

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌市豊平館運営管理業務	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	札幌市豊平館	所在地	中央区中島公園1番20号
開設時期	昭和33年9月(平成28年9月1日増築)	延床面積	2032.72㎡
目的	市民が文化財に親しみ、そ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、文化財愛護精神を育み、もって市民文化の向上に資すること		
事業概要	施設及び展示物の一般公開事業、貸室事業、文化財に関する情報提供		
主要施設	観覧施設、貸室		
2 指定管理者			
名称	株式会社NTTファシリティーズ北海道		
指定期間	平成28年4月1日～平成31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、観覧業務(展示室公開)、貸室業務(利用料金制度)		
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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定  1 札幌市豊平館設置目的のもと、策定した基本方針に沿って管理運営を行った。  (1) 文化財保護法等を遵守し、国指定重要文化財である豊平館を含めた施設全体を良好な状態で維持保全することに努めた。	(1)豊平館の管理運営については、その設置目的を踏まえ、職員、夜間警備員による24時間の施設設備・展示物はもとより外装等の日常的目視点検及び毎日の清掃を積極的に実施するとともに、市の指導・要請に基づく修繕等を実施し施設の良好な維持管理・保全に努めた。	A	B	C	D
			重要文化財としての価値を維持するために適切な保存・管理業務を実施したことに加えて、独自に照明のLED化や施設の中期保全計画の作成及び光熱水費の分析を行う等、環境に配慮した施設の維持管理の取組が行われた。			

<p>(2) 市民が文化財に親しみ、知識と理解を深めていただけよう、文化・歴史に関する講座やイベント等の場を提供することで、文化財愛護精神を育み、多くの市民に文化芸術に親しんでいただけるよう努めた。</p>	<p>(2) 管理運営にあたっては、多くの市民が親しみをもって気軽に利用できるよう、豊平館に関わる学習機会としての講座・講演等を開催するとともに耐震補強工事後のリニューアルオープンに合わせ各メディア等を活用したPR及びリーフレット・チラシを関係機関団体に積極的に配布・掲示し市民への広報に貢献した。また、貸室についても同様にPRすることは勿論、ホームページによる貸室予約案内による利用促進を図るとともに、公平な対応に努めた。</p>
<p>(3) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供に努めた。</p>	<p>(3) 観覧者・貸室利用者のサービス向上にあたっては、施設観覧、貸室利用のお客様の声を把握するとともにアンケート記載をお願いしサービス改善の一助とした。</p>
<p>(4) 建物点検及び総合診断に基づく対応・対策を継続的に実施しつつ積極的に省エネルギー化を推進するなど、来館者に安全・安心を提供するとともに、管理運営の効率化や経費節減に努めた。</p>	<p>(4) 省エネルギー化の推進にあたっては、日々の天気状況を見極めた照明不要時の消灯・減灯、室温設定の調整等を行うとともに豊平館照明のシャンデリアのLED化を図るなど省エネ対策に努め光熱費の削減効果を上げた。</p>
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p>	
<p>1 平等利用確保の基本方針</p> <p>札幌市豊平館の管理運営に当たり、総括責任者をはじめとした従業員一同は法令・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。</p> <p>(1) 施設利用において、公平で平等な情報発信を行い利用しやすい環境を整えた。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 「施設運営マニュアル」を用いた研修に基づき業務統一的な取扱いの徹底並びに、マニュアルの更新、統括責任者によるチェック、更には職員間の情報共有化に努めた。</p>	<p>1. 平等利用については、市民の多くが、いつでも気軽に観覧と貸室利用ができるよう、不公平感が生じない施設運営に努めるとともに、貸室利用のお客様に対しては貸室利用案内に基づく説明と提供を行い、公正・公平な利用を促進するなどお客様満足度向上に資する取り組みを実践し信頼を高めた。</p> <p>・ 更に、車いす利用者がスムーズに利用できるよう、段差解消対策を図り、利用者のサービス品質の向上を図った。</p>

- (4) 特定の個人、団体を優遇又は排除することなくかつ、身障者・高齢者にも配慮した公平な運営を行った。
- (5) 暴力団員や暴力団関係事業者を相手にする場合は、「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」に基づいて、適切に対処することとした。
- (6) 受付を入口すぐの場所に設けるとともに、常に受付担当者が在席し、不正入場の防止に努めた。また、車いす利用者への受付をスムーズに対応できるよう、段差解消対策及び職員教育を行った。
- (7) ボランティアと連携し、来館されるお客様へのサービス向上に努めた。
- (8) 利用者の意見・要望は、施設内に設置したアンケート・ボランティアガイドによる直接対話・日誌の活用やホームページを活用したお問い合わせ対応等により、収集に努めた。
- (9) 法令・条例等の勉強会、倫理・人権等に関する研修を実施し意識向上を図った。

#### ▽ 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、観覧者、貸室利用者、事業参加者等の利用者並びに来館者の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等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、報告書類を札幌市に提出した。
- (2) 環境マネジメントシステムを通じた環境配慮への取り組みとして、豊平館として管理標準を設定し札幌市へ提出した。
- (3) 業務にかかわる職員・職員に対し、環境マネジメントに関する研修を実施した。
- (4) 電気・水道・ガス等の使用に当たっては、点灯時間の厳守や照明不要時の消灯・減灯、節水・室温設定管理の徹底並びに豊平館シャンデリアのLED電球への交換などを行い節約に努めた。
- (5) 自動車を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用するとともに、アイドリングストップを実施するなど、環境に配慮した運転を心がけた。
- (6) 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。

1. 環境に配慮した取り組みについては、ISO14001取得企業として積極的かつ継続的に環境保護活動に取り組み、施設の照明点灯箇所の調整と点灯・消灯時間の徹底、LED電球の導入による電気料金の削減及び暖房設備の細やかな調整など、省エネルギー化に向けた各種取り組みを実施し環境への配慮とともにコスト削減効果を上げた。また、環境に配慮した取り組みにあたっては、研修計画に沿った環境マネジメントに関する研修等を実施するなど、職員の意識向上につながる取り組みを展開し着実に成果を上げた。

- (7) ごみ減量または分別・リサイクルを実施した。
- (8) 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、施設の健全化を図るため、環境・省エネルギー化に配慮した設備更改や改修方法を提案した。
- (9) ペットボトルのキャップ回収活動を積極的に行った。(平成28年度実績2kg=ポリオワクチン1本分回収)
- (10) 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積極的に使用した。
- (11) 管理業務をスムーズに行うため、職員を補助し館内外の管理業務要員を配置するとともに、文化・芸術に関する学習機会の提供業務等を行うスタッフを必要に応じて配置した。  
受付については、全職員が対応する体制とするとともに、人員の配置に当たっては事務室に職員1名を常駐させる体制とした。
- ▽ 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 統括管理責任者について  
統括管理責任者は館長とし、人材育成やお客様対応等のマネジメント経験者を1名配置した。
- 2 組織編成に当たっての考え方  
豊平館の管理運営が的確・確実に実施できる組織体制を編成し、管理経験者を含めた人材を配備することにより管理ノウハウの継承に努めた。
3. 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を考慮し、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) 職員は就業規則に準じた勤務条件とし、週に1回程度は、職員全員が情報の共有と打合せ対応が可能となるよう勤務割を配置するシフト体制とした。また、休館日に職員を配置し、電話問い合わせに備える等、利用者へのサービス向上を図った。

