

# 指定管理者評価シート

<b>事業名</b>	札幌駅前通地下歩行空間維持管理費	<b>所管課(電話番号)</b>	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

<b>1 施設の概要</b>			
<b>名称</b>	札幌駅前通地下広場	<b>所在地</b>	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
<b>開設時期</b>	平成23年3月12日	<b>延床面積</b>	7319.5 m <sup>2</sup>
<b>目的</b>	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。		
<b>事業概要</b>	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。		
<b>主要施設</b>	交差点広場(6箇所)、憩いの空間、大型映像設備		
<b>2 指定管理者</b>			
<b>名称</b>	札幌駅前通まちづくり株式会社		
<b>指定期間</b>	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
<b>募集方法</b>	<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>		
<b>指定単位</b>	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)		
<b>業務の範囲</b>	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		
<b>3 評価単位</b>			
	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生み出し、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」となるような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2年度に延べ2213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>	<p>A B C D</p> <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>

<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> <p>▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり</p> <table border="1" data-bbox="421 224 1018 723"> <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>6/24</td> <td>・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/稼働状況 ・その他(施設の修繕など)</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>9/28</td> <td>・広場利用状況 ・新型コロナウイルス感染拡大状況に伴う対応状況 ・その他</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>12/17</td> <td>・広場利用状況 ・利用者・通行者アンケートの実施</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>3/26</td> <td>・広場利用状況 ・その他</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt; 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> <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。今期はこうした要望等を踏まえ、より適切な利用が行われるように利用規約の見直しを行った。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>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。今年度は地下歩行空間開通10年の節目の年であったことから、整備効果のとりまとめについて札幌開発建設部・札幌市に協力した。</p>	開催回	協議・報告内容		第1回	6/24	・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/稼働状況 ・その他(施設の修繕など)	第2回	9/28	・広場利用状況 ・新型コロナウイルス感染拡大状況に伴う対応状況 ・その他	第3回	12/17	・広場利用状況 ・利用者・通行者アンケートの実施	第4回	3/26	・広場利用状況 ・その他	<p>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> <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>いずれも適切に行った。</p>	
開催回	協議・報告内容																
第1回	6/24	・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/稼働状況 ・その他(施設の修繕など)															
第2回	9/28	・広場利用状況 ・新型コロナウイルス感染拡大状況に伴う対応状況 ・その他															
第3回	12/17	・広場利用状況 ・利用者・通行者アンケートの実施															
第4回	3/26	・広場利用状況 ・その他															

<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。</li> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 在宅勤務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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<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。コロナ禍で厳しい中でも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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">○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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	○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。			
A	B	C	D								
○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>(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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</li> </ul> <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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <p>防災研修:令和3年3月24日(水)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。令和2年3月に策定した「札幌駅前通地区帰宅困難者対策の手引き&lt;暫定版&gt;」に、感染症対策を盛り込んだほか、新しい防災の考え方について学ぶためオンライン研修を実施した。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> <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。感染症が蔓延している際の備えについても十分に把握した。</p>	<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。											

(4)事業の計画・実施業務	▽ 広場の設置目的を達成するための事業	令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で、例年取り組んでいる事業の多くが中止となったが、できる範囲の中で、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。	A	B	C	D
	<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>		○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に取り組んでおり、成果を上げている。			

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	R1年実績 R2年計画 R2年実績			新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用のキャンセルが増えたことや憩いの空間についてはソーシャルディスタンスを取る関係から枠数を減少したことから地下広場の貸出度合を示す「稼働率」は、全体で約67%となり、当初目標の80%から下回ったが、安心・安全に使用できることや活用コンセプトを継続してPRをし、利用促進につなげた。新たな取組としてオンライン利用説明会も開始し、新たな利用にもつなげた。	A B C D
		R1年実績	R2年計画	R2年実績		
北3条交差点広場(西)	件数(件)	313	317	203	○新型コロナウイルスの影響により、稼働率は例年より大きく下がっているものの、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。一定の稼働率を維持し、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(%)	85%	86%	55%		
北3条交差点広場(東)	件数(件)	366	365	365		
	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)	297	312	152		
	稼働率(%)	81%	85%	41%		
北大通交差点広場(東)	件数(件)	326	313	258		
	稼働率(%)	89%	85%	70%		
憩いの空間 1カ所24㎡×9カ所	件数(件)	2882	2808	2203		
	稼働率(%)	87%	85%	67%		
憩いの空間(北1条イベントスペース) 1カ所24㎡×14カ所(R1年度まで15ヶ所)	件数(件)	3602	3066	2310		
	稼働率(%)	65%	60%	45%		
▽ 不承認0件、取消し0件、減額1602枠、免除639枠、自主事業1805枠 還付25件 新型コロナウイルスによる還付323件 ※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。						
▽ 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。 ▼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。 ▼コロナ禍でなかなか対面での相談が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。						



