

## 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)文化部文化振興課(211-2261)
-----	--------------	-----------	----------------------

## 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	ミニギャラリー、研修室、まちの歴史展示室、おおば比呂司記念室、SIAFラウンジ・プロジェクトルームなど		
2 指定管理者			
名称	札幌市資料館運営共同事業体(構成団体:(株)コンベンションリンケージ、(株)NTTファシリティーズ北海道)		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～平成33年(2021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、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 令和元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	<p><b>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</b></p> <p>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。</p> <p>(1)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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(5)建物総合診断等各種点検を確実にを行い、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資料館に掛かるライフサイクルコストの最小化を図った。</p> <p>2 事業実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入館者</td> <td>14万人以上</td> <td>12.9万人</td> </tr> <tr> <td>ギャラリー利用率</td> <td>90%以上</td> <td>76.8%</td> </tr> <tr> <td>研修室利用率</td> <td>50%以上</td> <td>41.9%</td> </tr> <tr> <td>お客様満足度</td> <td>80%以上</td> <td>92.6%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	目標	実績	入館者	14万人以上	12.9万人	ギャラリー利用率	90%以上	76.8%	研修室利用率	50%以上	41.9%	お客様満足度	80%以上	92.6%	<p>・学習実践施設としての活用動奨並びに見学時における学習相談を積極的に実施した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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、施設設備を維持した。</p> <p>・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いた。</p> <p>・休館日に従業員を配置し、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目標値を達成することができた。</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>所管局ならびに各種関係団体等と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。</p> <p>従業員向けの各種研修や、日常業務における効果的な情報共有、サービス向上のため休館日も予約受付対応を行うなど、管理水準の向上に向けた取り組みを行った。</p>	A	B	C	D				
区分	目標	実績																								
入館者	14万人以上	12.9万人																								
ギャラリー利用率	90%以上	76.8%																								
研修室利用率	50%以上	41.9%																								
お客様満足度	80%以上	92.6%																								
A	B	C	D																							

## ▽ 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社員一同は法令・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。
- (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。
- (5) ホームページのウェブアクセシビリティに関する基本方針の作成及び、取組と評価表を公開し、高齢者や障害者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるように配慮した。

・各種研修を行い、従業員のスキル向上を図り多くの市民が気軽に利用できる施設運営に努め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。

## ▽ 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

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。
- (2) 電気、水道、重油の使用に当たっては、CO2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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) ごみ減量及びリサイクルに努めた。
- (6) 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。

・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、裏紙使用を引き続き徹底し、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。

・ポロクル活動に賛同して、資料館にステーションを設置し、二酸化炭素削減に努めた。

## ▽ 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社員を4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社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、自己都合により2名退会し年度末時点で29名のスタッフ人員となった。

・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確認し、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、利用者のニーズにも応えるよう引き続き体制を確保した。

### 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、週の日数は、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) 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等の基本事項の確認を行う研修(4月)を実施した。
- (2) マニュアルによる実務研修(4月)、緊急時対応研修(4月、11月)を実施した。
- (3) 接客・顧客満足度(CS)研修(6月)を実施した。
- (4) 非常時研修(火災訓練、地震訓練、AED操作訓練)を年2回(6月、11月)実施した。なお、コンベンションセンター主催で実施した防犯訓練(9月)に参加した。
- (5) 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3回(6月、7月、10月)実施した。
- (6) 人権に関する研修及びコンプライアンスの重要性についての研修(2月)を実施した。
- (7) 情報漏洩等の危機管理に備え、セキュリティ研修(9月)を実施した。
- (8) 明るい職場環境の構築に向け、安全衛生研修等(12月)を実施した。
- (9) 業務能力向上に向け、社内外の講習会(札幌市主催 事業者向け省エネルギー実践セミナー)に参加した(9月)。