2. 管理運営については、組織全体で、仕様や運営マニュアルに基づく業務の役割分担を確認しながら円滑な運営に努め、利用者対応がスムーズにできる体制を整えお客様の満足度に反映し信頼性を高めた。

3. 施設の管理運営について、適時適切に遂行するためにシフト勤務を適用した運営体制の構築した。

## 4. 人材育成・研修計画

札幌市豊平館の管理運営の円滑な推進を図るため職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の研修内容を計画した。

- (1) 公的施設運営の基本である公平なサービスの提供を念頭に、職員全員が統一的に業務が出来る体制を確立するため、「施設運営マニュアル」により年3回の研修を実施した。
- (2) 利用者への安心・安全な施設維持に努めるため「危機管理マニュアル」に基づき防災訓練を2回、AED操作訓練を年2回実施した。
- (3) 応対マナー向上のための接客研修を年2回実施した。
- (4) 企業倫理の向上を図るためCSR研修を年1回実施した。
- (5) 環境に対する企業の取り組み・活動についての環境マネジメント研修を年1回実施した。
- (6) 入館者に対する説明、案内スキル向上のための研修を年4回実施した。
- (7) 業務で取り扱う重要情報について情報漏えい等の危機管理意識を醸成するため、e-ラーニング等による研修を年3回実施した。
- (8) 明るい職場環境の構築に向け、e-ラーニング等による研修を年2回、多様な人材の活躍及びワークライフバランスの推進を目的としたe-ラーニングによる研修を年1回実施した。
- (9) リスクアセスメントの定着・推進を目的としたe-ラーニングによる研修を年4回実施した。
- (10) ボランティアガイド及び職員を対象に、入館者に対する説明、案内のスキルアップ研修を初年度は年8回実施した。その他1週間の自主研修期間を設けた。

## ▽ 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PDCAサイクルの環を廻し、職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。

4. 研修計画については、施設管理運営の円滑な推進を図るとの観点から、職員一人ひとりが業務に精通し確実に業務を遂行するとともに、観覧者・貸室利用者へのサービス向上を図るため、業務実務・接客マナー、職場安全・案内・環境マネジメント・情報セキュリティ・リスクアセスメント等、多岐にわたる研修を計画的に行い、それぞれのスキルアップ、ブラッシュアップを図った。その結果、管理運営等に生かすことができた。

1. 管理水準については、個人情報としての紙ベース対応資料は施錠可能なキャビネットへの収納管理の徹底を図った。具体的には、①電子データは、各職員がパソコンの管理の強化(PC立ち上げ時のパスワードによる操作、メールの暗号化)によりセキュリティ保持を高めた、②情報漏洩の防止に向け、個人情報保護の研修会と関連冊子の配布を通じて労働環境問題、個人情報保護法問題など、企業の社会的責任のなどスキルを高めた。

## 2 具体的な取組み

- (1) 日々の事業日誌を電子化し職員が共用運用するとともに豊平館内打合せを随時実施した。
- (2) 環境問題、個人情報保護問題等、企業としての社会的責任がますます重要性を増している中、ISO及びISMS認証取得企業として、e-ラーニングを活用した知識習得を図るなど、職員に対する意識向上を図った。また、紙資源対策手順書、グリーン調達・購入管理手順書に従い、再生紙の利用や裏面活用、環境に配慮した物品購入を推進する取組みを行った。
- (3) 現在、NTTファシリティーズ北海道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や各種施策、職員・職員教育、広報活動等の運営状況について、定期的に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 第三者委託にあたっては、仕様書に基づく実施を基本に指揮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 第三者委託にあたっては、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 以下のとおり第三者に対し委託を行った。

- (1) 日常清掃、特別清掃業務に関すること。
- (2) 廃棄物処理収集業務に関すること。
- (3) 塵芥処理業務に関すること。
- (4) 警備業務に関すること。
- (5) 除排雪業務に関すること。
- (6) 庭園管理業務に関すること。
- (7) 消防用設備保守点検業務に関すること。
- (8) 昇降機・自動扉保守点検業務に関すること。  
(自動扉は初年度はメーカー保証点検)
- (9) ホームページの更改・更新に関すること。
- (10) 飲食事業に関すること。
- (11) その他管理・建物設備管理に関わる業務に関すること。

3. 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うけ業務内容について監修を行った。

## ▽ 札幌市・関係機関との連絡調整(運営協議会等開催)

- 1 札幌市豊平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、ボランティア代表者、地元自治会、外部有職者が参加する「札幌市豊平館運営協議会」を開催した。

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	実施概要
第1回	平成28年11月8日
	観覧・利用状況、設備維持管理状況について
第2回	平成28年12月14日
	豊平館施設の【施設維持管理】について
第3回	平成29年1月10日
	観覧者数、貸室利用率について アンケート意見について
第4回	平成29年3月14日
	エネルギー等使用実績、次年度業務計画について
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市 1名</li> <li>・ボランティア代表者 1名</li> <li>・地元自治会 1名</li> <li>・外部有識者 2名(歴史・文化の有識者)</li> <li>・指定管理者 1名</li> </ul>	

2 札幌市豊平館の管理運営に当たって、サービスの向上を図るため、館職員、ボランティア代表者、警備業者、清掃業者、指定管理者が参加する「サービス向上委員会」を開催した。

開催回	実施概要
第1回	平成28年12月13日
	観覧者状況について 観覧者からの意見等
第2回	平成29年3月30日
	アンケート、CS向上に関わる課題について

▽ 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、NTTファシリティーズ北海道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及び経理マニュアルに基づき実施した。
- (3) 経理業務の運用については、社内システムを活用し、文書決裁・勤怠管理・旅費・経理処理を実施した。
- (4) NTTファシリティーズの社内自治点検を毎月行い不正防止を図った。また、年2回の社内監査、年1回の外部監査、セキュリティ監査も実施した。

1. 資金管理については、経理処理について指定管理者の口座を区別するなど毎月の収支管理、自治点検等経理規定に基づき実施したことで事故なく適正な管理を行い、収支報告をスムーズに実施でき監査等も適正な対応をしている評価を得た。また、不正防止に向けては、他担当による点検と自治点検及び業務監査を実施し、適正な管理を行っている評価を得た。

