

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29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、札幌市市長会、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続し、案内活動の充実に取組んだ。</p> <p>【入館促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・創建記念日やカルチャーナイトの無料開館、年末の臨時開館(大晦日のみ入館料無料)や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)について継続実施などによる入館促進に取組んだ。 ・年始以外無休による開館日拡大を継続実施した。 ・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。 <p>【理解教育活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、理解促進に取組んだ。 <p>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。</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、開館日の拡大の継続、クラーク像の設置などを行い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、館内展示物西暦表記の改善、樹木の計画的剪定、クラーク像撮影用車椅子スロープの設置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> <p>・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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1268 315 1316 353">A</th> <th data-bbox="1316 315 1364 353">B</th> <th data-bbox="1364 315 1412 353">C</th> <th data-bbox="1412 315 1469 353">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1268 353 1469 1906"> <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、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、二酸化炭素排出量を減少させた。</p> <p>さらに、トイレ洋式化やクラーク像撮影用車椅子スロープの設置など利用者のニーズに合わせた取組を行った。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	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、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、二酸化炭素排出量を減少させた。</p> <p>さらに、トイレ洋式化やクラーク像撮影用車椅子スロープの設置など利用者のニーズに合わせた取組を行った。</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、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、二酸化炭素排出量を減少させた。</p> <p>さらに、トイレ洋式化やクラーク像撮影用車椅子スロープの設置など利用者のニーズに合わせた取組を行った。</p>											

▽ 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、29年度は14.6%削減と目標を達成した。25年度と比較し29年度は開館日数15日7.4%拡大、入館者数48,130人27%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多かったものの、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、1、3月の暖かさ等により目標の削減が達成できた。なお、上記環境保全行動計画に則り各種帳票を提出した。

▼ 入館者数は増加したが前年度のトイレ便器更新による節水等で水道使用量は25年度比0.3%減となった。

▼ 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。

▽ 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継続した。

▼ 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、接遇研修)。また、東京自由学園明日館の管理運営を学ぶ講習に参加した。

▽ 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、継続して時計台にオンライン入金機を導入し、売上金の保管、納金を安全確実にやっている。
- ・入館者へのサービス水準の向上に向けて、職員提案及び利用者や運営協議会等関係者の要望を受けて、館内にクラーク像の設置を行った。
- ・閑散期(12月～3月)の休館日廃止(1月1日～3日以外)を継続した。
- ・大晦日の無料開館、無料コンサートを継続実施した。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継続実施した。
- ・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。

▽ 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、冬囲い、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。

▽ 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 9月12日(火)	(報告)入館者状況、見学者の意見要望概要、クラーク像製作状況、外国人向けパンフレットについて (協議)管理者の取組状況と今後の予定について
第2回 12月19日 (火)	(報告)入館者状況、外部改修工事予定と周知、次期指定管理者選定状況 (協議)改修工事中の見学者対策について
第3回 3月6日(火)	(報告)入館者状況、運営協議会経過、環境整備等の提言書 (協議)報告事項全般について

<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。

(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、雇用環境維持向上 ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金810円(29年10月1日発効、それ以前は786円)以上の時給を支給した。 ▼ 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。 ▼ 施設で働く職員は1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 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。 ▼ 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。	・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。 ・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。	A	B	C	D
			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>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、冬期の敷地北側通路で見学者が凍結路で滑り頭部を打つ事故があり、滑り止め砂の散布を強めるなどの改善を図った。 夏期の館内の暑さを改善するため扇風機の設置の他団扇を用意し入館者に配布した。 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引き続き徹底した。 ▼ 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保の向上に努めた。 ▼ 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。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、冬囲い業務等については第三者委託により実施した。 ▼ 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。 ▼ 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4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>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、避難誘導等のシュミレーション訓練、放水銃訓練)。 ▼ 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。 ▼ ニセアカシア、ハルニレについて枯損枝・徒長枝の折れと落下防止及び景観整備のため剪定を実施した。 	<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。</p> <p>・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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>施設・設備等の維持管理業務は適正に行われた。 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> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>施設・設備等の維持管理業務は適正に行われた。 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							
<p>施設・設備等の維持管理業務は適正に行われた。 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>											

