

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	
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	観覧事業、貸室事業		
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～令和2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 令和元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)最小限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水準達成に努めた。	・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。豊平館に係わる講座、市内の文化施設、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。 ・貸室の各種申請書をホームページからダウンロードできるよう利便性の向上及び手続きの効率化を図ることにより、来館による申し込みが難しいお客様にも積極的に貸室の利用拡大に努めた。 ・休館日の従業員配置を継続し、事務室で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。	A B C D 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。休館日も職員を配置することで利用者の利便性の向上を図ったが、貸室利用率は目標を大きく下回った。新たに英語表記アンケートの設置により外国人観光客の意見の把握に取り組んだ。新型コロナウイルスへの対応は迅速かつ適切に行われていた。

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、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。
- (2) 貸室の受付や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・5月・6月・7月・10月・11月)、統括責任者によるチェック、さらには職員間の情報の共有を行った。
- (4) 特定の個人、団体を優遇又は排除することなく、かつ、高齢者・身障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) 受付を入り口すぐの場所に設けるとともに、常に受付担当者が在籍し、不正入場の防止に努めた。また、来館されるお客様が沓摺に躓かないよう、沓摺保護カーペットを設置するほか、什器搬出入時に傾斜板を設置する対策を行った。
- (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。また、英語表記の観覧者アンケートを新たに作成し、外国人観光客からも意見・要望の収集を行った。
- (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。

▽ 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認証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ともに、報告書類を札幌市に提出した。

・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・平等な受付業務を行いサービス向上に努めた。

・施設運営マニュアルの更新を必要に応じて行うとともに、職員教育のためのe-ラーニングも随時実施することにより、職員のスキルアップ及びお客様満足度の向上に貢献した。

・建具沓摺の段差解消対策を継続し、利用者に対して安全対策を講じた。

・近年増加している外国人観光客の意見の収集を行うため、今年度から英語表記アンケートを設置した。

・ISO14001認証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・消灯時間の管理の徹底、LED電球導入の継続を行い、電気料金の削減及び暖房設備の細やかな湿度調整等、省エネルギーに向けた各種取り組みを実施した。

- (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、豊平館としての管理標準を設定し札幌市へ報告した。
- (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。(8月)
- (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ランプへの交換等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掛けた。
- (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、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、管理職経験者を含めた人材を配慮し、管理ノウハウの継承を図り管理運営を行った。
- 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等、日常的な業務を行うスタッフを6名、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)を配置した。
- (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等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31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等、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や日誌の確認、連絡事項の引継ぎ情報共有を徹底し、サービス向上に努めた。

・前年度に引き続き、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を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、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、定期的な打ち合わせ(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。

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

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できるとともに、利用者に満足して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を実施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(5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(6月、2月)。また、AED操作訓練を年1回実施した(6月)。
- (3) 対応マナー向上のための接客研修を年2回実施した(5月、6月)。
- (4) 「環境に配慮した施設の維持」及び「個人情報保護」のための環境マネジメント研修を年1回実施した(8月)。
- (5) 企業倫理の向上をはかるため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(5月)。
- (7) 業務で取り扱う重要情報について情報漏洩等の危機管理意識を醸成するため、情報セキュリティに関するe-ラーニングを年1回実施した(8月)。
- (8) 労働者の心身の健康の保持増進を図り、メンタルヘルス不調を未然に防止する一次予防を目的としてストレスチェックを年1回実施した(11月)。
- (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-ラーニングを年1回実施した(8月)。
- (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1回実施した(10月)。

・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する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安全対策のために防災研修を行い意識向上に努めた。

・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。

▽ 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、館内打ち合わ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についてますます重要性が増している中、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構成員として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。

▽ 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、指示命令システム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つつ、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事。

(2) 廃棄物処理収集業務に関する事。

(3) 塵芥処理業務に関する事。

(4) 警備業務に関する事。

(5) 除排雪業務に関する事。

(6) 庭園管理業務に関する事。

(7) 消防用設備保守点検業務に関する事。

(8) 昇降機・自動扉保守点検業務に関する事。

(9) 自家用電気工作物保安管理業務に関する事。

(10) ホームページの更改・更新に関する事。

(11) その他管理・建物設備管理に係わる業務に関する事。

▽ 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徴収し、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、札幌市や利用者代表、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。