(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、令和3年3月12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2年度閲覧数:1日平均5000件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・地下歩行空間の大型映像装置を活用し、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。</li> <li>・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。</li> <li>・地下歩行空間に関する記事(国内・国外向け)も執筆し、施設の普及啓発を進めた。</li> </ul> <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>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>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。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1273 103 1342 143">A</td> <td data-bbox="1342 103 1410 143">B</td> <td data-bbox="1410 103 1479 143">C</td> <td data-bbox="1479 103 1498 143">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1273 143 1498 768"> <p>○HPI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。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>○HPI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。</p>			
A	B	C	D								
<p>○HPI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。</p>											



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:2,342千円

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た。  
売上:103千円

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4回開催

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。

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。

『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。

新型コロナウイルスの感染拡大の影響もあり、例年開催している多くの事業は中止となったが、新たな日常を作るための取組も実施した。次年度以降は安全が確保された段階で、賑わい創出を伴う事業も検討し、駅前通地下歩行空間の賑わい創出に寄与できるように取り組みたい。

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。

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2年7月及び3年1月に実施し、令和2年度は89件の回答があった。 ▽アンケート回答者の属性 40代～60代が約2～3割、他は各1割の割合。 男性が約6割、女性が4割。 会社員、自営業が約7割弱。(コロナ禍で自営業が増えた印象) 全体の約8割が札幌市内から。また6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65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85件 ▽「総合満足度」について満足・やや満足と回答したのは63件
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 コロナ禍に伴い問い合わせが増え、連携がとれていないと感じた。 【対応】 打ち合わせ記録簿をつけ、情報の共有に努めた。
	【意見】 電話予約が大変。空きがわかるようにしてほしい。 【対応】 空き情報を掲示できるよう社内で検討。
	【意見】 照明が暗いのもっと明るくしてほしい。 【対応】 スポットライトをつける数について適宜アドバイスを行い、巡回時にも追加可能であることを説明。しかし、施設全体の暗さについては道路管理者との協議が必要である。

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、冷暖房をもっと使ってほしい、照明を明るくしてほしいなどの要因が考えられる。またコロナウイルスによる人通りの少なさや売り上げの減少も影響していると思われる。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	R2計画	R2決算	差(決算-計画)
収入	105,328	99,888	▲ 5,440
指定管理業務収入	97,624	92,798	▲ 4,826
指定管理費	0	0	0
利用料金	97,624	74,402	▲ 23,222
その他	0	18,396	18,396
自主事業収入	7,704	7,090	▲ 614
支出	123,128	109,930	▲ 13,198
指定管理業務支出	100,082	97,531	▲ 2,551
自主事業支出	23,046	12,399	▲ 10,647
収入-支出	▲ 17,800	▲ 10,042	7,758
利益還元	0	7,970	7,970
法人税等	70	0	▲ 70
純利益	▲ 17,870	▲ 18,012	▲ 142

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症が拡大した影響から、4月中旬～5月にかけて広場利用休止としたほか、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回ったため、令和元年度より大きく減少した。
- ▼ 自主事業収入は、ほぼ計画どおりとなった。
- ▼ 指定管理業務支出は、広場利用休止期間はあったものの、施設は会館していたことから、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。一部経費の見直し等により効率的な縮減を行い、計画より2,551千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、例年開催している多くのにぎわい創出・育成事業は中止となったことから計画より10,647千円の減となった。
- ▼ 利益還元は協定書に基づき、地下広場の備品等の修理を実施した。また、前年度までの利益還元の一環として、地下広場に設置されている大型映像装置用運用環境サーバー機器等更新を行った。
- ▼ 指定管理業務は、税引前利益が12,701千円、自主事業業務は5,309千円の赤字となった。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。法人税についても同様。

新型コロナウイルスの感染拡大の影響から、減収となった。次年度以降も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るのが想定されるため、経費の計画的な支出に努めていきたい。

A	B	C	D
○令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により収支が悪化したものの、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みたい。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、コロナ禍のため売上が減少したものの費用の縮減等で、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 ▼ 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。しかし新型コロナウイルス感染拡大に伴い、広場の利用状況にも大きく影響が出た。来場者の感染対策として、利用者とは、事前に新型コロナウイルス感染防止対策の確認を十分に打ち合わせることで、当日のイベントが円滑に行えるように取り組むなどの管理運営に取り組んだ。</p>	<p>来年度以降もイベントの利用が減少することが想定されるが、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。また当面の間は「集う」活動の実施もなかなか困難であるが、オンライン等の活用を図りながら、終息後の活動に繋がるような取組を実施していきたい。</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。</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>基本的には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。</p> <p>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>