

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32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		
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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 1 札幌市豊平館の設置目的や目指す成果、運営上の課題を踏まえ、管理運営に当たっては、次の方針に沿って実施した。 (1)文化財保護法等を遵守し、国指定重要文化財である本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。 (2)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た。 (3)市民が文化財に親しみ、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、市民文化の向上に資する施設運営を行った。 (4)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実施した。 (5)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。 (6)利用者や地域住民の声を常に把握し、施設運営に反映することで利用者や市民に愛される施設を目指した。 (7)最小の経費で最大の効果を上げるようファシリティーマネジメント手法を取り入れることで管理運営に努めた。	・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、積極的に学習機会の場の提供に努めた。豊平館に関する講座、国内の文化財施設、地域の歴史に関する講座など文化財愛護精神を育む事業を展開し、参加者から好評を得ることができた。 ・貸室専用リーフレットを作成し、利用例の掲載などPRし利用拡大を図った。貸室申込の利便性を図りホームページで貸室予約案内と各種申請書のダウンロードができるよう見直しをかけたことで、手続きの効率化を図った。 ・休館日に従業員の配置を継続し、事務室での予約受付の問い合わせ対応を実施しサービス向上に努めた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 豊平館の設置目的を踏まえ、管理運営にかかる基本方針に従い適切に運営した。ボランティアガイド組織と連絡を密に行い、サービス向上につなげる各種取り組みを実施した結果、施設の管理に関し苦情・トラブルがなかったことは評価できる。また昨年度に引き続き独自に照明のLED化を行うなど環境に配慮した施設の維持管理の取組が行われた。	A	B	C	D
A	B	C	D				

- 2 豊平館の運営に伴う管理基準の適用等について、関係する条例・要綱に基づき対応した。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

1 平等利用の確保に関する基本方針

札幌市豊平館の管理運営については、統括責任者をはじめとした職員一同が、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。

2 利用に関わる取り組み項目

- (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。
- (2) 貸室の受付、利用時における利用の制限、使用減免等について、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(平成29年12月実施)に基づく業務の統一的な取扱いの徹底並びにマニュアルの更新(平成29年4月、7月、11月更新)、統括責任者によるチェック、更には職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、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貸室の出入り口に敷いた、沓摺防護マット下に段差緩和の敷台を設置し、対策を行った。
- (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のお問合せフォームを活用した意見・要望の収集に努めた。
- (9) 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、取り組みと評価表を公開し、高齢者や障がい者を含めて誰もがホームページ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。

▽ 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についての考え方 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。

2 具体的な取り組み

- (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報告した。
- (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、豊平館として管理基準を設定し札幌市へ提出した。

・多くの市民が、いつでも気軽に観覧、貸室利用ができるよう、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を行い、公平・平等な受付業務に努めた。お客様の声を大切にし、問合わせには迅速な対応と利用案内の積極的な活動によりサービス向上に努めた。

・施設運営マニュアルの現行維持とその活用及び業務に関わるeラーニングも取り入れ職員のスキルアップを図りお客様満足度向上に貢献した。

・車いす利用者がスムーズに利用できるよう、段差解消対策を継続し、利用者から感謝された。障害者差別解消法への対応のため研修を行い公平なサービスの提供を行った。

・ボランティアと連携し、職員とは違う目線から聴取したお客様のご意見等をボランティア日誌で共有し管理運営に反映することでサービス向上に繋げることができた。

・ユーザーが効率よく利用できるホームページを目指し、ウェブアクセシビリティに関する基本方針と評価表を掲載し、各サイトへの移行についても利用しやすいホームページの運用を心がけた。

・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との調整と点灯・消灯時間の徹底、LED電球の導入及び増設を行い電気料金の削減及び暖房設備の細やかな調整など、省エネルギーに向けた各種取り組みを実施し環境への配慮取り組んだ。

- (3)業務に関わる社員・職員に対し、環境マネジメントに関する研修を年1回実施した。
- (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本館シャンデリアのLEDランプへの交換などを行い節約に努めた。
- (5)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した。
- (7)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。
- (8)ペットボトルのキャップ回収活動（エコキャップ推進運動への参加）を積極的に行った。
- (9)清掃に使用する洗剤等は、アルカリイオン水を使用するなど環境に配慮したものを積極的に使用した。

▽ 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、過去に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とし、管理経験者を含めた人材を配置し、管理ノウハウの継承を図り組織運営を行った。
- 3 従事者の確保、配置
- (1)責任者を1名、観覧受付、貸室受付及び施設の案内など、日常的な業務を行うスタッフを4名、更に本社から支援要員1名、夜間貸室対応業務を行うスタッフを3名（1人/日）配置した。
- (2)管理業務をスムーズに行うため、前項で述べた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て配置した。また、受付については、全職員が対応する体制とするとともに、人員の配置にあたっては事務室に職員1名を常駐させる体制とした。
- (3)雇用規程、委託規程に準じた適正な契約を締結し各業務に支障をきたさないよう研修、仕様書の見直し、マニュアル等を常備し効率よく運営ができる体制を整えた。
- (4)ボランティアスタッフは年度末現在で35名の登録とした。

・環境マネジメントに関する研修を実施するなど、職員の意識向上につながる取り組みを展開し成果を上げた。

・管理運営については、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ができるよう努めた。観覧者、利用者への対応がスムーズにできるよう開館前のミーティング、日誌の確認、連絡事項の引継ぎ等情報共有を徹底しサービス向上に努めた。

・前年度の職員配置に加え、本社から支援要員を1名配置したことでお客様対応業務等柔軟に行うことができサービス向上に繋がった。

4 勤務形態・勤務条件

- (1) ローテーションの設定にあたっては、当該月に計画されるイベント等のスケジュールに配慮し観覧・貸室利用者へのサービス、管理運営業務等がスムーズに対応できる人員配置とした。
- (2) 職員は就業規則に準じた勤務条件とし、週に1回程度は、職員全員が出勤して定期的な打合せ(全体ミーティング)を行える体制とした。また、休館日に職員を配置し、利用者への利便性・サービス向上を図った。

5 人材育成・研修計画

札幌市豊平館管理運営業務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、利用者に満足いただけるサービスを提供するために、スキルアップ、ブラッシュアップ研修を実施した。

