

指定管理者評価シート

事業名	都心まちづくり推進費	所管課(電話番号)	まちづくり政策局政策計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	札幌市北3条広場	所在地	札幌市中央区北2条西4丁目及び北3条西4丁目
開設時期	平成26年7月19日	延床面積	約2,800㎡
目的	札幌の都心において、市民等に多様な活動や休憩・滞留ができる場を提供し、都心全体のにぎわいを創出することにより、集客交流の活性化と独自の都市文化の創造を促進し、もって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する。		
事業概要	広場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	広場		
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	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>非公募の場合、その理由： ■「団体の役割と両施設の設置目的・機能が一致する」 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、沿道地権者等が主体となって設立された駅前通地区における唯一のエリアマネジメント団体であり、「札幌駅前通地区を将来にわたり魅力ある都心の「顔」として育て、継続的かつ恒常的ににぎわいある地域づくりを進めるとともに、周辺地区と連携を図ることにより相乗効果的にまちづくりの効果を波及させ、ひいては都心全体の活性化を目指す」ことを理念に掲げている。そして、この理念を実現させるため、駅前通を地下歩行空間、北3条広場などの地上地下空間を活用し、歩行者にとってにぎわいを感じる通りとすることなどを活動の目標としている。</p> <p>地下広場は、札幌駅前通地下歩行空間に多目的に活用できる空間を提供し、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、市民生活の向上に寄与することを目的として設置されている。また、北3条広場は、市民等に多様な活動や休憩・滞留ができる場を提供し、都心全体のにぎわいを創出することで、集客交流の活性化と独自の都市文化の創造を促進することを目的として設置されており、両施設共に、駅まち会社がエリアマネジメントを進める駅前通地区内に設置されている。</p> <p>駅まち会社はこれまで、沿道ビルの建替時における地下歩行空間との接続検討の支援のほか、両施設を一体として活用するイベントの開催など、地下及び地上をつなぐ回遊性の向上を促進してきた。</p> <p>また、平成28年度には、地権者と共に協議を進め、「札幌駅前通エリアビジョン」を策定している。これは、「地下歩行空間のにぎわいを地上へと波及」させ、「北3条広場から歩道、路地、民地内の公開空地をつなげ、人々が出会う空間を増加」させることなどにより、地域価値の向上を図り、駅前通地区をより多くの人々が訪れ、交流するまちへと成長させていくことを内容としている。</p> <p>このことは、札幌市が平成28年5月に策定した「第2次都心まちづくり計画」が目指す「駅前通(にぎわいの軸)の強化」・「都心強化先導エリアの形成」・「地上・地下の重層的ネットワークの形成」に寄与する取組であると同時に、両施設の機能発揮に著しく有効なものである。</p> <p>以上のとおり、駅まち会社と両施設の関係は密接不可分にあるほか、駅まち会社の役割と両施設の設置目的・機能が一致することから、駅まち会社が両施設を一体的に管理運営することが妥当と認められる。</p> <p>■「これまでの管理が良好に行われている」 駅まち会社は、平成22年度から地下広場の、平成26年度から北3条広場の運営をそれぞれ設置当初から行ってきており、中心市街地の地下及び地上に設置された両施設を効果的に運営するノウハウを蓄積し、人材育成も図ってきているほか、積極的な広報活動等を行う中で、地下広場は当初の目標をはるかに上回る稼働率を維持しており、北3条広場も年々稼働率が上昇し、都心における回遊性の向上やにぎわい創出に大きく寄与している。</p> <p>また、駅まち会社は、本市の出資団体であるほか、その構成員に札幌駅前通振興会、沿道地権者や地区に隣接した企業が含まれているため、各関係機関と連携・調整する高い能力を有しており、これまでの間、両施設の適切な活用・管理を行ってきた。</p> <p>さらに、駅まち会社自らの企画により、地下広場において道産品の魅力を国内外に効果的に発信するマルシェ事業のほか、北3条広場において歴史的・文化的価値が高い空間特性に合ったフラワーカーペット事業を開催するなど、数多くの自主事業を開催し、両施設の機能発揮に取り組んできた。</p> <p>以上のとおり、駅まち会社は、指定管理者として両施設の管理運営を適切かつ良好に行ってきた実績がある。</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:		
業務の範囲	統括管理業務、施設・設備等の維持管理に関する業務、事業の計画及び実施に関する業務、施設の利用等に関する業務		
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>北3条広場の行政計画上の位置付けや、重要性を鑑み、①札幌の歴史・文化を象徴する空間としての価値創造の推進、②道庁赤れんが庁舎の眺望や周辺環境に配慮したデザインの創出、③北3条広場を起点とした新たなまちづくりシステムの構築、④効率的な管理運営の推進を基本方針とした。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>札幌市北3条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。幅広い情報媒体を使つてのプロモーション活動や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った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>札幌市北3条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。使用電力量も必要最低限に抑えた。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1名を責任者に、担当職員を2名配置した体制とし、業務に万全を期した。また駅前通地下広場の管理スタッフの応援も得て、業務を遂行した。またまちづくり活動を担う人材を育てるため、又、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や研修も実施した。</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。また北3条広場は2つの民間施設に隣接しているため、双方の関係者とは密に連携をとることとした。</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、札幌市北3条広場において適切な運営ができた。</p> <p>市民の平等利用は適切に確保できた。利用についてのPRを今後の課題としていきたい。</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>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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">○基本方針として、北3条広場を起点としたまちづくりについて定めており、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、高く評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">○苦情や問合せについては丁寧な対応を行っており、札幌市に直接苦情が入ることはなかった。</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。				○基本方針として、北3条広場を起点としたまちづくりについて定めており、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、高く評価できる。				○苦情や問合せについては丁寧な対応を行っており、札幌市に直接苦情が入ることはなかった。			
A	B	C	D																
○基本方針に則り、適切に運営されている。																			
○基本方針として、北3条広場を起点としたまちづくりについて定めており、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、高く評価できる。																			
○苦情や問合せについては丁寧な対応を行っており、札幌市に直接苦情が入ることはなかった。																			