・利用者の申込書や受付票等、個人情報としての紙媒体の書類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すること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等、企業の社会的責任等スキルを高めることができた。

・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受け業務内容について検収確認を行った。

・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。

2 指定管理者、第三者委託業者、豊平館ボランティア代表者が参加する「札幌市豊平館サービス向上委員会」を開催し、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14日	・平成30年度業務運営実施結果 ・平成30年度事業・自主事業取組結果
第2回 11月12日	・令和元年度上半期実施状況 ・次期指定管理者への引継業務概要
第3回 2月18日	・令和元年度第三四半期実施状況 ・次期指定管理者への引継実施状況
<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
10月25日	令和元年度上半期の観覧者・貸室利用者等状況報告、アンケート内容報告
<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、(株)NTTファシリティーズの「経理業務規則」を運用して実施し、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程及び経理マニュアルに基づき運用した。
- (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、事業への検証を受け、今後の豊平館の運営に反映する協議を実施した。また、過去に遡ってこれまでのアンケートへのご意見・要望等に対する施策、実施結果、検討結果についても報告し、課題や改善について次期指定管理者へ引継を行った。

・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。現金出納簿等の管理簿、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により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回の社内検査(7月、10月)、年1回のセキュリティ監査(9月)を実施した。

(5) 自主事業に関する収入・支出については、さら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(12月、3月)を実施した。

3 現金等の適正な取り扱い

(1) 利用料金収入等現金の取り扱いについては、「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) 現金の取り扱いに関する事故・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(管理簿に管理者の承認要)を行い、入金等については即伝票処理と社内システムでの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、金庫内にはつり銭のみとし現金の長期保管は行わなかった。なお、前受け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。

2 観覧者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。また、問題点は放置することなくトラブルの再発防止のため、原因の追究 解決策を検討するとともに、関係職員に関しては、ミーティング等により情報共有の徹底を行った。

・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を提供することができた。

・研修を踏まえ、苦情対応や事故発生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のほか安全性を確保することができた。

▽ 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。

(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を盛り込み、それに対応した意見要望等を帳場に配備した。また、今年度は英語表記の観覧者アンケート調査も実施し、外国人観覧者の意見要望等も測定した。

(2) 指定管理業務期間である平成28年度から令和元年度の観覧者、貸室利用者の意見・要望に対する実施状況を取りまとめ、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。

(3) 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。

実施内容	令和元年度 実績
ごみ有料サービス	49袋
コピー有料サービス	105枚

(4) サービスや管理の実施状況、お客様の声、職員の気づき等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。

(5) 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は改善提案を行い、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
令和2年5月28日 提出
- イ. 当該年度の管理に関わる収支決算書
令和2年5月28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2年6月30日 提出
- エ. 豊平館利用に係る各種統計書類
令和2年5月28日 提出

(2) 毎月終了後に提出する報告書類

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

・お客様の声(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)、日常業務中における入館者からの意見、また今年度は外国人観覧者からも意見を収集することにより、幅広く情報収集を行い事業運営に反映した。

