

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

都立産業貿易センター概要 (令和2年度)

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

目 的	都内の商工業および貿易の振興を図るため、見本市、展示会等のための施設の利用公開を行う。				事 業 内 容																																																																																																																																																																																																																																																	
所在地	浜松町館 港区海岸1-7-1				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3年度予算指標》 浜松町館換算日数: 226.44日、展示室利用料: 299,814千円、稼働率: 68.0%																																																																																																																																																																																																																																																	
	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)				台東館換算日数: 198.00日、展示室利用料: 256,723千円、稼働率: 60.0%																																																																																																																																																																																																																																																	
	昭和55年3月 都立産業会館(大手町)閉館				日替展示場利用状況 (件数は延べ件数)																																																																																																																																																																																																																																																	
	昭和58年3月 都立貿易センター 閉館				<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">総使用</th> <th colspan="2">換算</th> <th colspan="2">稼働率</th> <th colspan="2">対予算</th> <th rowspan="2">件数</th> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">総使用</th> <th colspan="2">換算</th> <th colspan="2">稼働率</th> <th colspan="2">対予算</th> <th rowspan="2">件数</th> <th rowspan="2">備 考</th> </tr> <tr> <th>日数</th> <th>日数</th> <th>日数</th> <th>日数</th> <th>%</th> <th>%</th> <th>%</th> <th>%</th> <th>日数</th> <th>日数</th> <th>%</th> <th>%</th> <th>%</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">浜松町館</td> <td>18</td><td>319</td><td>224.42</td><td>68.0</td><td>108.7</td><td>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 1,568,000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>台東館 209円/㎡ 浜松町館 256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 365-(年末年始+設備点検等)</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>(333日/浜松町館通常年)(330日/台東館通常年)</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>0</td><td>0</td><td>0</td><td>④稼働率</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>換算日数/333日(浜松町館)、換算日数/330日(台東館)</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>浜松町館中小企業利用比率 目標55.0%、R2実績51.2%</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>台東館中小企業利用比率 目標60.0%、R2実績44.3%</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>台東館:利用可能日数330日</td> </tr> <tr> <td>02</td><td>124</td><td>73.00</td><td>40.11</td><td>59</td><td>117</td><td>02</td><td>158</td><td>79.49</td><td>24.1</td><td>34.2</td><td>121</td><td>浜松町館:利用可能日数182日</td> </tr> </tbody> </table>										年度	総使用		換算		稼働率		対予算		件数	年度	総使用		換算		稼働率		対予算		件数	備 考	日数	日数	日数	日数	%	%	%	%	日数	日数	%	%	%	%	浜松町館	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 1,568,000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	台東館 209円/㎡ 浜松町館 256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 365-(年末年始+設備点検等)	25	319	234.56	71.1	103.8	403	25	313	229.22	69.5	106.1	291	(333日/浜松町館通常年)(330日/台東館通常年)	26	326	269.66	81.7	108.9	357	26	0	0	0	0	0	0	④稼働率	27	159	108.52	64.2	95.8	190	27	314	249.72	78.3	113.2	389	換算日数/333日(浜松町館)、換算日数/330日(台東館)	28	0	0	0	0	0	28	330	277.35	84.0	112.1	391	浜松町館中小企業利用比率 目標55.0%、R2実績51.2%	29	0	0	0	0	0	29	328	260.48	78.9	105.1	370	台東館中小企業利用比率 目標60.0%、R2実績44.3%	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	台東館:利用可能日数330日	02	124	73.00	40.11	59	117	02	158	79.49	24.1	34.2	121	浜松町館:利用可能日数182日
	年度	総使用		換算		稼働率		対予算		件数	年度	総使用		換算		稼働率		対予算		件数	備 考																																																																																																																																																																																																																																	
		日数	日数	日数	日数	%	%	%	%			日数	日数	%	%	%	%																																																																																																																																																																																																																																					
	浜松町館	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 1,568,000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	台東館 209円/㎡ 浜松町館 256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 365-(年末年始+設備点検等)																																																																																																																																																																																																																																									
25		319	234.56	71.1	103.8	403	25	313	229.22	69.5	106.1	291	(333日/浜松町館通常年)(330日/台東館通常年)																																																																																																																																																																																																																																									
26		326	269.66	81.7	108.9	357	26	0	0	0	0	0	0	④稼働率																																																																																																																																																																																																																																								
27		159	108.52	64.2	95.8	190	27	314	249.72	78.3	113.2	389	換算日数/333日(浜松町館)、換算日数/330日(台東館)																																																																																																																																																																																																																																									
28	0	0	0	0	0	28	330	277.35	84.0	112.1	391	浜松町館中小企業利用比率 目標55.0%、R2実績51.2%																																																																																																																																																																																																																																										
29	0	0	0	0	0	29	328	260.48	78.9	105.1	370	台東館中小企業利用比率 目標60.0%、R2実績44.3%																																																																																																																																																																																																																																										
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	台東館:利用可能日数330日																																																																																																																																																																																																																																										
02	124	73.00	40.11	59	117	02	158	79.49	24.1	34.2	121	浜松町館:利用可能日数182日																																																																																																																																																																																																																																										
施設	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>延床面積</th> <th>展示室面積</th> <th>会議室面積</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>浜松町館</td> <td>延(センター) 16,602㎡</td> <td>延 6,136㎡(2~5F)</td> <td>計3室 522㎡</td> <td>令和2年9月14日より開業</td> </tr> <tr> <td>台東館</td> <td>延(センター) 10,548㎡</td> <td>延 5,836㎡(4~7F)</td> <td>計2室 135㎡</td> <td>台東区民会館 4,679㎡(8・9F)</td> </tr> </tbody> </table>					延床面積	展示室面積	会議室面積	備考	浜松町館	延(センター) 16,602㎡	延 6,136㎡(2~5F)	計3室 522㎡	令和2年9月14日より開業	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)																																																																																																																																																																																																																																			
		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) 16,602㎡	延 6,136㎡(2~5F)	計3室 522㎡	令和2年9月14日より開業																																																																																																																																																																																																																																																		
