

令和4年度 札幌コンベンションセンター 業務計画書

令和4年3月18日

SCC-SORA共同事業体

代表団体 株式会社コンベンションリンクージ

構成団体 株式会社東洋実業

目次

| | |
|--------------------------------|----------|
| 1 総括的事項 | ・ ・ ・ 2 |
| (1) 基本方針・事業実施方針 | |
| (2) 平等利用確保の方針 | |
| (3) 省エネルギー及び環境配慮に係る計画 | |
| 2 統括管理業務の実施内容 | ・ ・ ・ 4 |
| (1) 管理運営組織の確立 | |
| ア 責任者の配置、組織の整備 | |
| ・ 統括管理責任者の配置 | |
| ・ 運営体制（業務分担及び指揮命令系統、緊急時の連絡系統等） | |
| ・ 組織図 | |
| イ 従事者の確保、配置 | |
| ・ 職員配置計画 | |
| ・ 雇用・就業形態（正職員、非常勤、臨時雇用、契約職員等） | |
| ウ 人材育成・研修計画 | |
| ・ 職員に対する研修実施計画 | |
| (2) 管理水準の維持向上に向けた取組 | |
| ・ 情報共有等の組織的な取組 | |
| (3) 第三者に対する委託 | |
| ・ 再委託業務に関する計画・委託業務一覧表 | |
| (4) 札幌市及び関係機関との連絡調整 | |
| ・ 関係機関の一覧表、関係機関との連絡調整の計画 | |
| (5) 財務 | |
| ・ 現金取扱等に関する規程 | |
| (6) 苦情対応 | |
| ・ 苦情への対応手続 | |
| (7) モニタリング・報告・評価 | |
| ・ セルフモニタリングの実施計画 | |
| ・ 利用者アンケートの実施計画 | |
| 3 施設・設備等の維持管理に関する業務 | ・ ・ ・ 8 |
| (1) 維持管理業務（清掃、警備等） | |
| ① 清掃業務 | |
| ② 警備業務 | |
| ③ その他維持管理業務 | |
| (2) 防災業務 | |
| 4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容 | ・ ・ ・ 11 |
| (1) コンベンション誘致・営業に関する業務計画 | |
| (2) 主催者等へのサービス提供業務計画 | |
| 5 施設の利用等に関する業務 | ・ ・ ・ 12 |
| (1) 貸館業務計画 | |
| (2) 利用促進計画 | |
| 6 札幌市内の企業等の活用 | ・ ・ ・ 12 |
| ・ 市内企業の活用計画 | |
| 自主事業計画 | ・ ・ ・ 13 |

1 統括的事項

(1) 基本方針・事業実施方針

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ーの誘致件数増加、稼働率アップに努める。
2. 「地域連携×国際交流」の機会創出を積極的に行う。
3. 高品質で環境に配慮した施設づくりを行う。
4. 危機管理意識を高め、マニュアルの充実、訓練の実施等により利用客の安心・安全を確保する。

(2) 平等利用確保の方針

平等・公平・公正な運営を実現するため、以下3つのルールを定め、管理運営を行う。

1. 法令を遵守、公正・公平な運営
2. 施設の平等利用の徹底
3. ウェブアクセシビリティに基づいたWEBサイト上で施設情報を公開

(3) 省エネルギー及び環境配慮に係る計画

【省エネルギーに係る計画】

1. 外気冷房
 - ・ 4～6月及び9～10月の中間期は、自然通風や外気冷房の実施により、冷暖房機器の運転時間を減少、エネルギー使用量の削減を図る。
 - ・ 盛夏時は、夜間の低温外気を調整し、冷房負荷の軽減及び午前中の冷房機器の運転時間を縮小、ガス使用量の削減を図る。
2. 空調機の調整・適正運転
 - ・ 空調始動時の外気取入量を調整し、運転効率の最適化を図る。
 - ・ 季節ごとに空調機の起動（運転）時間を調整し、最適化を図る。
 - ・ 過剰な冷暖房運転を防ぎ、ガス及び電気量の削減を図る。
3. 空調機の熱効率最適化
 - ・ 定期的にフィルター清掃を行い、省エネ効率の低下を防ぐ。
 - ・ 稼働時間によって定期的に空調機の劣化部品交換、加湿器薬品洗浄、全熱交換機及びファン類クリーニング等を行い、冷暖房供給能力の低下を防ぐ。
4. 温水ヒーター設定温度の最適化
 - ・ 温水ヒーターの設定温度を、夏季・冬季それぞれ別々に設定することで効率的な運転を行い、ガス量の削減を図る。

