

## 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、塔時計の保守運転等		
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26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設		
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、塔時計の保守運転業務等		
3 評価単位	施設数:1施設		

## 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	<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、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、「札幌のシンボル時計台の建物と時計機械の保護・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、以下の業務を実施した。</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」との方針に基づき取組んだ。</p> <p>【広報活動】</p> <p>入館者用パンフレット及び一般配布用パンフレットの作成を継続し、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た。</p> <p>【案内普及活動】</p> <p>札幌商工会議所、札幌国際プラザ、札幌市部長会、社団法人札幌市友会の案内ボランティア等の受入れを継</p>	<p>・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み、開館日の一層の拡大などの改善を図りながら入館者の増加につなげることができた。</p> <p>・LED化の効果や職員による光熱水使用量の常時点検などにより節約に努め、環境配慮の推進に貢献できた。</p> <p>・職員の提案や利用者の需要及び関係機関・団体・企業の連携と協力を受けて、トイレの洋式化改修など管理水準の向上に向けた様々な取り組みが実施できた。</p>	A	B	C	D
<p>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、パンフレット等の配布等の広報活動、ボランティア等の受入れ、無料開館の実施、開館日の拡大及び大晦日のコンサートなどの入館促進の取組を積極的に実施し、サービスの向上に努めた。</p> <p>また、目標値には達しなかったが、毎日の検針など省エネルギーに取り組んだ結果、開館日及び入館者が増加したにも関わらず、二酸化</p>						

続し、案内活動の充実に取組んだ。

#### 【入館促進】

・創建記念日やカルチャーナイトの無料開館及び年末の臨時開館(大晦日のみ入館料無料)並びに雪まつり期間中の夜間開館(3日間)について継続実施するとともに、大晦日の無料コンサートの実施などによる入館促進に取組んだ。

・年始以外は無休とし開館日を拡大した。

・高校生の入館料免除(無料)について継続し、修学旅行等による入館促進に取り組んだ。

#### 【理解教育活動】

・総合学習等の学校利用の積極的な受入れ、小学生観光ボランティアや時計台壁新聞展示の機会提供に継続して取組んだ。

・26年度に作成した時計台小冊子を外国語ボランティアの協力を得て入館児童生徒等に継続配布し、理解促進に取り組んだ。

以上の結果、全体的な施設利用率の向上や入館者の増加の成果が生まれた。

#### ▽ 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、対25年度比10%削減することを目標としているが、28年度は8.7%削減であった。25年度に比較し28年度は、開館日数15日7.4%拡大、入館者数28,286人16.0%増加、夜間ホール使用数10日3.3%増加及び冬期11、12月の低気温など、電気・暖房のエネルギー消費の増加要因が高かったものの、26年夏以降の照明LED化による電気使用量の削減、毎日の検針チェック等による節約努力などの結果、目標値には達しなかったが相応の削減ができた。なお、上記環境保全行動計画に則り各種帳票を提出した。

▼ 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、環境マネジメント研修を年2回(9月及び1月に)実施した。

#### ▽ 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)

▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等について更新した。

・その他統括管理業務全般について管理協定仕様書に基づき確実、適正な執行ができた。

炭素排出量を減少させた。  
さらに、トイレ洋式化や館内展示への音声ガイド設置など利用者のニーズに合わせた取組を行った。

▼ 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人を雇用した。

▼ 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、館内設備・ホール設備取扱研修、個人情報保護研修、環境マネジメント研修、防火管理消防訓練研修、救命研修、接客研修)。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・日々の観覧料等の現金について、27年度より時計台にオンライン入金機を導入し、売上金の保管、納金を安全確実にしている。

・入館者へのサービス水準の向上に向けて、職員からの提案及び利用者の需要を受けて、閑散期(12月～3月)についても年始以外の休館日を廃止した。

・大晦日の無料開館及び無料コンサートを実施した。  
合わせて地場企業の協力を得てカップみそ汁を配布し、入館者へのサービス向上を図った。

・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を継続し、市民等への周知向上を図った。

・引き続き防犯カメラ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たことにより、建物及び時計機械の保全及び見学者の安全確認を図った。