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)		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。
開催回	協議・報告内容	
第1回	6/28 ・運営状況について ・その他	
第2回	9/27 ・運営状況について ・その他	
第3回	12/17 ・運営状況について ・その他	
第4回	3/20 ・運営状況について ・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	
<p><協議会メンバー></p> <p>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。</p> <p>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が、利用料金の金額が高いため、利用者には振込対応をお願いしている。</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。問合せについては、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「苦情ノート」に回答内容も含めて記入し、情報共有している。</p> <p>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、札幌市関係部局にスムーズに引継ぐことができた。</p>		苦情や問い合わせに対しては適切に対応できた。
<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。</p> <p>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。</p>		
		いずれも適切に行った。

<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> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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を整えた。 ▼ 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。 ▼ 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>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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1390 178 1446 213">A</th> <th data-bbox="1446 178 1502 213">B</th> <th data-bbox="1502 178 1558 213">C</th> <th data-bbox="1558 178 1594 213">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1390 213 1594 402"> <p>○職員間のコミュニケーションやワークライフバランスの推進を図ることができていた。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1390 423 1594 739"> <p>○また、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り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。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1390 760 1594 1126"> <p>○新型コロナウイルス感染拡大防止に係る取組として、雇用を維持しつつリモートワークによる在宅勤務を速やかに実施し、かつ本市との連絡調整に支障なく業務を推進したことは高く評価している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>○職員間のコミュニケーションやワークライフバランスの推進を図ることができていた。</p>				<p>○また、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り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。</p>				<p>○新型コロナウイルス感染拡大防止に係る取組として、雇用を維持しつつリモートワークによる在宅勤務を速やかに実施し、かつ本市との連絡調整に支障なく業務を推進したことは高く評価している。</p>			
	A		B	C	D														
<p>○職員間のコミュニケーションやワークライフバランスの推進を図ることができていた。</p>																			
<p>○また、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り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。</p>																			
<p>○新型コロナウイルス感染拡大防止に係る取組として、雇用を維持しつつリモートワークによる在宅勤務を速やかに実施し、かつ本市との連絡調整に支障なく業務を推進したことは高く評価している。</p>																			

<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> <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を提出してもらった。また適宜現場確認を行った。さらに、関係各部署や近隣事業者と調整を行い、利用がスムーズに行われるように心がけた。損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。拾得物取り扱いについては、一定期間まち会社で保管した後、最寄りの交番に届けた。</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>毎日の清掃時に、チェックをし、異常があれば関係各部署に報告をした。また月2回電気設備の点検を行い、適切な状況で利用いただけるように心がけた。清掃、電気の保守点検、除排雪については第三者委託により実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災研修:11月18日(月)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。 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。</p>	A	B	C	D
			<p>○施設の維持管理については、良好に行われている。</p> <p>○利用者の安全面については、図面等を確認するとともに現場確認を行っていた。</p> <p>○要求水準(1回/日)を超える頻度(2回/日)で清掃を実施しており、景観を重視する本施設において、より清潔な状況が保たれていることは高く評価できる。また、清掃員が景観に配慮した制服を着用するとともに、観光マップ等を携帯するなど、工夫が見られた。</p>			

