

東京都立産業貿易センター指定管理者令和3年度評価委員会

次 第

令和4年7月12日（火）13:15～14:15

Web会議併用

- 1 開会
- 2 委員長選出
- 3 議事
指定管理者に対する評価の決定について
- 4 閉会

< 資 料 >

- 資料1 東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会委員名簿
- 資料2 東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会設置要綱
- 資料3 東京都立産業貿易センター概要（令和3年度）
- 資料4 東京都立産業貿易センター指定管理者一次評価（台東館・浜松町館）
- 資料5 東京都立産業貿易センター事業報告書（台東館・浜松町館）
- 資料6 東京都指定管理者制度に関する指針

東京都立産業貿易センター指定管理者令和3年度評価委員会
委員名簿

分野	氏名	肩書
学識経験者	加藤 秀雄	埼玉大学 名誉教授
中小企業診断士	園田 愛一郎	一般社団法人東京都中小企業診断士協会 副会長
公認会計士	金子 靖	有限責任あずさ監査法人 パートナー
展示場施設専門家	喜多 慶造	公益財団法人大田区産業振興協会 地域産業活性化ディレクター

東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会設置要綱

19産労商支第29号

平成19年5月28日

(設置目的)

第1条 東京都立産業貿易センターを管理運営する指定管理者の管理運営状況に対し、第三者の視点を含めた評価を実施するため、東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会（以下「委員会」という。）を産業労働局商工部に設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 指定管理者の管理運営状況に対する評価に関すること。

(設置時期)

第3条 委員会は、原則として毎年度終了後、開催する。

(委員会の構成)

第4条 委員会は次に掲げる者をもって組織する。

- (1) 学識経験者 1名
- (2) 中小企業診断士 1名
- (3) 公認会計士 1名
- (4) 展示場施設専門家 1名

2 委員会には委員長を置き、委員長は委員の互選により選出する。

3 委員は、産業労働局商工部長が委嘱する。

(委員の任期)

第5条 委員の任期は、指定管理者の評価に関して、産業労働局商工部長から委嘱された日から、指定管理者の評価結果が公表される日までとする。

(運営)

第6条 委員会は産業労働局商工部長が招集し、委員長が主宰する。

2 委員長は、必要があると認めるときは委員以外の者の出席を求め、意見を聞くことができる。

3 委員長に事故があるときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職務を代理する。

4 委員会は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

5 委員会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数の時は、委員長の決するところによる。

(会議の公開)

第7条 委員会は、公開で行う。ただし、委員会において非公開とすることが適当であると議決した場合には、全部又は一部を非公開とすることができる。

2 委員会の議事録及び会議で使用した資料は、公開する。ただし、委員会において非公開とすることが適当であると議決した場合には、全部又は一部を非公開とすることができる。

3 前項において非公開とすることができる情報については、東京都情報公開条例（平成11年条例第5号）第7条各号の規定を準用する。

(禁止事項)

第8条 委員は、委員会を通じて知り得た情報を、公表してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(委員会の庶務)

第9条 委員会の庶務は、産業労働局商工部経営支援課において処理する。

(その他)

第10条 この要綱で定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な事項については、委員長が定める。

附 則

この要綱は、平成19年5月28日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

東京都立産業貿易センター概要 (令和3年度)

・換算日数については小数点第3位を、稼働率、対予算については小数点第2位を四捨五入(H17より表記変更)

目的	都内の商工業および貿易の振興を図るため、見本市、展示会等のための施設の利用公開を行う。				事業内容																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
所在地	浜松町館 港区海岸1-7-1 台東館 台東区花川戸2-6-5 区有地3,047㎡ 無償使用許可41.10~H8.9(H8.9~30年間)				日替展示室等の運営 中小企業商品の取引拡大のための展示紹介等を行う施設として展示室・会議室の貸出を行う。 附帯設備の管理 展示室・会議室の付帯設備として展示台、商談机、椅子等の備品の貸出を行う。																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
沿革	昭和29年10月 都立産業会館(大手町)開設 昭和44年11月 都立産業会館(台東館)開設 (開設後50年経過) 昭和45年4月 都立貿易センター 開設 常設展示場(世界貿易センター別館) 昭和55年3月 都立産業会館(大手町)閉館 昭和58年3月 都立貿易センター 閉館 昭和58年6月 都立産業貿易センター(浜松町館)開設 (開設後32年経過後閉館) 平成10年4月 東京都立産業貿易センターの管理運営、(財)東京都中小企業振興公社に委託。施設名は、東京都立産業貿易センター-浜松町館及び同台東館。 平成18年4月 同公社が両館の指定管理者として、日替展示場運営管理と合同庁舎維持管理を行う。 平成23、26年4月 第二、三期指定管理者として引き続き両館の管理を行う。 平成27年4月 台東館リニューアルオープン 平成27年9月 浜松町館は浜松町地区再開発ため9月末をもって閉館 平成28年4月 第四期指定管理者として引き続き台東館の管理を行う。 平成30年7月 第四期指定管理者として浜松町館の管理を行う。 令和2年9月 浜松町館再開業 令和3年4月 第五期指定管理者として引き続き台東館の管理を行う。				施設等の維持管理 建物及び関連設備・物品等を適切に維持管理する。 日替展示室利用料 《令和4年度予算指標》 浜松町館換算日数:223.11日、展示室利用料:391,082千円、稼働率:50%(1日)、67%(日中) 台東館換算日数:188.10日、展示室利用料:243,645千円、稼働率:38%(1日)、57%(日中) 日替展示場利用状況 (件数は延べ件数) <table border="1" data-bbox="824 359 2186 858"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">総使用 日数</th> <th colspan="3">日中(9-17時)</th> <th colspan="3">1日(9-21時)</th> <th rowspan="2">件数</th> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">総使用 日数</th> <th colspan="3">日中(9-17時)</th> <th colspan="3">1日(9-21時)</th> <th rowspan="2">件数</th> <th rowspan="2">備考</th> </tr> <tr> <th>換算 日数</th> <th>稼働率 %</th> <th>対予算 %</th> <th>換算 日数</th> <th>稼働率 %</th> <th>対予算 %</th> <th>換算 日数</th> <th>稼働率 %</th> <th>対予算 %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">浜松町館</td> <td>18</td> <td>319</td> <td>224.42</td> <td>68.0</td> <td>108.7</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>340</td> <td rowspan="10">台東館</td> <td>18</td> <td>310</td> <td>208.07</td> <td>63.1</td> <td>100.1</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>290</td> <td>【開場時間】</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>292</td> <td>219.40</td> <td>66.5</td> <td>104.5</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>370</td> <td>19</td> <td>314</td> <td>215.66</td> <td>65.4</td> <td>102.7</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>280</td> <td>9~17時から</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>314</td> <td>231.32</td> <td>70.1</td> <td>108.6</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>363</td> <td>20</td> <td>311</td> <td>222.27</td> <td>67.4</td> <td>104.5</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>286</td> <td>9~21時に変更</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>313</td> <td>224.95</td> <td>68.2</td> <td>104.2</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>357</td> <td>21</td> <td>313</td> <td>214.36</td> <td>65.0</td> <td>99.2</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>280</td> <td>(浜松町館)R2~</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>321</td> <td>232.90</td> <td>70.6</td> <td>105.9</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>354</td> <td>22</td> <td>314</td> <td>225.07</td> <td>68.2</td> <td>102.3</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>283</td> <td>(台東館)R3~</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>317</td> <td>219.91</td> <td>66.6</td> <td>99.9</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>357</td> <td>23</td> <td>324</td> <td>237.04</td> <td>71.8</td> <td>107.7</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>310</td> <td>【換算日数、稼働率等】</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>320</td> <td>238.20</td> <td>72.2</td> <td>108.1</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>362</td> <td>24</td> <td>329</td> <td>237.57</td> <td>72.0</td> <td>107.8</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>315</td> <td>開場時間変更後の「日中」</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>319</td> <td>234.56</td> <td>71.1</td> <td>103.8</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>403</td> <td>25</td> <td>313</td> <td>229.22</td> <td>69.5</td> <td>106.1</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>291</td> <td>は開場時間を9~17時まで</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>326</td> <td>269.66</td> <td>81.7</td> <td>108.9</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>357</td> <td>26</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>と仮定した場合の換算日数、稼働率等</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>159</td> <td>108.52</td> <td>64.2</td> <td>95.8</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>190</td> <td>27</td> <td>314</td> <td>249.72</td> <td>78.3</td> <td>113.2</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>389</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="6">台東館</td> <td>28</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>28</td> <td>330</td> <td>277.35</td> <td>84.0</td> <td>112.1</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>391</td> <td>【中小企業利用率】</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>29</td> <td>328</td> <td>260.48</td> <td>78.9</td> <td>105.1</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>370</td> <td>(浜松町館)</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>30</td> <td>329</td> <td>266.94</td> <td>80.9</td> <td>107.6</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>347</td> <td>目標 55.0%、R3実績 49.9%</td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>01</td> <td>314</td> <td>239.42</td> <td>72.6</td> <td>96.4</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>354</td> <td>(台東館)</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>124</td> <td>73.00</td> <td>40.1</td> <td>59.0</td> <td>57.96</td> <td>31.9</td> <td>46.8</td> <td>117</td> <td>02</td> <td>158</td> <td>79.49</td> <td>24.1</td> <td>34.2</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>121</td> <td>目標60%、R3実績56.1%</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>259</td> <td>143.77</td> <td>43.2</td> <td>64.0</td> <td>115.35</td> <td>34.6</td> <td>51.4</td> <td>277</td> <td>03</td> <td>229</td> <td>128.26</td> <td>38.9</td> <td>64.8</td> <td>97.8</td> <td>29.6</td> <td>57.4</td> <td>194</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>																年度	総使用 日数	日中(9-17時)			1日(9-21時)			件数	年度	総使用 日数	日中(9-17時)			1日(9-21時)			件数	備考	換算 日数	稼働率 %	対予算 %	換算 日数	稼働率 %	対予算 %	換算 日数	稼働率 %	対予算 %	浜松町館	18	319	224.42	68.0	108.7	—	—	340	台東館	18	310	208.07	63.1	100.1	—	—	290	【開場時間】	19	292	219.40	66.5	104.5	—	—	370	19	314	215.66	65.4	102.7	—	—	280	9~17時から	20	314	231.32	70.1	108.6	—	—	363	20	311	222.27	67.4	104.5	—	—	286	9~21時に変更	21	313	224.95	68.2	104.2	—	—	357	21	313	214.36	65.0	99.2	—	—	280	(浜松町館)R2~	22	321	232.90	70.6	105.9	—	—	354	22	314	225.07	68.2	102.3	—	—	283	(台東館)R3~	23	317	219.91	66.6	99.9	—	—	357	23	324	237.04	71.8	107.7	—	—	310	【換算日数、稼働率等】	24	320	238.20	72.2	108.1	—	—	362	24	329	237.57	72.0	107.8	—	—	315	開場時間変更後の「日中」	25	319	234.56	71.1	103.8	—	—	403	25	313	229.22	69.5	106.1	—	—	291	は開場時間を9~17時まで	26	326	269.66	81.7	108.9	—	—	357	26	0	0	0	0	—	—	0	と仮定した場合の換算日数、稼働率等	27	159	108.52	64.2	95.8	—	—	190	27	314	249.72	78.3	113.2	—	—	389		台東館	28	0	0	0	0	—	—	0	28	330	277.35	84.0	112.1	—	—	391	【中小企業利用率】	29	0	0	0	0	—	—	0	29	328	260.48	78.9	105.1	—	—	370	(浜松町館)	30	0	0	0	0	—	—	0	30	329	266.94	80.9	107.6	—	—	347	目標 55.0%、R3実績 49.9%	01	0	0	0	0	—	—	0	01	314	239.42	72.6	96.4	—	—	354	(台東館)	02	124	73.00	40.1	59.0	57.96	31.9	46.8	117	02	158	79.49	24.1	34.2	—	—	121	目標60%、R3実績56.1%	03	259	143.77	43.2	64.0	115.35	34.6	51.4	277	03	229	128.26	38.9	64.8	97.8	29.6	57.4	194	
年度	総使用 日数	日中(9-17時)			1日(9-21時)			件数	年度	総使用 日数	日中(9-17時)			1日(9-21時)			件数	備考																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
		換算 日数	稼働率 %	対予算 %	換算 日数	稼働率 %	対予算 %				換算 日数	稼働率 %	対予算 %																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
浜松町館	18	319	224.42	68.0	108.7	—	—	340	台東館	18	310	208.07	63.1	100.1	—	—	290	【開場時間】																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	19	292	219.40	66.5	104.5	—	—	370		19	314	215.66	65.4	102.7	—	—	280	9~17時から																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	20	314	231.32	70.1	108.6	—	—	363		20	311	222.27	67.4	104.5	—	—	286	9~21時に変更																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	21	313	224.95	68.2	104.2	—	—	357		21	313	214.36	65.0	99.2	—	—	280	(浜松町館)R2~																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	22	321	232.90	70.6	105.9	—	—	354		22	314	225.07	68.2	102.3	—	—	283	(台東館)R3~																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	23	317	219.91	66.6	99.9	—	—	357		23	324	237.04	71.8	107.7	—	—	310	【換算日数、稼働率等】																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	24	320	238.20	72.2	108.1	—	—	362		24	329	237.57	72.0	107.8	—	—	315	開場時間変更後の「日中」																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	25	319	234.56	71.1	103.8	—	—	403		25	313	229.22	69.5	106.1	—	—	291	は開場時間を9~17時まで																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	26	326	269.66	81.7	108.9	—	—	357		26	0	0	0	0	—	—	0	と仮定した場合の換算日数、稼働率等																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	27	159	108.52	64.2	95.8	—	—	190		27	314	249.72	78.3	113.2	—	—	389																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
台東館	28	0	0	0	0	—	—	0	28	330	277.35	84.0	112.1	—	—	391	【中小企業利用率】																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	29	0	0	0	0	—	—	0	29	328	260.48	78.9	105.1	—	—	370	(浜松町館)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	30	0	0	0	0	—	—	0	30	329	266.94	80.9	107.6	—	—	347	目標 55.0%、R3実績 49.9%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	01	0	0	0	0	—	—	0	01	314	239.42	72.6	96.4	—	—	354	(台東館)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	02	124	73.00	40.1	59.0	57.96	31.9	46.8	117	02	158	79.49	24.1	34.2	—	—	121	目標60%、R3実績56.1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	03	259	143.77	43.2	64.0	115.35	34.6	51.4	277	03	229	128.26	38.9	64.8	97.8	29.6	57.4	194																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
施設	<table border="1" data-bbox="136 687 768 826"> <thead> <tr> <th>延床面積</th> <th>展示室面積</th> <th>会議室面積</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延(センター) 16,602㎡</td> <td>延 6,136㎡(2~5F)</td> <td>計3室 522㎡</td> <td>令和2年9月14日より開業</td> </tr> <tr> <td>延(センター) 10,548㎡</td> <td>延 5,836㎡(4~7F)</td> <td>計2室 135㎡</td> <td>台東区民会館 4,679㎡(8・9F)</td> </tr> </tbody> </table>				延床面積	展示室面積	会議室面積	備考	延(センター) 16,602㎡	延 6,136㎡(2~5F)	計3室 522㎡	令和2年9月14日より開業	延(センター) 10,548㎡	延 5,836㎡(4~7F)	計2室 135㎡	台東区民会館 4,679㎡(8・9F)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
延床面積	展示室面積	会議室面積	備考																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
延(センター) 16,602㎡	延 6,136㎡(2~5F)	計3室 522㎡	令和2年9月14日より開業																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
延(センター) 10,548㎡	延 5,836㎡(4~7F)	計2室 135㎡	台東区民会館 4,679㎡(8・9F)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
組織	<table border="1" data-bbox="136 831 768 1337"> <thead> <tr> <th>職員数(現員)</th> <th>合計</th> <th>固有</th> <th>常嘱契約</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>浜松町館</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>台東館</td> <td>14</td> <td>2</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="427 858 696 1145"> <thead> <tr> <th rowspan="2">組織</th> <th colspan="3">企画管理部</th> </tr> <tr> <th>台東館</th> <th>浜松町館</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総務・経理</td> <td>3</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>施設監理</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>建物維持管理</td> </tr> <tr> <td>運営管理</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>運営管理</td> </tr> <tr> <td>広報営業</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>広報・新規開拓</td> </tr> </tbody> </table> <p>※館長は総務経理に含む</p> <table border="1" data-bbox="136 986 398 1278"> <thead> <tr> <th colspan="3">定数推移</th> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>浜松町館</th> <th>台東館</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>14</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>0</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>0</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>7</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>令和元年</td> <td>12</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>令和2年</td> <td>12</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>令和3年</td> <td>12</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>				職員数(現員)	合計	固有	常嘱契約	浜松町館	12	1	9	台東館	14	2	9	組織	企画管理部			台東館	浜松町館		総務・経理	3	3		施設監理	3	2	建物維持管理	運営管理	7	5	運営管理	広報営業	1	2	広報・新規開拓	定数推移			年度	浜松町館	台東館	25	12	12	26	14	9	27	12	12	28	0	14	29	0	14	30	7	14	令和元年	12	14	令和2年	12	14	令和3年	12	14	<p>(1) 来場者数</p> <table border="1" data-bbox="786 906 1317 1225"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">浜松町館</th> <th colspan="2">台東館</th> </tr> <tr> <th>来場者数</th> <th>対前年比</th> <th>来場者数</th> <th>対前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24年度</td> <td>379,458</td> <td></td> <td>418,211</td> <td></td> </tr> <tr> <td>25年度</td> <td>380,001</td> <td>100%</td> <td>373,670</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>26年度</td> <td>446,916</td> <td>118%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>27年度</td> <td>177,361</td> <td>40%</td> <td>395,109</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>468,348</td> <td>119%</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>459,647</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>487,571</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>元年度</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>467,912</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2年度</td> <td>97,439</td> <td>—</td> <td>83,498</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>3年度</td> <td>261,990</td> <td>269%</td> <td>162,207</td> <td>194%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) ウェブサイト、アクセス件数</p> <table border="1" data-bbox="1379 906 1921 1094"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>セッション</th> <th>対前年比</th> <th>ページビュー</th> <th>対前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28年度</td> <td>356,716</td> <td>79%</td> <td>917,164</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>309,272</td> <td>87%</td> <td>761,562</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>337,568</td> <td>109%</td> <td>818,511</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>元年度</td> <td>377,384</td> <td>112%</td> <td>954,205</td> <td>117%</td> </tr> <tr> <td>2年度</td> <td>282,154</td> <td>75%</td> <td>830,531</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>3年度</td> <td>511,149</td> <td>181%</td> <td>1,314,363</td> <td>158%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 令和元年度以降は両館合計実績</p> <p>(3) 対前年決算(指定管理者の収支) (単位:千円)</p> <table border="1" data-bbox="1379 1145 1921 1337"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> <th rowspan="2">増△減</th> </tr> <tr> <th>収入</th> <th>支出</th> <th>収入</th> <th>支出</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>浜松町館</td> <td>356,130</td> <td>422,079</td> <td>225,202</td> <td>278,761</td> <td>130,928</td> </tr> <tr> <td>台東館</td> <td>227,562</td> <td>263,995</td> <td>179,800</td> <td>237,629</td> <td>47,762</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>△ 65,949</td> <td>△ 53,559</td> <td>△ 53,559</td> <td>△ 12,390</td> <td>△ 12,390</td> </tr> </tbody> </table>																年度	浜松町館		台東館		来場者数	対前年比	来場者数	対前年比	24年度	379,458		418,211		25年度	380,001	100%	373,670	89%	26年度	446,916	118%	0	0%	27年度	177,361	40%	395,109	100%	28年度	0	0%	468,348	119%	29年度	0	0%	459,647	98%	30年度	0	0%	487,571	106%	元年度	0	0%	467,912	96%	2年度	97,439	—	83,498	18%	3年度	261,990	269%	162,207	194%	年度	セッション	対前年比	ページビュー	対前年比	28年度	356,716	79%	917,164	70%	29年度	309,272	87%	761,562	83%	30年度	337,568	109%	818,511	107%	元年度	377,384	112%	954,205	117%	2年度	282,154	75%	830,531	87%	3年度	511,149	181%	1,314,363	158%	区分	令和3年度		令和2年度		増△減	収入	支出	収入	支出	浜松町館	356,130	422,079	225,202	278,761	130,928	台東館	227,562	263,995	179,800	237,629	47,762	収支差額	△ 65,949	△ 53,559	△ 53,559	△ 12,390	△ 12,390																																																																																																																				
職員数(現員)	合計	固有	常嘱契約																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
浜松町館	12	1	9																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
台東館	14	2	9																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
組織	企画管理部																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	台東館	浜松町館																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
総務・経理	3	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
施設監理	3	2	建物維持管理																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
運営管理	7	5	運営管理																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
広報営業	1	2	広報・新規開拓																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
定数推移																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
年度	浜松町館	台東館																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
25	12	12																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
26	14	9																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
27	12	12																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
28	0	14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
29	0	14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
30	7	14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
令和元年	12	14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
令和2年	12	14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
令和3年	12	14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
年度	浜松町館		台東館																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	来場者数	対前年比	来場者数	対前年比																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
24年度	379,458		418,211																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
25年度	380,001	100%	373,670	89%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
26年度	446,916	118%	0	0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
27年度	177,361	40%	395,109	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
28年度	0	0%	468,348	119%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
29年度	0	0%	459,647	98%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
30年度	0	0%	487,571	106%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
元年度	0	0%	467,912	96%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
2年度	97,439	—	83,498	18%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
3年度	261,990	269%	162,207	194%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
年度	セッション	対前年比	ページビュー	対前年比																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
28年度	356,716	79%	917,164	70%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
29年度	309,272	87%	761,562	83%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
30年度	337,568	109%	818,511	107%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
元年度	377,384	112%	954,205	117%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
2年度	282,154	75%	830,531	87%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
3年度	511,149	181%	1,314,363	158%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
区分	令和3年度		令和2年度		増△減																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	収入	支出	収入	支出																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
浜松町館	356,130	422,079	225,202	278,761	130,928																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
台東館	227,562	263,995	179,800	237,629	47,762																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
収支差額	△ 65,949	△ 53,559	△ 53,559	△ 12,390	△ 12,390																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
備考	(根拠法規) 東京都立産業貿易センター条例(昭和58.3.22 条例第16号 58.6.1施行)、同施行規則、指定管理者募集要項、基本・年度協定書、都関連施設専用部分の庁舎施設管理業務委託契約書 なお、条例は平成10年3月31日に改正され、①中小企業振興公社に管理運営等委託すること。②常設展示場(浜松町館)を廃止すること。③施設の名称を「東京都立産業貿易センター-浜松町館、同台東館」とすることとなり 同年4月1日から公社に施設の貸出及び維持管理に関する事務が委託された。(但し、常設展示場は同年6月1日付で廃止し、10月23日から日替展示室としてオープンした。) (施設の特徴) ①区民施設等を併設する複合施設で、利用者は不特定多数である。(安全第一、人命第一) ②展示施設の貸出は、年末年始を除く通年開館である。(利用者サービスの充実、快適な施設の提供) ③土、日、休日出勤はローテーションで実施している。(不規則勤務、業務の当番制等) (指定管理者への移行) 財団法人東京都中小企業振興公社が公募の中から審査され指定された。平成18年4月1日から浜松町館と台東館を一括管理する。職員は全て公社職員(常勤嘱託社員が主体)である。 平成23年4月1日(第二期)、平成26年4月1日(第三期)、平成28年4月1日(第4期)、令和3年4月1日(第5期)と引き続き公益財団法人東京都中小企業振興公社が指定管理者として指定される。																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

大項目	項目	確認項目	評価基準								
			●水準を上回る＝達成度：概ね110%以上	●水準どおり	●水準を下回る＝達成度：概ね90%以下	※定性的な指標は、事業目的に合致する効果的な取組を新規で行った場合は、水準を上回る。適正に実施した場合を水準どおり。事故・協定違反が発生した場合を水準を下回る。					
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
		施設・設備の保守点検(内容・回数等) ・定期点検及び保守等	×1		○		様式6 建物管理業務実績	26項目	26項目		
		施設の清掃(施設の清潔さ)及び警備 ・床清掃(毎日)ほか (5項目) ・警備人数(105人/月)	×1		○		様式6 建物管理業務実績	5項目 105人/月	5項目 112人/月		
		人員配置(配置数、配置箇所、専門性等) ・事業責任者の配置ほか (14名)	×1		○		様式1 事業報告(1(1))	14名	14名		・館長1名、施設管理3名、総務経理2名、運営管理7名、営業広報1名の人員合計14名体制。 ・コロナ禍でも安定的に事業を継続する観点から、「BCP(感染症編)」を策定。同時に職員が在宅勤務できる環境整備(在宅用PC・モバイルWi-Fi・セキュリティの強化等)を行った。
		人材育成の取組(各研修参加、訓練実施)	×1	○			様式1 事業報告(1(3)②) 資料⑥-1 保有資格一覧 資料⑥-2 研修参加実績	研修体系の確立と 関連資格取得の奨励	実施		・イベント業務管理士1級・認定更新1名、2級・認定更新1名、有資格者は計6名 ・上級救命講習(AED)・更新受講者6名、防火管理技能講習:1名受講、防火防災管理者講習:1名受講等 ・東京都主催、指定管理者への労務管理に関する講習会(3名)等受講。公社主催、継続的なコンプライアンス及び情報セキュリティ研修受講
		法人組織としての指定管理業務への関与 ・本社との連携体制の構築 ・戦略会議によるセンターの効用最大化	×1	○			様式1 事業報告(1(4))	本社と連携、産業貿易センター戦略会議の効用最大化	実施		・販路・海外展開支援課 ニューマーケット開拓支援担当事務局と連携を取り、「くらしのフェスティバル」を実施した。 ・コロナにより休止となったが、取引振興課の商談会の準備を行った。 ・台東館・公社企業人材支援課・東京商工会議所との共催イベント、「会員企業と学校法人との就職情報交換会」を実施した。 ・産業貿易センター戦略会議を実施するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を副事業本部長とすることで、公社組織内の各部署との連携に向けた調整を図った。
		提案事業等の実施 ・施設利用者の準備作業等の調整	×2		○		様式1 事業報告(3(1)④)	利用者間の調整	実施		・複数の搬入・搬出が重なり、混乱が予想される場合、搬出入調整会議を開催し、当事者間の調整を図った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緊急事態宣言が出された期間は、搬出入調整会議を中止し、利用者にあわせて、電話やFAX、eメールによる非接触対応を実施し、催事当日までの準備を円滑に進めた。
		利用者の平等利用への取組 (定期優先受付・随時受付)	×1	○			様式1 事業報告(3(1)⑩)	定期優先受付・随時受付	実施		・マイページによる電子申請受付を促進し、マイページ登録者数を増やした(95件/年(前年比153%))。 ・空室情報にアクセスした仲介業者(未利用者)と緊急事態宣言でキャンセルした新規利用者呼び戻すため、訪問PR活動(9社)を実施 ・昨年度のコロナによりキャンセルをした新規見込み先21社、空室情報閲覧者104社、マイページ登録済の未利用者29社、計154社へ随時受付の案内をメール等で発信。
		他機関等との連携 ・区民会館との連携による利便性の向上	×1		○		様式1 事業報告(2(2)④)	区民会館との連携	実施		・台東館入居団体と保守委託業者で構成する「建物総合管理情報交換会」を月1回開催し、情報の共有を行った。 ・防火・防災対策として、「共同防火防災管理協議会」を設置し、台東区との連携を強化した。
		地域や地元住民との良好な関係の構築	×1	○			様式1 事業報告(4(3))	地域貢献活動、地元住民との良好な関係	実施		・地元消防署との新たな協力事項として、「救急医療週間」における1階エントランスでののぼり旗の設置・普及啓発動画の上映を行い、地域の救急医療意識の向上に寄与した。 ・台東区、朝日信金、商工会議所等との定期的な情報交換イベント開催協力等を継続して実施した。 ・地域イベントや会合への参加及び協力を継続し、地域住民との交流を通じ、良好な関係を維持した。
		<評価理由> マイページによる電子申請受付を促進し、マイページ登録者数が153%(前年比)増加した。また、コロナによりキャンセルをした新規見込み先、空室情報閲覧者及びマイページ登録済の未利用者(計154社)へ随時受付の案内をメールで発信することで、随時受付の促進に繋がった。さらに、新たに地元消防署と協力して地域の救急医療の意識向上に寄与した。	<備考>								

		個人情報保護、報告等は適切に行われているか					根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
		配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)						
法令等の遵守	個人情報保護、情報公開の取組及び利用記録等各種情報の管理・情報の適正管理等	×1		○		実地検査等	適正管理	実施			
	環境配慮への取組	×1		○		様式1 事業報告(3(1)㉞イ)	環境保全への配慮	実施		・静かでクリーンな空調環境を維持し、コロナ対策としての換気体制を強化するため、入替え可能なソックフィルター(布製ダクト)を継続使用した。 ・空気環境測定・煤煙測定・給水系統水質管理・昆虫等の防除点検など定期的な環境管理業務を実施した。	
	手続のデジタル化	×2		○		様式1 事業報告(2(1)㉞) 様式1 事業報告(3(1)㉞)	手続のデジタル化	実施		・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を受け、各種書式を押印省略とし、Eメール・Faxでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。 ・利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。	
	各種法令の遵守及び都への報告・連絡	×1		○		実地検査等	迅速に対応	実施			
	<評価理由> 昨年度に引き続き、各種書式を押印省略とし、Eメールでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。また、利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。						<備考>				
管理状況	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか					根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
		施設設備の安全性の確保 ・適切な工事、修繕の実施	×2		○		様式1 事業報告(4(1)) 様式5 事故・故障対応一覧 様式7 工事・修繕実績	日常点検及び清掃の徹底、適切な修理・修繕の実施	実施		・点検・確認の結果に基づき、不具合・故障などがあつた場合には、速やかに都の担当者に報告するとともに、迅速かつ的確に必要な修理・修繕を実施した。 ・定期点検以外の時期にも施設担当職員が日常的に現場を巡回し、異常の発生などがないかの点検を行っている(週1回、年間巡回数50回)
		防災、防犯への配慮及び緊急時対策 ・自主防災組織の設置と定期訓練 ・防災マニュアルの改訂と周知 ・警備体制の確保・避難誘導の体制づくり	×1	○			様式1 事業報告(4(2)㉞)	防災マニュアルの更新と周知、自主防災組織の設置・訓練、確実な避難誘導の体制づくり	実施		・「優良防火対象物認定」の更新年であつたため、改めて消防関連の書類・体制の見直し、防災訓練を行い更新をすることができた。 ・東京トライアル認定商品の「貼紙防止機能付き誘導シート」を導入し、迅速な避難経路の確保を図った。 ・「一時帰宅困難者マニュアル」の見直しを行った。
		施設・設備管理に関する書類等の管理 ・業務報告(警備、清掃、設備)の作成	×1		○		実地検査等	—	適正に実施		
<評価理由> 「優良防火対象物認定」の更新や「一時帰宅困難者マニュアル」の見直しを行った。また、東京トライアル認定商品の「貼紙防止機能付き誘導シート」を導入し、迅速な避難経路の確保を図る取組がなされた。						<備考>					
財務・財産の状況	適切な財務運営・財産管理が行われているか					根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項	
	収支状況(安定的な運営) ・利用料金収入	×2		○		様式2 事業収支 様式3 経営状況分析指標	・利用料金収入 290,327千円	・利用料金収入 307,010千円	105.7%	新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、利用料金収入は189,442千円。 <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であつたものとして、利用料金収入に換算すると、117,568千円となる。	
	経理処理(書類等の管理含む) ・経理の明確な区分、経理状況の明確化 ・帳簿、関係書類の整備、保存	×1		○		実地検査	—	適正に実施			
	所有財産の管理 ・保全物品整理簿の整備	×1		○		様式14 物品整理簿 実地検査	—	適正に実施			
<評価理由> 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金収入の実績は計画を下回るものの、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であつたものとして、利用料金収入に換算すると達成となる。						<備考> 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用					

		事業計画どおりの利用状況となっているか									
		配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項	
事業効果	利用の状況	展示室の利用状況(稼働率)	×2		○	様式1 事業報告(5(1)①) 様式8 利用実績	1日(9-21時) 52.0% 【参考】 日中(9-17時) 60.0%	1日(9-21時) 48.8% 【参考】 日中(9-17時) 66.0%	1日 93.8% 【参考】 日中 110%	新型コロナウイルスの影響で催事の中止が相次ぎ、稼働率は1日(9-21時)29.6%、日中(9-17時)38.9% <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると116,036千円、稼働率は1日(9-21時)19.2%、日中(9-17時)27.1%となる。	
	会議室の利用状況(換算日数)	×1			○	様式1 事業報告(5(1)①) 様式8 利用実績	1日(9-21時) 150.2日 【参考】 日中(9-17時) 214.5日	1日(9-21時) 133.4日 【参考】 日中(9-17時) 162.0日	1日 88.8% 【参考】 日中 75.5%	新型コロナウイルスの影響で催事の中止が相次ぎ、換算日数は1日(9-21時)95.1日、日中(9-17時)115.9日 <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると1,532千円、換算日数1日(9-21時)38.3日、日中(9-17時)46.1日分となる。	
	施設設置目的の実施状況(中小企業利用件数等)	×2			○	様式9 展示室受付順位別利用実績	60.0%	56.1%	93.5%	全催事の56.1%が中小企業による。	
	利用促進への取組 ・新規利用及びリピーターの獲得	×2			○	様式1 事業報告(2(1)①～④) 資料④ コーディネート催事	販路開拓支援・経営支援の実施、展示会の活性化・開催支援、展示会のコーディネート、新規展示会の誘致強化	実施		<ul style="list-style-type: none"> ・台東館設立ストーリー小冊子をR4年度利用先123社(209件)に発送。 ・2月～1年間、東京ビッグサイト東展示場通路にB0版横ポスターの掲示開始(両面分)。 ・コロナ禍でも積極的に催事を行っている重点顧客やリピーター及び新規利用見込み先へ「令和5年度/2023年度 利用分 展示室等利用申込の定期順位別受付」に係るDMを285件郵送した。 ・公社連携先である東京商工会議所、(一社)東京中小企業家同友会、中小企業家同友会全国協議会、東京観光財団へ新規利用促進(台東館のPR)のための訪問実施。 ・同業種・異業種、あるいは関連のある業種の展示会同時開催のコーディネートを9件行い、当該展示会・商談会への集客拡大を図り、より多くのビジネスチャンスの創出に努めた。 	
	<評価理由> 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用状況の実績は計画を下回るが、新規利用者及びリピーターの確保に向け、台東館設立ストーリー小冊子の送付や、定期順位別受付に係る案内等を行った。また、東京ビッグサイトにB0版横ポスターの掲示をするなど、利用促進に向けた取組を行った。						<備考> 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用				
サービス内容の向上	事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項	
	事業の企画、実施、成果 ・自主事業の実施(展示・商談会等) ・都の施策との連動性、協調性等	×2			○	様式1 事業報告(2(1)①、2(3)①))	自主企画催事の開催、展示会と相乗効果のある販路開拓支援・経営支援の実施	実施		<ul style="list-style-type: none"> ・公社自主企画事業として、展示商談会「東京くらしのフェスティバル2021」を台東館で実施した。当日は、同時開催の台東区産業フェアとの連携もあり、延べ1,434名の来場があった。 ・展示商談会を効果的に運営するために、百貨店、専門店、通販などの雑貨担当バイヤーに対し事前に呼び込みを行い、578名のバイヤーが来場し具体的な商談を行うことができた。 	
	サービス向上に向けた取組 ・利用者ニーズの把握 ・サービス向上の検討及び情報共有体制 ・搬出入効率化の推進	×2			○	様式1 事業報告(3(1)⑥)	利用者要望を的確に把握、情報共有体制の構築	実施		<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの配布・回収による要望の吸い上げや、利用者、装飾業者の代表者に対して「産業貿易センター運営会議」を書面開催し、ご意見・ご要望を伺った。 ・基幹システムに、利用履歴、要望、課題、要望を蓄積し利用者のニーズ、意向を把握し、適切にサポートを行った。 ・CS会議を定期的で開催し、アンケート内容の検討、対応、情報の共有化を行った。 	

事業効果	サービス内容の向上	特色ある事業の実施 ・利用者へのサポート、展示商談会のコーディネート等	×1	○		様式1 事業報告(2(2)③)	展示会トータルサポートの強化	実施	・イベント来場者の待機列対策として、空いている展示室を活用した運営を主催者へ提案し、新型コロナウイルス感染拡大防止の三密回避や、館外の行列を防ぐことによる近隣住民への配慮を行った。 ・新規利用者から要望が多い、催事の準備や搬出入、会場配置に対するアドバイスを強化し、混雑時の荷物用EVの誘導作業への補助を実施した。
		利用者サービスに資する自主事業の取組 ・備品類の充実、備品貸出サービス等の事業実施	×1		○	様式1 事業報告(2(3)②)	備品貸出サービス等の企画・準備	実施	・新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機を導入し、積極的な貸出しを行った。 ・有料・無料備品の紹介、展示規模別利用例・過去の実績の提示等のアドバイスを実施した。
		利用者の満足度(利用者アンケート)	×2	○		様式4 利用者アンケート結果	アンケートの実施	大変満足・満足・どちらかといえば満足計98.4%	配布175件 回収104件 回収率59.4%
		質の高いサービス提供のための提案 ・バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮、外国語対応の推進	×2	○		様式1 事業報告(3(1)⑦ウ、オ)	バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮、外国語対応の推進	実施	・「利用案内」と公式ウェブサイトにバリアフリーに特化した情報を掲載している。 ・視覚障害者向けに音声ガイド地図サービスを継続し、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進め、英語対応も実施した。 ・台東館における新型コロナウイルス感染拡大防止対策をまとめた動画を制作(日・英)し、公式ウェブサイトとYouTubeにて公開・配信を実施した。
		苦情等への対応 ・現場指導、調整及び注意喚起の実施	×1		○	様式1 事業報告3(1)⑤) 様式5 事故・故障対応一覧	苦情などへの対応	実施	・利用者に対してはアンケートの配布・回収、来場者に対してはご意見箱の設置により「苦情」の吸い上げを行っている。 ・CS委員会を定期開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ論議し、誠実に対処している。
		<評価理由> 利用者の満足度(利用者アンケート)では、高評価を得ている。また、台東館における新型コロナウイルス感染拡大防止対策をまとめた動画を制作(日・英)・配信するなど、サービス向上のための新たな取組が実施された。					<備考>		

	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)
合計点 54点	配点×1	2点×6項目	1点×12項目	0点×1項目
	配点×2	4点×4項目	2点×7項目	0点×0項目
	(小計)	28点	26点	0点

一次評価結果	得点 54点	標準点	S (55点以上)	A (52~54点)	B (37~51点)	C (36点以下)
	A	19項目×1点 ×1(配点) +11項目×1点 ×2(配点) = 41点	標準点の1.33倍(小数点以下切上)点以上	S-1点以下 標準点の1.25倍(小数点以下切上)以上	A+1点以下 B+1点以上	標準点の0.88倍(小数点以下切捨)点以下

特記事項	<p>(特に評価すべき点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、利用料金や稼働率は低迷となった。しかしながら、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして利用料金収入に換算すると、展示室は目標水準を概ね達成する。 ・同影響で利用料金収入は計画を下回るものの、光熱水費等施設維持費削減や、昼からの出勤を採用し超勤削減を行うなど、経費削減に努めた。 ・新規利用者及びリピーターの確保に向け、コロナ禍でも積極的に催事を行っている重点顧客やリピーター、コロナによりキャンセルをした新規見込者、空室情報閲覧者、マイページ登録済の未利用者などに対し、積極的な受付案内等を行い、利用促進に向けた取組を行った。
------	---

