

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30年4月1日～平成35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等		
3 評価単位	施設数:1施設		

II 平成31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。また、一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)も屋外パンフレットケースにて配布を行った</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を行った。</p> <p>・職員による光熱水使用量の常時点検、館内を適温調整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>・1月より新型コロナウイルス対策として入口にアルコール消毒を設置し、館内ボランティアにもアルコール除菌ペーパータオルを提供し感染拡大防止に努めた</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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、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>・地球温暖化対策として、毎日の検針やエコチューニングなど省エネルギーに取り組んだ結果、二酸化炭素排出量を大きく減少させた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

【入館促進】

・年末年始の臨時開館(年始入館料無料)や無料の年越し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の日数拡大(5日間)などによる入館促進に取り組んだ。

・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。

・毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の入館料免除(無料)の継続を行い、併せて外国語ボランティア協力のもと館内ツアーも実施することが出来た。

【理解教育活動】

・総合学習等の学校利用の積極的な受入れを行い、館内案内説明の求めがあった時にも館内スタッフにて対応し、時計台の理解普及に努めた。

・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。

市立幼稚園児、小学生を対象に「時計台ぬりえ展」を開催した。また館内に応募されたぬりえを掲示し、ぬりえを見に来られた保護者の入館料を減免にするなど来館促進につながった。

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、基準年度比3%削減することを目標としているが、31年度は15.9%削減と目標を達成した。

削減対策として、毎日の検針チェック等による節約努力館内室温を適温にすることによる削減が大きかった。なお、上記環境保全行動計画に則り各種帳票を提出した。

▼ 入館者数の増加、屋外公衆トイレとしての利用に伴い、トイレ使用者が多く、水道使用量は基準年度比33%増となった。

▼ 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。

・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、時計台の歴史や魅力の発信に繋がった。

・館内展示物の補修、清掃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。

・外国語ボランティアの協力により、5月～11月まで毎月16日の館内ツアーの実施を行い、時計台の歴史、魅力の発信に繋がった。

・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。

・水道使用量の増加が認められるが、入館者の増加に伴いトイレ利用も増加したことが原因のため、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われたと判断される。

▽ 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、接客研修)。また、AED講習、防災セミナー、札幌シティーガイド講習のなど職員の知識向上に努めた。

▽ 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、納金を安全確保に行っている。
- ・入館者へのサービス水準の向上に向けて、休館日の縮小(1月1日～3日のみ休館)の継続を実施した。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、札幌市からの指示により3/1～3/31まで館内全面休館とした。
- ・大晦日の無料開館、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。

▽ 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、樹木イルミネーション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3回 9月17日(火)	(報告)入館者動向、前会議以降の取組実施、今後の取組について (協議)今後の取組及び運営についての意見交換など
第4回 12月13日 (金)	(報告)入館者動向、前会議以降の取組実施、今後の取組について (協議)今後の取組及び運営についての意見交換など
<p><協議会メンバー></p> <p>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、(一財)北海道文化財保護協会副理事長、時計台町内会副会長、NPO法人さっぽろ時計台の会理事、札幌市時計台外国語ボランティアネットワークサプリーダー、札幌市市民文化局文化部文化財課長、係長、担当職員、指定管理者担当者</p>	

