

指定管理者評価シート

事業名	時計台運営管理費	所管課(電話番号)	市民文化局文化部文化財課(211-2312)
-----	----------	-----------	------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市時計台	所在地	中央区北1条西2丁目
開設時期	平成10年10月	延床面積	891.32㎡
目的	市民が文化財に親しみ、札幌の歴史への知識と理解を深めることができる場を提供することにより、市民のふるさと意識の醸成と文化財愛護精神を育み、もって市民文化の向上に資する。		
事業概要	施設・展示物の一般公開、文化財に関する情報提供、2階ホールの貸出等		
主要施設	資料展示フロア、2階ホール(夜間)		
2 指定管理者			
名称	エムエムエスマンションマネジメントサービス(株)		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、観覧・案内業務、2階ホールの使用承認に関する業務等		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和3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 「施設の効用を最大限に発揮すると同時に、安全・安心・快適に利用いただける施設を実現する」という理念と、「札幌のシンボルである時計台並びに時計機械の保護・保存と、観光施設・文化施設としての活用との調和を図る」との方針に基づいて業務を実施した。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「公の施設として来館者が自由・平等・公平かつ気軽に利用可能な施設であると共に、提供するサービスを誰でも平等に受けることができる」ことを目指し、以下の業務に取組んだ。 【広報】 - 入館者用及び一般配布用のパンフレット作成やHPでの情報発信を継続し、一般配布用パンフレットは市内宿泊施設や市外旅行代理店等の求めに応じ積極的に配布し、一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)も屋外パンフレットケースにて設置し、自由にお取りいただく方式で配布した。(屋外配付50,000枚、ホテル・観光案内所へ送付2,000枚、館内入館者配付30,000枚) - 新たにSNSによる情報発信を開始し、リアルタイムの時計台の状況や歴史・文化の普及に努めた。	・基本方針等に基づき、広報活動、入館促進、理解教育等の活動について利用者の視点に立って取組むことができた。 【広報】 従来の広報媒体・広報活動に加え、新たにSNSによる情報発信を開始したことで、休館中も含め、多くの方に時計台の魅力や情報を発信することができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ・重要文化財としての価値を維持するために適切な維持管理を実施したことに加え、パンフレット等の配布等の広報活動、SNSによる情報発信の開始、無料開館の実施、開館日の拡大などの入館促進の取組を積極的に実施し、要求水準以上のサービス向上に努めていると評価。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・重要文化財としての価値を維持するために適切な維持管理を実施したことに加え、パンフレット等の配布等の広報活動、SNSによる情報発信の開始、無料開館の実施、開館日の拡大などの入館促進の取組を積極的に実施し、要求水準以上のサービス向上に努めていると評価。			
A	B	C	D								
・重要文化財としての価値を維持するために適切な維持管理を実施したことに加え、パンフレット等の配布等の広報活動、SNSによる情報発信の開始、無料開館の実施、開館日の拡大などの入館促進の取組を積極的に実施し、要求水準以上のサービス向上に努めていると評価。											

【入館促進】

・年始以外無休による開館日拡大を継続実施した。(但し、5/4～7/11、7/23～9/30まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館)

・高校生の入館料免除(無料)について継続し、年間入館者数は3,236人(前年度実績1,529人)であった。

・毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の入館料免除(無料)を継続し、今年度(7日間)の対象者数は70人(前年度9日間の実績139人)であった。

・記念撮影場所として、館内へのクラーク像設置を継続した。

・時計台正面の樹木にイルミネーションを装飾し時計台への来館促進を図った。

・雪まつり期間に合わせ、写真映えスポットとして、敷地内に雪だるま2体を製作・設置した。

・11月20日～12月19日まで、札幌市の事業「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料化キャンペーン～」に参加し、期間中の入館者数は延べ36,647人であった。

・NPO法人さっぽろ時計台の会主催「札幌時計台おもてなしフェア」の実施に協力した。

【理解教育活動】

・各種ボランティア団体と連携・協力し、必要に応じて入館者へ案内・説明できる体制を整備した。

・総合学習等の学校利用の受入れを行い、さらに、館内案内説明の求めがあった場合には、館内スタッフにて対応し、時計台の理解普及に努めた。

・26年度に作成した時計台小冊子を総合学習等で来館した児童生徒に配布するとともに、備え置き配布を行い時計台の理解促進に取組んだ。(学校総合学習来館者1,720名)

・クラーク像の設置、並びに、葉台への備え置きによる「クラーク博士の葉」配付を継続し、時計台の歴史理解の促進を図った。

・札幌市立澄川西小学校4年生生徒の時計台レポートの製作に協力するとともに、製作したレポートを館内に掲示することで、製作に関わった生徒のみならず、他の入館者にも、時計台の魅力を伝えることができた。

・「時計台の鐘140年記念」展を行ない時計台の歴史、魅力を伝えることが出来た。また、ポストカードを作成、配布することにより時計機械や時計台が貴重な建物であることも伝えることが出来た。

・時計台関連記念日(時の記念日、重要文化財指定日、クラーク博士来札日、機械遺産認定日、塔時計稼働日、農学校開校日、時計台創建日)に合わせて説明掲示を行い、理解普及を図った。