大項目	項目	確認項目	評価基準										
			配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項		
		協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか											
		施設・設備の保守点検(内容・回数等) ・定期点検及び保守等	×1		○		様式6 建物管理業務実績	-		16項目			
		施設の清掃(施設の清潔さ)及び警備 ・床清掃(毎日)ほか ・警備人数	×1		○		様式6 建物管理業務実績	-		実施			
		人員配置(配置数、配置箇所、専門性等) ・事業責任者の配置ほか (12名)	×1		○		様式1 事業報告(1(1))	12名		12名			・館長1名、施設管理2名、総務経理2名、運営管理5名、営業広報2名の人員合計12名体制。 ・21時までの催事が予定される場合には一部職員の出勤時間を遅くするなど、臨機応変なシフト体制を実施。
		人材育成の取組(各研修参加、訓練実施)	×1	○			様式1 事業報告(1(3)②) 資料③-1 研修参加実績 資料③-2 保有資格者一覧	研修体系の確立と 関連資格取得の奨励		実施			・イベント業務管理士2級の資格を新たに5名が取得し、運営管理担当職員(営業広報担当含む)全員が有資格者となった。 ・上級救命技能認定(AED):(新規5名および更新1名)、防火防災管理者:(新規1名) ・東京都主催、指定管理者への労務管理に関する講習会(2名)、公社主催、継続的なコンプライアンス及び情報セキュリティWeb研修を全員が複数回受講。
		法人組織としての指定管理業務への関与 ・本社との連携体制の構築 ・戦略会議によるセンターの効用最大化	×1		○		様式1 事業報告(1(4))	本社と連携、産業貿易センター戦略会議の効用最大化		実施			・本年度から新たに企画課へ業務日報を毎日報告し、館運営状況の理解と助言を得る取組を開始した。 ・産業貿易センター戦略会議を実施するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を副事業本部長とすることで、公社組織内の各部課との連携に向けた調整を図った。
		提案事業等の実施 ・施設利用者の準備作業等の調整	×2	○			様式1 事業報告(3(1)④)	利用者間の調整		実施			・コロナ感染症の影響下での対面商談の改善に視点を置き、搬出入に係る利用調整会議を非対面(タッチレス)とし、書面開催及びメールでのやりとりに移行した。(利用者の感染リスクの低減、交通費、移動時間等の削減となり、利用者の利便性向上に寄与した。) ・利用者の希望をヒアリングして、担当者が荷扱場やエレベーターの割り振りを調整し、「荷物用エレベーター調整表」として関係者に配布及び掲示した。
		利用者の平等利用への取組 (定期優先受付・随時受付)	×1	○			様式1 事業報告(3(1)①)	定期優先受付・随時受付		実施			・公式Webサイトのマイページを充実させたことで、マイページからの利用申請が増加した。(利用申込138件、昨対:151.6%) ・8月以降の随時受付開始のタイミングで空室照会者にメールで案内(1,034件)
		民間複合施設との連携 ・民間複合施設との連携による利便性の向上	×1		○		様式1 事業報告(2(2)④)	民間複合施設との連携		実施			・利用者の利便性向上のため、施設内のコンビニエンスストアへ土日の顧客ニーズを伝えて営業依頼を続けた結果、土日の営業が始まった。 ・利用者の声を踏まえ、ビル管理者と調整し、ビル共用部分の一部エリアでの案内板を設置した。
		地域や地元住民との良好な関係の構築	×1		○		様式1 事業報告(4(3))	地域貢献活動、地元住民との良好な関係		実施			・一時滞在施設である東京都立芝商業高等学校が実施する防災訓練見学会へ参加し、安全対策に関する助言を行った。 ・竹芝地区定期清掃活動への参加(月1回/2~3名) ・竹芝地区まちづくり協議会2021年度総会 非対面参加(6月) ・防災担当者会議 非対面参加(3月) ・ミクロー流サイネージ試行設置協力
		<評価理由> イベント業務管理士2級の資格を新たな5名が取得し、運営管理能力の向上を図っている。また、公式Webサイトのマイページを充実させたことで、マイページからの利用申請が151.6%(昨対)増加した。さらに、随時受付開始のタイミングで空室照会者にメールで案内(1,034件)したことで、随時受付の促進に繋がった。											<備考>

		個人情報保護、報告等は適切に行われているか				根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項	
		配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)						
法令等の遵守	個人情報保護、情報公開の取組及び利用記録等各種情報の管理・情報の適正管理等	×1		○		実地検査	適正管理	実施			
	環境配慮への取組	×1		○		様式1 事業報告(3(1)⑦イ)	環境保全への配慮	実施		・ガスコジェネレーションにより熱・電気のスマートエネルギーネットワークが構築されている。 ・展示室、会議室、管理事務室等、LEDの採用で、省電力化が進められている。展示会場外に緑化区域が設けられている。 ・ビル全体でカーボンニュートラルに取り組んでいる。	
	手続のデジタル化	×2		○		様式1 事業報告(2(1)⑤) 様式1 事業報告(3(1)⑧)	手続のデジタル化	実施		・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を踏まえ、コロナ感染対策として、R3年度から利用調整会議を非対面(タッチレス)とし、書面開催及びEメールでのやり取りに変更した。 ・全ての申請書類を押印不要とした(廃棄物契約を除く)。 ・利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進し、226件(対前年比177.9%)の登録があった。	
	各種法令の遵守及び都への報告・連絡	×1		○		実地検査等	迅速に対応	実施			
	<評価理由> ・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を踏まえ、コロナ感染対策として、R3年度から利用調整会議を非対面(タッチレス)による方法に変更した。また、令和3年度より全ての申請書類を押印不要とし、手続きのデジタル化を促進した。					<備考>					
管理状況	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか				根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項	
		施設設備の安全性の確保 ・適切な工事、修繕の実施	×2		○		様式1 事業報告(4(1)) 様式5 事故・故障対応一覧 様式7 工事・修繕実績	日常点検及び清掃の徹底、適切な修理・修繕の実施	実施		・建物(設備)管理者を展示室利用時間中に常駐させ、日々の点検内容確認やトラブル対応を迅速に実施することで、円滑な施設運用を実施。 ・コーナガード・危険表示板設置工事等、施設設備の安全性確保等のための適切な工事を実施
		防災、防犯への配慮及び緊急時対策 ・自主防災組織の設置と定期訓練 ・防災マニュアルの改訂と周知 ・警備体制の確保・避難誘導の体制づくり	×1		○		様式1 事業報告(4(2)②) 別添資料①テロ等対策	防災マニュアルの更新と周知、自主防災組織の設置・訓練、確実な避難誘導の体制づくり	実施		・帰宅困難者の「一時滞在施設運営マニュアル」第1版を完成し、東京都へ提出。また、BCPマニュアル第1版を作成した。 ・東京オリンピック開催に伴う警戒強化期間中のテロ等対策として、浜松町館の対応策を愛宕警察署の協力を得て自主的に策定し、テロ対策講習及び訓練を実施した。 ・都災害対策本部からのメールによる一時滞在施設の安全確認及び開設要請訓練等を実施した。
		施設・設備管理に関する書類等の管理 ・業務報告(警備、清掃、設備)の作成	×1		○		実地検査	—	適正に実施		
		<評価理由> 「一時滞在施設運営マニュアル」第1版の完成及びBCPマニュアル第1版を作成した。また、東京オリンピック開催に伴う警戒強化期間中のテロ等対策として、浜松町館の対応策を愛宕警察署の協力を得て自主的に策定し、テロ対策講習及び訓練を実施した。					<備考>				
財務・財産の状況	適切な財務運営・財産管理が行われているか				根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項		
	収支状況(安定的な運営) ・利用料金収入	×2		○		様式2 事業収支 様式3 経営状況分析指標	・利用料金収入 474,935千円	・利用料金収入 478,247千円	100.7%	新型コロナウイルスの影響により雇用の中止が相次ぎ、利用料金収入は307,445千円。 <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると、170,802千円となる。	
	経理処理(書類等の管理含む) ・経理の明確な区分、経理状況の明確化 ・帳簿、関係書類の整備、保存	×1		○		実地検査	—	適正に実施			
	都有財産の管理 ・保全物品整理簿の整備	×1		○		様式14 物品整理簿 実地検査	—	適正に実施			
	<評価理由> 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金収入の実績は計画を下回るものの、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると達成となる。					<備考> 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用					

事業計画どおりの利用状況となっているか		配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
事業効果	利用の状況									
	展示室の利用状況(稼働率)	×2		○		様式1 事業報告(5(1)①) 様式8 利用実績	1日(9-21時) 45.0% 【参考】 日中(9-17時) 68.0%	1日(9-21時) 55.1% 【参考】 日中(9-17時) 70.8%	1日 122.4% 【参考】 日中 104.1%	新型コロナウイルスの影響で催事の中止が相次ぎ、稼働率は1日(9-21時)34.6%、日中(9-17時)43.2% <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると160,549千円、稼働率は1日(9-21時)20.5%、日中(9-17時)27.6%となる。
	会議室の利用状況(換算日数)	×1		○		様式1 事業報告(5(1)①) 様式8 利用実績	1日(9-21時) 181.6日 【参考】 日中(9-17時) 219.2日	1日(9-21時) 192.1日 【参考】 日中(9-17時) 216.9日	1日 105.8% 【参考】 日中 99.0%	新型コロナウイルスの影響で催事の中止が相次ぎ、換算日数は1日(9-21時)138.7日、日中(9-17時)163.9日 <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると10,253千円、換算日数1日(9-21時)53.4日、日中(9-17時)53.0日分となる。
	施設設置目的の実施状況(中小企業利用件数等)	×2		○		様式9 展示室受付順位別利用実績	55.0%	49.9%	90.7%	全催事の49.9%が中小企業による。
	利用促進への取組 ・新規利用及びリピーターの獲得	×2	○			様式1 事業報告(2(1)①~④)	販路開拓支援・経営支援の実施・展示会の活性化・開催支援、展示会のコーディネート、新規展示会の誘致強化	実施		・オンライン配信催事への支援活動として、公社企業人材支援課のオンラインスタジオを有効活用し、配信環境の提供と支援を行った。支援に対する利用者満足度が非常に高く、次年度以降の継続利用が決定した。 ・タイ王国大使館及びベトナム大使館に対して大使館主催イベントの誘致活動を行った。 ・8月以降、翌年度の随時受付開始のタイミングに合わせ、展示会目的の空室照会者、旧利用者を中心に427件に案内メールを送信。 ・2月～1年間、東京ビッグサイト東展示場通路にB0版横ポスターの掲示開始(両館分) ・仏壇業界の展示会同時開催や、複数のファミリーセール同日開催をコーディネートし、集客面での相乗効果に繋がった。
<評価理由> オンライン配信催事への支援活動として、公社企業人材支援課のオンラインスタジオを有効活用し、配信環境の提供と支援を行い、リピーター獲得に繋がる新たな取組を行った。また、翌年度の随時受付開始のタイミングに合わせ、展示会目的の空室照会者及び旧利用者を中心に案内メールの送信や、東京ビッグサイトにB0版横ポスターの掲示をするなど、利用促進に向けた取組を行った。						<備考> 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用。 (特例のため、達成度が110%を超えても「水準どおり」までの評価とする)				
サービス内容の向上	事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか									
	事業の企画、実施、成果 ・自主事業の実施(展示・商談会等) ・都の他施策との連動性、協調性等	×2		○		様式1 事業報告(2(1)①、2(3)①))	自主企画催事の開催、展示会と相乗効果のある販路開拓支援・経営支援の実施	実施		・産業貿易センター台東館にて開催した公社自主企画事業「東京くらしのフェスティバル2021」において、パンフレットの発行やHPでの商品紹介ページの掲載を行い、販路開拓支援につながる情報発信等を行った。 ・城東支社と連携してIF管理事務室に東京都指定伝統工芸品を展示し、情報発信および販路開拓支援を行った。
	サービス向上に向けた取組 ・利用者ニーズの把握 ・サービス向上の検討及び情報共有体制 ・搬出入効率化の推進	×2		○		様式1 事業報告(3(1)⑥)	利用者要望を的確に把握、情報共有体制の構築	実施		・アンケートの配布・回収による要望の吸い上げや、利用者、装飾業者の代表者に対して「産業貿易センター運営会議」を书面開催し、ご意見・ご要望を伺った。 ・基幹システムに、利用履歴、要望、課題、要望を蓄積し利用者のニーズ、意向を把握し、適切にサポートを行った。 ・CS会議を定期的に開催し、アンケート内容の検討、対応、情報の共有化を行った。

事業効果	サービス内容の向上	特色ある事業の実施 ・利用者へのサポート、展示商談会のコーディネート等	×1	○			様式1 事業報告(2(2)③)	展示会トータルサポートの強化	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージへのイベント情報の掲載及びイベント当日のコンテンツ掲載を行い、利用者の運営に関わるサポートを行った。 ・有線放送利用者用として展示室南のホワイエ側入力端子と電源の距離が遠く、電源ポートに延長コードを設置し対応していたが、延長コードを設置しなくても接続可能な位置に電源ポートを追加した。 ・全館利用のイベントで5階にある企業人材支援課のスタジオを利用し、セミナー配信のサポートを行った。 ・新規利用者に対し、イベントサポート業者・設営業者・ケータリング業者の紹介など催事開催に向けてのサポートを行った。
		利用者サービスに資する自主事業の取組 ・備品類の充実、備品貸出サービス等の事業実施	×1	○			様式1 事業報告(2(3)②)	備品貸出サービス等の企画・準備	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の携帯充電ニーズに応えるため、モバイル・バッテリーチャージャーの貸出しを開始した(計6台36個)。災害時には一時滞在施設として充電器の無償貸出しが可能である。 ・コロナ禍でのオンラインセミナーの増加に伴い、エコやハウリング防止機能のある施設内オーディオに接続するためのプラグケーブルを各種取揃え、無償貸出しを開始した。
		利用者の満足度(利用者アンケート)	×2	○			様式4 利用者アンケート結果	アンケートの実施	大変満足・満足・どちらかといえば満足計95.6%	配布277件 回収234件 回収率84.5%
		質の高いサービス提供のための提案 ・バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮、外国語対応の推進	×2	○			様式1 事業報告(3(1)㉗、オ)	バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮、外国語対応の推進	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用案内」と公式ウェブサイトにバリアフリーに特化した以下の情報を掲載している。 オストメイト対応設備(車いす対応トイレ)、トイレ・風呂案内図、館内音声標識ガイダンスシステム、ベビーチェア付きトイレ、車椅子の利用貸出の促進、補助犬入室許可等 ・施設案内、周辺情報、アクセス、FAQページを英語、中国語簡体字、韓国語で対応。 ・英語が堪能な職員を採用しており、外国人来場者からの問い合わせに対応した。
		苦情等への対応 ・現場指導、調整及び注意喚起の実施	×1	○			様式1 事業報告3(1)⑤) 様式5 事故・故障対応一覧	苦情などへの対応	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対してはアンケートの配布・回収、来場者に対してはご意見箱を設置し「苦情」の吸い上げを行っている。 ・CS会議を開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ論議し、誠実に対処している。
<評価理由> 利用者の満足度(利用者アンケート)では、高評価を得ている。また、利用者ニーズに応えるため、モバイル・バッテリーチャージャーの貸出しの開始や、コロナ禍でのオンラインセミナーの増加に伴い、プラグケーブルを各種取揃え、無償貸出しを開始するなど、利用者ニーズを踏まえたサービス向上の取組がなされた。						<備考>				

合計点 54点	配点	水準を上回る(2点)	水準どまり(1点)	水準を下回る(0点)
	配点×1	2点×5項目	1点×14項目	0点×0項目
	配点×2	4点×4項目	2点×7項目	0点×0項目
(小計)	26点	28点	0点	

一次評価結果	得点 54点	標準点	S (55点以上)	A (52～54点)	B (37～51点)	C (36点以下)
	A	19項目×1点 ×1(配点) +11項目×1点 ×2(配点) = 41点	標準点の1.33倍 (小数点以下切上) 点以上	S-1点以下 標準点の1.25倍 (小数点以下切上) 以上	A+-1点以下 B+1点以上	標準点の0.88倍 (小数点以下切捨) 点以下

特記事項	<p>(特に評価すべき点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、利用料金や稼働率は低迷となった。しかしながら、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして利用料金収入に換算すると、目標水準を概ね達成する。 ・同影響で利用料金収入は計画を下回るものの、衛生面に十分配慮しつつ館内清掃計画の適正化によるコスト削減や、臨機応変なシフト体制を導入し超勤削減を行うなど、経費削減に努めた。 ・オンライン配信催事への支援活動として、公社企業人材支援課のオンラインスタジオを有効活用し、配信環境の提供と支援を行い、リピーター獲得に繋がる新たな取組を行った。 ・翌年度の随時受付開始のタイミングに合わせ、展示会目的の空室照会者及び旧利用者を中心に案内メールの送信や内見会の実施など、利用促進に向けた取組を行った。
------	---

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
1 業務執行体制				
(1)人員配置計画	・稼働率増を想定した、最小限の人員配置を実施	・館長1名、施設管理3名、総務経理2名、運営管理7名、営業広報1名の人員合計14名体制。 ・職員のライフワークバランスの観点から、開館時間が21時までとなった対応として、夜間対応要員として1名の臨時職員を採用。 ・新型コロナウイルス感染症の流行の中でも安定的に事業を継続する観点から、「BCP(感染症編)」を策定、同時に職員が在宅勤務でも執務できる環境整備(在宅用PC・モバイルWi-Fi・セキュリティの強化等)を行った。		・21時までの営業時間延長と常勤職員のライフワークバランスの関係から、夜間対応の臨時職員を1名採用し、利用者サービスの維持向上に努めたが、コロナ禍によるキャンセルの増加により通常の稼働率での負担を経験していないため、引き続き注視が必要。
(2)組織体制	・理事クラスを執行責任者に充て、他部門との連携体制を強化。	・産業貿易センター戦略会議 (9回) ・利用者を交えた「利用者運営会議」(年1回、令和3年度は4社と書面開催にて実施) ・都を交えた「東京都運営連絡会議」 (1回、Web会議にて実施)※通常は5回だがコロナのため中止 ・「産貿両館会議」(4回) ・利用者の声を運営に生かすための「CS&課長代理会議」 (6回) ・台東区民会館、建物管理会社との「台東館建物管理運営情報交換会」(月1回程度) ・あわせて、公社経営会議などに参加し、公社各部課との連携を図った。		
(3)職員の能力向上・ノウハウ維持の取組				
①マニュアル類の整備	・防災関係マニュアルの更新、整備 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のガイドライン確認書と台東館のコロナ対策動画の作成	・「一時帰宅困難者対策マニュアル」「防災マニュアル」、洪水・テロ対策・コンプライアンス・ハラスメント・BCP・各グループ業務マニュアルを策定し、適宜見直ししている。 ・新型コロナウイルス感染防止のために台東館独自の取組をまとめ、主催者向けのガイドライン(確認書)を作成し、展示室・会議室の利用者すべてに展開した。さらに、新型コロナウイルス感染拡大防止対策動画を制作(日・英)し、公式ウェブサイトでの公開とYouTubeでの配信を実施した。		・今後も適宜既存マニュアルの見直しを地元消防署、警察、台東区の協力も得ながら行っていく。 ・地震、台風、感染症、テロに関するマニュアル類の点検を継続し、昨今発生頻度が増加している危機に備える。
②研修体系の確立と関連資格取得の奨励	・総務グループに研修担当をおき、研修情報の収集、資格期限の確認、資格獲得の奨励等を実施 ・公社奨励研修など、業務シフトを考慮し、計画的に参加	①資格新規取得、更新について ・イベント業務管理士1級:認定更新1名、2級:認定更新1名、有資格者は計6名 ・上級救命講習(AED):更新受講者6名 ・防火管理技能講習:1名受講 ・防火防災管理者講習:1名受講 ・防災センター要員・自衛消防業務講習:1名受講 ・第1種電機工事士定期講習:1名受講 ・他の職員保有資格一覧は資料⑥参照 ②訓練・研修等の実施について ・東京都主催「労務管理講習会」:3名受講 ・東京都主催「クレーム対応研修(組織対応編)」:1名受講 ・廃棄物管理責任者講習会(書面開催):1名受講 ・継続的なコンプライアンス研修・情報セキュリティ研修受講 ・コロナ禍のため、web消防訓練実施(9月) ・全館での消防訓練実施(3月)		・令和4年4月採用の新入社員2名にもサービス向上、展示会サポート強化を目的としたイベント業務管理士の資格取得に向けたOJTを行い、受験資格が整うまでの準備を行う。 ・職員の中小企業に対する経営支援能力を向上させるため、公社で行う各種研修への積極的な参加を行う。特に広報・デザインに関する研修・アドバイズ受講を強化していく。 ・コンプライアンスの徹底のため、昨年度構築したヒヤリハット事例共有の流れ(各担当ミーティング→館長・課長代理会で共有⇒各担当ミーティングで周知)を維持し、意識の高い運営を目指す。
(4)法人組織全体としての指定管理業務への関与				
①本社との連携体制の構築	・台東館と公社支援部門との人事交流を促進し、販路開拓支援能力の向上を図る。	・利用者に対し公社事業の紹介を行うとともに、販路開拓の相談にも応じた。販路・海外展開支援課 ニューマーケット開拓支援担当事務局と連携を取り、「くらしのフェスティバル」を実施した。 ・コロナにより休止となったが、取引振興課の商談会の準備を行った。 ・台東館・公社企業人材支援課・東京商工会議所との共催イベント、「会員企業と学校法人との就職情報交換会」を実施した。		・利用者の利便性を高めるため、利用説明会、調整会議、利用者訪問等を通して、中小企業支援ガイドを配布し、公社事業案内を継続する。 ・販路・海外展開支援課と連携し、販路開拓を希望する利用者の相談・支援を行う。
②「産業貿易センター戦略会議」によるセンターの効用最大化	・戦略会議を設置し、公社幹部職員及び台東館職員と台東館の効用に関して論議を尽くし、戦略を練る。	・産業貿易センター戦略会議(公社専務理事、事務局長、総合支援部長、事業戦略部長、新型コロナウイルス感染症対策事業推進担当部長、企画課長、企画課課長代理、台東館と浜松町館両館長及び各課長代理)を実施するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を副事業本部長とすることで、公社組織内の各部課との連携に向けた調整を図った。		・戦略会議での情報交換、意見交換をもとに相互に連携を高めることによる具体的な施策の検討と推進を継続する。
2 施設の効用発揮に向けた取組				
(1)商工業振興のための取組				
①展示会と相乗効果のある販路開拓支援・経営支援の実施	・公社支援事業やネットワークを活かした販路開拓支援・経営支援の実施	・利用者等から販路開拓支援の相談を受け、中小企業ニューマーケット開拓支援事業を紹介した。 ・新規利用申込者、搬入調整会議の参加者に対し、公社事業案内を配布し、説明を実施した。 ・1階ロビーに伝統工芸品の展示コーナーを設置し、東京の伝統工芸品の情報発信をおこなった。 ・販路開拓支援を継続した。(東京都、台東区協同事業) (別添資料-1)		・公社が実施する各種商談会、ビジネスチャンスナビ2020、助成金等の販路開拓支援・経営支援を引き続き行っていく。 ・東京商工会議所・金融機関が実施する施策の情報収集を行い、希望する利用者へ紹介できる体制を整える。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
②展示会の活性化及び開催支援	・公社が有する展示会支援事業の紹介	<ul style="list-style-type: none"> ・各イベントの情報を下記の媒体でPRし、集客に寄与した。 <ul style="list-style-type: none"> ①産貿センターHPでの掲載 ②公社メールマガジンでの配信 ③公社登録企業約2万社へ送付する機関紙「アーガス」への同封 ・「くらしのフェスティバル」開催にあたり、百貨店・専門店担当バイヤーを多方面から招聘し、支援を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・東京ビックサイトや国際フォーラム等での催事を視察し、最新の展示会事情の情報収集を積極的に行い、台東館に導入すべき技術や展示ノウハウを検討していく。 ・全国展示場連絡協議会のつながりを活用し、活性化策の共有を図る。
③展示会における細やかなコーディネートの実施	・関連業界の展示会同時開催のコーディネート、公社利用企業へのイベント周知により、集客の拡大・ビジネスチャンスの創出を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・同業種・異業種、あるいは関連のある業種の展示会同時開催のコーディネートを9件行い、当該展示会・商談会への集客拡大を図り、より多くのビジネスチャンスの創出に努めた。(資料④) ・公社会員企業に対しイベント情報を公社広報誌アーガスに同封し集客のサポートを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・公社取引振興課、販路・海外展開支援課、各支社が持つ人脈や中小企業情報を産貿センターの利用者情報とつなぎ、公社全体のコーディネート件数UPに貢献していく。
④新規展示会の誘致強化	・公社が展開している各種交流・連携事業においてセンターの活用機会の創出	<p>【主な新規誘致活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度から実施のマイページによる電子申請受付を促進し、マイページ登録者数を増やした。95件/年(前年比153%)。 ・空室情報閲覧の新規登録先(民間・主催者・展示会271件/年、任意団体・主催者・展示会87件/年)へeメールにて利用検討促進メールを発信 ・空室情報へアクセスした仲介業者(未利用者)と緊急事態宣言でキャンセルされた新規利用者への呼び戻し訪問PR活動(館長同行)計9社/年実施 ・昨年度のコロナによるキャンセルの新規見込み先21社(郵送)+空室情報閲覧者104社(eメール)+マイページ登録済の未利用者29社(eメール)、計154社への”随時受付”案内発信。(7月度) ・台東館設立ヒストリー小冊子をR4年度利用先123社(209件)へ発送。(9月度) ・2/1～1年間、東京ビックサイト東展示場通路にB0版横ポスターの両館掲示開始。 ・展示室利用者 新規利用見込み先に以下のDMを285件郵送。(3月度)「令和5年度/2023年度 利用分 展示室等利用申込の定期順位別受付について」※今年度はコロナ禍でも積極的に催事を行っている重点顧客やリピーターへ発送 ・公社連携先である東京商工会議所、(一社)東京中小企業家同友会、中小企業家同友会全国協議会、東京観光財団へ新規利用促進(台東館のPR)のための訪問実施。 		<p><新規利用者の獲得について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・空室情報閲覧の利用目的が明確な新規見込み先に対する利用検討促進メールの発信により、利用申請に結びつく例が増加傾向にあるため、R4年度も強化継続していく。 ・コロナ対策のためキャンセルされた利用者へのフォローアップを実施し、呼び戻しできる有効情報を得るための直接訪問数を増やし、誘致強化を図る。 ・主催者に直接届く展示会場情報誌とインターネット上における広告量を維持し、両館のメディア露出を確保していく。
⑤行政目的の達成	・都の施策への積極的な協力を実施。	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都版新型コロナ見守りサービスの普及のため、QRコード付きステッカーの作成と館内掲示を実施(厚生労働省)の「COCO」ポスターも掲示実施) ・東京都の「感染防止徹底宣言ステッカー」の申請と館内掲示を実施。 ・東京都のトライアル発注認定商品の「貼紙防止機能付き誘導シート」の館内設置。 ・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を受け、各種利用計画書、各種利用申請書、装飾等設置申請書等を押印省略とし、Eメール、Faxでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。 ・利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・都の関連団体を含む東京都からの指示・依頼事項は、タイムリーに対応し、連携しながら継続的に利用者サービスを向上させていく。
(2) 利用者の利便性向上のための取組				
①中小企業に利用しやすい予約制度の運用	・「定期優先申込」制度の継続	<ul style="list-style-type: none"> ・定期優先申込制度により令和4年度の都内中小企業・団体の申し込みを優先的に受け付けた。(優先受付順位1位、及び2位・・・受付終了時点の中小企業利用率:64.43%) ・定期優先受付の際には、既存中小企業利用者の使用シミュレーションを行い、年間利用計画を立て、重複しない効率の良い予約受付を行った。 ・新型コロナウイルス感染防止策として、eメール、FAX、郵送受付への変更をアナウンスし、個別電話フォロー実施後、受付を実施した。 ・R5年度申込受付分より順位の見直しを行い、都内中小企業を第1順位とし、Webサイトおよび郵送案内資料にて告知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・押印省略による各種申請書類を利用者ニーズにあわせて、郵送、FAX、eメールによりスピーディーな取受を行い、スムーズな順位別受付を継続していく。
②施設の利用案内ツールの充実	・予約状況、開催行事、施設周辺情報の提供、サイト利用者を考慮した設計・アクセス数向上への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用情報を全て記載した「利用案内」の更新、配布を行い、利用者への情報提供を強化した。 ・HPに主催者ページと来場者ページを設け、それぞれ必要とするページにすばやくたどり着ける案内を行った。年間アクセス数:511,149 (昨対:181.2%) ・公開イベントに関しては、催事内容を周知する「イベント情報機能(詳細ページ)」の利用促進を継続するとともに、HP閲覧者向けのイベント検索機能も設け、利用者の効用を高めた。 ・空室照会は、社名、氏名、連絡先、利用目的を入力してもらうことで、利用者を明確化しながら、空室情報の閲覧を継続した。 ・パンフレットとリーフレット、利用案内における最新の周辺情報や申請方法を更新し、改訂再配布を行い、Webサイトからも施設利用案内を参照可とした。 ・館内の新型コロナウイルス対策を動画にして公開し、利用者・来場者が安心して利用できる環境を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・アクセス数はイベント数に大きく左右されるため、公開イベントについては詳細ページの掲載支援を行い、SEO対策も引き続き実施する。 ・利用計画書でイベント情報の掲載可の場合は、詳細情報まで公開し、利用者のインターネット上での広報支援をスピーディーに行い、集客支援につなげていく。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
③展示会のトータルサポートの強化	・主催者に対し、展示会開催準備、運営に関わるサポートを行う	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント来場者の待機列対策として、空いている展示室を活用した運営を主催者へ提案し、新型コロナウイルス感染拡大防止の三密回避や、館外の行列を防ぐことによる近隣住民への配慮を行った。 ・新規利用者から要望が多い、催事の準備や搬出入、会場配置に対するアドバイスを強化し、混雑時の荷物用EVの誘導作業への補助を実施した。 ・新規利用者に対し、イベントサポート業者・設置業者の紹介や特に利用者からの要望が強い周辺案内など開催に向けてサポートを行った。 ・ホームページの無い中小企業利用者等に対し、HPの「イベント情報」詳細ページ作成及び掲載の促進を行い、来場者促進のサポートを行った。 ・デジタルサイネージ(展示会のPR)・マイページ(展示会準備の補助)の利用促進を促し、利用者の運営に関わるサポートを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染状況に応じて、利用者の声を聞きながら、調整会議の開催・中止を柔軟に対応・調整していく。 ・催事終了後の清掃・消毒サービスの案内を徹底していく。 ・イベント内容の詳細版については、利用者との十分なコミュニケーションをとり、トラブル発生なきよう、希望に沿った掲載を目指す。 ・基幹システムからフィードバックされた空室閲覧者情報を活用して、潜在需要や新規見込み先の確認を行い、ターゲットを絞ったマーケティング活動につなげていく。
④台東区民会館との連携による施設予約時の利便性向上	・台東区民会館への適切な利用案内	<ul style="list-style-type: none"> ・台東館入居団体と、保守委託業者で構成する「建物総合管理情報交換会」を月1回開催し、情報の共有を行った。 ・防火・防災対策として、「共同防火防災管理協議会」を設置し、台東区との連携を強化した。 ・台東区民会館案内パンフレットの配架を継続した。 ・予約満室時や利用者の要望に応じて、台東区民会館への紹介を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・展示室では8階レストランやその他のケータリング会社との連携を取り、ゴミ処理、後片付けの確認を取りながら、催事の希望に寄り添った対応を図る。
⑤失注原因分析による運営改善策の検討	・満室時の予約受付の対応。	<ul style="list-style-type: none"> ・まず浜松町館を紹介。それでも台東館を希望する利用者には対応簿を作成し、キャンセル発生時に利用者へ連絡を入れる仕組みを継続した。また、空いている別の日程を提案し、検討を依頼した。 ・希望スペースにそぐわない状況や、利用時間において夜間を希望する利用者に対して、台東区民会館利用の提案を行った。 ・電話による受付は都度「受付表」に記入し、申請まで時間がかかる利用者に対して7日以内に確約の連絡をもらうよう、配慮した対応を実施している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・希望日時ピンポイントでの案内が難しくお断りする機会が多いため、浜松町館との情報共有と利用者の立場に立ったお断りの際の対応を継続する。 ・以前のキャンセル者から利用の可能性のある者を抽出し、随時受付時にアプローチを行う。
③自主事業の提案				
①自主企画催事	<p>ア 中小企業の販路開拓を支援する展示会・商談会</p> <p>イ 中小企業向けのセミナー</p>	<p>「東京くらしのフェスティバル2021」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・産業貿易センターを利用した公社自主企画事業として、公社主催の展示商談会「東京くらしのフェスティバル2021」を台東館で実施した。コロナ禍での開催であるため、感染対策に十分留意した上で、出展者と来場者とのマッチング及び商談件数向上を目指し、生活関連分野を中心としたテーマとして実施した。 令和3年10月21日(木)及び22日(金)の2日間をわたって開催し、「たのしむ」、「おしゃれ」、「すこやか」、「そなえる」、「べんり」の5テーマに対応する、生活関連分野の最終製品を有する都内中小企業70社を一帯に集め、販路開拓及びPR支援を行う場として実施した。また、展示商談会と併せて、公社中小企業表彰式(功労賞2社、奨励賞2社)、出展者向け勉強会、新商品発表会、特別ゲスト講演などを開催し、優れた製品や技術を有する都内中小企業のPRを実施した。当日は、同時開催の台東区産業フェアとの連携もあり、延べ1,434名の来場があった。 ・展示商談会を効果的に運営するために、百貨店、専門店、通販などの雑貨担当バイヤーに対し事前に呼び込みを行い、578名のバイヤーが来場し具体的な商談を行うことができた。 <p>・「東京くらしのフェスティバル2021」と連携し、下記2つのセミナーを実施した。</p> <p>①産業セミナー エポナイトで笑顔あふれる良い暮らし～生き残りをかけて臨む自社商品開発と仲間づくり 秘話～ 講師:株式会社日興エポナイト製造所 代表取締役社長 遠藤 晋久 氏</p> <p>②デジタル技術活用セミナー 中小小売・卸売業もAIを活用できる!～在庫管理・需要予測のデジタル化の実践～ 講師:経済産業省 商務情報政策局 情報技術利用促進課 課長補佐 金杉 祥平 氏 株式会社カホエンタープライズ代表取締役社長 柳瀬 隆志 氏</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セミナーを通じ、コロナ禍で苦しむ中小企業の経営支援を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・公社の担当課との連携を密にし、安心・安全な催事の実施を図る。 ・他の展示会との差別化や、出展者フォロー体制の構築等、改善を図っていく。 <p>・展示会の来場につながるセミナーを企画するなど、相乗効果が生まれるよう検討する。</p>
②備品貸出サービス等の企画、準備	・備品の紹介、利用アドバイス。	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機を導入し、積極的な貸出しを行った。 ・有料・無料備品の紹介、展示規模別利用例・過去の実績の提示等のアドバイスの実施。 ・利用数調整、不足備品の業者紹介等を行った。 ・利用者の使い勝手を考慮した、定期的な備品の点検、接続テスト、修繕、清掃、不良備品の仕分けを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品更新時より年月がたち、点検の結果修繕が必要な備品が増加している。利便性を維持するため、積極的に修繕、更新を継続して実施していく。 ・防災の備品の各階配備を進める。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
3 適切かつ十分なサービスの提供に向けた取組				
(1)円滑な業務運営				
①利用受付の方法	ア 定期優先受付	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更。また順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更した。 ・郵送による申し込み受けを行い、利用者の安全確保のため来館を控えるよう案内した。 ・事前に用意したシミュレーションを基に作成した年間利用計画を利用し、申請者には利用希望日程とフロアを第3希望まで出してもらい、効率の良い受付を行った。 ・申請受付後、調整を行い数日後、内定日を利用者に連絡した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応をレスポンスよく実施するため、運営管理担当2名の担当者を設置し、電子申請の活用を促進していく。
	イ 随時受付	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度の「定期優先受付」により確定した日程・フロアを除いた空き日程・フロアを申込順に受付した。施設の利用日が極めて非効率となるような場合は、利用者調整を行った。 ・マイページによる電子申請受付を促進し、マイページ登録者数を増やした(95件/年(前年比153%)。) ・空室情報にアクセスした仲介業者(未利用者)と緊急事態宣言でキャンセルした新規利用者を呼び戻すため、訪問PR活動(9社)を実施 ・昨年度のコロナによりキャンセルをした新規見込み先21社、空室情報閲覧者104社、マイページ登録済の未利用者29社、計154社へ「随時受付」の案内をメール等で発信。 		
②利用料金収受の方法	・利用料金、予納金、後納料金、当日支払いの収受方法	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金は請求書に基づき、支払期限までに指定口座に振込の方法で納入して頂いた。 ・電気料金や有料備品料金などは、使用量に基づき精算金額確定後にすみやかに請求書を発行、期限までに指定口座に振込の方法で納入して頂いた。 ・当日の急な利用申し込みの場合は、現金による支払いも受け付けた。 ・緊急事態宣言発令等の状況により、コロナ感染拡大防止を理由に開催を中止又は縮小した利用者に対し、既納金の返金を実施した。 (R3年度キャンセル料の返金内容:152件/43,315千円)		
③関係法令の遵守、手続きの公平性・透明性確保	・利用者に対する関係法令の説明、指導、及び利用手続き方法・規則等情報の公開	<ul style="list-style-type: none"> ・公式ウェブサイトに「新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み」ページを設置し、利用者への感染防止の徹底を促した。 ・新型コロナ感染拡大防止のためのガイドラインを利用者と相互に確認し、確認書として署名いただくことを徹底した。 ・施設を安心安全にご利用いただくために、搬出入調整会議の開催・webサイトの利用案内を活用し、利用方法・利用規則・各種届出・設備の案内等の説明を行った。また、申し込みの際には、関係法令の遵守、利用規則への同意のうえ申し込みを頂くようお願いをするとともに、申請書類を基に展示内容の確認、指導、アドバイスを行った。 ・特に新規利用者に対して、展示室を含む全施設の「下見」を実施し、館内の利用ルールを説明した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者との調整会議や手続き、下見の場面で、催事中止時のリスク(原則として返金不可)についての相互認識を深めるコミュニケーションをとる。
④施設利用者同士の調整方法	ア 搬入に関する「利用の手引き」の配布	<ul style="list-style-type: none"> ・搬出入・装飾等準備作業を円滑に行なうため、搬入物の形状等に関するガイドライン等を含む「利用の手引き」を利用者に配布し、円滑な搬出入作業のノウハウと注意事項の周知を行った。あわせて、新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン 確認書を配布し、感染防止措置の徹底をお願いした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用の手引きなどの紙配布をペーパーレス化できるように利用者への働きかけを促進していく。 ・公式ウェブサイトへの誘導もあわせて徹底していく。
	イ 搬入指導に当たる担当者の配置	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑が予想される場合や発生した場合には、搬入指導に当たる担当者を配置した。 また、搬入の円滑化を考慮し委託業者(警備員)に対し搬出入の整理補助をお願いしている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・建物管理会社の警備員との連携を強めて、利用者へのサービス向上に取り組む。
	ウ 「利用調整会議」の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の搬入・搬出が重なり、混雑が予想される場合、利用日の2ヶ月前に当事者を集め搬出入調整会議を開催し、当事者間の調整を図った。会議の運営には担当職員が参加し、必要に応じてアドバイスをを行った。また、開催日を1日開催から2日開催とすることで、細やかな調整を行うとともに、3密を避けた実施とした。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緊急事態宣言が出された期間は、搬出入調整会議を中止し、利用者に合わせて電話やFAX、eメールによる非接触対応を実施し、催事当日までの準備を円滑かつ丁寧に進めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大時には調整会議中止対応として、eメールやFAXで調整表による受付調整を継続し、利用者の健康と安全を確保していく。 また、集合して実施する場合も換気・ソーシャルディスタンスを十分に取り、参加者の安全を確保する。
	エ 「搬出入調整表」の作成・配布	<ul style="list-style-type: none"> ・搬出入調整会議では、荷扱場やエレベーターを1時間単位で、使用できる利用者を定め、その結果を「搬出入調整表」として関係者に配布やエレベーター脇に表示し、徹底を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・電子化を含めたペーパーレス化を利用者と検討していく。
	オ 調整表に基づき「入車証」の発行	<ul style="list-style-type: none"> ・荷扱場については、「搬出入調整表」に基づき、利用時間を記した「入車証」を発行し、車の出入りをチェックし、混雑の防止・緩和を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・主催者にも協力をもとめ、入庫時、出庫時の安全確保をお願いしていく。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
⑤苦情などへの対応	ア 苦情に対して適切な対応を行うための取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対してはアンケートの配布・回収、来場者に対してはご意見箱の設置により「苦情」の吸い上げを行っている。 ・「苦情」に関しては、責任者が迅速に対応する体制を組んでいる。(休日は課長代理以上が出勤する体制を基本としている。) ・CS会議を定期開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ議論し、誠実に対処している。 ・「ご意見箱」を各階に設置し、入場者からのご意見・要望として、数件の主催者に対する要望があり、主催者に内容を伝え課題解決を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、アンケート・ご意見箱・CS会議を継続し、利用者・来場者に寄り添った運営を行う。 ・周辺住民と積極的にコミュニケーションを取り、定期的な顔合わせを行う。
	イ 想定される事例と対応	<ol style="list-style-type: none"> ①新型コロナウイルス感染拡大に対する苦情:定期消毒に加え、トイレのハンドドライヤーの使用中止、ソーシャルディスタンスシール貼付、換気送風用大型扇風機(展示室用)・非接触型体温計・人数カウンターの無料貸出し、商談コーナーの小型サーキュレーター、アクリル板の設置を実施。 ②開催側施設利用者(展示会等主催者)からの苦情 <ul style="list-style-type: none"> ・搬出入遅延:運営管理グループスタッフが現場指導を行い、関係者間を調整する。 ・機器類に対する苦情:定期点検による保全及び障害発生時の迅速な復旧、代替機器の準備。 ・冷暖房に関する苦情:施設利用者及び建物管理者と連携し、こまめに調整する。 ・展示室内の汚れ等に関する苦情:装飾業者に注意を喚起し、建物管理者の協力を得て早急に原状回復する。また、装飾業者に対する注意喚起等、再発防止策の徹底を行う。 ③近隣住民からの苦情 <ul style="list-style-type: none"> ・町会長をはじめ近隣小学校、浅草観光連盟、浅草警察などと、日頃より良好なコミュニケーションを取っている。搬出入待ちの車両の問題など、課題はあるが一つ一つ丁寧な説明を心掛けている。 ④来場者からの苦情 <ul style="list-style-type: none"> ・警備員等の来場者対応については、委託先に接遇研修の強化を依頼している。また、困難を極める来場者対応に関しては委託先に依頼せず、センター職員が全て丁寧な対応をおこなっている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・合計63台の監視カメラを設置しているため、警視庁や浅草警察署からの視察照会依頼が多くなってきており、利用者と地域の安全確保のためにもタイムリーな協力を実施していく。 ・利用者からの新型コロナウイルス感染防止対策に必要な要望等をタイムリーに対応し、安全・安心の催事運営に貢献していく。 ・東京都福祉保健局 東京都動物愛護相談センターとの連携を密にして、小動物の対面販売時における利用者の申請や、監査員の視察を円滑に進めていく。
⑥利用者要望の把握と利用者サービスの向上	ア 利用者の要望を的確に把握する手段	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの配布、回収による要望の吸い上げ。 ・利用者、装飾業者の代表者に参加いただき、「産業貿易センター運営会議」(書面開催)を開催して、ご意見・ご要望を伺った。 ・「搬出入調整会議」「商談」「下見」を通して気軽に要望を聞ける場を提供した。 ・基幹システムに、利用履歴、要望、課題等を蓄積し、利用者のニーズ・意向を全員で共有し、適切にサポートを行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・より的確に利用者の要望の吸い上げを行うため、継続してアンケートの内容を的確に把握し、対応していく。 ・利用頻度の高い利用者に対して、防火防災、テロ、感染症に対する取り組み状況の情報共有や合同の訓練や研修会など、相互に参加できる企画を検討していく。
	イ サービス向上を図るための検討及び情報共有体制	<ul style="list-style-type: none"> ・公式ウェブサイトのマイページによる電子申請化と空室情報の簡易閲覧を実現し、更なる利便性、セキュリティの安全面を向上させた。 ・CS会議を定期的に開催し、アンケート内容の検討、対応、情報の共有化を行った。 ・基幹システムの連絡欄や朝礼を利用し、お客様の声の情報共有化を図った。 ・利用者の要望に迅速な対応を行うために、運営管理グループミニミーティングを継続して実施し、課題共有と解決を図った。 ・マスクで表情が見えない状況を鑑み、職員および警備・設備等の管理事業者が「マスクの下は笑顔です」バッジをユニフォームの胸につけ、親しみのある接客の一助とした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応を効率化し、電子申請の活用を促進していく。 ・公式ウェブサイトと小冊子化した「台東館設立ヒストリー」を活用し、来館者への配布(配架)にて積極的なPR活動と、浅草地域での展示会場運営の理解促進を行う。
⑦質の高いサービスを提供するための提案	ア 備品類の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、換気送風用大型扇風機(展示室用)・非接触型体温計・人数カウンター、小型サーキュレーター、アクリル板の貸出を行った。 ・定期的な備品の定期消毒、清掃及び修繕を実施した。 ・有線・無線LAN・インターネット・プロジェクターの接続テストを事前に行っている。 ・導入後12年が経過し、ひび割れや汚れが目立つ状態であった利用者貸し出し用の商談机を350台入れ替えた。 		
	イ 環境保全への配慮	<ol style="list-style-type: none"> ①静かでクリーンな空調環境を維持し、コロナ対策としての換気体制を強化するため、入れ替え可能なソックフィルター(布製ダクト)を継続使用した。 ②以下の作業を継続して実施し、ガス・電力量の軽減を図った。 <ul style="list-style-type: none"> ・ビルマルチ空調機用制御装置・ガスデマンド計の活用 ・コジェネレーションシステムの連携対応 ・適切な温度調整 ③産業廃棄物・一般廃棄物の適切な処理 <ol style="list-style-type: none"> ①植栽の剪定、復旧(外部喫煙エリア) ⑤空気環境測定・煤煙測定・給水系統水質管理・昆虫等の防除点検など定期的な環境管理業務の実施。 ⑥3Fの喫煙室は新型コロナウイルス感染防止対策のため閉鎖した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・防火性のある備品(衝立)の各階配備による利便性の向上 ・国際社会共通の目標であるSDGs(持続可能な開発目標)において「環境」「社会」「経済」のバランスを意識した活動(下段のウも含む)につなげるため、視野を広げて取り組んでいく。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
<p>⑧ 手続きのデジタル化</p>	<p>ウ バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮</p>	<p>・「利用案内」と公式ウェブサイト(にバリアフリーに特化した情報を掲載している。 ・東京都のトライアル発注認定商品の「貼紙防止機能付き誘導シート」を設置した。 ・難聴障害者用システム(公社支援商品)を放送設備に継続配備し、難聴者の支援を継続した。 ・車椅子の利用貸出を促進した。 ・オストメイト対応設備(車いす対応トイレ)を運用した。 ・視覚障害者向けに音声ガイド地図サービスを継続し、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進め、英語対応も実施した。 ・車いす利用者からの問合せには、身障者用臨時駐車スペースを積極的に案内し、活用を推進した。</p>		<p>・50年以上の建造物であるため、最新の設備のある展示会場には及ばないが、そこから取り入れることができるものを調査・研究し、前向きに導入していく。 ・アフターコロナを見据えて、インバウンド復活後のムスリム対応について検討を進める。</p>
	<p>エ 搬出入の効率化の推進</p>	<p>・搬出入調整会議を開催し、貨物用エレベーター、荷扱い場利用、来場者誘導に関する調整をおこない、搬出入計画を策定した。尚、新型コロナウイルス感染拡大時には調整会議を中止し、電話、FAX、eメールにより丁寧な紹介と説明により調整を行った。 ・事前に備品使用計画をたて、職員による備品の事前セッティング・翌日搬出等の対策を継続した。 ・新規利用者に対し、下見相談・利用説明会・調整会議を通して、搬出入の留意点の説明を十分に行った。 ・委託業者に対し搬出入時の誘導補助を依頼した。 ・建物総合管理情報交換会(区民会館・委託業者参加)にて搬出入に関する課題を検討し、情報の共有化を継続した。</p>		<p>・当日の展示室の予約状況を鑑みて、待機列ができる催事の利用者に対して、空室があればそこを待機場所として利用してもらうなどの配慮を行い、安全・安心を最優先する考えのもと、感染防止のための措置を積極的に講じていく。</p>
	<p>オ 外国語対応の推進</p>	<p>・公式ウェブサイトで多言語化ページを提供。施設案内、周辺情報、アクセス、FAQページを英語、中国語簡体字、韓国語で対応した。 ・台東館における新型コロナウイルス感染拡大防止対策をまとめた動画を制作(日・英)し、公式ウェブサイトとYouTubeにて公開・配信を実施した。 ・視覚障害者向けに音声ガイド地図サービスの英語対応を実施した。 ・帰宅困難者対応時用に、英語・中国語の案内を準備。</p>		<p>・外国語対応が進んでいる他の展示会場をベンチマークして、導入可能な要素を調査・研究していく。</p>
	<p>カ 他施設のサービスに関する情報収集の強化</p>	<p>・全国展示場連絡協議会をベースに各施設との交流を深め、各施設が抱える問題点など情報交換を積極的に行った。また、東京ビッグサイト・東京国際フォーラムを視察し、最新のコロナ感染防止対策、コロナ拡大時の営業・広報体制などの情報交換を行った。施設運営上に係わる課題解決に関する情報のやり取りも日常的に行っている。</p>		<p>・全国展示場連絡協議会や近隣の施設との連携を深めて、継続的な情報収集を行っている。</p>
	<p>情報通信技術を利用した手続きの整備</p>	<p>・公式ウェブサイトのマイページによる電子申請化と空室情報の簡易閲覧を実施し、利用者には更なる利便性を向上させた。また、マーケティングにおいて空室情報閲覧者のデータベース化の促進と電子申請ができるマイページ登録者の倍増を狙う計画を立てた。</p>		<p>・申請書類自体の簡素化とマイページ機能の更なる充実を図っていく。 ・申請に必要な書類をメールに添付して送付できるようにしたことにより、利用手続きの簡便化につながるため、引き続き電話での手続き問合せ時に伝えていく。</p>

