

指定管理者評価シート

事業名	札幌市資料館運営管理業務	所管課(電話番号)	市)文化庁文化振興課(211-2261)
-----	--------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市資料館	所在地	中央区大通西13丁目
開設時期	昭和48年9月(平成18年8月改修)	延床面積	1637.85㎡
目的	歴史的価値のある文化財施設を活用した美術作品等の展示等及び学習活動の場を提供することにより、文化芸術及び観光の振興を図る。		
事業概要	本市の歴史・文化等に関する展示、法及び司法に関する学習機会の提供、施設を使用に供することなど		
主要施設	ミニギャラリー、研修室、まちの歴史展示室、おおば比呂司記念室、SIAFラウンジ・プロジェクトルームなど		
2 指定管理者			
名称	札幌市資料館運営共同事業体(構成団体:(株)コンベンションリンケージ、(株)NTTファシリティーズ北海道支店)		
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024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、貸館業務(利用料金制度)、展示室公開、文化芸術に関する事業等		
3 評価単位	施設数:1施設		

II 令和5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 札幌市資料館設置目的のもと、策定した基本方針に沿って管理運営を行った。 (1)国指定重要文化財であることを踏まえ、文化財保護の考え方を十分理解し、建物の保存・管理に努めた。 (2)歴史的価値の高い建築物であることを後世に伝えるために、その価値・魅力を発信する講演会・イベントを開館50周年記念事業と併せて開催した。 (3)北海道文化団体協議会、札幌市公文書館や北海道文化財保護協会などの関係団体との連携を強化し、文化芸術に触れる講座・イベントを開催した。新聞・テレビをはじめとするメディアとも引き続き連携し、各種イベントの情報発信を行った。 (4)大通公園に隣接する立地を生かし、YOSAKOIソーラン祭りやホワイイルミネーション等との協賛事業(レコード鑑賞会・ライトアップ時間延長など)により、観光客の取込みを行った。また、文化芸術だけではなく、札幌市の観光振興にも貢献した。 (5)建物総合点検等各種点検を実施すると共に、ファシリティマネジメントの観点から、資料館に掛かるライフサイクルコストを最小化しかつ最大の効果を生み出せるように、貸館・来館業務や施設維持管理業務等の見直しに努めた。 2 事業実績 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th><th>目標</th><th>R5実績</th><th>R4実績</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入館者数</td><td>14.5万人以上</td><td>12.6万人</td><td>10.8万人</td></tr> <tr> <td>ギャラリー利用率</td><td>90%以上</td><td>82.9%</td><td>79.1%</td></tr> <tr> <td>研修室利用率</td><td>50%以上</td><td>53.2%</td><td>43.0%</td></tr> <tr> <td>お客様満足度</td><td>90%以上</td><td>95.7%</td><td>95.5%</td></tr> </tbody> </table>	区分	目標	R5実績	R4実績	入館者数	14.5万人以上	12.6万人	10.8万人	ギャラリー利用率	90%以上	82.9%	79.1%	研修室利用率	50%以上	53.2%	43.0%	お客様満足度	90%以上	95.7%	95.5%	・文化財保護法の目的等についてミーティングで意識合わせを行い施設設備を維持した。また、簡易修繕については、市と意思疎通を図り直営(従業員)で実施した。 ・配架した各観光施設のリーフレットをもとにボランティアガイドから来館者へ説明し、賞賛の声をいただき観光振興に寄与した。 ・従業員の節電・節約への意識の向上とお客様の理解により消費電力の削減を図ることができた。 ・休館日に従業員を配置し、事務室での予約受付の実施、展示物の搬入出の実施等利用者への利便性を図るとともにホームページ上に予約状況を逐次掲載しきめ細やかな事業運営を行ってきた。	<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> 施設関係者の文化財理解を深めるための研修や、建造物の価値・魅力を発信する講演会等の実施を通して、国指定重要文化財としての歴史的価値を広く伝えるための取り組みを行っている。 またボランティア等による控訴院以外の観光施設の知識を活用したガイドにより、観光客からの信頼を得ている。 入館者数及びギャラリー利用率は目標達成とならなかったが、全ての項目において昨年度の実績を上回っており、お客様満足度も昨年度に引き続き高い結果を得ている。	A	B	C	D				
区分	目標	R5実績	R4実績																												
入館者数	14.5万人以上	12.6万人	10.8万人																												
ギャラリー利用率	90%以上	82.9%	79.1%																												
研修室利用率	50%以上	53.2%	43.0%																												
お客様満足度	90%以上	95.7%	95.5%																												
A	B	C	D																												

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

札幌市資料館の管理運営にあたり、総括責任者をはじめとする社員一同は法令・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。

(1) 貸室の一斉受付時における抽選方法の公平・平等な取扱いに留意した。また、貸室利用時における利用の制限、使用料減免等について、公平・平等な取扱いを行った。

(2) 「施設運営マニュアル」の研修による業務の統一的な取扱いの徹底並びに統括責任者によるチェック、更には従業員間の情報の共有化に努めた。

(3) 特定の個人、団体を優遇又は排除することなく、かつ障がい者・高齢者にも配慮した公平な運営を行った。

(4) 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、取組を公開し、高齢者や障がい者を含めて、誰もがホームページ等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。

・各種研修を行い、従業員のスキル向上を図り多くの市民が気軽に利用できる施設運営に努め関連規則に基づき利用者への公平性を保ちながら、受付業務を行うことができた。

・障がい者、高齢者への配慮として筆談等での対応また、老眼鏡を配備し受付対応等に公平な運営を行い利用者のサービス維持向上に努めた。

▽ 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

環境保全活動に対する意識の向上を図り、ミニギャラリー室や研修室の利用者並びに来館者のご協力をいただきながら、省資源、省エネルギーの実践に積極的に取り組んだ。

(1) エネルギーの使用の合理化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、毎年規定の報告書類を札幌市に報告した。

(2) 環境マネジメントシステムを通じた環境配慮への取組み結果について、毎年事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告した。

(3) 業務に関わる社員・スタッフに対し、環境マネジメントに関する研修を行った。

(4) 電気、水道、重油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、冬期間における室温設定管理の徹底など各種節約に努めた。

(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の実施など、環境に配慮した運転に努めた。

(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使用に努めた。

(7) 利用者にはごみを持ち帰りいただくと共に、ごみ減量及びリサイクルに努めた。

(8) 清掃業務にあたっては、アルカリイオン水などの環境に配慮した洗剤等を使用し、極力節約に努めた。

(9) 毎年作成(更新)する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、施設に関しての提案時には、環境に配慮した設備及び改修方法を提案した。

