

# 東京都立産業貿易センター台東館

## 事業計画書（概要）

＜令和3年度～令和7年度＞

### 1 管理運営に関する基本的事項

#### (1) 運営の基本方針

公益財団法人東京都中小企業振興公社（以下「公社」という。）は、創業や新製品・新サービス創出、販路開拓、国際展開、事業承継など幅広い分野において、都内中小企業を強力に支援する多くの支援施策に取り組んでおります。

公社は、指定管理者への応募に当たり、弊社の特性及びノウハウを最大限発揮し、中小企業の販路開拓を支援するとともに、安心・安全かつ円滑な施設運営、利用者視点での運営を実現するため、特に次の視点を重視した管理運営を実施します。

#### ① 中小企業支援ノウハウによる効果的な販路開拓支援の実現

- 公社は東京都の産業振興施策に深く関与し、『『未来の東京』戦略ビジョン』の実現に向け、各部署において様々な中小企業支援事業を展開しております。
- そのため、台東館での展示会と相乗効果のある多数の販路開拓支援策を提供することができ、台東館と公社各部署との連携強化により利用者の販路開拓をさらに効果的に支援します。

#### ② 豊富な支援メニューやネットワークを活かした展示会の開催支援・活性化

- 公社が長年の中小企業支援で培った豊富な支援メニューやネットワークを活用し、主に次のような業務を展開します。
  - ・ 公社利用企業への展示会開催ニーズの情報収集及び新規展示会の誘致営業の強化
  - ・ 公社の持つ広報媒体等を活用した展示会のPR等の利用者に対する広報支援
  - ・ 公社各部署と連携を強め、利用者に対する公社事業に関する情報提供を強化
  - ・ 都内中小企業のニーズに合った自主事業やセミナーの企画
  - ・ 公社が展開している各種交流・連携事業において、産業貿易センターの活用機会の創出

#### ③ 長年の管理運営ノウハウによる安心・安全かつ円滑な施設運営

- 公社は、平成10年から約22年間にわたり蓄積した産業貿易センターの管理運営ノウハウを最大限活用し、利用者にとって安心・安全かつ円滑な施設運営を行います（公

平公正な手続、危機管理体制確立、利用者の事故防止策（荷扱場等の利用者間調整等）、  
規程関係整備、苦情等の運営へのフィードバック等）。

- 特に、産業貿易センターで実施している新型コロナウイルス感染防止の取組の経験を活かし、引き続き東京都の方針に従い、消毒や換気、利用者への注意喚起など感染症防止策を確実に実施しながら施設運営を行います（「ガイドライン」を独自に作成し、主催者への周知も継続）。

## (2) 指定管理者としての役割について

公社は、台東館の管理運営にあたって、次の4点の方針に基づき、達成度を客観的に把握・分析及び改善しながら、業務を展開して参ります。

### ① 施設設置目的の達成

- 台東館の設置目的である「都内商工業及び貿易の振興」の達成に向けて、上記1(1)に記載した公社の特性及びノウハウを最大限発揮するとともに、「展示場稼働率」及び「中小企業の利用比率」の指標を用いて、不断の検証を行います。
- 「展示場稼働率」については、産業貿易センター管理運営の経験を踏まえ、安全な施設運営及び利用者ニーズの視点から、利用申請が集中する9時から17時までの稼働率の目標を、初年度の令和3年度は新型コロナウイルスの影響が続くものとして前年度の実績から60.0%と推計。その後は、台東館と浜松町館の2館体制時の台東館実績（平成21～25年度）を踏まえ、その平均値（69.3%）を上回る72.0%を令和7年度目標とするとともに、更なる向上や夜間の利用促進を目指し、誘致営業を強化。
- 「中小企業比率」については、新型コロナウイルス感染症の影響がある令和元年度を除いた台東館の過去4年間（平成27～30年度）の平均値（59.8%）を上回る60.0%（令和7年度目標）とし、中小企業振興に取り組みます。

### ② 利用者満足・利便性の向上

- 利用者満足の視点を重視し、利用者に対するサービス向上に努めるとともに、アンケートにより達成度を把握します。産業貿易センターの管理運営において、これまでのアンケートでは90%以上の高い評価を頂いており、これからも同様の高水準を維持できるようサービス向上や人材育成等に取り組むとともに、利用者からの意見を把握・分析し、更なる利便性の向上につなげます。

### ③ 安心・安全の徹底

- 全ての事故を記録し、利用者等の過失によらない受傷や催事に支障を来すような維持管理上の不具合などの事故件数0件の継続を目指します。そのため専任の施設管理者を配置し、建物・設備の定期点検、委託業者との定期的な打ち合わせ、防火防災管

理技能者の定期巡回、職員の安全に関わる研修の積極的受講などに取り組みます。さらに、新型コロナウイルス感染防止の取組を確実に実施しながら施設運営を行います。

#### ④ サービスの質を維持した経費削減

- 稼働率を伸ばしながらも効率的な管理運営を重視し、サービスの質を落とすことなく経費の伸び率を抑えることを目標に管理運営を行います。
- 特に、備品購入や建物管理等に際しては競争入札や複数年契約の活用、浜松町館との共同調達などによるコスト削減に取り組みます。

