

東京都立産業貿易センター浜松町館

事業計画書（概要）

＜平成30年度～平成34年度＞

1 管理運営に関する基本的事項

（1）指定管理者としての役割

公益財団法人東京都中小企業振興公社（以下「公社」という。）は、創業から販路開拓、新製品・新サービス創出、事業承継まで、中小企業のあらゆるステージに対応した総合的な中小企業支援機関として、「2020年に向けた実行プラン」の実現に向け、都とともに数多くの産業振興施策を展開しております。また、タイ王国バンコクにタイ事務所を開設するなど、中小企業の海外展開支援にも積極的に取り組んでおります。

さらに、産業貿易センター浜松町館及び台東館の指定管理者として、長年にわたり利用者調整が困難な複数階層の展示場を効率的かつ効果的に運営して参りました。

公社は、指定管理者への応募に当たり、浜松町館の設置目的である都内商工業及び貿易の振興に寄与するため、公社の特性及びノウハウを最大限発揮し、中小企業の販路開拓を支援するとともに、安心・安全かつ円滑な施設運営、利用者視点での開業準備を実現するため、特に次の視点を重視した管理運営を実施します。

① 豊富な中小企業支援ノウハウによる国内・海外への販路開拓支援

- 公社が長年の中小企業支援で培った豊富な支援ノウハウ・支援メニュー・ネットワークを活用し、利用者の販路開拓に関するきめ細やかな支援を実施します。
 - ・ 展示場との相乗効果が高い販路開拓支援の利用促進や自主催事・セミナーの企画
 - ・ 利用者への広報支援（公社の広報媒体・ネットワーク等を活用した展示会 PR 等）
- 特に、国際性豊かなビジネス拠点となる竹芝地区の特性を踏まえ、浜松町館を拠点とし、公社が有する多様なノウハウを活用して利用者の海外販路開拓を強力に後押しします。
 - ・ 業務棟内に海外展開支援拠点を設置し、海外展開を希望する利用者への効果的な支援を実施（海外展開ワンストップ相談窓口、海外展開に必要な人材育成等）
 - ・ 都、海外展開支援を行う公的機関、海外大使館等と連携した海外展開事業の推進

② 長年の管理運営ノウハウによる安心・安全かつ円滑な施設運営

- 公社は、20年間にわたり蓄積した産業貿易センターの管理運営ノウハウを最大限活用し、民間複合施設管理者とも連携しながら、利用者にとって安心・安全かつ円滑な施設運営を行います（公平公正な手続、危機管理体制確立、利用者の事故防止策（駐車場等の利用者間調整等）、規程関係整備、苦情等の運営へのフィードバック等）。

③ 開業経験を活かした利用者視点での開業準備

- 浜松町館と同種の展示場である台東館の開業準備を担った経験を活用し、利用者及び来場者のニーズを踏まえた上で、円滑かつ安心安全な開業準備を行います。

- また、利用者及び来場者向けの PR 活動を実施するとともに、開業に向けて展示会の誘致営業を強化します(旧浜松町館利用者への営業、JETRO 等と連携した海外展開展示商談会誘致など)。

(2) 運営の基本方針

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

① 施設設置目的の達成

- 浜松町館の設置目的である「都内商工業及び貿易の振興」の達成に向けて、上記 1 (1)に記載した公社の特性及びノウハウを最大限発揮するとともに、「展示場稼働率」及び「中小企業の利用比率」の指標を用いて、不断の検証を行います。
- 「展示場稼働率」については、産業貿易センター管理運営の経験を踏まえ、安全な施設運営及び利用者ニーズの視点から、利用申請が集中する 9 時から 17 時までの稼働率の目標を旧浜松町館の通常営業時(平成 24、25 年度)の平均値(71.7%)を上回る 72%とするとともに、更なる向上や夜間の利用促進を目指し、他機関との連携や誘致営業を強化します。
- 「中小企業比率」については、旧浜松町館の過去 4 年間の平均値である 49%を上回る 55%を目標とし、中小企業振興に取り組みます。

② 利用者満足の上

- 利用者満足の見点を重視し、利用者に対するサービス向上に努めるとともに、アンケートにより達成度を把握します。旧浜松町館及び台東館の管理運営において、これまでのアンケートでは 95%以上の高い評価を頂いており、これからも同様の高水準を維持できるようサービス向上や人材育成等に取り組むとともに、利用者からの意見を把握及び分析し、更なる利便性の向上につなげます。

③ 安心・安全の徹底

- 管理運営における安心・安全を徹底します。全ての事故を記録し、利用者等の過失によらない受傷や催事に支障を来すような維持管理上の不具合などの事故件数 0 件の継続を目指します。そのために、複数階層の展示場の維持管理を熟知している専任の施設管理者を配置し、建物・設備の定期点検、委託業者との定期的な打ち合わせ、防火防災管理技能者の定期巡回、職員の関連資格取得、安全に関わる研修の積極的受講などに取り組みます。

