

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～令和5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 令和2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>・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、館内常時換気や受付に飛沫防止シートの設置など感染拡大防止に努めた。</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>・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減少させた。</p> <p>・総合学習等学校利用の受入れや、</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、無料開館の実施、開館日の拡大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減少させた。</p> <p>・総合学習等学校利用の受入れや、</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、無料開館の実施、開館日の拡大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減少させた。</p> <p>・総合学習等学校利用の受入れや、</p>											

【入館促進】

8月1日～8月31日まで「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」への協力やGo Toトラベル事業「Go Toクーポン」受入協力など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。(但し、4/14～5/31まで感染症拡大防止のため臨時休館)

・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。

・記念撮影場所として、クラーク像を継続設置することにより入館促進を図った。

・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)の継続を行い市民の入館促進を促した。

・NPO法人さっぽろ時計台の会主催「札幌時計台おもてなしフェア」への協力を行い入館促進に寄与した。

【理解教育活動】

・総合学習等の学校利用の受入れを行い、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総合学習等で来館した児童生徒に配布するとともに、備え置き配布を行い時計台の理解促進に取り組んだ。

・クラーク像の設置と菜台にクラーク博士の葉を備え置き配付を継続し、時計台の歴史理解の促進を図った。

・札幌市立澄川西小学校4年生生徒が時計台について調べ、製作したレポートを掲示し時計台の魅力を伝えることができた。

以上の結果、入館の促進をしつつ総合的満足度の向上に繋がった。

▽ 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おり、令和2年度は39.5%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の実施するとともに、館内室温の適温調整により光熱費の削減につながった。なお、上記環境保全行動計画に則り各種帳票を提出した。

▼ 入館者数の減少、4月14日～5月31日までの臨時休館等に伴い、トイレ使用者が少なく、水道使用量は基準年度比69.9%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。

時計台小冊子の配布などを継続して行う事で時計台の魅力を伝えることができた。

・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、消毒作業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。

・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。

▽ 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、管理業務仕様書研修、個人情報保護研修、接客・クレーム対応研修、設備等故障時の対応研修、防災管理・緊急時対応研修、自主消防訓練、札幌市EMSに基づく環境配慮研修、新型コロナウイルス対策研修)また、外部組織主催の「出張外国語講座(韓国)(英語)」を各1名受講し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、納金を安全確実にしている。
- ・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、急遽4/14～5/31まで館内全面休館とした。
- ・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、建物及び時計機械室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い、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5回 6月書面開催	(報告)5月までの入館状況と前年度との入館比較、指定管理者の取組状況及び今後の取組について
第6回 12月17日(木)	(報告)入館者動向、指定管理者の取組状況及び今後の取組について (協議)時計台の鐘140周年に向けて等について意見交換
第7回 2月17日(水)	(報告)入館者動向、指定管理者が計画している時計台の鐘140周年事業等について (協議)時計台の鐘140周年記念事業等について意見交換
<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、(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ブリーダー、札幌市市民文化局文化財課長、係長、担当職員、指定管理者担当者	

▼ 関係機関一覧表を作成し、臨時休館や無料開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)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。 	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> <p>・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> <p>・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> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・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> <p>・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>			
	A		B	C	D						
<p>・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> <p>・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>											

<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。 ▼ 新型コロナウイルス対策として、入口に手指消毒薬の設置、受付窓口・応接セットに飛沫防止アクリル板の設置、職員にマスク着用・手洗いの実施、館内の定期的な消毒作業、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及び職員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、建物及び時計機械室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日常点検を行い、折れ枝発見時に早期に撤去作業を依頼した。 <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>・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える。</p>	A	B	C	D
			<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。受入件数:小学校15件 中学校46件 高等学校38件 支援学校3件) ▼ 観光ガイドの質を高めるため、関係団体の見学や動画撮影等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。 ▼ 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を掲示し、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活動の受入(8月1日～11月11日)と共に説明資料のコピーの支援、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。 ▼ 「世界緑内障週間」の啓発に関する市民活動に協力しグリーンライトアップを行った。 ▼ エssenシャルワーカーへ感謝の気持ちを込め、道・札幌市連携ブルーライトアップ企画への協力を行った。 	<p>・学校の総合学習の積極的な受け入れを行うとともに、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った。</p> <p>・他団体と協力しながら、特別展示を行うことにより活動の一層の充実を図ることができ、また時計台の理解・普及が進んだ。</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>・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ている。</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> </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ている。</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							
<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ている。</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>											

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 入館者数

(単位 人)

	R1実績	R2計画	R2実績
有料入館者	194,641	181,000	39,956
無料入館者	50,111	48,000	42,061
合計	244,752	229,000	82,017