- (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できる体制を確立するため、「施設運営マニュアル」により年2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年2回実施した。但し、AED操作訓練については日程調整ができず未実施になった為、次年度に職員全員が受講できるよう計画する。
- (3) 応対マナー向上のための接客研修を年3回実施した。
- (4) 「環境に配慮した施設の維持」及び「個人情報保護」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。
- (5) 企業倫理の向上を図るためCSR研修を年1回実施した。
- (6) 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2回実施した。
- (7) 明るい職場環境の構築に向け、メンタルヘルスに関する知識向上を目的としたe-ラーニングによる研修を年1回、人身事故防止に遵守事項を確認するための研修を年2回、多様な人材の活躍及び不正・不祥事を起こさない意識の醸成を目的としたe-ラーニングによる研修を年1回実施した。
- (8) ダイバーシティに関する知識・意識向上を目的としたe-ラーニングによる研修を年1回実施した。
- (9) ボランティアガイド及び職員を対象に、入館者等に対する応対、説明・案内のスキルアップ研修を年5回実施した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- 1 日常、定期、随時それぞれの管理水準においてPDCAサイクルの環を廻し、職員を中心に関係者が一丸となって改善活動を行うことにより、管理水準のスパイラルアップ(好循環)を図った。

・豊平館施設管理運営の推進を図るため、職員一人ひとりが業務に精通し確実に遂行するため、マナー研修をはじめ、多岐にわたる各種研修に参加したことで職員の資質向上を図ることができた。
また、緊急時の対応が迅速にできるよう安全対策に向けた防災研修も行い意識向上に努めた。
・シフト勤務を考慮し、職員全員が研修を受けられるよう研修計画に沿って実施したことで研修成果を業務、運営に反映できた。

・CSRに関する顧客情報の管理について研修を行い、情報管理に対する意識を高めることができた。

・豊平館ボランティアガイドとして、館内外の案内のほかお客様対応の研修も行いサービス向上に努めた。地域の歴史文化に関する研修も取り入れ、ボランティア一人ひとりのスキルアップを図った。

・利用者の申込書、受付票等、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。

2 具体的な取り組み

- (1) 日々の事業日誌を効果的に運用するとともに、館内打合せを随時開催することで、日常業務の情報共有を図り、改善活動を積極的に実施した。
- (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きている中、ISO及びISMS認証取得企業として、そのマネジメントシステムの運用を、豊平館の運営に反映させる取り組みを行った。
- (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、各種施策、社員・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。

・社内ネットワークのセキュリティ強化に伴い、各職員がパソコンの管理によりセキュリティ保持を高めた。

・情報漏洩の防止に向け、個人情報保護の研修会等を通じて労働環境問題、個人情報保護法問題など、企業の社会的責任などスキルを高めることができた。

▽ 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 指定管理業務の重要性や安全第一の考え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、適正な管理に努めた。
- 2 第三者に対する委託にあたっては、札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定することを基本とし、数社から見積り等を取り、実績、見積額等総合的な判断を行うとともに競争原理を働かせ、適正価格の契約に努めコスト削減を図った。
- 3 次の業務については第三者委託を行い、札幌市内の企業を活用した。
- (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。
- (9) ホームページの更改・更新に関すること。
- (10) その他管理・建物設備管理に関わる業務に関すること。

・第三者委託業務については、適正な管理監督を行い業務完了時には完了報告書をうけ業務内容について監修を行った。

・前年度の降雪状況を踏まえ、除雪について委託先と協議し、実績から提案された改善策を反映し除雪時間の効率化を図ることができ良好な維持管理を継続することができた。

▽ 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 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、札幌市やボランティア代表者、地元自治会、外部有識者、NTTファシリティーズ北海道が参加する「札幌市豊平館運営協議会」を開催し、協議を行った。
- 2 札幌市、指定管理者、地元自治会、外部有識者、利用者代表、ボランティア代表が参加する「札幌市豊平館運営協議会」及び委託業務等従事者が参加する「サービス向上委員会」を開催するなど、業務の見直し・改善等についての検討を行った。

3 札幌市豊平館運営協議会協議項目

- (1)業務の報告と管理運営上の問題点や改善に関すること。
- (2)管理運営に係わる各種規定、要綱、マニュアルに関すること。
- (3)協議会において、協議を要するとしていること。
- (4)市民サービスや管理水準に関すること。

4 札幌市豊平館運営協議会運営のサイクル

開催回	協議・報告内容
第1回	平成29年5月16日
	平成28年度業務計画実施結果及び平成29年度業務計画概要について
第2回	平成29年8月22日
	平成29年度4月～7月の業務運営状況及び自主事業事案の取り組み状況について
第3回	平成29年度11月14日
	平成29年度8月～10月の業務運営状況及び自主事業事案の取り組み状況について
第4回	平成30年2月13日
	平成29年度第3四半期までの業務運営状況及び自主事業事案の取り組み状況について
<協議会メンバー>	
・札幌市	1名
・ボランティア代表者	1名
・地元自治会	1名
・外部有識者	2名（歴史・文化の有識者）
・指定管理者	1名
・利用者代表	1名

5 札幌市豊平館サービス向上委員会運営の実施

開催回	協議・報告内容
第1回	平成29年8月29日
	観覧者数、年パス購入、貸室利用、イベント講座の状況について
<委員会メンバー>	
・指定管理者	
・第三者委託会社(清掃、警備)	
・豊平館ボランティア	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- 1 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。
- 2 資金管理
 - (1)経理業務については、NTTファシリティーズの「経理業務規則」を準用して実施し、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・経費処理を実施した。

・各委員の方から、運営管理、事業への検証を行い、今後の豊平館の運営に反映する協議を実施した。また、アンケート等へのご意見・要望等に対する施策、検討結果についても検討及び報告し、課題や改善に反映することができた。

・初年度は地域代表者、H29年度は利用者代表も外部委員として選任したことで利用者や地域住民の声をより把握することができ、地域とのつながりを深めることができた。

・収支管理については、社内経理規定に基づき処理を行った。現金出納簿等管理簿、伝票処理と並行して社内システムを活用した経理処理の徹底で事故のない状態で経理処理を行った。また、不正防止に向けては、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との評価を得た。

(4) NTTファシリティーズの社内自治点検(本社経理担当者が業務チェックを実施)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。

(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検査を実施した。

3 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(現金管理業務及び預金管理業務)」により運用した。

(2) 現金の取扱いに関する事故・不祥事については経理マニュアルに基づくほか、当該事実について即時に札幌市に報告することになっているが、事象の発生はなかった。

(3) 現金については毎日定時に金庫内の確認処理(管理簿に責任者の承認要)を行い、入金等については即伝票処理と社内システムで処理を行うとともに現金は毎日締めて銀行へ入金処理を行った。また、金庫内には釣り銭のみとし現金の長期保管は行わなかった。なお、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。

・現金の扱いについては、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。

・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。

▽ 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た。なお、苦情・トラブルなどの事象の発生はなかった。

2 万一苦情や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、理解を求めるとともに、決して内部だけで処理をせず、速やかに札幌市に報告・相談し、具体的な指示を仰ぐとしているが、苦情・トラブルなどの事象の発生はなかった。

▽ 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 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

・記録、管理簿、帳簿等書類別に適切な保管を行った。

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収集・測定を行った。

- (1) 利用者アンケート調査を実施し、アンケート結果については年4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、意見要望等を把握した。調査内容については、豊平館利用時における総合的な満足度、従業員の接遇、実施事業の効果等を把握できる調査項目とし、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、調査にあたっては、個人情報保護条例を遵守した。

