

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30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>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 最小の経費で最大の効果を上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に努めた。</p>	<p>・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。豊平館に係わる講座、市内の文化財施設、地域の歴史に係わ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。</p> <p>・貸室専用リーフレットの配布先の拡大及び貸室の利用状況の写真を都度更新しホームページを活用したPRで利用拡大を図った。貸室申込の利便性向上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。</p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>豊平館の設置目的を踏まえ、管理運営に係る基本方針に従い適切に運営した。昨年度に続き、ボランティアガイド組織と連絡を密に行なったこと、指定管理者の本社から支援職員を配置したことで、観覧者対応業務をきめ細やかに実施し、サービス向上につなげた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>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。</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。</p> <p>2 利用に関わる取り組み項目</p> <p>(1) 施設利用において、貸出備品リストの更新や有料サービスの案内等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。</p> <p>(3) 「施設運営マニュアル」の研修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、(4月、7月)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。</p> <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。</p> <p>(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。</p> <p>(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に貸室の出入りに敷いた、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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、高齢者や身障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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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。</p> <p>2 具体的な取り組み</p> <p>(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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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出備品リストの更新等利用に伴う案内・説明を行いサービス向上に努めた。</p> <p>・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。</p> <p>・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。人権に関する研修等を行い差別のない運営を図った。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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、各サイトへの遷移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。</p> <p>・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。</p>
---	--

- | | |
|--|---|
| <p>(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。</p> <p>(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(8月～9月)実施した。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(9)清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを積極的に使用した。</p> | <p>・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。</p> |
| <p>▽ 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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3 従事者の確保、配置</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4)ボランティアスタッフは年度末現在で31名の登録とした。</p> | <p>・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、連絡事項、引継ぎ、情報共有等を行いサービス向上に努めた。</p> <p>・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。</p> |

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」により研修を実施した。(8月)
- (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(10月、3月)。但し、AED操作訓練については年1回実施した。(7月)
- (3) 対応マナー向上のための接客研修を年1回実施した。(6月)
- (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。(8月)
- (5) 企業倫理の向上を図るためCSR研修を年1回実施した。(8月)
- (6) 入館者等に対する対応、説明・案内スキル向上のための研修を年1回実施した。(6月)
- (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1回実施した。(8月)
- (8) 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(9月)、人身事故防止に遵守事項を確認するための研修を年1回(6月)、財務に関わるe-ラーニングによる研修を年1回(11月)、QMSの仕組み理解と運用に必要な知識の習得に関するe-ラーニングを年1回(12月)、エスカレーションの重要性に関するe-ラーニングを年1回(3月)実施した。
- (9) 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(8月)実施した。
- (10) ボランティアガイド及び職員を対象に、入館者等に対する対応、説明・案内のスキルアップ研修を年3回(4月、5月、1月)実施した。

・ワークラフバランスを図り、利用者ニーズに応えるよう引き続き体制を確保した。

・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ことで災害時の対応を迅速に行うことができた。

・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の研修のほか、お客様対応の研修や他施設との交流も行いサービス向上に努めた。また、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。

▽ 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。
- 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化を図り、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。

・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。
 ・電子データについては社内ネットワークのセキュリティ強化に伴い、各職員のパソコンの管理を強化(スクリーンセーバー、立ち上げ時のパスワード操作、メール添付ファイルの暗号化)によりセキュリティ保持を図った。
 ・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) 自家用電気工作物保安管理業務に関すること。
 - (10) ホームページの更改・更新に関すること。
 - (11) その他管理・建物設備管理に関わる業務に関すること。

・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 5月8日	・平成29年度業務計画実施結果 ・平成30年度業務計画概要
第2回 8月21日	・平成30年度第一四半期実施状況 ・事業・自主事業の取組み
第3回 11月13日	・平成30年度第二四半期実施状況 ・事業・自主事業の取組み
第4回 2月12日	・平成30年度第三四半期実施状況 ・事業・自主事業の取組み ・平成31年度業務計画
<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	

・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ついて意見の聴取を実施した。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。

