

指定管理者評価シート

事業名	札幌コンベンションセンター	所管課(電話番号)	経済観光局観光・MICE推進部観光・MICE推進課(011-211-2376)
-----	---------------	-----------	-----------------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌コンベンションセンター	所在地	札幌市白石区東札幌6条1丁目1番1号
開設時期	平成15年6月1日	延床面積	20,310㎡
目的	内外の優れたコンベンションの開催の場を提供することにより、人々の来訪や交流を促し、もって地域経済の活性化及び市民文化の向上をはかる。		
事業概要	大ホール、特別会議場その他の施設を使用に供すること。その他センターの設置目的を達するために必要な事業。		
主要施設	大ホール、中ホール、小ホール、特別会議場、会議室(15室)、レストラン		
2 指定管理者			
名称	SORA-SCC共同事業体(代表団体:(株)コンベンションリンケージ、構成団体:(株)東洋実業)		
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 非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数: 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、貸館業務(利用料金制度)、コンベンション誘致業務、施設使用承認業務、事業の計画及び実施業務		
3 評価単位	施設数: 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>札幌コンベンションセンター条例における設置目的を理解しその実現に向けた取り組みを行った。そのための基本方針として</p> <p>①札幌コンベンションセンター条例における設置目的を理解し、国際会議・大型医学会及びインセンティブツアの誘致件数増加、稼働率アップに努める。</p> <p>②「地域連携×国際交流」の機会創出を積極的に行う。</p> <p>③高品質で環境に配慮した施設づくりを行う。</p> <p>以上の3点を定めた。</p> <p>①大型の会議や展示会を多数実施し、引き続き高い稼働率を維持。特に本年は来館者の多い展示会・イベントを誘致し来場者数が43.2万人と17%増となった。</p> <p>・統計資料、会議別コンベンション件数では、全国が50件開催となり前年より9件増、海外も23件で2件増加であった。規模別コンベンション数では1001人以上が58件と、9件の増加であった。</p> <p>・国際会議の来館下見では、都市としてワンチームであることが特に重要であり、会場の情報だけではなく誘致に関わる全ての関係者と連携して進めた。</p> <p>・次年度以降の全館貸切の大型学会は21件が申し込みとなった。同じく、国際学会5件が誘致決定となった。</p> <p>②地域連携×国際交流</p> <p>・自主事業のこそだてフェスティバル、ジュニアプログラミングワールド、ラグビーワールドカップパブリックビューイングは札幌市各部署や地域団体と連携を深めて実施。自主事業参加者は延べ45,500名となった。</p> <p>・白石消防署の協力、近隣町内会参加の下、英語フリップによる避難誘導を想定した防火訓練を行った。地域連携と国際交流の象徴的な取り組みであった。</p> <p>③施設職員全員が館の機器制御の仕組みを理解する研修を進め、高稼働・来館増の下でエネルギー使用量を抑制する取り組みを行った。</p> <p>・設備維持管理においては、前年度同様通常清掃に加え、センター美化活動を行い、施設全般の清潔さを維持・向上し引き続き清掃状況は94.3点と高い評価を受けた。</p>	<p>国際・国内会議の積極的な誘致を継続して行った。</p> <p>札幌市・札幌国際プラザ、札幌コンベンションビューローとの連携を基本に、JNTO・観光庁・北海道運輸局・北海道庁等との情報交換も密に進めた。</p> <p>ホームページについてウェブアクセシビリティ「JIS X 8341-3:2016」に基づき引き続きAA準拠を達成した。案内地図の見直しや館内図面等の資料の見直しを行い、アクセス数は64.4万と前年比5.9%増となった。</p> <p>自主事業は行政、地域団体の協力先を上げるとともに、新聞・TVに多く取り上げられた。特に参加者が1.5倍に増えたこそだてフェスティバルはNHK・民放TVにて開催前の特集が組まれる等、新聞やコミュニティ誌に加えて大きく周知された。1200名の参加で大きな盛り上がりを見せたラグビーパブリックビューイングは、その興奮がメディアで大きく取り上げられた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1267 304 1326 344">A</th> <th data-bbox="1326 304 1385 344">B</th> <th data-bbox="1385 304 1444 344">C</th> <th data-bbox="1444 304 1474 344">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1267 344 1474 1695"> <p>引き続き高い稼働率を維持しており、特に当年度は大規模会議の開催が昨年より多く、来場者数の増加に繋がっている等、要求水準は達成されていると認められる。</p> <p>各種省エネ対策にも積極的に取り組んでおり、また、事業系廃棄物総量の削減や再利用対象物比率の増加等、成果を上げている。</p> <p>人材育成についても、札幌市だけではなく道警や消防署と連携し講習を計画したり、外国人が多数在館している際の避難誘導を新たに実施する等要求水準以上に達成されていると認められる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>引き続き高い稼働率を維持しており、特に当年度は大規模会議の開催が昨年より多く、来場者数の増加に繋がっている等、要求水準は達成されていると認められる。</p> <p>各種省エネ対策にも積極的に取り組んでおり、また、事業系廃棄物総量の削減や再利用対象物比率の増加等、成果を上げている。</p> <p>人材育成についても、札幌市だけではなく道警や消防署と連携し講習を計画したり、外国人が多数在館している際の避難誘導を新たに実施する等要求水準以上に達成されていると認められる。</p>			
A	B	C	D								
<p>引き続き高い稼働率を維持しており、特に当年度は大規模会議の開催が昨年より多く、来場者数の増加に繋がっている等、要求水準は達成されていると認められる。</p> <p>各種省エネ対策にも積極的に取り組んでおり、また、事業系廃棄物総量の削減や再利用対象物比率の増加等、成果を上げている。</p> <p>人材育成についても、札幌市だけではなく道警や消防署と連携し講習を計画したり、外国人が多数在館している際の避難誘導を新たに実施する等要求水準以上に達成されていると認められる。</p>											

