

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

分野	氏名	肩書
学識経験者	加藤 秀雄	埼玉学園大学大学院経営学研究科 特任教授
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	小林 篤史	有限責任あずさ監査法人 パートナー
展示場施設専門家	齋藤 佳代子	公益財団法人大田区産業振興協会 施設サービス担当課長
東京都職員	横森 直樹	産業労働局商工部 大型店環境調整担当課長

評価概要（一次評価）

資料2

台東館

浜松町館

大項目	中項目	倍率	評価項目数			評価の主なポイント
			水準を上回る (2点)	水準どおり (1点)	水準を下回る (0点)	
管理状況	適切な管理の履行（10項目）	配点×1	1	8	0	都、区との連携事業である伝統工芸品の1階展示のリニューアルを実施。また、利用者調整会議や備品事前設置サービス等により利用者の使い勝手の向上を図っている。
		配点×2	0	1	0	
	法令等の遵守（3項目）	配点×1	1	0	2	環境改善への取組について、入れ替え可能なソックフィルターを導入し、静かでクリーンな空調環境を維持するなど工夫が見られる。
	安全性の確保（3項目）	配点×1	1	1	0	設備保守については、日常的な点検から多数の修繕、保守作業等を行い、施設環境維持に努めている。また、防災・防犯については、展示会主催者と協力し、自主防災組織としての訓練を適切に行うとともに、新型コロナウイルスの影響を鑑み、感染症対応BCPマニュアルの作成も実施した。
		配点×2	1	0	0	
	財務・財産の状況（3項目）	配点×1	0	2	0	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金収入は計画を下回るもの、新設備活用等による、光熱水費等施設維持費削減に努め、収支差額は目標額を3百万円程度上回った。
配点×2		0	1	0		
事業効果	利用の状況（4項目）	配点×1	0	0	1	新型コロナウイルスの影響で貸し出しを自粛した2月末～3月末の利用可能日数を差し引いた稼働率は79.2%となり、目標値を達成した。また、中小企業の販路拡大の場として公社が運営している受発注サイト「ビジネスチャンス・ナビ2020」「事業可能性評価事業」等について、利用者40社に対して説明会を実施するなど、利用促進への取り組みを実施した。
		配点×2	1	2	0	
	サービス内容の向上（7項目）	配点×1	1	1	0	新宿駅西口へのデジタルサイネージ広告や、公社メルマガ「TOKYO ネットクラブまがじん」への起稿、公社発行の「ARGUS」、「ビジネスサポートTOKYO」への広告掲載など、都や公社との連携をして積極的な広報活動を行った。また、難聴障害者用システムの放送設備への導入や視覚障がい者向けに音声ガイド地図サービスを導入するなど、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進めた。
		配点×2	4	1	0	
小計	配点×1	2点×4項目	1点×12項目	0点×3項目	(特に評価すべき点) 新型コロナウイルスの影響で貸し出しを自粛した2月末～3月末の利用可能日数を差し引いた稼働率は79.2%となり、目標値を達成した。同影響で利用料金収入は計画を下回るもの、新設備活用等による、光熱水費等施設維持費削減に努め、収支差額は目標額を3百万円程度上回った。感染症対策として、感染症対応BCPマニュアルの作成や各設備・共用部等への定期消毒作業を実施。また、新宿駅西口へのデジタルサイネージ広告や、公社発行書籍への広告掲載など、積極的な広報活動を行った。さらに、難聴障害者用システムの放送設備への導入や視覚障がい者向けに音声ガイド地図サービスを導入するなど、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進めた。	
	配点×2	4点×6項目	2点×5項目	0点×0項目		
	小計	32	22	0		
評価 A		合計54点				

大項目	中項目	倍率	評価項目数			評価の主なポイント
			水準を上回る (2点)	水準どおり (1点)	水準を下回る (0点)	
管理状況	適切な管理の履行（5項目）	配点×1	1	4	0	まちづくり協議会に参加し、竹芝エリアマネジメント主催の地域行事等への積極的な参加を行った。
	法令等の遵守（2項目）	配点×1	0	0	2	都への報告・連絡を実施。
	安全性の確保（2項目）	配点×1	0	1	0	施主である民間事業者や工事業者との各打合せにおいて、展示場運営者としての観点で、利用者の安全性を考慮し、適切な指摘や提案を行った。
		配点×2	0	1	0	
財務・財産の状況（5項目）	配点×1	0	2	0	工事管理補助業務に関する各課題について、運営者として、各設備仕様の検討の際には、書面上だけでなく、設備の製作工場やショールームに足を運び、実物を見る等して、利用者目線、現場目線の意見・提案を積極的に行った。また、指定管理者として受け持った附帯工事では、本体工事との関連を検証しながら各種工事の内容検討(事務管理室の内装、サイネージの設置、インターネット(有線・Wi-Fi)の確認、コインロッカー設置、分電盤～配線ピットの確認等)。	
	配点×2	0	3	0		
事業効果	利用状況（3項目）	配点×2	1	2	0	過去の顧客データを綿密に分析し、訪問営業のみならず過去の利用者へ電話・メールで積極果敢にアプローチを実施した。呼び戻し対象顧客(台東館も未利用)は室長、マークで5団体訪問、他電話・メールで連絡し、新規顧客は35団体訪問した。競合施設との比較分析をもとに次なるターゲットを明確化し、新規顧客の申し込み率は40%を占めるに至った。
	サービス内容の向上（2項目）	配点×1	0	2	0	自主事業については、台東館で実施している既存のものに加え、新規の自主事業を検討した。利用者要望の把握と反映については、既存利用者を中心に様々な場面で聞き取りを行い、要望の収集に努め、反映の検討を行った。
小計	配点×1	2点×1項目	1点×9項目	0点×2項目	(特に評価すべき点) 工事補助業務においては、施主である民間事業者との打合せの中で、利用者目線、運営者目線の意見・提案を行い、指定管理者として利用者サービスを第一に考えた設備や運営計画の検討を行った。PR活動においては、過去の顧客データを綿密に分析し、訪問営業のみならず過去の利用者へ電話・メールで積極果敢にアプローチを実施した。また、競合施設との比較分析をもとに次なるターゲットを明確化し、新規顧客の申し込み率は40%を占めるに至った。	
	配点×2	4点×1項目	2点×6項目	0点×0項目		
	小計	6	21	0		
評価 C		合計27点				

都立産業貿易センター概要

・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)

資料3

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1-7-8 (閉館中)				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。																																																																																																																																																																																																														
	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)				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				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。																																																																																																																																																																																																														
	昭和44年11月 都立産業会館(台東館)開設 (開設後50年経過)				日替展示室利用料 《令和2年度予算指標》 台東館換算日数: 231.00日、展示室利用料: 282,051千円、稼働率: 70.0%																																																																																																																																																																																																														
	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)				日替展示場利用状況 (件数は延べ件数)																																																																																																																																																																																																														
	昭和55年3月 都立産業会館(大手町)閉館				<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>総使用日数</th> <th>換算日数</th> <th>稼働率 %</th> <th>対予算 %</th> <th>件数</th> <th>年度</th> <th>総使用日数</th> <th>換算日数</th> <th>稼働率 %</th> <th>対予算 %</th> <th>件数</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18</td> <td>319</td> <td>224.42</td> <td>68.0</td> <td>108.7</td> <td>340</td> <td>18</td> <td>310</td> <td>208.07</td> <td>63.1</td> <td>100.1</td> <td>290</td> <td>①総使用日数:年間会場使用日数</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>292</td> <td>219.40</td> <td>66.5</td> <td>104.5</td> <td>370</td> <td>19</td> <td>314</td> <td>215.66</td> <td>65.4</td> <td>102.7</td> <td>280</td> <td>②換算日数</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>314</td> <td>231.32</td> <td>70.1</td> <td>108.6</td> <td>363</td> <td>20</td> <td>311</td> <td>222.27</td> <td>67.4</td> <td>104.5</td> <td>286</td> <td>年間使用料÷1日当りの全館使用料</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>313</td> <td>224.95</td> <td>68.2</td> <td>104.2</td> <td>357</td> <td>21</td> <td>313</td> <td>214.36</td> <td>65.0</td> <td>99.2</td> <td>280</td> <td>浜松町館全館使用料 1,197,800円</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>321</td> <td>232.90</td> <td>70.6</td> <td>105.9</td> <td>354</td> <td>22</td> <td>314</td> <td>225.07</td> <td>68.2</td> <td>102.3</td> <td>283</td> <td>台東館全館使用料 1,221,000円</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>317</td> <td>219.91</td> <td>66.6</td> <td>99.9</td> <td>357</td> <td>23</td> <td>324</td> <td>237.04</td> <td>71.8</td> <td>107.7</td> <td>310</td> <td>両館とも209円/㎡</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>320</td> <td>238.20</td> <td>72.2</td> <td>108.1</td> <td>362</td> <td>24</td> <td>329</td> <td>237.57</td> <td>72.0</td> <td>107.8</td> <td>315</td> <td>③会場利用可能日数(330日/通常年)</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>319</td> <td>234.56</td> <td>71.1</td> <td>103.8</td> <td>403</td> <td>25</td> <td>313</td> <td>229.22</td> <td>69.5</td> <td>106.1</td> <td>291</td> <td>365-(年末年始+設備点検等)</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>326</td> <td>269.66</td> <td>81.7</td> <td>108.9</td> <td>357</td> <td>26</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td>0</td> <td>④稼働率 換算日数/330日(通常年)</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>159</td> <td>108.52</td> <td>64.2</td> <td>95.8</td> <td>190</td> <td>27</td> <td>314</td> <td>249.72</td> <td>78.3</td> <td>113.2</td> <td>389</td> <td>* 中小企業利用比率63.2%</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>28</td> <td>330</td> <td>277.35</td> <td>84.0</td> <td>112.1</td> <td>391</td> <td></td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>29</td> <td>328</td> <td>260.48</td> <td>78.9</td> <td>105.1</td> <td>370</td> <td></td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>30</td> <td>329</td> <td>266.94</td> <td>80.9</td> <td>107.6</td> <td>347</td> <td></td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>01</td> <td>314</td> <td>239.42</td> <td>72.6</td> <td>96.4</td> <td>354</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												年度	総使用日数	換算日数	稼働率 %	対予算 %	件数	年度	総使用日数	換算日数	稼働率 %	対予算 %	件数	備考	18	319	224.42	68.0	108.7	340	18	310	208.07	63.1	100.1	290	①総使用日数:年間会場使用日数	19	292	219.40	66.5	104.5	370	19	314	215.66	65.4	102.7	280	②換算日数	20	314	231.32	70.1	108.6	363	20	311	222.27	67.4	104.5	286	年間使用料÷1日当りの全館使用料	21	313	224.95	68.2	104.2	357	21	313	214.36	65.0	99.2	280	浜松町館全館使用料 1,197,800円	22	321	232.90	70.6	105.9	354	22	314	225.07	68.2	102.3	283	台東館全館使用料 1,221,000円	23	317	219.91	66.6	99.9	357	23	324	237.04	71.8	107.7	310	両館とも209円/㎡	24	320	238.20	72.2	108.1	362	24	329	237.57	72.0	107.8	315	③会場利用可能日数(330日/通常年)	25	319	234.56	71.1	103.8	403	25	313	229.22	69.5	106.1	291	365-(年末年始+設備点検等)	26	326	269.66	81.7	108.9	357	26	0	0	0		0	④稼働率 換算日数/330日(通常年)	27	159	108.52	64.2	95.8	190	27	314	249.72	78.3	113.2	389	* 中小企業利用比率63.2%	28	0	0	0	0	0	28	330	277.35	84.0	112.1	391		29	0	0	0	0	0	29	328	260.48	78.9	105.1	370		30	0	0	0	0	0	30	329	266.94	80.9	107.6	347		01	0	0	0	0	0	01	314	239.42	72.6	96.4	354	
	年度	総使用日数	換算日数	稼働率 %	対予算 %	件数	年度	総使用日数	換算日数	稼働率 %	対予算 %	件数	備考																																																																																																																																																																																																						
	18	319	224.42	68.0	108.7	340	18	310	208.07	63.1	100.1	290	①総使用日数:年間会場使用日数																																																																																																																																																																																																						
	19	292	219.40	66.5	104.5	370	19	314	215.66	65.4	102.7	280	②換算日数																																																																																																																																																																																																						
	20	314	231.32	70.1	108.6	363	20	311	222.27	67.4	104.5	286	年間使用料÷1日当りの全館使用料																																																																																																																																																																																																						
	21	313	224.95	68.2	104.2	357	21	313	214.36	65.0	99.2	280	浜松町館全館使用料 1,197,800円																																																																																																																																																																																																						
	22	321	232.90	70.6	105.9	354	22	314	225.07	68.2	102.3	283	台東館全館使用料 1,221,000円																																																																																																																																																																																																						
23	317	219.91	66.6	99.9	357	23	324	237.04	71.8	107.7	310	両館とも209円/㎡																																																																																																																																																																																																							
24	320	238.20	72.2	108.1	362	24	329	237.57	72.0	107.8	315	③会場利用可能日数(330日/通常年)																																																																																																																																																																																																							
25	319	234.56	71.1	103.8	403	25	313	229.22	69.5	106.1	291	365-(年末年始+設備点検等)																																																																																																																																																																																																							
26	326	269.66	81.7	108.9	357	26	0	0	0		0	④稼働率 換算日数/330日(通常年)																																																																																																																																																																																																							
27	159	108.52	64.2	95.8	190	27	314	249.72	78.3	113.2	389	* 中小企業利用比率63.2%																																																																																																																																																																																																							
28	0	0	0	0	0	28	330	277.35	84.0	112.1	391																																																																																																																																																																																																								
29	0	0	0	0	0	29	328	260.48	78.9	105.1	370																																																																																																																																																																																																								
30	0	0	0	0	0	30	329	266.94	80.9	107.6	347																																																																																																																																																																																																								
01	0	0	0	0	0	01	314	239.42	72.6	96.4	354																																																																																																																																																																																																								
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両館の管理を行う。																																																																																																																																																																																																																			
施設	延床面積	展示室面積	会議室面積	備考																																																																																																																																																																																																															
	浜松町館 延(センター) 16,003㎡	延 6,120㎡(2~5F)	計3室 522㎡	令和2年9月14日オープン予定																																																																																																																																																																																																															
台東館 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	職員数(現員)			合計																																																																																																																																																																																																															
	浜松町館	12	10	2																																																																																																																																																																																																															
	台東館	14	11	3																																																																																																																																																																																																															
職員数	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																																																																																																																																																																																																																	
組織別現員数																																																																																																																																																																																																																			
組織	企画管理部																																																																																																																																																																																																																		
	台東館	浜松町館																																																																																																																																																																																																																	
総務・経理	3	3																																																																																																																																																																																																																	
施設	3	2	施設管理																																																																																																																																																																																																																
プロモーション	7	5	運営管理																																																																																																																																																																																																																
セールス	1	2	広報・新規開拓																																																																																																																																																																																																																
※館長は総務経理に含む																																																																																																																																																																																																																			
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(第四期)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。																																																																																																																																																																																																																			
				(1) 来場者数																																																																																																																																																																																																															
				<table border="1"> <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> </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%																																																																																																																																																			
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) ウェブサイト、アクセス件数																																																																																																																																																																																																															
				<table border="1"> <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> </tbody> </table>												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%																																																																																																																																																																											
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%																																																																																																																																																																																																															
				* 令和元年度は両館合計実績																																																																																																																																																																																																															
				(3) 対前年予算(指定管理者の収支) (単位:千円)																																																																																																																																																																																																															
				<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="4">予算</th> <th>区分</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>増△減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>322,942</td> <td>347,140</td> <td>△ 24,198</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>231,284</td> <td>244,910</td> <td>△ 13,626</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>11,684</td> <td>16,230</td> <td>△ 4,546</td> </tr> </tbody> </table>												予算	区分	令和2年度	令和元年度	増△減	収入	322,942	347,140	△ 24,198	支出	231,284	244,910	△ 13,626	収支差額	11,684	16,230	△ 4,546																																																																																																																																																																																			
予算	区分	令和2年度	令和元年度	増△減																																																																																																																																																																																																															
	収入	322,942	347,140	△ 24,198																																																																																																																																																																																																															
	支出	231,284	244,910	△ 13,626																																																																																																																																																																																																															
	収支差額	11,684	16,230	△ 4,546																																																																																																																																																																																																															

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 (事業計画に定める回数:24項目)	×1		○		様式6 建物管理業務実績	24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		
		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⑦ 産業貿易センター研修体制	研修・訓練体系の確立、関連資格取得奨励	実施		・「資格新規取得、更新」上級救命技能認定更新を行い、イベント業務管理士2級取得者に1級取得者1名を加え、有資格者は5名。 ・自主的に職場研修を企画し、計5回(6日)を実施。両館職員が講師を務め、各職員の暗黙知を共有した。
		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(1-4-1)	本社と連携、産業貿易センター戦略会議の設置	戦略会議を四半期ごとに開催		・公社企画課職員を台東館職員兼務とし、利用者に対し公社事業の紹介及び販路開拓相談に応じた。 ・「戦略会議」を活用し、公社と業務提携先である商工会議所・台東区との共催事業、連携事業を推進させた。
		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-ウ)	利用者間の調整	実施		・エレベーター等における搬出入の混乱が予想される当事者間の調整を行う利用者調整会議を開催した。 ・利用者の使い勝手や安全を考慮した定期的な備品の点検、接続テスト、備品事前設置サービス等を行った。
		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-ア)	定期優先受付・随時受付	実施		・参加見込み先505社に対して、R3年度の利用料金改定資料を郵送。利用頻度の高い利用者への電話フォローも実施し、スムーズな案内と円満な理解を得ることができた。
		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		区民会館との情報交換会の定期開催、予約満室時や利用者の要望に応えた区民会館への紹介を行った。
		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(1-4-2)(2-1-2) 別添資料	地域への積極的な協力・連携、地元住民との良好な関係	実施 伝統工芸品常設展示等		・都、区との連携事業である伝統工芸品の1階展示のリニューアルを実施。 ・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た。また、「エーラウンド」の産業交流展へのワークショップ出展に際して、支援・PR協力を行った。
浜松町館再整備への貢献	×1		○		様式1 事業報告(1-4-2)	施設整備のための積極的貢献、新施設の 情報提供	実施		産業貿易センター内の更なる改善とコミュニケーションアップのため、「産貿両館会議」や両館のチーフ会議を開催し、連携と組織力強化を図った。		
<評価理由>都、区との連携事業である伝統工芸品の1階展示のリニューアルを実施。また、利用者調整会議や備品事前設置サービス等により利用者の使い勝手の向上を図っている。						<備考>					

