

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丁目口
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:		

II 令和4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。</p> <p>▼平等利用の確保に向けて実施した取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い情報媒体を使ってのプロモーション活動や遠方の方でも利用しやすい仕組みとするため、インターネット、電話等での簡便な申請手続きを確立し、利用機会の増進を図った。 ・利用しやすいよう、社員には各種研修を受講させ、ホスピタリティのある接客や、素早い事務処理などの能力を身に付けることに努めた。 ・利用者の属性や団体の目的などにより、不当な差別的取扱いが生じないように心がけた。 ・記録・モニタリング・報告・評価について適切に対応した。 ・オンライン説明会を実施し、遠方からの利用者への対応も行った。 <p>この結果、広場施設は令和4年度に申請件数は2,216件、実際の利用件数は1,601件であった。</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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日常業務におけるOA機器の省エネモード設定及び不使用時の電源断を徹底した。 2. 業務のIT化を図ることで、業務時間の短縮による省エネルギー及びペーパーレスによる省資源化を図った。 3. ごみ減量のため、ミスコピー紙の裏面活用を徹底した。 4. 備品については、グリーン購入ガイドライン指定品を購入するよう心がけた。 5. 清掃業務において、毒素を含まない洗剤を使用するなど、各業務遂行にあたり必要となる備品・消耗品等については、環境に配慮した製品を採用するよう心がけた。 6. 広場の利用者にはゴミの持ち帰りをお願いした。 7. 研修計画書に基づき、環境マネジメントに関する研修を実施した。 	<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>	<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>○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、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				

	<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。また施設・組織運営のための実務能力の向上を目的とした研修も実施した。</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>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="379 1211 979 1675"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th colspan="2">協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>6/30</td> <td>・令和3年度の稼働状況 ・令和4年度の上期稼働状況 ・その他</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>10/6</td> <td>・広場利用状況 ・その他</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>12/22</td> <td>・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>3/20</td> <td>・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他(新年度からの利用促進)</td> </tr> </tbody> </table> <p><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</p> <p>▼ 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。</p>	開催回	協議・報告内容		第1回	6/30	・令和3年度の稼働状況 ・令和4年度の上期稼働状況 ・その他	第2回	10/6	・広場利用状況 ・その他	第3回	12/22	・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他	第4回	3/20	・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他(新年度からの利用促進)	<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>委託業者の監督・指導を怠りなく実施し、日頃の情報交換を密に行った結果、突発的な事象等に際しても、遅滞なく対応できた。</p> <p>運営協議会を設置し、管理業務等の状況報告を行った。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。</p>	
開催回	協議・報告内容																	
第1回	6/30	・令和3年度の稼働状況 ・令和4年度の上期稼働状況 ・その他																
第2回	10/6	・広場利用状況 ・その他																
第3回	12/22	・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他																
第4回	3/20	・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他(新年度からの利用促進)																

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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、受け手が回答内容も含めて記録し、情報共有している。</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼管理運営業務に関する記録や帳簿類は、年度ごとに適切に整備し、仕様書に定められた期間及び当社の規程に則り、適正に管理・保管した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。今年度は大型映像設備に関するビジョン放映視聴頻度調査(WEBアンケート)も実施した。</p>	<p>資金管理や現金の管理は適正に行った。</p> <p>苦情や問い合わせに対しては適切に対応できた。</p> <p>利用者等の声を反映するように努めた。</p>	
--	---	---	--

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 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)</p> <p>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、社員においてシフト制を適用し、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。</p> <p>▼ 週休2日(4週8休)に加え、月1日程度の休日を取得できる勤務シフトとした。</p> <p>▼ 施設で働く職員(アルバイト含む)に対し、最低賃金920円(令和4年10月2日発効)を上回る1,000円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</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>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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(例:時差出勤など)を整えた。</p> <p>▼ 在宅勤務・リモートワークを円滑に行えるよう、セキュリティに十分配慮した上で、データ等を自宅からでもアクセスできるようにした。</p> <p>▼ 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>	<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。コロナ禍であったものの雇用や職員の給与に影響を与えることはなかった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>○不規則な勤務時間・土日祝勤務の必要があるが、変形労働時間制を適用す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								

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">○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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	○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。			
A	B	C	D								
○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>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<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。 ▼ 地下歩行空間全体を使用する大規模イベントや混雑が予想されるイベント等については、案件毎に関係機関に事前相談を行い、円滑な実施と通行者の安全確保に努めた。 ▼ 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。また自主事業実施時においても、適切な保険に加入した。 <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、運營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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 火災、震災その他の災害発生時に即応できるように、防災・安全管理体制を確立し、災害時における被害軽減及び人命の安全確保を図ることを目的として、防災研修を実施した。令和3年度に引き続き弊社が事務局を担う「札幌駅前通地区防災協議会」にて、札幌駅前通地下歩行空間防災センターと接続ビル11か所の防災センターを繋ぐ「防災情報伝達システム」の操作方法習熟と機器不具合を早期に発見、修理することを目的に、定期訓練に参加した。また、日々の巡回の中で避難口・消火器等の位置などを確認した。さらに、緊急時対応マニュアルを基に、社内研修も実施した。消火器も社内及び備品庫に備え、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>利用者の安全確保のため、適切な運営を行った。</p> <p>外部に委託しているものも含め適切な維持管理ができた。</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>									

