

指定管理者評価シート

事業名	札幌駅前通地下歩行空間維持管理費	所管課(電話番号)	まちづくり政策局総合交通計画部都市交通課(211-2492)
-----	------------------	-----------	--------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌駅前通地下広場	所在地	札幌市中央区大通西3・4丁目、北1条西3・4丁目、北2条西3・4丁目、北3条西3・4丁目
開設時期	平成23年3月12日	延床面積	7319.5 m ²
目的	多目的に活用できる場を提供し、札幌の目抜き通りにふさわしいにぎわいを創出することにより、集客交流の活性化、新たな産業の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向上に寄与することを目的とする。		
事業概要	交差点広場や憩いの空間、大型映像設備といった施設を使用に供すること。その他広場の設置目的を達成するために必要な事業。		
主要施設	交差点広場(6箇所)、憩いの空間、大型映像設備		
2 指定管理者			
名称	札幌駅前通まちづくり株式会社		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>地下広場の現指定管理者である札幌駅前通まちづくり株式会社(以下「まちづくり会社」という。)は、札幌駅前通(以下「駅前通」という。)地区のにぎわい創出や地域価値の向上を目的に、地域の状況を熟知している駅前通の沿道関係者が主体となって設立されており、関係機関との密接な調整及び連携が可能であることから、地域にとって最良のにぎわい創出への取組や地下広場の運営を、効果的かつ長期的視野に立って実施することができ、より高いレベルでの地下広場の設置目的の達成が期待できる。</p> <p>また、これまで、まちづくり会社は、地下広場の指定管理者として、地下広場施設の管理及び有料施設の貸付業務を適切に行うとともに、自主事業による多くのイベントを行うなど積極的に事業展開を行ってきた。その結果、地下広場の「稼働率」は約80%にも上り、また、有料施設を効果的に運営するノウハウを蓄積することで人材も育成され、良好な管理を行ってきた。</p> <p>さらに、まちづくり会社が平成26年7月より、駅前通に隣接して供用が開始された「札幌市北3条広場」の指定管理者となったことで、双方の施設の管理を共通することによる更なる効果的な取組が期待できる。</p> <p>以上から、引き続きまちづくり会社が地下広場の管理運営を行うことが適当と考えられ、公募によることなくまちづくり会社に申込みを求めることとしたものである。</p>		
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: (単独指定の場合、記載不要)		
業務の範囲	施設維持管理業務、施設の設置目的を達成するために必要な事業の計画及び実施に関する業務、施設の貸し出し業務(利用料金制度)、施設使用承認業務		
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: (単独評価の場合、記載不要)		

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>札幌駅前通の魅力を創出・発信し、駅前通地区の賑わいを創出することで、都心のまちづくりに寄与するという理念のもと、札幌駅前通地下広場が「札幌の顔」となるようにぎわい創出の場となる基本方針とした。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>駅前通地下広場が公の施設であることに鑑み、平等利用及び透明性の確保という方針のもと、市民の公平利用及び管理運営の透明性の確保に注意を払っている。この結果、広場施設は令和元年度に延べ2441団体の申請実績があった。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>駅前通地下広場が環境に与える影響を十分に考慮し、省エネルギー及び省資源化の推進による温室効果ガスの排出抑制その他、環境への負荷軽減に努めている。また社内で環境マネジメントに関する研修を行った。</p> <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）</p> <p>地域関係者と連携しながら業務を行うことを重視し、効率的かつ安定した運営ができる組織を確立した。指定管理者として適切な業務運営を実施するために、統括マネージャーを責任者に、担当職員を10名配置した体制とし、業務に万全を期しました。公の施設の管理活用を担う組織の社員としてのホスピタリティ向上、業務スキル向上等のため、他地域のエリアマネジメントの事例調査／研修も実施した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>社員に対し各種研修を実施することにより、実務能力の向上を図るとともに専門性向上の取組も行っている。労働関係法令を遵守し社員の労働環境を確保するとともに、定期的なミーティングの開催により社員間の情報交換を行うことで問題点の把握や業務の見直し等を行った。また道路部分を管理する防災センターや清掃業者等とも適宜打ち合わせを行い、運営体制を整えた。</p> <p>▽ 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）</p> <p>複数の見積徴取によるコスト削減及び適切な監督を行う事を基本方針としたうえで、高水準のサービスやノウハウを有する事業者の一部の業務を委託している。各委託業者には月次報告書、完了報告を提出してもらい、履行確認をしている。</p>	<p>基本方針を踏まえ、適切な運営ができた。</p> <p>市民の平等利用を確保するため、適切に運営できた。</p> <p>全社員が常に節電や省資源化の意識を持って業務に当たることができた。</p> <p>労働関係法令を遵守するとともに、官公庁や地域関係者との連携や調整が適切に図れた。</p> <p>職員の専門性の向上は段階的に進んでいる。社内ミーティングも適切に行われている。</p> <p>外部への業務委託は手続き及び指導監督とも適切に行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1228 353 1428 392"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>○基本方針に則り適切に運営されている。指定管理業務については、高い水準の運営が行われている。また、これまで蓄積したノウハウも生かすつつ適宜、業務の改善が行われ、個々の問題にも適切に対応していることが評価される。苦情や問い合わせ対応も適切である</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容	
第1回	6/28	・運営状況について ・その他
第2回	9/27	・運営状況について ・その他
第3回	12/17	・運営状況について ・その他
第4回	3/20	・運営状況について ・新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル状況