- (2) アンケートのご意見、要望に対応した新たな取り組みとして、平成29年12月からごみの取扱いに関する有料サービスを実施した。

実施内容	実績
ごみ有料サービス	24袋
コピー有料サービス (※)	20枚

※平成30年1月から実施

- (3) サービスや管理の実施状況、お客様の声、職員の気づきなどを記録する事業日誌を作成し、日々の状況や内容を記録した。常に事業日誌は、職員が内容を閲覧できる状態にすると共に、ミーティング時等にその記録を用いて、打合せや改善活動を実施した。

- (4) 年2回程度、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、その内容を記録した。調査結果については、改善が必要なものについて改善提案を行い、必要に応じて札幌市と協議を行うとしているが、事象の発生はなかった。

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、定められた期日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30年5月30日 提出
- イ. 当該年度の管理にかかる収支決算書
平成30年5月30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30年6月30日 提出
- エ. 豊平館利用に係る各種統計書類
平成30年5月30日 提出

- (2) 毎月終了後に提出する報告書類

- 平成29年 4月分実施報告書 → 平成29年 5月10日 提出
- 平成29年 5月分実施報告書 → 平成29年 6月 9日 提出
- 平成29年 6月分実施報告書 → 平成29年 7月10日 提出
- 平成29年 7月分実施報告書 → 平成29年 8月 8日 提出
- 平成29年 8月分実施報告書 → 平成29年 9月 8日 提出
- 平成29年 9月分実施報告書 → 平成29年10月10日 提出
- 平成29年10月分実施報告書 → 平成29年11月10日 提出
- 平成29年11月分実施報告書 → 平成29年12月 8日 提出
- 平成29年12月分実施報告書 → 平成30年 1月10日 提出
- 平成30年 1月分実施報告書 → 平成30年 2月 9日 提出
- 平成30年 2月分実施報告書 → 平成30年 3月 7日 提出
- 平成30年 3月分実施報告書 → 平成30年 4月10日 提出

・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(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。

・アンケート及び利用者の要望に応え、新たにごみの有料サービス、コピーサービスを実施したことで、貸室利用者の利便性に繋げることができた。

・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>4 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等</p> <p>(1)財務検査対応 平成29年11月・3月対応</p> <p>(2)定例検査対応 平成29年11月対応</p> <p>(3)業務検査対応 平成30年 3月対応</p> <p>(4)各種確認・要請事項対応 随時対応</p>										
<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 豊平館が「公の施設」であることを踏まえ、関係法令順守のもと公平・公正で透明性のある管理を行うにあたり、企業の社会的責任と考え、職員一人ひとりがそれぞれの立場で考え法令を遵守した。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(1)労働基準法の法令及び労働協約の定めに従い、「社員就業規則」、「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」「プロフェッショナル契約社員B(Ⅰ)就業規則」、「プロフェッショナル契約社員B(Ⅱ)就業規則」、「契約社員就業規則」、「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)職員の雇用環境の維持向上のため、社内に安全衛生委員会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(毎月1回実施)に開催し、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(統括管理責任者)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>3 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針</p> <p>(1)再委託会社等に良好な労働環境を維持するよう指導するとともに、館内で実施するものは休館日の日中帯に設定するなど無理のない業務計画を立てて実施した。</p> <p>(2)委託者との契約にあたり、委託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立し、運営マニュアルに反映した。</p> <p>(3)委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行い適性に終了していることを確認後、札幌市へ月次に合わせて報告した。</p> <p>(4)受託者に対し、契約時に委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行った。</p> <p>(5)受託者に対して、豊平館の業務を行うために必要な従事者の法令順守状況及び労働環境に関わる情報提供に対応した。</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>・通常開館の他、建物点検、イベント等、業務の日程に合わせ効率化や人員体制のシフト等を行うなど、環境を整えるよう配慮した。</p> <p>・ワーク・ライフ・バランスに配慮し、明るい職場環境づくりを意識した対応を心がけ、社員一人ひとりのモチベーションが上がるよう努力した。</p> <p>・再委託先への労働環境を配慮し、業務計画の状況など、確認しながら対応した。契約内容(仕様書)に準じた業務が遂行できているか報告書、検査等で適切な指導、管理を行い再委託従事者に過度の負担がかからないよう配慮した。</p> <p>・委託先の調査データの報告の際は日頃の信頼関係から快く協力いただき報告することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1264 510 1321 555">A</th> <th data-bbox="1321 510 1378 555">B</th> <th data-bbox="1378 510 1436 555">C</th> <th data-bbox="1436 510 1476 555">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1264 555 1476 2072"> 労働関係法令を遵守し、従業員の長時間労働抑制や休暇取得促進等の配慮を行い、ワーク・ライフ・バランスの確保に努めている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守し、従業員の長時間労働抑制や休暇取得促進等の配慮を行い、ワーク・ライフ・バランスの確保に努めている。			
A	B	C	D								
労働関係法令を遵守し、従業員の長時間労働抑制や休暇取得促進等の配慮を行い、ワーク・ライフ・バランスの確保に努めている。											

<p>(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>・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> <p>・施設設備の維持保全の為、建物診断等に基づく優先度・緊急度を考慮した結果報告書を取りまとめ提案した。緊急を要する修理については迅速に実施した。</p> <p>・緊急時の対応等については、「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>	<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・設備等の維持管理を行うとともに、指定管理者独自で建物簡易点検及び建物総合診断に基づき中期保全計画を作成する等適切な管理運営が行われたが、バルコニーの雪対策など施設職員の交代により引き継がれていない点も多々あった。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>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・設備等の維持管理を行うとともに、指定管理者独自で建物簡易点検及び建物総合診断に基づき中期保全計画を作成する等適切な管理運営が行われたが、バルコニーの雪対策など施設職員の交代により引き継がれていない点も多々あった。</p>			
	A			B	C	D					
<p>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・設備等の維持管理を行うとともに、指定管理者独自で建物簡易点検及び建物総合診断に基づき中期保全計画を作成する等適切な管理運営が行われたが、バルコニーの雪対策など施設職員の交代により引き継がれていない点も多々あった。</p>											
<p>1 統括的事項について</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、豊平館利用者、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配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に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。利用者や歩行者、近隣住民、職員、及び業務従事者に十分な案内を行い、利用者等の安全確保を第一として実施した。</p> <p>エ. 拾得物の取扱いを遺失物法(平成18年法律第73号)に基づき適正に行った。</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、事務室での予約受付の実施、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性向上を図った。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、事業内容等について確認できるよう工夫し、利用者へのサービス維持向上を図った。</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、警備業務等については、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、中期保全計画書を作成し計画的な補修等を実施することで、建物価値の維持に努めた。</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>サ. 災害発生(地震、火災)時は利用者の誘導等安全確保を万全に行える様、防災訓練及び研修を実施した。なお、事象が発生した場合は、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が、これらに関わる事象の発生はなかった。</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>											

