

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌コンベンションセンター	所管課(電話番号)	経済観光局観光・MICE推進部観光・MICE推進課(011-211-2376)
-----	---------------	-----------	---

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌コンベンションセンター	所在地	札幌市白石区東札幌6条1丁目1番1号
開設時期	平成15年6月1日	延床面積	20,310㎡
目的	内外の優れたコンベンションの開催の場を提供することにより、人々の来訪や交流を促し、もって地域経済の活性化及び市民文化の向上をはかる。		
事業概要	大ホール、特別会議場その他の施設を使用に供すること。その他センターの設置目的を達するために必要な事業。		
主要施設	大ホール、中ホール、小ホール、特別会議場、会議室(15室)、レストラン		
2 指定管理者			
名称	SORA-SCC共同事業体(代表団体:(株)コンベンションリンケージ、構成団体:(株)東洋実業)		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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:		
業務の範囲	施設維持管理業務、貸館業務(利用料金制度)、コンベンション誘致業務、施設使用承認業務、事業の計画及び実施業務		
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 平成30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>札幌コンベンションセンター条例における設置目的を理解しその実現に向けた取り組みを行った。そのための基本方針として</p> <p>①国際会議・大型医学会の誘致件数増加、稼働率アップに努める。</p> <p>②「地域連携×国際交流」の機会創出を積極的に行う。</p> <p>③高品質で環境に配慮した施設づくりを行う。</p> <p>を定めた。</p> <p>①これまでの誘致の成果として2000名を超える国際学会、第30回世界牛病学会を開催、成功裏に終了。今年度の誘致では国際プラザと連携し、韓国から5,000人規模のインセンティブパーティーを受入、成功を収めた。また次年度以降の全館貸切の大型学会9件を誘致した。</p> <p>②世界牛病学会における市民公開プログラムの開催は近隣町内会等と連携して行い、国際会議を地域住民に広く知らせる取り組みとなった。こそだてフェスティバルでの札幌市他部局、市民団体との連携、さっぽろ雪まつり70回HISTORY展の開催等「地域連携×国際交流」の取組を自主事業を通して行った。</p>	<p>国際・国内会議の積極的な誘致を継続して行っている。</p> <p>札幌市・札幌国際プラザ、札幌コンベンションビューローとの連携を基本に、JNTO・観光庁等との情報交換も密に進めている。</p> <p>北海道胆振東部地震の避難所運営の後、中止になった催事を別日程で実施できるよう日程調整を精力的に行い、稼働率も高い状態を維持した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>引き続き高い稼働率を維持しており、他の関係機関と協力し、誘致する等要求水準は達成されていると認められる。</p> <p>また、北海道胆振東部地震の発生後いち早く本市と協力しながら避難所運営を行い、地震によって中止になってしまった案件の対し別日程での調整を行う等稼働率の維持のため努力している点は評価できる。</p> <p>引き続き省エネ対策を推し進めて</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

③館内照明のLED化を一層推し進め、またゴミ分別の徹底を図るため研修会を実施するなど環境に配慮した取り組みを行った。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

・センターの運営につき条例や施行規則等によりセンター設立趣旨を再度理解する研修を実施し、法令を遵守し、公正・公平な運営を行う等方針を策定し、徹底をした。

またホームページ上では、主催団体より公開許可を得られた催事情報を可能な限り積極的に公開した。平成29年度末に改修したホームページについてウェブアクセシビリティ「JIS X 8341-3:2016」の平成30度末試験及び、改修を実施し、引き続きAA準拠を達成した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼年間ガス使用量は前年比7.9%の削減となった。平成22年との比較では33%の削減である。