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">職員数(現員)</th> <th rowspan="2">合計</th> <th colspan="2">常嘱契約</th> </tr> <tr> <th>事務</th> <th>技術</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>浜松町館</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>台東館</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>				職員数(現員)	合計	常嘱契約		事務	技術	浜松町館	12	10	2	台東館	14	11	3	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">組織</th> <th colspan="2">企画管理部</th> <th rowspan="2">建物維持管理</th> </tr> <tr> <th>台東館</th> <th>浜松町館</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総務・経理</td> <td>3</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>施設監理</td> <td>3</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>運営管理</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>運営管理</td> </tr> <tr> <td>広報営業</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>広報・新規開拓</td> </tr> </tbody> </table> <p>※館長は総務経理に含む</p>										組織	企画管理部		建物維持管理	台東館	浜松町館	総務・経理	3	3		施設監理	3	2		運営管理	7	5	運営管理	広報営業	1	2	広報・新規開拓																																																																																																																																																																																																				
	職員数(現員)	合計	常嘱契約																																																																																																																																																																																																																																																			
事務			技術																																																																																																																																																																																																																																																			
浜松町館	12	10	2																																																																																																																																																																																																																																																			
台東館	14	11	3																																																																																																																																																																																																																																																			
組織	企画管理部		建物維持管理																																																																																																																																																																																																																																																			
	台東館	浜松町館																																																																																																																																																																																																																																																				
総務・経理	3	3																																																																																																																																																																																																																																																				
施設監理	3	2																																																																																																																																																																																																																																																				
運営管理	7	5	運営管理																																																																																																																																																																																																																																																			
広報営業	1	2	広報・新規開拓																																																																																																																																																																																																																																																			
職員数	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">定数推移</th> </tr> <tr> <th>浜松町館</th> <th>台東館</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>25</td><td>12</td><td>12</td></tr> <tr><td>26</td><td>14</td><td>9</td></tr> <tr><td>27</td><td>12</td><td>12</td></tr> <tr><td>28</td><td>0</td><td>14</td></tr> <tr><td>29</td><td>0</td><td>14</td></tr> <tr><td>30</td><td>7</td><td>14</td></tr> <tr><td>令和元年</td><td>12</td><td>14</td></tr> <tr><td>令和2年</td><td>12</td><td>14</td></tr> </tbody> </table>				年度	定数推移		浜松町館	台東館	25	12	12	26	14	9	27	12	12	28	0	14	29	0	14	30	7	14	令和元年	12	14	令和2年	12	14	<p>(1) 来場者数</p> <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> <tr><td>2年度</td><td>97,439</td><td>—</td><td>83,498</td><td>18%</td></tr> </tbody> </table> <p>(2) ウェブサイト、アクセス件数</p> <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> <tr><td>2年度</td><td>282,154</td><td>75%</td><td>830,531</td><td>87%</td></tr> </tbody> </table> <p>* 令和元年度以降は両館合計実績</p> <p>(3) 対前年決算(指定管理者の収支) (単位:千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></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 rowspan="3">浜松町館</td> <td>収入</td> <td>225,202</td> <td>0</td> <td>225,202</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>278,761</td> <td>0</td> <td>278,761</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>-53,559</td> <td>0</td> <td>△ 53,559</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">台東館</td> <td>収入</td> <td>179,800</td> <td>337,981</td> <td>△ 158,181</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>237,629</td> <td>318,577</td> <td>△ 80,948</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>-57,829</td> <td>19,404</td> <td>△ 77,233</td> </tr> </tbody> </table>										年度	浜松町館		台東館		来場者数	対前年比	来場者数	対前年比	24年度	379,458		418,211		25年度	380,001	100%	373,670	89%	26年度	446,916	118%	0	0%	27年度	177,361	40%	395,109	100%	28年度	0	0%	468,348	119%	29年度	0	0%	459,647	98%	30年度	0	0%	487,571	106%	元年度	0	0%	467,912	96%	2年度	97,439	—	83,498	18%	年度	セッション	対前年比	ページビュー	対前年比	28年度	356,716	79%	917,164	70%	29年度	309,272	87%	761,562	83%	30年度	337,568	109%	818,511	107%	元年度	377,384	112%	954,205	117%	2年度	282,154	75%	830,531	87%		区分	令和2年度	令和元年度	増△減	浜松町館	収入	225,202	0	225,202	支出	278,761	0	278,761	収支差額	-53,559	0	△ 53,559	台東館	収入	179,800	337,981	△ 158,181	支出	237,629	318,577	△ 80,948	収支差額	-57,829	19,404	△ 77,233																																																																																								
	年度	定数推移																																																																																																																																																																																																																																																				
浜松町館		台東館																																																																																																																																																																																																																																																				
25	12	12																																																																																																																																																																																																																																																				
26	14	9																																																																																																																																																																																																																																																				
27	12	12																																																																																																																																																																																																																																																				
28	0	14																																																																																																																																																																																																																																																				
29	0	14																																																																																																																																																																																																																																																				
