

**札幌駅前通地下広場
管理業務仕様書**

第1	札幌駅前通地下広場について.....	1
1	札幌駅前通地下広場の位置付けと設置目的、目指す成果.....	1
2	札幌駅前通地下広場の管理運営の基本的方向性.....	1
第2	施設の管理業務に関する基本的方針.....	1
第3	管理物件及び管理の基準.....	2
1	管理物件.....	2
2	管理の基準.....	2
(1)	使用時間.....	2
(2)	広場の使用の承認について.....	2
(3)	利用の制限に関する事項.....	2
(4)	札幌市個人情報保護条例の適用について.....	2
(5)	札幌市情報公開条例の適用について.....	2
(6)	札幌市行政手続条例の適用について.....	2
(7)	札幌市オンブズマン条例の適用について.....	3
(8)	札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について.....	3
(9)	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について.....	3
(10)	その他.....	4
第4	業務の内容と要求水準.....	4
1	統括管理業務.....	4
(1)	管理運営業務の基本方針.....	4
(2)	平等利用の確保.....	4
(3)	地球温暖化対策及び環境配慮の推進.....	5
(4)	管理運営組織の確立.....	5
(5)	管理水準の維持向上に向けた取組.....	6
(6)	第三者に対する委託業務等の管理.....	6
(7)	札幌市及び関係機関との連絡調整等.....	7
(8)	財務.....	8
(9)	苦情対応.....	9
(10)	記録・モニタリング・報告・評価.....	9
2	施設・設備等の維持管理に関する業務.....	12
(1)	総括的事項.....	12
(2)	施設及び設備等の維持に関する管理.....	13
(3)	防災業務.....	14
3	事業の計画及び実施に関する業務.....	15
(1)	大型映像設備を活用した情報発信及び必要なコンテンツ等の収集に関する業務.....	15
(2)	その他広場の設置目的を達成するために必要な業務.....	15
4	広場の利用等に関する業務.....	15
(1)	使用の承認等に関する業務.....	15
(2)	利用の促進、利用率の向上に関する取組.....	16
5	管理業務に付随する業務.....	16

(1) 広報業務	16
(2) 引継ぎ業務	17
(3) その他広場の管理業務に付随する一切の業務	17
第5 その他留意事項.....	17
1 自主事業の実施について	17
(1) 一般的留意事項	17
(2) 承認要件	17
(3) 自主事業に関する経理	18
(4) 承認の取消しについて	18
(5) 目的外使用許可について	18
2 改修工事・大規模修繕について	18
別表	19
管理物件	19
別紙 1	20
札幌駅前通地下広場管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧	20
別紙 2	24
清掃業務の要求水準	24
別紙 3	26
設備の保守点検業務	26
別紙 4	27
札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画.....	27

第1 札幌駅前通地下広場について

1 札幌駅前通地下広場の位置付けと設置目的、目指す成果

札幌駅前通地下広場（以下「広場」という。）は、「第2次都心まちづくり計画（平成28年5月）」において、札幌の目抜き通りとして都心のにぎわい・活力を象徴する沿道の機能・空間の再編と都心強化と連動する軸双方向の基点からの高質化を目標とする「駅前通」という骨格軸に設置された施設である。

その設置にあたっては、札幌の都心において、多目的に利用できる空間を提供し、にぎわい及びホスピタリティ感を創出することで、集客交流の活性化、新たな産業育成及び独自の都市文化の創造を図り、もって市民生活の質の更なる向上に寄与することを目的として設置した施設である。

札幌市では、広場の管理運営を通じて、以下の成果をあげることを目指している。

- (1) 地下歩道を単に通過するだけにとどまらず、街歩きが楽しく快適なものとなるよう、様々な活用ができる空間とする。
- (2) 多様な情報提供が可能な大型映像設備や休憩施設などを活用し、滞留支援機能をもった魅力ある空間とする。

2 札幌駅前通地下広場の管理運営の基本的方向性

第2次都心まちづくり計画では、駅前通を、にぎわいの軸として強化していくとともに、札幌駅周辺から大通駅周辺までに係る地区を「都心強化先導エリア」として位置づけ、道路・地下通路等の公共空間と民間施設をつなぐ空間の創出と連鎖・連続性の向上により、多様な活動が展開される札幌らしいまちなかの公的な空間の強化を図っていくこととしている。

また、地上・地下の重層的ネットワークの形成をすすめ、四季を問わない滞留・交流の場づくりを図りながら、都心の回遊性の向上を図ることとしている。

駅前通に隣接する「北3条通」には、平成26年7月、札幌市北3条広場（以下「北3条広場」という。）が設置され、にぎわいが生まれている。

第2次都心まちづくり計画が目指す「駅前通（にぎわいの軸）の強化」「都心強化先導エリアの形成」「地上・地下の重層的ネットワークの形成」を実現していくためには、この北3条広場と、広場を一体的に管理運営しながら、両広場を積極的に連携活用し、他の道路空間や隣接する民地も含めた地上・地下一体型のエリアマネジメントを推進していくことが必要である。

こうしたことから、広場の管理運営に当たっては、稼働率の向上を目指しながらも、空間の質の確保や景観に十分配慮し、周辺事業者や関係機関等と連携し、地域の価値を維持・向上させる取組を主体的に行っていくことが求められる。

第2 施設の管理業務に関する基本的方針

広場の管理運営に当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。

- (1) 札幌市の公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うこと。
- (2) 第1に挙げた施設の設置目的等に資するよう適切な管理運営を行うこと。

- (3) 第1に挙げた「第2次都心まちづくり計画」に定める目標の達成と、その他札幌市の、まちづくり施策との整合性を図りながら施設の管理運営を行うこと。
- (4) 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がなされるよう管理運営を行うこと。
- (5) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。
- (6) 最少の経費で最大の効果を上げるよう管理運営の効率化に努めること。

第3 管理物件及び管理の基準

1 管理物件

別表のとおり

2 管理の基準

(1) 使用時間

午前6時から翌日午前0時30分まで

ただし、必要があると認めるときは、臨時に使用時間を変更することができる。この場合、札幌市に事前に連絡すること。

(2) 広場の使用の承認について

施設の使用の承認は、札幌駅前通地下広場条例（平成22年条例第25号。以下「条例」という。）、札幌駅前通地下広場条例施行規則（平成22年規則第34号。以下「規則」という。）及び札幌駅前通地下広場使用承認等事務取扱要綱に定めるところにより行うこと。

(3) 利用の制限に関する事項

ア 条例第9条各号に定める場合には、利用を拒むことができる。

イ 条例第10条各号に定める場合には、使用承認の条件を変更し、使用の停止を命じ、又は使用の承認を取り消すことができる。

ウ 条例第11条各号に定める場合には、広場に入場しようとする者の入場を禁じ、又は入場している者に広場からの退場を命じることができる。

(4) 札幌市個人情報保護条例の適用について

指定管理者には、札幌市個人情報保護条例（平成16年条例第35号）第46条の規定により、施設の管理を行うに当たって保有する個人情報の取扱いに関しては、札幌市と同等の責務（収集の制限、利用及び提供の制限、電子計算機処理の制限、電子計算機結合の制限等）が課せられるほか、後日、札幌市と締結する協定において、札幌市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じること。

(5) 札幌市情報公開条例の適用について

指定管理者には、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）第22条の2の規定により、情報公開の努力義務が課せられるほか、札幌市から管理業務等に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じること。

なお、情報公開に係る事務処理については、札幌市指定管理者情報公開要綱（平成15年12月15日助役決裁）及び札幌市出資団体等情報公開要綱（平成12年3月30日市長決裁）に定めるところにより行うこと。

(6) 札幌市行政手続条例の適用について

- ア 指定管理者は札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）第2条第4号の「行政庁」に該当するため、使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従って行うこと。
- イ 使用承認等の審査基準及び標準処理期間を定める場合は、札幌市の基準等に準じた内容とし、札幌市に届け出ること。
- ウ 使用承認の取消し等の不利益処分を行う場合において意見陳述のための手続を行うときは、札幌市に対して事前に通知し、手続終了後に経過及び結果について報告すること。
- エ 聴聞の手続に関する必要な事項について、札幌市聴聞等に関する規則（平成6年規則第51号）に準じた内容の聴聞規則等を定め、札幌市に届け出ること。

(7) 札幌市オンブズマン条例の適用について

指定管理者は札幌市オンブズマン条例（平成12年条例第53号）第20条の規定により、オンブズマンが、苦情等の調査のため必要があると認めたとときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力するよう努めること。

(8) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について

指定管理者は札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号。以下「暴排条例」という。）第6条の「事業者」、第7条第2項の「公共事業等に係る契約の相手方」にあたることから、条例の基本理念にのっとり、暴力団を利することとならないよう、暴力団の排除に自ら積極的に取り組むとともに、市が実施する暴力団の排除に関する施策に協力すること。具体的な取組については、以下の通り。

- ア 施設が暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団。以下同じ。）の活動に利用されないようにするために必要な措置を講ずるものとする。なお、施設利用者等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）や暴力団関係事業者（暴排条例第7条第1項に規定する暴力団関係事業者。以下同じ。）などであるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って必要な対応を行うこととし、その際は、原則、札幌市に相談し、その指示に従うこと。
- イ 協定に関連する契約（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方としないこととする。また、既に締結している契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であると判明した場合、直ちに札幌市に報告し、その指示に従うこと。既に締結した契約の相手方又はこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応することとし、その場合は、原則、札幌市に相談し、その指示に従うこと。

(9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について

指定管理者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という）における「民間事業者」の区分に該当し、「障がい者への合理的配慮」について努力義務を課されているが、指定管理者は公の施設の管理を通じて市民サービスに直結した業務を担っていることを踏まえ、法的義務を課されている国・地方公共団体等行政機関である札幌市に準じた対応を行うこと。具体的な取組については、「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」（対応方針）及び「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」（接遇要領）を参照すること。

(10) その他

- ア 管理業務等を行うに当たり、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、札幌市内の企業等の積極的な活用に努めること。
- イ 管理業務等を行うに当たり、職員の雇用、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、障がい者の積極的な雇用など福祉施策への取組に努めること。
- ウ 第三者への委託、物品の調達に係る支払は「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」第6条に準拠するよう努めること。

第4 業務の内容と要求水準

広場の業務内容と業務ごとの要求水準は、以下のとおりとする。

なお、以下に記載する項目のうち、業務の計画を作成することとしているものについては、札幌市との協議のうえ、その内容を決定する。

1 統括管理業務

サービス水準の向上及び経費の節減に向けた適切な管理運営を確保するため、各業務の全体を統括する。

管理運営業務の基本方針、事業目標、平等利用を確保するための方針及び取組項目、管理運営のための組織、職員配置計画、職員採用計画、職員の勤務形態、勤務条件、人材育成・研修計画、労働関係法令に関する規定及び届出の内容、雇用環境の維持向上に向けた取組、情報共有、業務の見直し、改善に関する取組の具体的内容、第三者に対する委託の適正を確保するための方策、運営協議会に関する事項、資金管理に関する基本的な考え方と現金等取扱規定、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組み、苦情対応の仕組み、セルフモニタリングの方法及び仕組み、等の具体的内容は以下のとおりとする。

(1) 管理運営業務の基本方針

広場の管理運営に関して、指定管理者としての基本方針を策定する。

◇要求水準

- ア 広場の管理運営に関して、第1で挙げた施設の設置目的及び基本的方向性を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を明確化すること。
- イ 基本方針の策定に当たっては、施設運営の透明性を確保するよう特に留意すること。

(2) 平等利用の確保

広場における平等利用を確保するための方針及び取組項目を明確化し、各取組を実施する。

◇要求水準

上記方針及び取組項目として明確化する内容には次の内容を含むこと。

- ・ 平等利用を確保する上での指定管理者としての基本的な方針
- ・ 上記方針を具体化する上での統括責任者の役割、職員の心構え
- ・ 広場において不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等
- ・ これらの行為等を発生させないように組織として対応する取組項目
- ・ その他、平等利用確保に際しての留意事項等

※平等利用の基本的な考え方については、地方自治法第244条第3項、事務処理要綱

第5-3-(1)、及び第1に記載した広場の設置目的、位置付けを参照すること。

(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

管理業務等を行うに当たっては、省エネルギーを図ることを基本とし、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に努めること。

◇要求水準

- ア エネルギーの使用の合理化等に関する法律(昭和54年法律第49号)を遵守し、広場におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めること。
- イ 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- ウ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- エ 清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めること。
- オ 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心がけること。
- カ 管理業務等に係る物品及び役務の調達に当たっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従うこと。
- キ 業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行うこと。
- ク 業務に係る環境法令を確実に遵守できる体制を確立すること。
- ケ 省エネルギーに係る業務計画として、管理業務の開始後速やかに次の資料を作成し、札幌市に提出するほか、毎年度、別紙1に示す報告書類を提出すること。
 - ・工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準(平成21年3月31日経済産業省告示第66号)に規定する各管理標準

(4) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

広場の管理運営業務に関して統括的に責任を負う者(以下「統括責任者」という。)を1名配置するとともに、その職務代理者を定める。また、広場の管理運営業務を適切に行い得る組織を整備・維持し、その内容を一覧できる組織図を作成する。