(5) 自主事業に関する収入・支出については、更に区分経理を行った。

(6) 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、「経理マニュアル」により運用した。

(2) 現金については毎日定時に金庫内の確認処理を行い、入金等については即伝票処理をし、社内システムで処理を行った。現金は毎日締めて銀行へ入金処理を行い、金庫内保管は釣り銭のみとし現金の事故防止に努めた。また、前受金については共有サーバ内の管理簿で確認を行った。

## ▽ 要望・苦情対応

(1) 施設の管理に関して、利用者その他の市民からの要望・意見・苦情等は「危機管理マニュアル」に基づき、迅速かつ適切に対応し、随時札幌市に報告した。

(2) 除雪に対する苦情については、お客様に対し、丁寧にお詫びするとともに速やかにその対策について説明し、今後同じ事象が起こらないように対応する旨ご説明した。これらについては、速やかに札幌市に報告・相談し、具体的な対応状況を報告した。

(3) 問題点は放置することなくトラブルの再発防止のため「札幌市豊平館運営協議会」「サービス向上委員会」で原因の追究・改善策を検討し、関係職員に対しミーティング等により情報共有の徹底を行った。

(4) 緊急時における関係者への連絡については「札幌市豊平館緊急連絡体制図」のとおり作成した。

## ▽ 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 指定管理業務の実施にあたり、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通りである。

- (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) その他豊平館運営に資する書類等

(1) 現金の扱いについては、社内監査を受検し、経理マニュアル及び社内経理規定に基づき適正な事務処理を実施し現金の事故防止に反映できた。

(2) 点検等については、現金等の扱いに関する事故・不祥事が発生することなく現金の適正な取り扱いが実施でき信頼性を高めた。

(1) 意見、要望については、対応可能なものは即応できるようにすることで利用者の利便性を図ることができた。また、事件・事故が発生した場合は、その状況を取りまとめ市側への報告を迅速に行い信頼性を高めた。



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。

- (1) 利用者アンケート調査を実施し、年4回集計を行い、施設利用に係る満足度等を測定し意見要望等を把握し対応マナー等の改善を図った。
- (2) 調査結果については、集計・整理後速やかに札幌市に報告するとともに豊平館観覧者、利用者への閲覧用ファイルを帳場に配備した。なお、調査に当たっては個人情報保護条例を遵守した。
- (4) 各業務の要求水準に記載された項目については記録の作成のほか、必要に応じ札幌市と協議のうえ、セルフモニタリングを実施した。
- (5) 日々の状況や内容を記録する事業日誌に内容を記録し、職員が内容を閲覧できる状態にするともに打合せや改善活動を実施した。
- (6) 札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを行い、記録した。結果について改善及び札幌市と協議を行った。

3 事業等の報告については、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基づき定められた期限までに速やかに提出した。

(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. 豊平館利用に係る各種統計書類  
平成29年5月31日 提出

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

2. お客様等の声(情報)については、観覧者・貸室利用者等のアンケート及びボランティアからの情報収集(応接時、日報等)及び日常業務中における入館者からの意見等、幅広く情報収集を行い事業運営に反映した。

(1) 報告書類等については、協定書に基づき、期日までに提出し信頼性を高めた。

<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> <p>1 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上について、公平・公正で透明性のある管理を行うに当たり、運営に携わる全ての人が関係法令を遵守し取り組んだ。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1) 労働基準法、労働協約等の法令に従い、「職員就業規則」「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」「契約職員就業規則」「健康管理規程」「安全管理規定」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行った。</p> <p>(2) 雇用環境の維持向上のため、社内に安全衛生委員会をを設けその確保に努めた。また、労使で「労働時間適正化検討委員会」を定期的開催し、ワーク・ライフ・バランスの向上、職員の働きやすい職場環境づくりに向けた意見交換・施策展開を行った。</p> <p>(3) 館長含め、職員全員が定時帰宅を目標に日々の業務を実施するとともに、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、職員一人ひとりの本業務へのモチベーション向上を図った。</p>	<p>1. 労働法令の遵守と雇用環境維持向上については、会社規定、雇用契約書に準じ対応し関係団体からの信頼性を更に高めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に行われた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に行われた。			
A	B	C	D								
適切に行われた。											
<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> <p>1 総括的事項</p> <p>(1)利用者等の安全確保、市民サービスへの配慮等</p> <p>ア. 各業務に関して、利用者・歩行者・近隣住民・職員・その他業務に関連する者の安全が十分確保されるよう努めた。</p> <p>イ. 各業務を実施する際に、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理解を得るよう努めた。</p> <p>ウ. 維持管理業務の実施に当たっては、法令等に基づき有資格者による立会・作業を実施した。</p> <p>エ. 拾得物の取扱いを適正に行った。</p> <p>オ. 災害・救急に係る対応については「危機管理マニュアル」に基づき適切に対応できるよう訓練を行った。</p> <p>カ. 休館日に職員を配置し、柔軟な対応を行い利用者への利便性向上を図った。また、HP上に予約状況を掲載し、利用者及び来館者へのサービス向上を図った。</p> <p>キ. 介助が必要とされる方に対しては適切な介助を行った。</p> <p>ク. 職員の巡回や清掃業務・警備業務については、常に快適な空間を意識し、最良な状態の維持に努めた。</p> <p>ケ. 建物簡易点検及び建物総合診断に基づき補修等を実施し、建物価値の維持とコスト縮減を図った。</p> <p>コ. 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施し管轄の警察署他関係機関へ連絡・通報するなど適切な対応ができるよう体制の確保を図った。</p>	<p>(1)利用者の安全確保、市民サービス等については、「施設運営マニュアル」に基づき、適時的確に着実に実施し、その信頼性を高めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">施設運営マニュアル、危機管理マニュアル等に基づき施設・設備等の維持管理業務が適切に行われた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	施設運営マニュアル、危機管理マニュアル等に基づき施設・設備等の維持管理業務が適切に行われた。			
A	B	C	D								
施設運営マニュアル、危機管理マニュアル等に基づき施設・設備等の維持管理業務が適切に行われた。											