④ サービスの質を維持した経費削減

- 稼働率を伸ばしながらも効率的な管理運営を重視し、サービスの質を落とすことなく経費の伸び率を抑えることを目標に管理運営を行います。特に、競争入札や複数年契約の活用、台東館等との共同調達、公社本社内での準備室設置などによるコスト削減に取り組みます。

2 組織及び人員体制

(1) 人員配置計画及び人材確保計画の概要

別図1及び別図2を参照

(2) 職員の能力向上及び労働環境整備

① 能力向上のための研修体系の確立及び関係資格取得支援

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

② 多様なノウハウの維持継承

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

③ ライフワークバランスに配慮した労働環境の整備

- 運営の質を維持しつつ労働環境の向上（充実した休暇（有給休暇、夏季休暇、介護関係等）・福利厚生、柔軟な勤務時間等）を図るとともに、女性が活躍しやすい環境（出産・育児関係の休暇・勤務時間制度の充実など）を整備します。
- 休暇取得の奨励や休暇取得率の目標設定など、制度を利用しやすい環境も構築します。
- 「TOKYO働き方改革宣言」を実施し、さらなる働き方改革を進めます。

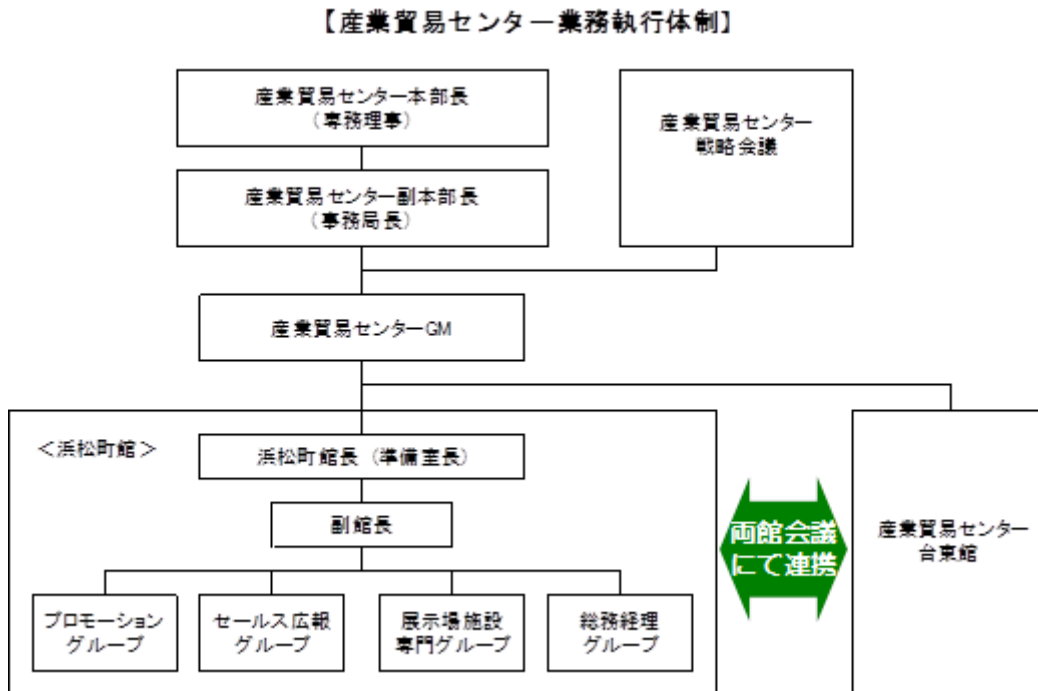
(3) 業務執行体制

① 効果的な組織体制の整備

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

② 指揮命令系統の明確化

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



(4) 法人組織全体での支援体制

① 横断組織である産業貿易センター戦略会議の設置

- 公社本社及び台東館とのより一層強固な連携を図るため、台東館において実績を上げている「産業貿易センター戦略会議」を引き続き設置し、利用者支援や設置目的達成のための施策を実施します。

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

② 本社からの支援機能の確立

- 浜松町館の設置目的を達成するため、本社との関係をより強固にし、利用者に対して効果的なサービスを提供するため、以下の取組を実施します。
 - ・ 業務棟内に海外展開支援機能を担う組織を設置し、浜松町館と共同で利用者・出展者に対する支援を実施
 - ・ 公社専務理事を産業貿易センター本部長に、事務局長を副本部長に据え、全社を挙げた利用者支援施策の企画及び実行ができる体制を整備

