 1 総括事項 (1) 各業務の実施にあたっては、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配慮した。 ア 建物総合診断に基づき補修等を実施し、施設の安全維持とコスト削減に努めた。 イ 業務実施にあたっては、利用者、歩行者、近隣住民、社員、及び業務従事者の安全を確保した。 ウ 業務実施に当たっては、利用者の施設利用の支障にならないよう、利用者に対して案内した。 エ 業務実施に当たっては、法令等に基づき有資格者による作業を実施した。 オ 休館日の従業員配置を継続し、事務室での予約受付の実施、展示物の搬出入の実施、利用料金の銀行振り込み実施など、柔軟な対応を行い利用者への利便を図った。また、ホームページ上に予約状況を逐次掲載し、空室状況及び展示内容等について年間分が即確認できる掲載方法を行い、利用者並びに来館者へのサービス向上を図った。 カ 昇降機の利用者に対しては、適切な介助を行った。 キ 拾得物の取扱いは適正に行った。 ク 災害・緊急の事態には運営マニュアルに基づき適切に対応した。 (2) 「危機管理マニュアル」に基づき、時間帯毎(昼間帯、夜間帯)の連絡体制を確実に実行するとともに、緊急連絡系統図の現行化をはかり、常に万全な連絡体制の確保を図った。 (3) 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 ア 対 象 : 資料館内における維持管理期間中の法律上の賠償責任 イ 対人補償 : 1事故につき3億円 ウ 対物補償 : 1事故につき1千万円 エ 期 間 : 指定管理者の指定期間 オ 特 約 : 漏水、漏気担保、交差責任担保 カ その他 : (対物 1事故につき700万円) ▽ 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 施設、設備等の維持に関する管理 施設維持管理業務については、特別清掃、庭園管理業務、警備業務、塵芥処理等業務、除排雪業務、ボイラー保守業務、消防用設備保守、自家用電気工作物保安業務、階段昇降機保守について第三者委託により実施した。	・「施設運営マニュアル」に基づき、着実に遂行した。 ・施設設備の維持保全については、建物診断等に基づく優先度・緊急度を考慮し修繕を実施した。 ・館内点検、防災訓練などを実施し、利用者等の安全確保の維持に努めた。 ・昇降機の周知を行った結果、適切な介助に対して、利用者からご満足をいただきサービス向上が図られた。 ・火災発生の想定で訓練を行い、危機に対する意識向上につながった。 ・緊急時には、危機管理マニュアルに基づき適切に対処できるよう研修、体制を整え、利用者への対応を万全とした。 ・年度初日から有効な、仕様書に適合した損害賠償保険に加入した。									

- |  |   |
|--|---|
| <p>(1) 清掃業務については、施設の快適な環境を保つため、日常清掃及び定期清掃を定められた仕様に基づき今日まで各種清掃で培ったノウハウとビルクリーニング有資格者育成による技術力を発揮して、効率的に実施した。また、廃棄物収集処理については、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、ダンボール、資源物等を定期的に収集・処理した。</p> <p>(2) 警備業務施設の秩序を維持し、施設財産の保全と安全の確保のため、法令を遵守し、事故の発生を警戒・防止に努め、鍵の管理、開館時及び閉館時の開錠、施錠、出入管理、施設の秩序維持の業務を行い円滑な管理運営を行った。</p> <p>(3) 建物、電気設備、衛生設備、換気設備について総合的な修繕計画を念頭に、年1回の建物診断を実施した。診断結果については、その都度札幌市に報告し、情報の共有化を図るとともに、安全でかつ長期使用可能な施設の維持管理及び経費の節減に努めた。</p> <p>①春先の建物簡易点検<br/>②建物総合点検<br/>③冬前の建物簡易点検<br/>日常的な点検等は随時実施した。</p> <p>(4) 修繕については、建物診断結果に基づき20万円未満の修繕については速やかに措置し、損傷を最小限に抑えた。なお、修繕実施にあたっては緊急を要する場合を除き札幌市の事前承認を受けるとともに、緊急の場合は実施後2日以内に報告の事とした。</p> <p>(5) 備品の管理にあたっては、札幌市の指導のもと備品管理台帳に基づき備品管理票を貼付した。また、定期的にその有無確認と、不具合確認を実施するとともに、市民の利用前にも再度機能・汚れ等を点検し、利用ニーズに応えられるよう管理を行った。</p> <p>(6) 敷地内車道の駐車は施設利用者の搬入出時の一時的な措置とし、それ以外は原則駐車禁止とした（ただし、障がい者用車両、タクシー、ハイヤー、運搬用車両は除く）。敷地内の外構、緑地については、美観の保持、安全、防犯及び近隣住民への迷惑防止を図るため、除草、養生の実施など適切に管理した。</p> <p>(7) 外構緑地管理については、敷地内の外構、緑地については、美観の保持、安全、防犯及び近隣住民への迷惑防止を図るため、除草、養生の実施など適切に管理した。</p> <p>その他、季節によっては、カラスやスズメバチが利用者へ危害を与える恐れがあるため、利用者への呼びかけや注意事項の掲示等により、利用者の安全を確保した。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様が快適に利用できるよう館内清掃、整備に努め、ご利用者からの賞賛等を受けた。</li> <li>・雪まつり期間中においても、清掃業務の回数を通常より増やす等、体制強化を図りサービス品質向上に努めた。</li> <li>・従業員等も館内の巡回を行い、危険個所の把握、不審物の早期発見に努めた。</li> <li>・建物の劣化状況等をつぶさに把握し、中期の設備等提案に活用できるよう札幌市に提案した。</li> <li>・建物の定期点検と併せて日常点検も随時実施したことで修理、修繕の的確に実施することができた。</li> <li>・施設の老朽化が進む中、お客様にご不便を掛けないよう当初計画を超えた修繕を実施した。</li> <li>・内閣府男女共同参画事業に応じて、当初計画に無かった紫のライトアップに協賛した。また、イルミネーションの時間延長にも協力するなどサービス向上を図った。</li> <li>・札幌市所有の備品の有無、劣化検査を実施した。</li> <li>・利用者の安全性を最大限に確保するとともに、計画的に保守点検を実施し、不良・危険個所の修繕を行うことにより、来館者に対する安全かつ快適な環境を提供することができた。</li> </ul> |
|--|---|