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターの運営につき条例や施行規則等によりセンター設立趣旨を再度理解する研修を実施し、法令を遵守し、公正・公平な運営を行う等方針を策定し、徹底をした。 ・またホームページ上では、主催団体より公開許可を得られた催事情報を可能な限り積極的に公開した。 ・平成29年度末に改修したホームページについてウェブアクセシビリティ「JIS X 8341-3:2016」は引き続きAA準拠を達成した。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>ア ガス使用量は平成22年比32.8%削減の水準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間ガス使用量は前年比0.6%の微増と、前年比7.9%減と大きく削減した平成30年度の水準を維持した。 ・夏季間(7月～9月)は、ミスト冷房や外気取り込み等の各種省エネ対策による冷房負荷の低減と、設備機器稼働時間の調整により削減に努めた。 ・冬季間(12月～3月)は、夜間のボイラー運転負荷の詳細や冷温水発生器の稼働台数を催事運営担当者も学習し、暖房やロードヒーティングの運転時間の調整等により削減に努めた。 <p>イ 電気使用量は平成22年比28.6%削減の水準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気使用量は、前年比3.4%の微増だったが大幅削減を達成した平成29年度の水準を前年に続き維持している。 ・各種省エネ対策をはじめ、大ホール照明については調光機能付きのLED照明のため、こまめな調光による照度調整により電気使用量の縮減に努めた。 その他、修飾用照明の消灯、空調稼働時間の短縮、換気設備の抑制、網戸換気による温度調節、等を実施した。 <p>ウ 水道使用量について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間水道使用量は、前年比3.0%の微増となった。 ・年間を通して水量調整弁による水量調整、漏水点検等により削減に努めた。 <p>エ その他</p> <p>平成29年に実施したゴミ分別研修を実践し、ゴミの分別を強化。リサイクル可能なごみを再生ごみに分ける率を高めた。</p>	<p>大型MICE誘致と並行して、条例に沿った平等利用の確保に努めた。特に稼働率が高くなると中小規模や地元利用の確保が難しくなるため、主催者と十分に連携し、実施検討状況を正確に把握した。</p> <p>省エネ対策を引き続き積極的に推進し、基本的な館内構造は不変の中で各種省エネ対策により、使用エネルギー量低減を達成した。</p> <p>年間の光熱水使用量はその年の気温変化、催事の入込状況特に展示会やイベントの件数に左右されるものの、札幌市に毎年報告している、「原油換算エネルギー使用量」においては平成22年比較で30.3%削減と低い水準を維持した。</p> <p>事業系廃棄物総量は29.1tから27.3tへ6.2%削減となった。また、古紙や飲料容器など再利用対象物比率を50.8%から63.8%へ高め、分別強化の成果が現れた。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ▽ 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)
- ▼ 統括管理責任者を定め、その下で組織整備し、従事者を配置した。
 - ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
 - ▼ 人材育成においては、年間を通して研修を実施した。
 - ▼ 社員研修を以下の通り実施した。
- ①ホスピタリティ向上・MICE人材育成に関する研修
- ・ 人材育成及び、マネジメント研修・年間10回実施
 - ・ MICE誘致・営業研修・毎週実施
 - ・ 英語接客研修・2月実施
 - ・ 主催者用インターネット回線の情報技術研修・2月実施
 - ・ WebアクセシビリティJIS X 8341 - 3 :2016研修・2月実施
 - ・ 顧客満足度向上研修・2月実施
- ②設備・安全関連の研修
- ・ 設備業務研修・年間12回実施
 - ・ 館内空調設備の特性理解、省エネ対策の講習・9月実施
 - ・ 警備員教育(法定)・7月・2月実施
 - ・ 清掃業務研修(法定)・7月・11月実施
 - ・ 札幌市省エネルギー実践セミナー・9月実施
 - ・ 自衛消防訓練・外国人が多数在館している想定、および近隣住民の参加による来館者誘導・9月実施
 - ・ 新駐車場管制システム研修・11月実施
 - ・ 環境配慮・省エネ研修・11月実施
 - ・ 防火管理実務講習会受講・2月実施
 - ・ 防火・避難所運営等の危機管理マニュアル研修・2月実施
- 下記二件については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため延期となった。
- ・ テロ対策、防犯研修・2月実施
 - ・ 自衛消防訓練・地震時営業復旧訓練・3月実施
- ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組
- 共同事業体の定例会議のほか、実務者全体会議、グループ会議等を最低月1回定期的に行うとともに、イントラネット、クラウドストレージ等を利用して情報共有および改善事項・依頼事項等の意見交換を行い、業務の向上に努めた。
- 交代でホスピタリティ・コストパフォーマンス・安全管理に関する問題提起を行い、見識を深めた。組織横断的な各種委員会により業務改善並びに情報共有を一層強化した。
- ▽ 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)
- レストラン運営事業、舞台技術業務、各種設備保守点検を第三者委託とし、業務が適正に履行されるよう管理監督を行った。委託先とは都度協議を行い、サービスクオリティを向上するための協力を得て、業務履行していることを確認した。