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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23人 ▼ 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74校、中学校37校、高校21校、支援学級1校、その他児童生徒団体8校) ▼ 福祉施設や公的団体の見学や研修を積極的に受け入れた(北海道社会福祉事業団、ちえりあ講習、豊平区創造学園等) <p>▽ 文化財、観光施設に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 時計台及び札幌の歴史等に関する図書購入、寄贈受入れなどによる情報収集を行った。 ▼ 昭和40年代の時計台修理請負業者職員からの資料寄贈受入れ、神奈川工科大学より時計機械CG映像の寄贈受入れを行った。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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った。 <p>▽ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、9月、1月の計3回実施。参加者合計約70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研修等に協力。4月2回、12月1回の計3回。参加者合計約80人。また、5月～11月及び2月～3月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。 ▼ 札幌市市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。 ▼ 札幌電気事業組合青年部による「時計台春のイルミネーション」事業を受け入れ3月に実施した。 	<p>・学校の総合学習の積極的な受け入れ、研修、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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: yellow;">A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>学習機会の提供として、学校の総合学習、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> </tbody> </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、学校の総合学習、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>											

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 入館者数

(単位 人)

	H28実績	H29計画	H29実績
有料入館者	158,922	160,000	173,705
無料入館者	46,074	40,000	51,135
合計	204,996	200,000	224,840

▼ ホール利用日数等

	単位	H28実績	H29計画	H29実績
営利利用	日	86	80	84
非営利利用	日	216	220	221
免除	日	7	7	7
利用日数合計	日	309	307	312
使用可能日数	日	309	307	312
稼働率	%	100	100	100
ピアノ使用件数	件	201	200	198
ホール利用人数	人	22,584	20,000	22,924

▽ 不承認 0件、 取消し 10件、 減免 7件、 還付10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

・カルチャーナイト(夜間) ・創建記念日 ・大晦日

▼ 開館時間の延長による入館促進

・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。

・大晦日深夜11時～翌1時まで延長開館(無料)

▼ 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。

▼ 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。

・エポスカード会員割引を追加。

▼ 大晦日開館に合わせ、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。

▼ クラーク像の設置に伴い、クラーク博士の葉を6言語作成配布し、理解普及促進を図った。

▼ 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。

・開館日の拡大やクラーク像の設置などの利用促進及び理解普及活動の取組により、入館者数については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
<p>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。</p>			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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(継続)。閲覧数は合計135,008件であった。 ▼ 一般配布用パンフレットを時計台正面や観光案内所に備え置くほか、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)。 ▼ 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)。 ▼ 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>▽ 引継ぎ業務</p> <p>引き続き次期指定管理者に選定されたので引継ぎ業務は発生しなかった。</p> <p>▽ その他(演武場跡碑の管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 演武場跡碑の管理を適切に行った。 ・春～秋に花苗植栽、水遣り、駐輪防止表示の実施。 ・冬期除雪の実施。 	<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>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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>			
A	B	C	D								
<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>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ テレビ塔共通入場券販売手数料収入 収入額522,164円、該当利用者16,135人(時計台、テレビ塔での総販売数。前年度比1,276人増加) ▼ 飲料水自販機販売手数料等収入 収入額(電気代収入含む)67,137円、該当利用者2,648人 ▼ 紙模型販売収入 収入額64,800円、該当利用者20人 ▼ クラーク像設置 10月16日設置。4～9月の入館者数前年比平均102.67%に対し、11月～3月の前年比平均120.53% ▼ 札幌国際芸術祭2017連携事業実施 9月25日～10月1日で721人参加 ▼ 時計台ジルベスターコンサート実施 無料公演3公演実施 各回150人程度参加(出入自由) <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"> ▼ 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、視覚障がい者の触察模型の提供(4名)、聾学校生徒への説明対応を行った。 	<p>・共通入場券について、両施設での販売が順調で前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> <p>・クラーク坐像設置、札幌国際芸術祭連携事業実施、時計台ジルベスターコンサート実施などにより、時計台を多方面にPRすることができ、より多くの方に時計台に足を運んでいただくことができた。</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>クラーク坐像設置、札幌国際芸術祭連携事業実施、時計台ジルベスターコンサート実施など精力的に自主事業を行い、入館者が昨年度に比べ約1割増加したことは、高く評価できる。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われた。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>クラーク坐像設置、札幌国際芸術祭連携事業実施、時計台ジルベスターコンサート実施など精力的に自主事業を行い、入館者が昨年度に比べ約1割増加したことは、高く評価できる。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われた。</p>				
A	B	C	D								
<p>クラーク坐像設置、札幌国際芸術祭連携事業実施、時計台ジルベスターコンサート実施など精力的に自主事業を行い、入館者が昨年度に比べ約1割増加したことは、高く評価できる。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われた。</p>											