30	7	14																																																																																																																																																																																																																																																				
令和元年	12	14																																																																																																																																																																																																																																																				
令和2年	12	14																																																																																																																																																																																																																																																				
年度	浜松町館		台東館																																																																																																																																																																																																																																																			
	来場者数	対前年比	来場者数	対前年比																																																																																																																																																																																																																																																		
24年度	379,458		418,211																																																																																																																																																																																																																																																			
25年度	380,001	100%	373,670	89%																																																																																																																																																																																																																																																		
26年度	446,916	118%	0	0%																																																																																																																																																																																																																																																		
27年度	177,361	40%	395,109	100%																																																																																																																																																																																																																																																		
28年度	0	0%	468,348	119%																																																																																																																																																																																																																																																		
29年度	0	0%	459,647	98%																																																																																																																																																																																																																																																		
30年度	0	0%	487,571	106%																																																																																																																																																																																																																																																		
元年度	0	0%	467,912	96%																																																																																																																																																																																																																																																		
2年度	97,439	—	83,498	18%																																																																																																																																																																																																																																																		
年度	セッション	対前年比	ページビュー	対前年比																																																																																																																																																																																																																																																		
28年度	356,716	79%	917,164	70%																																																																																																																																																																																																																																																		
29年度	309,272	87%	761,562	83%																																																																																																																																																																																																																																																		
30年度	337,568	109%	818,511	107%																																																																																																																																																																																																																																																		
元年度	377,384	112%	954,205	117%																																																																																																																																																																																																																																																		
2年度	282,154	75%	830,531	87%																																																																																																																																																																																																																																																		
	区分	令和2年度	令和元年度	増△減																																																																																																																																																																																																																																																		
浜松町館	収入	225,202	0	225,202																																																																																																																																																																																																																																																		
	支出	278,761	0	278,761																																																																																																																																																																																																																																																		
	収支差額	-53,559	0	△ 53,559																																																																																																																																																																																																																																																		
台東館	収入	179,800	337,981	△ 158,181																																																																																																																																																																																																																																																		
	支出	237,629	318,577	△ 80,948																																																																																																																																																																																																																																																		
	収支差額	-57,829	19,404	△ 77,233																																																																																																																																																																																																																																																		
備考	<p>(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</p> <p>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。)</p> <p>(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)</p> <p>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)</p> <p>(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。</p> <p>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)、令和3年4月1日(第五期)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。</p>																																																																																																																																																																																																																																																					

