

## 指定管理者評価シート

事業名	観光施設運営管理費	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 令和2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、国際会議・大型医学会及びインセンティブツアーの誘致件数増加、稼働率アップに努める。 ②「地域連携×国際交流」の機会創出を積極的に行う。 ③高品質で環境に配慮した施設づくりを行う。 以上の3点を定めた。</p> <p>①新型コロナウイルス感染症の拡大に合わせて、学会・展示会等が中止となり、来館者数は前年より35万人減の8万人となった。</p> <p>・統計資料、会議別コンベンション件数では、全国が10件開催となり前年度より40件減、海外は0件で23件減となった。規模別コンベンション数では1001人以上が18件と、40件の減少となった。</p> <p>・次年度以降について、新たに17件の大型学会・インセンティブ・国際学会の札幌コンベンションセンター開催が決まった。</p>	<p>国際・国内会議の積極的な誘致を継続して行った。</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・北海道運輸局・北海道庁等との情報交換も密に進めた。</p> <p>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」に基づき引き続きAA準拠を達成した。案内地図の見直しや館内図面等の資料の見直しを行い、アクセス数は22.3万と前年比65.3%減となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>・当年度は新型コロナウイルスの影響により、全国的に国際会議等の開催が難しい状況にあり、開催件数や来館者数は大幅に減少しているものの、指定管理者の努力により、次年度以降の大型学会等の誘致については積極的に活動しており、その機能は維持されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ②地域連携×国際交流

・日本コンベンション研究会の主催事業であるMICEフューチャー・アクション「新たな日本のMICEショーケース」の開催に協力した。

・白石警察署の協力のもと、夜間自動車事故防止実地訓練を実施した。

③施設職員全員が館の機器制御の仕組みを理解する研修を引き続き行い、エネルギー使用量の抑制に努めた。

・設備維持管理においては、通常清掃およびセンター美化活動を前年度同様に行い、施設全般の清潔さを維持・向上し、清掃状況は91.8点と高い評価を受けた。

白石警察署と夜間の車内からの見通しの悪さを体感する訓練を実施した。当センターからは、警備担当なども参加し、違法駐車対応を含む周辺警備に活かして行く。

・今後のMICEのあり方を模索するため、日本コンベンション研究会との連携や、地域の白石警察署と連携した訓練を実施する等、要求水準を達成しているものと認められる。

## ▽ 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」は引き続きAA準拠を達成した。

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。特に稼働率が高くなると中小規模や地元利用の確保が難しくなるため、主催者と十分に連携し、実施検討状況を正確に把握した。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

ア ガス使用量は平成22年比47.1%削減の水準

・年間ガス使用量は前年比21.3%の削減となった。  
・夏季間(7月～9月)は、ミスト冷房や外気取り込み等の各種省エネ対策による冷房負荷の低減と、設備機器稼働時間の調整により削減に努めた。  
・冬季間(12月～3月)は、夜間のボイラー運転負荷の詳細や冷温水発生器の稼働台数を催事運営担当者も学習し、暖房やロードヒーティングの運転時間の調整等により削減に努めた。

省エネ対策を引き続き積極的に推進し、基本的な館内構造は不変の中で各種省エネ対策により、使用エネルギー量低減を達成した。

・エネルギー使用量の大幅減については、催事件数や来館者数の減少が主な理由と考えられるが、以前より、各種の省エネ対策に積極的に取り組んでいる。

イ 電気使用量は平成22年比59.7%削減の水準

・電気使用量は、前年比43.5%の削減となった。  
・各種省エネ対策をはじめ、大ホール照明については調光機能付きのLED照明のため、こまめな調光による照度調整により電気使用量の縮減に努めた。  
その他、修飾用照明の消灯、空調稼働時間の短縮、換気設備の抑制、網戸換気による温度調節、等を実施した。