## 2 業務執行体制

### (1) 人員配置計画

別図1及び別図2を参照

### (2) 業務執行体制

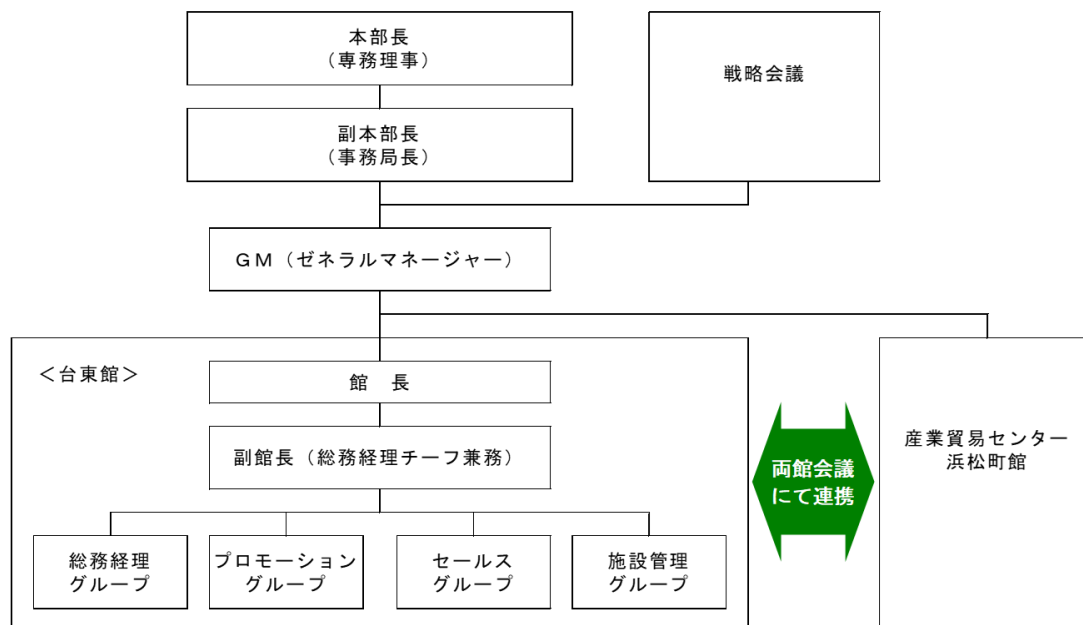
#### ① 効果的な組織体制の整備

- 台東館の管理運営にあたり、事業運営責任者として複数階層の展示場運営を熟知した館長を配置するとともに、館長を全般的に補佐する副館長を設置します。
- 館長のもとに、これまでも効果を発揮してきた機能別のグループを下記のとおり設置し、利用者や来場者への対応、展示会誘致、安心・安全な施設管理等に取り組みます。
  - ・ 「総務経理グループ」：各グループの後方支援、社内連携、都との連携等
  - ・ 「プロモーショングループ」：催事開催に向けた利用者への総合的な支援
  - ・ 「セールスグループ」：展示会のPRや新規利用者の開拓
  - ・ 「施設管理グループ」：展示場・会議室に特化した安心・安全な施設の維持管理
- センター全体の統一的な運営を実現するため、「産業貿易センターGM（ゼネラルマネージャー）」を設置します。
- 浜松町館との連携を強化するため、浜松町館との「両館会議」を設置し、複数階層の展示場運営に係る課題や解決策の共有を図ることで、効果的な運営を実施します。

#### ② 指揮命令系統の明確化

- 各グループにチーフを置き、館長からチーフを通じて全職員を一元的に指揮する体制とするとともに、館長不在時の責任者として副館長を設置し、命令の一元化と指揮命令系統の明確化を行います。
- あわせて、公社本社に産業貿易センター本部長（専務理事）及び副本部長（事務局長）を設置し、公社全体の指揮命令系統も明確化いたします。

### 【産業貿易センター業務執行体制】



### (3) 職員の能力向上・ノウハウの維持のための取組

#### ① 能力向上のための研修体系の確立及び関係資格取得支援

- グループごとに研修・訓練体系を整備し、能力向上を図ります。
- 複数階層の展示場である台東館及び浜松町館を活用した新規採用等の現場研修を実施し、円滑な運営を実現するとともに、複数のイベント業務管理士による他の職員へのOJTにより、全体の能力向上を図ります。
- 効果的な展示場運営に必要な資格（イベント業務管理士、各種防災資格等）の取得や語学習得を奨励するとともに、補助制度を設け、能力開発を後押しします。

#### ② 多様なノウハウの維持継承

- 台東館及び浜松町館での長年の管理運営で培った多様なノウハウを一連のマニュアルに整理し、業務標準化を進めることで、職員の能力・業務品質を向上します。

#### ③ ライフ・ワーク・バランス等に配慮した労働環境の整備

- 運営の質を維持しつつ労働環境の向上（充実した休暇（有給休暇、夏季休暇、介護関係等）・福利厚生、柔軟な勤務時間等）を図るとともに、女性が活躍しやすい環境（出産・育児関係の休暇・勤務時間制度の充実など）を整備します。
- 休暇取得の奨励や休暇取得率の目標設定など、制度を利用しやすい環境も構築します。また、「TOKYO働き方改革宣言」を実施し、さらなる働き方改革を進めます。
- ダイバーシティの取組として、高齢者や障害者等の積極的な採用を検討します。

#### (4) 法人組織全体としての指定管理業務への関与

##### ① 横断組織である「産業貿易センター戦略会議」の設置

- 公社本社及び浜松町館とのより一層強固な連携を図るため、これまで実績を上げて  
いる「産業貿易センター戦略会議」を引き続き設置し、利用者支援や設置目的達成の  
ための施策を実施します。

名称	メンバー	開催頻度
産業貿易センター 戦略会議	【公社本社】本部長、副本部長、総合支援部長、事業戦略部長、担当部長、企画課長 【産貿センター】GM、両館長、グループチーフ	毎四半期