◇要求水準

- (ア) 統括責任者は、自ら定めた管理運営の基本方針の具体化を始めとして、札幌市と指定管理者との協議、必要な報告、その他本仕様書に示す業務の全体(以下「本業務」という。)を統括するとともに、本業務に関する札幌市その他との対外的な協議等について、責任を持って一元的に対応すること。
- (イ) 職務代理者は、統括責任者がその職務を担えなくなった際に、統括責任者を代理すること。
- (ウ) 組織の整備に当たっては、本仕様書に示す各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容を規定すること。

イ 従事者の確保、配置

広場の管理運営業務を適切に行うために必要な従事者(以下「職員」という。)を確保する。また、職員の配置計画を作成し、各職員に業務を割り当て、アで整備した各組織に配置する。

職員の賃金については、業務計画書(募集要項 様式4-4)に記載した最低時給額を下回らないこと。ただし、北海道の最低賃金額がこれを上回る場合には、当該金額を最低額とする。

◇要求水準

管理運営の開始日以降指定期間の満了日に至るまで、本業務に必要な職員を、職員の休暇等の場合も含め業務に支障が生じないように確保し、当該職員が担当する業務内容を明確にした上で、適切な担当部署に配置すること。

ウ 人材の育成

業務に支障が及ばないよう万全を期するため、職員に対して、業務上必要とされる研修、指導教育（以下「研修等」という。）を実施する。

研修等は、各年度の実施計画（以下「研修計画」という。）に基づき実施する。なお、研修は、指定管理者が自ら行うもの他、公的機関その他の組織が行う研修等に従事者を派遣して行うことも可能とする。

◇要求水準

(7) 研修等を通じて、職員が割り当てられた業務を完全に理解し、その実施に支障が生じない状況を確認すること。なお、理解すべき内容としては、少なくとも次の内容を含むものであること。

- ・各職員が行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、その他業務に必要な知識や技術、心構え等

(8) 研修計画には、次の内容を含むこと。

- ・研修等の実施方針
- ・研修等の実施項目、各項目の概要、実施スケジュール

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

広場における市民サービスの水準を維持向上させるとともに、雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守し、必要な規定の作成や届出等を行うとともに、雇用環境の維持向上に努める。

◇要求水準

(7) 職員の雇用に関しては労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他広場の管理運営に当たり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他の必要な規定等を整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行うこと。

(8) 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行うこと。

(9) 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持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーション、ワーク・ライフ・バランスの推進を含め、十分な労働環境を整えること。

(5) 管理水準の維持向上に向けた取組

広場利用者のニーズに柔軟に対応するとともに、安全性、効率性、その他広場の管理水準を維持向上させていくため、組織内では常に情報を共有するとともに、各業務について見直しを行い、改善を図る。

◇要求水準

(7) 情報の共有方法を明確化し、必要な情報を職員が十分に把握していること。

(8) 業務の見直しを行う方法を明確化し、定期的に見直しを行うこと。特に、事故防止については、見直し、改善を含め、日常的に組織的取組を行うこと。

(6) 第三者に対する委託業務等の管理

ア 第三者に対する委託業務等における適正の確保

募集要項 5-(10)-ウ」に定める第三者に対する委託の実施に当たり、適正を確保

する。

◇要求水準

(ア) 第三者に対する委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「受託者」という。)が、委託した業務の履行に当たり広場の管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様等を作成すること。

(イ) 第三者に対する委託は指定管理者の責任において行うものであることについて、受託者の十分な理解を確保すること。

イ 第三者に対する委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

受託者に対しては、指揮監督を徹底するとともに、必要な履行確認を行う。

◇要求水準

(ア) 受託者との契約に当たり、受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すること。

(イ) 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、検査及び確認を行うこと。

(ロ) 受託者に対し、委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行うこと。

(ハ) 受託者に対して、広場の業務を行うために必要な従事者の法令順守状況及び労働環境(賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況)に関わる情報提供を求めること。ただし、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。

ウ 協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

暴力団員又は暴力団関係事業者を協定に関連する契約の相手方としないために、必要な対応を行う。

◇要求水準

(ア) 第3-2-(8)-イに定める対応を行うこと。

(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等

ア 札幌市等との連絡調整

札幌市、指定管理者等で構成する広場運営協議会(以下「協議会」という。)を設置する。協議会においては、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う。

◇要求水準

(ア) 協議会は指定管理者の主催により指定期間中3カ月に1回程度開催すること。

(イ) 協議会の運営は指定管理者が行うこと。また、協議会では以下の項目について協議等を行うこと。

〈協議等の項目〉

- ・本業務の報告と広場の管理運営上の問題点や改善に関する事項
- ・施設の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略
- ・本仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
- ・その他、広場の市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組

(ロ) 協議会の内容は記録するとともにその要旨を札幌市に確認すること。また、必

要に応じてその要旨をホームページに掲載すること。

イ 関係機関との連絡調整

本業務の遂行に当たり、利用者団体、地元自治会、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ連絡調整を行う。

◇要求水準

- (ア) 指定期間開始後 4 週間以内に、本業務の円滑な遂行に関して必要となる関係機関等の一覧表を作成し、当該内容について札幌市に確認すること。
- (イ) 確認後、必要な関係機関等との関係の構築を速やかに行うとともに、連絡調整を適宜行うこと。

ウ 指定管理者の表示

指定管理者が行政庁としての行為を行う場合には、指定管理者であることを明らかにする。

◇要求水準

本業務を行うに当たり、使用承認、承認取消その他の行政庁として行う行為(本来、行政庁でなければ行うことができない行為)を行う場合において、団体名を表示する必要があるときには、「札幌市広場指定管理者 △△△△」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

広場の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、本業務に関する資金(協定書に定める管理費用、利用料金、その他の収入。以下「管理費用等」という。)及び本業務とは別に指定管理者が札幌市の承認を得て施設において実施する事業等(以下「自主事業等」という。)に関する資金を適切に管理する。

◇要求水準

- (ア) 本業務を行うに当たっては、指定管理者が行っている他の事業と経理を明確に区分し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備すること。
- (イ) 本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座により管理すること。
- (ウ) 管理費用等の適切な管理を第三者による監査などの客観的な方法で点検・確認すること。
- (エ) 自主事業等の経費の管理については、第5-1-(3)に従うこと。

イ 現金等の適正な取扱い

利用料金収入等の現金等が不適切に取り扱われることの無いよう、現金等の取扱いに関する規定(以下「現金等取扱規定」という。)を整備し、運用する。

◇要求水準

- (ア) 現金等取扱規定には、以下の項目に関する規定を含むこと。
 - なお、複数の規定類により各項目について規定していても差し支えない。
 - ・現金の取扱いに関する管理体制
 - ・現金の取扱事務の運用手続
 - ・現金の保管方法
 - ・銀行口座の管理方法
 - ・金券類の管理等の適切な取扱い
 - ・以上の現金等の取扱いに付随する帳票、経理書類の様式
- (イ) 現金等取扱規定においては、現金等の取扱いに関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕

組みを構築し、運用すること。

- (ウ) 現金等の取扱いに関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録するとともに、当該事実等について即時に札幌市に報告すること。

(9) 苦情対応

施設の管理に関する利用者その他の市民からの要望、苦情等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、その結果を札幌市に報告する。

◇要求水準

- (ア) 苦情等への対応手続を文書により整備すること。また、職員が、当該手続の内容を十分に理解していること。
- (イ) 苦情等を受け付ける担当部署を明確化し、利用者、その他必要な者に対して十分に周知していること。なお、利用者等からの申し出があった場合には、当該担当部署とは異なる部署においても苦情等は受け付けること。
- (ウ) 苦情等を受け付けた場合は、その内容に応じて必要な対応を行うこと。
- a 指定管理者のみで対応が可能なものについては、適切な対応を行った上で、札幌市に報告すること。
- b 指定管理者のみでは対応が難しいもの、札幌市の判断を要するものについては、速やかに札幌市に相談し、その指示に従うこと。
- (エ) 市政に関し、指定管理者の業務には全く関わりの無い苦情等があった場合には、速やかに札幌市に報告すること。
- (オ) なお、札幌市は、札幌市になされた苦情等の対応上必要と認めるときは、指定管理者に対し報告を求め、現地を調査し、又は必要な指示を行う。

(10) 記録・モニタリング・報告・評価

ア 記録

指定管理者は、本業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管し、指定期間の満了時や指定の取消時には、札幌市又は次期指定管理者に速やかに引き継ぐ。

◇要求水準

以下の帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管すること。ただし、5年が経過する前に、指定期間が満了し又は指定が取消された場合は、札幌市の指示に従い、札幌市又は次期指定管理者に速やかに引き継ぐこと。

- ・ 事業日誌
- ・ 管理業務に関する諸規定
- ・ 文書管理簿
- ・ 各年度の事業計画書及び事業報告書
- ・ 収支予算及び収支決算に関する書類
- ・ 金銭の出納に関する帳簿
- ・ 物品の受払いに関する帳簿(別表1、2に記載する備品及びその他の備品で指定管理者が調達したものについてそれぞれ明示し、その受払いについて記載したもの)
- ・ 以上のほか、別紙1に示す本仕様書に規定する業務に関する記録書類及び札幌市が必要と認める書類

イ セルフモニタリング

指定管理者は、広場の管理運営業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、

自ら監視・測定（以下「セルフモニタリング」という。）を行う。

◇要求水準

(ア) 業務の全体に関して、以下の内容を含むセルフモニタリングを行うこと。

a 利用者満足度の測定等

- ・利用者アンケート調査を行い、施設利用者の施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見、要望等を把握する。
- ・調査は、公正な方法で行うこと。
- ・利用者アンケート調査には、広場の利用による総合的な満足度、第1で挙げた広場が目指す成果の実現や、職員の接遇等を把握できる調査項目を盛り込むこと。
- ・調査結果については、集計・整理後速やかに札幌市に文書及び電子データにより報告するとともに、広場の利用者にもホームページにより周知すること。
- ・調査に当たっては、個人情報保護条例の遵守を徹底すること。
- ・総合満足度及び職員の接遇についての満足度に関する利用者アンケートについては、以下の通り実施すること。

<調査対象>

施設利用者。

<調査標本数>

調査結果の信頼性を高めるため、統計学上必要な有効回答数が得られるような調査数を設定すること。

<調査頻度>

年に1回以上実施すること。

<質問及び選択肢>

- ・総合満足度に関するアンケート

質問：当施設の総合的な満足度は次のどれに当てはまりますか。

回答選択肢 ア とても満足

イ まあ満足

ウ 普通

エ 少し不満

オ 不満

- ・職員の接遇についての満足度に関するアンケート

質問：当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか。

回答選択肢 ア 大変良かった

イ まあよかった

ウ 普通

エ あまりよくなかった

オ 悪かった

b 苦情等の整理、分析

- ・施設利用者、地域住民、その他からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析する。
- ・当該分析結果は随時、札幌市及び協議会において報告した上で、ホームページにより周知すること。

また、随時作成した分析結果を活用して、別途、年度単位の分析を行うこと。

c 各業務のセルフモニタリング

- ・別紙1に記載した各業務の記録の作成等行うこと。なお、業務の実施方法等と合わせて記録・測定等の方法を集約するなど、合理化を図ることもできる。ただし、この場合にも、別紙1に記載した内容は含むこと。

d 業務・財務検査項目の自己チェック

- ・半年に1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実施し、その結果を記録し、また、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め札幌市に報告すること。なお、改善提案を行った項目については、札幌市への報告後1か月以内に再度確認し、札幌市に報告すること。

e その他

- ・a、b、c、dに挙げたほか、各業務の要求水準に記載した項目について自ら実施手法を提案し、札幌市の承認を得た上でセルフモニタリングを行うこと。

(イ) 利用者アンケート調査結果については、以下の項目毎の水準を目標とする。

- ・総合満足度：80%
- ・接遇に関する満足度：80%

ウ 事業等の報告

指定管理者は、以下の報告書類を協定で定めるところにより提出するほか、別紙1に示す報告書類、その他札幌市が要求する報告書類について、適宜提出する。

◇要求水準

(ア) 毎年度終了後に提出する報告書類

- ・当該年度の管理業務等の実施状況報告書(広場の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況、環境への配慮に係る取組状況等)
- ・当該年度の管理に係る収支決算書
- ・当該年度(又は当該事業年度中に終了する事業年度)の団体の経営状況を説明する書類〔収支(損益)計算書又はこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録又はこれらに相当する書類〕
- ・広場利用に係る各種統計書類

(イ) 毎月終了後に提出する報告書類

- ・当該月の管理業務等の実施状況報告書(広場の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等)

(ウ) その他

- ・指定期間初年度においては、6月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類(指定期間初年度の前事業年度分)を提出すること。

エ 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

指定管理者は、施設の管理運営の一切に関する札幌市の検査・確認・要請等に誠実に対応する。

なお、検査・確認等の結果、指定管理者の業務が協定書に定める管理運営業務の基準を満たしていないと判断した場合は、札幌市は、指定管理者が必要な改善措置を講ずるよう指示等を行うことがあるので留意すること。

◇要求水準

(ア) アに挙げた帳簿等、その他管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、札幌市からこれらに関する報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応すること。

(イ) 札幌市は、ウに挙げた報告書類等の検査、定期的又は随時の現地調査(給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む)、その他管理の基準、管理業務等に関する仕様書等に基づき、指定管理者が業務を適切に実施しているかの検査、確認を行うので、指定管理者は、これらの検査等に協力すること。

オ 事業評価

指定管理者は、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、札幌市が定めるところにより、管理業務等の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告する。