台東館

産業貿易センター指定管理者一次評価

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	25項目		
		施設の清掃(施設の清潔さ)及び警備 ・床清掃(毎日)ほか、(5項目) ・警備人数(105人/月)	×1		○		様式6 建物管理業務実績	5項目 105人/月	5項目 112人/月		
		人員配置(配置数、配置箇所、専門性等) ・事業責任者の配置ほか (14名)	×1		○		様式1 事業報告(1-1)	14名	14名		・館長(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。
		人材育成の取組(各研修参加、訓練実施)	×1		○		様式1 事業報告(1-3-2) 資料⑥-2 研修参加内容	研修・訓練体系の確立、関連資格取得奨励	実施		・コロナ禍での訓練として「自衛消防サポート訓練会」に全員が参加。 ・公社企画課主催の情報発信スキル向上研修参加。 ・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(特にビジネスチャンスナビを用いた契約方法、複数見積契約等)について重点実施。
		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		・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。特に経営戦略課 販路開拓係 ニューマーケット開拓支援担当事務局とオンライン展示会情報を共有し、班会議にも参加した。 ・公社(企業人材支援課)と業務提携先である東京商工会議所との共催・自主事業を推進させた。
		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		・複数の搬入・搬出が重なり、混乱が予想される場合、搬出入調整会議を開催し、当事者間の調整を図った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緊急事態宣言が出された期間は、搬出入調整会議を中止し、利用者にあわせて、電話やFAX、eメールによる非接触対応を実施し、催事当日までの準備を円滑に進めた。
		利用者の平等利用への取組 (定期優先受付・随時受付)	×1	○			様式1 事業報告(3-1-1-ウ)	定期優先受付・随時受付	実施		・新型コロナウイルス対策のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更。また、順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更。 ・郵送(417件)による申し込み受け付けを行い、利用者の安全確保のため来館を控えるよう案内した。
		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		・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等による台東区との情報の共有化を実施。 ・台東区民会館案内パンフレットの配架の継続。 ・来場者待機スペースなどの需要に対して、台東区民会館の利用を提案。 ・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。
		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実施。 ・台東区、朝日信金、商工会議所等との連携。 ・地元町おこし団体(エーラウンド、モノマチ)との連携 ・(公財)東京観光財団の東京ロケーションボックスと連携し、ロケ撮影協力を円滑に進め、台東館の魅力や浅草地域のPRに貢献した。
		<評価理由>新型コロナウイルス対策のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更。また、搬出入調整会議や順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更するなど、安全面を考慮した工夫がみられる。	<備考>								

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		○		実地検査等	適正管理	実施		
	環境配慮への取組	×1		○		実地検査等	—	適正に実施		
	手続のデジタル化	×2	○			様式1 事業報告(2-1-5) 様式1 事業報告(3-1-8)	—	実施		・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を受け、各種書式を押印省略とし、Eメールでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。 ・利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。
	各種法令の遵守及び都への報告・連絡	×1		○		実地検査等	迅速に報告	実施		
	<評価理由>各種書式を押印省略とし、Eメールでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。また、利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。					<備考>				
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 ・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		・高所作業台を利用して効果的・効率的に天井等の清掃を実施した。 ・委託事業者による清掃の前後で、自社自ら実地点検を行った。 ・可燃物、不燃物の混在ゴミの引き取りサービスを追加し、利用者の更なる利便性を図った。
	防災、防犯への配慮及び緊急時対策 ・自主防災組織の設置と定期訓練 ・防災マニュアルの改訂と周知 ・警備体制の確保・避難誘導の体制づくり	×1		○		様式1 事業報告(4-2-2)	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		・自主防災組織設置と訓練を行ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により例年に比べて規模を縮小して実施した。 ・今年度は上級救命講習の更新時に、心肺蘇生法・AED技能講習も実施した。
	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		○		実地検査等	—	適正に実施		
		<評価理由>高所作業台を利用して効果的・効率的に天井等の清掃を実施した。また、可燃物、不燃物の混在ゴミの引き取りサービスを追加し、利用者の更なる利便性を図った。					<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
	収支状況(安定的な運営) ・利用料金収入	×2		○		様式2 事業収支 様式3 経営状況分析指標	利用料金収入 321,570千円	利用料金収入 319,387千円	99.3%	・新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、利用料金収入は109,477千円。 <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると、209,910千円となる。
	経理処理(書類等の管理含む) ・経理の明確な区分、経理状況の明確化 ・帳簿、関係書類の整備、保存	×1		○		実地検査等	—	適正に実施		
	都有財産の管理 ・保全物品整理簿の整備	×1		○		様式14 物品整理簿 実地検査等	—	適正に実施		
		<評価理由>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用料金収入の実績は計画を下回るものの、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると、概ね達成となる。					<備考> 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用			