利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	7月15日～2月28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1,643人(日本人1,322人、外国人321人)	<p>アンケートの実施は、開始時期を早め7月から2月まで8カ月間で実施した。回答数は目標数に達しなかったが大きく増やすことができた。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。</p> <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>			
結果概要	<p>・総合的な満足度は目標80%に対し94.3%だった。</p> <p>・接客態度に関する満足度は目標80%に対し94.3%だった。</p> <p>・来館回数は (日本人)初めて79%、2回以上20% (外国人)初めて95%、2回以上4%</p> <p>・来館目的は (日本人)観光66%、仕事7%、買物・催事12%、学習7% (外国人)観光88%、仕事3%、買物・催事11%、学習33%</p> <p>・中に入れることは (日本人)知っていた49%、知らなかった49% (外国人)知っていた49%、知らなかった48%</p> <p>・入館料は(複数回答) (日本人)高い5%、適当48%、安い31%、割引増やす12% (外国人)高い8%、適当60%、安い22%、割引増やす21%</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<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>【外部の評価等】</p> <p>【意見】ホテルからの道に迷った。案内板が欲しい。</p> <p>【対応】関係機関へ要望していく。</p> <p>【意見】樹が大きくて時計台が見えにくい。</p> <p>【対応】計画的に樹木の形を少し小さく整えていきたい。</p> <p>【内部の評価等】</p> <p>【意見】内容が難しい。子供でも分かるように展示の仕方を工夫する。</p> <p>【対応】展示の全体的な改修時に考慮するよう要望する。</p> <p>【意見】もう少し英文の説明を多くしてほしい(英語アンケート回答者より多数寄せられる)</p> <p>【対応】英語表記の少ない2階展示の改善を検討して行く。</p> <p>【意見】1800年代のアメリカ東部の影響を受けた建築をコロニアルと呼ぶのは間違いである。</p> <p>【対応】調査課題として検討し、必要な改善を図る。</p> <p>【意見】1階の文化財紹介展示で簡単な説明文が欲しい。</p> <p>【対応】スペース的に可能なものについて改善していく。</p> <p>【意見】土産品充実しているが子供向けには少し高い。売店の定休日はショックだ。</p> <p>【対応】売店運営組織に伝えていく。</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、前年度同様5割に上っているが、外国人で微減の傾向が見られる。今後、外国人向けパンフレットの作成の他、クランク像など館内の見学風景がSNSなどで一層拡散するよう検討して行きたい。</p>			