・環境問題に関する研修を実施するなど、社員の意識向上につながる取り組みを展開し成果をあげた。

・照明点灯時間の徹底、省エネランプ・LEDの継続使用、暖房温度の省エネルギー施策、裏紙使用を引き続き徹底し、環境に配慮した運営を行った。

・資料館で使用している事務用品等の購入にあたっては、極力グリーン購入ガイドライン指定品を意識づけするとともに、食後等のゴミの持ち帰りを呼びかけを行い職員の環境不可低減の醸成につなげることができた。

▽ 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)

1 業務毎の要件、雇用形態、担当業務等について

(1) 資料館の管理業務を行う責任者を1名配置した。

(2) 有料施設の貸出及び施設の案内など日常的な業務を行う社員を4名配置した。

(3) 管理業務に支障のないよう上記(1)及び(2)の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、法及び司法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配置した。

※配置に当たっては、事務室又は警備員室に従業員1名を常駐させる体制とした。

(4) 管理業務に従事する社員の配置体制及び非常時の連絡体制については、「施設運営マニュアル」(資料館危機管理マニュアル)に定め、札幌市へ提出した。

(5) ボランティアスタッフについては2名入会、自己都合により3名退会し、年度末時点で26名の人員となった。

2 勤務形態・勤務条件

(1) 勤務形態についてはローテーションを組み、利用サービス等に支障のないよう円滑な運営を行った。

(2) イベント等のスケジュールに配慮し、運営管理業務がスムーズにできるローテーションを組み、勤務割表を作成した。

(3) 共同事業体の就業規則に準じた勤務条件とし、週の数は、社員全員が出勤して定期的な打合せを行える勤務割とすることで情報共有が行いやすい体制とした。また、休館日の従業員配置を継続し、利用者へのサービス向上を図った。

3 人材育成・研修計画

(1) 年度初めに、利用料金の算出方法、設置条例の研修を実施し、施行規則等の関連法規、平等性の確保・個人情報保護等施設運営及びトラブル等の基本事項の確認を行う研修(4月)を実施した。

(2) マニュアルによる実務研修(4月)、並びに環境問題に関する研修(12月)を実施した。

(3) 接客・顧客満足度(CS)研修(5月・12月)を実施した。

(4) 非常時研修(防犯研修、地震・防災訓練)を年3回(9月・10月・1月)実施した。

(5) ボランティア及び全社員等を対象に入館者に対する説明・案内等のスキルアップ研修を年2回(座学5月、現地7月)実施した。また、資料館主催の歴史及び建築物に関する講座(4月・7月・8月)を聴講させスキルアップの向上を図った。

(6) 人権に関する研修及びコンプライアンスの重要性についての研修(9月)を実施した。

(7) 情報漏洩等の危機管理に備え、セキュリティ研修(2月)を実施した。

(8) 明るい職場環境の構築に向け、安全研修(6月)を実施した。

・組織全体で、運営マニュアルに基づき業務の役割分担を再確認し、円滑な運営に努めた。

・よりスムーズに利用者対応ができるようローテーションを組み、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。

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

・資料館運営を的確に遂行するために社員研修を実施し、事務処理の統一化や情報の共有化を図ると共に、緊急時の対応が円滑にできるよう安全対策に関する研修も行った。

・研修内容を検討し、従業員全員が研修を受講できるよう日程調整を行い、実施した結果、管理運営に反映できる成果を得ることができた。

・従業員(ボランティア会員、おおば、SIAFスタッフ含む)に対し文化財デーの趣旨を説明するとともに防災知識のレベルアップを図るため、消火器の取扱い及びAED研修などを行い、緊急時に備え的確に操作できるよう実施した。

・一人一人が資料館ボランティアガイドとしてのスキルアップを図れるよう支援し、サービス向上に努め来館者から賞賛の声が数多く寄せられた。

ボランティアや社員に対し、資料館主催の歴史建築物に関するスキルアップ研修を励行している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

1 業務計画の達成及びお客様サービスの向上に向けたPDCAサイクルの環を廻し、社員を中心に関係者が一丸となり、管理水準の好循環を図った。

2 具体的な取組み

(1) 日々の事業日誌を効果的に運用するとともに、館内打合せ会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) 引き続き「サービス向上委員会」を開催し、業務の見直し・改善並びに事故防止策等についての検討を行い、利用者のご意見等を業務運営に反映させた。

(3) 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重要性が増してきている中、ISO及びISMSの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運営に反映させる取り組みを行った。

(4) 現在、共同事業体各社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・スタッフ教育、広報活動等の運営状況について、サービス向上委員会にて情報交換を行い、施設運営並びにサービスレベルの向上を図った。

(5) 運営や事業に関していただいた声は、受付への問合せ等についても記録した。市民の声を採り入れた企画立案の実現、および市の文化芸術活動施策のヒントにできるよう、市民のご意見を収集した。講座に関しては各回アンケートを実施し、満足度を定量的・定性的に把握した。

(6) きめ細かなサービスの向上のため、利用者の声を運営に反映させることができるよう、社員及びボランティアスタッフがアンケート協力依頼を行い回収した。

▽ 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 第三者に対する委託についての基本的な考え方

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 札幌市内の企業の活用

札幌市内に本社を構える企業を最優先に選定すると共に、共同事業体各社がもつスキルやノウハウを活かして、査定や価格交渉を行い、コストの縮減を図った。

3 次の業務については、第三者委託を行う。

- (1) 定期清掃業務に関する事(除排雪業務含む)
- (2) 特別清掃業務(ガラス清掃等)に関する事
- (3) 外構緑地管理業務に関する事
- (4) 警備業務に関する事
- (5) 塵芥処理業務に関する事
- (6) ボイラー保守業務に関する事
- (7) 消防用設備保守点検業務に関する事
- (8) 自家用電気工作物保安管理業務に関する事
- (9) 階段昇降機保守点検業務に関する事
- (10) ホームページの更改・更新に関する事
- (11) Sapporo City Wi-Fi運用に関する事

・個人情報保護に関する法律改正を再周知するとともに、計画研修を実施し個人情報保護意識の徹底を図った。

個人情報保護に関する法律改正に対応するために意識醸成に努めている。

指示命令系統を明確にし連絡体制を整備するとともに直接の立会い検査だけでなく作業報告書や写真などにより適正に履行の検査確認を行った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

1 資料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、札幌市や一般市民利用者代表、ボランティア代表者、地元自治会、外部有識者、共同事業体が参加する「札幌市資料館運営協議会」を設置し、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。

開催回	協議・報告内容
第1回	開催日:5月24日
	・令和5年度事業計画及び令和4年度業務計画実施状況 ・令和4年度アンケート調査結果 ・令和4年度来館者数及び施設利用状況
第2回	開催日:10月25日
	・令和5年度業務計画実施状況(上半期) ・アンケート調査結果(上半期) ・来館者及び施設利用状況(上半期)
<協議会メンバー> ・札幌市代表 1名 ・利用者代表 2名 ・ボランティア代表 1名 ・地元自治会 1名 ・外部有識者 1名 ・共同事業体 4名	