事業効果	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	70.0%	76.1%	108.7%	新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、稼働率は24.09%。 ＜評価の特例＞ コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると209,910千円、稼働率52%分となる。	
		×1			○	様式8 利用実績	247.0日	183.2日	74.0%	新型コロナウイルスの影響で催事の中止が相次ぎ、換算日数は68.3日。 ＜評価の特例＞ コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると3,218千円、換算日数114.9日分となる。	
		×2			○	様式9 展示室受付順位別利用実績	60.0%	44.3%	73.8%	全催事の44.3%が中小企業による。	
		×2	○			様式1 事業報告(2-1-4) (2-2-5)		実施		・任意団体(21社)、呉服・きもの業界(169社)に対し、DMやメール、電話によるアプローチで新規利用を促した。また、イベント総合EXPOへ参加しチラシ240部を発送した。 ・公社(本社)及び出先11か所への令和3年版パンフ240部配架依頼を実施し、公社を通じたPRを実施した。	
		＜評価理由＞会議室の利用状況と中小企業利用率は、達成度が水準を下回る結果となった。また、利用促進の取組として公社(本社)及び出先11か所への令和3年版パンフ240部配架依頼を実施し、公社を通じたPRを実施した。				＜備考＞ 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用					
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)	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67社に対して搬出入調整会議の場で説明実施。 ・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。	
		×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		・HPにて必要項目の入力で空室照会が可能となった。また、「マイページ」を10月にリリースし、ログイン後に電子申請が可能となった。 ・催事内容を周知する「イベント情報機能(詳細ページ)」の利用促進を継続するとともに、HP閲覧者向けのイベント検索機能も設け、利用者の効用を高めた(詳細ページ掲載率100%) ・周辺情報を段階的に更新し、4か国語の多言語化を実現した。	

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	×1	○	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規利用者から要望が多い、催事の準備や搬出入、会場配置に対するアドバイスを強化し、混雑時の荷物用EVの誘導作業への補助を実施した。</li> <li>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。</li> <li>緊急事態宣言期間における利用者への既納金の還付対応を実施した。</li> </ul>
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機を導入し、積極的な貸出しを行った。</li> <li>利用者の使い勝手を考慮し、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。</li> <li>搬出入混雑時の事前設置サービスの促進。</li> </ul>
		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108件 回収56件 回収率51.9%
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京都のトライアル発注認定商品の点字「ブレイルノイエ」を階段、手すり、EVなどに設置した。</li> <li>難聴障害者用システム(公社支援商品)を放送設備に継続配備し、難聴者の支援を継続した。</li> <li>視覚障害者向けに音声ガイド地図サービスを継続し、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進め、新規に英語対応も実施した。</li> </ul>
		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-ア) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>CS委員会を定期開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ論議し、誠実に対処している。</li> </ul>
		<p>&lt;評価理由&gt; 新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機を導入し、積極的な貸出しを行った。また、東京都のトライアル発注認定商品の点字「ブレイルノイエ」を階段、手すり、EVなどに設置し、バリアフリーへの配慮を行っている。利用者の満足度(利用者アンケート)では、高評価を得ている。</p>					<備考>	

	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)
合計点 52点	配点×1	2点×2項目	1点×16項目	0点×1項目
	配点×2	4点×6項目	2点×4項目	0点×1項目
	(小計)	28点	24点	0点

一次評価結果	得点 52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

(特に評価すべき点)  
 新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、利用料金や稼働率は低迷となった。しかしながら、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして利用料金収入に換算すると、目標水準を概ね達成する。  
 また、新型コロナウイルス感染防止のための非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機の導入・積極的な貸出しや、緊急事態宣言中の展示室の制限に関する利用者への説明など、平常時に比べて丁寧な対応が求められる中、クラスターの発生や大きなトラブルが起きることなく運営された。  
 さらに、各種書式を押印省略とし、Eメールでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めたり、利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進するなど、手続のデジタル化を進めた。