◇要求水準

(ア) 評価は、統括責任者が中心となり、可能な限り利用者と直接接する職員の意見等も反映させることのできる方法により行うこと。

(イ) 札幌市は、指定管理者の自己評価をもとに、指定管理者の業務評価を行い、その結果に基づき必要な指示等を行うとともに、評価の結果を公表する。

札幌市が公表した評価結果については、ホームページ等により周知すること。

※なお、札幌市は、必要なサービス水準の確保、その他施設の管理運営に関し必要があると認めたときは、利用者ニーズを把握するための調査を行う場合がある。

2 施設・設備等の維持管理に関する業務

(1) 総括的事項

ア 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施に当たっては、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ついて十分に配慮する。

また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって管理物件を管理する。

◇要求水準

(ア) 各業務に関して、広場利用者、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こと。

(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すること。

(ウ) 必要な場合には、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業が行われること。

(エ) 拾得物の取扱を適正に行うこと。

(オ) 災害、救急に係る対応を適切に行うこと。

イ 連絡体制の確保

各業務に関する連絡体制を確保する。

◇要求水準

(ア) 開館時間中については、各業務に関して必要な連絡先を利用者に対し十分に案内すること。また、各業務に応じて、利用者等、職員からの連絡が必要な場合に

は、常に最短の時間で連絡可能な状態が維持されていること。

ウ 損害賠償保険等の加入

管理業務の実施に当たり、指定管理者の故意又は過失により札幌市又は第三者に損害を与えた場合は、指定管理者が賠償責任等を負うことになるため、指定管理者においては、次に掲げる内容を補償する損害賠償責任保険等に加入すること。

- (ア) 対象 : 広場内における維持管理期間中の法律上の賠償責任
- (イ) 対人補償 : 1億円
- (ウ) 対物補償 : 1億円
- (エ) 補償期間 : 指定管理者の指定期間
- (オ) その他 : 被保険者を指定管理者(指定管理者から委託を受けた者を含む。)及び札幌市とし、交差責任担保特約を付ける

(2) 施設及び設備等の維持に関する管理

ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、定期清掃、塵芥処理を行う。
なお、清掃の範囲は、別添図面の色付きエリアとする。

◇要求水準

別紙2のとおり

イ 設備の保守点検業務

大型映像設備及びピクチャーレールなど(以下「設備」という。)の全般の機能を良好に維持管理するとともに、設備の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検、定期点検、その他必要な保守点検業務を実施する。

◇要求水準

- (ア) 設備が所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- (イ) 点検の結果、設備の部品、消耗品等の交換が必要となる場合には、速やかに交換すること。
- (ウ) 設備の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び設備の安全性を確保すること。
- (エ) 業務の対象となる設備と業務の標準は別紙3のとおりとする。

ウ 修繕

施設に係る設備等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることのないよう、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合(以下「破損、故障が発生した場合等」という。)は、速やかに修繕を行う。

◇要求水準

- (ア) 利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに実際の状況を確認すること。
- (イ) (ア)の場合も含め、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行うこと。また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告すること。
- (ウ) 修繕を行うに当たり第三者に対する委託にかかる契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領(平成20年3月28日財政局理事決裁)第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等を徴すること。また、修繕等を行うに当たっては、緊急

に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ること。なお、緊急に実施した修繕については、実施後7日以内にその概要を札幌市に報告すること。

(エ) 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。

エ 備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）及び指定管理者が調達して札幌市に帰属させる備品については、市民等の利用に支障が生じることのないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行う。

また、施設の管理運営に当たっては、指定管理者と札幌市とは備付けの備品及び札幌市が貸し出す施設の鍵について物品使用貸借契約を締結するものとする。

なお、指定管理者が調達した備品の廃棄については、事前に札幌市と協議すること。

◇要求水準

(ア) 備品は所要の性能を発揮する状態を維持すること。

(イ) 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行うこと。

(ウ) 備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検すること。

(3) 防災業務

地震、火災、風水害等の災害(以下「災害等」という。)及び事故による傷病等が発生した場合に迅速かつ的確な対応ができるよう、札幌市と協議の上、防災計画を定めるとともに、日ごろから訓練を行い、利用者、職員等の安全確保を図る。

なお、広場は札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画(別紙4)において、一時滞在施設として位置づけられており、災害等が発生した場合には、一時滞在者が集まることがある。その際は、札幌市に連絡し市災害対策本部の指示を受けること。また、一時滞在施設の運営にあたっては、札幌市と連携し対応すること。

◇要求水準

(ア) 災害等の緊急事態が発生した場合には、防災計画に基づき、被害が最小になるように迅速かつ最善の対応を取るとともに、発生状況、その他必要な事項について直ちに札幌市に報告すること。

(イ) 防災計画には、以下の内容を含むこと。

- ・ 防災業務の実施方針
- ・ 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
- ・ 災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練の内容及びその他の日常からの対策
- ・ 広場における事故による傷病等の想定項目
- ・ 事故による傷病等を未然に防ぐための方策
- ・ 万一事故、災害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)
- ・ 供用時間外の災害等への対応体制
- ・ 道路管理者との連絡体制

- (ウ) 防災業務の実施に当たっては、次の内容に留意すること。
- ・ 広場利用者の安全を最優先で確保すること。
 - ・ 職員の安全、近隣住民への対応や関係機関との連携協力に十分に配慮すること。
 - ・ 供用時間中に災害等が発生した場合に、職員が必要な初動対応及び連絡等を行う状況を維持すること。
 - ・ 供用時間外に災害等が発生した場合に、必要な連絡体制及び損害、被害の確認、を行う体制を確立していること。
 - ・ 防災計画は、別途札幌市との一時滞在施設の運営に関する協議が整った場合は、その内容に応じて改定を行うこと。
- (エ) 利用者等の急な傷病に適切に対応できるよう、近隣の医療機関との連携体制や職員による応急救護体制を確立していること。

3 事業の計画及び実施に関する業務

広場の設置目的を達成するための事業を企画・立案し、実施する。

(1) 大型映像設備を活用した情報発信及び必要なコンテンツ等の収集に関する業務

広場の設置目的である、にぎわいの創出の実現に向け、大型映像設備を活用した情報発信及び必要なコンテンツ等の収集（以下「情報発信等」という。）の計画を策定するとともに、当該計画に基づき情報発信等を行うこと。

◇要求水準

- (ア) 情報発信時間は、大型映像設備の供用時間のうち3割程度とし、次の内容とすること。
- ・ 札幌市の行政情報
 - ・ 交通情報
 - ・ 観光・イベント情報
 - ・ その他の札幌の魅力アップに係る情報
- (イ) 情報発信等の計画は、以下の内容を含むものとする。
- ・ 広場の設置目的を踏まえ、収集する情報の分野及び水準
 - ・ 特に重点的に取り組む情報収集分野と収集方法
 - ・ 収集する内容からは除外すべき情報
 - ・ 情報発信の方法とスケジュール
 - ・ 情報の整理、保管の方法
 - ・ 札幌市個人情報保護条例、その他関係法令に基づく情報取扱の際の留意事項

(2) その他広場の設置目的を達成するために必要な業務

その他広場の設置目的を達成するために必要な業務を行うこと。

4 広場の利用等に関する業務

広場の使用または撮影の申込の受付、使用の承認等、利用料金の收受、その他広場の使用承認等に関する業務を行うとともに、利用の促進、利用率の向上に向けた取組を行う。

(1) 使用の承認等に関する業務

- ・ 条例別表に掲げる有料施設及び規則別表に掲げる備付物件の使用または撮影の申込の受付並びに使用の承認又は不承認
- ・ 広場の使用に当たって、特別の設備を設け、又は特殊な物件を搬入しようとするとき

の当該行為の承認又は不承認

- ・使用承認等の条件の変更、広場の使用の停止の命令又は使用承認等の取消し
- ・利用料金の収受事務
- ・利用料金の減額若しくは免除又は還付に関する事務
- ・販売行為等の承認
- ・入場の制限その他広場の秩序維持
- ・広場の使用に当たって、関係法令を所管する機関との協議

◇要求水準

- (ア) 平等利用を確保すること。
- (イ) 使用の承認、不承認は、条例、規則等に基づき行うこと。
- (ウ) 利用料金等の収受を、1-(8)-イにより整備する現金取扱規定に基づき適切に行うこと。
- (エ) 広場が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講ずるものとする。(第3-2-(8)-ア 参照)
- (オ) 映画等の撮影については、市民利用に特段の支障がない限り、積極的に受け入れること。
- (カ) 撮影対応担当者を配置し、撮影の申込受付、撮影の承認又は不承認の決定に係る事務や撮影の際の立会いを行うこと。
- (キ) 映画等の撮影の申込受付に当たっては、申請書のFAX、電子メール等の簡便な方法による受付も可能とするよう努めること。

(2) 利用の促進、利用率の向上に関する取組

広場の利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施し、目標とする利用者数（利用率）を確保する。

◇要求水準

各有料施設の目標利用率は、80%程度とすること。なお、施設を取り巻く状況等により、十分な取組にもかかわらず、目標を下回ることが明らかとなった場合には、必要に応じて目標を見直すこととする。

5 管理業務に付随する業務

上記管理業務に付随する業務を行う。

(1) 広報業務

指定管理者は、札幌市と連携しながら、リーフレット、情報誌の作成・配布、ホームページの開設・更新、その他の必要な施設のPRや情報提供を行う。

◇要求水準

- (ア) リーフレットには、広場の利用案内や実施事業の案内等のほか、札幌市の施策に関する情報を掲載すること。
- (イ) ホームページには、問い合わせ先(電子メールアドレス及び電話番号)を掲載すること。
- (ウ) 指定管理者がホームページのアクセス件数を把握できる環境とすること。
- (エ) ホームページは、利用者の立場になって、ウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト

運用ガイドライン^{*1}」を参考に以下の取組を実施すること。

- ・ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開

- ・日本産業規格 JIS X 8341-3 : 2016^{*2}の適合レベル AA に準拠^{*3}することとし、1年に1回試験の実施と公開を行うこと。

- ・1年に1回「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表^{*1}」を公開すること。

(オ) ホームページの作成に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」を遵守すること。また、ホームページ全体を常時SSL対応すること。

※1 総務省ホームページ (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html) より入手可能。

※2 JIS規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応すること。

※3 「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会・ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016年3月版 (<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/>)」で定められた表記による。

(2) 引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間の満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継ぎ書等を作成し、新たな指定管理者との間で、速やかに業務引継ぎを行う。又、新旧指定管理者は、業務引継の完了を示す書面を取り交わし、その写しを札幌市に提出する。

◇要求水準

(ア) 引継ぎは、広場利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者、本市と協力して行うこと。

(イ) 引継ぎには、別途札幌市との協議により定める内容を含めること。

(3) その他広場の管理業務に付随する一切の業務

その他広場の管理業務に付随する一切の業務を行うこと。

第5 その他留意事項

1 自主事業の実施について

指定管理者は、上記の業務の範囲外で、札幌市の承認を得た上で、広場を使用して事業を行うことができる。ただし、広場利用者の利便性の向上を図る観点から、Wi-Fiのサービス環境の整備及び運用事業については、指定管理者が必ず行うものとする。

(1) 一般的留意事項

指定管理者が自らの提案に基づき自主事業を実施する場合は、第1で記載した広場の設置目的を踏まえて計画すること。また、一般の利用を妨げないよう配慮するとともに、利用者が利用しやすいような料金を設定すること。

(2) 承認要件

以下の全てに該当すること。

ア 第1で記載した広場の設置目的等及び第4で記載した要求水準の達成に寄与すること。

イ 指定管理者の自己資金で実施するものであること。(指定管理費の流用は原則として認めない。ただし、指定管理者の経営努力による利益と認められる分については、個別に判断するので相談すること。)

ウ 収支見込や事業の運営形態において、第4に示す各業務に支障をもたらさないことと認められること。

エ 事業実施後は指定管理者による施設の原状復帰が可能なこと。

オ 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること。

カ 施設運営上の継続性に影響を与えないこと。

キ 下記(5)に示す目的外使用許可が必要な場合、当該許可を受けたものであること。

※ 施設の管理運営とは関わりのない指定管理者固有の事業等のPR、関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しない。

(3) 自主事業に関する経理

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すること。複数の自主事業を行う場合は、さらに、事業毎の経理とすること。

なお、この場合、費用については、本業務にかかる経費と自主事業にかかる経費を明確に区分できるもの（例：自主事業のみに要する備品費等）はそれぞれ当該事業の費用とし、明確に区分できない費用のうち人件費、団体の一般管理費については本業務及び各事業の規模等に応じて適切に配分して経理すること。

ただし、本業務において当然に発生する備品費、修繕費等の費用については、収支報告書において経理方法を注記することを前提として、費用を配分しないこととして差し支えない。

(4) 承認の取消しについて

自主事業の実施期間中、事業の実際の状況等から承認要件のいずれかを欠くと認められる場合（承認すべきではない事業と認められた場合を含む）には、承認を取り消す。

なお、承認の取消により生じた指定管理者又は第三者の損害について札幌市は責任を負わないので、指定管理者は、自主事業の実施に伴い第三者との取引等を行う場合、当該第三者にその旨を十分説明するとともに、原則として当該第三者が了解したことを書面により確認すること。

(5) 目的外使用許可について

設置目的の範囲を超える自主事業の場合には、札幌市公有財産規則等に基づき、行政財産の目的外使用となることから、札幌市に対し、別途使用許可申請を行う必要がある。

特に、飲食・物販等の事業を行うために必要な施設の設置は行政財産の目的外使用となることから、札幌市に対し、別途使用許可申請を行うとともに、札幌市の定める使用料を支払うこと。