年間の光熱水使用量はその年の気温変化、催事の入込状況特に展示会やイベントの件数に左右される。令和2年度については稼働率が低く、札幌市に毎年報告している、「原油換算エネルギー使用量」においては平成22年比較で55.9%削減と低い水準であった。

### ウ 水道使用量について

- ・年間水道使用量は、前年比58.1%の削減となった。
- ・年間を通して水量調整弁による水量調整、漏水点検等により削減に努めた。

▼平成29年に実施したゴミ分別研修を実践し、ゴミの分別を強化。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。
- ▼社員研修を以下の通り実施した。

##### ①ホスピタリティ向上・MICE人材育成に関する研修

- ・人材育成及び、マネジメント研修・年間10回実施
- ・MICE誘致・営業研修・毎週
- ・英語接客研修・2月
- ・主催者用インターネット回線の情報技術研修・2月
- ・WebアクセシビリティJIS X 8341 - 3 :2016研修・2月
- ・顧客満足度向上研修・2月

##### ②設備・安全関連の研修

- ・設備業務研修・年間12回
- ・新型コロナウイルス感染症対策研修・7月
- ・館内空調設備の特性理解、省エネ対策の講習・9月
- ・警備員教育(法定)・7月・2月
- ・清掃業務研修(法定)・7月・11月
- ・自衛消防訓練・外国人が多数在館している想定、および近隣住民の参加による来館者誘導・9月
- ・新駐車場管制システム研修・11月
- ・環境配慮・省エネ研修・11月
- ・防火管理実務講習会受講・2月
- ・コロナ禍における防火・避難所運営研修・2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、インターネット、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)

レストラン運營業、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。

事業系廃棄物総量は27.3tから8.7tへ68.1%削減となった。来場者数が大幅に減り、飲料容器などの排出量が減ったため、再利用対象物比率は63.88%から45.8%へ下がった。

基本的な研修に加えて、新型コロナウイルス感染症対策に関する研修を新たに設定し、社会状況の変化に柔軟に対応して研修を行うことができた。

防犯講習は道警・白石警察署、防火訓練は白石消防署と連携して計画をたてる等、行政と一体となった取り組みを行った。

・当初から計画されていた研修に加え、社会情勢を踏まえ、感染症対策に係る研修を能動的に実施したほか、防犯講習は警察、防火訓練は消防署と連携し、取組の効果を高めている。

## ▽ 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 5月29日	・誘致/営業・主な予約催事・自主事業報告 ・令和2年度修繕・備品実施計画 ・新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル状況、感染防止対策の確認
第2回 9月24日	・活動報告:通常運営及び感染拡大防止対策 ・令和2年予約状況詳細資料 ・令和2年度修繕・備品実施状況について
第3回 12月21日	・活動報告:通常運営及び感染拡大防止対策 ・令和2年予約状況詳細資料 ・令和2年度修繕・備品実施状況について
第4回 3月25日	・活動報告:通常運営及び感染拡大防止対策 ・令和2年予約状況詳細資料 ・令和2年度修繕・備品実施状況について
<協議会メンバー> 札幌市・コンベンションリンケージ・東洋実業	

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 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。

## ▽ 要望・苦情対応

▼ 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。

▼ 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。

▼ 利用者に新型コロナウイルス感染症対策備品の貸し出しを行い、さらにソーシャルディスタンスを十分に確保できるレイアウトを適宜提案した。

## ▽ 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)

▼ 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。

▼ セルフモニタリングにより業務改善を行った。

大型修繕や敷地内禁煙の状況等の定例協議に加えて、新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル状況について新たに協議・情報提供を行ってきた。

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。

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受け、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。

