

# 令和5年度 札幌駅前通地下広場業務計画書

## 1 令和4年度管理運営業務基本方針・事業目標

### (1) 管理運営業務の基本方針、事業目標

札幌駅前通まちづくり株式会社（以下「当社」という）は、札幌駅前通地区の魅力を創出・発信し、にぎわいを創出することで、地域価値の維持・向上を図ることを目的に、沿道地権者等により設立されたまちづくり会社であり、事業を通じて得られた収益を札幌駅前通地区及び都心全体のまちづくり活動に還元することで、さらなる魅力発信・にぎわい創出の循環を生み出すことを理念としています。

札幌駅前通地下歩行空間は、札幌の玄関口である「札幌駅」と、古くからの商業地である「大通」をつなぎ、さらに、北日本最大の歓楽街である「すすきの」まで接続することで、各地区間の回遊性を高めるとともに、通路の両側及び交差点下に広場空間（以下「当広場」という）を設け、札幌の魅力を発信する重要な空間となっています。

全国的に例を見ない新しい取組である地下通路の広場化であったため、運営の方法も試行錯誤しながら取り組んできました。単なる通過動線ではなく、街歩きが楽しく快適なものとなるよう、制約がありながらも利用者が利用しやすい仕組みをつくり、にぎわいをつくるように様々な施策を進めてきました。平成23年以降11年にわたりこの取組を継続し、広場内では常に催しがあり、日々入れ替わる状態となり、札幌ならではのストリート文化を創出することができたと考えています。また令和2年以降新型コロナウイルスの感染拡大の影響から、利用ができない時期もありましたが、来場者の感染対策として、新型コロナウイルス感染対策チェックリストを作成して広場の利用者と感染防止対策の確認を十分に行うなど、当日のイベントが安全かつ円滑に行えるように取り組んでまいりました。

4期目についても、前述した広場の位置づけや、重要性に鑑み、指定管理者として施設の効用を発揮するようなイベント、効果的PRを行うとともに、「公の施設」という性質に鑑み、その利用が営利目的に偏らないような管理運営を目指し、以下の基本方針を定めます。

### ■基本方針

- ①「札幌の顔」となる空間としての価値創造（ブランディング）の推進とにぎわいの創出
- ②様々なひと・もの・ことが主役となれる場の提供
- ③安心・安全な広場運営
- ④札幌駅前通地下広場を起点とした新たなまちづくりのシステム構築
- ⑤効率的な管理運営の推進

### ■事業目標

札幌駅前通地下歩行空間は、四季を通じて快適に通行できることから、夏期は1日5万人、冬期は8万人が通行する都心の大動脈ともいえる歩行空間となりました。この通行量の多さを生かし、札幌の顔にふさわしい事業を展開するとともに、以下の事業目標を掲げ、「当広場」を利用する人にも理解してもらえるように努めていきます。

#### ①「札幌の顔」となる空間としての価値創造（ブランディング）の推進とにぎわいの創出

事業目標：札幌・北海道の魅力発信

札幌ひいては北海道の顔となる札幌駅前通において、大型映像設備や広場を活用し、札幌及び北海道の魅力を発信することで、観光振興・集客交流・企業活動の活性化を目指します。

事業目標：札幌独自の都市文化の創造

広場における様々なひと・もの・ことの交流により、札幌にしかない独自の都市文化の創造を図り、各分野におけるクリエイター同士の交流など、さらなる集客交流を目指します。

## ②様々なひと・もの・ことが主役となれる場の提供

事業目標：市民活動の促進

営利活動に偏ることのないよう、市民活動の発表・非営利団体の活動PRなどの空間コンセプトを設け、利用者の分散を図り、様々な主体が主役になれる場を提供することを目指します。

事業目標：人に優しいホスピタリティ空間の創出

都心部に少ないといわれる滞留・休憩空間を設置することで、高齢者や障がい者等、従来都心に来る機会の少なかった方々にも街歩きを楽しんでもらえるような、人に優しく、ホスピタリティ溢れる空間の創出を目指します。

事業目標：調査・研究・フィールドワーク等の場としての活用

札幌市内でも指折りの通行量を誇るチ・カ・ホでの様々な調査・研究・フィールドワーク等（企業、学校、行政問わず）に積極的に協力し、またそういった活動ができる場所であることを広く知ってもらえるよう周知します。その後調査結果を提供いただくことで、チ・カ・ホの実態を明らかにし、より魅力を高めることに繋がります。

## ③安心・安全な広場運営

事業目標：平常時の安心・安全な運営

札幌駅前通地下歩行空間は、多くの方々が通行する通路部分とイベント利用・滞留ができる広場部分が共存した空間です。「当施設」の利用にあたっては、通行の妨げにならないことや広場利用者が安全に利用できることを目指します。そのため、広場利用にあたっては、事前に利用のルールを明示し、安全確認を書面等で行います。また新型コロナウイルス感染拡大に伴い、ソーシャルディスタンスが必要となりました。利用者の方々が安心して利用できるようなルールづくりを心がけます。

事業目標：災害時等の円滑な運営

災害等が発生した場合、札幌駅前通地下歩行空間は札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画において、一時滞在施設として位置づけられており、2018年の北海道胆振東部地震の際にも受け入れを行いました。この経験を踏まえて、札幌駅前通地区防災協議会（札幌駅前通地下歩行空間に接続するビルや札幌市等で構成）が策定した札幌駅前通地区帰宅困難者対策の手引き及び同手引きの運営計画として札幌市が定めた「一時滞在施設運営マニュアル【札幌駅前通地下歩行空間】」に則り、営業時間内・時間外に関わらず一時滞在施設として道路管理者や広場管理者と連携して、帰宅困難者等を受け入れます。

また、広場利用者には、「利用規約」に災害時等の対応を事前に記載することで、緊急時に円滑に対応ができるように心がけます。

## ④札幌駅前通地下広場を起点とした新たなまちづくりシステムの構築

事業目標：エリアマネジメントの推進

利用料金収入等により得られた収益は、配当に回さず、「当施設」の維持に役立つほか、新たなまちづくり活動に還元することで、さらなる魅力発信・にぎわい創出の循環を生み出し、エリアマネジメントの推進を目指します。

事業目標：活発な自主事業・地域活性化活動の実施

広場の魅力を利用者にPRできるようなイベント、展示はもとより、札幌市や他自治体とのタイアップイベント、市民活動や啓発活動などに寄与する事業の展開の



他、札幌市北3条広場も活用し、地上・地下一体となった商業プロモーション、地域活性化事業など、従来個々の団体で個別に行われてきた地域のまちづくり活動を、当社が先導することで、恒常的・発展的な活動にすることを目指します。

### ⑤効率的な管理運営の推進

事業目標：効率的・効果的な事業運営による収入増と経費削減

創意工夫による効率的・効果的な事業運営を積極的に図るとともに、安定した施設運営を継続するため、効果的なプロモーション等により利用促進を進め利用料金収入の増加に努めるほか、日常業務において無駄をなくし、常に経費の削減に努めます。

## (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

### ■基本的な考え方

「当広場」は札幌市が設置した「公の施設」であり、札幌駅前通地下広場条例、同施行規則等に定められている設置目的や手続等について、管理運営業務の統括責任者（統括マネージャー）は、社員がそれを深く理解し、遵守するよう教育、指導します。

また、社員も常に「公の施設」であることを意識し、収益性のみを重視するのではなく、市民の公平な利用及び管理運営の透明性の確保に注意を払いながら業務を遂行し、市民にとってより身近な親しまれる施設になることを目指します。

### ■具体的な取組

・幅広い情報媒体を使つてのプロモーション活動やインターネット、電話等での簡便な申請手続きを確立することで、利用機会の増進及び均等化を図ります。また、対面での利用相談ができない方や遠方の方が気軽に利用相談できる仕組みとして「オンライン説明会」を実施します。

・利用者が利用しやすいよう、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ます。

・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社員教育に努めます。

・記録・モニタリング・報告・評価について適切に対応し、管理運営の透明性確保に努めます。

・広場利用料が安価である「憩いの空間」については、利用者の偏りを防止し、多くの利用者の平等な利用を実現するため、連続利用を原則7日以内とし、1回の利用の終了後に次の予約ができるようにします。

・上記取組は随時見直しを行い、平等利用の確保に努めます。

## (3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

### ■基本的な考え方

「当広場」の指定管理業務においては、これまで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低減に努めてきました。今後も環境への配慮に十分留意した管理運営業務を遂行し、この方針を遵守していきます。