ただし、国道区域においては、別途、北海道開発局と調整すること。

2 改修工事・大規模修繕について

指定管理期間中、札幌市が行う改修工事や大規模修繕のため、施設の全部又は一部が使用できない場合がある。改修・修繕計画については札幌市の財政状況により規模や時期が変動するため、別途その都度札幌市より協議を申し入れることとするので、協力すること。

管理物件

- 1 施設の名称
札幌駅前通地下広場
- 2 施設の所在地
札幌市中央区大通西3丁目、大通西4丁目、北1条西3丁目、北1条西4丁目、北2条西3丁目、北2条西4丁目、北3条西3丁目及び北3条西4丁目
- 3 延床面積等
 - (1) 延床面積
7,319.5㎡
 - (2) 主要施設
交差点広場（6か所）、憩いの空間、大型映像設備
 - (3) 施設平面図等
別図のとおり
- 4 設備
大型映像設備、ピクチャーレール、その他の付帯設備
- 5 備品
備品は、別途締結する物品使用貸借契約によるものとする。

札幌駅前通地下広場管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧

- ・項目欄の記号は、「第4 業務の内容と要求水準」の各項目に対応している。
- ・業務の全体に関する報告書類については、仕様書「第4-1-(10)ウ」によること。
- ・「概要等」欄の記載事項は、各記録・報告事項に含まれる必要のある内容を示す。指定管理者がその他の内容を含んでも差し支えない。
- ・区分欄の「届出」は届出の必要があるもの、「報告」は毎月、毎年の業務終了後に報告・提出するもの、「記録」については、適宜記録し、札幌市が求める場合には閲覧できるように、保管・整備されている必要があるものを示す。なお、届出、報告の時期等については備考欄を参照すること。
- ・記録の作成については、業務実施方法と併せて合理化・集約等しても差し支えない。ただし、概要欄に記載する内容は必ず記録されること。
- ・これらのほか、業務内容に応じて関係条例等に基づく届出が必要な場合があるので留意すること。
- ・なお、届出、報告された文書等については、札幌市情報公開条例に従い公開されることがある。

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
1 統括的事項						
(1) 管理運営業務の基本方針						
	基本方針		○			変更前に届出
(2) 平等利用の確保						
	平等利用確保の方針		○			変更前に届出
	平等利用確保に向けた取組項目の実施記録	各取組項目の実施状況			○	
(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進						
ク	省エネルギーに係る業務計画		○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること。
	エネルギー等使用実績集計・管理票	札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアル 様式2		○		毎年5月31日までに報告
	温室効果ガス集計表	札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアル 様式4		○		毎年5月31日までに報告
(4) 管理運営組織の確立						
ア	統括責任者		○			業務開始時に提出 変更する場合、変更前に届出
	組織図	業務分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他が一覧できるもの	○			
イ	職員採用・配置計画	組織に応じた職員の採用、配置計画	○			採用方法、採用時期、職種、必要な資格等について区分 変更する場合、変更前に届出
イ	勤務記録	職員毎の勤務日、勤務時間、休暇日、賃金、その他職員の勤務状況の記録			○	職員の所属部署毎に記録
	勤務記録一覧	職員毎の勤務日数、休暇取得数一覧			○	月毎、部署毎に集計し作成
ウ	研修計画		○			

	研修等の実施履歴	研修の実施日、内容、参加人数、講師等、その他必要な事項			○	
エ	労働関係法令に関する届出状況	法令上必要な届出の一覧とこれが完了した(又は既に完了している)旨の報告		○		業務開始時及びその後に届出を行った場合に文書により報告
項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
(5) 管理水準の維持向上に向けた取組						
	業務の見直し履歴	業務の見直し方法に基づき行った見直しの経過、結果			○	
(6) 第三者に対する委託業務等の管理						
ア	第三者に対する委託業務一覧表	第三者に対する委託業務の業務名、発注日、契約日、受託者名、契約額、見積書を徴収した事業者名と各見積額、履行完了日、指定管理者側の担当責任者、その他特記事項等		○		毎年度終了後に報告
イ	第三者に対する委託業務履歴	第三者に対する委託業務の指揮命令系統、指定管理者が行った指導、指示、検査、確認等の日時、内容、受託者から提出された報告、その他の管理監督の履歴			○	見積書、契約書、その他第三者に対する委託業務契約に関連する文書と併せて整備・保存すること。
ウ	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の報告、記録	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の対応等		○	○	直ちに札幌市に報告し、その指示に従って、必要な措置を講ずること また、その対応記録を作成すること
(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等						
ア	協議会の記録	協議会の結果概要(日時、場所、議題、参加者、協議結果、その他)		○		報告後4週間、施設内に掲示又はホームページにより周知すること。
イ	関係機関一覧表	関係機関の一覧		○		少なくとも毎年度一回見直し、変更の場合速やかに届出ること。
	関係機関との連絡調整記録	連絡調整の相手、日時、概要等			○	事業日誌に記載
(8) 財務						
ア	予算実行計画書	札幌市に提出した収支計画及び事業計画に対応する月毎かつ事業毎の経費の支出予定	○			毎年度の管理運営業務開始まで
	資金計画書	札幌市からの指定管理費、利用料金収入、その他本業務に充当する資金の月毎の調達計画を記載	○			毎年度の管理運営業務開始まで(予算実行計画書と対応させること)
	資金管理の点検記録	指定管理者の定める方法に従い記録			○	監査報告等によることも可
イ	現金取扱規定		○			
(9) 苦情対応						

	苦情への対応手続		○		業務開始時に提出 変更する場合、変更前に届出
	苦情記録	受付日時、申立者の氏名及び連絡先(可能な場合)、申立の方法、受付者及び所属部署、苦情等の対象部署、苦情の内容、対応の経緯と結果、苦情等の内容に応じた分類		○	○ ・苦情の内容、対応の経緯と結果については、毎月の業務報告書と併せて報告 ・分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。
(10) 記録・モニタリング・報告・評価					
イ	・業務、財務のセルフチェック ・改善計画書の提出	・業務及び財務のセルフチェックの実施とその記録作成及び結果報告。 ・セルフチェックの結果、改善が必要な項目について、改善計画書を提出。	○	○	○ 改善計画書を提出した項目については、一定期間後に再度セルフチェックを行いその結果についても報告すること
2 施設・設備等の維持管理に関する業務					
(2) 施設、設備等の維持に関する管理					
ア	清掃日報	・日常清掃及び定期清掃：業務における清掃の従事者、作業内容、清掃実施時間及び回数、特記事項 ・塵芥処理：作業の概要等			○ 第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可。また、塵芥処理は、関係法令に基づき、必要な記録が行われるとともに作成された帳票が保存されること。
	定期清掃の計画		○		
イ	保守点検業務記録	保守点検設備等、実施者(受託者等)、実施日時、実施内容、実施結果(部品交換の内容も含む)、各保守点検業務に要した費用		○	○ 第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可
ウ	破損、故障等の概略	・破損、故障等の連絡又は発見の日時、連絡(発見)者の氏名 ・実際の状況を確認した日時 ・破損、故障等の概略		○	報告は遅滞なく行うこと。
	修繕業務実施記録	・修繕の実施日、実施者(受託者名)及び実施内容、経費 ・使用した設計図、完成図等 ・原因その他特記事項 ※貸与する施設の図面に該当する部分がある場合にはこれらの図面に反映させること			○ 第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可 使用した設計図、完成図等については札幌市に提出
エ	備品の不具合への対応記録	・不具合の連絡又は発見の日時、連絡(発見)者の氏名 ・実際の状況を確認した日時 ・不具合等の概略と対応の結果			○
	備品点検の記録	点検者、点検日時、点検対象、点検結果(備品の有無、対応)		○	○

(3) 防災業務					
	防災計画		○		
	防災訓練及び職員への研修結果	訓練及び研修の実施日時、概要、参加者数及び参加者の概略		○	○
毎年度の報告に含めて報告					
3 事業の計画及び実施に関する業務					
(1) 大型映像設備を活用した情報発信及び必要なコンテンツ等の収集に関する業務					
	情報発信等の計画		○		○
	情報発信等の結果一覧	情報発信やコンテンツ等収集の結果概略			○

清掃業務の要求水準

1 内容

広場のイベント開催等の状況等に応じて、次の日常清掃及び定期清掃を実施し、施設が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

(1) 日常清掃

下表の作業は、日曜・祝日を含む毎日供用時間内に、業務遂行に必要な適正人員を配置して実施すること。

清掃箇所(面積)	作業内容	説明	回数
広場 (7,319.5㎡) ※別添図面中の 憩いの空間、ビル 接続空間、交差点 広場を指す。	除塵・部分拭き 付着物除去 金属みがき ガラスドア清 掃	(1) ほうき等を用いて床の土、砂、ほこりを取り除く。	1回/日
		(2) 床の汚れは、状況に応じ水拭き又は適正洗剤で拭き取る。	1回/日
		(3) 床面に付着したガム等を除去する。	適時
		(4) 金属部分の汚れを除き、みがきあげる。	1回/日
		(5) ガラスドアを拭く(札幌駅側・大通駅側)	1回/日
管理室(35.05㎡) 更衣室(36.26㎡) 倉庫(404.84㎡)	除塵・部分拭き 紙屑処理 ドア清掃 ふき掃除 流し台等清掃	(1) ほうき等を用いて床の土、砂、ほこりを取り除く。	1回/日
		(2) 床の汚れは、状況に応じ水拭き又は適正洗剤で拭き取る。	1回/日
		(3) 屑入れの内容物を資源物・一般ごみに分別し、収集・処理する。	1回/日
		(4) 各出入口の扉・ガラスを拭く。	1回/日
		(5) 金属部分のから拭きをする。	1回/日
		(6) 流し台及びその周辺を清掃する。	1回/日

(2) 定期清掃

年間作業工程表に基づき、下表の作業を実施し、作業完了後は、作業前後の写真を提出すること。なお、施設の供用時間外に作業を実施しようとする時は、予め協議し承諾を得ること。

清掃箇所(面積)	作業内容	説明	回数
広場 (7,319.5㎡) ※別添図面中の 憩いの空間、ビル 接続空間、交差点 広場を指す。	床洗浄	(1) 洗浄機により適正洗剤を用い、土、砂汚れ、しみを除去する。	12回/年
		(2) 撥水処理状況の確認を行い、適正な状態を保つ。(別添図面の赤線内)	12回/年
		(3) 床面の石材に応じた床維持剤を塗布する。(別添図面の赤線外)	12回/年
管理室(35.05㎡) 更衣室(36.26㎡)	床洗浄	(1) 適正洗剤を用いて汚れを除去する。 (2) 床面に応じた清掃仕上げを実施する。	3回/年

(3) 塵芥処理

収集及び回収した塵芥は、別途指定する塵芥置き場に集積し処理すること。
塵芥置き場は、ねずみ・昆虫が発生しないよう定期的に点検・清掃すること。

2 費用の負担

清掃作業に係る機械器具・材料等は、すべて指定管理者の負担とする。

3 その他

- (1) 清掃作業に使用する洗剤、ワックス等は、厚生労働省が定めたシックハウス症候群の原因物質として濃度指針を定めた物質を含むものは使用しないこと。
- (2) 各々清掃箇所に適した効果的な清掃を実施し、特に床材の相違に配慮した適切な方法にて行うこと。
- (3) 業務に従事する者のうち1名責任者を定め、業務全体の監督・指導に当たらせること。
- (4) 業務に従事する者は、業務に適した同一の作業服・作業帽・作業靴などを被着し、作業服等の管理については、清掃場所が「札幌の顔」となる地下歩行空間の一部である広場であることを認識し、衛生・身だしなみには充分配慮し、必要な措置を行うこと。
なお、衛生・身だしなみについて、札幌市が指示をした場合は、迅速に対処すること。
- (5) 業務の実施にあたっては、作業員の事故防止に十分注意するとともに、事故に対する一切の責任を負うこと。
- (6) 業務の実施にあたって、備品及び設備等を破損し又は破損箇所を発見したときは、直ちに連絡し、所定の処置をとらなければならない。
- (7) 作業に従事する者は、身分証明書を携帯すること。
- (8) 清掃面積は、指定管理期間中に増減することがある。

設備の保守点検業務

以下のとおり実施すること。

1 大型映像設備の保守点検業務

(1) 機器等一覧

別添のとおり

(2) 業務内容

ア 上記(1)の機器等操作及び日常点検並びに保守管理を行う。

イ 上記(1)の動作確認、測定、整備及び調整等を主とした定期点検整備を年1回以上行う。

ウ 定期的に清掃を行い、快適な環境を保つ。

2 ピクチャーレールの保守点検業務

広場の壁面に設置しているピクチャーレールについて、日常点検及び保守管理を行うとともに、定期的に清掃を行い、快適な環境を保つ。

3 ライティングレール

広場の天井に設置しているライティングレールについて、日常点検及び保守管理を行うとともに、定期的に清掃を行い、快適な環境を保つ。

4 吊ボタン

広場の天井に設置している吊ボタンについて、日常点検及び保守管理を行うとともに、定期的に清掃を行い、快適な環境を保つ。

5 活用コンセント

広場の壁面に設置している活用コンセントについて、日常点検及び保守管理を行うとともに、定期的に清掃を行い、快適な環境を保つ。

令和4年3月9日

札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画

札幌都心地域都市再生緊急整備協議会（都市再生安全確保計画部会）

はじめに

平成23年の東日本大震災の際に首都圏においてターミナル等の交通結節点周辺で発生した大量の帰宅困難者による混乱等は、凶らずも大都市の都市基盤等の脆弱性を露呈することとなった。この教訓を踏まえ、震災時において都市再生緊急整備地域における滞留者等の安全確保を図ることを目的に、平成24年7月に都市再生特別措置法（平成14年法第22号。以下「法」という。）が改正され、都市再生安全確保計画制度が創設された。