・各委員からの利用者や地域住民の声を把握することにより、管理運営上の課題や改善につなげることができた。

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 10月9日	・平成30年度第一四半期実施状況 ・観覧者アンケートの精査
第2回 3月20日	・平成30年度第三四半期実施状況 ・観覧者アンケートの精査
<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。

(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(5月、3月)の社内監査、年1回(2月)の外部監査、セキュリティ監査(11月)を実施した。

(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。

▽ 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。

2 貸室利用者及び近隣住民に対する苦情については、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、具体的な指示を仰いだ。

3 台風及び北海道胆振東部地震に伴い、速やかに施設の安全点検等を行い、その他必要な措置を講じて札幌市に報告した。

・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」と評価を得た。

・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。

・意見、要望に対してできることから対応し、利用者の立場にたったサービスの提供を図ることができた。

・研修を踏まえ苦情対応、災害時の対応については、利用者に納得いただける迅速な対応と安全性を確保した対応を行うことができた。

▽ 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。

・記録、管理簿、帳簿等書類別に適切な保管を行った。

- (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

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。

・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。

(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) 平成29年度から実施している有料サービスを継続し、貸室利用者へのサービス向上に努めた。

・利用者の要望に応え、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。

実施内容	平成30年度	実績
ごみ有料サービス	68袋	
コピー有料サービス	29枚	

(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

・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。

ア. 当該年度の管理業務の実施状況報告書
令和元年5月30日 提出

イ. 当該年度の管理にかかる収支決算書
令和元年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
令和元年6月28日 提出

	<p>工. 豊平館利用に係る各種統計書類 令和元年5月30日 提出</p> <p>(2) 毎月終了後に提出する報告書類</p> <p>平成30年 4月分実施報告書 → 平成30年 5月10日 提出 平成30年 5月分実施報告書 → 平成30年 6月 8日 提出 平成30年 6月分実施報告書 → 平成30年 7月10日 提出 平成30年 7月分実施報告書 → 平成30年 8月 9日 提出 平成30年 8月分実施報告書 → 平成30年 9月10日 提出 平成30年 9月分実施報告書 → 平成30年10月10日 提出 平成30年10月分実施報告書 → 平成30年11月 9日 提出 平成30年11月分実施報告書 → 平成30年12月10日 提出 平成30年12月分実施報告書 → 平成31年 1月10日 提出 平成31年 1月分実施報告書 → 平成31年 2月 8日 提出 平成31年 2月分実施報告書 → 平成31年 3月 8日 提出 平成31年 3月分実施報告書 → 平成30年 4月10日 提出</p> <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30年11月対応</p> <p>(2) 定例検査対応 平成30年11月対応</p> <p>(3) 業務検査対応 平成31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) 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>・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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>労働関係法令を遵守し、従業員の長時間労働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・バランスに配慮している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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正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>・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>													
<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 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>・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、安全確保に努めた。</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。</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">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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">平成30年9月の震災発生時には各種マニュアルに従い、関係箇所への連絡調整、施設の安全点検及び応急措置等を速やかに実施した。</td> </tr> </tbody> </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。				平成30年9月の震災発生時には各種マニュアルに従い、関係箇所への連絡調整、施設の安全点検及び応急措置等を速やかに実施した。			
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。															
平成30年9月の震災発生時には各種マニュアルに従い、関係箇所への連絡調整、施設の安全点検及び応急措置等を速やかに実施した。															

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。

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。

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した。

(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。

(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、総合的な修繕計画を提案するために、年1回の建物診断を実施した。診断結果については、その都度札幌市に報告し、情報の共有化を図るとともに、安全でかつ長期使用可能な施設の維持管理及び経費の節減に努めた。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