<p>(2) 「危機管理マニュアル」に基づき、時間帯毎の連絡体制を確立するとともに、「札幌市豊平館緊急連絡体制図」の現行化を行い、常に万全な連絡体制を確保した。</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 : 豊平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. その他 : 被保険者を指定管理者と札幌市とし交差責任担保特約を付ける</p>	<p>(2) 適切に対応できるよう研修等を実施しお客様対応を万全とし信頼性を高めた。</p> <p>(3) 損害賠償保険については、仕様書に適合した損害賠償保険に加入し事故に備えた対応を整えた。</p>
<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)</p> <p>1 施設、設備等の維持に関する管理</p> <p>(1) 清掃業務については、技術的に信頼でき、実績のある企業への委託とし、施設の快適な環境を保つため、仕様書に基づき効率的に実施した。日常清掃では、毎日、定期的に行う清掃、施設利用者等からの連絡、要求に基づき行う清掃を実施した。計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に実施した。廃棄物収集処理では、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物等を収集処理した。</p> <p>(2) 警備業務については、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。また、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と人身の安全を確保することで、円滑な管理運営を実現した。</p> <p>(3) 国指定重要文化財としての価値を維持し、安全な施設運営を行うため、施設及び設備の保守点検業務を実施した。</p> <p>①春先の建物簡易点検</p> <p>②建物劣化調査</p> <p>③冬前の建物簡易点検</p> <p>(4) 修繕については、建物診断結果に基づき50万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日以内に報告の事とした。</p> <p>(5) 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、突合するとともに、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。</p> <p>(6) 豊平館の駐車場利用車両については、時間帯を9時～22時とし、身障者車両(車椅子)への対応、施設への搬入出時の一時的な措置以外は原則駐車禁止とした。なお、駐車場入口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止、渋滞が発生した場合の速やかな解消に努めた。</p>	<p>(1) 施設設備等の清掃については、来館者・貸室利用者が快適に観覧、利用できるように館内清掃と整備に努め、利用者から直接の賞賛とアンケート等による賞賛を受けた。また、館周辺の清掃をきめ細かく行い近隣への対応に配慮した。</p> <p>(2) 施設設備及び展示物等の管理と安全のため、職員・警備による館内巡回を行い、危険個所の把握はもとより不審物の確認等に努め利用者及び館の運営の安全面を確保し信頼性を高めた。</p> <p>(3) 施設設備と展示物等の日常的点検等を実施し市への修理・修繕等を提言した。</p> <p>(4) 修繕等については利用者への影響がないよう緊急を要するものについて対処した。</p> <p>(5) 備品等の管理については適時適切に対応し利用者の信頼性を高めた。</p> <p>(6) 駐車場の利用に当たっては、障がい者の方を最優先に行い、施設への物品搬入以外の駐車については抑制をかけ交通安全等に十分配慮した。</p>

(7) 外構緑地管理については、敷地内の外構、緑地の美観の保持、安全、防犯及び近隣住民への迷惑防止を図るため、除草、養生を実施する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加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。  
冬期間においては、利用者が出入り口の通行に支障を来さないように、除排雪を行った。

(7) 外構緑地管理については出入口の安全対策はもとより特に冬期間は館前通路の凍結による転倒事故を防ぐため除雪・氷割などを行い安全を確保した。

## ▽ 防災

### 1 防災業務についての基本的考え方

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。緊急時の危機管理は、豊平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。

1. 防災については、「危機管理マニュアル」を踏まえ、事件事故発生に即応できるよう体制を整え、防火・防災訓練、地震訓練、防犯訓練、AED操作訓練等を実施し職員の対応知識・対処スキル等を付与し高い危機管理意識の水準を高めた。

### 2 防災業務の実施方針

(1) 災害等が発生した場合の統括対応部署とその役割、その他の部署の役割分担と連絡系統を明確にした。

(2) 災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練を実施するとともに、危機管理マニュアルを活用し、日々の安全管理の徹底を図った。

(3) 豊平館における事故による傷病等の想定項目をマニュアルに記載し、発生時に迅速な対応ができるよう備えた。

(4) 事故による傷病等を未然に防ぐための方策等を研修に取り込み学ぶことで発生時に慌てず対応できる知識や体制を整えた。

(5) 万一事故等が発生した場合の対応方法(医療機関その他関係機関との連携を含む)をマニュアル化するとともに、発生時に迅速な対応が取れるよう研修を行った。

(6) 休館日の災害等への対応体制については緊急連絡体制図の作成とマニュアルの作成、それに基づき研修を実施した。

(7) 「札幌市豊平館消防計画」に基づき年2回(6月、12月)、中央消防署の指導をいただき防災訓練を実施した。

(8) 文化財防火デーに合わせ、防災意識向上の為、空気が乾燥する冬(2月)に防火訓練を行った。

2. マニュアルを基本に、事故等の発生に対応できるよう体制を図り防火・防災訓練、AEDの実施訓練等防災に関するスキルアップまた、地震に対応した訓練もを行い、館の災害時について十分に反映できる訓練結果を得た。

### 3 日常の安全活動

日常の安全活動として、施設・敷地内の秩序及び規律の維持のため、施設利用者の安全と身体の保護、不審者・不審物の早期発見、施設破壊等の警戒・防止、火災、盗難、不正、不法行為、その他災害の防止など施設全体の安全体制を整えた。

## 4 緊急時の危機管理

事故、盗難、急病人やケガ人等が発生した場合、「危機管理マニュアル」に基づき、直ちに被災者へ必要な処置を実施すると共に、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ができるよう訓練を実施した。また、札幌市に対し速やかに報告するとともに、安全対策等を協議し、被害の拡大及び再発防止を実施できるよう研修を実施した。

## (1) 事故防止委員会の設置

事故防止対応については、利用者が安心してサービスを受けられる環境を整え、各施設において安全確実な運営を実施するとともに、全職員が施設内や施設外での事故の絶無を目指して、現場における責任体制を明確にするなど、事故防止のための安全管理体制を確立した。

さらに、職員による、施設内外の巡回や戸締り点検を日々厳格に実施するとともに、安全管理及び事故の防止・対策について審議するための事故防止委員会を設置した。

## (2) 災害事故対策

地震、風水害等の災害および駐車場を含む施設内外における事故による傷病等が発生した場合に、消防署や警察署等への迅速かつ的確な対応ができるよう災害時対応札幌市文化財施設危機管理規程に基づく「危機管理マニュアル」を作成するとともに、日頃から避難訓練を行い、利用者の安全確保を最優先に行動した。

## (3) 緊急時の対応について

緊急時の連絡体制については、緊急連絡系統図を作成し、速やかに対応することとした。

## 5 その他

(1) 災害時に備え、救急箱や災害時の職員用備蓄品を事務所内に備えた。

(2) 消防法(昭和23年法律第186号)第8条に規定される防火管理者ないし防災管理者の選任、消防計画の策定及びその実施を通じて、消防法及び関係法令に規定される防火管理又は防災管理を徹底した。

4. 緊急時の体制について、関係部門への連絡が迅速にできるよう緊急連絡体制図の再確認、緊急時に対する全職員の意識向上を高める研修等が反映された体制を組むことが出来た。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 文化財等に関する学習機会の提供に関する業務

1 「文化財愛護精神の育成と市民文化の向上」の実現に向け、文化財・歴史的資産に関する学習機会の提供のため、歴史・文化に関する事業を展開し市民や各団体の活動を支援した。