法第19条の15では、「都市再生緊急整備協議会は、都市再生緊急整備地域について、大規模な地震が発生した場合における滞り者等の安全の確保を図るために必要な退避経路、退避施設（一時滞在施設）、備蓄倉庫、非常用電気等供給施設その他施設の整備等に関する計画を作成することができる。」ことが定められており、札幌市においても人口・機能が集積する都市再生緊急整備地域を対象に都市再生安全確保計画を策定するものである。

なお、本計画における用語については、参考資料－1を参照すること。

1 札幌駅・大通駅周辺地区における滞り者等の安全確保に関する基本的な方針

1-1 都市再生安全確保計画の意義・目標

札幌市の第4次地震被害想定では、直下型の地震として最大震度7が想定され、特に冬期には被害が拡大し、多数の死傷者や被災者が発生することが懸念されている。大型商業施設や業務機能などが集中している札幌市の都市再生緊急整備地域（札幌都心地域）においても、大規模地震に伴う公共交通機関の停止などによる大混乱発生のおそれがあり、帰宅困難者対策が必要である。さっぽろ雪まつり開催時には、その観光客によりさらに多くの帰宅困難者が発生すると想定されるが、厳しい寒さのため、屋外での滞留は困難であり、人的被害の低減対策が重要である。

札幌都心地域のうち、地域拡大前の都市再生緊急整備地域である札幌駅・大通駅周辺地区（図1）には、昼間人口約7万人が集積しており、さっぽろ雪まつりの際には1日32万人もの観光客

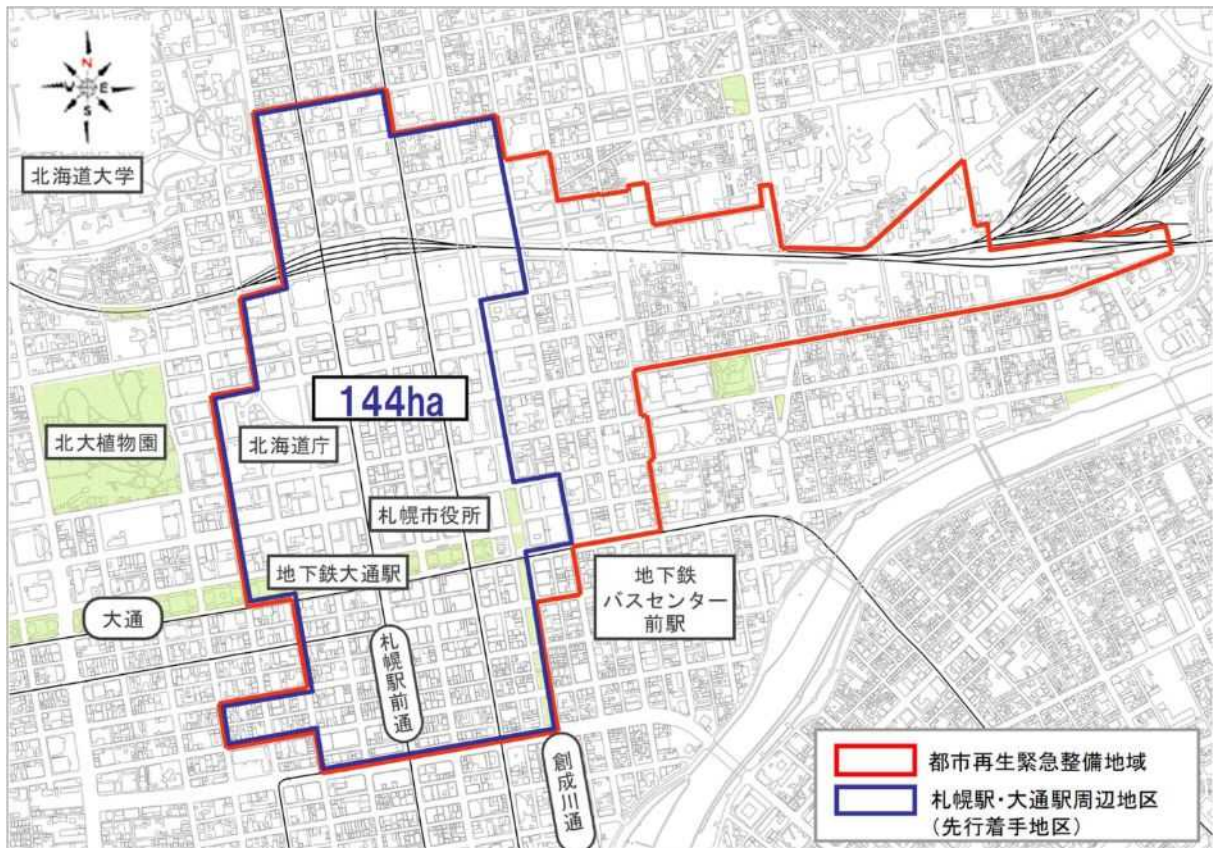


図1 都市再生緊急整備地域と札幌駅・大通駅周辺地区

が訪れる。当地区には、大型商業施設等、様々な都市機能が特に集中しており、災害時に混乱が生じる等のリスクが地域の中で高い状況にある。さらに、都市機能の継続・早期復旧に向けた対策も急務である。現在、地区内では2つのまちづくり会社によりエリアマネジメントを推進中であり、計画の合意形成に向けた環境が整っていると見える。このような状況から、当地区において先行して計画を作成するものである。

図2に示すように、札幌市では、①都市機能の集積・高度化、②都市空間・エネルギーネットワーク形成、③こうした都市機能・空間を活用したエリアマネジメントの展開、の3点を柱として都市再生の取組を進めている。このことを防災面から見ると、①札幌オリンピック開催（1972年）に合わせて建てられた多くのビルが更新時期を迎えており、これらの再開発に伴う高い防災性能の導入、②防災性の向上に寄与する都市空間・エネルギーネットワークの充実、③エリアマネジメントの波及による高齢者、障害者などの要配慮者へも配慮した「防災協働社会」の構築、といったことが求められているものである。

これを踏まえ、本計画は、国内外の観光客・ビジネスパーソン等を惹きつけ、集客交流都市として国際競争力の向上につながる、災害に強い安全なまちを目指し、人的・経済被害の軽減、災害時の事業継続・早期復旧による信頼性の確保、エリアマネジメントの推進による平時からのコミュニティ防災の継続を目的として、そのために必要な対策を定めるものである。

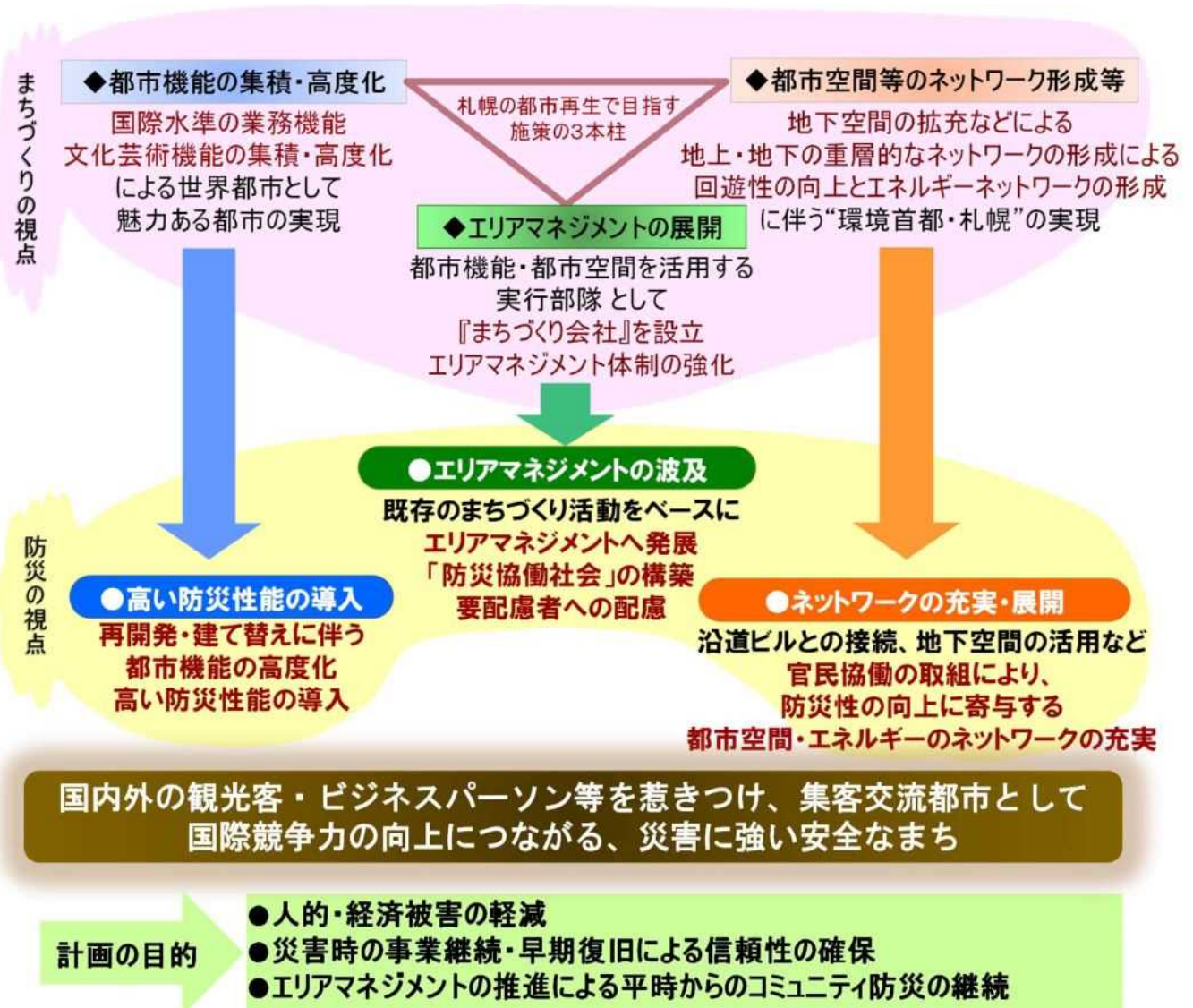


図2 地区の防災上目指す姿と計画の目的

1-2 札幌駅・大通駅周辺地区の現状と課題

1-2-1 地区の現況

現在、札幌駅・大通駅周辺地区には、大型商業施設など様々な都市機能が集中しており、市街化区域に占める同地区の割合が0.6%と小さいにもかかわらず、従業員数、大型商業施設、文化観光施設等の占める割合は比較的大きいものとなっている（表1、図3）。今後、さらなる都市機能の集積・高度化が進むと考えられ、大規模地震発生時における都市機能の継続・早期復旧に向けた対策の実現が急務である。

札幌駅・大通駅周辺地区の耐震化（昭和57年以降の建築物）の状況、指定避難所、都市公園、地下空間及びコンビニの状況の現状を図4に示す。耐震性が確保されている建築物は、4割弱にとどまっている（詳細は参考資料-2）。近年、更新時期を迎えたビルの建替えが再開などにより進行しているが、地区内建築物の耐震性を踏まえた上で対策の検討を行う必要がある。

表1 各項目の当地区の割合

項目	数量	割合
面積	市街化区域	25,017ha
	地区	144ha
従業員数	市全体	927,971人
	地区	105,171人
大型商業施設 (施設数・店舗面積)	市全体	312施設 (1,834,630㎡)
	地区	26施設 (313,505㎡)
文化観光施設	市全体	165施設
	地区	39施設

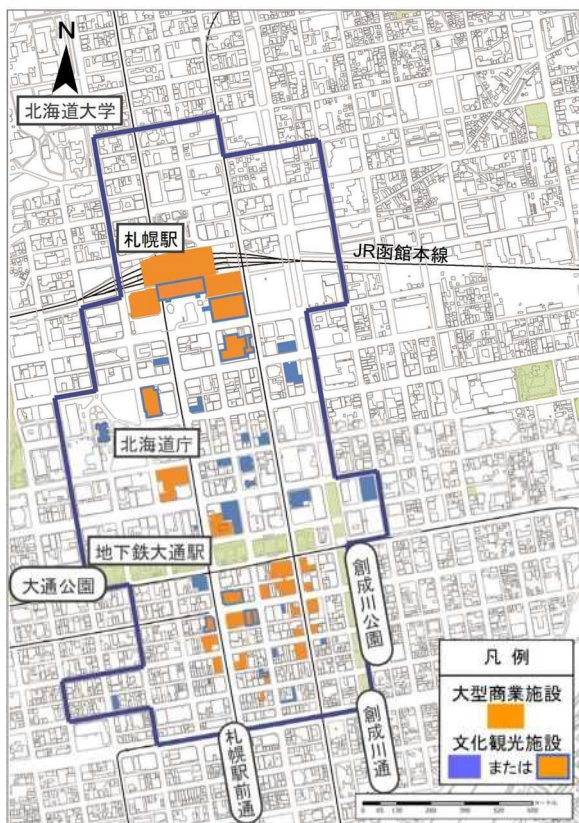


図3 大型商業施設・文化観光施設



図4 地区の現況

1-2-2 地域熱供給の現況

札幌の都心部では、1972年の冬季オリンピック開催に向けたばい煙対策を契機に地域熱供給が導入され、その後も熱供給基盤の整備を進め、国内では大規模である約130haのエリアにおいて様々な用途の建物に熱供給を行っている（表2、図5）。