※日常的な点検等は随時実施した。

・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。

・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。

<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、修繕実施にあ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て実施することとした。 歴史的価値のある建物の長寿命化と保存の為修繕の実施にあたっては、重要文化財の修理の規定に従い対処することとした。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <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、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。</p> <p>(8)緑地管理</p> <p>ア. 来館者への安全を考えて風・雪等による倒木が発生しないよう管理した。また防犯上の目的から日本庭園境界部の植栽管理を行った。</p> <p>イ. 本館の軒下に蜂の巣が発生したため、巣の撤去作業及び侵入経路遮断処置を行った。また緑地管理において薬剤を用いる場合は、人体、生態系及び施設等に影響のない方法で実施した。</p> <p>(9)降雪が10cm程度以上の場合及び施設運営上必要と認められる場合には速やかに作業を行った。 また、スロープ、駐車場やバルコニー等についても除雪を行った。落下危険箇所については、ロープ、コーン等を設置し注意喚起及び立入禁止を実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>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。</p> <p>2 防災業務の実施方針</p> <p>(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。</p>	<p>・日常的な修繕については利用者への影響がないよう対処した。</p> <p>・備品台帳の整備を行い定期的に台帳との整合性を確認することで備品の状況を把握し、利用者のニーズに応えることができた。</p> <p>・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、落雪事故防止策を行うなど安全を確保した。</p> <p>・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。 ・蜂の巣を確認した場合は、迅速に専門業者に撤去依頼を行い利用者への安全確保に努めた。 ・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。</p> <p>・防災については、「危機管理マニュアル」の現行化を行い、事件事故や災害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、防犯訓練及びAEDの操作説明会等スタッフの実施訓練により防災に関するスキルアップを図ることができ、災害時について十分に反映できる訓練結果を得た。</p>
--	---

- (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(10月、3月)、中央消防署の指導をいただき防災訓練を実施した。
- (8)防災意識向上の為、空気が乾燥する冬(3月)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。

さらに災害(地震、火災等)が発生した場合、利用者の誘導等安全確保を万全に実施できるよう体制を整え、状況に応じて施設の安全点検や応急措置等を行い、施設の復旧について札幌市と協議のうえ対応した。

(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。

・「緊急連絡体制図」を変更の都度、更新を行い最新版を事務室へ掲示した。

・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できた。

・災害時の対応については、利用者の安全を確保するために迅速に対応することができた。

	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>5 その他</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>・関係者の変更に伴い、都度修正して関係部門へ周知した。</p> <p>・救急箱、備蓄品は定期的にチェックし漏れが無いよう管理を行った。</p>																															
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 文化財等に関する学習機会の提供業務</p> <p>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。</p> <p>2 具体的な業務の実施手法</p> <p>(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</p> <table border="1" data-bbox="360 1249 1013 1379"> <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">2回</td> <td rowspan="2">2回</td> <td>33名</td> <td>6月</td> </tr> <tr> <td>30名</td> <td>10月</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)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</p> <table border="1" data-bbox="360 1496 1013 1583"> <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>2回</td> <td>1回</td> <td>33名</td> <td>9月</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3)豊平館と麦酒醸造所(現:サッポロビール株式会社)の歴史に関する講座 北海道の開拓使と麦酒醸造所の歴史と開拓使麦酒と豊平館の関わりに関する講座を実施</p> <table border="1" data-bbox="360 1749 1013 1834"> <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>—</td> <td>1回</td> <td>33名</td> <td>2月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	2回	2回	33名	6月	30名	10月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	2回	1回	33名	9月	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	—	1回	33名	2月	<p>・重要文化財等に関する学習機会の提供について、豊平館、建築文化、歴史に関わる講座と、レコード鑑賞会などを実施し受講者・参加者に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、関係者から評価を得た。</p> <p>・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することができた。</p> <p>・地域の歴史、今後についての講座を開催し、現状の街並みに至る過去の出来事や移り変わり、今後は踏まえた地域の歴史を知る機会を提供することができ、参加者から好評を得た。</p> <p>・他施設の歴史に合わせ開拓使について知る機会ができ、楽しい講座だったと好評を得た。</p>	<table border="1" data-bbox="1268 846 1455 878"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>文化財等に関する学習機会の提供については、近隣中学校等及び民間施設等と連携し、当該年度初めての企画を実施し、参加者から好評を得ていた。</p>	A	B	C	D
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																														
2回	2回	33名	6月																														
		30名	10月																														
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																														
2回	1回	33名	9月																														
計画回数	実施回数	参加人数	実施月																														
—	1回	33名	2月																														
A	B	C	D																														