各種省エネ対策として、夏季は冷房(ガス利用)負荷の低減と設備機器稼働時間の調整、また冬季間は暖房負荷の低減とロードヒーティングの運転時間により削減に努めた。

▼年間電気使用量は前年比1.5%の微増と大幅削減を達成した平成29年度の水準を保った。これは平成22年と比較して、31%の削減である。

今年度はエントランスホール・中ホール等の照明LED化を実施し、館内照明のLED化を積極的に推し進めた。また、北海道胆振東部地震に伴う節電処置として、照明の減灯、空調稼働時間の短縮、換気設備の抑制、エレベーター稼働台数の制限、自動販売機の一部停止、自動ドアの一部閉鎖等を実施する等、臨機応変な対応に努めた。

▼ゴミ排出量の削減と社会貢献の為、館内にペットボトルキャップ回収ボックスを設置した。

▼研修会の実施等によりゴミの分別を強化し、リサイクル可能なごみを再生ごみに分ける率を高めた。

▽ 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)

▼統括管理責任者を定め、その下で組織整備し、従事者を配置した。

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

▼人材育成においては、年間を通して研修を実施した。

▼研修計画に基づき社員研修を以下の通り実施した。

大型MICE誘致と並行して、条例に沿った平等利用の確保に努めた。

ホームページはウェブアクセシビリティ準拠は無条件のこと、毎日職員が担当してホームページの監視、更新を行い、誰もが正確で最新の情報を享受できるように努めた。

省エネ対策を引き続き積極的に推し進めた。

年間の光熱水使用量はその年の気温変化、催事の入込状況により左右されるものの、札幌市に毎年報告している、「原油換算エネルギー使用量」においては29年度が前年比90%、今年度も前年比99%と確実に減少傾向を維持している。

基本的な研修に加えて、今年度は利用者の安心安全やその時々に見つけた課題に関する研修を柔軟に設定して実施することが出来た。

いるため、ガスと電気使用量は減少傾向を維持していることは高く評価できる。

職員の研修についても、札幌市だけではなく道警の防犯講習に参加する等要求水準以上に達成されていると認められる。

- ①ホスピタリティ向上・MICE人材育成に関する研修
  - ・札幌コンベンションセンター運営研修、条例理解・7月
  - ・電話・来館接客対応ロールプレイング研修・8月
  - ・ホームページウェブアクセシビリティ定例講習・3月
  - ・人材育成及び、マネジメント研修・年間30回実施
  - ・ビジネス英語講話3月

- ②設備・安全関連の研修
  - ・設備業務研修・年間12回
  - ・EMS研修(札幌市主催)・5月
  - ・シックハウス対策講習(札幌市主催)・6月
  - ・警備員教育(法定)・6月・11月
  - ・緊急時等対応マニュアル研修・6月
  - ・清掃業務研修(法定)・7月・11月
  - ・環境配慮・省エネ研修・11月
  - ・防犯・暴徒対応研修・12月
  - ・自衛消防訓練・地震時来館者誘導・12月
  - ・催事中の食品取り扱いに関する食品衛生講習・2月
  - ・自衛消防訓練・地震時営業復旧訓練・3月

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

共同事業体の定例会議のほか、実務者全体会議、グループ会議等を最低月1回定期的に行うとともに、イントラネット、クラウドストレージ等を利用して情報共有および改善事項・依頼事項等の意見交換を行い、業務の向上に努めた。

交代でホスピタリティ・コストパフォーマンス・安全管理に関する問題提起を行い、見識を深めた。組織横断的な各種委員会により業務改善並びに情報共有を一層強化した。

▽ 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)

レストラン運営事業、舞台技術業務、各種設備保守点検を第三者委託とし、業務が適正に履行されるよう管理監督を行った。委託先とは都度協議を行い、サービスクオリティを向上するための協力を得て、業務履行していることを確認した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月26日	・誘致・営業・主な予約催事・自主事業報告 ・利益還元用途について
第2回 10月3日	・誘致・営業・主な予約催事・自主事業報告 ・北海道胆振東部地震における避難所開設と施設の安全対応及び今後の課題について ・平成30年度修繕・備品実施計画 ・特別会議場等の空調自動制御システム不具合について
第3回 12月26日	・誘致・営業・主な予約催事・自主事業報告 ・札幌コンベンションセンター敷地内の喫煙スペース撤去について ・平成30年度修繕・備品実施状況について
第4回 3月15日	・誘致・営業・主な予約催事・自主事業報告 ・平成30年度修繕・備品実績