2 札幌市資料館サービス向上委員会を下記のとおり開催した。
 ・第1回サービス向上委員会 10月25日開催
 ・第2回サービス向上委員会 3月25日開催

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

1 財務についての基本的な考え方
 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) 指定管理業務については共同事業体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、支出については独立した口座により管理し、運用については利用料金収受マニュアルに基づき運用した。
- (3) 事故、不祥事を防ぐため、自治点検及び業務監査を実施した。

3 現金等の適正な取り扱い

利用料金収入等、現金の取り扱いについては「現金取扱等に関する規程」により運用した。振込み等多様な支払いを可能とし、利便性の向上と現金取扱の削減に努めた。(現金扱い59.9%、キャッシュレス40.1%)

4 内部監査の実施

施設統括責任者、現金取扱責任者による日常監査(日次/週次/月次での入金業務監査、予約状況との突合)を実施した。また代表団体経理担当による定例監査(会計監査のほか、業務・業績を含めた内部監査)を随時実施した。

・事業への検証や助言をいただき、今後の資料館の運営に活きる協議を実施するとともに利用者や地域住民の声を反映することにより管理運営上の課題等の改善につなげることができた。また、ご意見・要望等に対する施策、検討結果について利用者が閲覧できるように掲出し資料館の管理運営の透明性を図った。

・入居2団体にもオブザーバーとして参加していただくと共に、都度打合せを行い情報共有を行い連携を密にしてスムーズに運営を行うことが出来た。

・協定書に基づき財務管理の徹底を図った。

・施設統括責任者・現金取扱責任者等により日常監査等を実施し適正かつ健全な会計処理を行うことができた。

・現金等の取扱いについては、事故・不祥事が発生することなく適正な取扱い・処理を実施した。

▽ 要望・苦情対応

1 苦情対応についての基本的な考え方

お客様への対応には真摯に取り組み、トラブルの未然防止に努め、苦情等の防止策として以下を実施した。

- (ア) 「札幌市資料館運営協議会」・「サービス向上委員会」の活用
- (イ) 緊急時の対応方法等を記載した「危機管理マニュアル」の作成・整備・習得
- (ウ) 「接遇・顧客満足度(CS)研修」の開催
トラブル等が発生した場合は、お客様に対し、速やかにその原因・対策について説明し、ご理解いただくとともに、決して内部処理をせず、速やかに札幌市に報告・相談し、具体的な指示を仰ぐこととした。また、苦情発生の都度、毎朝のミーティングで情報共有を行い、改善策を実施した。
札幌市に出された要望・苦情等の対応上必要と認めるものについては、現地調査結果の報告等、必要な指示に従うこととした。

2 クレーム・事故発生時における対応措置方法

(1) 情報連絡関連

クレーム・事故の発生を現認した場合は、別に定める緊急連絡体制図に基づき、札幌市及び共同事業体へ連絡したうえ、館長(総括責任者)等の指示のもと、必要な措置を講じることとした。また、長期間にわたる場合は経過報告を実施し、原因判明及び対応措置が完了次第、最終報告を実施することとした。

(2) 措置関連

資料館に関わる案件は、札幌市、共同事業体窓口担当者と連携して迅速に措置した。なお、措置に当たって社員は、その事象の内容を勘案して自らが責任をもち実施することとした。また部下に実施させる場合は確かな指示を与え、お客様に不信感を与えないよう努めた。

(3) 重大事故等の措置関連

法令違反により訴訟へ発展する事象、法令違反ではないが損害賠償に発展する事象及び死亡者が発生した人身事故に関わる場合は、館長、副館長等自らが初期対応を迅速・的確に実施することとした。(令和5年度は上記事象等なし)

3 報告及び処理方法

施設の管理に関して、利用者その他の市民からの要望・苦情等は迅速かつ適切に対応し、随時札幌市及び関連部門へ「危機管理マニュアル」に基づき報告することとした。
また、札幌市に出された要望・苦情等の対応上必要と認めるものについては、現地調査結果の報告等、指示に従った。

4 緊急情報連絡系統

緊急時における関係者への連絡については「札幌市資料館緊急連絡体制図」のとおり行った。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

1 記録

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とした。

- (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) その他資料館運営に資する書類等

・意見、要望に対しては真摯に受け止め可能なものは迅速に対応すると共に文書等で周知し、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、苦情や事故発生時の対応については速やかに内部共有を図り利用者に納得いただけるよう迅速な対応を行い、お客様サービス向上・維持に努めることができた。

・指定期間の満了時に速やかに引き継ぎをできるよう、記録、帳簿等書類別に適切な保管を行った。

・利用者アンケートについては、ボランティア活動での情報収集(応接時、日報等)及び日常業務実施時の利用者様からの意見等を幅広く収集し事業運営に反映した。

	2 セルフモニタリング 利用者や地域住民の声について自ら監視・測定を行った。 利用者満足度の測定等(年2回/9月・3月) (1) 利用者アンケート調査を通年行うとともに、アンケート結果については年2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、意見要望等を事業運営に反映した。 (2) 調査結果については、集計・整理後速やかに運営協議会に報告するとともに、資料館利用者にも掲示により周知した。なお、調査に当たっては、個人情報保護条例を遵守した。 (3) 苦情等の整理、分析については、施設利用者、地域住民、その他の方からの苦情や要望はその内容に従い分類し、件数及びの傾向等を分析を行った。分析結果については「札幌市資料館運営協議会」に報告した上で、改善施策を含め館内に掲示した。 (4) 各業務の要求水準に記載された項目について、セルフモニタリングを行い実施の確認を行った。 3 事業等の報告 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ついては、定められた期日までに速やかに報告した。 (1) 毎月終了後に提出する報告書類 (2) 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等については真摯に対応し速やかに回答した。 4 事業評価 施設利用状況、セルフモニタリング及び各施策の取り組み状況等を踏まえ、管理業務の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出に合わせて報告した。	・アンケート回収についてはボランティアガイド及び職員が一体となって来館者に協力依頼し、目標数1,000件を大幅に超えて回収できた(1,229件)。 ・来館者アンケートでは札幌市民で初めて来館した方が20%という結果だったことから、訪問営業活動を行い認知度アップを図った。 ・各種報告書については委託業者の協力を得て期日までに提出した。	
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む) 1 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上について (1) 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、法令を順守し資料館管理運営に取り組んだ。 (2) 労働基準法、労働協約等の法令に従い、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実施した。 (3) 安全衛生規則第44条に基づき年1回の定期健康診断を実施し、産業医に結果報告するとともに、定時退館日を毎月設定するなど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、社員一人一人の本業務へのモチベーション向上を図った。 (4) 協定書第8条2項に従い、時給1,225円以上の給与を収支計画書「人件費」に基づき支給した。 (5) 社員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を会社規定及び雇用契約書に基づき支払った。 2 制度を利用しやすい職場環境の整備 (1) 制度を利用しやすい職場環境づくりのため、管理監督者に対する意識啓発を行った。 (2) 社員に休暇や保障などの制度に関する情報を積極的に提供を行った。 (3) 社員が働き方や制度に関する相談ができるサポート体制を整えた。 3 男女ともに働きやすい職場づくり (1) 社員からのヒアリングや自己申告制度により、勤務時間などについて配慮する体制が整っている。 (2) 仕事をするうえでの悩みやメンタルヘルスについて相談できる体制が整っている。 4 休暇の取得促進 (1) 夏休み、年末年始等、連続休暇の取得の促進を実施した。 5 業務体制の見直し (1) 日常業務の中で業務の見直しを図り業務効率化を実施した。 (2) 社員の不在の間のバックアップ、業務の引継ぎ体制を図った。 (3) 休暇取得者の業務をカバーできるよう、社員の多能化、情報の共有化を図った。	・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準じて行い、職場環境及び社員の意欲の向上を図ることができた。 ・明るい職場づくりを意識した対応を心掛けた。 ・従業員規則に基づき雇用環境維持に努め、従業員就業環境の継続性の確保ができた。 ・定時退館日を設定するなど時間外労働を抑制し労働時間の適正化、年休の取得促進等を行い社員が健康で働きがいある労働環境を維持できるよう配慮した。 ・社員が安心して休暇等取得できるよう、バックアップ体制を強化し、業務がスムーズに運ぶよう、業務体制を整えることができた。	A B C D 労働関係法令を遵守し、従業員の長時間労働抑制や休暇取得促進等の配慮を行い、ワーク・ライフ・バランスの確保に努めている。 従業員からのヒアリングや自己申告制度により相談体制を整えるなど、要求水準を満たす管理運営が実施されていた。