## ▽ 防災

- 1 地震、火災、事故等が発生した場合「危機管理マニュアル」に基づき迅速かつ的確な対応を実施できるよう措置した。なお、引き続き緊急連絡体制も含め現行化を図り運用した。
- 2 事故発生（事故、盗難、急病人やケガ人）時には、直ちに被災者へ必要な処置を実施し、管轄の警察署、消防署等関係機関へ連絡・通報するなど適切な処理を行えるよう措置した。  
また、札幌市に対し速やかに報告するとともに、安全対策並びに被害の拡大及び再発防止を図ることとした。
- 3 災害発生（地震、火災）時は利用者の誘導等安全確保を万全に行うこととした。  
また、応急措置を行い施設の復旧について、札幌市と協議の上対応できる体制をとった。  
なお、災害等によって施設の利用が不可能と認められる場合で緊急を要する時は、開閉館時間の変更、施設の利用禁止、立入禁止の設定、その他必要な措置を講じ、速やかに札幌市に報告できるよう図った。
- 4 「札幌市資料館消防計画」に基づき年2回（6月、11月）、中央消防署の指導をいただき防災訓練を実施した。
- 5 緊急連絡体制については「緊急連絡体制図」の定期的な確認を行い、緊急時の連絡体制がスムーズに実施できるよう管理を行った。
- 6 災害時に備え、救急箱や災害時の社員用備蓄品を事務所内に備えた。

- ・マニュアルの見直し等を行い事故等の発生に対応できるよう体制を整備し、防火・防災訓練、AEDの操作説明会等スタッフの実施訓練により防災に関するスキルアップを図ることができた。
- 地震に対応した訓練も行い、より充実した訓練内容となるよう次年度の訓練に反映することとした。
- ・火災発生の想定で訓練を行い、危機に対する意識向上につながった。
- ・防災に関する札幌市の防災施設に参加し、知識の向上を図った。
- ・「緊急連絡体制図」を変更の都度、更新を行い最新版を事務室へ掲示した。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 文化・芸術等に親しむ機会の提供業務

1 文化・芸術に親しむ機会の提供のため、文化・芸術に関する事業を実施した。  
法曹三者等と連携し、模擬裁判を始めとする法及び司法に関する各種講座を実施した。

2 公益財団法人札幌市芸術文化財団等との連携を図り、資料館の設置目的や機能に合致する各種講座を実施した。

(1) 「文化・芸術に関する講座」として、カルチャートーク（札幌映画史はじめのはじめ）を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	2回	100名	5、7月

(2) 「文化・芸術に関する各種講座・ワークショップ」を実施した。

ア 子供と大人の写生会をリボンハウスとの共催で実施。※作品展示10月（大通交流ギャラリーにて展示）

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	2回	100名	5、7月

イ 「夏の夜のお話し会」をカルチャーナイトの協賛事業として、山の手図書館おはなしかごと共催で実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	70名	7月

ウ 札幌文化団体協議会加盟団体等との共催で講座等（絵てがみ展・ご近所講座）を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	2回	66作品 20名	11月 11月、2月

エ ワークショップ（切り絵・勾玉づくり・デインプルアート・押し花アート・絵手紙・ミニスマスラーづくり）講座の実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
6回	6回	切り絵 : 26名 勾玉づくり : 33名 デインプルアート : 35名 押し花アート : 15名 絵てがみ : 29名 ミニスマスラーづくり : 20名	5月 8月 8月 9月 10月 12月

(3) 「映画・音楽に関する鑑賞会、コンサート等」を実施した。

ア 「懐かしのレコード鑑賞会」（よさこいソーラン祭り協賛事業・さっぽろ雪まつり協賛事業）を実施。

計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月
2回	2回	319曲 320曲	6月 2月

・文化芸術に関する学習機会の提供、また法曹三者等と連携し、種々の講座・講演を実施し、受講者・参加者に喜ばれる機会を提供することが出来た。

・平成26年度から実施した文化・芸術に関する事業においてワークショップを計画実施した結果、参加者の認知度も増し、好評を得る講座を提供することができた。

・「ちえりあ」との共催でご近所講座を開催した。

・文化財保護意識の醸成と文化財施設としての活用を図るため各種コンサート及び新冠町との共催で「懐かしのレコード鑑賞会」を開催し、各回とも好評を得た。

A	B	C	D
文化・芸術に親しむ機会の提供については、要求水準を上回る回数の講座や催しを実施している。また、旧控訴院であった文化財施設の特徴を生かした模擬裁判並びに法及び司法に関する講座等も数多く実施している。このような中で、利用者から目標値以上の満足度を得ていることは評価できる。			
さらに、旧控訴院創建90周年行事として、裁判所等と連携し、控訴院時代の品々の展示を始めとする様々な催しを実施し、期間中多数の来館があり、好評を得た取り組みは評価できる。			



イ カルチャーコンサートを実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	130名	11月

ウ 雪まつりホワイトコンサートを雪まつり協賛事業として実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	220名	2月