- (3) 札幌市豊平館管理業務仕様書に規定された補償を満たす損害賠償保険に加入した。
- 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
- イ. 対人保障 : 3億円(1事故限度額10億円)
- ウ. 対物保障 : 1千万円
- エ. 期 間 : 指定管理者の指定期間
- 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

▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)

1 施設、設備等の維持に関する管理

- (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。
- (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。
- (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を実施した。
- ①春先の建物簡易点検
②建物劣化調査
③冬前の建物簡易点検
- (4) 修繕については、50万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、修繕の実施にあたっては、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と保存に努めるとしており、具体的修繕の実施にあたっては、法による重要文化財の修理の規定に従うとともに、重要文化財部分以外の設備等の修繕の場合でも、急を要する場合を除き札幌市の事前承認を受け対処することとした。
- (5) 備品の管理に当たっては、今年度新しく購入した備品も含め、備品一覧(備品台帳の整備)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。

・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。

・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。

・施設設備と建物点検及び展示物等の日常的点検等を実施し札幌市へ修理・修繕計画を提案した。

・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。

・備品等の管理については適時対応し利用者の信頼性を高めた。

(6) 豊平館の駐車場利用車両については、時間帯は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とし、それ以外は原則駐車禁止とした。駐車場利用者が安全、円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行いました。更に、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。

(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、点検、剪定、除草、病害虫防除、養生、冬囲い等適切な維持管理をすることとした。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をし、利用者の安全確保に努めた。
冬期間においては、利用者が出入り口の通行に支障を来たさないように、除排雪を行うとともに入館入口スロープにゴムマットを敷くなど滑り止め対策を講じた。

(8) 緑地管理

- ア. 来館者への防犯上の目的から日本庭園境界部の植栽管理を行った。
- イ. 敷地内の側溝、排水樹等が落ち葉、ゴミ等で詰まらないよう側溝等の清掃を行った。

(9) 大雪に備えて小型ショベルを導入し、観覧者や歩行者への通行を確保した。

▽ 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。

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にした。
- (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、それに基づく研修を実施した。
- (7) 「札幌市豊平館消防計画」に基づき年2回、中央消防署の指導をいただき防災訓練を実施した。

・外構緑地管理については出入口の安全対策として、冬期間は敷地内の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。

・仕様書には含まれていなかったが、防犯と景観上、植栽(伐採含む)の管理が必要となり札幌市と協議の上、迅速に対応した。
・側溝の管理を徹底し、水捌けの状態を良好に保ち、衛生面の管理にもつながった。

・除雪業務の効率化と安全性を確保し、利用者や敷地内の歩行者の利便性に貢献した。

・防災については、「危機管理マニュアル」を踏まえ、事件事故発生に対応できるよう体制を整え、防火・防災訓練、地震訓練、防犯訓練等を実施し職員の対応知識・対処スキル等の水準を高めた。館の災害時について十分に反映できる訓練結果を得た。

(8)防災意識向上の為、空気が乾燥する冬に防火訓練を行った。

3 日常の安全活動

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し、事故防止のための安全管理体制を確立した。

また、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ようにした。

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。

・緊急時の体制について、意識向上を高める研修を行い、緊急時に対する全職員の意識向上を高めることが出来た。

・関係者の変更に伴い、都度修正して関係部門へ周知した。

・救急箱、備蓄品は定期にチェックし漏れが無いよう管理を行った。

(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業務	・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・参加者豊平館の魅力と歴史を供与するとともに音楽に親しむ機会を提供することができ、出席者、関係者から高い評価を得た。 ・豊平館に関する建築文化の講座を開催し、参加者から好評を得た。 ・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。 ・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、参加者から再演の要望を得るほど好評を得た。 ・文化財施設としての活用を図るため講座を月別に計画し、どの講座も趣向を凝らした内容としたことにより、多くの参加者から満足と好評を得た。 ・公園内の彫刻、文化財施設と合わせ、樹木等のガイドを盛り込んだ散策講座は天候に恵まれた事、2回に分けて開催したことで多くの市民が参加でき好評を得ることができた。 ・札幌市資料館、釧路芸術館、新冠町教育委員会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、新冠町教育委員会と共催で「懐かしのレコード鑑賞会」を開催し、来館者に好評を得た。2回目の開催はジャンルを絞ったことでお客様から従来のリクエスト要望も有り、今後の検討とした。 ・芸術文化に親しんでいただく時間の提供として、5団体がコラボしたコンサートを開催し、演出に趣向を凝らし、聞いて参加して体	A B C D												
	1 豊平館の設置目的である「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積極的に支援した。 類似施設との連携協力体制及び実施ノウハウを活かし、講座、イベント、情報収集等内容の充実を図った。		文化財等に関する学習機会の提供について、要求水準以上の回数を実施しており、参加者からも好評を得ていた。また豊平館と共通点の多い「重要文化財明日館(東京都)」の職員を招いて、講演を行ってもらい時計台の館長、有識者等との意見交換により情報収集を行った点は評価できる。												
	2 具体的な業務の実施手法														
	(1) 豊平館に関する建築文化の講座 国指定の重要文化財である豊平館の特性を活かした講座を実施														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">1回</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">3回</td> <td style="text-align: center;">28名</td> <td style="text-align: center;">9月</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">21名</td> <td style="text-align: center;">10月</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">29名</td> <td style="text-align: center;">11月</td> </tr> </tbody> </table>		計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	3回	28名	9月	21名	10月	29名	11月	
	計画回数		実施回数	参加人数	実施月										
	1回		3回	28名	9月										
				21名	10月										
				29名	11月										
	(2) 文化財施設に関する講座 札幌市や、豊平館近隣地域の歴史文化等に関する講座を実施														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1回</td> <td style="text-align: center;">1回</td> <td style="text-align: center;">33名</td> <td style="text-align: center;">9月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	33名	9月							
計画回数	実施回数	参加人数	実施月												
1回	1回	33名	9月												
(3) 地域の歴史文化に関する講座 豊平館や豊平館に関連する文化施設に関する講座を実施															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">1回</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">2回</td> <td style="text-align: center;">30名</td> <td style="text-align: center;">7月</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">35名</td> <td style="text-align: center;">2月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	2回	30名	7月	35名	2月					
計画回数	実施回数	参加人数	実施月												
1回	2回	30名	7月												
		35名	2月												
(4) 中島公園近郊文化財めぐり 中島公園内にある文化財施設と連携した見学体験ツアーを実施															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>リクエスト数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">1回</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">2回</td> <td style="text-align: center;">20名</td> <td style="text-align: center;">6月</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">29名</td> <td style="text-align: center;">10月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月	1回	2回	20名	6月	29名	10月					
計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月												
1回	2回	20名	6月												
		29名	10月												
(5) レコード観賞会 新冠町レコード・館との連携事業としてレコードリクエストの試聴会を実施															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>リクエスト数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">2回</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">2回</td> <td style="text-align: center;">351曲</td> <td style="text-align: center;">7月</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">162曲</td> <td style="text-align: center;">3月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月	2回	2回	351曲	7月	162曲	3月					
計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月												
2回	2回	351曲	7月												
		162曲	3月												
(6) 音楽観賞会(コンサート) ミニコンサートや近隣団体と連携した音楽発表会等の実施(主催者側の体制の見直しがあった為、調整が難しく開催は1回)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> <th>実施月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">4回</td> <td style="text-align: center;">1回</td> <td style="text-align: center;">72名</td> <td style="text-align: center;">10月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	4回	1回	72名	10月							
計画回数	実施回数	参加人数	実施月												
4回	1回	72名	10月												