・引き続き時計機械室のビデオカメラによる重り巻き上げ時のライブ映像を2階モニターで放映し、塔時計及び時計保守への関心と理解の向上を図った。

・国内外の見学者から要望の高かった男女トイレ和式便器3基を洋式に交換修理を行った。

・館内展示についてスマホ利用による5カ国語音声ガイドを導入し、外国人入館者へのサービス向上を図った。

・2階の塔時計紹介映像について映像機器の改修を行うとともに、英語字幕を新たに制作表示し、外国人入館者のサービス向上を図った。

・2階ホール用ピアノについて、演奏者、調律師からの要望の高かったオーバーホール(一部)を実施した。

▽ 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、暖房熱交換器点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、樹木剪定、危険樹木診断と伐採、冬囲い、トイレ洋式化、展示5カ国語音声ガイド、塔時計映像機器改修・英語字幕表示、ピアノオーバーホール業務、その他の軽修繕工事について第三者に委託を行ったが、仕様書に基づき立会い検査を実施し適正な業務遂行が図られた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整  
(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり。

開催回	協議・報告内容
第1回 11月8日(火)	(報告)外部改修工事、入館者推移、管理者の取組状況 (協議)管理者の取組状況と今後の予定について
第2回 3月7日(火)	(報告)28年度後半の管理者の取組状況 (協議)29年度の管理者の取組予定 (クラーク像、外国人向けパンフレット)
<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、国立大学法人北海道教育大学特任教授、時計台町内会副会長、NPO法人さっぽろ時計台の会事務局長、札幌市時計台外国語ボランティアネットワーク会員、札幌市市民文化局文化部文化財課長、指定管理者担当者	

▼ 関係機関一覧表を作成し、臨時開館や雪まつり夜間開館延長等の際には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導入している。

▼ 現金等の取扱いについては、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取組みを行っている。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ている。