		個人情報保護、報告等は適切に行われているか									
		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	
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(3-1-2)資料① 30年度改善実績別添資料	—	適正に実施		・入れ替え可能なソックフィルターを導入し、静かでクリーンな空調環境を維持した。 ・1F喫煙コーナーに防煙壁(パーティション)を設置した。	
	各種法令の遵守及び都への報告・連絡	×1			○	実地検査等	迅速に報告	実施			
	<評価理由>環境改善への取組について、入れ替え可能なソックフィルターを導入し、静かでクリーンな空調環境を維持するなど工夫が見られる。					<備考>					
		施設の安全性は確保されているか									
		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	
管理状況	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(4-1-3) 様式5 事故・故障対応一覧 様式7 工事・修繕実績	維持管理・修繕を適正に実施	実施		・各階段に小児落下防止柵を設置した。 ・新型コロナウイルス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	
	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(4-2-1-イ)	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	適正に実施		・共同防火防災管理協議会では、東京オリンピックに向け「台東館テロ対策基準」のレベル4の策定を行った。 ・展示会主催者である「東京玩具人形協同組合」と展示会準備日に共同で地震避難訓練を実施した。 ・新型コロナウイルスの影響を鑑み、感染症対応BCPマニュアルの作成を実施した。	
	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(毎日)	×1		○		実地検査	—	適正に実施			
	<評価理由>設備保守については、日常的な点検から多数の修繕、保守作業等を行い、施設環境維持に努めている。また、防災・防犯については、展示会主催者と協力し、自主防災組織としての訓練を適切に行うとともに、新型コロナウイルスの影響を鑑み、感染症対応BCPマニュアルの作成も実施した。					<備考>					
		適切な財務運営・財産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	
財務・財産の状況	収支状況(安定的な運営) ・利用料金収入 ・収支差額	×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 345,768千円 ・収支差額 16,230千円	・利用料金収入 336,248千円 ・収支差額 19,405千円	・利用料金収入 97.2% ・収支差額 119.6%	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金収入は計画を下回るものの、収支差額は目標を上回った。	
	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、利用料金収入は計画を下回るものの、新設備活用等による、光熱水費等施設維持費削減に努め、収支差額は目標額を3百万円程度上回った。					<備考>					

事業効果	利用の状況	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	
		×2		○		様式1 事業報告(5-1-1) 様式8 利用実績	260.07日 79.0%	261.36日 79.2%	100.3%	新型コロナウイルスの影響で貸し出しを自粛した2月末～3月末の利用可能日数を差し引いた稼働率は79.2%となり、目標値を達成している。	
		×1			○	様式8 利用実績	247.00日	189.64日	76.8%	過年度実績より、展示室の稼働率見込に合わせた計画値を設定したが、会議室の併用が想定より下回った。利用者の利便性を考慮し、使い勝手の良い台東区施設を案内していることも一因。	
		×2			○	様式13 会議室目的別利用実績	60.0%	63.2%		全催事の63.2%が中小企業による。	
		×2			○	様式1 事業報告(2-1-4)(2-2-5)	販路開拓支援・経営支援の実施、新規展示会の誘致強化	実施		・新規利用者の獲得に向け、SEO対策を行い、新規利用者件数を前年比で増した。(H30:23件から、R1:46件へ) ・H28までの過去3年間にキャンセルした利用者の取消し理由を洗い出し、見込み先32社に対する呼び戻し活動を実施。	
		<p><評価理由>新型コロナウイルスの影響で貸し出しを自粛した2月末～3月末の利用可能日数を差し引いた稼働率は79.2%となり、目標値を達成した。また、中小企業の販路拡大の場として公社が運営している受発注サイト「ビジネスチャンス・ナビ2020」「事業可能性評価事業」等について、利用者40社に対して説明会を実施するなど、利用促進への取り組みを実施した。</p>				<備考>					
事業効果	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	
		×2			○	様式1 事業報告(2-1-1)(2-1-2) 料② 自主企画事業	中小企業の展示・商談会、セミナー等の実施	実施		・中小企業の販路拡大の場として公社が運営している受発注サイト「ビジネスチャンス・ナビ2020」「事業可能性評価事業」等について、利用者40社に対して説明会を実施。 ・東京都主催事業である「産業交流展」への出展支援(エーラウンド、資材連)、公社自主事業である「くらしのフェスタ」への出展支援	
		×2			○	様式1 事業報告(2-2-2)(2-3-2)	利用者要望を的確に把握、情報共有体制の構築	実施		・新宿駅西口へのデジタルサイネージ広告(公益財団法人 東京都道路整備保全公社)、公社メルマガ「TOKYOネットクラブまがじん」への起稿、公社発行の「ARGUS」、「ビジネスサポートTOKYO」への広告掲載など、都や公社との連携をして積極的な広報活動を行った。 ・搬出入混雑時の展示台等備品の事前設置サービスを実施した。	

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	×2	○		様式1 事業報告(2-2-3)	利用者サポート、コーディネート事業実施	実施	・新規利用者に対し、イベントサポート業者・設営関連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。 ・作成ノウハウをもたない中小企業利用者に対し、セールスグループによる「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。
		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)	備品の準備を徹底し不足に備える	実施	・高輝度プロジェクターを3台代替し、HDMI端子接続可能なPCユーザーの満足度を高め、利用者へのサービス向上に努めた。 ・利用者の利便性向上のため、各種スマートフォンの充電に対応するユニバーサルジャック端子の更新導入を行った。
		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 98.3%	配布353件 回収250件 回収率70.82%
		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)	わかりやすい表示等への改善、ホームページや各種表示等の外国語対応	実施	・ウェブサイトにバリアフリーに特化した情報を掲載。 ・難聴障害者用システム(公社支援商品)を放送設備に導入し、難聴者の支援を行った。 ・視覚障がい者向けに音声ガイド地図サービスを導入し、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進めた。 ・身障者用臨時駐車スペースを新設。
		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	現場指導、注意喚起等の実施	実施	
		<評価理由>新宿駅西口へのデジタルサイネージ広告や、公社メルマガ「TOKYOネットクラブまがじん」への起稿、公社発行の「ARGUS」、「ビジネスサポートTOKYO」への広告掲載など、都や会社との連携をして積極的な広報活動を行った。また、難聴障害者用システムの放送設備への導入や視覚障がい者向けに音声ガイド地図サービスを導入するなど、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進めた。						<備考>	

合計点 54点	配点×1	2点×4項目	1点×12項目	0点×3項目
	配点×2	4点×6項目	2点×5項目	0点×0項目
	(小計)	32点	22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	(特に評価すべき点) 新型コロナウイルスの影響で貸し出しを自粛した2月末~3月末の利用可能日数を差し引いた稼働率は79.2%となり、目標値を達成した。同影響で利用料金収入は計画を下回るものの、新設備活用等による、光熱水費等施設維持費削減に努め、収支差額は目標額を3百万円程度上回った。感染症対策として、感染症対応BCPマニュアルの作成や各設備・共用部等への定期消毒作業を実施。また、新宿駅西口へのデジタルサイネージ広告や、公社発行書籍への広告掲載など、積極的な広報活動を行った。さらに、難聴障害者用システムの放送設備への導入や視覚障がい者向けに音声ガイド地図サービスを導入するなど、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進めた。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	
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										
		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		都の人員査定により、人数減となっているが、業務内容の整理と効率化を図り、計画通りの業務を遂行している。	
		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)	各グループ毎に研修、訓練参加	各種研修・訓練参加		担当者毎に適切な研修を行った。	
		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(1-4-1)	本社と連携、産業貿易センター戦略会議の設置	戦略会議を四半期ごとに開催		・早期戦力化を図るべく計画的に導入教育(台東館で実習等)を実施(4月5名、8月2名) ・新基幹システムに関し台東館と合同検討会を20回実施	
		他機関等との連携 ・区分所有者である民間事業者との連携、協力の推進など ・5階産業労働局庁舎エリアに入居する、中小企業振興公社国際事業課との連携、協力の推進など。	×1		○		様式1 事業報告(2-3-1、5)	民間事業者等との連携	積極的に実施・提案		・「中小企業・団体による海外販路開拓に関する展示会」を順位別受付の第1順位に追加した結果、2社を誘致した。 ・呼び戻し顧客の1社から海外販路開拓のニーズを確認し、公社の国際事業課への橋渡しを行った。	
		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(2-3-7)	地元との関係強化	実施		・竹芝エリアマネジメント主催の竹芝地区定期清掃出席(9回参加、2名/回出席) ・「芝浦一丁目計画」近隣説明会に出席(室長・総務経理チーフで参加) ・旧芝離宮恩賜庭園のライトアップイベントへの参加(計16名/2回参加) ・竹芝夏ふえす2019・竹芝打ち水大作戦開催(1回参加) ・竹芝まちづくり協議会主催地域活性化部会「東京湾周遊クルーズおよびHi-NODE見学・交流会」に2名参加 ・竹芝地区まちづくり協議会「防災担当者会議・愛宕二の部地区防災会 芝商業高校の宿泊防災訓練見学」	
<評価理由>まちづくり協議会に参加し、竹芝エリアマネジメント主催の地域行事等への積極的な参加を行った。							<備考>					

●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%未満

※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	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか									
		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	
		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		
		各種法令の遵守及び都への報告・連絡	×1			○	実地検査等	迅速に報告	実施		
	<評価理由>都への報告・連絡を実施。					<備考>					
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか									
		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	
		施設設備の安全性の確保 ・開設に向けた施設設備の安全対策	×2			○	様式1 事業報告(2-2-1) 様式3 開業準備業務等実績	工事管理補助業務	適正に実施		設計分科会(21回参加)、運営分科会(19回参加)で全共の進捗状況を把握。決定事項を浜館ルールに落とし込んだ。
		防災、防犯への配慮及び緊急時対策 ・新築建物の避難計画、警備計画等の検討・協議	×1			○	様式1 事業報告(2-3-5)	各種体制の整備	適正に実施		施主である民間事業者との協議の中で、災害時避難計画や警備計画、セキュリティ計画などに対し、適切に指摘、提案を行った。
	<評価理由>施主である民間事業者や工事業者との各打合せにおいて、展示場運営者としての観点で、利用者の安全性を考慮し、適切な指摘や提案を行った。					<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									
		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	
		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4 物品管理簿 様式5 購入物品整理簿 実地検査	—	適正に実施		
		建築工事への管理者としての寄与 ・都、設計業者、施工業者等との調整	×2			○	様式1 事業報告(2-3-6) 様式3 開業準備業務等実績	工事管理補助業務	定例会以外にも現物確認を実施		設計分科会—サイン計画、内装(材質、色等)関連等。運営分科会—セキュリティ上の動線計画、消防計画、全共ルールとの整合検討等。
付帯工事の実施 ・指定管理者施行工事の検討、計画		×2			○	様式1 事業報告(2-2-1) 様式3 開業準備業務等実績	付帯工事検討	旧施設には無い設備を積極的に提案		本体工事との関連を検証しながら各種工事の内容検討(事務管理室の内装、サイネージの設置、インターネット(有線・Wi-Fi)の確認、コインロッカー設置、分電盤～配線ピットの確認等)	
初度調弁の実施 ・貸出備品、什器備品等の検討、計画	×2			○	様式1 事業報告(2-2-2) 様式3 開業準備業務等実績 資料7 管理事務室エリアデザイン	初度調弁検討	適正に実施		各種物品の概要仕様の検討と管理事務室のデザインを決定。デザインは東京都のシンボルマークと壁には都内幹線道路図に産業の興隆を表し、受付は多摩産材で設えた。		
<評価理由>工事管理補助業務に関する各課題について、運営者として、各設備仕様の検討の際には、書面上だけでなく、設備の製作工場やショールームに足を運び、実物を見る等して、利用者目線、現場目線の意見・提案を積極的に行った。また、指定管理者として受け持った付帯工事では、本体工事との関連を検証しながら各種工事の内容検討(事務管理室の内装、サイネージの設置、インターネット(有線・Wi-Fi)の確認、コインロッカー設置、分電盤～配線ピットの確認等)。					<備考>						

事業効果	利用の状況	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	
		効果的なプロモーション活動の実施 ・各広告媒体への掲出、施設の認知度向上等	×2		○		様式1 事業報告(2-1-2) 資料4 新規開拓	適宜実施	展示会に初出展 その他チラシ、パンフレット、業界誌への広告掲出		開設準備室として前年度は呼び戻し顧客への営業活動と新規開拓に注力。その延長での発展形や更なる精査を行い競合施設との比較分析をもとに次なるターゲットを明確化した。新規顧客の申し込み率は40%を占めるに至った。
		旧浜松町館利用者へのフォロー ・旧浜松町館利用者の呼び戻し	×2	○			様式1 事業報告(2-1-1) 資料3 浜松町館営業戦略	適宜実施	戦略的な営業計画を策定し実行		過去の顧客データを綿密に分析。訪問営業のみならず過去の利用者へ電話・メールで積極果敢にアプローチを実施した。呼び戻し対象顧客(台東館も未利用)は室長、マーケで5団体訪問、他電話・メールで連絡。新規顧客は35団体訪問。尚、広報活動で16団体を獲得した。
		円滑な利用再開に向けた取組 ・利用ルールの整備、利用者への周知	×2		○		様式1 事業報告(2-3-3)	利用規定の整備検討、利用者説明会	適正に実施		令和3年度の利用申込受付に向けての利用者説明会のご案内DMを浜館顧客666団体へ発送
		<評価理由>過去の顧客データを綿密に分析し、訪問営業のみならず過去の利用者へ電話・メールで積極果敢にアプローチを実施した。呼び戻し対象顧客(台東館も未利用)は室長、マーケで5団体訪問、他電話・メールで連絡し、新規顧客は35団体訪問した。競合施設との比較分析をもとに次なるターゲットを明確化し、新規顧客の申し込み率は40%を占めるに至った。				<備考>					
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	
		利用者サービスに資する自主事業の取組 ・備品貸出サービス等の企画、検討	×1		○		様式1 事業報告(2-3-2)	適宜実施	適正に実施		旧浜松町館時代からの提供事業に加え、新規自主事業等を検討。
		利用者要望の反映 ・要望の把握と反映の検討	×1		○		様式1 事業報告(2-3-4)	適宜実施	適正に実施		①呼び戻し顧客への訪問営業で顧客要望の把握 ②電話やウェブサイトからの「お問合せフォーム」による質問で顧客ニーズの吸い上げを実施 ③利用者代表等をメンバーとする「産業貿易センター運営連絡会議」を浜松町館主催で開催
		<評価理由>自主事業については、台東館で実施している既存のものに加え、新規の自主事業を検討した。利用者要望の把握と反映については、既存利用者を中心に様々な場面で聞き取りを行い、要望の収集に努め、反映の検討を行った。				<備考>					

合計点 27点	配点×1	2点×1項目	1点×9項目	0点×2項目
	配点×2	4点×1項目	2点×6項目	0点×0項目
	(小計)	6点	21点	0点

一次評価結果	得点 27点	標準点	S (35点以上)	A (33~34点)	B (23~32点)	C (22点以下)
	C	12項目×1点 ×1(配点) +7項目×1点 ×2(配点)= 26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 C+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	(特に評価すべき点) 工事補助業務においては、施主である民間事業者との打合せの中で、利用者目線、運営者目線の意見・提案を行い、指定管理者として利用者サービスを第一に考えた設備や運営計画の検討を行った。PR活動においては、過去の顧客データを綿密に分析し、訪問営業のみならず過去の利用者へ電話・メールで積極果敢にアプローチを実施した。また、競合施設との比較分析をもとに次なるターゲットを明確化し、新規顧客の申し込み率は40%を占めるに至った。
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

東京都立産業貿易センター台東館事業報告書（令和元年度）

- | | |
|-------|----------------|
| 様式 1 | 事業報告 |
| 様式 2 | 事業収支 |
| 様式 3 | 経営状況分析指標 |
| 様式 4 | 利用者アンケート結果 |
| 様式 5 | 事故・故障等の内容と対応一覧 |
| 様式 6 | 建物管理業務実績 |
| 様式 7 | 工事・修繕実績 |
| 様式 8 | 利用実績 |
| 様式 9 | 展示室受付順位別利用実績 |
| 様式 10 | 展示室業種・分類別使用状況表 |
| 様式 11 | 展示室地区別利用実績 |
| 様式 12 | 受付順位別予約申込実績 |
| 様式 13 | 会議室目的別利用実績 |
| 様式 14 | 物品整理簿 |
| 様式 15 | 購入物品整理簿 |