(4)事業の計画・実施業務	<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>広場利用に向けての協議・調整は、利用者とともにイベントをつくりあげていくことをモットーに、丁寧に実施した。また、国の指針に沿って、新型コロナウイルス感染防止対策チェックリストを見直し、広場利用者に提示した。自主事業を事業計画のとおり実施したほか、広場の利用促進等パンフレット等は随時見直しを行った。</p>	<p>チカホの通行者に向けてより多くの情報発信に努めた。</p> <p>感染症の状況を見極めながら、広場の設置目的を達成するための事業を効果的に運営した。また状況に応じた感染対策を利用者に対して明確なチェックリストとして提示することができた。</p>	A	B	C	D
			<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、様々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>			

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績				
	北3条交差点広場(西)	件数(日数)	171	257	295			
		稼働率(%)	47%	70%	81%			
	北3条交差点広場(東)	件数(日数)	365	365	365			
		稼働率(%)	100%	100%	100%			
	北2条交差点広場(西)※1	件数(日数)	169	—	237			
		稼働率(%)	46%	—	65%			
	北2条交差点広場(東)※1	件数(日数)	169	—	307			
		稼働率(%)	46%	—	84%			
	北大通交差点広場(西)	件数(日数)	207	275	294			
		稼働率(%)	57%	75%	81%			
	北大通交差点広場(東)	件数(日数)	221	309	306			
		稼働率(%)	61%	85%	84%			
	憩いの空間 1カ所24㎡×10カ所	件数(枠)	2218	2801	3421			
		稼働率(%)	64%	77%	94%			
	憩いの空間(北1条イベントスペース) 1カ所24㎡×14カ所	件数(枠)	2836	3134	3479			
		稼働率(%)	55%	61%	68%			
	※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。							
	▽ 不承認0件、取消し0件、減額2,502枠、免除1,706枠、還付27件、新型コロナウイルス感染予防に伴う利用キャンセル還付16件							
	▽ 利用促進の取組							
	<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もわかりやすいものとし、随時更新した。</p> <p>▼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> <p>▼コロナ禍でなかなか対面での相談がしづらいという利用者からの要望に答え、オンライン利用説明会を開始した。</p>							
					令和4年度は、春先に利用を手控える動きが見られたものの、期中は市有施設の休館措置が取られなかったことから徐々に利用が回復し、地下広場の貸出度合を示す主要貸出場所の年間稼働率は仕様書に記載されている目標稼働率の80%を超えることができた。			
					安心・安全に使用できることや活用コンセプトを発信し、広場の存在を広くPRするなどできた。コロナ禍で始めたオンライン利用説明会に参加した方の、利用予約につながった。			
					○新型コロナウイルスの影響は少なくなかったものの、稼働率を回復させ、仕様書記載の水準を上回るなど、利用促進等に取り組みながら一定の水準を維持していることは、高く評価できる。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。			

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D

2 自主事業その他

▽ 自主事業(主な事業)		A	B	C	D
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。(「Sapporo Performance party」、「チ・カ・ホLIVE」「札幌駅前通アワード受賞作品展」など)</p> <p>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。</p> <p>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。また要望の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:4,150千円</p> <p>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。</p> <p>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た。 売上:73千円</p> <p>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5回開催</p> <p>地方自治体応援企画「CHIKAHO LOCAL CENTER」 コロナ禍で思うようにイベントができない地方自治体が遠方からでも出展がしやすいように、不慣れな札幌での出展をバックアップする協力体制を整えた。</p> <p>総合案内板設置事業 札幌市経済観光局所有のデジタルサイネージによる広告付きの観光案内板(総合案内板)を地下歩行空間内にも設置することで、タイムリーな情報の発信を行った。</p>	<p>新型コロナウイルスのコロナ禍以後数年ぶりに実施する事業も増え、広場の設置目的に沿った事業を進めることができた。また、札幌駅前通沿道の建替で生まれる空間の活用を検討するために社会実験を実施した。引き続き駅前通地下歩行空間のにぎわい創出に寄与できるように取り組みたい。</p>				<p>○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。</p>

<p>『Sapporo City Wi-Fi』運用事業事業 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)</p> <p>札幌駅前通地下歩行空間における献血者呼び掛け計画 多数の通行者がいる地下歩行空間において、通行人に呼び掛けを行うことにより多くの献血者を献血ルームに誘導することができ、北海道における輸血用血液製剤の安定確保に迅速かつ大きな効果が期待できるため、献血ルームへの誘導告知を行った。</p> <p>Meet Market+空間利用調査 札幌駅前通地区では、施設の老朽化等に伴いビルの建替更新が進んでいる。これから増える「接続空間」や民間施設内と「憩いの空間」を一体的に活用することによって、空間の連続性を生み、まちの回遊性は高めることができると考えている。これらを検証するため、接続空間等を活用したイベント及び利用調査を実施した。</p>		
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 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。</p>	<p>指定管理業務に関する委託は市内に事業所を持つ企業に発注した。また、福祉施策への配慮について引き続き努めていく。</p>	