2 具体的な業務の実施手法

(1)「豊平館の歴史に関する建築文化の講座」  
ア. 探検・豊平館(2日間)を開催

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	2回	22名	11月
		24名	

イ. 続・探検・豊平館(2日間)を開催

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	2回	23名	1月
		23名	

(2)「わが町の建築講演会」  
ア. 「歴史ある建物を現代にどう活かすか」を開催

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	32名	12月

イ. 「私たちはなぜ歴史を学び伝えていくのか」を開催

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	29名	2月

(3)「音楽観賞会(コンサート)」  
オープニングコンサートを実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
2回	2回	オープニングコンサート: 100名	6月
		「木漏れ日」記念コンサート: 72名	9月

(4)「八窓庵と連携事業」  
中島公園内にある文化財施設八窓庵連携事業実施

計画回数	実施回数	実施月
1回	1回	10月

(5)「カルチャーナイト」連携イベント  
豊平館の一部夜間展示観覧とレコードリクエストの視聴会を実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	46名	7月

1. 重要文化財等に関する学習機会の提供については、豊平館、建築文化、歴史に関する講座・講演と、レコード鑑賞会などを実施し、受講者に豊平館の魅力と歴史を供与するとともに音楽に浸る機会を提供することができ、高い評価を得た。  
2. (1)重要文化財に関する情報提供も含め文化財の保存と活用について広く提供できることが出来た。

(2)全国の文化財施設の事例を紹介した講座を開催し、文化財への興味を深める機会を提供することができ参加者から好評を得た。

(3)豊平館のリニューアルオープニング式典の際、記念コンサートを開催し、芸術文化に親しんでいただく時間を提供し好評を得た。

(4)中島公園内にある他施設と連携し、イベントのスムーズな進行に寄与することが出来た。

(5)札幌市のイベントに協賛した事業を展開し、来館者に夜の館内を体験していただくなどお客様満足度向上に資する効果があった。

A	B	C	D
ボランティアガイド組織を立ち上げ、歴史・文化に関する活動を行う市民及び団体に対して、情報・学習活動の場を提供する取組が行われた。			

(6)「レコード観賞会」  
新冠町レコード・館との連携事業、懐かしのレコード鑑賞会を実施

計画回数	実施期間	リクエスト数	実施月
1回	7/18～7/24 7日間	281曲	7月

(7)「ちえりあとの共催事業」

ちえりあとの共催事業については、募集人員に達せず中止とした。

(8)「教育施設と連携した事業」の提案

計画回数	実施回数	内容	実施月
1回	1回	各種学校への提案実施	6月

(9)「豊平館で結婚式を挙げた人への案内活動」

豊平館での結婚式の写真の募集、豊平館の利用案内等。

計画回数	受領回数	写真数	実施月
-	82回	170枚	H28. 4～H29. 3

(6)札幌市資料館との連携事業でもあり、文化財施設として有効活用を図るため、新冠町と共催で「懐かしのレコード鑑賞会」を開催し、来館者に好評を得た。

(8)学校等関係施設へDMを送付し、豊平館を学習の場として提供した。小学校で利用があり、子供たちに豊平館をとおりて文化財に親しんでいただく機会を提供することが出来た。

(9)豊平館で過去に結婚式を挙げられた方へHP、観覧の際等に当時の写真を募集している旨お知らせし、年間通して写真の収集を実施した結果、多くの提供があり、「倅の記憶」を充実させ、喜んでいただくことが出来た。

▽ 本市の歴史・文化に関する情報の収集及び提供に関する業務実施計画

1 重要文化財である豊平館の価値を維持し、愛護精神を育むための情報収集を以下のとおり行ない、広く市民に提供した。

- (1) 札幌市芸術文化財団と情報交換を実施した。
- (2) 札幌市公文書館を通じて情報収集を行い、豊平館の歩みと歴史について資料の収集を行った。
- (3) 札幌市の歴史・文化に関する常設展示を活用し、ボランティアを中心に、歴史・文化の情報収集及び来館者への説明を行った。
- (4) 利用者や講座参加者へのアンケート調査等を実施し、歴史・文化に関する情報を収集し館内に公開した。
- (5) 「さっぽろ文庫」を帳場に常設し来館者が自由に閲覧できるよう環境を整えた。

1. 情報収集、情報交換に関しては、ボランティア、職員、職員が各関連機関と連携、協力し、館の運営に反映することが出来た。

2. ホームページ、広告媒体及びチラシ等への掲載

- ・広報さっぽろへの掲載……5月、9月、10月、1月
- ・各種チラシの配布……9回
- ・地下鉄掲示板への掲示……3回(各24か所)
- ・新聞、SNS、TV、ラジオ、雑誌……58件
- ・ホームページ……随時更新

▽歴史・文化に関する市民の自主的な活動及び交流の支援に関する業務実施計画

1 基本的な考え方

豊平館ボランティアを立ち上げ、歴史・文化に関する活動を行う市民及び団体に対して、情報・学習活動の場を提供した。

2 具体的な業務の実施手法

- (1) 訪問活動等を行い豊平館の情報を発信した。  
 ア. 館内にチラシ・パンフレットコーナーを設置並びに市関連施設や主要ホテルへリーフレットを配布した。

実施月	配布先	配布数
4月～3月	市内ホテル及び市内施設へ配布	33,967部

イ. イベントのチラシ等を作成し、館内設置や配布を行った。

実施月	配布先	配布数
4月～3月	市内ホテル及び市内施設へ配布	1,170部
4月～3月	館内設置	都度

- (2) 定期的にボランティア研修を行ない、来館者に対しての説明スキルの向上を図った。

実施日	実施内容
4月11日18日	豊平館に関する建物・歴史・文化等のガイドに関する研修
5月23日・30日	観覧者へのガイドに関するOJT研修
6月6日	展示室プロジェクターを活用した研修
6月8～15日	館内自主研修期間
6月19日	学識経験者からの豊平館関係者へのレクチャー 管理に関する注意事項と心がけ・展示物について
10月11日	ボランティアガイド実施に当たり課題点、意見集約
1月23日	ボランティアガイド活動の反省事項と今後について

2.. ホームページ内で貸室の利用状況が確認できるようにし、アクセス数のサイト別管理を行った。また、ブログを公開し、ユーザから多くの支持を得た。更に豊平館講座等の勸奨チラシ配布、マスコミ等への情報提供を行った結果、多くのマスメディアに取り上げられたことから、観覧者・講座参加者希望が増えた。

1. 豊平館ボランティアガイド組織の立ち上げ(ボランティアガイド35名)、職員との連携および各種情報収集を行い、研修資料を作成し、スキルアップを図った。・勉強会等の実施により観覧者への接遇も評判が良く、館の運営に大きく反映することができた。