### 4 研修計画

- (1) 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等の基本事項の確認を行う研修(4月)を実施した。
- (2) マニュアルによる実務研修(4月)、緊急時対応研修(4月、11月)並びに環境問題に関する研修(2月)を実施した。
- (3) 接客・顧客満足度(CS)研修(6月)を実施した。
- (4) 非常時研修(火災訓練、地震訓練、AED操作訓練)を年2回(6月、11月)実施した。なお、コンベンションセンター主催で実施した防犯訓練(12月)に参加した。
- (5) 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2回(4月、6月)実施した。
- (6) 人権に関する研修及びコンプライアンスの重要性についての研修(11月)を実施した。
- (7) 情報漏洩等の危機管理に備え、セキュリティ研修(9月)を実施した。
- (8) 明るい職場環境の構築に向け、ストレス研修及び安全衛生研修等(12月、3月)を実施した。
- (9) 業務能力向上に向け、社内外の講習会(普通救命講習会等)に参加した(7月、12月)。

## ▽ 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) 日々の事業日誌を効果的に運用すると共に、館内打合せ会を随時開催することで、日常業務の情報共有化を図り、改善活動を積極的に実施した。
- (2) 札幌市、共同事業者、一般市民利用者代表者、ボランティア代表等が参加する「札幌市資料館運営協議会」を設置するほか、引き続き「サービス向上委員会」を開催し、課題点、業務の見直し・改善並びに事故防止策等についての検討を行い、利用者の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、個人情報保護問題に対する社会的責任が増してきているため、代表団体・構成団体が持つそれぞれ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。
- (4) 現在、共同事業者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、サービス向上委員会にて情報交換を行い、施設運営並びにサービスレベルの向上に反映した。

・資料館運営を的確に遂行するために社員研修を実施し、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。

・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。

・従業員(おおば、SIAFスタッフ含む)の防災知識のレベルアップを図るため、研修を行い意識向上に努めた。

・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した。

・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。

▽ 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 第三者に対する委託についての基本的な考え方  
指定管理業務の重要性や安全第一の考えを基本に、指示命令系統を明らかにするなど責任者を明確にして、適正な管理に努めた。
- 2 札幌市内の企業の活用  
札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定すると共に、共同事業体各社がもつスキルやノウハウを活かして、査定や価格交渉を行い、コストの縮減を図った。
- 3 次の業務については、第三者委託を行う。
  - (1) 定期清掃業務に関する事
  - (2) 特別清掃業務(ガラス清掃等)に関する事
  - (3) 庭園整備業務に関する事
  - (4) 警備業務に関する事
  - (5) 塵芥処理業務に関する事
  - (6) 除排雪業務に関する事
  - (7) ボイラー保守業務に関する事
  - (8) 消防用設備保守点検業務に関する事
  - (9) 自家用電気工作物保安管理業務に関する事
  - (10) 階段昇降機保守点検業務に関する事
  - (11) ホームページの更改・更新に関する事
  - (12) 建築基準法第12条第4項に定める定期点検に関する事

・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 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、札幌市や一般市民利用者代表、ボランティア代表者、地元自治会、外部有識者、共同事業者が参加する「札幌市資料館運営協議会」を設置し、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。

・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き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。

開催回	協議・報告内容
第1回	5月22日開催 ・令和元年度事業計画及び平成30年度業務計画実施状況 ・平成30年度アンケート調査結果 ・平成30年度来館者数及び施設利用状況
第2回	10月23日開催 ・令和元年度業務計画実施状況(上半期) ・アンケート調査結果(上半期) ・来館者及び施設利用状況(上半期)

#### <協議会メンバー>

・札幌市代表 1名 ・利用者代表 2名 ・ボランティア代表者 1名  
・地元自治会 1名 ・外部有識者 1名 ・共同事業者 4名

2 札幌市資料館サービス向上委員会を下記のとおり開催した。

- ・第1回サービス向上委員会 10月23日開催
- ・第2回サービス向上委員会 3月27日開催

#### ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

1 財務についての基本的な考え方

短期的・長期的な収支バランスを取りながら、日々の資金管理、現金管理については、館長及び副館長を中心に、透明性のある適正な管理を実施した。

・協定書に基づき財務管理の徹底を図った。

2 資金管理

- (1) 指定管理業務については共同事業者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、運用については利用料金収受マニュアルに基づき運用した。
- (3) 事故、不祥事を防ぐため、自治点検及び業務監査を実施した。