・貸室利用者の要望に応え、ごみ有料サービス、コピーサービスを実施したことで、貸室利用者の利便性の向上につなげることができた。

・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 令和2年3月対応</p> <p>(2) 定例検査対応 令和元年12月対応</p> <p>(3) 業務検査対応 令和2年3月対応</p> <p>(4) 各種確認・要請事項対応 随時対応</p> <p>▽ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の取り組み</p> <p>(1) 館入口及び受付にアルコール消毒液の設置、咳エチケット・手洗いの励行ポスターを掲示する等、豊平館利用者、その他業務に関係する者に対し感染防止対策に理解を得るよう努めた。</p> <p>(2) 職員及びボランティアスタッフ、その他業務に関係する者に対し、マスク着用等を徹底した。</p> <p>(3) 貸室利用申込者に対し、イベント等の取り扱い及びイベント等を実施する場合の注意事項について通知を行った。</p> <p>(4) ボランティアガイド及びボランティアカフェスタッフの活動を令和2年2月27日から令和2年3月31日まで休止した。</p> <p>(5) 令和2年3月1日から令和2年3月31日まで、一般観覧及び新規貸室受付業務を中止した。</p> <p>(6) ホームページ及び館正面入口に、「観覧中止等のお知らせ」を掲載し周知を行った。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、いち早くアルコール消毒液の設置や、館の運営に関係する者への注意喚起及びマスク着用の徹底等に努めた。また、貸室利用申込者に対して拡大防止対策に協力いただくよう、貸室利用時に対する注意事項の通知を徹底した。</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、関係法令遵守のもと公平・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、労働協約等の法令に従い、「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」、「安全管理規程」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け出を行った。</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程に準じて行い、職場環境の維持向上を図ることができた。</p> <p>・通常開館の他、建物点検やイベント等、業務の日程に合わせて効率化や人員体制のシフト等、職場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掛け、社員一人ひとりのモチベーションが上がるよう努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働関係法令を遵守し、再委託先も含め、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)委託業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)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、適切な指導、監督を行った。</p> <p>(5)委託者に対し、豊平館の業務を行うために必要な従事者の法令遵守状況及び労働環境に関する情報提供を行った。</p>	<p>・再委託先への労働環境を配慮し、業務計画の状況等を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どうか報告書、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ご協力いただき、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. 拾得物の取り扱いを遺失物法(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、事務室での電話応対受付等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ついては、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、適時的確かつ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ため、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。緊急を要する修繕については施設利用に支障がないよう迅速に実施した。</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。火災時の対応について、防災訓練を実施し、現場職員と対応に係る再確認を行った。</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。火災時の対応について、防災訓練を実施し、現場職員と対応に係る再確認を行った。			
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。火災時の対応について、防災訓練を実施し、現場職員と対応に係る再確認を行った。											

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、建物価値の維持と修繕コストの低減を図った。

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・通報する等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よう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必要な措置を講じ、速やかに札幌市に報告した。

(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、財産の保全と人心の安全を確保することで、円滑な管理運営を行った。

(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、また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。

- 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、適切に対応出来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、利用者から直接の称賛、またアンケート等による称賛を受けた。さらに、館周辺の清掃をきめ細かく行い、近隣住民への対応に配慮した。

・施設整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。

・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、適切に対応出来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>(4) 修繕については、建物点検結果及び外的要因等で発生した50万円未満の不具合については随時実施した。また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対処した。歴史的価値のある建物の長寿命化と保存のため、実施にあたっては重要文化財の修理の規定に従い対処した。</p> <p>(5) 備品の管理にあたっては、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かつ円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行った。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、病虫害駆除、養生、冬囲い等適切な維持管理を行った。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、利用者が出入口の通行に支障をき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等滑り止め対策を講じた。</p> <p>(8) 緑地管理</p> <p>ア. 風、降雪などによる倒木が発生しないよう管理した。</p> <p>イ. 植栽により防犯上の問題となるような死角が敷地内に生じないよう管理した。</p> <p>ウ. 落ち葉は、近隣に飛散しないよう管理した。</p> <p>エ. 敷地内の側溝、排水桝等が落ち葉、ゴミ等で詰まらないよう清掃を行った。</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は速やかに除雪作業を行った。また、スロープ、駐車場やバルコニーについても除雪を行い、落下危険箇所については、チェーンスタンド、セーフティーコーン、バー等を、設置し注意喚起及び立ち入り禁止措置を実施した。</p> | <p>・発生した不具合についての修繕を随時実施することにより、重要文化財としての建物の維持保全に努めた。また、利用者への影響がないように実施した。</p> <p>・備品台帳の整備を行い定期的に台帳と現物を確認することで、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、冬期間は出入口等の安全対策として、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等安全を確保した。</p> <p>・外構の水溜り、側溝の管理を徹底し、水溜りの状態を良好に保ち、衛生面の管理にもつながった。</p> <p>・除雪業務の効率化と利用者や敷地内の歩行者の利便性と安全性の確保に貢献した。</p> |
|---|--|