(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

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
3回	3回	30名	5月
		3組	7月
		21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

計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月
2回	2回	323曲	7月
		223曲	3月

(6) 音楽観賞会(コンサート)
リニューアルオープン2周年記念イベントとして音楽
鑑賞会を実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	78名	6月

(7) 八窓庵と連携した見学体験ツアー
中島公園内にある文化財施設八窓庵と連携した事
業は、9月の台風及び北海道胆振東部地震の発生
により、中止となった。

(8) 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
1回	1回	25名	7月

(9) 近隣中学校の作品の発表の場として水彩画の展示
を実施

計画回数	実施回数	実施期間
1回	1回	1月9日～1月31日

(10) 他施設との連携事業
① NPO法人北海道遺産協議会との連携事業の
実施(スタンプラリー・ノベルティの提供)

計画回数	実施期間	台紙配布枚数
—	10月6日～1月31日	546枚

② 札幌市生涯振興財団(ちえりあ)との共催事業の
実施

計画回数	実施期間	参加人数
—	1月15日～2月26日(6回)	24名

・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。
・新冠町教育委員会との連携事業として、文化財保護意識の醸成と文化財施設としての活用を図るため「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。
・リニューアルオープン2周年を記念してチェンバロのコンサートを開催し、参加者に楽しんでいただくことができた。

・札幌市の事業に連携した取り組みとして協賛し、無料開放を行い参加者に満足いただけた。

・教育機関との連携事業として豊平館を活用した作品の展示を開催し学生や観覧に足を運ばれた関係者に喜ばれた。また、作品を豊平館のホームページで閲覧できるようにしたことでユーザーのサービス向上図った。

・閑散期の観覧者数増に向けて、他施設との連携で行った事業が参加者に喜ばれ好評を得た。観覧者数にも繋がった。

(11) 豊平館の歴史を学ぶ体験教室

- ① 近隣地域の小・中学生を対象とした豊平館の歴史・展示物等の知識習得等の講座を実施
 ※4回計画のうち3回は定員に満たない結果となったため、未実施となった。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
4回	1回	6名	8月

- ② 豊平館の歴史等に関するイベント講座として豊平館小学生特別探検ツアーを実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
—	1回	22名	1月

(12) その他

- 貸室利用率向上及び結婚式場としての文化の継承を目的に内覧会を実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
—	1回	5組	11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) 札幌市芸術文化財団等と豊平館及び札幌市の歴史に関する情報交換を実施した。また文化財を活用したイベント等について意見交換を行った。(12月)

- (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係わる資料の収集を行いイベント等の事業に反映した。また、事業用に作成した配布資料については公文書館に共有し閲覧コーナーに設置され、公文書館を利用する方への資料として活用された。

- (3) 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。

- (4) 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。また、ホームページで「れきけん×ぼろたび」の利用案内を掲載した。

- (5) 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。

- (6) ホームページで豊平館の結婚式の写真募集についての案内を掲載した。

- (7) 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
札幌市からのお知らせへの掲載	6月・8月・10月
各種チラシの配布	7種類 29,988部を配布
北海道みりよく発信プロジェクト	4回
新聞、SNS、TV、ラジオ、雑誌	41件

・施策の①は計画内容に見込み違いがあった為、改善策を検討し、②の事業で参加者の立場にたった内容を検討し、小学生向けのた冊子を新規に作成し配布の上、ツアーを実施したことで楽しんでいただくことができた。評判が良かったことから次年度の事業にも繋がる取組みとなった。

・ブライダルコーディネーターの協力で開催。参加者には豊平館での結婚式、披露宴のビデオ等でイメージプランを案内するとともにブライダルに係わる様々な質問に対応し、満足頂いた。

・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しての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を行い、豊平館の案内やイベント等に活用し、お客様に満足頂いた。

・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に改善を図った。

▽ 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	配布部数
4月～3月	市内ホテル及び市内施設へ配布	12,893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	配布部数
4月～3月	市内ホテル及び市内施設へ配布	17,045部
4月～3月	豊平館内設置	都度