(4) 「歴史ある街・建築物に関する講座」を実施した。  
資料館の登録有形文化財（建物）の特性を活かし、歴史ある街や建築物に関する講座を実施。

ア 「すすきの～札幌駅モニュメント鑑賞会」を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	18名	6月

イ 「大通公園モニュメント鑑賞会」を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	12名	9月

・文化財施設としての活用を図るためコンサートを開催、また協賛事業も積極的に実施し、好評を得るとともに、資料館の利用用途の周知を図ることが出来た。

・文化財施設としての活用を図るため各種講座も実施、多くの参加者に好評を得た。

3 法及び司法に関する学習機会の提供  
法曹関係機関等と連携し、模擬裁判を始めとする法及び司法に関する各種講座を実施した。

(1) 法曹関係機関等と共催した模擬裁判の実施。

法曹三者等との共催で高校生・大学生等を対象とした模擬裁判を実施。

計画回数	対象者	実施回数	参加人数
10回	小・中・高生	19回	493名
	大学生	5回	103名
	市民大学生	3回	109名

※1.「市民大学生」：市内区役所で行っている65歳以上の方が対象の高齢者教室の講座を受講している方

(2) 札幌地方裁判所における刑事裁判の傍聴と解説の実施。

市民を対象とした刑事裁判傍聴と解説を札幌地方裁判所と共催で実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
3回	3回	17名	6月
		19名	10月
		19名	2月

(3) 法及び司法に関する講習会、講座の実施。

ア 札幌弁護士会との共催による、暮らしに関する法律講座「マイナンバー制度について」、「著作権・肖像権について」を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	2回	32名	8月
		30名	10月

イ 札幌地方検察庁との共催による、司法講座「交通事犯の実態と捜査」を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	31名	10月

ウ 札幌地方裁判所との共催による、法律講座「裁判員裁判の現状」を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	2回	32名	5月
		32名	11月

(4) カルチャーナイト協賛事業として札幌地方検察庁による「演劇公演（チャンス）をもう一度」、「体験（検事になって取り調べを体験しよう）」及び「法・司法のパネル展」を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	80名	7月

・課外体験学習等の勸奨チラシを学校等関係機関へ送付等した結果、多くの学校・団体から講座の申込があった。  
また、法曹三者との連携・協力体制を引続き維持・強化した。

・暮らしに関する法律講座等の勸奨チラシ配布、マスコミ等への記事提供、又身近なテーマを題材に工夫を凝らしたこともあり、参加者増となった。  
(多くの参加者を得られた。)

4 札幌市資料館（札幌控訴院）創建90周年事業の実施

(1) 文化・芸術に関する講座、イベントの実施。

ア カルチャートーク（「響け時計台の鐘」）を実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	36名	9月

イ ギターコンサートを札幌文化団体協議会と共催で実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	130名	9月

ウ 朗読と語りの会を山の手図書館おはなしかごと共催で実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	73名	9月

(2) 法及び司法に関する学習機会の提供。

ア 「模擬調停の見学・傍聴」を札幌地方裁判所・札幌簡易裁判所と共催で実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	43名	9月

イ 親子法律講座を実施。  
親子を対象に楽しく学べる音楽劇（人形劇と紙芝居）を市内ボランティアサークルと共催で実施。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	46名	9月

ウ 控訴院時代の品々を鑑賞する展示会の実施。

創建90周年行事期間中（9月6日～11日）に高等裁判所で保管している「菊のご紋章、テミスの女神像等」他、貴重な資料を展示し控訴院時代の歴史を鑑賞していただき好評を得た。

・資料館創建90周年にあたり、記念行事を実施し多数のお客様に来館いただき資料館の認知向上に努めた。  
・来館者に資料館についての自主学習を進める目的でクイズを出題し、理解を深めていただいた。

・指定管理者として90周年行事を盛り上げるためクイズに連動し、正解者にノベルティを配布した。  
・イベント内容等について、新聞等マスメディアに頻繁に報道され、資料館のアピールに貢献した。

・札幌高裁から借用したテミスの女神像の物語を「夢で拾われたテミスの女神さま」の読本を朗読して好評を得た。

▽ 本市の歴史及び文化等に関する情報収集及び提供業務

1 基本的な考え方

ボランティア会員を中心とした札幌市の歴史・文化の情報収集及び来館者への説明、各種媒体による情報共有を行った。

2 札幌市関連文化施設及び札幌市公文書館との連携を強化した。

(1) 「札幌文化団体協議会・加盟団体」及び「ちえりあ」との共催事業を実施した。

実施日	実施内容	共催団体等
5月26日	切り絵講座	札幌文化団体協議会・加盟団体
11月2日、9日、16日、30日	ご近所講座「やさしい折り紙」	ちえりあ
12月7日、14日	ご近所講座「やさしい折り紙」	ちえりあ

(2) 札幌市公文書館と必要に応じ、情報交換を実施。

実施日	実施内容
1月21日	創建90周年関連の写真についての情報交換

(3) 札幌市博物館活動センターと連携しサッポロカイギョウのレプリカ、パネル等を展示していたがH29.3に撤収した。

実施日	実施内容
11月4日	企画展及び館主催のイベント協力についての情報交換

3 情報提供を適宜実施する。

(1) ボランティア会員による入館者への説明及び質問に対する回答。

・実施月： 随時実施

(2) ホームページ及びチラシへの掲載による市関連施設への配布

・実施月： ホームページは随時実施、チラシは年12回関連施設へ配布実施。

4 その他

(1) 「まちの歴史展示室」に大通公園物語パネル、札幌まちの歴史物語パネルの展示及びサッポロカイギョウ等の常設展示を実施。

(2) 前庭に設置した「幸太郎」石の管理を実施。

・情報収集、情報交換に関してはボランティア、従業員で各団体と連携を図り、館の運営に反映できた。

・積極的に札幌市関連文化施設とも関わり、情報交換を行った。

・研修に際し資料等の内容を充実させボランティアのスキルアップを図った結果、利用者へのわかりやすい説明が好評を得た。

・情報提供を随時行い、入館者へのサービス向上に努めた。

・大通公園の各丁目の解説パンフレットを増刷し、学習機会の提供と利用者ニーズに応えた。

▽ 文化・芸術、法と司法に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

1 「市民文化の向上に資すること」を目的に、文化・芸術、法と司法の学習活動及び美術作品等の展示の場を提供するため、利活用についての市民への情報発信を行なった。また、資料館を活用する市民や団体等の活動を積極的に支援した。