▽ 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対策等を研修に盛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) 万が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とれるよう研修を行った。
- (6) 休館時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(6月、2月)、中央消防署の指導をいただき防災訓練を行った。
- (8) 防災意識向上のため、空気が乾燥する冬(2月)に防火訓練を実施した。
- (9) 沖縄県の首里城において発生した火災を受け、消火器や消火設備の位置確認及び使用方法について、改めて点検・確認を行った(11月)。

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、その他災害の防止等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ともに、警察署・消防署等関係機関へ連絡・通報する等適切な処理ができるよう訓練を実施した。また、札幌市に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、利用者の安全確保・誘導を万全に実施できるよう訓練を行った。

・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出来るよう体制を整え、防火・防災訓練、地震訓練、防犯訓練及びAEDの操作説明会への参加等、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成果を得た。

・「緊急連絡体制図」について変更の都度、更新を行い最新版を事務室へ掲出し、関係部門へその都度周知した。

・緊急時の体制について、危機管理研修を行い、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、訓練成果を得た。

(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が受けられる環境を整え、施設内外において安全な管理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、風水害等の災害及び駐車場を含む敷地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、日頃から防災訓練を行い、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) 災害等に備え、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。

・救急箱、備蓄品等は定期的にチェックし、不足がな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、レコード鑑賞会等を実施し、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、文化財の学習機会を提供することができ出席者及び関係者から評価を得た。	A B C D										
	<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、イベント等内容の充実を図った。</p>		文化財等に関する学習機会の提供について、近隣や他地域とも協力をしながら幅広い層の参加を可能にし、参加者からは好評を得ていた。										
	<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"> <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>1回</td> <td>1回</td> <td>48名</td> <td>11月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	48名	11月				
計画回数	実施回数	参加人数	実施月										
1回	1回	48名	11月										
	<p>(2) 札幌市内の歴史文化に関する講座 札幌市の建造物等の歴史に関する講座を実施</p>												
	<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>1回</td> <td>1回</td> <td>52名</td> <td>8月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	52名	8月	・建築文化、歴史文化等の講座も趣向を凝らした内容とし、平日の夜間開催としたことで、幅広い年代の参加者を募ることができた。また、重要文化財への理解を深める機会を提供することができ、多くの参加者から評価を得た。			
計画回数	実施回数	参加人数	実施月										
1回	1回	52名	8月										
	<p>(3) 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巡りツアーを実施</p>												
	<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">2回</td> <td rowspan="2">2回</td> <td>28名</td> <td>6月</td> </tr> <tr> <td>26名</td> <td>10月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	2回	2回	28名	6月	26名	10月	・公園内の彫刻、文化財施設、樹木等のガイドを盛り込んだ文化財めぐりは、春と秋の2回に分けて開催したことで多くの市民が参加でき評価を得た。	
計画回数	実施回数	参加人数	実施月										
2回	2回	28名	6月										
		26名	10月										
	<p>(4) レコード鑑賞会 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</p>												
	<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>1回</td> <td>1回</td> <td>418曲</td> <td>7月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月	1回	1回	418曲	7月	・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開催し、多くのリクエストをいただき、多くの参加者から評価を得た。			
計画回数	実施回数	リクエスト数	実施月										
1回	1回	418曲	7月										
	<p>(5) 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無料見学体験ツアーを実施</p>												
	<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">1回</td> <td rowspan="2">1回</td> <td>1日目 47名</td> <td rowspan="2">9月</td> </tr> <tr> <td>2日目 29名</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	1日目 47名	9月	2日目 29名	・八窓庵主催の事業に連携した取り組みとして、茶会支援のほか、茶会・野点参加者を対象に無料観覧ツアーを実施し、札幌市の地域文化活動への貢献及び豊平館の利用促進に貢献することができた。		
計画回数	実施回数	参加人数	実施月										
1回	1回	1日目 47名	9月										
		2日目 29名											
	<p>(6) 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試聴会を実施</p>												
	<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>1回</td> <td>1回</td> <td>136名</td> <td>7月</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	参加人数	実施月	1回	1回	136名	7月	・札幌市の事業に連携した取り組みとして協賛し、無料開放を行い多くの市民に参加いただいた。			
計画回数	実施回数	参加人数	実施月										
1回	1回	136名	7月										
	<p>(7) 教育施設への学習の場として連携 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</p>												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>実施期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>2月5日～2月11日</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	実施期間	1回	1回	2月5日～2月11日	・教育機関との連携事業として豊平館を題材とした作品の展示を開催し、関係者に満足していただいた。また、作品をホームページで閲覧できるようにすることで、展示の充実とサービス向上を図った。					
計画回数	実施回数	実施期間											
1回	1回	2月5日～2月11日											
	<p>(8) 文化財、地域の風景に関する絵画展示会 写生会等で描いた作品の展示会を実施</p>												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>計画回数</th> <th>実施回数</th> <th>実施期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回</td> <td>1回</td> <td>8月1日～8月15日</td> </tr> </tbody> </table>	計画回数	実施回数	実施期間	1回	1回	8月1日～8月15日						
計画回数	実施回数	実施期間											
1回	1回	8月1日～8月15日											