基本的な研修に加えて、「外国人が多数在館している際の避難誘導」等、利用者の安心安全やその時々に見出した課題に関する研修を柔軟に設定して実施することが出来た。

札幌市が実施した省エネルギー実践セミナーに参加するとともに、防犯講習は道警・白石警察署、防火訓練は白石消防署と連携して計画を立てる等、行政と一体となった取り組みを行った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整
(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月21日	・誘致/営業・主な予約催事・自主事業報告 ・敷地内全面禁煙進行状況報告 ・利益還元用途について
第2回 9月6日	・誘致/営業・主な予約催事・自主事業報告 ・平成31年度修繕・備品実施計画 ・中長期修繕等の見直し共有
第3回 12月19日	・誘致/営業・主な予約催事・自主事業報告 ・平成31年度修繕・備品実施状況について
第4回 3月27日	・誘致/営業・主な予約催事・自主事業報告 ・平成31年度修繕・備品実績(最終) ・新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル状況、感染防止対策の確認
<協議会メンバー> 札幌市・コンベンションリンケージ・東洋実業	

▽ 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、自主事業ごとに区分経理を実施するとともに共同事業体の代表団体による会計監査を実施している。また、現金の取扱については、取扱規定に基づき適正に管理を行った。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。

▼ホームページ上に「お客様の声」ボタンを設置し、意見を寄せられた方へは迅速に対応し、適切な処理を行った。

▼第1駐車場の身障者駐車場の台数が3台では不足することがあったため、白線の引き直しの際に5台へ増設した。日常の混雑状況も踏まえて駐車場の案内矢印も工夫を行い、駐車場の流れがスムーズとなった。

▽ 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)