(1) 訪問活動を積極的に行い、資料館情報を周知した。

ア パンフレット、チラシ配置コーナーの設置並びに市関連施設や主要ホテル等へ訪問活動等し、チラシを配布した。

実施日	配布先	配布数
4月～3月	パンフレット、チラシを市観光案内所等へ配布、また主要ホテル・市関連施設へ発送。	8,020部

イ 好評いただいているイベントカレンダーやギャラリー展示情報のチラシ等を引き続き作成し、館内設置や関連施設への配布を行った。

実施日	配布先	配布数
4月～3月	市内各区及び地区センター	7,180部

ウ ギャラリー展示情報の作成と関連施設への配布を毎月行った。

実施月	実施内容
毎月(年12回)	ギャラリー展示情報チラシの周知

エ ホームページ上に掲載を行った。  
年間イベントスケジュール、各種イベント  
・講座・講習会の詳細日程、トップページ、他サイトの一部リニューアル

実施月	実施内容
随時	年間イベントスケジュール、各種イベント・講座・講習会の詳細日程・内容

(2) 課外体験学習等の勸奨チラシを学校等関係機関へ送付した。

ア 市内小、中、高校や老人クラブ等各種団体へダイレクトメールやeメールを送付した。

実施月	実施内容
3月	市内小、中、高校へダイレクトメールを送付
6月	老人クラブ等各種団体へダイレクトメールを送付

イ 市民を対象とした「札幌市アート鑑賞会」を実施した。

実施日	実施内容
6月4日 9月3日	「すすきの～札幌駅モニュメント鑑賞会」 「大通公園モニュメント鑑賞会」を資料館ボランティアにより レクチャー

・イベント等の案内を迅速に行いサービス向上に取り組んだ。

・利用者に見やすいイベントカレンダーの作成を心掛け、月別・イベント別に掲載した。  
・ミニギャラリー利用者への情報発信もを行い、入館者へのサービス向上に努めた。

・随時更新によりイベント等の案内を迅速に行い、サービス向上に努めた。また、リンクの張り出しによる利用者サービスの向上を図った。

(3) ボランティア組織の養成と登録を継続して行った。

ア 随時ボランティア会員の募集を実施した。

イ ボランティア会員に対し年6回の研修会を実施し、スキル向上を図った。

実施日	実施内容
5月16日	座学：札幌駅前通りの変遷等について学ぶ
6月13日	現地研修：石狩「いしかり砂丘の風資料館」・「弁天歴史公園」・「石狩八幡神社」等の見学
8月29日	座学：札幌市内の銅像を巡る銅像にまつわるよま話等について学ぶ
9月27日	現地研修：栗山「坂本九思い出記念館、夕張「石炭博物館」等を見学

(4) 観光都市札幌の中心部に位置する当館の立地条件から、観光客に対する観光情報の発信基地として他施設のパフレット、イベント情報等を収集し積極的に配布した。

・実施月： 随時実施

・ボランティア会員の協力的かつ積極的な活動により、展示室のリーフレットの作成等入館者サービスの充実・推進が図られた。

・市の歴史をはじめ、資料館の歴史・文化等に関して研修のほか、現地施設見学会を実施した。

・観光客、利用者の求めるパンフレット等、常備できるよう細目に収集し対応した。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H28実績
ミニギャラリー1	利用可能日数	306
	利用率(%)	85.9%
ミニギャラリー2	利用可能日数	306
	利用率(%)	84.0%
ミニギャラリー3	利用可能日数	306
	利用率(%)	87.9%
ミニギャラリー4	利用可能日数	306
	利用率(%)	91.8%
ミニギャラリー5	利用可能日数	306
	利用率(%)	89.9%
ミニギャラリー6	利用可能日数	306
	利用率(%)	76.1%
研修室	利用可能日数	308
	利用率(%)	44.6%

- ・ミニギャラリーの利用率向上を図るため、引続き各種専門学校等へ案内資料を送付した。
- ・研修室の利用率向上を図るため、各種団体、近隣企業へ案内資料を送付した。
- ・ホームページ上に予約状況を随時掲載し、空室状況及び展示内容について年間分を即確認できるようにした。

▽ 不承認 0件、取消 1件、減免 68件、還付 13件

・ギャラリー室については、種々対策を検討実施したがリピート利用されている方の減少もあり目標の利用率に達しなかった。  
 ・研修室についても、利用案内等の広報活動等を行ったが目標値を下回る利用率となった。  
 ・信頼していた企業等からの仮予約が突然キャンセルとなったことから、利用率が減となり、大きな要因となった。今後は、(仮予約含め)受付方法等に関して、厳格に対応していきたい。

・施設利用の安定的な獲得に向けホームページを最大限活用した結果ホームページを見て申し込まれるお客様が増傾向となっている。

A	B	C	D
ミニギャラリーは、前年度と同水準の利用率が確保されたが、研修室については、前年と比較して利用率が減少した。 空室状況の情報発信や各種団体への利用勧奨等、利用促進の取り組みは継続して実施されており、適切な管理運営が行われている。 これらに加えて、今後はさらに新規利用者開拓のための新たな取り組みを期待したい。			