##### ② 本社からの支援機能の確立

- 台東館の設置目的を達成するため、本社との関係をより強固にし、利用者に対して  
効果的なサービスを提供するため、以下の取組を実施します。
  - ・ 公社専務理事を産業貿易センター本部長に、事務局長を副本部長に据え、全社を  
挙げた利用者支援施策の企画及び実行ができる体制を整備
  - ・ 館長を公社経営会議メンバーとし、台東館を活用した中小企業支援施策を共同で  
検討
  - ・ 総務経理チーフに公社固有職員を配置し、契約やコンプライアンスについて徹底  
したチェックができる体制を整備

### 3 施設の効用発揮

#### (1) 商工業振興のための取組み

公社は、都と連携して都内商工業及び貿易の振興を図り、中小企業の販路開拓を支援す  
るため、公社が有する中小企業支援ノウハウや経験を総動員するとともに、中小企業支援  
のネットワークを活かし、以下の取組を実施します。

##### ① 公社支援メニューやネットワークを活用した中小企業の販路開拓支援

- 中小企業支援に係る業務連携協定を締結している台東区などの自治体、金融機関等  
16 団体と連携し、台東館を核とした中小企業の販路開拓支援を実施します（例：台東  
館の地元である台東区と連携事業に関する意見交換会を開始、公社・都・協定締結団  
体等が実施する支援情報の定期的な発信など）。
- 産業貿易センター戦略会議などを活用し、中小企業の総合支援機関として把握して  
いる中小企業ニーズに即した販路開拓支援を実施します。
  - ・ 展示場との相乗効果が高い販路開拓支援（商社OB等の専門人材による販路開拓  
支援、展示会出展経費等助成など）の利用を促進するための窓口設置
  - ・ 公社HP・メルマガ・広報情報誌「ARGUS（アーガス）」等を活用した中小企

業の販路開拓に係る催事のPR

- ・ 中小企業の販路開拓の実践の場となる弊社主催の展示商談会の企画及び実施
- ・ 販路拡大・下請取引改善に向けた中小企業向けセミナーの実施

## ② 展示会における細やかなコーディネートの実施

- 利用申し込み段階で集客上の相乗効果が見込まれる展示会同士の同時開催をコーディネートし、より効果的な展示会開催を支援
- 台東館の利用者に対し、施設特性や利用者特性の違いを踏まえた細やかな利用提案を行い、センターでの催事の継続実施及び台東館での実施を支援

## ③ 中小企業の販路開拓を支援するための新規展示会等の誘致強化

- 中小企業の販路開拓のための展示会を優先的に受け付ける仕組みを導入するとともに、他の中小企業支援機関と連携した中小企業の販路開拓のための展示会等の開催を検討し、中小企業の販路開拓を強力に支援します。

## (2) 利用者の利便性向上のための取組み

利用者の利便性を向上し、利用者からの満足度が高い運営となるよう、以下の取組を実施します。

### ① 利用者満足度及び利用者からの意見・苦情・要望の把握・分析・フィードバック

- アンケートやご意見箱等、利用者満足度及び利用者からの意見・苦情・要望等を把握する仕組みを整備するとともに、「CS委員会」を設置してそれらを共有及び分析し、運営にフィードバックすることで、利用者の利便性の向上を図ります。

### ② 施設の利用案内ツールの充実

- Web上の利用者用「マイページ」機能の強化（各種手続の電子化など）など、都と協議しながら利用手続上の利用者の負担を軽減します。
- 利用者にわかりやすい「利用の手引き」を作成するとともに、国際的なビジネス拠点として利用案内ツールの多言語化を推進します（パンフレット、HPなど）。

### ③ 展示会や会議等のトータルサポートの強化

- 下記の取組により、展示場や会議室の貸出に止まらず、会場レイアウトやイベント進行など展示会・会議等の開催をトータルにサポート・助言できる体制を目指します。
  - ・ 展示会の活性化を図るためのコーディネート（高い相乗効果が見込まれる複数の展示会の日程の事前調整など）
  - ・ イベント業務管理士による効果的な展示会運営への支援
  - ・ 「搬出入調整会議」の実施による搬出入車両の円滑で適切な運用（荷扱場の番号

管理など)

- ・ 産業貿易センター利用者等への過去の実績を踏まえたきめ細やかなサポート
  - ・ 情報システム活用による利用者の過去の開催内容やニーズを把握したきめ細やかなサポート
  - ・ 利用者の利便性を向上させる自主事業の実施
  - ・ 周辺宿泊施設等との連携の検討
  - ・ 安全性を確保した上でのエントランス等共用部の利用の検討（受付、待機列など）
- また、利用時間が「9時～17時」から「9時～21時」に延長されることに伴い、夜間利用における利便性向上のため、展示会終了後のレセプション用としてケータリングサービスの提供等を検討します。

#### ④ 台東区民会館及び産業貿易センター浜松町館との連携による施設予約時の利便性向上

- 台東館の会議室が満室時において、台東区民会館の会議室の空室状況を確認して案内できる連携策について、台東区民会館と協議します。
- 利用者が希望している日時の展示室・会議室が満室時において、浜松町館の空室状況を確認して案内するよう、浜松町館との連携を強化していきます。

### (3) 自主事業の提案

#### ① 自主事業の内容

##### ア 中小企業の販路開拓を支援する展示・商談会

- 「たのしむ」、「おしゃれ」、「すこやか」、「そなえる」、「べんり」の5テーマに沿ってその魅力を発信する、生活関連商品をテーマとした展示商談会である「東京くらしのフェスティバル」を引き続き開催していきます。開催期間は2日間、出展は公社利用企業とし、公社の販路開拓力をもって成約に結び付けていくなど、効果的にビジネスチャンスを生み出す催事とします。
- 本趣旨での展示・商談会は、平成21年度から継続して実施しており、毎年活発な商談が行われております。令和3年度以降につきましても、これまでの実績以上の来場者数及び成約数を確保することを目標に開催します。
- 外国人観光客の多い浅草の地域性を生かした、伝統工芸品の普及啓発事業の実施を検討します。