5. 大ホール照度の調整

- ・大ホールのLEDランプ及びハロゲンランプは調光機能があるため、催事の内容に応じて適正照度の下限まで光量を調整し、電気使用量の削減を図る。

6. ロードヒーティングの設定

- ・外気温度や降雪状況に応じ、送水温度、始動時間の調整を行い、運転時間の短縮を図る。
- ・ロードヒーティングのエリアの縮小、ハンドロータリーによる除雪など、ガス使用量の削減を図る。

7. トイレなどの洗浄水量の設定

- ・トイレ及び給湯室に設置した水量調整弁を適正に調整し、水道使用量の削減を図る。

8. 各所滞留熱の放出及び拡散

- ・吹き抜けや通路上部に設置した排気ファンを適正運用し、上部に滞留した熱だまりを強制的に排気し、冷房負荷の削減を図る。
- ・吹き抜け上部に設置した熱対流装置を適正運用し、上部に滞留した熱だまりを下部の冷気と強制的にミキシングして、暖房負荷の過剰供給を低減する。

《環境配慮に係る計画》

1. 再生紙の購入と用紙類の使用量の削減
2. グリーン購入の推進
3. 温室効果ガス総排出量の削減（エコチューニングによる適切な設備運転管理）
4. 廃棄物の減量化とリサイクルの推進
5. 自動車使用による窒素酸化物の排出を抑制
6. 施設における水資源の効率的利用
7. 省エネ教育の徹底
8. 施設利用者等に対する環境配慮の協力要請