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 周辺施設・事業者と連携した札幌の魅力・活力向上に関する業務</p> <p>・「創造都市さっぽろ」を推進するようなメディアアートを当施設及び周辺施設や駅前通に展開し、周辺一帯をメディアアートの発信基地とすることで、シティプロモートにつなげるよう努めた。この企画については札幌市の関係部署と連携した。(さっぽろユキテラス2020)</p> <p>▽ イチヨウ並木及び木塊舗装等の歴史的資産の活用に関する業務</p> <p>イチヨウ並木及び木塊舗装等は、日本土木学会の土木遺産に認定されており、これらの歴史的資産を広く広報する必要がある。これらについては、活用パンフレットやインターネット上で積極的な情報発信等を実施した。</p> <p>▽ その他広場の設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>広場利用に向けての協議・調整は、我々も利用者とともにイベントをつくりあげていくことモットーに、丁寧に実施した。広場の使用承認申請書の提出後、具体的な内容を確認するため、イベント実施概要・レイアウトの他、予め定める広場の利用基準に合致しているかを確認するチェックシートも提出してもらい、利用して行く流れとした。広場の価値向上を高めるために必須であると考えている。</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>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>○広場の設置目的を達成するために、企画を実施するとともに、一般の利用にあたっては、施設の設置目的や景観に十分配慮した運営がなされるよう、利用者との連携を密にして、イベント等の実施に向けた調整を進めていた。</p> <p>○特にイベント時の設置物やそのレイアウトを工夫することで、赤れんが庁舎までの眺望を確保するなど、取組を通じ、広場空間活用の目指すべき方向性の確保に継続的に努めている点については、高く評価できる。</p> <p>○居心地の良い落ち着いた雰囲気や、景観を活かした札幌の美しさを感じられる空間の創出に努めていることも広場の価値の向上に貢献している。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>○広場の設置目的を達成するために、企画を実施するとともに、一般の利用にあたっては、施設の設置目的や景観に十分配慮した運営がなされるよう、利用者との連携を密にして、イベント等の実施に向けた調整を進めていた。</p> <p>○特にイベント時の設置物やそのレイアウトを工夫することで、赤れんが庁舎までの眺望を確保するなど、取組を通じ、広場空間活用の目指すべき方向性の確保に継続的に努めている点については、高く評価できる。</p> <p>○居心地の良い落ち着いた雰囲気や、景観を活かした札幌の美しさを感じられる空間の創出に努めていることも広場の価値の向上に貢献している。</p>																																		
A	B	C	D																																							
<p>○広場の設置目的を達成するために、企画を実施するとともに、一般の利用にあたっては、施設の設置目的や景観に十分配慮した運営がなされるよう、利用者との連携を密にして、イベント等の実施に向けた調整を進めていた。</p> <p>○特にイベント時の設置物やそのレイアウトを工夫することで、赤れんが庁舎までの眺望を確保するなど、取組を通じ、広場空間活用の目指すべき方向性の確保に継続的に努めている点については、高く評価できる。</p> <p>○居心地の良い落ち着いた雰囲気や、景観を活かした札幌の美しさを感じられる空間の創出に努めていることも広場の価値の向上に貢献している。</p>																																										
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">全面</td> <td>日数</td> <td>46</td> <td>56</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">半面</td> <td>日数</td> <td>14</td> <td>32</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免14件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>・ホームページについては、お問い合わせのあるイベントスケジュールの充実化を図った。</p> <p>・北3条広場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、北3条広場の魅力発信に努めた。</p>			H30実績	R1計画	R1実績	全面	日数	46	56	47	人数(人)				稼働率(%)				半面	日数	14	32	15	人数(人)				稼働率(%)				<p>新型コロナウイルスの影響でキャンセルはあったものの、ほぼ前年同様の利用状況。毎年利用していただけるリピーターが増えたことから、利用満足度について高い水準を維持できていると考える。</p> <p>HPIにおける情報提供の充実化やマスコミと連携したPRについては、引き続き行っていく。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>○清掃等の日常管理や、イベント実施に係るコーディネートを積極的に行うことで、利用者の満足度が高まり、リピーターが増えている。また、積極的に自主事業を実施することで、都心部のにぎわい創出に大きく寄与したと高く評価できる。</p> <p>○利用促進については、マスコミと連携し、広場のPRに努めていた。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>○清掃等の日常管理や、イベント実施に係るコーディネートを積極的に行うことで、利用者の満足度が高まり、リピーターが増えている。また、積極的に自主事業を実施することで、都心部のにぎわい創出に大きく寄与したと高く評価できる。</p> <p>○利用促進については、マスコミと連携し、広場のPRに努めていた。</p>			
		H30実績	R1計画	R1実績																																						
全面	日数	46	56	47																																						
	人数(人)																																									
	稼働率(%)																																									
半面	日数	14	32	15																																						
	人数(人)																																									
	稼働率(%)																																									
A	B	C	D																																							
<p>○清掃等の日常管理や、イベント実施に係るコーディネートを積極的に行うことで、利用者の満足度が高まり、リピーターが増えている。また、積極的に自主事業を実施することで、都心部のにぎわい創出に大きく寄与したと高く評価できる。</p> <p>○利用促進については、マスコミと連携し、広場のPRに努めていた。</p>																																										