##### イ 他の支援機関との共催事業

- 公社が有する他の中小企業支援機関とのネットワークを活用し、他の支援機関（台東区など）に対し、商談会やセミナー等を共同で開催することを提案し、都内中小企業の販路開拓を支援します。

## ウ 中小企業向けのセミナー・勉強会の開催

- 上記の展示・商談会にあわせて、中小企業の経営基盤強化、販路の開拓、経営革新手法などに関するセミナーや講習会も開催します。

## ② 物品貸与等の利用料金を伴う各種附帯業務

利用者の利便性を向上させるとともに、利用者の展示会運営の効果を高めるため、以下の自主サービス事業を実施します。

### ア 利便性を高めるサービスの提供

- 無料サービス
  - ・ 無料 Wi-Fi サービスの提供
  - ・ 設置図面参考例や設置図面描写ソフト等の開催支援ツールの提供
  - ・ 装飾業者や清掃業者等の関連業者の紹介強化
  - ・ ビジネスコーナーの設置
  - ・ 会議室における使用什器等の事前設置サービス
  - ・ 有線放送サービスの提供
  - ・ ポスター掲示板
  - ・ 傘立て
- 有料サービス
  - ・ コピー及び FAX
  - ・ 産業廃棄物処理委託の代行（処理料金の実費のみ徴収）や清掃サービスの提供
  - ・ インターネット接続サービス、携帯電話充電サービスの提供

### イ 展示会運営の効果を高める物品貸出の実施

- 無料物品貸出
  - ・ 衝立、スクリーン、ホワイトボード、案内ボード、演台、ステージ、合札、クローク棚、扇風機、清掃用品、給湯用品、コインロッカー（大型含む）
- 有料物品貸出
  - ・ 消火器、プロジェクター、携帯電話充電器、パソコン

## 4 効率的な管理運営企画（収支計画等）

### (1) 収入確保、経費削減等経営方針

施設の効率的な管理運営に当たり、台東館の設置目的である都内商工業及び貿易の振興や中小企業振興を主眼として運営することを前提に、以下の方針のもと、利用者の利便性を低下させず、費用対効果を高めます。



## ① 収入想定の方針

- 台東館及び浜松町館における管理運営の経験を踏まえ、事故の可能性を抑えた安全な施設運営及び利用者ニーズの視点から、利用申請が集中する9時から17時までの稼働率の目標について、初年度の令和3年度は新型コロナウイルスの影響が続くものとして前年度の実績から60.0%と推計。その後は、台東館と浜松町館の2館体制時の台東館実績（平成21～25年度）の平均値（69.3%）を上回る72.0%（令和7年度目標）に設定します。

## ② 収入確保の方針

- 利用申込みを促進するため、台東館及び浜松町館利用者への訪問や地元自治体・支援機関等への誘致活動などによる利用希望者の掘り起こしを引き続き進め、これまで公社が台東館及び浜松町館で達成してきた高稼働率を維持します。
- 公社が有する幅広いネットワークや広報媒体を活用し、公社登録企業への働きかけや中小企業団体へのアプローチなど、高稼働率を達成するために複合的なプロモーション活動を実施します。
- キャンセル等で生じる「空き日程」を埋めるための「お断り対応簿」の作成、継続的・安定的な利用が見込まれる主催者への十分なサポート、HP・SNS等を活用した広報活動の強化など、高稼働率を達成するための利用者の確保に努めます。

## ③ 施設の安全性や利用者の利便性を低下させない経費削減の方針

- 施設の安全性や利用者の利便性を低下させないことを前提に、以下のような経費の抑制に努めます。
  - ・ 物品・消耗品等における浜松町館及び本社等との積極的な共同購入
  - ・ 競争入札制度や複数年契約の活用による経費抑制
  - ・ 照明の間引き、省エネ型照明への交換、事務機器等のこまめな電源オフなど光熱水費の削減を継続
  - ・ 経験とノウハウをもった職員の活用、事務作業の効率化や柔軟な勤務時間の設定による超勤縮減などによる費用対効果の向上

## (2) 収支計画書

### ① 収支計画書の概要

別図3を参照

### ② 利用料金の設定方針

#### ア 料金は原則として現行どおり設定

- 現行料金は、条例に定める上限額を設定しており、都内の類似施設と比較して低廉であること、これまでのアンケート結果から見て料金面での不満がほとんどないこと

から、変更しないこととします。

## イ 利用者の要望等を把握しながら継続的に検討

- 料金設定については、効率的な管理運営及びサービスの向上という観点から、今後とも利用者の意見・要望や類似施設の状況を把握しながら継続的に検討を行います。

## 5 適切かつ質の高いサービスの提供

### (1) 利用受付の方法（受付業務の流れ）

- 「定期優先受付」と「随時受付」の2方法とし、業務の流れは以下のとおりです。いずれも①設置目的に沿った利用、②公の施設としての役割、③公平で透明性のある手続の三つの視点に基づき実施します。
  - ・ 「定期優先受付」

台東館の設置目的に沿った中小企業・団体による展示会等を優先的に受け付けます。毎年4月に次年度の受付を開始し、利用希望日が重なる場合は「日程調整」を行います。
  - ・ 「随時受付」