## ▽ 利用促進の取組

## 1 貸館業務

特定の個人・団体だけが優遇される、あるいはサービスを受けることのないよう、利用の公平性・平等性を確保した。

受付業務・使用承認等についても、不当な利用拒否や不平等な取扱いが行われないよう公平性・平等性を確保した。

多くの市民の皆様にご利用いただくため、受付からご利用に至る一連の流れを迅速でスムーズに運営することで、無理無駄を省き、手軽で簡単・公平な使い勝手を実施した。

窓口には必要な人員を配置し、適切かつ丁寧に対応し、設置条例及び規則の定めるところの、適切な利用料金の収受または減免等を行った。

- (1) 資料館全体の運営及び貸室業務の実施に当たっては、「札幌市資料館条例」を始めとする関係法令を遵守し、利用者への充実した情報提供を行いながら、親しみのある、喜ばれる運営を行った。
- (2) ホームページ上に予約状況を随時掲載し、空室状況及び展示内容について年間分を即確認できるよう引き続き実施し、年間イベントカレンダーを掲示及びPDFのダウンロード等使いやすさと利便性の向上に努めた。
  - ・実施月： 随時実施
- (3) 「資料館ご利用のしおり」を作成し、館内コーナーに展示するとともに、市等の関連施設へ配布した。
  - ・実施月： 随時
- (4) 休館日に従業員を配置して貸室の受付を行うとともに、電話による仮予約受付を実施するほか、展示作品等の搬出入を可能とした。
- (5) 利用料金の銀行振込みによる収納を実施した。
- (6) 接遇・顧客満足度（CS）研修等により、受付対応等、貸館業務の向上を図る。
  - ・実施月： 6月、11月

・多くの市民が気軽に利用できる施設運営に努めるとともに、公平性を保ち貸室の公正・公平な利用を促進するなど、資料館機能の効果的な活用を図った。

・利用者様の声を把握して迅速に対応するとともに、利用方法等の広報活動を積極的に実施してサービス向上に努めた。

2 イベント開催

多くの市民の皆様様に歴史的価値のある文化財施設として、また歴史と文化、法と司法に関する教育実践の場として認識をいただくため、各種イベントを開催実施した。

(1) 文化・芸術に関する講座、講演会を14回公募で実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施月
市民公募による実施	15回	414名 84作品	5月、6月、7月、8月、 9月、10月、11月、12月

(2) 法・司法に関する講座、講習会を年5回公募で実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施月
市民公募による実施	12回	338名	5月、6月、7月、8月、 9月、10月、11月、2月

(3) よさこいソーラン祭り、カルチャーナイト、雪まつり等外部開催イベントに合せて実施した。

「よさこいソーランまつり」協賛事業の実施。

イベント	参加人数	実施月
よさこいソーランまつりレコード鑑賞会	リクエスト 319曲	6月

「カルチャーナイト」協賛事業の実施。

実施日	イベント	参加人数
7月22日	夏の夜の話し会	70名
7月22日	法・司法のパネル展と演劇公演	80名

「さっぽろ雪まつり」協賛事業の実施

イベント	参加人数	実施月
雪像制作DVD放映 (自主事業)	—	2月
雪まつり懐古写真パネル展 (自主事業)	—	
ホワイトコンサート	220名	
雪まつり期間入館者数	11,805名	
さっぽろ雪まつりレコード鑑賞会	リクエスト 312曲	

1 広報活動について

(1) NTTグループ各社と連携した地域貢献事業を年2回実施した。

実施月	実施内容
6月、9月	北1条オフィス町内会セフティ&クリーン作戦 NTT東日本グループと連携

(2) 利用者へのアンケート等の実施

利用者へのアンケート調査、ボランティア日誌等から得た利用者の声を「サービス向上委員会」に諮り、「より親しまれ、利用し易い」資料館の運営に活用した。

ア 「サービス向上委員会」を年2回(10月、3月)開催した。

・文化芸術に親しむ講座・講演を開催し、よりお客様に興味を持っていただけるイベント等の提供を図った。

・旧控訴院という歴史から法曹三者等と連携し各種の講座・講演等を開催し、多くの方々に学習機会の提供を行った。

・ホワイトイルミネーション時期に、テレビ塔と連携し資料館のライトアップを時間延長しサービス向上を図った。

・アンケートに寄せられた意見要望等を分析し、各種会議でも分析結果を報告検討して館の運営管理に反映できるよう努めた。



(6)付随業務 ▽ 広報業務

施設の利用促進にあたっては、パンフレット、イベントカレンダー、ギャラリー展示情報、ダイレクトメール等を配布するとともに、ホームページの充実を図った。  
また、研修室の利用率向上を図るため、各種団体、近隣企業へ案内資料を送付した。

- (1) 学校に対して、課外学習体験実施施設としての利用勧奨を年1回実施した。

区 分	施 設 等	実 施 月	備 考
小学・中学・高校生	395校	3月	-

- (2) 各種団体等に対して、生涯学習施設としての利用勧奨を年1回実施した。

区 分	施 設 等	実 施 月	備 考
老人クラブ	中央区 26クラブ	6月	

- (3) 専門学校等に対して、制作記念、卒業記念等の発表会場としての利用勧奨を年1回実施した。

区 分	施 設 等	実 施 月	備 考
専門・専修学校	6校	6月	卒業記念発表、製作記念発表等

- (4) サークル、同好会等に対し、研修室の多目的利用（教室、講演会等）のための勧奨を年1回実施。

区 分	施 設 等	実 施 月	備 考
サークル 同好会	77団体	6月	多目的利用（教室・講習会等）

- (5) 企業等に対して、研修室での会議開催、集会施設としての勧奨を年1回実施した。

区 分	施 設 等	実 施 月	備 考
近隣企業等	75社	6月	会議・集会施設

・学校に対して、課外体験学習等の勧奨チラシを送付し、研修室の利用率向上を図った。

・各種団体に対して、生涯学習等の勧奨チラシを送付し、研修室の利用率向上を図った。

・貸室の利用率アップを図るため専門学校・各サークル等へDMを発送し利用促進に努めたが、利用率の目標は未達となった。今後は利用促進計画の実施と共に、(仮予約含め)受付方法等に関して、厳格に対応していきたい。