(1) 帳場には「さっぽろ文庫」の他、札幌市内施設の他道内施設のリーフレット等も配備し観光客、利用者の求めるパンフレット等が自由に閲覧できるよう入館者へのサービス向上に努めた。また、イベント等の案内を迅速に行い、来館者への利用促進を図った。

(2) 意見交換、勉強会を実施し、常にお客様に満足いただけるガイドができるよう努めた。  
 ・ボランティア日誌を共有し、課題の解決に向けたお客様目線、またボランティアの経験を生かした対応策を館の職員と共有することで館の運営に活かすことができ、お客様満足度にも反映された。



(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等		A	B	C	D																																																											
	<p>1 施設利用等に関する業務</p> <p>公の施設を運営するに当たっては利用者への平等利用の確保が絶対条件であり、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。</p> <p>2 観覧利用等に関する業務</p> <p>(1) 観覧者・見学会の受け入れについて、施設の案内・説明等を行うほか、苦情や問い合わせへの一次対応、その他豊平館観覧者への対応業務を行った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28 実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個</td> <td>人</td> <td>14,973</td> </tr> <tr> <td>団</td> <td>体</td> <td>1,244</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年間パスポート</td> <td>新 規</td> <td>934</td> </tr> <tr> <td>再 来 館</td> <td>514</td> </tr> <tr> <td colspan="2">免 除</td> <td>2,115</td> </tr> <tr> <td colspan="2">サ ポ ー タ ー ズ C</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 「利用者アンケート」で、受付の対応に対する満足度を測定したところ、目標値に達していなかったため接客マナー研修等を再度実施し、改善に努めた。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>目標値</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85%以上</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 貸室に関する業務</p> <p>(1) 豊平館の貸室業務の実施については、「札幌市豊平館条例」を始めとする関係法令を遵守した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28 実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ユ リ</td> <td>利用回数 (回)</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>利用時間 (h)</td> <td>158</td> </tr> <tr> <td>稼働率 (%)</td> <td>19.8%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">フ ヨ ウ</td> <td>利用回数 (回)</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>利用時間 (h)</td> <td>221</td> </tr> <tr> <td>稼働率 (%)</td> <td>26.9%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">ス ス キ と オ ミ ナ エ シ</td> <td>利用回数 (回)</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>利用時間 (h)</td> <td>233</td> </tr> <tr> <td>稼働率 (%)</td> <td>21.3%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">ツ バ キ</td> <td>利用回数 (回)</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>利用時間 (h)</td> <td>173</td> </tr> <tr> <td>稼働率 (%)</td> <td>17.6%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">広 間</td> <td>利用回数 (回)</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>利用時間 (h)</td> <td>347</td> </tr> <tr> <td>稼働率 (%)</td> <td>32.6%</td> </tr> </tbody> </table>			H28 実績	個	人	14,973	団	体	1,244	年間パスポート	新 規	934	再 来 館	514	免 除		2,115	サ ポ ー タ ー ズ C		2	目標値	実績	85%以上	75%			H28 実績	ユ リ	利用回数 (回)	54	利用時間 (h)	158	稼働率 (%)	19.8%	フ ヨ ウ	利用回数 (回)	77	利用時間 (h)	221	稼働率 (%)	26.9%	ス ス キ と オ ミ ナ エ シ	利用回数 (回)	60	利用時間 (h)	233	稼働率 (%)	21.3%	ツ バ キ	利用回数 (回)	47	利用時間 (h)	173	稼働率 (%)	17.6%	広 間	利用回数 (回)	90	利用時間 (h)	347	稼働率 (%)	32.6%	<p>2. 観覧者等については、6月のリニューアルオープンに向けた広報活動の成果もあり増加傾向となったが、冬期間は降雪などにより減少となったものの、当初の観覧者目標を上回る結果となった。</p> <p>3. 貸室利用については、冬期間の降雪による利用率の低下はあるものの、各月とも一定の利用がされており、特に小規模人数の部屋は楽器リハーサル用として利用されている状況にある。また、広間を利用した音楽会・会食等、リピート利用等が見られる。</p>	<p>目標観覧者数 18,000人に対し、 19,782人となった ことは評価できる が、貸室利用率が 目標値以下だった ことから、広報活 動を積極的に実 施する等の対策 が必要。</p>
		H28 実績																																																															
個	人	14,973																																																															
団	体	1,244																																																															
年間パスポート	新 規	934																																																															
	再 来 館	514																																																															
免 除		2,115																																																															
サ ポ ー タ ー ズ C		2																																																															
目標値	実績																																																																
85%以上	75%																																																																
		H28 実績																																																															
ユ リ	利用回数 (回)	54																																																															
	利用時間 (h)	158																																																															
	稼働率 (%)	19.8%																																																															
フ ヨ ウ	利用回数 (回)	77																																																															
	利用時間 (h)	221																																																															
	稼働率 (%)	26.9%																																																															
ス ス キ と オ ミ ナ エ シ	利用回数 (回)	60																																																															
	利用時間 (h)	233																																																															
	稼働率 (%)	21.3%																																																															
ツ バ キ	利用回数 (回)	47																																																															
	利用時間 (h)	173																																																															
	稼働率 (%)	17.6%																																																															
広 間	利用回数 (回)	90																																																															
	利用時間 (h)	347																																																															
	稼働率 (%)	32.6%																																																															

	<p>▽ 不承認件数、取消件数、減免件数、還付件数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不承認 0件</li> <li>・取消し 0件</li> <li>・減免 6件</li> <li>・還付 1件</li> </ul> <p>(2)「貸室利用者アンケート」で、貸室業務に対する満足度を測定した。</p> <table border="1" data-bbox="411 416 975 506"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>実 績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸室満足度</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>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、歴史・文化に関する情報の集積・発信の場として認識いただくため、各種講座、イベント開催及び広報活動を実施した。豊平館の利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="403 752 978 891"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>目標値</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>観覧者数</td> <td>18,000人</td> <td>19,782人</td> </tr> <tr> <td>貸室利用率</td> <td>65%以上</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	実 績	貸室満足度	70%	区 分	目標値	実績	観覧者数	18,000人	19,782人	貸室利用率	65%以上	24%		
区 分	実 績															
貸室満足度	70%															
区 分	目標値	実績														
観覧者数	18,000人	19,782人														
貸室利用率	65%以上	24%														
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>札幌市豊平館の広報活動については、札幌市と連携を図りつつ、リニューアルオープンに向け、親しみもてる魅力あるリーフレット等の作成・配布を行うとともに、企業内覧会・一般内覧会等を実施した。またインターネットを活用した取り組みとしてホームページの開設・更新を行った。</p> <p>(1)リーフレット等は市内で偏りの無いよう配布した。</p> <p>(2)リーフレット等には、豊平館の利用案内や実施事業の案内等を掲載した。また、札幌市の施策に関する情報をプライダルフोटチラシに掲載した。</p> <p>(3)ホームページには、閲覧者の問い合わせ先を掲載した。また、ホームページは「札幌市公式ホームページガイドライン」に基づき作成し、札幌市の承認の上公開した。</p>	<p>・ 広報活動については、保存活用工事後のリニューアルオープンを踏まえ、各報道機関及び市広報、各観光施設、各関連団体への情報提供とリーフレット等の掲出等により広く市民へのPRを実施した。特に報道機関等からは取材を受けテレビ中継されるなど、その効果は大きいものがあつた。また、ホームページを開設し館の概要・貸室予約・ブログ欄を設定するなどインターネットを活用した広報活動にも努め、その効果を上げた。</p>	<table border="1" data-bbox="1232 913 1437 1008"> <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>適切に行われた。</p>	A	B	C	D									
A	B	C	D													