(7)カルチャーナイト連携イベント
豊平館の一部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
4回	1回	21名	7月

(8)教育施設への学習の場としての連携
市内教育施設との連携を図るため、課外体験学習等の場として活用できるようリーフレットの配布と案内を行った。

実施月	実施箇所
7月	札幌市内小・中学校
1月	札幌市内小・中学校
2月	札幌市内大学・短期大学・専門学校

(9)他施設との連携事業
社団法人鴨々川ノスタルジアの協賛事業の実施
・地下展示室の部材の一部展示と、DVD放映、スタンブラリーの実施

計画回数	実施期間	参加人数
1回	9月1日～3日	—

(10)ワークショップなどのイベント
写生会の開催
・豊平館、中島公園敷地内で豊平館を題材にした親子参加型の写生会を実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	36名	8月

▽ 本市の歴史・文化に関する情報収集及び提供業務

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行ない、広く市民に提供した。

2 具体的な業務の実施手法

(1)公益財団法人 札幌市芸術文化財団と情報交換を実施した。

(2)札幌市公文書館から情報収集を行い、豊平館の歩みと地域の歴史に関する資料の収集を行い、ボランティア活動に反映できるよう提供した。
また、札幌市の歴史・文化に関する常設展示(タブレット端末)を活用し、歴史・文化の情報収集及び来館者への説明を行った。

(3)重要文化財明日館との意見交換の開催
明日館は、カフェ事業・結婚式・飲食・イベント等を行っており利用率・集客共に高いことから、事例を基に運営に関する利点・課題について講演後意見交換会を行った。意見交換の参加については、関連施設の時計台・有識者等が入り、豊平館の運営に反映できる情報収集ができた。

(4)札幌市国内観光プロモーション実行委員会主催商談会に出席し、意見交換会及び情報収集を行った。

(5)札幌市生涯学習センターちえりあご近所先生の講師意見交換会に出席し、講座開催に伴う講師及び参加者の立場に立った情報収集を行い事業に反映した。

(6)講座参加者に対し、アンケート調査等を実施し、歴史・文化に関するご意見を集約し、今後に反映するとともに、館内(帳場)に公開した。

験できる催しも組み込み参加者から多くの好評を得た。

・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努めた。

・親子参加型の豊平館を題材にした写生会を開催し、参加者から好評を得た。時間内に完成は難しかったが後日提出された作品の展示もを行い参加者から好評を得た。

・情報収集、情報交換に関しては資格保有者及び文化財施設関連団体に精通する担当者が積極的に関連団体、施設との情報交換の場を持ち、管理運営に反映できる成果を上げることができた。
・公文書館からの情報収集、意見交換後、職員、ボランティア研修で共有し、案内業務の範囲を中島公園内の施設、歴史等まで広げたことでイベント等の連携も図り利用者へのサービス向上に繋げることができた。

・明日館との意見交換については、豊平館に共通した施策が多く、実施に向け前向きに検討することができた。

(7) 附属棟階段下「タッチパネルモニター」に「札幌の歴史的建造物を旅する」のタイトルで登録した「れきけん×ぼろたび」サイトで観覧者への情報提供を都度実施した。

(8) 収集した情報の整理・保管方法については、札幌市個人情報保護条例、その他関係法令に基づき適正に管理した。

(9) ホームページ、広告媒体及びチラシ等への掲載した。

ホームページ	随時更新
広報さっぽろへの掲載	6月・7月・8月・9月・10月・1月
各種チラシの配布	7種類 30,641部へ配布
地下鉄掲示板への掲示	5回 (5月～1月の期間で各7日間)
北海道みりよく発信プロジェクト	3回 (開催コーナーへのリーフレットの設置)
新聞、SNS、TV、ラジオ、雑誌	30件 各講座毎にSNSによる広報活動を実施

▽ 歴史・文化に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

1 基本的な実施方針

豊平館ボランティアスタッフと共に、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(帳場及び風除室)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等へ豊平館リーフレット・貸室のしおり・イベントカレンダー・貸室リーフレット・貸室チラシ及びブライダルフォトパン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	24,692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	5,949部
4月～3月	豊平館内設置	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
5月26日	豊平館の新規事業について・帳場の本来の活用について・今後の観覧者への展示説明について
9月12日	中島公園散策による座学研修について
10月24日	中島公園散策による座学研修について
1月9日	平成29年度の業務運営状況の報告・広報さっぽろの変更について
3月13日	観覧者への接客マナーの基本を学ぶ

・タッチパネルモニターを活用した観光客等への市内観光ルート等、分かりやすく紹介することができ、案内サービスの拡大に繋げることができた。

・ホームページは一部リニューアルし、新規の情報が見やすく各サイトへの遷移がスムーズにできるよう構築した。アクセス数のサイト別管理も行い、ユーザーのニーズに対応できる運用を心がけた。サイト別の内容も見やすくリニューアルし、申請書関係のファイル、イベント等の案内チラシもサイト別にダウンロードできるよう改善を図った。

・情報提供の拡大はSNSを活用した取り組みも効果が大きかった。

・豊平館講座等の案内、公募チラシを配布、報道関係等へ情報提供を行った結果、多くの観覧者・講座参加者希望が増えた。

・希望者にはDVDによる、画像配信も実施し、観光客、利用者のサービス向上に努めたことで展示の観覧以外の楽しみ方もでき喜ばれた。

(3)札幌文化団体協議会 加盟団体等と共催事業を実施した。

実施月	実施内容
10月	コンサートを実施(2団体が共催として参加)

(4)教育関連施設へ、学習活動の場として豊平館利用の提案と支援業務を実施した。

実施月	実施内容
1月～2月	教育関連機関へ豊平館リーフレット・イベントカレンダー・貸室リーフレット・講座及びイベントチラシを発送(482施設)

(5)修復・保存活用映像の積極的な情報提供として地域イベント「鴨々川ノスタルジア」共催事業を実施した。

(6)文部科学省が設定する「教育・文化週間(11月1～7日)」期間に連動するイベント(文化講演会、札幌市の歴史・文化企画展、札幌市にある文化財に関するイベント等)を実施した。