・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。

3 現金等の適正な取り扱い

利用料金収入等、現金の取り扱いについては「利用料金収受マニュアル」により運用した。振込み等多様な支払いを可能とし、利便性の向上と現金取扱の削減に努めた。

・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。

4 現金取扱責任者の配置

現場での取扱責任者を定め、現金の取り扱いについて責任の所在と役割を明確にした。責任者監督のもと、複数のスタッフによるチェック体制での管理運営を行った。

5 内部監査の実施

施設統括責任者、現金取扱責任者による日常監査(日次/週次/月次での入金業務監査、予約状況との突合)を実施する。また代表団体経理担当による定例監査(会計監査のほか、業務・業績を含めた内部監査)を随時実施した。

## ▽ 要望・苦情対応

### 1 苦情対応についての基本的な考え方

お客様への対応には真摯に取り組み、トラブルの未然防止に努め、苦情等の防止策として以下を実施した。

(ア)「札幌市資料館運営協議会」・「サービス向上委員会」の活用  
 (イ)緊急時の対応方法を記載した「危機管理マニュアル」の作成・整備・習得  
 (ウ)「接客・顧客満足度(CS)研修」の開催  
 トラブルが発生した場合は、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。  
 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、必要な指示に従うこととした。

### 2 クレーム・事故発生時における対応措置方法

#### (1) 情報連絡関連

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者へ連絡したうえ、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。

#### (2) 措置関連

資料館に関わる案件は、札幌市、共同事業者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。

#### (3) 重大事故等の措置関連

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30年度は上記事象等はありません。)

### 3 報告及び処理方法

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、随時札幌市及び関連部門へ「危機管理マニュアル」に基づき報告することとした。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、指示に従った。

### 4 緊急情報連絡系統

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」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

指定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、保管する帳簿等は下記のとおりとした。

- (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

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常行うとともに、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、件数及びの傾向等を分析を行った。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。

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

・お客様からの要望・苦情及び対応について文書等で速やかに周知し、今後のサービス向上に努めた。

・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。

・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。

3 事業等の報告

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。

- (1) 毎月終了後に提出する報告書類
- (2) 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等  
真摯な対応により協力し、速やかな回答に努めた。

4 事業評価

施設利用状況、セルフモニタリング及び各施策の取組み状況等を踏まえ、管理業務の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出に合わせて報告した。

・協定書に基づき期日までに提出した。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p><b>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</b></p> <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、法令を順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、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)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>(4)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される地域別最低賃金861円(令和元年10月3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>(5)社員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜労働をさせた場合、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 制度を利用しやすい職場環境の整備</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>3 男女ともに働きやすい職場づくり</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>4 長時間労働の抑制</p> <p>(1)業務簡素化や要員配置などの見直しを行い、業務処理体制を行った。</p> <p>5 休暇の取得促進</p> <p>(1)夏休み、年末年始等、連続休暇の取得の促進を実施した。</p> <p>6 業務体制の見直し</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</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ている。</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>・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。</p> <p>・時間外労働を抑制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。</p> <p>・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。</p>	<p>A B C D</p> <p>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た。 従業員からのヒアリングや自己申告制度により相談体制を整えるなど、要求水準を満たす管理運営が実施されていた。</p>
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p><b>▽ 総合的事項(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)</b></p> <p>1 総合的事項</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>ウ 業務実施にあたっては、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。</p> <p>エ 業務実施にあたっては、法令等に基づき有資格者による作業を実施した。</p> <p>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。</p> <p>カ 昇降機の利用者に対しては、適切な介助を行った。</p> <p>キ 拾得物の取扱いは適正に行った。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(3)損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>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</p> <p>イ 対人補償：1事故につき3億円</p> <p>ウ 対物補償：1事故につき1千万円</p> <p>エ 期間：指定管理者の指定期間</p> <p>オ 特約：漏水、漏気担保、交差責任担保(対人補償のみ)</p> <p>カ その他：(対物 1事故につき700万円)</p>	<p>・「施設運営マニュアル」に基づき、着実に遂行した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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>	<p>A B C D</p> <p>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。 リスクを最小限に抑えるための分析を行い、防犯対策や災害別対処法をマニュアル化し、施設利用者の安全に資する取り組みを行った。 施設の老朽化に伴い、建物の劣化状況から優先度の高いものを把握し、市指定の文化財として適切な措置を行った。</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)