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア. 責任者の配置、組織の整備

・統括管理責任者の配置

統括管理責任者としてセンター長を配置する。

・具体的な運営体制（業務分担及び指揮命令系統、組織図）

➤ 統括管理責任者

➤ 統括管理責任者補佐兼催事部門責任者

┆誘致営業担当（札幌）

┆誘致営業担当（東京）

┆催事担当

- ・ コーディネーター
- ・ 自主企画・広報宣伝
- ・ 技術
- ・ 受付

➤ 統括管理責任者補佐兼管理部門責任者

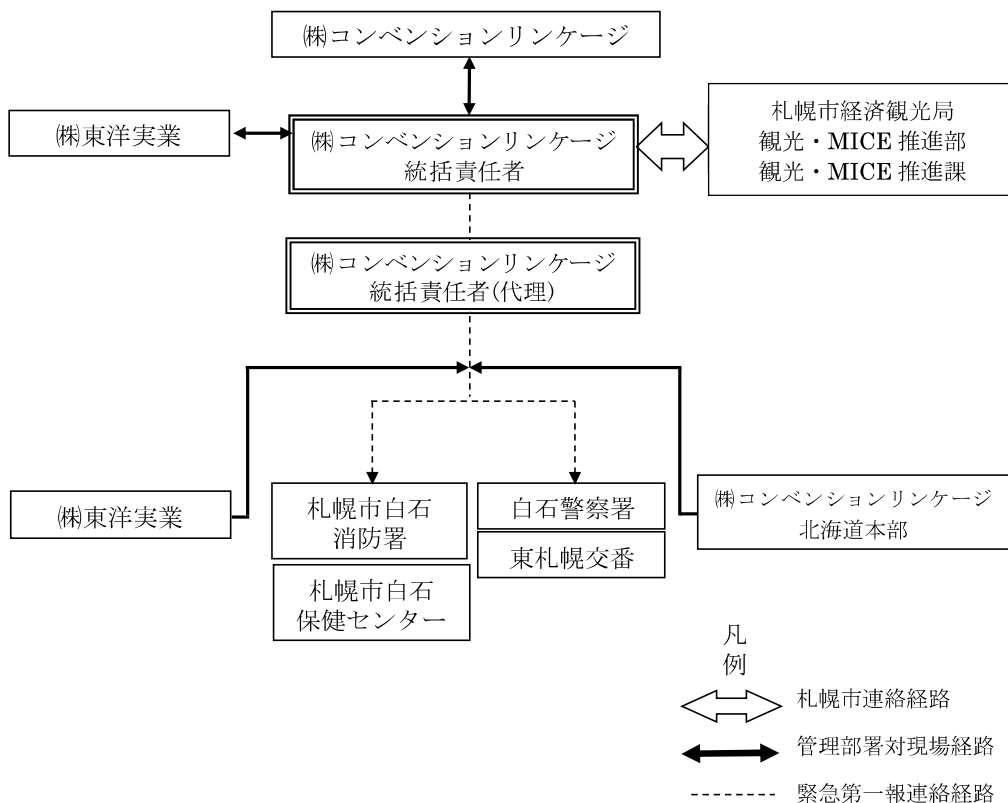
┆総務・経理

┆設備管理担当

┆警備担当

┆清掃担当

・具体的な運営体制（緊急時の連絡系統）



イ. 従事者の確保、配置

・職員配置計画、雇用・就業形態（正職員、非常勤、臨時雇用、契約職員等）

昨年同様、以下担当毎に職員を配置する。

- 催事・営業・受付担当：施設運営及びコンベンション運営等の専門知識や経験、接客能力を持ち合わせた職員を各ポジションに配置。（正職員／非常勤／パート）
- 管理（総務・経理等）担当：ホール全般の庶務に関する能力／総務・経理等事務処理能力を持ち合わせた職員を配置。（正職員／非常勤／パート）
- 管理（設備・警備・清掃等）担当：設備全般の管理・点検業務、出入管理・巡回警備業務、日常清掃業務全般を行う職員を設置。（正職員／非常勤／パート）

・基本1日8時間（休憩1時間）のシフト制

A： 8：30～17：30 / B： 9：00～18：00 / C： 10：00～19：00 / D： 13：30～22：30
月間の催事状況により、シフトの組み方を調整。毎月末に翌月のシフト表を作成。

ウ. 人材育成・研修計画

・職員に対する研修実施計画

- (1) 総合研修（共通）
- (2) 専門研修（警備・設備等）
- (3) 外部研修（札幌市・商工会議所等主催）

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

・情報共有等の組織的な取組

- (1) 定期的な各種ミーティング
- (2) 情報共有化ツールの利用

(3) 第三者に対する委託

・再委託業務に関する計画・委託業者一覧

1. 再委託業務に関する計画

- (1) レストラン営業（目的外利用）
- (2) 舞台技術業務
- (3) 除排雪業務
- (4) 清掃業務
- (5) 廃棄物処理業務
- (6) 各種設備保守点検（大ホール電動式可働席、音響/照明、通信機器、施設設備等）

2. 委託業務一覧

別途札幌市に申請する。

(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

・関係機関の一覧表、関係機関との連絡調整の計画

1. 関係機関の一覧表

下記をはじめとする関係機関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。

| |
|------------------|
| 北海道 |
| 札幌市 |
| 公益財団法人札幌国際プラザ |
| 公益財団法人札幌市芸術文化財団 |
| 札幌市産業振興センター |
| 北海道立職業能力開発支援センター |

2. 関係機関との連絡調整の計画

引き続き「札幌コンベンションセンター運営協議会」を設置。

構成メンバー：札幌市、SORA-SCC 共同事業体

内容：誘致営業に関する状況報告および情報共有、管理業務の状況報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行う。

(5) 財務

現金取扱等に関する規程

(趣旨)