(7)札幌市中央区市民部地域振興課の協力事業として「市電BOOK発行記念スタンプラリー」の設置スペースを提供した。(6月30日～12月27日)

(8)札幌市交通局の協力事業として「市電専用ホリデーテレーリング」の設置スペースを提供した。(7月15日～1月21日)

(9)創設当時の文化や家具内装を再現した展示室の情報提供を行った。

▽ 貸室に関する相談業務

豊平館の貸室使用承認及び什器設営についての相談を受けた。

・札幌市関連文化施設、札幌市の関係機関と積極的に関わり、情報交換等行い事業に協賛して頂くなど事業運営に反映できた。

・什器設営については、設営担当者の配置も必要なことから有料サービスとして開始し、利用者の要望に対応することができた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

1 施設利用等に関する業務

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。

2 観覧利用等に関する業務

(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。

		H28 実績	H29 実績
個	人	14,973人	14,756人
団	体	1,244人	1,317人
年間 パスポート	新 規	934人	435人
	再 来 館	514人	587人
免 除		2,115人	2,909人
サポーターズクラブ		2人	0人
合 計		19,782人	20,004人

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

・観覧者については広報活動を積極的に行ったが目標を達することはできなかった。今後は観覧者増に向けた新たな取組みを検討し、実施に繋げたい。

A	B	C	D
観覧者数、貸室利用率ともに要求水準以下であった。今後は観覧者数の増加はもちろんのこと、特に貸室利用率の増に向けて当たな取り組みを期待したい。			

(2)「利用者アンケート」にて、受付での対応に対する満足度を測定し、目標値以上となるように努めた。

目標値	実績値
85%以上	91%(290件)

3 貸室に関する業務

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。

		H28 実績	H29 計画	H29 実績
ユリ	利用回数(回)	54	—	52
	利用時間(h)	158	—	141
	稼働率(%)	19.8%	65%	15.0%
フヨウ	利用回数(回)	77	—	87
	利用時間(h)	221	—	298
	稼働率(%)	26.9%	65%	25.1%
ススキとオミナエシ	利用回数(回)	60	—	76
	利用時間(h)	233	—	310
	稼働率(%)	21.3%	65%	21.9%
ツバキ	利用回数(回)	47	—	36
	利用時間(h)	173	—	128
	稼働率(%)	17.6%	80%	10.4%
広間	利用回数(回)	90	—	134
	利用時間(h)	347	—	508
	稼働率(%)	32.6%	50%	38.6%
合計	利用回数(回)	328	—	385
	利用時間(h)	1,132	—	1,385
	稼働率(%)	24.4%	—	22.2%

▽ 不承認0件、取消し4件、減免5件、還付3件

▽ 利用促進の取組

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。
札幌市が発行する「広報さっぽろ」及び各メディア等を活用することはもとより、各利用シーン等に応じた取り組みを進めた。

	H29 目標値	H29 実績値
入館者数	23,000 人	33,296 人
観覧者数	22,000 人	20,004 人
貸室利用率	70% 以上	22%

※貸室利用率実績値は日数稼働率

- (1)文化芸術等を主宰する文化団体及びサークル等に対し、貸室の多目的利用(教室、講演会等)に応じた利用シーンを記載した貸室リーフレット・貸室チラシを発送し利用勧奨等を実施した。
- (2)近隣町内会及び企業・各種団体等に対し、歴史ある建物での会議・会合等が可能な施設として利用シーンを記載した貸室リーフレット・貸室チラシを発送し利用勧奨等を実施した。
- (3)市内主要ホテル等に対し、歴史ある建物での記念行事等が可能となる貸室リーフレット・貸室チラシを発送し利用勧奨等を実施した。また、豊平館リーフレットを機会を捉え適時配布するとともに配布範囲の拡大を図った。

・受付満足度は研修成果もあって目標値を上回る結果となった。今後もお客様に満足いただける対応が継続できるようお客様サービス向上に努める。

・貸室利用については、新規に貸室専用リーフレットの作成・ホームページに貸室のサービスの案内及び貸室利用例のサイトの立ち上げ等利用促進に努めたが、効果を得ることはできなかった。今後利用案内に合わせ他の施策も検討し利用率拡大に繋げたい。

・リーフレットの種別に配布先の見直しと設置先のリーフレットの増減の管理を徹底し配布に努めた結果豊平館の認知度アップに繋がった。

・札幌市で準備した外国語版(5か国語)の展示案内パンフレット、チラシの活用で外国人利用者への案内に効果があり、喜ばれた。

・利用促進の取組みは積極的に進めてきたが効果を上げることはできなかった。広報活動を洗い出し配布、掲示、配信の有効活用の見直しと施策を検討し次年度で改善することとした。