▽ 要望・苦情対応

▼ 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。

▽ 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ている。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ている。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金786円(28年10月1日発効、それ以前は764円)以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 施設で働く職員は1週40時間、1日8時間を順守した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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った。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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、安全で清潔な労働環境の維持を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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と考える。</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に行われた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 利用者の安全については、毎朝及び日中に館内外を巡回点検し、また夜間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。しかし、児童見学者が2階で走り回りガラス展示ケースに衝突、かすり傷を負う事故が1件あったため、衝突危険の表示を掲示し注意を呼びかける措置を取った。また、ホール利用については、過年度に暑さのため具合を悪くするケースがあったため、主催者に対し窓開け等の換気注意の指導を徹底した。</li> <li>▼ 前年度に引き続き建物内外の主要位置及び時計機械室に防犯カメラ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たことにより、建物及び時計機械の保全及び見学者の安全確認の向上に努めた。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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と考える。なお、軽度の事故があったが事後の対応を適切に行った。</li> <li>・塔時計についても前任時計技師より伝達された保守技術により適切に維持できた。地震による時計停止はなかった。2階展示時計の不具合についても適切に復旧した。</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </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。      なお、軽度の事故が1件発生したが、適切な事後対応を行った。      また、塔時計及び2階展示時計についても適正に保守管理が行われた。</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(時計機械含む)、修繕、備品管理、緑地管理等)</p> <p>▼ 日常の清掃、施設・設備等点検、塔時計保守、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、トイレ改修、ピアノオーバーホール(一部)、2階時計映像改修については第三者委託により実施した。</p> <p>▼塔時計の保守について、作業に支障の無い範囲で重りの巻き上げ等の様子をライブ放映し、維持活動への理解促進を図った。</p> <p>▼2階展示時計についていたずらによる時計装置の不具合が2度発生したが(振子連結部のネジ緩み)、適切に復旧整備を行った。</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、避難誘導等のシミュレーション訓練、放水銃訓練)。</p> <p>▼ 強風雨時の樹木枯枝落下による事故防止のため春先に剪定を行うと共に落下注意掲示の設置を行った。</p> <p>▼ ニセアカシア大木1本について枯損による倒壊の危険があったため樹木診断を行った上で伐採を実施した。</p>										
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 時計台に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 札幌市教育センターによる小学校社会科教師研修会を1回受入れ実施。受講者44人</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。(受入れ件数 小学校91校、中学校37校、高校36校、支援学級4校、その他児童生徒団体12校)</p> <p>▼福祉施設や公的団体の見学や研修を積極的に受け入れ(デイサービス施設、ちえりあ講習、市公文書館研修等)</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等に関する図書購入、資料寄贈受入れ、文化財視察などによる情報収集を行った。</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>▼ クラーク博士帰国日、時計台創建日、塔時計運転開始日等についての説明掲示による情報提供を行った。</p>	<p>・研修、ホームページ、小冊子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う他、市民各層のボランティアの協力を得るとともに支援を行うことにより活動の一層の充実を図ることができた。</p> <p>・小学校、大学、市民等の協力により企画展等を行い入館者への多様な情報提供に取り組めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>学習機会の提供として、学校の社会見学、修学旅行等及び福祉施設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た。</p> <p>また、資料の充実に努めたほか、外国語ボランティアと共同での小冊子作成、常設展示とは別の各説明掲示等により、積極的な情報提供を行った。</p> <p>このほかにも、ボランティアの積極的な受入れ等の市民の活動に協力した。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>学習機会の提供として、学校の社会見学、修学旅行等及び福祉施設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た。</p> <p>また、資料の充実に努めたほか、外国語ボランティアと共同での小冊子作成、常設展示とは別の各説明掲示等により、積極的な情報提供を行った。</p> <p>このほかにも、ボランティアの積極的な受入れ等の市民の活動に協力した。</p>			
A	B	C	D								
<p>学習機会の提供として、学校の社会見学、修学旅行等及び福祉施設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た。</p> <p>また、資料の充実に努めたほか、外国語ボランティアと共同での小冊子作成、常設展示とは別の各説明掲示等により、積極的な情報提供を行った。</p> <p>このほかにも、ボランティアの積極的な受入れ等の市民の活動に協力した。</p>											



▼ 資生館小学校生徒による時計台壁新聞展示、観光ボランティアによる時計台ハガキ展示のほか、道内西洋館細密画展示、北大CoSTEP展示などを受入れ、広く札幌、北海道の歴史・文化の情報提供を行った。

▽ ボランティア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の活動を行う市民の研修会に協力。5月、10月、1月、2月の計4回実施。参加者合計約100人。また、ボランティア活動を通年で受入れ、活動費支援を行った。

▼ 時計台外国語ボランティアネットワークの活動を行う市民の研修に協力。5月、10月の2回。参加者合計約60人(10月は国際プラザでの講習会に対する資料作成協力)。6月～11月及び2月雪まつり期間の案内ボランティア活動を受入れるとともに、説明資料コピーの支援、活動費の支援を行った。

▼ 札幌市部長会による観光ボランティア活動を6月～9月の毎日曜日に受入れ、休憩場所等の提供を行った。

▼ 札幌市市友会による撮影ボランティア活動を6月～9月の期間受入れた。

▼ 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った。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 入館者数 (単位 人)

	H27実績	H28計画	H28実績
有料入館者	147,000	145,000	158,922
無料入館者	46,826	45,000	46,074
合計	193,826	190,000	204,996

▼ ホール利用日数等

	単位	H27実績	H28計画	H28実績
営利用	日	85	80	86
非営利用	日	217	220	216
免除	日	7	7	7
利用日数合計	日	309	307	309
使用可能日数	日	309	307	309
稼働率	%	100	100	100
ピアノ使用件数	件	200	200	201
ホール利用人数	人	23,218	23,000	22,584