- ・ 館長を公社経営会議メンバーとし、浜松町館を活用した中小企業支援施策を共同で検討
- ・ 浜松町館チーフ会議への本社職員出席により担当者レベルでも連携を促進することに加え、浜松町館と本社との人事交流を実施

3 施設の効用発揮に向けた取組方針

(1) 商工業・貿易振興のための取組方針

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

① 海外展開支援拠点の設置による中小企業の販路開拓支援

- 国際競争力の高いビジネス拠点となる竹芝地区の特性を踏まえ業務棟内に設置する公社の海外展開支援拠点と連携し、海外展開にワンストップで対応する相談窓口、海外展開に必要な人材育成、公社タイ事務所との連携による ASEAN 展開支援など、海外展開を希望する利用者への効果的な支援を実施します。
- 他の海外展開支援機関、在京大使館、展示会主催者等と共同で「連携協議会」を設置し、海外バイヤーの共同招聘や展示会等の共催など浜松町館を核とした海外展開支援を検討及び実施します。
- 中小企業の海外販路開拓に関する展示会（都や連携協議会参加団体主催等）を優先的に受け付ける仕組みを導入し、中小企業の海外展開を後押しします。

② 公社支援メニューやネットワークを活用した中小企業の販路開拓支援

- 中小企業支援に係る業務連携協定を締結している港区などの自治体、金融機関等 16 団体と連携し、浜松町館を核とした中小企業の販路開拓支援を実施します（例：浜松町館の地元である港区と連携事業に関する意見交換会を開始、公社・都・協定締結団体等が実施する支援情報の定期的な発信など）。
- 産業貿易センター戦略会議などを活用し、中小企業の総合支援機関として把握している中小企業ニーズに即した販路開拓支援を実施します。
 - ・ 展示場との相乗効果が高い販路開拓支援（商社 OB 等の専門人材による販路開拓支援、展示会出展経費等助成など）の利用を促進するための窓口設置
 - ・ 公社 HP・メルマガ・広報誌等を活用した中小企業の販路開拓に係る催事の PR
 - ・ 中小企業の販路開拓の実践の場となる公社主催の展示商談会の企画及び実施
 - ・ 販路拡大・下請取引改善に向けた中小企業向けセミナーの実施

③ 中小企業の販路開拓を支援するための新規展示会等の誘致強化

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

(2) 利用者の利便性向上のための取組方針

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

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

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

② 施設の利用案内ツールの充実

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

③ 展示会や会議等のトータルサポートの強化

- 下記の取組により、展示場や会議室の貸出に止まらず、会場レイアウトやイベント進行など展示会・会議等の開催をトータルにサポート・助言できる体制を目指します。
 - ・ 展示会の活性化を図るためのコーディネート（高い相乗効果が見込まれる複数の展示会の日程の事前調整など）
 - ・ イベント管理業務士による効果的な展示会運営への支援
 - ・ 「利用調整会議」の実施による搬出入車両の適切な運用（荷捌場の番号管理など）
 - ・ 旧浜松町館利用者等への過去の実績を踏まえたきめ細やかなサポート
 - ・ 情報システム活用による利用者の過去の開催内容やニーズを把握したきめ細やかなサポート
 - ・ 利用者の利便性を向上させる自主事業の実施
 - ・ 周辺宿泊施設等との連携の検討
 - ・ 安全性を確保した上でのエントランス等共用部の利用の検討（受付、待機列など）

④ 民間複合施設との共同による利用者の利便性の向上

- 全体共有施設（屋外テラス等）のアフター・ビフォーコンベンションでの活用推進や、民間複合施設管理者と共同で設置する利便性向上委員会の提案など、民間複合施設管理者と連携して利用者の利便性向上に繋がります。

(3) 自主事業の企画提案

ア 自主サービス事業の提案

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

① 利便性を高めるサービスの提供

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

② 展示会運営の効果を高める物品貸出の実施

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

イ 自主企画催事等の提案

浜松町館運営による収益を中小企業支援に直接役立てていくため、下記の自主企画催事を実施し、公社が持つ中小企業支援の経験・ノウハウを活用した販路開拓支援を行います。

① 海外展開に取り組む中小企業交流会の開催

- 国際競争力の高いビジネス拠点となる竹芝地区の特性を踏まえ、海外展開に関する課題や現地情報、成功・失敗事例などについて、浜松町館を活用し、公社が海外展開を支援している都内中小企業を中心に情報交換・交流を行う場を設け、企業同士のネットワークを構築することで、中小企業の海外展開を支援します。

② 他の支援機関との共催事業

- 公社が有する他の中小企業支援機関とのネットワークを活用し、他の海外展開支援機関に対し、交流会の開催時期にあわせて海外企業との商談会やセミナー等を共同で開催することを提案し、都内中小企業の海外販路開拓を支援します。