・地域貢献事業に積極的に参加し、地域とのつながりを強めることができた。

	<p>(4)ホームページを活用した豊平館の歴史・文化財に関する情報はもとより各イベント開催情報を定期的に掲載した。</p> <p>(5)NTTグループ各社と連携した地域貢献事業として、鴨々川清掃運動に参加した。</p> <p>(6)旅行代理店・ツアー会社・バス会社・観光タクシー等により市内観光ルートへの組み込み営業を実施した。</p> <p>(7)豊平館が擁するボランティアガイドによる個人・団体観覧者へのガイドツアーを実施するとともにボランティアガイドのスキルアップを図るため情報提供及び研修等を実施した。</p>																									
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>1 広報活動について 施設のPRや情報提供のため、札幌市と連携しながら親しみもてる魅力あるリーフレット等の作成・配布、インターネットホームページの更新を行った。 H29年度のホームページアクセス数:95,641件 H28年度のホームページアクセス数:77,585件</p> <p>(1)リーフレット・チラシ等は文化系・アート系を主宰する団体及び文化団体等へのPRなどを含め、配布先についての拡大を図り地域的な偏りが生じないように配布した。</p> <p>(2)リーフレット・チラシ等には、豊平館の観覧及び貸室利用に関わる案内及び実施事業の案内等のほか、札幌市の文化財等の施策に関する情報などを掲載した。</p> <p>(3)ホームページについては、観覧及び貸室に関わる利用事例等の掲出及びイベント情報掲出の直し等を行うとともに閲覧者の問い合わせ先を掲載した。</p> <p>(4)ホームページの見直し等にあたっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」に基づき作成し、札幌市の承認のうえ更改した。</p> <p>2 その他、豊平館の管理業務に付随する一切の業務</p> <p>(1)中島公園内の各施設との連携を図った事業を検討し地域の活性化を図った。またカルチャーナイト、花火大会等夜間のイベントに協賛した事業を展開し、豊平館の魅力と館の効果を発揮できる取り組みを行った。</p> <table border="1" data-bbox="352 1473 1013 1760"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>連携イベント名</th> <th>実施内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6月14日～16日</td> <td>北海道神宮例祭</td> <td>ライトアップ</td> </tr> <tr> <td>7月21日</td> <td>カルチャーナイト</td> <td>ライトアップ・夜間観覧</td> </tr> <tr> <td>7月28日</td> <td>道新・UHB花火大会</td> <td>ライトアップ</td> </tr> <tr> <td>2月9日～11日</td> <td>ゆきあかりin中島公園</td> <td>ライトアップ・キャンドル作成・夜間観覧(無料)・カフェ営業時間の延長・コーヒー・紅茶割引</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)八窓庵スタッフへの協力・支援を実施した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため引継ぎ業務なし。</p>	実施日	連携イベント名	実施内容	6月14日～16日	北海道神宮例祭	ライトアップ	7月21日	カルチャーナイト	ライトアップ・夜間観覧	7月28日	道新・UHB花火大会	ライトアップ	2月9日～11日	ゆきあかりin中島公園	ライトアップ・キャンドル作成・夜間観覧(無料)・カフェ営業時間の延長・コーヒー・紅茶割引	<p>・報道機関、観光施設、関連団体への情報提供を行い、広く市民へのPRに努めた。 ・ホームページをリニューアルし館の概要・貸室予約状況を閲覧できるほか新規に立ち上げたサイトでは各種事業の情報やサービスを見やすく掲載し、インターネットを活用した広報活動に努めたことでホームページのアクセス数も前年度を上回った。 ・事業内容の拡大に伴い、情報が容易に閲覧できるよう階層の構築を見直し、ホームページ及びウェブアクセシビリティに関する基本方針を立てたことで各サイトごとの閲覧数も増となり、ユーザーに向けたサイトの工夫にも繋がった。</p> <p>・ライトアップ期間中は撮影をされるお客様も多く、また防犯の役割も担っていることから計画的に実施した。</p> <p>・冬期間は観光客も利用減となるが、公園内のイベントに合わせて夜間観覧を無料で実施したところ観覧者が多く効果を得ることができた。</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>ホームページアクセス数が前年度より増加したこと、中島公園内のイベントに協賛し観覧者数の増につながったことは評価できる。一方、29年度初めに配布予定だった貸室チラシの配布が1月に遅れたこと等、広報業務が停滞していた時期があった。</p>	A	B	C	D				
実施日	連携イベント名	実施内容																								
6月14日～16日	北海道神宮例祭	ライトアップ																								
7月21日	カルチャーナイト	ライトアップ・夜間観覧																								
7月28日	道新・UHB花火大会	ライトアップ																								
2月9日～11日	ゆきあかりin中島公園	ライトアップ・キャンドル作成・夜間観覧(無料)・カフェ営業時間の延長・コーヒー・紅茶割引																								
A	B	C	D																							

2 自主事業その他

▽ 自主事業

1 飲食事業

実施月	実施内容
9月	1階皿部屋、会食所においてカフェを実施

2 ブライダルフォト事業

実施月	実施内容
4月	ブライダルフォト事業受付開始

3 物販事業

実施月	実施内容
5月	絵画・ハガキの販売開始

4 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及び札幌市のカラーを取り入れ豊平館のイメージに合うように設置した。(継続)

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
豊平館風除室内	お茶、水中心	屋内

5 有料サービス事業

平成28年度の貸室利用者アンケートに基づき、什器設営・撤去及びプロジェクター・リネン貸し出しサービスを開始した。

実施月	実施内容
1月	什器設営・撤去有料サービス開始

6 ホテルと連携したケータリングサービス事業の実施にむけて対応した。

7 豊平館既存備品のテーブル・椅子等の備品展示(継続)

8 自主事業スペースの貸室事業(継続)

9 自主事業に関する経理

- (1)自主事業の収支については、本業務に係る収支と区分して経理処理を行った。
- (2)複数の自主事業を行う場合は、さらに、事業毎の経理処理を行った。
- (3)事故・不祥事を防ぐため、自治点検(毎月)及び業務監査を実施した。
- (4)社内経理規定に沿った適正な経理処理を行った。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

豊平館の管理運営にあたり、各種ノウハウを有する市内企業・団体等を優先的に活用した。

1 イベント実施にあたっての活用

- (1)文化財に関する情報収集、講演依頼等について文化・芸術団体を活用した。

・カフェ事業については、ボランティアと連携しコーヒー、紅茶、焼き菓子を提供し、気軽に寛げるサービスを実施し観覧者に喜んでいただくことができた。

・ブライダルフォトについては新規事業として広報活動を行い、17件の利用があった。今後は、利用者の拡大に向けた施策を検討する。

・物販については館内及びホームページで周知を徹底したことにより、観覧者に記念品として購入いただいた。

・自動販売機は特に外構設置の自動販売機は公園内の歩行者にも利用率が高く喜ばれている。また、利益を豊平館の運営に役立てることができた。

・有料サービスの利用率は高くはないが、利用希望者や問い合わせもあり今後も継続して利用者サービスに努める。

・利用者からの要望で昨年スタートした、日中帯に使用できる貸室事業を継続することで、サービスの向上につながった。

A	B	C	D
昨年度要望していたカフェ事業については飲料のみで再開したが、利用者からは食事を求める要望もあることから、引き続き本格的なレストラン展開を求める。その他市内企業への発注については適正に行われていた。			

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">(2)講演、館の情報提供の際にTV・ラジオ放送会社、新聞社等の報道機関を活用した。(3)コンサート開催の際、音響機器を市内レンタル会社を活用した。(4)豊平館の運営に伴い各種団体と意見交換等開催しCS向上に反映できるよう活用した。 | |
|---|--|

2 第三者委託について

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">(1)以下の業務については、札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定した。
清掃業務・塵芥業務・警備業務・除排雪業務・庭園管理業務。(2)委託者に対し、契約時に委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行った。(3)委託者に対して、豊平館の業務を行うために必要な従事者の法令順守状況及び労働環境(賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況等)に関する情報提供を求めるが、個人情報保護の観点等から情報の収集が困難な場合は、その状況、経緯等について札幌市に報告を行い必要な指示を仰ぐこととした。 | |
|--|--|

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	アンケートボックスによる回収 利用者へのアンケート等の実施(回答数290枚)		
	回数	実施月	調査回答数
	1回目	4月～9月	211 枚
	2回目	10月～3月	79 枚

結果概要	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	89%
	接客満足度	85%以上	90%

※接客満足度は受付及びスタッフを合せたもの
※貸室満足度は269件利用者の内20件にアンケート配布6件回収結果

豊平館の総合的満足度

・とても満足	61%
・満足	23%
・普通	5%
・少し不満	1%
・不満	0%
・無回答	9%

豊平館の受付スタッフの接客満足度

・大変良い	54%
・まあ良い	20%
・普通	17%
・よくない	0%
・無回答	9%

豊平館スタッフの接客満足度

・大変良い	53%
・まあ良い	20%
・普通	16%
・よくない	0%
・無回答	11%

利用者からの意見・要望とその対応
(1)アンケート調査を通してお客様意見等を把握
今年度観覧者数(20,004人)の1%以上(290人)のアンケート回答数を得た。