2 自主事業その他

▽ 自主事業

1. 紅茶専門店と連携したカフェ事業

実施月	実施内容
8月～12月	1階皿部屋、会食所において実施

2. 物販事業の検討

物販事業については、豊平館のイメージを崩すことのないものとして、絵画・ハガキポスター等の展示販売の準備を進めた。

3. 自動販売機の設置(附属棟、外構)

自動販売機の設置に当たっては、建物や風景になじむカラーを取り入れ設置した。

種別	実施内容	設置場所
中島公園公園橋	ジュース、炭酸飲料中心	屋外
附属棟風除室内	お茶、水中心	屋内

4. 飲食事業の検討

ホテルと連携したケータリングサービス事業実施  
また、予約制のレストラン企画の検討を行った、  
初年度の為利用者ニーズの実態把握に尽力した。  
(市内のホテルと連携平成28年度24回実施)

5. 「絵本の読み聞かせin豊平館」の実施

実施月	実施内容	参加者数
9月	乳幼児から小学生を対象に開催	54名 (内同伴者者37名)

6. 豊平館既存備品のテーブル・椅子等の展示

実施月	実施内容
6月～	自主事業スペースにテーブル等の備品を展示

7. 北海道日本ハムファイターズの新入団発表記者会見

実施月	実施内容
11月22日	ドラフト指名選手の入団発表式 (記者会見・コンサート実施)

8. 自主事業スペースの貸室事業(平成28年11月から実施)

実施月	実施内容	件数
12月	会食懇親会・写真撮影	3件
1月	写真教室・写真撮影	3件
2月	写真撮影	1件
3月	会食懇親会	1件

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

1. 警備、清掃、庭園管理、建築設備保守、防災設備保守、昇降機保守、ホームページ作業、塵芥処理、除雪の第三者委託にあたっては、市内企業に発注した。

2. 職員の名刺を障がい者施設に発注した。

3. 車椅子を利用している方等に対し、障がい者用駐車場の案内を積極的に行い、職員が駐車場から豊平館内の移動をサポートした。

1.自主事業としてのカフェ事業については、豊平館観覧と館独特の優雅な雰囲気に浸りながら時を過ごしていただくとの立場で運営してきたところですが、事情等により休止状態となった。

A	B	C	D

飲食事業とブライダル事業について自主事業を行うこととしていたが、飲食事業は12月で休止したこと、ブライダル事業が未着手なことから、更なる対策が必要となる。  
その他、業務委託の際に市内企業への発注、福祉施策への配慮については、適正に行われた。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

1. 利用者アンケートにおける満足度の目標と実績

区分	目標	実績
総合満足度	85%以上	87%
接客に関する満足度	85%以上	75%
貸室満足度	—	70%

2. アンケート状況

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートボックスによる回収。</li> <li>回答数 337枚</li> </ul>
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>豊平館の総合的満足度。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>とても満足 61%</li> <li>満足 26%</li> <li>普通 2%</li> <li>少し不満 1%</li> <li>無回答 10%</li> </ul> </li> <li>受付スタッフの接客満足度。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>とても満足 55%</li> <li>満足 20%</li> <li>普通 14%</li> <li>無回答 11%</li> </ul> </li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>地下鉄からの案内板等が少々不足していると感じる。</p> <p>(対応)ホームページ、広報さっぽろ、メディア等での宣伝活動しておりますが、今後も広く知られるよう広報活動に努める旨回答。</p>
	<p>案内チラシに日本語のものをつくってほしい。</p> <p>(対応)豊平館の案内チラシについて、日本語版館内展示案内を用意。</p>
	<p>もう少し説明の展示があると分かりやすいと思いました。</p> <p>(対応)建物自体を展示として観覧いただくため展示物は限定していることから、ボランティアガイドによる建物のつくり・歴史等の具体的説明に努めることとした。</p>
	<p>「友の会」的な情報発信や催し物があればよいです。</p> <p>(対応)豊平館が主催するイベントあるいは地域イベントなどへの協力等についてパンフレット、チラシなどの配布により情報発信に努めていく旨回答。</p>

1. 総合満足度については、目標を達成したが、接客に関する満足度は目標達成とは至らず次年度の課題として取り組みを進めていきたい。

2. 利用者からの意見・要望については、来館者のアンケート、貸室利用者へのアンケート調査、ボランティアガイドの情報及び日常対応している中でのお客様等の意見など、幅広く情報収集を行った。これらの意見等は当該する協議会・委員会に報告するとともに、お客様サービス対応の向上に活用している。

A	B	C	D
利用者アンケートによる総合満足度について、目標の85%を上回る87%となったが、接客に関する満足度は85%の目標に対し、75%（普通を含めると89%）だったことから更なる対策が必要。			

## 4 収支状況

## ▽ 収支

## ・収支計画と実績

項目	H28計画	H28決算	差
収入	56,959	46,577	▲ 10,382
指定管理業務収入	48,003	46,034	▲ 1,969
指定管理費	38,966	38,966	0
利用料金	8,946	7,045	▲ 1,901
その他	91	23	▲ 68
自主事業収入	8,956	543	▲ 8,413
支出	56,909	51,136	▲ 5,773
指定管理業務支出	47,984	49,290	1,306
自主事業支出	8,925	1,846	▲ 7,079
付帯業務	0	0	0
収入-支出	50	▲ 4,559	▲ 4,609
利益還元			0
法人税等			0
純利益	50	▲ 4,559	▲ 4,609

## ▽ 説明

## 1 収入について

## &lt;指定管理利用料金関係&gt;

- (1) 観覧収入については、当初予定を上回り、収入としても計画額より増となった。
- (2) 貸室利用率については、夜間の利用希望が伸び悩み、収入は計画額より減となった。

## &lt;自主事業関係&gt;

- (3) 飲食についての売上は、当初自主事業の収入として一旦受けて、委託業者に支出する予定だったが、売上は直接委託先の収入となったため計画値に対し大幅減となった。
- (4) 自主事業の自動販売機収入が計画額を上回った。