<協議会メンバー>

札幌市まちづくり政策局総合交通計画部都市交通課、札幌市まちづくり政策局都心まちづくり推進室、地域代表者、札幌駅前通まちづくり株式会社

▼ 関係機関一覧表を作成し、必要に応じて連絡調整を行った。

▽ 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、税理士による外部チェックを導入している。現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備している。また領収書は、指定管理業務と自主事業とに分けている。

▽ 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、全社員に周知している。回答内容を全社員で共有している。問い合わせについては、3日以内に返答するようにしている。電話によるものについては、受けた者が回答内容も含めて記録し、情報共有している。また問合せ・要望については、月次報告書で広場管理者に報告し、札幌市関係部局に引き継ぐことができた。また広場以外の問い合わせの際は、各所の連絡先を案内した。

▽ 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)

札幌市の業務検査は、12月に実施されたが改善事項は特になかった。指定管理業務に関する帳簿等を整備した。広場利用者アンケートを実施し、要望、意見については記録を作成し、広場の利用促進等に役立てた。広場利用者だけではなく通行者からのアンケートもとることで、空間全体の課題を把握した。

運営協議会のほかにも、札幌市及び関係機関とは定期的に協議の機会を持ち、連携している。

資金管理や現金の管理は適正に行った。

苦情や問い合わせに対しては適切に対応できた。

いずれも適切に行った。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設の供用時間が9時～21時と長時間に及ぶこと、イベントの開催や設営・撤去等で不規則な勤務時間や土日祝日勤務の必要があることから、社員においては変形労働時間制及び変形休日制を適用し、業務の実行に支障のないよう、効率的かつ柔軟な勤務形態とした。勤務条件等については、労働基準法及び当社就業規則等を遵守し、社員それぞれの希望に応じて、「仕事」と、子育て地域活動等の「OFFの時間」の調和がはかれる状態を考慮した。 ▼ 施設で働く職員(アルバイト含む)に対し、最低賃金861円(令和元年10月3日発行)を上回る900円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った。 ▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 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。 ▼ 更に育児や介護をしながらでも安心して就業できる環境整備を行うことが重要であるという認識のもと、子育て世代への支援手当の支給や、法令上は無給でも差し支えない看護休暇の有給休暇化、育児・介護を行っている社員に対する就業時間の弾力的運用など、様々な施策を実施した。 ▼ 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、効率的かつ柔軟な労働環境を整えた。 ▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、速やかにグループごとの分散出勤・在宅勤務を始め、広場の管理に支障が出ないよう配慮した。 ▼ 第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。 	<p>労働関係法令を遵守するとともに、ワーク・ライフ・バランスを意識した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>○不規則な勤務時間・土日祝勤務の必要があるが変形労働時間制を取るなど柔軟な勤務形態をとっており、労働関係法令も遵守している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者の安全については、事前に打合せを行い、図面及び作業届出書を提出してもらった。また適宜現場確認を行った。また、関係各部署と調整を行い、利用がスムーズに行われるように心がけた。 ▼ 拾得物取り扱いについては、防災センターに預かりを一元化している。通行者から問い合わせがあった際は、連絡先を案内しており、サービス向上に努めた。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 月1回備品の点検を行い、適切な状況で利用いただけるように心がけた。また、必要に応じて修理を行った。ピクチャーレール等の保守点検も実施した。利用者が施設や備品等を損傷させた場合は速やかに直すようにした。 ▼ 清掃、映像の保守、運営業務については第三者委託により適切に実施し、仕様書の水準を達成した。また、利用者の増加に伴い、防災センターとの連携も必要になったことから、巡回業務についても委託した。 <p>▽ 防災</p> <p>防災研修:11月18日(月)に実施(札幌駅前通地区防災協議会主催)。 災害時に北3条広場など地区内の各施設を資源として活用することを念頭に、地区内の帰宅困難者対策の備えと果たすべき役割、施設等の活用方法などについて整理した。 また緊急時対応マニュアルを基に、社内研修も実施した。また消火器も社内に備え、広場での異常時にはすぐに持ち出しできる体制とした。</p>	<p>利用者の安全確保のため、適切な運営を行った。</p>	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px;">A</td> <td style="width: 20px; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 20px;">C</td> <td style="width: 20px;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<p>○施設の維持管理業務は、適切に行われている。また、イベントについても個々の状況に応じ柔軟に対応している。安全面でも十分配慮がなされており、適切な対応が取られている。</p>	<p>広場利用者、駅前通沿道の接続ビル、札幌駅前通地下広場のスタッフなどが災害時にどのように対応すべきか確認し、災害時の対応能力の向上を図ることができた。</p>						