4 施設管理実施方針

(1)施設維持管理の実施計画

<p>① 日常の点検を徹底</p>	<p>・建物管理業者と連携して徹底する。</p>	<p>・定期点検以外の時期にも施設担当職員が日常的に現場を巡回し、異音の発生などがいないか点検を行っている。建物・躯体設備については他の職員も、異常の有無の確認をしている。(週1回、年間巡回回数50回)</p>		<p>・引き続き建物管理会社との連携と情報共有の強化を図る。</p>
<p>② 適切に修理・修繕を実施</p>	<p>・迅速かつ適切な修理・修繕の実施 ・通常の清掃では改善できない傷等は、「修繕」で対応</p>	<p>・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、速やかに都の担当者に報告するとともに、迅速かつ確に必要な修理・修繕を実施した。 ・修繕箇所は19か所、都との定例会議で進捗状況を確認し、改善をおこなった。他に費用が発生しない日常的な補修作業は438か所となっているが、適宜修復を行い施設環境を維持している。(様式5及び様式7参照)</p>		
<p>③ 清掃の徹底</p>	<p>・委託業者による定期清掃・主催者による清掃後、実地点検の実施</p>	<p>・高所作業台を利用して効果的・効率的に天井等の清掃を継続した。 ・定期的な清掃を事業者に委託しているが、清掃の前後で、公社自ら実地点検を行った。展示会終了後の主催者による清掃についても同様に職員が点検を着実に実施した。主催者による清掃は夜間作業になりがちなため見落としが起こる可能性があり、主催者や装飾事業者の注意を喚起しながら、確実な原状回復を図った。 ・来場者が多い催事の翌朝の埃、ごみの点検、清掃の徹底を強化した。 ・可燃物、不燃物の混在ゴミの引き取りサービスを追加し、利用者の更なる利便性を図った。 ・新型コロナウイルス感染防止対策として、トイレ各所、EVボタン、手すり、ドアノブ、自販機や照明器具等のスイッチ類、放送設備のスイッチ、つまみ類、マイク、その他共用部への定期消毒作業を実施した。</p>		<p>・利用者目線に立った、定期点検の強化。 ・利用者が安心して利用できるよう、日常清掃に加え、綿密な消毒作業の定期的な継続実施をする。 ・会期最終日の20時以降におけるプロの清掃作業(有料サービス)を利用者へ積極的に提案する。</p>

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
(2)安全確保策及び災害時対応等				
①事故防止対策	・事故件数0を目指す。	<ul style="list-style-type: none"> ・東京2020開催に伴い、施設内の警戒レベルを3(高度警戒)に引き上げ、定期巡回の回数を増加、1階エントランスの立哨等を行った。 ・全ての故障、不具合を記録し電子化し全職員に情報共有した。 ・点検を設備26項目・年間約140回定期点検を行った。 ・建築管理会社と毎朝、各工事会社と工事前後に必ず打ち合わせを実施。 ・安全に関わる研修の受講 ・職員の資格取得(資料⑧参照) 		・建物管理会社との連携強化を継続する。
②被災時の安全対策	ア 防災マニュアルの更新と周知	・定期的に館内管理権限者との「共同防火防災管理協議会」を開催し、防火防災体制の見直しを行った、令和3年度からの営業時間延長(21時まで)のため、「夜間地震発生時マニュアル(夜間受付担当者)」を追加し、台東区民会館と、建物管理会社と共有を図った。		
	イ 自主防災組織の設置・訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・自主防災組織設置と訓練を行ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により例年に比べて規模を縮小して実施した。 ・今年度は上級救命講習の更新時に、心肺蘇生法・AED技能講習も実施した。 ・webでの消防訓練(9月)、台東区民会館・入居団体を含めた全館での消防訓練(3月)を実施した。 ・認定期間が3年である「優良防火対象物認定」の更新年であったが、改めて消防関連の書類・体制の見直し、防災訓練を行い、消防署による審査の結果、認定が決定した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍であるため、消防署の指導を受けながら、主催者と連携した訓練の実施により、防災訓練の練度アップを目指す。 ・地元商工団体、消防署、警察署、保健所、との顔合わせ、連携を継続実施する。
	ウ 確実な避難誘導の体制づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の施設・設備や展示装飾等については、定期的に転倒防止の事前措置・点検を徹底している。避難誘導のサインや誘導用放送等の機器整備については、特に点検を徹底し、劣化が激しいものについては更新を行い、また避難経路確保のため見やすい位置に移動や増設し、災害発生時に活用できるように維持管理に努めた。また、災害時における避難誘導の指揮命令系統、連絡体制を「防災関連マニュアル類」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ている。 ・東京トライアル認定商品の「貼紙防止機能付き誘導シート」を導入し、迅速な避難経路の確保を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・地元消防署及び浅草警察署の指導の下、訓練の実施を継続する。 ・利用者からの展示室配置図面提出時における避難導線確保の適切な指導を継続する。
	エ 帰宅困難時の一時滞在施設としての運営	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都主催の「一時滞在施設向け」の各種訓練に参加するのみならず、浅草観光連盟・台東区主催の「浅草地区観光客対応の一時帰宅困難者対策避難誘導訓練」に参加した。 ・「一時帰宅困難者マニュアル」の見直しを行った。 		・「一時帰宅困難者対応」は地域行政・地域住民との連携が不可欠であり、特に台東区民会館との連携を密にした共同訓練を継続的に推進していく。
③新型コロナウイルス感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症防止策の実施 ・新型コロナウイルス感染症に関する利用者対応 	<ul style="list-style-type: none"> ①消毒・換気等について <ul style="list-style-type: none"> ・台東館におけるコロナ対策を動画にまとめ、HPで展開・周知を行った。 ・貸出備品の全品消毒作業を完了し、空調設備利用による1時間に4回の送風換気を開始 ・トイレ各所、EVボタン、手すり、ドアノブ、自販機や照明器具等のスイッチ類、放送設備のスイッチ、つまみ類、マイク、その他共用部への定期消毒作業を継続実施した。 ②ガイドライン確認書等について <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から継続実施。 ・公式ウェブサイトにて台東館における新型コロナウイルス感染対策動画を掲載し、安心・安全面でのPRを行った。 ・台東館版の感染拡大防止の取り組みとガイドライン確認書(取容率50%&100%)を台東区民会館にも水平展開し、本館合同庁舎全体の一貫性のある取り組みを確立 ③注意喚起ポスター等の掲示関連について <ul style="list-style-type: none"> ・「窓開け換気できます！」ポスター作成と各展示室8か所掲示、自販機デジタルサイネージ4か所への表示設定実施 ・会場内飲食を必要とする主催者向けに、「黙食厳守・会話禁製」の三角札作成・提供と利用者の食事テーブルへの設置協力要請実施 ・ソーシャルディスタンスシールドフロア面に32枚、かご内7枚の貼り付け設置 ・台東館版「新型コロナウイルス拡大防止のための注意喚起ポスター」と、トイレのハンドドライヤー使用禁止ポスターを内作し、館内掲示実施。 ・「東京版新型コロナ見守りサービス」を開始、QRコード付ステッカーの作成、約50枚館内(1-7F)に掲示。 ・東京都の「感染防止徹底宣言ステッカー」申請と、館入り口、各階への掲出 ・台東館版「新型コロナ撲滅大作戦のポスター」の内作と掲出、浜松町館への水平展開 ・「新型コロナウイルス拡大防止のためのポスター」を各階の自販機デジタルサイネージへの表示開始 ・厚生労働省のアブリ「COCO」奨励ポスターの館内掲示実施 <ul style="list-style-type: none"> ④感染防止対策の備品配備について <ul style="list-style-type: none"> ・非接触型体温計、人数カウンターの無料貸出開始。 ・展示室内の換気送風用大型扇風機(10台稼働可能)を設置し、無料貸出対応実施 ・商談コーナーに飛沫防止の亚克力板、小型サーキュレーターを導入と職員へのフェイスシールドの配布 		・新型コロナウイルス感染症が沈静化するまでは、引き続き現在の対応を継続。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
(3)地域や地元住民との良好な関係				
①地域貢献活動に関する取組	・浅草の中心にある施設としての役割を考慮した地域との取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・浅草商店連合会発行の地元PR誌の設置を行い、連携を強化して集客に貢献した。 ・浅草観光連盟によるポスターを館内に掲載し、チラシの設置と併せて観光PRによる貢献をした。 ・町おこしイベントである「モノマチ」「エーラウンド」へ当初より参加、協力を行い運営に寄与している。「エーラウンド」のヴァーチャル産業交流展への参加と支援・PR協力の継続。 ・商工会議所台東支部、浅草観光連盟、台東区と協力体制を構築し、イベント開催協力を継続している。 ・台東区及び地元の朝日信用金庫、地元団体と定期的に情報交換をおこなった。 ・地元消防署との新たな協力事項として、「救急医療週間」における1階エントランスでののぼり旗の設置・普及啓発動画の上映を行い、地域の救急医療意識の向上に寄与した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でもあり、オンラインによる町おこしイベントにも積極的に参加し、台東館のPRも兼ねて、ボランティアとしての協力要請にも積極的に対応をしていく。
②地元住民への取組	・地域・地元住民との良好な関係の維持	<ul style="list-style-type: none"> ・地域イベント、会合への参加、協力を継続、地域住民との交流を通じ、良好な関係を維持した。 ・毎月の台東館イベント情報を地域住民の公開、配布し情報の共有化を図った。 ・大型催事開催時など、近隣住民に迷惑がかかる恐れがあるときには挨拶まわりを実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民との良好な関係を維持するためには、日頃の地道な活動が不可欠なため、時間をかけながら、継続的に地域住民との関係を発展させていく。
5 収支計画等				
(1)収入確保、経費削減等経営方針				
①収支想定の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度施設稼働率を52% (9-21時)、60% (9-17時)と設定し、収支の改善を目的とする。 ※不可抗力により目標達成が困難な場合、年度計画に反映させた目標を施設の休止期間分等に相応して補正する、又は業務実績を全期間通常の運営が可能であったものとして換算する、などの方法で算出 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言・まん延防止措置等の発出により、催事の中止が相次いだため、目標52% (9-21時)、60% (9-17時)に比し、実績29.6% (9-21時)38.9% (9-17時)と未達となった。会議室の換算日数は、目標150.2日 (9-21時)、214.5日 (9-17時)に比し、実績95.1日 (9-21時)、115.9日 (9-17時)の未達であった。 ＜参考＞都からのコロナによるキャンセル料返金額について 152件:43,315千円となり、年間稼働日数330日で換算すると、展示室7.1% (9-21時)、10.7% (9-17時)、会議室2.9% (9-21時)、4.1% (9-17時)の稼働率となる。 ＜参考＞コロナによる利用料収入の機会損失額について コロナウイルスの影響による利用料収入の機会損失額(キャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算)は展示室約1億1,604万円、全館換算日数63.4日 (9-21時)、89.3日 (9-17時)、稼働率19.2% (9-21時)、27.1% (9-17時)分に相当する。 会議室のコロナによる機会損失額は153万2千円、全館換算日数38.3日 (9-21時)、46.1日 (9-17時)、稼働率11.6% (9-21時)、14.0% (9-17時)に相当する。 実績に機会損失額を加味した場合、展示室の稼働率は48.8% (9-21時)、66.0% (9-17時)、会議室の換算日数は133.4日 (9-21時)、162日 (9-17時)となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言・まん延防止措置等の発出により、イベント自粛要請・開催制限により、催事中止が相次いだため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者利益に関することは、都の意思決定後直ちに「重要なお知らせ」としてHPへ掲載し、広く周知を行う。 ・キャンセル料の還付など不測の事態が生じた場合には、利用者には個別に電話をし、密なコミュニケーションを図ることで常に理解と協力を得よう努めていく。 ・利用者目録でスピード感をもって還付手続きに取り組む。 ・引き続きコロナ対策実施と人流抑制を行いながら、空室への利用促進活動を積極的に実施していく。
②収入確保の方針	・営業、広報活動の強化により稼働率を上昇させ、増収を図る。	・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、収入は、189,442千円となり、計画値290,327千円を大きく下回った。	・緊急事態宣言・まん延防止措置等の発出により、イベント自粛要請・開催制限により、催事中止が相次いだため。	上記①の通り
③経費削減の方針	ア 人件費	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理事業は、予算72,662千円、実績63,602千円。 ・管理運営事業は予算12,699千円、実績11,743千円。 ・昼からの出勤となるD勤務を採用し、超過勤務の縮減を図った。 		・引き続き最小限での人員での対応を行う。
	イ 建物管理等業務委託費	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理事業は、予算100,016千円、実績104,076千円。 ・管理運営事業は予算31,713千円、実績32,485千円。 		
	ウ 光熱水費	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理事業は、予算36,652千円、実績28,801千円。 ・管理運営事業は予算11,776千円、実績12,320千円。 ・実量制を採用している電気料金は、ピーク電力の抑制が必要であるため、システムによるデマンド制御とともに、使用電力量を人力によって調整し、省エネに努めた。 		
(2)収支計画	・第五次事業計画及び年度計画を基に作成。	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度事業収支 指定管理事業収入: 191,706千円 支出: 263,995千円 内都への納付額: 32,071千円 税前収益: △72,289千円(事業計画△10,460千円) 都コロナ補填額:35,856千円 都コロナ補填後収益:△36,433 		・安全管理を意識した稼働率の確保、省エネ対策継続による経費削減を念頭に置き事業計画はもとより、前年実績を超える収益の改善を目指す。

事業収支

(様式2)

台東館

単位:円

(1)収入		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
利用料金収入	展示室	270,116,000	177,528,450	△ 92,587,550	65.7	
	会議室	5,472,000	3,433,950	△ 2,038,050	62.8	
	附帯設備	14,739,000	7,946,715	△ 6,792,285	53.9	
	臨時供給(電気・水道・産廃)	0	532,768	532,768	0.0	
	小計	290,327,000	189,441,883	△100,885,117	65.3	
自主事業収入	消火器貸出	53,000	3,150	△ 49,850	5.9	
	コピー・Faxサービス	148,000	122,950	△ 25,050	83.1	
	インターネット貸出	930,000	758,000	△ 172,000	81.5	
	プロジェクター貸出	428,000	168,000	△ 260,000	39.3	
	課金式パソコン	13,000	2,000	△ 11,000	15.4	
	長机	127,000	36,640	△ 90,360	28.9	
	携帯電話充電器	34,000	13,300	△ 20,700	39.1	
	コインロッカー	0	0	0	0.0	自動返金式
	自販機	1,217,000	1,159,813	△ 57,187	95.3	
	小計	2,950,000	2,263,853	△628,960	29.3	
指定管理事業 計(i)	293,277,000	191,705,736	△101,514,077	35.9		
指定管理料収入	コロナ関連の指定管理料(ii)	0	35,855,976	35,855,976	0.0	納付金控除後
受託料収入	合同庁舎共用部分(ii)	78,783,000	68,810,818	△ 9,972,182		
合計(A=i+ii+iii)		372,060,000	296,372,530	△75,630,283		

【業務改善に向けた分析】

1. 利用料金収入(除く自主事業)は、新型コロナウイルス感染症対策の影響で対計画費減100,885千円(65.3%)であった。
2. 稼働率は、計画52.0%(9-21時)、60.0%(9-17時)に比し、実績29.6%(9-21時)、38.9%(9-17時)の未達となった。
3. コロナウイルスの影響によるキャンセル料返金額は43,315千円(納付金控除前)となり、展示室・会議室利用料金収入の約20%に相当する。

単位:円

(2)支出		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
①東京都納付額		48,556,000	32,070,653	△ 16,485,347	66.0	
②産業貿易センターの管理運営業務		255,181,000	231,924,812	△ 23,256,188	90.9	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	72,662,000	63,601,945	△ 9,060,055	87.5	
	小計	72,662,000	63,601,945	△ 9,060,055	87.5	
事業費	光熱水費	36,652,000	28,800,813	△ 7,851,187	78.6	
	建物管理業務(設備運転・監視)	29,146,000	29,601,000	455,000	101.6	
	建物管理業務(警備)	20,949,000	21,403,800	454,800	102.2	
	建物管理業務(清掃業務)	20,756,000	24,742,876	3,986,876	119.2	
	建物管理業務(環境管理業務)	624,000	637,815	13,815	102.2	
	定期点検及び保守	28,541,000	27,690,232	△ 850,768	97.0	
	通信費	3,240,000	1,746,826	△ 1,493,174	53.9	
	公租公課	7,341,000	2,735,030	△ 4,605,970	37.3	
	その他経費	35,270,000	30,964,475	△ 4,305,525	87.8	
小計	182,519,000	168,322,867	△ 14,196,133	92.2		
指定管理事業 計(i)	303,737,000	263,995,465	△ 39,741,535	86.9		
③合同庁舎の共用部分等の管理業務(ii)		78,783,000	68,810,818	△ 9,972,182	87.3	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	12,699,000	11,743,450	△ 955,550	92.5	
	小計	12,699,000	11,743,450	△ 955,550	92.5	
事業費(保安全管理費)	光熱水費	11,776,000	12,320,446	544,446	104.6	
	建物管理業務(設備運転・監視)	13,094,000	13,299,000	205,000	101.6	
	建物管理業務(警備)	9,411,000	9,616,200	205,200	102.2	
	建物管理業務(清掃業務)	1,392,000	1,683,524	291,524	120.9	
	建物管理業務(環境管理業務)	202,000	209,185	7,185	103.6	
	定期点検及び保守	7,614,000	7,676,967	62,967	100.8	
	通信費	0	4,347	4,347	0.0	
	公租公課	1,016,000	1,100,996	84,996	108.4	
	その他経費	4,835,000	6,225,056	1,390,056	128.7	
小計	49,340,000	52,135,721	2,795,721	105.7		
事業費(工事費)	工事請負費	16,744,000	4,931,647	△ 11,812,353	29.5	
合計(B=i+ii)		382,520,000	332,806,283	△ 49,713,717	87.0	

【業務改善に向けた分析】

1. 指定管理事業
 - (1) 光熱水費の対計画比減の7,851千円は、新型コロナウイルス感染症の影響により展示室の稼働率が低下したことに加え、特に電気、ガスの節約を行ったためである。
2. 管理運営事業(合同庁舎の共用部分等の管理業務)
 - (1) 工事請負費の差引減は、設備等の予防保全に努めた結果である。

(3)収支差額(収入(A)-支出(B))	△10,460,000	△36,433,753	△ 25,973,753	348.3	
----------------------	-------------	-------------	--------------	-------	--

経営状況分析指標

台東館	年度計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	△ 10,460,000	△ 36,433,753	348.3	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	78.0%	63.9%	81.9	
人件費比率 (人件費／支出(B))	22.3%	22.6%	101.5	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	37.5%	42.4%	221.0%	
利用者あたりの管理コスト (支出(B)／延べ利用者数)	¥304	¥624	205.3	
利用者あたりの自治体負担コスト (維持管理委託料／延べ利用者数)	¥1,414	¥1,342	94.9	
<p>【業務改善に向けた分析】</p> <p>1. 事業収支は、コロナウィルス感染症の影響下により計画を下回り-36,434千円となった。</p> <p>2. 入場者数は、展示会場155,553人、会議室6,654人、合計で162,207人となり一人当たりのコストが計画を下回った。</p>				

利用者アンケート結果

台東館

(1)実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
令和3年4月～ 令和4年3月	配布175件 回収104件 (回収率59.4%)	利用者(主催者)へ開催初日に手渡しの上、直接・郵送・ファックス等で回収する

(2)利用者評価結果概要

評価項目	満足度	改善要望
施設・ 設備管理	<p><施設・設備管理等の満足度></p> 大変満足(29.5%) 満足(60.0%) どちらかといえば満足(6.7%) どちらかという不満(3.8%) 不満(0.0%) 大変不満(0.0%)	①Wi-Fi利用の無料化。 ②大型車入庫時間制限(1F)への対応。 (1F区民会館の駐車場の利用等) ③展示会での長机(W1800×D600×H700) の利用(現在はセミナー等以外での利用は不可)。 ④音響設備を利用者が動かせるようにして欲しい。 ⑤出展者の荷扱場(駐車場)への対応。 荷扱場が狭く、搬入・撤去に苦勞する 出展者の駐車場確保が負担である ⑥コロナ感染予防対策の充実。 (飛沫防止パネル、手指消毒剤の設置)
利用 システム	<p><利用システム等の満足度></p> 大変満足(27.5%) 満足(64.7%) どちらかといえば満足(6.9%) どちらかという不満(1.0%) 不満(0.0%) 大変不満(0.0%)	①提出書類・手続きの簡素化。 ②調整会議の負担削減。 ③出展者・来場者の弁当のゴミ処理 (有料化でも可)。
接客対応	<p><職員の対応等></p> 大変満足(53.8%) 満足(44.2%) どちらかといえば満足(1.9%) どちらかという不満(0.0%) 不満(0.0%) 大変不満(0.0%)	①親切・丁寧な対応がされている。

サービス	<p><選定理由> 会場規模(17.9%) 予算・利用料金(14.7%) 立地環境(11.6%) 交通アクセス(9.7%) 都内にある(9.2%) 継続利用の効果と利点(8.8%) 会場スペックの充実(7.4%) 利用実績(7.0%) 知名度(4.0%) 自社との距離(3.6%) 出展者の要望(1.2%) 関連企業との同時開催、相乗効果(1.0%)</p>	<p>【利便性向上のための希望】 ①Wi-Fi利用の無料化。 ②荷扱場(駐車場)の利用に関する改善。 駐車台数の緩和 調整会議のオンライン化 ③提出書類の簡素化。 【台東館に対するサポートの希望】 ①集客に関するサポート 催し物の告知 主催者チラシのラック等の設置 ②駐車施設の案内。 ③Wi-Fi利用の無料化</p>
総合評価	<p><総合的な満足度> 大変満足(37.0%) 満足(56.3%) どちらかという満足(5.1%) どちらかという不満(1.6%) 不満(0.0%) 大変不満(0.0%)</p>	<p>【再利用・継続利用の理由等】 ①立地・利便性の良さ、 ②低料金と施設規模。 ③スタッフの対応が良い。 ④出展者、来館者における認知度の高さ。 ⑤継続利用によるメリット。</p>

(3)利用者アンケート結果に対する総括・自己評価

1. 職員の接客対応に関しては、概ね良好な評価をいただいている。
2. 事故防止を最優先に、稼働率を確保しつつ、ご利用者の協力を得られるように以下の施策を実施している。
 - (1)エレベーター・車両・荷扱場使用時間の調整・管理を詳細に行うため2日間に分けて月度調整会議を実施。
 - (2)貸出備品倉庫(B1)対応エレベーターが1台であることから、翌日利用備品の展示場残置と過密利用日前日での備品配置を職員で実施することにより、ご利用者の利便性向上を図っている。
 - (3)月1回の「CS委員会」を館長・課長代理で実施し、スピード感ある業務対応を推進している。
- 3、アンケートのみならず、ユーザーご意見箱にいただいたご意見にも対応している。

事業報告書補足資料 様式4 「利用者アンケート結果」

※利用者アンケート各項目の自由意見欄に記入された要望等の内容(事業報告書 様式4他)を、件数の多い順に記入してください。欄が足りない場合は追加してください。
 ※意見・要望等に対する対応策を記入してください。(不可能なものは不可能と記入し、既に実施済みのものは実施した内容を記入してください。)

評価項目	順位	台東館		
		改善要望	件数	対応状況
施設・設備管理	①	Wi-Fiは無料にして欲しい	3	セキュリティ確保の観点より、展示室は現行有料Wi-Fiを継続。共有スペースである3階ラウンジでの無料Wi-Fi設備を設置。
	②	コロナ感染予防対策の充実。 (飛沫防止パネル、手指消毒剤の設置)	1	非接触体温計や人数カウンターを用意していることをご説明し対応。手指消毒剤は、1階エントランスに設置。
	③	貨物用エレベーターが台数少のため、搬入出に時間が掛かる。	1	調整会議にて、同一日主催者間での、使用時間帯自主調整を実施。
	④	荷扱場が狭く、搬入・搬出に苦勞する。	1	調整会議にて、同一日主催者間での、使用時間帯自主調整を実施。
	⑤	出展者の駐車場確保が負担である。	1	施設の立地・スペースの制約、並びに利用日当日のスムーズな運営のために理解を求める。
	⑥	大型車入庫時間制限(1F)への対応。 (1F区民会館の駐車場の利用等)	1	スクールゾーンを含むため、時間制限を設けることに理解を求める。
	⑦	展示会での長机(W1800×D600×H700)の利用(現在はセミナー等以外での利用は不可)。	1	複数種類ある貸し出し機については、ご利用者に快適にお使いいただくため、備品の劣化防止を含め、用途別利用をお願いしていることに理解を求める。
	⑧	音響設備を利用者が動かせるようにして欲しい。	1	利用中のトラブル防止の観点から設備の操作については、利用者の求めに応じて、担当者が即時対応できる態勢としている。
利用システム	①	提出書類・手続きの簡素化。	2	最低限必要書類 利用手引の配布、記入見本参照等でご理解いただく。利用計画書、申請書のエクセル入力簡便化をHP上で実施。
	②	調整会議の負担削減。	1	荷扱場スペース、貨物用エレベーター台数の施設の制約から、利用日のスムーズな運営のために理解を求める。
	③	出展者・来場者の弁当のゴミ処理 (有料化でも可)。	1	施設管理上の制約から、理解を求める。
	④			
	⑤			
	⑥			
接客対応	①			
	②			
その他	①	荷扱場(駐車場)の利用に関する改善。 駐車台数の緩和・調整会議のオンライン化	1	荷扱場面積の制約に対して、事前の対面による調整会議を設けることで、利用当日のスムーズな運営を確保することを目的としていることに理解を求める。
	②	提出書類の簡素化。	1	利用者の利用サービス抜け漏れ防止の観点など運営管理上の手続きとして理解を求める。簡素化については、随時検討・改善を行う。
	③	集客に関するサポート 催し物の告知・主催者チラシのラック等の設置	1	都立施設として公共性・公平性の観点から、施設利用当日の指定場所におけるポスター・案内掲出に理解を求める。
	④	駐車施設の案内。	1	都度、同施設内の台東区民会館駐車場のご案内等を行っている。
総合評価				設備の充実。利用のしやすさ。職員の対応。など、高評価のご記載多数あり。

台東館アンケート(様式4)の接客対応・総合評価での「どちらかというと不満」・「不満」・「大変不満」の内容

	月	クレーム内容	当館職員対応
接客対応で「不満」			
総合評価で「不満」	6	シャワートイレは温水を出して欲しい。	シャワートイレの水温は、夏季には節電のため、施設側で水温調節ボタンをOFFとしている。
	11	仕方がないことだが、天井がもっと高いと良い。	施設の構造上の問題として理解を求める。
	1	電気の送電開始時間に間違いがあった。	利用手続き時に、電気利用申請書類の送電開始時間、利用者側担当者の記入内容・漏れ等をチェックし、当日の行き違いを回避する。

事故・故障等の内容と対応一覧

(様式5)

台東館

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
(1) 事故・故障				
令和3年4月1日～ 令和4年3月31日	台東館内外各所	・施設運営に影響を及ぼす「事故・故障」はなかったが、 外構、内装、設備機器の不具合が多発した。 (件数は以下の通り) ・不具合発生状況打合せ(毎月:施設管理担当⇔建管設備員) 下記「不具合月間報告書【参考例】」参照)	対応件数は以下の通り。	未対応件数は以下の通り。
	館内各所	不具合発生件数: 438件	不具合対応件数(補修等): 317件	未対応件数(経過観察含む.): 121件
	建物外構、内装	発生件数: 269件	対応件数(補修等) : 163件	未対応件数(経過観察含む.): 106件
	電気設備	発生件数: 22件	対応件数(補修等): 22件	未対応件数(経過観察含む.): 0件
	空調設備	発生件数: 62件	対応件数(補修等): 54件	未対応件数(経過観察含む.): 8件
	衛生設備	発生件数: 58件	対応件数(補修等): 55件	未対応件数(経過観察含む.): 3件
	消防設備	発生件数: 27件	対応件数(補修等): 23件	未対応件数(経過観察含む.): 4件