	6 事故等の発生状況 令和5年度は事故発生なし		
(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) 1 総括的事項 (1)各業務の実施にあたっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上に配慮した。 ア 建物総合点検に基づき補修等を実施し、施設の安全維持とコスト削減に努めた。 イ 業務実施にあたっては、利用者、歩行者、近隣住民、社員、及び業務従事者の安全を確保した。 ウ 業務実施にあたっては、利用者の施設利用の支障にならないよう、利用者に対して案内した。 エ 業務実施にあたっては、法令等に基づき有資格者による作業を実施した。 オ 休館日の従業員配置を継続し、事務室での予約受付の実施、展示物の搬出入の実施、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等について年間分が即確認できる掲載方法を行い、利用者並びに来館者へのサービス向上を図った。 カ 階段昇降機の利用者に対しては、適切な介助を行った。 キ 拾得物の取扱いは適正に行った。 ク 災害・緊急事態には危機管理マニュアルに基づき適切に対応した。 ケ 社員の巡回や清掃業務・警備業務については、常に快適な空間を意識し最良な状態を維持した。 (2)「危機管理マニュアル」に基づき、時間帯毎(昼間帯、夜間帯)の連絡体制を確実に実行するとともに、緊急連絡系統図の現行化を行い、常に万全な連絡体制の確保を図った。 (3)損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 ・対象：資料館内における維持管理期間中の法律上の賠償責任 ・対人補償：1事故につき3億円 ・対物補償：1事故につき1千万円 ・期間：指定管理者の指定期間 ・特約：漏水、漏気担保、交差責任担保(対人補償のみ) ・その他：館内の展示物保障(対物：1事故につき700万円) (4)行事用保険は仕様に適合したものに加入した。 ・死亡保険金：400万円 ・後遺障害保険金：400万円(限度額) ・入院保険金：3,000円～3,500円 ・手術保険金 入院中の手術：30,000円～35,000円 外来の手術：15,000円～17,500円 ・通院保険金日額：2,000円～2,200円 ・対人賠償(1名1事故)：2億円(限度額) ・対物賠償(1事故)：1千万円(限度額) ・期間：行事を実施する期間	・「施設運営マニュアル」等の研修により意識合わせを行って着実に遂行し、お客様サービスの向上・維持に努めることができた。 ・施設設備の維持保全については、建物点検等に基づく優先度・緊急度を考慮し札幌市と協議し修繕を行い安心・安全の施設運営を行うことができた。 ・館内各運営会社の協力を得て防災訓練などを実施し、防災意識を高め利用者等の安全確保の維持に努めることができた。 ・緊急時には、危機管理マニュアルに基づき適切に対処できるよう研修、体制を整え、利用者への対応を万全とした。 ・仕様書に適合した損害賠償保険、行事用保険に加入すると共に、ボランティア保険に加入し安心して業務運営できるよう対応した。	A B C D 防災業務として、AED操作研修等、非常時におけるスタッフの対応力向上に資する取り組みを実施した。 また、地震対応マニュアル等敷地内の防災に関する注意喚起など啓発をしている

▽ 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 基本的な考え方

国指定重要文化財としての保全管理に細心の注意をはらい、点検項目に応じた有資格者による適正な維持管理を行った。

(1) 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、定められた仕様に基づき、効率的に実施した。

(2) 警備業務

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。

(3) 施設及び設備の保守点検業務

総合的な修繕計画を念頭に、年1回の建物総合点検を実施した。点検結果については、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建物総合点検

③冬前の建物簡易点検

(4) 修繕

20万円未満の修繕については、利用者等からの連絡や中期保全計画書の結果に基づき、劣化度、緊急度の高いものから速やかに措置し、建物の損傷を最小限に抑えと共、利用者の安全を確保した。また、修繕の実施にあたっては、既存の工法や使用されている建材を考慮しながら、現行の最善の策により実施することで、歴史的価値のある建物の長寿命化、保存に努めた。

修繕実施にあたっては、国指定重要文化財であることから、緊急を要する応急措置を除き、許可なく建築物の現状を変更したり、建築物の保存に影響を及ぼす行為を行ったりせず、札幌市の事前承認を受けた。応急措置の実施後はすみやかに札幌市へ報告した。

(5) 備品管理

備品の管理に当たっては、備品一覧を基に定期的にその有無を確認し、不具合確認を実施するとともに、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。

(6) 敷地内車道管理

敷地内車道の駐車は施設利用者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(ただし、身障者用車両、タクシー、ハイヤー、運搬用車両は除く)。

(7) 外構緑地管理

敷地内の外構、緑地については、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、除草、養生の実施など適切に管理した。

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与える恐れがあるため、利用者への呼びかけや注意事項の掲示等により、利用者の安全を確保した。

・お客様が快適に利用できるようきめ細かな館内清掃を行い、利用者から直接の賞賛とアンケート等により賞賛を受けた。

・建物の定期点検と併せて従業員による館内巡回、危険箇所の把握はもとより不審物の確認等を行い、利用者の安全性を最大限確保し安全かつ快適な環境を提供することができた。