③ 海外展開に関するセミナー・勉強会の開催

- さらに、交流会の開催にあわせて、海外展開を円滑にするための知識・経験の習得を支援するため、海外展開に資するセミナーや勉強会を同時に開催するなど、複合的な支援を展開します。

4 開業準備計画

(1) 貸出準備業務及びプロモーション活動

同種の展示場である産業貿易センター台東館における開業経験を活かし、利用者及び来場者のニーズを踏まえた上で、円滑な開業準備を行います。

① 展示場運営の経験に基づいた利用規程及び業務管理システムの整備

- 旧浜松町館及び台東館の管理運営経験に基づき、利用者目線に立って各種利用規程を整備するとともに、環境変化に対応するために定期的に見直します。
- 業務管理システムなどの情報システムについては、すでに産業貿易センター台東館で導入している既存の基幹システムをベースとして、電子申請への対応や利用企業用ページの充実など利用者の利便性を高めるシステムを構築します。

② 利用者及び来場者に向けた効果的なプロモーション活動の実施

- 浜松町館の利用を促進するため、旧浜松町館利用者への訪問や地元自治体・海外展開支援機関等への誘致活動などによる利用希望者の掘り起こしを引き続き実施します。
- 公社が有する幅広いネットワークや広報媒体を活用し、公社登録企業への働きかけ、他の中小企業関係団体へのアプローチなど、高稼働率を達成するために複合的なプロモーション活動を実施します。
- 利用希望者に対する利用者説明会や施設完成時の内覧会を開催するとともに、浜松町館のバーチャル体験コンテンツを制作するなど、利用申し込みに向けた利用希望者目線での多様な取組を実施します。
- 浜松町館利用の機運を高めるため、利用予定企業や関係者を対象としたオープニングイベント（例：記念セレモニー、記念講演など）を開催します。
- 建物整備の進捗に応じた情報発信を行うためのHPの作成、民間複合施設や地元自治体等と広報活動における連携、センター愛称の検討、イベント総合展への出展など、センター開業に向けた多様な広報活動に取り組みます。

(2) 付帯工事、初度調弁及びシステム整備

① 利用者視点に立った付帯工事の実施

- 台東館をリニューアルした際の経験を活かし、館内ポスターケース設置工事や救護室・更衣室区分カーテン設置工事など、利用者目線に立った付帯工事を計画するとともに、館内案内サインの英語対応やピクトグラム化など、海外展開拠点としての視点から必要となる付帯工事の計画も実施します。
- 利用者及び来場者の利便性を向上させるため、各フロアや施設全体の入口となる業務棟3階にデジタルサイネージを設置するとともに、利用者及び来場者にとって有用な情報をわかりやすく提供します。
- 利用者が設置する展示物について、防犯上の安全性を確保するため、夜間の機械警備システムを導入します。
- これらの計画は、複数階層の展示場の設備等に精通した公社職員による監督のもと、専門家からの意見も参考としながら実施します。

② 展示会運営の効果を高める初度調弁

- 旧浜松町館及び台東館を運営した際の利用実績や利用者からの要望（大型コインロッカーなど）に基づき、利用者から求められる初度調弁の購入計画を策定するなど、展示会運営の効果を高めるうえで必要となる準備を実施します。
- 規模についても、これまでの利用実績を踏まえ、過不足なく適切な見積もりを行います。

③ 使用者の立場に立った業務システムの整備

- 業務管理システムなどの情報システムについては、すでに産業貿易センター台東館で導入している既存の基幹システムをベースとして、電子申請への対応や利用企業用ページの充実など利用者の利便性を高めるシステムを専門家の意見も参考にしながら構築します。
- 職員が日常業務を円滑に進めることができるよう、必要な帳票類（日別車両台数表、日別備品使用表、業務日報など）の出力など業務効率化につながる機能をより一層充実させます。

5 収支計画等経営計画

（1）休開場日・時間外利用等運営計画

- 正規休場日 6日間（1月1日～3日、12月29日～31日）
- 臨時休場日 26日間
- 年間開場日 333日間
- 時間外利用時間 午前 7時から 午前 9時まで
午後 9時から 午後10時まで

（2）収入確保・経費節減等経営方針

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

① 収入想定の方針

- 旧浜松町館及び台東館における管理運営の経験を踏まえ、事故の可能性を抑えた安全な施設運営及び利用者ニーズの視点から、利用申請が集中する9時から17時までの稼働率の目標について、旧浜松町館の通常営業時（平成24、25年度）の平均値（71.7%）を上回る72%に設定します。

② 収入確保の方針

- 利用申込みを促進するため、旧浜松町館利用者への訪問や地元自治体・海外展開支援機関等への誘致活動などによる利用希望者の掘り起こしを引き続き進め、これまで公社が旧浜松町館及び台東館で達成してきた高稼働率を維持します。