<協議会メンバー>

札幌市・(株)コンベンションリンケージ・(株)東洋実業

札幌市が実施したEMS研修、シックハウス対策講習等に積極的に参加するとともに、防犯講習においては道警の訓練見学も取り入れるなど行政と一体となった取り組みを行った。

救命救急講習会は隔年で実施しており、共同事業体職員の約9割が修了者となっている。実際の場面で適切に対応できるように、学会等の大型催事がある際には必ず、「救急車出動要請があった場合は救急救命措置の有無の確認が最優先」と確認し、万が一に備えている。

大型修繕や敷地内禁煙の状況等、定期協議に加えて、必要に応じて訪問して協議・情報提供を行ってきた。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとに区分経理を実施するとともに共同事業体の代表団体による会計監査を実施している。また、現金の取扱については、取扱規定に基づき適正に管理を行った。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。</li> <li>▼ ホームページ上に「お客様の声」ボタンを設置し、意見を寄せられた方へは迅速に対応し、適切な処理を行った。</li> <li>▼ 受動喫煙については札幌市と協議を重ね平成31年4月1日より、センター敷地内全面禁煙とすることとした。</li> <li>▼ 身障者駐車場の台数が不足する場合があります。混雑状況や問合せ状況から判断して入口に近い身障者駐車場を臨時で増やす対応を行っている。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設内にアンケートボックスを設置するとともに、自主事業開催時での配布、催事終了時での主催者への依頼等を積極的に行い、客観的な指針の一つとしてサービス向上に努めた。</li> <li>▼ セルフモニタリングにより業務改善を行った。</li> </ul>	<p>意見、要望に対しては都度適切に対応し、利用者の立場に立ったサービスの提供を図ることが出来た。</p> <p>受動喫煙を減らす取り組みについては、平成31年4月1日からのセンター敷地内全面禁煙を決定。主催者への説明だけでなく、来館者への啓蒙を行っている。</p> <p>電話等の問合せ内容からも来館者のニーズをくみ取ることにも努めている。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 関係法令を遵守し、必要な届出は監督官庁に行なった。</li> <li>▼ 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行なった。</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>▼ サービスの向上のため、各部門別および全体で定期的にミーティングを行った。毎日の朝礼では、安心安全・コストパフォーマンス・ホスピタリティ等を題材に全員が発表を行い、意見交換、意識の向上に努めた。</li> <li>▼ ワーク・ライフ・バランスの取組(振替休暇制度やさっぽろ市民子育て支援宣言等)を適切に実施した。</li> </ul>	<p>育児時短・育児休業制度を利用して子育てをしながら、働き続けられるよう制度・業務の両面からサポートしている。</p> <p>朝礼において各自の気づきを発表することにより情報共有が進み、モチベーションのアップ、サービス力の向上につながった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準が達成されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準が達成されている。							
A	B	C	D												
要求水準が達成されている。															
<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"> <li>▼ 樹木・外壁等の事故を未然に防ぐため、定期的な外周点検を行い、利用者の安全に努めた。</li> <li>▼ 不審者対応、防災計画、震災時、避難所開設等のマニュアルを整備し、適宜それに応じた研修・訓練を行った。</li> <li>▼ 市民・利用者サービス向上のため、臨時休館日を可能な限り減らし、通常の電話受付時間も延長して対応した。</li> <li>▼ 緊急連絡網を整備し、職員並びに札幌市はじめ関係機関に周知をはかった。</li> <li>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。</li> </ul>	<p>北海道警察及び白石消防署の協力により、各種訓練、研修を継続し、防災・防犯意識の向上並びに来館者・地域住民の安全確保の強化を図った。</p> <p>北海道胆振東部地震発生に際しては迅速に基幹避難所を開設し、札幌市・白石区の指導の下で日頃の訓練に基づき混乱なく運営を行うことが出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">地震発生時には地域住民の安全確保のため、基幹避難所を開設し、また、その後も継続的に見直し、改善を行っている点は高く評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">施設の美化に関しては清掃等により良好な状態を保持しており、要求水準は達成されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	地震発生時には地域住民の安全確保のため、基幹避難所を開設し、また、その後も継続的に見直し、改善を行っている点は高く評価できる。				施設の美化に関しては清掃等により良好な状態を保持しており、要求水準は達成されている。			
A	B	C	D												
地震発生時には地域住民の安全確保のため、基幹避難所を開設し、また、その後も継続的に見直し、改善を行っている点は高く評価できる。															
施設の美化に関しては清掃等により良好な状態を保持しており、要求水準は達成されている。															