### ■具体的な取組

札幌市環境マネジメントシステムを通じて、業務ごとに以下の環境配慮の推進に係る計画に基づき、省エネルギー化の推進、省資源化の推進、環境汚染の防止、環境汚染に関する取組を行います。また、取組結果について、毎年度事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告します。

#### 【施設・設備の維持管理業務】

・清掃業務において、札幌市の「札幌市公共建築物シックハウス対策指針」の項目に照ら



し合わせて、毒素を含まない洗剤を使用するなど、各業務の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します。

- ・ごみの分別を促進し、廃棄物の減量化及びリサイクルを推進します。

#### 【その他業務】

- ・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を目指します。
- ・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遮断を徹底します。
- ・事務所の電力など、エネルギーの使用状況を把握し、省エネの推進により、エネルギーの消費量の削減に努めます。
- ・費用面を考慮しながらエコ商品のグリーン購入を推進します。
- ・社員の環境ボランティア活動を支援します。
- ・地域や自治体が行う環境保全活動に積極的に参加・協力し、地域と共に活動します。
- ・札幌市の「さっぽろエコメンバー登録制度」を取得したことで、メンバーの一員として札幌市が推進する環境施策を十分理解しながら、環境配慮への取組や啓発活動を推進します。
- ・広場の貸出にあたっては、環境美化・省資源に努めるよう、利用者へ促します。
- ・エコドライブや公共交通機関の利用、輸送・移動方法の工夫により運輸にかかるエネルギー削減に努めます。
- ・環境啓発に関連するイベント・展示等を行うなど、環境啓発活動を推進します。
- ・社員は、環境マネジメントに関する研修を適宜受講します。



## 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

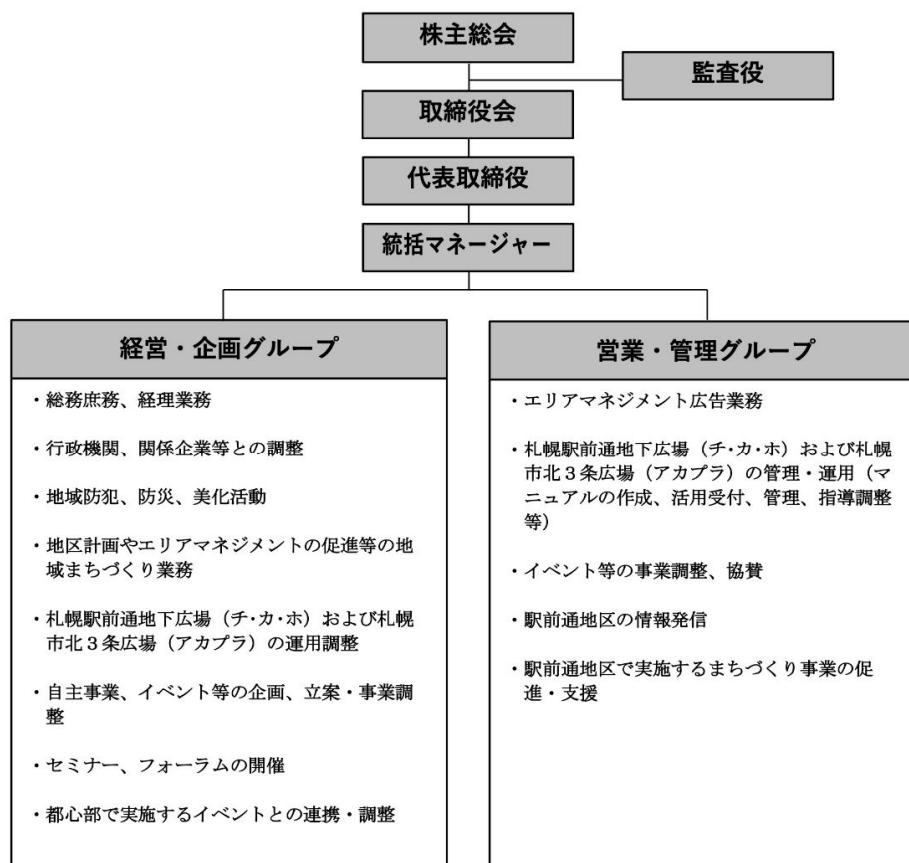
##### ■基本方針

地元に根付き地域関係者と密に連携しながら業務を行うことを重視した、柔軟かつ機動的な組織とし、現在以下の体制での運営をしております。

管理運営業務の統括責任者を統括マネージャー、統括責任者の職務代理者を営業・管理グループ長とし、本業務を効率的かつ安定した体制をもって行えるよう、全体の業務量及び質を考慮し、計画的かつ適切な人員配置となるよう努めます。

職務分掌や、決裁に関しては別添の処務規定に定め、業務が滞ることなく円滑に行えるような組織体制を整備します。また緊急時には、スタッフから各部門責任者・統括責任者までの連絡体制を整えることで、迅速な対応を行い、緊急時対応マニュアルを作成します。なお「札幌市北3条広場」の管理業務スタッフと情報を常に共有し、地上と地下の連動した流れを作っていきます。

##### ■組織図



#### イ 従事者の確保、配置

##### (ア) 職員配置計画（業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など）

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1名を責任者に、責任者代理を営業・管理グループ長とします。職員体制は合計10名とし、業務に万全を期します。また、実際の業務を行うにあたっては、札幌市北3条広場との連携を



図るため、北3条広場の運営スタッフからも、応援を得られる体制を整えることで、繁忙期や緊急事態に対応し、常に円滑な管理運営を行えるように努めます。

## ■人員体制

令和5年4月1日（予定）

	職員	勤務形態
	統括マネージャー (両グループ兼務)	週5日勤務、交代制
経営・企画 グループ	グループ長（1）	週5日勤務、交代制
	正社員（3）	週5日勤務、交代制
営業・管理 グループ	グループ長（1）	週5日勤務、交代制
	副グループ長（1）	
	正社員（2） パート職員（1）	週5日勤務、交代制 週5日勤務

### (イ)勤務形態・勤務条件

下記の内容を基本としながらも、施設の供用時間に対応し、柔軟にローテーションを組み、対応します。

#### ■勤務時間

- ・原則、早番は始業9時～終業18時、遅番は始業12時～終業21時  
(広場の供用時間が長いことから、利用の状況により始業時間の繰り上げ及び繰り下げを行い対応)
- ・1日の所定労働時間は8時間
- ・休憩は1時間（早番：12時～13時、遅番：17時～18時）

#### ■休日・休暇

- ・一か月単位のシフト勤務制
- ・休日は1週間に2日（法定休日1日＋会社が指定した休日1日）
- ・夏季・冬季休暇（年間6日間）
- ・年次有給休暇（勤続年数により付与）
- ・その他会社が特に指定した日

#### ■その他勤務条件

- ・給与は、年齢、経験等を考慮し、個別の労働契約で決定  
(札幌市で定める基準時給額1,011円を超える時給1,050円以上を支給)
  - ・各種手当は、時間外勤務手当、通勤手当、扶養手当、職務及び技術手当、子育て支援手当を支給
  - ・各種社会保険（健康保険、厚生年金、労災保険、雇用保険）に加入
  - ・福利厚生制度は、「さぽーとさっぽろ」の共済制度に加入
- ※基本的には以上の内容ですが、必要に応じて個別の労働契約で別途定めます。

#### ■ローテーション

2交代制を基本とし、利用者に不便のない体制を整えます。平日の利用申請受付時間帯（9時～17時）には、必ず担当職員が5名以上出勤している体制とし、必要に応じて、当社の中で応援人員を配置します。

勤務時間：交代制シフト 早番9:00-18:00 遅番12:00-21:00



札幌駅前通まちづくり株式会社  
Sapporo Ekimae St.