浜松町館

産業貿易センター指定管理者一次評価

大項目	項目	確認項目	評価基準												
			配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項				
		協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか													
		施設・設備の保守点検(内容・回数等) ・定期点検及び保守等	×1		○			様式6 建物管理業務実績	-		15項目				
		施設の清掃(施設の清潔さ)及び警備 ・床清掃(毎日)ほか ・警備人数	×1		○			様式6 建物管理業務実績	-		実施				
		人員配置(配置数、配置箇所、専門性等) ・事業責任者の配置ほか(14名)	×1		○			様式1 事業報告(1-1)	14名		14名				・館長1名、施設管理2名、総務経理2名、オペマネ5名、マーケティング2名の人員合計12名体制。 ・9/14の浜松町館開業と運営に軌道に乗せるため、オペマネの臨時職員1名を採用、総務グループのバックアップとして派遣社員1名を契約。
		人材育成の取組(各研修参加、訓練実施)	×1		○			様式1 事業報告(1-3-2) 資料③-1 研修参加実績	研修・訓練体系の確立、関連資格取得奨励		実施				・上級救命技能認定(AED):(新規4名)および(更新4名) ・防災センター要員講習(新規4名)、自衛消防技術認定(新規2名)、防火防災管理者(新規2名)、他 ・公社主催、継続的なコンプライアンス及び情報セキュリティWeb研修を全員が複数回受講。
		法人組織としての指定管理業務への関与 ・本社との連携体制の構築 ・戦略会議によるセンターの効用最大化	×1		○			様式1 事業報告(1-4-1)	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				・公社経営戦略課 販路開拓係 ニューマーケット開拓支援担当事務局とオンライン展示会情報を共有し、班会議にも参加した。
		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(4-1-4ウ)	利用者間の調整		実施				・初めて利用される方や展示室・会議室内の再確認を希望される方が多いため、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行う搬入搬出調整会議の前段として約1時間、館内を案内し説明する内見会を設けている。 ・これにより、具体的なイメージを持った上で調整会議を開くことにより、搬入搬出時の事故防止や出展者間のトラブル防止に役立っている。
		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(4-1-1フ)	定期優先受付・随時受付		実施				・新型コロナウイルス対策のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更。(424社) ・また、順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更。
		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(3-2-4)	区民会館との連携		実施				・東急不動産と連携し、主催者、来場者にとって有効なサービスを検討した。 ・本年度は実施に至らなかったが、ビル内店舗で利用可能なクーポンの発行や、土日休業のコンビニエンスストアの営業依頼等を提案。
		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(5-3-1)	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				・竹芝地区定期清掃活動への参加(月1回/2~3名) ・定期清掃後に協議会会員を浜松町館へ誘導。サインの設置等、利便性の高い導線の確立に協力頂いた。 ・竹芝地区まちづくり協議会総会 非対面参加(6月) ・防災担当者会議参加(3月)
		<評価理由> 新型コロナウイルス対策のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更。(424社)また、順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更するなど、安全面を考慮した工夫がみられる。													<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)	—	適正に実施				
	手続のデジタル化	×2	○			様式1 事業報告(3-1-5) 様式1 事業報告(4-1-8)				<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を受け、各種書式を押印不要(はんこレス)とし、Eメールでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。</li> </ul>		
	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		<ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーター機械故障事故1件、荷扱い場での物損事故2件が生じたが、東京都への報告が遅れた。</li> </ul>		
	<評価理由>はんこレスやペーパーレスの実施により、利用者サービス向上に努めた。エレベーター機械故障事故1件、荷扱い場での物損事故2件が生じたが、東京都への報告が遅れた。					<備考>						
管理状況	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 ・適切な工事、修繕の実施		×2	○			様式1 事業報告(5-1-3) 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>・開業準備業務として、多数の付帯工事を実施。</li> <li>・展示室内配線ビット内電源コンセント増設工事</li> <li>・管理事務室・受付エリア内装工事</li> <li>・貸出用インターネット接続設備工事</li> <li>・各種館内サイン工事 等</li> </ul>	
	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(5-2-2)	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		<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京ポトシティ竹芝オフィスタワー主催の防災訓練に参加。</li> <li>・竹芝地区まちづくり協議会主催の消防訓練に参加。</li> <li>・浜松町館独自の消防訓練を計画し、実施。</li> </ul>	
	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>開業準備業務として、展示室内の工事や管理事務室・受付エリア内装工事など、多数の付帯工事を実施した。					<備考>							
財務・財産の状況	適切な財務運営・財産管理が行われているか											
			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	
	収支状況(安定的な運営) ・利用料金収入		×2		○		様式2 事業収支 様式3 経営状況分析指標	・利用料金収入 254,234千円	・利用料金収入 280,271千円	110.2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響により雇用の中止が相次ぎ、利用料金収入は150,301千円。</li> <li>・&lt;評価の特例&gt;コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると、129,970千円となる。</li> </ul>	
	経理処理(書類等の管理含む) ・経理の明確な区分、経理状況の明確化 ・帳簿、関係書類の整備、保存		×1		○		実地検査	—	適正に実施			
	都有財産の管理 ・保全物品整理簿の整備		×1		○		様式14 物品整理簿 実地検査	—	適正に実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>・開業準備業務として、多数の初度調弁を実施。</li> <li>・貸出し用備品(高所作業車、展示台用台車、展示台等)の調達</li> <li>・荷扱場用台車、廃棄物カーゴ、簡易無線機などの調達</li> <li>・管理事務室内(移動式書架、事務室什器備品等)の調達 等</li> </ul>	
<評価理由>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金収入の実績は計画を下回るものの、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると達成となる。					<備考> 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用。(特例のため、達成度が110%を超えても「水準どおり」までの評価とする)							