以上の結果、入館の促進をしつつ総合的満足度の目標達成(数値は後述)に繋がった。

【入館促進】

・高校生入館料免除(無料)を継続したことで、修学旅行等を含め多くの高校生に入館いただき、時計台を後世に伝えていく役割を担う世代の入館を促進できた。

・昨年に引き続き、感染対策として出入口にアルコール消毒液を設置し、館内の常時換気や受付に飛沫防止シートの設置など感染防止に努めた。また、無料開館時の館内混雑を防止するため、出入口の管理、2階長いすの使用制限等を行い感染防止に努めた。

・時計台正面樹木へのイルミネーション設置や、雪だるま製作を継続し、視覚的な演出をすることで、来館者へのサービス向上につなげた。

・新たに、おもてなしフェアへの協力と、それに伴うSNS来館者への対応などにより、入館を促進するとともに、顧客満足度の目標達成にも繋げることができた。

【理解教育活動】

・外国語ボランティアガイド(自主活動)、商工会議所ボランティアガイド、札幌市時計台時計機械保存会や学校教育機関と連携・協力し、来館者や札幌市民への時計台の歴史・文化の普及活動を実施できた。

・時計台の鐘140年記念や時計台関連記念日の企画など、職員の提案や利用者の需要及び関係機関・団体・企業の連携と協力を受けて、時計台の歴史や魅力の発信をすることができた。

時計台正面樹木へのイルミネーション設置や、雪だるま製作による視覚的な演出は、来館者および札幌市民にも好評であり、要求水準以上のサービス向上につながっていると評価できる。

・総合学習等学校利用の受入れや、時計台小冊子の配布などを継続して行う事で時計台の魅力を伝えることができた。要求水準を達成していると評価。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 札幌市生活環境の確保に関する条例に基づく札幌市環境保全行動計画において、時計台は、電気・ガス・暖房のエネルギー消費による二酸化炭素排出量を、基準年度比3%削減することを目標としており、令和3年度は26.8%削減と目標を達成した。 ▼ 削減対策として、毎日の検針チェック等を実施するとともに、5月4日～7月11日及び7月23日～9月30日までの138日間が臨時休館となったため電力削減となった。また、臨時休館中はガス灯も停止していたためガス使用量削減となった。 ▼ 入館者数の減少、138日間の臨時休館等に伴い、トイレ使用が減り、水道使用量は基準年度比70.1%減となった。 ▼ 事務用品、清掃用品等については、グリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。 ▼ 古紙、段ボール、ペットボトルの資源物回収を実施した。 ▼ 職員に対し、環境マネジメント資料配布等による研修を実施した。 ▼ 札幌市と協力し、道内のJクレジット(再エネ電力由来)を購入することで、札幌市時計台で使用する電力を再生可能エネルギー100%とした。 ▽ 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) ▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、引き続き時計台配置職員5人・清掃員2人を継続雇用した。 ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等について確認・整備した。 ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。(実施研修は、館内設備・ホール設備取扱研修、管理業務仕様書研修、個人情報保護研修、接客・クレーム対応研修、業務上遵守すべき関係法令等研修、文化財保護法研修、設備等故障時の対応研修、防火防災対策・緊急時対応研修、自主消防訓練、札幌市EMSに基づく環境配慮研修、新型コロナウイルス対策研修) ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 ・継続して時計台にオンライン入金機を導入し、売上金等現金の保管、納金を安全確実に行った。 ・休館日の縮小(1月1日～3日のみ休館)の継続を実施した。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、5月4日～7月11日及び7月23日～9月30日までの138日間が臨時休館となった。 ・大型荷物預りを継続し快適な見学環境を整えた。 ・2階ホールの催事内容について、ホームページ、駅前地下歩行空間情報コーナーでの公開による周知を継続し、ホール利用の利便性向上を図った。 ・引き続き防犯カメラ [] を設置し、 [] によって確認できるようにし、建物及び時計機械室の保全及び見学者の安全確認を図った。 ・ [] 人感センサー付き照明器具2灯を新設し、見学者の安全確保を図った。また、 [] 防犯対策として活用した。	・職員による光熱水使用量の常時点検、館内を適温調整などにより節約に努め、環境配慮の推進に貢献できた。 ・2021年度より、札幌市時計台で使用する電力を再生可能エネルギー100%とすることで、国内外に向けて広く「SDGs」、「ゼロカーボンシティ」の取り組みをPRするとともに、札幌市時計台に関心を持ち、その文化・歴史に触れていただく機会を作り出すための一助とすることができた。 ・従来の職員を継続雇用し、安定した組織の整備と、個々の職員が意欲的に学び成長できる機会を設けることができた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など状況に応じた対応の他、従来の取り組みを継続し、管理水準の向上に向けて取り組むことができた。	・地球温暖化対策として、毎日の検針やエコチューニングなど省エネルギーに取り組んだ結果、二酸化炭素排出量を減少させている。要求水準を達成していると評価。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など状況に応じた対応及び敷地内の警備等で、札幌市の要求水準を達成した管理がなされていると評価。
---	---	--

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

- ・消防設備点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、樹木剪定、冬囲い、樹木イルミネーション、その他の軽修繕工事について第三者に委託を行い、仕様書等に基づき立会い検査を実施し適正な業務遂行を図った。
- ・暖房熱交換器点検において、再委託先の作業ミスにより、トイレ棟地下機械室内に北海道熱供給公社より提供を受けている高温水(約170℃)が漏れ出てしまい、機械室内の以下の設備等に影響を与えることとなった。
- ・暖房設備(熱交換器制御盤、動力制御盤、薬液注入装置、加圧給水ユニット)、消防設備(消火器標識、エンジン消火ポンプ本体、エンジン消火ポンプ制御盤)、換気扇、市道RH用ブレーカーボックス、トイレ等温水材