ウ. NTTグループ会社にケータリングサービスのチラシを配布した。

実施月	配布先	配布部数
4月～3月	NTTグループ会社へ配布	50部

(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。

実施回	実施内容
4月10日	平成30年度業務計画の説明
5月17日	中島公園散策による座学研修
1月8日	平成30年度の業務運営状況と報告及び課題打合せ

(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。

実施回	実施内容
10月6日～1月31日	NPO法人北海道遺産協議会との連携事業を実施
1月15日～2月26日	札幌市生涯振興財団(ちえりあ)との共催事業を実施

(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。

実施回	実施内容
6月・7月・12月	教育関連機関へイベントカレンダー及びイベントチラシを発送(320施設)
1月9日～1月31日	近隣中学校の作品の発表会場として水彩画の展示を実施

・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。

	<p>(5)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。</p> <p>(6)札幌市交通局の協力事業として「市電専用ホリデーリング」の設置スペースを提供した。</p> <p>(7)会食所及び一部貸室にて設置・使用している椅子の製造会社の協力を得て、アーカイブ椅子3脚及び豊平館使用椅子3脚の展示を行った。</p> <p>▽ 貸室に関する相談業務 豊平館の貸室使用用途及び持ち込み什器についての相談を受けた。</p>	<p>・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。</p> <p>・近隣への配慮から、音量制限が必要となる貸室利用者には、ご理解いただけるよう丁寧な説明のもと対応に努めた。</p> <p>・貸室への機材、什器持ち込み希望の利用者へは事前に内容確認の上、トラブルなく気持ちよく利用頂けるよう配慮した。</p>																																														
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <p>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。</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" data-bbox="359 1176 1013 1496"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29年度実績</th> <th>H30年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個</td> <td>人</td> <td>14,796人</td> <td>14,877人</td> </tr> <tr> <td>団</td> <td>体</td> <td>1,317人</td> <td>1,819人</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年間 パスポート</td> <td>新規</td> <td>435人</td> <td>370人</td> </tr> <tr> <td>再来館</td> <td>587人</td> <td>667人</td> </tr> <tr> <td colspan="2">免 除</td> <td>2,909人</td> <td>3,741人</td> </tr> <tr> <td colspan="2">サポーターズクラブ</td> <td>0人</td> <td>2人</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合 計</td> <td>20,004人</td> <td>21,476人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(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。</p> <table border="1" data-bbox="359 1585 1013 1697"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付での接客満足度</td> <td>85%以上</td> <td>91%(272件)</td> </tr> </tbody> </table>			H29年度実績	H30年度実績	個	人	14,796人	14,877人	団	体	1,317人	1,819人	年間 パスポート	新規	435人	370人	再来館	587人	667人	免 除		2,909人	3,741人	サポーターズクラブ		0人	2人	合 計		20,004人	21,476人	区分	目標値	実績値	受付での接客満足度	85%以上	91%(272件)	<p>・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、豊平館機能の効果的な活用を図った。</p> <p>・観覧者については広報活動及び夜間観覧や慶祝事業による集客はあったが、23,000人の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。</p> <p>・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。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>観覧者数、貸室利用率ともに目標値以下であった。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新たな取り組みを期待したい。</p>	A	B	C	D				
		H29年度実績	H30年度実績																																													
個	人	14,796人	14,877人																																													
団	体	1,317人	1,819人																																													
年間 パスポート	新規	435人	370人																																													
	再来館	587人	667人																																													
免 除		2,909人	3,741人																																													
サポーターズクラブ		0人	2人																																													
合 計		20,004人	21,476人																																													
区分	目標値	実績値																																														
受付での接客満足度	85%以上	91%(272件)																																														
A	B	C	D																																													

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。

		H29実績	H30計画	H30実績
ユリ	利用回数	52回	—	34回
	利用時間	141h	—	84h
	稼働率	15.0%	65%	9.9%
フヨウ	利用回数	87回	—	83回
	利用時間	298h	—	271h
	稼働率	25.1%	65%	24.1%
ススキとオミナエシ	利用回数	76回	—	78回
	利用時間	310h	—	310h
	稼働率	21.9%	65%	22.6%
ツバキ	利用回数	36回	—	33回
	利用時間	128h	—	111h
	稼働率	10.4%	80%	9.6%
広間	利用回数	134回	—	141回
	利用時間	508h	—	540h
	稼働率	38.6%	60%	40.9%
合計	利用回数	385回	—	369回
	利用時間	1,385h	—	1,316h
	稼働率	22.2%	—	21.4%