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(6-1-1) 様式8 利用実績	68.0%	85.5%	125.7%	新型コロナウイルスの影響で催事の中止が相次ぎ、稼働率は40.1%。 <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると129,950千円、稼働率45.4%分となる。	
		×1		○		様式8 利用実績	106.9日	133.7日	125.1%	新型コロナウイルスの影響で催事の中止が相次ぎ、換算日数は64.3日。 <評価の特例> コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算すると約9,330千円、換算日数69.4日分となる。	
		×2		○		様式9 展示室受付順位別利用実績	55.0%	51.2%	93.1%	全催事の51.2%が中小企業による。	
		×2	○			様式1 事業報告(3-1-4) (3-2-5)	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		・幕張メッセで開催の第8回イベント総合EXPOに出展。開催後にメールアドレスが分かる全ての来場者にメール142通を送信。 ・竣工後毎月内覧会を実施。実績:112回447団体1,247人参加。 ・プロモーションビデオ(ロングバージョン(約5分)とショートバージョン(約2分半))を制作。	
		<評価理由> 利用促進への取組として、竣工後毎月内覧会を実施。実績:112回447団体1,247人参加。また、プロモーションビデオ(ロングバージョン(約5分)とショートバージョン(約2分半))を制作。				<備考> 東京都指定管理者制度に関する指針に基づき、「評価の特例」を適用。(特例のため、達成度が110%を超えても「水準どおり」までの評価とする)					
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(3-1-1) (3-1-2)	中小企業の展示・商談会、セミナー等の実施	実施		・1F管理事務室入口に各部署のパンフレット、チラシを配架。目的に応じて該当部署の紹介を実施。 ・城東支社と連携し、1F管理事務室に東京都指定伝統工芸品を展示し、情報発信と共に販路開拓支援をOPENと同時にスタート。 ・公式ウェブサイトリニューアルの際に公社紹介ページも刷新し、各種支援事業をより分かり易く紹介した。	
		×2	○			様式1 事業報告(3-2-2) (3-3-2)	利用者要望を的確に把握、情報共有体制の構築	実施		・HPにて必要項目の入力で空室照会が可能となった。また、「マイページ」を10月にリリースし、ログイン後に電子申請が可能となった。 ・催事内容を周知する「イベント情報機能(詳細ページ)」の利用促進を継続するとともに、HP閲覧者向けのイベント検索機能も設け、利用者の効用を高めた(詳細ページ掲載率94%) ・周辺情報を段階的に更新し、4カ国語の多言語化を実現した。	

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	×1		○		様式1 事業報告(3-2-3)	利用者サポート、コーディネート事業実施	実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>電気工事業者が入る場合以外の自己装飾の利用者向けに電線設備を新設。</li> <li>新規利用者に対し、イベントサポート業者・設置業者の紹介や特に利用者からの要望が強い周辺案内など開催に向けてサポートを行った。</li> <li>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。</li> </ul>
		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(3-3-2)	備品の準備を徹底し不足に備える	実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンターを導入し、積極的な貸出しを行った。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
		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93.1%		配布117件 回収106件 回収率90.6%
		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(4-1-7-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		<ul style="list-style-type: none"> <li>「利用案内」と公式ウェブサイトにバリアフリーに特化した以下の情報を掲載している。 オストメイト対応設備(車いす対応トイレ)、トイレ 告知案内図、館内音声標識ガイドシステム、ベビーカー付きトイレ、車椅子の利用貸出の促進、補助犬入室許可、等</li> </ul>
		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(4-1-5-ア) 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>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「苦情」の吸い上げを行っている。</li> <li>CS会議、チーフ会議を開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ論議し、誠実に対処している。</li> </ul>
		<p>&lt;評価理由&gt;HPにて必要項目の入力で空室照会が可能となり、「マイページ」を10月にリリースし、ログイン後に電子申請が可能となる等、サービス向上の取組を実施。また、利用者の満足度(利用者アンケート)では、高評価を得ている。</p>						<p>&lt;備考&gt;</p>			

	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)
合計点 52点	配点×1	2点×2項目	1点×16項目	0点×1項目
	配点×2	4点×5項目	2点×6項目	0点×0項目
	(小計)	24点	28点	0点