▽ 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)

- ▼ 施設・設備等の維持管理については仕様書の通り、業務を遂行した。
- ▼ ファシリティマネジメントの観点から予防保全実施項目を札幌市と協議し、施設の経年劣化を最小化し、施設の長寿命化を図った。  
本年度は、検定満了量水器更新、ロードヒーティング不凍液全量交換、エレベーター基板等更新、大ホール可動椅子不具合修理等を実施した。  
また、省エネの観点から館内照明のLED化を引き続き推し進めた。
- ▼ 備品管理においては会議机、椅子、キャスター付間仕切り、書籍机、レーザーポインターを購入し、貸出備品の更新を進めた。並行して、既存備品の修繕等もを行っている。
- ▼ 駐車場管理については駐車場管制装置の老朽化について札幌市と協議を行い、令和元年度での更新を決定した。
- ▼ 例年通り夏から秋にかけて玄関前に花壇を設置し、来館者へのおもてなしの気持ちを表した。

▽ 防災

- ▼ 消防法の規定に基づき、消防用設備等の点検を実施した。
- ▼ 消防用設備の不具合箇所については速やかに改善工事を実施した。
- ▼ 防災訓練および職員への研修を年2回実施し職員の意識向上につなげた。
- ▼ さらに、札幌市の基幹避難所として備蓄物資の保管など有事の際の体制作りにも努めた。
- ▼ 基幹避難所の開設  
北海道胆振東部地震発生時に札幌市との協定に基づき午前4時より基幹避難所を開設し、避難者の受入を行った。
  - ・避難所開設期間 9月6日から9月9日までの4日間
  - ・受け入れ人数 4日間のべ2,202人(最大時857名)
  - ・内容 札幌市及び白石区役所職員の方と連携し、避難者受入と避難所の運営を行った。
    - ・寝袋・毛布等備蓄品の配布
    - ・非常食の調理並びに配布
    - ・各種救援物資(主に食料品)の配布
    - ・館内コンセントを充電用に開放
    - ・韓国からの観光客の受入等
- ・運営要員 札幌コンベンションセンタースタッフ及び指定管理者コンベンションリンクエージスタッフ計29名
- ▼ 基幹避難所の役割強化
  - ・避難所開設の経験により備蓄品保管場所の見直しを行い、改善をはかった。
  - ・明らかになった課題につき改善をはかり、また検討が必要なものについては札幌市並びに地域住民(町内会等)と協議をして行く。
  - ・札幌市からの備蓄品に加えて、ミネラルウォーター等、センターの備蓄品もより充実させた。
  - ・災害時対応の自動販売機を引き続き設置している。
  - ・危機管理委員会を立ち上げ、継続的に非常時の対応強化に取り組むこととした。