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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行った。	・館長(GM兼務)1名、施設管理3名、総務経理2名、プロモーション7名、セールス1名の人員合計14名体制。 ・本社連携強化を目的として本社職員1名を定期的に配置するなど、指定管理第4期(令和3年3月まで)を通じたアクションプラン実現のために、全社を挙げて取り組むことが可能となる陣容で臨んだ。 ・テレワーク実現の為の仕事の棚卸しをすすめ、在宅勤務用モバイルPCを配備した。		・令和3年度から営業時間が21時まで拡大し、業務量も増加するが、業務効率化を進めて現状の14名で対応できるよう検討する。また、ビル管理との連携を進めて、閉扉業務(点検・軽清掃作業)の外注化も併せて検討していく。 ・長期の在宅勤務体制をとれるようなハードとソフト面の環境を見直して整備を進める。
(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(公社専務理事、事務局長、総合支援部長、事業戦略部長、企画課長、企画課係長、台東館と浜松町館両館長及び各チーフ)を設置するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を事業副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。 ・ 戦略会議は四半期ごとに開催し、センター運営上の課題の洗い出しや解決策の検討 、今後取り組むべき施策の検討など、全社を挙げての事業目標達成に向けた取組を実施するとともに、公社他部署と連携を図った。また、戦略会議は 年4回開催 することにより、現場にて課題の検証を行いながら迅速な解決を図った。 ・あわせて、責任者として館長(GM兼務)を配置するとともに、館長が公社経営会議などに参加し、公社各部課との連携を図ることで、公社が一体となって産貿センターの運営を行った。 ・上記以外の会議体として、都を交えた「 東京都運営連絡会議 」、台東区民会館、ダイケンビルサービス(建物管理会社)との「 台東館建物管理運営情報交換会 」を実施し、さらにセンター内の更なる改善とコミュニケーションのための「 産貿両館会議 」、利用者の声を運営に生かすための「 台東館CS&チーフ会議 」を開催し、 連携と組織強化を図った 。 ・ 次期チーフ候補者に対する人材育成を行い、組織の活性化を図った 。(令和2年度に向けてチーフ経験者2名をシニアアドバイザーとして継続雇用をおこなった。)		
(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 ・「ご利用案内」「利用の手引き」の更新及び活用	・防火訓練の結果、反省点をもとに「一次帰宅困難者対策マニュアル」「防災マニュアル」を常に見直している。他に洪水・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ている。 特に新型コロナウイルス感染防止のためのBCP作成に注力し、台東区民会館との連携をとって、利用者と職員の安全を確保できる体制をした 。 ・施設の利用情報を全て記載した「利用案内」を更新し、新規利用者を中心に配布し活用をお願いした。		・今後、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を今一度点検更新し、BCPと一体化したマニュアル作成を目指す。特に今回の新型コロナウイルスの緊急事態宣言の経験を経て、緊急事態に則したBCPマニュアルを整備し、マニュアルに沿った備蓄や設備の充実を早めに整備していく。
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行った。 ・公社奨励研修、東京都主催研修など、業務シフトを考慮し計画的に参加。 ・職員自らが研修を企画し、自主的な勉強会を実施。	・「資格新規取得、更新」 上級救命技能認定 更新を行い、イベント業務管理士2級取得者に1級取得者1名を加えた、有資格者は5名。他に防災センター要員、自衛消防技術認定、 東京シティーガイド検定、情報処理技術者などの資格保有 (職員保有資格一覧は資料⑦-1参照) ・「訓練実施内容」防火防災訓練、帰宅困難者訓練(地元連携)、パートナーシップ研修(テロ関係)、自衛消防隊審査会参加、災害時施設運営管理者研修(1種)4名受講、公社主催による展示会場の利用に関する研修2名受講、衛生推進者1名 ・「研修実施内容」全展協実務担当者会議等、資料⑦-2参照 ・勤怠管理・旅費精算・名刺、事務消耗品発注等のオフィスルール研修 ・継続的なコンプライアンス研修(産業貿易センターマニュアルはH30年度策定済)実施 ・ハラスメント研修(厚労省公開のマニュアルを自社向けに修正し、ハラスメント項目の自己チェックを実施) ・ 自主的に産業貿易センター職場研修を企画し、計5回(6日)を実施 。両館職員が講師を務め、各職員の暗黙知を共有することにつなげた。		・サービス向上、展示会サポートを強化することを目的としたイベント業務管理士の資格取得を継続するとともに、その活用を強化する。 ・その他の、業務に必要と思われる各種資格の積極的な取得メニューを作成していく。 ・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、公社と一体となった研修プログラムの作成と、公社主催研修への積極的な参加を行う。 ・特に経験が浅い職員は、プロポータル方式による契約方法や起案等、専門的な知識が身につけていない場合があるため、研修を受講させていく。
(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	・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。	・ 公社企画課職員を台東館職員兼務とし、台東館職員と共に利用者に対し公社事業の紹介及び販路開拓相談に応じた 。 ・「戦略会議」を活用し、公社と業務提携先である商工会議所・台東区との共催事業、連携事業を推進させた。 ・館長が公社経営会議などに参加し、公社各部課との連携を図ることで、公社が一体となって産貿センターの運営を行った。		・利用者の利便性を高めるため、利用説明会、調整会議、利用者訪問時等を通して、公社事業案内を継続する。 ・台東館兼務職員がなくなるため、より一層の連携ができるプログラムを検討し、一体感の醸成を継続する。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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「産業貿易センター戦略会議」の新設によるセンターの効用最大化	・戦略会議を継続し、公社幹部職員及び台東館職員と台東館の効用に関して議論を尽くし、戦略を練る。	<p>・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、企画課長、企画課係長、台東館と浜松町館両館長及び各チーフ)を設置するとともに、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。</p> <p>*戦略会議の中で議論し、成果を出した主なアクションプランとして</p> <p>1) 公社利用企業、連携団体に対して訪問・チラシ配布等の営業継続。</p> <p>2) 平日1日や半室の利用率が高い任意団体の抽出とアプローチを実施。</p> <p>3) ウェブサイトの英語化、バリアフリー情報掲載、公社事業紹介など、SEO対策(検索エンジン最適化)については、両館のランディングページを新規作成し、新たな対策として実施。</p> <p>4) 都、区との連携事業である伝統工芸品の1階展示のリニューアル</p> <p>5) 台東区、朝日信金、商工会議所等との連携事業。</p> <p>6) 地元町おこし団体(エーラウンド、モノマチ)との連携事業</p> <p>7) 本社事業との連携(ビジネスチャンス・ナビ2020、展示会助成金などの紹介)</p> <p>8) イベント総合EXPOへの継続参加(2回目)</p>		<p>・施設の効用を目的とした今後の産業貿易センター運営のあり方について、議論を進めていきたい。</p> <p>・ウェブサイトの多言語化(中国語・韓国語を予定)を促進していく。</p>
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	<p>・中小企業の販路拡大の場として公社が運営している受発注サイト「ビジネスチャンス・ナビ2020」「事業可能性評価事業」等について、利用者40社に対して説明会を実施。</p> <p>・調整会議、利用説明会などを活用し、公社が取り組んでいる中小企業支援事業をPR。</p> <p>・1階ロビーに伝統工芸品の展示コーナーをリニューアルし、東京の伝統工芸品の情報発信をおこない販路開拓支援を継続した。(東京都、台東区協同事業)</p>		<p>・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。</p> <p>・専門の公社コーディネーターとのコミュニケーションを取る場を設け、そのノウハウや成功事例、失敗事例から効果的なやり方を学ぶということを戦略会議での議題として取り上げ、利用者とコーディネーター人脈を繋いでいく。</p>
3 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	<p>・「商品展示と魅せ方」「展示会当日を見据えた商談が取れるBtoB営業」に関するセミナーをセンター利用者に対して実施。</p> <p>・新規獲得営業活動を通し、公社が取り組んでいる展示会出展等に対する助成金について、40社に説明。</p> <p>・自主企画事業である「東京くらしのフェスティバル」開催にあたって、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。</p> <p>・東京都主催事業である「産業交流展」への出展支援(エーラウンド、資材連)、「東京くらしのフェスティバル」への出展支援</p>		<p>・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。</p> <p>・イベント業務管理士についてはプロモーショングループ全員の資格取得を目指し、及びウェブサイト、イベント管理士による展示会活性化情報発信などの活用を計画している。</p>
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。	<p>・同業種・異業種、或いは関連のある業種の同時開催をコーディネートし、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⑥参照</p> <p>・公社内では公社登録企業と密接な関わり合いがあるナビゲーターへ展示会の周知を行い、ま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し動員のサポートを行った。</p>		<p>・産業貿易センターの認知度向上のため浜松町館と合同で公社広報誌「ARGUS」に館案内を同封広報予定</p>
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> <p>・組合・団体等40社に対し、DMや訪問営業を行い新規利用を促し、また利用説明会・イベント総合EXPOへの案内を行った。</p> <p>・令和2年2月5日～7日、幕張マッセで開催のイベント総合EXPOに2回目の出展を果たし、センターの認知度アップに寄与した。さらに195社の来場者と名刺交換ができ、台東館としては内84社の新規見込み先に対するアプローチ(DM郵送(令和2年3月17日の利用者説明会案内)を実施)ができた。</p> <p>・東京都 都民安全推進本部 総合推進部 治安対策課の「街の安全みまもり」活動に協力し、都のHPに両館のバナー広告を展開し、都との連携強化によるPR活動を行った。 https://www.tomin-anzen.metro.tokyo.lg.jp/chian/chiankaizen/machinomimamori/kigyourenkei/kigyou/index.html</p> <p>・東京都中小企業団体中央会「中小企業だより」にセンターのチラシを封入。</p> <p>・公社連携先である商工会議所、朝日信用金庫、団体中央会、観光財団等へ訪問し台東館の活用を依頼。</p> <p>・特に新規利用者の獲得に向けた具体的な仮説に基づいた活動が実施されるようになり、SEO対策との相乗効果で、新規利用者件数を前年比で倍増できた。(H30 :23件から、R1 :46件へ)</p>		<p>・利用者の利便性・安全確保の維持を考慮した場合、稼働率は80%以下が妥当と考えられる。「定期優先申込」制度を活用し、受付内容を精査しつつ、新規誘致を行ってきたい。</p> <p>・2館体制となる令和2年度以降、稼働率低下が予測されるため、さらにPRの強化、公社登録企業などへの訪問営業を行っていく。</p> <p>・実際に助成する要件や申請の仕組みについて公社主催の勉強会等を開催して、知識ベースの確立を早期に実施し、公社連携先である、台東区、商工会議所、朝日信用金庫、東京東信用金庫、団体中央会等へ訪問し、交流事業や連携事業について相互に検討出来る場を持つ。</p> <p>＜新規利用者の獲得について＞</p> <p>これは8月以降で既に集客しやすい土日祝祭日を除いた平日の空室を埋めていく作業であり、難易度が高く、決まりにくい活動。特にWebから情報をとる利用者へのSEO対策と、曜日に関係なく借りてくれる利用者層を探し出し、ダイレクトにアプローチしていく両方の活動が重要になってきている。8月からの随時受付開始に伴い、年度当初から新しい任意団体の選定とアプローチ方法の検討や準備を行っていく。</p>

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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) 利用者の利便性向上のための取組				
3 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、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・・・中小企業最終利用率63%) ・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、効率の良い予約受付を行った。 ・中小企業団体に対し、優先受付制度・公社展示会出展助成金の説明会を開催した。 ・令和2年2月23日からの新型コロナウイルス感染症防止策として来館から郵送受付への変更を早期にアナウンスし、個別電話フォロー実施後、受付を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・押印不要に向けた利用計画書、申請書の運用方法の検討を開始する。 ・郵送による受付に加えて、マイページからの電子申請による受付をWeb/基幹システムに乗せ、運用を可能としていく。
3 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。 ・「利用案内」の要約版である「利用の手引き」の配布、詳細説明を行い、利用者の利便性を高めた。 ・「かんたん書類作成機能」「利用履歴紹介」「書類のインターネット提出」機能を持った「マイページ」や利用者に催事内容を周知する「イベント情報機能」の利用促進を継続し、利用者の効用を高めた。 ・問い合わせが多い、新浜松町館情報をウェブサイトにおいて随時更新させ、利用者の要望に応えた。 ・R3年度用のパンフレットと利用案内を改訂し、さらに変更ポイントを理解してもらえるための資料を作成し、次年度の利用時間帯の延長と利用料金の改定資料をスムーズにリリースした。 ・新宿駅西口へのデジタルサイネージ広告(公益財団法人 東京都道路整備保全公社)、公社メルマガ「TOKYOネットクラブまがじん」への起稿、公社発行の「ARGUS」、「ビジネスサポートTOKYO」への広告掲載など、都や公社との連携をして積極的な広報活動を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新基幹システムの構築により、マイページからの電子申請を可能とし、セキュリティを担保しながら利用者への利便性と公式ウェブサイトへの誘導を高めていく。
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"> ・新規利用者から要望が多い、利用者の催事の準備や搬入、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・設営関連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。 ・作成ノウハウを持たない中小企業利用者に対し、セールスグループによる「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。 ・新型コロナウイルス感染症防止に努めるため、直接対面をせず柔軟な予約調整(中止、延期の相談)と既納金の運付対応を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声を聞きながら、調整会議の運営方法を柔軟に改善していく。 ・イベント業務管理士を中心に、イベント運営を成功に導く「お役立ち情報」のウェブ掲載など利用者へのサポート推進をする。(イベント開催時の留意点、販促物の紹介、イベント運営のポイントなど) ・現在、空室情報は、公式ウェブサイトから誰でも閲覧できるが、令和2年8月からは利用者(主催者)が、社名・利用目的等の入力画面に登録しないと空室情報が見れないようにシステム変更を行う。システムからフィードバックされた有効情報を活用して、今後の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。 ・イベント内容の詳細版については、利用者とは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
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"> ・建物総合管理情報交換会の定期開催、館長ミーティングの定期開催、共同防火防災管理協議会の定期開催による台東区との情報の共有化。 ・台東区民会館案内パンフレットの配架の継続。 ・予約満室時や利用者の要望に応えた、利用者の立場に立った台東区民会館への紹介。 ・来場者待機スペースなどの需要に対して、台東区民会館利用の提案。 ・飲食の希望利用者に対する、台東区民会館施設利用の提案。(台東館はアルコールを伴う、飲食は禁止している。) 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場に立って、台東区民会館の紹介を実施しているため、職員同士の交流を実施するなど、常にコミュニケーションをとっておく。また展示室ではケータリングのみ、飲酒を認めていく方向(令和3年度から予定)であるため、精養軒との連携も視野に入れた情報交換(ケータリング料金等)を実施していく。
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"> ・お断り対応簿を作成し、キャンセル発生時に利用者へ連絡を入れるシステムを構築した。 ・希望スペースにそぐわない状況において、台東区民会館利用の提案を行った。 ・H28までの過去3年間にキャンセルした利用者の取消し理由を洗い出し、見込み先32社に対する呼び戻し活動を実施。結果として担当者交代や事業形態の変更によるイベント中止とする理由が多かったが、台東館を再認識していただくことができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・満室のためお断りする機会が多いため、利用者の立場に立ったお断りの際の対応を継続する。 ・キャンセル先や新規利用者数を分析し、その結果平日の半室利用など比較的埋まりにくい日程の利用が多い「任意団体」へのアプローチを継続実施していく。
(3) 自主事業の提案				

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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>①自主企画催事</p>	<p>ア.中小企業の販路開拓を支援する展示会・商談会</p>	<p>「東京くらしのフェスティバル2019」の開催 ・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2019」を台東館で実施した。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。 本展示商談会は、令和元年10月31日(木)及び11月1日(金)の2日間にわたって開催したものであり、「たのしむ」、「おしやれ」、「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68社を一堂に集め、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1759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台東館及び企画課を中心に事前に呼び込みを行い、649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。 (資料②参照)</p>		<p>・展示会テーマを「生活関連製品」に絞ったことでターゲットが明確化され、商談件数が749件(前年比+122件、金額で548万円(前年比+241万円)増加するとともに、来場者満足度94.1%、出展者満足度100%を達成。 ・今後の継続のために、他の展示会との差別化や、勉強会の開催等を通じた出展者フォロー体制の構築等、改善を図っていく。</p>
	<p>イ.中小企業向けのセミナー等</p>	<p>・「東京くらしのフェスティバル2019」の開催とあわせて、出展者の出展効果をあげるため、出展者向け勉強会を3回開催(日本工芸代表取締役松澤齊之氏による商談のための流通・販売・EC知識・パンフレット作成と展示会当日を見据えた商談が取れるBtoB営業、株式会社キリコPVC <FACET>)他からの新商品発表と株式会社HI HIROMI氏による「SNSの活用」と題した特別講演を実施した。</p>		<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>
	<p>・備品の紹介、利用アドバイス。</p>	<p>・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。 ・利用者の準備期間に配慮した申し込みの受け付け(40日前)、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。 ・搬出入混雑時の事前設置サービスの促進 ・高輝度プロジェクターを3台導入し、HDMI端子接続可能なPCユーザーの満足度を高め、利用者へのサービス向上に努めた。 ・利用者の利便性向上のため、各種スマートフォンの充電に対応するユニバーサルジャック端子の更新導入</p>		<p>・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、更新をおこなっていく。 ・令和2年度から無料WiFi設置。 ・防災の備えの各階配備を進める。</p>
<p>3 適切かつ十分なサービスの提供に向けた取組</p>				
<p>(1)円滑な業務運営</p>				
<p>①利用受付の方法</p>	<p>ア.定期優先受付</p>	<p>①令和2年3月17日の利用者説明会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止(来館による対面受付の回避を実施) 参加見込み先505社に対して、R3年度の利用料金改定資料を郵送、利用頻度の高い利用者への電話フォローも実施し、スムーズな案内と円滑な理解を得ることができた。また緊急事態宣言の発出を受け、受付業務を来館から郵送による受付へ切り替える案内を早期に実施し、電話での個別フォローを加えながら利用者の健康と安全に配慮した順位受付を進めた。 ②施設点検日の決定。 ③優先度を利用種別に5区分し、同じ区分内は定められたルールに基づき受け付けた。 第1順位 都や都内区市町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市等 都内の中小企業又は団体が実施する海外販路開拓に資する見本市等 第2順位 都内の中小企業又は団体が実施する見本市等 第3順位 国または都(都内市町村を含む)が主催する見本市等 第4順位 第1,2,3順位以外のもの(都内大企業又は都外の企業団体が実施する見本市等) 第5順位 文化教養団体等の展示会及び企業説明会等 ④第一順位4月2、3日 第二順位4月20～22日 第三順位5月22日 第四順位6月2～3日 第五順位6月15、16日・7月16、17日の日程で郵送(487件)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。 ⑤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、予約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。 ⑥予約受付後、調整を行い数日後、内定予約日を予約者に連絡。 ⑦正式決定は9月1日に行い、承認書を発行。</p>		<p>・R2年度、新浜松町館の受付開始に伴う基幹システム更新にあわせ、サービスの向上・業務の効率化に寄与する電子申請への取り組みを強化する。 ・今回の受付方法(郵送、Eメール、FAX)は、利用者の来館による手間と時間を省くものであり、リピータにはむしろ歓迎される方法であった。マイページからの受付(電子申請)は、8月の随時受付から実施する。 ・都内の中小企業がもともと商談機会の創出と販路拡大の一翼を担うという役割があることを今一度認識し、第二位順位を中心に手厚い受付を行っていく。</p>
	<p>イ.随時受付</p>	<p>・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。</p>		