▼施設内にアンケートボックスを設置するとともに、自主事業開催時での配布、催事終了時での主催者への依頼等を積極的に行い、客観的な指針の一つとしてサービス向上に努めた。

▼本年はIT担当者によるテスト用スパムメールを全職員へ送信するセキュリティチェックを行った。結果を個別にフィードバックし、情報セキュリティの意識を高めた。

大型修繕や敷地内禁煙の状況等、定期協議に加えて、機器修繕の詳細打ち合わせなど必要に応じて訪問して協議・情報提供を行ってきた。

意見、要望に対しては都度適切に対応し、利用者の立場に立ったサービスの提供を図ることが出来た。

受動喫煙を減らす取り組みについては、平成31年4月1日からのセンター敷地内全面禁煙を受け、主催者への説明だけではなく、来館者への啓発を行っている。

電話等の問合せ内容からも来館者のニーズをくみ取ることに努めている。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼関係法令を遵守し、必要な届出は監督官庁に行なった。</p> <p>▼職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行なった。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼サービスの向上のため、各部門別および全体で定期的にミーティングを行った。毎日の朝礼では、安心安全・コストパフォーマンス・ホスピタリティ等を題材に全員が発表を行い、意見交換、意識の向上に努めた。</p> <p>▼ワーク・ライフ・バランスの取組(振替休暇制度やさっぽろ市民子育て支援宣言等)を適切に実施した。</p>	<p>育児時短・育児休業制度を利用して、働き続けられるよう制度・業務の両面からサポートした。</p> <p>朝礼において各自の気づきを発表することにより業務の分担も進み、適切な総労働時間の維持につながっている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準が達成されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼樹木・外壁等の事故を未然に防ぐため、定期的な外周点検を行い、利用者の安全に努めた。除草剤散布や樹木消毒の際に通行者に影響がないように作業方法を改善した。</p> <p>▼不審者対応、防災計画、震災時、避難所開設等のマニュアルを整備し、適宜それに応じた研修・訓練を行った。</p> <p>▼緊急連絡網を整備し、夜間の地震などの際に適切に対処した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼施設・設備等の維持管理については仕様書の通り、業務を遂行した。</p> <p>▼ファシリティマネジメントの観点から予防保全実施項目を札幌市と協議し、施設の経年劣化を最小化し、施設の長寿命化を図った。修繕の優先順位や計画的な予算確保のための情報提供を行った。</p> <p>▼利益還元では空調、照明、可動椅子等の稼働に関する必要不可欠な改修の他、駐車場ライン補修を行った。駐車場ライン補修は日ごろの車列の整理、誘導の経験を十分に活かして工夫した案内表示を新たに追加した。備品管理においては展示パネルの修繕、プロジェクタの更新を進めた。並行して、既存備品の修繕等も行った。</p> <p>▼営業を継続しながらの駐車場管制装置の更新に対応した。</p> <p>▼例年通り夏から秋にかけて玄関前に花壇を設置し、来館者へのおもてなしの気持ちを表した。</p>	<p>北海道警察及び白石消防署の協力により、各種訓練、研修を継続し、防災・防犯意識の向上並びに来館者・地域住民の安全確保の強化を図った。</p> <p>維持管理は、法令遵守、安全確保、省エネ推進を大前提に、効果的・効率的に実施した。</p> <p>備品の更新も利用者のニーズと費用対効果により、優先順位を常に策定し効果的な更新を行った。</p> <p>美化に関して、仕様基準以上の清掃と共に、美観を損なう箇所・物品の修繕・撤去を積極的に実施している。下見・来館者から、経年よりずっと新しく感じると評価頂いた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>施設の美化に関しては、継続して良好な状態を保っており、要求水準は達成されている。</p> <p>また、災害等に対応するため、マニュアルや備蓄物資の保管等、継続的に非常時の対応強化への取り組みは評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 防災</p> <p>▼消防法の規定に基づき、消防用設備等の点検を実施した。</p> <p>▼消防用設備の不具合箇所については速やかに改善工事を実施した。</p> <p>▼防災訓練および職員への研修を実施し職員の意識向上につなげた。</p> <p>▼札幌市の基幹避難所として備蓄物資の保管など有事の際の体制作りに努めた。</p> <p>▼基幹避難所の役割強化</p>	<p>北海道胆振東部地震や豪雨による基幹避難所運営の経験を蓄積し、マニュアル整備、備品配置の変更等の改善を継続した。ミネラルウォーター備蓄、災害時対応の自動販売機完備等の他、危機管理委員会が継続的に非常時の対応強化に取り組んだ。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ コンベンション誘致・営業に関する業務</p> <p>▼国際会議・国内大型会議・インセンティブパーティーについて積極誘致を継続して行った。