(6)付随業務	▼ 広報業務 ▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、令和2年3月19日に公開した。 ・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。 ・HPのコンテンツ充実に取り組んでいる。(令和元年度度閲覧数:150,000件。1日あたりの平均閲覧数:410件) ・新聞社に協力いただき、北3条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。(毎週金曜日夕刊)また情報提供媒体(テレビ局、ラジオ局など)を増加させた。 ・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。 ・施設への視察についても積極的に受け入れた。 ・地下広場内に設置しているインフォメーションボードには、北3条広場のイベント情報も掲載した。	HPはイベントや広場の情報について、広く周知できるようにした。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
▼ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)	○北3条広場のHPを制作し、イベントの広報に積極的に取り組んでいた。閲覧数については昨年度よりも大幅に伸びている。 ○HPのイベント情報は随時更新されており、新聞にも定期的に掲載されるなど、様々な媒体を用い、要求水準以上に積極的な情報提供を行っている点については、高く評価できる。						

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業					
<p>広場における撮影事業 広場は、札幌のメインストリートである札幌駅前通と歴史的観光資源である北海道庁赤れんが庁舎の間に位置しており、札幌で初めて舗装道路が整備された歴史的価値の高い場所で、この魅力ある場所を日々発信するため、協力いただく北海道放送株式会社に撮影場所を提供。広場のイベントを適時紹介いただいた。</p> <p>ロケーション撮影事業 広場は、札幌のメインストリートである札幌駅前通と歴史的観光資源である北海道庁赤れんが庁舎の間に位置しており、札幌で初めて舗装道路が整備された歴史的価値の高い場所である。広場での商業利用撮影の希望は多いものの、短時間での撮影であることから、広場の利用料金を払えないパターンも多くみられたため、こうした商業利用の撮影については料金を設定した。今年度は13件の利用があった。利用料:147,480円</p> <p>チカチカ☆パフォーマンススポット(アカプラ版) 年2回のオーディションにより選定したアーティストに、地下広場内の北3条交差点広場、札幌駅側イベントスペースのほか、当施設をパフォーマンス披露の場として提供し、大道芸、ダンス、音楽などを演じてもらった。</p> <p>利用者の利便性向上事業(電源設備整備) 広場は、今後多種多様なイベントが入ることが想定されることから、イベント業者の利便性を高める上で、電源設備を設置し、利用者から電源設備利用料を徴収した。利用料:967,092円</p> <p>SAPPORO Flower Carpet 2019 サッポロフラワーカーペットは、広場の魅力向上を目的として2014年度から開催している。今年は500名以上のボランティアの参加により、生花や自然素材を用いて一般の参加者とともにフラワーカーペットが完成した。会場を地上・地下・アカプラの近隣施設のほか札幌駅の商業施設にも拡充することで、地上・地下の連動や近隣エリアとの連携を意識した企画となった。昨年度より日数が1日減ったが、来場者数は72,000人となった。</p> <p>HBC赤れんがプレミアムフェスト このイベントは北海道産の食材にこだわった料理と素敵な音楽でプレミアムな夏のひと時を楽しもうというもの、テレビ、ラジオの特別番組やレギュラー番組でイベントの見どころを発信。飲食ブースで提供される北海道の味覚を使ったメニューが人気を集め、実力派アーティストをそろえたライブも好評で、会場の様子がテレビで放映されるなど、道内各地へも広められた。昨年度同様、景観に配慮したデザインのブースで統一し、広場のコンセプトに沿った演出が行われた。天候不順であったものの来場者数は昨年度同様4日間で60,000人となり、近隣のビルへの来場者も増加させる企画となった。</p> <p>さっぽろ八月祭2019 今年度も、アカプラの一面に大風呂敷を敷き詰め、音楽家大友良英氏率いる「さっぽろ八月祭スペシャルビッグバンド」による生演奏で楽しむ盆踊りのほか、「オーケストラSAPPORO!」と呼ばれる即興市民オーケストラを実施。また子ども向けのコンテンツとして「子ども盆踊り」も実施するなど、老若男女楽しめる企画となった。今年度は会期間近に台風が接近し、開催が危ぶまれましたが、会場時間には雨も上がり予定通り開催することができ、二日間延べ16,000人のみなさまにご来場いただきました。</p>	<p>沿道事業者等と連携し、にぎわい創出できるようなイベントを多数実施した。今後共、利用者の参考となるような企画制作に努めて行きたい。</p>	<p>○指定管理者自ら企画、運営するさまざまな事業により、広場の設置目的である、「都心全体のにぎわい創出、集客交流の活性化と独自の都市文化の創造を促進し、もって札幌の魅力と活力」を高めることに、大きく貢献している。</p> <p>○特に、フラワーカーペットをはじめとしたイベントについては、沿道事業者や市民等とともに作り上げ、様々な媒体で取り上げられるとともに多くの来場者があり、広場を広く周知できたとともに、その設置目的の達成に大きく貢献したものと考えられる。</p>			