・ホテルについては、パンフレット配布時期をよさこいソーラン祭り及び雪まつりに合わせて行い、効果的な配布を実施した。  
・市、観光施設等の情報発信基地として各施設のパンフレットを配備し、来館者から好評を得た。

A	B	C	D
---	---	---	---

ホームページや広報さっぽろでの情報発信、施設パンフレット等の作成・配布、各種催し情報のマスコミ提供など、多様な広報を実施しており、要求水準を満たしている。

また、マスメディア等の撮影依頼に、PRのため積極的に対応している点やSIAFラボをはじめとする関係者と緊密にコミュニケーションを取ることで、円滑な管理運営が行われたことは評価できる。

(6) 市内主要ホテル等へパンフレット等を年2回配布した。

区 分	対象ホテル等	配布枚数	実施月
市内主要ホテル等	17ホテル	6, 200部	6月、1月

(7) ホームページ上に各イベント開催情報を随時掲載するとともに、毎週入れ替わるミニギャラリーの展示内容等、ユーザーの来館に結びつくようタイムリーな更新を行った。また、札幌市のホームページガイドラインに準じ、ユーザーが見やすいホームページ・及び情報を得やすいホームページへ見直しを図った。

(8) 「文化の日」にコンサートを実施

イベント	参加人数	実施月
カルチャーコンサート	130名	11月

(9) その他

- ・学校に対して、課外学習体験実施施設としての利用勧奨
- ・各種団体等に対して、生涯学習施設としての利用勧奨
- ・専門学校等に対して、制作記念、卒業記念等の発表会場としての利用勧奨
- ・サークル、同好会等に対し、研修室の多目的利用（教室、講演会等）のための勧奨
- ・企業等に対して、研修室での会議開催、集会施設としての勧奨
- ・市内主要ホテル等へパンフレット等配布
- ・ホームページ上に各イベント開催情報を随時掲載

▽ 引継ぎ業務

- ・前回からの継続指定のため引継ぎ業務なし。

・ホームページ上に各イベント開催情報を随時掲載しユーザーにとって効果的なウェブサイトとなるよう図った。  
 ・年間イベントカレンダーを掲載し、ダウンロードできるようにし、各イベントのチラシもダウンロードできるよう実施日に合わせて掲載した。  
 ・毎週入れ替わるミニギャラリーの展示内容等、ユーザーが常に新しい情報を得ることができるようタイムリーな更新を行いユーザーへのサービス向上を図った。

・各種イベントの中でもコンサート実施については、毎回参加者も多く、好評をいただいていることから今後もイベント内容について充実を図っていきたい。

・効果的なパンフレットの配布に努めた。

・市、観光施設等の情報発信基地として各施設のパンフレットの配備をし、特に人気の多いパンフレットについては随時補充し来館者から好評を得た。

・外国人観光客が増加していることから、外国語版の観光パンフレットも多数配備した。  
 ・まちの歴史展示室及び廊下のパネルを英文化にしたパネルを掲示し外国人観光客から好評を得た。  
 ・マスメディアの撮影に積極的に協力し、資料館の周知拡大に努めた。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

1 雪まつりに連動した協賛イベントの実施。

実施月	実施内容
2月	・開館時間の延長（19時00分→20時00分） ・懐古写真展、雪像製作DVD放映 ・司法の手続きの流れパネル展

2 自動販売機の設置（1台）。

種別	台数	設置場所
飲料水自動販売機	1台	2階中央ホール

3 子供映画会（アニメ）を実施。

実施区分	実施月	実施回数	参加人数
自由参加	1月	1回	50名

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

資料館の管理運営に当たり、各種ノウハウを有している市内企業と次のとおり連携し、実施した。

(1) イベント関連

- ア 文化・芸術団体
- イ TV・ラジオ放送会社、新聞社等の報道機関
- ウ 機器レンタル会社
- エ 劇団、各種団体

(2) 施設のオリジナル意匠（札幌軟石等）関連

- ア 「軟石を語る会」から札幌軟石に関する資料提供
- イ ホームページ制作会社とホームページの更新及びリニューアル

(3) 貸室利用関連

- ア 市内主要ホテル・団体組織へのリーフレット配布とロビー展示
- イ 市内企業・団体組織へのリーフレット配布
- ウ 共同事業体取引企業に対するリーフレット配布

・文化財保護意識の醸成と文化財施設としての活用を図るため各種イベントを実施し、サービス向上に努めた。  
・雪まつり協賛イベントについては、展示のデコレーションを工夫し、お客様に興味を持っていただけるように努めるとともに、開館延長に合わせてライトアップも1時間延長し札幌市のイベント盛り上げに協力した。

・地元企業、地域、文化団体等と連携を図り、各団体の支援と館の効果を発揮できるよう努めた。

A	B	C	D
隣接する大通公園でのイベントに連動した対応を行うなど、適切に実施された。また、第三者委託について、市内企業を積極的に活用している。			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケート等の実施