### 1 基本的な考え方

市指定文化財としての保全管理に細心の注意をはらい、点検項目に応じた有資格者による適正な維持管理を行った。

#### (1) 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、定められた仕様に基づき、効率的に実施した。

#### (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、あらゆる事故の発生警戒・防止に努めた。

#### (3) 施設及び設備の保守点検業務

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。

##### ①春先の建物簡易点検

##### ②建物総合点検

##### ③冬前の建物簡易点検

#### (4) 修繕

20万円未満の修繕については、利用者等からの連絡や中期保全計画書の結果に基づき、劣化度、緊急度の高いものから速やかに措置し、建物の損傷を最小限に抑えたと共に、利用者の安全を確保した。また、修繕の実施に当たっては、既存の工法や使用されている建材を考慮しながら、現行の最善の策により実施することで、歴史的価値のある建物の長寿命化、保存に努めた。

なお、修繕実施に当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日以内に報告した。

#### (5) 備品管理

備品の管理に当たっては、備品一覧を基に定期的にその有無を確認し、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した。

#### (6) 敷地内車道管理

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、身障者用車両、タクシー、ハイヤー、運搬用車両は除く)。

#### (7) 外構緑地管理

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。

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。

## ▽ 防災

### 1 防災業務についての基本的な考え方

日常の安全管理は、安全管理体制・緊急時対応体制を整え、定期的な点検や防災訓練活動を実施した。また、日常から情報収集、現場活動、再発防止を確実に行うと共に、資料館内や共同事業体バックヤードとの情報共有を密に計りながら、日々の安全活動を実施した。

緊急時の危機管理は、資料館を取り巻く様々なリスクを最小限に抑えるため「予防管理」と「危機管理」の視点からリスク分析するほか、防犯対策やケース別の対処法を「危機管理マニュアル」としてマニュアル化し、運用することで、施設利用者の安全を確保した。

### 2 事故発生(事故、盗難、急病人やケガ人)時

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

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 緊急連絡体制については「緊急連絡体制図」を随時確認し、緊急時にスムーズに実施できるよう修正し対応した。

5 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。

・お客様が快適に利用できるよう館内清掃、整備に努め、利用者から数多くの賞賛を受けた。

・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、修繕を的確に実施することができた。

・施設の老朽化が進む中、お客様にご不便を掛けないよう修繕を実施した。

・札幌市所有の備品台帳を整理し備品の有無、劣化検査を実施した。

・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。

・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構築を図り、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。

・関係者の変更に伴い、都度修正して関係部門へ周知した。

(4)事業の計画・実施業務

## ▽ 文化・芸術に親しむ機会の提供に関する業務

## 1 基本的な考え方

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展開した。また、法曹三者との連携協力体制及び実施ノウハウを活かし、各種の学習機会を提供した。

## 2 文化・芸術に関する講座、イベントの実施

公益財団法人札幌市芸術文化財団等と連携を計り、資料館の設置目的や機能に合う各種講座を実施した。

(1)「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 「切り絵講座」を札幌文化団体協議会加盟団体と共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	22名	5月

イ 「さっぽろ市民カレッジ講座」を札幌市生涯学習センターとの共催で模擬裁判を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	20名	6月

ウ 「子供と大人の写生会」をリボンハウスとの共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	9人	7月

エ 「夏の夜のおはなし会」をカルチャーナイト協賛事業として、山の手図書館おはなしかごとの共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	54人	7月

オ 「ディンプルアート講座」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	57人	8月

カ 「子供と大人の写生会作品展」を施し、大通交流ギャラリーに展示した。

計画回数	実施回数	参加作品	実施月
1回	1回	14作品	11月

キ 「絵手紙講座」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	20人	11月

ク 「絵手紙展」を実施し、大通交流ギャラリーに展示した。

計画回数	実施回数	参加作品	実施月
1回	1回	57作品	11月

ケ 「ハーバリウム講座」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	32人	12月

コ 「ご近所講座」を札幌市生涯学習総合センター(ちえりあ)との共催で実施する予定であったが会場等の都合で未実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
5回	-	-	9月～10月