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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利用料金収受の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ①利用料金及び予納金は請求書に基づき、期限までに指定口座に振込の方法で納入してもらった。 ②電気料金や有料備品料などは、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もらった。 ③当日、会議室利用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。 	<p><R2実施分> 緊急事態宣言を受けて、2/22～5/31までの利用者への既納金還付を実施。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・来年度の料金改定にあたり、利用時間が発生した場合の延長料金の後納について、具体的な請求方法のシミュレーションをしておく。
③関係法令の遵守、手続きの公平性・透明性確保	<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・施設を安心安全にご利用いただくために、利用説明会・調整会議の開催・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。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頂くようお願いをしている。また、申請書類を基に展示内容の確認、指導、アドバイスを行っている。 ・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含めて理解を促した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・R3年度からの営業時間延長に伴う新しい利用料金、変更点について、利用者の理解度を高める工夫を行う(現時点では、資料配布と公式Web掲載、職員によるフォローが中心)
④施設利用者同士の調整方法	<ul style="list-style-type: none"> 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の配置 ウ.「利用調整会議」の開催 エ.「搬出入調整表」の作成・配布 オ.調整表に基づく「入車証」の発行 	<ul style="list-style-type: none"> ①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。 ②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。 ③-1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利用調整会議を開催し、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、平成30年度より調整会議の開催日を1日開催から2日開催とし担当職員の増員を図り、細やかな調整を行った。 ③-2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場合の利用調整会議のありかたを議論し、中止による電話、FAX、メールによる非接触対応の準備を進めた。 ④利用調整会議では、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。 ⑤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"> ・電子ファイル、電子申請をより一層進めていく。
⑤苦情などへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ア.苦情に対して適切な対応を行うための取組 イ.想定される事例と対応 	<ul style="list-style-type: none"> 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の設置により「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。(休日はチームが出勤する出勤体制を基本としている。) ③CS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、誠実対処している。 ④「ご意見箱」を各階に設置し、入場者からのご意見要望をいただけるようにした。その結果、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。 ⑤西側(馬道通り)窓への不透明フィルムによる目隠し処理を実施し、対面するマンション住民への苦情に対応した。 ①開催側施設利用者(展示会等開催者)からの苦情 ・搬出入遅延:プロモーション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。 ②近隣住民からの苦情 ・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。 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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・改めて、近隣住民とのコミュニケーションを深める時期に来ているため、「台東館設立ヒストリー」完成後、小冊子として印刷されたものを訪問配布し、改めて「地域住民との共存」と「顔の見える台東館」をアピールし、近隣への安心感を与える。 ・町会長や近隣住民との年間スケジュールをまとめておく ・利用者からの要望が強い、荷物の一時預かりサービスができない現状を課題と認識し、受け入れ可能な対策を検討する。 次年度への対策として、利用時間の21時までの延長に伴い、終了後、静かな退館を配慮していただくよう、主催者から来場者へアナウンスしてもらう働きかけを行う。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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
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、装飾業者を集めた「産業貿易センター運営会議」を開催しご意見を伺った。 ③「利用説明会」「調整会議」「商談」を通して気軽に要望を開ける場を提供。 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。		・よりの確に利用者の要望の吸い上げを行うため、アンケートの内容を再検討する。 ・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、相互に成長できる企画を検討していく。 ・電子申請を促進するため、申請書等の印鑑レス化を検討する。たとえば、マイページからであれば印影付きのPDFで承認していく処理を認める。
	イ. サービス向上を図るための検討及び情報共有体制	①基幹システムと公式ウェブサイトの更新のためのPTを立ち上げ、令和2年8月の全面改訂に向けた活動を実施。特に、マイページからの 電子申請化を実現し、更なる利便性、セキュリティの安全面を向上させる準備を実施 。 ②お役立ちPTでは、更なるサービス向上とSEO対策のため、「台東館設立ヒストリー」を起稿し、文中の新聞記事などの著作権問題をクリアし、令和2年8月以降のコラム化に向け準備をすすめた。 ③利用者の要望に迅速な対応を行うために、昨年度からの”プロモーショングループミニミーティング”を継続し、課題解決を行った。 ④CS会議、チーフ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。 ⑤「産業貿易センターシステムズ」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。 ⑥H30実施の「施設サービス自主点検PT」で策定した、 施設サービスチェックリスト126項目(都チェックリストは82項目)からの成果物である「要改善リスト55項目」を継続して実行した。		
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	・消防署と交渉し、不燃衝立の各階展示室への 配備許諾を得た 。 ・JASRAC対応も含め、 有線放送を採用 し利用の推進を図った。 ・定期的な備品の清掃及び修繕。 ・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。 ・ 3Fの無料Wi-Fi導入に向け準備 。		・ 3Fリーススペースに令和2年度無料Wi-Fiを導入予定 。 ・令和2年度に職員用のタブレット端末を準備し、テレワークが可能な環境を整える予定。
	イ. 環境保全への配慮	① 入れ替え可能なソックフィルター(布製ダクト)を導入し、静かでクリーンな空調環境を維持した 。 ②以下の作業を行いガス・電気量の軽減を図った。 ・ビルマルチ空調機制御装置・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、 ④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。 ⑥ 1F喫煙コーナーに防煙壁(パーティション)を設置した 。 ⑦安全・安心な館の運営のため、ラウンジのブラインドを防火・防炎の仕様へ更新。		・防火性のある備品(衝立)の各階配備による利便性の向上 ・令和2年6月1日から改正動物愛護管理法(21条の4)に基づく、第一種動物取扱業又は第二種動物取扱業の事業の実施に関わる場所使用承諾証明書を東京都福祉保健局/東京都動物愛護相談センターへの円滑な提出をしていただく指導を実施していく。
	ウ. バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮	・ ウェブサイト にバリアフリーに特化した情報を掲載。 ・ 難聴障害者用システム(公社支援商品)を放送設備に導入し、難聴者の支援を行った 。 ・車椅子の利用貸出の促進。 ・ 視覚障害者向けに音声ガイド地図サービスを導入し、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進めた 。 ・赤ちゃんフラットには、快適性向上のため、遮光性カーテンを新設した。 ・ 各階段に小見落下防止柵を設置 ・ 身障者用臨時駐車スペースの新設		・ユニバーサルデザインの情報収集の継続による、設備の付加の検討。
	エ. 搬出入の効率化の推進	①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。 ②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。 ③搬出入混雑を想定し、予約受付不能日の設定を行い、搬出入の効率化を図った。 ④新規利用者に対し、下見商談・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。 ⑤委託業者に対し搬出入時の誘導補助を依頼した。 ⑥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。		・予約受付不能日設定の強化。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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	①ウェブサイトの第1外国語(英語)対応及び多言語化へに向けての準備。 ②帰宅困難者対応時に、英語・中国語の案内を準備。		・第2次ウェブサイトの外国語対応はR2年度完成を目指す。 ・ビクトサインについて、さらに表示箇所の見直しをおこない、ビクトサインを増設していく。
	カ.他施設のサービスに関する情報収集の強化	・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。また施設訪問も定期的に行い、物流改革・廃棄物リサイクル対策などの情報収集を行った。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。		・全展協の会合参加だけでなくとどまらず、都内施設への訪問、定期的な情報交換を奨励。
	キ.浜松町館再整備への貢献	浜松町館準備担当チーム、各職員に対して、台東館職員の意見を集約し ①東京都及び開発事業者に対し、展示場、会議室、荷捌き場、備品倉庫、事務所、設備に関するアドバイスをを行った。 ②東京都及び開発事業者に対し、開館時間、搬出入に関する運営上のアドバイス、提案を行った。 ③ウェブサイトにおいて「浜松町館再整備に関する情報」の更新をおこなった。 ④利用案内、パンフレットの作成方法等についてアドバイスをを行った。		・引き続き新浜松町館再整備に関して、指定管理者として積極的に貢献していく。
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	建物管理業者と連携して徹底する。	・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、異音の発生などがなにか点検を行っている。また他の職員も、異常の有無の確認をしている。 (週1回、年間巡回回数50回)		・施設グループ担当者にとどまらない館内点検の強化。
② 適切に修理・修繕を実施	・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」に対応	・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。 大規模改修後ではあるが、修繕箇所は24ヵ所にのぼり、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278箇所となっているが、適宜修復を行い施設環境を維持している。 (様式7参照)		
③ 清掃の徹底	・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	・高所作業台による効率的に天井等の清掃を行えるように改善を継続した。 ・定期的な清掃を事業者へ委託しているが、清掃の前後で、自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著実に実施した。 主催者による清掃は夜間作業になりがちのため見落としが起る可能性があり、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。 ・ 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 ・ 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る交渉を行った。 (R2.4月度から実施)		・利用者目線に立った、実施点検の強化。 ・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実施を検討する。 ・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)を積極的に進めていく。
(2)安全確保策及び災害時対応等				
① 事故防止対策	ア.事故件数0継続を目指す。	・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30項目・年140回定期点検を行った。 ・建築管理委託先と毎朝、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7参照)		・施設グループ担当者にとどまらない館内点検の強化。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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
	イ.自主防火防災組織の設置・訓練	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に館内管理権原者との「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や年度毎の自主防火防災組織の設置及びその訓練を定めている。 今年度は火災避難訓練(年1回)終了後、放水訓練及び心肺蘇生法・AED技能講習も実施した。消防署指導の下、産業労働局商工部経営支援課からも訓練に参加頂き、館内5組織の多くの職員が参加した。地震火災総合訓練(年1回)終了後は、台東区防災課から講師をお招きし、浅草地区防災体制、地区防災設備・備品等の防災講和を開催した。 今年度は「東京都警戒レベル3」に対応する為、5月から11月にかけて1階イベントスペースに警備員が立哨を行い、さらに館内巡回、施設の強化を行った。 共同防火防災管理協議会では、東京オリンピックに向け「台東館ゼロ対策基準」のレベル4の策定を行った。 毎年消防署主催の自衛消防隊審査会への参加を行っている。自衛消防隊審査会には消防隊3名を選抜編成し、15回・20時間の練習を重ね、審査会に出場した。 展示会主催者である「東京玩具人形協同組合」と展示会準備日に共同で地震避難訓練を実施した。展示会場に備えている軽量担架、避難誘導カードを訓練で体験頂き、自主防災組織の役割を確認頂いた。 優良防火防災建物認定は取得済み。 警察・消防が共同で主催する「パートナーシップ協議会」に定期的に参加し、ゼロ対策の知識を習得し、訓練にも参加した。必要に応じて「ゼロ対策マニュアル」の見直しを行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> 主催者と連携した訓練の実施により、防災訓練の練度をアップを目指す。 地元商工団体、消防署、警察署、保健所、との顔合わせ、連携を改めて実施する。
	ウ.確実な避難誘導の体制づくり	<ul style="list-style-type: none"> 確実な避難誘導の体制づくり 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をおこない、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。 今年度はエレベーター内、エレベーターホールを中心に14台の監視カメラを増設した。警備能力が大幅に向上した事で、防犯、防火防災、避難誘導に役立っている。 		<ul style="list-style-type: none"> 地元消防署及び地元警察と連携した、訓練の継続実施。 館内監視カメラの追加増設を行う
	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"> 毎年東京都主催の「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。「東京リバーサイド学園」の外国人生徒を受け入れし、一時滞在施設としての実施訓練を行っている。訓練終了後は意見や感想を頂き、必要に応じて「一時帰宅困難者マニュアル」を見直すように努めているが、今年度はコロナウイルス感染症の影響で開催が中止となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 「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のため、共同訓練を継続的に推し進めていく。
	オ.新型コロナウイルス感染防止策の強化	<ul style="list-style-type: none"> 次年度利用者説明会、順位別受付、搬出入調整会議等に対する利用者の感染防止と安全を最優先に意識した対応を実施(詳細は前述とおり) 感染症対応BCPマニュアルの作成及び情報共有 職員のマスク着用、EV用のボタン、取手や手すり、スイッチ類等、来館者が触れる箇所全ての定期消毒の実施、緊急対応用パソコンを浜松町準備室に設置。 注意喚起のためのポスターや入館者の名簿、アルコール消毒液の設置。 三密にならないための声掛けや館内の換気の実施とハンドドライヤーの使用中止。 3F喫煙所の閉鎖と1F屋外喫煙所の煙流出防止策を設置した。 業務用扇風機を各階×2台設置し、換気機能を向上させた。 		<ul style="list-style-type: none"> 防護服、マスク、アルコール消毒液などの備蓄を可能な限り実施し、継続した感染防止策を継続していく。 利用者同士、利用者と職員が近接接触しない工夫を検討し、整備する。
(3)地域や地元住民との良好な関係				
①地域への取組み	<ul style="list-style-type: none"> 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。 「エーラウンド」と日本工芸(公社講師)とマッチングを行い現在新商品を開発中。 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、協力をし運営に寄与している。「エーラウンド」の産業交流展へのワークショップ出展に際しては、支援・PR協力を行っている。 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。 		<ul style="list-style-type: none"> 町おこしイベント時に台東館を活用していくことやボランティアとしての参加も含めて、積極的に協力を行っている。
②地元住民への取組み	<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"> 地域イベント、会合への参加、協力を11年間継続し地域住民との交流を通し、良好な関係を維持している。 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ている。 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ている。 		<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				

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	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)収入確保、経費削減等経営方針				
①収支想定の方針	・令和元年度施設稼働率を79%と設定し、収支の改善を目標とする。(事業計画稼働率は75.3%)	・令和元年度展示室稼働率は、新型コロナウイルス感染防止のための緊急事態宣言発出により催事の中止が相次いだため、72.6%(目標値比91.9%)となった。	・新型コロナウイルスの影響で貸し出しを自粛した2月末～3月末の利用可能日数を差し引いた稼働率は 79.2% となり、目標値を達成している。	・安全確保・利便性の維持を考慮し、予約受付不能日の設定・搬出入の調整等をおこなっていく。
②収入確保の方針	・営業・広報活動・浜松町館よりの誘導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、255,187千円となり、計画値261,140千円を下回った。(都納付金差し引き後)		
③経費削減の方針	ア.人件費	・管理運営事業は予算12,699千円、実績11,756千円。 指定管理事業は、予算63,555千円、実績65,294千円。 ※計画比微増分は福利厚生費増による		
	イ.建物管理等業務委託費	・管理運営事業は予算30,341千円、実績31,191千円。 指定管理事業は、予算96,413千円、実績97,702千円。 ※指定管理事業の定期点検予算超過2,453千円、管理運営事業の定期点検予算超過1,085千円は、エレベーター点検、受変電設備点検、建築基準法12条点検、フロン排出抑制法点検の充実によるもの		
	ウ.光熱水費	・管理運営事業は予算10,979千円、実績12,421千円。 指定管理事業は、予算41,821千円、実績31,937千円。 ※稼働率のアップによる使用量の増加の中、低減・東京電力との契約、新設備活用、省エネ対策により大幅に抑えることができた。(様式⑦参照)		・引き続き省エネ対策の継続及び来年度に向けて契約電力見直しを含めた新たな契約締結を進める。
(2)収支計画	・第4期事業計画を基に作成。	・令和元年度事業収支 利用料収入: 337,981千円 支出: 318,577千円 内都への納付額: 82,795千円 税前収益: 19,405千円(事業計画16,230千円)		・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	321,056,400	311,591,450	△ 9,464,950	97.1	
	会議室	6,538,502	4,794,860	△ 1,743,642	73.3	
	附帯設備	18,173,337	18,387,045	213,708	101.2	
	臨時供給(電気・水道・産)	0	1,475,345	1,475,345	0.0	
	小計	345,768,239	336,248,700	△ 9,519,539	97.2	
自主事業収入	消火器貸出	42,000	52,500	10,500	125.0	
	コピー・Faxサービス	172,000	147,870	△ 24,130	86.0	
	インターネット貸出	307,000	930,000	623,000	302.9	
	プロジェクター貸出	292,000	428,000	136,000	146.6	
	課金式パソコン	7,100	13,000	5,900	183.1	
	長机	172,000	126,720	△ 45,280	73.7	
	携帯電話充電器	49,400	34,500	△ 14,900	69.8	
	コインロッカー	330,000	0	△ 330,000	0.0	自動返金式
小計	1,371,500	1,732,590	361,090	126.3		
指定管理事業 計(i)		347,139,739	337,981,290	△ 9,158,449	97.4	
受託料収入	合同庁舎共用部分(ii)	62,612,000	60,764,502	△ 1,847,498	97.0	工事費分を除く
合計 (A = i + ii)		409,751,739	398,745,792	△ 11,005,947	97.3	
<p>【業務改善に向けた分析】</p> <p>1. 利用料収入(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9,520千円(97.2%)であった。</p> <p>2. 稼働率は、計画75.3%に対して、72.9%となった。</p> <p>3. コロナウイルスの影響による還付金は12,828千円であり、これを加算すると利用料収入は349,077千円となり対計画比101.0%、稼働率は79.2%となる。</p>						

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		86,000,103	82,794,589	△ 3,205,514	96.3	
②産業貿易センターの管理運営業務		244,910,000	235,782,197	△ 9,127,803	96.3	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	63,555,000	65,293,534	1,738,534	102.7	
	小計	63,555,000	65,293,534	1,738,534	102.7	
事業費	光熱水費	41,821,000	31,936,783	△ 9,884,217	76.4	
	建物管理業務(設備運転・監視)	29,146,000	28,880,640	△ 265,360	99.1	
	建物管理業務(整備)	20,948,000	20,757,960	△ 190,040	99.1	
	建物管理業務(清掃業務)	20,833,000	20,544,978	△ 288,022	98.6	
	建物管理業務(環境管理業務)	1,038,000	616,685	△ 421,315	59.4	
	定期点検及び保守	24,448,000	26,901,397	2,453,397	110.0	
	通信費	2,777,000	2,718,529	△ 58,471	97.9	
	公租公課	7,711,000	7,340,553	△ 370,447	95.2	
	その他経費	32,633,000	30,791,138	△ 1,841,862	94.4	
	小計	181,355,000	170,488,663	△ 10,866,337	94.0	
指定管理事業 計(i)		330,910,103	318,576,786	△ 12,333,317	96.3	
③合同庁舎の共用部分等の管理業務(ii)		62,612,000	60,764,502	△ 1,847,498	97.0	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	12,699,000	11,755,682	△ 943,318	92.6	
	小計	12,699,000	11,755,682	△ 943,318	92.6	
事業費 (保安全管理費)	光熱水費	10,979,000	12,421,266	1,442,266	113.1	
	建物管理業務(設備運転・監視)	13,094,000	12,975,360	△ 118,640	99.1	
	建物管理業務	9,412,000	9,326,040	△ 85,960	99.1	
	建物管理業務(清掃業務)	1,295,000	1,379,582	84,582	106.5	
	建物管理業務(環境管理業務)	315,000	200,395	△ 114,605	63.6	
	定期点検及び保守	6,225,000	7,310,363	1,085,363	117.4	
	通信費	0	4,509	4,509	0.0	
	公租公課	1,011,000	1,640,846	629,846	162.3	
	その他経費	7,582,000	3,750,459	△ 3,831,541	49.5	
	小計	49,913,000	49,008,820	△ 904,180	98.2	
合計 (B = i + ii)		393,522,103	379,341,288	△ 14,180,815	96.4	
事業費(工事費)	工事請負費	16,744,000	13,701,688	△ 3,042,312	81.8	
(参考) 支出総計		410,266,103	393,042,976	△ 17,223,127	95.8	
<p>【業務改善に向けた分析】</p> <p>1. 指定管理事業</p> <p>(1) 人件費対計画比増の1,739千円は福利厚生費増等によるもの。</p> <p>(2) 光熱水費の対計画比減の9,884千円は、大規模改修による設備更新、及び電力契約の見直しによるものである。</p> <p>(3) 定期点検及び保守対計画比増の2,453千円は受変電設備点検、建築基準法12条点検、フロン排出抑制法点検の充実によるもの。</p> <p>2. 管理運営事業(合同庁舎の共用部分等の管理業務)</p> <p>(1) 定期点検及び保守対計画比増の1,085千円は受変電設備点検、建築基準法12条点検、フロン排出抑制法点検の充実によるもの。</p>						
(3) 収支差額 (収入(A) - 支出(B))		16,229,636	19,404,504	3,174,868	119.6	

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))	16,229,636	19,404,504	119.6	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	84.4%	84.3%	99.9	
人件費比率 (人件費／支出(B))	19.4%	20.3%	104.8	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	32.2%	34.0%	105.5	
利用者あたりの管理コスト (支出(B)／延べ利用者数)	¥841	¥811	96.4	
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)	¥384	¥370	96.5	
<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でも計画を上回り19,405千円となった。</p> <p>2. 入場者数は、展示会場454,637人、会議室13,275人、合計で467,912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
平成31年(令和元年) 4月～令和2年3月	配布353件 回収250件(回収率70.82%)	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><付帯設備の満足度> 大変満足(29.4%) 満足(57.0%) どちらかといえば満足(12.4%) どちらかという不満(0.8%) 不満(0.0%) 大不満(0.4%)</p>	①2階荷扱場の拡張(4tロング以上の荷扱場の確保) ②空調管理の改善 ③放送設備の混信・音量の改善 ④(貸出備品)商談機の交換 ⑤搬出入エレベーターの増設 ⑥展示室照明にスポットライトの設置希望 ⑦上階の振動・音の軽減
利用 システム	<p><催し物の形態> 展示会・見本市(46.8%)・展示即売会(25.2%)・各種 試験・就職説明会(6.4%)・会議・式典・講演(6.0%)・ 文化・教養・趣味・娯楽(10.4%)・その他(5.2%) <成果> 好調(42.2%)・目標達成(34.9%)不調(22.9%) <当館を選定された理由> 利用料金の安さ(16.1%)・交通アクセスのよさ (10.2%)・会場規模の適正(17.1%)・継続利用のため (6.8%)・都内にある(9.7%)・立地環境(11.8%)・会場 スペックの充実(8.8%)その他(19.5%) <利用システムの総合的満足度> 大変満足(25.8%)・満足(58.1%)・どちらかという満 足(12.9%)・どちらかという不満(2.0%)・ 不満(0.8%)・大不満(0.4%)</p>	①貨物エレベーターのスムーズな運行 ②展示室Wifi接続の無料化 ③会期時間の延長(早期化含む) ④申請・提出書類のWEB化・エクセル化を希望 ⑤展示会用貨物の事前受け取り ⑥設備点検日の平準化希望 ⑦受付順位の改善 ⑧ゴミ排出量の拡大
接客対応	<p><職員対応> 大変満足(46.8%)・満足(48.4%)・どちらかという満 足(4.0%)・どちらかという不満(0.0%)・不満 (0.4%)・大不満(0.4%)</p>	①完了書類の郵送を希望 ②区民会館との利用・予約の連動を希望