- 公社が有する幅広いネットワークや広報媒体を活用し、公社「登録企業への働きかけや中小企業団体へのアプローチなど、高稼働率を達成するために複合的なプロモーション活動を実施します。
- キャンセル等で生じる「空き日程」を埋めるための「お断り対応簿」の作成、継続的・安定的な利用が見込まれる主催者への十分なサポート、HP・SNS等を活用した広報活動の強化など、高稼働率を達成するための利用者の確保に努めます。

③ 施設の安全性や利用者の利便性を低下させない経費削減の方針

- 施設の安全性や利用者の利便性を低下させないことを前提に、以下のような経費の抑制に努めます。
 - ・ 物品・消耗品等における台東館及び本社等との積極的な共同購入
 - ・ 競争入札制度や複数年契約の活用による経費抑制
 - ・ 準備室を本社既存施設内に設置
 - ・ 経験とノウハウをもった職員の活用、事務作業の効率化や柔軟な勤務時間の設定による超勤縮減などによる費用対効果の向上

(3) 利用料金の設定方針

利用料金については、浜松町館の設置目的である都内商工業及び貿易の振興や中小企業振興を主眼として運営することを前提に、以下の方針のもと設定します。

① 展示室及び会議室における利用料金の設定方針

- 展示室及び会議室について、安全・安心な施設管理の視点と中小企業の販路開拓を目的とした公の施設としての性質を勘案し、条例にて定められた利用料金を設定します。
- 効率的な管理運営及びサービス向上という観点から、利用者の意見・要望や類似施設の状況を把握しながら、適時料金設定の検証を行います。

② 自主サービス事業における利用料金の設定方針

- 旧浜松町館や台東館の管理運営の経験をもとに、利用者にとって利用しやすい料金体系とするとともに、利用者の意見・要望や類似施設の状況を把握しながら、適時料金設定の検証を行います。

(4) 収支計画書の概要

別図3を参照

6 サービスの向上に向けた取組

(1) 円滑な業務運営

ア 利用受付及び利用料金收受の方法

① 利用受付の方法

- 「定期優先受付」と「随時受付」の2方法とし、業務の流れは以下のとおりです。いずれも①設置目的に沿った利用、②公の施設としての役割、③公平で透明性のある手続の三つの視点に基づき実施します。
 - ・ **定期優先受付**
浜松町館の設置目的に沿った中小企業・団体による展示会や中小企業の海外販路開拓に関する展示会を優先的に受け付けます。毎年4月に次年度の受付を開始し、利用希望日が重なる場合は「日程調整」を行います。
 - ・ **随時受付**
優先受付の日程確定後、空いている日程の受付を開始します。
 - ・ **会議室の受付**
利用者の利便性を考慮し、利用日の半年前（従来は2ヵ月前）からとし、内容に問題がなければ申込順とします。

② 利用料金收受の方法

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

イ 催事準備に関する利用者調整の方法

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

① 効率的な搬出入のための利用者支援

- 搬出入物の形状や大きさの制限など、搬出入時に必要となる各種情報を掲載した「利用の手引き」を利用者に提供し、円滑な搬出入のノウハウ・注意事項等を周知します。
- 搬出入指導に当たる警備員・担当職員を配置し、スムーズな搬出入に努めます。

- 荷扱場の駐車スペースに番号表記を行う番号別管理を導入し、利用者による効率的な駐車スペースの活用（車両1台あたりの駐車時間の縮小など）を促すなど、少ない搬出入可能車両台数を補強するとともに、荷物用エレベータの利用予定表を各フロアのエレベータ前に掲出するなど、荷扱場や荷物用エレベータの円滑な運用を図ります。

② 効率的な搬出入のための利用者調整

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

（２）業務改善及びサービスの向上

ア 苦情等に対する対応方法

① 苦情等に適切に対応するための取組

- 書面による報告を義務付け、館長や本部長まで必ず伝達される体制を構築します。
- 後述するCS委員会にて組織内で共有し、法令等を確認しつつ改善策を迅速に検討するとともに、台東館とも事例を共有し、管理運営の改善に繋がります。
- 利用者や来場者対応を行う職員に対しては、毎年必ず受講する「クレーム対応研修」などを通じて、苦情等の対応能力を高めます。
- さらには、民間複合施設管理者やエリアマネジメント団体等とも連携し、他の施設利用者や地域からの苦情等の把握方法を検討し、幅広い層からの苦情等に適切に対応します。

② 苦情等を事前に解消するための取組

- 来場者が多い催事に係る周辺住民や企業等への事前周知、催事当日の来場者整理のサポート、エリアマネジメント団体などが主催するまちづくりイベントへの協力など、周辺住民・企業等からの理解を得る取組を推進し、苦情等の減少に繋がります。