▽ 不承認 0件、取消し 17件、減免 7件、還付 17件

▽ 利用促進の取組

・開館日の拡大等の利用促進の取組や多言語音声ガイドの設置等の理解普及活動の取組により、入館者数については全体として前年度より増加が図られ計画目標数を大きく上回ることができた。

・ホール利用についてもホームページなどでの周知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、100%の稼働率を維持できた。

A	B	C	D
入館者については、開館日の拡大や入館促進の取組を積極的に行い、計画目標値を大きく上回った。また、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駅前地下歩行空間のイベント案内スポットにおける掲示による利用促進の結果、稼働率100%を維持するとともに、利用日の計画目標値を上回った。			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 開館日の拡大による入館促進             <ul style="list-style-type: none"> <li>・年始(1月1日～3日)以外を全て開館日とした。前年度と比較し5日間の開館拡大を図った。</li> </ul> </li> <li>▼ 無料開館の実施による入館促進             <ul style="list-style-type: none"> <li>・カルチャーナイト(夜間) ・創建記念日 ・大晦日</li> </ul> </li> <li>▼ 開館時間の延長による入館促進             <ul style="list-style-type: none"> <li>・雪まつり期間中の3日間20時まで延長開館(有料)を行った。</li> <li>・大晦日深夜11時～翌1時まで延長開館(無料)</li> </ul> </li> <li>▼ 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った。</li> <li>▼ 関係機関等との連携による観覧料割引サービスの拡大を行い、入館促進を図った。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・JTB北海道ツアー客、タイ観光客向け割引を追加。</li> </ul> </li> <li>▼ 大晦日開館に合わせ、無料コンサートの実施及び地場企業等の協力による記念品配布を行い、入館促進を図った。</li> <li>▼ 館内展示について多言語音声ガイド(ユニボイス)を設置し外国人入館者の促進を図った。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>										
<p>(6)付随業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▽ 広報業務             <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ HP上で時計台の歴史を詳しく紹介するとともに、臨時開館やイベント等を掲示した(前年度継続)。閲覧数は合計115,332件であった。</li> <li>▼ 一般配布用パンフレットを時計台正面や観光案内書に備え置くほか、市内ホテルや旅行会社等の求めに応じて広く配布した(継続)。</li> <li>▼ 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、情報提供や記事校正等に協力した(継続)。</li> <li>▼ 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)。</li> </ul> </li> <li>▽ 引継ぎ業務             <ul style="list-style-type: none"> <li>該当なし</li> </ul> </li> <li>▽ その他(演武場跡碑の管理等)             <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 演武場跡碑の管理を適切に行った。                 <ul style="list-style-type: none"> <li>・春～秋に花苗植栽、水遣り、駐輪防止表示の実施。</li> <li>・冬期除雪の実施。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">適正に行われた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適正に行われた。			
A	B	C	D								
適正に行われた。											



2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ テレビ塔共通入場券販売手数料収入 収入額496千円、該当利用者14,634人(時計台、テレビ塔での総販売数。前年度比1,353人増加)</li> <li>▼ 札幌の水自販機販売手数料等収入 収入額(電気代収入含む)70千円、該当利用者2,755人</li> <li>▼ 紙模型販売収入 収入額39千円、該当利用者 12人</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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、トイレ改修、ピアノオーバーホール、時計映像改修等の第三者委託は市内企業に発注し実施した。</li> <li>▼ 車イス用リフトの積極的な利用を案内するほか、民間デイサービス通所者の見学への協力を行った。</li> </ul>	<p>・共通入場券について、両施設での販売が順調で26、27年度を上回ることができた。</p> <p>・紙模型販売の利用は前年並みを維持した。</p> <p>・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。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>テレビ塔共通入場券の販売については、利用者が昨年度に比べ約1割増加した。そのほかの業務も適正に行われた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D							