電話等の問合せ内容からも来館者の

## (2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上

## ▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上

▼ 関係法令を遵守し、必要な届出は監督官庁に行なった。

▼ 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行なった。

▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。

▼ 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。

▼ 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。

育児時短・育児休業制度を利用して、働き続けられるよう制度・業務の両面からサポートした。

朝礼において各自の気づきを発表することにより業務の分担も進み、適切な総労働時間の維持につながっている。

A	B	C	D
---	---	---	---

・要求水準は達成されていると認められる。

(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)	北海道警察及び白石消防署の協力により、令和2年5月に各種訓練、研修を実施する予定だったが、新型コロナウイルスの影響により中止となった。	A B C D
	<p>▼ 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。除草剤散布や樹木消毒の際に通行者に影響がないように作業方法を改善した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>▼ 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。</p> <p>▼ 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。修繕の優先順位や計画的な予算確保のための情報提供を行った。</p> <p>▼ 営業を継続しながらのITV設備(監視カメラ)更新に対応した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 消防法の規定に基づき、消防用設備等の点検を実施した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 防災訓練および職員への研修を実施し職員の意識向上につなげた。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 基幹避難所の役割強化</p>	<p>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。</p> <p>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た。</p> <p>北海道胆振東部地震や豪雨による基幹避難所運営の経験を加味したマニュアルに、さらに新型コロナウイルス感染防止対策を盛り込んだ。</p> <p>ミネラルウォーター備蓄、災害時対応の自動販売機完備等の他、危機管理委員会が継続的に非常時の対応強化に取り組んだ。</p>	<p>・施設の美化や災害等の非常時に備えた取組は良好な状態が継続されている。</p>

(4)事業の計画・実施業務	<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た。国内での開催、又は札幌市での開催が未定の段階から、ビッドペーパー・助成金手続きなど積極的支援を継続した。札幌市内だけではなく、東京の学会事務局やインセンティブ誘致中の代理店等へ積極的に営業を行った。</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・大学研究機関等との連携強化に努めた。</p> <p>▼ 国際会議営業については、主に国内都市間競争のための提案書を作成して積極的な誘致活動を行い、現在も引き続きアプローチ中である。</p> <p>▽ 主催者へのサービス提供業務</p> <p>▼ 「新型コロナウイルス感染症拡大対策ガイドライン」を策定し、アルコール消毒液の設置、利用者等への注意喚起及びマスク着用等の徹底に努めた。</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。従来の事前準備から当日運営に関わる業務サポートに加えて、オンライン配信の提案を積極的に行った。</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>当センターで行われた大型国際会議や大型インセンティブツアーの写真を活用し、積極的に営業活動を行った。</p> <p>主催者・参加者から好評を得ているワンストップサービスやコンサルティングサービスについても、さらに利用者</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>・関係機関と連携した誘致活動を展開し、次年時以降のMICE開催につなげるなど、要求水準を満たしていると認められる。</p> <p>・新型コロナウイルスに係る対策ガイドラインの策定やアルコール消毒液の設置、注意喚起など安全・安心に催事が行えるようサービスを提供している。</p>	A	B	C	D																												
A	B	C	D																																
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="391 1052 973 1355"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大ホール</td> <td>85.1</td> <td>80.0</td> <td>54.3</td> </tr> <tr> <td>中ホール</td> <td>72.6</td> <td>60.0</td> <td>50.9</td> </tr> <tr> <td>小ホール</td> <td>61.6</td> <td>60.0</td> <td>25.6</td> </tr> <tr> <td>特別会議場</td> <td>57.9</td> <td>60.0</td> <td>21.4</td> </tr> <tr> <td>会議室(15室)</td> <td>67.7</td> <td>60.0</td> <td>37.6</td> </tr> <tr> <td>来館人数</td> <td>432,204</td> <td></td> <td>78,464</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>▼ 会場の空きがないと回答した主催者へ、別な日程の提案やキャンセルが出た際の案内を的確に行い利用につなげた。</p> <p>▼ 新型コロナウイルスの影響により、参加者を会場に集めての開催ができなくなった主催者に対して、ライブ配信会場としての利用を案内した。</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	R1実績	R2計画	R2実績	大ホール	85.1	80.0	54.3	中ホール	72.6	60.0	50.9	小ホール	61.6	60.0	25.6	特別会議場	57.9	60.0	21.4	会議室(15室)	67.7	60.0	37.6	来館人数	432,204		78,464	<p>新型コロナウイルスの影響により、来館人数および稼働率ともに、前年度を下回る結果となった。</p> <p>利用者からのライブ配信の要望に迅速に対応し、ライブ配信会場での利用やハイブリッド開催の提案を引き続き行っていく。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・新型コロナウイルスの影響により、催事のキャンセルが多数発生する中で、代替の催事を開催するなど、指定管理者の努力が認められた。</p>	A	B	C	D
名称	R1実績	R2計画	R2実績																																
大ホール	85.1	80.0	54.3																																
中ホール	72.6	60.0	50.9																																
小ホール	61.6	60.0	25.6																																
特別会議場	57.9	60.0	21.4																																
会議室(15室)	67.7	60.0	37.6																																
来館人数	432,204		78,464																																
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するよう心掛けた。	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」準拠を継続。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アクセス件数：前年度644,718件、今年度223,789件、65.2%減少。</li> </ul> <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>▼ 利用者に「新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」を案内し、感染症対策の徹底に務めた。また、館内に感染症対策に関するポスター等を掲示した。</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>▼ 研修・見学など受け入れ、各種協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 北海道大学新渡戸カレッジでの施設見学・MICE事例紹介(オンライン開催)。</li> <li>・ 北星学園大学短期大学部MICE講義(オンライン開催)。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務 (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>・ 感染症対策に関するポスターの掲示や、北海道コロナ通知システムの導入など、施設における安全・安心を高める情報発信に取り組んでいる。</p>