イ 利用者要望の業務への反映方法

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

① 利用者や来場者の要望を的確に把握する取組

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

② 要望等をサービス向上に活かす取組

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

(3) 民間複合施設との連携

公社は、民間複合施設管理者と有機的な連携を図り、利用者サービスを向上させるとともに、利用者にとって安全安心な運営を図るため、下記の取組を実施します。

① 利用者サービスの向上に向けた取組

- 施設全体の入口部分となる業務棟 3 階において、民間複合施設管理者が実施するイベント等も含む施設全体に関するデジタルサイネージを共同で運営することを提案し、施設への来場者の利便性を向上させるとともに、浜松町館での催事のPR強化を目指します。
- 民間複合施設管理者と連携し、コンテンツメディアホールなど他施設を同時利用する場合に自主サービス事業の利用料金を減額できる制度を検討します。
- 利用者に対する有料駐車場の利用割引や利用者への昼食・お弁当等の割引制度など、利用者の負担軽減に向けた取組を民間複合施設管理者と連携して検討します。
- 民間複合施設管理者との連携による利用者サービスの更なる向上を検討するため、民間複合施設管理者と共同で「利用者サービス委員会」（仮称）を設置することを提案します。

② 安全安心の向上に向けた取組

- 浜松町館、民間複合施設管理者及び建物管理事業者等で構成する共同自衛防災組織に参加するとともに、民間複合施設管理者等との共同訓練も積極的に行います。
- 施設の維持管理の質の向上を図るため、民間複合施設運営者とも連携し、定期的に「施設管理関係者連絡会」（仮称）を開催するなど、効果的な取組を実施します。

③ 業務棟全体の訴求力を向上させる取組

- 業務棟全体のプロモーションについて民間複合施設管理者への協力を積極的に実施していく（共同での広報の実施など）とともに、業務棟入居企業等を対象とした共同セミナー・イベントを検討するなど、業務棟全体の訴求力向上に向けた連携を実施します。
- 浜松町館展示施設及び会議室とコンテンツメディアホールを効果的に活用できる方策を民間複合施設管理者と連携して検討するなど、継続的に訴求力の向上に取り組みます。
- JR浜松町駅やゆりかもめ竹芝駅からつながる歩行者デッキや、全体共有部のイベントスペースなど、賑わいの創出に活用できる空間の利用について、東京都や民間複合施設管理者と連携して検討していきます。

（４）指定管理業務の適切な継続

① 旧浜松町館指定管理者からの情報の引継ぎ

- 公社は、長年旧浜松町館の指定管理者として利用者に対するサービスの向上及び安全安心な施設管理に取り組んできており、旧浜松町館に勤務した経験を持つ職員を多数配置することもできるため、指定開始直後も確実な管理運営を行うことが可能です。
- 現在、台東館の指定管理者でもあり、産業貿易センターの管理運営に必要となるノウハウや経験を維持し続けております。

② 平成 35 年 4 月以降の指定管理者との業務引継ぎ

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

（５）その他の取組事項

① 産業貿易センター台東館との連携による管理運営の質の向上

- 台東館との「両館会議」を定期的に開催し、複数階層の展示施設に関する管理運営ノウハウの共有、苦情・意見・要望及び対応等の情報交換を実施し、質の高い運営に繋がります。
- 空き日程への展示商談会等の案件の相互紹介や共同での営業活動など、利用者確保に向け共同で取り組みます。
- 導入する什器等の仕様の両館での共通化、什器等の共同発注の実施、両館でのシステムの共通化（業務システム、予約システム、利用者HPなど）など、両館が連携することによって質を落とさずに効率的な運営の実現を図ります。

- 両館職員の人事交流や人員不足時の応援等、人材面に置いても両館が一体となった運営を図り、産業貿易センター全体の運営に係る質の向上に努めます。
- 法令遵守の観点から適正に運営されているかを検証するために、台東館と相互で業務内容のチェックを行うことを検討し、さらなる管理運営の質の向上を目指します。

② 備品類の充実

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

③ 環境保全への配慮

- 持続可能な社会のために産業廃棄物の 100%リサイクルを検討します。

④ バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮

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

⑤ 大規模集客施設における感染症等の拡散防止

- 来場者向けに消毒液を常備・提供することで、感染症等の拡散の防止に努めます。

⑥ 他施設のサービスに関する情報収集

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

⑦ 中小企業が中心となる業務委託先や物品調達先に配慮した支払条件

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

⑧ 類似施設運営団体との意見交換会

- 類似施設の運営団体と、定期的に、展示場運営及び産業振興についての意見交換会を開催します。

7 施設管理実施方針

(1) 管理運營業務に関する実施方針

ア 法令遵守及び手続きの公平性・透明性

① 法令遵守の徹底

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

② 手続きの公平性・透明性の確保

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

<「定期優先受付」のルール・手続>

(優先順位)