利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>・アンケートの実施は、多言語音声ガイドについての利用状況を設問することもあり、前年度同様9月から3月まで7カ月間で実施した。回答数は目標数に達しなかったが、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。次年度は更にアンケート期間の拡大を図っていきたい。</p> <p>・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、売店職員、ボランティア活動者など入館者に接する者全員の接客態度の向上に努めていきたい。</p> <p>・中に入れることを知らなかった人が、日本人、外国人とも前年度同様5割に上っている。外国人観光客向け割引制度の実施等により見学施設の周知拡</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>アンケートの回答数については目標数に達しなかったものの、アンケート結果については、総合満足度及び接客態度に関する満足度は目標値を大きく上回った。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改善に努めるとともに、自由回答を参考に課題の抽出を行った。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="244 925 357 1048"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="357 925 1013 1048"> <p>9月25日～3月20日 2階ホールにアンケート用紙(日本語、英語)、回収箱を備え置いて実施。回答者638人(日本人480人、外国人158人)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="244 1048 357 1585"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="357 1048 1013 1585"> <p>・総合的な満足度は目標80%に対し92.3%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し91.7%だった。 ・来館回数は (日本人)初めて77%、2回以上23% (外国人)初めて94%、2回以上6% ・来館目的は (日本人)観光60%、仕事11%、買物・催事13%、学習5% (外国人)観光82%、仕事3%、買物・催事12%、学習23% ・中に入れることは (日本人)知っていた50%、知らなかった49% (外国人)知っていた45%、知らなかった52% ・入館料は(複数回答) (日本人)高い4%、適当48%、安い32%、割引増やす12% (外国人)高い3%、適当56%、安い31%、割引増やす22%</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="244 1585 357 2051"> <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> </td> <td data-bbox="357 1585 1013 2051"> <p>管理状況や展示について好評価が多く寄せられたが、改善要望等の意見の概要は以下のとおりである</p> <p><b>【外部の評価等】</b></p> <p>-----</p> <p><b>【意見】</b>木が多くて葉っぱが写真撮影に邪魔だった。 <b>【対応】</b>時計台の景観資源として樹木は大切な要素であることから、枯枝・落枝対策として軽剪定を行っている。強い剪定については樹勢を弱める事があるため慎重に対応するが、特に撮影しづらい部分については適宜剪定を行っていく。</p> <p>-----</p> <p><b>【意見】</b>外壁のペンキが剥がれ傷みが気になる。 <b>【対応】</b>塗装補修については市の計画に協力して行く。</p> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>9月25日～3月20日 2階ホールにアンケート用紙(日本語、英語)、回収箱を備え置いて実施。回答者638人(日本人480人、外国人158人)</p>	<p>結果概要</p>	<p>・総合的な満足度は目標80%に対し92.3%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し91.7%だった。 ・来館回数は (日本人)初めて77%、2回以上23% (外国人)初めて94%、2回以上6% ・来館目的は (日本人)観光60%、仕事11%、買物・催事13%、学習5% (外国人)観光82%、仕事3%、買物・催事12%、学習23% ・中に入れることは (日本人)知っていた50%、知らなかった49% (外国人)知っていた45%、知らなかった52% ・入館料は(複数回答) (日本人)高い4%、適当48%、安い32%、割引増やす12% (外国人)高い3%、適当56%、安い31%、割引増やす22%</p>	<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>管理状況や展示について好評価が多く寄せられたが、改善要望等の意見の概要は以下のとおりである</p> <p><b>【外部の評価等】</b></p> <p>-----</p> <p><b>【意見】</b>木が多くて葉っぱが写真撮影に邪魔だった。 <b>【対応】</b>時計台の景観資源として樹木は大切な要素であることから、枯枝・落枝対策として軽剪定を行っている。強い剪定については樹勢を弱める事があるため慎重に対応するが、特に撮影しづらい部分については適宜剪定を行っていく。</p> <p>-----</p> <p><b>【意見】</b>外壁のペンキが剥がれ傷みが気になる。 <b>【対応】</b>塗装補修については市の計画に協力して行く。</p>					
<p>実施方法</p>	<p>9月25日～3月20日 2階ホールにアンケート用紙(日本語、英語)、回収箱を備え置いて実施。回答者638人(日本人480人、外国人158人)</p>										
<p>結果概要</p>	<p>・総合的な満足度は目標80%に対し92.3%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し91.7%だった。 ・来館回数は (日本人)初めて77%、2回以上23% (外国人)初めて94%、2回以上6% ・来館目的は (日本人)観光60%、仕事11%、買物・催事13%、学習5% (外国人)観光82%、仕事3%、買物・催事12%、学習23% ・中に入れることは (日本人)知っていた50%、知らなかった49% (外国人)知っていた45%、知らなかった52% ・入館料は(複数回答) (日本人)高い4%、適当48%、安い32%、割引増やす12% (外国人)高い3%、適当56%、安い31%、割引増やす22%</p>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>管理状況や展示について好評価が多く寄せられたが、改善要望等の意見の概要は以下のとおりである</p> <p><b>【外部の評価等】</b></p> <p>-----</p> <p><b>【意見】</b>木が多くて葉っぱが写真撮影に邪魔だった。 <b>【対応】</b>時計台の景観資源として樹木は大切な要素であることから、枯枝・落枝対策として軽剪定を行っている。強い剪定については樹勢を弱める事があるため慎重に対応するが、特に撮影しづらい部分については適宜剪定を行っていく。</p> <p>-----</p> <p><b>【意見】</b>外壁のペンキが剥がれ傷みが気になる。 <b>【対応】</b>塗装補修については市の計画に協力して行く。</p>										