第1条 この規程は、札幌コンベンションセンター(以下、札幌CCという。)における現金取扱について必要な事項を定めるものとする。

(資金の種類)

第2条 現金及び預金を資金とする。

2 現金として取扱うものは、通貨、他人振出小切手、振替貯金払出証書、郵便為替証書その他これに準ずるものとし、預金とは、銀行預金、郵便貯金、その他金融機関に預けるものとする。なお、商品券等の金券の取扱は、現金に準ずる。

(預金の名義)

第3条 銀行において札幌CC専用の普通預金口座を開設し、代表取締役の名義とする。

(領収書の発行)

第4条 現金を収受したときは、領収書を発行し、その控えを保管する。
2 領収書の発行に代えて、レジスターで代用できる。

(現金取扱責任者)

第5条 札幌CCセンター長は、現金取扱責任者1名を任命する。
2 現金取扱責任者は、現金の収受・保管等現金の管理をする。

(帳簿)

第6条 現金取扱責任者は、現金の出納を発生都度、現金預け入れ報告書に記帳しなければならない。

(現金の保管)

第7条 現金取扱責任者は、その手元に保管する現金は、これを堅固な容器に保管しなければならない。

2 現金取扱責任者は、収納した現金を特段の事情がない限り、その日のうちに第3条規定の預金口座に預け入れなければならない。

(現金の照合)

第8条 現金取扱責任者は、その保管する現金について毎日、現金出納簿を照合しなければならない。

2 代表団体本社管理部は、現金預け入れ報告書と現金出納簿及び売上管理表とを照合しなければならない。

(事故報告)

第9条 現金取扱責任者は、その保管に係る現金を亡失または過大なときは、遅滞なくその事由を記載して札幌CCセンター長に報告しなければならない。

2 札幌CCセンター長は、前項の規定による報告を受けたときは、即時に札幌市及び本社管理部に報告しなければならない。

(検査)

第10条 札幌CCセンター長及び本社管理部は、現金の管理状況を監督するため、現金の取扱状況を随時検査することが出来る。

(支払)

第11条 支払い業務は、本社管理部で一括して行う。

(その他)

第12条 この規定に定めるもののほか、現金の取扱いに関し必要な事項は、代表取締役が定める。

附則

この規定は平成22年4月1日から施行する。

(6) 苦情対応

・苦情への対応手続

初期段階において正確な状況を把握し対応する。

(7) モニタリング・報告・評価

スタッフは、利用者の要望や施設のハードとソフトから問題点を発見し、改善の方策を見出す。

・セルフモニタリングの実施計画

利用者、市民等に提供されるサービスが、要求水準を達成していることを評価・確認するためにセルフモニタリングを実施する。

・利用者・来場者アンケートの実施計画

センターの利用者、来場者に対して、簡潔なアンケートを実施し、サービス向上のための客観的な指針のひとつとする。目標 300 件以上。

3 施設・設備等の維持管理に関する業務

(1) 維持管理業務（清掃・警備等）

① 清掃業務

《業務の目的》

本業務は、札幌コンベンションセンターの美観および良好な環境維持を目的とする。

《主任者の選任及び教育》

業務を総括する清掃主任、日常清掃及び定期清掃の担当者をそれぞれ選任する。

清掃員への教育については、計画的なカリキュラムに基づき実施する。

《業務内容》

ア 日常清掃…休館日を除く毎日実施

○石材、長尺シート床

○カーペット床

○トイレ

○ごみ回収

○その他

イ 定期清掃…原則閉館日実施

○石材床（エントランスホール、トイレ他）

○長尺シート床（大ホール他）

○カーペット床（各会議室、廊下他）

ウ 特別清掃…原則閉館日実施

○ガラス及び網戸清掃

○照明器具

○壁面等清掃

② 警備業務

《業務の目的》

警備業法を遵守し、対象物の火災、盗難、破壊等を防止するとともに、その他の不良行為、あらゆる事故の発生を警戒・防止し、施設財産の保全を図り、円滑な業務運営に寄与することを目的とする。