## ウ 人材育成・研修計画

### ■基本方針

まちづくり活動を担う人材を育てるため、また、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、以下の研修を行います。なお、これらの研修は、「札幌市北3条広場」の業務スタッフと同時に実施することによって、経費を削減できるように心がけます。

### ■研修計画

- 広場の活用クオリティを上げるための専門性の向上
  - ・先進事例の視察またはオンライン研修（当広場のコンセプトに合致するようなイベント事例を適宜）
  - ・イベントの運営研修への参加（適宜）
- エリアマネジメントに関する専門性の向上
  - ・先進事例（他地域のエリアマネジメントの事例）の視察（活用クオリティを上げるための専門性の向上を目的とした視察と併せて適宜）
  - ・エリアマネジメントに関する研修への参加（年1～2回実施）
- 施設・組織運営のための実務能力の向上
  - ・接遇に関する研修（適宜）
  - ・環境マネジメントに関する研修（年1回実施）
  - ・防災訓練の実施及び防災関係研修の受講（年1回実施）
  - ・WEBアクセシビリティに関する研修の受講（年1回実施）
  - ・個人情報保護に関する研修（年1回実施）
  - ・外部セミナー・研修への参加（適宜）

## エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

施設の供用時間が午前6時00分～翌日午前0時30分と長時間に及ぶこと、休館日の設定がないこと、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、社員においてはシフト勤務制を適用し、業務の遂行に支障のないよう、効率的かつ柔軟な勤務形態としております。

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、社員の適正かつ良好な労働環境を確保します。札幌市の「ワーク・ライフ・バランス認証企業」を取得したことで、社員それぞれの「仕事」「子育てや介護」「自己研鑽や社会貢献、地域活動への参加」等、ワーク・ライフ・バランスの充実を今まで以上に図り、業務効率・生産性の向上と職員の豊かなキャリア形成を目指します。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、在宅勤務・リモートワークなど、様々な施策を実施していきます。また在宅勤務・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、データ等を社外でもアクセスできるようにします。

※ワーク・ライフ・バランスの推進の取組については、様式3-2を参照。

## （2）管理水準の維持向上に向けた取組

少ない人員体制で効率的な管理運営を実施するため、以下の取組を実施し、運営水準及びサービスの維持向上を図っていきます。

### ①スタッフミーティング

月に1度、営業・管理グループ所属スタッフによるスタッフミーティングを実施し、業務の進捗、問題点の相談、フィードバックなどについて確認や意見交換を行います。



必要に応じて、適宜ミーティングを開催します。また、月に1度、役員を含めた全体会議を開き、業務の総括的な見直しを図っていきます。

#### ②引継ぎの徹底

業務の情報共有や利用者などからのトラブル防止を目的に、情報共有ツールを活用した上で、シフト交替時には、業務の引継ぎを十分に行います。

#### ③業務マニュアルの整備

業務のプロセスを分析し、業務ごとにマニュアルを整備します。マニュアルの活用により、複数の業務を処理できる人材を育成していきます。

### (3) 第三者に対する委託の方針

「当広場」は、一日に夏期は1日5万人、冬期は8万人が通行する地下歩行空間の一部に設置される公の施設です。したがって、広場の利用者はもちろん、歩行者に対する十分な配慮が求められます。

そこで、両者に対して、快適かつ魅力ある空間を提供していくため、高水準の技術やサービス・ノウハウを有する事業者に、一部の業務を委託します。なお、委託にあたっては、以下の方針で、適正さを確保していきます。

#### ■委託を予定している業務

- ・施設（広場部分）の清掃業務
- ・常置場管理業務
- ・大型映像設備保守管理業務
- ・大型映像設備運用業務
- ・巡回点検業務
- ・映像広告に関する広告集稿業務

#### ■基本方針

- ・複数の事業者から見積徴収を行うなどしてコスト削減を積極的に進めます。
- ・委託事業者の選定にあたっては、市内企業、環境配慮促進企業、障がい者雇用促進企業を重視します。また、物価や北海道最低賃金の上昇にも配慮しつつ契約金額を検討します。
- ・委託事業者への指揮監督は経営・企画グループが担当し、責任者は経営・企画グループ長が務めます。契約締結にあたっては、委託事業者側の責任者を明確にし、指揮命令系統や緊急時の連絡体制及び対応方法を確立するよう求めます。
- ・業務遂行にあたっては、委託事業者と事前に十分な打合せを行い、定期的な報告書、完了届の提出を義務付けるとともに、業務が適正になされているかどうか、定期的にチェックを行います。

### (4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

管理運営水準及びサービスの維持向上を図るため、札幌市や関係機関との協議の場を設けるとともに、必要に応じて連絡調整を行っていきます。

#### ■札幌駅前通地下広場運営協議会（以下「運営協議会」という）の設置

##### ①運営協議会の開催

札幌市（広場管理者）及び「当社」並びにその他地域関係者で構成する運営協議会を設置し、3カ月に1回以上、または必要に応じて適宜開催することとします。

なお、協議内容によっては、札幌市関係部局（道路管理者等）や北海道警察、北海道開発局、その他関係機関に対しても参加を要請します。

##### ②協議内容

- ・指定管理業務の報告と管理運営上の問題点や改善事項





- ・管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアルの作成及び改定
- ・広場の市民サービスや管理運営水準の維持向上に向けた取組など
- ・その他協議会での協議を必要とするもの

### ③記録及び周知

運営協議会の内容は記録し、要旨を作成して、札幌市に報告します。本要旨は、札幌市への報告後、必要に応じてホームページにて周知いたします。

#### ■関係機関との連絡調整

「当広場」は、道路空間の一部に設置される公の施設であるとともに、一部国道区間も含まれることから、管理業務の遂行にあたり、札幌市以外の関係行政機関との連絡調整を円滑かつ的確に行ってまいります。また広場の利用にあたっては、地下歩行空間防災センターとも十分協議の上、安全な広場運営に努めます。

なお、連絡調整を行った場合は、相手、日時、内容等を確認し、業務日報に記録し、その内容を社内で情報共有します。

## (5) 財務

### ア 資金管理

#### ■基本方針

毎年度、収支計画・予算案を策定し、毎月・四半期毎の予算実績管理により、収支状況の把握及び適切な資金管理を行います。

資金の受入・支出等、資金管理全般に係る事務手続きについては、当社システムを活用して厳正かつ効率的に行うとともに、その経理状況の点検・確認につきましては、第三者である税理士による監査を実施し、適切な経理を行います。

#### ■経理の区分方法

指定管理業務における収入と、「当社」が行う自主事業における収支は、明確に区別するため、それぞれに預金口座を設け、各種帳簿も区分して管理します。

また、複数の自主事業を行う際には、事業ごとの経理を行い、明確に区分できない物品の購入等においては、総事業費の規模に基づいた按分により、配分を行います。

### イ 現金管理

#### ■基本方針

現金の管理については、当社財務会計規程に基づき、金銭の出納及び保管の責任者を統括マネージャーとし、適切かつ効率的な現金管理を行います。また、つり銭などで必要な現金を除いては、社員が取り扱う現金や社内で保管する現金の量は極力抑えるよう努めます。

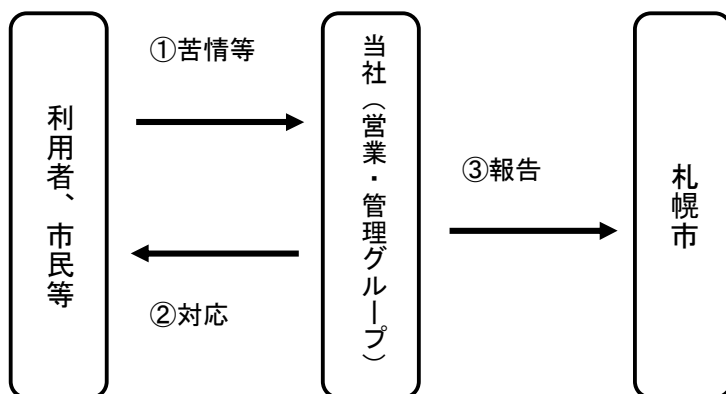
## (6) 苦情対応

広場の利用者や通行者などからのご要望や苦情（以下「苦情等」）は、管理運営やサービスの水準を高める好機と捉え、迅速かつ適切に対処してまいります。

### ①処理の流れ

苦情等の受付から対応までの、基本的な流れは次の図のとおりです。苦情等の担当部署は営業・管理グループ、責任者は営業・管理グループ長とします。





## ②受付方法

苦情等の受付方法は、施設に関する利用案内や各種印刷物、ホームページ等にて周知を徹底します。なお、当社事務所、電話、FAXなど、あらゆる場所、媒体から、受付を行います。受付を行った社員は、苦情記録に必要な事項を記載し、遅滞無く処理を進めます。

## ③情報共有

苦情等の内容や対応結果は随時共有する他、月に1度開催するスタッフミーティングで報告し、情報共有します。また、苦情記録による保管・管理のほかに、件数集計や内容分析を行うため、EXCEL等のソフトを用いて、データベース化を行います。