・文化芸術に親しむ機会の提供、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。

・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、地理の利便性・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。

・文化財保護意識の醸成と文化財施設として活用を図るため、市内で活動している団体と共催で開催し好評を得た。

・文化財保護意識の醸成と文化財施設として活用を図るため、市内で活動している団体と共催で開催し好評を得た。

A B C D  
 要求水準を上回る回数の講座や催しを実施している。札幌市資料館の設置目的に沿った各種講座や、旧控訴院である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た。利用者からも目標値以上の満足度を得ている。  
 さらに、市指定文化財の特性を活かし歴史ある街・建築物に関する催しを実施し、期間中多数の来館があり、好評を得た。

## (2)「映画・音楽に関する鑑賞会、コンサート等」を実施

ア「懐かしのレコード鑑賞会」をYOSAKOIソーラン祭り協賛事業として実施した。

計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月
1回	1回	407曲	6月

イ「チェロ演奏会とチビッ子マジックショー」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	110人	7月

ウ「マンドリンアンサンブルコンサート」を市内で活動している団体と実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	170人	9月

エ「アンサンブル・リベラ・パロッコ」を市内で活動している団体と実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	210人	10月

オ「文化の日カルチャーコンサート」を市内で活動している団体と実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	144人	11月

カ「雪まつりホワイトコンサート」をさっぽろ雪まつり協賛事業として実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	156人	2月

(3)「札幌市文化団体協議会 加盟団体」及び「ちえりあ」等と共催連携し事業を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	1回	97人	1月
2回	2回	31人	5月・7月

## ▽ 札幌市資料館の沿革等に関する情報の収集及び提供に関する業務

## 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うこととした。

## 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) 札幌市部局等と連携事業を実施した。  
・実施月：5月、6月
- (2) 札幌市公文書館と必要に応じ、情報交換を実施した。  
・実施月：適宜

## 3 情報提供を適宜実施した。

- (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
- (2) 空ギャラリー室を積極的に使用した収集資料の掲示  
・実施月：適宜
- (3) 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：随時
- (4) カルチャートーク(北海道の歴史的建造物)を実施  
・実施月：8月

## (5)「歴史ある街・建築物に関する講座」を実施

資料館の市指定文化財(建物)の特性を活かし、歴史ある街・建築物に関する講座を実施した。

ア カルチャートーク「定山溪鉄道の歴史」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	61名	5月

・札幌市内で音楽活動している団体の協力で各種コンサートの開催及び新冠町との共催でレコード鑑賞会を実施し多くの参加者から好評を得、当館の認知度が高まった。

・「ちえりあ」との共催で子供映画会及びご近所先生企画講座を開催し、資料館の利用用途の周知を図ることができた。

・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、市他部局及び各団体との共催でイベントを開催し大変好評を得た。

イ 「大通公園モニュメント鑑賞会」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	15人	6月

ウ カルチャートーク「開拓使のお雇い外国人と北海道の近代化」を実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	62人	8月

## ▽ 市民等の自主的な活動の支援に関する業務

### 1 基本的な考え方

「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情報発信を行うこととした。

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。

### 2 具体的な取組み

(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し、チラシを配布した。

実施月	実施内容	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	3,000部

イ 好評頂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、館内での配布及び関連施設へ配架依頼を行った。

実施月	実施内容	配布数
4月～3月	市内各区及び地区センター等	9,490部

ウ 旅行会社や報道機関等との連携を図った。

実施月	実施内容
4月～3月	館の紹介、各種イベント案内及びギャラリー展示情報を周知

エ ホームページへの情報掲載を行った。

実施月	実施内容
4月～3月	年間イベントスケジュール、各種イベントの詳細内容等

(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
4月	市内及び道内小・中・高校へDMを送付
6月	老人クラブ等各種団体へDM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。

実施月	実施内容
6月	「大通公園モニュメント鑑賞会」で当館ボランティアスタッフから説明

(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て研修会を実施し、スキル向上を図った。

実施月	実施内容
6月	座学:天皇家の三種の神器について
7月	現地研修:江別赤レンガ建造物及び「丸二北海煉瓦株式会社」「札幌市下水道科学館」等を見学し歴史を学ぶ

