

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)	まちづくり政策局政策企画部都心まちづくり推進室(211-2692)
-----	------------------	-----------	-----------------------------------

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	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>札幌駅前通地下広場(以下「地下広場」という。)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「駅まち会社」という。)は、札幌駅前通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札幌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、これまで駅まち会社は、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、駅まち会社が平成26年7月より、札幌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、引き続き駅まち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駅まち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5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、札幌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、地下広場が新たな魅力を発信する空間として、利用者にとって利用しやすい仕組みを作り、賑わいをつくるよう心がけ、安定した業務を行う。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼札幌市が定めた条例・規則に則り、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。市民にとって身近な親しまれる施設になるような対応に努めた。</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つ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。 ・オンライン説明会や期間限定で初めて利用する方に向けた特別プランの企画を実施し、利用者の利便性の向上に努めた。 ・この結果、広場施設は令和5年度に申請件数は2099件、実際の利用件数は1557件であった。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼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は電源を切ることを徹底した。 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やパネルの再利用を徹底した。 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>市民の平等利用の確保に努め、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ち業務に邁進した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">○基本方針に則り適切に運営されている。エリアマネジメント組織として有する地域内のネットワークを活かし、地域関係者や広場に隣接するビル関係者と密に連携しながら管理運営を行ったことは、施設の設置目的の達成に大きく寄与するものであり、評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">○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しつつ、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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">○公共空間をより効果的に活用できるよう、社外研修に積極的に参加し、知識の向上を図るといった人材育成に力を入れていることが高く評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">○苦情や問い合わせについても適切に対応できている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	○基本方針に則り適切に運営されている。エリアマネジメント組織として有する地域内のネットワークを活かし、地域関係者や広場に隣接するビル関係者と密に連携しながら管理運営を行ったことは、施設の設置目的の達成に大きく寄与するものであり、評価できる。				○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しつつ、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。				○公共空間をより効果的に活用できるよう、社外研修に積極的に参加し、知識の向上を図るといった人材育成に力を入れていることが高く評価できる。				○苦情や問い合わせについても適切に対応できている。			
A	B	C	D																				
○基本方針に則り適切に運営されている。エリアマネジメント組織として有する地域内のネットワークを活かし、地域関係者や広場に隣接するビル関係者と密に連携しながら管理運営を行ったことは、施設の設置目的の達成に大きく寄与するものであり、評価できる。																							
○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しつつ、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。																							
○公共空間をより効果的に活用できるよう、社外研修に積極的に参加し、知識の向上を図るといった人材育成に力を入れていることが高く評価できる。																							
○苦情や問い合わせについても適切に対応できている。																							

	<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>▼地域関係者と密に連携しながら業務を行うことを重視し、柔軟かつ機動的な組織として運営を行った。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、合計13名の職員で業務を行った。公の施設の管理活用を担う組織の社員として、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つけることに努めた。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>▼限られた人員体制で効率的な管理運営を実施するためスタッフミーティングを適宜行い、業務の進捗、問題点の相談、フィードバックなどについての確認や意見交換を行った。また、引継ぎの徹底、業務マニュアルの整備を行い、複数の業務を処理できる人材の育成に務め、迅速な処理に努めた。社員に対し各種研修を実施し、実務能力の向上を図るとともに、公共空間の専門的な知識の会得を目的に社外研修にも積極的に参加した。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、効率的かつ柔軟な勤務ができるよう配慮した。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="384 1361 979 1798"> <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>5/19</td> <td>・令和4年度の稼働状況 ・令和5年度の上期稼働状況 ・その他</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>8/22</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3回</td> <td>11/17</td> <td>・広場利用状況 ・その他</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>2/16</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、必要に応じ迅速な連絡調整を行った。</p>	開催回	協議・報告内容		第1回	5/19	・令和4年度の稼働状況 ・令和5年度の上期稼働状況 ・その他	第2回	8/22	・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他	第3回	11/17	・広場利用状況 ・その他	第4回	2/16	・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密に連携し、調整を行いながら業務を行った。</p> <p>職員の専門性と実務能力は向上しており、社内ミーティングも適切に行われ、業務の進捗や情報共有もされている。</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、情報共有している。</p>	
開催回	協議・報告内容																	
第1回	5/19	・令和4年度の稼働状況 ・令和5年度の上期稼働状況 ・その他																
第2回	8/22	・広場利用状況 ・アンケートの実施状況 ・その他																
第3回	11/17	・広場利用状況 ・その他																
第4回	2/16	・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。また、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。領収書は、指定管理業務と自主事業に分けており、ダブルチェックを行うことで、ミスが生じないよう努めている。</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する体制をとり、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。</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いだ。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月に実施されたが大きな問題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WEB方式で実施し、幅広い層からの要望、意見収集に努め、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り、空間全体の課題を把握し、関係部署に共有、改善策を検討した。また、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>資金管理や現金等の管理を適に行った。</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適宜改善に努めた。</p>	
--	---	---	--