## ④関係機関への報告

苦情等の内容及び対応結果は、毎月、札幌市へ報告します。

なお、市政に関し、指定管理者の業務に関わりの無い苦情等があった場合は、速やかに札幌市に報告します。

## ⑤札幌市からの調査依頼

利用者や市民等からの苦情等が札幌市に対してなされ、市が対応すべきと判断したもののについては、当社が必要な調査等を行い適切に対応します。

## (7) 記録・モニタリング・報告・評価

「当社」は、管理運営の水準及びサービスの維持向上を図るための手段として、記録・モニタリング・報告・評価について、誠実かつ適切に対応するとともに、管理運営に関する情報を適時適切に開示し、信頼性・透明性の確保に努めます。

これらの実施にあたっては、札幌市と密接に協議し、管理運営に関する課題や問題点を早期に発見して、継続的に改善を図る仕組みを構築していきます。

### ■セルフモニタリング実施内容

#### ①利用者アンケート

「当広場」の利用による総合的な満足度、広場が目指す成果や、課題の解決等の進捗、職員の接遇等を把握するため、広場利用者に向けたアンケートを実施します。アンケートは上期・下期の年2回行い、広場の利用申請代表者に利用当日に配布し、利用最終日に回収するもしくは利用後にWEBアンケートを送付し回収するものとします。

また、これらの【総合満足度、接遇に関する満足度】の目標値は8割とします。また、3期目でも実施してまいりましたが、通行者も利用者にとらえ、通行者の意識調査を人通りの多い冬季期間に実施します。

#### ②苦情等の整理、分析

苦情等については、(6)のとおり対応します。申し出内容に応じて分類し、件数や内容の分析を行い、その結果を札幌市に報告します。分析結果は、運営協議会にて報告し、ホームページで周知します。



### ③各業務のセルフモニタリング

各業務の記録の作成を適正かつ確実にいき、その内容について、月に1度、点検を実施します。

### ④改善の検討及び報告

利用者アンケートの調査結果を踏まえ、改善が必要なものについては、スタッフミーティングや全体会議にて対応の検討をいき、速やかに改善するよう努めます。また、苦情等の分析結果に基づき、苦情等を未然に防ぐための方策についても検討し、その内容を業務マニュアル等に反映させていきます。

なお、検討内容や業務の改善状況等については、運営協議会にて報告します。

### ⑤業務・財務検査項目の自己チェック

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いきます。結果については記録をし、改善項目がある場合は、提案をまとめた上で札幌市に報告をいきます。



### 3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

#### (1) 維持管理業務計画

利用者や通行者などに、安全かつ快適な空間を提供していくため、以下の方針で、維持管理業務を実施します。

- 業務の実施に当たっては、利用者等の安全確保を第一に考え、次の事項に留意して取り組みます。
  - ・作業時には、利用者に対して十分案内するとともに、施設利用の支障とならないよう配慮します。
  - ・関係法令等を遵守するとともに、必要に応じて各種要件を満たす有資格者による作業の実施を励行します。
  - ・拾得物があった場合、「防災センター」と連携して対応します。
  - ・救急や災害発生時の対応について、社内、委託事業者間等で確認し、発生時には迅速かつ適切に対処します。
  - ・利用者に対し、業務に関する連絡先を明らかにし、円滑な連絡体制を整えます。
  - ・札幌の目抜き通りとしてのふさわしい景観を保つため、日々の清掃業務について重点を置いて取り組みます。
  - ・適切な保守点検と修繕の実施により、施設・設備の性能維持や耐用年数の長期化を図ります。
  - ・通路部分を管理する札幌市の関係部局や委託事業者と連携し、業務の効率化を進め、コスト削減を図っていきます。
  - ・施設賠償保険（指定管理業務プラン）に加入します。

#### ■清掃業務

##### ① 日常清掃

日常の清掃は、広場のイベント開催等の状況に応じて対応し、清掃のみならず、臭気等についても異常がないか確認し、安全かつ快適に利用していただける環境を整えるとともに、通行者にも影響が出ないように心がけます。

利用終了後は、原則として、利用者が原状を回復することとなっていますが、次の利用を速やかに開始できるよう、必要に応じて利用者や催事主催者等と連携し、清掃を行うこととします。利用時間中においても、随時施設内を巡回し、汚れがあれば、迅速に対応する体制を整えます。

また観光客が多いエリアでの清掃となるため、道案内の対応などホスピタリティをもった清掃が可能な業者を選定し、第三者委託をしております。

##### ② 定期清掃

広場部分については、年12回、「管理室、更衣室、倉庫」については、年に3回の頻度で床洗浄を実施いたします。このほか、日常清掃で対応できない汚れなどが発生した場合は、適宜、部分的な床洗浄を実施します。

##### ③ 塵芥処理

収集及び回収した塵芥は、廃棄物処理に関する関係法令に基づき、適切な処理を行います。また収集場所においては、分別を徹底し、衛生的な環境を保つように整備します。

なお、日常清掃や定期清掃に使用する洗剤・ワックス等については、委託業者より安全データシート（SDS）を提出してもらい、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る物質が含まれていないかどうかを確認します。

#### ■設備の保守点検業務

##### ① 大型映像設備



広告、行政情報、イベント中継等の映像を、適時に最良な状態で発信するため、設備の日常点検、各機器の設定等の確認を適切に実施します。また、映像モニターの汚れ除去や輝度調整についても、定期的に点検します。

#### ②ピクチャーレール、ライティングレール、吊バトン、活用コンセント

利用者の安全確保を第一に考え、設備の劣化や損傷がないか、巡回して点検し、修理及び調整が必要な場合は、迅速に対応します。

### ■修繕

利用者の安全を確保し、設備の機能を良好に維持するため、破損、故障等が発生した場合は、速やかに原因を究明し、必要な対応を行います。その結果は、遅滞なく札幌市に報告します。

### ■備品管理

備品の管理については、備品台帳を作成し、適切な場所に保管します。また、利用者からの返却時には、個数及び状態等の確認を確実にを行います。

備品は、利用に支障を来さないよう、適宜状態を点検し、補修等が必要な場合は速やかに対処し、耐用年数の長期化を図っていきます。備品の更新等に当たっては事前に札幌市と相談し計画していきます。

## (2) 防災業務計画

火災、震災その他の災害発生時に即対応できるよう、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とともに、適切な火災予防措置及びイベント開催時における安全対策を徹底します。

また、「当広場」は道路と一体となった施設であることから、道路管理者の防災計画に準じ、道路管理者と協力して防災及び災害時の対応にあたります。なお、日頃より社内で作成した緊急時対応マニュアルを活用し、非常時に迅速に対応できるように心がけます。

札幌駅前通地下歩行空間は、大型商業施設や業務機能などが集中している地域にあることから、災害時には帰宅困難者が多数となることが想定されます。広場は「札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画」による一時滞在施設（1日～数日滞在できる施設）と位置づけられていることから、札幌市災害対策本部、道路管理者や広場管理者等と協力し、円滑な避難が行えるように体制を整えます。

### ■役割分担・連絡系統

- ・災害発生時の統括対応部署は営業・管理グループとし、その他部署の社員は、統括マネージャーの指示に従い、速やかに対応にあたります。災害発見時の通報は、迅速さを最優先することから、各部署のグループ長を経由することなく、統括マネージャーに集約します。
- ・勤務時間外等の対応については、現場の警備員等から、統括マネージャーもしくは営業・管理グループ長の緊急連絡先に連絡をもらい、必要に応じて統括マネージャーから担当者に指示をします。

### ■急病への対応方法

- ・イベント開催等にあたり、来場者の急病・事故等が起こった際には、現場係員により社内へ一報を入れるとともに、防災センターと協力して必要に応じて救急車の手配及び誘導を適切に行います。
- ・防災センターに AED（自動体外式除細動器）を設置してあるため、社員全員が、AEDの取扱いに習熟し、心房細動を起こした来場者に対して迅速かつ適切に対応します。

### ■災害時の広場利用者への対応

- ・状況を速やかに広場利用者に伝達し、安全確保への協力を依頼します。



- ・復旧手順もあらかじめ検討、準備しておき、広場利用が再開された際にはスムーズに利用できるよう、体制やルールを定めておくようにします。
- ・また広場利用者には、「利用規約」に災害時等の対応を事前に記載することとし、緊急時に円滑に対応ができるように心がけます。