近年は、札幌駅南口エネルギーセンターをはじめとするエネルギー供給施設に、天然ガスコージェネレーションシステムを導入するとともに、プラント間で連携しエネルギーを融通し合うことにより、平常時の低炭素化と同時に、非常時においても電力と熱の供給を継続できる体制の強化に向けた取組が進められている。

今後は、都心部において多くの建物の建替が進むことが予測されていることから、まちの更新に合わせ、エネルギー供給施設の整備やエネルギーネットワークの構築を推進し、取組を拡大していくことが重要である。

表2 都心の地域熱供給 (令和3年3月31日現在)

事業者	(株)札幌エネルギー供給公社	(株)北海道熱供給公社	北海道ガス(株)
地区名	札幌駅北口地区	都心地区	北4東6周辺地区
供給面積	22ha	106ha	2.26ha
供給件数	11件	90件	2件
主な熱源	天然ガス、電力、雪冷熱、フリークーリング	天然ガス、木質バイオマス、フリークーリング	天然ガス、太陽熱、地中熱



図5 現況の地域熱供給ネットワークの全体像

1-2-3 想定する災害

第4次地震被害想定では、内陸型（伏在活断層）地震を想定し、市内では最大震度7、地区では震度6弱～6強を想定している。この地震の発生により、表3のとおり、人的被害の発生、建物の倒壊、火災の発生、停電、交通・ライフラインの途絶、避難生活者の発生が想定される。

表3 被害想定（冬期、月寒断層地震）

項目	札幌市全域
建物	全壊 15,265棟、半壊 41,602棟
死傷者	死者 4,911人、負傷者（重傷者含む） 9,961人
火災	炎上出火件数 60件
ライフライン（初日）	上水道：断水 372,746世帯 電力：停電 875,236世帯 都市ガス：要安全点検 402,641世帯 下水道：機能支障 92,205世帯
避難生活者（初日）	89,912人

※ 各項目の最大値を掲載

帰宅困難者等については、東日本大震災を踏まえた南海トラフ巨大地震の被害想定的手法に基づき、平日及び休日の帰宅困難者数等を推計した。

推計にあたっては、発災時に計画区域にいる人に加え、当区域内のJR札幌駅、地下鉄駅等の交通結節点を目指して区域に流入する人も対象とした。帰宅困難者のうち、屋外（建築物外）への滞留を余儀なくされた者を屋外滞留者として、算出した（図6）。

また、日常生活行動者（就業や通学を目的とする滞在者、居住者、業務目的及び買い物や観光などの私用目的の来訪者）だけではなく、区域内で開催される大型イベントの観光客による影響も考慮した。

帰宅困難者数が多くなる冬期の推定結果を表4に示す。帰宅困難者数は平日最大で9万6千人である。屋外滞留者は、平日最大で3万8千人、休日最大では4万6千人となり、この人々への対応が課題である。なお、推計の詳細を参考資料-3に示す。

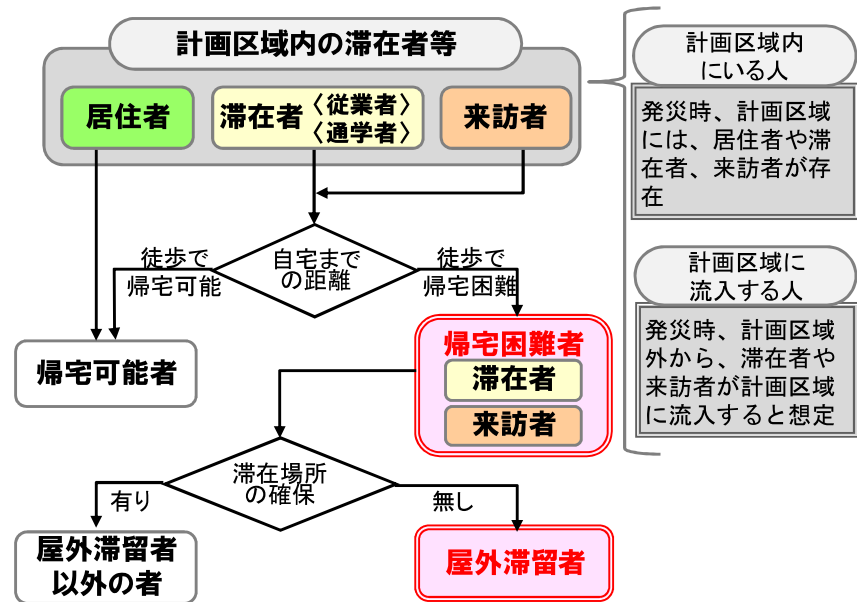


図6 帰宅困難者数等の推定フロー

表4 帰宅困難者数等推定結果

(千人)

		滞在者等	帰宅困難者	屋外滞留者
平日	日常生活行動者	371	86	31
	観光行動者	10	10	7
	合計	381	96	38
休日	日常生活行動者	189	44	34
	観光行動者	17	15	12
	合計	206	60	46

1-2-4 地区内事業所等の災害への備え

地区内の事業所等へアンケート調査及びヒアリング調査を実施し、災害への備えの現状を把握した。主な3項目について概要を以下に示す。なお、詳細を参考資料-4に示す。

(1) 備蓄状況

事業所での備蓄状況は、飲料水や食料について、約60%の事業所で備蓄を行っている(図7)。トイレは約41%、暖房は約27%の備蓄にとどまっており、備えが不十分といえる。

この現状から、大規模地震が発生した際に、事業継続のために事業所内にとどまるためには、物資の備蓄が課題である。

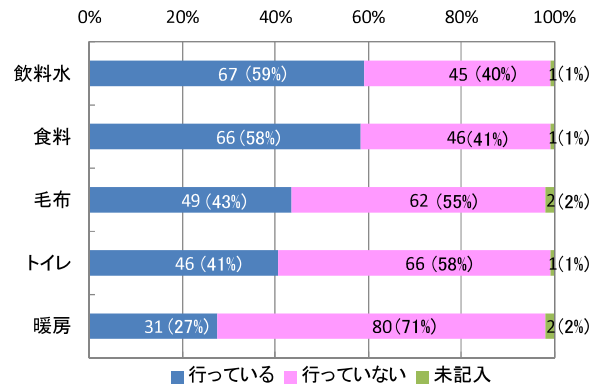


図7 事業所における備蓄状況

(2) 発災時の情報提供

大型施設での情報提供の現状は、口頭での伝達、館内放送、掲示板等への表示により情報提供が可能な施設は約80~90%に及び多くの施設で可能である。モニターへの表示による情報提供が可能な施設は、約15%にとどまっている(図8)。

ヒアリング調査結果より、夜間・休日の対応や情報提供内容・タイミングが未整理など、発災時の情報提供体制が不十分であるとともに、停電時の対応や発災時に情報提供するシステムが不十分といえる(表5)。

この現状から、関係機関間の事前の協議・調整と情報共有により、発災時の情報提供体制を構築するとともに、発災時に迅速に情報提供可能なシステムを構築する必要がある。

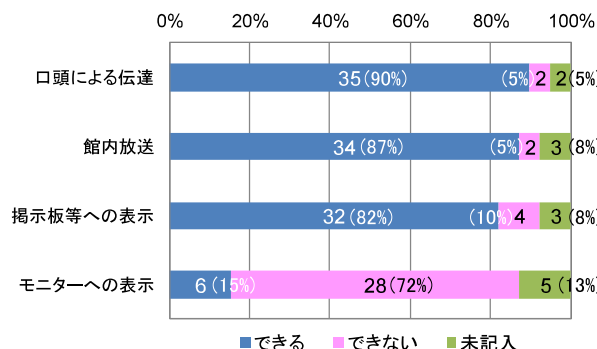


図8 各手段での情報提供可否の現状

表5 ヒアリング調査結果

- 現在のシステムでは夜間・休日の対応ができない⇒夜間・休日に対応可能な体制・システム構築が必要
- 発災時の提供内容や提供タイミング等が未整理 ⇒提供内容・体制の事前確認・情報共有が必要
- 停電時は非常用電源に切り替わるが大型映像装置に供給されない⇒停電時の電源確保が必要
- 交通事業者によって、運行情報を利用者へ配信するツールがないことやメール配信の利用者が少ないことなどが課題⇒他機関との連携を含めて、地区内の情報提供体制や必要なシステムの構築が必要
- デジタル・サイネージではリアルタイムの情報提供は困難⇒事前・発災時の映像素材の提供が必要

(3) 事業継続計画

各事業所において大規模地震発生時の事業継続計画(BCP)の検討状況を見ると、作成済みまたは作成予定が57%にとどまっている(図9)。

この現状から、発災時に早期に事業を復旧・継続するための準備や最低限必要な資源(人・モノ・情報・資金)確保に関する計画の策定が急務といえる。

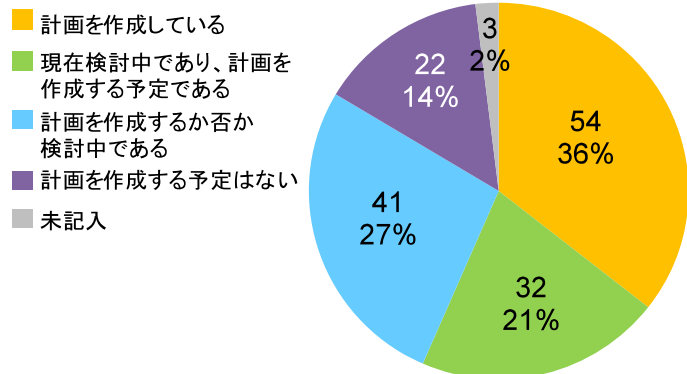


図9 事業継続計画の検討状況

1-3 対策の検討

1-3-1 対策の方向性

発災時の帰宅困難者数は、雪まつり開催時に最大9万6千人に達する。この帰宅困難者の安全を確保し、都心部における発災時の混乱を回避するためには、図10に示す対策の方向性が考えられ、これらを総合的に実施することにより、屋外に滞留してしまう者の解消を目指すものである。

屋外滞留者以外の人数を5万8千人と想定しているが、これを実現するためには、耐震性が確保されている建物の事業所等からの屋外滞留者の発生を抑制することが重要である。そのためには、平時から各企業等へ一斉帰宅の抑制を促すとともに、発災時の対応に対する従業員等の意識啓発が必要である。また、各事業所の備蓄が不十分な現状であることから、建物内に従業員等が長時間滞在できる物資の備蓄を進めるとともに、発災時に従業員等が「むやみに移動を開始しない」ため、被災状況や公共交通機関の運行状況等の情報提供が必要である。さらに、停電時の電源確保や冬季の防寒対策も行う必要がある。

こうした対策の実施により、屋外滞留者は平日で3万8千人まで減少すると想定しているが、特に冬季は厳しい寒さのため屋外での長時間の滞在は困難であり、この人々を受け入れるための一時滞在施設の確保が必要である。そのため、大型ビルや地下施設等を一時滞在施設として確保する必要がある。また、その滞在者に必要に応じて物資を提供できるよう備蓄に努めることも求められる。

帰宅困難者等へ適切な情報を提供できるように、発災時の情報提供体制の構築などの取組を進める必要がある。

このような対策を促進するため、札幌都心地域帰宅困難者対策ガイドライン等を用いて意識啓発の取り組みを進める必要がある。

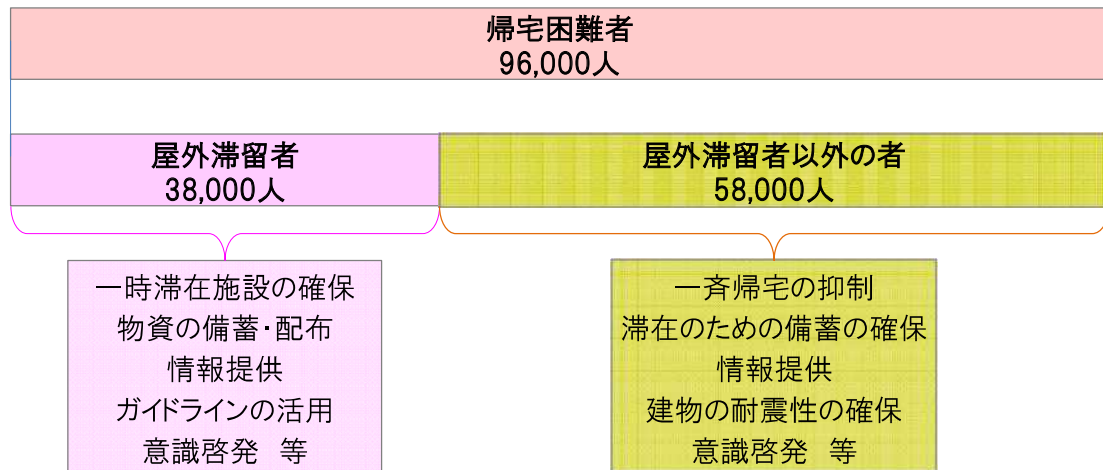


図10 対策の方向性

1-3-2 重点対策の設定

過去の災害教訓から、大規模な災害が発生した直後は、行政による救助活動だけでは対応しきれず、市民や企業における「自助」「共助」の取組がきわめて重要となる。そのため、市民、企業、地域、行政が日ごろから防災への取組を行うとともに、連携・協力してお互いに支え合う「防災協働社会」を構築することが不可欠であり、これが災害に強い安全なまちづくりにつながる。こうしたことから、本計画の関係者は、対策を実施していく上で、以下の共通認識に立ち、重点的に推進すべき対策を設定する。