(2)利用者評価結果概要

サービス	<p><当館を何で知りましたか> ホームページ(68.7%)・広報誌(6.3%)・知人から聞いた(6.3%)・当館催事に出展・招待されて(12.4%)その他(6.3%)</p> <p><検索キーワードは何ですか> 産業貿易センター(21.4%)・展示場(42.9%)・貸しホール(0%)・イベント会場(28.6%)・レンタルスペース(0%)・その他(7.1%)・展示室(0%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・台東館周辺情報の提供 ・手続・提出書類の簡素化 ・台東区民会館への対応連携 ・区施設(駐車場)への対応連携
総合評価	<p><総合的な満足度> 大変満足(34.0%)・満足(54.5%)・どちらかというと満足(9.8%)・どちらかというと不満(0.9%)・不満(0.4%) 大変不満(0.4%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター拡張と2階荷扱場の拡張 ・調整会議での車両台数・エレベーター調整強化 ・備品移動時間の短縮

(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、概ね良好な評価をいただいている。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3)月1回の「CS委員会」を館長・チーフで実施し、スピード感ある業務対応を推進している。</p> <p>3、アンケートのみならず、ユーザーご意見箱の内容にも対応推進している。</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	台東館		
		改善要望	件数	対応状況
施設・設備管理	①	2階荷扱場の拡張(4tロング以上の荷扱場の確保)	3	不可能(建物構造上):調整会議申込みにて、1階東側道路での大型車搬入を対応。
	②	空調管理の改善	3	空調切替時期の冷暖併用設定(3月・4月・11月)・冷房切替可能月を1ヶ月早期化(3月)。
	③	放送設備の混信・音量の改善	2	放送設備の点検調整を実施。ワイヤレス持込時の事前調整の励行。
	④	(貸出備品)商談機の交換。	2	表面割れ・傷など実態調査し、10台の交換を実施。
	⑤	搬出入エレベーターの増設	1	不可能(建物構造上):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。
	⑥	展示室照明にスポットライトの設置希望	1	同業施設の状況を鑑み、主催者側での対応をお願いした。
	⑦	上階の振動・音の軽減	1	搬出入日程の意図的調整の実施。
利用状況	①	貨物エレベーターのスムーズな運行(調整会議打合せ内容の遵守)	3	事前調整会議で主催者間で取決め事項が守られないことへの改善要望に対し、都度対処行動を実践。さらに調整会議での注意喚起を徹底。
	②	展示室Wifi接続の無料化	3	セキュリティ確保の観点より、展示室は現行有料Wifiを継続。共有スペースである3階ラウンジでの無料Wifi設備を検討中。
	③	会期時間の延長(早期化含む)	2	不可能:条例改正により令和3年度以降21時まで可。
	④	申請・提出書類のWEB化・エクセル化を希望(省略化や削減要望含む)	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。
	⑤	展示会用貨物の事前受け取り。	2	不可能:保管スペース、セキュリティの観点より。
	⑥	設備点検日の平準化希望	1	令和3年度定期順位受付より、年度内平準化す。
	⑦	順位受付が下位のため予定時期に会場が取れない。受付順位の改善	1	産貿センター設置目的を鑑み、現状の順位受付の趣旨をご理解いただく。
	⑧	ゴミ排出量の拡大(生ゴミ排出の希望)	1	廃棄物削減も社会的責任であり、主催者側での対応にご協力をいただく。
接客対応	①	完了手続書類の郵送を希望。	2	都内在住ご利用者で特に装飾申請などに課題のないご利用者に、着払い宅配便を対応。
	②	区民会館との利用・予約の連動を希望	1	予約の連動は不可能。区民会館会議室の紹介を励行。
その他	①	主催者・出展者の駐車場・大型車の駐車場の提供希望。	2	不可能:近隣有料パーキングのご紹介。
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「不満」・「やや不満」の内容

	月	クレーム内容	当館職員対応
接客対応での「不満」	4月	例外事項の対応を明確にして欲しい旨の記入有り。	例外事項は、都度対応が基本であることをご説明、了解済。
	10月	担当者の言葉使いに不快感有。	ご利用経験の浅い主催者様へは、特に言葉使いを注意すべく、徹底した。
接客対応での「やや不満」			
総合評価での「不満」	4月	早期開場時間の要望。	資格試験の開催内容。利用規約ご説明にて事前了解するも、アンケートに記載あり。
	4月	例外事項の対応を明確にして欲しい旨の記入有り。(施設・システム双方に記載有)	例外事項は、都度対応が基本であることをご説明、了解済。
	9月	早期開場時間の要望。(4月同様の記載)	資格試験の開催内容。利用規約ご説明にて事前了解するも、アンケートに記載あり。
総合評価での「やや不満」	10月	V-入口のスペース狭い、天井低い、照明暗い、会議室が別フロアで使いづらい	現在の施設設備の状況をご理解いただく。
	10月	書類が多すぎる。	来年度より電子申請を開始すること、記入例等を丁寧にご説明いたしました。

事故・故障等の内容と対応一覧

(様式 5)

2 台東館

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
(1) 事故・故障				
平成31年4月1日	4F展示室	北側 中央柱Cガード（コーナーガード）の棄損。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他14件。	透明テープにて仮補修。 棄損箇所の記録、一覧作成。	5/10 代替品検討。（硬質素材⇒軟質素材へ変更。） 5/25 7F展示室内Cガード一部、硬質材⇒軟質材へ交換。 9/12,13 4F～7F展示室内Cガード全数軟質材へ交換。 軟質材に交換した結果、設備員が交換できることが可能となった。
平成31年4月1日	8F南側ベランダ	煙突室外側 雨漏り箇所のコーキング補修。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他8件。	設備員対応。 雨漏り補修。	3/31現在、残作業数か所あり。
平成31年4月3日	6F 展示室	壁面コンセント電源断（過電流トリップ） 令和元年度（平成31年度）同様事案、他9件。	現場にて接続負荷の容量を確認、 施工業者へ負荷の分割を依頼。	「電気配線施工時の注意事項。」の事務所職員、施工業者へ周知。
平成31年4月3日	ELV8号機	7F乗場、内扉用ゴムパッキンの弛み	点検業者対応、ゴムパッキン調整。	不具合解消。
平成31年4月28日	1F区民会館駐車場	天井梁にバス屋根接触。	運転手の連絡先確認、記録。	報告書回覧、周知。
令和1年5月17日	ELV4号機	動作不具合（ガゴ側扉擦り音あり）発生。	業者対応、点検調整。	不具合解消。
令和1年5月30日	2F荷扱場	壁面ヘトラック接触。	運転手の連絡先確認、記録。	報告書回覧、周知。
令和1年6月3日	西側塔屋	高置水槽 吐出口波消し配管脱落。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他4件。	業者対応、配管再取付け、ナット増締め。 設備員対応、防虫網破損修繕等、高置水槽廻り不具合補修。	不具合解消。
令和1年6月7日	4F～7F展示室	各階スライディングウォール（SLW）不具合発生。 3/9 床面固定用アジャスタ脱落修繕。（7階北西No.5.12） 令和元年度（平成31年度）同様事案、他9件。	各階 SLWの経年によるすき間発生。（調整幅 許容差を超過） 3/9 床面固定用アジャスタの脱落（7階北西No.）修繕。	設置枚数：4F～7F展示室、42枚×4か所＝168枚 平成27年設置後5年を経過、使用頻度高、全数点検、修繕計画要。
令和1年6月15日	8F精養軒	厨房天吊り空調機ドレン溢水。	業者対応、小型ドレンポンプ交換。	不具合解消。
令和1年6月17日	1F区民会館駐車場	自由通路ポール土台へ乗用車接触。	運転手の連絡先確認、記録。	報告書回覧、周知。
令和1年6月22日	4F男子トイレ	衛生器具の不具合と床面の汚損清掃。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他12件。	設備員、清掃員対応。 汚損清掃、洗浄水漏れ、洗面器交換、洗浄便座補修。	不具合解消。
令和1年6月30日	6F南展示室	USEN機器 電源SWの不調について 令和元年度（平成31年度）同様事案、他2件。	業者対応、USEN機器本体交換。	事務所職員、設備員へ事案周知。
令和1年6月30日	ELV1号機	動作不具合（ガゴ側扉擦り音あり）発生。 7/1 再発生。	業者対応、点検調整。	不具合解消。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
令和1年7月4日	B1F熱源機械室	RH-1-2冷水発生機、冷却水管エア一抜管発錆、漏水発生。	点検業者対応。エア一配管交換。 11/2 RH-1-1同配管補修。	不具合解消。
令和1年7月7日	1F駐輪場	フェンス扉の不具合再発	業者対応、扉枠補強。	不具合解消。
令和1年7月8日	9F特別会議室（中）	床面カーペット剥離補修。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他5件。	設備員対応、各所床面トラブル補修。	不具合解消。
令和1年7月25日	3Fラウンジ	自販機電源遮断発生。	自販機業者来館、調査、部品（電子基板）交換。	不具合解消。
令和1年7月26日	5F南展示室	常設消火器、安全ピン紛失。	設備員対応。部品購入取付。	不具合解消。
令和1年7月27日	8F精養軒	通路側扉サムターンカバー（アクリル製）破損、交換。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他3件。	設備員対応。 9/17 1F B階段出入口、 02/10 8F精養軒東避難口、9F南東側避難口	サムターンカバー取付、復旧。
令和1年8月1日	10F西側空調機械室	室内左奥、加湿配管（φ25）保温材欠落。	設備員対応。	保温材取付、復旧。
令和1年8月1日	2F荷捌場	天井給水配管、保護材の損傷、欠落。	設備員対応、補修。	不具合解消。
令和1年8月19日	東側塔屋	11F東側空調機械室 PAC系配管貫通部パテ脱落。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他5件。	設備員対応。 配管貫通部、量水器接続部パテ補修ほか	不具合解消。
令和1年9月5日	2F荷捌場	車止め棄損、車止め反射板喪失。 催事装飾業者持込のフォークリフトのフォーク部衝突。	催事装飾業者対応。 棄損品を新品に交換。	不具合解消。
令和1年9月21日	B1F 2号倉庫	扉蝶番（鋳鉄製）断裂、扉脱落。 令和元年度（平成31年度）扉廻りトラブル他7件	業者対応、扉蝶番折損修繕。 設備員対応、クローザー油漏れ、扉閉閉速度調整、取っ手変形修繕ほか。	3/31現在、不具合解消。
令和1年10月13日	1Fスロープ横	移動式粉末消火ボックス扉の変形。	設備員対応。扉補修。	不具合解消。
令和1年10月17日	1F区民会館駐車場	天井梁にバス屋根接触。	運転手の連絡先確認、記録。	報告書回覧、周知。
令和1年10月25日	1F区民会館駐車場	泡消火ボックスへ乗用車接触。	運転手の連絡先確認、記録。	報告書回覧、周知。
令和1年10月25日	9F区民会館事務室	出入口引き扉の不具合調整。	設備員対応、調整。	不具合解消。
令和1年10月27日	1F東京商工会議所	電気温水器の不具合（微少漏水）発生。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他2か所。	電気温水器業者対応。 部品（膨張排水装置）交換。	不具合解消。
令和1年10月27日	東側塔屋	屋上室外機置場ルーフトレイン（RD）の詰り。（ゴミ集積。） 室外機置場（防水塗装）浸水。（水深約20cm）	RD清掃、キャットウォーク（CW）構造改造。 RDはCW面の下にあり清掃困難であるためCW面を取外せるよう改造。	当該か所ルーフトレインを定期点検する。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
令和1年10月28日	6F東側備品倉庫	天井照明棄損（催事装飾業者）	蛍光管の破損、既存者弁償。	不具合解消。
令和1年12月12日	2F-1F A階段	ノンスリップゴム、飾り石の欠損。	設備員対応、応急処置。	3/31現在、経過観察。
令和1年12月28日	1F区民会館駐車場	女子トイレ 洗面台側板の脱落、補修。	設備員対応、補修。	不具合解消。
令和2年1月15日	ELV7号機	動作不調による閉込め発生。（催事関係者3名。）	業者対応、手動操作救出、点検修理。	不具合解消。
令和2年1月20日	ELV7号機	5F乗場、扉動作不調。（開閉繰り返し。）	業者対応、リミットスイッチ調整。	不具合解消。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
(2) 苦情				
平成31年4月3日	6F 展示室	放送設備CDプレイヤーのディスク取出不能、操作方法の問い合わせ。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他9件。	CDプレイヤーのリセット操作、復旧。 他事案についても係員が出向き対応。	事務所職員、建管係員へ操作方法について確認、講習。
平成31年4月17日	7F展示室	放送設備、混信発生。（外部より混信） 令和元年度（平成31年度）同様事案、他7件。 ①台東館⇒区民会館 2件 ②台東館⇒台東館（他階利用）3件 ③外部⇒台東館 2件	①、②送出先の再設定 ③受信器CH.（チャンネル）変更。	事務所職員、建管係員へ操作方法について確認、講習。
令和1年5月7日	各階トイレ各所	一部のトイレブース内の物掛け、戸当りゴム撤去後、物掛け金具の再取付の要望あり。	設備員対応。 01/15 全か所（56か所）の点検、取付交換完了。	不具合解消。
令和1年7月30日	2F会議室B	「部屋が暑い。エアコンの効きが悪い。」との問合せ。 令和元年度（平成31年度）同様事案、他5件。	PAC（天埋パッケージ型エアコン）、OHU（BF機械室外気調和機）、FE（天裏排気送風機）の設定調整。	事務所職員、建管係員へ対応情報を共有。
令和1年9月19日	2F,9F西側ELVホール	①窓ガラスの不透明化、台東館HP（ホームページ）へ要望あり。 ②2020.11 8F西側ELVホールについても不透明化要望あり。	①台東館HPへ要望有。 窓ガラスの不透明化施工。 ②2020.03 8F西側ELVホール 窓ガラスの不透明化施工。	対応済み。
令和1年11月11日	館内各所	設備点検日、汚水槽清掃実施。（地下階作業） 地下から9階、各階共用部に汚水臭拡散。	換気実施、発生源（地下ビット汚水槽）特定。 拡散原因の特定に至らず。3月の汚水槽清掃日に再調査を計画。	3月9日 点検時点検異臭発生なし。 水槽排気強化、地下機械室排気強化。
令和2年1月9日	1F商工会議所	室内に下水道臭の発生。	・2/14 換気、発生源（室内流し台排水溝廻り）清掃実施。 ・3/3 異臭再発生。換気清掃対応。 ・3/9 室内～地下雑排水配管（30m）へ薬剤清掃実施。	不具合解消。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
その他報告事項				
平成31年4月18日	ELV1～6号機 かが内	救命ボックスの封印シール交換。	設備員対応。	不具合解消。
平成31年4月24日	10F屋上	塩ビシートの変色発生。	業者による点検、調査。	原因未特定。
平成31年4月25日		電気時計点検時実施、時刻調整。	設備員対応。	不具合解消。
令和1年5月2日	8F南側ベランダ	防水塗膜の劣化報告。	設備員対応。防水塗膜の状況調査。	南側壁面の膨張との関係性を調査実施予定。
令和1年5月26日	B1F熱源機械室	冷温水発生機 RH-1-1 発報 (E202 冷水温度異常) 令和元年度 (平成31年度) 同様事案、他2件。	本体リセット操作、復旧。 8/20 RH-2発報。 12/1 RH-1-2発報。 令和2年度以降にオーバーホール計画検討要。	令和2年度以降、順次 (1基毎) にオーバーホール予定。
令和1年6月4日	4F展示室	催事終了後の原状復旧未了。中央柱周囲に結束線残置。 令和元年度 (平成31年度) 同様事案、他6件。	事務所職員、設備員にて対応。(他6件) 9/7 5F 自販機空き缶入れ部の汚損除去。 9/14 4F,5F 貸出消火器持ち帰り(装飾業者)紛失したため 装飾業者購入、現物返却 9/15 B1F 2号倉庫 清掃用具の無断持ち出し	報告書作成、回覧周知。
令和1年6月24日	ELV8号機	かが内フロアマットの交換。 10/11 マット一部棄損、補修。	設備員対応。	不具合解消。
令和1年6月25日	1F巡視室	夜間機械警備警報転送、警備業者緊急来館。 令和元年度 (平成31年度) 同様事案、他2件。	警備業者対応、侵入警報対応。 8/19通信エラーリセット操作。 9/19カード (1枚) 破損、交換対応。	対応当日完了。
令和1年6月28日	外壁南面	南側 壁面の膨張状態報告あり。 令和元年度 (平成31年度) 不定期報告、他5件。	設備員対応。 外観、目視点検。	令和2年度以降の壁面状態調査を計画。
令和1年7月19日	東側屋外避難階段	1F東 屋外避難階段の発錆腐食状態の報告。	原状確認、記録。	3/31 経過観察。
令和1年8月1日	B1F機械室	CHP・CDP 冷温水2次ポンプ・冷却水ポンプ 架台の発錆。 他、AHU-1～9 調和機チャンパー点検口発錆。	現場確認、記録。 ケレン、防錆剤塗布計画要。	3/31現在、経過観察。
令和1年8月3日	BF中央監視室	電力デマンド警報対応。 令和元年度 (平成31年度) 同様事案、他1件。	電力デマンド制御対応。 コージェネ発電機運転、ガスデマンド監視連携。 9/2 デマンド制御対応。	デマンド抑制機良好。
令和1年8月17日	1F自由通路	自由通路北側、段差解消スロープ劣化報告。	設備員対応。 段差解消スロープの購入、設置。	不具合解消。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
令和1年9月9日	館内外各所 (台風15号)	台風15号準備、被害 1. 準備 ①1F東防潮板設置。(トイレ入口、B階段出口、ELV8号機乗場) ②ELV7,8号機、2F乗場へ土のう設置。 ③2F荷捌場スロープ入ログリルシャッター開放。 (2019.10.01強風によりスラッド変形被害。) ④東塔屋排気ファン終日運転。 2. 被害 ①ELV8号機カゴ天井よりカゴ内浸水(地下階停止待機中) ②2F荷捌場用「駐車場管制装置」センサ部雨水浸入誤作動発生 ③2F荷捌場スロープ上部監視カメラ、雨水浸入、不具合発生。 ④1F北駐輪場植栽の傾き	1. 事後点検、片付け。 2. 被害対応 ①業者要請、緊急点検、不具合修繕。 ②業者要請、緊急点検、不具合修繕。 ③ドームカバー内へ侵入した雨水除去、乾燥。 ④傾き修正、添え木補強。 ⑤臨時清掃実施。 ⑥吸湿シート交換設置。	被害対応 ①以降、カゴの待機階を2階以上の階にすることとした。 ②センサ本体、配線ボックスをコーキングした。 ③～⑥03/31現在、不具合改善、継続中。
令和1年9月22日	館内外各所 (台風17号)	台風17号準備、被害 1. 準備 ①ELV7,8号機、ガゴ待機階 4階。 ②その他準備、9/9 台風15号と同対応。 2. 被害 館内数か所へ雨水浸入あり。	1. 事後点検、片付け。 2. 被害対応。 吸湿シート交換設置。	被害対応 03/31現在、不具合改善、継続中。
令和1年10月13日	館内外各所 (台風19号)	台風19号準備、被害 1. 準備 ①9/22 台風17号と同対応。 ②10/11、12 閉館。 ③夜間、館長、職員1名泊待機。 2. 被害 ①西塔屋 屋上 冷却塔 (CT-1-2) 薬注ポンプカバーの破損 ②館内数か所へ雨水浸入あり。	1. 事後点検、片付け。 都所管部署(産業労働局)へ状況報告。 2. 被害対応。 ①カバー交換。 ②吸湿シート交換設置。	被害対応 03/31現在、不具合改善、継続中。
令和1年10月25日	館内外各所 (台風21号⇒温帯低気圧)	台風21号⇒温帯低気圧 準備、対応 1. 準備 10/13 台風19号と同対応。 2. 被害 ①2F 荷捌場の浸水(北から雨吹込み・側溝溢れ) ②館内数か所へ雨水浸入あり。	1. 事後点検、片付け。 2. 被害対応。 ①清掃用具(水切ワイパー)にて雨水除去。 ②吸湿シート交換設置。	被害対応 03/31現在、不具合改善、継続中。
令和1年11月2日	6F南展示室	フローリング合わせ目に挟った釘が床面上に突出状態報告。	現場にて釘を除去、報告。	フローリング材が痩せたためつなぎ目幅が広がったため。展示室内の点検時、床面点検を念入りに実施することとした。
令和2年1月19日	5F展示室	ダンス催事、急病人発生。	心肺停止・AED処置・救急車搬送⇒回復。	AED使用後⇒救急搬送⇒回復。