#### ■防災訓練の実施

- ・道路管理者や、国道部分を所管する開発局や、隣接している各地下街と協力し、防災訓練を定期的に行い、利用者や社員の安全確保に努めます。また地下から地上への避難訓練も同時に行います。(年1回)

#### ■他機関との連絡調整

- ・札幌市の道路管理者及び開発局とは、運営協議会等の機会を利用し、定期的に防災体制や安全管理等について報告・確認を行い、担当者との連絡体制を整えます。
- ・所管する警察署及び消防署や、近隣の医療機関との情報交換を密にし、関係機関と連携を図りながら防災・安全管理業務を遂行します。
- ・また札幌市や地下歩行空間に接続しているビル等で設立された「札幌駅前通地区防災協議会」(以下、「防災協」)とも連携し、地区全体の防災意識を高めていきます。

#### ■札幌駅前通地区防災協議会(事務局)としての対応

- ・「当社」が事務局を務める防災協で定めた「帰宅困難者対策の手引き」や札幌市が策定した「一時滞在施設運営マニュアル」に則り、一時滞在施設開設時にもスムーズに対応できるよう体制やルールを準備します。開設準備段階で当社が行う役割・作業を定め、安全且つ滞りなく一時滞在施設を開設し帰宅困難者を受け入れられるよう体制を整えます。
- ・防災協事務局として会員を含む周辺ビル・事業所と積極的に交流し、定期的な訓練や様々な研修、訓練を行うなかで相互に協力し合う良好な関係を作り、地下歩行空間をハブとした安全・安心な地域の構築に努めます。

これまでの取組：接続ビルの防災情報伝達システム定期訓練の実施(月1回)



## 4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

### (1) 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取組と実施計画

札幌駅前通地下広場の設置目的であるにぎわいの創出の実現に向け、広場の大型映像設備を活用し、行政情報やイベント、観光、文化、交通等の様々な情報を放映することで、市民の利便性の向上を図るため、次の内容についての情報発信を積極的に行います（交差点広場のイベント時の利用を除く）。

なお大型映像設備の運用にあたっては、専門的な知識が必要となることから、2（3）に記載のとおり、保守管理業務と運営業務を第三者委託します。

#### 【情報発信の主な内容】

- ① 行政情報（札幌市、北海道の行政情報、北海道警察からの情報）
- ② 札幌市有施設の案内（札幌市時計台など）
- ③ 近隣地域の飲食店情報（タッチパネル）
- ④ 観光・イベント情報（タッチパネルも含む）
- ⑤ その他の北海道及び札幌の魅力アップに係る情報

増加する歩行者にとって「役にたつ・楽しめる」コンテンツ（災害情報など）や地下と地上の「相互誘導を促す」コンテンツ、「今」の札幌・北海道を伝えるコンテンツづくりを目指します。情報発信にあたっては、大型映像設備の特質を踏まえ、写真等のビジュアル情報を主体とするよう努めます。

札幌の歴史、生活、景観、文化・芸術などの情報発信を通じて、来訪者に札幌らしさを視覚的に感じられるよう努めます。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響で様々なイベントが中止となり、音楽をはじめ、文化芸術の発表・鑑賞拠点は、まだまだ厳しい状況に置かれており、弊社では音楽家、劇団、ダンサー、映像作家等の活動動画を公募し、弊社 WEB ページ、メールマガジンで配信しています。「当施設」にある大型映像設備も活用して、映像発信を継続的に実施していきます。期間限定情報に関しては、情報掲載期間の適正化を図ります。

#### 【収集する情報の分野及び水準】

収集する情報の分野及び水準は下表のとおりとします。

	収集する情報の分野	収集する情報の水準
「札幌市からのお知らせ」（広報課から提供の行政情報）	トピックス	情報発信を希望される課で必要とされる情報
	その時点で募集しているパブリックコメント	政策案の名称、概要、募集期間、公表時期、案の配布場所、問い合わせ先
	市民委員、ボランティア、作品、寄付などの募集情報	札幌市ホームページに掲載されている内容程度
「道政だより」（北海道の行政情報）	イベント案内、募集情報等	情報発信を希望される課で必要とされる情報
「北海道警察からのお知らせ」	注意喚起、募集情報等	情報発信を希望される課で必要とされる情報
生活情報	飲食店情報	札幌市中央区に限定した飲食店の情報（タッチパネルでの放映）
	道内・道外のニュース	読売新聞・北海道新聞の最新記事の掲載
	気象情報	北海道、札幌等の天気情報



観光・イベント情報	札幌、北海道のトピックス	旬の観光イベント情報
	札幌市有施設のイベント情報	地下歩行空間から半径 1 km 圏内にある札幌市有施設のイベント情報を掲載 地下広場内のイベント情報を掲載（タッチパネルでの放映）
	魅力都市さっぽろシティプロモート戦略の発信	サッポロスマイルの動画配信
その他	札幌の歴史	札幌の歴史写真
	札幌の四季	札幌の四季写真
	札幌の文化/芸術/スポーツ	札幌の文化・芸術施設やスポーツの紹介、駅前通 short clip
	有料情報（広告）	

#### 【情報発信の方法とスケジュール】

- ・情報の更新は毎週土曜日を基本とし、当該月途中で終了する募集情報、イベント情報等については、終了日をもって削除します。
- ・情報発信にあたっては、それぞれの情報の特性に配慮しつつ掲載フォーマットを設け、統一感が感じられるようにします。

#### 【有料情報（広告）申込の流れ】

- ・有料情報（広告）申込については、2（3）にあげており映像広告に関する広告集稿業務を映像広告販売の得意とする広告代理店に第三者委託します。

#### 【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】

- ・情報発信に関しては、札幌市個人情報保護条例に定める個人情報に該当するものは除外します。
- ・個人を特定できる写真等の映像は、本人の許諾を得たもの以外は掲載しないこととします。
- ・情報収集に際して必要とされる個人情報に関しては、札幌市個人情報保護条例の規定に準じ、個人情報の適正管理に努めます。
- ・著作権が明確でないコンテンツについては掲載を行いません。

## （2）その他広場の設置目的を達成するために必要な業務

### （札幌市北3条広場と連携した地上・地下の回遊性向上に関する計画）

北3条広場との連携活用等により、地上・地下の回遊性向上を目指します。地下広場と連動して利用したい利用者からの要望については、事前相談を受け付けることとし、北3条広場の運営スタッフと情報交換を密に行います。

また、沿道地権者等と連携したイベントを実施することにより、北3条広場と「地下広場」のにぎわいを創出するとともに、札幌駅前通地区の地域価値の維持・向上に取り組んでまいります。

- ・「地下広場」を中心として、駅前通、北3条広場などを使った複合的アートプロジェクトを展開します。（これまでの実績：サッポロフラワーカーペット）





## 5 施設の利用等に関する業務

### (1) 広場・備品等貸出計画

#### ■基本方針

札幌駅前通地下広場条例、同条例施行規則、同条例施行規則取扱要綱等に基づき、利用申込の受付、利用の承認、利用料金の徴収等の業務を適切に行います。

利用申込の受付・利用の承認については、平等利用の確保を念頭に置き、申込内容を十分審査した上で承認・不承認を決定します。利用の承認に際しては、利用料金の徴収を誠実かつ確実にいき、収受した利用料金は当社財務会計規程等により厳正に管理します。当施設が暴力団の活動に利用されないよう、利用規約に明記するとともに、照会が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従い、札幌市に相談し連携してまいります。また、映画等の撮影についても、広場を発信する機会と捉え、利用者に支障がない限り、積極的に受け入れるようにします。

#### ■貸出業務実施要領

##### ①基本的事項

- 基本使用時間…午前6時00分～午前0時30分
- 利用受付時間…平日午前9時00分～午後5時00分
- 利用料金

条例料金を基本に、要綱に準じて減額又は免除を行います。また、長期利用等の申し出があった場合には、その都度柔軟に対応を検討します。

指定期間内においても、利用者の要望や情勢の変化等に応じて、より利用しやすい料金体系を積極的に提案していきます。

\*第3期指定管理期間で実施している料金設定

- ・北3条交差点広場（西）の分割貸出料金
- ・北大通交差点広場（西）の貸出面積の変更に伴う料金
- ・大型映像設備の長期割引料金・シーズン割引料金

備品については、札幌市から貸与されるものについては、施行規則に記載の料金で貸し出します。また、利用者からの要望が多い備品については、弊社の費用負担で用意し、自主事業として貸し出します。自主事業で貸出する備品の料金は、購入金額を考慮しつつも、利用者の過度な負担にならない金額を設定するものとします。