・札幌市所有の備品台帳を整理し備品の有無、劣化検査を実施し安心して利用できるよう対応した。

▽ 防災

1 防災業務についての基本的な考え方

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。また、日常から情報収集、現場活動、再発防止を確実に行うと共に、資料館内や共同事業体バックヤードとの情報共有を密に計りながら、日々の安全活動を実施した。緊急時の危機管理は、資料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 事故発生(事故、盗難、急病人やケガ人)時

直ちに被災者へ必要な処置を実施し、管轄の警察署、消防署等関係機関へ連絡・通報するなど適切な処理を行えるよう措置した。また、札幌市に対し速やかに報告するとともに、安全対策並びに被害の拡大及び再発防止を図ることとした。

3 災害発生(地震、火災)時

利用者の誘導等安全確保を万全に行うこととした。また、応急措置を行い施設の復旧について、札幌市と協議の上対応できる体制をとった。なお、災害等によって施設の利用が不可能と認められる場合で緊急を要する時は、開閉館時間の変更、施設の利用禁止、立入禁止の設定、その他必要な措置を講じ、速やかに札幌市に報告できるよう図った。

さらに、札幌市と内容を協議したうえで地震対応マニュアル及び建物倒壊注意案内板を作成し、敷地内に設置することで施設利用者等の安全確保に努めた。

4 緊急連絡体制については「緊急連絡体制図」を随時確認し、緊急時にスムーズに実施できるよう修正し対応した。

5 災害時に備え、救急箱や災害時の社員用備蓄品を事務所内に備えた。

・事故等の発生に対応できるような体制構築を図り、火災訓練、消火器及びAEDの操作説明会等、館内他組織スタッフ一体となった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た。

・文化財防火デーに合わせ火災発生時の想定で訓練を行い、文化財保護に対する意識向上につなげた。

・地震に対応した訓練も行い、より充実した訓練内容となるよう次年度の訓練に反映することとした。

・緊急連絡体制図については関係者変更に伴い、都度修正して関係部門へ周知した。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 文化・芸術に親しむ機会の提供に関する業務

1 基本的な考え方

文化・芸術に親しむ機会の提供のため、文化・芸術に関する事業を展開した。また、法曹三者との連携協力体制及び実施ノウハウを活かし、各種の学習機会を提供した。

2 文化・芸術に関する講座、イベントの実施

公益財団法人札幌市芸術文化財団等と連携を計り、資料館の設置目的や機能に合致する各種講座を実施した。

(1)「文化・芸術に関する各種講座・ワークショップ」を実施した。

ア 折り紙講座を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	18人	52人	18人	4月

イ「切り絵講座」を札幌文化団体協議会加盟団体との共催で実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	20人	96人	21人	5月

ウ「子供と大人の写生会 & パルーンアートを作ろう」をリボンハウス絵画教室及びパフォーマンスサークルピエロ大集合と共催で実施し、9月に14作品を展示した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	45人	43人	6月

エ「夏の夜のおはなし会(カルチャーナイト2023)」を山の手図書館おはなし会との共催で実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	60人	45人	44人	7月

・文化芸術に親しむ機会の提供、また法曹三者等と連携し、種々の講座・講演を実施して受講者・参加者より数多くの賞賛の声があった。

・文化・芸術に関する事業のワークショップ等を実施した結果、地理の利便性・参加者の認知度も増し、参加者に喜ばれる講座を提供することができた。

・札幌市内で活動している団体等の協力を得て各種イベントを開催し多くの参加者から好評を得ると共に当館の認知度が高まった。

・募集人数を大幅に超える申込があった場合イベント協力者と協議し、座席配置に工夫してより多くの方に参加いただいたことで大変喜ばれた。

A B C D

要求水準(年12回以上)を上回る回数の講座や催しを積極的に実施し、受講者・参加者に好評を得た。

札幌市資料館の設置目的に沿った各種講座や、旧控訴院である文化財施設の特徴を生かした模擬裁判並びに法及び司法に関する講座等を実施し、学習の機会を提供した。

オ 「創成川公園ライラック写真展・大通公園バラ写真展」を札幌市公園緑化協会と連携し実施した。

計画／実施回数	参加作品数	実施月
2回／2回	92点	7月・10月

カ 「ご近所先生企画講座」を札幌市生涯学習センター(ちえりあ)との共催で実施した。

計画／実施回数	参加作品数	実施月
1回／1回	14人	8月～9月

キ 開館50周年記念朗読会「北海道ゆかりの文学を読む」を実施した

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	57人	51人	11月

ク 「あなたの石蔵づくり」を実施した

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	20人	20人	15人	11月

ケ 「ディンプルアート講座」を実施した

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	50人	43人	12月

コ 映画「大地の侍」上映会を追加実施した

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
0回／3回	60人	316人	226人	2月・3月

(2)「音楽に関するコンサート等」を実施した。

ア 「懐かしのレコード鑑賞会」を実施した。

計画／実施回数	参加作品数	実施月
1回／1回	81人	6月

イ 「チェロ演奏会とマジックショー」を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	60人	80人	52人	7月

ウ 開館50周年記念「文化の日カルチャーコンサート」をさっぽろフルーツパフェと連携し実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	60人	62人	58人	11月

エ 開館50周年記念「オータムコンサート」をアンサンブル・リベラ・バロックと連携し実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	60人	147人	57人	11月

(3)「札幌市文化団体協議会加盟団体」及び「ちえりあ」等と共催連携し事業を実施した。

計画／実施回数	参加作品数	実施月
2回／2回	35人	5月・8～9月

▽ 札幌市資料館の沿革等に関する情報の収集及び提供に関する業務

ボランティア会員を中心とした札幌市の歴史・文化の情報収集及び来館者への説明、各種媒体による情報共有を行った。

1 札幌市関連文化施設及び札幌市公文書館との連携を強化する。

(1) 札幌市部局等と連携事業を実施した。

・実施月日 : 6月・7月・9月・10月・11月

(2) 札幌市公文書館と必要に応じ、情報交換を実施した。

・実施月日 : 適宜

2 情報提供を適宜実施する。

(1) ボランティア会員による入館者への説明及び質問に対する回答

・実施月 : 随時

(2) 空ギャラリー室を積極的に使用した収集資料の掲示

・実施月 : 適宜

(3) ホームページ及びチラシへの掲載による市関連施設への配布

・実施月 : 随時

(4)「歴史ある街・建築物に関する講座」を実施した。

ア 「大通公園モニュメント鑑賞会」を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	20人	21人	18人	6月