事故・苦情等に対する総括・自己評価

- ・「(1)事故・故障」、「(2)苦情」に加えて、改善及び予防保全として実施した項目を「その他の報告事項」としてまとめた。
- ・不具合発生から改善、補修、修繕、工事を体系的に進めるよう、以下の通り計画した。
①**事案発生**⇒②**【事故報告書】作成**⇒③**【不具合一覧】作成**⇒④**《不具合打合せ》実施**⇒⑤**《改善、補修、修繕、工事》実施**⇒⑥**記録・保存**
- ・本年度も、いくつかの強大台風による影響をうけ、準備、対応作業が多く発生した。

以上、について概ね進めることができた。

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) 統括業 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
	(4) 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 N.Y
	(5) 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 T.S
	(6) 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
	(7) 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)
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 出動手予定表 (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 出動手予定表 (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)	①～③ 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 汚染負荷量照課金申告・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月上旬報告 ⑤ 12月中旬報告 ⑥ 今年度選出・解任なし ⑦ 今年度選出・解任なし
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 (14/3年)、建築設備 (14/2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

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	①10,923㎡×12月 ②10,301㎡×12月 ③233㎡×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) 2,775㎡ ①、②床清掃 (日常: 隔日、定期: 月1回) 2,861㎡ ①床清掃 (日常: 週1回) 639㎡ ①床清掃 (日常: 月1回) 255㎡ ②床清掃 (定期: 月1回) 5,644㎡	
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	①11か所 (年6回) ②3か所 (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) ④8,883㎡ (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荷物場・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205 (人工/年) ②約88 (人工/年) ③(1式×4回)/年実施 ④(1式×2回)/年実施 ⑤約117 (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、②12月 (停電作業) ③、④6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 I T V・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	

建物管理業務実績

台東館

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	
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 (ジェネリンク 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タンバ 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	真展示室 (半室) × 3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	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
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 雑排水継根	設備仕様書、図面	①から③ 年1回 ④から⑤ 年3回	事業計画のとおり実施	
24	給湯設備	電気温水器×13台 (20ℓ) 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：16㎡×3系統 ② 二次冷温水系統：16㎡×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、集部) ③ 雑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)	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 観時計装置：30秒間欠運転、 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	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	配信サーバー：1台、裸TFT：1 台、 モニター：都6台、区2台、 1階アル手画面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1年7月23日	令和1年10月31日	4階～7階 展示室コーナーガード更新工事	1,639,000	既設コーナーガード（CG）棄損が頻発、補修、交換は専門業者によっていたため、交換容易な材質のCGに変更。
令和1年9月9日	令和2年1月10日	2階 荷捌場 停車区画表示補修工事	1,287,000	既設の区画線と本来の区画線が判別しづらいため、既設区画線を消去。及び1階巡視室前エリアへ「一時停車」標示追加。
令和1年10月2日	令和1年10月15日	A、C階段 安全対策工事	2,235,200	木製手摺り固定している格子間隔が広く、落下の危険があるため 防止対策を取る。
令和1年12月9日	令和2年3月9日	7F 展示室 可動壁設備補修工事	264,000	可動壁No.5、No.12の固定板がハンドル操作不能となったため、メーカによる分解、修繕実施。 （1枚：W1,137×H2,460×D85 約140kg）
令和2年1月10日	令和2年3月9日	屋外北側喫煙エリア囲い設置工事	1,909,600	「東京都受動喫煙防止条例」の全面施行（令和2年4月1日）に備え、喫煙エリアへ囲いを設置する。
令和2年2月7日	令和2年3月31日	館内監視カメラ増設工事	5,666,694	EVカゴ内、4階～7階西側EVホール等へ監視カメラを追加する。
令和2年2月21日	令和2年3月18日	3F ラウンジ ブラインド取替工事	469,040	木製ブラインドに防災表示がないため処理済品に更新。 （建築物定期調査報告書 指摘事項。）
令和2年3月31日	令和2年3月31日	監視カメラシ ステムラック設置工事	231,154	「館内監視カメラ増設工事」に付随工事として実施した。
工事合計			13,701,688	

契約年月日	完了年月日	件名	金額	主な内容
< 修 繕 >				
平成31年4月23日	平成31年4月23日	地下1階 給湯器（電気温水器）の修繕	42,984	水栓から温水が出ないため調査、修繕。給湯器本体内部の混合弁及び減圧弁の不良、弁体交換。
令和1年6月26日	令和1年7月31日	8階厨房空調機修繕	187,920	天吊り空調機部品（ドレン排水ポンプ）が故障したため漏水発生、ドレンポンプ交換修繕。
令和1年7月9日	令和1年7月24日	3階会議室電話設備更新修繕	63,720	3階会議室へ多機能電話増設。 外線対応可能とした。
令和1年7月25日	令和1年7月31日	6階 男子トイレ 表示ランプエラー復旧作業（修繕）（緊急）	9,504	温水洗浄便座操作時に異音発生、基板の絶縁不良により異音発生、基板を交換する。（07/29 発生。）
令和1年9月9日	令和1年9月19日	ガラス窓の不透明化対策（修繕）	192,240	当館、西側近隣（馬道通り側）より「覗かれているようだ」とのクレームあり、窓ガラスの不透明化施工。
令和1年9月13日	令和1年9月19日	2F 女子トイレ 温水洗浄便座の基盤交換（修繕）	9,504	温水洗浄便座操作時に異音発生、基板の絶縁不良により異音発生、基板を交換する。（09/04 発生。）
令和1年10月3日	令和1年11月29日	RH-1-2 冷却水配管 漏水修繕	138,600	RH-1-2 冷温水発生機のエア抜弁配管接続部の発錆により漏水発生したため修繕。
令和1年11月19日	令和1年11月22日	B1F 倉庫蝶番交換（修繕）	121,000	地下2号倉庫扉（H26大改修時既設流用）の蝶番断裂、蝶番製作、交換。
令和1年11月22日	令和1年12月11日	1F 東商事務所 電気温水器修繕	57,200	月例点検で温水器の逃がしホースより、湯が流れ続けていることを確認、減圧弁、逃し弁、混合弁を交換。
令和2年2月19日	令和2年3月30日	8F ガラス窓の不透明化対策（修繕）	134,200	当館、西側近隣（馬道通り側）より「覗かれているようだ」とのクレームあり（再度）、窓ガラスの不透明化施工。
令和2年2月19日	令和2年2月28日	東12F 火災感知器の交換（修繕）	77,000	煙感知器の劣化（埃等の蓄積）により注意発報が頻発したため交換。
修繕合計			1,033,872	

利用実績

区分		令和元年度													令和元年度				
		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	
展示室	総使用日数	23	30	26	29	24	29	29	29	19	28	27	17						
	全館換算日数	20.86	24.43	18.22	24.65	18.01	25.93	24.42	23.49	14.8	19.72	21.2	3.69	239.42	248.40	96	266.94	90	
	利用料金	26,839,600	31,550,850	23,633,500	31,802,950	23,316,000	33,965,550	32,058,650	30,515,700	19,193,550	25,464,750	26,998,350	4,684,000	310,023,450	321,056,400	97	346,237,000	90	
	定時	25,465,200	29,834,900	22,244,000	30,100,900	21,988,000	31,664,700	29,818,300	28,679,000	18,075,800	24,084,000	25,880,000	4,501,200	292,336,000	303,296,400	96	325,933,900	90	
	時間外	1,374,400	1,715,950	1,389,500	1,702,050	1,328,000	2,300,850	2,240,350	1,836,700	1,117,750	1,380,750	1,118,350	182,800	17,687,450	17,760,000	100	20,303,100	87	
会議室	総使用日数	24	25	18	24	18	23	26	23	18	15	20	7						
	全館換算日数	17.21	23.29	14.64	17.00	13.86	21.93	21.64	16.64	13.21	12.00	15.64	2.57	189.64	247.00	77	215.00	88	
	利用料金	487,180	544,440	403,850	466,810	400,210	469,620	463,690	471,180	258,810	317,220	439,110	72,740	4,794,860	6,538,502	73	5,469,555	88	
	定時	482,000	652,000	410,000	476,000	388,000	614,000	606,000	466,000	370,000	336,000	438,000	72,000	5,310,000	6,916,000	77	6,020,000	88	
	減額	0	0	0	0	0	0	28,370	0	4,000	7,000	0	0	39,370			35,000	112	
	免除	0	116,810	8,000	14,000	0	162,140	133,920	0	115,700	14,370	0	0	564,940	477,028	118	590,000	96	
時間外	5,180	9,250	1,850	4,810	12,210	17,760	19,980	5,180	8,510	2,590	1,110	740	89,170	99,530		74,555	120		
附帯設備	展示台	定時	474,120	220,230	438,570	382,680	289,350	536,850	395,370	405,450	229,140	329,130	300,060	40,950	4,041,900	3,355,560	120	4,374,180	92
	時間外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	商談机(大)	定時	288,960	296,560	236,960	357,280	333,200	327,040	295,920	363,360	198,080	332,720	362,480	53,600	3,446,160	3,144,560	110	3,729,600	92
	時間外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	商談机(小)	定時	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	時間外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	商談椅子	定時	1,122,550	1,008,540	743,990	1,324,635	1,031,485	1,223,495	1,033,890	1,142,310	846,755	858,130	980,070	141,505	11,457,355	12,307,035	93	12,087,140	95
	時間外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	放送設備	定時	72,000	114,000	67,500	108,000	78,000	87,000	100,500	109,500	48,000	88,500	106,500	28,500	1,008,000	810,000	124	1,069,500	94
	時間外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	減額	0	0	10,630	0	54,400	9,385	30,300	17,350	0	34,605	0	0	156,670			168,392	93	
	免除	66,670	207,950	0	89,910	0	217,110	529,605	38,210	188,300	71,945	0	0	1,409,700	1,443,818	98	1,711,790	82	
	計	1,890,960	1,431,380	1,476,390	2,082,685	1,677,635	1,947,890	1,265,775	1,965,060	1,133,675	1,501,930	1,749,110	264,555	18,387,045	18,173,337	101	19,380,238	95	
合計	29,217,740	33,526,670	25,513,740	34,352,445	25,393,845	36,383,060	33,788,115	32,951,940	20,586,035	27,283,900	29,186,570	5,021,295	333,205,355	345,768,239	96	371,086,793	90		
電気	74,087	51,724	18,965	23,771	49,723	51,981	130,403	39,768	57,752	21,687	34,552	3,915	558,328			747,230	75		
水道	3,901	0	0	0	0	11,947	19,349	2,762	0	1,767	2,791	0	42,517			44,290	96		
産業廃棄物	88,488	23,268	63,996	76,572	37,524	83,940	206,856	117,828	21,564	84,780	59,076	10,608	874,500			786,409	111		
小計	166,476	74,992	82,961	100,343	87,247	147,868	356,608	160,358	79,316	108,234	96,419	14,523	1,475,345	0		1,577,929	93		
実費含む総計	29,384,216	33,601,662	25,596,701	34,452,788	25,481,092	36,530,928	34,144,723	33,112,298	20,665,351	27,392,134	29,282,989	5,035,818	334,680,700	345,768,239		372,664,722	90		
消火器	2,100	0	3,150	1,050	1,050	33,600	3,150	1,050	0	7,350	0	0	52,500	42,000		53,550	98		
インターネット	50,000	184,000	44,000	104,000	48,000	58,000	136,000	88,000	48,000	98,000	68,000	4,000	930,000	307,000		1,082,000	86		
プロジェクター	36,000	28,000	28,000	64,000	40,000	24,000	76,000	24,000	8,000	48,000	52,000	0	428,000	292,000		400,000	107		
長机	15,920	29,920	10,400	10,160	10,400	9,520	10,000	20,800	0	9,600	0	0	126,720	172,000		139,120	91		
コピー・FAX・携帯充電	15,030	13,470	23,490	12,170	16,400	15,060	33,400	19,500	6,120	18,830	10,540	11,360	195,370	558,500		264,690	74		
自主事業計	119,050	255,390	109,040	191,380	115,850	140,180	258,550	153,350	62,120	181,780	130,540	15,360	1,732,590	1,371,500		1,939,360	89		
自主事業含む実績総計	29,503,266	33,857,052	25,705,741	34,644,168	25,596,942	36,671,108	34,403,273	33,265,648	20,727,471	27,573,914	29,413,529	5,051,178	336,413,290	347,139,739		374,604,082	90		
コピー等除く実績総計	29,488,236	33,843,582	25,682,251	34,621,838	25,570,142	36,646,528	34,359,873	33,225,348	20,721,351	27,545,484	29,402,989	5,039,818	336,217,920	346,581,239		374,339,392	90		
キャンセル料	644,000	56,000	280,000	0	0	252,000	0	0	280,000	56,000	0	0	1,568,000	0		2,674,100	59		
総計	30,147,266	33,913,052	25,985,741	34,644,168	25,596,942	36,923,108	34,403,273	33,265,648	21,007,471	27,629,914	29,413,529	5,051,178	337,981,290	347,139,739	96	377,278,182	90		

展示室受付順位別利用実績

(様式9)

年度	令和元(平成31)年度			平成30年度			対30年比	
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	22	44,686,900	15.3	24	61,145,500	18.8	-2	73.1%
		36.60			50.08			-13.48
第2順位	157	140,005,400	47.9	156	155,862,600	47.8	1	89.8%
		114.66			127.65			-12.99
第3順位	5	4,500,100	1.5	4	2,887,800	0.9	1	155.8%
		3.69			2.37			1.32
第4順位 (1位)	34	32,264,700	11.0	43	45,673,200	14.0	-9	70.6%
		26.42			37.41			-10.99
第4順位 (2位)	26	18,508,200	6.3	19	13,968,500	4.3	7	132.5%
		15.16			11.44			3.72
第5順位 (1位)	95	46,255,900	15.8	86	41,667,000	12.8	9	111.0%
		37.88			34.13			3.75
第5順位 (2位)	15	6,114,800	2.1	15	4,729,300	1.4	0	129.3%
		5.01			3.87			1.14
合計	354	292,336,000	100.0	347	325,933,900	100.0	7	89.7%
		239.42			266.94			-27.52

【中小企業比率
計画目標60.0%

63.2% (1位+2位)

66.6% (1位+2位)

令和元年度・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
1.製造業	大企業	0	0	2	618,800	1	312,800	0	0	2	1,244,400	1	618,800	0	0	1	763,500	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3,558,300
	中・小企業	0	0	6	2,152,600	1	618,800	1	156,400	0	0	1	1,237,600	2	1,237,600	6	2,908,000	0	0	0	0	0	0	2	1,237,600	19	9,548,600
	小計	0	0	8	2,771,400	2	931,600	1	156,400	2	1,244,400	2	1,856,400	2	1,237,600	7	3,671,500	0	0	0	0	0	0	2	1,237,600	26	13,106,900
2.卸売業	大企業	1	868,200	2	1,204,400	0	0	0	0	5	3,729,800	2	618,800	1	625,600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	7,046,800
	中・小企業	10	11,708,600	19	13,477,800	8	5,451,900	1	312,800	2	1,094,800	7	6,933,200	20	30,269,900	20	13,408,700	1	578,800	0	0	0	0	2	618,800	90	83,855,300
	小計	11	12,576,800	21	14,682,200	8	5,451,900	1	312,800	7	4,824,600	9	7,552,000	21	30,895,500	20	13,408,700	1	578,800	0	0	0	0	2	618,800	101	90,902,100
3.小売業	大企業	10	23,872,200	0	0	0	0	0	0	1	618,800	6	1,375,700	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	25,866,700
	中・小企業	3	5,872,600	3	3,472,800	3	4,591,200	0	0	2	1,866,600	0	0	6	5,136,600	4	1,601,700	0	0	0	0	0	0	8	2,092,600	29	24,634,100
	小計	13	29,744,800	3	3,472,800	3	4,591,200	0	0	3	2,485,400	6	1,375,700	6	5,136,600	4	1,601,700	0	0	0	0	0	0	8	2,092,600	46	50,500,800
4.サービス業等	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,086,300	0	0	0	0	2	309,400	1	289,400	6	1,685,100
	中・小企業	0	0	0	0	1	618,800	0	0	0	0	0	0	3	3,024,200	18	12,635,600	0	0	0	0	14	4,552,900	12	7,287,500	48	28,119,000
	小計	0	0	0	0	1	618,800	0	0	0	0	0	0	3	3,024,200	21	13,721,900	0	0	0	0	16	4,862,300	13	7,576,900	54	29,804,100
計	大企業	11	24,740,400	4	1,823,200	1	312,800	0	0	8	5,593,000	9	2,613,300	1	625,600	4	1,849,800	0	0	0	0	2	309,400	1	289,400	41	38,156,900
	中・小企業	13	17,581,200	28	19,103,200	13	11,280,700	2	469,200	4	2,961,400	8	8,170,800	31	39,668,300	48	30,554,000	1	578,800	0	0	14	4,552,900	24	11,236,500	186	146,157,000
	計	24	42,321,600	32	20,926,400	14	11,593,500	2	469,200	12	8,554,400	17	10,784,100	32	40,293,900	52	32,403,800	1	578,800	0	0	16	4,862,300	25	11,525,900	227	184,313,900
5.各種組合	1	154,700	2	578,800	1	618,800	2	4,950,400	0	0	1	1,237,600	5	17,597,000	6	11,634,600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	36,771,900
6.国・地方公共団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,079,700	0	0	1	1,553,800	0	0	0	0	4	2,633,500	
7.公益法人	0	0	0	0	2	6,414,400	0	0	0	0	0	0	0	0	8	6,202,900	0	0	15	12,573,000	3	2,741,400	0	0	28	27,931,700	
8.その他(任意団体等)	0	0	0	0	1	578,800	1	289,400	0	0	1	434,100	3	1,868,300	15	11,077,500	1	578,800	16	9,329,900	1	312,800	38	16,215,400	77	40,685,000	
合計	25	42,476,300	34	21,505,200	18	19,205,500	5	5,709,000	12	8,554,400	19	12,455,800	40	59,759,200	84	62,398,500	2	1,157,600	32	23,456,700	20	7,916,500	63	27,741,300	354	292,336,000	