+	<p>【意見】足跡ノートコーナーを子供が遊び場所に行っている。 親への注意書きが必要では。</p> <p>【対応】子供さんの書き込みを断ることはできない。 良い方法がないか検討して行く。</p> <p>【意見】高階哲夫ヴァイオリンの弦を支える部分が錆びているので専門家に頼んで修理してもらった方が良い。</p> <p>【対応】専門家に相談し検討して行く。</p> <p>【意見】エレベーターは高齢者は誰でも利用できるようにしてはどうか。</p> <p>【対応】現在、足の不自由な高齢者のマークをつけている。すべての高齢者への対応は設備能力、対応職員数の点で困難なので、現状維持で対応したい。</p> <p>【意見】9時15分の説明と巻き上げを全ての入館者が見る事ができればとても良いのですが。</p> <p>【対応】巻き上げ実演の回数を増やすことは時計機構上無理なので、映像の視聴を一層PRしていきたい。</p> <p>【意見】装飾に当時の物を使っていると良い。</p> <p>【対応】照明器具等の事と思われるが、全体的な改修時の検討課題として受け止める。</p> <p>【意見】床は直した方が良い。</p> <p>【対応】全体的な改修時の検討課題として受け止める。</p>		
---	---	--	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	56,405	58,236	1,831
指定管理業務収入	52,850	55,621	2,771
指定管理費	18,560	18,560	0
利用料金	34,280	36,976	2,696
その他	10	85	75
自主事業収入	3,555	2,615	▲ 940
支出	51,651	52,675	1,024
指定管理業務支出	48,183	47,005	▲ 1,178
自主事業支出	3,468	5,670	2,202
収入-支出	4,754	5,561	807
利益還元	1,744	0	▲ 1,744
法人税等 (消費税)	2,255	3,215	960
純利益	755	2,346	1,591

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、来札観光客数の増加及びクラーク像の設置等の入館促進策の結果、有料入館者が目標の16万人を超え、173,705人となったことに伴い、計画より約2,700千円の増となった。
- ▼ その他収入は、寄付金収入が増え、計画より75千円増となった。
- ▼ 自主事業収入は、飲料水及びテレビ塔共通券、紙模型の委託販売数が計画を上回ったが、札幌国際芸術祭連携企画の収入が計画を下回ったことから、全体として計画より940千円の支出減となった。
- ▼ 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、クラークの言葉の葉印刷や屋外掲示板・玄関マットの更新整備、大木(ハルニレ)の樹形整備剪定など単年度の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・新電力活用などの継続的なコスト削減及び優先順位をつけた計画的な設備修繕により、計画より1,178千円の支出減となった。
- ▼ 自主事業支出は、クラーク像の設置費用を計上したため、計画より2,202千円の支出増となった。
- ▼ 利益還元は、自主事業利益がマイナスのため、今期は0千円となった。
- ▼ 法人税等は、収入の増加に伴ない、960千円の支出増となった。
- ▼ 全体収支は2,346千円となり、計画より1,591千円増となった。

・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。

・自主事業について、時計台PRのためにコンサートやクラーク像設置などを実施したことにより、自主事業単体では収支がマイナスとなったが、全体としては計画を上回ることができた。

・支出については節約に努めながらも、利用者及び関係者から要望が出されていたクラーク像の設置を実施し、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。

A	B	C	D
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。			
支出については、節約に努めながらもクラーク像の設置を実施し、利用者のニーズに応えるとともにサービスの向上に寄与した。			
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。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 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70.3%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。		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div>
▽ 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。		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div>

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と考える。</p> <p>・具体的には、時計台運営協議会と協議を重ねながらクラーク像及びクラークの言葉葉の製作設置の他、大木(ハルニレ)の樹形整備のための剪定など、見学者からも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"> ・入館促進策の一つとして外国人向けパンフレットの作成、配布 ・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。 ・外壁等塗装改修工事以後の野草園等の適切な維持整備。

【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>さらに、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、クラーク像の設置などを実施し、来館者へのサービスの向上に大きく寄与したことは高く評価できる。</p>	<p>・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したが、回答数は目標数に達しなかった。しかし前年度に比べ回答数を大きく増やすことができた。</p>