優先受付の日程確定後、空いている日程の受付を開始します。
  - ・ 会議室の受付
    - 利用者の利便性を考慮し、利用日の半年前（従来は2か月前）からとし、内容に問題がなければ申込順とします。
- これまでの指定管理の運営の中で、「定期優先受付」制度については、中小企業から好評をいただいているため、引き続き継続します。

### (2) 利用料金收受の方法

- 公社発行の請求書に基づき、原則として期限までに指定口座に振り込んでいただきます。なお、展示場そのものの利用料金は前納とし、利用承認後速やかに予納金を支払っていただくとともに、残金に関しても利用日前までにお支払い頂きます。
- 電気料金など使用量に見合う利用料金は、利用後に金額が確定次第、公社から請求書を発行し、振込んでいただきます。
- 利用者の振込手数料の負担を軽減するため、複数の金融機関の口座を準備します。
- 上記の例外として、利用者の利便性を高めるため、会議室の当日利用など急な小口料金の収納に対応するための現金、電子マネーによる支払も都と協議しながら検討します。

### (3) 関係法令の遵守や手続きの公平性・透明性確保

#### ① 法令遵守の徹底

- 永年の管理運営実績に基づく法令を熟知した職員の確保・配置、コンプライアンス・マニュアル等の規程類の整備、研修等を活用したコンプライアンス遵守の強化など、公の施設の運営に必要となる多種多様な関連法令遵守を徹底する取組を実施します。
- 地域の警察署や消防署などの関係団体と日頃から連携し、台東館内のレイアウトなど大規模展示施設として十分な水準を確保します。
- 法令遵守の観点から適正に運営されているかを検証するために、浜松町館と相互で業務内容のチェックを行うことを検討し、さらなる管理運営の質の向上を目指します。

## ② 手続の公平性・透明性の確保

- 公社で定めた「東京都立産業貿易センターの運営に関する要綱」等に従い、あらかじめ利用者にルールと調整方法を公開し、これに基づいて適正に手続を進めます。

### <「定期優先受付」のルール・手続>

(優先順位)

- ・ 利用の種類を5つに区分し、センターの設置目的に沿った利用の優先順位を定めます。

優先順位	1	2	3	4	5
対象催事	・都や都内区市町村等が共催・後援する都内中小企業団体などの見本市等	都内の中小企業または団体等が実施する見本市等	国または地方公共団体等が主催する見本市等	その他が主催する見本市等	設置目的外の利用
申込時期	4月上旬	4月中旬	5月上旬	6月上旬	6月下旬

(利用日)

- ・ 「利用計画書」に日程と使用フロアの第1～3希望を記載してもらい、優先順位が高い利用者ほど、希望に沿った日程とフロアになるように調整します。

### <「随時受付」のルール・手続>

(申込順に確定)

- ・ 「定期優先受付」により確定した日程・フロアを除く「空き日程・フロア」は、原則として申込順に日程・フロアを確定します。

## (4) 施設利用者同士の調整

複数階層の展示場においては、荷扱場における搬出入車の調整やエレベータを利用した各階への搬出入作業など、催事の前後における利用者間のきめ細やかな調整が必要となります。そうした特性を踏まえ、弊社は、利用者の視点に立ち、円滑に催事準備をサポートするため、以下の取組を実施します。

### ① 効率的な搬出入のための利用者支援

- 搬出入物の形状や大きさの制限など、搬出入時に必要となる各種情報を掲載した「利用の手引き」を利用者に提供し、円滑な搬出入のノウハウ・注意事項等を周知します。
- 搬出入指導に当たる警備員・担当職員を配置し、スムーズな搬出入に努めます。
- 荷扱場の駐車スペースに番号表記を行う番号別管理を導入し、利用者による効率的な駐車スペースの活用（車両1台あたりの駐車時間の縮小など）を促すなど、少ない搬出入可能車両台数を補強するとともに、荷物用エレベータの利用予定表を各フロアのエレベータ前に掲出するなど、荷扱場や荷物用エレベータの円滑な運用を図ります。

## ② 効率的な搬出入のための利用者調整

- 複数の利用者の搬出入日が重複し、調整が必要な場合には、催事開催日の周辺情報の共有化や搬出入時の荷扱場の効率的な利用を促進するため、利用日の2月前に、該当する利用者を集めた「搬出入調整会議」を開催し、当事者間の調整を図ります。
- 「搬出入調整会議」で決定した荷扱場やエレベータの利用予定を「搬出入調整表」としてとりまとめた上、関係者へ配布します。
- 「搬出入調整表」に基づく「入車証」を発行し、車両の出入りも含めた搬出入の混雑の防止・緩和を図ります。
- 利用申込の受付時に、過去の混雑実績などに基づいた年間利用予定シミュレーションを実施し、混雑が予想される催事の同日開催を避けるなど、搬出入の混乱を事前に回避する取組を実施します。
- 利用者（実際の催事運営事業者含む）が一同に集まる「搬出入調整会議」を通じて、利用者同士のコミュニケーションを促進し、会期中の運営をスムーズにするるとともに、公社の中小企業支援メニューを紹介する場としても活用します。

## (5) 苦情等に対する対応方針

### ① 苦情等に適切に対応するための取組

- 書面による報告を義務付け、館長や本部長まで必ず伝達される体制を構築します。
- 後述するCS委員会にて組織内で共有し、法令等を確認しつつ改善策を迅速に検討するとともに、浜松町館とも事例を共有し、管理運営の改善に繋がります。
- 利用者や来場者対応を行う職員に対しては、毎年必ず受講する「クレーム対応研修」などを通じて、苦情等の対応能力を高めます。

