指定管理者評価シート

事業名	文化財保存費	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ージメントサービス(株)
指定期間	令和5年4月1日～令和10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 「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93,000枚、ホテル・観光案内所へ送付9,500枚、館内入館者配付40,000枚）	・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】 ・昨年度から引き続き毎日SNSによる情報発信を継続したことで、各種団体の啓発活動や、札幌市内の情報や、四季の時計台などリアルタイムな情報を発信することができた。	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、パンフレット配布などの広報活動、SNSによる情報発信、無料開館の実施、開館日の拡大、開館時間の延長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。 ・外部講師による時計台に関する講演会を夜間に開催したことは、様々な人に時計台の知識と理解を深める取組として、評価できる。

		・SNSによる情報発信を継続することにより、リアルタイムの札幌市内や時計台の状況、歴史・文化の普及に努めた。 【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。 ・年越し無料開館、無料のジルベスターコンサート開催、雪まつり期間中の夜間開館（3日間）を実施した。 ・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14,117人（前年度実績13,331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（12日間）の対象者数は444人（前年度12日間の実績294人）であった。 ５月１日から1月を除く毎月第１月曜日を２０時まで開館時間延長を行い、併せて１７時１０分からピアノの開放も行い、普段来館する時間の無い方やピアノ弾いてみたい方にも足を運んで頂き、時計台の歴史、魅力を知って頂く機会の提供となった。（来館者：大人1,355人、子ども175人、ピアノ演奏者：男性71人、女性80人） ・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4体を製作・設置した。 ・雪まつり期間中クリアカード配付実施（２月４日～１２日　各日300枚配布実施） 札幌市交通事業振興公社主催「電車の日スタンプラリー」イベントに協力した。 中央区役所主催「ちゅうおう魅力探しまち『推し』ラリー2023事業第１弾、第2弾」に協力 札幌市交通事業振興公社主催「ホリデーテーリング2023」事業に協力	・ホテル、観光施設ほか希望する団体等にパンフレットを送付することにより、時計台に興味を持って頂き来館促進に繋がった。 【入館促進】 ・高校生入館料免除（無料）を継続したことで、修学旅行等で来札する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、出入口にアルコール消毒液を設置し感染防止対策を行った。 ・昨年に引き続き時計台正面樹木へのイルミネーション設置を継続すると共に、雪だるま製作台数を2基から4基に増やし、視覚的な演出をすることで、入館されないお客様にも楽しんでいただけるようサービス向上につなげた。 ・雪まつり期間中クリアカードの配付を実施することにより、若い方を中心に時計台をSNSに挙げて頂いたことにより時計台の認知度アップ、来館促進に繋げることが出来た。 ・毎月第１月曜日を２０時まで開館時間延長を行い、１７時１０分からピアノの開放も行ったことにより、普段来館する時間の無い方やピアノ弾いてみたい方にもご来館して頂くことが出来た。 ・電車の日スタンプラリーなど公共的なスタンプラリーに協力したことにより、市民の方や子どもにもご来館していただき、時計台の時計機械や歴史を知って頂くことが出来た。	

	【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、ボランティアガイドにて対応し、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10,755名） ・クラーク像の設置、並びに、栞台への備え置きによる「クラーク博士の栞」配付を継続し、時計台の歴史理解の促進を図った。 ・札幌市立宮の森小学校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。また、「時の記念日」、「重文指定日」、「時計始動日」、「創建記念日」はポストカードの配布も行い多くの方に記念日を知って頂くことができた。 ・11月20日、時計台de Night～街歩き研究家 和田哲と巡る時計台ヒストリー～を実施し４２名参加、和田哲氏の解説で時計台の歴史、時計機械の仕組みなどを参加者の方に知って頂くことができた。 札幌市時計台第2回ぬりえ展の開催を行い、市立小学校、幼稚園より応募頂いたぬりえ491枚を大展示室に掲示し保護者、親戚など多くの方に時計台に足を運んで頂くことができた。 以上の結果、入館の促進をしつつ総合的満足度の目標達成（数値は後述）に繋がった。	【理解教育活動】 ・外国語ボランティアガイド、札幌観光ガイドの会、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。 ・今年度、時計台について調べた学校からの製作物掲示依頼が1件あり、館内掲示を行ったことにより、幼少期からの歴史文化を知って頂く機会提供、時計台の歴史など普及活動が実施できた。 ・時計台de Nightとして外部講師の方に解説して頂いたことにより、参加した市民の方に時計台の魅力、時計の仕組みを詳しく知って頂くことが出来た。 ・ぬりえ展を4年ぶりに開催することが出来た。前回学校教職員の方より配付回収が大変だったとの声もあったことから、今年度はHPよりダウンロードする形にしたことにより、学校の業務に大きな支障を与えることが無く開催することが出来、また多くのご家族に時計台に足を運んで頂き、時計台の認知度アップに繋がった。	

	▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼　札幌市生活環境の確保に関する条例に基づく札幌市環境保全行動計画において、時計台は、電気・ガス・暖房のエネルギー消費による二酸化炭素排出量を、基準年度比3％削減することを目標としていたが、0.9％増加となり、目標を達成出来なかった。 ▼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、室温測定も1日3回行い、一般観覧に適した温度、ホール使用時にも寒くない温度とした。 ▼ガス燈の不点燈箇所を整備し、全て点燈したことにより、夜の時計台が映え来訪者の満足度向上に繋がった。 ▼　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。 ▼　昨年度に引き続き、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％の継続を行った。	・職員による光熱水使用量の常時点検、館内適温調整など節約に努めたが、3月の気温が例年に比べ寒く暖房熱量増加となった。（13,747MJ増） ・不要な個所の照明、設備電源を消すとともに、換気扇を適切な温度にて自動運転したことにより電力量の削減につながった。（943kwh減） ・ガス燈の不点燈箇所を整備し、全て点燈したことによりガス使用量の増加となった。（52㎥増） ・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。	
	▽　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6人・清掃員2人を継続雇用するとともに、更に職員の業務量軽減を考え、女性職員1名を新規雇用した。 ▼　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、指定管理者としての業務内容、事故事例をもとに事象の早期発見・防止、個人情報の取扱、クレーム対策・接遇教育、自衛消防活動の要領、救護、漏電時の認識・対応、環境負荷の低減策など）	・従来の職員を継続雇用すると共に、更に職員業務の軽減、外部研修参加促進など個々の職員が意欲的に学び成長出来、安定した組織の運営とサービス提供できる体制づくりができた。	

▽　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なった。

・休館日の縮小（1月1日～3日のみ休館）の継続を実施した。

・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[redacted]を設置し[redacted]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。

・キャッシュレス対応の継続を行い、来館者の利便性向上に努めた

・大型荷物、スーツケースなどの見学中の預かりを継続したことにより見学の利便性、建物･展示什器の破損防止、来館者との衝突事故防止などを防ぎ、利便性の向上、管理水準の向上に繋がった。

・キャッシュレス対応を継続することにより来訪者のニーズに応じた決済方法の選択が可能となり利便性向上につながった。

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

・消防設備点検、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。

・施設・設備について職員による日常的な巡視点検活動を確実に行うとともに、専門技術者への委託による定期的な点検保守業務を適切に行うことにより、館内外での安全な利用環境を維持できた。

▽　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1回 11月9日（木）	（報告）10月までの入館状況と前年度との入館比較、今年度の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定、今後の課題 （協議）指定管理者としての今後の課題（防犯対策として、夜間敷地内への立入禁止を行う予定だが、規制の範囲、閉鎖方法、閉鎖時間など）について意見交換
第2回 3月21日（木）	（報告）2月までの入館状況と前年度との入館比較、11月以降の指定管理者の取組状況及び今後の実施予定、指定管理者としての今後の課題 （協議）指定管理者としての今後の課題（敷地内植栽、イベント企画「さっぽろれきぶん御財印めぐり」、謎解きイベント開催など）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、札幌観光ガイドの会会員、（一財）北海道文化財保護協会副理事長、時計台町内会副会長、NPO法人さっぽろ時計台の会理事、札幌市時計台外国語ボランティアネットワークサブリーダー、札幌市市民文化局文化部文化財課長、文化財係長、文化財係職員、指定管理者担当者	