維持管理は、法令遵守、安全確保、省エネ推進を大前提に、効果的・効率的に実施した。

備品の更新も利用者のニーズと費用対効果により、優先順位を常に策定し効果的な更新を行っている。

美化に関して、仕様基準以上の清掃と共に、美観を損なう箇所・物品の修繕・撤去を積極的に実施している。下見・来館者から、経年よりずっと新しく感じると評価頂いている。

札幌市・白石区の指導・連携の下、避難所運営を適切に行った。

また、今後の避難所運営の教訓を導き、避難訓練へ反映させると共に、通常業務への迅速な復旧のノウハウを蓄積した。

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ コンベンション誘致・営業に関する業務</p> <p>▼ 国際会議・国内大型会議・インセンティブパーティーについて積極誘致を継続して行っている。国内候補地として決定している件について、ビッドペーパー・助成金手続きなど積極的支援を続けている。札幌市内は元より、東京においても学会事務局やキーパーソンへ積極的に訪問している。</p> <p>▼ 札幌市・札幌コンベンションビューロー・札幌市東京事務所や政府・国連・JNTO・大学研究機関等と連携して誘致を進めている。FAMトリップや海外プロモーションに取り組み、札幌市のPRやセンターの使用実績を海外に直接普及した。</p> <p>▼ 繰り返し利用が見込めるBtoCの大型展示会の新規誘致に成功し、稼働率のさらなるアップが見込める。</p> <p>▽ 主催者へのサービス提供業務</p> <p>▼ 主催者の利便性を高めるワンストップサービスのレベルアップを継続している。飲食メニューの提案を始め、技術スタッフ手配、展示会事務局等、広範囲かつ、主体的な提案を行っている。ワンストップサービスの目安となる自主事業収入を大きく伸ばした。</p> <p>▼ 館内の情報コーナー・デジタルサイネージでは札幌市観光情報・シャトルバス助成金等の情報提供を積極的に行った。</p>	<p>インセンティブツアーは札幌コンベンションビューローと連絡を密に誘致・実施に取り組み、主催者・韓国旅行代理店から高評価をいただいた。</p> <p>世界牛病学会・韓国インセンティブパーティーの経験はJTNOの各国所長会議に情報共有いただいた。内外のコンベンション実施により人々の来訪・交流を促進する施設設置目的を達成している。</p> <p>催事内容を積極的に把握し、必要なサービスやシャトルバス助成金等の提案・情報提供を主体的に行っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>様々な機関と連携し誘致活動を展開し、成功を収めることで主催者のニーズにこたえることができる等、要求水準を満たしていると認められる。</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="391 1008 973 1310"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大ホール</td> <td>83.7</td> <td>80.0</td> <td>84.7</td> </tr> <tr> <td>中ホール</td> <td>72.9</td> <td>60.0</td> <td>78.8</td> </tr> <tr> <td>小ホール</td> <td>63.1</td> <td>60.0</td> <td>63.5</td> </tr> <tr> <td>特別会議場</td> <td>60.3</td> <td>60.0</td> <td>61.6</td> </tr> <tr> <td>会議室(15室)</td> <td>70.0</td> <td>60.0</td> <td>66.9</td> </tr> <tr> <td>来館人数</td> <td>415,518</td> <td></td> <td>368,965</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼コンベンション閑散期のゴールデンウィーク・夏季お盆期間にB to Cイベントや自主事業を実施した。また休館日を減らすと同時に、電話受付については当日の催事終了後も柔軟に対応した。</p> <p>▼冬季対策および特別会議場の稼働促進として各種自主事業を実施した。今年度実施した第30回世界牛病学会2018札幌の市民公開プログラム、開業15周年記念事業「SORAげんき広場」「さっぽろ雪まつり70回HISTORY展」などは多くのメディアにも取り上げられ、札幌コンベンションセンターの認知度アップと今後の一般利用促進にも繋がる取組となった。</p> <p>▼また催事内容を見て特別会議場での開催が適する場合は、特別会議場を利用いただけるよう努めた。</p> <p>▼施設の経年劣化の対策として、予防保全を行った。また貸出備品の営繕、備品の新調等協議をしながら行い、利用者の不便を軽減させることが出来た。</p>	名称	H29実績	H30計画	H30実績	大ホール	83.7	80.0	84.7	中ホール	72.9	60.0	78.8	小ホール	63.1	60.0	63.5	特別会議場	60.3	60.0	61.6	会議室(15室)	70.0	60.0	66.9	来館人数	415,518		368,965	<p>各会場とも目標稼働率を上回ることが出来た。</p> <p>前年に引き続き、コンベンション閑散期の5月GW、お盆にはBtoCイベントや自主事業を開催し稼働率の維持に努めた。また、自主事業の取組もメディアに取り上げられ、認知度アップと今後の一般利用促進にも繋がる取組となった。</p> <p>さらに今年度については1月のインセンティブツアーの誘致に成功し、課題の冬季間の稼働率アップにつながった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>コンベンション閑散期にイベントや自主事業を行う等稼働率維持の取り組みを行った結果、ほとんどの会議室で昨年度を上回る稼働率を維持できており、要求水準は達成されている。</p>	A	B	C	D
名称	H29実績	H30計画	H30実績																																
大ホール	83.7	80.0	84.7																																
中ホール	72.9	60.0	78.8																																
小ホール	63.1	60.0	63.5																																
特別会議場	60.3	60.0	61.6																																
会議室(15室)	70.0	60.0	66.9																																
来館人数	415,518		368,965																																
A	B	C	D																																