▼ ホール利用日数等

	単位	R1実績	R2計画	R2実績
営利用	日	91	70	54
非営利用	日	175	200	106
免除	日	7	5	12
利用日数合計	日	273	270	172
使用可能日数	日	308	284	271
稼働率	%	88.64%	95.07%	63.47%
ピアノ使用件数	件	160	200	83
ホール利用人数	人	21,105	20,000	6,010

▽ 不承認 0件、取消し101件、還付101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4月14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、さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間、創建記念日無料開館を行った。

▼ 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。

▼ クラーク像とともに、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。

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月14日～5月31日までは臨時休館となり、計画を大きく下回る入館者数となった。

・道みんの日、さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間、創建記念日無料入館者、GoToトラベル事業等による入館者増のイベントがあったが、全体的に海外観光客、国内旅行者の減少に伴い入館者数が大幅に減少し計画目標数を大きく下回った。

・ホール利用についても新型コロナウイルス感染防止のため、備品の消毒作業、換気、観覧席の間隔を開けるなど環境を整える取組を行ったが、計画を下回る稼働率となった。

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、道みんの日、開館日の拡大等の入館促進の取組を積極的におこなったが、天災等の外部要因による影響の為、要求水準の未達成であった。

・高校生の入館料免除や毎月16日を札幌市民無料デーを実施し、時計台の理解普及と利用促進に取り組んでいる点が評価できる。

・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をおこなったが、天災等の外部要因による影響の為、要求水準の未達成であった。

ホール利用について新型コロナウイルス感染防止のため、備品の消毒作業、換気、観覧席の間隔を開けるなど環境を整える取組を行っている点が評価できる。

<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、臨時休館やイベント等を掲示した(継続)。 閲覧数は合計400,967件であった。(前年度153,314件) ▼ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・春～秋に花苗植栽、水遣り、駐輪防止措置の実施。 ・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> <p>・HPの新着情報の欄を業者委託から時計台にて更新を行う仕様に変更したことにより迅速な新着情報の公開が可能となった。</p> <p>・コロナ禍による開館状況やホール利用状況等の検索によりHP閲覧数が前年度比261.53%と大幅増加となったと考えられる。</p> <p>・札幌市民無料デーの案内ポスターを地下鉄駅掲示板に掲示し、広く時計台のPRをすることにより、多くの市民の方に時計台へ足を運んでいただくことができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td 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>・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> </tbody> </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>・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>・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122,544円、該当利用者3,230人(時計台、テレビ塔での総販売数)。 (前年度収入額567,625円、該当利用者17,147人) ▼ 飲料水自販機販売手数料等収入 収入額(電気代収入含む)21,984円(前年度57,707円) ▼ 紙模型販売収入 収入額23,100円(前年度29,340円) <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、北海道札幌視覚支援学校生徒4名へ触察模型の提供、車いす使用者への駐車場利用許可などを行った。 	<p>・臨時休館や無料開館、来札観光客の減少に伴い、共通券販売手数料や自動販売機手数料が大幅な減少となった。</p> <p>・紙模型販売の利用は前年並みを維持した。</p> <p>・市内企業に積極的発注を行い、市の産業振興に貢献できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・自主事業の実施状況は、天災等の外部要因による影響を除くとほぼ同一であり、市の指導を受けることなく実施されている。</p> <p>・福祉政策の取り組みも市の指導を受けることなく実施されている。</p> <p>・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ている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・自主事業の実施状況は、天災等の外部要因による影響を除くとほぼ同一であり、市の指導を受けることなく実施されている。</p> <p>・福祉政策の取り組みも市の指導を受けることなく実施されている。</p> <p>・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ている。</p>			
A	B	C	D								
<p>・自主事業の実施状況は、天災等の外部要因による影響を除くとほぼ同一であり、市の指導を受けることなく実施されている。</p> <p>・福祉政策の取り組みも市の指導を受けることなく実施されている。</p> <p>・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ている。</p>											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		・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。	A	B	C	D
実施方法	窓口にてアンケート用紙(日本語)を配布し、2階及び出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,032人		<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ている。</p>			
結果概要	<p>・総合的な満足度は目標80%に対し98.5%だった。</p> <p>・接客態度に関する満足度は目標80%に対し98.8%だった。</p> <p>・他設問回答 売店について 大変良かった12.3% 良かった12.2% 普通14.1% あまり良くなかった0.8% 悪かった0.2% 利用しなかった(無回答含む)60.4%</p> <p>居住地 札幌市内9.8% 道内3.4% 道外84.2% 海外2.4%</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いきたい。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>				
	総合的に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。					
	【外部の評価等】					
	【意見】 テラスで飲食できるようにしてほしい。					
	【対応】 敷地内は飲食が出来ないがゆっくり座れるスペースなどの設置が可能か検討していく。					
	【意見】 歴史的な価値があり見た目だけだがっかりスポットと誤解されているのでもう少しその点を全国にアピールしてほしい、本質は内部の資料。					
	【対応】 館外掲示板やメディア出演等で時計台の歴史や館内の様子などを伝える工夫をする。					
	【意見】 時計台が見やすく周りの木々を切ったらよい。					
	【対応】 外観の景観等を考慮しながら剪定を行っていく。					
	【意見】 ビルの奥にあって少しわかりにくかった、でも時計台の写真に気が付いて良かったです。					
	【対応】 掲示板に時計台と気が付く写真等を掲載していく。					
	【意見】 キレイで歴史を感じるスポットでした、メディアにアピールした方がいいです。					
	【対応】 次年度はSNSなどを通じて広くアピール方法を検討する。					
	【内部の評価等】					
	【意見】 パネル以外の展示物や体験があると嬉しいなと思った。					
	【対応】 展示全体の改修時に考慮するよう要望する。					
	【意見】 鐘の鳴る時間や回数が案内されているとより楽しめます。					
	【対応】 時計機械室入口に案内掲示等の設置を検討する。					
	【意見】 写真スポットの前に自撮り用のスマホスタンドがあれば嬉しい。					
	【対応】 簡易的に移動が出来、他の方の妨げにならない物の設置が可能か検討する。					
	【意見】 冷房が欲しかった、汗かく。					
	【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。					