▼　関係機関一覧表を作成し、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
当日の姉妹機巻き上げ実演は休みだったが、観光ボランティアの方が実施すると案内したことによりお客様が実演を待っていた。	今後ボランティアの机に実施の有無の案内を置くこととした。
札幌市へ正面スロープに足が躓いたとのご意見電話あり。	安全対策としてスロープ下のゴムマットを横向きに広く設置し、更にスロープ縁に目立つよう又、転倒時の怪我防止用として蛍光ゴム取付を行った
時計台敷地内のさくらんぼの木から実が落ちて服が汚れた父母が居たとの情報が雲母保育園よりあり。	通路上にさくらんぼの実が落ちてくる恐れがあるとの注意喚起看板設置
入口に氷柱設置したらどうかとお客様からの要望があったとガイドの方から情報あり。	氷柱の保管や建物への水害などを考えると現段階での設置は行わない。
ホール利用の際、車いす使用のお客様が居る事を事前連絡していたにもかかわらずリフト使用できなかった。 また、警備員に声を掛けようと事務室へ向かったが、事務室へ通じるドアも施錠されており、電話もしたが警備員へ連絡も取れなかった 警備員は何をしていたのかとの苦情あり。	西側の事務室へ通じるドアの施錠は行わず何時でもホール利用者と会話が可能な状態にした。 また、常に電話にでることができるよう巡回中も子機を携帯することとした。 リフトインターホンが鳴った際にでることができなかった場合は必ず現地（リフト）に向かうこととした。
職員取付の樹木名板に絶賛の声あり	
匿名の女性より時計台館内にて顔が分かる状態でYouTube配信している人がいるとの電話あり	生配信しているユーチューバーの方へ事前申請がないため配信中止要請実施
来館者より展示台内の展示本「星座」を見開き展示にしてほしいとの要望あり。	見開きにして展示実施

	時計台の入り口のところに階段があるが、そこにスロープをつけるといいと思う。ベビーカーとか車いすはもちろんだが、スーツケースをもった観光客が階段を使い、その際、階段にスーツケースをぶつけているのを目にする。階段が壊れたり、文化財の保護という観点からもあったほうがいいと思う 冬期間は凍結のため取り外している旨、メール送信（夏場は設置している） ▽　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。			
（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、協定書に基づき1,011円以上相当額の時給を支給した。 ▼　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。	A　**B**　C　D ・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） ▼　利用者の安全については、[redacted]館内外を巡回点検し、[redacted]危険要素を撤去することにより確保した。 ▼　感染症対策等として、出入口への手指消毒薬の設置を継続した。 ▼ 前年度に引き続き[redacted]防犯カメラを設置し[redacted]て確認できるようにしたことにより、建物及び時計機械室の保全及び見学者の安全確認の向上に努めた。 ▼ [redacted]人感センサー照明器具を見学者の安全確保、[redacted]防犯対策として引き続き活用した。 ▼　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164件、警察署届出33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：2億円（1事故限度額10億円） ・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	・施設・設備について職員による日常的な巡視点検活動を確実に行い、故障の早期発見と復旧に努めた。 ・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。 ・[redacted]人感センサー防犯灯にて、[redacted]見学者の安全確保、[redacted]防犯対策の強化に努めた。 ・安全対策として館内電気コンセントの6か月ごとの点検を職員にて実施し、火災事故のリスク軽減につながった。	A　**B**　C　D ・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[redacted]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。 ・[redacted]防犯対応の強化に向けて、新たな設備の導入や対策の検討を行ったことは、施設の維持管理の観点から評価できる。
	▽　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） ▼　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。	・日々の機器点検、使用メータ量の確認をおこなうことにより、異常の早期発見、故障の未然防止につながった。 ・開館前、日中、閉館後職員による館内外の巡回点検を行ったことにより枝落下事故防止、建物破損の早期発見・防止に繋がった。	