イ 開館50周年記念特別展(資料館50年のあゆみ、札幌冬季オリンピック関係資料、北方文学関係資料)を実施した。

計画／実施回数	実施月
1回／1回	11月

ウ 開館50周年記念「歴史的建造物模型展」を実施した。

計画／実施回数	展示作品数	実施月
1回／1回	21点	11月

エ 「カルチャートーク」を年5回実施した。

① 開館50周年記念講演「旧札幌控訴院の建築」を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	61人	43人	4月

② 開館50周年記念講演「街から見える札幌の山々」を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	235人	55人	7月

③ 開館50周年記念講演「札幌タイムトラベル」を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	96人	41人	7月

・札幌市公文書館、札幌中央図書館等と連携して各種イベントを数多く開催し、好評を得た。

・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、市他部局及び各団体との共催でイベントを開催し大変好評を得た。

- ④ 開館50周年記念講演「歴史的建造物の保存・再生・活用について」を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	73人	47人	8月

- ⑤ 開館50周年記念講演「オリンピックから学んだこと～人との出会いに感謝～」を実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	45人	32人	11月

▽ 歴史・文化に関する市民等の自主的な活動及び交流の支援に関する業務

「市民文化の向上に資すること」を目的に、文化・芸術、法と司法の学習活動及び美術作品等の展示の場を提供するため、利活用についての市民へ情報発信を行った。
また、資料館を活用する市民や団体等の活動を積極的に支援した。

1 具体的な取り組み

- (1) 広報活動を積極的に行い、資料館情報を周知した。

- ア パンフレット、チラシ配置コーナーの設置並びに市関連施設や主要ホテル等へチラシを配布した。

実施内容	配布数	実施月
市観光案内所・主要ホテル・市関連施設等へ発送	2,000部	4月～3月

- イ 好評頂いているイベントカレンダーやギャラリー展示情報のチラシ等を引き続き作成し、館内での配布及び関連施設へ配架依頼を行った。

実施内容	配布数	実施月
市内各区民センター・地区センター等	7,360部	4月～3月

- ウ 旅行会社や報道機関等との連携を図った。

実施内容	実施月
館の紹介、各種イベント案内及びギャラリー展示情報を周知	4月～3月

- エ ホームページへの情報掲載を行った。

実施内容	実施月
年間イベントスケジュール、各種イベントの詳細等	4月～3月

- (2) 課外体験学習等の勧奨チラシを学校等関係機関へ送付および訪問営業を行った。

- ア 市内小・中・高校へダイレクメールを送付や訪問営業を行った。

実施内容	実施月
市内小中高校へDM送付および訪問営業	随時

- イ 市民を対象とした「札幌市アート鑑賞会」を年1回実施した。

実施内容	実施月
大通公園モニュメント鑑賞会の実施	6月

・ギャラリー利用案内及び資料館主催イベントなど情報の提供を行い市民から好評を得た。

・資料館の設置目的の周知及び利用促進施策の一環として、市内一般企業・教育機関・医療福祉団体へDM郵送及び訪問営業活動を実施し認知度が高まった。

(3) ボランティア組織の養成と登録を継続して行った。

ア 随時ボランティア会員の募集を実施した。

イ ボランティア会員に対して研修会を実施するとともに、資料館主催の歴史及び建築物に関する講座(6月・8月・9月・10月)を聴講させ、スキル向上を図った。

実施内容	実施月
座学研修:アイヌ民族への配慮について	5月
現地研修:三笠市立博物館等の見学	7月

・ボランティア座学研修(アイヌ民族への配慮)及び現地研修(三笠市立博物館)を実施し、スキルの向上及び説明スキルの平準化を図り、ガイド環境の向上に努めた。

(4) 観光都市札幌の中心部に位置する当館の立地条件から、観光客に対する観光情報の発信基地として他施設の協力を得てパンフレット、イベント情報等を収集し積極的に配布した。

(5) 法及び司法に関する学習機会の提供

法曹関係機関等と連携し、模擬裁判を始めとする法及び司法に関する各種講座を開催した。

ア 「模擬裁判」の開催
学生及び市民を対象として実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
10回	17回	743人	5月・6月・8月・9月・10月・ 12月・1月・2月

・法曹三者の協力を得て、法・司法教育一環として各種講座を企画実施し参加者から大変喜ばれ、資料館の設置目的の周知を図ることができた。

イ 一般市民を対象とした刑事裁判の傍聴と解説を札幌地方裁判所との共催で実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
2回／2回	28人	40人	22人	8月・1月

ウ 法律講座「インターネット上のトラブル(通販等)について」を札幌弁護士会との共催で実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	33人	28人	6月

エ 司法講座「学生のための模擬裁判見学&パネルディスカッション」を札幌地方裁判所との共催で実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	24人	22人	20人	8月

オ 司法講座「犯罪被害者支援制度について」を札幌地方検察庁との共催で実施した。

計画／実施回数	募集人数	申込人数	参加人数	実施月
1回／1回	40人	52人	39人	9月

(6) 札幌地方検察庁職員等による参加者への指導(テーマ:検察官になって取調べをやってみよう)をカルチャーナイト2023協賛事業として、札幌地方検察庁との共催で実施した。