(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(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6時～0時半と早朝・深夜までの長時間に及び、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、令和5年度の当社従業員の時給は1,050円以上支給した。(北海道最低賃金は、R5.9.30まで920円、R6.10.1以降は960円)</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。コロナ禍で取り入れたリモートワークを継続し、セキュリティに十分配慮した上で、それぞれの働き方で効果を発揮できるような環境を整えた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 159 1294 192">A</th> <th data-bbox="1294 159 1342 192">B</th> <th data-bbox="1342 159 1390 192">C</th> <th data-bbox="1390 159 1439 192">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 192 1439 383">○職員間のコミュニケーションの促進やワークライフバランスの向上などの取組が推進されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 383 1439 674">○子育て世代への支援手当の支給、看護休暇の有給休暇化をはじめとした取組みについては労働環境向上に大きく寄与しており、高く評価している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	○職員間のコミュニケーションの促進やワークライフバランスの向上などの取組が推進されている。				○子育て世代への支援手当の支給、看護休暇の有給休暇化をはじめとした取組みについては労働環境向上に大きく寄与しており、高く評価している。			
			A	B	C	D									
○職員間のコミュニケーションの促進やワークライフバランスの向上などの取組が推進されている。															
○子育て世代への支援手当の支給、看護休暇の有給休暇化をはじめとした取組みについては労働環境向上に大きく寄与しており、高く評価している。															

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A	B	C	D
			<p>▼ 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、販売品目一覧表を提出してもらい、当日は適宜現場確認を行った。また、関係各部署と調整を行い、安全に実施できるよう努めた。</p> <p>▼ 地下歩行空間全体を使用する大規模イベントやサンプリングなど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、円滑な実施及び通行者の安全確保に努めた。</p> <p>▼ 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、各連絡先を案内しており、サービス向上に努めた。</p> <p>▼ 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、万が一に備えた。</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>▼ 月1回備品点検を行い、適切な状態で貸出できるよう心がけ、必要に応じ随時修理を行った。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社内で情報を共有し、速やかに直すよう努めた。</p> <p>▼ 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、利用者の増加や貸出し場所の変更に伴い、防災センターとも連携し、巡回業務についても委託した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 火災、震災その他の災害発生時に即時に対応できるように、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、防災研修を実施した。昨年に引き続き弊社が事務局を務める「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12か所の防災センターを繋ぐ「防災情報伝達システム」の操作方法の確認と機器不具合を早期に発見し、修理することを目的に、月に一度定期訓練を行った。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。</p> <p>▼ 防災研修: 令和5年11月7日(火)に実施 当社が事務局を務める札幌駅前通地区防災協議会の活動の一環として、当施設が指定されている「一時滞在施設」の開設から閉鎖までの一連の流れを向上で検証し、一時滞在施設運営マニュアルの内容を検証するとともに、今後の取り組み改善に繋げることを目的に実施した。 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> <p>外部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、札幌駅前通沿道の接続ビル、地下広場のスタッフが災害時にも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>○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>○防災研修や社内研修を実施するのみならず、一時滞在施設の運営を想定した訓練に参加するなど、地域の防災の取組を先導する役割を率先して担っている点は、高く評価できる。</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。また札幌市の行政情報や札幌市の魅力アップに係る情報を発信した。他に、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、事前確認を丁寧に実施し、当日も適宜確認を行い、安全な運用に努めた。また、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やHPなど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>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。</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 of 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	
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績					
	北3条交差点広場(西)	件数(日数)	295	301	339	令和5年度は、春先に利用を手控える動きが見られたものの、その後は官公庁や企業のイベントも復活した。また沿道ビルの接続工事の関係で、貸出場所の変動があったため、従来の憩いの空間10枠は貸出枠数が減少したが、北1条東の9枠を新たに一般貸出することで稼働数を減少させることなく、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86%となった。			○仕様書記載の水準を上回っており、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。
		稼働率(%)	81%	82%	93%				
	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)	237	—	228				
		稼働率(%)	65%	—	62%				
	北2条交差点広場(東)※1	件数(日数)	307	—	214				
		稼働率(%)	84%	—	58%				
	北大通交差点広場(西)	件数(日数)	294	279	339				
		稼働率(%)	81%	76%	93%				
	北大通交差点広場(東)	件数(日数)	306	314	344				
		稼働率(%)	84%	86%	94%				
	憩いの空間 1カ所24㎡×10カ所	件数(枠)	3421	3734	1705				
		稼働率(%)	94%		96%				
	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)	3479	85%※2	4095				
		稼働率(%)	68%		79%				
※1については、札幌市が「ICT推進・創造都市さっぽろ」に係る利用をしている。大型映像装置については、年間通して稼働している。 ※2については、接続工事の関係で貸出枠数に変更が生じているため合算している。									
▽ 不承認0件、取消し0件、減額2,062枠、免除2,954枠、還付3件									
▽ 利用促進の取組									
▼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。また、インターネット環境がない方には代わりに情報を入力した。 ▼地下歩行空間が利用されている様子をマスコミやメディアを通して発信し、利用しやすさをアピールした。 ▼コロナ禍から始めたオンライン説明会を継続し、会場に足を運ばなくてもイベント相談ができる体制を整えた。									
活用コンセプトを発信し、安心・安全に使用できることや広場の存在を広くPRすることができた。コロナ禍で始めたオンライン利用説明会は引き続き継続し、新規利用者の予約につなげた。									