(6)付随業務	▽ 広報業務	ホームページは引き続きAA準拠を達成するとともに、常に最新の情報を提供しよう心掛け、利便性の向上に努めた。	A B C D
	<p>▼ 平成29度末に改修したホームページについてウェブアクセシビリティ「JIS X 8341-3:2016」の平成30年度末試験を実施。マップのコントラスト比改善等、改修も行い引き続きAA準拠を達成した。</p> <p>また公開可能な催事を随時更新し、また自主事業の開催情報などはホームページに加えブログやSNSにも掲載し、広報展開を行った。</p> <p>▼ 施設内に設置している情報コーナーやポスター掲示コーナーには、札幌市の施策にかかる情報を積極的に広報した。デジタルサイネージを活用し、情報表示も行った。</p> <p>▼ 札幌市シティプロモートの推進の一つである「SAPP┉ROパートナーズ」会員登録企業となっている。職員には「SAPP┉ROロゴバッジ」を着用させている。</p> <p>▼ ラジオやTV CM等マスメディアと連携するタイアップ事業を通して、利用促進と連動し広く広報活動を行った。</p> <p>▼ 前年度に続き、羽田空港及び東京メトロ有楽町駅に電飾看板を掲出した。</p> <p>▼ 札幌市が実施するプロモーション事業に利益還元を通して積極的に対応した。</p> <p>● 各種委員として活動した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さっぽろ MICE 推進委員会</li> <li>・札幌市国際観光誘致事業実行委員会</li> <li>・札幌市国内観光プロモーション実行委員会</li> <li>・北海道MICE推進協議会</li> <li>・白石区ふるさと会(役員)</li> </ul> <p>・FAMトリップ・海外プロモーション等へ積極的に参加し、市場調査とともに札幌コンベンションセンターの周知を行った。</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>館内サイネージ、情報コーナー、ポスター掲示コーナーにおいては札幌市の施策にかかる情報を積極的に掲示した。</p> <p>札幌市観光・MICE推進課主管のプロモーション事業においては協賛金協力などにより、積極的に支援を行った。</p> <p>マスコミとの連携により、TVCMでイベント開催告知を繰り返し等、市民、道民への広報活動を行い、札幌コンベンションセンターの認知度アップにつなげた。</p> <p>今年度は札幌市、札幌国際プラザ等とともにベトナムプロモーションに参加し、札幌市及び札幌コンベンションセンターの周知を行った。</p>	<p>マスコミの活用や海外へ直接発信する等プロモーションを行い、札幌コンベンションセンターの認知度向上に取り組んでおり、要求水準は達成されていると認められる。</p>