・左記の高温水漏洩により影響が出た設備については、補修・更新を実施した。また、暖房熱交換器点検の実施業者を、高温水供給業者である、北海道熱供給公社に変更するとともに、高温水配管のバルブに開閉状況を示す標識を設置し、再発防止対策とした。

・第三者に対する委託業務の管理不足により左記の高温水漏洩事象が発生したため、再発防止策の計画作成を指示した。
その後は要求水準を満たす管理が行われていることを確認した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第8回 書面開催	5月までの入館状況と前年度との入館比較、指定管理者が計画している今後の計画と時計台の鐘140周年記念事業等についてなど書面にて開催(結果)当初8月に時計台の鐘140周年記念式典開催を計画していましたが、緊急事態宣言延長などで式典事業の開催は難しいとの意見が多数を占めた
第9回 3月28日 (月)	(報告)入館状況と前年度との入館比較、6月以降の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定など (協議)指定管理者としての今後の課題(ウィズコロナの収支改善、キャッシュレス決済の導入、時計機械保存会会員募集等)について意見交換
<協議会メンバー> 一般社団法人札幌観光協会専務理事、札幌商工会議所観光ボランティアの会会員、(一財)北海道文化財保護協会副理事長、時計台町内会副会長、NPO法人さっぽろ時計台の会理事、札幌市時計台外国語ボランティアネットワークサプリーダー、札幌市市民文化局文化財課長、施設担当係長、施設担当職員、指定管理者担当者	

▼ 関係機関一覧表を作成し、臨時休館や無料開館等の際に周知案内を送付した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、税理士による外部会計監査を実施した。
- ▼ 現金取扱に関する規定を整備し、現金取扱状況のデータについて時計台及び本部で同時にチェックできる仕組みを取った。また、オンライン入金機を導入し、入館料等の保管収納を安全・確実にした。

▽ 要望・苦情対応

▼ 来館者や電話などで寄せられた要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、展示改善、案内改善等に役立てた。

意見要望内容	改善対応
身障者トイレドア故障により使用できない。	一時的に故障のため閉鎖している旨を説明、一般通常トイレを使用して頂いた。
正面西側野草園について手厚い管理の要望あり。	野草園の状況を見ながら草刈り回数を増やして対応した。
ピアノ調律士より鍵盤1か所に戻りの不具合があり音が残るとの報告り。	ピアノメンテナンス担当者へ連絡し定期保守整備作業実施の際に修理することとした。
時計台ホームページの休館案内がわかりにくいとの指摘あり。	ホームページの新着情報のトップに休館中とわかるように表示した。
撮影スポットからの写真撮影時に木の枝が入るので処置してほしいとの要望あり。	9月24日に枝切りを実施した（文化財課発注）。
感染拡大しているのにホールにてリコーダー発表会等を実施しているのはどういう事かとの電話にてご意見あり。	時計台から利用者に中止や延期等を要請しているが、利用者が中止等が困難な場合は実施している旨説明した。

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

▼ 管理運営に関する事項については、日誌、パソコンデータベースで記録し、職員相互で点検評価を実施した。また、札幌市への定期的な月間業務報告、随時報告を行い点検評価を受けた。

・意見要望に対し、すぐに改善対応を行っているため、要求水準を満たす管理が行われている。

			A	B	C	D
(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) ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金889円(令和3年10月1日発効)以上の時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼ 施設で働く職員は1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行なった。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼ 状況に応じて、指定管理者本社から応援要員を派遣し、職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、安全・安定・清潔な労働環境の維持を図った。	・給与等について職員が社会的に満足できる水準を維持した。 ・職員の健康について適切な措置をするとともに、明るく健康的で安全な職場づくりを維持できた。				・労働関係法令は遵守されており、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われた。 ・従業員の長時間労働抑制や休暇取得促進等の配慮を行い、ワーク・ライフ・バランスの確保に努めている。