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▼令和5年3月からウェブアクセシビリティ取組を実施している。</p> <p>▼HPのコンテンツ充実に取り組んだ。(令和5年度閲覧数:1日平均18,757件 令和4年度閲覧数:1日平均18,762件)</p> <p>▼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。観光情報誌にも施設情報を掲載した。</p> <p>▼地下歩行空間の大型映像装置を活用し、開催スケジュールを掲載した。</p> <p>▼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> <p>▼地下歩行空間に関する記事(国内・国外向け)も執筆し、施設の普及啓発に努めた。</p> <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>	<p>HPの修正を行い、利用者へのサービス向上に努めた。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随時見直しを行なった。</p>	<p>○HPは定期的に更新され内容も充実しており、アクセシビリティに配慮され、情報提供ツールとして十分に機能している。</p> <p>○新聞や各種メディアへの情報掲載や、パネルを活用した情報発信など、様々な媒体を用い、積極的な情報提供を行っている点については、評価できる。</p>
	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>		

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」 「サッポロ・パラレル・ミュージアム2024」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、老朽化が進んでいたステージは新しく買い替え、利用者のサービス向上に努めた。 売上:4,569千円</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:226千円</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揃え、通行者に「北海道の暮らしに新たなシーンを提案する場」としてマルシェを開催した。 実施期間:年4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出展しやすいように、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>『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」を運営した。(利用料は無料)</p>	<p>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による一時的な空間を活用し、アート作品の展示を行った。今後も引き続き札幌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」に大きく貢献している。</p> <p>○「冬のチ・カ・ホのホイクシツ+空間利用調査」事業は、沿道のビルの建替更新に伴う広場部分の減少を見据えた新たな空間利用の検討に繋がった。長期的継続的に収入を維持する仕組み作りにも寄与する取り組みであり、高く評価できる。</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</p> <p>多数の通行者がいる地下歩行空間において、通行人に献血の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スムーズ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に、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>冬のチ・カ・ホのホイクシツ+空間利用調査 施設の老朽化等に伴い、近年札幌駅前通地区のビルの建替更新が進んでいる。今後増加する「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り、空間の連続性を生み、まちの回遊性を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	<p>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。</p> <p>①地下広場利用初日にアンケート回答QRコードが記載された紙を渡す。インターネット環境がない方には紙のアンケート回答用紙を渡す。</p> <p>②地下広場利用最終日にアンケートを回収する。</p>	<p>概ね高い評価を得られているが、改善できるところは改善していきたい。施設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少しでも使いやすい環境を構築し、引き続き改善に努めたい。</p>	<p>○総合満足度、接客に対する満足度について、いずれも要求水準を上回る回答が得られており、高く評価できる。</p>			
結果概要	<p>令和5年7月及び6年1月に実施し、令和5年度は85件の回答があった。</p> <p>▽アンケート回答者の属性</p> <p>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40%。冬季実施分は50代の回答者が多く全体の40%。男女比ほぼ同数。コロナ禍後は夏・冬とも企業や団体での参加が増えた。WEB回答にしたことで幅広い層からの回答が得られた。</p> <p>▽「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65%</p> <p>▽「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98%</p> <p>▽「当施設の職員の接客についてどう思いますか」という設問についてとても良い/良いと回答したのは82.3%</p> <p>▽「総合満足度」について満足・やや満足と回答したのは87.5%。【不満】と回答した1件は声掛けのルールが厳しいというのが理由。</p>		<p>○引き続き、必要に応じて施設管理者と協議を行う場を設けていただきたい。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【利用した感想】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交通の便が良く、お客様のリピートに繋がる。 ・天候に左右されず集客がある。 ・幅広い層のお客様に見てもらえる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント開催時には、点いていないライトを点灯してほしい。各会場のライトを増設してほしい。全部が無理でも増えると嬉しい。 <p>【対応】</p> <p>施設管理者との協議が必要であるが、今後LED化の工事予定があると聞いていることから、改善できる可能性あり。</p>					