▼ 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、臨時休館等の際に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"> ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金861円(元年10月3日発効、それ以前は835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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員の感染症予防対策として入館者への手指の消毒実施や職員用マスクの備蓄、館内消毒作業の実施などに努めた 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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
	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"> ▼ 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。 また、新規にゴムマットを敷設し増設し、更なる安全対策改善に努めた。 通路に凹凸があり、来訪者が転倒する恐れがあったことから、補修作業を行い凹凸箇所の改善を行った。 ▼ 新型コロナウイルス対策として、入口に手指消毒薬を設置し、受付窓口職員のマスク着用や定期的な館内の消毒作業、ホール受付日の密閉・密集・密接防止を意識した受付方法の実施など来館者の感染拡大防止策などを実施した。 ▼ 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認の向上に努めた。 ▼ 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。</p> <p>・新型コロナウイルス感染防止対策の実施により来館者の安心、安全な施設利用の維持ができたと考え</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	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、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、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、樹木イルミネーション取付業務等については第三者委託により実施した。 ▼ 景観対策、枝落下事故防止の観点から敷地内樹木の剪定を行った。また、樹木診断により危険木とされた南側ニセアカシアは倒木事故防止のため伐採作業を行った。 <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、避難誘導等の実地訓練、放水銃訓練実施)。 	<p>・新たなゴムマット敷設による安全対策改善や敷地内樹木診断による倒木防止等、施設・設備等の維持管理業務は適正に行われた。</p> <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。</p> <p>・新型コロナウイルス感染防止対策の実施も適切に行われた。</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"> ▼ 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67校、中学校41校、高校15校、支援学級2校、その他児童生徒団体2校) ▼ 観光ガイドの質を高めるため、関係団体の見学や研修を積極的に受け入れた(観光バス会社、北海道通訳案内士協会、個人通訳案内ガイド等) <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、観光等に関する新聞、雑誌などによる情報収集を行った。 ▼ 小展示室に北海道内文化財施設パンフレットの備え置き実施、道内文化財地図の更新を行った。 ▼ 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。 ▼ クラーク博士来札日、時計台創建日、塔時計運転開始日等についての説明掲示、記念はがきの配布などの情報提供を行った。 ▼ 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継続配布した。 ▼ 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月実施。 参加者合計約70人。また、ボランティア活動を受入れ、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、5月、9月、12月の4回。参加者合計約100人。また、4月、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。 ▼ 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。 	<p>・学校の総合学習の積極的な受け入れを行うとともに、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>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>・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>・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協力や、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たブルーライトアップの実施を行っている。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 入館者数

(単位 人)

	H30実績	H31計画	H31実績
有料入館者	77,597	140,000	194,641
無料入館者	137,953	30,000	50,111
合計	215,550	170,000	244,752

▼ ホール利用日数等

	単位	H30実績	H31計画	H31実績
営利用	日	43	80	91
非営利用	日	120	200	175
免除	日	2	7	7
利用日数合計	日	165	287	273
使用可能日数	日	179	308	308
稼働率	%	92	93	88.6
ピアノ使用件数	件	163	200	160
ホール利用人数	人	13,039	22,000	21,105

▽ 不承認 0件、 取消し 26件、 還付26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。
(但し、新型コロナウイルス感染拡大防止のため3月1日から3月31日まで臨時閉館)

▼ 無料開館の実施による入館促進

・道みんの日、創建記念日、天皇陛下即位慶祝行事、日ハム入団式、大晦日～翌1時まで

▼ 開館時間の延長による入館促進

・雪まつり期間中の2日間19時まで、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。

▼ 毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の方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を継続し、入館促進を図った。

▼ 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言語作成継続配布し、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。

▼ 一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)を作成し、館外にて配布を行った。

・来札観光客の増加、ラグビーワールドカップによる海外からの来札者増加に伴い入館者数が増加し、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を行ったが、新型コロナウイルスの影響により計画を下回る稼働率となった。

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月は臨時休館となったが、4月～12月までの入館者数が好調だったため、計画を大きく上回る入館者数となった。

・3月ホール利用は可能だったが、新型コロナウイルスの影響により、ホール利用取消しが20件となり、当初計画に届かなかった。

A B C D

・入館者については、自主的な月一無料デーの実施や、開館日の拡大等の入館促進の取組を積極的にを行い、計画目標値を全て達成している。

・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み結果、新型コロナウイルスの影響で臨時休館したにも関わらず高い稼働率を維持できている。