アンケート数	お客様意見	内 訳	
		意見等	賞賛事項等
290 件	117 件	22 件	95 件

(2)利用者の声については、ホームページでの意見収集を行ったが該当がなかった。

(3)利用者からの意見・要望

・市民的にもっとPRしてほしい。シャンデリアの天井「メダリオン」がとてもきれいだったので、その部分を使ったコースターとかがほしい。2Fガラスばり廊下からの眺望が良いがその案内がされていないのが残念です。
→今後も広報活動に努めてまいります。物販については関係者と協議の上検討いたします。館内の案内についてはガイド研修の際にご意見の共有させていただきます。

・昔の様にランチ、お茶のスペースが欲しいです 札幌案内に休憩出来ればありがたい。
→ランチの提供は行っておりませんが、1階会食所にカフェコーナーがございます。是非ご利用ください。

・利用者のアンケート情報収集を行い、ご意見・ご要望について迅速に検討を行い、サービスの向上に反映した。

・引き続き、利用者のアンケートを積極的に行い、お客様満足度の向上に努める。

A B C D

利用者満足度調査において利用者の満足度に係る要求水準を達成している。

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				<p>・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、利用収入の減で収入を上回る支出となった。自主事業収支についても同様の結果となった。</p> <p>・収入については、利用収入が計画値に達しなかったため、収入減となった。 ・次年度は更なる観覧者増と貸室利用率を高める施策等を積極的に展開する。</p> <p>・支出については、ほぼ計画的に推移した。</p>	<p>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、職員交代等に伴う人件費の増等により支出が増えた。収支の健全化には、貸室利用を増加させる等利用料金収入を増やすことが必要。</p>		
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)				
収入	53,998	48,264	▲ 5,734				
指定管理業務収入	50,232	46,946	▲ 3,286				
指定管理費	39,266	39,266	0				
利用料金	10,868	7,673	▲ 3,195				
その他	98	7	▲ 91				
自主事業収入	3,766	1,318	▲ 2,448				
支出	53,451	51,279	▲ 2,172				
指定管理業務支出	50,024	49,796	▲ 228				
自主事業支出	3,427	1,483	▲ 1,944				
収入-支出	547	▲ 3,015	▲ 3,562				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	547	▲ 3,015	▲ 3,562				
▽ 説明							
<p>1 収入について 収入については観覧者の集客、貸室の利用率拡大に向けた取組みを行ったが、集客及び利用料収入が目標値及び計画値を下回った。</p> <p>2 支出について 経費については、最小の経費で最大の効果を挙げるよう、費用の効率化に努めたが、職員の交代により業務の引継及び研修等に時間を要したため、人件費が計画値を大きく上回った。</p> <p>3 収支状況について 計画額に対する乖離が大きく、収入については観覧者、貸室の増を目指した取り組み状況の分析を行い、改善点の対策を実施し、目標値に向けた更なる施策を検討する。 支出については効率的な面で見直しをかけ計画額を下回る削減に努める。</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 安定経営能力は選定時の水準を維持している。		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応		適	不適
<p>1 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>2 平成29年度については、情報公開請求はなかった。</p> <p>3 オンブズマンの実地調査はなかった。</p>			

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>(施設管理運営)</p> <p>文化財施設の運営実績とネットワークを活かした事業内容を水平展開することで豊平館の施設運用の効果を発揮した計画を実施することができ、来館のサービス向上に反映できた。</p> <p>観覧者、利用者が豊平館を身近に感じ親しみをもって利用できる施設を目指し、市民参加型の事業を開催することができた。</p> <p>文化財等に関する学習機会の提供に関する事業においては、講座、講演会、コンサート等を計画実施し、参加者から好評を得ることができ、参加者の満足度も目標値の80%を上回り、市民文化の向上に貢献することができた。各種講座等の参加者は定員を大いに上回り、多くの方々から申し込みをいただき事業運営に繋がる結果を得ることができた。</p> <p>貸室の利用率向上のために、貸室案内リーフレットを作成し各室の使用用途をわかりやすく掲載し、市内各施設や公共施設及びブライダル関連施設へ積極的に利用促進を行った結果、新規の利用者を獲得した。貸室利用者は、豊平館の重厚な雰囲気の中、ブライダル事業・文化事業・会議等で利用され、満足いただき、定期的に繰り返しご利用されるお客様も獲得した。</p> <p>ブライダル事業の充実を図るためブライダルフォトを開始し、広報活動に力を入れた結果、利用者に喜ばれるサービスの提供ができた。</p> <p>教育機関、小中高及び大学生の団体受入に対応し、豊平館ボランティアガイドと連携して、文化財に親しみ知識と理解を深める場を提供する事ができ団体観覧者の増へ繋がった。</p> <p>(施設維持管理)</p> <p>建物簡易点検、劣化調査、建物総合診断に基づき危険個所の改善提案等を行い、建物有資格者が定期的に施設内を確認し不具合箇所等の早期発見に努め利用者、近隣住民並びに業務従事者の安全確保に努めた。</p>	<p>次の方針に基づき事業を展開する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室利用率の拡大に向けた取組み。 ・観覧、貸室受付等改善点を洗い出し利用者の立場に立った運営を心がける。 ・地域に密着した事業の展開。 ・豊平館の認知度拡大に向けた事業の展開。 ・ニーズに合った広報活動、利用促進の拡大。 ・常に、施設の安全管理の維持と安心して利用できる施設の維持管理に努める。 ・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)

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>豊平館の設置目的を踏まえ、管理運営にかかる基本方針に従い適切に運営した。ボランティアガイド組織と連絡を密に行い、サービス向上につなげる各種取り組みを実施したこと、利用者満足度調査において利用者の満足度に係る要求水準を上回ったこと等は評価できる。</p> <p>一方で館長、副館長、統括部長の交代により28年度業務を行っていた主要職員が29年度後半にはいなくなるなど、1年目で培ったノウハウが2年目には十分に発揮できず、施設利用に関する業務(貸室利用率含む)、広報業務、自主事業業務等が停滞していた時期もあった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・収支の健全化について「積極的な広報業務、飲食事業との連携を図り、貸室利用率を増加させ、利用料金収入を増額することにより収支を健全化すること」を指導したが、貸室チラシの配布が29年度当初から30年1月に遅れたこと等により、広報業務が停滞し、貸室利用率及び利用料金収入が計画値を下回った。 ・飲食事業について、「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」について指導したが、ホテルとの調整が長引いたこと等によりケータリング斡旋事業を実施できなかった。