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 広場の設置目的を達成するための事業</p> <p>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業務を行ったほか、札幌市の行政情報その他札幌市の魅力アップに係る情報を発信した。また近隣文化施設からのイベント情報を入手・掲載することで、都心部の回遊性に繋がるよう心がけた。</p> <p>▽ その他広場の設置目的を達成するための事業</p> <p>自主事業を事業計画のとおり実施した他、広場の利用促進パンフレット等を新たに制作した。</p>	<p>適切に事業を行うことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>○施設の設置目的である、にぎわいづくりを達成するために、さまざまな自主事業の展開や有料貸出施設の有効活用の取組をしており、成果を上げている。</p>	A	B	C	D																																																																				
A	B	C	D																																																																								
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="360 539 967 1290"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30年実績</th> <th>R1年計画</th> <th>R1年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">北3条交差点広場(西)</td> <td>件数(件)</td> <td>349</td> <td>332</td> <td>313</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>95%</td> <td>90%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">北3条交差点広場(東)</td> <td>件数(件)</td> <td>365</td> <td>366</td> <td>366</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">北2条交差点広場(西)※1</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">北2条交差点広場(東)※1</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">北大通交差点広場(西)</td> <td>件数(件)</td> <td>329</td> <td>314</td> <td>297</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>90%</td> <td>85%</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">北大通交差点広場(東)</td> <td>件数(件)</td> <td>339</td> <td>326</td> <td>326</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>92%</td> <td>89%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">憩いの空間 1カ所24㎡×9カ所</td> <td>件数(件)</td> <td>3004</td> <td>2900</td> <td>2882</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>91%</td> <td>88%</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減額1092枠、免除・自主事業195枠 還付34件 新型コロナウイルスによる還付142件</p> <p>※1については、札幌市が「ICT推進・創造都市さっぽろ」に係る利用をしており利用件数のデータはない。大型映像装置については、年間通して稼働している。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼写真等を多用したパンフレットを作成し、広場を利用したことがない方やインターネットが見られない方でもわかりやすいものとし、随時更新をした。WEBからお客様自身がイベントスケジュールを入力できる仕組みを作り、イベントスケジュールをこまめに更新することができた。</p> <p>▼地下歩行空間が利用されている様子をマスコミを通じて発信することで、利用しやすさをアピールした。</p>			H30年実績	R1年計画	R1年実績	北3条交差点広場(西)	件数(件)	349	332	313	稼働率(%)	95%	90%	85%	北3条交差点広場(東)	件数(件)	365	366	366	稼働率(%)	100%	100%	100%	北2条交差点広場(西)※1	件数(件)	—	—	—	稼働率(%)	—	—	—	北2条交差点広場(東)※1	件数(件)	—	—	—	稼働率(%)	—	—	—	北大通交差点広場(西)	件数(件)	329	314	297	稼働率(%)	90%	85%	81%	北大通交差点広場(東)	件数(件)	339	326	326	稼働率(%)	92%	89%	89%	憩いの空間 1カ所24㎡×9カ所	件数(件)	3004	2900	2882	稼働率(%)	91%	88%	87%	<p>2月中旬より新型コロナウイルスの影響でキャンセルが多数発生した。しかしながらそれ以外の期間については、例年通りの稼働となり地下広場の利用促進を積極的にアピールできた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>○高い稼働率を維持していることは、高く評価できる。高い稼働率により、施設の設置目的である「多目的に活用できる場を提供することによる、札幌の目抜き通りにふさわしいにぎわいの創出」が達成されている。</p>	A	B	C	D