(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協力を得てパンフレット、イベント情報等を収集積極的に配布した。

・イベントカレンダーを作成・配布した結果、多くの市民が参加され好評得た。また、ギャラリー展示内容及びイベント情報の提供を迅速に行いサービス向上に努めた。

・利用促進施策の一環として、各団体等へDMを発送し利用増が見込まれた。

・ボランティア研修会を開催し、スキルの向上及び説明スキルの平準化を図り、来館者へ分かり易く説明し賞賛の聲が数多く寄せられた。

(5) 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開催した。

(6) 「模擬裁判」を開催する。  
学生及び市民を対象として法曹三者及び札幌市教育委員会等と共催で実施した。

計画回数	対象者	実施回数	参加人数
10回	小・中・高生	13回	314人
	大学生	1回	54人
	市民大学生等	6回	211人

(7) 札幌地方裁判所における刑事裁判の傍聴と解説を行った。  
一般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の共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	2回	31人	8月・10月

(8) 法及び司法に関する講習会、講座を開催した。  
ア 司法講座「犯罪被害者等の制度」を札幌地方検察庁との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	26人	8月

イ 法律講座「離婚～新生活へのスタート～」を札幌弁護士会との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	26人	6月

(9) 法・司法分野に対する支援・指導を行うこととした。  
ア 札幌地方検察庁職員等による参加者への指導(テーマ:取り調べや裁判をやってみよう)をカルチャーナイトの協賛事業として、札幌地方検察庁との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	65人	7月

・法曹三者の協力を得て、法・司法教育の活用場としての紹介DMを送り、利用者から大変喜ばれ、資料館の利用用途の周知を図ることができた。

・旧控訴院という歴史から、法曹三者と連携し各種講座等を開催し学習機会の提供を行った。特に市教育委員会との共催及び市内各学校(小中高大学校)・各区高齢者大学からの参加者から好評を得た。

(10) 雪まつりに連動したイベントを実施した。  
雪まつり協賛事業「雪まつり懐古写真展・雪像制作DVD放映・雪像模型展」を市公文書館及び真駒内自衛隊・羊が丘展望台(雪まつり資料館)と連携し実施した。

実施月	参加人数	実施内容
2月	7,427名	雪まつり懐古写真、雪像制作DVD放映、雪像模型を研修室に展示

(11) 司法に関するパネル展として「司法の手続きの流れ/パネル展(刑事事件の手続き)」を札幌地方検察庁と連携して実施した。

実施月	実施内容
2月	司法手続きの紹介パネルを刑事法廷展示室内に掲示

(12) 子供映画会(アニメ)と紙芝居を札幌市生涯学習総合センター(ちえりあ)及び紙芝居団体「カミシバイズム」との共催で実施した。

実施月	参加人数	実施内容
1月	97名	アニメ作品の映画会及び紙芝居を研修室で実施

・日本三大夜景都市として選ばれたことから、地域と一体となってホワイトイルミネーション及び雪まつり期間中のライトアップ時間延長の取組を行い、観光都市札幌のイメージアップに寄与するとともにサービス向上に努めた。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R1実績
ミニギャラリー室1	利用可能日数	313
	利用率(%)	78.0
ミニギャラリー室2	利用可能日数	313
	利用率(%)	74.4
ミニギャラリー室3	利用可能日数	313
	利用率(%)	75.4
ミニギャラリー室4	利用可能日数	313
	利用率(%)	80.8
ミニギャラリー室5	利用可能日数	313
	利用率(%)	78.9
ミニギャラリー室6	利用可能日数	313
	利用率(%)	73.2
研修室	利用可能日数	308
	利用率(%)	41.9

▽ 不承認0件、取消し16件、減免84件、還付15件

▽ 利用促進の取組

1 利用促進計画

(1) 利用促進計画についての基本的な考え方

多くの市民の皆様へ歴史的価値のある文化財施設として、又、文化・芸術、法と司法に関する情報の集積・発信の場として認識いただくため、各種イベント開催及び広報活動を実施した。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症の影響により例年と比べ利用実績は落ち込んだものの、空室状況の情報発信や各種団体への利用勧奨等、利用促進の取組が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。