※時間稼働率は15%

▽ 不承認0件、取消し13件、減免3件、還付10件

▽ 利用促進の取組

多くの市民の皆様に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「札幌市からのお知らせ」及び各メディア等を活用することはもとより、各利用シーン等にに応じた取り組みを進めた。

	H30年度 目標値	H30年度 実績値
入館者数	33,000人	35,362人
観覧者数	23,000人	21,476人
貸室利用率	70%	21%

※貸室利用率実績値は日数稼働率
※時間稼働率は15%

- (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)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。

・貸室利用については、貸室専用リーフレット、利用手引きを活用した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次年度の利用率目標60%に向け拡大に繋げたい。

・リーフレットの種類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、効率よく配布し、豊平館の認知度が上がるよう努めた。

・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。

	<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)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。</p> <table border="1" data-bbox="359 577 1013 683"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29年度</th> <th>H30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホームページアクセス数</td> <td>95,641件</td> <td>108,231件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1)リーフレット・チラシ等は文化団体等へのPR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」に基づき更新を行った。</p> <p>(5)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、高齢者や身障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。また、ホームページに平成28年度及び平成29年度、平成30年度のアンケート調査結果を公開した。</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="359 1496 1013 1713"> <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>5月3日 ～5日</td> <td>Kitaraあ・ら・かると</td> <td>ライトアップ・夜間観覧(無料)・カフェ夜間営業</td> </tr> <tr> <td>7月20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>2月8日 ～10日</td> <td>ゆきあかりin 中島公園</td> <td>ライトアップ・夜間観覧(無料)・カフェ夜間営業</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)八窓庵内の茶室「三分庵」お茶会スタッフへの協力・支援を実施する予定でしたが、地震による影響のためイベントが中止となった。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため引継業務なし。</p>		H29年度	H30年度	ホームページアクセス数	95,641件	108,231件	実施日	連携イベント名	実施内容	5月3日 ～5日	Kitaraあ・ら・かると	ライトアップ・夜間観覧(無料)・カフェ夜間営業	7月20日	カルチャーナイト	ライトアップ・夜間観覧	2月8日 ～10日	ゆきあかりin 中島公園	ライトアップ・夜間観覧(無料)・カフェ夜間営業	<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者も減となるが、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" data-bbox="1268 403 1444 436"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td style="background-color: yellow;">C</td> <td>D</td> </tr> </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。貸室の予約状況をホームページで引き続き確認することができる取り組みを実施していることは評価できる。</p> <p>一方で、ケータリングサービス事業(平成30年8月開始)のホームページ掲載については、札幌市が貸室利用率等の向上のため早い段階での掲載を指示していたにも関わらず、掲載が、平成31年の3月になったことから、今後は、きめ細やかなホームページの更新を期待したい。</p>	A	B	C	D
	H29年度	H30年度																							
ホームページアクセス数	95,641件	108,231件																							
実施日	連携イベント名	実施内容																							
5月3日 ～5日	Kitaraあ・ら・かると	ライトアップ・夜間観覧(無料)・カフェ夜間営業																							
7月20日	カルチャーナイト	ライトアップ・夜間観覧																							
2月8日 ～10日	ゆきあかりin 中島公園	ライトアップ・夜間観覧(無料)・カフェ夜間営業																							
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
8月	昨年から開始したカフェのメニューを追加 (アイスコーヒー、アイ스티)
4月13日 5月14日	厨房の効率的使用を目的とした 厨房ケータリング実施

2 ブライダルフォト事業(継続)

3 物販事業(継続)

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)
また、屋外自販機について「北海道命名150年 北海道で頑張っている自販機を探せキャンペーン」に参加した。