また沿道ビル再開発の進捗に伴い、地下広場の様相も変化することが予想されるため、市民の便益が損なわれることがないよう、全体のゾーニングも検討し適宜見直しを行います。

##### ②申込方法

事務所窓口による直接申し込み、電話での仮予約など、幅広い窓口を設け、市民が利用しやすい申込方法とします。現在直前の交差点広場の空き状況をホームページに公開しておりますが、予約管理システムの改修も検討し、予約状況や備品の利用状況等がわかるようにするなど、利用者が予約しやすい環境づくりに努めます。

またより幅広い利用者・利用方法になるように、主催者の事前登録制度、抽選方式の導入や利用回数の上限を定めるなど、新しい利用規約・ルール・手順を検討します。

### (2) 利用促進、利用率の向上に関する取組

#### ■基本方針

「当広場」は、「道路」という枠を大きく超えたにぎわいを創出するための「公の施設」としての機能を備え、さらには、北海道の中心都市である札幌を訪れる人々を迎え入れる玄関口であります。また、札幌の目抜き通り、都心のメインストリートという位



置付けからも、域内外に向けて札幌・北海道を広くアピールする役割を担っています。

これらのことから、当空間は世界都市さっぽろをアピールする場としての空間演出や、札幌の「顔」に相応しい高質な空間であることが求められており、札幌市はその空間活用コンセプトである「“創造都市”発信空間」、「“にぎわい”演出空間」、「“ホスピタリティ”空間」を基に空間づくりの目標像として「札幌（北海道）の顔となり、先進性、独自性のあるにぎわいを演出する高質な空間」を掲げております。

そこで、これらの目標像や広場の設置目的の実現に向け、以下の5つの活用コンセプトに基づき、利用の促進を図ります。

### ①都心の回遊性を高め歩いて楽しい広場となるようにする

札幌ひいては北海道の顔となる札幌駅前通に多くの人を訪れ、来街やまち歩きを楽しみ、様々なひと・もの・ことの交流が行われることは、札幌全体の活性化につながる第一歩であると考えます。

そこで、来街・集客・にぎわいの創出に効果が高いと思われる、イベント、商業プロモーションの各種取組や、まち歩きの合間に休息の出来るベンチの設置等、当空間で楽しく、かつ快適に時間消費が可能となるような空間づくりに努めます。

また地上の札幌市北3条広場や、広場に接する親和性の高い民間施設と連携して、来街・集客・にぎわいの創出に効果が高いイベントや商業プロモーション、文化の創造につなげるアートイベントなどの各種取組を行うとともに、観光客や市民が都心を歩く際の憩いの場となるような空間づくりに努めます。

- ・都心来街者を誘引する取組（イベント）の場として活用  
事例：チ・カ・ホ LIVE（ジャズ・クラシック）、商業プロモーションなど
- ・日常時の落ち着いた、居心地のいい休息の場の提供  
事例：まちなかサロン（休憩場所）の設置、SAPPORO City Wi-Fi の設置

### ②文化・芸術との出会いの場として文化の香りのする広場とする

芸術文化の担い手は一人ひとりの市民であることから、多様な人が集まる都心を発信拠点として作品の発表・アピールの場と位置付けることで、多くの市民が文化に触れる機会を創出することに努めます。また、クリエイターや芸術家、表現者等の育成等を推進することで、魅力ある国際文化都市、「創造都市さっぽろ」の実現につなげます。

- ・市民や企業による創造活動の情報発信（発表）の場として活用  
事例：さっぽろアートステージの会場、PARC（Public Art Research Center）
- ・市民や企業による創造活動の育成（チャレンジ）の場として活用  
事例：NoMaps など
- ・文化、芸術関連施策の情報発信の場として活用  
事例：PMF やサッポロ・シティ・ジャズなどの PR、短編映画など
- ・札幌市による「創造都市さっぽろ」関連施策の情報発信の場として活用  
事例：札幌らしさ、先進性、独自性、地域性のある高質な映像作品 など

### ③市民の公共・公益活動の場として協働のまちづくりを支える広場とする

広場空間をまちづくりのツールとして利用することは、国際的にも“まちの熟成度が高い”と評価されます。広場空間や大型映像設備をまちづくりのツールとして利用し、行政機関・NPO 等の市民団体等が主体的に取り組む公共・公益的な事業への協力及び全国的な公益活動支援に協力し、市民協働によるまちづくりの推進を図ります。

- ・市民による公益的活動の情報発信（発表）の場として活用  
事例：NPO の活動紹介、NPO の活動のための収益事業など
- ・全国における公益的活動との連携の場として活用  
事例：JAPAN LIVE YELL PROJECT（文化庁）、共同募金（日本赤十字社）、ラグビーワ



#### ④札幌・北海道の魅力を発信する広場とする

札幌市民はもとより、観光客等多種多様な人が訪れる広場において、札幌や北海道の魅力を伝えるイベントを実施することは、札幌市のみならず他都市・地域の観光振興や集客交流の活発化にもつながると期待されることから、当該魅力発信に努めます。また、駅前通全体を利用したイベントなどでは、センター（情報発信）機能を持つ空間としての活用を図ります。

- ・札幌の観光資源を情報発信する場として活用

事例：さっぽろ菊まつり、さっぽろ雪まつりの会場として利用。その他札幌市全域の観光資源、観光情報を発信するイベント

- ・北海道の観光資源の情報発信の場として活用

事例：北海道内全域の観光資源、観光情報を発信するイベントなど

#### ⑤地域の取組と連携した広場とする

駅前通の沿道ビルの建替に伴い、地下歩行空間と沿道ビルが接続することにより、憩いの空間は今後減少していくことが見込まれており、接続空間という新たな広場空間が増えていきます。そこで当施設の効果を高めるために、憩いの空間と接続空間の一体的な利用の検討を進めています。地下歩行空間の接続部のデザインは地下のメインストリートとしての顔作りに重要な役割を果たしています。2020年に地元の地権者の団体である「札幌駅前通協議会」より提案し、策定された「札幌駅前通北街区地区景観まちづくり指針」においても、その重要性は示されています。「協議会」の事務局である弊社では、民間接続事業者だけでなく、札幌市や有識者と共に接続空間の使い方及びデザインについて検討してまいります。特に接続空間の使い方については、沿道ビル地権者へのヒアリングやワークショップを通じて、空間活用パターンを検討し、札幌市・事業者・利用者が納得する手法等を検討してまいります。

- ・札幌駅前通北街区地区景観まちづくり指針等を運用した良好な接続空間の構築

事例：札幌三井 JP ビルディング、札幌フコク生命越山ビル、大同生命札幌ビル  
大通西4ビル、ヒューリックスクエア札幌

- ・接続空間を休憩スペースとして利用する取組

事例：7事例

#### ■目標稼働率

広場は長さ 520m に渡るため、安全に配慮しつつ、にぎわいを創出できるような利用ルールを作成し、ゾーニングを行っています。ゾーニングについては、地下広場のうち、憩いの空間の最小単位を  $6\text{m} \times 4\text{m} = 24\text{m}^2$  と設定し、連続1週間まで利用可能な短期貸出スペースを定め、市民が利用しやすいスペースとしています。北大通交差点広場（西）は本来  $200\text{m}^2$  で貸し出しする場所ですが、歩行者の動線確保や沿道ビルの店舗の視認性にも配慮し、 $100\text{m}^2$  で貸し出します。また広告前や接続空間を活用し、まちなかサロンと呼んでいる休憩スペースなどのゾーニングをしています。これらのゾーニングは 520m の空間全てをにぎわいの場としても空間は落ち着かないと考え、緩急をつけたレイアウトとしています。利用ルールについても、諸制度を考慮し、関係者や利用者の意見を聞きながら、1つ1つルールを定めて「利用規約」に反映させています。

令和5年度の目標稼働率は下記の通りとします。

- |              |     |
|--------------|-----|
| ①北3条交差点広場（西） | 85% |
| ②北大通交差点広場（東） | 90% |
| ③北大通交差点広場（西） | 80% |
| ④憩いの空間       | 90% |



## ■利用促進の実施要領

以上の活用コンセプトに基づく利用を促進し、広場の利用者がにぎわいや景観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に、パンフレットの作成、ホームページでの分かりやすい情報発信を行うなど、次の取組を行います。