- (9) ワークショップ等の子供から大人まで参加できるイベント
豊平館、中島公園敷地内で豊平館を題材にした写生会を実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	24名	6月

豊平館のペーパークラフト教室を実施

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	1日目 15名	7月
		2日目 12名	

- (10) 他施設との連携事業
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	実施回数	実施期間
1回	1回	9月13日～1月31日

▽ 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い、広く市民に提供した。

2 具体的な業務の実施内容

- (1) 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、ボランティア活動に反映できるよう提供した。
- (2) 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) 観覧者及び貸室利用者、講演・講座参加者に対し、施設利用状況に応じたアンケート調査を実施し、歴史・文化財等に関わるご意見等を収集し、館内(帳場)及びホームページ上に公開した。
- (4) 観覧者及び講演・講座参加者に対し、「れきけん×ぼろたび」サイトでの情報を館内に設置の「札幌観光情報」(タッチパネルモニター)を活用した情報提供を行った。また、豊平館のホームページでも、案内及びサイトのURLのリンクを掲示し、さっぽろ歴史ものがたりに関する情報が容易に閲覧できるようにした。
- (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、その他関連法令に基づき適正に管理した。
- (6) 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
各種チラシの配布	5種類 13,283部を配布
北海道みりよく発信プロジェクト	1回
新聞、SNS、TV、ラジオ、雑誌	30件

▽ 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 豊平館ボランティアスタッフとともに、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。

・豊平館を題材にした、写生会・ペーパークラフト教室を開催し、様々な年代の参加者に文化財に親しむ機会を提供することができた。作品はホームページで公開し、写生会は作品の展示会を行うことで、イベントの充実と参加者の満足度向上に努めた。

・関連文化施設との連携事業に積極的に参加することで、文化財に親しみ、知識と理解を深める場の提供に貢献できた。

・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、サービス向上に努めた。

・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をわかりやすく紹介することができ、案内サービスの拡大につなげることができた。

・ホームページは、アクセス数のサイト別管理を行い、ユーザーのニーズに対応できる運用を心掛けた。

・メール配信サービスでのイベント案内等、情報提供拡大に努めた。

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・貸室リーフレット・イベントスケジュールを配布した。

実施月	配布先	配布部数
4月～3月	市関連施設及び主要ホテル等	4,698部

イ. イベント及び講座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	市関連施設及び市内小学校等	8,095部
4月～3月	豊平館内設置	都度

ウ. ブライダルフォトリーフレットを刷新し、主要ホテルや写真館、貸衣装・ブライダルプロデュース施設へ配布した。

実施月	配布先	配布部数
4月～3月	主要ホテル・写真館・貸衣装・ブライダルプロデュース施設等	490部

(2) ボランティア研修を行ない、来館者に対するの説明スキルの向上を図った。

実施回	実施内容
10月8日	豊平館職員及びボランティアガイドのスキルアップ研修

(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
9月13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

(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	市内小学校へ豊平館リーフレット及びイベントチラシを発送
2月5日 ～2月11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