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果			A	B	C	D
実施方法	地下広場をご利用頂いた利用者の満足度や意見、要望を測り今後の地下広場の利便性向上と、お客様への接客サービスの向上を目的として実施した。 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。	概ね高い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。施設の設備に関するご意見が多いため、施設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。	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。			
結果概要	令和4年7月及び5年1月に実施し、令和4年度は82件の回答があった。 ▽アンケート回答者の属性 夏季に実施した際には60代以上の回答者が一番多く全体の25%。10代の回答者は0。冬季実施分は30代～40代の回答者が多く全体の62%。男女比ほぼ同数。コロナ禍になってからは札幌市内からの参加者(個人)が多くなっていたが、冬季については、企業や団体での参加が増えた。 ▽「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78% ▽「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100% ▽「総合満足度」について満足・やや満足と回答したのは74.3%。【不満】と回答した1件は、場所によっては人が通らないことが理由。					
利用者からの意見・要望とその対応	【利用した感想】 ・お客様の流れが良い。 ・室内なので雨天でも安心。 ・集客が多い 【意見】 ・北3条交差点広場で出展した際、会場の柱と柱の天井照明が暗く、出展場所としてはあまりよくなかった。消灯しているライト部分があるので、全て点灯してほしい。全部が無理でも増えると嬉しい。 【対応】 施設管理者との協議が必要である。					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				収入については、計画よりも広場利用の稼働率が高かったことにより、コロナ禍前の令和元年度を上回った。札幌駅前通沿道の建替が増えることによる貸出箇所の見直しが見直しが想定されることから、経費の計画的な支出に努めていきたい。	A	B	C	D
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)					
収入	99,355	124,539	25,184	<p>○指定管理業務は安定運営に努めてる。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。</p>				
指定管理業務収入	93,239	116,122	22,883					
指定管理費	0	0	0					
利用料金	93,239	111,034	17,795					
その他	0	5,088	5,088					
自主事業収入	6,116	8,417	2,301					
支出	108,812	118,740	9,928					
指定管理業務支出	95,299	106,477	11,178					
自主事業支出	13,513	12,263	▲ 1,250					
収入-支出	▲ 9,457	5,799	15,256					
利益還元	0	437	437					
法人税等	70	298	228					
純利益	▲ 9,527	5,064	14,591					
▽ 説明								
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用料金収入は、計画より稼働率が高かったことや定価利用が多かったことから、年度計画より17,795千円増となった。 ▼ 自主事業収入も、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2,301千円の増となった。 ▼ 指定管理業務支出は、清掃や大型映像装置の保守運營業務にかかる費用は予定どおり支出した。一方、利用増に伴い、時間外勤務が増えたことや物価高騰などにより支出が増えた。 ▼ 自主事業支出は、広場の利用状況を鑑み遂行し、効率的な縮減ができたことから計画より1,250千円の減となった。 ▼ 地下広場の備品等の修理を実施したほか、利益還元の一環として、貸出備品を更新した(金額:437千円)。 ▼ 指定管理業務は、税引前利益が9,208千円の黒字、自主事業業務は3,846千円の赤字となった。この赤字については指定管理及び自主事業業務以外の会社全体業務で補填している。 								

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 当団体の財務状況等は、令和3年度に比べ売上増となったほか、費用の縮減等で、安定経営能力は維持している。 			
▽ 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		適	不適
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。</p> <p>令和4年度は広場の利用も増加し、コロナ禍で中止となっていた様々な催しが再開され、たくさんの来街者が、数年ぶりとなるイベントを楽しむ光景が数多く見られた。国の指針に沿って、新型コロナウイルス感染防止対策チェックリストを見直し、広場利用者に提示し、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ることができた。</p>	<p>令和5年度については、コロナ禍前と同等のペースで利用申込が増えてきていることから、今後もお客様に安心して広場をご利用いただけるよう様々な施策や情報発信を継続して行いたい。また、お客様の気持ちに寄り添った対応を心掛けることで、広場利用の満足度を高めていきたい。</p> <p>札幌駅前通地下広場と札幌市北3条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、二つの施設の管理者として地下・地上両方使用していただけるような利用促進を図っていきたい。また、利用者側の立場にたち、利用者の意見もフィードバックしつつ、質を確保できるような貸出方法を検討していきたい。さらに札幌駅前通沿道の建替による貸出箇所の見直しが予想されることから、広場の設置目的を達成できるよう、創意工夫による効率的・効果的な事業運営を積極的に進めていきたい。</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>基本的に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。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>