(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 区名	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	2	2			2			3	1			1	11
荒川区		2	1			2		1	1	1	1	1	10
板橋区				1	2					1			4
江戸川区		2				1					1		4
大田区			1			1							2
葛飾区													0
北区				1		1				1			3
江東区	1		1	1	1	1				1			6
品川区				1				1					2
渋谷区	2	2		1		1	3	1	2	1		1	14
新宿区		2	1	2	1	1	4		3	2	3	1	20
杉並区		1		1	1	1				1		1	6
墨田区	1			2		1		2			2		8
世田谷区					1		1				3		5
台東区	2	4	6	6	4	4	3	5	2	3	6	1	46
中央区	2	9	5	6	2	4	4	6	4	7	7		56
千代田区	3	8	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	36
豊島区	3		1			2	2	1				2	11
中野区			2	1	1	1		3			1	2	11
練馬区				1		1					1		3
文京区			1	1									2
港区		2	2	5	1	3		3	1		1	1	19
目黒区													0
市町村	2	1	0	1	1	0	3	2	0	0	1	0	11
他府県	5	7	6	7	8	6	3	6	1	8	7	0	64
計	23	42	30	40	27	33	26	39	17	28	36	13	354

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	「中小企業団体の組織に関する法律」第3条に規定する団体 ○都内に事務所を有する者 ○地方自治体、国又はこれに準じて取り扱うべきものと認められる者が主催または後援する商工業及び貿易振興のための見本市等		13	13	5	15
	商工業及び貿易振興を目的とする公益法人 ○都内に事務所を有する者 ○優先的に取り扱うべきと認められる見本市等		2	2	0	7
第2順位	「中小企業団体の組織に関する法律」第3条に規定する団体 ○都内に事務所を有する者が実施する見本市等		14	14	2	5
	「中小企業基本法」第2条に規定する中小企業 ○都内に事務所を有する者が共同して実施する見本市等		25	25	1	23
	「中小企業基本法」第2条に規定する中小企業 ○都内に事務所を有する者が実施する見本市等		188	188	38	129
第3順位	○東京都が主催して実施する見本市等		1	1	0	3
	○都内の区市町村が実施する見本市等		3	3	1	2
	○国又はこれに準じて取り扱うべきものと認められる者が主催して実施する見本市等		6	6	0	0
第4順位	(4の1位)	第1順位、第2順位及び第3順位の者以外の者が実施する見本市等 都内に主たる事務所を有する団体	82	82	7	34
	(4の2位)	他県に主たる事務所を有する団体	64	64	7	26
第5順位	(5の1位)	見本市、展示会等以外の催物 文化教養関係 *習字展(審査、展示) *人形展(木目込み) *審査会(ポスター作品)	172	172	15	95
	(5の2位)	同人誌等(コミック) ※他の催しのない休日とする(浜松町館のみ) ※近隣に迷惑をかけないよう配慮を依頼する。	11	11	1	15
合 計			581	581	77	354

(様式13)

会議室目的別利用実績

台東館

項目 \ 年度	平成31年度(令和元年度)実績			前年度実績(H30年度)			対前年比		
	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)	使用料⑥ (円)	件数⑦ (①-④)	換算日数⑧ (②-⑤)	利用料金⑨ (③/⑥)
講習会	46	23.14	648,000	50	27.21	762,000	-4	-4.07	85.0%
会議	24	8.93	250,000	29	12.07	338,000	-5	-3.14	74.0%
展示会関係	84	126.57	3,544,000	94	131.86	3,692,000	-10	-5.29	96.0%
その他	54	31.00	868,000	78	43.86	1,228,000	-24	-12.86	70.7%
合計	208	189.64	5,310,000	251	215.00	6,020,000	-43	-25.36	88.2%

※換算日数(日) = 利用料金(円) ÷ 会議室全館利用料金単価(¥28,000)

※利用料金は、減免前時間内使用料

	稼働日①	換算日数②	稼働率(②/①)	稼働日①	換算日数②	稼働率(②/①)	摘要
稼働率1	330	189.64	57.5%	330	215.00	65.2%	通常の稼働日で計算した稼働率
稼働率2	300.8	189.64	63.0%	-	-	-	新型コロナウイルスの影響で自粛した 2/末～3/末の利用可能日を差し引いた稼働率

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	追加	委託取得						年月日	数量				
L14-00082~000101	H27.3.27			○	傘たて	ヤマザキYA-60L-SA	20	340,200	6,804,000				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	4	149,688	598,752				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	3/20/2015	○			ステージ	ライオン484N	2	255,000	510,000				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	1	7,387,200	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	120,885	241,770				中央監視室		
L09-000105~106	H21.11.22	○			簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	2	120,885	241,770				警備室		
L09-000107~109	H21.11.22	○			簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	3	120,885	362,655				3階		
L14-000183	H27.3.31	○			システム収納 耐火ユニット	3階 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	3階 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-ISI	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	○			355L 電気冷蔵庫	H17-# AQRSD36D(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	多摩産材杉、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	多摩産材杉	1	410,400	410,400				3階ビジネスラウンジ		
L14-000196	H27.3.19	○			リーフレットラック	多摩産材杉	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	多摩産材杉	1	669,600	669,600				3階応接室		
L03-000723~000727	H5.9.8	○			展示台ラック	W1983xD1000xH952	5	215,270	1,076,350				5号倉庫		
L03-000731~000740	H8.2.29	○			展示台ラック	W1983xD1000xH952	10	288,400	2,884,000				5号倉庫		
L03-000741~000750	H9.1.28	○			展示台ラック	W1983xD1000xH953	10	294,168	2,941,680				5号倉庫		
L03-000751~000756	H10.1.2	○			展示台ラック	W1983xD1000xH954	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	○			監視クライアントPC	編集、監視、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	448,000	1,792,000				デジタルサイネージ		
L14-000231	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 POPCHATⅢ	1	594,000	594,000				INT接続		
L14-000231	3/1/2015	○			東芝 管理用ノートPC	Dynabook Satellite B554/L	1	126,360	126,360				INT接続		
L14-000232	3/1/2015	○			24ポート+SFP8ポートセンタースイッチ	MNO ZEQUO2400	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-UR502(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	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		
L17-00049~00054	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		
都物品、採番待ち	H31.3.31	○			可動式高所作業台	GOPアンドロメダ500LC	2	187,380	374,760				展示室天井清掃に利用		
	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						
	H27.6.12	○			事務室プリンター上置台	特注品	1	119,340	119,340						
	H27.7.15	○			多摩産材リーフレット什器	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	キャトルブラン ClassicStyleTR4240PS	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						
	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						
	H23.1.31	○			プロジェクター	HITACHI CPX5	2	183,750	367,500						
	H29.9.30	○			液晶TV 43インチ VIERA	TH-43D305	1	101,600	101,600					1階伝統工芸品コーナー	
	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

東京都立産業貿易センター浜松町館事業報告書（令和元年度）

- 様式1 事業報告
- 様式2 事業収支
- 様式3 開業準備業務等実績
- 様式4 物品整理簿
- 様式5 購入物品整理簿

浜松町館

事業計画	本年度具体策等	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	令和2年9月14日からいよいよ運用がスタート。開業後も現体制で対応する。	室長、総務経理2名、施設管理2名、オペマネ6名、マーケ1名で推進 新浜松町館は開業時間が9:00-17:00から9:00-21:00となるため残業を減らすべく11:00出勤などの新シフトを検討した。	1名臨時職員を採用した。旧浜館のプロモ（オペマネ）の経験者であり、運営を熟知しておりその知見を活かし準備作業を進めた。	ノウハウを活かすことができた。
(2)組織体制	現在の組織体制で推進する。	オペマネ中心に広報も含む営業活動を実施、オペマネと施設管理の連携で運営面の検討を具体化		
(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	マニュアル作成のための情報収集と準備作業を進める。	新浜松町館は台東館と比較し運営内容に大きな差異がある（開業時間、民間複合施設などの要因）。台東館との比較表を作成し共通項目と差異項目を洗い出し、新浜館設備仕様やビル全体の共用範囲の設備仕様と運営方法が決まったものから運営マニュアルを作成した。	新型コロナウイルスの影響で現場に入り施設・設備を確認することが当初の予定である3月初めにできなかったため作成が遅れたものがあったが、令和2年度7月末に完成できるよう鋭意推進中。	
②研修体系の確立と関連資格取得の奨励	職員の能力向上を図る為研修や訓練の実施	取得すべき資格・研修を網羅。運営に必要な資格を優先し該当者を適切に割付け（資料1参照）	上級救命技能認定試験が新型コロナウイルスの影響で延期となった。結果8名未取得	令和2年度再開次第取得予定
(4) 法人組織全体としての指定管理業務への関与				
①本社及び台東館との連携体制の構築	浜松町館新人の台東館での計画的な実地教育の実施と新基幹システム構築（両館システム統合）に向けての検討会開催	・早期戦力化を図るべく計画的に導入教育（台東館で実習等）を実施（4月5名、8月2名） ・新基幹システムに関し台東館と合同検討会を20回実施		
②「産業貿易センター戦略会議」の設置によるセンターの効用最大化	本社及び台東館との戦略会議を設置し、利用者支援や設置目的達成のための戦略を練る。	戦略会議の定期的な開催（4回/2019年度） <議論したテーマ> ・営業戦略の立案/結果報告 ・令和2年度の予約申込みの結果での稼働率の報告（資料2参照） ・浜松町館の収支管理の公社幹部説明（2回/2019年度） ・イベントEXPOの結果報告など 以上にフォーカスし浜松町館のプレゼンスを引き出すことに努めた。		
2 開業準備				
(1)貸出準備業務及びプロモーション活動				
利用規定及び施設管理規定等の整備	①利用規定の整備・検討	利用規定の整備・検討を重ね、現状確定できる内容を網羅した施設利用案内（利用の手引き）を作成 －施設利用案内参照	民間との合築である故、建物や設備の仕様や運用が順次決定していく為、決定次第追加でリバイスしていく方策を採用	
	②民間複合施設との施設管理規定等の調整・検討	設計分科会（21回参加）、運営分科会（19回参加）でビル全体の共用範囲の進捗状況を把握。決定事項を浜館ルールに落とし込んでいる。		
効果的なプロモーション活動の実施	①旧浜松町館利用者へのプロモーション	過去の顧客データを綿密に分析。訪問営業のみならず過去の利用者へ電話・メールで積極果敢にアプローチを実施した。		
	②新規利用者へのプロモーション	開設準備室として前年度は呼び戻し顧客への営業活動と新規開拓に注力。その延長での発展形や更なる精査を行い競合施設との比較分析をもとに次なるターゲットを明確化した（資料3参照）。 呼び戻し顧客（台東館も未利用）は室長、マーケで5団体訪問、他電話・メールで連絡。新規顧客は35団体訪問。尚、広報活動で16団体を獲得した（資料4参照）。 結果、新規顧客の申し込み率は40%を占めるに至った（資料2の稼働率の表参照）。		
	③展示会出展	産業交流展やイベント総合EXPOに出展ーイベント総合EXPOは173団体来場（資料5参照）		
営業ツールの作成	各種ツールの作成及び広報活動を実施	パンフ・チラシ及びノベルティの製作。東京都中小企業団体中央会の「情報連絡員報告会」の場にて浜館をプレゼン。ウェブサイトによる広報活動等を実施した（資料6参照）。		

浜松町館

事業計画	本年度具体策等	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)付帯工事、初度調弁及びシステム整備				
①付帯工事準備作業	浜松町館にて行う付帯工事の準備・検討	本体工事との関連を検証しながら各種工事の内容検討（事務管理室の内装、サイネージの設置、インターネット（有線・Wi-Fi）の確認、コインロッカー設置、分電盤～配線ピットの確認等）		
②初度調弁準備作業	初度調弁の準備・検討	各種物品の概要仕様の検討と管理事務室のデザイン（資料7参照）の決定 ーデザインは東京都のシンボルマークと壁には都内幹線道路図に産業の興隆を表し、受付は多摩産材で設えた。		
③業務システムの整備	産業貿易センター全体のシステム更改の実施	基幹システムの抜本的な改訂を行うとともに利用者利便性の向上を目的にウェブサイトのリニューアルを準備した（資料8、9参照）。 更に従来のマイページを活用し電子申請の検討を実施した。		
(3)サービスの向上に向けた取組				
①中小企業の販路開拓支援に係る取組	販路開拓支援に係る支援方法等の検討	細目を変更し「中小企業・団体による海外販路開拓に関する展示会」を順位別受付の第1順位に追加した結果、2社を誘致した。 また、呼び戻し顧客1社の主催イベントへの出展社様に対し海外販路開拓ニーズを確認し、公社国際事業課への橋渡しを行った。		
②利用者の利便性向上に向けた自主事業の検討	利用者の利便性向上や展示会運営効果を高めるための取組を企画	自動販売機など		
③利用受付に関する周知方法の検討	台東館と合同で利用者説明会を令和2年3月に計画 台東館と合同で令和元年に令和2年度順位別受付を実施	・令和3年度の利用申込受付に向けての利用者説明会のご案内DMを浜館顧客666団体へ発送 ・令和2年度の順位別受付結果 ー令和2年度は資料2の通り、116社141件の申込みを頂いた。	台東館と合同で利用者説明会を令和2年3月に計画したが、新型コロナウイルスの影響で中止となった。代替として当日質問が予想される内容を網羅した設備や運用に関するQ&A集や開業までのスケジュールを作成し全団体に郵送することで対	
④利用者要望の業務への反映方法の検討	現時点での利用者要望をヒアリングし、提供サービスへの取り込みを検討	①呼び戻し顧客への訪問営業で顧客要望を把握した。 ②電話やウェブサイトからの「お問合せフォーム」による質問で顧客ニーズの吸い上げを実施した。 以上資料10のQ&A作成 ③利用者代表等をメンバーとする「産業貿易センター利用者運営連絡会議」の浜松町館主催で開催（令和元年11月開催）した。		
⑤民間複合施設との連携	民間複合施設との連携内容を検討するとともに、民間事業者との協議を行う。	現時点での連携内容としては下記。 ・ビル全体の総合ホームページの作成申入れ ・民間イベントホールであるポートホール運営事業者のインフィールド殿とは数回にわたり情報交換、まずは顧客の紹介や浜館展示室だけだと催事利用面積が足りない場合の利用を促す。 更に当ビルを含む竹芝エリア全体との連携としては、近隣ホテルとのサイネージや会議・イベント等の情報連携を推進した。		
⑥浜松町館本体工事補助	民間事業者との分科会に出席	設計分科会ーサイン計画、内装（材質、色等）関連等 運営分科会ーセキュリティ上の動線計画、消防計画、ビル全体の共用ルールとの整合検討等 以上、進捗状況を把握しながら決定事項をタイムリーに浜館ルールに落とし込んだ。	早く現場設備を確認したい旨建築会社に申し入れていた。実物を確認し初めて運営の具体像が見える。新型コロナウイルスの影響で現場に入り施設・設備を確認することができなかったが、毎週開催される分科会に現場で撮影した写真の提出をお願いし、可能な限りの現物・現場感を養うよう努力した。。	
⑦地域貢献活動に関する取組	竹芝地区街づくり協議会への参加 (東京都都市整備局の竹芝地区まちづくりガイドラインの適用範囲である対象地区を官民の連携により、地域資源を活用しながら、防災、にぎわい、環境などの地区課題に取組み、竹芝地区の持続的な発展に寄与することを目的とした団体)	・竹芝エリアマネジメント主催の竹芝地区定期清掃出席（9回参加、2名/回出席） ・「芝浦一丁目計画」近隣説明会に出席（室長・総務経理チーフで参加） ・旧芝離宮恩賜庭園のライトアップイベントへの参加（2回で計16名の参加） ・竹芝まちづくり協議会主催地域活性化部会 ・竹芝地区まちづくり協議会「防災担当者会議：愛宕二の部地区防災会 芝商業高校の宿泊防災訓練見学」 以上、準備室全員が積極的に竹芝地区防災活動への参加や地域団体との連携の深化更ににぎわいの演出に協力した。 *地域の集客が浜松町館の集客に結び付くと考える。		
⑧その他取組（自主企画催事等）		5Fに入居する国際事業課と設備状況の共有化		
3 収支計画等				
(1) 収支計画	・第一事業計画及び年度計画を基に作成。	年度計画 200,535,000円⇒実績180,874,624円 △19,660,376円 対計画比 90.2%	・仮事務所を公社の本社としたことで、清掃費や什器賃借費用の削減に繋がった。 ・サイン工事のアドバイザー費用は本体工事の中で実施したため発生せず。	

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
指定管理料 (i)		0	0	0		
受託料収入	浜松町館指定管理受託 (ii)	94,622,000	82,883,656	△ 11,738,344	87.6	
受託料収入	施設保全管理運営 (iii)	10,931,000	7,065,361	△ 3,865,639	64.6	
受託料収入	再整備関連 (iv)	8,104,000	4,599,375	△ 3,504,625	56.8	
受託料収入	システム再整備 (v)	86,878,000	86,326,232	△ 551,768	99.4	
合計 (A = i + ii + iii + iv + v)		200,535,000	180,874,624	△ 19,660,376	90.2	
【業務改善に向けた分析】						

単位：円

(2) 支出		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比 (%)	備考
指定管理料 (i)		0	0	0		
①浜松町館管理受託業務 (ii)		94,622,000	82,883,656	△ 11,738,344	87.6	
人件費	正規職員	57,474,000	58,596,618	1,122,618	102.0	
	正規職員以外の職員	0	0	0		
	小計	57,474,000	58,596,618	1,122,618	102.0	
事業費	光熱水費	376,000	10,450	△ 365,550	2.8	
	一般需用費	3,044,000	2,282,011	△ 761,989	75.0	消耗品費、印刷製本費等
	役務費	4,967,000	2,581,762	△ 2,385,238	52.0	通信運搬費、支払手数料等
	委託費	12,144,000	6,688,971	△ 5,455,029	55.1	什器保守委託等
	使用料及び賃借料	6,034,000	5,235,507	△ 798,493	86.8	什器リース料等
	負担金	274,000	513,920	239,920	187.6	研修費、会費等
	公租公課	6,230,000	5,864,099	△ 365,901	94.1	消費税、印紙税等
	その他経費	4,079,000	1,110,318	△ 2,968,682	27.2	
小計		37,148,000	24,287,038	△ 12,860,962	65.4	
②施設保全管理運営業務 (iii)		10,931,000	7,065,361	△ 3,865,639	64.6	
人件費	正規職員	6,160,000	6,004,094	△ 155,906	97.5	
	正規職員以外の職員	0	0	0		
	小計	6,160,000	6,004,094	△ 155,906	97.5	
事業費 (保全管理費)	一般需用費	0	0	0		
	役務費	0	0	0		
	委託費	3,000,000	484,000	△ 2,516,000	16.1	
	公租公課	660,000	577,267	△ 82,733	87.5	
	その他経費	1,111,000	0	△ 1,111,000		
小計		4,771,000	1,061,267	△ 3,709,733	22.2	
③再整備関連業務 (iv)		8,104,000	4,599,375	△ 3,504,625	56.8	システム除く
事業費 (再整備関連)	一般需用費	160,000	0	△ 160,000		
	委託費	7,780,000	4,599,375	△ 3,180,625	59.1	
	公租公課	164,000	0	△ 164,000		
	小計	8,104,000	4,599,375	△ 3,504,625	56.8	
④システム再整備業務 (v)		86,878,000	86,326,232	△ 551,768	99.4	情報システム
事業費 (システム再整備)	委託費	86,878,000	86,226,232	△ 651,768	99.2	
	公租公課	0	100,000	100,000	#DIV/0!	
	小計	86,878,000	86,326,232	△ 551,768	99.4	
合計 (B = i + ii + iii + iv + v)		200,535,000	180,874,624	△ 19,660,376	90.2	
【業務改善に向けた分析】						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 浜松町館管理受託業務 (ii) において、仮事務所を会社の本社としたことで、清掃費や什器賃借費用の削減に繋がった。 ・ 再整備関連業務 (iv) において、サイン工事のアドバイザー費用が、本体工事の中で実施したため発生せず。 						