(5) 年間パスポート購入者のうち、メールアドレス登録者へ案内メールを配信した。

実施回	実施内容
5月・6月・ 10月・11月	直近のイベントや講座のご案内メールを配信

・豊平館講座等の案内、公募チラシを配布、報道関係者へ情報提供を行い、観覧者・講座参加者数の向上に努めた。

・希望者にはDVDによる画像配信も実施し、観光客・利用者へのサービス向上に努めたことで、展示観覧以外の楽しみ方もでき、利用者より評価を得た。

・年間パスポート購入者の希望者へ案内メールを配信することにより、イベントや講座の参加者の拡大を図った。

(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。

		H30年度実績	R元年度実績
個	人	14,877人	16,082人
団	体	1,819人	866人
年間 パスポート	新規	370人	102人
	再来館	667人	325人
免 除		3,741人	3,682人
サポーターズクラブ		2人	5人
合 計		21,476人	21,062人

(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。

区分	目標値	実績値
受付での接客満足度	85%以上	91%(354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。

		H30実績	R元計画	R元実績
ユリ	利用回数	34回	—	34回
	利用時間	84h	—	79h
	稼働率	9.9%	60%	9.9%
フヨウ	利用回数	83回	—	80回
	利用時間	271h	—	262h
	稼働率	24.1%	60%	23.0%
ススキとオミナエシ	利用回数	78回	—	52回
	利用時間	310h	—	222h
	稼働率	22.6%	60%	15.5%
ツバキ	利用回数	33回	—	24回
	利用時間	111h	—	90h
	稼働率	9.6%	60%	7.0%
広間	利用回数	141回	—	100回
	利用時間	540h	—	413h
	稼働率	40.9%	60%	28.0%
合計	利用回数	369回	—	290回
	利用時間	1,316h	—	1,066h
	稼働率	21.4%	—	16.7%

※時間稼働率は12%

▽ 不承認0件、取消し6件、減免4件、還付3件
 コロナウイルス感染拡大防止による全額還付12件

・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等、公共施設としての豊平館の効果的な活用を図った。

・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、24,000人の目標を達成することはできなかった。

・受付満足度はアンケート結果のモニタリングによるサービスの向上や、研修成果もあり、目標値を上回る結果となった。

・貸室利用については、貸室専用リフレット、利用手引きを活用したサービスの案内等利用促進に努めたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策による臨時休館もあり、60%の目標を達成することはできなかった。

A	B	C	D
観覧者数・利用者数ともに前年度より増加傾向にはあったが、新型コロナウイルスの影響により3月を臨時休館としていたこともあり、観覧者数、貸室利用率ともに前年度を下回る結果となった。			
コロナウイルスの影響を除いても、目標値の達成は困難であったと思われる。			

▽ 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、また、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。
各メディア等を活用することはもとより、各利用シーンに応じた取り組みを進めた。

	R元年度 目標値	R元年度 実績値
入館者数	34,000人	31,878人
観覧者数	24,000人	21,062人
貸室利用率	60%	17%

※貸室利用率実績値は日数稼働率
※時間稼働率は12%

- (1) 歴史・文化財に関する講座、講演会、音楽鑑賞等、その季節に応じた取り組みを計画・実施した。
- (2) 「雪まつり」や「カルチャーナイト」等、札幌市開催の事業に合わせ、歴史・文化が楽しめる講座・イベントやライトアップを実施し、来館者促進を図った。
- (3) 小学校等の教育機関に対し、課外学習体験実施施設としての利用・活用に向け、豊平館リーフレットやイベントチラシを発送し利用勧奨等を実施した。
- (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種イベント開催情報及びそのイベントの様子を定期的に掲載した。
- (5) 豊平館の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を実施した。