## 2 支出について

## &lt;指定管理費用関係&gt;

- (1) 光熱水費については、減灯調整等を行ったが、入口の開閉に伴う冷気流入及び隙間風により、計画以上の熱量が必要となったほか、凍結の恐れがあったため、計画していた暖房夜間停止から24時間運用にしたことからガス使用量が増となった。
- (2) 電気料金については、LED電球への交換により削減となったが、事務所の室温維持のため電気ストーブ等の暖房設備を使用したことから、電気代の経費縮減にならなかった。
- (3) 消耗品については、初年度のため事務用品の準備等により消耗品費が増となった。
- (4) 印刷関係については、印刷物の再販による増となった。
- (5) 労務費については、初年度準備のため、稼働が増となり対応に伴う人件費が増となった。
- (6) 塵芥処分費については、積極的にリサイクルすることによって削減した。
- (7) 除雪については、計画外の業務の発生により、除雪対応費・対応人件費が増となった。

## &lt;自主事業関係&gt;

- (1) 飲食についての売上は、当初自主事業の収入として一旦受けて、委託業者に支出する予定だったが、売上は直接委託先の収入となったため計画値に対し大幅減となった。

## 3 収支状況

初年度のため、準備作業等に関わる支出が多くなり、全体としては支出が収入を上回る結果となった。

・収支状況については、計画額に対する実績値を月別管理し、その収支の進捗状況を把握してきたが、指定管理業務においては当初想定し得なかった事由での支出が生じ費用増となった。なお、自主事業収入については飲食利用料金収入は収支計上見直しにより飲食委託先計上となることから伴う費用も連動となった。

1. 観覧収入は、個人観覧者数の伸び及び年間パスポートの導入により、計画額に対し118%の増収となり成果を上げたが、貸室利用は夜間限定の貸室希望者が予測より低く伸び悩んだ結果計画の46%の収入にとどまった。
2. 全体的に計画当初に想定し得なかった事象が発生するなど費用増となったが、そのような中で光熱水費は、省エネを意識し、エネルギーコントロール及びLED電球への交換を実施し、電気料金の抑制に一定の成果を上げたものの、一方で、例年に比べ冬期間の気温が低かったこと、予想以上に建物開口部・隙間からの冷気の吹き込みにより事務所内が冷え込んだことから暖房費の増により103%の支出増となった。消耗品についても初年度準備にかかる必要物品等を取り揃えたことから費用増となるなど厳しい業務運営となった。

A	B	C	D
収入については、貸室の利用率が当初計画より低かったことから、利用料金が減となった。			
支出については、初年度のため労務費、消耗品等が増となった。			
収支差を解消するために貸室利用の積極的な広報活動等の対策が必要。			

<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 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 2 平成28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。		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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 豊平館の事業運営については、平成28年度における「札幌市豊平館の管理に関する協定書及び管理業務等仕様書」に基づき事業を推進した。その結果、事業目標である入館者・観覧者数・お客様満足度について目標を達成することができた。</li> <li>・ これらの成果を上げるために、豊平館がリニューアルオープンすることから、事前に各報道機関及び市広報、各観光施設、各関連団体への情報提供とリーフレット等の掲出等により、広く市民へのPRを実施したことが成果につながったものであり、特に報道機関等からは取材を受けテレビ中継されるなど、多岐にわたる取り組みを実施した。また、ホームページを開設し、豊平館概要、貸室予約、ブログなどを設定するなど、インターネットを活用した広報活動にも努めた。</li> <li>・ 具体的な取り組みとして「文化財等に関する学習機会の提供」等においては、豊平館の歴史・建築文化、中島公園内の文化施設との関わり等の講座・講演の実施と、他文化施設との連携によるイベントへの参加を積極的に実施し、お客様から高い好評を得ることができた。また、貸室事業においては、公平公正の立場で丁寧な対応に心がけることにより貸室利用のお客様からも好評を得た。</li> <li>・ これらの取り組みにあたっては、「お客様対応・説明の向上を図るための研修、リーフレット・各種手引書の知識習得、関連団体等へのイベントポスター・チラシ配布・掲出、インターネットを活用した情報提供」等々、広く札幌市民等への広報活動を展開し、観覧・貸室利用の向上を図った。その立場から指定管理業務については管理運営を確実に遂行した。</li> <li>・ 一方、自主事業においては、貸室利用率の低迷、カフェ事業者の撤退など厳しい状況にある中で、新たな取り組みとして「ブライダルフォト事業」及び「物販に関わる事業」等についての事前取り組みを進めるなど、次年度につながる対応をしてきた。なお、カフェ事業については、一定の期間実施し好評を得たものの事業者事情により撤退したため休止状態となっていることから、引き続きカフェ事業の再開を十分考慮した取り組みと管理運営等を行っていくこととしている。</li> </ul>	<p>次の方針に基づき事業等を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎文化財保護法等を遵守、国指定重要文化財の施設全体を良好な状態で維持保全に努める。</li> <li>◎札幌市の公の施設として、市民の福祉の増進と市民の公平な利用に努める。</li> <li>◎市民が文化財に親しみ、知識と理解を深める場を提供することにより、文化財愛護精神を育み、市民文化の向上に資する施設運営を行う。</li> <li>◎札幌市文化芸術基本計画や市の文化施策との整合性を図った管理運営を行う。</li> <li>◎サービス水準の維持向上と安定的かつ継続的なサービスの提供に努める。(総合満足度85%以上。接遇満足度85%以上)</li> <li>◎利用者・地域住民の声を常に把握、施設運営に反映し利用者や市民に愛される施設を目指す。(貸室利用率70%以上)</li> <li>◎最小の経費で最大の効果を挙げるようファシリティマネジメント手法を取り入れることで管理運営の効率化に努める。</li> <li>◎自主事業の継続と拡大に努める。(飲食事業、ブライダル事業、物販事業、貸室事業、ケータリング事業)</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>重要文化財としての価値を維持するために適切な保存・管理業務を実施したことに加えて、職員、夜間警備員による外装等の日常的目視点検を実施した。また独自に照明のLED化や施設の中長期保全計画の作成及び光熱水費の分析を行う等、環境に配慮した施設の維持管理の取組が行われた。</p> <p>観覧者数、利用者アンケートによる総合満足度について目標を上回る数値となっており、様々な取組の成果が現れていた。</p>	<p>指定管理者導入初年度のため、貸室利用率が低下したことや労務費、消耗品が増加したことにより収支差がマイナスとなったことはやむを得ないが、積極的な広報活動等を行い貸室利用率を増加させ、利用料金収入を増額すること等により収支差を解消すること。</p> <p>自主事業については、まずカフェ事業を早急に再開する対策をすること。またケータリング斡旋等により、貸室利用率を増加させ、需要の高まった段階で本格的なレストラン展開をすること。</p>