		H30年実績	R1年計画	R1年実績																																																																							
北3条交差点広場(西)	件数(件)	349	332	313																																																																							
	稼働率(%)	95%	90%	85%																																																																							
北3条交差点広場(東)	件数(件)	365	366	366																																																																							
	稼働率(%)	100%	100%	100%																																																																							
北2条交差点広場(西)※1	件数(件)	—	—	—																																																																							
	稼働率(%)	—	—	—																																																																							
北2条交差点広場(東)※1	件数(件)	—	—	—																																																																							
	稼働率(%)	—	—	—																																																																							
北大通交差点広場(西)	件数(件)	329	314	297																																																																							
	稼働率(%)	90%	85%	81%																																																																							
北大通交差点広場(東)	件数(件)	339	326	326																																																																							
	稼働率(%)	92%	89%	89%																																																																							
憩いの空間 1カ所24㎡×9カ所	件数(件)	3004	2900	2882																																																																							
	稼働率(%)	91%	88%	87%																																																																							
A	B	C	D																																																																								

(6)付随業務	▽ 広報業務	HPを段階的に充実させることができた。また、新規の取組みも実践できた。ホームページ運用にあたっては、札幌市公式ホームページガイドラインを参考に運用したほか、ウェブアクセシビリティについては、JISX8341-3:2016の適合レベルに準拠できるように改修を行った。	A	B	C	D
	<p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、令和2年3月19日に公開した。</p> <p>▼HPのコンテンツ充実に取り組んでいる。(令和元年度閲覧数:1日平均3000件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新聞社に協力いただき、地下広場で開催されるイベントのうち公益性のあるイベントについては、情報を新聞に掲載していただいている。また情報提供媒体を増加させた。 ・地下歩行空間の大型映像装置(タッチパネル)を活用し、公益的なイベントを中心に開催スケジュールを掲載した。 ・当社で発行するメールマガジンでもイベント情報の発信を行った。 <p>▼ 施設内に設置しているインフォメーションボードには、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</p>		○HPは定期的に更新され、内容も充実しており、情報提供ツールとして十分に機能している。また、新聞や各種メディアへの積極的な働きかけによるPRの手法やタッチパネルでの情報提供についても評価できる。			
	▽ 引継ぎ業務					
	(前回から継続指定のため、引継業務なし)					

2 自主事業その他

▽ 自主事業

まちなかサロン事業(憩いの空間・接続空間)