		▽　防災 ▼　策定済みの時計台防災計画の研修を行うと共に、1月に中央消防署予防課の助言を頂きながら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21℃）。	・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。 ・自主消防訓練を札幌市中央消防署予防課の視察、指導のもとに行い、防火のプロの方の視点から問題点の指摘や避難誘導の際の注意すべき事項などの助言を頂き、職員の防火知識の向上に繋がった。 ・ホール使用時の温度管理を行い、ホール来館者が快適に利用できるよう暖房設備の温度設定を行い、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校9人引率1人、小学校77校2,289人引率161人、中学校160校2,919人引率57人、高等学校318校5,429人引率9人、支援学校6校58人引率29人、他3件51人引率14人） ▼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、HIS、TAXI NEXT㈱、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34件、「北の縄文世界と国宝」など寄贈図書2件） ▼　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を継続実施。 ▼小展示室に 国宝「北海道白滝遺跡群出土品」紹介パネル及び北海道文化財地図に所在地追加実施 ▼　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。 ▼　時計台関連記念日の説明を掲示し、情報提供を行なった。	・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、栞、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。 ・旅行会社やホテル、観光関連団体など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。 ・SNSの写真を保管することにより、後世に伝えられる貴重な資料収集につながった。 ・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。	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。 ・その他時計台の設置目的に資する取組として、各種啓発運動に協力したライトアップの実施を行っている。

▼　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栞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

▼　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。

▼世界エイズデー予防啓発活動の一環として「レッドリボンライトアップ」に協力し、レッドライトアップを行った。

▼「女性に対する暴力をなくす運動」の啓発活動に協力し、パープルライトアップを行った。（11月12日 市男女共同参画室主催）

▼エッセン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。

・「女性に対する暴力をなくす運動」の啓発として初めてパープルライトアップを行い啓発活動に協力することができた。また、メディアにも掲載され時計台の活動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。

・時計台関連記念日にまつわる説明文を掲示し、来館者、市民の方へ時計台の魅力を伝えることができた。また、「時の記念日」、「重文指定日」、「時計始動日」、「創建記念日」はポストカードの配布も行い多くの方に記念日を知って頂くことができた。

---

(5)施設利用に関する業務

▽　利用件数等

▼　入館者数　（単位　人）

	R4実績	R5計画	R5実績
有料入館者	203,662	210,000	244,392
無料入館者	35,868	35,000	45,833
合計	239,530	245,000	290,225

▼　ホール利用日数等

	単位	R4実績	R5計画	R5実績
営利利用	日	101	100	101
非営利利用	日	171	200	177
免除	日	15	6	6
利用日数合計	日	287	306	284
使用可能日数	日	308	306	306
稼働率	%	93.18%	100.00%	92.81%
ピアノ使用件数	件	171	200	182
ホール利用人数	人	16,902	16,000	16,679

ホール利用不承認 0件、　取消し7件、還付7件

ピアノ利用不承認 0件、　取消し4件、還付4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。

▼ 無料開館の実施による入館促進

・道みんの日、創建記念日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。

・新型コロナ感染症の5類移行で制限が無くなったことなどにより海外からの旅行者が大幅に増加し、また、国内旅行者も好調だったこと計画を大きく上回る入館者数となった。

・新型コロナ感染症の5類移行で小学校の社会科見学、中学校の自主研修等が戻ったことにより、無料入館者数が目標達成することができた。

・5月より第1月曜日の開館時間延長を行ったことにより、普段来館する時間の無い方やピアノ弾いてみたい方にも足を運んで頂き、時計台の歴史、魅力を知って頂くことができた。

・関係機関との連携による観覧料割引サービスに1月18日より、JR東日本ビューカード会員割引を開始したことにより関東圏のお客様の来館促進に繋

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、開館時間の延長等の入館促進の取組等により、目標を達成した。

・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営協力など利用しやすい環境を整える取組みにより、要求水準を達成した。