(1) 文化・芸術に関する講座、講演会を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施月
市民公募による	19回	1,204人／71作品 ／407曲	5・6・7・8・9・10・11・12・1・2 各月

(2) 法・司法に関する講座、講習会を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施月
市民公募による	6回	148人	6・7・8・9・10・12・2月

(3) YOSAKOIソーラン祭り、カルチャーナイト、さっぽろ雪まつり等外部開催イベントに合わせて協賛事業を実施した。

ア. YOSAKOIソーラン祭り協賛事業の実施

イベント名	リクエスト数	実施月
懐かしのレコード鑑賞会	407曲	6月

イ. カルチャーナイト協賛事業の実施

イベント名	参加人数	実施月
夏の夜のおはなし会	54人	7月
取調べや裁判をやってみよう	65人	

ウ. さっぽろ雪まつり協賛事業の実施

イベント名	参加人数	実施月
雪まつりホワイトコンサート	156人	2月

(4) 学校に対して課外学習体験実施施設としての利用勸奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
市内及び道内小・中・高校	415校	9月	課外及び体験学習の場

(5) 各種団体等に対して文化施設としての利用勸奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
老人クラブ	中央区26クラブ	9月	制作記念発表の場

・当初計画以上のイベントを実施し数多くの市民が参加され、事業満足度も高い評価をいただき当館の設置目的が達成できた。

・積極的に当館のPR活動(DM発送等)を行い利用率等の目標値を達成することができた。

(6) 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勸奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
専門・専修学校	12校	6月	卒業記念・制作記念発表の場

(7) 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)のための勸奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
サークル・同好会	26サークル	6月	多目的(教室・講習会)利用

(8) 企業等に対して研修室での会議開催、集会施設としての勸奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
近隣企業等	47社	6月	会議・集会施設利用

(9) 市内主要ホテル等へパンフレット等を随時配布した。

区分	施設数	実施月	備考
市内主要ホテル	15施設	5月	DM3000部発送

(6)付随業務

▽ 広報業務

- ・2019年5月31日にウェブアクセシビリティの調整が完了した。
- ・イベント情報を報道機関及び地域情報誌発行機関等へ迅速に提供し、広報活動を展開した。また、資料館の施設等案内を観光情報誌発行機関へ提供した。

・広報体制の見直しを図り、報道機関及び地域情報誌発行機関等と連携を密にして取組んだ結果、掲載件数も増え当館の認知度アップにつながった。

A	B	C	D

イベント冊子やマスコミ等への情報発信、施設パンフレット等の作成配布による広報活動を実施し、要求水準を満たしている。ホームページのウェブアクセシビリティに関する取組を行った。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

- 1 自動販売機の設置を引き続き実施した。
  - ・実施月: 通年
  - ・設置台数: 飲料水自動販売機1台

▽ 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・団体等を活用した。

- 1 イベント実施に当たっての活用
  - (1) 芸術・文化団体
  - (2) TV・ラジオ放送会社、新聞社等の報道機関
  - (3) 機器レンタル会社
  - (4) 市内各プロダクション、各種団体
- 2 施設のオリジナル意匠に関する活用
  - (1) 札幌軟石に関する資料提供
  - (2) ホームページの更新及びリニューアル
- 3 貸室利用拡大への活用
  - (1) 市内主要ホテルへの訪問営業、リーフレット配布とロビー展示
  - (2) 市内企業・団体組織へのリーフレット配布
  - (3) 共同事業体取引企業に対するリーフレット配布
  - (4) 札幌コンベンションセンターへのリーフレット配布

・自動販売機については、契約内容の見直しを行うなどして、目標売上手数料を達成することができた。

・事業運営にあたっては、市他部局・文化芸術団体・市内企業・各地域でボランティア活動している団体及び報道・観光情報発行機関等と連携し、業務を遂行することができた。また、第三者委託に於いても市内の企業に発注した。