地下を行き交う人々が休み・憩うことが可能な空間を作り出した。

市民活動促進のためのパンフレットコーナー設置事業

まちづくり活動団体のPRパンフレットやポスターを配架、掲示を行った。

にぎわい創出／育成事業

市内の実績のある団体の協力のもとアート展やパフォーマンスイベントを実施した。(「チカチカ☆パフォーマンススポット」、「チ・カ・ホLIVE」など)

チャリティイベント等支援事業

東日本大震災による被災地の復興支援を目的として、公共団体及び民間のチャリティイベントを関係団体と協力して実施した。

利用者の利便性向上事業

複数日にまたがる利用者の利便性を向上することを目的として、弊社が貸し出すワゴンに収まるサイズで、利用者の備品を預かるサービスを実施した。また要望が多かった販売用のテーブル、ステージなどの貸出サービスも実施した。

売上:4,566千円

案内ブースの設置

地下広場でのイベントや近隣の情報などを手軽に入手できるようにするため、案内ブースを設置した。

北海道インフォメーションボード

地下広場の活用コンセプトの一つである「さっぽろ・北海道の魅力発信」を目的とし、北海道インフォメーションボードを設置しました。

売上:316千円

修学旅行生の受け入れ事業

札幌市に修学旅行で訪れる学生たちの活動の一環として行われる各地域の広報活動(観光PR等)に対して、場所の提供を行い、地下広場の案内も実施した。

利用数:8校

kuraché(クラシェ)

地下歩行空間は、札幌近郊や道内から様々なものが集まる拠点であり、新たな文化を発信する北海道のショーケース的な要素を持つ。食・モノづくり・環境をはじめとする生活に欠かせない要素の中からテーマにあった良質な製品を取り扱い、通行者に「北海道らしいステキな暮らしの提案」をする場としてマルシェを開催した。

実施期間:年6回開催

様々な企画に取り組み、駅前通地下歩行空間の賑わい創出に寄与できたほか、一般のモデルとなるような出展の見せ方ができた。

A	B	C	D

○指定管理者自ら企画、運営する様々な自主事業により、施設の設置目的である「多目的に活用できる場を提供することによる、札幌の目抜き通りにふさわしいにぎわいの創出」に大きく寄与している。

Public Art Research Center | PARC
パブリックを通してアートを考え、アートを通してパブリックを考えるプロジェクトを実施した。公共空間の創造的活用方法を多角的に見いだすためのきっかけとなる企画になった。

『Sapporo City Wi-Fi』運用事業
当施設においても札幌市で実施している「Sapporo City Wi-Fi」を導入し運営した。(利用料は無料)

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼ 業務委託やイベント実施をする場合には、可能な限り市内企業や団体に協力を得ている。また、行政情報の作成にあたっては、障害者を多く雇用する企業に発注している。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	1: 地下広場利用者を対象とし、広場利用者の満足度や意見、要望について調査するもの。 ①地下広場利用初日にアンケートを渡す。 ②地下広場利用最終日にアンケートを回収する。
結果概要	1: 令和元年7月及び2年1月に実施し、令和元年度は97件の回答があった。 ▽アンケート回答者の属性 40～60代が各2割、他は各1割の割合。男女の比率はほぼ5割。会社員、自営業が各3割。 全体の8割が札幌市内から。また5割が会社や団体での参加。 ▽「施設・設備は良好ですか」という設問についてとても良い・良いと回答したのは70件 ▽「また利用したいと思いますか」という設問について利用したい・機会があれば利用したいと回答したのは95件 ▽「総合満足度」について満足・やや満足と回答したのは72件
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ルールが煩雑化している。 【対応】 社内で改善を検討しており、利用者の利用しやすさに配慮したルールとしていきたい。

概ね評価を得られているものの、改善すべきところは改善していきたい。総合満足度が8割をきった理由として、空調が弱いことや照明が暗いなどの施設の設備に対する不満があったことも要因の一つだと考えられる。道路管理者と随時協議を行い使いやすい環境を構築していきたい。また通行者アンケートについても継続して実施していきたい。