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

す。

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

(利用日)

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

<「随時受付」のルール・手続>

(申込順に確定)

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

イ 施設の維持管理方針

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

① 日常的な点検の徹底

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

② 適切な修理・修繕の実施

- 点検・確認の結果に基づき、不具合・故障などがあった場合には、迅速かつ的確に必要な修理・修繕を実施します。
- 規模の大きな修復等が必要な場合には、速やかに東京都の担当者に報告し、対策を協議した上で必要な対応を行います。

③ 清掃の徹底

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

④ 民間複合施設運営者との連携

- 施設の維持管理の質の向上を図るため、民間複合施設運営者とも連携し、定期的に「施設管理関係者連絡会」（仮称）を開催するなど、効果的な取組を実施します。

（２）危機管理対応に関する実施方針

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

① 事故防止対策及び初動対応

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

② 被災時の安全対策

i 防災関連マニュアルの策定及び周知

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

ii 自主防災組織の設置及び訓練

- 浜松町館、民間複合施設管理者及び建物管理事業者等で構成する共同自衛防災組織に参加するとともに、法令で定められた訓練に加え、地元警察署及び消防署等とも連携した訓練や利用者・民間複合施設管理者等との共同訓練も積極的に行います。
- 地元消防署が主催する自衛消防技術審査会にも積極的に参加します。

iii 確実な避難誘導の体制づくり

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

iv 帰宅困難時の一時滞在施設・東京都現地機動班参集拠点としての運営

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

v 安全安心な施設運営に向けた対策

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

(3) 行政との連携に関する取組方針

① 東京都との連携

- 浜松町館の管理運営に関する現状、課題等の情報共有や、施設運営の方向性などを協議する場として、東京都と共同で「運営連絡会議」を設置し、定期的に開催することで、公の施設として適切な管理運営に努めます。
- 上記(2)に記載した「防災マニュアル」、「一時帰宅困難者対応マニュアル」、「テロ等対応マニュアル」など防災関連マニュアルについては、東京都と協議を図りながら策定するとともに、訓練等についても、東京都と連携を図りながら実施します。

② 地域警察署及び消防署との連携

- 地域の警察署や消防署と共同で、防災・防犯等に関して定期的に情報交換を行うことができる機会の設定を検討し、大規模集客施設としての安全安心な運営を強化します。
- 上記に記載した防災関連マニュアルについては、東京都だけではなく、地域警察署及び消防署とも連携し、策定や見直しを実施するとともに、定期訓練等への協力を要請するなど、公の施設として安全安心な運営を目指した取組を実施します。