計画回数	実施回数	参加人数	実施月
1回	1回	31人	7月

(7) 司法に関するイベントとして「刑事事件の手続きの流れパネル展」を札幌地方検察庁と連携し実施した。

実施内容	実施月
司法手続きの紹介パネルを 刑事法廷展示室に掲示	7月・10月

	(8) まちの歴史展示室を「アーカイブセンター」として活用した。 (SIAF2024協賛事業) <table><tr><th>実施内容</th><th>実施月</th></tr><tr><td>過去SIAFで行われてきたプログラムやイベントを展示で紹介</td><td>1～2月</td></tr></table> ▽その他文化財施設である札幌市資料館を有効活用するために必要な事業 施設の特性を活かし、札幌市資料館をはじめとした文化財の普及事業に取り組む。 1 具体的な取り組み (1) 開館50周年記念事業として各種イベントを実施した。 ・実施月：4月、7月、8月、11月 (2) 歴史的価値を映像として保存するために、市内団体・メディア等に働きかけた。 ・実施月：適宜	実施内容	実施月	過去SIAFで行われてきたプログラムやイベントを展示で紹介	1～2月										
実施内容	実施月														
過去SIAFで行われてきたプログラムやイベントを展示で紹介	1～2月														
(5)施設利用に関する業務	(1)受付業務・使用承認等に関する業務 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。 受付業務・使用承認等にあたっては、不当な利用拒否や不平等な取扱いが行われないよう公平性・平等性を確保した。多くの市民の皆様にご利用いただくため、受付からご利用に至る一連の流れを迅速でスムーズに運営することにより、無理無駄を省き、手軽で簡単・公平な使い勝手を実現した。 窓口には必要人員を配置し、適切かつ丁寧に対応した。また、設置条例及び規則の定めるところにより、適切な利用料金の収受または減免等を行った。 (2)貸館業務 資料館全体の運営及び貸室業務の実施にあたっては、「札幌市資料館条例」を始めとする関係法令を遵守し、利用者への充実した情報提供を行いながら、親しみのある、喜ばれる運営に努めた。 1 具体的な実施内容 (1) ホームページ上に予約状況を随時掲載し、空室状況及び展示内容について年間分を即確認できるようにした (2) 「資料館ご利用のしおり」を作成し、館内コーナーに展示した。 (3) 休館日に従業員を配置して貸室の受付を行うとともに、電話による仮予約受付を実施するほか、展示作品等の搬出入を可能とした。 (4) 利用料金の銀行振込みおよび決済サービス「Airペイ」による収納を実施した。 (5) 接客・顧客満足度(CS)研修等により、受付対応等、貸館業務の向上を図った。	・ホームページで予約状況等を随時掲載し空室状況及び展示内容など利用申込等に必要な情報を提供した。また、お客様の都合で来館の上、申込みできない場合は、電話による仮予約受付を行い利用者から喜ばれた。 ・休館日においても従業員を配置して貸室の受付を行うとともに、電話による仮予約受付を行いサービス向上に努めた。	<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">ギャラリーの利用実績は目標を下回ったが、令和4年度の実績からは回復傾向が窺える。また、研修室の利用実績は目標に到達した。</td></tr><tr><td colspan="4">空室状況の情報発信や小中高校及び近隣企業等へのDM郵送・訪問営業による利用勧奨等、利用促進の取組が継続して実施されている。</td></tr></table>	A	B	C	D	ギャラリーの利用実績は目標を下回ったが、令和4年度の実績からは回復傾向が窺える。また、研修室の利用実績は目標に到達した。				空室状況の情報発信や小中高校及び近隣企業等へのDM郵送・訪問営業による利用勧奨等、利用促進の取組が継続して実施されている。			
A	B	C	D												
ギャラリーの利用実績は目標を下回ったが、令和4年度の実績からは回復傾向が窺える。また、研修室の利用実績は目標に到達した。															
空室状況の情報発信や小中高校及び近隣企業等へのDM郵送・訪問営業による利用勧奨等、利用促進の取組が継続して実施されている。															

▽ 利用件数等

		R5実績
ミニギャラリー1	利用可能日数	307
	利用率(%)	87.30
ミニギャラリー2	利用可能日数	307
	利用率(%)	79.80
ミニギャラリー3	利用可能日数	307
	利用率(%)	85.67
ミニギャラリー4	利用可能日数	307
	利用率(%)	87.30
ミニギャラリー5	利用可能日数	307
	利用率(%)	85.34
ミニギャラリー6	利用可能日数	307
	利用率(%)	71.99
研修室	利用可能日数	309
	利用率(%)	53.24

▽ 利用促進の取組

1 利用促進計画

多くの市民の皆様には歴史的価値のある文化財施設として、また、文化・芸術、法と司法に関する情報の集積・発信の場として認識いただくため、各種イベント開催及び広報活動を実施した。

2 具体的な実施内容

(1) 文化・芸術に関する講座、講演会を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数 参加作品	実施内容
市民対象	38回	959人 113点	P14(1)ア～カ、P15(1)キ～コ P15(2)ア～エ、P16(4)ア～エ

・各種イベントを開催し歴史的価値のある文化財施設として、また文化・芸術及び法・司法に関する発信の場として報道機関等に情報を提供するなど広報活動を行った。

(2) 法・司法に関する講座、講習会を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施内容
市民対象	23回	863人	P18(5)ア、P19(5)イ～オ、 (6)

(3) 外部イベントに合わせて協賛事業を実施した。

実施区分	実施回数	参加人数	実施月
YOSAKOIソーラン祭り	1回	81人	6月
カルチャーナイト	1回	75人	7月

(4) 学校等に対し課外学習体験実施施設としての利用勧奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
市内小中高校	238件	3月	DMIによる勧奨
市内小中高大学等	204件	随時	訪問による勧奨

・利用勧奨及び認知度UPを図るため、DM郵送のみならず積極的に訪問営業を展開した結果、利用UPにつながった。

(5) 専門学校等に対し制作記念、卒業記念等の発表会場としての利用勧奨を実施した。

区分	施設数	実施月	備考
市内専門学校	2件	7月	訪問による勧奨

	(6) 企業および医療機関等に対し研修室での会議開催、集会施設としての利用勧奨を実施した。 <table border="1"> <tr> <th>区分</th><th>施設数</th><th>実施月</th><th>備考</th></tr> <tr> <td>近隣企業・病院等</td><td>8件</td><td>随時</td><td>訪問による勧奨</td></tr> </table> (7) ホームページ上には各イベント開催情報を随時掲載した。また、問い合わせ先(電子メールアドレス及び電話番号)を掲載し、問い合わせに随時対応した。 なお、今年度のホームページアクセス件数は、41,347件であった。	区分	施設数	実施月	備考	近隣企業・病院等	8件	随時	訪問による勧奨		
区分	施設数	実施月	備考								
近隣企業・病院等	8件	随時	訪問による勧奨								
(6)付随業務	▽ 広報業務 ・令和6(2024)年3月31日にウェブアクセシビリティ達成基準チェックリストを更新した。 ・イベント情報を報道機関及び地域情報誌発行機関等へ迅速に提供し、広報活動を展開した。また、資料館の施設等案内を旅行代理店及び観光情報誌発行機関へ提供した。 ・ミニギャラリー展示情報及び施設利用案内、実施事業等について毎月「ギャラリー／イベント案内」を作成し、市内区民センター10ヶ所、地区センター24ヶ所、その他市内関連施設、ホテル等にチラシ及びパンフレットを配布した。 ※詳細は(4)事業の計画・実施業務の「歴史・文化に関する市民等の自主的な活動及び交流の支援に関する業務-1.具体的な取組み」に記載	・報道機関及び地域情報誌発行機関等と連携を密にして取組んだ結果、当館の認知度アップにつながった。	<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> マスコミ対応や情報紙等での情報発信、施設パンフレット等の作成配布による広報活動を実施するとともに、ホームページのウェブアクセシビリティに関する取組を行い、要求水準を満たしている。	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
	▽ 札幌市内の企業等の活用について 資料館の管理運営に当たり、各種ノウハウを有している市内企業・団体等を活用した。 1 イベント実施に当たっての活用 (1) 芸術・文化団体 (2) TV・ラジオ放送会社、新聞社等の報道機関 (3) 市内各プロダクション、各種団体 2 施設のオリジナル意匠に関する活用 (1) 札幌軟石・札幌硬石に関する資料提供 (2) ホームページの更新及びリニューアル 3 貸室利用拡大への活用 (1) 市内主要ホテルへの訪問営業、リーフレット配布とロビー展示 (2) 市内企業・団体組織への訪問営業、リーフレット配布 (3) 共同事業体取引企業に対するリーフレット配布 (4) 札幌コンベンションセンターへのリーフレット配布 ▽ 自主事業 1 自動販売機の設置を引き続き実施した。 ・実施月：通年 ・設置台数：飲料水自動販売機 1台 ▽ 収支状況 1 収入について リピーターの確保、新規利用者の取り込みを実施したことにより、計画を上回った。 2 支出について 光熱水費が大幅増になり、支出が計画よりも上回った。 詳細は別紙(様式1～5)を参照	・事業運営にあたっては、市他部局・文化芸術団体・市内企業・各地域でボランティア活動している団体及び報道・観光情報発行機関等と連携し、業務を遂行することができた。また、第三者委託に於いても市内の企業に発注した。	<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> 承認内容と同一の自主事業が実施されており、区分経理がなされている。 事業運営や第三者委託において、市内企業の利用についての努力が見られた。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