・利用者のニーズに対応したキャッシュレス決済を継続したことは、利用者の利便性向上につながる取組として評価できる。

	▼　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。 ▼5月1日から1月を除く毎月第1月曜日を20時まで開館時間延長を行い、併せて17時10分からピアノの開放も行った。 ▼　関係機関等との連携による観覧料割引サービスを継続すると共に新たなサービスを導入し、入館促進を図った。 ▼　クラーク像とともに、クラーク博士の栞を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。		
(6)付随業務	▽　広報業務 ▼　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924,092件であった。（前年度1,066,153件） ▼　HPのウェブアクセシビリティについて試験（2/29）を実施し、試験結果と取組確認・評価表をHP上で公表した（3/21）。 ▼　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。 ▼　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）。 ▼　SNS発信によるライトアップ情報、イベント情報など利用者へ伝達できる仕組みを継続利用した。また、四季の時計台、札幌市の状況などを多くの方に知って頂くことができた。 （現在のフォロワー数（カッコは前年度）　Twitter2,559（1,775）、Instagram860（679）、Facebook185（134）、LINE362（134）） ▼　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。	・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。 ・時計台職員にてHPの新着情報にて最新の情報を提供し、また運営協議会にて意見のあった当月以外のホール利用状況へのリンク設定や【時計台通信】と【お客様の声】を分けて見やすいホームページにすることができた。 ・前年度より継続しSNSにて時計台や札幌市内の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。 ・取材撮影にも積極的に出演協力し、時計台の魅力発進、来館促進につなげることができた。	A　**B**　C　D ・HPやパンフレット配布など広報活動が適正に行われた。 ・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。 ・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。

2　自主事業その他

▽　自主事業

▼　テレビ塔共通入場券販売手数料収入

収入額992,700円、該当利用者21,282人（時計台、テレビ塔での総販売数。）
（前年度収入額812,820円、該当利用者16,541人）

▼　飲料水自販機販売手数料等収入

収入額（電気代収入含む）122,082円（前年度110,422円）

▼　紙模型販売収入

収入額19,800円（前年度3,300円）

▽　市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼　警備、特別清掃、窓ふき清掃、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、視覚障碍者の方へ触察模型の提供、車いす使用者への駐車場利用許可などを行った。

・来館者の増加、夏場の猛暑の影響で自動販売機手数料が計画を大きく上回った。

・来札観光客の増加にともない共通券販売手数料は計画を上回ることができた。

・来館者が増加したことにより紙模型購入希望者が増えた。

・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。

A	B	C	D

・自主事業の実施状況は、市の指導を受けることなく実施されている。

・車いす利用者へのリフトの案内が行えず、利用者から苦情を受けたことは、要求水準に達していなかったものの、市の指導等を受け、以後は要求水準に達している。

・第三者委託は、札幌市内に本社を置く企業を多く選定している。

3　利用者の満足度

▽　利用者アンケートの結果

実施方法	窓口にてアンケート用紙（日本語）を配布し、2階及び出口の2か所に回収箱を設置。回答者2,791人
結果概要	・総合的な満足度は目標90%に対し97.7%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標90%に対し98.0%だった。 ・他設問回答 ●館内の展示物に関して改善点などありますか？ 無し73.5%　分かりにくい4.5%　つまらない2.4% 古い1.9%　文字が見づらい3.9%　体験型展示少ない10.2% 展示が少ない3.6% ●館内の温度についてどのように感じますか？ 適温78.0%　暑すぎる2.7%　暑い14.5%　寒い3.3% 寒すぎる0.1% ●当施設のホームページを見てどのように感じましたか？ 分かりやすい13.5%　見やすい7.5%　普通11.6% 分かりにくい0.7%　見づらい0.3%　見てない66.1% 居住地 札幌市内4.74%　道内3.41%　道外76.1%　海外15.5% （前年度：札幌市内10.5%　道内4.3%　道外72.3%　海外1.4%）
	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。