(4) 地域貢献活動に関する取組方針

① 地元自治体との連携

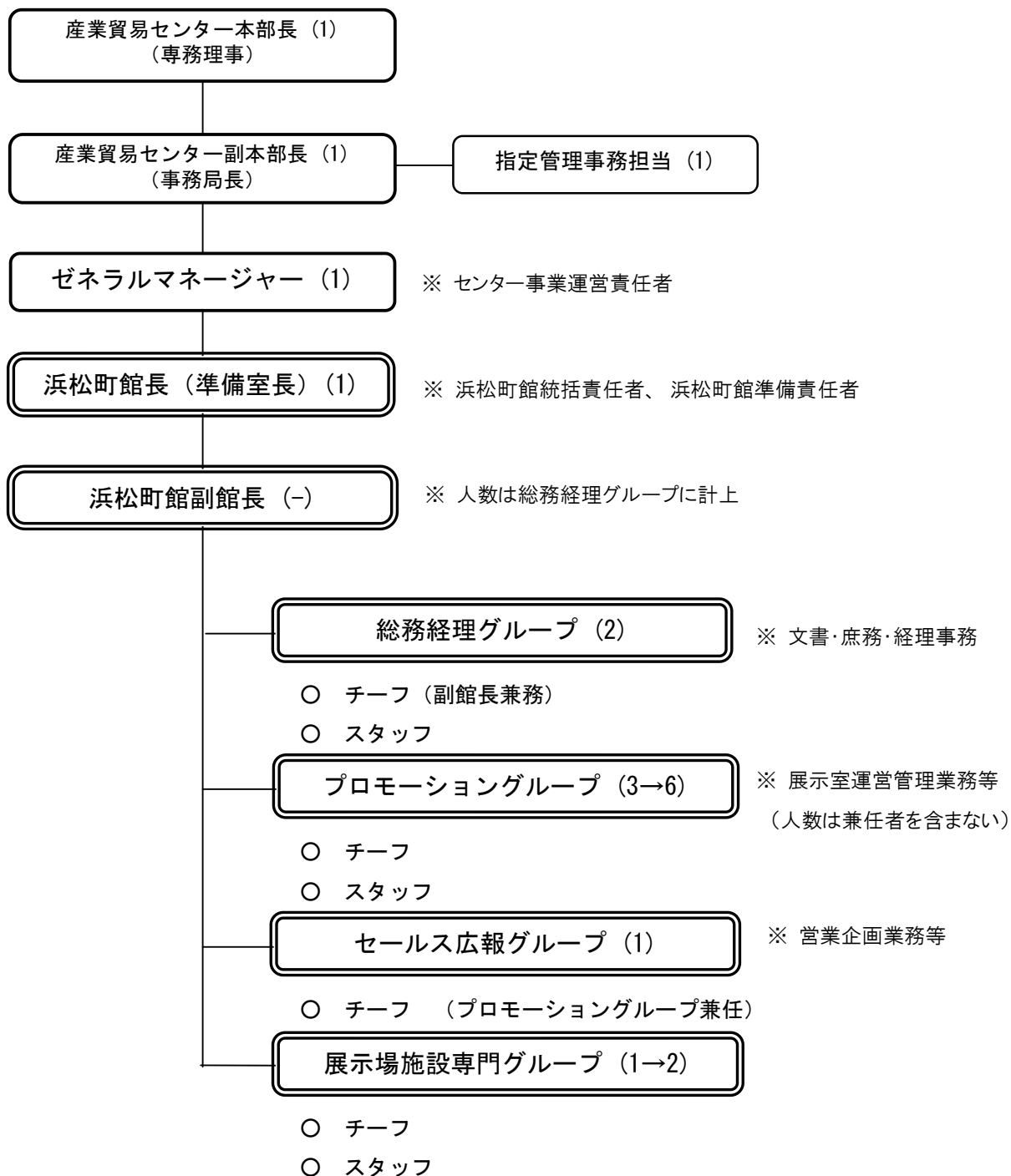
- 浜松町館が立地する地域の近隣であり、公社の包括業務協定締結先でもある港区及び品川区との連携強化を図り、地域との良好な関係を築いていきます（例：「港区ものづくり商業観光フェア」、「みなと区民祭り」との連携や港区主催のクリーンキャンペーン等への参画など）。
- 特に、港区においては、現在再整備中である「(仮称) 港区立産業振興センター」との具体的な連携を検討するなど、地域産業への貢献を図ります。
- 優先受付システムを活用し、地元自治体主催の展示会の開催を推進します（都・都内区市町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市を優先受付順位1位とし、国または地方公共団体等が行う見本市等を優先順位受付3位とする。）。

② 地域や地元住民への取組

- 竹芝地区街づくり協議会や一般社団法人竹芝地区エリアマネジメントが行うまちづくり関係のイベント等（清掃活動、各種セミナー、賑わい創出イベントなど）に積極的に協力するなど、地域活動への積極的な参画を図ります。
- 地域に立地する芝商業高等学校と平成26年度に締結した協定書に基づき、同高等学校からの高校生インターンシップ受入れ事業を実施し、地元高校生の職業能力の向上に貢献するとともに、浜松町館の認知度向上を図ります。
- 浜松町館における催事情報や来場者予測などを近隣商店や飲食店に積極的に提供し、地域の商工業者の事業運営に貢献します。
- 港区が実施する「みなとエコ宣言事業所」制度に登録するなど、港区の環境対策に積極的に協力します。

【別図 1】

組織体制・人員計画の概要



<注> ()内は配置職員数

指定期間中に配置職員数が変わる場合は、初年度と最終年度の職員数を併記
二重線で囲ったポストは浜松町館専従、その他は非専従(本社又は台東館配置)

【別図2】

人員配置計画・人材確保計画の概要

(単位:人)

項 目	平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
館長	1	1	1	1	1
総務経理グループ (副館長含む)	2	2	2	2	2
プロモーショングループ	3	5	5	6	6
セールス広報グループ	1	1	1	1	1
展示場施設専門グループ	1	3	3	2	2
施設専従職員 計	8	12	12	12	12
新規採用	4	5	0	0	0
配置転換	4	0	0	1	0
継続雇用	0	7	12	11	12
非専従職員	4	4	4	4	4
合 計	12	16	16	16	16

【別図3】

収支計画の概要

(単位:千円)

項目	平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)	計
利用料金収入	0	0	190,855	489,022	489,022	1,168,899
うち都への納付額	0	0	51,013	130,917	130,917	312,847
差引収入額	0	0	139,842	358,105	358,105	856,052
自主事業収入	0	0	1,503	3,651	3,651	8,805
指定管理料収入	62,285	95,286	98,593	0	0	256,164
支出額	62,285	95,286	239,907	357,457	357,455	1,112,390
収支差額	0	0	31	4,299	4,301	8,631

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