国内での開催、又は札幌市での開催が未定の段階から、ビッドペーパー・助成金手続きなど積極的支援を継続した。札幌市内は元より、東京においても学会事務局やインセンティブ誘致中の代理店等へ積極的に訪問した。</p> <p>▼コンベンションビューローとの連携を密にした営業活動により、札幌開催が決定していなかった大型学会・インセンティブ・国際学会へ17件のフロアプランの提出を行い、7件が継続した誘致活動へつながった。</p> <p>▼ATWSの誘致活動では、効果的な会場利用方法を実際の事例写真とともにわかりやすく提案した。会場下見においては和室庭園の池に生の紅葉を張るなどの演出を行い、札幌市をはじめとする各行政機関と会場がワンチームとして誘致に力を入れている姿を打ち出し、大変高い評価を頂いた。</p> <p>▼札幌市・札幌コンベンションビューロー・札幌市東京事務所や政府・国連・JNTO・大学研究機関等と連携して誘致を進めている。FAMトリップで来札する海外旅行代理店へも、センターの利用実績を情報提供した。</p> <p>▼繰り返し利用が見込めるBtoCの大型展示会の新規誘致に成功し、稼働率のさらなるアップが見込める。</p> <p>▽ 主催者へのサービス提供業務</p> <p>▼主催者の利便性を高めるワンストップサービスのレベルアップを継続している。飲食メニューの提案を始め、技術スタッフ手配、展示会事務局等、広範囲かつ、主体的な提案を行っている。ワンストップサービスの目安となる自主事業収入を大きく伸ばした。</p> <p>▼館内の情報コーナー・デジタルサイネージでは札幌市観光情報・シャトルバス助成金等の情報提供を積極的に行った。</p>	<p>当センターで行われた大型国際会議や大型インセンティブツアーの写真を下見の際にも積極的に活用した。</p> <p>内外のコンベンション実施により人々の来訪・交流を促進する施設設置目的を改めて重視して取り組んだ一年であった。</p> <p>2021年以降予定の5件の国際会議が当センターでの開催が決定した。</p> <p>催事内容を積極的に把握し、必要なサービスやシャトルバス助成金等の提案・情報提供を主体的に行っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1265 600 1332 638">A</td> <td data-bbox="1332 600 1399 638">B</td> <td data-bbox="1399 600 1466 638">C</td> <td data-bbox="1466 600 1474 638">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1265 638 1474 1742"> <p>様々な機関と連携した誘致活動を展開し、国際会議の開催が決定する等、要求水準を満たしていると認められる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>様々な機関と連携した誘致活動を展開し、国際会議の開催が決定する等、要求水準を満たしていると認められる。</p>			
A	B	C	D								
<p>様々な機関と連携した誘致活動を展開し、国際会議の開催が決定する等、要求水準を満たしていると認められる。</p>											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	名称			3月は新型コロナウイルスの影響を受け、利用件数は大幅に減少してしまったが、特別会議場を除いた目標稼働率は達成した。コンベンション閑散期のお盆・夏休み時期にBtoCイベントや自主事業を開催し稼働率の維持に努めた。	A	B	C	D
		H30実績	R1計画	R1実績					
		大ホール	84.7	80.0	85.1				
		中ホール	78.8	60.0	72.6				
		小ホール	63.5	60.0	61.6				
		特別会議場	61.6	60.0	57.9				
		会議室(15室)	66.9	60.0	67.7				
		来館人数	368,965		432,204				
	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件								
	▽ 利用促進の取組								
	▼コンベンション閑散期の夏季お盆期間前後にB to C イベントや自主事業を実施した。一度、会場の空きがないと回答した主催者へ、別な日程の提案やキャンセルが出た際の案内を的確に行い利用につなげた。								
	▼大型パーティーが可能な会場としての認知も進んでおり、冬季に国内のインセンティブパーティーを行った他、2021年以降も複数の大型案件が誘致継続中となった。								
	▼また催事内容を見て特別会議場での開催が適する場合は、特別会議場を利用いただけるよう努めた。								
	▼施設の経年劣化の対策として、予防保全を行った。また貸出備品の営繕、備品の新調等協議をしながら行い、利用者の不便を軽減させることが出来た。								
					また、自主事業の取組もメディアに取り上げられ、認知度アップと今後の一般利用促進にも繋がる取組となった。				
					今後定期化されることが期待される新規のBtoC大型イベントも複数開催した。				