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 総合的事項(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)	・施設・設備について職員による日常的な巡視点検活動を確実に、故障の早期発見と復旧に努めた。	A B C D
	▼ 利用者の安全については、警備員が巡回点検し、危険要素を撤去することにより確保した。 ▼ 新型コロナウイルス対策として、入口への手指消毒薬の設置、受付窓口・応接セットへの飛沫防止アクリル板の設置を継続した。また、職員のマスク着用・手洗いの励行、館内の定期的な消毒作業、ホール受付日の密閉・密集・密接防止を意識した受付方法の実施など、職員及び来館者の感染拡大防止策を実施した。 ▼ 防犯カメラを設置し、確認できるようにしたことにより、建物及び時計機械室の保全及び見学者の安全確認の向上に努めた。 ▼ 人感センサー付き照明器具2灯を新設し、見学者の安全確保を図った。また、防犯対策として活用した。 ▼ 拾得物取扱いについては主要なものは拾得紛失届台帳に記載し、軽易なものは拾得カードを作成し、それぞれ警察届出及び現場保管をして、サービス向上に努めた。(現場保管31件、警察署届出6件) ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 時計台加入保険 施設賠償責任保険(交差責任担保特約付帯) (補償内容) ・対人補償: 1億円(1事故限度額5億円) ・対物補償: 5億円 ・施設財物: 1事故限度額5億円 レジャー・サービス施設費用保険 (補償内容) ・被災者対応費用限度額: (1名につき) 5百万円 ・死亡見舞費用: (1名につき) 50万円 ・後遺障がい者見舞費用: (1名につき) 50万円 ・入院見舞費用(日数に応じる): 2万円～10万円 ・通院見舞費用(日数に応じる): 1万円～5万円 ・災害広告費用: 1千万円	・専門技術者への委託による定期的な点検保守業務を適切に行い、館内外での安全な利用環境を維持した。 ・ホール利用者満足度アップとして、2階移動式更衣室カーテン及び床カーベットの新規交換を行った。 ・人感センサー防犯灯を設置し、見学者の安全を確保するとともに、防犯対策を強化できた。 ・予防的修繕として、一定年数を経過した消火器の更新、東側簡易リフトの停電時着床装置UPSバッテリー交換を実施したことにより、突然の故障を未然に防止することができた。また、2022年度に入ってからにはなるが、男女トイレ・多目的トイレ換気扇交換や敷地内インターロッキングの一部不陸調整を実施し、突然の故障や転倒事故等を未然に防止することができた。 ・安全対策として館内電気コンセント点検業務を専門業者へ委託し実施する。	・日常的な巡視点検、専門技術者による設備等の定期的な保守点検及び施設内外への監視カメラの継続設置等を実施し、利用者の安全確保が適正に行われた。 ・新型コロナウイルス感染防止対策の実施も適切に行われた。 ・施設・設備等の維持管理について、積極的に予防修繕にも取り組んでおり、トータルコストの縮減効果の面で評価できる。 ・第三者に対する委託業務の管理不足により高温水漏洩事象が発生したため、再発防止策の計画及び操作マニュアル作成を指示した。その後は要求水準を満たす管理が行われていることを確認した。

	▽ 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) ▼ 日常の清掃、施設・設備等点検、備品管理、緑地管理については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、警備、特別清掃、消防設備点検、暖房熱交換器点検、車椅子用リフト点検、ピアノ保守点検、ガス灯保守点検、樹木剪定、冬囲い業務、樹木イルミネーション取付業務等については第三者委託により実施した。 ▼ 景観対策、枝落下事故防止の観点から敷地内樹木の日常点検を行い、折れ枝発見時に早期に撤去作業を依頼した。 ▽ 防災 ▼ 策定済みの時計台防災計画の研修を行うと共に、1月に防災訓練を実施した(火災発生時の初期消火、避難誘導等の実地訓練、放水訓練実施及び夜間警備員のみ時の初期消火、避難誘導等の実地訓練実施)。 ▽ ホール利用時の温度管理 ▼ 冬季間ホール使用時温度管理を行った(ホール使用時平均室温 約20℃)。	・高温水により、一時的に暖房設備の自動制御ができない期間があったが、安全対策を実施したうえで、手動操作にて暖房を適切に稼働させた。 ・自主消防訓練を、想定される様々なパターンにて実施し万が一の場合に備えることができた。 ホール使用時の温度管理を見直し、ホール来館者が快適に利用できるよう暖房設備の設定変更等を検討して、サービス向上に努めた。									
(4)事業の計画・実施業務	▽ 札幌市時計台に関する学習機会の提供業務 ▼ 市内外の学校の総合学習、修学旅行学習等を積極的に受け入れた。受入件数:保育園1件、小学校2件 中学校25件 高等学校129件 支援学校1件) ▼ 観光ガイドの質を高めるため、関係団体の見学や動画撮影等を積極的に受け入れた(観光バス会社、JTB、TAXI NEXT(株)、個人通訳案内ガイド等)。 ▽ 文化財、観光施設に関する情報収集及び提供業務 ▼ 時計台及び札幌の歴史、観光等に関する新聞、雑誌などによる情報収集を行なった。(新聞掲載記事7件、購入図書「写真が語る札幌市の100年」2冊) ▼ 小展示室に北海道内文化財施設パンフレットの備え置き実施。 ▼ 外国語ボランティアと共同で作成した時計台小冊子を、引き続き入館者への説明案内に活用した。 ▼ クラーク博士来札日、時計台創建日、塔時計運転開始日等についての説明を掲示し、情報提供を行なった。 ▼ クラーク像設置に合わせ、クラーク博士の言葉について資料収集を行い菜として備え置き継続配布した。 ▼ 各種旅行誌、雑誌等に時計台や札幌農学校の資料、情報を提供し掲載することにより、広く市民や観光客に札幌及び時計台の歴史についての情報提供を行なった。 ▽ 札幌市時計台に関する市民の自主活動及び交流の支援業務 ▼ 札幌商工会議所観光ボランティア活動の受入(8月1日～11月11日)と共に説明資料のコピーの支援、活動費の支援を行なった。 ▼ 自閉症理解促進、糖尿病予防等の啓発に関する市民活動に協力し、ブルーライトアップの実施を行なった。 ▼ 「世界緑内障週間」の啓発、臓器移植医療の普及啓発に関する市民活動に協力しグリーンライトアップを行なった。 ▼ エssenシャルワーカーへ感謝の気持ちを込め、札幌市保健所医務政策課主動ブルーライトアップ企画への協力を行なった。	・学校の総合学習の積極的な受け入れを行うとともに、小冊子、菜、各種雑誌への記事掲載など多様な形で時計台の理解を広める取組を継続して行なった。 ・他団体と協力をしながら、特別展示を行うことにより活動の一層の充実を図ることができ、また時計台の理解・普及が進んだ。 ・旅行会社や近隣ホテルからのパンフレット送付依頼に対応し、時計台の理解促進につながった。 ・公共的な団体のライトアップに協力することにより、各団体の普及啓発活動が市民に伝わった。また、メディアでライトアップ記事が掲載されることにより、各方面で時計台をアピールすることができた。 ・ライトアップの事前告知やライトアップの模様をSNSにて発信することにより、各団体の普及啓発が多くの方に伝わった。また、時計台が公共ライトアップに協力していることも多くの方に知って頂くことが出来た。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等及び福祉施設等の見学や研修を積極的に受入れ、時計台の設置目的の達成に寄与している。</td><td>・各種啓発に関する市民活動に協力したブルーライトアップの実施を行っている。</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等及び福祉施設等の見学や研修を積極的に受入れ、時計台の設置目的の達成に寄与している。	・各種啓発に関する市民活動に協力したブルーライトアップの実施を行っている。		
A	B	C	D								
・学習機会の提供として、学校の総合学習、修学旅行等及び福祉施設等の見学や研修を積極的に受入れ、時計台の設置目的の達成に寄与している。	・各種啓発に関する市民活動に協力したブルーライトアップの実施を行っている。										