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	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)					
収入	104,867	124,879	20,012	<p>○指定管理業務は安定運営に努めている。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。</p> <p>○地下広場の管理運営を通じて、街歩きが楽しく快適なものとなるよう、引き続き自主事業に積極的に取り組むよう期待する。</p>				
指定管理業務収入	98,106	115,317	17,211					
指定管理費	0	0	0					
利用料金	98,106	115,317	17,211					
その他	0	0	0					
自主事業収入	6,761	9,562	2,801					
支出	109,794	125,192	15,398					
指定管理業務支出	98,099	109,768	11,669					
自主事業支出	11,695	15,424	3,729					
収入-支出	▲ 4,927	▲ 313	4,614					
利益還元	0	4,107	4,107					
法人税等	2	417	415					
純利益	▲ 4,929	▲ 4,837	92					
▽ 説明								
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用料金収入は昨年より増加し、予算額を達成することができ、計画より17.5%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2,801千円の増となった。 ▼ 指定管理業務支出は、清掃や大型映像装置の保守運営業務にかかる費用は予定どおり支出した。一方、人員の一時的な減少による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。 ▼ 自主事業支出も物価高騰などにより計画を上回っているが会社全体業務で補填している。 ▼ 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、貸出備品を市に寄附した(金額:4,107千円)。 ▼ 指定管理業務の収支は5,549千円の黒字、自主事業業務は5,862千円の赤字となった。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4年度に比べ収入増となったほか、費用の縮減等により、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。 ▼ 情報公開請求はなかった。 ▼ 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「札幌市北3条広場」と地下の「札幌駅前通地下歩行空間」および「地下広場」が一体となり、賑わいの創出を図ることが求められており、両者の連携が重要と考えられる。近隣施設との連携事業や今後の接続空間の利用を見据えた実証実験などを行い、賑わい創出のための積極的な取組みができたと思う。</p> <p>「地下広場」の指定管理者として、その管理・運営を行い、安心安全な運営に努めた。</p> <p>令和5年度はコロナ禍を乗り越え、様々な催しが再開され、広場利用が増えた。また、企業のイベントも復活し、たくさんの来街者がイベントを楽しむ光景が数多く見られた。接続工事の関係で、従来の憩いの空間の貸出し枠が減少したが、北1条東の9枠を新たに一般貸出することで、貸出し枠数の維持に努めた。</p>	<p>令和6年度について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っていきたい。また、お客様の気持ちに寄り添ったきめ細やかな対応を心掛け、広場利用者の満足度をあげていきたい。</p> <p>地下の地下広場と地上の札幌市北3条広場が一体となり、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と地上の連携イベントの利用促進を図っていきたい。利用者アンケートや日頃のお客様との会話から利用者側の意見もとりいれつつ、良質なイベントを確保できるよう努めていきたい。今後も札幌駅前通沿道の建物建替による貸出箇所の変更が予想されることから、広場の設置目的を念頭におき、創意工夫を施しながら、効果的な事業運営を行っていきたい。</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、利用料金収入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。また地下広場の管理運営を通じて、街歩きが楽しく快適なものとなるよう、引き続き自主事業に積極的に取り組むよう期待する。</p>