## 2 自主事業その他

## ▽ 自主事業

開館15周年記念事業「SORAげんき広場」 ・ニューススポーツ体験 ・子どもサッカー教室	主催
日本睡眠学会 第43回定期学術集会 市民公開講座「子どものための睡眠教室」	共催
プラレール博 in SAPPORO	主催
第30回世界牛病学会2018札幌  市民公開プログラム「酪農王国北海道 牛の魅力が大集合」 《実施内容》 ・獣医さんお仕事体験 ・乳しぼり疑似体験 ・北海道酪農と食を知るワークショップ ・北海道の牛写真展・牛の模型展示等	共催
懐かしのレコード鑑賞会	主催
ジュニア・プログラミング・ワールド2018	共催
第23回日本心療内科学会 総会・学術大会 市民公開講座	共催
SORAこそだてフェスティバル2018  来場者 3,882名	主催
開館15周年記念事業「冬展～さっぽろ雪まつり70回 HISTORY展 &冬の札幌美術展～」	主催
開館15周年記念事業「キッズコンベンション2019」	主催
SORA懐かしのシネマ上映会Vol.8	主催

## ▼ 飲食物販

● レストラン事業を行った。

## ▼ その他手数料収入等

● 弁当・ケータリングサービスを行った。

## ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼ 第三者委託はおおむね市内企業に発注した。

▼ 管理業務には、障がい者を雇用している。

自主事業は開館15周年記念事業として「国際都市さっぽろのさらなる飛躍～子どもたちの未来のために～」をテーマにすすめた。

「SORAげんき広場」「子どものための睡眠教室」「酪農王国北海道 牛の魅力が大集合」「ジュニアプログラミングワールド2018」「SORAこそだてフェスティバル2018」「キッズコンベンション2019」等多彩なイベントを開催することが出来た。

12回目を迎えたSORAこそだてフェスティバルは出展数・来場者とも過去最大級となり大いに盛り上がった。新規の開催となったげんき広場、ジュニアプログラミングワールド、キッズコンベンションについても予想以上の申し込みがあり、継続的な開催も検討していきたい。

さらにさっぽろ雪まつり70回HISTORY展は雪まつり期間中のタイムリーな企画ということもあり、メディアからの取材も重なった。

A B C D  
新たな事業の開催や国際会議と共催の市民公開講座を開催することで地域住民との交流の場として機能しており、要求水準は達成されていると認められる。



## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	施設内にアンケートボックスを設置するとともに、利用者及び来場者に対してアンケートを実施した。5段階の回答を数値換算して100点満点とし、各項目90点以上を目指した。(回答件数311件)また自主事業においても毎度アンケートを実施し、市民の声を次の企画の参考とするようにした。	
結果概要	①センターの総合的な印象について	93.4点
	②スタッフの対応について	93.0点
	③サービスの提供について	91.8点
	④センターの清掃状態について	94.9点
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話での対応がしっかりしており、細やかな説明があるため良い。</li> <li>・案内含め分かりやすい。打合せどおり対応して頂いた。又来年もお願いしたい。</li> <li>・非常に対応良く、快適に使用させてもらいました。価格も安いので今後もよろしくお願いします。</li> <li>・明るく清潔感あり、ゆったりしている。受付・備品担当の方とても丁寧親切な対応。</li> <li>・担当の方が会場のレイアウトもやって頂き、自分たちの準備も少なく非常に助かりました。</li> </ul>	

目標回答件数を上回るとともに、全ての項目において要求水準を上回った。

会場利用者の希望・要望を参考に施設運営を行い、昨年度よりも満足度を上げることが出来た。

A	B	C	D
<p>目標回答件数を昨年に引き続き約2倍に相当する件数のアンケートを実施し、要求水準を大きく上回る評価を受けていることは、利用者の満足度向上に向けた取り組みに成果があったと評価できる。</p>			