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 入館者数

(単位

	R2実績	R3計画	R3実績
有料入館者	39,956	168,000	45,291
無料入館者	42,061	42,000	44,357
合計	82,017	210,000	89,648

▼ ホール利用日数等

	単位	R2実績	R3計画	R3実績
営利用	日	54	70	73
非営利用	日	106	200	141
免除	日	12	5	6
利用日数合計	日	172	270	220
使用可能日数	日	271	284	310
稼働率	%	63.47%	95.07%	70.97%
ピアノ使用件数	件	83	200	153
ホール利用人数	人	6,010	20,000	9,026

ホール利用不承認 0件、取消し51件、還付51件

ピアノ利用不承認 0件、取消し27件、還付27件

▽ 利用促進の取組

▼ 開館日の拡大による入館促進

・年始(1月1日～3日)以外を全て開館日とした。(但し、新型コロナウイルス感染拡大防止のため5月4日～7月11日及び7月23日～9月30日までの138日間が臨時休館)

▼ 無料開館の実施による入館促進

・道みんの日、創建記念日、さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料化キャンペーン～として無料開館を行なった。

▼ 高校生の入館と理解促進のため、前年度に続き、高校生の入館料免除を行なった。

▼ 毎月16日を札幌市民無料デーとして、札幌市民の方の入館料免除を行なった。

▼ 関係機関等との連携による観覧料割引サービスを継続し、入館促進を図った。

▼ クラーク像とともに、クラーク博士の葉を6言語作成継続配布し、理解普及促進を図った。

▼ ホール利用については、引き続きホームページ上で利用案内、利用状況を掲示するとともに駅前地下歩行空間のイベント案内スポットに掲示することにより利用促進を図った。

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

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、5月4日～7月11日、7月23日～9月30日まで臨時休館となり、計画を大きく下回る入館者数となった。

・「道みんの日」、「創建記念日」、「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」など無料開館のイベントがあったが、昨年に引き続き全体的に入館者数が大幅に減少し計画目標数を大きく下回った。

・ホール利用について5/4～7/11、7/23～9/30の期間の使用中止、延期を要請したことにより計画を下回る稼働率となった。

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ホール備品の消毒作業、換気、観覧席の間隔を開けるなど環境を整える取組を行うとともに、利用者への感染対策の徹底を呼び掛けたことにより、職員、利用者の感染者防止に努めた。

A B C D

・入館者については、自主的な月一無料デーの実施や、道みんの日、開館日の拡大等の入館促進の取組を積極的におこなったが、天災等の外部要因による影響の為、要求水準の未達成であった。

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

・ホール利用については、ホームページ等を活用した利用案内や音響装置の設置協力など利用しやすい環境を整える取組をおこなったが、天災等の外部要因による影響の為、要求水準の未達成であった。