(6)付随業務	▽ 広報業務	ホームページは引き続きAA準拠を達成するとともに、常に最新の情報を提供しよう心掛け、アクセス数を改善。イベント情報も多数アクセスされた。	A B C D
	<p>▼平成29年度末に改修したホームページについてウェブアクセシビリティ「JIS X 8341-3:2016」準拠を継続。 ・アクセス件数：本年度644,718・前年度：608,482・5.9%増。</p> <p>・また公開可能な催事を随時更新し、また自主事業の開催情報などはホームページに加えブログやSNSにも掲載し、広報展開を行った。ホームページのイベント情報は二番目にアクセスの多いページであった。</p> <p>▼施設内に設置している情報コーナーやポスター掲示コーナーには、札幌市の施策にかかる情報を積極的に広報した。デジタルサイネージを活用し、情報表示も行った。</p> <p>▼自主事業を中心に、プレスリリースの他にラジオ・TV局・報道各社への直接の呼びかけも行い、本年度はこそだてフェスティバル・ジュニアプログラミングワールド・外国人在館時の防火訓練においてTV・新聞報道が旺盛に行われた。なかでもこそだてフェスティバルは開催前のNHK出演、民放での取材等話題になった。</p> <p>例)こそだてフェスティバルの掲載・放送メディア一覧【テレビ】 ・どさんこ ワイド朝 (STV 札幌テレビ放送)12月12日 ・ひるまえナマラ！北海道 (NHK北海道放送局)12月13日 ・J COM TV TV 番組 /12月16日放送回 【新聞】 ・朝日新聞北海道版12月12日発行 ・北海道新聞12月12日発行、12月15日発行 ・さっぽろ10区12月13日発行 【情報誌】 ・ママじゃらん北海道2019 2020 秋冬 9月12日発売 ・ふりっぱー 全市版11月号11月19日発行 ・広報さっぽろ イベント情報 データ放送/11月掲載 ・札幌市広報さっぽろ さっぽろおでかけ Navi 11月発行号 ・KidsDuo 情報誌・ホームページ 【情報サイト】 ・ママ Navi/いこーよ/大通情報ステーション</p>	<p>館内サイネージ、情報コーナー、ポスター掲示コーナーにおいては札幌市の施策にかかる情報を積極的に掲示した。</p> <p>自主事業はTV・新聞・コミュニティ誌に取り上げられる機会も増え、市民・道民の認知度も向上。従来から行っている近隣住居へのポスティングや地下鉄掲示板での広報とともに効果を挙げ、当センターの認知向上にもつながった。</p> <p>JNTOフランスMICEバイヤー招聘事業、北海道観光推進機構・フィリピン旅行会社招聘事業において当センターの紹介を行う等海外に向けた直接の情報発信も継続して実施した。</p>	<p>様々なメディアの活用や招聘事業にて海外のバイヤーへ直接発信する等プロモーション事業を実施し、札幌コンベンションセンターの認知度向上に取り組んでおり、要求水準は達成されていると認められる。</p>