## 4 収支状況

## ▽ 収支

項目	(千円)		
	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	565,874	632,267	66,393
指定管理業務収入	531,316	497,657	▲ 33,659
指定管理費	0	0	0
利用料金	305,345	270,721	▲ 34,624
その他	225,971	226,936	965
自主事業収入	34,558	134,610	100,052
支出	429,918	508,080	78,162
指定管理業務支出	399,854	404,178	4,324
自主事業支出	30,064	103,902	73,838
収入-支出	135,956	124,187	▲ 11,769
利益還元	120,000	108,766	▲ 11,234
法人税等	14,734	14,573	▲ 161
純利益	1,222	848	▲ 374

## ▽ 説明

## ▼利益還元について

## ●札幌コンベンションセンターの管理に関する協定書第17条に定める

利用料金の納付等に基づく利益還元該当

## ●本年度の利益還元のうち納付金については札幌市との「平成30年台風第21号及び北海道胆振東部地震に係る改定等に関する協定書」に基づき11,243千円の減額となっている。

北海道胆振東部地震による施設の休業等により利用料金収入は計画を下回ったが、インセンティブパーティーの誘致成功による自主事業収入の増が寄与し、収入は計画を上回った。

また、飲食・パーティー・映像照明機器や技術スタッフの追加等ワンストップサービスの利用が継続して伸びている。支出も計画を上回ったが、これは主にインセンティブパーティーに伴う経費増並びに避難所開設に伴う経費増によるものである。

自然災害による催事の中止の影響は大きく、純利益は計画を下回ったものの、納付金の減額もありプラスとなった。

A	B	C	D
<p>北海道胆振東部地震の発生により利用料金収入は計画を下回ったが、中止になった案件を別日程に調整する等高い稼働率を維持することにより、影響を最小限に抑え、収入が支出を上回っており、収支状況としては問題ないと判断できる。</p>			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ▼選定時と同様、安定経営能力を維持している。		適	不適
▽ 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 ▼ 利用申込者に渡す利用案内に暴力団排除の文言を入れている。 ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。		適	不適

### 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>北海道胆振東部地震による一部施設の休業並びに避難所の開設等、特殊な環境に置かれた年であったが、誘致においては第30回世界牛病学会、韓国インセンティブパーティーなどが札幌国際プラザとの連携にて実施されるなど、日頃の誘致活動が実を結んだ年ともなった。</p> <p>また自主事業においても、開館15周年記念事業として取り組んだ「国際都市さっぽろのさらなる飛躍～子どもたちの未来のために～」をテーマにした各事業が予想以上の盛り上がりを見せ、成功裏に終了することが出来た。</p> <p>一方、施設の維持管理においては、日常的には仕様書に定められた水準以上を心掛けるとともに、予防保全の立場から計画的な修繕を実施した。防災面においては避難所の開設にあたって、無事その役目を果たし、今後生きる貴重な経験を得ることが出来た。</p>	<p>第一にセンター設立の趣旨に沿って、継続して国際会議・国内大型会議を始め、経済効果の高いMICEイベントの誘致を行う。同時に市民や地元企業の利用機会を損なわないよう、利用の公平性が維持されるよう努める。</p> <p>第二に法令順守・安全・利用者サービスを大前提とした上でのエネルギー使用量の削減を継続する。加えて修繕や備品購入などの支出を管理し、費用対効果の高い運営を行う。</p> <p>第三に地域との連携、市民への開放をキーワードに、自主事業の件数・テーマ共に拡大を目指す。</p> <p>第四にワンストップサービスの提案レベルを向上させ、主催者への利便性を向上させる。</p> <p>全てを通して、札幌コンベンションセンターがあって良かったと市民・地元企業からも評価いただける運営を行いたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>災害が続き地域住民の安全確保のための拠点として避難所が機能した一方で、大型のコンベンションやインセンティブの成功や自主事業を実施する等稼働率の維持を保つ取り組みは大変評価している。</p>	<p>引き続き積極的な誘致活動を展開し、本市が所有する唯一のコンベンション施設として、国際会議・国内大型会議の開催実現に向けた取り組みに期待したい。</p> <p>開業から15年以上が経過し、修繕についても計画的に行う必要があるため、施設の現状を把握し、機能維持に尽力していただきたい。</p>