《業務実施体制》

24時間 常駐

《警備員の教育及び資格等》

警備業法を遵守するとともに、礼節やマナーをわきまえ、緊急時には冷静かつ的確な行動が出来る警備業法の要件を満たす「警備員」を配置する。

《業務内容》

- ア 外周巡回業務（駐車場合む）
- イ 内周巡回業務
- ウ 受付業務
- エ 機械警備業務（ローカルシステム）
- オ 駐車場管理業務

③ その他の維持管理業務

1. 建築設備運転及び点検保守業務、修繕業務等

《業務の目的》

関係法令に基づく点検・検査・測定等の業務を含め、定期的にその機能・劣化状況・損傷等異常の有無の点検と必要な保守・管理など、予防保全を推進することにより、建築物及び建築設備等の性能を維持し、機器の延命を図りライフサイクルコストの縮減に寄与することを目的とする。

《業務実施体制》

各業務の担当者の責任区分を明確にし、適切に業務を遂行する。

配置時間は夏期間と冬期間に分けて設定するだけでなく、施設の利用状況によりフレキシブルに対応する。

《資格者の選任及び配置》

- ア 電気主任技術者を自家用電気工作物の主任技術者として選任し、本施設に常駐する。
- イ 建築物環境衛生管理技術者を選任する。（非常駐）

《業務内容》

- ア 設備運転保守（電気・空調他）
- イ 定期点検
- ウ 応急処置
- エ 省エネルギー対策
- オ 環境衛生業務
- カ 修繕業務
 - 計画修繕（予防保全）
 - 緊急修繕
 - 工事監理
- キ その他

2. 除雪業務

《業務の目的》

来館者や近隣住民等の歩行、車両の通行に支障が無いよう構内及び周辺等の除雪を行うことを目的とする。

《業務範囲》

構内駐車場及び立体駐車場、玄関周り、周辺の外周歩道部分とする。

《実施基準》

原則として10cm以上の降雪があった場合に実施する。

《作業時間》

原則として開館時間までに完了する。

《業務内容》

- ア 除雪作業
- イ 排雪作業

(2) 防災業務

《業務の目的》

消防法第8条第1項に基づき、札幌コンベンションセンター（屋外駐車場を含む）の防火管理についての必要事項を定め、火災、地震その他災害の予防と人命の安全、被害の軽減を図ることを目的とする。

《適用範囲》

この計画の適用範囲は、次のとおりとする。

- ア 本施設に勤務または出入りするすべての者
- イ 防火管理業務の一部を受託している者

《実施時期》

- ア 防災教育及び防災訓練の実施時期は年2回とする。
- イ 防火管理者は、訓練の実施に当たっては訓練指導者を指定して実施する。

《訓練内容》

- ア 消火訓練
- イ 通報訓練
- ウ 避難訓練
- エ その他（防犯・テロ対策研修、救命研修、避難所運営研修等 年1回）

(3) 指定緊急避難場所兼指定避難所（基幹）としての対応

地震災害、洪水災害、その他の災害が発生、もしくは発生するおそれがある場合には札幌市との協定に基づき、指定緊急避難場所及び指定避難所（基幹）として対応する。

- ア 災害発生時の、指定緊急避難所、一時滞在場所の開設
- イ 応急救援物資の備蓄及び供給
- ウ Jアラート発令時の対応
- エ 研修、訓練の実施

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(1) コンベンション誘致・営業に関する業務

1. 基本方針

- (1) 「グローバル MICE 都市」の代表的国際会議施設として、札幌市および札幌国際プラザ・コンベンションビューローと連携し、積極的な誘致活動を行う。
- (2) インセンティブツアーの利用について積極的に対応する。

2. 誘致目標達成への実施概要

- (1) 国内外からの情報収集・情報交換
- (2) 営業アプローチ（東京に設置するプロモーションオフィスと連携）
- (3) 効果的なプロモーション活動
- (4) 道内現地実行委員会のサポート