・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配布を行い、豊平館の認知度向上に努めた。

・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サービスの向上に努めた。

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D															
	<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、親しみの持てる魅力あるリーフレット等の作成・配布、ホームページの更新を行った。</p> <table border="1" data-bbox="355 320 1018 450"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホームページアクセス数</td> <td>108,231件</td> <td>99,904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更新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、ホームページに令和元年度の観覧者及び貸室利用者、講座・イベントアンケートの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)中島公園内日本庭園八窓庵に付設する三分庵で行う鴨ノス茶会支援及び茶会・野点参加者を対象とした無料観覧ツアーを実施した。</p> <p>(2)札幌市の観光文化施策に積極的に協力し、中島公園の文化と豊平館の歴史の発信に努めた。</p> <table border="1" data-bbox="355 1317 1018 1496"> <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>7月19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7日 ～9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</td> </tr> </tbody> </table>		H30年度	R元年度	ホームページアクセス数	108,231件	99,904件	実施日	連携イベント名	実施内容	7月19日	カルチャーナイト	ライトアップ・夜間観覧	2月7日 ～9日	ゆきあかり in 中島公園	ライトアップ・夜間観覧	<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。</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掛けた。</p> <p>・ライトアップ期間中は撮影をするお客様も多く、防犯の役割も担っていることから計画的に実施した。また、冬期間は観光客・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することで、効果を得ることができた。</p>	<p>ホームページのアクセス数は、リニューアルした前年度よりも落ち込んでいるが、八窓庵や中島公園など、周辺施設と協力し集客につなげた点は評価できる。指定管理者の交代に係る引継ぎは適切に行われていた。</p>
	H30年度	R元年度																
ホームページアクセス数	108,231件	99,904件																
実施日	連携イベント名	実施内容																
7月19日	カルチャーナイト	ライトアップ・夜間観覧																
2月7日 ～9日	ゆきあかり in 中島公園	ライトアップ・夜間観覧																
	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>次の資料等について札幌市豊平館の引継資料とした。</p> <p>(1)札幌市豊平館における管理運営業務の記録一覧</p> <p>(2)札幌市豊平館引継データ一覧</p> <p>(3)鍵引継書</p>	<p>・次期指定管理者との間で札幌市の協定書に基づき、豊平館の管理運営業務に関する業務引継を確実に行った。</p>																

2 自主事業その他

▽ 自主事業

1 飲食事業

実施月	実施内容
4月～2月	カフェ事業(継続)
4月20日 7月12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 プ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)

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 ケータリング紹介サービス事業

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 「LRT都市サミット札幌2019」歓迎セレモニーを実施

10 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。

・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、焼き菓子を販売し、気軽にくつろげるサービスを提供し、多くの利用者より評価を得た。

・プ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リーフレットを刷新して更なる広報活動を行った。

・物販については、館内及びホームページで案内を徹底したことにより、前年度を大きく上回る結果となった。

・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た。また、利益を豊平館の運営に役立てることができた。

・ケータリング紹介サービス事業は、ホームページに新たにコンテンツを立ち上げ貸室利用者へ利用促進を図った。

・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。その結果、前年度より利用率は増となった。

A B C D
厨房を利用した本格的なレストラン展開は実施に至らず、ケータリングサービス事業については指示通り専用のホームページを立ち上げたが、年間2件と実績にはつながらなかった。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。

▽ 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。

(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。

2 第三者委託について

(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

・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。

(2)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、適切な指導、監督を行った。

(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遵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)に関わ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が、これら事象の発生はなかった。

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354枚)		
	回数	実施月	調査回答数
	1回目	4月～6月	99枚
	2回目	7月～9月	123枚
	3回目	10月～12月	92枚
	4回目	1月～3月	40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	91%
	接遇満足度	85%以上	91%

※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391件利用者のうち51件回収結果

豊平館の総合的満足度

・とても満足	66%
・満足	22%
・普通	3%
・少し不満	0%
・不満	0%
・無回答	9%

豊平館の受付スタッフの接遇満足度

・大変良い	58%
・まあ良い	21%
・普通	12%
・よくない	0%
・無回答	9%

豊平館のスタッフの接遇満足度

・大変良い	59%
・まあ良い	18%
・普通	11%
・よくない	1%
・無回答	11%

・アンケートによる利用者の情報収集を行い、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。

・利用者アンケートの満足度については、お客様へのサービスの向上に努めた結果、目標値を大きく上回る結果となった。

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

アンケートの満足度はいずれも目標値を超えており、サービスの向上に努めた結果が出ている。

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(21,062人)の1%以上(354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
			意見等
			称賛事項等
	354件	136件	27件
			109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		
	・立ち入り禁止の場所を見れるようにしてほしい。		
	→小屋裏や地下収蔵庫等はイベント限定で公開を実施しておりますと回答		
	・床がどのようなになっているのか見たかった。格子模様があるのか等が知りたかった。		
	→映像等で楽しんでいただける展示を重視しております。資料については今後検討すると回答		