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

(6)付随業務	▽ 広報業務	・HP、パンフレット及び各種の情報提供媒体への協力など広範な広報活動が行えたことにより、入館促進につなげることができた。	A B C D
	▽ HP上で時計台の歴史を詳しく紹介するとともに、臨時休館やイベント等を掲示した(継続)。閲覧数は合計516,835件であった。(前年度400,967件)	・時計台職員にてHPの最新情報を更新し、新たな情報を迅速に公開することが出来、利用者の利便性向上に貢献した。	・HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。
	▼ HPのウェブアクセシビリティについて試験(2/21～2/28)を実施し、試験結果と取組確認・評価表をHP上で公表した(2/28)。	・コロナ禍による開館状況やホール利用状況、利用制限等の検索によりHP閲覧数が前年度比129%と増加した。	・外国籍市民や外国人観光客向けに作成した、外国語による印刷物やHPも引き続き運用されていた。
	▼ 一般配布用パンフレット外国語(英・中簡・中繁・韓・泰)を作成し、館外にて配布を行なった。	・新たにSNSにて時計台情報を発信することにより、利用者の利便性向上につながった。	・本市の指導を受けることなく全ての要求水準を上回る管理運営が行われた。
	▼ 旅行誌やコマーシャル等各種媒体で時計台を撮影掲載する行為に積極的に応じ、資料・情報提供や記事校正等に協力した(継続)。	・札幌市民無料デー、時計台の鐘140年の案内ポスターを地下鉄駅掲示板に掲示し、広く時計台のPRをすることにより、多くの市民の方に時計台へ足を運んでいただくことができた。	
	▼ SNS発信により休館等の情報が素早く利用者へ伝達できる仕組み作りができた。また、四季の時計台の状況を多くの方にとって頂く機会を得た。(フォロワー数 Twitter950、Instagram443)		
	▼ 施設内に設置している情報コーナーには、札幌市の施策にかかる情報や市内他団体、他施設文化活動の情報も備え置いた(継続)。		
	▽ その他(演武場跡碑の管理等)		
	▼ 演武場跡碑の管理を適切に行なった。		
	・春～秋に花苗植栽、水遣り、駐輪防止措置の実施。		
	・冬期除雪の実施。		
2 自主事業その他			
	▽ 自主事業	・臨時休館や来札観光客の減少に伴い、自動販売機手数料が計画を大きく下回った。	A B C D
	▼ テレビ塔共通入場券販売手数料収入	・共通券販売手数料は計画を上回ることができた。	・自主事業の実施状況は、天災等の外部要因による影響を除くとほぼ同一であり、市の指導を受けることなく実施されている。
	収入額156,312円、該当利用者3,676人(時計台、テレビ塔での総販売数。)		・福祉政策の取り組みも市の指導を受けることなく実施されている。
	(前年度収入額122,544円、該当利用者3,230人)		・第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定するとともに、福祉施策への配慮を積極的に行っている。
	▼ 飲料水自販機販売手数料等収入		
	収入額(電気代収入含む)31,567円(前年度21,984円)		
	▼ 紙模型販売収入		
	収入額0円(前年度23,100円)		
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	・第三者委託は市内企業に積極的発注を行い、市の産業振興に貢献できた。	
	▼ 警備、特別清掃、消防設備点検、暖房熱交換器点検、ピアノ保守点検、ガス灯点検、樹木剪定、冬囲い等の第三者委託は市内企業に発注し実施した。		
	▼ 車イス用リフトの積極的な利用を案内するほか、北海道札幌視覚支援学校生徒2名へ触察模型の提供、車いす使用者への駐車場利用許可などを行った。		

3 利用者の満足度				
▽ 利用者アンケートの結果				
実施方法	結果概要	利用者からの意見・要望とその対応	A B C D	
			・アンケートの実施は、窓口にて配布することにより正確な統計を取る事ができ、また、回答の回収目標数を達成することができた。館内外の印象や評価に係る自由回答において多くの貴重な意見が把握できた。	
実施方法	窓口にアンケート用紙(日本語)を配布し、2階及び出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,161人		・アンケートの回答数は、工夫により目標数に達している。また、アンケート結果は、総合満足度及び接客態度に関する満足度が目標値を全て上回っている。	
結果概要	・総合的な満足度は目標80%に対し87.8%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し88.2%だった。 ・他設問回答 館内の展示物に関してどのように感じますか 大変良かった44.6% 良かった32.4% 普通8.2% あまり良くなかった0.2% 悪かった0.5% 利用しなかった(無回答含む)13.9% 居住地 札幌市内10.5% 道内4.3% 道外72.3% 海外1.4% (前年度:札幌市内9.8% 道内3.4% 道外84.2% 海外2.4%)	総合的に好評価が多く寄せられたが、改善要望等の意見を抜粋すると、概要は以下のとおりである。 【外部の評価等】 広いお庭のどこかにきちんとしたスーベニールショップ又は、tea roomがあったらいいと思った。 敷地内での設置は課題も多く時間がかかるが、問合せがあったらイートスペースもある「北のブランドショップ」(商工会議所ビル)を案内している(チラシの配架もしている) 【内部の評価等】 1Fの展示の並び方なんとなく見ていく導線が悪い、流れていくように順番、向きなど考えたら良いと思う 展示全体の改修時に考慮するよう要望していくが、早期対策として床に経路矢印を付けて、見学順路が分かるようにした。 当初、時計台に使用していた木材他、建築材料については、人から説明がないとよくわからな コロナ禍前はボランティアガイドの方が4～5名程館内にて案内をしていたが、現在はボランティアガイドの方が1名となっているので対応できないこともあった。今後繁忙期を前にボランティアガイドの人数を増やしていけるよう調整している。また、職員巡回時に来館者の方へ声掛けして説明などを行った。(まん延防止等重点措置発令中などは人との接触を減らすため活動休止する。) 受付での声が聴きとりづらい。建物良かった。 感染防止策としてビニールシートを設置していることもあり双方聞き取りづらいことがある。今後状況をみながらマイクスピーカーの設置など検討する。 1階、2階に説明員を常駐して、聴き人達に説明をして欲しかった。 コロナ禍前はボランティアガイドの方が4～5名程館内にて案内をしていたが、現在はボランティアガイドの方が1名となっているので対応できないこともあった。今後繁忙期を前にボランティアガイドの人数を増やしていけるよう調整している。また、職員巡回時に来館者の方へ声掛けして説明などの対応を行った。(まん延防止等重点措置発令中などは人との接触を減らすため活動休止する。)	・意見・要望への対応については、指定管理者が実施できる範囲で展示手法の改善に努めるとともに、案内や広報の顧客満足度を向上させていく必要性などの課題抽出を行っている。	