不具合月間報告書【参考例】

No.	優先度	区分	進捗	発生日付	発生場所	発生状況(詳細)	対応日付	対応 時間	対応(進捗状況)	書面
1			※	2021.04.01 (2021.09.27)	1階区民会館駐車場 北側:普通車No.1構	鳩のフン害あり。 シャッターボックス上			経過観察。	月間報告書
2			済	2021.04.13	浅草公会堂管理事務所 天井点検口	フタ(点検口)のお預かり。	2021.04.13	0.5	作業完了。 損失・損傷の恐れがあるため設備にてお預かり。	月間報告書
3			※	2021.04.21	1階区民会館駐車場 北側:バスレーンNo.4上	鳩のフン害あり。 SP配管上(天井)に滲留。			経過観察。	月間報告書
4			済	2021.05.08	エレベーターNo.1～No.6	究明ボックス「昇太郎」の内容確認、清掃	2021.05.08		作業完了	業務日誌 月間報告書
5			済	2021.05.14	7階～4階 展示室	冷房試運転実施	2021.05.14		作業完了、問題なし	業務日誌 月間報告書
6			済	2021.05.29～ 2021.06.30	全館	地震マニュアルに於ける避難経路等の確認作業	2021.05.29		災害発生時の対応については検討を継続	業務日誌 月間報告書
7			済	2021.06.04	地下1階・1・2階	降雨後雨漏り点検。	2021.06.04	1.0	作業完了。	月間報告書 建築2106-13
8			済	2021.06.04	関係各所	塗装予定箇所の現地調査。 Ener業者 来館	2021.06.04	1.5	調査完了。	月間報告書 建築2106-14
9			※	2021.06.08	1階駐輪場No.4 プリンター小(No.4)	植栽の損傷(折れ)あり。				月間報告書
10			済	2021.06.08	4階 展示場(南)	放送設備設置したが、ワイヤレスマイクが 出ない。	2021.06.08	1.0	3階公社 事務所内音響設備、プリアンプ電源が すべてOFFになっていた。投入後使用可となる。	月間報告書
11			済	2021.06.18	4階 展示場	ワイヤレスマイクの音が途切れる。(ch.33) (まるやま様4～7階使用。アンプ5階南を使用。)	2021.06.18	1.0	各階マイクのチャンネル(ch.33・南ch.34)で使用 中6階の(ch.33)マイクのスイッチがONになっていた。	月間報告書
12			※	2021.06.26	1階駐輪場No.1 プリンター	プリンター植栽の枯れと痛みあり。 ※No.7植栽は基の部分より屈折あり。				月間報告書 (不定期報告書)
13			済	2021.07.04	地下1階 2号倉庫 (MDF)	セントラル警備保障より連絡有。「電話回線断線」	2021.07.05	0.5	セントラル警備より1名来館。ソフトバンクの通信異常 MDF盤のモジュール・ターのりセットで復旧。	月間報告書 業者報告書
14			済	2021.07.16	2階 荷捌場(ゴミ庫)	ゴミ箱設置に伴う改良作業。	2021.07.16	1.0	作業完了。	月間報告書
15			※	2021.07.24	ELV No.8号機 床材	床材の損傷と歪みあり。 前方:亀裂痕と歪み 後方:歪み			※前回交換:2021.02.19	月間報告書
16			済	2021.07.26	全館	台風対策事前準備。 台風3号接近による。	2021.07.26	6.0	作業完了。 台風対策準備表を添付(提出)済み。	月間報告書
17			済	2021.07.27	全館	台風対策事後処理。	2021.07.27	2.0	作業完了。	月間報告書
18			※	2021.07.29	エレベーターNo.6号機	開孔ランプの不具合。扉が開いた直後「閉」に なる現象。	2021.07.30		7/30中央エレベーター交換作業で来館の為点検。 復旧し確認できない為、様子見となる。	月間報告書
19			済	2021.07.30	エレベーターNo.7号機	かご内セーフティスイッチの交換。 経年劣化による。	2021.07.30	2.0	作業完了。月2107-21 2021.07.20と関連事項 業者:中央エレベーター工業	月間報告書 業者報告書
20			済	2021.07.30	エレベーターNo.1～6号 機	かご内号機表紙等に関する下見。	2021.07.30	1.0	作業完了。 業者:三菱電機ビルテクノサービス	月間報告書

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
(2) 苦情				
令和3年4月12日	1階 区民会館駐車場	近隣より台東館事務所へ連絡あり。 「健康診断車両の 排気ガス臭気が店内へ侵入している。 」	施設管理担当職員が現場の状況確認。 健康診断車両の停車位置を変更、マフラー方向を南向きへ変更。	臭気侵入の解消を確認。
令和3年10月11日 ～令和4年1月5日	8階 精養軒	厨房、ホール、パントリーに ラットサイン(ネズミ糞等) 発生。	精養軒内の状況調査、以下の通り対策。	ネズミは天井裏を移動、天井板と壁面の隙間から室内へ侵入した模様。
		令和3年度実施 ネズミ侵入対策 ① 10/11 ホール、パントリーにラットサイン ➡ パントリー分電盤上部と天井板の隙間へ塞ぎ板取付。 ② 10/18 厨房にラットサイン ➡ 10/24 厨房各所へ毒餌配置。 ③ 11/14 厨房前室にラットサイン ➡ 11/15～ 前室床面へ粘着シート敷詰め ➡ 11/19 クマネズミ(一匹)捕獲。 ④ 12/21 厨房前室にラットサイン(再度) ➡ 12/22 前室扉上部、天井板小穴へ塞ぎ網取付 ➡ 以降、前室ラットサインなし。 ⑤ 01/05 パントリー奥倉庫にラットサイン(シロップ容器かじり痕、容器散乱) ➡ 倉庫奥窓枠と天井板の隙間へ塞ぎ網取付。 ➡ 以降、精養軒内ラットサインなし。		04/01～09/30、精養軒は感染症対策で休業しており、人の出入りが少なかったためネズミの侵入が増えたものと考えられる。 以降、継続点検。 令和4年3月31日現在、継続中。 令和4年度へ継続。
令和3年10月13日	1階 区民会館駐車場	近隣(連絡者不明)より区民会館事務所へ連絡あり。 「健康診断車両の エンジン音がうるさく振動も感じる。 」	施設管理担当職員が現場状況確認。 健康診断車両の停車位置変更。	1階区民会館駐車場へ健康診断車両用電源(200V)の設置を検討。 ➡ 03/25 1F 駐車場 200Vコンセント設置。
令和4年2月8日	1階身障者トイレ	大便器詰り発生	ラバーカップにて異物除去を試行したが異物除去できず、業者作業要請。 業者にて内視鏡検査、便器取外し、異物除去。	異物は使い捨て 捨てカイロ2枚 、除去後復旧。
令和4年3月9日	1階身障者トイレ	大便器詰り発生(再度)	業者にて内視鏡検査、便器取外し、異物除去。	異物は 使い捨てカイロ2枚 、除去後復旧。 トイレ内へ使用上の「お願い」表示。
その他報告事項				
令和3年4月1日～ 令和4年3月31日	館内各所	令和2年2月12日からの 新型コロナウイルス感染防止対策 を継続。 (約1年11か月間)	以下、感染防止対策実施。	
		令和3年度実施 新型コロナウイルス感染防止対策 ①館内各所消毒(原則、午前1回、午後1回)(暫時継続) a. EV乗り場、カゴ内ボタン【R02/02/12～継続中】 b. A階段 2, 3階 8,9階 ドアノブ【R02/02/12～継続中】 c. 誰でもトイレ 1階内外ボタン、8,9階スライドドアノブ(内外)【R02/02/12～継続中】 d. A階段、C階段の手摺り(内外側共)【R02/03/12追加～継続中】 e. WCBブース(扉取手、便座、便座操作ボタン)【R02/02/12～継続中】 ②2階貸会議室清掃時に什器等清掃時、消毒の実施確認。 ③貸出備品消毒(1回/3か月)実施 展示台、商談机(大、小)、椅子、衝立等 ④空調設備定期試運転(「緊急事態宣言」期間中に適宜継続) a. 熱源廻り(含:冷却水ポンプ、冷温水ポンプ) b. 冷却塔廻り(含:薬注装置) c. 外調機(OHU)、空調機(AHU)(含:ダンパ) d. 監視・制御装置 ⑤換気設備(貸展示室・貸会議室利用期間実施) a. 貸展示室排風機 100%運転(H4.0[m]計算 ⇒ 3.8[回/h]) b. 外気取入れダンパ全開(冷温水コイル一次側点検口扉開放運転) c. 業務用扇風機貸出(2[台/フロア]用意) ⑥衛生設備(従来通りに維持・保全) B1F 受水槽、死水防止対策 ⇒ 受水槽上水、保有水量減量、定期排水。 ⑦天理空調機へ高性能フィルター(ウイルス除去性能有)取付。 2階貸会議室(A,B)空調機、及び3階フワンジ空調機(対象機5台)		令和4年3月31日現在、継続中。 令和4年度へ継続。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
防火・防災訓練				
令和3年7月5日	台東区民会館	夜間地震発生時対応訓練。	区民会館、台東館、建管作業員で、訓練事前打合せ。(3回)マニュアル整備、07/05 訓練実施。	以降、毎月上旬トランシーバーの操作訓練実施。 令和4年3月31日現在、継続中。
令和3年12月8日	全館	「優良防火対象物」消防訓練審査及び消防立入検査。 13:00～立入検査、16:00～訓練審査。	館内各署(台東館、台東区民会館、精養軒、東商)合同実施。 事前に訓練前練習(3回)。	令和3年12月24日 優良防火対象物認定。
令和4年3月16日	全館	館内共同防火協議会主催、地震火災避難訓練実施。	館内各署(台東館、台東区民会館、精養軒、東商)合同実施。 事前に訓練前練習(3回)。	非常放送エリアについて一部課題あり。 関係部署で検討、対策確認。
台風接近対応				
令和3年7月26日	館内各所	台風8号 接近情報。 雨水浸入防止対策。	①1階東搬入エリア防潮板 ②2階ELV7.8乗場土嚢設置 ③ELV7.8カゴ待機階移動 ④屋上排風機強制運転	07/28 台風通過後、平常時へ復旧。
令和3年8月7日	館内各所	台風10号 接近情報。 雨水浸入防止対策。	同上	08/08 台風通過後、平常時へ復旧。
令和3年9月18日	館内各所	台風14号 接近情報。 雨水浸入防止対策。	同上	09/19 台風通過後、平常時へ復旧。
令和3年9月30日	館内各所	台風16号 接近情報。 雨水浸入防止対策。	同上	10/01 台風通過後、平常時へ復旧。
オリンピック、パラリンピック関連				
令和3年7月30日	台東区民会館 及び1階駐車場	オリンピック聖火リレー、 台東区民会館 備品保管庫。	スケジュール調整、打合せ準備。⇒中止。	新型コロナウイルス感染防止「緊急事態宣言」期間のため、 オリンピック聖火リレー中止。
令和3年8月20日 ～8月22日	台東区民会館 及び1階駐車場	パラリンピック聖火リレー、 台東区民会館ランナー控室。	スケジュール調整、打合せ。 早朝及び深夜警備業務委託準備。	当日、台東区職員対応。 警備業務委託執行。(費用、区民会館負担)
令和3年9月4日 ～9月5日	台東区民会館 及び1階駐車場	パラリンピックマラソン、 台東区民会館スタッフ、ボランティア控室。	スケジュール調整、打合せ。 早朝及び深夜警備業務委託準備。	当日、台東区職員対応。 警備業務委託執行。(費用、区民会館負担)
5G基地局設置(ドコモ、楽天)現場調査対応				
令和3年7月30日	西側塔屋屋上、塔屋2階電気室、 北西PS、及び地下MDF	5G基地局設置(ドコモ、楽天)、現場調査。	現場案内、アンテナ設置箇所、電源引出方法、電源線ルート、信号 線ルート、MDF周辺状況確認。	ドコモ基地局、令和4年度設置予定。 楽天モバイル基地局、令和5年度以降設置予定。
令和3年10月8日	Web会議	5G基地局設置(ドコモ、楽天)、Web会議。	同上	同上
令和4年3月8日	西側塔屋屋上、塔屋2階電気室、 北西PS、及び地下MDF	5G基地局設置(ドコモ、楽天)、現場調査。	同上	同上
令和4年3月24日	西側塔屋屋上、塔屋2階電気室、 北西PS、及び地下MDF	5G基地局設置(ドコモ、楽天)、現場調査。	同上	同上
地震対応				
令和3年10月7日	全館	22:41頃発生、震源千葉県北西部、台東館震度4 館内昇降機通常運転継続。	状況連絡:台東館中央監視室⇒館長、施設管理担当 対応指示:館長⇒中央監視室	10/08 館内、外周目視点検実施、異常なし。 10/28 建物総合管理情報交換会にて状況及び対応を再確認。
令和4年3月16日	全館	23:36頃発生、震源福島県沖、台東館震度4 館内昇降機(全8基)一旦停止、自動点検・再起動装置作動。	状況連絡:台東館中央監視室⇒館長、施設管理担当 対応指示:館長⇒中央監視室	03/17 館内、外周目視点検実施、異常なし。 03/23 建物総合管理情報交換会にて状況及び対応を再確認。
令和4年1月6日	全館外周	01/06夜半～01/07朝 降雪。	01/06 2階荷捌場スロープ上部、1階東側歩道、融雪剤散布 01/07 西側歩道、路面除雪、除氷作業。	01/07午後、路面凍結解消。

事故・苦情等に対する総括・自己評価

- ・「(1)事故・故障」、「(2)苦情」のほか、「改善及び予防保全」として実施した事案を「その他の報告事項」とした。
特に、**新型コロナウイルス感染症対策**について「その他の報告事項」に記入した。
- ・不具合の発生から補修、記録までの一連作業を以下の通り進めた。
①発生 ⇒ ②報告 ⇒ ③【一覧表】作成 ⇒ ④補修、経過観察に選別 ⇒ ⑤補修作業実施 ⇒ ⑥記録・保存

以上、一年を通して概ね順調に進めることができた認識している。

建物管理業務実績

台東館

建物管理業務基本事項			実施状況	実地調査
1	業務責任者の選任	(1) 建物管理統括主任 (2) 設備、警備、清掃、各業務主任	株式会社 D社 (1) 統括 兼 設備: H.N (2) 警備: M.R、清掃: U.S	
2	法定資格者の選任	(1) 電気主任技術者(第3種以上)	主任実務経験3年以上の者に限る	株式会社 D社 T.N
		(2) 建築物環境衛生管理技術者	実務経験2年以上のものに限る	株式会社D社 M.K
		(3) 甲種防火・防災管理者資格者、 防災センター要員講習修了者及び自衛 消防業務講習修了者	施設の統括防火管理者となるもの (施設共同自衛消防組織の本部隊長兼任)	公益財団法人 東京都中小企業振興公社 都立産業貿易センター台東館 館長 U.N
		(4) 甲種防火・防災管理者資格者及び 、防火管理技能者	・各施設に於ける消防計画及び共同防火管理協 議会事項の策定を行う ・防火・防災訓練案の策定・実施等に当たる	公益財団法人 東京都中小企業振興公社 都立産業貿易センター台東館 総務経理グループ I.S
		(5) 防災センター要員講習修了者及び 自衛消防業務講習修了者	防災センター勤務者全員	株式会社D社警備要員及び中央監視要員 及び公社職員から有資格者を13名配置
		(6) 自衛消防技術認定資格取得者	10名	有資格者を11名配置
3	台帳類の整備	(1) 施設保全台帳 (2) 鍵台帳	(1) 建物概要、設備概要・仕様、工事・修繕 委託記録、光熱水消費ほか記録 (2) 区分管理(産貿C、区民会館)	(1) 平成6年度～25年度分継続保管 平成27年度分以降維持・保管 (2) 産貿C専有、共有分: 公社管理 区民会館専有分: 台東区管理
4	保全管理業務の計画、報告	(1) 業務責任者、法定資格者一覧、 連絡体制票(通常、休日、夜間、緊急 時)の提出	① 業務責任者(年度初め提出) ② 法定資格者一覧(年度初め提出) ③ 連絡体制(年度初め提出)	①～③ D社が公社へ提出
		(2) 月間業務予定表の提出	① 出勤予定表(警備・設備・清掃)を前月下旬提出 ② 月間作業予定表(設備・清掃)を前月下旬提出	①、② D社が公社へ提出
		(3) 日報、月報の提出	① 出勤予定表(警備・設備・清掃)、(前月下旬) ② 月間作業予定表(設備・清掃)、(翌月上旬) ③ 日報(警備・設備・清掃・主要設備)、(翌朝)	①～③ D社が公社へ提出
5	官公庁へ申告・報告・届出	【官公庁】 東京都、水道局、下水道局、 経産省、環境再生保全機構ほか	① 減水量申告書(毎月上旬) ② 消防設備等点検結果報告書(4月上旬) ③ 汚染負荷量賦課金申告・納付(4月下旬) ④ ばい煙排出量調査報告書(7月上旬) ⑤ 飲料水貯水槽等維持管理状況報告書(12月) ⑥ 電気主任技術者の選解任届出(随時) ⑦ 建築物衛生管理技術者の選解任届出(随時)	① 毎月上旬申告 ② 4月中旬提出 ③ 4月下旬申告・納付 ④ 4月下旬報告 ⑤ 12月中旬報告 ⑥ 今年度選解任なし(前年度から継続) ⑦ 今年度選解任なし(前年度から継続)
6	法定点検実施	(1) 建築基準法第12条点検 (2) フロン排出抑制法点検 (3) 防火対象物点検 (4) 防災計画点検	(1) 建築物(1回/3年)、建築設備(1回/年) (2) 簡易点検、定期点検(1回/年) (3) 定期点検(1回/年) (4) 定期点検(1回/年)	(1)、(2) 実施、保管 (3)、(4) 実施、所管消防署へ提出、保管

建物管理業務実績

台東館

維持管理に係る業務名		対象	募集要項 (参考頻度)	事業計画	実施状況	実地調査
建物管理業務						
1	設備運転・監視	設備点検基準表	設備運転・監視、 保全管理業務仕様書	120人/月	約 123人/期間	
2	警備保安業務	①常駐 ②機械(夜間)	警備保安業務仕様書	105人/月	①約112人/月 ②閉館から開館までの時間 「定期点検及び保守」28で実施	
3	清掃業務	①日常清掃 ②定期清掃 ③窓ガラス清掃	清掃基準表(Ⅰ)、(Ⅱ)、 清掃作業内訳表	①11,296㎡×12月 ②10,439㎡×12月 ③230㎡×12月	①、②床清掃(日常:毎日、定期:月2回) 1,678㎡ ①、②床清掃(日常:毎日、定期:月1回) 1,219㎡ ①、②床清掃(日常:隔日、定期:月1回) 1,898㎡ ① 床清掃(日常:週1回) 615㎡ ①、② 床清掃(日常:隔月、定期:月1回) 5,644㎡ ① 床清掃(日常:月1回) 242㎡ ③ 窓ガラス清掃(月1回) 288㎡ ③ 窓ガラス清掃(年2回) 42㎡	
4	環境管理業務 (★)	①空気環境測定 ②煤煙測定 ③水質検査 ④害虫検査	建築物環境管理業務仕様書	①11ヶ所×6回/年 ②3ヶ所×2回/年 ③1式 ④8,528㎡×2回/年	① 11ヶ所(年6回) ② 3ヶ所(年2回) ③ 検査10項目及び検査5項目(年2回) 12項目(年1回) ④ 8,884㎡(年2回)	
5	展示場業務	①電気・水道・音響設備 ②可動壁設置収納 ③貸出備品清掃 ④催事案内板清掃 ⑤荷捌場・貨物EV利用管理	展示場業務仕様書	①催事開催時随時 ②展示室半室貸出時 ③4回/年 ④2回/年 ⑤随時(混雑時)	①約171(人工/年) ②約42(人工/年) ③(1式×4回)/年実施 ④(1式×2回)/年実施 ⑤約210(人工/年)	
定期点検及び保守						
6	昇降機設備(1～6号機)	エレベーター設備(1～6号機)	設備仕様書、図面	12回/年	事業計画のとおり実施	
7	昇降機設備(7,8号機) テーブルリフト	①エレベーター設備(7,8号機) (貨物用) ②テーブルリフト	設備仕様書、図面	①12回/年(昇降機) ②4回/年(リフト)	事業計画のとおり実施	
8	受変電設備 (★)	①受変電設備 ②電灯・動力設備 ③蓄電池設備 ④自家発電設備	設備仕様書、図面	①、② 12月(停電作業) ③、④ 6月	事業計画のとおり実施	
9	構内交換電話設備	①構内電話交換設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
10	ITV・非常放送・放送設備 (★)	①業務用放送設備 ②非常用放送設備 ③ITV設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
11	テレビ受信設備	館内テレビ聴視設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
12	荷捌場信号設備	1F-2F 荷捌場信号設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	

建物管理業務実績

台東館

維持管理に係る業務名		対象	募集要項 (参考頻度)	事業計画	実施状況	実地調査
定期点検及び保守						
13	防煙シャッター・自動ドア設備	4-7F 東側シャッター(8か所) 1F 自動ドア(8か所)	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
14	多目的トイレ自動ドア設備	1階多目的トイレ自動ドア(1か所)	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
15	冷温水発生機設備	吸収式冷温水発生機(3基) ① RH-1-1,2(一般 2基) ② RH-2(ジェネリック 1基)	設備仕様書、図面	・暖房オフ、冷房イン (4月下旬) ・冷房オン(7月～8月) ・冷房オフ、暖房イン (11月下旬) ・暖房オン(1月～2月)	事業計画のとおり実施	
16	熱源補機類設備	① 冷温水ポンプ(1次 3台) ② 冷温水ポンプ(2次 3台) ③ 冷却水ポンプ(3台) ④ 冷却塔(3基)	設備仕様書、図面	1回/年	事業計画のとおり実施	
17	熱電併給設備	コージェネレーション設備 25kW×5台、RH-2で排熱利用	設備仕様書、図面	1回/年	事業計画のとおり実施	
18	空調・換気設備	① 空気調和機 ② 外気調和機 ③ パッケージ型空調機 ④ 送・排風機	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
19	エアフィルター洗浄	① 空気調和機 ② 外気調和機 ③ パッケージ型空調機 ④ OAダンパ ⑤ 展示室ソックフィルター	設備仕様書、図面	①,②,③,④ 毎月 ⑤ (2回/年)	事業計画のとおり実施	
20	中央監視・空調自動制御設備	① 中央監視盤設備 ② 自動制御盤設備 ③ 空調自動制御設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
21	消防設備 (★)	① 消火器 ② 屋内消火栓設備 ③ 泡消火設備 ④ スプリンクラー設備 ⑤ 不活性ガス消火設備 ⑥ 自動火災報知設備 ⑦ ガス漏れ火災警報設備 ⑧ 避難器具設備 ⑨ 誘導灯設備 ⑩ 排煙設備 ⑪ 連結送水管・消防用水設備 ⑫ 非常コンセント設備	設備仕様書、図面	機器点検:6月 総合点検:12月	事業計画のとおり実施	
22	展示室可動壁設備	貸展示室(全室)×4階: (34枚+8枚)×4階=168枚 【内訳】展示室(半室):17枚+4枚 貸展示室(全室):34枚+8枚	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	

建物管理業務実績

台東館

23	給排水衛生設備 (★)	①受水槽 ②高架水槽 ③湧水槽 ④汚水槽 ⑤雑排水層 ⑥雑排中継槽	設備仕様書、図面	①から③ 年1回 ④から⑤ 年3回 ⑥ 年1回	事業計画のとおり実施	
24	給湯設備	電気温水器×13台(20% $\frac{2}{2}$) 単相200V 2.0kW	設備仕様書、図面	1回/月	事業計画のとおり実施	
25	植栽管理	① 屋内:鉢付植木借上げ (大12鉢、中2鉢) ② 屋外:高木 23本 低木 363株	外構面図他	1回/月	事業計画のとおり実施	
26	空調系水質管理	① 一次冷却水系統:16m ³ ×3系統 ② 二次冷温水系統:16m ³ ×1系統	設備仕様書、図面	1回/月(点検・調整)	事業計画のとおり実施	
27	4階～7階 展示室 天井裏設備浄化作業	① メッシュ天井 ② 照明器具 (除:下り天井部、梁部) ③ 催事用天井コンセント ④ 非常照明 ⑤ 放送装置 ⑥ 火災報知器 ⑦ 空調設備 ⑧ スプリンクラーヘッド (除:下り天井部)	作業仕様書、図面	1回/年 (9月下旬～10月中旬)	事業計画のとおり実施	
28	夜間機械警備業務	夜間機械警備業務	22:00～翌日6:00	1式×1回/年	事業計画のとおり実施	
29	ネット接続設備	2階 会議室、3階 ビジネラウンジ 4階～7階 展示室内	作業仕様書、図面	1式×1回/年	1式×2回/年(9月、3月)	
30	電気時計設備	①親時計装置:30秒間欠運針、 駆動子時計数60台(30台/1回路)) ②子時計:壁掛型12台、埋込型10台、 壁掛スピーカー内蔵12台	作業仕様書、図面	1式×4回/年	事後保全対象設備とし、 建管設備員による巡回目視点検を実施。	
31	デジタル看板設備	配信サーバ:1台、操作PC:1台、 モニタ:都6台、区2台、 1階マルチ画面1台	設備仕様書、図面	1式×2回/年	事後保全対象設備とし、 日常操作者による簡易点検を実施。	

※ 募集要項 別紙、設備概要(資料6)を参照のこと。

(★) 法定検査又は点検結果届出義務あり。

工 事 ・ 修 繕 実 績

台東館

契約年月日	完了年月日	件名	金額	主な内容
< 工 事 >				
令和3年4月14日	令和3年5月9日	地下1F 7号倉庫扉 補修工事	198,000	貸出備品の倉庫として使用。台車等(展示台用台車)の衝突により扉蝶番が変形、開閉不良が発生したため扉と蝶番を交換。
令和3年5月31日	令和3年6月20日	自由通路北側路面不具合補修工事	286,000	自由通路北側路面の劣化部分を補修。
令和3年9月13日	令和3年10月1日	1F 台東区駐車場 車庫No.1,2 雨漏り対策工事	291,500	駐車場天井雨垂れ部の修繕。
令和3年11月29日	令和4年12月20日	1F 自動ドア エンジン交換工事	2,145,000	1階 エントランスのオートドア電装・駆動部の更新工事を実施。(定期点検指摘事項。)
令和4年1月17日	令和4年1月21日	吸収式冷温水発生機 分解整備(委託)	5,005,000	分解清掃、整備、部品交換。 R02～R04実施の2年目。R03対象はRH-1-1。
令和4年1月14日	令和4年2月17日	1F 駐車場南側側溝 駐車場案内看板他 補修工事	1,152,817	排水外溝グレーチング固定部の欠落等の補修工事を実施。
令和4年2月16日	令和4年3月8日	1F 男子トイレ 小便器排水管詰り復旧工事	253,330	小便器の詰まり、通気管異音発生調査及び対策を実施。
令和4年2月16日	令和4年3月25日	1F 駐車場 200Vコンセント設置工事	440,000	健康診断車両のAC200V電源確保のため駐車場エリアへコンセントを追加。
令和4年3月7日	令和4年3月22日	台東館 インターネット接続設備更新工事	2,209,900	展示室・会議室 利用者向けインターネット接続設備が令和4年3月31日でサポート期間終了の為、設備を更新。
工事合計			11,981,547	

契約年月日	完了年月日	件名	金額	主な内容
< 修 繕 >				
令和3年4月7日	令和3年4月27日	冷却塔排水管調整修繕	99,000	冷却塔下部水槽用排水管(鋼製管)～ホッパー網面の距離を確保するため排水管を切断、処理を行う。
令和3年5月6日	令和3年6月16日	冷却塔ボールタップ交換(修繕)	71,500	CT-1-1 冷却塔下部水槽 給水弁(ボールタップ弁)金属部腐食による動作不具合を修繕。
令和3年6月21日	令和3年7月7日	3F事務室 多機能電話機増設ほか工事(修繕費)	165,000	3階事務室内レイアウト変更に伴う工事。
令和3年6月29日	令和3年7月9日	3F事務室 コンセント増設工事(修繕費)	181,500	3階事務室内レイアウト変更に伴う修繕工事。
令和3年6月29日	令和3年7月19日	屋外階段ルーバー発錆対策修繕	66,000	屋外避難階段屋上出入口、鋼製格子扉廻り発錆による開孔補修。
令和3年7月8日	令和3年7月8日	7F 女子トイレ 温水洗浄便座不具合修繕	14,850	手前より2番目ブースの温水洗浄便座の操作基盤の交換修繕。
令和3年7月27日	令和3年7月27日	1F 巡視室空調機ドレン水漏れ修繕(緊急)	27,500	巡視室内へ漏水、滴下。ドレン配管点検、取外し、清掃実施、復旧。
令和3年9月10日	令和3年9月22日	6F_7F 東側 防火扉自動閉鎖装置交換(修繕)	104,500	消防設備点検時指摘事項を修繕。
令和3年9月16日	令和3年9月16日	1F 巡視室 空調機結露排水ポンプ修繕	22,000	巡視室内へ漏水、滴下。ドレン配管点検、取外し、清掃及び室内機本体洗浄。
令和3年10月9日	令和3年11月10日	絶縁抵抗計の調整・校正(修繕費)	33,000	展示室仮設電気工事用絶縁抵抗計の校正。
令和3年12月7日	令和3年12月8日	1F 男子トイレ 温水洗浄便座不具合修繕	23,100	奥側ブースの温水洗浄便座の不具合を修繕。
令和3年12月21日	令和4年12月22日	8F 第1会議室 ベランダ漏水調査及び対策修繕	159,500	雨天時に8階第1会議室の南西角において漏水が発生するため対策工事を実施。
令和4年1月8日	令和4年1月12日	3F 授乳室他 給湯設備不具合修繕	170,500	混合栓から温水が出ないため調査、修繕を実施。
令和4年2月21日	令和4年2月22日	地下系統マルチ空調機 異常 調査・修繕	27,500	地下系統空調機警報発報、調査、修繕実施。
令和4年3月9日	令和4年3月28日	7F 北側 放送設備 CDプレイヤー修繕	71,500	7階北設置の放送設備のCDプレイヤーが故障したため修繕。
令和4年3月9日	令和4年3月9日	1F 多目的トイレ 大便器詰まり修繕	40,480	1階多目的トイレの大便器の詰りの原因を除去。
令和4年3月28日	令和4年3月29日	地下系統マルチ空調室外機ファン異常調査・修繕(緊急)	30,800	地下系統空調機 室外機ファン警報発報、調査、修繕実施。
修繕合計			1,308,230	

利用実績

区分	令和3年度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	事業計画	対計画比(%)	前年度実績	対前年度比(%)	
	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	
展示室	総使用日数		22	2	25	19	10	11	28	28	19	23	15	27						
	全館換算日数		8.61	0.29	14.15	3.93	3.7	2.32	13.4	14.97	9.55	10.5	3.02	13.37	97.80	198.00	49%	79.49	123%	
	利用料金		15,490,700	525,400	25,352,850	7,121,350	6,544,000	4,187,200	24,317,750	26,881,400	17,236,350	19,017,700	5,385,100	24,046,250	176,106,050	270,116,000	65%	102,246,300	172%	
	定時	時間外		15,013,700	492,800	24,294,150	6,715,900	6,366,000	3,991,100	23,292,850	25,372,450	16,660,400	18,215,700	5,256,300	22,827,000	168,498,350	256,723,000	66%	97,059,000	174%
		時間外		477,000	32,600	1,058,700	405,450	178,000	196,100	1,024,900	1,508,950	575,950	802,000	128,800	1,219,250	7,607,700	13,393,000	57%	5,187,300	147%
会議室	総使用日数		14	12	23	14	11	13	23	23	17	19	7	16						
	全館換算日数		6.20	4.35	9.05	4.95	3.90	5.95	19.35	14.15	8.45	5.65	2.90	10.15	95.05	98.00	97%	68.29	139%	
	利用料金		249,720	174,000	365,010	198,000	157,720	232,000	506,320	411,160	341,870	226,860	116,000	407,290	3,385,950	5,472,000	62%	1,933,890	175%	
	定時	減額		248,000	174,000	362,000	198,000	156,000	238,000	774,000	566,000	338,000	226,000	116,000	406,000	3,802,000	6,006,000	63%	1,912,000	199%
		免除		0	0	0	0	0	0	90,000	0	0	0	0	0	90,000			0	
時間外		1,720	0	3,010	0	1,720	0	10,320	6,880	3,870	860	0	1,290	29,670	100,000	30%	35,890	83%		
附帯設備	展示台	利用料金	148,500	1,530	228,780	76,950	61,470	23,580	307,980	214,020	161,460	84,780	34,290	189,360	1,532,700	3,246,000	47%	784,620	195%	
	商談机(大)	利用料金	168,560	9,680	211,360	62,320	69,280	69,680	228,000	207,120	175,200	175,840	39,040	170,000	1,586,080	2,783,000	57%	946,400	168%	
	商談机(小)	利用料金	14,240	0	20,400	6,480	4,800	160	12,080	41,040	19,200	44,480	0	21,440	184,320			67,810	272%	
	商談椅子	利用料金	556,335	12,480	736,060	196,170	317,070	127,010	682,435	627,640	572,390	313,365	103,545	447,395	4,691,895	9,150,000	51%	2,902,575	162%	
	放送設備	利用料金	43,500	3,000	58,500	33,000	16,500	21,000	93,000	48,000	46,500	64,500	22,500	72,000	522,000	832,000	63%	352,500	148%	
	減額		0	0	0	0	0	0	88,590	0	0	0	0	0	88,590			23,070	384%	
	免除		39,345	0	0	0	0	0	283,805	158,540	0	0	0	0	481,690	1,272,000	38%	28,230	1706%	
	計		891,790	26,690	1,255,100	374,920	469,120	211,430	951,100	979,280	974,750	682,965	199,375	900,195	7,946,715	14,739,000	54%	5,002,635	159%	
合計		16,632,210	726,090	26,972,960	7,694,270	7,170,840	4,660,630	25,775,170	28,271,840	18,552,970	19,927,525	5,700,475	25,353,735	187,438,715	290,327,000	65%	109,182,825	172%		

実費分	電気	38,091	161	53,070	3,576	15,358	730	40,689	26,840	28,729	19,314	4,266	41,130	271,954			132,928	205%
	水道	0	0	0	0	0	0	0	0	629	1,642	0	906	3,177			0	
	産業廃棄物	7,843	0	30,060	10,748	2,469	3,776	57,078	51,554	17,284	12,202	8,859	55,764	257,637			161,491	160%
	小計	45,934	161	83,130	14,324	17,827	4,506	97,767	78,394	46,642	33,158	13,125	97,800	532,768			294,419	181%
実費含む総計	16,678,144	726,251	27,056,090	7,708,594	7,188,667	4,665,136	25,872,937	28,350,234	18,599,612	19,960,683	5,713,600	25,451,535	187,971,483	290,327,000	65%	109,477,244	172%	
自主事業	消火器	0	0	0	0	0	0	0	2,100	0	1,050	0	0	3,150	53,000	6%	0	
	インターネット	42,000	8,000	90,000	42,000	4,000	24,000	90,000	64,000	168,000	156,000	16,000	54,000	758,000	930,000	82%	256,000	296%
	プロジェクター	12,000	8,000	12,000	12,000	4,000	12,000	36,000	12,000	20,000	12,000	12,000	16,000	168,000	428,000	39%	20,000	840%
	長机	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36,640	36,640	127,000	29%	63,040	58%
	コピー・FAX・ 携帯充電・PC	4,010	600	59,374	167,256	98,654	40,511	51,968	149,324	178,411	141,850	106,014	300,091	1,298,063	1,412,000	92%	42,310	3068%
	自主事業計	58,010	16,600	161,374	221,256	106,654	76,511	177,968	227,424	366,411	310,900	134,014	406,731	2,263,853	2,950,000	77%	381,350	594%
	自主事業含む 実績総計	16,736,154	742,851	27,217,464	7,929,850	7,295,321	4,741,647	26,050,905	28,577,658	18,966,023	20,271,583	5,847,614	25,858,266	190,235,336	293,277,000	65%	109,858,594	173%
コピー等除く 実績総計	16,732,144	742,251	27,158,090	7,762,594	7,196,667	4,701,136	25,998,937	28,428,334	18,787,612	20,129,733	5,741,600	25,558,175	188,937,273	291,865,000	65%	109,816,284	172%	
キャンセル料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,470,400	1,470,400			0	
指定管理料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35,855,976	35,855,976			69,941,261	51%
総計	16,736,154	742,851	27,217,464	7,929,850	7,295,321	4,741,647	26,050,905	28,577,658	18,966,023	20,271,583	5,847,614	27,328,666	227,561,712	293,277,000	78%	109,858,594	207%	

展示室受付順位別利用実績

(様式9)

年度	令和3年度			前年度			前年度比	
受付 順位	区分	台東館		台東館			台東館	
	件数	利用料金 (円)	構成比 (%)	件数	使用料 (円)	構成比 (%)	件数 (※1)	利用料金 (%)
		換算日数			換算日数			換算日数 (※2)
第1順位	12	19,749,150	11.8	5	3,320,400	3.4	7	594.8%
		10.78			2.72			8.06
第2順位	74	73,879,950	44.3	45	39,691,800	40.9	29	186.1%
		40.34			32.51			7.83
第3順位	1	1,013,000	0.6	0	0	0.0	1	#DIV/0!
		0.55			0.00			0.55
第4順位	37	41,661,450	25.0	30	32,937,600	33.9	7	126.5%
		22.75			26.88			-4.13
第5順位	70	30,620,200	18.3	41	21,109,200	21.7	29	145.1%
		16.72			17.29			-0.57
合計	194	166,923,750	100.0	121	97,059,000	100.0	73	172.0%
		91.14			79.49			11.65

【中小企業比率 年度実績】

実績 56.1%

目標 60.0%

展示室業種・分類別使用状況表 (様式10)

台東館		A 呉服		B 衣服 身の回り品		C 食料・飲料		D 医療・化粧品		E 機械・用具		F 家具・什器等		G 雑貨		H その他		I 総合		J 文化・教養等		K 試験・就職		L イベント		合計		
		件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数
1.製造業	大企業	0	0	1	831,550	0	0	0	0	0	0	1	676,850	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,508,400
	中・小企業	0	0	3	1,012,900	0	0	0	0	1	144,700	1	657,500	0	0	2	888,200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2,703,300
	小計	0	0	4	1,844,450	0	0	0	0	1	144,700	0	0	0	0	0	888,200	0	0	0	0	0	0	0	0	9	4,211,700	
2.卸売業	大企業	0	0	4	2,677,300	0	0	0	0	1	1,230,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3,907,300	
	中・小企業	5	5,438,900	17	10,623,550	2	3,150,600	0	0	0	0	1	938,400	12	18,085,800	6	7,168,750	0	0	0	0	0	0	0	0	43	45,406,000	
	小計	5	5,438,900	21	13,300,850	2	3,150,600	0	0	1	1,230,000	1	938,400	12	18,085,800	6	7,168,750	0	0	0	0	0	0	0	0	48	49,313,300	
3.小売業	大企業	8	29,197,600	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1,976,900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	31,174,500	
	中・小企業	2	6,071,400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,352,300	5	2,774,800	0	0	0	0	0	0	2	467,500	13	10,666,000	
	小計	10	35,269,000	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1,976,900	4	1,352,300	5	2,774,800	0	0	0	0	0	0	2	467,500	29	41,840,500	
4.サービス業等	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	889,550	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	889,550	
	中・小企業	1	464,100	0	0	0	0	1	309,400	0	0	0	0	2	1,076,300	5	7,362,900	1	144,700	1	348,100	8	2,069,200	11	6,867,350	30	18,642,050	
	小計	1	464,100	0	0	0	0	1	309,400	0	0	0	0	2	1,076,300	7	8,252,450	1	144,700	1	348,100	8	2,069,200	11	6,867,350	32	19,531,600	
計	大企業	8	29,197,600	5	3,508,850	0	0	0	0	1	1,230,000	9	2,653,750	0	0	2	889,550	0	0	0	0	0	0	0	0	25	37,479,750	
	中・小企業	8	11,974,400	20	11,636,450	2	3,150,600	1	309,400	1	144,700	2	1,595,900	18	20,514,400	18	18,194,650	1	144,700	1	348,100	8	2,069,200	13	7,334,850	93	77,417,350	
	計	16	41,172,000	25	15,145,300	2	3,150,600	1	309,400	2	1,374,700	11	4,249,650	18	20,514,400	20	19,084,200	1	144,700	1	348,100	8	2,069,200	13	7,334,850	118	114,897,100	
5.各種組合	2	773,500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5,774,000	6	7,803,600	0	0	0	0	0	0	0	0	12	14,351,100	
6.国・地方公共団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,013,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,013,000	
7.公益法人	0	0	0	0	1	5,501,700	1	1,917,400	0	0	0	0	0	0	2	1,531,550	0	0	11	8,996,900	3	3,193,500	0	0	18	21,141,050		
8.その他(任意団体等)	0	0	0	0	0	0	1	657,500	0	0	0	0	1	464,100	4	991,500	0	0	16	7,192,500	1	154,700	22	6,061,200	45	15,521,500		
合計	18	41,945,500	25	15,145,300	3	8,652,300	3	2,884,300	2	1,374,700	11	4,249,650	23	26,752,500	33	30,423,850	1	144,700	28	16,537,500	12	5,417,400	35	13,396,050	194	166,923,750		