### ② 苦情等を事前に解消するための取組

- 来場者が多い催事に係る周辺住民や企業等への事前周知、催事当日の来場者整理のサポートなど、周辺住民・企業等からの理解を得る取組を推進し、苦情等の減少に繋がります。

## (6) 利用者要望の業務への反映方法

利用者からの要望や苦情等を的確に把握するとともに、組織内で共有・分析し、利用者サービスの改善にフィードバックすることで利用者満足を向上させるため、以下の取組を実施します。

#### ① 利用者や来場者の要望を的確に把握する取組

- 利用者代表等をメンバーとする「産業貿易センター運営連絡会議」を毎年開催し、産業貿易センター本部長を始めとする公社職員が利用者から直接要望・意見・運営評価などを伺うとともに、意見交換を行う機会を設けます。
- 利用者からの要望を幅広く把握するため、すべての主催者に対してアンケートを実施するとともに、利用者が回答しやすいよう、アンケートの様式や記載内容を定期的に見直します。
- 利用者からの多様な相談に応じる窓口を開設し、要望等の詳細な把握に努めます。
- 来場者からの要望や意見を把握するため、各フロアにご意見箱を設置するとともに、HP上や電話・FAX等で幅広く意見・要望を把握します。

#### ② 要望等をサービス向上に活かす取組

- 「CS委員会」を設置し、すべての要望や苦情等を委員（館長、副館長、チーフ）で共有するとともに、対応方法や再発防止策の検討などを実施し、確実にサービス向上に繋がります。
- 業務システムにおける社内掲示板を活用し、CS委員会での検討結果も含め、日々の運営や利用者対応の具体的な事例を全職員で迅速に情報共有することで、サービス向上の確実な実施を図ります。
- 要望や苦情等の対応方法や再発防止策について、浜松町館とも情報を共有し、産業貿易センター全体のサービス向上に繋がります。

#### (7) その他の取組事項

##### ① 大規模集客施設における感染症等の拡散防止（新型コロナウイルス感染防止の取組）

- 来場者向けに消毒液を常備・提供することで、感染症等の拡散の防止に努めます。
- 特に、産業貿易センターで実施している新型コロナウイルス感染防止の取組の経験を活かし、引き続き東京都の方針に従い、消毒や換気、利用者への注意喚起など感染症防止を確実に実施していきます。

##### ② 産業貿易センター浜松町館との連携による管理運営の質の向上

- 浜松町館との「両館会議」を定期的に開催し、複数階層の展示施設に関する管理運営ノウハウの共有、苦情・意見・要望及び対応等の情報交換を実施し、質の高い運営に繋がります。
- 空き日程への展示商談会等の案件の相互紹介や共同での営業活動など、利用者確保

に向け共同で取り組みます。

- 導入する什器等の仕様の両館での共通化、什器等の共同発注の実施など、両館が連携することによって質を落とさずに効率的な運営の実現を図ります。
- 両館職員の人事交流や人員不足時の応援等、人材面に置いても両館が一体となった運営を図り、産業貿易センター全体の運営に係る質の向上に努めます。
- 法令遵守の観点から適正に運営されているかを検証するために、浜松町館と相互で業務内容のチェックを行うことを検討し、さらなる管理運営の質の向上を目指します。

### ③ 備品類の充実

- 利用者から好評を得ているサイズの大きいパーテーション、解像度の高いプロジェクター等、利用者の利便性や展示会の効果を高める備品類の充実に努めます。

### ④ 環境保全等への配慮

- 持続可能な社会のために産業廃棄物の100%リサイクルを検討するほか、SDGs（持続可能な開発目標）達成のための取組を整理し公表することも検討します。

### ⑤ バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮

- ピクトグラムによるわかりやすい表示、ベビーカー・車いすの貸出、バリアフリー関係の研修受講等、公の施設としてあらゆる人にやさしい施設を目指した改善を実施します。

### ⑥ 他施設のサービスに関する情報収集

- 全国展示会連絡協議会に参加し、実務担当者会議や勉強会を通して業界の情報収集を行うとともに、他施設との比較を通してサービス上の課題や改善点の把握に努めます。

### ⑦ 中小企業が中心となる業務委託先や物品調達先に配慮した支払条件

- 支払いに当たっては現金払いを徹底するとともに、支払時期も請求日から30日以内の支払いを徹底します。

### ⑧ 展示会後の主催者負担の軽減

- 展示会后、展示場の原状復帰のために主催者による床の清掃が必要となっていますが、現状復帰をより簡易にするため、ロボットによる清掃の導入を検討します。

### (8) 指定管理業務の適切な継続

#### ① 令和3年3月までの指定管理者との業務引継ぎ

- 公社は現指定管理者であるため、問題なく業務を継続することが可能です。令和3

年度は現在の台東館職員の多くが引き続きこの業務にあたる計画です。

## ② 令和8年4月以降の指定管理者との業務引継ぎ

- 予め指定管理者として必要な文書類（運営規則類、実績報告書類ほか）を整備しておき、他社への引継ぎが必要となった場合には、それら一式を引き渡します。
- 必要に応じて、管理運営に関する説明会や実地での研修などを実施し、円滑な引継ぎを行います。
- 引き継ぐ書類の中には、保護すべき個人情報を含む文書などがあり、こうした留意の必要な書類の引継ぎには、東京都を介して、あるいは東京都の立会いのもとで行います。
- 公社が独自に作成した運営・管理に関するマニュアル類や情報システム等については、有償による譲渡も考えられますので、東京都・公社・次期指定管理者の3者で協議を行って具体化していきます。