(2) 主催者等へのサービス提供業務

1. 基本的方針

利用者サービスの向上をし、利用者の満足度を高め稼働率アップを実現する。

- (1) 国際会議プロトコルを熟知したサービス
- (2) 主催者ニーズに合わせたサービスの充実
- (3) コンベンション・観光情報の充実

・利用者に提供するサービス

- (1) ワンストップサービス
- (2) 催事開催告知サービス
- (3) 自動販売機の充実
- (4) 観光情報提供機能の充実
- (5) その他、新たなサービス拡充の検討（IT 技術を用いた方法等）

5 施設の利用等に関する業務

(1) 貸館業務計画

| 年度 | 方針 | 取り組み内容 |
|-------|--|--|
| 令和4年度 | <ul style="list-style-type: none"> ○各種利用に対し、よりよいサービスを提供する。 ○前年度に引き続き、市民に当該施設をより身近に感じていただけるよう努めるとともに、経済波及効果のある催事の獲得に努める。 ○前年度の貸館での催事の実施結果を分析、新たな利用団体へのアプローチを続ける。 ○リピーターの確保に努める。 | <ul style="list-style-type: none"> ○利用希望者に対してルールに則した施設・設備の提供を行い、あわせて助言・相談に対応する。 ○想定外の事態についても柔軟な対応をする。 ○積極的にワンストップサービスを提供する。 |

(2) 利用促進計画

| 冬季対策 | 経年劣化対策 | 特別会議場対策 |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・「ウォームシェア」を啓発する自主事業イベントの企画・準備・実施 ・各利用に対する冬季利用の働きかけ ・利用促進策（通年）の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・予防保全計画による点検・修繕の実施 ・大規模修繕の計画 | <ul style="list-style-type: none"> ・インセンティブ利用の促進 ・各種芸術・文化自主事業の実施（コンサート関連含む） ・長期休暇シーズンを活用した連携事業の計画と実施 |

6 札幌市内の企業等の活用

・市内企業の活用計画

- (1) 市内企業活用により、地域経済活性化に貢献する。
- (2) 市内企業に対して貸館利用を働きかけ、稼働率アップにつなげる。
- (3) 市内のマスコミ企業と連携する。
- (4) 市内の文化施設と連携する。

自主事業計画

1. 自主開催

下記のイベント・講座等の自主企画事業を実施する。

| | 日程 | 名称 | 形態 |
|---|------------------|--------------------|----|
| 1 | 2022年7月（日程調整中） | カルチャーナイト | 主催 |
| 2 | 2022年8月（日程調整中） | はやぶさ2巡回展（仮称） | 主催 |
| 3 | 2022年10月（日程調整中） | ジュニアプログラミングワールド | 主催 |
| 4 | 2022年11月（日程調整中） | MICE講座（仮称） | 主催 |
| 5 | 2022年11月（日程調整中） | 札幌市資料館との連携事業（仮称） | 主催 |
| 6 | 2022年12月（日程調整中） | こそだてフェスティバル2022 | 主催 |
| 7 | 2023年2月（日程調整中） | さっぽろ雪まつりとの連携事業（仮称） | 主催 |
| 8 | 2023年2～3月（日程調整中） | 懐かしのシネマ上映会 | 主催 |
| 9 | 2023年2～3月（日程調整中） | キッズコンベンション2023 | 主催 |

※新型コロナウイルス感染状況により、変更・中止の可能性有り

2. 飲食物販

（1）レストラン事業

引き続き、札幌グランドホテルを委託先として事業を継続する。

（2）自動販売機事業

昨年同様設置する。なお、地域貢献活動の一環として、下記を引き続き導入する。

- ① 「災害救援自動販売機（ライフラインベンダー）」
- ② 「地域情報・災害情報発信自動販売機（募金機能付）」
- ③ 「ピンクリボン ドネーション自動販売機（募金機能付）」
- ④ 「環境配慮型」

3. 手数料収入

- （1）弁当発注業務
- （2）ケータリング発注業務
- （3）ワンストップサービス

4. その他事業

館内バナー広告等、協賛事業