### ① 札幌駅前通まちづくり株式会社連携協力体制の確立

地上と地下一体となった「にぎわいの創出」を考え、地域の魅力や資産価値の維持向上に配慮し、沿道関係者に対する一定の調整を行いながら、かつ札幌市全体として望ましい広場運営を行えるよう、既存の「札幌駅前通地区活性化委員会」等を活用し、多くの人と意見交換を行いながら適切な運営に努めます。

### ② 利用促進パンフレットの作成

・活用コンセプト、活用空間の概要、利用条件、利用料金、利用申込方法、問い合わせ先等をわかりやすく記載した利用促進パンフレットを適宜作成しています。

・パンフレットは、A4版カラー印刷で1千部作成し、広場利用者等に配布します。また必要に応じて増刷します。なお、環境配慮と利便性向上の一環として、ホームページでも閲覧可能にしております。

### ③ 利用促進ホームページの更新

・広場の概要紹介と、活用コンセプト、利用条件、利用料金、貸出備品、申込方法、問い合わせ先等をわかりやすく記載したホームページを作成しています。2014年にホームページ更新以来、11,000,000回以上の閲覧回数(平均1,200,000回/年)となっています。

・ホームページでは、モデルとなる活用事例を随時紹介していきます。

・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ていきます

・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AAに準拠を達成するために努力してまいります。

#### 1 作業スケジュール

既に達成していますが基準が変更されることがあれば速やかに対応します。

#### 2 新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策

年齢や障がいの有無を問わず、誰にとってもわかりやすく利用しやすいホームページの実現」を目指し、ホームページのアクセシビリティの維持・向上に努めていきます。

#### ●適用除外するページ：

・Facebook、Google+、twitter等のSNSボタンやGoogleマップを含む外部サービスから提供されるコンテンツ

・PDFファイル

可能な限り達成基準に配慮して作成いたしますが、現状ではすべてのPDFファイルのウェブアクセシビリティへの対応は、情報量及び技術的な観点から困難なため、対象範囲に含めません。

・地図を提供しているページ

・動画を掲載するページ

・リンク先のページ

#### 3 試験実施予定時期及び方法

毎年度3月に実施するものとし、最新のJIS X 8341-3に基づく試験により確認し、結果をホームページで公開します。

#### 4 アクセシビリティ維持・向上の取組：

利用者からの問い合わせフォームなどからも意見を受け付けるものとし、日々向上に取り組んでまいります。

#### 5 ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等

技術的にどうしてもアクセシビリティを満たせない場合、代替の情報入手手段を提示



するとともに、問合せフォームまたは電話等にて問合せ方法を提示します。

#### ④オンライン説明会の実施

利用を検討されている方、どんな場所か知りたい方、改めて利用の仕方を知りたい方を対象に、当施設の概要・使い方等にお答えする説明会を開催します。遠方の方でもご参加いただけるようオンラインで行います。

所要時間 | 40分～60分程度 ※日時は、相手方と調整のうえ決定します。

参加方法 | WEB会議サービスを利用します。

※基本的に、個別開催・事前申込制とします。

### (3) 沿道ビルの接続に対する対応

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ます。地下歩行空間と沿道ビルが接続することで、これまで市民に貸し出しをしていた「憩いの空間」は今後減少していくことが見込まれており、広場の貸出面積の減少による収入減が予想されております。接続工事により使用できなくなる広場も出てくることから、札幌市やビル事業者と十分調整の上、状況に応じてゾーニングの変更等臨機応変に対応し、市民の利便性やサービスの低下にならないよう配慮したいと考えています。

## 6 札幌市内の企業等の活用について

### ■基本方針

「当広場」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、集客交流の活性化と新たな産業の育成及び独自の都市文化の創造を図り、札幌の魅力と活力を高めるとともに、より豊かな市民生活を実現することを目的としており、当社の役割と一致しております。この目的の達成のため、以下の方針により、市内の企業、関係団体と連携していきます。

#### ①委託業者の選定

2(3)のとおり、委託先の選定にあたっては、市内企業、環境配慮促進企業、障がい者雇用促進企業を重視します。

#### ②物品・サービスの購入

物品やサービスの購入についても、特殊なものを除き、市内企業に発注いたします。また、環境負荷低減に取り組む市内の事業者やグリーン購入制度、障がい者の雇用の促進と安定を図るため、障がい者雇用促進企業や障がい福祉サービス事業所等を積極的に活用します。(大型映像装置の活用の際、行政情報の放映画面等の作成を障がい者雇用促進企業に委託しています。)



## 7 自主事業の実施について

当社は駅前通地区のにぎわい創出、魅力発信、地域価値の維持・向上を目的とした会社であり、広場を活用しての自主事業は非常に重要と考えております

自主事業においては、収益を上げることが第一に考えず、如何に多様なにぎわいを創出し、様々な市民の方々に楽しんでいただき、広場全体、ひいては駅前通地区全体が活性化するかを主眼に置きながら、展開していきたいと考えております。これまでの運営管理においても自主事業は、地下歩行空間全体のにぎわいの創出をする上で効果的な役割を担っており、今後も欠かせない事業と考えております。

広場の特徴を活かしたにぎわいを創出するイベントを企画するだけでなく、広場利用者の利便性を考えた、以下の自主事業を行います。なお、にぎわい創出のための自主事業イベントを実施した際は効果検証を行い、地下広場の利用者へのフィードバックをしていきます。また駅前通地区の地上と地下一体となったまちづくりを進めることが当社の目的です。地上と地下一体となった企画を実施することで、地上と地下の回遊性を生み出し、にぎわいを創出することによって、地区のポテンシャルを上げていきたいと考えています。

以下に掲げる自主事業は通年にわたり実施する計画であり、個々のイベントについては、実施の都度計画を提出します。

### ■自主事業の内容（通年実施する事業）

#### ○利用者の利便性向上事業

##### ①備品貸出事業

地下歩行空間内は通路であり安全上、夜間に物を設置した状態にしておくことはできないことから、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内で、利用者の持ち込み品を預かるサービスを行います。お客様から要望の多い長テーブルに代わるものとして、什器2種やハンガーラックを貸し出します。更なるにぎわいを創出するべく、ステージ、リノリウムを用意します。

##### ②札幌駅前通地下広場におけるビッグイシューと連携した案内ブースの設置事業

日頃より歩行者から、地下広場でのイベントや出店情報などを手軽に入手できる場所の設置要望があがっています。この要望に応え、歩行者の利便性の向上を図るため、地下広場の案内ブースを設置します。案内ブースの設置にあたっては、ビッグイシュー事務局と連携し、地下広場のイベント情報や地下歩行空間の道案内などの問合せに対応します。

#### ○にぎわい創出・育成事業

##### ③チ・カ・ホ LIVE（北3条交差点広場）

チ・カ・ホの利用者からも好評を得ているライブを札幌市内で活動している団体と協力して実施いたします。通常のコンサートでは味わえない演者との距離感や客席の配置、演者のトークやレクチャーなど、チ・カ・ホで行う無料コンサートならではの楽しみ方を通じて、新たなファン層の拡大を図ります。

地域在勤者とのコミュニティづくりを念頭に置いているため、今後も平日ランチタイムや帰宅時間帯の実施は変わりませんが、ゆくゆくは近隣ビルとの連携で出張コンサートなど、様々な方法を模索しながら、新たな都心部のにぎわいや地域コミュニティのブランディングに寄与していきたいと考えています。

・PMF×チ・カ・ホコンサートシリーズ（運営：PMF組織委員会）

・Sapporo Sound Square（共催：サッポロ・シティ・ジャズ実行委員会）

##### ④kuraché（クラシェ）＝暮らし×マルシェ

北海道を中心としたこだわりのある「つくり手」を募り、単に商品を販売するだけではなく、モノづくりに込めた思いやこだわり・スタイルをお客様にお伝えし、「北海道の暮らしに新たなシーンを提案する」場としてkurachéを開催します。



毎回、テーマに沿った商品構成で展開し、ディスプレイ方法にも配慮します。全体として統一感のある設えで視覚的にも魅力ある空間づくりを行い、都心部のにぎわいの創出につなげます。またワークショップコーナー等も併設し「創る楽しみ」も提供していきます。そして出店者同士、また出店者とバイヤー等とのビジネスマッチングの場としても活用してもらい、経済活性化にも貢献していきたいと考えています。