## 6 施設管理体制

### (1) 施設の維持管理方針

台東館の機能を最大限に活用できる状態を維持・向上していくためには、日常の点検の徹底、法令等に基づく定期点検、不具合等に対応するための臨時点検・緊急点検を体系的に実施していくことが不可欠であるため、下記の取組を実施し、施設の維持管理に努めます。

#### ① 日常的な点検の徹底

- 施設・設備の定期的な点検に加え、複数階層の展示施設に熟知した職員が日常的に実地による巡回を行い、異常の発生等がないか確認を行うとともに、少しでも異常を発見した場合には、速やかに専門事業者の調査を経て適切な対応方針を迅速に策定します。
- 建物管理事業者や巡回警備事業者など、弊社職員以外からも異常の発生等を迅速に集約できる体制を構築し、幅広い「目」での点検を実施します。

#### ② 適切な修理・修繕の実施

- 点検・確認の結果に基づき、不具合・故障などがあった場合には、迅速かつ的確に必要な修理・修繕を実施します。  
※例：展示場床面・壁面の補修、展示台・椅子等貸出備品の補修、トイレの不具合への対応
- 規模の大きな修復等が必要な場合には、速やかに東京都の担当者に報告し、対策を協議した上で必要な対応を行います。

### ③ 清掃の徹底

- 定期的な清掃を事業者へ委託するとともに、清掃の前後で本社自ら実地点検を行い、清潔な施設内環境の維持に努めます。
- 夜間作業となることが多い展示会終了後の主催者による清掃についても、ごみ等の見落としが起る可能性があるため、主催者や装飾事業者へ注意を喚起しながら職員自ら実地点検を行い、確実な原状回復を図ります。

## (2) 危機管理対応に関する実施方針

国内外から多くの来場者を迎える台東館での事故防止対策及び被災時の安全対策を特に重視し、事故及び災害時に館長が現場責任者として一元的に指揮する体制を取るとともに、本社や関係機関への迅速な連絡、地元警察や消防等との円滑な連携を実施します。

### ① 事故防止対策及び初動対応

- 事故防止のため、業者による定期点検に加え、職員の巡回等により施設・設備の状況を確実に把握し、必要な修繕・清掃を行うなど、館内施設の点検整備を徹底します。
- 万が一事故が発生した場合に備え、上級救命技能認定を取得した多数の職員による迅速な初動体制を構築します。

### ② 被災時の安全対策

#### ア 「新型コロナウイルス感染拡大防止のガイドライン」の周知徹底

- 施設内の新型コロナウイルス感染防止を目的に、消毒や換気、利用者への注意喚起などの取組をもって安全安心な環境の提供を目指す「ガイドライン」を独自に作成し、主催者への周知を図ります。
- 主催者へは「ガイドライン確認書」を事前に提出してもらうことで、本対策を確認いただき、感染防止への理解・協力を促していきます。

#### イ 防災関連マニュアルの策定及び周知

- 東京都・警察・消防等と連携し、地震・洪水・防火対策などをまとめた「防災マニュアル」や「BCPマニュアル」を策定するとともに、定期的に内容の見直しを図ります。
- 策定したマニュアルも踏まえ、台東館の防災体制を整備し、日常点検や防災訓練を実施するとともに、利用者にも防災体制構築など防災に関する対策を依頼し、台東館の防災体制と連携して動けるよう事前説明の際に調整・相談を行います。

#### ウ 自主防災組織の設置及び訓練

- 台東館職員、館内入居者及び建物管理事業者等で構成する共同自衛防災組織を設



け、定期的な訓練を行います。また、法令で定められた訓練に加え、地元警察署及び消防署等とも連携した訓練や利用者等との共同訓練も積極的に行います。

- 地元消防署が主催する自衛消防技術審査会にも積極的に参加します。

## エ 確実な避難誘導の体制づくり

- 展示施設・設備や展示装飾等の転倒防止に係る事前措置・点検や避難誘導サイン・誘導放送用機器の点検を特に徹底し、外国人も含め災害発生時に確実な避難誘導を図ります。
- 災害時における避難誘導の指揮命令系統、連絡体制を「防災マニュアル」に明確に記載し、職員に徹底することで、災害発生時の混乱防止に万全を期します。

## オ 帰宅困難時の一時滞在施設・東京都現地機動班参集拠点としての運営

- 東京都と連携し、「一時帰宅困難者対応マニュアル」を作成するとともに、受入訓練等を実施し、災害時に東京都や区等と連携して対応を行う体制を構築します。あわせて、一時滞在施設と現地機動班参集拠点を効率的に運営できるよう、関係機関と調整します。