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	53,709	49,597	▲ 4,112
指定管理業務収入	51,745	47,276	▲ 4,469
指定管理費	39,629	39,629	0
利用料金	12,066	7,251	▲ 4,815
その他	50	396	346
自主事業収入	1,964	2,321	357
支出	53,603	52,509	▲ 1,094
指定管理業務支出	51,657	50,241	▲ 1,416
自主事業支出	1,946	2,268	322
収入-支出	106	▲ 2,912	▲ 3,018
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	106	▲ 2,912	▲ 3,018

▽ 説明

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り組みを行ったが、観覧料及び利用料収入が目標値及び計画値を下回った。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一般観覧や新規貸室受付を3月31日まで中止、貸室利用キャンセル料金を全額還付したことにより、自主事業貸室利用料金等の収入が減った。

自主事業については、概ね計画通りに推移した。

2 支出について

夜間貸室利用の低迷による空調運転時間の減、及び冬期間の寒さ対策のほか、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一般観覧及び新規貸室受付を3月31日まで中止したことにより、光熱水費は計画値より減となった。修繕費が計画値を大きく上回る結果となったが、運営管理費の削減によりその費用を確保することができた。支出全体では、運営管理業務の効率化及び経費節減に努めた結果、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人件費及び物品費が増となり、計画額を上回る結果となった。

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、観覧者数及び貸室利用率の拡大を図る取り組み、とりわけ貸室利用の推奨を実施することができず、計画通りに推移することができなかった。支出については、修繕費及び人件費の増に対し、収支計画書で示した経費削減の取り組みを実施することにより、概ね計画通りに推移することができた。

・収支状況については、計画額に対する実績値を月別管理し、その収支の進捗状況を把握してきたが、利用料金収入の減で収入を上回る支出となった。自主事業については、カフェの人件費の見直し等を図ったことにより、収入と支出のバランスが保たれた。

・収入については、利用料金収入が計画値に達しなかったため、収入減となった。

・支出については、前年度を踏まえマイナス要素の経費の見直しを行った結果、計画値を下回る結果となった。自主事業についてはカフェに関わる人件費・物品費が増となり、年度途中で見直しを図った。支出全体では計画額を下回る結果となった。

A	B	C	D

経費削減により支出を抑えた点は評価できるが、収支の健全化には至らなかった。コロナの影響があったことは認めるが、年間を通して貸室利用率が要求水準を大きく下回ったことによる収入減等により、前年度より収支は悪化した。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

安定経営能力は選定時の水準を維持している。

▽ 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。
- 令和元年度については、情報公開請求はなかった。
- オンブズマンの実地調査はなかった。

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>(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。 観覧者及び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、各種講座・イベント等も市民参加型の事業を実施し、参加者から評価を得ることができ、事業の満足度も目標値を上回ることができた。特にワークショップについては、幅広い年代のお客様に申し込みいただき、作品を通じてより豊平館に親しみ、知識と理解を深めていただく場を提供することができた。 外国人観光客の増加に伴い、英語表記のアンケートを新たに作成することにより、多くの意見や要望を収集することができ、施設運営に役立てることができた。 年間パスポート購入者でメールアドレス登録者のうち希望者へメールによる直近の講座やイベント等を配信することにより、講座やイベントの利用促進を図ることができた。 お客様への説明スキルの向上を図るための研修やサービス向上委員会の実施により、観覧者及び貸室利用者からの総合満足度は目標値を大きく上回る結果となった。 自主事業では、プライダルフォトのリーフレットを刷新し、新たな利用者を獲得することができた。また、前年度課題として挙げていた物販についても、ホームページによる案内等を徹底した結果、前年度を上回る結果となった。 <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不具合個所の改善提案などを行い、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、利用者や近隣住民並びに業務従事者への安全確保に努めた。また、経年劣化・外的要因等で発生した不具合に対する修繕を随時実施した。 	<p>指定管理終了のため、来年度以降の重点取組事項はありません。</p>

【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、自主事業、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。</p> <p>一方、施設利用に関する業務のうち、貸室利用率は要求水準を大きく下回り、収支にも大きく影響した。</p>	<p>ケータリングサービスについて、専用のホームページの立ち上げを指示し、実行された。</p>