A	B	C	D

市内企業や団体等が有するノウハウを活かし、イベントや貸室利用の拡大につなげるなど、適切に実施されていた。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートボックスの設置及びアンケート協力依頼による回収。(回収数1,062枚)</li> <li>・実施事業においても、次の企画に反映させるためアンケート(5段階評価)を徴集した。</li> </ul>
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度 実績92.6% (年度目標80%)</li> <li>・接遇に対する満足度 実績88.8% (年度目標80%)</li> <li>・実施事業の満足度 実績93.5% (年度目標80%)</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(まちの歴史展示室)もう少し展示を増やしてください。</li> <li>→レイアウトを一部変更してパネル展示を追加(9月2日)</li> <li>・トイレのペーパーの位置が低いので高くしてほしい。</li> <li>→器具を取り換え、届きやすい位置に設置(8月26日)</li> <li>・裏庭が大好きです。何かイベントはやらないのですか？</li> <li>・キャリーバッグを引いた旅行者がいるが、車輪でドアの敷居が傷むと思います。</li> <li>→札幌国際芸術祭の開催時に近隣住民のご理解・ご協力を得たうえで実施していることをPR(館主催のイベントは未実施)</li> </ul>

・アンケートの回収にあたっては、ボランティアスタッフの協力も得て一丸となって取組み、目標回収件数を上回ることができた。又、全ての項目に於いて目標値を達成できた。

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、前年度よりも満足度は上昇しており、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組みが継続して行われている。



## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	令和元年度計画	令和元年度決算	差(決算-計画)				
収入	45,799	44,959	▲ 840				
指定管理業務収入	45,708	44,732	▲ 976				
指定管理費	39,744	39,744	0				
利用料金	5,964	4,988	▲ 976				
その他			0				
自主事業収入	91	227	136				
支出	45,799	44,919	▲ 880				
指定管理業務支出	45,708	44,848	▲ 860				
自主事業支出	91	71	▲ 20				
収入-支出	0	40	40				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	0	40	40				

新型コロナウイルス感染症の影響により収入が計画を大きく下回ったものの、支出を抑えるよう工夫したことにより収支の均衡を維持し、適切な管理運営が行われた。

## ▽ 説明

<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

1. 各条例の規定により全て適切に対応した。
2. 令和元年度については情報公開請求はなかった。
3. オンブズマンの実地調査はなかった。
4. 協定に関する契約について、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
<p>●文化・芸術に関する事業においては、各種講座・ワークショップ等を実施し参加者から好評を得ることができ、事業満足度も目標値を上回るとともに、対前年度以上の数値を得ることができた。</p> <p>●法・司法の学習実施施設として法曹三者と連携し、模擬裁判、法・司法に関する講座等を実施したほか、小中高生向け法教育の体験学習を行い、学習機会を提供する成果を挙げた。</p> <p>●「まちの歴史展示室」の内容充実およびリーフレット・イベントカレンダー・チラシ類の配布、ネットワークを活用した情報提供等の広報活動を積極的に行い、サービス向上に努めた。</p> <p>●当館リノベーション事業およびSIAF2020開催に伴う貸館利用や、新型コロナウイルス感染防止対策による臨時休館等について、大きな混乱なく対応した。</p> <p>●建物総合診断等に基づき危険個所の改善提案等を行うとともに、建物有資格者が施設内を確認し、不安全箇所等の早期発見に努め安全確保を図った。</p>	<p>○今後も新型コロナウイルス対策を徹底して行い、具体的な実施内容を来館者および貸室利用者に示すことで、より安心して利用できる施設づくりに取り組む。</p> <p>○SIAF2020開催にあたっては、所管局および関係各所と連携し、円滑に運営を行ってきたい。</p> <p>○入館者数および利用率向上への取組みを引き続き実施したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<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、講演等を要求水準を上回る回数で計画的に実施し、参加者から多くの好評を得ることができ、事業の満足度は計画値を上回ることが出来た。</p> <p>旧控訴院としての文化財の特徴を生かし、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、小中高生向け法教育の体験学習を積極的にを行い学習機会を提供する成果を上げた。</p> <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や防災訓練等を実施、非常時における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>来館者の満足度向上のため、スタッフの接遇研修、ボランティアに対する研修、各展示室の案内リーフレット配布、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を行った。また、アンケートの積極的な収集やサービス向上委員会の開催等を実施し、サービス向上に努めた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策としての臨時的・緊急的措置にも迅速に対応し</p>	<p>改善指導・指示事項は、ありません。</p>