(注) 1. 展示内容の分類は、日本標準産業分類のうち、両館の実情に該当するものを抽出。
2. 大・中小企業の区分は、中小企業基本法による。

展示室地区別利用実績 (様式11)

回数	台東館												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
足立区	1		2		1		1		1			4	10
荒川区				1	1			1			1		4
板橋区													0
江戸川区												1	1
大田区													0
葛飾区	1	1	1			1				1			5
北区						1				1			2
江東区										1			1
品川区		1						1					2
渋谷区	1			1			3		1	1	1		8
新宿区			2	1		1	2		2		1	4	13
杉並区													0
墨田区				1									1
世田谷区							2		1	1			4
台東区	3		5			1	3	6		3	1	6	28
中央区	3		3	2	1	1	2	2	2	6	3	4	29
千代田区				3		1	6	3	2				15
豊島区	2					2	1	1				1	7
中野区	1		1	2		1	2	2	1		1	2	13
練馬区				1									1
文京区	1			2			1						4
港区			2				1	1	4	1		1	10
目黒区										1			1
市町村	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	5
他府県	3	0	3	2	1	3	2	5	2	3	2	4	30
計	16	2	19	18	4	12	26	23	16	20	10	28	194

受付順位別予約申込実績

(様式12)

利用申込 受付順位	対象団体の範囲等	台東館			
		説明会案内状 送付団体数	PRパンフレット 等送付団体数	説明会予約 申込団体数	年間利用 団体数
第1順位	都や都内市区町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市等	12	12	0	13
	都内の中小企業又は団体等が実施する海外販路開拓に資する見本市等	2	2	0	1
第2順位	都内の中小企業が実施する見本市等	144	144	0	110
	都内の中小企業団体等が実施する見本市等	23	23	0	21
第3順位	東京都が主催する見本市等	2	2	0	1
	都内の区市町村が主催する見本市等	2	2	0	2
	国又は上記以外の地方公共団体等が主催する見本市等	3	3	0	0
第4順位	都内大企業又は都外の企業団体が実施する見本市等	45	45	0	31
	その他が主催する見本市等	105	105	0	15
第5順位	文化教養関係の展示会等 ※習字展(審査、展示) ※人形展(木目込み) ※審査会(ポスター作品) 等	66	66	0	38
	設置目的外の利用 ※同人誌等(コミック) 等	6	6	0	4
合 計		410	410	0	236

(様式13)

会議室目的別利用実績

台東館

項目 \ 年度	令和3年度実績			前年度実績			対前年度比		
	件数① (件)	換算日数② (日)	利用料金③ (円)	件数④ (件)	換算日数⑤ (日)	利用料金⑥ (円)	件数⑦ (①-④)	換算日数⑧ (②-⑤)	利用料金⑨ (③/⑥)
講習会	72	42.50	1,700,000	33	14.21	398,000	39	28.29	4.27
会議	33	14.75	590,000	9	6.71	188,000	24	8.04	3.14
展示会関係	48	25.80	1,032,000	25	42.57	1,192,000	23	-16.77	0.87
その他	2	0.65	26,000	5	4.79	134,000	-3	-4.14	0.19
合計	155	83.70	3,348,000	72	68.29	1,912,000	83	15.41	1.75

※換算日数(日) = 利用料金(円) ÷ 会議室全館利用料金単価
会議室全館利用料金単価: 令和2年度 = 28,000円(9-17時)
会議室全館利用料金単価: 令和3年度 = 40,000円(9-21時)

物品整理簿(備品)

施設名 都立産業貿易センター台東館

管理番号	受領・購入年月日	区分			品名	規格	数量	単価(円)	金額(円)	返還・廃棄		残高	使用場所 又は 保管場所	摘要
		保 全	委 託	取 得						年月日	数量			
L14-000082~000101	H27.3.27			○	傘たて	ヤマザキYA-60L-SA	20	402,327	8,046,540				1階風除室	
L14-000102~000104	H27.3.27			○	おりたたみ傘たて	ヤマザキYA-57L-ID	3	280,665	841,995				展示室エントランス	
L19-000011	H27.3.27			○	おりたたみ傘たて	ヤマザキYA-57L-ID	1	280,665	280,665				展示室エントランス	
L14-000105~000164	H27.3.24			○	特注台車	花岡車輛	60	106,920	6,415,200				2階荷扱い場	
L14-000166~000167	H27.3.20			○	ステージ	ライオン484N	2	275,400	550,800				B1F5号倉庫	
L14-000200~208	H27.3.31			○	移動ラック	ライオン3連複式・単式・固定棚	9	820,800	7,387,200				3号倉庫	
L14-000168~000177	H27.3.20			○	跳ね上げ式掲示板	ライオンHKN-36SK	10	194,205	1,942,050				風除室	
L14-000178	H27.3.20			○	ソファベットの	ライオンS-170SB	1	110,160	110,160				2階救護室	
L14-000179~000182	H27.3.20			○	コインロッカー	ライオンneo8TBWX	4	257,040	1,028,160				展示室給湯室	
L09-000103~104	H21.11.22			○	簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	2	114,870	229,740				中央監視室	
L09-000105~106	H21.11.22			○	簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	2	114,870	229,740				警備室	
L09-000107~109	H21.11.22			○	簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	3	114,870	344,610				3階	
L16-000078~000082	H25.8.30			○	簡易無線機	KenwoodTCP-D201	5	142,070	710,350				3階	
L14-000183	H27.3.31			○	システム収納 耐火ユニット	373 BWU-SF59SAWN	1	351,000	351,000				3階事務室	
L14-000184	H27.3.31			○	放送用リモコンテーブル	Seiarrows	1	172,800	172,800				3階事務室	
L14-000185	H27.3.31			○	会議テーブル 角形	373 WT-305M55	1	280,800	280,800				3階事務室	
L14-000186~000189	H27.3.31			○	来客用椅子	Seiarrows SEI-P104-UH-HSI	4	118,800	475,200				3階応接室	
L14-000190	H27.3.31			○	オムツ用ゴミ箱	コンビDB-14	1	140,400	140,400				3Fおむつ替室・授乳室	
L14-000191	H27.3.31			○	35L 電気冷蔵庫	477-AQRSD38D(W)	1	108,000	108,000				3階給湯室	
L14-000192~000194	H27.3.19			○	テーブル	多摩産材	3	194,400	583,200				3階打ち合わせコーナ ー・ビジネスコーナー	
L14-000195	H27.3.19			○	ガラステーブル	多摩産材、ガラス	1	280,800	280,800				3階応接室	
L14-000199	H27.3.19			○	自動販売機用什器	多摩産材	1	410,400	410,400				3階ビジネスラウンジ	
L14-000196	H27.3.19			○	リフレットラック	多摩産材	1	534,600	534,600				3階ビジネスラウンジ	
L14-000198	H27.3.19			○	応接室壁面ラック	多摩産材	1	669,600	669,600				3階応接室	
L03-000723~000727	H5.9.8			○	展示台ラック	W1983*D1000*H952	5	215,270	1,076,350				5号倉庫	
L03-000731~000740	H8.2.29			○	展示台ラック	W1983*D1000*H952	10	288,400	2,884,000				5号倉庫	
L03-000741~000750	H9.1.28			○	展示台ラック	W1983*D1000*H953	10	294,168	2,941,680				5号倉庫	
L03-000751~000756	H10.1.2			○	展示台ラック	W1983*D1000*H954	6	294,168	1,765,008				5号倉庫	
L14-000209	3/1/2015			○	コンテンツサーバー	本体 ML310e	1	181,440	181,440				デジタルサイネージ	
L14-000210~211	3/1/2015			○	監理クライアントPC	編集、監理、配信用 ProBook450G1	2	122,040	244,080				デジタルサイネージ	
L14-000212~215	3/1/2015			○	液晶ディスプレイ	1階用狭額縁 LM46P1	4	483,840	1,935,360				デジタルサイネージ	
L19-000012	3/1/2015			○	クライアントPC	1階マルチ表示用 PN-ZP35	1	126,360	126,360				デジタルサイネージ	
L14-000216~222	3/1/2015			○	液晶ディスプレイ	2~9階用 PN-U473	7	190,080	1,330,560				デジタルサイネージ	
L14-000223~229	3/1/2015			○	クライアントPC	2~9階用 PN-ZP35	7	181,440	1,270,080				デジタルサイネージ	
L14-000230	3/1/2015			○	インターネット接続設備サーバー本体	Secure POPCHAT III	1	594,000	594,000	R04.3.31(廃棄)	1	0	INT接続	メーカーのサポート終了により使用不可のため処分
L14-000231	3/1/2015			○	東芝 管理用ノートPC	Dynabook Satellite B554/L	1	126,360	126,360	R04.3.31(廃棄)	1	0	INT接続	メーカーのサポート終了により使用不可のため処分
L14-000232	3/1/2015			○	24ポート+SFP8ポートセンタースイッチ	MNO ZEUQ02400	1	313,200	313,200				INT接続	
L03-000806~809	4/1/2006			○	救助袋	斜降式	4	275,500	1,102,000					
L14-000241~248	H27.3.11			○	ワイヤレス受信機	パナソニックWX-JR502(504)	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
	H27.3.11			○	デジタルマルチプロセッサ	パナソニックWZ-DM304	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
	H27.3.11			○	Solid State Stereo Audio Recorder	ティアック Tascam SS-CDR200 SS-R200 SS-R100	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
	H27.3.11			○	オーディオミキサー	パナソニック RAMSA WR-XS3	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
L17-000047	H29.10.30			○	液晶TV 43インチ VIERA	TH-43D305	1	109,728	109,728				1階伝説工芸品コーナー	
L17-00049~00054	H30.3.19			○	エレベーター救命ボックス	昇太郎 薄型	6	151,200	907,200				1-6号エレベーター内	
L20-000129~000130	H31.3.31			○	可動式高所作業台	GOPアンドロメダ500LC	2	187,360	374,760				展示室天井清掃に利用	
L20-000131	R3.2.21			○	可動式作業台	長谷川 DUK18SXAK	1	193,600	193,600				空調機械室	
	H27.3.31			○	ファイルサーバー	DELL Power Edge R320	1	1,560,816	1,560,816				3階事務室	
	H27.6.9			○	施設管理Gパソコン	Lenovo ThinkCentre M73z	3	289,440	868,320	R02.6.29(廃棄)		3		
	H27.6.12			○	事務室プリンター上置台	特注品	1	119,340	119,340				3階事務室	
	H27.7.15			○	多摩産材リフレット什器	特注品	1	1,384,560	1,384,560				3階エントランス	
	H28.2.2			○	防犯ゲートシステム	キャトルプラン ClassicStyktR4240PSB	1	302,400	302,400				3階ビジネスラウンジ	
	H28.2.19			○	ビジネスラウンジ陳列棚	特注品	1	1,587,600	1,587,600				3階ビジネスラウンジ	
	H28.5.20			○	公社LAN用パソコン購入	LenovoL540	1	290,520	290,520				総務経理G	
	H28.6.2			○	職員増員用什器家具	セイアローズ	1	374,760	374,760				3階事務室	
	H28.8.12			○	開扉・入庫証発行用プリンター	canon L B P 8420	1	118,800	118,800	R02.6.29(廃棄)		1		
	H23.1.31			○	プロジェクター	HITACHI CPX5	2	183,750	367,500				3階事務室	
	H30.9.30			○	三折れパネル	NA-88	5	103,032	515,160				5号倉庫	
	H31.3.31			○	放送設備音声補正システム	KAIDEN HVC-2	2	108,000	216,000				4階展示場	
	R.2.12.16			○	事務室UPS(無停電電源装置)	APC-Smart-UPS 1500RM	1	242,000	242,000				3階事務室	

物品整理簿(点数管理物品)

施設名 都立産業貿易センター台東館

管理番号	受領・購入年月日	区分			品名	規格	数量	単価(円)	金額(円)	返還・廃棄		残高	使用場所(又は保管場所)	摘要
		保金	追加	委託						取得	年月日			
	H27.3.20	○			講演台	ライオンFS-9411C	2	67,600	135,200			2	B1F1号倉庫	
	H27.3.20	○			ホワイトボード両面・アルミホーロータイプ	ライオンRM-12NC	4	56,000	224,000			4	B1F1号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(長机)	H70*W180*D60cm	199	20,160	4,011,840				7号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(長机)ラック	H125*W190*D700cm	18	48,600	874,800				7号倉庫	
	H22.12.21		○		小机	W70*D40cm	340	7,320	2,488,800				7号倉庫	
	H22.12.21		○		小机ラック	W14*D180*D50cm	17	53,300	906,100				7号倉庫	
	H22.12.21		○		展示台	H10*W190*88cm	462	24,000	11,088,000				5号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(1500)	H126*W175*D75cm	260	15,000	3,900,000	R04.3.30(廃棄)	170	90	5号倉庫	耐用年数を過ぎ、経年劣化により貸し出しが不可のため処分
	H22.12.21		○		商談机ラック	H1700*W700*D1300cm	24	53,700	1,288,800				5号倉庫	
	H27.3.31		○		演台	H110*W90*H48cm	1	67,600	67,600				5号倉庫	
	H27.3.31		○		椅子	榊サンケイ CF72-MX ブルーグレー	2500	5,508	13,770,000				各階及び7号倉庫	
	H27.3.31		○		椅子用ラック	榊サンケイ E-26	63	22,680	1,428,840					
	H28.10.1		○		プロジェクター	HITACHI CPX11WN	1	85,938	85,938				浜館より	
	H25.12.1		○		プロジェクター	EPSON EB1751	1	85,696	85,696					
	H20.11.1		○		貸し出し用スクリーン	フォーレックス FSV-100M	6	63,000	378,000					
	H27.3.31		○		液晶テレビ	東芝REGZA 23S8	1	29,000	29,000				3階事務室	
	H19.9.30		○		一眼レフカメラ	キャノン EOS Kiss X2	1	71,200	71,200				3階事務室	
	H20.9.30		○		デジタルカメラ	キャノン IXY digital 800IS	1	3,650	3,650				3階事務室	
	H21.3.31		○		ICレコーダー	OLYMPUS Voice-Trek DS-51	1	12,800	12,800				3階事務室	
	H29.10.30		○		ブルーレイプレーヤー	DMP-JB30-K	1	45,900	45,900				1階伝統工芸品コーナー	
	R1.5.31		○		プロジェクター	EB-W41	3	99,900	299,700				3階事務室	
	R2.3.27		○		施設用デジタルカメラ	SX740-HS	1	53,240	53,240				3階事務室	
	R2.5.8		○		タブレット端末	Apple ipad7	2	38,280	76,560				3階事務室	
	R4.3.15		○		商談机	W1500×D600×H700mm	350	26,840	9,394,000				各階倉庫	

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
1 業務執行体制				
(1)人員配置計画	・稼働率増を想定した、最小限の人員配置を実施	・館長1名、施設管理2名、総務経理2名、運営管理5名、営業広報2名の人員合計12名体制。 ・21時までの催事が予定される場合には一部職員の出勤時間を遅くするなど、臨機応変なシフト体制を実施した。 ・職員のライフワークバランスの観点から、運営管理に派遣社員1名を契約、臨時職員2名を継続契約。		・2020年のリニューアル以来、コロナ禍によるキャンセルも多く、通常の稼働率での業務負荷を経験していないため、適正な人員配置について引き続き注視が必要。
(2)組織体制	・理事クラスを執行責任者に充て、他部門との連携体制を強化。	・産業貿易センター戦略会議(9回) ・利用者を交えた「利用者運営会議」(年1回、令和3年度は4社と書面開催にて実施) ・都を交えた「東京都運営連絡会議」(1回、Web会議にて実施)※通常は5回だがコロナのため中止 ・東京ポータルシティ竹芝オフィスタワー管理組合、建物管理会社との「建物管理委託業務月次報告会」1回/月 ・「産貿両館会議」(4回) ・館の運営を利用者の声を運営に生かすための「CS&課長代理会議」1回/月 ・あわせて、公社経営会議などに参加し、公社各部課との連携を図った。		
(3) 職員の能力向上・ノウハウ維持の取組				
①マニュアル類の整備	・一時滞在施設運営マニュアルの作成 ・BCPマニュアルの作成 ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催に備え、テロ・防犯対策を検討する ・「施設利用案内」「A4パンフレット」「3つ折りリーフレット」を改訂	・帰宅困難者の「一時滞在施設運営マニュアル」第1版およびBCPマニュアル第1版を作成した。 ・警戒強化期間中のテロ等対策として、浜松町館の対応策を地元警察の協力を得て自主的に策定し、テロ対策講習及び訓練も実施した。(別添①参照) ※東京都管理施設テロリズム等警戒対応基準「警戒レベル3」への対応 ・地元警察署との間で「大規模災害時における帰宅困難者の一時受入施設の提供に関する協定」を締結した。 ・具体的な案内事項・留意事項等を追加した「施設利用案内」「A4パンフレット」を改訂し、令和4年度以降に利用される主催者へ配布した。		・一時滞在施設の運用については、実施訓練を通じた必要対象の把握と経験を積み重ねる必要がある。 ・テロ対策訓練においても継続して実施する。 ・展示室・会議室に係る業務マニュアル(お客様対応DB)を完成させる。
②研修体系の確立と関連資格取得の奨励	・総務経理グループに研修担当をおき、研修情報の収集、資格期限の確認、資格取得の奨励等を行う。 ・公社および東京都主催研修などへの積極的な参加。	・イベント業務管理士2級の資格を新たに5名が取得し、運営管理担当職員(営業広報担当含む)全員が有資格者となった。 ・上級救命技能認定(AED)：(新規5名および更新1名) ・防火防災管理者：(新規1名) ・東京都総務局主催、指定管理者への労務管理に関する講習会へ2名が参加。 ・公社主催、継続的なコンプライアンスWeb研修を全員が複数回受講。 ・公社主催、継続的な情報セキュリティWeb研修を全員が複数回受講。		・展示会サポート、利用者サービスに貢献出来る人材の育成が重要であり、イベント業務管理士1級等の資格取得を奨励していく。 ・引き続き、安全・安心な館運営の為、保守管理系の資格の取得、更新を奨励していく。
(4) 法人組織全体としての指定管理業務への関与				
①本社との連携体制の構築	・浜松町館と公社支援部門との人事交流を促進し、販路開拓支援能力の向上を図る。	・国際競争力の高いビジネス拠点竹芝の特性を踏まえ、浜松町館と同じビル内にある弊社の企業人材支援課と連携し、大使館主催イベントの誘致活動やオンライン配信催事への支援を実施した。(別添②③参照) ・安全安心な館運営を目指し、本年度から新たに企画課へ業務日報を毎日報告し、館運営状況の理解と助言を得る取組を開始した。 ・企画課主催の広報委員会に出席し、広報、マーケティングの強化に努めている。 ・総務課が統括する「職員へのコンプライアンス指導及び状況報告」を毎月実施。		・引き続き、企業人材支援課と連携し、海外販路開拓を希望する利用者の相談・支援を行う。 ・引き続き、企画課へ業務日報を毎日報告し、援助を得る。事故発生時には関係各所への報告を徹底する。 ・利用者の利便性を高めるため、利用説明会や内見会等を通して、中小企業支援ガイドを配布し、公社事業案内を継続する。
②「産業貿易センター戦略会議」によるセンターの効用最大化	・戦略会議を設置し、公社幹部職員及び浜松町館職員と浜松町館の効用に関して議論を尽くし、戦略を練る。	・産業貿易センター戦略会議(公社専務理事、事務局長、総合支援部長、事業戦略部長、新型コロナウイルス感染症対策事業推進担当部長、企画課長、企画課係長、台東館と浜松町館両館長及び各課長代理)を実施するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を副事業本部長とすることで、公社組織内の各部課との連携に向けた調整を図った。		・戦略会議での情報交換、意見交換をもとに相互に連携を高めることによる具体的な施策の検討と推進
2 施設の効用発揮に向けた取組				
(1) 商工業振興のための取組				
①展示会と相乗効果のある販路開拓支援・経営支援の実施	・公社支援事業やネットワークを活かした販路開拓支援・経営支援の実施	・海外への販路開拓を希望する利用者と同じ建物内の企業人材支援課(海外担当)を紹介。 ・IF管理事務室入口に各部署のパンフレット、チラシを配架。問い合わせに応じて該当部署を紹介した。 ・城東支社と連携してIF管理事務室に東京都指定伝統工芸品を展示し、情報発信および販路開拓支援を行った。		・企業人材支援課との連携拠点としてセミナー開催等の機会を創出していく。 ・ビジネスチャンスナビ2020、展示会助成金を中心に販路開拓支援・経営支援を引き続き行っていく。

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
②展示会の活性化及び開催支援	・公社が有する展示会支援事業の紹介及び展示会活性化セミナーの開催	<ul style="list-style-type: none"> ・3階ホワイエにあるデジタルサイネージマルチ画面を活用し、展示会の利用促進につながるような公社事業のPR動画放映を開始した。 ・当月に開催する催事情報一覧をマルチ画面に掲載して催事の集客支援を行った。 ・内見に来た利用者に対して「中小企業支援ガイド(ダイジェスト版)」を配布して、展示会支援事業等を紹介した。 ・オンライン配信催事への支援活動として、企業人材支援課のオンラインスタジオを有効活用し、配信環境の提供と支援を行った。17本のプログラム配信を支援(総視聴者約2000名)し、支援に対する利用者満足度が非常に高く、次年度以降の継続利用が決定した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・東京ビッグサイトや国際フォーラム等での催事を視察し、最新の展示会事情の情報収集を積極的に行い、浜松町館に導入すべき技術や展示ノウハウを検討していく。 ・全国展示場連絡協議会のつながりを活用し、活性化策の共有を図る。
③展示会における細やかなコーディネートの実施	・関連業界の展示会同時開催のコーディネート、公社利用企業へのイベント周知により、集客の拡大・ビジネスチャンスの創出を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・広壇業界の展示会同時開催や、複数のファミリーセールの同日開催をコーディネートし、集客面での相乗効果につなげた。 ・公社会員企業に対しイベント情報を公社広報誌アーガスに同封、また「全国展示会連絡協議会」監修の情報誌にもイベント情報を掲載し、集客のサポートを行った。 ・公社登録企業へのメルマガ配信にてイベント情報を告知。 		<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者に同時開催等のコーディネート催事の利点を訴求し、受注の拡大を図る。
④新規展示会の誘致強化	・公社が展開している各種交流・連携事業においてセンターの活用機会の創出	<ul style="list-style-type: none"> ・タイ王国大使館およびベトナム大使館に対して大使館主催イベントの誘致活動を行った。ベトナム大使館は内見を行い、再来年度の周年記念事業を前向きに検討。 ・公社自主事業「くらしのフェスティバル」にて公社ブースにバンフレットを設置。 ・浜松町館では、初めて利用される方や展示室・会議室内の再確認を希望される方が多いため、館内を案内し説明する内見会を実施した(実績:53回156団体440人参加)。 ・公社登録企業向けのメールマガジンに申込み受付に関する情報を月2回のペースで配信。(両館分) ・8月以降、翌年度の随時受付開始のタイミングに合わせ、展示会目的の空室照会者、旧利用者を中心に427件に案内メールを送信。 ・展示会、就活目的の空室照会者に定期的に内見会及び随時受付についての案内メールを送信。計:174件 ・2/1～1年間、東京ビッグサイト東展示場通路にB0版横ポスターの掲示開始(両館分) 		<ul style="list-style-type: none"> ・継続的にご利用いただけるよう、引き続き訪問活動もしていく。 ・引き続き公式ウェブサイトでの新規獲得とR2年10月からスタートした空室情報閲覧履歴をデータベース化し、申込みに繋がるよう利用目的別にアプローチをしていく。 R3年度閲覧履歴累計:2467件1668社
⑤行政目的の達成	・都の施策への積極的な協力を実施。	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を踏まえ、コロナ感染対策として、今年度から利用調整会議を非対面(タッチレス)とし、書面開催及びEメールでのやりとりに移行した。結果、利用者にとってコロナ感染リスクの低減、交通費や移動時間の削減となり、好評を頂いている。 ・昨年に引き続き各種計画書、申請書等の押印不要(はんこレス)を促進し、令和3年度は全ての申請書類を押印不要とした(廃棄物契約を除く)。 ・利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進し、226件(対前年比177.9%)の登録があった。 ・東京都の「感染防止徹底宣言ステッカー」や「TOKYOワクショアプリ」の館内掲示及び周知を実施。 ・東京都版新型コロナウイルス見守りサービスの普及のため、QRコード付きステッカーの作成と館内掲示の継続 		<ul style="list-style-type: none"> 東京都及び政策連携団体からの指示・依頼事項は、タイムリーに対応し、連携しながら継続的に利用者サービスを向上させていく。
(2) 利用者の利便性向上のための取組				
①中小企業に利用しやすい予約制度の運用	・「定期優先申込」制度の継続	<ul style="list-style-type: none"> ・定期順位別申込制度により令和4年度の都内中小企業・団体の申し込みを優先的に受け付けた。(申込受付順位1位及び2位・・・受付終了時点の中小企業利用率:目標55% 実績63.41%) ・申込受付に際して、新型コロナウイルス感染防止策として「利用者説明会」、面会形式による「利用受付」を廃止し、eメール、FAX、郵送受付への変更をWebサイトおよび郵送案内資料にて告知した。 ・令和4年度に開始する令和5年度申込受付分について、令和3年度中に順位の見直しを行い、中小企業団体とともに都内中小企業も第1順位とし、より利用しやすい制度に変更してWebサイトおよび郵送案内資料にて告知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・押印省略による各種申請書類を利用者ニーズにあわせて、郵送、FAX、eメールによりスピーディーな收受を行い、スムーズな順位別受付を継続していく。
②施設の利用案内ツールの充実	・予約状況、開催行事、施設周辺情報の提供、サイト利用者を考慮した設計・アクセス数向上への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・WEBサイトに新たにプロモーションビデオを掲載し、利用者に分かり易くPRを行った。その結果、WEBサイトの年間アクセス数は511,149と増加した(昨対:181.2%)。 ・利用者からの要望を踏まえ、WEBサイトのマイページ機能の追加を行い、サイト閲覧者の利便性向上を図った(利用フロアの表示追加や空室情報表示の改善等)。 ・申請書類が多いという利用者の声に応えるため、既存申請書類の見直し・集約を図り、2種類の申請書類を削減した。 		<ul style="list-style-type: none"> アクセス数はイベント数に大きく左右されるため、公開イベントについては詳細ページに掲載支援を行い、SEO対策も引き続き実施する。
③展示会のトータルサポートの強化	・主催者に対し、展示会開催準備、運営に関わるサポートを行う	<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者に対し、イベントサポート業者・設置業者・ケータリング業者の紹介など催事開催に向けてのサポートを行った。 ・中小企業利用者等に対し、「イベント情報」詳細ページ作成及び掲載の促進を行い、来場者促進のサポートを行った。 ・デジタルサイネージへのイベント情報の掲載及びイベント当日のコンテンツ掲載を行い、利用者の運営に関わるサポートを行った。 ・有線放送用電源確保 有線放送利用者用として展示室南のホワイエ側入力端子と電源の距離が遠く、電源ポートに延長コードを設置し対応していたが、延長コードを設置しなくても接続可能な位置に電源ポートを追加した。 ・全館利用のイベントで5階にある企業人材支援課のスタジオを利用し、セミナー配信のサポートを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・館側の運営方法も含め、利用者の要望を事前に把握することでスムーズな運営に繋がった。引き続き必要と判断する利用者とは打ち合わせを実施する。 ・コロナ感染状況に応じて、利用者の声を聞きながら、搬出入の調整を柔軟に対応していく。 ・催事終了後の清掃・消毒サービスの案内を徹底していく。 ・政府や都からのコロナ感染防止対策やその他の連絡事項をわかりやすくタイムリーに発信・連絡し、利用者との関係性を維持向上していく。 ・イベント内容の詳細版については、利用者との十分なコミュニケーションをとり、トラブル発生なきよう、希望に沿った掲載を目指す。 ・基幹システムからフィードバックされた空室閲覧者情報を活用して、潜在需要や新規見込み先の確認を行い、ターゲットを絞ったマーケティング活動につなげていく。

浜松町館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
④民間複合施設との連携	・民間複合施設との連携により、利便性向上に向けた取組を実施	・利用者の利便性向上のため、昨年は土日休業だった施設内のコンビニエンスストアへ顧客ニーズを伝えて営業依頼を続けた結果、土日の営業が始まった。 ・ビルの入口から展示室までの導線がわかりにくいという利用者の声に応えるため、ビル全体を管理している東急不動産と調整し、ビル共用部分の一部エリアでの案内版設置の許可を得て設置した。 ・竹芝エリアマネジメント発行のビル内及びエリア周辺の飲食店の優待クーポンのお知らせを各主催者に行い、各階エントランスにも案内用のQRコードを設置した。		・店舗規模から、昼食券対応できる店舗が無いため、代わりとなるサービスを引き続き検討する。
⑤失注原因分析による運営改善策の検討	・満室時の予約受付の対応。	・まず、台東館を紹介、それでも浜松町館を希望する利用者には対応簿を作成し、キャンセル発生時に利用者へ連絡を入れる仕組みを台東館にない取り入れた。 ・電話による受付は都度「受付表」に記入し、申請まで時間がかかる利用者に対して7日以内の検討期間を設けるよう、配慮した対応を実施している。 (受付総件数:2021/4/1～2022/3/31まで受付311件)※R4年度利用分含		・満室のためお断りする機会が多いため、台東館との情報共有と利用者の立場に立ったお断りの際の対応を継続する。 ・以前のキャンセル者から利用の可能性がある者を抽出し、随時受付時にアプローチを行う。
③自主事業の提案				
①自主企画催事	ア 中小企業の販路開拓を支援する展示会・商談会 イ 中小企業向けのセミナー	・産業貿易センター台東館にて開催した会社自主企画事業「東京くらしのフェスティバル2021」において、パンフレットの発行やHPでの商品紹介ページの掲載を行い、販路開拓支援につながる情報発信等を行った。 同上の「東京くらしのフェスティバル2021」にて、産業セミナーおよびデジタル技術活用セミナーを開催した。		
②備品貸出サービス等の企画、準備	・備品の紹介、利用アドバイス。	・令和3年度は利用者の携帯充電ニーズに応えるため、モバイル・バッテリーチャージャーの貸出しを開始した(計6台36個)。災害時には一時滞在施設として充電器が無償貸出し可能である。 ・また、コロナ禍でのオンラインセミナーの増加に伴い、エコやハウリング防止機能のある施設内オーディオに接続するためのプラグケーブルを各種取揃え、無償貸出しを始めた。 ・昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機の積極的な貸出しを行った。 ・有料・無料備品の紹介、展示規模別利用例・過去の実績の提示等のアドバイスの実施。 ・利用数調整、不足備品の業者紹介。 ・利用者の使い勝手を考慮した、定期的な備品の点検、接続テスト、修繕、清掃、不良備品の仕分け。		・備品更新時より年月がたち、点検の結果修繕が必要な備品が増加している。利便性を維持するため、積極的に修繕、更新を継続して実施していく。
3 適切かつ十分なサービスの提供に向けた取組				
(1)円滑な業務運営				
①利用受付の方法	ア 定期優先受付 イ 随時受付	・新型コロナウイルス対策及び利便性向上のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更(423社)。また順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更した。 ・事前に用意したシミュレーションを基に作成した年間利用計画を利用し、申請者には利用希望日程とフロアを第3希望まで出してもらい、効率の良い受付を行った。 ・申請受付後、調整を行い数日後、内定日を利用者へ連絡した。 ・R4年度分順位別受付中小企業比率:63.14%		・マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応を効率化し、電子申請の活用を促進していく。
②利用料金取受の方法	・利用料金、予納金、後納料金、当日支払いの取受方法	①利用料金は請求書に基づき、支払期限までに指定口座に振込の方法で納入していただいた。 ②電気料金や有料備品料金などは、使用量に基づく精算金額確定後にすみやかに請求書を発行、期限までに指定口座に振込の方法で納入していただいた。 ③当日、会議室利用の急な利用申し込みの場合にも前納を条件に対応した。 ④緊急事態宣言発令等による都の指示に従い、コロナ感染拡大防止のためやむを得ず催事を中止された利用者へ、既納金の全額返金を実施した。 (R3年度キャンセル料の都からの返金内容:218件/58,282千円)		
③関係法令の遵守、手続きの公平性・透明性確保 規則等情報の公開	・利用者に対する関係法令の説明、指導、及び利用手続き方法・規則等情報の公開	・公式ウェブサイトに「新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み」ページを設置し、利用者への感染防止の徹底を促した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のためのガイドラインを利用者と相互に確認し、確認書として署名いただくことを徹底した。展示室:277件 会議室:508件 ・施設を安心安全にご利用いただくために、搬出入調整時での案内や、ウェブサイトの利用案内を活用し、利用方法・利用規則・各種届出・設備の案内等の説明を行った。また、申し込みの際には、関係法令の遵守、利用規則への同意のうえ申し込みをしていただくようお願いするとともに、申請書類を基に展示内容の確認、指導、アドバイスをを行っている。		・搬出入調整や手続き、内見会、下見の場面で、丁寧に説明を果たし相互認識を深めるコミュニケーションをとる。
④施設利用者同士の調整方法	ア 搬入に関する「利用の手引き」の配布 イ 搬入指導に当たる担当者配置	・搬出入・装飾等準備作業を円滑に行なうため、「内見会」及び搬出入調整資料郵送時に、搬入物の形状等に関するガイドライン等を含む「利用の手引き」を利用者に配布し、円滑な搬出入作業のノウハウと注意事項の周知を行った。 ・各階展示室用に5tエレベーター3基、3tエレベーター1基の設備を有しているが、運営管理のチームに担当者1名を配置し、搬入出車両台数による駐車スペースの割り当てと時間別に効率的なエレベーターの割り振りを行っている。		

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
	ウ 「利用調整会議」の開催	・コロナ感染症の影響下での対面商談の改善に視点を置き、搬出入に係る利用調整会議を非対面(タッチレス)とし、書面開催及びメールでのやりとりに移行した。 結果、利用者の感染リスクの低減、交通費、移動時間等の削減となり、利用者の利便性向上に寄与した。		
	エ 「搬出入調整表」の作成・配布	・利用者より希望を募り、担当者が荷扱場やエレベーターの割り振りを調整後、「荷物用エレベーター調整表」として関係者に配布し、利用当日はエレベーター脇、展示室バックヤードに表示し、徹底を図った。		
	オ 調整表に基づく「入車証」の発行	・荷扱場の使用可能時間や台数等について、最も効率的にご使用いただく為に、1日単位で駐車スペースを確保し、駐車回転数に制限を設けないことを基準とした「駐車スペース券」と短時間利用で駐車スペースを回転させる「駐車時間券」を組み合わせたハイブリッド運用を行っている。		今後はさらにご利用者から要望をお聞きし、より効率的な運用が出来る様務めていきたい。
⑤苦情などへの対応	ア 苦情に対して適切な対応を行うための取組	①利用者に対してはアンケートの配布・回収、来場者に対してはご意見箱を設置し「苦情」の吸い上げを行っている。 ②「苦情」に関しては、責任者が迅速に対応する体制を組んでいる。 (休日は課長代理が出勤する出勤体制を基本としている。) ③CS会議を開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ論議し、誠実に対処している。		アンケート内容はカテゴリーごとにデータベース化し、継続的に蓄積し、対策を講じていく必要がある。
	イ 想定される事例と対応	①新型コロナウイルス感染拡大に対する苦情:定期消毒に加え、トイレのハンドドライヤーの使用中止、ソーシャルディスタンスシール貼付、換気送風用大型扇風機(展示室用)・非接触型体温計・人数カウンターの無料貸出し、アクリル板の設置を実施。 ②開催側施設利用者(展示会等主催者)からの苦情への対応 ・搬出入遅延:職員が現場指導を行い、関係者間を調整する。 ・機器類に対する苦情:定期点検による保全及び障害発生時の迅速な復旧、代替機器の準備。 ・冷暖房に関する苦情:施設利用者及び建物管理業者と連携し、こまめに調整する。 ・展示室内の汚れ等に関する苦情:装飾業者に注意を喚起し、建物管理業者の協力を得て早急に原状回復する。また、装飾業者に対する注意喚起等、再発防止策の徹底を行う。 ・ビル入口から展示室までの導線が分かりにくいことを予め主催者に伝え、当日案内係を設置していただくなどの対応をお願いする。 ③来場者からの苦情 ・警備員等の来場者対応については、委託先に接遇研修の強化を依頼している。また、困難を極める来場者対応に関しては委託先に依頼せず、センター職員が全て丁寧な対応をおこなっている。		・利用者からの新型コロナウイルス感染防止対策に必要な要望等をタイムリーに対応し、安全・安心の催事運営に貢献していく。 ・引き続きビル側と協議し、展示室までの誘導を分かり易くする為にロボットの導入等を検討していく。
⑥利用者要望の把握と利用者サービスの向上	ア 利用者の要望を的確に把握する手段	①アンケートの配布、回収による要望の吸い上げ。 ②利用者、装飾業者の代表者に対して「産業貿易センター運営会議」を書面開催し、ご意見、ご要望を伺った。 ③「商談」「内見」を通して気軽に要望を聞ける場を提供。 ④基幹システムに、利用履歴、要望、課題、要望を蓄積し利用者のニーズ、意向を把握し、適切にサポートを行っている。		
	イ サービス向上を図るための検討及び情報共有体制	①公式ウェブサイトの脆弱性診断結果を受け、対策を実施しセキュリティの安全面を向上させた。 ②CS会議を定期的に開催し、アンケート内容の検討、対応、情報の共有化を行った。 ③基幹システムとの連絡欄や朝礼を利用し、お客様の声の情報共有化を図った。		・マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応を効率化し、電子申請の活用を促進していく。 ・運営管理ミーティングを定期的に開催する(2回/月)
⑦質の高いサービスを提供するための提案	ア 備品類の充実	・利用者の携帯充電ニーズに応えるため、モバイル・バッテリーチャージャーの貸出しを開始した(計6台36個)。災害時には一時滞在施設として充電器が無償貸出し可能である。 ・非接触型体温計、人数カウンターの無料貸出しを行った。 ・ビジネスコーナーに滅菌器を導入し、共有で利用する文具等を滅菌する事で、安心してご利用いただいた。 ・自走式高所作業車の貸出しを行った。 ・給湯室に無料電子レンジ、冷蔵庫を設置している。		
	イ 環境保全への配慮	・ガスコジェネレーションにより熱・電気のスマートエネルギーネットワークが構築されている。 ・展示室、会議室、管理事務室等、LEDの採用で、省電力化が進められている。 ・ビル全体でカーボンニュートラルに取り組んでいる。 ・展示会場外に緑化区域が設けられている。		
	ウ バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮	「利用案内」と公式ウェブサイトにてバリアフリーに特化した以下の情報を掲載している。 ・オストメイト対応設備(車いす対応トイレ) ・トイレ触知案内図 ・館内音声認識ガイドシステム ・ベビーチェア付きトイレ ・車椅子の利用貸出の促進。 ・補助犬入室許可、等		
	エ 搬出入の効率化の推進	・利用者より希望を募り、荷物用エレベーター、荷扱い場利用、来場者誘導に関する調整をおこない、搬出入計画を策定した。 ・新規利用者には内見目を案内し、搬出入の留意点の説明を十分に行った。 ・委託業者に対し搬出入時の誘導補助を依頼した。		・搬出入調整会議や手続き、内見会、下見の場面で、丁寧に説明を果たし相互認識を深めるコミュニケーションをとる。