<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153,314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)。 ▼ 一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)を作成し、館外にて配布を行った。 ▼ 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>▽ 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>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> <p>・外国籍市民や外国人観光客向けに作成した、外国語による印刷物やHPも引き続き運用されていた。</p> <p>・以上のとおり、本市の指導を受けることなく全て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>・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>・外国籍市民や外国人観光客向けに作成した、外国語による印刷物やHPも引き続き運用されていた。</p> <p>・以上のとおり、本市の指導を受けることなく全ての要求水準を上回る管理運営が行われた。</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>・外国籍市民や外国人観光客向けに作成した、外国語による印刷物やHPも引き続き運用されていた。</p> <p>・以上のとおり、本市の指導を受けることなく全ての要求水準を上回る管理運営が行われた。</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567,625円、該当利用者17,147人(時計台、テレビ塔での総販売数。) ▼ 飲料水自販機販売手数料等収入 収入額(電気代収入含む)57,707円 ▼ 紙模型販売収入 収入額29,340円、 ▼ 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(1名)、車いすの館外貸し出し、車いす使用者への駐車場利用許可などを行った。 	<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>・時計台ジルベスターコンサート実施により、ポスターを地下鉄駅掲示板に貼らせていただき、広く時計台のPRすることができた。また、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>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・時計台ジルベスターコンサート実施、テレビ塔共通入場券販売など精力的に自主事業を行い、入館者増加に寄与したことは、高く評価できる。</p> <p>また、第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、福祉施策への配慮を積極的に行った。</p> <p>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>・時計台ジルベスターコンサート実施、テレビ塔共通入場券販売など精力的に自主事業を行い、入館者増加に寄与したことは、高く評価できる。</p> <p>また、第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、福祉施策への配慮を積極的に行った。</p> <p>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>・時計台ジルベスターコンサート実施、テレビ塔共通入場券販売など精力的に自主事業を行い、入館者増加に寄与したことは、高く評価できる。</p> <p>また、第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、福祉施策への配慮を積極的に行った。</p> <p>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		<p>・アンケートの実施は、窓口にて配布することにより正確な統計を取る事ができ、また、回答の回収目標数を達成することができた。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>・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、清掃職員の接客態度の向上に努めて行きたい。また、売店職員、ボランティア活動者など入館者に接する方々とも接客態度の向上について共有していきたい。</p> <p>・中に入れることを知っていた方が、日本人について5割を下回った。今後メディアや雑誌など広報する機会を増やし、日本人を初め、外国人にも浸透していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B		C	D			
<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>窓口にてアンケート用紙(日本語、英語)を配布し、2階、出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,177人(日本人1,861人、外国人316人)</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は目標80%に対し97.2%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し98.6%だった。 ・時計台の情報収集は、(日本人)雑誌等39.0%、ツアー会社1.2%、ネット23.7%、他33.3%(外国人)雑誌等21.9%、ツアー会社2.2%、ネット65.7%、他10.2% ・中に入れることは(日本人)知っていた45.5%、知らなかった51.9%(外国人)知っていた61.6%、知らなかった38.4% ・入館料は(複数回答)(日本人)高い2.8%、適当70.9%、安い24.5%、他1.2%(外国人)高い3.5%、適当67.9%、安い27.2%、他1.3% </td> </tr> </table>	実施方法	窓口にてアンケート用紙(日本語、英語)を配布し、2階、出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,177人(日本人1,861人、外国人316人)	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は目標80%に対し97.2%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し98.6%だった。 ・時計台の情報収集は、(日本人)雑誌等39.0%、ツアー会社1.2%、ネット23.7%、他33.3%(外国人)雑誌等21.9%、ツアー会社2.2%、ネット65.7%、他10.2% ・中に入れることは(日本人)知っていた45.5%、知らなかった51.9%(外国人)知っていた61.6%、知らなかった38.4% ・入館料は(複数回答)(日本人)高い2.8%、適当70.9%、安い24.5%、他1.2%(外国人)高い3.5%、適当67.9%、安い27.2%、他1.3% 	<p>・アンケートの回答数は、工夫により目標数に達している。また、アンケート結果は、総合満足度及び接客態度に関する満足度が目標値を全て上回っている。</p> <p>・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展示手法の改善に努めるとともに、案内や広報の顧客満足度を向上させていく必要性などの課題抽出を行った。</p>		
実施方法	窓口にてアンケート用紙(日本語、英語)を配布し、2階、出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,177人(日本人1,861人、外国人316人)						
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は目標80%に対し97.2%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し98.6%だった。 ・時計台の情報収集は、(日本人)雑誌等39.0%、ツアー会社1.2%、ネット23.7%、他33.3%(外国人)雑誌等21.9%、ツアー会社2.2%、ネット65.7%、他10.2% ・中に入れることは(日本人)知っていた45.5%、知らなかった51.9%(外国人)知っていた61.6%、知らなかった38.4% ・入館料は(複数回答)(日本人)高い2.8%、適当70.9%、安い24.5%、他1.2%(外国人)高い3.5%、適当67.9%、安い27.2%、他1.3% 						
<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>【外部の評価等】</p> <p>【意見】もっと入場できることをPRしては？</p> <p>【対応】館外案内板に入場できる旨など掲載していく。</p> <p>【意見】初めて来たのですが、地下鉄大通駅には→市役所という案内表示がなく、この有名な→時計台という案内があると良いと思いました。(市役所の中を通過してたどり着きました)</p> <p>【対応】関係機関と供に案内について検討していく。</p> <p>【意見】テレビ(おにぎりあたためますか)を見るまで中に入れる事を知らなかった。</p> <p>【対応】今後もテレビ撮影等広報する機会がある場合に館内に入れる旨案内していく。</p> <p>【内部の評価等】</p> <p>【意見】1Fの展示は、もう少し楽しめる物がいい。BGMが暗いです。</p> <p>【対応】展示全体の改修時に考慮するよう要望する。BGMでは無く、展示として「時計台の鐘」の歌が流れている事が分かるように対応していく。</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】館内展示案内(ペーパー)を改善していく。</p> <p>【意見】・新しさ(見せるための)があるといいです。時計の仕組みの所のような展示が分かりやすいです。</p> <p>【対応】展示全体の改修時に考慮するよう要望する。</p> <p>【意見】建築的なこと以外のストーリー性があるともう少し良いなあと思いました。</p>						