## カ 安全安心な施設運営に向けた対策

- テロやサイバー攻撃の脅威に備えるため、専門家から意見を聴取しながら、警察・消防と連携して「テロ等対応マニュアル」を作成し、必要な訓練等を実施します。

### (3) 地域や地元住民との連携に関する取組方針

#### ① 地元自治体との連携

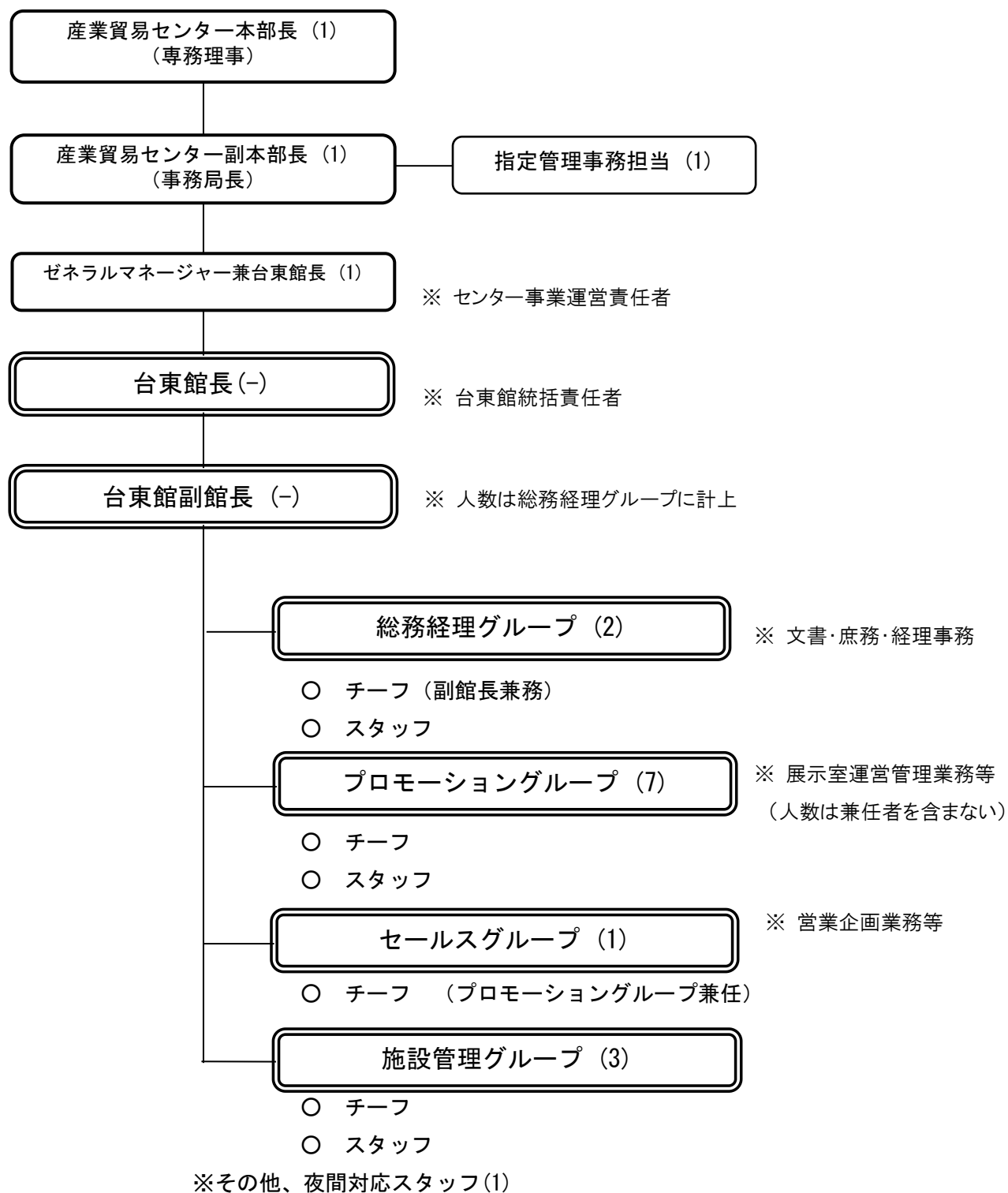
- 台東館が立地する地域の近隣であり、公社の包括業務協定締結先でもある台東区及との連携強化を図り、地域との良好な関係を築いていきます。
- 特に、台東区が令和3年度に台東館にて「台東区産業フェア」を開催する予定であり、同フェアの開催に向けて、公社として積極的に協力・連携していく予定です。
- 優先受付システムを活用し、地元自治体主催の展示会の開催を推進します（都・都内区市町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市を優先受付順位1位とし、国または地方公共団体等が行う見本市等を優先順位受付3位とする。）。

#### ② 地域や地元住民への取組

- 台東館が立地する地域の特徴や求められる点を理解し、地元の住民との良好な関係づくりに努めていきます。具体的には、騒音・排気ガスや関係車両の路上駐車、来場者の近隣への迷惑行為の防止策などの取り組みを丁寧に説明していきます。
- また、催事内容を可能な範囲で近隣の店舗に知らせ、予想来場者から各店舗の仕入れ内容や量を事前に計画できるような配慮を行います。

## 【別図1】

### 組織体制・人員計画の概要



<注> ( )内は配置職員数

二重線で囲ったポストは台東館専従、その他は非専従(本社配置)

【別図2】

人員配置計画・人材確保計画の概要

(単位:人)

項目	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)
ゼネラルマネージャー兼台東館長	1	1	1	1	1
総務経理グループ (副館長含む)	2	2	2	2	2
プロモーショングループ	7	7	7	7	7
セールスグループ	1	1	1	1	1
施設管理グループ	3	3	3	3	3
施設専従職員 計	14	14	14	14	14
新規採用	0	0	0	0	0
配置転換	0	0	0	0	0
継続雇用	14	14	14	14	14
非専従職員等	4	4	4	4	4
合計	18	18	18	18	18

【別図3】

収 支 計 画 の 概 要

(単位:千円)

項 目	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	計
利用料金収入	290,327	326,302	330,507	335,896	344,308	1,627,340
うち都への納付額	48,556	54,423	55,100	56,003	57,357	271,439
差引収入額	241,771	271,879	275,407	279,893	286,951	1,355,901
指定管理料収入	0	0	0	0	0	0
支 出 額	255,181	255,519	255,856	256,191	256,865	1,279,612
収 支 差 額	-13,410	16,360	19,551	23,702	30,086	76,289

※ 利用料金収入は、施設等の利用料金として指定管理者が利用者から收受した後、その一部を施設設置者である都へ納付する。