利用者からの意見・要望とその対応

【意見】	地元中央区に住んでいるのですが内部まで入らせていただいたのは今日が初めてです、大変美しく価値のある建物だと思いました、このような場所が地元に残されているのがとても嬉しいです。
【対応】	札幌市民の方が初めて入館し歴史の深さに感動することが多い、今後市民無料デーの実施などを広く周知し、札幌市民にも来館頂ける施設にしていきたい。
【意見】	他団体への案内(説明していた方、ボランティア?)が私の前に割り込み不快な思いをした。
【対応】	ボランティアガイドに接客時の注意として伝えていく。
【意見】	。おもしろかったです、10分のガイドツアーとかあっても良いかと
【対応】	通常時はボランティアガイドが実施しているが、今年度はコロナ禍により中止となった。次年度は実施できるよう調整したい。
【意見】	おもてなしフェアでプレゼントをいただき嬉しかったです、丁寧なご対応で気持ちよく観光できました。
【対応】	おもてなしフェアなどイベントを行うことにより顧客満足度が上がると考えられる。今後も各種イベントの実施、協力等をおこなっていく。
【意見】	1Fの展示パネルでは郷土の偉人、志賀重昂はここ農学校で学んだのかと感慨、2Fの時計の機械展示では実物との関係を示す説明を見つげられず不満が残りました。(十分な時間がとれず、やや辛い評価になってしまいました、すみません)
【対応】	2階の時計機械について(時計台の時計との関連や動く仕組み等)の説明をもっと充実させていく。
【意見】	1Fの木工道具の展示がわかりにくい、道具の使い方と図化or写真展示してほしい。
【対応】	証書きを知っている方が少ないと思われることから、わかりやすいパネル等を製作していく。
【意見】	時計台の売店の品揃えが少ない、商品は時計台に関するものが少ない、買いたい商品がない。
【対応】	文化財課へ報告する。
【意見】	早く売店再開してほしい。
【対応】	文化財課へ報告する。
【意見】	売店、昼休みはがっかり。
【対応】	文化財課へ報告する。
【意見】	時計台が光る募金箱は良いアイデアだと思う。
【対応】	からくり募金箱に対する好評な回答が多数あった。今後もSNS等で発信していきたい。
【意見】	キャッシュレスに対応して欲しい。
【対応】	コロナ禍が終息し、観光客、訪日外国人の来訪が回復した時に導入に向け検討していく。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2計画	R2決算	差(決算-計画)
収入	53,436	34,928	▲ 18,508
指定管理業務収入	53,051	34,758	▲ 18,293
指定管理費	14,830	19,874	5,044
利用料金	38,220	9,382	▲ 28,838
その他	1	1	0
補償金	0	5,501	5,501
自主事業収入	385	170	▲ 215
支出	51,524	37,268	▲ 14,256
指定管理業務支出	47,655	36,712	▲ 10,943
自主事業支出	3,869	556	▲ 3,313
収入-支出	1,912	▲ 2,340	▲ 4,252
利益還元	0	0	0
法人税等(消費税含む)	1,908	940	▲ 968
純利益	4	▲ 3,280	▲ 3,284