・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。

・総合的な満足度及び、職員の接客態度に関する満足度は目標数値を上回った。引き続き、職員、清掃職員の接客態度の向上に努めて行きたい。

A	B	C	D

・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上回った。

・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。

[外部の評価等]	
【意見】	外の庭をもう少し手入れしてはどうでしょうか
【対応】	昨年度スズラン植栽を行い、クロッカスや野草園の花も順次開花するので、次年度は若干華やかになると思われる。今後も専門業者の助言を頂きながら北海道らしい植栽を検討していく。
【意見】	もう少し中に入れることをお知らせした方が良い67才でユーチューブで初めて知った
【対応】	時計台のホームページやSNSを活用し入館できることをアピールしていく。また、諸侯雑誌などにも館内情報の掲載を希望していく。
【内部の評価等】	
【意見】	内容は素晴らしいですが、全体的に大人(それも中高年)向けかなと感じます。 小中学生に訴えかけられるようにされたら、もっと人気？が出るかと思います。
【対応】	時計台小冊子を手に取りやすい個所に配架継続すると共に、小中学生にも分かり易い説明文や写真を要所に掲示していく。
【意見】	冊子で破れなどがあり、本が可哀そうでした。ビニールのカバーが貼れると良いです。
【対応】	現在もビニールカバーで本を保護し、手に取って見て頂く機会の多い本はファイルに挟んで本の保護に努めている。今後も補修を行いながら閲覧して頂く。また、入手可能な本については適宜更新していく。
【意見】	お土産のガチャガチャ（？）あんな目立つ所に置くとイメージ崩れる。お土産コーナーはすっきりとセンスよく・・・
【対応】	売店業者にもアンケート意見を提供し、指定管理者としても助言しながら可能な限り改善出来ないか検討して頂く。
【意見】	1階のパネル展示が入口→奥→入口→奥と一度戻って次のパネルに行かなければならず、入口→奥→奥→入口だと見やすいと思った
【対応】	大展示室に入ってすぐに、展示順の矢印などの掲示が可能か検討していく。また展示全体の改修時に考慮するよう要望していく。
【意見】	いつも夜のコンサートに来ていました。友人に勧められて1階を見学参観しました。とても良かったです。16日市民サービスデーは有難い。記念にカレンダーをいただきありがとうございます。が、日付の印刷が薄い色合いでシニアは見えづらいです。せっかくですから、はっきりとわかるような濃い色合いの数字にして欲しいと思います。
【対応】	次回のカレンダー制作時に字体、写真などの更新が可能か業者と打合せを行い改善していく。
【意見】	d払い、paypayなどが出来る様にしてほしい

【対応】	決済端末の変更やコード払いの追加が可能か提供業者に問合せ改善できるか検討していく。
【意見】	受付が遅い
【対応】	キャッシュレス決済端末業者にも何度か問合せているが改善は難しい状況となっている。 待ち時間もあるかと思われるが来館者の理解を求めながら、決済端末の変更も検討していく。
【意見】	暑いですが昔からの建物なので仕方ないというかエアコンなどつけないこともまた大切な事かと思います
【対応】	上記のようなご意見もあるが、地球温暖化の影響もあることから、次回改修工事の際に、文化財にふさわしいエアコンの設置など要望していく。暑さ対策としては、窓を全開に開けて、送風機、スポットクーラーの稼働で対応していく。

4 収支状況

▽ 収支 （千円）

項目	R5計画	R5決算	差（決算−計画）
収入	57,976	65,197	7,221
指定管理業務収入	57,301	63,809	6,508
指定管理費	13,200	13,200	0
利用料金	44,100	50,606	6,506
その他	1	3	2
補償金	0	0	0
自主事業収入	675	1,388	713
支出	52,564	53,744	1,180
指定管理業務支出	47,553	48,323	770
自主事業支出	5,011	5,422	411
収入−支出	5,412	11,453	6,041
利益還元	0	0	0
法人税等 （消費税含む）	4,700	5,853	1,153
純利益	712	5,599	4,887

▽ 説明

▼収入について、新型コロナの制限緩和などで海外からの旅行者が戻り、また国内旅行者も好調だったことから入館料収入が増収となった。
▼自主事業収入については、旅行者増加により、テレビ塔との共通入場券の販売好調、2階自動販売機の売上増による手数料などが多くなったことから大幅に増収となった。

▼ 自主事業支出は、第2回ぬりえ展、ジルベスタコンサート、雪まつりクリアカード配付などを行った。

▼ 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、収入の増加に伴ない、計画より1,153千円の支出増となった。