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
豊平館 風除室内	お茶、水中心	屋内

5 有料サービス事業(継続)
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実施した。

6 ケータリングサービス事業

実施月	実施内容
8月	ホテル(4社提携)ケータリング紹介 サービス事業を開始

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、文化財を活かした自主事業として広報活動を行い、利用者の拡大に繋がった。(前年度から152%増)

・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が今後は商品の案内について更に工夫を検討する。

・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は利用者拡大に向けサービス内容の見直しを行い利用者サービスに努める。

・利用者からの要望で平成28年度から実施した自主事業スペースの貸室事業を継続しサービス向上に繋がった。前年度に対して171%増となった。

・市内企業、文化団体等と連携、協力を図り、館の設置目的を果たせるよう努めた。

A	B	C	D
昨年度から要望していた厨房を使用した本格的なレストラン展開(利用者からは食事を求める要望あり)は実施には至らなかった。 新規で実施したケータリングサービス事業については件数が0件のため、今後は利用者の意見も反映したスキームの見直しを求められる。 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。			

	<p>(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。</p> <p>2 第三者委託について</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>		
--	---	--	--

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272枚)		
	回数	実施月	調査回答数
	1回目	4月～6月	76枚
	2回目	7月～9月	87枚
	3回目	10月～12月	53枚
	4回目	1月～3月	56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%
	接遇満足度	85%以上	91%
	貸室満足度	70%以上	96%

※接遇満足度は受付及びスタッフを合せたもの
※貸室満足度は371件利用者の内216件にアンケート配布50件回収結果

豊平館の総合的満足度

- ・とても満足 62%
- ・満足 24%
- ・普通 3%
- ・少し不満 1%
- ・不満 0%
- ・無回答 10%

豊平館の受付スタッフの接遇満足度

- ・大変良い 55%
- ・まあ良い 22%
- ・普通 14%
- ・よくない 1%
- ・無回答 8%

豊平館のスタッフの接遇満足度

- ・大変良い 55%
- ・まあ良い 18%
- ・普通 15%
- ・よくない 1%
- ・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(21,476人)の1%以上(272人)のアンケート回答数を得た。		
	アンケート数	お客様意見	内容
	272件	117件	意見等 22件 賞賛事項等 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