【対応】簡易的な歴史的ストーリーの説明等を展示台横につけていくなどの対応を行いたい。

【意見】休憩時間があるのは残念。売店を見なかったので待っていました。(多数の意見あり)

【対応】売店運営組織に伝えていく。

【意見】ちらっと見ましたが、欲しいものはないですね。特にリップクリーム！シールを貼っただけのグッズ…剥がれてますよ。新品なのに。環境に配慮した、買いたくなる良いものを作って欲しい。

【対応】売店運営組織に伝え、指導していく。

【意見】(仕方ないけど)ちょっぴり暑かったです。

【対応】館内の換気等を行い、少しでも涼しくしたい。次回の改修時にエアコン設置などを要望していく。

【意見】ビデオ(大展示室)を英語にしてください。

【対応】展示全体の改修時に考慮するよう要望する。

【意見】館内にミュージックがあればいい。

【対応】時計台に関わるミュージック(BGM)などを流せないか関係機関と検討していく。

【意見】入場料を値上げし、施設の充実をはかっただらいかがですか？

【対応】入場料を値上げすることは難しいが、施設の充実は出来る範囲で行っていきたい。

【意見】電子マネーに対応してほしい。

【対応】実施が可能か関係機関と検討していく。

【意見】時計台の鐘が鳴ることを説明した部分があると良い。他の方は知らなかったようです。

【対応】館内外に説明表記を増やすよう検討する。

【意見】もっと札幌市民に来てもらうようアピールしても良いのでは？

【対応】札幌市民無料デーと共にPRに努める。

【意見】展示物の写真を撮る際にスポットライトが反射して上手に撮れない。光量を少なくしてほしい。

【対応】明るい方が見やすい方もいることから、現状のライトの向きなどを調整していく。

【意見】現代ではあまり経験できない、歩くと床がきしむのが時代をより感じさせてくれました。

【対応】歴史としての受け止め方もあるが、全体的な改修時の検討課題としていく。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H31計画	H31決算	差(決算-計画)
収入	50,912	58,747	7,835
指定管理業務収入	50,511	58,092	7,581
指定管理費	14,350	14,350	0
利用料金	36,160	40,769	4,609
その他	1	2	1
補償金	0	2,971	2,971
自主事業収入	401	655	254
支出	47,267	51,679	4,412
指定管理業務支出	45,593	48,233	2,640
自主事業支出	1,674	3,446	1,772
収入-支出	3,645	7,068	3,423
利益還元	0	0	0
法人税等(消費税含む)	2,466	2,620	154
純利益	1,179	4,448	3,269