第5回アカプラ会社対抗のど自慢大会

札幌駅前通地区にオフィスを設置する企業などが参加する会社対抗のど自慢大会が開催され、参加企業は15組となった。各企業ともに趣向を凝らした会社の団結力を見せつけるような催しとなり、来場者は、合計300人となり、周辺団体との連携や地域との交流を深められ、地域のコミュニティの発展にも貢献していけるような企画となった。またイベントの様子は動画サイトでも配信した。

アカプライルミネーション2019-2020

アカプラにある北海道に現存する中で最古の街路樹である29本のイチヨウ並木を光で演出し、3色のLEDを用いたイルミネーションを設置し、光の変化を楽しめるものとした。ホワイトイルミネーションと連動したことや映画「キャッツ」とのコラボイルミネーションを実施するなどし、来場者数は20万人となった。

さっぽろユキテラス2020

「さっぽろユキテラス」はアカプラを舞台に、札幌の特徴の一つでもある“雪と光”をモチーフにして冬の魅力を発信するプロジェクトである。

6回目となる今年は、異なる2つのゾーンで雪を楽しんでいただくことにした。「鑑賞ゾーン」では、建築家がデザインした雪の美術館「スノーミュージアム」の中に国内外で活躍するアーティストの作品を展示。外壁面でも映像プログラムを上映した。さらに「体験ゾーン」では雪の中の飲食や、スノーボード、テントを張っての焚き火ストーブなど、都会の中でアウトドア体験できる場とした。8日間で18,000人の市民や観光客に楽しんでいただけた。