利用者へのアンケート調査、ボランティア日誌等から得た利用者の声を、「運営協議会」、「サービス向上委員会」に諮り、「より親しまれ、利用し易い」資料館の運営に活用した。

(1) アンケート調査を年2回実施

回数	実施月	調査回答数
1回目	4月～9月	1,010枚
2回目	10月～3月	893枚

(2) アンケート調査を通してお客様意見等を把握前年度入館者数(149,440人)の1%以上(1,495人以上)のアンケート回答数を得た。

アンケート数	お客様意見	内 訳	
		意見等	賞賛事項等
1903件	932件	146件	786件

※ お客様意見932件は、アンケート総数1903件中、自由記述によりいただいたご意見

▽ 利用者アンケートの結果

<p><b>実施方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回答数1,903枚</li> <li>・アンケートボックスによる回収</li> <li>・団体の利用についてはアンケート用紙を配布して施設見学説明後にボランティアが回収 (イベント開催アンケートは別に作成回収)</li> </ul>	<p><b>結果概要</b></p> <p style="text-align: center;"><b>利用者アンケートにおける満足度の目標と実績</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>目 標</th> <th>実 績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合満足度</td> <td>80%以上</td> <td>92.8%</td> </tr> <tr> <td>接遇に関する満足度</td> <td>80%以上</td> <td>88.8%</td> </tr> <tr> <td>実施事業の満足度</td> <td>80%以上</td> <td>87.3%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料館の総合的な満足度についてのご意見。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても満足 56%</li> <li>・まあ満足 37%</li> <li>・普通 7%</li> <li>・少し不満、不満 0%</li> </ul> </li> <li>・館員の対応態度についてのご意見。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良かった 64%</li> <li>・まあ良かった 25%</li> <li>・普通 10%</li> <li>・あまり良くない、わるい 1%</li> </ul> </li> <li>・館内清掃についてのご意見。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良かった 59%</li> <li>・まあ良かった 31%</li> <li>・普通 9%</li> <li>・あまり良くない、わるい 1%</li> </ul> </li> </ul>	区 分	目 標	実 績	総合満足度	80%以上	92.8%	接遇に関する満足度	80%以上	88.8%	実施事業の満足度	80%以上	87.3%
区 分	目 標	実 績											
総合満足度	80%以上	92.8%											
接遇に関する満足度	80%以上	88.8%											
実施事業の満足度	80%以上	87.3%											

・アンケートに寄せられた意見要望等を分析し、各種会議でも分析結果を報告検討して館の運営管理に反映できるように努めた。

・ギャラリー指導員及びボランティアガイドとの連携を図り、お客様の声を館の運営に反映した。

・お客様の意見・要望について検討をし、可能な限り措置をすると共に、運営協議会・サービス向上委員会に報告し、助言等をいただき事業へ反映した結果目標値の達成に至った。

・お客様等の声(情報)については、来館者等のアンケート、ボランティアからの情報及び日常業務実施時のお客様からの意見等、幅広く情報収集を行った。

・今後ともお客様情報の収集を積極的に行い、迅速な改善措置の実施並びに従業員教育に反映させ、サービスの維持向上に努めて行くこととする。

A	B	C	D
---	---	---	---

利用者アンケートにおける満足度の目標を達成しており、アンケート回収数についても要求水準を満たしている。  
また、サービス向上委員会の開催やボランティアのスキルアップのための研修実施等、利用者の満足度向上に資する取り組みが継続して行われている。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p><b>【賞賛】</b>                  ・施設の管理、大変かと思いますが。これからも楽しませて下さい。                  ・雪の中に建つ資料館、すてきでした。                  ・ちょっと飲食できたので嬉しいです。</p> <p><b>【ご意見】</b>                  刑事法廷展示室の蛍光灯が残念。昔の雰囲気が無くなっている。でも止むを得ないか。</p> <p><b>【対応】</b>                  通常は、省エネ施策で蛍光灯を点灯しておりますが、当時の照明で見学を希望される方にはシャンデリア及び壁照明を点灯しますのでご遠慮なくお申し出下さい。</p> <p><b>【ご要望】</b>                  女子トイレの裏側に荷物用フックが欲しい。</p> <p><b>【対応】</b>                  フックを増設して持ち物を掛けやすくした。</p> <p>・アンケート内容を分析し館内掲示とした。</p>	<p>・お客様の意見・要望について、スピーディに検討を行い、実施した。</p> <p>・総合満足度は目標値を上回り92.8%だった。今後もお客様への対応等細かな気配りを心がけ、サービス向上に努めていく。</p>	
-------------------------	---	---	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H27計画	H27決算	差(決算-計画)
収入	40,728	40,747	19
指定管理業務収入	40,628	40,642	14
指定管理費	34,666	34,666	0
利用料金	5,962	5,780	▲ 182
その他		196	196
自主事業収入	100	105	5
支出	40,704	40,511	▲ 193
指定管理業務支出	40,604	40,462	▲ 142
自主事業支出	100	49	▲ 51
収入-支出	24	236	212
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	24	236	212

・計画額に伴い、収支の進捗管理を毎月実施し、大きな変動はなかったがほぼ計画値にそった決算となった。計画額を上回ることができた。  
 ・建物の老朽化に伴い館内の様々な設備の修繕が必要となったため、例年に比べて修繕支出が増大したが、運営管理費の節減に努めた結果、確保することができた。

A	B	C	D
収入については、ほぼ計画値通りであり、支出についても、建物の老朽化に伴い、例年に比べて修繕に係る支出が増大したが、重油価格の低廉や節電をはじめとする運営管理費の節減に努めた結果、計画値内に収まっており、収支の均衡は維持されており、適切な管理運営が行われた。			