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
	オ 外国語対応の推進	<ul style="list-style-type: none"> 施設案内、周辺情報、アクセス、FAQページを英語、中国語簡体字、韓国語で対応。 英語が堪能な職員を採用しており、外国人来場者からの問い合わせに対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> 帰宅困難者対応時に、英語・中国語の案内を準備する。
	カ 他施設のサービスに関する情報収集の強化	<ul style="list-style-type: none"> 全国展示場連絡協議会をベースに各施設との交流を深め、各施設が抱える問題点など情報交換を積極的に行った。また、東京ビッグサイト・東京国際フォーラムを視察し、最新のコロナ感染防止対策、コロナ拡大時の営業・広報体制などの情報交換を行った。施設運営上に係わる課題解決に関する情報のやり取りも日常的に行っている。 各施設のウェブサイトを定期的に確認。 		<ul style="list-style-type: none"> 全国展示場連絡協議会や近隣の施設との連携を深めて、継続的な情報収集を行っていく。
⑧	手続きのデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> 今年度もマイページからの電子申請が順調に増加した。令和3年度のマイページ新規登録件数は226件、そのうち利用申込は138件であった(R2年度 新規登録件数127件、内利用申込91件)。 マイページはスマートフォンからの利用申請も可能であり、利用問い合わせがあった際にはスマートフォンへの展開も積極的に周知した。 		<ul style="list-style-type: none"> マイページの機能付加や運用方法の更なる活用を検討する。 マイページの利便性(書類作成コスト低減、手続きや入金状況の進捗管理、スマートフォンから利用申請可等)を利用候補者に引き続き訴求していく。
4 施設管理実施方針				
(1)施設維持管理の実施計画				
①	日常の点検を徹底	<ul style="list-style-type: none"> 建物管理業者と連携して徹底する。 産業貿易センター1F管理事務室に、建物(設備)管理業者を展示室利用時間中に常駐させ、日々の点検内容確認やトラブル対応を迅速に実施することで、円滑な施設運用を実施。産貿エリアについては施設管理担当が1日1回自主的に巡回を実施。 		<ul style="list-style-type: none"> 日々の記録については、委託業者にて記録管理を実施しているため、産業貿易センター職員とのデータ共有化方法を今後検討。
②	適切に修理・修繕を実施	<ul style="list-style-type: none"> 迅速かつ適切な修理・修繕の実施 通常の清掃では改善できない傷等は、「修繕」で対応 ご利用者のき損については、現場確認し、必要な事務手続きを取って修繕を実施。 上記以外の修繕については、安全面で考慮が必要なものは都度実施し、それ以外については、合理化を念頭にまとめて修繕を実施。 		<ul style="list-style-type: none"> 定期的な修繕による、施設の維持管理について、費用も考慮した修繕サイクルの検討を今後実施。 (例)床・壁の劣化については、四半期ごとにまとめて修繕を行う など。
③	清掃の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 委託業者による定期清掃・主催者による清掃後、実地点検の実施 委託業者による清掃について <ul style="list-style-type: none"> - 日常：午前中を中心としホワイエ・トイレなどの共用部、並びに利用していない展示室などを実施。 - 定期：月次で窓ガラス清掃・床清掃を実施。また、半期毎に備品の集中清掃を実施。 主催者・利用者による清掃は、催事終了後、搬出完了前に実施するよう、職員が指導。 		<ul style="list-style-type: none"> 展示室・会議室備品については、汚れが頻繁に見られるものがあり、清掃メニューとして、正式に今後組み込まないかを検討。
(2)安全確保策及び災害時対応等				
①	事故防止対策	<ul style="list-style-type: none"> 事故件数0を目指す。 設備の定期的な点検は、年間計画にのっとり実施し、事故の事前抑止を推進。 事故はゼロであるが、定期点検後に貨物エレベータ停止事象が発生したため、定期点検後の確認手順をマニュアル化するなど、再発防止策に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 再発防止策の継続
②	被災時の安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ア 防災マニュアルの更新と周知 <ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者の「一時滞在施設運営マニュアル」第1版を完成し、東京都へ提出。 ・BCPマニュアル第1版を作成した。 イ 自主防災組織の設置・訓練 <ul style="list-style-type: none"> ・東京ポートシティ竹芝オフィスタワー主催の消防訓練に参加。 →新型コロナウイルス蔓延防止を目的に、動画視聴による訓練となる。(令和3年11月19日～30日) ・東京オリンピック開催に伴う警戒強化期間中のテロ等対策として、浜松町館の対応策を愛宕警察署の協力を得て自主的に策定し、テロ対策講習及び訓練も実施した。 ウ 確実な避難誘導の体制づくり <ul style="list-style-type: none"> ・上記項目と同時に、訓練を行うことにより、各職員・委託会社メンバーが体制における役割認識を把握。 ・災害時には、3階ホワイエにあるデジタルサイネージマルチ画面にアラート(地方自治体等の災害情報共有システム)が表示されるよう改良した。 エ 帰宅困難時の一時滞在施設としての運営 <ul style="list-style-type: none"> ・以下、東京都の訓練に参加。 <ul style="list-style-type: none"> - 災害対策本部からのメールによる一時滞在施設の安全確認及び開設要請訓練(令和3年6月28日) - MCA無線による開設要請(令和3年7月1日) - 東京都災害情報システム(DIS)への一時滞在施設開設状況登録(令和3年7月5日) - 災害時特設公衆電話の設置・通信訓練(令和3年7月19日) - スマートフォン等の充電スポットの設置訓練(令和3年7月19日) - J-anpi(安否情報まとめて検索)への滞在者情報の登録(令和3年7月15日) 		<ul style="list-style-type: none"> 実施訓練に伴い、浜松町館の各種防災マニュアルの更新を行っていく。 引き続き、消防・防災訓練を計画するとともに、訓練で顕在化する課題の解決を継続的に図る。 職員数に限りがあるため、委託会社メンバーにも一層の支援をいただくよう、働きかけていく必要がある。
				<ul style="list-style-type: none"> 次年度も引き続き、運営に必要な各種準備物(滞在者カード、名簿用紙など)を用意。 マニュアルに沿って、各班の役割認識の理解を促進するよう、簡易手順書の作成を推進。

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
③新型コロナウイルス感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症防止策の実施 新型コロナウイルス感染症に関する利用者対応 	<p>①消毒・換気等について</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸出し備品返却後に全品消毒作業実施。 展示室16分、会議室20分に1回の換気を実施。 清掃委託業者によるドアレバー、階段手摺、テーブル、カウンターなど接触面の消毒作業も随時実施。 <p>②ガイドライン確認書等について</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のために主催者向けのガイドライン(確認書)を作成。 公式ウェブサイト「新型コロナウイルス拡大防止の取り組み」ページを作成し、ガイドラインのダウンロード開始 イベント会場収容率100%利用可能な主催者と感染拡大防止策担保の確認書作成、実施 <p>③注意喚起ポスター等の掲示関連について</p> <ul style="list-style-type: none"> 「東京版新型コロナ見守りサービス」を開始するにあたり、QRコード付ステッカーの作成、約50枚を館内(1-5階)に掲出。 東京都「感染防止徹底宣言ステッカー」申請および管理事務室、各階への掲出。 浜松町館版「新型コロナ撲滅大作戦ポスター」の作成および掲示。 2-5階各フロアのホワイエに設置済みのソファールおよびエレベーター内に、ソーシャルディスタンスステッカー掲示。 東京都「緊急事態宣言」A4ポスターを館内に掲示。 浜松町館版「新型コロナウイルス感染拡大防止のための注意喚起ポスター」館内掲示実施。 <p>④感染防止対策の備品配備について</p> <ul style="list-style-type: none"> 非接触型体温計、人数カウンターの無料貸出開始。 管理事務室への来客者用に、顔認証によるAI自動検温器を設置。手指消毒については非接触型を設置。 管理事務室の執務室、応接室、休憩室および受付、商談コーナーにアクリル板を設置、飛沫対策実施。 ビジネスコーナーに滅菌器を導入。共有で利用する文房具等を滅菌する事で、安心して次の方が使えるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症が沈静化するまでは、引き続き現在の対応を継続。
③地域や地元住民との良好な関係				
①地域貢献活動に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> 竹芝地区まちづくり協議会への参加 	<ul style="list-style-type: none"> 一時滞在施設である東京都立芝商業高等学校が実施する防災訓練見学会へ参加し、安全対策に関する助言を行った(6月)。 竹芝地区定期清掃活動への参加(月1回/2~3名) 竹芝地区まちづくり協議会2021年度総会 非対面参加(6月) 防災担当者会議 非対面参加(3月) マイクロ人流サイネージ試行設置協力 (別添⑤参照) 竹芝エリアマネジメントの依頼に応じ、浜松町館2階および3階メインエントランスへのAIサイネージ設置に協力した。時間帯や性別、年齢層等のデータに浜松町館の催事情報をあわせて蓄積する事で、催事タイプ別の人流や傾向などの情報分析が可能となり、展示室利用者への情報提供や飲食店等ビル内のテナントの品揃え戦略支援等にも活用が期待される。 		<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、産業貿易センターの利便性を高めるように積極的に各種イベントに参加し、協議会メンバーとの交流を深める。
②地元住民への取組	<ul style="list-style-type: none"> 地域・地元住民との良好な関係の維持 	<ul style="list-style-type: none"> 試験会場としての利用等もあり得るため、東京都立芝商業高等学校吹奏楽部へ協力を依頼し、展示室における音量(騒音)測定調査を実施した。(別添①参照) 		<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、竹芝地区まちづくり協議会との連携を図り、竹芝地区全体を盛り上げるべく協力をしていく。
5 収支計画等				
(1)収入確保、経費削減等経営方針				
①収支想定の方針	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度施設稼働率を45.0%(9-21時)、68%(9-17時)と設定し、収支の改善を目標とする。 ※不可抗力により目標達成が困難な場合、年度計画に反映させた目標を施設の休止期間分等に相応して補正する、又は業務実績を全期間通常の運営が可能であったものとして換算する、などの方法で算出 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急事態宣言・まん延防止措置等の発出により、催事の中止が相次いだため、展示室は目標45.0%(9-21時)、68.0%(9-17時)に比し実績34.6%(9-21時)、43.2%(9-17時)の未達となった。 会議室の換算日数は、目標181.6日(9-21時)、219.2日(9-17時)に比し実績138.7日(9-21時)、163.9日(9-17時)との未達であった。 引き続きコロナ対策実施と人流抑制を行いながらも電話による受付は都度「受付表」に記入し、申請まで時間がかかる利用者に対して7日以内の検計期間を設けるよう、配慮した対応を実施し、空室を埋めていく。 〈参考〉都からのコロナによるキャンセル料返金額について 218件:58,282千円となり、年間稼働日333日で換算すると、展示室7.2%(9-21時)、10.8%(9-17時)、会議室3.4%(9-21時)、4.8%(9-17時)の稼働率となる。 〈参考〉コロナによる利用料収入の機会損失額について コロナウイルスの影響による利用料収入の機会損失額(キャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算)は展示室187件 約1億6,055万円、全館換算日数68.3日(9-21時)、91.9日(9-17時)、稼働率は20.5%(9-21時)、27.6%(9-17時)分に相当する。 会議室のコロナによる機会損失額は、146件 約1,025万円、全館換算日数53.4日(9-21時)、53.0日(9-17時)、稼働率は16.0%(9-21時)、16.0%(9-17時)分に相当する。 実績に機会損失額を加味した場合、展示室の稼働率は55.1%(9-21時)、70.7%(9-17時)、会議室の換算日数は192.1日(9-21時)、216.9日(9-17時)となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急事態宣言・まん延防止措置等の発出により、イベント自粛要請・開催制限により、催事中止が相次いだため。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者利益に関することは、都の意思決定後直ちに「重要なお知らせ」としてHPへ掲載し、広く周知を行う。 キャンセル料の還付など不測の事態が生じた場合には、利用者には個別に電話をし、密なコミュニケーションを図ることで常に理解と協力を得るよう努めていく。 利用者目線でスピード感をもって還付手続きに取り組み。 引き続きコロナ対策実施と人流抑制を行いながら、空室への利用促進活動を積極的に実施していく。
②収入確保の方針	<ul style="list-style-type: none"> 営業、広報活動の強化により稼働率を上昇させ、増収を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、収入は、313,719千円となり計画値478,131千円を大きく下回った。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急事態宣言・まん延防止措置等の発出により、イベント自粛要請・開催制限により、催事中止が相次いだため。 	<ul style="list-style-type: none"> 上記①の通り

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R3年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
③経費削減の方針	ア 人件費	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理事業は、予算62,364千円、実績62,194千円。 21時までの催事が予定される場合には一部職員の出勤時間を遅くするなど、臨機応変なシフト体制も行った経費削減に努めた。 管理運営事業(施設保全管理運営業務)は予算6,200千円、実績6,179千円。 		<ul style="list-style-type: none"> 引き続き最小限での人員での対応を行う。
	イ 建物管理等業務委託費	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理事業は、予算104,975千円、実績99,397千円。 衛生面に十分に配慮しつつ館内清掃計画の適正化によるコスト削減を図った。 管理運営事業(施設保全管理運営業務)は、予算8,305千円、実績1,183千円。 		<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き、コスト改善活動に取り組んでいく。
	ウ 光熱水費	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理事業は、予算146,200千円、実績146,200千円。 利用者の快適さは保ちつつ、ホワイエの温度設定を少し上げる等の対策を講じた。 		
(2)取支計画	第4次事業計画及び年度計画を基に作成。	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度事業収支 指定管理事業収入: 313,719千円 支出: 422,080千円 内都への納付額: 80,612千円 税前収益: △108,361千円(事業計画: △4,758千円) 都コロナ補填額: 42,412円 都コロナ補填後収益: △65,949千円 		

事業収支

(様式2)

浜松町館

単位:円

(1)収入		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
利用料金収入	展示室	422,080,000	269,621,916	△ 152,458,084	63.9	
	会議室	36,530,000	26,640,410	△ 9,889,590	72.9	
	附帯設備	15,575,000	10,433,007	△ 5,141,993	67.0	
	臨時供給(電気・水道・産廃)	750,000	749,417	△ 583	99.9	
	小計	474,935,000	307,444,750	△ 167,490,250	64.7	
自主事業収入	消火器貸出	42,000	55,650	13,650	132.5	
	コピー・Faxサービス	0	0	0	0.0	設置業者への入金
	インターネット貸出	650,000	2,916,000	2,266,000	448.6	
	プロジェクター貸出	800,000	1,456,000	656,000	182.0	
	課金式パソコン	0	0	0	0.0	
	長机	0	0	0	0.0	
	携帯電話充電器	0	0	0	0.0	無償提供
	コインロッカー	0	0	0	0.0	設置業者への入金
	自動販売機	1,704,000	1,846,773	142,773	108.4	
小計	3,196,000	6,274,423	3,078,423	196.3		
指定管理事業 計(i)		478,131,000	313,719,173	△ 164,411,827	65.6	
指定管理料収入	コロナ関連の指定管理料(ii)	0	42,411,654	42,411,654	0.0	都納付金控除後
受託料収入	施設保全管理運営業務(iii)	30,414,000	25,428,670	△ 4,985,330		
合計(A=i+ii+iii)		508,545,000	381,559,497	△ 126,985,503		
【業務改善に向けた分析】						
1. 利用料金収入(除く自主事業)は、コロナウイルス感染症対策の影響で対計画費減167,490千円(64.7%)であった。						
2. 稼働率は、計画45.0%(9-21時)、68.0%(9-17時)に比し実績34.6%(9-21時)、43.2%(9-17時)の未達となった。						
3. コロナウイルスの影響によるキャンセル料返金額は58,282千円(都納付金控除前)となり、展示室・会議室利用料金収入の約20%に相当する。						

単位:円

(2)支出		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
①東京都納付額		128,880,000	80,611,544	△ 48,268,456	62.5	
②産業貿易センターの管理運営業務		354,009,000	341,467,818	△ 12,541,182	96.5	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	62,364,000	62,194,112	△ 169,888	99.7	
	小計	62,364,000	62,194,112	△ 169,888	99.7	
事業費	光熱水費	146,200,000	146,200,000	0	100.0	
	建物管理業務(設備運転・監視)	2,000,000	1,106,160	△ 893,840	55.3	
	建物管理業務〔警備〕	34,209,000	34,978,680	769,680	102.2	
	建物管理業務(清掃業務)	44,084,000	45,075,360	991,360	102.2	
	建物管理業務(環境管理業務)	300,000	286,440	△ 13,560	95.5	
	定期点検及び保守	18,382,000	17,402,880	△ 979,120	94.7	
	その他建物管理費	6,000,000	547,800	△ 5,452,200	9.1	
	情報システム管理費	10,000,000	7,807,800	△ 2,192,200	78.1	
	通信費	4,000,000	3,363,219	△ 636,781	84.1	
	広告宣伝費	5,000,000	3,191,870	△ 1,808,130	63.8	
	公租公課	7,292,000	4,800	△ 7,287,200	0.1	
	その他経費	14,178,000	19,308,697	5,130,697	136.2	
	小計	291,645,000	279,273,706	△ 12,371,294	95.8	
指定管理事業 計(i)		482,889,000	422,079,362	△ 60,809,638	87.4	
③施設保全管理運営業務(ii)		30,414,000	25,428,670	△ 4,985,330	83.6	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	6,200,000	6,179,104	△ 20,896	99.7	
	小計	6,200,000	6,179,104	△ 20,896	99.7	
事業費 (保安全管理費)	建物管理業務(警備)	3,000,000	0	△ 3,000,000	0.0	
	定期点検及び保守	3,960,000	1,183,032	△ 2,776,968	29.9	
	その他建物維持管理費	1,345,000	0	△ 1,345,000	0.0	
	工事請負費	7,200,000	9,498,500	2,298,500	131.9	
	情報システム改修費	8,000,000	5,561,600	△ 2,438,400	69.5	
	公租公課	690,000	594,942	△ 95,058	86.2	
	その他経費	19,000	99,795	80,795	525.2	
	一般管理費	0	2,311,697	2,311,697	0.0	
小計	24,214,000	19,249,566	△ 4,964,434	79.5		
合計(B=i+ii)		513,303,000	447,508,032	△ 65,794,968	87.2	
【業務改善に向けた分析】						
1. 指定管理事業						
(1) その他建物管理費の対計画比減の5,452千円は、主に建物管理委託契約のコスト改善によるものである。						
(2) その他経費の対計画比増の5,130千円は、主に派遣社員(運営管理)の費用及びコロナ禍による衛生消耗品等の購入増加によるものである。						
2. 施設保全管理運営事業(受託事業)						
(1) 工事請負費の対計画比増の2,299千円は、インターネット用光回線の増設工事及び音響設備の改善工事によるものである。						
(3)収支差額 (収入(A)－支出(B))		△ 4,758,000	△ 65,948,535	△ 61,190,535	△ 1,386.1	

経営状況分析指標

浜松町館	年度計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	△ 4,758,000	△ 65,948,535	△ 1,386.1	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	93.4%	80.6%	86.3	
人件費比率 (人件費／支出(B))	13.4%	15.3%	114.4	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	22.1%	22.5%	101.8	
利用者あたりの管理コスト (支出(B)／延べ利用者数)	¥1,959	¥1,708	87.2	
利用者あたりの自治体負担コスト (維持管理委託料／延べ利用者数)	¥990	¥942	95.1	
【業務改善に向けた分析】 1. 事業収支は、コロナ禍の影響により計画を下回り-65,949千円となった。 2. 入場者数は、展示会場212,499人、会議室49,491人、合計で261,990人となり一人当たりのコストが計画を下回った。				

利用者アンケート結果

浜松町館

(1)実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
令和3年4月～ 令和4年3月	配布277件 回収234件(回 収率84.5%)	利用者(主催者)に開催初日に手渡しの上、メールでフォーマット送付。直接・郵送・Fax・メール等で回収する。

(2)利用者評価結果概要

評価項目	満足度	改善要望
施設・ 設備管理	<p><施設・設備備品についての満足度></p> <p>大変満足(39.3%) 満足(47.4%) どちらかといえば満足(10.7%) どちらかといえば不満(1.3%) 不満(0.9%) 大変不満(0.4%)</p>	<p>1階・3階入口等、共有スペースでの案内を増やしてほしい(16)</p> <p>入口から展示場までの導線が分かりにくい(13)</p> <p>駅から会場までの案内の充実(6)</p> <p>配線ピットの蓋が重く扱いづらい(6)</p> <p>プロジェクターの性能を上げて欲しい(6)</p> <p>WIFIの容量を増やしてほしい(5)</p> <p>演台・ステージ・プロジェクター等の備品数を増やしてほしい(4)</p> <p>無料Wi-Fiの導入(3)</p> <p>展示台が重い(3)</p> <p>大型トラック(4T)の駐車場があるとよい(2)</p> <p>喫煙スペースを開放して欲しい(2)</p> <p>マイクの使用可能本数をもっと多いとよい(2)</p> <p>空調コントロールが主催者側でできるとよい(2)</p> <p>プロジェクターを天井吊り式にしてほしい(2)</p> <p>配線ピットのコンセントがどこにあるのかわからない(2)</p>
利用 システム	<p><利用システムについての満足度></p> <p>大変満足(26.1%) 満足(43.6%) どちらかといえば満足(22.6%) どちらかといえば不満(5.1%) 不満(1.7%) 大変不満(0.9%)</p>	<p>提出書類が多い(24)</p> <p>開扉証・入車証が直接受取だがPDFなどにしてほしい(6)</p> <p>駐車場をもっと確保して欲しい(5)</p> <p>荷扱場・エレベータの利用調整を利用者間ですること(4)</p> <p>入車証を30分単位で発行して欲しい(4)</p> <p>オンラインでの回答をもっと便利になって欲しい(マイページの改善)(3)</p> <p>マイページで予約済みの日程の階もわかるとよい(2)</p> <p>申込手続きのペーパーレス化(2)</p> <p>ホワイエ内でもっと告知ができるとよい(2)</p> <p>申込手続きの際、利用時間が分かりにくい(2)</p> <p>階をまたいでの備品利用ができるとよい(2)</p> <p>備品が朝7時から借りられるとよい(2)</p> <p>利用料金の入金スケジュールがタイトである(2)</p> <p>シャッターの開閉を主催者側でできるとよい(2)</p> <p>バックヤードにもものをおけるスペースがあるとよい(2)</p> <p>担当者を前もって決めてほしい</p>

接客対応	<p><職員についての満足度> 大変満足(48.7%) 満足 (39.7%) どちらかといえば満足 (8.5%) どちらかといえば不満 (2.6%) 不満 (0.4%) 大変不満(0.0%)</p>	<p>障害物撤去などの基準を一貫して欲しい(4) 問合せに対するレスポンスを早くしてほしい 開館時間から職員に常駐してほしい</p>
------	---	--

(2)利用者評価結果概要

サービス	<p><継続的なご利用の理由> 利用料金、立地の良さ、会場規模、利便性、継続利用による認知、設備の充実、施設の新しさ、昔から利用しているため、明るさ・綺麗さ、職員の丁寧な対応、自由度の高さ、知名度の高さ、搬入のしやすさ、安心して利用できるため、前回利用で好評のため、床が疲れな い、館内に飲食店がある、等。</p>	<p>順位別受付の前に締切前にアナウンスしていただきたい (2) 座席レイアウト図が複数パターン掲載されているとよい 空室を毎回入力せずに閲覧できるとよい イベント情報ページ経由での問合せがあったので強化したい</p>
総合評価	<p><総合的な満足度> 大変満足(38.0%) 満足 (43.6%) どちらかといえば満足 (14.0%) どちらかといえば不満 (3.0%) 不満 (1.0%) 大変不満(0.4%)</p>	<p>利用料金が手ごろである、立地がよい、会場の規模がちょうどよい、利便性がよい、明るく綺麗である、職員の丁寧な対応、搬入のしやすさ等</p>

(3)利用者アンケート結果に対する総括・自己評価

<p>1.職員の接客対応に関しては概ね良好な評価を頂いている。 2.事故防止とご利用者様のスムーズな利用のため、下記施策を実施している。 (1)エレベーター・車両・荷扱場使用時間の調整・管理のため月次で利用者調整会議を実施(非対面で書面開催にて実施) (2)月1回のCS委員会を館長・課長代理で実施し、CS向上を推進している。 3.アンケート以外にも、メールや利用時などの要望にも随時対応している。</p>

事業報告書補足資料 様式4 「利用者アンケート結果」

※利用者アンケート各項目の自由意見欄に記入された要望等の内容(事業報告書 様式4他)を、件数の多い順に記入してください。欄が足りない場合は追加してください。
 ※意見・要望等に対する対応策を記入してください。(不可能なものは不可能と記入し、既に実施済みのものは実施した内容を記入してください。)

評価項目	順位	浜松町館		
		改善要望	件数	対応状況
施設・設備管理	①	1階・3階入口等、共有スペースでの案内を増やしてほしい	16	ビル内ルールにて案内に関する規制があり、現状困難な状況ではあるが、引き続き要望を提示していきます。
	②	入口から展示場までの導線が分かりにくい	13	ビルの管理部署と協議し、サインを増やす方向で検討を継続中です。
	③	駅から会場までの案内の充実	6	交通アクセスのページに浜松町駅からのアクセスルート動画(①1階から ②歩行者デッキから)を掲載しています。
	④	配線ピットの蓋が重く扱いづらい	6	耐荷重を確保するため、安全を考慮した現在の蓋仕様が必要な状況です。
	⑤	プロジェクターの性能を上げて欲しい	6	性能が向上したプロジェクターを用意(調達)することも検討中であるが、予算との兼ね合いもあり早急には実現が難しい状況です。
	⑥	WiFiの容量を増やしてほしい	5	有料貸出のWiFiはシステム制限があり容量増は困難ではありますが、代わりに有料貸出WiFiエリアの拡大を今後検討予定です。
	⑦	演台・ステージ・プロジェクター等の備品数を増やしてほしい	4	備品増の検討は今後実施予定です。(収納場所の確保も合わせての検討が必要となります。)
	⑧	無料Wi-Fiの導入	3	浜松町館としては、無料WiFiの導入の計画はありませんがビル内に無料WiFiが用意されているため、そちらをご紹介します。
	⑨	展示台が重い	3	耐最大荷重を確保するために、重量が重くなっていることをご理解いただくようご説明しています。
	⑩	大型トラック(4T)の駐車場があるとよい	2	荷捌場の効率的な駐車スペースを確保するため、現在の駐車枠仕様とさせていただいている旨をご説明。
	⑪	喫煙スペースを開放して欲しい	2	新型コロナウイルス蔓延防止の観点から、引き続き喫煙スペースは閉鎖とさせていただいております。
	⑫	マイクの使用可能本数をもっと多いとよい	2	ワイヤレスマイクの混信防止の観点から、現状本数とさせていただいている状況です。
	⑬	空調コントロールが主催者側でできるとよい	2	館全体のエネルギーコントロールを踏まえて、現状仕様とさせていただいています。
	⑭	プロジェクターを天井吊り式にしたい	2	新規の設備投資として今後の検討とさせていただくが、予算との兼ね合いもあり早急には実現が難しいですが実現可能かどうか検討させていただきます。
	⑮	配線ピットのコンセントがどこにあるのかわからない	2	ピット横にシールを貼付し、識別できるようにしています。
	①	提出書類が多い	24	放送設備・インターネット申込を「あらし」と統合するなどの見直しを実施済みであり、引き続き改善を進めます。
	②	開扉証・入車証が直接受取だがPDFなどにしてほしい	6	セキュリティ対策(防犯等)のため、開扉証は原本の提示のみ受け、荷扱場混乱を防ぐため入車証も原本の提示をお願いしております。PDFは安易に複製されるため運用しておりません。
	③	駐車場をもっと確保して欲しい	5	ビル内外とも、追加の駐車場はご用意できない状況です。
	④	荷扱場・エレベータの利用調整を利用者間ですること	4	浜松町館の利用調整は、産貿センター側で調整する方式に切り替え済みです。
	⑤	入車証を30分単位で発行して欲しい	4	現状は1時間単位での発行までとしております。ご要望を精査の上、対応可能か検討します。
	⑥	オンラインでの回答をもっと便利になって欲しい(マイページの改善)	3	アンケートはマイページより回答可能であるが、その他マイページから提出可能な書類を増やすことを検討中です。

評価項目	順位	浜松町館		
		改善要望	件数	対応状況
利用状況	⑦	マイページで予約済みの日程の階もわかるとよい	2	利用階が分かるように改修済みです。
	⑧	申込手続きのペーパーレス化	2	マイページ登録のご案内とマイページから提出可能な書類を増やすことを検討中です。
	⑨	ホワイエ内でもっと告知ができるとよい	2	ホワイエはご利用様の専有部分ではなく、また避難通路であり告知板等も置けないため告知は展示室出入口近辺のみでお願いしております。
	⑩	申込手続きの際、利用時間が分かりにくい	2	申込手続きの際に十分ご理解いただくようご説明を徹底致します。
	⑪	階をまたいでの備品利用ができるとよい	2	複数フロアをお借り戴いている場合にのみ、イベント終了時に備品を戻していただくことを条件にご利用頂いております。
	⑫	備品が朝7時から借りられるとよい	2	早朝備品貸出のためのルールや職員体制等について検討します。
	⑬	利用料金の入金スケジュールがタイトである	2	当センターのルールに従った請求・支払期限の設定としております。ご理解をお願いしています。
	⑭	シャッターの開閉を主催者側でできるとよい	2	防火シャッターおよびガラス折れ戸の運用について利便性を高めるよう再検討します
	⑮	バックヤードにものをおけるスペースがあるとよい	2	バックヤードは全体が避難通路であるため物が置けません。ご理解をお願いしています。
接客対応	①	障害物撤去などの基準を一貫して欲しい	4	ご利用者様の公平・公正かつ安全・安心なご利用を目指し、随時ご利用ルールの見直しをしている旨ご理解をお願いしております。
	②	問合せに対するレスポンスを早くしてほしい	1	ケータリングを手配しての懇親会があるなど、コロナ下において初の試みの多い催事であったため、確認に時間を要したことをご説明しお詫びしています。
	③	開館時間から職員に常駐してほしい	1	職員対応は8:30からとさせていただいております。警備員対応を含めて利便性の向上を検討します。
その他	①	受付順位が低いので予定が立てにくい	6	産業貿易センター設立主旨に沿った順位別受付を実施している旨ご説明しご理解をお願いしております。
	②	順位別受付の前に締切前にアナウンスしていただきたい	2	ご案内済みで利用申込のなかった利用者に対してはこちらから利用申込の有無の確認を行っています。
	③	同人日の日数を増やして欲しい	2	同人誌様向けに設定した日程に対してお申し込みは30%以下(前年度実績)となっているため現状維持とさせていただきます。
	④	座席レイアウト図が複数パターン掲載されているとよい	1	ウェブサイトの展示室詳細ページに使用例として「展示ブース設置例」「セミナー等の例」を掲載済みです。
	⑤	空室を毎回入力せずに閲覧できるとよい	1	マイページ登録をすると毎回の入力が必要ない旨をご案内しています。
	⑥	イベント情報ページ経由での問合せがあったので強化したい	1	早期にイベント情報を掲載すること、画像掲載が効果的なこと等をご案内しています。
総合評価				施設の新しさ・綺麗さ、設備の充実、職員の対応など高評価のご記載多数ありました。

浜松町館アンケート(様式4)の接客対応・総合評価での「どちらかというと不満」・「不満」・「大変不満」の内容

	月	クレーム内容	当館職員対応
接客対応で「不満」	4月	オンライン回答フォーム等がもっと便利になってほしい。	アンケートはマイページより回答可能であるが、その他マイページから提出可能な書類を増やすことを検討中です。
	6月	書類の多さ	書類の多さについては改善を実施中です。
	6月	必要書類が多い。「荷捌き場」「エレベータ」の利用調整を利用者同士で行うことは腑に落ちない。	書類の多さについては改善を実施中です。浜松町館の利用調整は、産賃センター側で調整する方式に切り替えました。
	6月	マイクの使用できる本数がもっと多ければよかったのと全室使用時に音響(有線マイクのジャック)がABどちらかしか使用できないのは不便。提出書類が多かったのと開扉証、入車証が直接伺わなければならない点。試験、会議を行う際の机のサイズは150cmより180cmの方があるとよい。ビルを入れてからメインエントランスまでの案内看板等が目立たない、施設内に案内看板が置けない。	放送設備について事前のご利用方法ヒアリングやご説明が十分に出来ていなかったと思われます。誠に申し訳ありません。書類の多さについては改善を実施中です。開扉証・入車証は手渡ししていますが、遠方等のご事情があれば郵送などの対応も考えます。商談機のサイズは変更予定がありません。案内看板は手持ちによるご案内であれば可能です。
	8月	荷扱場利用届の提出が利用日の30日前。用紙が書きにくい。印刷されることを前提にしたExcelの表を改善してほしい。	書類の多さ・扱いにくさについては改善を実施中です。
	9月	会議室の設備がウェビナー等に対応していないためハウリングを起こしてしまい別途機材を持ち込んだ。会議室すべてオンライン双方向対応のシステムにしてほしい。利用時間の変更など、その都度変更届が必要なのが煩雑。もっと簡易的にしてほしい。館外の誘導サイン露出を増やしてほしい。	パソコンを持ち込み当館の放送設備と接続してZoom・ウェビナーをするための放送設備対応を実施しました。会議室すべてオンライン双方向対応となっております。書類の多さ・扱いにくさについては改善を実施中です。当館は複合商業ビルのテナントであるためビル全体のルールに従う必要があり、館外の誘導サインは手持ちのご案内以外は禁止となっております。
	10月	(利用手続きが)デジタルで行える範囲が増すとより便利だと思いました。	書類の多さ・扱いにくさについては改善を実施中です。デジタル化も検討中です。
	11月	プロジェクターや演台など、他の主催と重なった場合には数が不足では。シャッターの開閉が主催者側で管理できるとよい。ゴミに関しては産廃業者の紹介など、会場側での対応を検討してほしい。	恐れ入りますが、不足数はご利用者様にて手配をお願い致します。防火シャッターおよびガラス折れ戸の運用について利便性を高めるよう再検討します。産廃業者のご紹介はしていませんが特定業者と契約が可能です。廃棄物委託契約は業者様と主催者様の間の直接契約となるため押印等の手間が必要となります。ご理解ください。
	11月	試験会場だった展示室のドアが手動で閉められないとのことで開放したまま試験を実施したので手動対応できるのが望ましい。提出書類が多く利用手続きが煩雑だったので、簡素化してほしい。朝8時31分からしか本部室にした会議室に入れず準備する時間がギリギリだったのでもっと早く入室できる体制を整えて欲しい。試験団体は受付順位が低く、来年度はお借りすることができないため、東京都の委任を受けて行う行政書士試験なので、受付順位を上げていただけたらと助かります。キャンセル待ちができてとありがたい。	防火シャッターおよびガラス折れ戸の運用について利便性を高めるよう再検討します。書類の多さ・扱いにくさについては改善を実施中です。展示室・会議室併用の場合、7:00から利用可能です。事前に職員にご相談ください。順位については見直しなどもあるため当館Webサイトのご案内をご確認ください。キャンセル待ちのサービスはしていません。
	1月	駐車場が業務用の車に対して不足している。放送設備が使いづらい。	駐車スペースを拡大することはできません。運送会社のチャーター便を利用する・1台のトラックに複数出展者の荷物をのせるなどの工夫をお願いします。
	2月	椅子とテーブルの数が少ない。	恐れ入りますが、各フロア半室毎の備品数量を超える場合は別途手配をお願い致します。
総合評価で「不満」	3月	ホワイエへの備品設置について、施工担当が貴社の担当者に会期前に電話で確認した際には、当日朝に設置であれば可との回答でしたが、当日確認したところ不可とお話を伺いました。準備日当日になって導線を変える必要が出てきてしまい、対応に大変困りました。設置不可のルールは理解致しましたが、担当者間で説明を統一していただきたいです。また、アルコール消毒液設置場所の下にマット等を敷くことが必須との説明も事前を受けておりませんでしたので、ルールを明確にさせていただき事前にご説明をいただきたいです。	(注:受領返信メール) 担当者と事前に確認した内容と当日の対応が異なったとの事、大変申し訳ございませんでした。 ホワイエ部分は設置可能場所の範囲が決まっておりますが、当日のスタッフ含め、全員で共有・確認いたしまして改めてご連絡申し上げます。 また、アルコール消毒液設置場所にマットを敷く件につきましては、私共の中で必須のルールとはなっておりません。 浜松町館のスタッフから指示がございましたでしょうか。申し訳ございませんでした。重ねてお詫び申し上げます。 いただいたご意見は共有させていただきます、今後はスタッフ間でご説明内容に相違がないようにいたします。
	9月	マイク、ステージ、案内ボード、ドアストッパー、ポールパーテーション等、事前に申請しているのに各階に取りに行かなければならない点。全国を見ても他にはありません。書類が多すぎる。駐車場はフリーにして欲しい。(申請で台数を確認し、少なければ問題ないと思います)	貸出し備品数には限りがあるため事前申請としております。また備品を事前に指定階に置いておく等のサービスは致しかねます。書類については改善を実施中です。駐車場のご要望については複数のご利用者様でお使いいただく限りフリーにはできません(駐車場混雑の解消は検討中です)。
総合評価で「不満」	10月	床下電源経路のフタは改善すべき(重い、扱いづらい)。提出書類が多すぎる。融通が利かず杓子定規すぎる。有線LANの扉にコードが通る穴をつけてほしい。	ビッド蓋は耐荷重のため、また蓋のずれ・外れが起こらないよう重量が必要となります。書類については改善を実施中です。有線LANご利用時には情報盤の鍵を開けておく対応を検討致します。
	11月	元々が展示会場なのでセミナー等を行うことが無いのかもしれませんが、会場でのセミナーとセミナー内容をオンラインで配信することを想定してありましたので、支障ない配信できるか確認したかったため、事前に予約していない日付、時間帯にマイクテスト行わせていただくことで話をしておりました。しかしながら、当日になってマイク貸し出しの話は聞いていない、当日ではマイクの貸し出しはできない云々の言い訳を担当者から言われてしまい、リスクとなってしまい、二度手間となりました。	事前テストにおいて応対職員の説明不足によるご迷惑をお掛けし誠に申し訳ありません。事前確認のための備品貸出しについては、備品が空いていれば貸出し致します。また放送設備はテスト利用であっても事前のお申し出が必要です。
	3月	大スクリーン用のプロジェクターがない。無線LANが弱い。打ち合わせ・書面が多く手続きが面倒。ゴミ処理を依頼する際に契約書締結はハードルが高い。企業が捺印するのに時間も労力もかかる。	プロジェクターは5000ルーメンのご用意となります。ご理解ください。書面の多さについては改善を実施中です。廃棄物委託契約は業者様と主催者様の間の直接契約となるため押印等の手間が必要となります。ご理解ください。

事故・故障等の内容と対応一覧

(様式5)

浜松町館

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
(1) 事故・故障				
(2) 苦情				
令和4年3月25日	【苦情】 4階展示室	- 14:30 当日ご利用の主催者様から、インターネットに接続できない旨の連絡を受ける - 14:35 職員、及び施設管理担当が現場状況を確認 インターネット接続システムの保守業者に連絡し、遠隔監視を行ったが、システム自体に問題はなく、通信できていることを確認 - 17:30 原因調査を進めたところ、別フロアでインターネット接続利用に向けて、施工していたご利用者が、IPアドレス自動制御機能付きHUBを接続したことにより、4階展示室の端末のIPアドレスが変わってしまったことにより、インターネット接続ができなくなったことが判明	(当日の対応) - 4階展示室の端末のIPアドレスを手動で再設定し、インターネット接続が復旧。 (再発防止策) - インターネット接続サービスについての運用見直し ・接続場所(有線LAN接続端子盤)へ注意事項の掲示を実施 ・催事打合せにて、有線LAN接続を要望された場合、注意事項を直接ヒアリングして、牽制をかける - 技術的に、他展示室の誤接続・誤設定の影響を受けないよう、貸出単位(展示室・会議室それぞれ半室ごと)にVLAN設定を導入する(令和4年度5月)	(当日の対応) - インターネット接続復旧後は、翌日の催事も含め、正常運用となる (再発防止策実施後) - 以降の問題発生なし
その他報告事項				