- ▼前年度に続き、羽田空港に電飾看板を掲出した。
- ▼札幌市シティプロモートの推進の一つである「SAPPORO
パートナーズ」会員登録企業となっている。職員には
「SAPPOROロゴバッジ」を着用させ、札幌コンベンションセ
ンターオリジナルカレンダーにスマイルマークを印刷してPR
した。
- ▼各種委員として活動した。
 - ・さっぽろ MICE 推進委員会
 - ・札幌市国際観光誘致事業実行委員会
 - ・札幌市国内観光プロモーション実行委員会
 - ・北海道MICE推進協議会
 - ・白石区ふるさと会(役員)
 - ・MICE総合戦略策定・懇話会へ参加
- ▼研修・見学など受け入れ、各種協力
 - ・札幌市幌東小学校6年お仕事体験。
 - ・札幌市幌東小学校2年施設見学。
 - ・北海道大学新渡戸カレッジでの施設見学・MICE事例
紹介。
 - ・北星学園大学短期大学部MICE講義。
 - ・札幌国際大学職場見学。
 - ・近隣保育園避難訓練受け入れ。
 - ・札幌市白石区成人の日行事への協賛。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

7月	カルチャーナイトin札幌コンベンションセンター ジャズコーラス: サッポロジャズクワイア 男声コーラス: 男声合唱団ススキーノ 数々の国際会議が開かれた特別会議場の最高の雰囲気の中で、「夜SORA(よぞら)に響くハーモニー・特設ステージ」と題し、ジャズ・ポップスのコーラスをお楽しみいただいた。夜SORA(よぞら)カフェでドリンク・スナックを提供し、飲みものと音楽の組み合わせが好評だった。	主催
8月	ブラレール博 in SAPPORO 来場者: 36,000名 毎年恒例のファミリー企画。 駐車場誘導や来場者列の管理などのノウハウを蓄積し、誘導がスムーズになり、より多くの方が楽しんでいただけるようになった。	主催
9月	懐かしのレコード鑑賞 南壽あさ子さん弾き語りライブ 平成30年より開始したアナログレコード鑑賞会を専門家によるレコード解説や、プロミュージシャンによるピアノ弾き語りにより充実した内容となった。	主催
10月	ラグビーワールドカップ/パブリックビューイング 来場者: 1,200名 MCによる盛り上げコール、飲食ゾーンの設置等も効果があり、大変な熱気となった。	共催
11月	ジュニア・プログラミング・ワールド2019 来場者: 1,500名 小学生～中学生とその保護者、教員および学校関係者を対象に実施。本年より主催団体の一つとしてより主体的に運営を行った。子供たちがAI・ロボット・プログラミングに親しむ場となった。	主催
12月	SORAこそだてフェスティバル2019 来場者 6,000名・前年50%増・過去最高 出展40ブースと過去最大規模であった。乳児・幼児・小学生・保護者それぞれが楽しめるコンテンツを増やしたため、滞在時間も長くなり大変な賑わいだった。	主催

7件合計来場者45,500名

【自主事業の協力先行政・地域団体】

札幌市経済局雇用推進課・札幌市こども未来局・札幌市スポーツ局・札幌市建設局土木部雪対策計画課・白石区・一般財団法人さっぽろ産業振興財団・公財)さっぽろ青少年女性活動協会・NoMaps実行委員会・北海道保健福祉部子ども子育て支援課・白石警察署・白石消防署・白石消防団・札幌市立大学あそびlab・一財)北海道歯科衛生士会

下記は中止となった。

マナー研修・懐かしのシネマ上映会/キッズコンベンション

▼飲食物販

レストラン事業を行った。弁当メニューのリニューアルを行った。

▼その他手数料収入等

弁当・ケータリングサービスを行った。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼第三者委託はおおむね市内企業に発注した。

▼管理業務には、障がい者を雇用した。

1-(1)記載の通り、多数の札幌市各部署および地域団体との協力で自主事業を実施した。

SORAこそだてフェスティバルは出展数・来場者とも過去最大級となり大いに盛り上がった。

ジュニアプログラミングワールドは今年度より主催として参加した。

A	B	C	D

札幌市の各部署や(一財)札幌産業振興財団を始め、様々な団体と連携し、地域住民の交流の場として機能しており、要求水準は達成されていると認められる。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	施設内にアンケートボックスを設置するとともに、利用者及び来場者に対してアンケートを実施した。5段階の回答を数値換算して100点満点とし、各項目90点以上を目指した。(回答件数311件)また自主事業においても毎度アンケートを実施し、市民の声を次の企画の参考とするようにした。	
結果概要	①センターの総合的な印象について	93.9点
	②スタッフの対応について	93.1点
	③サービスの提供について	92.0点
	④センターの清掃状態について	94.3点
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私どものような小さな会議利用にも、丁寧に対応していただきました。 ・ 広い。スタッフの対応が適切。必要な物がそろっている。細やかなところまで清掃されている。 ・ 打合せ・案内・気配りが大変良い。誠実・臨機応変。ゴミひとつなく清潔。 ・ 場所案内も充実しており、大変利用しやすかった。こちらの依頼にも、すぐ対応していただいた。 ・ 海外からの参加者にも好評でした。 	