(3) 収支差額 (収入 (A) - 支出 (B))	0	0	0			
----------------------------	---	---	---	--	--	--

開業準備業務等実績

浜松町館

実施年月日 (又は契約年)	完了年月日	件名	金額	主な内容
附帯工事準備業務				
-	-	デジタルサイネージ関係	-	・デジタルサイネージ設置計画の具現化 大型サイネージ導入に対応して、ハードウェア／ソフトウェア／設置工事を総合的な観点で具体的に整理し、効率よく効果的な導入を進められるよう準備した。
-	-	館内案内サイン工事	-	・来場者様を浜松町館へスムーズにご案内することができるよう、また、各種施設の所在をご理解いただけるよう、ビル内の各種サインの設置位置／表示内容／サイズ等の詳細事項につき、繰り返し修正を要請した。
-	-	管理事務室エリア通信設備工事	-	・本体工事部分の内容の確認を行った。
-	-	展示室付属厨房機器設置工事	-	・利便性と安全性を考慮し設置器具を再検討した。
初度調弁準備業務				
-	-	展示室エリア	-	・展示台、展示台用台車、商談机、商談机用台車につき、利用者様の利便性向上の観点から、メーカー標準品の具体的な内容につき過不足を精査し仕様の検討を行った。 ・高所作業車の仕様、使い勝手、安全性などにつき、メーカーを訪問し実際に乗って体感した上で、検討を進めた。 ・つい立について、利用時及び収納時の利便性を検討し、3枚折れと2枚折れの2案を検討し仕様を整理した。 ・利用者様の有効活用／利便性に加え、倉庫収納量を考慮し、調達数量を整理した。
-	-	管理事務室エリア、ホワイエ	-	・管理事務室、受付エリアのレイアウト、内装仕様、什器仕様及びホワイエに設置する什器仕様の策定につき、多摩産材の活用や東京都に因んだデザイン等、全体意匠についての考え方を整理した。
-	-	什器関係及び貸出備品	-	・什器メーカーショールームの視察を通し、各種什器の特徴の情報収集を行った。 ・プロジェクターについて、メーカーショールームにて情報収集を行った。
本体工事補助業務				
H31.4.1	R2.3.31	設計分科会	-	・21回参加 常時5～6名で参加 ・分科会後、東京都との定例会議を開催し、分科会での懸案事項を検討。 主な項目 ①サインキープランに関するアドバイス ②デジタルサイネージ導入に関するアドバイス ③自動ドア防護柵に関するアドバイス ④電気設備（LANケーブル）についてのアドバイス ⑤産貿センター表示サインのサイズ変更に関するアドバイス ⑦喫煙室に関するアドバイス ⑧産貿センターエリアのエレベータ管理に関するアドバイス ⑨設備配管ルートに関するアドバイス ⑩ホワイエ、会議室の照度に関するアドバイス ⑪煙感知器に関するアドバイス ⑫避難口誘導灯の設置位置に関するアドバイス ⑬電話交換機仕様に関するアドバイス ⑭予備品検討に関するアドバイス ⑮音響設備に関するアドバイス ⑯音声案内に関するアドバイス ⑰展示室スクリーンに関するアドバイス
H31.4.1	R2.3.31	設計分科会関連業務	-	・荷捌き場騒音検証 荷捌き場の騒音検証について、内容確認／精査を行った。 ・多摩産材活用。 多摩産材活用フェア2019見学。 ・建具モックアップ確認。 展示場入り口折れ戸の操作・状況確認を行いアドバイスを行った。 ・建築現場確認。 実際の建築現場を視察し、アドバイスに役立てる情報収集を行った。

開業準備業務等実績

浜松町館

実施年月日 (又は契約年)	完了年月日	件名	金額	主な内容
H31.4.1	R2.3.31	運営分科会	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 19回参加 常時5～6名で参加 ①防火防災計画策定サポート ②駐車場運営関係サポート ③Wifiの仕組みに係る確認とサポート ④スキップテラス等共用部の活用検討 ⑤監視カメラの設置及び運用方法の検討 ⑥ビル全体のサイン計画について要望 ⑦利用者の管理責任(防災・事故防止/催事運営)について検討 ⑧警備・清掃の仕様について検討 ⑨電気錠・セキュリティカードのエリア・権限について検討・提言 ⑩分電盤・動力盤・端子盤の場所・内容について確認 ⑪暫定エスカレータ稼働につき確認 ⑫展示室・会議室への搬入ユニットにつき確認
H31.4.1	R2.3.31	運営分科会関連業務	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケータリングに関する情報収集 ①ケータリング業者から情報収集を行った。 ・ 全体ビル管理業者との打ち合わせ ①設備点検日に関する要望。 ②待機列に関する要望。 ③産廃業者、駐車場管理、館内物流業者との打ち合わせ。
システム関係業務				
		システム再構築の要件整理	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ システム再構築に際し、要望を明確にするために情報収集/整理し、要求仕様書を作成した。
		システム再構築の実施	67,677,180	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムを再構築し、利用者様の利便性向上と産貿センター職員の作業効率向上を推進した。 ・ MYページ新機能の企画設計 ・ 新デザインでのWebサイト構築 ・ 稼働サーバ環境構築 ・ システム言語PHPのバージョンアップによるセキュリティ向上に向けた取り組み
プロモーション関係業務				
		Webサイトの更新(ランディングページ制作)	220000	<ul style="list-style-type: none"> ・ Webサイト訪問者が最初にアクセスするページに施設概要やサービスをコンパクトに表示することで、効果的な集客と利用促進に繋げた。
		PRツール作成	122600	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット修正 ・チラシ制作
		ノベルティ作成	685990	<ul style="list-style-type: none"> ・フリクション800本 ・カレンダー500部 ・トレシー500枚 ・不織布トートバッグ500枚 ・オリジナルラベルペットボトル600本
		イベントによる周知活動	2012450	<ul style="list-style-type: none"> ・ 幕張メッセで開催された第7回イベント総合EXPOに出展し、台東館と協力し産業貿易センターの知名度アップを図った。 ①開催日 令和2年2月5日～2月7日 ②パンフレット配布 500部以上 ③名刺交換者 173社 ・ 産業交流展の公社ブースにて産業貿易センターのチラシを配布した。 ①開催日 令和元年11月13日～11月15日
		既存利用者への営業活動	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去の顧客データを綿密に分析。訪問営業のみならず過去の利用者へ電話・メールで積極果敢にアプローチを実施した。 ・ 呼び戻し対象顧客(台東館も未利用)は室長、マーケで5団体訪問
		新規利用者への営業活動	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たに利用者となる可能性の高い団体に対し、展示会に関するニーズの聞き取りを行うとともに、浜松町館の魅力や料金を説明し利用促進を図った。 ・ 35団体を訪問。 ・ 新規顧客の申し込み率は40%を占めるに至った。

開業準備業務等実績

浜松町館

実施年月日 (又は契約年)	完了年月日	件名	金額	主な内容
		各種媒体等活用	957270	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業界新聞等に記事として掲載してもらい新浜松町館のオープンを周知。 ① 見本市・展示会通信に寄稿 ② 情報サイト「展示会とMICE」に記事掲載 ・ 業界雑誌に広告掲載 ① 展示会データベース ② 「MICEプランナーズガイド」に台東館と合同で広告掲載 ・ 東京中小企業団体中央会発行の「東京中小企業だより」への広告掲載 ・ 公社発行の「メールマガジン」に、浜松町館のPR記事掲載 ・ 公社発行の「ARGUS」に受付開始のご案内掲載 ・ 公社広報誌「中小企業支援ガイド」に掲載 ・ 新宿西口地下広場 大型デジタルサイネージに掲出 ・ 会場検索サイトに登録開始 ① 「会場ナビ」 ② 「会議室ドットコム」 ③ 「会場ベストサーチ」
		浜松町館のPR	-	東京都中小企業団体中央会「情報連絡員報告会」にてプレゼン
その他開業準備業務				
		職員の研修	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設運営に係る資格取得 ① 防火防災管理者資格1名取得 ② 自衛消防技術認定1名取得 ③ 防災センター要員資格及び自衛消防業務1名取得 ④ 災害時施設運営管理者(1種)2名取得 ⑤ 普通救命技能認定1名取得 ⑥ 高所作業車の運転の業務に係る特別教育3名取得 ⑦ イベント業務管理士2級3名新規取得、1名更新 ⑧ メディアユニバーサルデザインアドバイザー資格1名取得 ⑨ ウェブ解析士資格1名取得 ⑩ ネットマーケティング検定1名取得 ⑪ WEBライティング検定1級1名取得 ⑫ SEO検定(1級/2級/3級)1名が順次取得 ⑬ 上級救命技能認定につき、令和2年3月中に全員取得予定であったが、新型コロナウイルスの影響で令和2年度に延期となった。 ・ 公社基本研修 ① 情報セキュリティ ② BCP ③ コンプライアンス ④ メンタルヘルス ・ 産業貿易センター職場勉強会 ① ウェブサイトコラム研修 ② 傾聴研修 ・ 外部研修 ① MICE関連(グローバル人材育成・展示会)
		近隣対策	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ 竹芝エリアマネジメント主催の竹芝地区定期清掃出席 (9回参加、2名/回出席) ・ 「芝浦一丁目計画」近隣説明会に出席 (室長・総務経理チームで参加) ・ 旧芝離宮恩賜庭園のライトアップイベントへの参加 (計16名/2回参加) ・ 竹芝夏ふえす2019・竹芝打ち水大作戦開催(1回参加) ・ 竹芝まちづくり協議会主催地域活性化部会 「東京湾周遊クルーズおよびHi-NODE見学・交流会」に2名参加 ・ 竹芝地区まちづくり協議会「防災担当者会議：愛宕二の部地区防災会 芝商業高校の宿泊防災訓練見学」
		合計	71,675,490	

東京都指定管理者管理運営状況評価に関する指針

東京都総務局行政改革推進部
最終改正：令和2年3月17日
施行　　：令和2年4月　1日

目　次

1	評価の意義	1
2	管理運営状況の確認	1
3	管理運営状況評価の実施	2
4	指定管理者への通知と改善の取組	5
5	評価結果の公表	5

1 評価の意義

本指針は、指定管理者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ものである。

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サービスの履行及び安全管理、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業務に反映していくPDCA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、サービス内容や管理業務について、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、日常サービスのチェックや改善に継続的に取り組んでいく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、施設の目標、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つくりあ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、併せて、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。

なお、本評価制度は、管理運営を継続することに支障がない指定管理者の管理運営状況の評価するものであり、管理運営状況が極めて不適切な指定管理者については、指定管理者の指定の取消又は指定管理運営業務の全部又は一部の停止等を検討することとなる。

2 管理運営状況の確認

(1) 履行確認書の確認・分析

指定管理者は、管理運営状況を報告するため、履行確認書を毎月又は四半期ごとに都に提出する。都は、履行確認書を確認・分析し、履行状況が協定及び年度ごとの管理運営実施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。ただし、指定管理者に過剰な負担が生じないように留意する。

(2) 外部意見等の把握

都又は指定管理者は、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。また、都は、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。

(3) 事業報告書の確認・分析

指定管理者は、当該年度の管理運営状況を報告するため、事業報告書を年度終了後、都に提出する。都は、事業報告書を確認・分析する。ただし、指定管理者に過剰な負担が生じないように留意する。

(4) 財務諸表の確認

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。都は、財務諸表の内容等を確認する。

(5) 指定管理者に対する調査

都は上記の確認・分析のほか、指定管理者の管理運営状況を把握するため適宜実地調査を実施する。

3 管理運営状況評価の実施

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

評価は全施設に対して実施する。ただし、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管理運営状況評価を実施することができる。また、より正確な評価を行うために、対象となる施設を複数に分割して管理運営状況評価を実施することができる。

(1) 一次評価

所管局は、「2 管理運営状況の確認」の結果等を踏まえ、年度終了後、指定管理者の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 確認項目等の設定

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、予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 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。

評価にあたっては、なるべく客観的な情報を基に、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、次の4段階と定める。

評価	確認項目評価の得点の合計点
S	「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上
A	「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上 かつ 「標準点の1.33倍(小数点以下切上)－1」点以下
B	「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)＋1」点以上 かつ 「標準点の1.25倍(小数点以下切上)－1」点以下
C	「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」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、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あたっては、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、総合的に判断する。

ウ 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
特に、東京都政策連携団体を特命した施設については、特命要件とした内容や方針及び施設の位置づ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の測定等を検証する。

(2) 二次評価

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、二次評価において報告する。特に、東京都政策連携団体を特命により選定した施設については、特命要件継続の有無について二次評価においても明確化し、分析等を行う。

ア 委員の構成

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。

評価委員には、常勤・非常勤にかかわらず評価の対象となる施設の指定管理者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、株式会社の場合は取締役及び監査役が該当する。

イ 評価の内容

評価委員会は、施設の設置目的、所管局の示した目標、指定管理者が果たすべき役割などを踏まえた上で、各種資料をもと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。

ウ 二次評価の評価基準

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	管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

「S」評価は、指定管理者の経営努力に対するインセンティブを働かせるために、特に優れた取組を行い、成果をあ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」と位置づける場合は、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。

「C」評価は、指定管理者が利用者の立場に立って、日常業務のチェックや改善に継続的に取り組んでいくことを促していくという本評価の趣旨を踏まえ、管理運営がおおむね良好であっても、その一部に改善を要する点が認められた事業者を評価するために用いることとする。

(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 指定管理者への通知と改善の取組

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管理運営のあり方について、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、改善が必要な場合及び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。指定管理者の取組内容を確認・公表し、その結果を次年度の評価委員会に報告する。

5 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。

職員の懲戒処分等について

(公財) 東京都中小企業振興公社職員就業規程に基づき、職員の懲戒処分を行いましたので、下記のとおり公表します。

記

1. 事故の概要

当公社が東京都から運営を受託している都立産業貿易センターの利用予約等管理システム開発に関する非開示の業務情報が、開発を受託する会社Xの管理するサーバ上において、令和2年3月5日から6月19日までの間、誤って外部から閲覧可能な状況となっていた。当該情報は、過去の利用企業情報やシステム開発に伴う設計図等であった。なお、これに伴う被害は確認されていない。

本件の経緯を調査する中で、不適切な契約手続きや、契約前の事業者との打ち合わせなどシステム開発を急ぐあまり不適切な取り扱いを行っていた事実が確認されたため、職員の処分を行う。

2. 事故者に対する処分等

(1) 懲戒処分の内容等

	職層	年齢	性別	内容
事故者A	管理職	60	男性	停職10日
事故者B	一般職	51	男性	減給1/60・1月
事故者C (※)	一般職	62	男性	停職3日相当
事故者D (※)	一般職	66	男性	減給1/60・1月相当

※ 事故者C及びDは、既に公社を退職しており、事故当時の処分を行うことはできないが、相当額の自主返納を求めている。

(2) 事故の説明

産業貿易センター浜松町館の開設(令和2年9月)に合わせてシステムの更新を図るにあたり、①システムコンサルティング業務、②浜松町館のシステム構築業務、③現在稼働している台東館のシステムとの統合業務を行っている。

X社：システム構築業者。③浜松町館・台東館のシステム統合業務を受託。

Y社：システム構築業者。②浜松町館のシステム構築業務を受託。現行システムを開発。

Z社：システムコンサルティング業者。①システムコンサルティング業務を受託。

ア 契約前の業者と職員が打合せ

- ・ 事故者Aは、システム構築業者X社と契約前に複数回打合せを行った。
- ・ 事故者B、Cは、システム構築業者Y社と契約前に複数回打合せを行った。
- ・ 令和元年9月頃、事故者Cとシステムコンサルティング業者Z社とのやりとりの中で、システム構築業者X社が③のシステム統合業務を手掛ける意向がある旨が伝わる。

※これにより、Z社がX社に非開示の業務情報をコンペ前に提供。コンペにより業務を受託したX社の作業中のミスにより当該情報が外部から閲覧可能な状況に至る。

イ 非開示の情報を業者に提供

- ・ 事故者Bは、平成30年11月、適正な社内手続きなしに契約前のシステム構築業者Y社に非開示の業務情報を提供した。
- ・ 事故者Cは、平成30年11月、適正な社内手続きなしにシステムコンサルティング業者Z社に非開示の業務情報を提供した。

ウ 契約手続き上の不適切な取扱い

- ・ 事故者Dは、平成30年11月と令和元年6月に、システムコンサルティング業者Z社との契約時において、Z社に他社分の見積書を整えるよう依頼した。

エ 管理職としての不適切な行為

- ・ 事故者Aは、令和元年9月から10月頃、システム構築業者X社に対し現行システムの開発経験者がいる会社を紹介した。
- ・ 事故者Aは、事故者C、Dの管理者でありながら、事故者Cが行ったシステム構築業者Y社との契約前の複数回の打合せや、事故者Dの不適切な契約手続きを追認した。

オ その他

- ・ いずれの事故者についても、便宜供与の事実は認められなかった。

3. 閲覧可能な状況であった非開示の業務情報

利用企業情報 5, 642 件（うち個人名で利用予約のあった団体や個人事業主 315 件）※については、閲覧された記録はなく、悪質なウェブサイトなどへの掲載情報も確認されておらず、現在まで、今回の事案による被害の報告はない。なお、利用企業に対しては、文書で状況説明とお詫びを行う。

また、開発中のシステム設計図などが閲覧可能な状況となっていたことによるシステム開発への影響については、民間に委託し調査中である。

※ 利用企業情報

利用企業名（漢字・フリガナ）、FAX 番号、資本金、所在地、メールアドレス、従業員数、電話番号（携帯番号）、業種区分、ホームページアドレス

4. 今後の再発防止策

今後は、機密情報の厳格な管理や適切な契約手続を確保するために、ただちに外部の専門家を交えた再発防止委員会(仮称)を公社内に設置し、本件を含む必要な検査や対応措置を講じていく。また、全職員に対して契約や関係法令に関する研修を強化するほか、社内の契約権限の見直しを行うなど、公社の適正手続きの強化を図っていく。

【問い合わせ先】

(公財) 東京都中小企業振興公社
企画管理部総務課 高橋・平川
電話 03-3251-7886