事故・苦情等に対する総括・自己評価

建物管理業務実績

浜松町館

建物管理業務基本事項			実施状況	実地調査
1	業務責任者の選任	(1)建物管理統括主任 (2)設備、警備、清掃、各業務主任	(1)(株)東急コミュニティー;防災センター長 (2)設備:(株)東急コミュニティー 設備係長 警備・清掃:(株)東急コミュニティー 事務係長	
2	法定資格者の選任	(1)電気主任技術者(第3種以上)	主任実務経験3年以上の者に限る	・(株)東急コミュニティー 電気主任技術者 ※ 東京ポートシティ竹芝オフィスタワー全体管理として、防災センターで勤務
		(2)建築物環境衛生管理技術者	実務経験2年以上のものに限る	・(株)東急コミュニティー 設備係長
		(3)甲種防火・防災管理者資格者、 防災センター要員講習修了者及び自衛消防業務講習修了者	施設の統括防火管理者となるもの (施設共同自衛消防組織の本部隊長兼任)	・(東京ポートシティ竹芝オフィスタワー)消防計画に含まれるため、記載省略)
		(4)甲種防火・防災管理者資格者 及び、 防火管理技能者	・各施設に於ける消防計画及び共同防火管理協議会事項の策定を行う ・防火・防災訓練案の策定・実施等に当たる	・浜松町館:館長
		(5)防災センター要員講習修了者及び 自衛消防業務講習修了者	防災センター勤務者全員	・浜松町館:施設管理担当
		(6)自衛消防技術認定資格取得者	10名	・浜松町館:施設管理担当
3	台帳類の整備	(1)施設保全台帳 (2)鍵台帳	(1)建物概要、設備概要・仕様、工事・修繕 委託記録、光熱水消費ほか記録 (2)区分管理(産貿C、東京都中小企業振興公社)	(1)建物概要、設備概要・仕様: 浜松町館竣工図 (2)鍵管理台帳(物理キー・カードキー一覽): 物理キー…マスターキーシステム表 カードキー…浜松町館鍵管理簿 浜松町館エリア内
4	保全管理業務の計画、報告	(1)業務責任者、法定資格者一覽、連絡体制票(通常、休日、夜間、緊急時)の提出	①業務責任者(年度初め提出) ②法定資格者一覽(年度初め提出) ③連絡体制(年度初め提出)	・業務契約・更新時に提示及び、変更が発生した場合は、都度報告、あるいは、月次の委託業務報告会にて報告 ③連絡体制について…直近として、施設担当者連絡電話番号簿更新(R3/4/30)
		(2)月間業務予定表の提出	①出勤予定表(警備・設備・清掃)を前月下旬提出 ②月間作業予定表(設備・清掃)を前月下旬提出	①設備・警備に関しては、次月の出勤予定表を月末までに入手 ②月間予定表は、毎月の委託業務報告会にて提示を受ける。
		(3)日報、月報の提出	①出勤予定表(警備・設備・清掃)、(翌月上旬) ②月間作業予定表(設備・清掃)、(翌月上旬) ③日報(警備・設備・清掃・主要設備)、(翌朝)	①出勤予定表: 浜松町館職員・東急コミュニティー設備管理要員 ②月間作業予定表: 月次の管理委託業務報告会にて作業予定表を提示 ③日報: 東急コミュニティーにて保管
5	官公庁へ申告・報告・届出	【官公庁】 東京都、水道局、下水道局、 経産省、環境再生保全機構ほか	①減水量申告書(毎月月上旬) ②消防設備等点検結果報告書(4月上旬) ③汚染負荷量賦課金申告・納付(4月下旬) ④ばい煙排出量調査報告書(7月上旬)	①:水道使用量検針時(偶数月) ②:総合点検、令和3年5月10日実施 ③:実施なし ④:令和3年7月13日
6	法定点検実施	(1)建築基準法第12条点検 (2)フロア排出抑制法点検 (3)防火対象物点検 (4)防災計画点検	(1)建築物(1回/3年)、建築設備(1回/年) (2)簡易点検、定期点検(1回/年) (3)定期点検(1回/年) (4)定期点検(1回/年)	(1)今年度はなし。→次回 令和4年度報告 (2)簡易点検実施 → R3/4/12、7/12、10/18、R4/1/11 (業務用冷蔵庫のみ、R3/4/12、7/12、10/18、R4/1/4) (3)令和3年5月10日実施(防災対象物点検) (4)令和3年5月10日実施(防災管理点検)

建物管理業務実績

浜松町館

維持管理に係る業務名		対象	募集要項 (参考頻度)	事業計画	実施状況	実地調査
建物管理業務						
1	設備運転・監視	設備点検基準表	設備運転・監視、 保全管理業務仕様書	・毎日実施	・点検業務については、月次：委託業務報告会にて実績 を入手	
2	警備保安業務	①常駐 ②機械(夜間)	警備保安業務仕様書	①常駐警備のみ	①常駐警備のみ実施	
3	清掃業務	①日常清掃 ②定期清掃 ③窓ガラス清掃	清掃基準表(Ⅰ)、(Ⅱ)、 清掃作業内訳表	委託契約内容に沿って ①日常清掃：毎日実施 ②定期清掃 ③窓ガラス清掃 → 定期清掃・窓ガラス清掃は毎月実施	①日常清掃：毎日実施 ②定期清掃 ③窓ガラス清掃：月1回実施 → 月次で、②、③の実績実績を確認(委託業務 報告会 他)	
4	環境管理業務 (★)	①空気環境測定 ②煤煙測定 ③水質検査 ④害虫検査	建築物環境管理業務仕様 書	①空気環境測定実績： ・引渡し1年までは、毎月実施 ・引渡し1年経過後は、隔月実施 ②煤煙測定：該当なし ③水質検査実績： 上水：年2回実施 ④害虫検査実績： 毎月実施	①空気環境測定実績： R3：4/30、5/27、6/29、8/30、10/26、12/22、 R4/2/28 ②煤煙測定：該当なし ③水質検査実績： 上水：R3/9/8、R3/3/4 ④害虫検査実績： R3/4/30、5/27、6/29、7/29、8/30、9/30、 10/26、11/18、12/22、R4/1/31、2/25、3/23	
5	展示場業務	①電気・水道・音響設備 ②可動壁設置収納 ③貸出備品清掃 ④催事案内板清掃 ⑤荷捌場・貨物EV利用管理	展示場業務仕様書	①電気・水道設備： (株)東急コミュニティーにて、都度検針実施 音響設備：浜松町館にて都度実施 ②可動壁設置収納： (株)東急コミュニティーにて、都度実施 ③貸出備品清掃：定期清掃にて実施(年2回) ④催事案内板清掃：対応なし ⑤荷捌場・貨物用EV利用管理： 浜松町館職員にて実施	①電気・水道設備： (株)東急コミュニティーにて、都度検針実施 音響設備：浜松町館にて都度実施 ②可動壁設置収納： (株)東急コミュニティーにて、都度実施 ③貸出備品清掃：定期清掃にて実施(年2回) ④催事案内板清掃：対応なし ⑤荷捌場・貨物用EV利用管理： 浜松町館職員にて実施	
定期点検及び保守						
6	昇降機設備 6機 ・貨物用エレベーター：C2～C5 ・人荷用エレベーター：C1、D1	エレベーター設備(6機)	設備仕様書、図面	・毎月の設備点検日に点検実施	・貨物用エレベーター点検実績： R3/4/12、5/10、6/14、7/12、8/11、9/13、10/18、 11/8、12/27、R4/1/11、2/14、3/14 ・人荷用エレベーター点検実績： R3/6/14、9/13、12/24、R4/3/14	
7	エスカレータ設備：6機 (ESC5～10)	エスカレータ設備：6機	設備仕様書、図面	・毎月の設備点検日に点検実施	・月次点検実績： R3/4/12、5/10、6/14、7/12、8/11、9/13、10/18、 11/8、12/24、R4/1/11、2/14、3/14	
8	受変電設備 (★)	①受変電設備 ②電灯・動力設備 ③蓄電池設備 ④自家発電設備	設備仕様書、図面	・毎年5月第3日曜日に実施	・令和3年5月16日実施	
9	構内交換電話設備	①構内電話交換設備	設備仕様書、図面	・スポット保守対応	・スポット保守対応	
10	ITV・非常放送・放送設備 (★)	①業務用放送設備 ②非常用放送設備 ③ITV設備	設備仕様書、図面	①業務用放送装置点検： スポット保守対応 ②非常用放送設備：年1回点検実施 ③ITV装置点検実績： 自主点検として、毎日実施	①業務用放送装置点検： スポット保守対応 ②非常用放送設備：R3/5/11 ③ITV装置点検実績： 自主点検として、毎日実施	
11	荷捌場信号設備	1F～2F 荷捌場信号設備	設備仕様書、図面	・年2回点検実施	・定期点検実施： R3/8/2、R4/2/14	

建物管理業務実績

浜松町館

維持管理に係る業務名		対象	募集要項 (参考頻度)	事業計画	実施状況	実地調査
定期点検及び保守						
12	防煙シャッター・自動ドア設備	・防音シャッター:2-5F バックヤード側 シャッター(計16か所) ・自動ドア:1~5F(10か所)	設備仕様書、図面	・防音シャッター点検:年1回実施 ・自動ドア定期点検:年4回実施	・防音シャッター点検: R3/6/14 ・自動ドア定期点検実績: R3/4/12、7/12、10/18、R4/1/4	
13	空調・換気設備	① 空気調和機 ② 外気調和機 ③ パッケージ型空調機 ④ 送・排風機	設備仕様書、図面	・毎月1回点検実施	①、②、③、④ 空調設備点検実績: R3/4/12、5/25、6/10、7/27、8/16、9/15、10/22、 11/23、12/25、 R4/1/11、2/7、3/14	
14	エアフィルター洗浄	① 空気調和機 ② 外気調和機 ③ パッケージ型空調機	設備仕様書、図面	①空気調和機、②外気調和機、③パッケージ型空調 機:フィルタ洗浄を年4回実施	①、②、③ ・フィルタ洗浄実績: R3/4/12、7/12、10/18、R4/1/11	
15	中央監視・空調自動制御設備	① 中央監視盤設備 ② 空調自動制御設備	設備仕様書、図面	・毎日自主点検実施	①中央監視装置:自主点検、毎日実施 ②空調自動制御設備:自主点検、毎日実施	
16	消防設備 (★)	① 消火器 ② 屋内消火栓設備 ③ 泡消火設備 ④ スプリンクラー設備 ⑤ 不活性ガス消火設備 ⑥ 自動火災報知設備 ⑦ ガス漏れ火災警報設備 ⑧ 避難器具設備 ⑨ 誘導灯設備 ⑩ 排煙設備 ⑪ 連結送水管・消防用水設備 ⑫ 非常コンセント設備	設備仕様書、図面	ビル全体管理として、防災センター主導にて: ・総合点検:年1回実施 ・機器点検:年1回実施	【ビル全体を対象として、東京ポートシティ竹芝オフィスタ ワー防災センターが管理】 ①、②、③、④、⑤、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑫ 消防設備【総合】点検実績: R3/5/10 ⑨ 消防設備【機器】点検実績: R3/11/8、12/24	
17	展示室可動壁設備	貸展示室(全室)×4フロア: (34枚+8枚)×4階=168枚 会議室(全室):3室 34枚+8枚	設備仕様書、図面	・年1回点検実施	・令和3年6月14日、15日実施 (会議室可動壁部分を除く)	
18	給排水衛生設備 (★)	①受水槽 ②高架水槽 ③汚水槽 ④雑排水層 ⑤雑排中継柱	設備仕様書、図面	①、②:年1回実施 ③、④、⑤:年4回実施	①、②水槽清掃実績:R3/9/19 ③、④、⑤ 水槽清掃実績: R3/5/9、10/3、10、R4/2/5~6	
19	空調系水質管理	① 一次冷却水系統:16m ³ ×3系統 ② 二次冷温水系統:16m ³ ×1系統	設備仕様書、図面	・水質検査:年1回実施	・水質検査(空調加湿給水)実績: R3/11/7	
20	ネット接続設備	2階~5階 展示室 4階会議室	作業仕様書、図面	・年間保守契約にてリモート監視、駆け付け保守実施	・年間保守契約を締結 ①ライセンス費 ②ハードウェア保守:駆け付け対応 ③障害切り分け保守 → ②・③は、対応実績なし(障害発生せず)	
21	デジタル看板設備	・操作PC:1台 ・モニタ:計17台 -展示室横・会議室横:9台 -4面マルチ:1台 -12面マルチ:4台(9面+1面×3) -縦3面:3台	設備仕様書、図面	・クラウド管理として、年間保守契約実施	・令和3年度より、クラウド管理にて運用中	

(★)法定検査又は点検結果届出義務あり。

工 事 ・ 修 繕 実 績

浜松町館

契約年月日	完了年月日	件名	金額	主な内容
< 工 事 >				
令和3年9月6日	令和3年10月31日	荷捌場入り口付近柱、衝突注意喚起のコーナーガード・危険表示板設置工事	271,700	前年度の衝突事故を踏まえ、柱に黄・黒の危険表示板と、黄色のコーナーガードを設置し、注意喚起する
令和3年9月8日	令和3年11月8日	第3会議室スライディングウォール内扉サムターンカバー取付工事	88,000	スライディングウォール設置時の小扉のサムターン操作が、A・B両側で別のご利用者の場合でもできてしまう課題の対処
令和4年2月10日	令和4年2月22日	展示室内有線放送チューナー用電源コンセント取付工事	180,400	展示室で有線放送チューナーを利用した際の電源の延長コード配線を解消する
令和4年1月6日	令和4年3月31日	展示室・会議室光ケーブル増設工事	4,477,000	オンライン会議・セミナー対応として、インターネット直接接続を実現するために、展示室半室毎、会議室全室毎に光ケーブルを準備する
令和4年1月6日	令和4年3月14日	デジタルサイネージ改修工事	1,741,300	(1) Lアラート情報表示機能追加 (2) 4階会議室横サイネージのスタンド取付
令和4年1月25日	令和4年3月13日	会議室放送装置内DSP装置プログラム変更工事	2,508,000	会議室の放送装置内DSP装置のプログラム変更により、オンライン会議時等の音声エコーの抑制を図る。
工事合計			9,266,400	

契約年月日	完了年月日	件名	金額	主な内容
< 修 繕 >				
令和3年9月14日	令和3年10月18日	2階・5階展示室壁補修工事	203,500	2階・5階展示室内の壁にて、目立つ傷の補修を実施する
令和3年12月8日	令和3年12月31日	4階展示室壁補修工事	297,000	4階展示室内の壁にて、目立つ傷の補修を実施する
修繕合計			500,500	

利用実績

区分		令和3年度													合計	事業計画	対計画比(%)	前年度実績	対前年度比(%)		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月								
展示室	総使用日数	19	13	17	25	21	20	24	29	22	25	16	28								
	全館換算日数	7.15	3.31	8.50	9.76	6.11	9.82	10.91	17.68	10.19	11.20	5.96	14.76	115.35	186.17	61.96%	57.96	199.02%			
	利用料金	16,550,166	7,767,250	19,859,750	22,176,750	14,156,000	22,451,750	25,191,750	40,811,500	23,262,500	26,304,250	13,411,750	33,674,000	265,617,416	514,684,666	51.61%	133,604,000	198.81%			
	日中	14,340,666	6,664,000	17,640,000	18,816,000	10,976,000	19,404,000	21,168,000	34,300,000	19,600,000	22,344,000	11,564,000	28,616,000	225,432,666	375,849,600	59.98%	114,464,000	196.95%			
	夜間	1,470,000	980,000	1,690,500	2,425,500	2,817,500	2,156,000	2,842,000	4,336,500	2,401,000	2,793,000	1,347,500	3,724,000	28,983,500	32,065,600	90.39%	13,499,500	214.70%			
	夜間撤出	297,250	43,500	195,750	507,500	174,000	456,750	485,750	870,000	580,000	355,250	326,250	703,250	4,995,250	8,862,400	56.36%	2,472,250	202.05%			
	時間外	442,250	79,750	333,500	427,750	188,500	435,000	696,000	1,305,000	681,500	812,000	174,000	630,750	6,206,000	13,444,400	46.16%	3,168,250	195.88%			
会議室	総使用日数	23	16	23	28	23	23	29	29	22	25	20	29								
	全館換算日数	10.52	5.35	8.91	13.14	8.38	9.00	16.02	21.42	10.93	11.48	7.86	15.71	138.72	216.08	64.20%	64.26	215.89%			
	利用料金	2,020,300	1,026,950	1,711,910	2,521,140	1,615,460	1,728,200	3,091,440	4,170,270	1,919,840	2,192,850	1,509,600	3,006,200	26,514,160	41,723,360	63.55%	11,304,540	234.54%			
	日中	1,639,250	860,650	1,460,650	2,020,000	1,305,050	1,422,800	2,536,150	3,318,950	1,802,800	1,785,900	1,241,350	2,631,250	22,024,800	33,192,960	66.35%	10,147,250	217.05%			
	減額	0	0	0	10,700	0	0	0	0	0	201,440	33,050	0	10,700	255,890			105,750			
	免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			960,000			
	夜間	381,050	166,300	250,500	502,400	303,850	305,400	538,850	795,500	294,800	418,600	268,250	385,650	4,609,150	8,294,400	55.57%	2,189,800	210.48%			
時間外	0	0	760	9,440	6,560	0	16,440	57,820	23,680	21,400	0	0	136,100	236,000	57.67%	33,240	409.45%				
附帯設備	展示台 利用料金	114,795	66,510	146,610	87,120	49,770	56,250	57,150	161,190	75,240	156,150	39,510	147,780	1,158,075	3,195,000	36.25%	649,080	178.42%			
	商談机(大) 利用料金	110,233	46,720	157,040	153,440	79,680	133,040	171,280	190,320	149,280	179,360	89,840	270,560	1,730,853	2,800,000	74.86%	810,000	213.69%			
	商談机(小) 利用料金	29,200	2,560	46,160	26,800	24,160	24,240	18,720	51,440	26,320	37,120	31,120	47,440	365,280			145,920	250.33%			
	商談椅子 利用料金	445,423	163,605	386,100	437,515	365,885	412,100	621,725	834,555	476,580	809,510	218,465	820,820	5,992,263	9,106,500	65.80%	2,674,490	224.05%			
	放送設備 利用料金	81,000	36,000	67,500	90,000	58,500	78,000	129,000	162,000	99,000	88,500	78,000	147,000	1,114,500	1,575,000	70.76%	445,500	250.17%			
	高所作業台 利用料金	4,500	0	45,000	0	0	0	58,500	36,000	27,000	31,500	0	27,000	229,500	400,500	57.30%	103,500	221.74%			
	減額	0	0	0	15,815	0	0	0	0	42,218	26,428	2,153	22,665	109,279			25,151	434.50%			
	免除	0	0	0	15,365	0	0	0	17,670	0	0	0	15,150	48,185			147,960	32.57%			
	計	785,211	315,395	848,410	763,695	577,995	703,630	1,056,375	1,417,815	811,202	1,275,712	454,782	1,422,785	10,433,007	17,077,000	61.09%	4,655,379	224.11%			
	合計	19,355,677	9,109,595	22,420,070	25,461,585	16,349,455	24,883,580	29,339,565	46,399,585	25,993,542	29,772,812	15,376,132	38,102,985	302,564,583	573,485,028	52.76%	149,563,919	202.30%			

実費分	電気	8,862	3,462	16,350	29,131	11,133	23,700	30,874	74,567	24,650	16,486	5,385	31,759	276,359	920,000	30.04%	160,638	172.04%
	水道	0	0	2,662	0	0	799	0	16,201	0	0	0	1,846	21,508	32,000	67.21%	3,546	606.54%
	産業廃棄物	67,430	0	23,980	20,790	19,470	9,790	59,950	85,470	17,270	22,990	5,170	119,240	451,550	891,000	50.68%	397,460	113.61%
	小計	76,292	3,462	42,992	49,921	30,603	34,289	90,824	176,238	41,920	39,476	10,555	152,845	749,417	1,843,000	40.66%	561,644	133.43%
実費含む総計	19,431,969	9,113,057	22,463,062	25,511,506	16,380,058	24,917,869	29,430,389	46,575,823	26,035,462	29,812,288	15,386,687	38,255,830	303,314,000	575,328,026	52.72%	150,125,563	202.04%	
自主事業	消火器	0	0	1,050	13,650	2,100	10,500	4,200	6,300	0	5,250	10,500	2,100	55,650	231,000	24.09%	17,850	311.76%
	インターネット	230,000	28,000	84,000	312,000	210,000	160,000	288,000	510,000	290,000	210,000	146,000	448,000	2,916,000	444,000	656.76%	1,208,000	241.59%
	プロジェクター	96,000	48,000	76,000	92,000	96,000	120,000	196,000	280,000	120,000	88,000	64,000	180,000	1,456,000	924,000	157.58%	516,000	282.17%
	コインロッカー	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	330,000	0.00%	0	#DIV/0!
	コピー・FAX・携帯充電・PC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	160,000	0.00%	0	#DIV/0!
	自動販売機	128,565	43,606	96,580	134,758	89,442	112,237	133,207	271,613	175,640	171,358	67,941	421,826	1,846,773			700,858	263.50%
	自主事業計	454,565	119,606	257,630	552,408	397,542	402,737	621,407	1,067,913	585,640	474,608	288,441	1,051,926	6,274,423	2,089,000	300.36%	2,442,708	256.68%
	自主事業含む実績総計	19,886,534	9,232,663	22,720,692	26,063,914	16,777,600	25,320,606	30,051,796	47,643,736	26,621,102	30,286,896	15,675,128	39,307,756	309,588,423	577,417,026	53.62%	152,568,271	202.92%
コピー等除く実績総計	19,886,534	9,232,663	22,720,692	26,063,914	16,777,600	25,320,606	30,051,796	47,643,736	26,621,102	30,286,896	15,675,128	39,307,756	309,588,423	577,417,026	53.62%	152,568,271	202.92%	
キャンセル料	56,800	0	468,200	437,000	24,600	608,000	420,700	161,600	110,600	991,800	404,950	446,500	4,130,750	2,900,000	142.44%	175,450	2354.37%	
指定管理料													42,411,654				24,228,311	175.05%
総計	19,943,334	9,232,663	23,188,892	26,500,914	16,802,200	25,928,606	30,472,496	47,805,336	26,731,702	31,278,696	16,080,078	39,754,256	356,130,827	580,317,026	61.37%	176,972,032	201.24%	

展示室受付順位別利用実績

(様式9)

年度	令和3年度			前年度			前年度比	
区分 受付 順位	浜松町館			浜松町館			浜松町館	
	件数	利用料金 (円)	構成比 (%)	件数	使用料 (円)	構成比 (%)	件数 (※1)	利用料金 (%)
		換算日数			換算日数			換算日数 (※2)
第1順位	12	7,448,000	2.9	9	3,724,000	2.9	3	200.0%
		3.17			1.58			1.58
第2順位	80	119,470,166	47.0	32	62,475,000	48.8	48	191.2%
		50.80			26.56			24.23
第3順位	1	1,421,000	0.6	2	5,880,000	4.6	-1	24.2%
		0.60			2.50			-1.90
第4順位	26	32,707,500	12.9	11	11,784,500	9.2	15	277.5%
		13.91			5.01			8.90
第5順位	158	93,369,500	36.7	63	44,100,000	34.5	95	211.7%
		39.70			18.75			20.95
合計	277	254,416,166	100.0	117	127,963,500	100.0	160	198.8%
		208.37			104.80			103.57

【中小企業比率 年度実績】

実績 49.9%(1位+2位)

目標 55.0%

展示室業種・分類別使用状況表 (様式10)

浜松町館		A 呉服		B 衣服 身の回り品		C 食料・飲料		D 医療・化粧品		E 機械・用具		F 家具・什器等		G 雑貨		H その他		I 総合		J 文化・教養等		K 試験・就職		L イベント		合計	
		件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料
1.製造業	大企業	0	0	2	2,744,000	0	0	0	0	0	0	2	3,381,000	0	0	1	1,372,000	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7,497,000
	中・小企業	0	0	8	3,993,500	0	0	0	0	1	441,000	2	2,278,500	4	5,806,500	4	1,176,000	0	0	0	0	0	0	0	0	19	13,695,500
	小計	0	0	10	6,737,500	0	0	0	0	1	441,000	4	5,659,500	4	5,806,500	5	2,548,000	0	0	0	0	0	0	0	0	24	21,192,500
2.卸売業	大企業	0	0	1	392,000	0	0	1	3,234,000	0	0	0	0	0	0	1	1,323,000	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,949,000
	中・小企業	0	0	9	4,091,500	1	882,000	0	0	0	0	0	0	4	5,096,000	3	1,690,500	3	9,408,000	2	5,439,000	0	0	0	0	22	26,607,000
	小計	0	0	10	4,483,500	1	882,000	1	3,234,000	0	0	0	0	4	5,096,000	4	3,013,500	3	9,408,000	2	5,439,000	0	0	0	0	25	31,556,000
3.小売業	大企業	0	0	2	5,096,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5,096,000
	中・小企業	2	1,331,166	9	6,370,000	0	0	4	2,156,000	0	0	3	11,270,000	2	2,548,000	1	196,000	1	441,000	0	0	0	0	2	784,000	24	25,096,166
	小計	2	1,331,166	11	11,466,000	0	0	4	2,156,000	0	0	3	11,270,000	2	2,548,000	1	196,000	1	441,000	0	0	0	0	2	784,000	26	30,192,166
4.サービス業等	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	6,272,000	2	3,430,000	0	0	11	10,094,000	1	196,000	26	19,992,000
	中・小企業	0	0	7	3,822,000	0	0	1	392,000	1	3,724,000	1	1,519,000	1	906,500	19	17,321,500	5	6,223,000	2	1,862,000	35	13,058,500	11	16,170,000	83	64,998,500
	小計	0	0	7	3,822,000	0	0	1	392,000	1	3,724,000	1	1,519,000	1	906,500	31	23,593,500	7	9,653,000	2	1,862,000	46	23,152,500	12	16,366,000	109	84,990,500
計	大企業	0	0	5	8,232,000	0	0	1	3,234,000	0	0	2	3,381,000	0	0	14	8,967,000	2	3,430,000	0	0	11	10,094,000	1	196,000	36	37,534,000
	中・小企業	2	1,331,166	33	18,277,000	1	882,000	5	2,548,000	2	4,165,000	6	15,067,500	11	14,357,000	27	20,384,000	9	16,072,000	4	7,301,000	35	13,058,500	13	16,954,000	148	130,397,166
	計	2	1,331,166	38	26,509,000	1	882,000	6	5,782,000	2	4,165,000	8	18,448,500	11	14,357,000	41	29,351,000	11	19,502,000	4	7,301,000	46	23,152,500	14	17,150,000	184	167,931,166
5.各種組合	0	0	5	4,753,000	0	0	0	0	0	0	1	1,176,000	1	392,000	5	1,176,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	7,497,000
6.国・地方公共団体	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,421,000	0	0	0	0	9	11,417,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	12,838,000
7.公益法人	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,029,000	0	0	0	0	15	12,299,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	13,328,000
8.その他(任意団体等)	0	0	2	10,927,000	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3,675,000	0	0	1	8,428,000	16	8,183,000	4	3,013,500	29	18,595,500	55	52,822,000	
合計	2	1,331,166	45	42,189,000	1	882,000	6	5,782,000	4	6,615,000	9	19,624,500	15	18,424,000	70	54,243,000	12	27,930,000	20	15,484,000	50	26,166,000	43	35,745,500	277	254,416,166	

(注) 1. 展示内容の分類は、日本標準産業分類のうち、両館の実情に該当するものを抽出。
2. 大・中小企業の区分は、中小企業基本法による。

展示室地区別利用実績 (様式11)

回数	浜松町館												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
足立区													0
荒川区								1			1		2
板橋区											1		1
江戸川区			1										1
大田区	1		1					1	1		1		5
葛飾区												1	1
北区										1			1
江東区								1	1	1		1	4
品川区	1			1	2	1		1	1			1	8
渋谷区		1		2		1	1	1	1	5			12
新宿区	1			1	1		2	4	1	2		4	16
杉並区				1						1		2	4
墨田区								1					1
世田谷区								1		1		1	3
台東区	1			2				2	2			1	8
中央区	2	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	4	27
千代田区	3	4	3	7	4	3	6	4	7	7	3	5	56
豊島区			1										1
中野区												1	1
練馬区													0
文京区									1				1
港区	6	2	9	5	2	5	5	13	8	3	6	6	70
目黒区				1				1			2	1	5
市町村													0
他府県	5	1	1	1	3	2	8	4	3	4	1	6	39
計	20	9	17	24	14	15	28	36	28	25	17	34	267

受付順位別予約申込実績

(様式12)

利用申込 受付順位	対象団体の範囲等	浜松町館			
		説明会案内状 送付団体数 *中止の案内	PRパンフレット等 送付団体数	説明会予約 申込団体数	年間利用 団体数
第1順位	都や都内市区町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市等	12	12	※コロナのため 開催中止	4
	都内の中小企業又は団体等が実施する海外販路開拓に資する見本市等	2	2		1
第2順位	都内の中小企業が実施する見本市等	53	53		13
	都内の中小企業団体等が実施する見本市等	124	126		25
第3順位	東京都が主催する見本市等	2	2		0
	都内の区市町村が主催する見本市等	0	0		0
	国又は上記以外の地方公共団体等が主催する見本市等	10	10		0
第4順位	都内大企業又は都外の企業団体が実施する見本市等	82	82		6
	その他が主催する見本市等	64	64		2
第5順位	文化教養関係の展示会等 ※習字展(審査、展示) ※人形展(木目込み) ※審査会(ポスター作品) 等	136	136		22
	設置目的外の利用 ※同人誌等(コミック) 等	15	15		5
順位無しで案内	過去営業先、イベント総合EXPO来場者及び問い合わせがあった団体	182	182	0	9
合 計		682	684	0	87

(様式13)

会議室目的別利用実績

浜松町館

項目 \ 年度	令和3年度実績(稼働日333日)			前年度実績(稼働日182日)			対前年度比		
	件数① (件)	換算日数② (日)	利用料金③ (円)	件数④ (件)	換算日数⑤ (日)	利用料金⑥ (円)	件数⑦ (①-④)	換算日数⑧ (②-⑤)	利用料金⑨ (③/⑥)
講習会	260	54.79	10,520,550	122	23.85	4,580,000	138	30.94	2.30
会議	112	21.91	4,207,550	39	7.15	1,373,300	73	14.76	3.06
展示会関係	55	43.05	8,264,700	31	20.22	3,882,500	24	22.82	2.13
その他	85	17.68	3,394,700	23	13.03	2,501,250	62	4.65	1.36
合計	512	137.43	26,387,500	215	64.26	12,337,050	297	73.18	2.14

※換算日数(日) = 利用料金(円) ÷ 会議室全館利用料金単価

物品整理簿 (備品)

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

管理番号	受領・購入年月日	区分			品名	規格	数量	単価	金額	返還・廃棄		残高	使用場所 又は 保管場所	摘要
		保 全	追 加	委 託						取 得	年月日			
L20-000132	H30.10.31	○			ファイルサーバ	Express 5800/R110-1	1	712,800	712,800			1	1階機器室内	NEC/N8100-2527Y
L20-000133	H30.10.31	○			セキュリティログサーバ	Express 5800/T110-s	1	359,640	359,640			1	1階機器室内	NEC/N8100-2498Y
L20-000134	H30.10.31	○			UPS(無停電電源)	BN150XR	1	140,400	140,400			1	1階機器室内	OMRON
L20-000135	H30.10.31	○			サーバラック	600×1035×1270	1	178,200	178,200			1	1階倉庫1-3内	NEC/N8140-510
L20-000136	R2.7.31	○			応接テーブル	1800x900x700mm MG-7KW03N	1	111,100	111,100			1	管理事務室奥 応接室	
L20-000137	R2.7.31	○			カップケース	600x450x1800mm BK-EK818AX1ANN	1	114,400	114,400			1	管理事務室 給湯室	
L20-000138~149	R2.7.31	○			ロビーチェア	φ1200×H400mm OMBRE L2450(ランクC)	12	140,800	1,689,600			12	2~5階_Bエリア	
L20-000150~151	R2.7.31	○			ロビーチェア	1800×700×620mm CARLA AL L L2444 (ランクC)	2	127,600	255,200			2	4~5階_Aエリア _1	
L20-000152~153	R2.7.31	○			ロビーチェア	1500×700×620mm CARLA AL M L2434 (ランクC)	2	113,300	226,600			2	4~5階_Aエリア _1	
L20-000154~161	R2.8.31	○			厨房用冷蔵庫	Panasonic SRR- K1261SB	8	524,260	4,194,080			8	2-5階展示室(厨 房)	
L20-000162~169	R2.8.31	○			厨房用調理台	マルゼン BHX-157	8	177,100	1,416,800			8	2-5階展示室(厨 房)	
L20-000182	R2.8.31	○			厨房用シンク	マルゼン BS2X-126 シンク#混合栓 SAMEI CK2710-3U-13 ×2	8	152,460	1,219,680			8	2-5階展示室(厨 房)	
L20-000178~179	R2.8.31	○			救護室用ベッド	ライオン ベッド: LBS-101 マットレス:LBM-304	2	117,040	234,080			2	1階 救護室	
L20-000180~181	R2.8.31	○			授乳室用おむつ交換台 (床・壁固定)	TOTO YKA25R	2	187,000	374,000			2	2F 赤ちやん ふらっと	
L20-000182	R2.8.31	○			給湯室用冷蔵庫	Panasonic NR-C371GN	1	173,800	173,800			1	管理事務室 給湯室	
L20-000183~190	R2.8.31	○			控室用コイン返却式 コインロッカー	ライオン NS-1685W	8	184,140	1,473,120			8	2-5階 展示室 (控室)	
L20-000191~192	R2.8.31	○			ステージ (ステップ、幕布含 む)	LION ステージ: №484ANS ステップ: №200N 幕布: H400mmタイプ	2	383,900	767,800			2	2-5階 展示室	
L20-000193~200	R2.8.31	○			演台	LION BL2-096LTC-DBR	8	106,370	850,960			8	1階 備品庫	
L20-000201~213	R2.8.31	○			傘立	ぶんぶく USN-KGN-45-BK	13	322,300	4,189,900			13	2-5階展示室	
L20-000214~215	R2.8.31	○			喫煙室用 喫煙テーブル	トルネックス JFLJPH6T	2	1,017,500	2,035,000			2	2-5階展示室	
L20-000216~395	R2.8.31	○			つい立	W1800 (W900×2連) ×D425×H1800mm ISS-1818CP/PM ガラス/ヒンジ仕様	180	152,790	27,502,200			180	2-5階展示室	
L20-000396~399	R2.8.31	○			貸出用高所作業車	自走式TM12	4	2,145,000	8,580,000			4	2-5階展示室	
L20-000400~425	R2.8.31	○			貸出用商談机用台車	KHC203-5 1732x762x1735	26	123,530	3,211,780			26	2-5階展示室	
L20-000426~433	R2.8.31	○			貸出用商談机(小)収 納台車	1932x642x1565 450x700フック台車 取手・当り止・ケリッ 付	8	154,000	1,232,000			8	2-5階展示室	
L20-000434~481	R2.8.31	○			展示台用台車	2232x1082x1875 1890フック台車 取手・当り止・ケリッ 付	48	159,500	7,656,000			48	2-5階展示室	
L20-000482~486	R2.8.31	○			書架ハンドル式複式 3連	2930x688x2305 6段	5	557,700	2,788,500			5	1階 管理事務 室奥 書庫	

物品整理簿 (備品)

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

管理 番号	受領・購入 年月日	区分			品 名	規 格	数 量	単 価	金 額	返還・廃棄		残 高	使用場所 又は 保管場所	摘 要
		保 全	追 加	委 託						取 得	年 月 日			
L20-000487~491	R2.8.31	○			書架ハンドル式複式 2連	1800x688x2305 6段	5	238,700	1,193,500			5	1階 管理事務 室奥 書庫	
L20-000492	R2.8.31	○			書架ハンドル式単式 3連	2930x368x2370 6段	1	478,500	478,500			1	1階 管理事務 室奥 書庫	
L20-000493	R2.8.31	○			書架ハンドル式単式 2連	1800x368x2370 6段	1	194,700	194,700			1	1階 管理事務 室奥 書庫	
L20-000494	R2.8.31	○			書架固定式3連	2830x368x2305 6段	1	255,200	255,200			1	1階 管理事務 室奥 書庫	
L20-000495	R2.8.31	○			書架固定式2連	1800x368x2305 6段	1	139,700	139,700			1	1階 管理事務 室奥 書庫	
L21-000034~000043	R2.9.8	○			スーパーファンN	コンドル : E-103-N	10	245,410	2,454,100			10	2-5階展示室	
L20-000496~500	R2.9.11	○			貸出用プロジェク ター	EPSON EB-2155W	5	217,580	1,087,900			5	1階 管理事務 室	

※1 借用動産を除く管理物品は全て、本様式により管理すること。

※2 区分欄は、「保全物品」「追加物品」「委託物品」「自己取得物品」ごとに、いずれか該当する種別に○印を付けること。

※3 適用欄は、物品の保全状態、修繕履歴など、管理に必要な情報を記載すること。

物品整理簿 (点数管理物品)

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

管理番号	受領・購入年月日	区分				品名	規格	数量	単価	金額	返還・廃棄		残高	使用場所 又は 保管場所	摘要
		保 全	追 加	委 託	取 得						年月日	数量			
1	7/31/2018	○				デジタルカメラ	SX620HS ブラック	1	27,994	27,994			1	準備室事務所内	
2	R2.6.29	○				貸出会議室用机	1800x600x720	152	54,120	8,226,240			152	4階 会議室	
3	R2.6.29	○				貸出会議室用椅子	505x531x772	384	16,280	6,251,520			384	4階 会議室	
4	R2.6.29	○				貸出会議室用椅子運搬台車	605x830x487	11	30,580	336,380			11	4階 会議室	
5	R2.8.25	○				廃棄物用ジャンカー		4	64,790	259,160			4	1階 ごみ庫	
6	R2.8.31	○				厨房用電子レンジ	Panasonic NE-BS807	8	96,800	774,400			8	2-5階展示室(厨房)	
7	R2.8.31	○				ホワイトボード	LION NM-31NB	14	45,650	639,100			14	2-5階 展示室 4階 会議室	
8	R2.8.31	○				クローク棚 (キャスター付)	アイリスオーヤマ メタルラック:MR- 1218J キャスター:MR-475C	40	21,560	862,400			40	2-5階 展示室 4階 会議室	
9	R2.8.31	○				コーナー台	LION CT-450B ブラック カット	6	31,900	191,400			6	4階 会議室	
10	R2.8.31	○				展示ケース(ポスター スタンド)	ベルク アルモード #2383	2	56,100	112,200			2	4階 備品倉庫	
11	R2.8.31	○				台車	ナンシン DSK-301	2	24,970	49,940			2	1階 管理事務室 奥 書庫	
12	R2.8.31	○				貸出用商談机(大)		390	23,320	9,094,800			390	2-5階展示室	
13	R2.8.31	○				貸出用商談椅子		2160	10,010	21,621,600			2160	2-5階展示室	
14	R2.8.31	○				貸出用商談椅子用台車		56	40,370	2,260,720			56	2-5階展示室	
15	R2.8.31	○				貸出用展示台		672	48,840	32,820,480			672	2-5階展示室	
16	R2.8.31	○				貸出用商談机(小)		160	36,740	5,878,400			160	2-5階展示室	
17	R2.9.8	○				バキュームクリー ナー	コンドル: CVC-301X	8	26,950	215,600			8	2-5階展示室	
18	R2.9.8	○				マグネット掃除機	トラスコ中山: TWMF- 20	8	11,110	88,880			8	2-5階展示室	
19	R2.9.8	○				ポケット付 ホワイト ボード/掲示板 (展 示室用)	LION: AG-65G	10	54,725	547,250			10	2-5階展示室	
20	R2.9.8	○				案内板型 ピンレス式 掲示板 (会議室用)	LION: PLK-37G	6	39,930	239,580			6	2-5階展示室	
21	R2.9.8	○				台車・サイレントマス ター (プレーキ付き)	ナンシン: DSK-301B2	10	25,300	253,000			10	2-5階展示室	
22	R2.9.8	○				モバイルスクリーン	日学: KPR-100V	5	78,320	391,600			5	2-5階展示室	
23	R2.9.8	○				テレビ		1	37,180	37,180			1	1階 管理事務室 内 休憩室	
24	R2.9.11	○				プロジェクター台	LION LPT-406R	8	55,000	440,000			8	1階 倉庫	
25	R2.9.12	○				貸出用消火器		20	9,152	183,040			20	1階 荷扱場倉庫	
26	R2.9.12	○				金網付き台車		1	41,800	41,800			1	1階 荷扱場倉庫	
27	R2.9.13	○				ICレコーダー	DM-750	1	11,815	11,815			1	1階 管理事務室 袖机	
28	R2.9.14	○				貸出用車いす	NEO-1	4	58,960	235,840			4	1階 管理事務室 奥 倉庫	
29	R2.9.14	○				入庫証印刷用プリン ター		1	32,450	32,450			1	1階 管理事務室	
30	R2.10.20	○				荷扱場台車		40	75,350	3,014,000			40	1階 荷扱場倉庫	
31	R2.12.7	○				コードレス電話機	VE-GE10DL	1	11,330	11,330			1	2-5階 展示室	