利用者からの意見・要望とその対応	【意見】説明は文章だけでなく、映像や音声も加えるとより良くなると存じます。文章のフォントを見易いフォントで、また大きくすると良いと思いました。(表示文字全般)	
	【対応】展示物の張替え補修時にフォントと文字の大きさなど同時に補修する。 映像、音声については展示全体の改修時に考慮するよう要望する。	
	【意見】狭い場所にある為、売店なのかもわからなかった→商品をアピールした方がいいのでは	
	【対応】売店運営業者にも来館者からの声を伝え、可能なことから検討頂く。	
	【意見】札幌の昔の写真があればもっと良かったです。でもコロナが終息したら、またゆっくり見たいです。	
	【対応】写真が語る 札幌市100年の写真集を購入したので、今後図書棚に置いて閲覧できるようにする。	
	【意見】もう少しお土産が欲しかった 【対応】売店運営業者にも来館者からの声として伝え、品数などを検討いただく 【意見】売店は出口にあるべき 【対応】東側出口付近に設置スペースがないことから、現状の場所を分かり易いようにするなど、売店運営業者に伝え、検討いただく。 【意見】もっとオリジナルなグッズが欲しい。時計台の部品とか、懐かしい音楽のレコードとか。 【対応】売店運営業者にも来館者からの声として伝え、指定管理者からも良いアイデアなど伝え検討していただく 【意見】ピアノが触れるとちょっと嬉しいかも…調律の時、たまたま少し触れたので。 【対応】一般見学中の音出しは観覧の妨げになっているのでお断りしている。	

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R3計画	R3決算	差(決算-計画)
収入	50,753	48,043	▲ 2,710
指定管理業務収入	50,551	47,855	▲ 2,696
指定管理費	14,830	32,974	18,144
利用料金	35,720	11,081	▲ 24,639
その他	1	75	74
補償金	0	3,725	3,725
自主事業収入	202	188	▲ 14
支出	46,891	39,553	▲ 7,338
指定管理業務支出	43,775	38,600	▲ 5,175
自主事業支出	3,116	953	▲ 2,163
収入-支出	3,862	8,490	4,628
利益還元	0	0	0
法人税等(消費税含む)	2,466	2,733	267
純利益	1,396	5,757	4,361

▽ 説明

▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため5月4日～7月11日及び7月23日～9月30日までの138日間が臨時休館

▼ 5/4～7/11及び7/23～9/30まで新型コロナウイルス感染拡大防止のためホール利用の中止・延期の要請を行ったことにより、同期間の利用率が低下した。他の月は好調な利用率となった。

▼ 「さぁ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料化キャンペーン」(11月20日～12月19日)の集客対策やウィズコロナの風潮もあり、前年より入館者数増となったが、インバウンドや道外からの観光客の減少により、コロナ禍前よりも入館者数は少なかった。

▼ 指定管理業務支出は、管理運営に係る毎年の経常的な支出以外に、コロナウイルス感染防止のための飛沫防止ビニールシートなどの支出があった。

臨時休館に伴う電力量の減少により電力料の削減となった。

▼ 自主事業は、ジルベスタコンサートやぬりえ展の中止に伴い、計画より2,163千円の支出減となった。

▼ 利益還元は、自主事業利益の50%を還元することとしており、自主事業収支がマイナスのため、今期は0千円となった。

▼ 法人税等(消費税含む)は、収入の減少に伴ない、計画より1,526千円の支出減となった。

▼ 全体収支は5,757千円となり、計画より4,361千円増となった。

・利用料金収入について、新型コロナウイルス感染拡大が継続していることから入館料収入、ホール利用料金収入が減収となった。

・指定管理費の増収は、ホールキャンセル料、休館対応に伴う利用料金未収額・減収額分として札幌市より補填された。

・補償金は「さぁ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料化キャンペーン」(11月20日～12月19日)として札幌市より補償された。