目標回答件数を上回るとともに、全ての項目において要求水準を上回った。

会場利用者の希望・要望を参考に施設運営を行い、目標値を上回る結果となった。

A	B	C	D
目標回答件数150件に対し、2倍に相当する件数のアンケートを実施し、概ね昨年度結果を上回る評価を得ており、利用者の満足度向上に向けた取り組みに高い成果があったと認められる。			

4 収支状況

▽ 収支

項目	(千円)		
	H31年度計画	H31年度決算	差(決算-計画)
収入	576,040	543,503	▲ 32,537
指定管理業務収入	540,819	503,936	▲ 36,883
指定管理費	0	0	0
利用料金	309,925	276,657	▲ 33,268
その他	230,894	227,279	▲ 3,615
自主事業収入	35,221	39,567	4,346
支出	438,630	445,517	6,887
指定管理業務支出	408,099	412,681	4,582
自主事業支出	30,531	32,836	2,305
収入-支出	137,410	97,986	▲ 39,424
利益還元	120,000	84,904	▲ 35,096
法人税等	15,457	14,970	▲ 487
純利益	1,953	▲ 1,888	▲ 3,841

▽ 説明

▼利益還元について

・札幌コンベンションセンターの管理に関する協定書第17条に定める利用料金の納付等に基づく利益還元該当

・新型コロナウイルス感染症拡大によるキャンセルに伴い、納付金は減額となった。

新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴うキャンセルにより、収入が大きく減ったが、純利益は最小限のマイナスで終了した。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症によるキャンセルにより大幅な減収となったが、指定管理者の努力により最小限の影響に抑える等一定の評価ができる。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ・選定時と同様、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 ・利用申込者に渡す利用案内に暴力団排除の文言を入れている。 ・各条例に則り、全て適切に対応した。		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
<p>2月までは例年通り国際会議、大型学会、イベントが多数実施され高い稼働率で推移した。一方、年度末には新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、キャンセルの発生や感染拡大防止策等主催者や来館者へ細やかな対応が求められる年であった。</p> <p>自主事業においては、プラレール博、こそだてフェスティバル、ジュニアプログラミングワールド等が例年以上に好評を博した他に、ラグビーワールドカップパブリックビューイングは大変な熱気となった。</p> <p>施設の維持管理においては、日常的には仕様書に定められた水準以上を心掛けるとともに、予防保全の立場から計画的な修繕を実施した。エネルギー消費量は引き続き低い水準を維持すると共に、一般廃棄ごみの減量等も達成する等成果の見られた年であった。</p>	<p>長期的な視点ではセンター設立の趣旨に沿って、国際会議・国内大型会議を始め、経済効果の高いMICEイベントの誘致を行う。同時に市民や地元企業の利用機会を損なわないよう、利用の公平性が維持されるよう努める。</p> <p>新生活様式に対応した会議・大会・イベントの円滑な実施やネット配信と会場運営を両立するハイブリッドコンベンションへも対応を進める。</p> <p>サービスレベルを維持しながらエネルギー使用量や、一般廃棄ごみの減量の取り組みを継続する。加えて修繕や備品購入などの支出を管理し、費用対効果の高い運営を行う。</p> <p>地域との連携、市民への開放をキーワードに、自主事業の件数・テーマ共に拡大し、さらなる参加者の増加を目指す。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症の拡大により、年度末は大きな影響があったが、それまでの期間は積極的な誘致活動等により、高い稼働率の維持を保つ取り組みは大変評価している。</p>	<p>今後は新生活様式に対応した運営がもたえられるため、引き続き主催者のニーズに沿ったきめ細やかな提案ができるよう柔軟に対応していただきたい。</p> <p>また、国の動向も注視しながら、需要回復に向けた積極的な施設利用を促す取り組みにも期待したい。</p>