- ◆ 事業所等において「自分でまもる」
- ◆ 既存の組織を活用し「地域でたすける」
- ◆ 自助・共助を「行政でささえる」
- ◆ 相互に連携・協力し「共につくる」



図11 重点設定の共通認識

こうした観点及び計画の意義・目標を踏まえ、上述の対策の方向性から重点的に推進すべき対策を次の3点とする（具体的な対策は2節で記載）。

- 一斉帰宅の抑制
- 一時滞在施設等の確保
- 帰宅困難者等への情報提供

1-4 計画の作成および実施の体制

都市再生安全確保計画は、札幌都心地域都市再生緊急整備協議会（都市再生安全確保計画部会）が作成した。

計画の実施については、札幌都心地域都市再生緊急整備協議会（都市再生安全確保計画部会）及び民間企業等と連携しながら行うものとする。

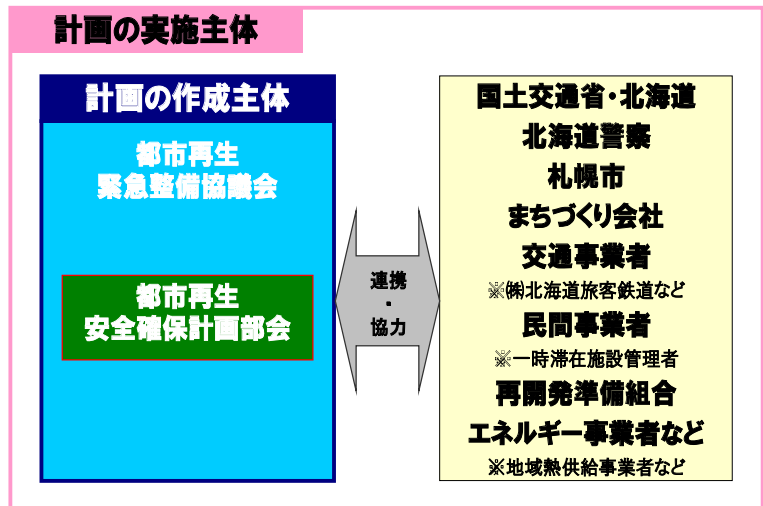


図12 計画の作成主体・実施主体のイメージ

1-5 計画の変更

本計画は、優先度の高いエリアから計画策定するとともに、着手可能な対策から順次計画に盛り込んでいくこととしており、今後、計画区域及び対策の拡大が必要となる。また、取り組みやすい事項から着実に実施していくものであるが、その実施の成果を踏まえた計画の見直し、さらに、再開発事業等の進捗による環境の変化への対応も必要である。

したがって、本計画は、PDCAサイクルにより内容を改善・更新し、スパイラルアップを目指すものである（図13）。



図13 計画のPDCAのイメージ

2 札幌駅・大通駅周辺地区における滞在者等の安全の確保のために実施する事業及び事務

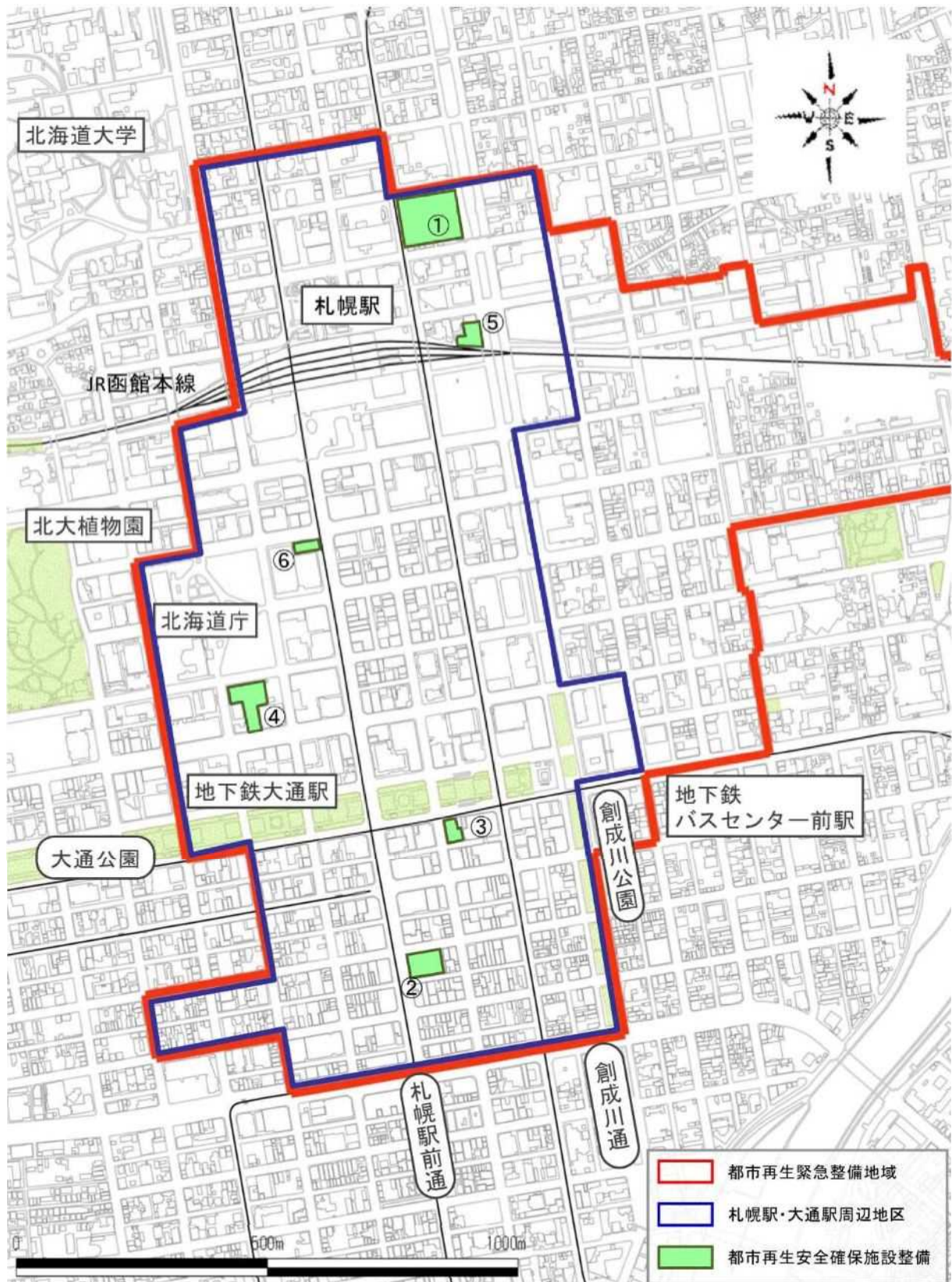
2-1 都市開発事業の施行に関して必要となる都市再生安全確保施設の整備及び管理

大規模な地震が発生した場合に滞在者等の安全の確保を図るために必要となる施設（都市再生安全確保施設）の整備及び管理に係る事項を表6に示す。

表6 法第19条の15第2項第2号及び第3号に係る計画

都市再生安全確保施設に係る事項					事業に係る事項			管理に係る事項		
番号	地区	施設名称	種類	所有者	実施主体	事業内容	実施期間	管理主体	管理内容	実施期間
○	北8西1地区	歩道沿い空地	退避経路	札幌駅北口8・1地区市街地再開発組合※1	札幌駅北口8・1地区市街地再開発組合※1	北8西1地区において歩道沿い空地を整備	R2～R5 (予定)	札幌駅北口8・1地区市街地再開発組合※1	清掃、照明等設備の管理	R6～ (予定)
		備蓄倉庫	備蓄倉庫			北8西1地区において備蓄倉庫を整備			設備の管理	
		屋内広場	一時退避場所			北8西1地区において屋内広場を整備			清掃、照明等設備の管理	
○	南2西3南西地区	歩道沿い空地	退避経路	南2西3南西地区市街地再開発組合※1	南2西3南西地区市街地再開発組合※1	南2西3南西地区において歩道沿い空地を整備	R2～R4 (予定)	南2西3南西地区市街地再開発組合※1	清掃、照明等設備の管理	R5～ (予定)
		多目的広場	一時退避場所			南2西3南西地区において多目的広場を整備	R1～R4 (予定)			
○	大通西2地区	屋内広場	一時滞在施設	(株)北陸銀行	(株)北陸銀行	大通西2地区において1階約160㎡、地下2階約100㎡の屋内広場を整備	R3～R6 (予定)	(株)北陸銀行	清掃、照明等設備の管理	R6～ (予定)
		備蓄倉庫	備蓄倉庫			大通西2地区において備蓄倉庫を整備			設備の管理	
○	北1西5北地区	屋内広場	一時滞在施設	NTT都市開発(株)	NTT都市開発(株)	北1西5北地区において1階約200㎡の屋内広場を整備	R3～R6 (予定)	NTT都市開発(株)	清掃、照明等設備の管理	R6～ (予定)
		備蓄倉庫	備蓄倉庫			北1西5北地区において備蓄倉庫を整備			設備の管理	
○	北6西1地区	一時滞在施設	一時滞在施設	清水建設(株)	清水建設(株)	北6西1地区において1階に約225㎡の一時滞在施設を整備	R3～R5 (予定)	清水建設(株)	清掃、照明等設備の管理	R6～ (予定)
		備蓄倉庫	備蓄倉庫			北6西1地区において備蓄倉庫を整備			設備の管理	
○	北3西4地区	屋内広場	一時滞在施設	第一生命保険(株)	第一生命保険(株)	北3西4地区において1階約80㎡、地下1階約160㎡の屋内広場を整備	R3～R5 (予定)	第一生命保険(株)	清掃、照明等設備の管理	R5～ (予定)
		備蓄倉庫	備蓄倉庫			北3西4地区において備蓄倉庫を整備			設備の管理	

※1 所有者及び管理主体については、事業完了後に記載を変更予定



※ ①～⑥の施設については表6参照

図14 札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画図

2-2 その他の滞在者等の安全の確保のために実施する事業

法第19条の15第2項第4号に規定する都市再生安全確保施設を有する建築物の耐震改修、その他の滞在者等の安全の確保を図るために必要な事業等については、建築物所有者等と実施に向けた協議が整った時点で計画に記載することとする。

2-3 滞在者等の安全の確保を図るために必要な事務

法第19条の15第2項第5号に規定する、災害時に滞在者等の安全の確保を図るために必要な事務については、札幌市作成の「大地震に備える 企業防災のすすめ」（別冊参照。以下「企業防災のすすめ」という。）の4(1)(p8~10)に従って備えを進めるよう努めるほか、以下のとおりとする。