#### ⑤北海道“みりよく”発信プロジェクト

北海道の各地で行われている、旬の魅力あふれる取組を紹介します。なお、このプロジェクトは札幌駅前通地下歩行空間を管理する北海道開発局札幌開発建設部との協働により実施します。(費用は札幌開発建設部が負担)

#### ⑥北海道イベント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、北海道内の市町村が主催、後援しているイベント・お祭り、または広く一般の方が参加可能なイベント・お祭りで、市町村が簡単に用意できるチラシを掲示できるボードを設置し、道内の観光振興へとつなげていきます。また当社主催事業やさっぽろえきバスナビのバナー掲示も行います。

#### ⑦地方自治体応援企画「CHIKAHO LOCAL CENTER」

新型コロナウイルスの拡大はいまだ終息の目処が立たず、道内的にも全国的にも大きなイベントが軒並み中止になっております。北海道は特に観光に力をいれていた分、海外からのインバウンドが見込めないため、道内全体が経済的に苦しい状況に置かれています。そこで、コロナ禍で思うようにイベントができない地方自治体に、札幌でPRする場を提供し、まずは北海道全体を盛り上げるとともに、多くのイベントがキャンセルになったチ・カ・ホにも賑わいを取り戻すきっかけにつなげていきます。

### ○地下広場活用事業

#### ⑧まちなかサロン事業（憩いの空間・接続空間）

地下歩行空間は520mという長い空間であることから、椅子・テーブルを設置し行き交う人々が休み・憩うことが可能な空間（まちなかサロン）を創り出します。また接続空間（日本生命札幌ビル、敷島ビル、札幌大通西4ビル、札幌三井JPビルディング、札幌フコク生命越山ビル、大同生命札幌ビル、ヒューリックスクエア札幌）に椅子・テーブルを設置することで、人々が滞留し、憩い交流できる空間を創出します。

#### ⑨市民活動促進のためのパンフレットコーナー設置事業

日頃まちづくり活動に馴染みのない人たちの活動への理解、参加、寄付等の協力の促進を目的に、広場内に情報コーナーを設置します。

パンフレットラックやパネルの設置により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、掲示します。運営については、公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会と協定を結び、事業を実施していきます。

#### ⑩チャリティーイベント等支援事業

「広場」は東日本大震災の次の日にオープンしました。そのため当初から募金活動やチャリティーイベントを行いたいとの希望が多くありました。条例上、募金活動は認められなかったことから、被災地の復興支援を目的として、広場を使用し、開催される公共団体及び民間のチャリティーイベント、募金活動等を関係団体と協力して実施するものです。また法律で定められた募金活動についても関係団体と協力して実施します。

#### ⑪新聞社の「号外」配布

各新聞社からの要望に応え、「号外」配布場所として地下広場のうち北3条交差点広場（西）、北大通交差点広場（東・西）を提供します。

#### ⑫研修、修学旅行生の受け入れ事業

札幌に修学旅行で訪れる生徒・児童たちの活動の一環として行われるそれぞれの地域の広報活動（観光PR等）に対して、場所の提供を行います。また札幌駅前通地下歩行空間



内の案内やイベント紹介も実施します。

#### ⑬『Sapporo City Wi-Fi』運用事業

外国人観光客をはじめとした来札者の利便性及び満足度の向上を図るため、当施設においても札幌市で実施している「Sapporo City Wi-Fi」を導入し運営していきます。

#### ⑭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、タイムリーな観光情報の発信を行います。また非常用電源を備え、災害時には街中で滞留している観光客にも情報提供を行っていきます。

#### ⑮札幌駅前通地下歩行空間における献血者呼び掛け計画

1日に約6万人が通行す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、北海道赤十字血液センター大通献血ルームと連携して行います。

### ■収支計画

自主事業にかかる費用については、エリアマネジメントによる広告費や利用者の利便性向上事業での利用料収入等を充当することとします。

## 8 収支計画

### ■基本方針

「当施設」は、道路空間の活用を恒常的に行うという全国的にも珍しい取組として注目されている施設です。こういった面から、当指定管理業務においても、公益的な観点からの活用と、収支面においても赤字を計上することなく安定的な経営を行うことが重要となります。

これらのことを踏まえ、札幌の目抜き通りにふさわしいにぎわいの創出という施設本来の目的に鑑み、自主事業を展開する際にも、収益のみを考えるのではなく、都心のにぎわい、市民の憩いや回遊性につながる機会を提供し、来街者・利用者の満足度を向上させることを主眼とした取組を推進いたします。

#### ・収入について

地下広場の使い方（イベント・出店など）が認知されており、2019年度までは、高い稼働率を維持していました。しかし新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、利用をキャンセルする利用者もおり、以前の稼働率には戻せていません。また札幌駅前通沿道ではビルの建替更新が進んでおり、地下歩行空間への接続ビルの増加に伴う広場の貸出面積の減少による収入減が予想されております。

そのため、広場利用者の声に耳を傾け、利便性を向上させ使いやすい広場づくりに努めるほか、継続的かつ収益性の高いイベントを企画、実施した上で、現在の高い稼働率を確保し安定した収入の確保を図りたいと考えています。

#### ・支出について

業務効率化による残業時間の減少、会社全体として電気・空調・消耗品購入費等の経費節減を引き続き行います。また、委託事業内容（業者選定・見積価格等）の見直しも適宜行うことで効果を上げてまいります。

### ■具体的取組

- 空間の質の向上と利用料金収入向上の両立





・「当施設」は、先に述べたように札幌の都心部で1日5～8万人が通行するという札幌では他に類を見ない高い立地条件を有していることから、これまで培ってきたクリエイターや芸術家、NPO等市民活動団体とのネットワークを活かし、都心にふさわしい活用を検討し、公益性と収益両面が活かされた取組の実施に努めます。

・しかし稼働率が高い一方、広場を利用する利用者の出展方法については様々な意見が寄せられます。出展者にも広場の設置目的等を理解していただいた上で、景観等に配慮した出展デザインを促し、空間の質の向上に力を注ぐ考えです。

○ 人件費や人員の過剰な削減に頼ることのないコストの縮減

・利用者アンケートによる満足度調査などにより、施設の利用状況や運営に対する要望を把握することで、顧客対応の改善や苦情などの未然防止、業務運営の効率化を図り、コスト縮減を目指します。

## ■令和5年度の収支計画

別紙収支計画書のとおり



# 令和5年度 札幌駅前通地下広場 管理に係る収支計画書

法人・団体名 札幌駅前通まちづくり株式会社

(単位:千円)

	科目	指定管理業務			自主事業			計			
		管理費	事業費	小計	管理費	事業費	小計				
収入	指定管理費			0	/			0			
	利用料金収入			98,106				98,106			
	その他収入			0				6,761	6,761	6,761	
	収入計			98,106				0	6,761	6,761	104,867
	人件費	44,537	0	44,537	4,495	0	4,495	49,032			
	旅費交通費	1,174	5	1,179	116	0	116	1,295			
	通信費	763	17	780	75	0	75	856			
	地代家賃	8,135	0	8,135	805	0	805	8,940			
	リース料	252	0	252	25	0	25	277			
	水道光熱費	587	0	587	58	0	58	645			
	消耗品費	1,057	280	1,337	104	10	114	1,451			
	租税公課	5,400	0	5,400	534	0	534	5,934			
	事務用品費	528	0	528	52	0	52	581			
	広告宣伝費	293	150	443	29	360	389	833			
	支払手数料	998	650	1,648	99	0	99	1,747			
	新聞図書費	147	0	147	15	0	15	161			
	委託費・外注費	0	30,889	30,889	0	4,640	4,640	35,529			
	修繕・保険	323	1,005	1,328	32	200	232	1,560			
	支払負担金	0	0	0	0	0	0	0			
	備品購入・レンタル等	0	0	0	0	0	0	0			
	雑費	59	0	59	6	0	6	65			
	減価償却費	205	339	544	20	0	20	565			
	その他	205	100	305	20	0	20	326			
	支出計	64,663	33,435	98,099	6,485	5,210	11,695	109,794			
利益等	収支	/						7			
	利益還元							0	0		
	法人税等				/						2
	当期純利益										

※ それぞれの項欄について、必要に応じて小区分を設定しても構いません。

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 税込みで記載してください(以下、様式4-3から4-5まで同じ)。

※ 「利益還元」の項には、利益のうち還元額を記載してください。

※ 様式4-3から4-5までにより積算内容を記載してください。