- ・入館回数券とか、年間入館(無指定)カードなどの発行。

→年間パスポートを発行しております。回数券の発行は今後の検討事項とさせていただきます。

- ・耐震補強の考え方の資料があると良かった。

→リニューアルの際に、映像等で楽しんでいただける展示を重視いたしました。資料については今後の検討とさせていただきます。

・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を行い、お客様満足度の向上に努める。

・利用者アンケートの満足度については目標値を上回ったが、要望、苦情もあったことから改善策の実施及び今後も利用者に満足いただけるようサービスに努める。

A	B	C	D
---	---	---	---

アンケートの満足度実績値がいずれの区分も目標を以上だった。

・次年度以降新たな施策を検討し、利用者拡大に努める。

・利用者の要望に応えられるよう資料の充実を図り、お客様のサービス向上に努める。

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)				
収入	52,946	49,532	▲ 3,414				
指定管理業務収入	50,643	47,248	▲ 3,395				
指定管理費	39,266	39,266	0				
利用料金	11,277	7,961	▲ 3,316				
その他	100	21	▲ 79				
自主事業収入	2,303	2,284	▲ 19				
支出	52,776	50,940	▲ 1,836				
指定管理業務支出	50,553	48,468	▲ 2,085				
自主事業支出	2,223	2,472	249				
収入-支出	170	▲ 1,408	▲ 1,578				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	170	▲ 1,408	▲ 1,578				
▽ 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。 自主事業については、カフェ事業の収入減により自主事業全体の計画額を下回る結果となった。</p> <p>2 支出について 夜間貸室の利用が低迷した事による空調運転時間の減、及び冬期間の寒さ対策により光熱費は計画額より減となった。 支出全体では、管理業務の効率化に努めた結果、計画額を下回る結果となった。 自主事業については、カフェ事業に関わる物件費が増となり計画額を上回る結果となった。</p> <p>3 収支状況について 計画額に対する乖離が大きいことから、収入については、観覧者数、貸室利用率の増に向けた施策の検討、及びお客様満足度向上に繋がる取り組みを実施できる体制を検討する。 支出については、人件費を含む費用低減の改善策検討と、自主事業の見直しを検討し計画額を下回ることがないよう事業の推進に努める。</p>				<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。自主事業収入についてはカフェ事業以外は順調に収入が上向きだったが、カフェの収入に対する支出の増が大きく、合計ではマイナス結果となった。</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、業務の効率化、紙の削減、利活用、省エネ等に努めた効果はあったもののマイナス要素の経費が多かったため支出額を上回った。次年度はマイナス原因となる事業の見直しと人件費の分析を行い計画値に添った収支管理に努める。</p>	<p>収入について、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影響により収支が計画より悪化。収支の健全化には、貸室利用率を増加させる等利用料金収入を増やすことが必要。</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			適 不適
安定経営能力は選定時の水準を維持している。			
▽ 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
1 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。			
2 平成30年度については、情報公開請求はなかった。			
3 オンブズマンの实地調査はなかった。			

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> <ul style="list-style-type: none"> 前年度実績を踏まえ、業務計画に従って各種事業を行った。 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計画実施し、参加者から好評を得ることができ、事業の満足度も計画値の85%を上回ることが出来た。 一部のイベントを除く各イベント、講座には公募定員を上回る多くの方の参加申込みをいただき実施内容について協力者、参加者共に満足いただける結果となった。 教育機関との連携で豊平館を描いた絵画の展示を行った際、館内で展示の他、ホームページで作品1点1点を閲覧できるよう掲載し、ユーザーからのアクセス拡大にも繋がった。 お客様への対応スキルの向上を図るため受付等接客に関する研修の実施、貸室に伴う利用案内提供等ご利用者へのサービス向上に努めた。 ホームページで発信する情報は頻繁に更新を行った。申請書、資料等のダウンロードデータをWEB用に展開し各パソコンの環境に配慮しウェブアクセシビリティの向上に努めた。 市民の交流の場として提供を実施するとともに、豊平館ボランティアガイドの協力を得て市民のための施設運営を推進するなど、今年度の管理運営を遂行した。 自主事業ではブライダルフォト、自主事業スペースの貸室利用、自販機と前年度と比較しても利用拡大となり豊平館の保存活用に繋がった。(ブライダルフォト前年度対152%増、自主事業貸室前年度対171%増) 子供から大人まで足を運んでいただけるよう小学生を対象とした観覧用冊子も配布し豊平館に興味を持ってもらえる機会を提供できた。 省エネ対策含め環境に配慮した取り組みを率先して行うことができた。 <p>(施設維持管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。特に台風による敷地内の外構の被害、地震による災害時には迅速な対応で地域や利用者へ安全確保に努めることができた。 	<p>次の方針に基づき事業等を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸室利用率の拡大に向けた取組みを行う。 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。 ニーズに合った広報活動、利用促進の拡大に努める。 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。 文化財保護法等を遵守し、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。 自主事業の継続と拡大に努め、飲食事業の見直しの検討を行う。 収支計画に添った進捗管理の徹底を行う。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>統括管理業務、労働関係法令順守等、施設・整備等の維持管理業務、事業の計画・実施業務、付随業務、利用者の満足度等は、全般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。特に、平成30年9月の震災発生時には各種マニュアルに従い、関係箇所への連絡調整、施設の安全点検及び応急措置等を速やかに実施したことは評価できる。</p> <p>一方、施設利用に関する業務、自主事業は、要求水準を下回っており、指定管理期間最終年度である令和元年度は、特に貸室利用率の向上に向けた取組みに力を入れてほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 観覧者を更に増加させるため、今後は旅行会社等と調整を行うよう指示した。 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。その結果、飲食事業との連携の一環としてH30.8月からケータリングサービスの事業を開始した。 ケータリングサービス事業の件数が0件と伸び悩んでいることから、利用者へのわかりやすい周知を徹底するように指導した。その結果、ケータリングサービス専用のホームページを作成した。