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の設置及びアンケート協力依頼による回収。 ・実施事業においても、次の企画に反映させるためアンケート(5段階評価)を徴集した。
回収数	1,229 枚
結果概要	・総合満足度 実績95.7% (年度目標90%) ・接遇に対する満足度 実績93.0% (年度目標90%) ・実施事業の満足度 実績94.4% (年度目標90%)
利用者からの意見・要望とその対応	・トイレ助かりました。ベビーおむつ替え出来るようにしてほしい ・クーラーつけてほしい。暑すぎます。 ・毎回2階に上がるのが大変です。絵を見るのが好きなのでよく来るのですが年々エレベーターがあればと願っています。 → ご意見ありがとうございます。札幌市資料館は旧控訴院名で令和2年(2020年)12月23日に国指定の重要文化財となりました。重要文化財の指定を受けていることから建物の現状の変更を伴う改修が簡単にはできない為ご不便をおかけし大変申し訳ありません。なお、現在、保存活用計画策定中につき、決まり次第ご案内いたしますのでご理解の程よろしく願いいたします。

・利用者の意見要望については可能な限り措置するとともに、運営協議会及びサービス向上委員会に報告して助言等をいただき、事業運営に反映した。

・利用者アンケートについては、日常業務実施時にボランティアガイド及び職員により利用者の声(意見等)などを聞き取り、幅広く情報収集を行った。

・今後とも利用者情報の収集を積極的に行い、迅速な改善措置の実施並びに従業員教育に反映させ、利用者サービスの向上に努めていくこととする。

A B C D
利用者アンケートにおける満足度は、目標を達成した。
アンケート回収数は要求水準に掲げる目標を達成した。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	令和5年度計画	令和5年度決算	差(決算-計画)
収入	44,844	46,434	1,590
指定管理業務収入	44,754	46,354	1,600
指定管理費	39,785	39,785	0
利用料金	4,969	5,664	695
その他		905	905
自主事業収入	90	80	▲ 10
支出	44,772	46,241	1,469
指定管理業務支出	44,682	46,189	1,507
自主事業支出	90	52	▲ 38
収入-支出	72	193	121
利益還元	72	11	▲ 61
法人税等	0	77	77
純利益	0	105	105

▽ 説明

1. 収入

リピーターの確保、新規利用者の取り込みを行い、収入全体は計画を上回った。
※指定管理業務収入(その他)の905千円は令和5年4月～令和6年3月の水光熱費高騰に対する補填金。

2. 支出

各種の手配先の見直しを行ったが、印刷物や消耗品の価格上昇に加えて、水光熱費の高騰の影響も大きく、支出は計画より大きくなった。

3. 利益還元

利益還元11千円は、誘導灯整備補修に充当した。

・収入は、ギャラリー・研修室の稼働率上昇および水光熱費高騰に対する補填金により計画を上回る結果となったが、物価高騰の影響もあり、支出も計画を超える結果となった。

A B C D
収入は、貸室の稼働率向上により利用料金収入が計画を上回った。
支出は、光熱水費等の増額分について計画を上回ったが、使用量の節約や、本部バックアップ経費の節約により抑制を図った。

収支のプラス分は、誘導灯整備補修として還元された。

<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。		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 1. 各条例の規定により全て適切に対応した。 2. 令和5年度については情報公開請求はなかった。 3. オンブズマンの実地調査はなかった。 4. 協定に関する契約について、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。		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
●身近に感じ親しみをもって利用できる施設を目指し、開館50周年記念イベントを企画し札幌オリンピックミュージアム及び北海道立文学館等と共催実施し、多くの市民が参加されるなど歴史的価値の高い建造物であることを後世に伝えることができた。特にワークショップについては、作品を通じてより資料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。 ●お客様への説明スキルの向上を図るため、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。 ●資料館の認知度アップ及び利用動向を図るため、教育機関・企業等へDMの発送、訪問営業活動を実施し次年度以降の種まきを行うとともに徐々にではあるが利用率アップに繋げることができた。 ●地域イベントへの協賛事業として、ライトアップ時間の延長、各種国際イベント(世界難民の日・手話言語国際デー・世界エイズデー)の応援プロジェクトによるブルーライトアップ等で市からの要請に応え、認知度アップ及び観光振興に寄与することができた。 ●建物簡易点検、劣化調査、建物総合点検を実施し不具合箇所の改善提案などを行うとともに、建物有資格者及び社員が施設内を確認し経年劣化、外的要因等で発生した不具合箇所の修繕を札幌市と協議し随時実施した。	●新聞・テレビをはじめとするメディアと連携し各種イベント等を情報発信し、歴史的価値の高い建築物であることを後世に伝えていく。 ●DM郵送及び訪問営業活動を行い、資料館の認知度アップ及び利用動向の向上に努める。 ●施設の老朽化を防ぐために、不具合箇所の修繕を計画的に実施し、建物の保存・管理に努める。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
来館者数や貸室利用率が回復傾向にあり、講座やワークショップ等の事業においても要求水準を上回る回数を実施したほか、貸室利用増に向けた広報活動などの努力が見られた。 利用者の満足度について、R4未達成だった利用者アンケートにおける実施事業の満足度も、R5で目的達成することができた(R4: 85%⇒R5: 64.4%)。 旧札幌控訴院という文化財建造物の特徴を生かし、法曹三者と連携を図り、模擬裁判、司法法に関する講座等を実施し、市民に司法法の学習の場を提供する成果を上げた。 スタッフの対応力向上のための研修等が積極的に実施されており、地震対応マニュアルや消防計画に基づく各種訓練、施設点検等、文化財保護に必要な危機管理の取組も実施された。 令和5年12月に実施した業務検査(定例)において、指摘事項はなかった。	●施設修繕に関すること R6年度から運営共同事業体の構成員が、NTTファシリティーズから東洋実業に交代になることを契機として、従前の中期修繕計画について、抜本的な見直しを行ってほしい。