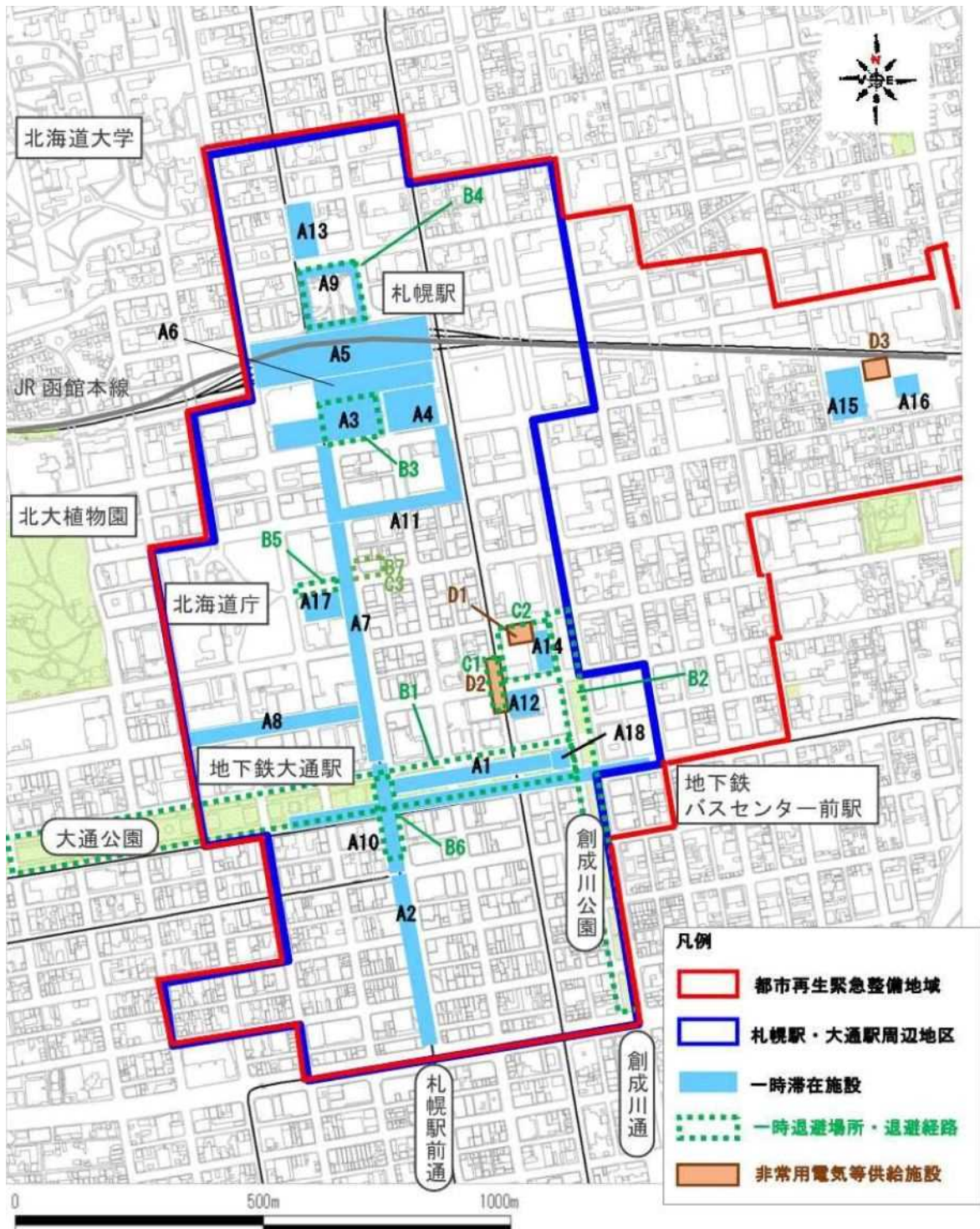
- 建築物の管理者等は、建築物健全性を判断し、安全と認められる場合は、在館者が館内に留まるように促す。
- 建築物の管理者等は、建築物被災程度の確認情報を在館者に提供する。
- 一時滞在施設を有する建築物等の所有者または管理者（以下「滞在施設管理者」という。）は、発災後、一時滞在施設の安全性を確認し、安全と認められる場合は施設を開設する。
- 滞在施設管理者は、一時滞在施設の設定ができれば、屋外滞留者を受け入れる。
- 滞在施設管理者は、交通機関の運行情報、復旧見込みの情報を一時滞在施設の滞在者へ定期的に提供するように努める。
- 交通機関、道路管理者は、鉄道や道路の点検を行い、運行情報等を札幌市（以下「市」という。）に連絡する。
- 市は、地域内の被災状況や交通情報等を集約する。
- 市は、災害情報及び交通情報等を緊急速報メール等により提供する。
- エネルギー事業者は、災害時に一時滞在施設の滞在者や事業者等の安全を確保するため、あらかじめ定めたルールに従い、非常用電気等供給施設からのエネルギーの供給を継続する。

2-4 滞在者等の安全の確保のために必要な事項

法第19条の15第2項第6号に規定する、滞在者等の安全の確保を図るために必要な事項については、「企業防災のすすめ」の4(2)(p11~13)に従って体制づくりを進めるよう努めるほか、以下のとおりとする。

- 市は、一時滞在施設を円滑に運営するための手順等を定めるマニュアル作成のためのガイドライン（札幌都心地域帰宅困難者対策ガイドライン）を策定し、適宜点検するとともに、必要に応じて修正を加える。
- 滞在施設管理者は、札幌都心地域帰宅困難者対策ガイドラインに従い、施設の運営マニュアルの整備に努める。
- 市は、一斉帰宅の抑制などの防災意識を啓発するための施策を検討し、実施する。
- 市は、屋外滞留者の必要とされる受入容量を目指し、一時滞在施設の確保を進める。観光客については、「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」に基づき宿泊施設との連携・協力体制の構築を進め、安全に滞在できる施設の確保に努める。
- 屋外滞留者が一定期間滞在できるように、整備済みの一時滞在施設の管理に係る事項を表7に示す。
- 災害時に建築物からの退避者が一時退避場所を利用できるように、整備済みの一時退避場所の管理に係る事項を表8に示す。
- 避難又は退避行動の際の移動に利用できるように、整備済みの退避経路の管理に係る事項を表9に示す。
- 市は、本計画における対策を適切に運用するため、その実行組織として新たに、札幌市都心地域帰宅困難者等対策協議会（以下「対策協議会」という。）を設置する。
- 対策協議会は、帰宅困難者等対策訓練を実施する。
- エネルギー事業者は、災害時に非常用電気等供給施設より滞在者の安全の確保に必要なエネルギー（電気・熱）が安定供給されるように、定期的な施設の点検等適切な管理を行う。

- エネルギー事業者は、災害時に、滞在者等の安全の確保に必要なエネルギー（電気・熱）が円滑に供給されるように、需要家と調整をしながら、エネルギーの供給・受入に関わるオペレーション、災害時の供給計画、連絡体制を記したマニュアルを整備し、情報共有を行う。
- エネルギー事業者と関連する土地所有者等は、災害時に適切かつ確実にエネルギー供給を行えるよう、都市再生特別措置法第 45 条の 21 に基づくエネルギー供給施設協定の締結について協議を行う。
- 整備済みの非常用電気等供給施設の管理に係る事項を表 10 に示す。



* A～Dの各施設番号については表7～10参照

図15 整備済み都市再生安全確保施設位置図

表7 整備済み一時滞在施設等の管理に係る事項

番号	施設名称	所有者	管理主体	施設概要	管理内容	実施期間
A1	さっぽろ地下街 オーロラタウン	㈱札幌都市 開発公社	㈱札幌都市 開発公社	公共地下歩道、広場	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A2	さっぽろ地下街 ポールタウン	㈱札幌都市 開発公社	㈱札幌都市 開発公社	公共地下歩道、広場	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A3	アピア	札幌駅 総合開発㈱	札幌駅 総合開発㈱	ウエストアベニュー (B1F)	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A4	バセオ			イーストアベニュー (B1F)	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A5	札幌ステラプレイス			各ウォーク・各広場・ フローラルガレリア (アピア・B1F)	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A6	エスタ	札幌駅 総合開発㈱	札幌駅 総合開発㈱	2階広場	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A7	札幌駅前通地下歩行空 間	北海道開発局 札幌市	北海道開発局 札幌市 札幌駅前通まちづく り㈱	歩行者専用道、広場	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A8	北一条地下駐車場 連絡通路	北海道開発局	北海道開発局	地下連絡通路	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A9	札幌駅北口地下歩道	札幌市	札幌市	歩行者専用道	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A10	地下鉄大通駅コンコー ス	札幌市	札幌市	コンコース（改札以 外）	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A11	地下鉄さっぽろ駅コン コース	札幌市	札幌市	コンコース（改札以 外）	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A12	札幌市民ホール	札幌市教育 委員会	大和リース㈱	大ホール、第1～6会議 室、ホワイエ、楽屋	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A13	札幌エルプラザ 公共4施設	札幌市	札幌エルプラザ管理 組合	ホール、大・中研修室 情報センター	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H26～
A14	札幌市民交流プラザ	札幌市	公益財団法人札幌市 芸術文化財団	1～2階広場、3～6階ホ ワイエ	清掃、照明・空調 等の設備の管理	H30～
A15	北ガスアリーナ札幌46 (札幌市中央体育館)	札幌市	(一財) さっぽろ健 康スポーツ財団	剣道室、武道室、柔道 室	清掃、照明・空調 等の設備の管理	R1～
A16	北4東6周辺地区 備蓄倉庫	イニシアグラン札幌 イースト管理組合	イニシアグラン札幌 イースト管理組合 (予定)	備蓄倉庫	設備及び防災備 蓄の管理	R3～
A17	札幌三井JPビルディング	三井不動産㈱ 日本郵便㈱	三井不動産㈱	1～3階共用部	清掃、照明・空調 等の設備の管理	R1～
A18	さっぽろテレビ塔	㈱さっぽろテレビ塔	㈱さっぽろテレビ塔	地下1階共用部、2階貸 しホール	清掃、照明・空調 等の設備の管理	R1～

表8 整備済み一時退避場所の管理に係る事項

番号	施設名称	所有者	管理主体	施設概要	管理内容	実施期間
B1	大通公園	札幌市	(公財)札幌市公園緑化協会	特殊公園	清掃、照明等の設備の管理	H26～
B2	創成川公園	札幌市	(公財)札幌市公園緑化協会	特殊公園	清掃、照明等の設備の管理	H26～
B3	札幌駅南口駅前広場	札幌市 (株)北海道旅客鉄道	札幌市 (株)北海道旅客鉄道	駅前広場	清掃、照明等の設備の管理	H26～
B4	札幌駅北口駅前広場	札幌市	札幌市	駅前広場	清掃、照明等の設備の管理	H26～
B5	札幌市北3条広場	札幌市	札幌市 札幌駅前通まちづくり協	広場	清掃、照明等の設備の管理	H26～
B6	大通交流拠点地下広場	札幌市	札幌市	広場	清掃、照明等の設備の管理	H27～
B7	北3西3南地区屋内広場	大同生命保険(株)	(株)ベルックス	屋内広場	清掃、照明等の設備の管理	R2～

表9 整備済み退避経路の管理に係る事項

番号	施設名称	所有者	管理主体	施設概要	管理内容	実施期間
C1	西2丁目地下歩道	札幌市	札幌市	公共地下歩道	清掃、照明等の設備の管理	H30～
C2	北1西1地区歩道沿い空地	札幌市 明治安田生命保険相互会社 パーク二十四(株) 北海道テレビ放送(株) (株)札幌振興公社 (株)朝日新聞社 (株)北海道熱供給公社 東日本電信電話(株)	さっぽろ創世スクエア管理組合	空地	清掃、照明等の設備の管理	H30～
C3	北3西3南地区歩道沿い空地	大同生命保険(株)	(株)ベルックス	空地	清掃、照明等の設備の管理	R2～

表10 整備済み非常用電気等供給施設の管理に係る事項

番号	施設名称	所有者	管理主体	施設概要	管理内容	実施期間
D1	創世エネルギーセンター	(株)北海道熱供給公社	(株)北海道熱供給公社	エネルギー供給施設	CGS、ボイラー、熱導管の管理	H30～
D2	西2丁目地下歩道熱導管ネットワーク	(株)北海道熱供給公社	(株)北海道熱供給公社	熱導管整備	熱導管の管理	H30～
D3	46エネルギーセンター	北海道ガス(株)	北海道ガス(株)	エネルギー供給施設	CGS、ボイラー、熱導管の管理	R1～



図 16 札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画図 D1 創世エネルギーセンター及び D2 西2丁目地下歩道熱導管ネットワーク 詳細

○ 非常時の対応

- ・さっぽろ創世スクエア管理組合、札幌市及び(株)北海道熱供給公社の3者は、非常時のエネルギー供給に関し、「北1西1周辺街区における非常用電気等供給施設協定」を令和3年9月22日に締結している（令和3年10月21日札幌市長認可）。
- ・さっぽろ創世スクエアへは温水・冷水・蒸気の供給を継続する。電力については、CGS 1,400 kWのうち本体建物へ700 kWを供給し、700 kWを非常用電気等供給施設で使用。供給能力については下表参照。
- ・札幌市役所本庁舎へは温水の供給を継続する。電力については本庁舎所有の非常用電源を使用。供給能力については下表参照。

○ 非常時の供給能力

	供給能力	
	さっぽろ創世スクエア	札幌市本庁舎
CGS（電気）	700 kW	—
温水	2,500kW（9,000 MJ/h）	2,200kW（7,920MJ/h）
冷水	2,600kW（9,360MJ/h）	—
蒸気	契約容量の上限値	—

※ 「北1西1周辺街区における非常用電気等供給施設協定」参照



図 17 札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画図 D3 4 6 エネルギーセンター一詳細

○非常時の対応

- ・供給対象建物に対し、供給能力に応じた電気・温水・冷水の供給を継続する。供給能力については下表参照。
- ・供給対象建物の整備に合わせ、1期、2期に分割した供給施設の供給能力増強を行う。

○非常時の供給能力

	供給能力および供給設備(※1)	内訳(※2)
CGS	630(315) kW CGS 315 kW×2台(1台)	供給施設： 175 kW 札幌市中央体育館： 100 kW～ 共同住宅： 20 kW～ 医療・福祉・健康： 20 kW～
温水	6,696(3,348) MJ/h 温水器 3,348 MJ/h×2台(1台)	供給施設： 36 MJ/h～ 札幌市中央体育館： 378 MJ/h～ 共同住宅： — MJ/h～ 医療・福祉・健康： 778 MJ/h～
冷水	270(70) RT 冷凍機 270 RT×1台 (270 RTの抑制運転)	供給施設： 3 RT～ 札幌市中央体育館： 30 RT～ 医療・福祉・健康： 30 RT～

(※1)：表中()内数値は1期工事、()無し数値は2期工事における供給能力を示す。

(※2)：表中の数値は確保する下限を表し、供給余力から各供給対象建物の状況に応じて配分する。

3 その他札幌駅・大通駅周辺地区における防災性の確保に関する事項

大規模地震により、企業活動が停滞すると地域の生活や経済への影響が大きくなることが懸念されることから、「企業防災のすすめ」の6（p18～20）に従って、業務継続の検討に努める。

地域内の関係者が、被害を最小限に抑えるとともに事業を復旧・継続する備えを検討することが重要であり、地域全体の信頼性の確保や社会的評価の高まりにつなげていくものである。