A	B	C	D

概ね高い評価が得られているが、寄せられた少数意見も参考に、より良い運営ができるよう取り組んでほしい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	110,752	129,548	18,796
指定管理業務収入	101,774	116,570	14,796
指定管理費	0	0	0
利用料金	101,774	107,288	5,514
その他	0	9,282	9,282
自主事業収入	8,978	12,978	4,000
支出	121,847	122,499	652
指定管理業務支出	100,399	98,048	▲ 2,351
自主事業支出	21,448	24,451	3,003
収入-支出	▲ 11,095	7,049	18,144
利益還元	0	1,684	1,684
法人税等	250	0	▲ 250
純利益	-11,345	5,365	16,710

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からキャンセルが発生したことから計画より稼働率は下がった。しかし定価利用が多かったことにより計画より5,514千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、備品等安定的な貸し出しやイベント参加が多かったことにより、計画より4,000千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、経費の見直し等により効率的な縮減ができたことから計画より2,351千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、広場の利用状況を鑑み遂行したが、自主事業にかかる人工数が増えたため計画より3,003千円の増となった。
- ▼ 利益還元は、公共交通PRIに使用した額である。
- ▼ 指定管理業務は、税引前利益が18,522千円の黒字となったが、自主事業業務は赤字となったため、指定管理業務及び自主事業以外の業務で補填している。法人税についても同様。

収入については、昨年に引き続き稼働率がよく、支出については概ね計画通りに執行できた。自主事業は赤字だが、チ・カ・ホの賑わい創出のために必要であると考えている。ただ、なお一層の経費の縮減にも努めていきたい。

A	B	C	D
○施設の稼働率が高い水準で維持されており、指定管理業務は安定運営となっている。今後とも、適切な収支計画のもと事業運営を行ってほしい。自主事業については、にぎわい創出のため必要な事業ではあるが、優先事業への予算の集中など効果的な予算執行を望む。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当団体の財務状況等は、売上増のため、安定経営能力は選定時より向上している。			
▽ 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。 ▼ 情報公開請求が0件あった。 ▼ 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。			

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>地上の駅前通・「札幌市北3条広場」と地下歩行空間および広場が、一体となって賑わいの創出を図ることが求められることから、地下歩行空間と地上の情報発信／連携が不可欠と考えられる。地上のまちづくりと連携した企画なども考案してきた。</p> <p>「地下広場」の指定管理者として、その管理・運営を行った。利用者によるイベントが都心の回遊性を高めるとの認識のもと、貸し出しサービスの向上に努めた。また賑わいづくりや市民に喜ばれるアート企画、フォーラム等を自主的に実施し、市民に喜んでもらうことができた。</p>	<p>地下広場の活用コンセプトに基づく利用を促進することや、地下広場の利用者が地下歩行空間全体のにぎわいや景色を創り出していることを理解してもらい、誰もが気持ちよく利用できる魅力的な空間づくりに協力してもらえるようにするための活動を実施していきたい。また利用者側の立場にたち、利用者の意見も鑑みながら、質を確保できるような貸出方法を模索していきたい。</p> <p>自主事業については、にぎわい創出のため必要な事業ではあるが、優先事業への予算の集中など効果的な予算執行を行なっていきたい。</p> <p>新型コロナウイルス感染症により広場の利用状況にも影響が出ているため、来場者の感染対策などにも配慮しながら、適切な管理運営を推進していきたい。</p> <p>なお令和3年3月には地下歩行空間の供用開始から10年が経過することから、施設の新たな使い方も検討していきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>法令及び業務仕様書に従い、適切な施設運営を行っている。また、常に施設利用者へのサービス向上を図り、社員のスキルアップにも積極的で、札幌市とともに地域のまちづくりに積極的に取り組んでいる姿勢も評価できる。</p>	<p>施設の稼働率が高い水準で維持されており、今後、使用料の大きな伸びが期待できないことから、適切な人員の配置を行い、効率的な管理を行うこと。新型コロナウイルス感染拡大により、以前の稼働率に戻るまでは時間が掛かると考えられるが、広場利用者の感染対策に配慮した新しい利用ルールの早期定着を図り、稼働率の改善に繋げること。自主事業については、優先度を決めて事業を行う等、収支の改善にも取り組むこと。</p>