2 自主事業その他																																			
▽ 自主事業 7月 ▼ MICEフューチャー・アクション 「新たな日本のMICEショーケース」 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、障がい者を雇用した。		1-(1)記載の通り、札幌市各部署および地域団体との協力で自主事業の開催準備を進めたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、12件の自主事業を中止とした。	<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> ・新型コロナウイルスの影響により、全国的に催事の開催が難しい状況にあり、自主事業の中止はやむを得ないものと認められる。	A	B	C	D																												
A	B	C	D																																
3 利用者の満足度																																			
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td colspan="3">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51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。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>①センターの総合的な印象について</td> <td>91.8点</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>②スタッフの対応について</td> <td>92.9点</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>③サービスの提供について</td> <td>90.6点</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>④センターの清掃状態について</td> <td>91.8点</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約から開催までコロナの影響で状況が変わる中、ご担当者様には細やかに対応いただきました</li> <li>・コロナ感染対策として色々とお気遣い頂きありがとうございました。今後ともよろしくお願ひします。</li> <li>・リモート配信の事前テスト等、柔軟にいていねいに対応していただいた。</li> <li>・きめ細かい御対応大変助かりました。突然の変更や追加の依頼も快く引き受けてくれました。</li> <li>・使用させていただくにあたり、困った点は一切ありませんでした、心温まるご対応を頂きありがとうございました。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		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51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	91.8点			②スタッフの対応について	92.9点			③サービスの提供について	90.6点			④センターの清掃状態について	91.8点		利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約から開催までコロナの影響で状況が変わる中、ご担当者様には細やかに対応いただきました</li> <li>・コロナ感染対策として色々とお気遣い頂きありがとうございました。今後ともよろしくお願ひします。</li> <li>・リモート配信の事前テスト等、柔軟にいていねいに対応していただいた。</li> <li>・きめ細かい御対応大変助かりました。突然の変更や追加の依頼も快く引き受けてくれました。</li> <li>・使用させていただくにあたり、困った点は一切ありませんでした、心温まるご対応を頂きありがとうございました。</li> </ul>			新型コロナウイルスの影響により催事件数が減少し、目標回答件数を下回ったが、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、目標値を上回る結果となった。	<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> ・目標回答件数(150件)は達成できなかったものの、新型コロナウイルスの影響により来館者数が減少してしまったことが主な要因であること、得られた回答の結果は目標とする満足度を達成していることから、要求水準を満たしていると認められる。	A	B	C	D				
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51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	91.8点																																	
	②スタッフの対応について	92.9点																																	
	③サービスの提供について	90.6点																																	
	④センターの清掃状態について	91.8点																																	
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約から開催までコロナの影響で状況が変わる中、ご担当者様には細やかに対応いただきました</li> <li>・コロナ感染対策として色々とお気遣い頂きありがとうございました。今後ともよろしくお願ひします。</li> <li>・リモート配信の事前テスト等、柔軟にいていねいに対応していただいた。</li> <li>・きめ細かい御対応大変助かりました。突然の変更や追加の依頼も快く引き受けてくれました。</li> <li>・使用させていただくにあたり、困った点は一切ありませんでした、心温まるご対応を頂きありがとうございました。</li> </ul>																																		
A	B	C	D																																



## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	583,763	256,954	▲ 326,809
指定管理業務収入	547,988	250,336	▲ 297,652
指定管理費	0	73,782	73,782
利用料金	313,940	124,139	▲ 189,801
その他	234,048	52,415	▲ 181,633
自主事業収入	35,775	6,618	▲ 29,157
支出	444,238	259,219	▲ 185,019
指定管理業務支出	413,288	255,499	▲ 157,789
自主事業支出	30,950	3,720	▲ 27,230
収入-支出	139,525	▲ 2,265	▲ 141,790
利益還元	120,000	0	▲ 120,000
法人税等	18,442	13,600	▲ 4,842
純利益	1,083	▲ 15,865	▲ 16,948

新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴うキャンセルにより、収入が大きく減ったことから、純利益はマイナスとなった。

A	B	C	D
・新型コロナウイルスの影響による催事のキャンセル等により、大幅な減収となっているが、指定管理者の努力によって、最小限に抑えられていることが認められる。			

## ▽ 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  
利用料金の納付等に基づく利益還元該当
- 新型コロナウイルス感染症感染拡大によるキャンセルに伴い、利用料収入が減少したことから、利益還元は実施しなかった。

## &lt;確認項目&gt; ※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>新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言やイベント開催制限の影響を受けて、来館者数および施設稼働率が低下したが、アフターコロナを見据えてハイブリッド開催やライブ配信を積極的に提案し、これからのMICEの在り方を利用者に示すことができた。</p> <p>誘致活動について、新型コロナウイルス感染症の影響により、誘致スケジュールが1年以上後ろ倒しになるケースが多かったが、開催方式・フロアプランなどを柔軟に提案し、札幌を開催地の候補として提案し続けた。</p> <p>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。</p>	<p>長期的な視点では、札幌コンベンションセンター設立の趣旨に沿って、国際会議・国内大型会議を始めとした、経済効果の高いMICEイベントの誘致を行う。また、オンライン配信と現地開催を併用するハイブリッド開催への対応を引き続き進める。</p> <p>サービスレベルを維持しながらエネルギー使用量や、一般廃棄ごみの減量を図り、持続可能な施設運営に取り組む。加えて、施設の長寿命化の観点から、修繕や備品整備を計画的に進めていく。</p> <p>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引き続き努める。また、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・テーマを拡大し、さらなる参加者の増加を目指す。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>会場に多くの人が集まるMICEにとって、新型コロナウイルスの影響は非常に大きく、施設運営にも大きな影響があったことから、これまでのような高い稼働率を維持することは困難であったが、種々の取組により、施設の安全性を高め、影響を最小限に抑えるとともに、将来を見据えた誘致活動等の努力は大変評価している。</p>	<p>アフターコロナにおけるMICEの動向を注視しながら、催事の主催者や参加者のニーズの変化に沿ったMICEを提案できるよう検討を進めていただくとともに、需要回復を見据えた施設の利用促進施策についても期待をしている。</p>