・自主事業について、夏季が休館となったこともあり自動販売機手数料が減少となった、また、節約意識の向上から紙模型の販売が振るわなかった。

・支出は来館者の安全確保の観点から必要な保守整備を行なった。

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

A	B	C	D
・利用料金収入は新型コロナウイルス感染拡大が継続していることから収入減となっているが、指定管理費の補填等もあり計画以上の収支となっている			

<確認項目> ※評価項目ではありません。				
▽ 安定経営能力の維持	▼ 当社の財務状況等としては、自己資本比率が80.6%と高い水準を維持しており、良好な安定経営能力を維持している。		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応	▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 情報公開請求は無かった。 ▼ オンブズマンの実地調査の実施は無かった。 ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		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
・新型コロナウイルスの終息が見通せない中、来館者の方への手指消毒、マスク着用の要請、窓口への飛沫防止シートの設置など双方の感染予防対策を行ないながら、「道みんの日」「創建記念日」「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料月間」など無料開館の実施、「時計台の鐘140年展」、JTBクーポンの受入、各割引サービスの継続など入館者の増加対策を行なうことができた。 ・施設・設備の適切な点検保守の実施、職員による見回り点検を行ない、施設の効用を最大限に発揮し「安全・安心・快適」に利用いただける施設を実現するという理念と文化財の保護・保存と活用との調和、市民が自由・平等・公平かつ気軽に利用可能な施設であるとともに、提供するサービスを誰でも平等にうけることができるという方針の実現に向けた成果を一定程度上げることができたと考えます。 ・札幌商工会議所観光ボランティアガイド受入れを行ったことにより、観光客の方に時計台の歴史・魅力を深く知っていただくことができた。 ・敷地内樹木の日々の点検や、折れ枝の早期の撤去を行なうことにより景観の維持や安心して見学できる環境となった。 ・ホール利用時の適切な指導、音響機器取扱い設置の補助等を行なったことにより、ホール利用者の利便性に貢献できた。 ・聖蹟碑、時計台の鐘歌碑の建立に伴い、野草の移設、周辺環境の整備、安全対策等を行なったことにより、来館者の満足度アップにつながった。 ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館や施設の再開、観光客の動向などSNSにより発信することにより、時計台の状況をいち早く市民、観光客の方へお届けすることができた。	・引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、来館者への手指の消毒実施やマスク着用の徹底を要請するとともに館内の換気、手で触る箇所の消毒作業などを行なう。ホール利用者にも感染対策の徹底を要請していく。 ・指定管理者最終年度にあたることから、書類等のファイリングを重点的に行なう。 ・昨年、「時計台の鐘140周年」記念ポストカードの配布を行い大変好評を得たことから、引き続き時計台関連記念日にポストカードを発行し時計台の理解普及に努めたい。 ・内部評価等に改善要望のあった受付窓口の声が聞き取りづらいについて、夏の繁忙期前に改善できるよう検討していく。 また、売店への要望も早期に売店運営業者の方とミーティング等を行ない、改善に向けての検討を行なっていく。 昨年売店へのアンケートで要望があった内容（・売店の品揃えが少ない、・商品は時計台に関するものが少ない、・買いたい商品がない、・昼休み、売店休業などへの不満）を担当者へ伝えた結果、売店業務の第三者委託により、昼休みや休業の問題が改善された。また、時計台オリジナル商品も増やしていただいた（Tシャツ、マグカップ、マイバックなど）。 ・美観の整備として引き続き、敷地内野草園、演武場跡碑等の適切な維持整備を行なっていく。 ・ウィズコロナに向けて感染対策を行いながら極力イベントの開催などが実施できるよう検討を行なう。 ・外部監査にて2点の指摘があった。 1.取材撮影時の減免申請書の未徴収の指摘があった。今後、取材撮影の際も相手の状況に配慮しつつも、必要な手続きは必ずその場でしていただくように改めた。 2.ホール使用承認の手続きの不備（第三者から徴収する入場料の額によってホールの使用料が変わるが、一部未記載のまま使用承認書を交付している）の指摘があった。今後、申込時点で詳細が決まっていない催し物については、一旦非営利で申込手続きを進め、その後、営利の内容に確定した場合には、申込内容の訂正手続きをするよう改めた。 ・ボランティアガイドが廃止になる場合には、職員を増員し、職員による館内案内を充実させることや、札幌市時計台時計機械保存会等の他団体と連携してボランティアガイド設置することなどについて検討していく。 ・入館者増加に向けた新たな取り組みの一つとして、入館料徴収方法の充実（現金以外でも支払い可能とする）について検討していく。 ・ホール利用の向上を目指し、ホームページの利用状況の即日更新や備品の写真掲載、ホール利用時の写真の更新（ホール利用者同意のもと）を行い、時計台ホールがどのように利用されているかを伝えられるようにする。 ・自主事業として昨年度実施できなかったジルベスタコンサートや市立幼稚園・小学校対象のめりえ展開催を計画している。また、入館促進として、他の文化財施設等との連携や割引制度の受入、旅行会社の付帯チケットの積極的な受入等を行う。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・全体的に本市の要求水準を満たしており、適切な管理運営がなされている。 ・時計台の設置目的を踏まえ、ホール貸出、ボランティアの受入れ、学習機会の提供などの取組を積極的に行い、設置目的の達成に寄与しており、評価できる。 さらに、入管促進等の取組の継続又は計画的な予防修繕を行い、来館者へのサービスの向上に大きく寄与している。 ・美観の整備として敷地内野草園等の適切な維持整備を行っていること、旅行誌やSNS等各種媒体で時計台を撮影掲載する行為に積極的に応じ、時計台の広報活動に貢献したことは高く評価できる。	・夜間に時計台敷地内において、外観観覧目的以外で長時間滞在していることが確認された場合は、警備員による声かけをおこない防犯および防災に努める旨を指示した。 ・ホール貸出時の室温管理について、管理方法および目標基準値を明確化して運用するよう指示した。 ・ホールの利用環境について、時計台のホームページやSNSに事前周知としてこれらの内容を常時掲載するよう指示した。 ・熱交換器の管理について、日常点検項目の明確化、各種バルブの開閉状況明示、シーズン前点検および試運転の実施、作業マニュアルの作成を指示した。 ・文化財独自の実態をふまえた防火訓練シナリオを作成し、文化財防火デーの際に訓練および実施結果の検証をおこなうよう指示した。 ・敷地内樹木について落下の恐れがある枯れ枝の除去および写真撮影スポット付近の枝払いを指示した。