▽ 説明

- ▼ 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、4月14日～5月31日まで臨時休館となったことから入館者数減となった。
- ▼ Go Toトラベル事業(10月21日～)や、「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」(8月1日～8月31日)等の集客対策があり、一時的に入館者数増となったが、コロナ禍により年間を通してインバウンド観光客、国内観光客の来館が減少した。
- ▼ 新型コロナウイルス感染拡大により、ホール利用者が大幅に減少となった。またホールの観客制限を行ったのも減少要因と考えられる。
- ▼ 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、新型コロナウイルス感染拡大防止のための手指消毒剤、来客用飛沫防止アクリル板、飛沫防止ビニールシートの準備等の支出増となった。節電、節水に気を付けた他、臨時休館に伴う電力量の減少、入館者数の減少による水道量の減少、暖房調整により光熱水費の削減となった。
- ▼ 自主事業支出は、高校生入館無料分の費用支出が減少した為、計画より3,313千円の支出減となった。
- ▼ 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、収入の減少に伴ない、計画より1,526千円の支出減となった。
- ▼ 全体収支は▲3,280千円となり、計画より2,725千円減となった。

・利用料金収入について、新型コロナウイルス感染拡大に伴い入館料収入、ホール利用料収入の大幅減となった。

・指定管理費の増収は、8月の「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」として期間中35,191人の入館者数となり、札幌市より指定管理費として補てんされた。

・自主事業について、入館者数の減少に伴いテレビ塔共通券販売手数料収入、自動販売機手数料が減少となった。

・支出は安全確保の観点から必要な整備を行い、次年度以降でも問題の無い補修等は行わずに削減した。

・自主事業支出はコロナ感染拡大防止の観点から大みそか無料開館やジルベスタコンサートの中止、子どもぬりえ展の見送り等により削減となった。

A	B	C	D
収支の悪化が、新型コロナウイルス感染拡大の影響による外部要因と相当程度の関連性があり、指定管理者が相当努力しても計画どおりの収支の達成ができなかったと認められる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。				
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当社の財務状況等としては、自己資本比率が77.3%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。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">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1件あり、対応に協力した。 ▼ 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">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>・新型コロナウイルス感染拡大の中、来館者の方への手指消毒、マスク着用の要請、窓口への飛沫防止シートの設置などの感染予防対策を行いながら、「道みんの日」「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」「創建記念日」など無料開館の実施、Go Toトラベル事業「Go Toクーポン」受入協力など関係機関と連携をしながら入館者の増加対策を行うことができた。</p> <p>・関係機関、団体、企業と協力しながら、様々な入館促進の特別展示を行うとともに、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こ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>・「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」や夏休み、秋の連休など観光シーズンに札幌商工会議所観光ボランティアガイド受入れを行ったことにより、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>・敷地内樹木の日々の点検や、折れ枝の早期の撤去を行うことにより景観の維持や安心して見学できる環境ととなった。</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> <p>・新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館や施設の再開、観光客の動向など積極的にメディア撮影を受け入れたことにより、時計台の状況をいち早く市民の方へお届けすることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、来館者への手指の消毒実施やマスク着用の徹底を要請するとともに館内の換気、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なホール利用者に要請するとともに、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。 ・札幌が東京オリンピックの競歩、マラソンの会場となっていることから世界中の方々が来館されると思われるので、札幌のシンボリック建物として美観の整備や館内展示物の補修、多言語の解説案内の作成等検討していく。 ・「時計台の鐘140周年」の節目の年とし、式典の開催やポストカードの発行など来館者の記憶に残る様なサービスを検討していく。 ・美観の整備として引き続き、敷地内野草園等の適切な維持整備を行っていく。 ・内部評価等に改善要望のあった鐘の鳴る時間の案内や2階展示時計と実物との関係、1階証製作道具の使い方など一般の方がわかりづらいと思われる展示物に対して分かり易い解説パネルを製作し夏の観光繁忙期頃までに掲示していく。

【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。 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ている。</p> <p>・美観の整備として敷地内野草園等の適切な維持整備を行っていること、旅行誌やコマース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、時計台の広報活動に貢献したことは高く評価できる。</p> <p>・おもてなし雪だるまの製作は、中止となってしまった雪まつり時期に訪れた観覧者や観光客に対して、良い取り組みであったと評価できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間の警備巡回方法について、ゴムマット盗難事件をふまえ外観点検と内部点検の時間配分割合について、防犯カメラ監視による外部状況確認作業割合を増やす方向で見直し指示を行った。 ・夜間に時計台敷地内において、外観観覧目的以外で長時間滞在していることが確認された場合は、警備員による声がけをおこない防犯に努める旨を指示した。 ・入館者体温測定用サーマルカメラの設置に伴い、床面に入館者動線とカメラ確認位置を明示するよう指示をおこなった。