▼ 全体収支は5,599千円となり、計画より4,887千円増となった。

・収入について、新型コロナの制限緩和などで海外からの旅行者が戻り、また国内旅行者も好調だったことから入館料収入が増収となった。

・自主事業収入については、旅行者増加により、テレビ塔との共通入場券の販売好調、2階自動販売機の売上増による手数料などが多くなったことから大幅に増収となった。

・支出は来館者の安全確保、美観維持の観点から必要な保守整備を行なった。

・自主事業支出は、第2回ぬりえ展、ジルベスタコンサート、雪まつりクリアカード配付などを行った。

A	B	C	D

・支出は計画を上回ったものの、収入は、有料入館者数が計画より上回ったことにより増収となり、計画を上回る純利益が生じた。

＜確認項目＞　※評価項目ではありません。		
▽　安定経営能力の維持 ▼　当社の財務状況等としては、自己資本比率が82.5%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
・新型コロナウィルスの5類移行に伴い、海外からの旅行者、国内旅行者の来館が多くなったが出入口の消毒液設置継続など感染予防対策を行ない、来館された方に安心して楽しんでいただけた。また、「道みんの日」「創建記念日」など無料開館の実施、時計台関連記念日の館内外の説明文掲示、ポストカード配布、雪まつり期間中のクリアカード配付など行ったことにより入館者の満足度向上につながった。 ・自主事業企画として、毎月第1月曜日開館時間延長、街歩き研究家による講演会、時計台ぬりえ展、ジルベスタコンサート開催などを実施したことにより、時計台に来館いただく機会の提供となり、時計台の歴史や魅力発進を多くの方に知って頂くことができた。 ・札幌観光ガイドの会ボランティアガイド受入れ、外国語ボランティアネットワークボランティアガイドの受入れを行ったことにより、観光客の方に喜んで頂くと共に、時計台の歴史・魅力を深く知っていただくことができた。 ・敷地内の草花の管理、樹木の点検、折れ枝の早期発見・撤去を行ったことにより景観の維持や事故防止など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、備品機器の点検等を行なったことにより、ホール利用者の利便性向上に繋がった。 ・公共的なライトアップ啓発や市民無料デー、施設のイベント情報などを公式HPやSNSにて事前発信を行ったことにより市民、観光客の方へ迅速な情報提供を行うことが出来、来訪者の向上に繋がった。 ・職員による施設･設備の開館前、日中、閉館後の見回り点検の他、指定管理者本社の専門員による定期的な巡回点検実施、専門業者による点検保守の実施により「安全・安心・快適」に利用いただける施設の 実現と文化財の保護・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の方針の実現に向けた成果を一定程度上げることができた。	・今後、小学生の社会科見学や中学校の自主研修、修学旅行など学校単位での入館者の他、団体旅行者も増えていくと思われるので、札幌観光ガイドの会、外国語ボランティアネットワーク、時計機械保存会との協力体制を強化し来館される方の顧客満足度アップにつなげていく。 ・ホールの利便性の向上を目指し、年数の経過した備品の更新を検討していくとともに、今後もホームページの利用状況の即日更新や実施案内を掲載していく。 ・入館促進として市立幼稚園・小学校対象のぬりえ展開催、ジルベスタコンサート開催や年末開館、毎月第1月曜日の夜間開館時間延長の他、市内文化財施設等との連携や共通割引制度の実施、旅行会社の付帯チケットの積極的な受入等を行っていく。 ・時計台関連記念日の館内外の説明文掲示の他に、ポストカードを製作し時計台の理解普及に努めていく。 ・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うとともに敷地内の樹木診断、剪定などを実施していく。 ・札幌市民無料デーに来られた方にも特別な入場券を提供するなどしながら市民入館者数増を目指していく。 ・指定管理者本社要員と連携して時計台の理解・普及に資する新たな広報・企画について検討する。

【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。 ・入館促進等の取組として、高校生の入館料免除、札幌市民無料デーの継続、開館時間の延長、利用者ニーズに対応したキャッシュレス決済の継続は、来館者へのサービスの向上に大きく寄与している。 ・美観の維持として敷地内野草園等の適切な整備を行っていること、また、SNSによる情報発信を行うことで時計台の広報活動に貢献したことは評価できる。 ・歴史文化に関する学習機会の提供に関する業務として、外部講師による、時計台の知識、普及に資する取組を行ったことは評価できる。	第三者に対する委託業務の管理不足により、車いす利用者へのリフト案内を怠ったことについて、今後の再発防止のための取組を講じるよう指導した。