	<p>【意見】入口で雪解け水が雨だれになり濡れてしまう。 【対応】施設上の整備が可能か検討して行く。</p> <p>【意見】大きな建物に囲まれわかりにくい。歩行者向けの案内表示や看板を設置してほしい。 【対応】市関係部局に意見反映を図って行きたい。</p> <p>【意見】歩道が凍って怖い。除雪をしてほしい。 【対応】国道管理者に改善要望を伝えて行く。</p> <p>【意見】外部が少し汚い。 【対応】雑草除去、落葉清掃を適切に行う。</p> <p>【意見】周りの雪が黒く汚くて見映えが悪い。 【対応】雪が黒ずんでくる時期の除雪方法について工夫して行く。</p> <p>【意見】中に入りたくない人のベンチを置いてほしい。 【対応】冬期の管理方法を考慮しながら検討して行く。</p> <p><b>【内部の評価等】</b></p> <p>【意見】「振子触らないで」等の注意は英語表記必要。 【対応】英語表記を整備することを検討する。</p> <p>【意見】展示について英語表記をもっと増やす。 【対応】主要な説明は既に英語表記されている。不足と感じる部分を検討し対応して行く。</p> <p>【意見】映像について外国人用の字幕や副音声を。 【対応】時計映像について英語字幕を整備した。</p> <p>【意見】繁体語の説明を付けて欲しい。 【対応】改善を検討して行く。</p> <p>【意見】重りを巻く時、モニターで見れると良い。 【対応】週2回の巻上げ時にライブ放映をしている。</p> <p>【意見】季節の花などを飾ってはどうか。 【対応】費用を考慮して検討して行く。</p> <p>【意見】内部の情報をもっと知らせる。北大、赤レンガとつなが流れのようなものが必要。 【対応】PRパンフレットの改善などを検討して行く。</p> <p>【意見】展示が専門的すぎる。順路をきちっと決めて。 【対応】全体的な展示整備検討の際に意見反映を図って行く。</p> <p>【意見】「近代建築の始まりと時計台」に興味ひかれた。後からじっくり読める持ち帰り用説明シートが欲しい。 【対応】説明シートの作成を検討する。</p>	<p>大を図ったほか、パンフレットの作成検討を進めたが、次年度にはパンフの作成とともに日本人向けパンフの配布促進に取り組んで行きたい。</p>
--	--	---