※1 借用動産を除く管理物品は全て、本様式により管理すること。

※2 区分欄は、「保全物品」「追加物品」「委託物品」「自己取得物品」ごとに、いずれか該当する種別に○印を付けること。

※3 適用欄は、物品の保全状態、修繕履歴など、管理に必要な情報を記載すること。

購入物品整理簿 (備品)

確認日 令和4年 3月31日

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

年月日	品名	規格	数量	単位呼称	単価	金額	摘要
令和2年7月31日	応接テーブル	1800x900x700mm MG-7KW03N	1	台	111,100	111,100	
令和2年7月31日	カップケース	600x450x1800mm BK-EK618AX1ANN	1	台	114,400	114,400	
令和2年7月31日	ロビーチェア	φ1200×H400mm OMBRE L2450 (ランクC)	12	台	140,800	1,689,600	
令和2年7月31日	ロビーチェア	1800×700×620mm CARLA ALL L2444 (ランクC)	2	台	127,600	255,200	
令和2年7月31日	ロビーチェア	1500×700×620mm CARLA ALM L2434 (ランクC)	2	台	113,300	226,600	
令和2年8月31日	厨房用冷蔵庫	Panasonic SRR-K1261SB	8	台	524,260	4,194,080	
令和2年8月31日	厨房用調理台	マルゼン BHX-157	8	台	177,100	1,416,800	
令和2年8月31日	厨房用シンク	マルゼン BS2X-126 ｼﾝｸﾞﾙ混合栓 SANEI CK2710-3U-13 ×2	8	台	152,460	1,219,680	
令和2年8月31日	救護室用ベッド	ライオン ベッド: LBS-101 マットレス: LBM-304	2	台	117,040	234,080	
令和2年8月31日	授乳室用おむつ交換台 (床・壁固定)	TOTO YKA25R	2	台	187,000	374,000	
令和2年8月31日	給湯室用冷蔵庫	Panasonic NR-C371GN	1	台	173,800	173,800	
令和2年8月31日	控室用コイン返却式コイン ロッカー	ライオン NS-1685W	8	台	184,140	1,473,120	
令和2年8月31日	ステージ (ステップ、幕布含む)	LION ステージ: №484ANS ステップ: №200N 幕布: H400mmタイプ	2	台	383,900	767,800	
令和2年8月31日	演台	LION BL2-096LTC-DBR	8	台	106,370	850,960	
令和2年8月31日	傘立	ぶんぶく USN-KGN-45-BK	13	台	322,300	4,189,900	
令和2年8月31日	喫煙室用 喫煙テーブル	トルネックス JFLJPH6T	2	台	1,017,500	2,035,000	
令和2年8月31日	つい立	W1800 (W900×2連) ×D425×H1800mm ISS-1818CP/PM 加圧バネ/ヒールマガ仕様	180	台	152,790	27,502,200	
令和2年8月31日	貸出用高所作業車	自走式TM12	4	台	2,145,000	8,580,000	
令和2年8月31日	貸出用商談机用台車	KHC203-5 1732x762x1735	26	台	123,530	3,211,780	
令和2年8月31日	貸出用商談机(小)収納台車	1932x642x1565 450x700ﾌﾞﾙ台車 取手・当り止・ｸﾞﾘｯﾌﾟ付	8	台	154,000	1,232,000	
令和2年8月31日	展示台用台車	2232x1082x1875 1890ﾌﾞﾙ台車 取手・当り止・ｸﾞﾘｯﾌﾟ付	48	台	159,500	7,656,000	
令和2年8月31日	書架ハンドル式複式3連	2930x688x2305 6段	5	台	557,700	2,788,500	
令和2年8月31日	書架ハンドル式複式2連	1800x688x2305 6段	5	台	238,700	1,193,500	
令和2年8月31日	書架ハンドル式単式3連	2930x368x2370 6段	1	台	478,500	478,500	
令和2年8月31日	書架ハンドル式単式2連	1800x368x2370 6段	1	台	194,700	194,700	
令和2年8月31日	書架固定式3連	2830x368x2305 6段	1	台	255,200	255,200	
令和2年8月31日	書架固定式2連	1800x368x2305 6段	1	台	139,700	139,700	
令和2年9月11日	貸出用プロジェクター	EPSON EB-2155W	5	台	217,580	1,087,900	

東京都指定管理者制度に関する指針

総務局総務部グループ経営戦略課
施行：令和 3 年 4 月 1 日

目 次

I	指定管理者制度の導入	1
II	指針の構成	1
III	根本基準	1
IV	選定事務	6
V	管理運営	12
VI	管理運営状況評価	15

I 指定管理者制度の導入

地方公共団体において、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するために設置する施設を「公の施設」といい（地方自治法第244条）、その管理運営を地方公共団体自らが行うのではなく、広く民間のノウハウを活用するための制度として、平成15年の地方自治法改正により、指定管理者制度が導入された（同法第244条の2）。

指定管理者制度は、公の施設の設置目的を効果的に達成するため必要があるときに活用できる制度であり、都においても、各局等において制度の導入が進められている。未導入の公の施設に対しても、必要に応じて、導入を検討するものとする。

II 指針の構成

都においては、平成18年4月から制度を本格導入しているが、その当初より、制度運用のための指針を作成し、統一的な対応に努めてきた。

令和2年4月時点においては、指定管理者を選定する際の基本的な考え方を示す「東京都指定管理者選定等に関する指針」と、制度を導入した公の施設の管理運営状況について、所管局が第三者の視点を含めた評価を実施するために必要な事項を定める「東京都指定管理者管理運営状況評価に関する指針」を整備している。

本指針は、上記の両指針を継承し、指定管理者の選定から管理運営の実施、さらにはその評価までを一貫した体系として、改めて整備したものである。

III 根本基準

1 公の施設の設置条例について

地方自治法の規定は、いわゆる公の施設の設置条例において指定管理者制度の導入を規定する際には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めることを求めている。

したがって、指定管理者への指定申請の方法や選定基準、当該公の施設を利用するに当たっての基本的条件、施設の目的や態様等に応じて指定管理者が行う業務の具体的範囲を、それぞれ条例で定めることが必要である。

その上で、細目的事項については、地方公共団体と指定管理者との間で協定を締結することが適当とされている（平成15年7月17日付総行第87号総務省通知）。

2 管理の基準

設置条例で定める指定管理者が行う管理の基準については、住民が当該公の施設を利用するに当たっての基本的な条件（休館日、開館時間、使用制限の要件等）のほか、管理を通じて取得した個人に関する情報の取扱いなどの当該公の施設の適正な管理の観点から必要不可欠である業務運営の基本的事項のこととされている。

3 指定管理者が行う業務の範囲

（1）指定管理者が行う管理業務

指定管理者制度の目的は、住民サービスの向上と行政の効率化である。

その達成のため、指定管理者の選定においては、事業者に事業計画書を提出させ、広く民間のノウハウを活用し競い合いの中で最も適切な事業者を指定管理者候補者として選定することを基本とする。

選定に先立って、指定管理者が行政に代わって行う公の施設の管理業務の範囲と権限、責任区分などの具体的な内容を、募集要項等に明確に定めておく必要がある。

指定管理者が行う業務の具体的範囲は、条例により、各施設の目的や態様等に応じて設定することとされており、施設の維持管理や利用提供のほか、設置目的に沿って施設を活用する事業、その他利用者の利便性向上等のため知事が必要と認めた業務などが含まれる。

また、その中に、施設の使用許可や使用料の徴収などを含めることができる。

（2）管理業務の財源

指定管理業務の実施に必要な費用は、指定管理料（委託料）で措置することとなる。そのため、都の補助対象事業等とは区分して経理しなければならない。

一方、後述の利用料金制を導入する施設においては、指定管理者の収入となる利用料金を管理業務の財源に充てることとする。

また、施設の活用に伴う収入や、管理業務以外の業務実施に伴う収入を含め、指定管理者のその他の収入についても、都と指定管理者との協議により、その一部を管理業務の財源に充てることができる。

（3）管理業務以外の業務

指定管理者は、管理業務以外にも、都の補助事業に関する業務や、指定管

理者が自主的に実施する事業に関する業務を行うことができる。これらの業務は、施設の使用許可等、所要の手続を別途経てから実施する必要がある。

また、建物が合築であること等により、共用部分の管理など他の施設や設備等に関する業務が発生する場合には、管理業務と明確に区分し、必要に応じて別途業務委託契約等を締結する。

(4) 都が行うべき業務との区分

施設の目的及び性格並びに関係法令に照らし、指定管理者の行う施設の管理業務の中に、都が実施すべき事項が含まれないようにする。

都が実施すべき事項とは、基本的利用条件（使用許可・取消し・制限の基準、休館日、開館時間、使用料の額等）の設定や公物警察権に基づく管理行為のほか、使用料の強制徴収、不服申立てに対する決定、行政財産の目的外使用許可等、法令上地方公共団体あるいは長に専属的に付与された行政処分を行うことである。

(5) 手続に係る基本的考え方

都及び指定管理者は、「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」（令和2年10月9日付2政計第361号）を踏まえ、都と指定管理者、あるいは指定管理者と施設利用者との間で行われる手続において、ペーパーレス、FAXレス、はんこレス、キャッシュレス、タッチレスの5つのレスを推進する。

4 指定対象施設の単位

指定管理者の指定の対象となる施設の単位については、個々の施設ごとに対象とする場合と、複数の施設を一定の規模にグループ化した上で対象とする場合とがある。

指定対象施設のグループ化により、一体的な管理の下でサービスの向上や運営の効率化などが期待される。一方、グループの規模が過大になると、その事業規模から参入事業者が限定され、多数の参加者による競争という制度導入の趣旨が損なわれることになりかねない。そのため、グループ化に当たっては、その規模の適切な設定に留意する。

5 指定期間

指定管理者の指定期間は、施設の目的及び性格を考え合わせ、都民サービスの安定的な提供及び向上が図られるとともに行政の効率化も十分に見込まれる期間とするため、5年を原則としつつ、施設の状況に応じて最適な期間を設定する。

ただし、次の各号のいずれかに該当する施設の指定期間は10年を原則とする。

- ① 東京都政策連携団体が管理する特に主要な政策等との密接な関連性を有する施設
- ② 利用者との関係で長期的に安定したサービスの提供が求められる施設

6 指定管理料

(1) 指定管理料の積算

指定管理業務の対価となる指定管理料は、サービスの向上と行政の効率化を図る観点から、施設の管理業務の内容を精査の上、必要な経費を計上する。

利用料金制を導入する施設やその他事業収入等から経費への繰入れを予定している施設については、管理運営に必要と見込む経費から利用料金や繰入金の見込額を控除して積算する。

(2) 支払方法

指定管理料は、指定管理者の管理運営状況を履行確認書で確認するなどして、毎月又は四半期ごとに支払うことを原則とする。

指定管理者にインセンティブを働かせるため、指定管理料は原則として指定管理者に帰属させるものである。ただし、指定管理者の性格や管理業務の特性に応じて概算払を行い、指定管理料等と経費実績額との差額の精算を行うことができる。

7 利用料金制の導入

公の施設の使用料は、当該施設を使用することの対価としての性質を有するため、原則として地方公共団体に帰属する金銭であり（地方自治法第225条）、利用料金制を採用しなければ、これに相当する金銭を指定管理者に帰属させることはできない（同法第244条の2第8項）。

利用料金制は、公の施設の管理運営に当たって指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化を図るために創設されたものであることから、積極的な導入を図ることとする。

利用料金制を採用する場合は、管理経費を上回る利用料金収入は原則として指定管理者に帰属させるが、制度導入の効果としてその一定割合を都へ納付させるなど、これによらない場合は、その取扱いを募集要項等に明記する。

8 指定管理者の責務

都に代わって公の施設の管理運営を行う指定管理者は、利用者に対するサービスの向上に努めるほか、「V 4及び5」に定めるとおり、災害対策などの都の施策に積極的に協力し、都民・利用者の安全確保に努めなければならない。

また、次に掲げるとおり、法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすことが求められる。

(1) 指定管理者が従うべき条例・ガイドライン等

指定管理者は、東京都個人情報保護に関する条例、東京都情報公開条例、東京都公文書等の管理に関する条例、東京デジタルファースト条例、東京都行政手続条例及び東京都サイバーセキュリティ対策基準等の各関係規定に基づき、必要な措置を講じ、適切な対応をとらなければならない。

(2) 適正な契約

指定管理者は、管理業務を一括して第三者に委託することはできないが、清掃、警備といった個々の具体的業務を第三者に委託することは可能である。

委託のほか、物品調達などの契約事務に際しては、東京都暴力団排除条例に基づく暴力団排除措置を講じなければならない。

(3) 労働環境の確保

指定管理者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法等の労働関係法令を遵守するとともに、公共サービス基本法に基づき都が実施する労働環境確保のための施策等を踏まえ、適切な配慮を行わなければならない。

(4) 指定管理者の社会的責任

指定管理者は、法令や条例等に基づき、障害者に対する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮や、公の施設における不当な差別的言動の防止に取り組むとともに、障害者の雇用や、事業活動に係る環境負荷の低減に努めるなど、社会情勢の変化を踏まえ、事業主体としての社会的責任を積極的に果たさなければならない。

9 指定管理者候補者の選定

指定管理者を指定するに当たっては、その前提として指定管理者候補者を選定することが必要である。

指定管理者の指定は行政処分であり、その手続は法と条例に基づいて進め

られるが、その準備行為というべき候補者の選定についても、公平で透明性のある手続の下で進められる必要があり、「IV」においてその詳細を定めるものとする。

10 指定管理者の変更等

指定管理者は、選定の手続により候補者となった後、都議会の議決を経て指定を受けるものであり、指定期間中の変更は原則として認められない。ただし、名称や主たる事務所の所在地、代表者の氏名等に変更が生じる場合は、必要な届出を提出することにより、引き続き、指定管理者としての管理業務を継続することができるものとする。

11 指定の取消し又は業務の停止

地方自治法は、指定管理者による管理の継続が適当でないと認めるときに指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部停止を命ずることができる旨を定めており（地方自治法第244条の2第11項）、指定管理者の業務履行状況の確認を通じて、条例に定める取消し等の事由に相当する事実が認められた場合や、指定管理者選定に際しての欠格条項に該当した場合には、指定期間内であっても、各施設の設置条例の規定に基づき、都は指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

また、次の各号のいずれかに該当する場合には、指定の取消しを行うものとする。

- ① 東京都指定管理者に係る暴力団等対策措置要綱（24総行革行第469号）に基づく排除措置を適用するとき
- ② 指定管理者の同一性が損なわれ、指定管理者の指定の前提が失われたと判断されたとき
- ③ 5年を超える指定期間を設定した場合において、選定の基礎となった社会経済状況に変動が生じたと判断されたとき
- ④ 管理運営状況が極めて不良であったとき（同一の指定期間内において、5年間で3回のC（平成30年度以前の管理運営状況評価におけるB）評価を獲得したとき）

なお、上記②及び③の判断に当たっては、後述の選定委員会の審査を経るものとする。

IV 選定事務

1 選定スケジュール

翌年度からの指定管理者の選定に当たっては、指定管理者の変更による引継ぎや予算・人員要求手続を考慮し、選定作業を当該年度の上半期に実施し、指定管理者指定議案の都議会への提出を第四回定例会で行うことを標準としつつ、各施設の状況に応じてスケジュールを定めるものとする。

2 選定委員会の設置

指定管理者の選定は、具体的な選定基準を設定した上で、選定委員会の審査を経て行う。

選定委員会は、各施設の専門性と業務内容を踏まえる必要があることに加え、事務の効率化を図るため、所管局単位で設置する。なお、所管する施設の内容等ごとに、所管局内で複数の委員会を設置することも可能とする。

(1) 選定委員会の委員構成

選定委員会には、公正な選定を行うとともに専門的な審査を行えるようにするため、外部委員を過半数含むこととする。

外部委員には公認会計士、税理士等の財務の専門家を含めることが望ましい。

また、選定委員には、常勤・非常勤にかかわらず指定管理者に応募する団体の代表や業務執行権限のある役員等が就かないようにする。この役員等には、団体の意思決定に参画する理事や重要な経営方針等について知り得る立場にある監事等、株式会社の場合は取締役及び監査役等が該当する。

(2) 審査事項

選定委員会は、選定に当たって事業計画等を審査するほか、選定方法等の審査を行う。

また、指定管理者の指定を取り消す場合において必要のあるときは、都の求めに応じて取消しの判断についての事前の審査を行う。

3 選定手続

(1) 公募選定

指定管理者の選定は、広く民間のノウハウを活用し競い合いの中で最も適切な事業者を指定管理者候補者として選定することを基本としており、公募によることが原則である。

公募においては、募集要項を作成し、ホームページ等により広く都民や事業者にも周知を行うとともに、現地説明会を行うなど事業者が施設の状況を

十分に把握できるよう努める。

ア 公募条件

(ア) 条件の設定

条例で規定する管理の基準及び業務の範囲に基づき、広く民間のノウハウを活用するため、多くの事業者が参加できるような条件設定を行う。

都は、公の施設の管理運営に求められるサービスの内容について、事業者がそのノウハウを活かした提案を事業計画書に具体的かつ明確に反映できるように、また事業者の積極的な提案を引き出せるように、業務の内容を具体的に明示し、周知する。

なお、施設の目的や性格から特殊又は専門的な管理が求められる場合には、これに応じた条件を付すことにより、適正な管理による都民サービスの水準の確保及び向上を実現できるよう努める。

また、条件の設定に際しては、事業の遂行に不可欠な事項やサービスの向上につながる事項などを十分に精査する。

(イ) 欠格条項

指定管理者選定における欠格条項は、次のとおりとする。

- ① 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定により東京都の一般競争入札に参加させることができないとされている者及び同条第2項の規定により東京都から一般競争入札に参加させないこととされた者
- ② 東京都から指名競争入札における指名停止措置を受けている者
- ③ 都税、法人税、消費税等を滞納している者
- ④ 会社更生法、民事再生法等により更生又は再生手続を開始している者
- ⑤ 公の施設の管理が地方自治法第92条の2、第142条（第166条第2項で準用される場合を含む。）及び第180条の5第6項の規定における「請負」に含まれるとした場合に、その規定に抵触することとなる者
- ⑥ 東京都指定管理者に係る暴力団等対策措置要綱の別表に掲げる排除措置対象者の1号から6号までのいずれかに該当する者
- ⑦ 各施設設置条例の規定により東京都から指定を取り消され、その取消の日から2年を経過しない者。ただし、「Ⅲ 11 ③」所定の、社会経済状況に変動が生じたと判断されたことを理由とする取消し

がなされた場合は、本号に該当しないものとする。

(ウ) コンソーシアムの取扱い

指定管理者の公募選定に応募するに当たり、コンソーシアム（共同事業体）を組成することができるものとし、これを採用する際は、その旨を募集要項に明示するものとする。

コンソーシアムを構成するものが（イ）の欠格条項に該当する場合は、当該コンソーシアムが欠格条項に該当するものとみなす。ただし、欠格条項のうち⑦について、指定取消しの対象がコンソーシアムであった場合、当該指定取消しの事由が当該コンソーシアムの一の構成団体に帰すことが明らかな場合は、当該コンソーシアムを構成するその他のものは、欠格条項に該当しないものとする。

(エ) その他

5年を超える指定期間を設定した場合には指定期間の中間年を目安に事業計画の見直しを行うこと、また、5年を超える指定期間を設定した場合において選定の基礎となった社会経済状況に変動が生じたと判断されたとき及び管理運営状況が極めて不良であったときに指定取消しを実施することを条件に設定した上で選定を行う。

イ 募集期間

募集期間（募集要項の配布から応募書類の提出締切りまでの期間）は、応募者の事業計画作成に十分な時間を確保できるよう、原則として60日程度を確保する。ただし、施設規模や事業内容等の実態に即して適宜設定することを妨げない。

ウ 選定基準

(ア) 基準の明示

具体的な選定基準は、制度の本旨であるサービスと効率性の向上の視点を踏まえ、各施設において求められる基準を設定する。

設定に当たっては、事業者の提出した事業計画の内容を適切に判断し、かつ、適正な選定結果を導き出すことができるよう、具体的かつ詳細に定める。

また、基準には、法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行う体制が整っているかどうか、事業者としての社会的責任を果たしていく意思があるかどうかという視点を含めるものとする。

募集要項では、具体的な選定基準として採点項目及び配点その他を応募者に示すことにより、都の選定の公平性、透明性を示すものとする。

(イ) 事業者提案の採用

事業計画においては、管理業務を遂行する上での事業者独自の創意工夫や利用者サービス向上のための取組、管理業務以外で施設を活用して施設の価値を向上させるために自ら実施する事業など、事業者の積極的な提案を求めることとし、これらを採点項目とすることを募集要項に記載するものとする。

(ウ) 管理運営状況評価結果の反映

指定管理者の選定公募に当該施設の現行の指定管理者が応募し、かつ、当該指定管理者が当該施設の管理運営状況評価において、あらかじめ定められた基準に合致する実績（評価結果）を有する場合、「(エ) 採点」に沿って算定された合計得点に、管理運営状況評価の実績に応じた加算又は減算のいずれかを行う。

加算又は減算を行う場合は、管理運営状況評価の実績に応じて定められた加減算率を合計得点に乗じて加算点又は減算点を算出し、加算又は減算後の数値を、指定管理者候補者を決定する際に用いる総得点とする。

本制度を適用することについては、募集要項への記載によりあらかじめ周知する。

なお、施設の特性等により、本制度を導入しないことも可能とする。

(エ) 採点

選定では、各応募者の事業計画の内容等に基づく採点の結果により、指定管理者候補者を決定する。

各採点項目の配点については、施設の管理運営の水準、企画能力、提案額等を適切に評価し、指定管理者制度の目的である都民サービスの向上と行政の効率化の両面を確実に達成できるよう、施設の特性に応じて設定する。

採点は、主として以下の二つの観点から行う。

・提案内容

応募者から提出された事業計画や必要に応じて実施するヒアリングの内容を基に、所管局が定めた選定基準に基づき内容を評価し採点を行う。採点は、採点項目ごとに配点を設定し、合計得点を提案内容の

得点とする。

・提案額

事業者から指定管理料の水準の提案を受ける施設についてはその水準に基づき、納付金等の提案を受ける施設についてはその水準や内容に基づき、評価し採点を行う。

指定管理者候補者の決定は、提案内容及び提案額の合計得点に基づき判定する。

(オ) 東京都政策連携団体等の特例

東京都政策連携団体又は東京都事業協力団体のうち、公益的法人が応募するときは、公益的法人等への東京都職員の派遣等に関する条例の規定に基づき、東京都から派遣された職員の給与負担がなされている場合を勘案して適切に採点を行うこととし、募集要項にその旨を明記するものとする。

(2) 特命選定

指定管理者の選定は公募によることが原則だが、施設の状況に鑑み、競い合いによる効果が十分発揮されないと考えられる場合等には、特命により指定管理者候補者を選定することも可能である。

指定管理者の特命選定が可能となるのは、次の要件のいずれかに該当する施設である。

- ① 山間や島しょなどに設置され、地理的に事業者の参入機会が限定される施設
 - ② 都の政策等との密接な関連性及び施設の管理運営における団体の適格性の観点から、東京都政策連携団体による管理運営が適切である施設
 - ③ 公募実施にもかかわらず応募事業者が存在しなかった施設
 - ④ 大規模改修工事を予定している施設であって、工事が施設の管理運営に与える影響等を考慮し、現行の指定管理者による管理運営の継続が妥当である施設、その他特命により指定管理者を選定する事由がある施設
- なお、特命による選定を行う場合には、特命選定の必要性を選定委員会の審査を加え十分検証するとともに、対象事業者から提出を受けた事業計画について選定委員会における審査を行うことにより、サービスと効率性の向上を図るものとする。

(3) 選定結果の通知

選定委員会の審査を経て選定が終了した後、直ちにその結果を全ての応募

募者に書面で通知する。

(4) 選定において公表する事項

ア 選定委員会の審査内容

選定委員会の審査内容は、議事要旨及び委員氏名と併せて、下記のとおりホームページ等で公表する。

- ① 選定委員会による特命選定の必要性の審査結果
- ② 指定管理者候補者の名称、選定の経緯及び選定理由

イ 具体的な選定基準

選定手続の適正性を担保する観点から、採点項目等、具体的な選定基準を事前に公表する。特に公募による選定の場合には必ず公表する。

ウ 具体的な選定手順

募集期間、選定期間等の具体的な選定手順はホームページ等で公表するなど、都民や事業者が容易に確認できるようにする。

4 議会への議案の提出

指定管理者の指定に関する議案は、次の事項を記載するものとする。

- ① 公の施設の名称及び所在地
- ② 指定管理者（指定管理者候補者）の名称及び主たる事務所の所在地
- ③ 指定の期間

5 指定管理者の指定

指定管理者の指定議決後、指定の決定を行い、速やかに当該事業者に対して書面で通知する。

V 管理運営

1 協定の締結

指定管理者の指定を受けた事業者とは、事業開始に当たって協定を締結し、業務の内容や指定管理料の額等、管理運営に関する詳細な事項を確定する。この中には、通常管理運営が困難となった場合の対応など、不測の事態の発生を視野に入れ、必要な規定を設けるものとする。また、協定内容を決定する場合には、「Ⅲ 8」に定める指定管理者の責務が確実に履行されるよう、留意する。

協定は、指定期間を通じた事項を定める「基本協定」と、各年度の管理運営に関する事項を定める「年度協定」の二種とする。

2 年度ごとの管理運営実施計画の作成

指定管理者は、選定時に提出した事業計画を踏まえ、年度ごとに実施する具体的な業務の内容やスケジュール等を記載した管理運営実施計画（以下「年度計画」という。）を、当該事業年度開始前に作成する。

年度計画は、選定時の事業計画における提案等が的確に反映され、かつ、所管局があらかじめ示した管理運営において求める水準を達成するための具体的なものとする。

3 中間年の事業計画の見直し

5年を超える指定期間を設定した場合、指定期間の中間年を目安に事業計画の見直しを行う。

事業計画の見直しは選定委員会の審査を経て、所管局において認定する。

4 都の事業・施策への協力

指定管理者は、都が政策目標の達成のために施設を活用して行う事業等の実施に協力するものとする。この場合において、指定管理者側に利用料金の減収等の影響が生ずるときは、事前又は事後の協議により、適切な費用負担となるよう取り扱う。

災害の発生時においては、災害救助法等の規定に基づき必要な協力を行うこととするが、東京都震災対策条例に基づく避難場所に指定されている施設や、東京都帰宅困難者対策条例に基づく一時滞在施設に指定されている施設等については、その旨及び必要な協力が求められること等を、募集要項及び協定に明記するものとする。

5 利用者の安全確保等

指定管理者は、都に代わって公の施設の管理運営を行うに際し、利用者の安全確保を図る必要がある。このため、大規模自然災害の発生時や危険性の高い感染症等の流行時等において、業務の継続が求められる施設がある一方、施設の安全な利用を保証できず、通常の施設運営が困難となったときは、都の要請に応じ、又は都との協議により、施設の全部又は一部につき利用を休止し、又は制限することがある。

このような場合において発生する損失の費用負担については、施設の適切な維持管理等を継続する観点から、施設ごとの状況に応じて適切に対応する

ことを協定に明記するものとする。

また、施設利用中に利用者が被った損害等に対して指定管理者に責任がある場合において、指定管理者が不測の事態に対する備えを強化し当該責任を十分に果たすため、施設賠償責任保険に加入するなど適切に対応することとし、協定にその旨を明記するものとする。

6 業務の管理

(1) 管理業務又は経理の状況に関する報告及び調査等

指定管理者に対しては、地方自治法第244条の2第10項の規定に基づき、施設管理の業務又は経理の状況について報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

所管局は、日頃から指定管理者の業務について確認を行い、適切な指導に努める。

指定管理者の報告は、履行確認書を毎月又は四半期ごとに都に提出することにより行う。所管局は、履行確認書を確認・分析し、履行状況が協定及び年度計画どおりとなっていることを検証する。改善が必要な場合は、改善のための指導・監督を行う。

指定管理者は、利用者アンケート等により利用者の満足度や意見等を把握し、これを確認・分析する。一方、所管局は、指定管理者の管理運営状況等に関する苦情・要望・意見などの収集及び正確な内容把握に努め、必要に応じて調査を実施し、対象事実があると認められた場合は、速やかに是正措置等を実施するよう指導する。

なお、報告及び調査等の実施に当たっては、指定管理者に過度な負担が生じないように留意する。

(2) 事業報告書及び財務諸表の提出等

指定管理者に対しては、地方自治法第244条の2第7項の規定に基づき、年度終了後、速やかに事業報告書を提出させる。所管局は、指定管理者による管理の実態を正確に把握し、的確な管理運営状況評価に資するため、事業報告書を確認・分析する。指定管理者から提出された事業報告書はホームページ等で公表する。

また、指定管理者は、財務状況を報告するため、財務諸表を年度終了後、都に提出する。所管局は、指定管理者の経営が引き続き管理業務を担うことが可能な状況にあるかどうか検証するため、財務諸表の内容等を確認する。

さらに、所管局は、施設の管理運営に関する収支の状況を取りまとめ、過年度分と併せて、複数年にわたり比較可能な形で公表する。

(3) 事故の報告

施設管理に関して事故が発生した場合等は、直ちに報告を行わせるとともに、適切な指示を行うものとする。

事故の報告基準については、総務局総務部グループ経営戦略課が別に定める。

VI 管理運営状況評価

1 評価の意義

指定管理者の管理運営状況に関する評価は、都と指定管理者が協定で合意した管理業務の実施及び安全管理、関係法令の遵守、個人情報保護といった指定管理者が守るべき事項について確認を行うとともに、サービス実施状況や利用者満足度等をチェックし、その結果を管理運営に反映していくP D C Aサイクルを構築することで、都民サービスの一層の向上を図っていくことを目的としている。

評価の実施に当たっては、管理業務やサービスの内容について、改善すべき点、優れている点など、できるだけ多面的に評価を行い、指定管理者が利用者の立場に立って、業務のチェックや改善に継続的に取り組むことを促していくことが重要である。

よって、所管局は、評価を実施するに当たり、指定管理者と積極的に意思疎通を行い、施設の設置目的、業務の水準、指定管理者が果たすべき役割などを明確に示すことで、都民サービス向上の共通認識を作り上げていく必要がある。その上で、指定管理者の管理運営状況について厳正に評価を行い、あわせて、指定管理者の新たな取組や努力している部分、生み出された成果について正しく評価し、指定管理者のサービス改善に向けた意欲を高めていくこととする。

2 評価対象業務

管理運営状況評価の対象とする業務には、指定管理者が行う施設の管理業務のみならず、指定管理者が事業計画において提案した施設を活用して自主的に実施する事業を含めることができる。

3 評価の実施手順

管理運営状況評価は、一次評価及び二次評価を経た上で、総合評価により確定する。

評価は原則として全施設に対して実施する。複数の施設をグループ化して選定した場合において、各施設単独では指定管理者の創意工夫が働かず、各施設について評価を実施するのが困難なときは、グループ全体を単位として実施することができる。

(1) 一次評価

所管局は、「V 6」に記載のとおり指定管理者の管理運営状況の確認・分析、実態の把握を行い、年度終了後、年間を通じた管理運営状況について評価を行う。

一次評価は、施設の管理運営において求める水準を定めた所管局が、確認項目に基づき、具体的にその成果を評価するものであり、一次評価者は所管部長とする。

ア 確認項目の設定

評価に当たっては、施設の設置目的や指定管理者が果たすべき役割などを踏まえ、最も効果的に管理運営状況进行评估できる複数の確認項目を設定し、各確認項目について、施設の管理運営において所管局が求める水準を評価水準として定める。各確認項目について、以下の3段階で評価を行う。

評価内容	得点
「水準を上回る」	2点
「水準どおり」	1点
「水準を下回る」	0点

事業年度の開始に先立ち、確認項目及び評価水準の案は、あらかじめ指定管理者と共有する。

なお、確認項目の一部について、施設が果たすべき役割や都が特に重視する事項を明確にし、その成果をより確実に評価に反映するために、得点を2倍とする配点の増加を認めるものとする。

イ 確認項目の考え方

確認項目は、募集要項や事業計画書等に記載された事業内容や過去の実績値等を考慮し、定量化できる項目は数値目標を設定することを原則としつつ、定性的な項目も併用して、幅広い実績の測定が可能となるように設定する。特に、都の政策等との密接な関連性を有する施設については、

必要に応じて、都の政策への貢献度や政策に基づいた事業の実施状況、成果などを確認項目に加えるものとする。

また、事業計画において提案のあった管理業務を遂行する上での事業者独自の創意工夫や利用者サービス向上のための取組、施設を活用して施設の価値を向上させるために自ら実施する事業などについては、必要に応じて配点の増加を認める対象に加えるものとする。

さらに、業務上必要とされる関係法令の遵守について、不適切な管理状況は漏れなく指摘できるように設定するとともに、社会的責任を果たすための取組を含め、管理のレベルの向上に努力している指定管理者が適切に評価されるよう留意する。

確認項目の設定及びその評価水準は、年度計画や協定と齟齬のないよう設定するとともに、他自治体や民間の類似施設との比較等を踏まえて設定するなど、評価の指標や水準の妥当性について都民に説明責任を果たせるよう留意する。

ウ 一次評価の決定

各確認項目の評価の得点の合計点に基づき、一次評価を決定する。

評価に当たっては、なるべく客観的な事実及び情報に基づき、達成状況を分析する。

一次評価は、全確認項目において中位の評価（「水準どおり」）を受けた場合の合計点を「標準点」として、以下の4段階とする。

評価	確認項目の評価の得点の合計点
S	「標準点の 1.33 倍（小数点以下切上げ）」点以上
A	「標準点の 1.25 倍（小数点以下切上げ）」点以上 かつ 「標準点の 1.33 倍（小数点以下切上げ）－1」点以下
B	「標準点の 0.88 倍（小数点以下切捨て）＋1」点以上 かつ 「標準点の 1.25 倍（小数点以下切上げ）－1」点以下
C	「標準点の 0.88 倍（小数点以下切捨て）」点以下

確認項目の評価の得点の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合、③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合には、その後改善された場合であっても、一次評価は「C」とする。

なお、上記の各号に該当するか否かの判断に当たっては、事案の悪質性、社会的影響や施設の管理運営との関連性などを設置条例の規定等に照らし、また、総務局総務部グループ経営戦略課が別に定める事故の報告手続に基づく対応状況等を考慮の上、総合的に判断する。

エ その他

一次評価では、確認項目の評価のほか、以下の事項についての明確化や分析等を行う。

- ・ 指定管理者の特筆すべき成果や、一層の取組が望まれる点
- ・ 法令等に違反する事項や指定管理者の責に帰すべき事由により事故が発生した場合等には、その背景及び講じた措置の内容等
- ・ 指定管理者の財務状況
- ・ 指定管理者を特命選定した施設については、特命要件継続の有無
特命要件とした内容及び施設の位置付けなどを再検証するとともに、事業計画等に示された事業の評価対象期間中の達成度合いや効果等を検証する。

(2) 二次評価

ア 評価委員会の設置

指定管理者の管理運営状況を外部の視点を活用して客観的・専門的に評価するため、所管局は評価委員会を設置し二次評価を行う。審議は、原則として公開するものとし、非公開とするときは、その根拠を明らかにする。

指定管理者を特命選定した施設については、一次評価で分析した特命要件継続の状況について、評価委員会において報告する。

また、所管局は、評価委員会の的確な評価に資するため、一次評価において使用した確認項目について、それぞれの設定理由、定量化が困難であると所管局が判断した項目についてはその理由、評価水準についてはその妥当性を証する根拠を、それぞれ評価委員会において説明する。

イ 評価委員会の委員構成

評価委員会は、評価の客観性に加え、透明性や公平性の確保等のため、外部委員のみの構成とする。

委員の属性については、「IV 2 (1)」に記載の選定委員会の委員と同様とする。

ウ 二次評価の内容

評価委員会は、施設の設置目的、所管局の示した管理運営において求める水準、指定管理者が果たすべき役割などを踏まえた上で、各種資料を基に一次評価の内容について検証し、管理運営状況、事業効果その他について客観的・専門的な評価を行う。

さらに、評価委員会は、公の施設の設置目的を最大限発揮させていくという観点から、都民のニーズを踏まえ、所管局に対して指定管理者のサービス水準の向上、効率的な運営の推進等に関する助言を行うことができるものとする。

二次評価は、以下の4段階で決定する。

評価	内容
S	管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A	管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
B	管理運営が良好であった施設
C	管理運営に良好ではない点が認められた施設

「S」評価は、特に優れた取組を行い、成果を挙げている指定管理者を評価するために用いることとする。よって、「S」と位置付ける場合は、指定管理者の取組や成果が真に当該評価に該当するものであるか、十分に検証することとする。

(3) 総合評価

所管局は、一次評価結果及び二次評価結果に基づき、総合評価を決定する。総合評価者は局長とする。

4 評価の特例

(1) 不可抗力により目標達成が困難な場合の評価

都民・利用者の安全確保の観点から、施設の全部又は一部につき利用を休止し、又は制限したことにより、年度計画に従った事業の実施や管理運営において求める水準を達成するための取組を実施できなくなった場合等においては、実施した業務の内容に応じた適切な評価とするため、施設の状況を踏まえて評価方法を見直すこととし、その見直し内容を評価委員会に説明の上、評価結果とともに公表する。

(2) 評価対象からの除外

施設の大規模改修工事や開業のための準備等により、また、上記(1)の状況によって、1年を通じて通常の施設運営を行わなかった場合は、原則として評価を実施しないものとする。

5 評価結果の活用

所管局は、総合評価の結果を指定管理者に通知するとともに、評価結果を踏まえた次年度以降の施設の管理運営の在り方について、指定管理者から提案を受ける等、協議・意見交換を行う場を設置することを通じ、指定管理者が評価結果をサービスの向上や業務の効率化に積極的に活用し、施設の管理運営の質の向上に取り組むよう、指導する。

なお、通知された評価結果に異議等がある場合、指定管理者は、所管局が指定する期間内に再評価を求めることができるものとする。

また、所管局は、改善が必要な場合又は改善が望まれる場合には、指定管理者に対し、改善策の策定と速やかな実施を指示する。所管局は、指定管理者から取組内容の報告を受けたときは、その内容を確認の上公表し、その結果を次年度の評価委員会に報告する。

6 評価結果の公表

評価の結果については、施設名や評価内容、評価委員会委員の氏名等を公表する。