▽ 説明

- 1 収入について
  - (1) ミニギャラリー室は、利用奨励施策を積極的に実施したが、リピート利用が減少等もあり、計画額よりも減となった。
  - (2) 研修室は、当初計画より利用率は、減となったが利用時間の延長及び割増し料金が増となったため収入は計画額より増となった。
  - (3) 自主事業の収入については、S I A Fラウンジの開設に伴い、自動販売機の収入計画額より増となった。
- 2 支出について
  - (1) 光熱水費については、重油価格の低廉、施設用途の一部変更に伴う電気量の通増等があったがウォームビズ・細かな節電等を継続実施した結果、計画額を下回ることができた。
  - (2) 消耗品については、事務用品の再利用、環境に配慮した印刷方法等に取り組んだが、エコライト等の更改時期と重なり増となった。
  - (3) 修繕費については、計画額を上回ったが、事務室等の細やかな節電、運営管理費の削減により確保することができた。
- 3 収支状況  
省エネ等の実施により計画に対しほぼ計画どおりに推移した

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 安定経営能力は選定時の水準を維持している。		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		適	不適
1 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。			
2 平成27年度については、情報公開請求はなかった。			
3 オンブズマンの現地調査はなかった。			
4 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>昨年度の管理運営実績を踏まえ、業務計画に従って各種事業を行った。</p> <p>文化・芸術に関する事業においては、各種講座、ワークショップ、講演等を計画実施し、参加者から好評を得ることができ、事業の満足度も計画値を上回ることが出来た。特に、お客様ニーズに沿ったワークショップを開催し定員を上回る多くの方々から受講申し込みをいただくなど次年度に繋がる結果を得たほか、研修室を音楽スペースとして活用し多くの皆様にお楽しみいただいた。</p> <p>法・司法等の学習実践施設として、法曹三者と連携を図り、模擬裁判、法司法に関する講座を実施したほか、小中高校生向け法教育の体験学習を積極的に行い学習機会を提供する成果を上げた。</p> <p>お客様への説明スキルの向上を図るため研修の実施、各展示室の案内リーフレットを配布、イベントカレンダー・チラシ類の配付、ネットワークを活用した情報の提供等々ご利用者様へのサービス向上に努めた。市民の自主的活動・交流支援施策を実施するとともに、ボランティア組織の協力を得て市民参加による市民のための施設運営を推進するなど、今年度の管理運営を確実に遂行した。特に創建90周年行事については、裁判所・検察庁の支援をいただき創建90周年にふさわしい展示物を市民の皆様にご覧いただくことができた。</p> <p>また、札幌国際芸術祭2017に向け、SIAFラボとの連携を図った。</p> <p>建物総合診断に基づき危険個所の改善提案等を行うと共に建物有資格者が施設内を確認し不安全隐患等の早期発見に努め利用者、近隣住民並びに業務従事者の安全確保に努めた。</p> <p>札幌市資料館創建90周年イベント開催をマスコミに取り上げられ注目度が増したことで認知度が高くなった。</p>	<p>次の方針に基づき事業を展開する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文化芸術団体等と連携し市民や各団体の活動を支援</li> <li>・文化芸術の発表の場として親しみのある施設運営の実施</li> <li>・地域社会と連携した札幌市施策イベントに協賛し、札幌の魅力向上に取り組む</li> <li>・札幌国際芸術祭2017開催に向けた関係組織との連携・支援</li> <li>・法曹三者と連携した法・司法学習事業を積極的に支援</li> <li>・貸室の更なる利用拡大施策の取組み</li> <li>・お客様の声を把握し資料館運営協議会等からの提言を反映した良質なサービスの提供と維持</li> <li>・施設の安全・安心の提供並びにエコ活動等環境保全活動への取組み</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設・設備等の維持管理については、指定管理者の企業能力を生かした建物点検を実施するとともに、歴史的建造物であり、老朽化に伴う修繕が多く生じる状況であったが、円滑に対応が行われた。防災に関しても、スタッフの対応力向上のため、積極的に研修等が実施された。</p> <p>事業の計画・実施については、文化芸術団体や法曹三者などの各種団体等と連携し、講座等を計画数よりも多く実施しながら、参加者から目標値以上の高い満足度を得ている。特に、旧控訴院創建90周年イベントは、期間中多数の来館があり盛況であった。</p> <p>来館者サービスの向上に関しては、掲出しているパネルの英文化を進めるなど、近年増加傾向にある外国人観光客のための取組み等を実施している。また、アンケートの積極的な収集、ボランティアに対する研修、並びに、サービス向上委員会の開催等を継続して実施している。</p> <p>資料館のPRに関しては、マスメディアからの撮影依頼に対する協力、及びホワイトイルミネーション時期のライトアップ時間延長や雪祭り時期の開館時間延長など近隣イベントとの連携を図るなど、様々な取組みを行っている。これらの取組みによる認知度向上もあり、入館者目標数の14万人を達成している。</p> <p>以上の各種取組みにより、年間を通じて、安定した管理運営が行われたことは評価できる。</p>	<p>今後も引き続き、文化芸術団体や法曹三者などの各種団体等と連携し、参加者から満足してもらえる内容の多彩な催しや来館者サービス向上につながる取組み等を実施していただきたい。</p> <p>ミニギャラリーについては、高い利用率ではあるものの若干減少傾向であり、また、研修室についても、利用率が低調であることから、新規利用者開拓のための新たな取組みを期待したい。</p> <p>平成29年度は、札幌国際芸術祭2017の会場の一つとして使用され、平年よりも多数の来館が想定されることから、所管局並びに様々な関係者との連携・協力のうえ、円滑な運営を期待したい。</p>