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)				
収入	50,488	53,371	2,883	<p>・利用料金収入について、入館促進策の取組み等で来札観光客の増加を時計台入館者増に結び付けることができたことにより、計画を大きく上回った。</p> <p>・自主事業収入について計画を上回ることができ、利益還元の実施が可能となった。</p> <p>・支出については節約に努めながらも、利用者要求の高かったトイレ・ピアノ・時計映像の改修を実施し、利用サービス水準及び施設保全水準の維持向上を図ることができた。</p> <p>収入については、入館促進の取組等により、入館者が増加したため、計画を大きく上回った。</p> <p>支出については、節約に努めながらもトイレの洋式化やピアノ・時計映像展示の修繕を実施し、利用者のニーズに応えらるとともにサービスの向上に寄与した。</p> <p>純利益については、計画を上回っており、効率的な施設管理が行われた。</p>			
指定管理業務収入	49,950	52,766	2,816				
指定管理費	18,560	18,560	0				
利用料金	31,380	34,120	2,740				
その他	10	86	76				
自主事業収入	538	605	67				
支出	48,707	48,836	129				
指定管理業務支出	48,259	48,409	150				
自主事業支出	448	427	▲ 21				
収入-支出	1,781	4,535	2,754				
利益還元	45	80	35				
法人税等 (消費税)	712	2,845	2,133				
純利益	1,024	1,610	586				
▽ 説明	<p>▼ 利用料金収入は、来札観光客数の増加及び開館日拡大等の入館促進策の結果、有料入館者が計画値に対し約14千人増加となり、計画より2,740千円の増となった。</p> <p>▼ その他収入は、寄付金収入が増え76千円増となった。</p> <p>▼ 自主事業収入は、札幌の水及びテレビ塔共通券、紙模型の販売数が計画を上回ったことから、計画より67千円の増となった。</p> <p>▼ 指定管理業務支出は、管理運営に係る毎年の経常的な支出以外に、多言語音声ガイド設置、樹木伐採、トイレ改修、ピアノオーバーホール、時計映像改修など単年度特例整備的な大きな支出があったが、効率的な人員配置やLED化の継続による電気料金削減及び他の設備の大きな修理が発生しなかった事による支出減などにより、計画より150千円の増に抑えることができた。</p> <p>▼ 自主事業支出は、21千円の減でありほぼ計画どおりの実施となった。</p> <p>▼ 利益還元は、自主事業利益(税抜)の約50%(80千円)を今後、入館促進等を目的としたクラーク像の設置費用に充当する予定である。</p> <p>▼ 法人税等は、計画に計上していなかった消費税を支出したこと等から、2,133千円の支出増となった。</p> <p>▼ 収支は差引き1,610千円の差額が生じた。</p>						

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当会社の財務状況等は、自己資本比率も67.55%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。 ▼ 情報公開請求はなかった。 ▼ 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
<p>・関係機関、団体、企業との連携と協力の基、様々な入館促進策の実施や、施設・設備及び時計機械の適切な点検保守の実施を行なうことにより、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いう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と考える。</p> <p>・具体的には、多言語音声ガイドの整備やトイレの洋式化、ピアノのオーバーホール、時計機械映像の英語表記など入館者やホール利用者からの改善要望の高かった事項の整備に取組み、サービス水準の向上が図られたと考える。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入館促進策の一つとしてクラーク像の設置。</li> <li>・外国人向けパンフレットの作成。</li> <li>・経年劣化の見られる設備やホール備品等の計画的な保全、更新。</li> <li>・時計台の歴史等に関する資料やデータの整理、保存。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>協定書及び仕様書に基づき、適正に管理運営が行われた。</p> <p>また、入館促進等の取組の継続又は新規実施を積極的に行い、入館者及び収入が増加したことから、トイレの洋式化、ピアノの修繕、映像展示の改修などを実施し、サービスの向上に大きく寄与した。</p> <p>さらに、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た。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートについて、満足度等の目標は達成しているが、回答数が目標値を下回っているため、アンケート期間の拡大など回答数が目標値を上回るよう指導する。</li> <li>・入館者の増加や今年度の軽度な事故の発生を踏まえ、施設利用者の安全確保に対し、より一層の配慮を求めていく。</li> </ul>