『Sapporo City Wi-Fi』運用事業事業

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。

3 利用者の満足度				
▽ 利用者アンケートの結果		利用者アンケートを実施し、意見・要望に基づき、設備の改善を行った。アンケートを任意回答にしていたため、回収率が5割となったため、次年度以降は回収率向上に努めたい。回答内容については前年度よりも評価が高くなっている。	A B C D	
実施方法	北3条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広場の利用者(主催側、設営側)に利用後にアンケートを送付する。 ②利用2週間後にアンケートを回収する。		○回答があった分については、概ね高い評価が得られており、総合満足度及び接遇に関する満足度については、要求水準の80%を10%以上上回る評価を得られた。 ○今後も継続してアンケートを実施し、より良い運営に生かしてほしい。	
結果概要	〒令和元年5月～10月に実施し、12件の回答があった。 ▽利用の効果について、とても高い／高いと回答したのは11件。 ▽利用の効果について、満足していないと回答したのは0件。 ▽使いやすさについて、とても使いやすい／使いやすいと回答したのは9件。使いにくいと答えたのは1件。 ▽当施設の職員の接遇について、大変良かった、まあ良かったと回答したのは、11件(91.7%) ▽総合満足度について、とても満足／まあ満足と回答したのは11件(91.7%)			
利用者からの意見・要望とその対応	・カラス対策をしてほしい。 →カラスの巣がイチョウ並木にできることから、札幌市中央土木センターと相談しながら、カラスの巣があることを来場者に周知することやイベント時のごみ庫の管理などを徹底するようにしていきたい。			
4 収支状況				
▽ 収支 (千円)		昨年度より利用料収入は3,948千円増え、利用できる場所であることが普及してきた。指定管理事業と自主事業は赤字だが、アカプラの賑わい創出のために必要であると考えている。ただ、なお一層の経費の縮減にも努めていきたい。	A B C D	
項目	R1計画		R1決算	差
収入	24,636		21,927	▲ 2,709
指定管理業務収入	23,648		20,813	▲ 2,835
指定管理費	5,865		5,865	0
利用料金	17,783		14,948	▲ 2,835
その他	0		135	135
自主事業収入	988		1,114	126
支出	29,183		27,405	▲ 1,778
指定管理業務支出	23,478		23,623	145
自主事業支出	5,705	3,782	▲ 1,923	
収入-支出	▲ 4,547	▲ 5,478	▲ 931	
利益還元	0	0	0	
法人税等	0	0	0	
純利益	▲ 4,547	▲ 5,478	▲ 931	
▽ 説明				
<p>▽利用料収入は、計画よりも2,835千円落ちている。その要因として、夏場は順調に稼働したものの、減額対象のイベントが多かったことによる。また冬季期間の利用は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からキャンセルが発生するなど、少なからず影響があった。</p> <p>▽日常にかかる清掃費については、計画通り支出した。一方、冬期の除排雪費については業務量を勘案し、計画より費用を削減したものの赤字となった。</p> <p>▽施設の供用開始から5年が経過し、一部設備の修理等が発生した。</p> <p>▽自主事業については、当初計画より費用が削減されているが、これは地域の企業や関係各所と連携して事業を実施したため。</p> <p>▽赤字部分については、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。</p>			○H26年度途中から供用開始し、通年稼働としては5年度目を迎える中で、清掃等の日常管理や、イベント実施に係るコーディネートを積極的に行うことで、利用者の満足度が高まり、リピーターが定着してきている。結果として、利用料収入については昨年度より大幅に伸びている。 収入が計画を下回っているが、原則先着順で利用できる状況において利用料が減額となるもの(行政が関わるもの等)が多いこと、また新型コロナウイルス感染症の影響によるものである。一方で支出が計画を下回っていることから、効率的な業務遂行がなされていると考えられる。	

＜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
▽ 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。	/	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
「札幌市北3条広場」の指定管理者として、広場の魅力を高められるよう、コンセプトに合ったイベントの誘致や自主事業の実施により、広場の目標像を広く共有するとともに、居心地の良い落ち着いた雰囲気や、景観を活かした札幌の美しさを感じられる空間の創出のため、適切な維持管理・運営を行った。地域に関わる自主事業を実施し、賑わいづくりや市民に喜ばれるアート企画、イベント等を自主的に実施し、市民に喜んでもらうことができた。貸出については、道庁赤れんが庁舎前の景観を大切にすなどのコンセプトに基づき、利用者へサービスを提供したりし、平成30年度よりは利用料収入は増えたが、当初予定よりは利用料収入が下回ってしまった。次年度以降の課題としたい。	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きたい。当社は駅前通地区のエリアマネジメントを実施する会社であることから、地下歩行空間や北3条広場での賑わいづくりをきっかけにまちづくり活動に繋げていききたい。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、利用のキャンセルが増えているが、イベント以外での日常利用のあり方などを模索していききたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。施設環境を清潔に保つために丁寧な清掃を行ったり、イベント等の実施にあたっては、設置物やレイアウト等について、利用者と密な調整を行うなど、空間の質の確保や景観に十分に配慮して、広場の管理運営にあたった。また、広場の特性や周辺環境、来街者の安全に配慮した運営を行うため、策定した活用のガイドラインに沿って、適切な運営に努めたと評価できる。収支については改善傾向にあり、効率的に業務が行われていると考えられる。	引き続き、広場の魅力を高められるよう、コンセプトに合ったイベントの誘致や自主事業の実施により、広場の目標像を広く共有するとともに、居心地の良い落ち着いた雰囲気や、景観を活かした札幌の美しさを感じられる空間の創出のため、適切な維持管理を継続していくことが求められる。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ているところであるが、来場者の感染対策、経済活動の再開状況など、社会的な動向に配慮しながら、適切な管理運営を推進頂きたい。