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、来札観光客数の増加、前年度のリニューアルオープン効果で12月まで大きく収入増となった。
- ▼ 新型コロナウイルス発生に伴い、1月、2月と入館者数の減少が見られた。
- ▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止として、3月1日から末日まで臨時休館となったが、札幌市から休業補償が補填された。
- ▼ 自主事業収入は、入館者数の増加に伴い、テレビ塔共通券販売手数料収入が増加となった。水の販売は、夏場の気温上昇もあったが、例年と変わらぬ販売量となった。
- ▼ 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、敷地内樹木診断調査、敷地内樹木の大掛かりな剪定、倒木の恐れがあるニセアカシアの伐採作業、通路陥没補修作業、ノートルダム大聖堂や首里城の火災などを受け実施した消防設備更新(予防保全)など大きな支出があり、節電、節水、暖房調整などに気を付けたが当初の計画より支出増となった。
- ▼ 自主事業支出は、第1回札幌市時計台めりえ展の開催、ジルベスタコンサートの企画運営、高校生入館無料分、札幌市民無料分の費用を計上したため、計画より4,411千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(消費税含む)は、収入の増加に伴ない、154千円の支出増となった。
- ▼ 全体収支は△4,448千円となり、計画より3,269千円増となった。

・利用料金収入について、12月まで好調な入館者数を確保できたが、1月以降は前年度割れとなり、3月は臨時休館として休業補償を指定管理費として補てんされた。

・自主事業について、テレビ塔共通券販売手数料収入が増加となり、計画を上回る増収となった。

・支出については節約に努めたが、景観向上のため、敷地内樹木管理などを行ったことにより支出増となった。

A	B	C	D
<p>・収入については、入館料収入およびテレビ塔共通入場券をはじめとした自主事業とともに、事業収入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老朽化設備の修繕を行い、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。</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> <p>・効率的な業務遂行がなされていることや、前年度のリニューアル効果や来札観光客数の増加もあり、収支は計画を上回っている状況である。また、その利益や余剰金などを用いて老朽化した消防設備等を更新している点も評価する。</p>			

＜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73.5%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。		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
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。		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>・外国語ボランティアの協力のもと、毎月16日に札幌市民無料デーに併せて「時計台館内案内ツアー」の実施を行っていただいたことにより、札幌市民以外にも観光客の方に時計台の歴史・魅力を深く知っていただくことができた。</p> <p>・敷地内樹木の大掛かりな剪定作業、倒木の恐れがあったニセアカシアの伐採を行ったことにより、景観上も良くなり、また倒木の恐れも無くなり、安心して見学できる環境となった。</p> <p>・ホール利用時の適切な指導、音響機器取扱い設置の補助等を行ったことにより、ホール利用者の利便性に貢献できた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策として、来館者への手指の消毒実施の徹底や館内の換気、手で触る箇所の消毒作業などを行う。密閉、密集、密接が起きないようにホール申込開始日の受付方法の工夫、繁忙期の館内対策などを検討していく。 ・館内展示物劣化、剥がれの補修、修繕を積極的に行っていく ・敷地内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、入管促進等の取組の継続又は計画的な予防修繕を行い、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>・館内に入館して内部を見学できる事を知らずに訪れるお客様に対し、館外案内板等で積極的に周知を図っていくよう指示をした。</p> <p>その結果、前年度のリニューアル効果や来札観光客数の増加の影響も受けながら、入館者計画目標数を大きく上回る事ができた。</p> <p>・アンケートの配布方法の工夫について指示をしたことで、前年度まで未達成であった目標数を達成することができ、より多くの貴重な意見を把握することができた。</p>