一次評価結果	得点 52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

<p>(特に評価すべき点) 新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、利用料金や稼働率は低迷となった。しかしながら、コロナ理由によりキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして利用料金収入に換算すると、目標水準を達成することから、コロナ禍が収束した後は高稼働率が期待できる。 また、新型コロナウイルス感染防止のための非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機の導入・積極的な貸出しや、緊急事態宣言中の展示室の制限に関する利用者への説明など、平常時に比べ丁寧な対応が求められる中、クラスターの発生や大きなトラブルが起きることなく運営された。 さらに、開業準備業務として、展示室内の工事や管理事務室・受付エリア内装工事など、多数の付帯工事を実施したほか、令和2年5月の竣工後、内覧会を実施し、実績として112回、447団体、1,247人が参加した。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
1 業務執行体制				
(1)人員配置計画	・稼働率増を想定した、最小限の人員配置	・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。 ・9/14の浜松町館開業と運営を軌道に乗せるため、総務チーフとプロモーション職員計2名を派遣し、支援協力を行った。(総務チーフのバックアップとして派遣社員(週2日)1名を採用)		・全職員が在宅勤務・テレワークができる体制実現の為、在宅勤務用モバイルPCの配備数を増強していく。  ・21時までの営業時間延長と常勤職員のワークライフバランスをとるため、夜間対応の臨時職員を1名採用し、利用者サービスの維持向上に努める。
(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(4回) ・利用者を交えた「利用者運営会議」(年1回) ・都を交えた「東京都運営連絡会議」(1回)※通常は5回だがコロナのため中止 ・「産貿両館会議」(4回) ・利用者の声を運営に生かすための「CS&チーフ会議」(3回) ・台東区民会館、建物管理会社との「台東館建物管理運営情報交換会」(月1回程度) ・あわせて、統括責任者としてGM兼務の館長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 ・令和3年度用「ご利用案内」「利用の手引き」の更新及び活用 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のガイドライン確認書と台東館の取組を作成、展開	・「一次帰宅困難者対策マニュアル」「防災マニュアル」、洪水・テロ対策・コンプライアンス・ハラスメント・BCP・各グループ業務マニュアルを策定し、適宜見直している。 ・令和3年度からの21時までの利用時間延長に伴う「利用案内」「A4パンフレット」「3つ折りリーフレット」を改訂し、令和3年度以降に利用される主催者へ配布した。 ・新型コロナウイルス感染防止のために台東館独自の取組をまとめ、主催者向けのガイドライン(確認書)を作成し、展示室・会議室の利用者すべてに展開した。さらに台東区民会館に対して、この取組とガイドライン(確認書)を水平展開し、合同庁舎全体の一貫性ある取組を確立するに至った。		・今後も適宜既存マニュアルの見直しを地元消防署、警察、台東区の協力も得ながら行っていく。  ・地震、台風、感染症、テロに関するマニュアル類を点検更新し、BCPと一体化した最新のマニュアル作成を目指す。新型コロナウイルスの緊急事態宣言の対応経験を経て、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。 ・公社奨励研修など、業務シフトを考慮し、計画的に参加。	①資格新規取得、更新について ・イベント業務管理士2級:認定更新3名、新規取得3名、1級取得者1名を加えた有資格者は計8名 ・上級救命講習(AED):更新受講者10名。 ・他に防災センター要員、自衛消防技術認定、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⑧-1参照) ②訓練・研修等の実施について コロナ禍での訓練として「自衛消防サポート訓練会」に全員が参加できた。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、災害時施設運営管理者研修は中止。公社主催による衛生推進者は、1名加えて2名とした。 ・公社企画課主催の情報発信スキル向上研修参加 ・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(特に”ビジネスチャンスナビ”を用いた契約方法、複数見積契約等)について重点実施。 ・継続的なコンプライアンス研修実施。 ・ハラスメント研修実施。(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)		・令和3年4月採用の新入社員2名にもサービス向上、展示会サポート強化を目的としたイベント業務管理士の資格取得に向けたOJTを行い、受験資格が整うまでの準備を行う。  ・職員の中小企業に対する経営支援能力を向上させるため、公社で行う各種研修への積極的な参加を行う。特に広報・デザインに関する研修・アドバイス受講を強化していく。  ・購買経験が浅い職員は、ビジネスチャンスナビ活用による複数見積り・入札方法や起案等、専門的な知識等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	・台東館と公社各部門との連携を促進し、販路開拓支援能力の向上を図る。	・利用者に対し公社事業の紹介及び販路開拓相談に応じた。特に経営戦略課 販路開拓係 ニューマーケット開拓支援担当事務局とオンライン展示会情報を共有し、班会議にも参加した。 ・公社(企業人材支援課)と業務提携先である東京商工会議所との共催・自主事業を推進させた。(コロナ感染拡大のため令和3年1月開催の就職情報交換会は次年度へ繰越)		・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、中小企業支援ガイドを配布し、公社事業案内を継続する。 ・販路・海外展開支援課と連携し、海外販路開拓を希望する利用者の相談・支援を行う。
②「産業貿易センター戦略会議」の新設によるセンターの効用最大化	・戦略会議を実施し、公社幹部職員及び台東館職員と台東館の効用に関して論議を尽くし、戦略を練る。	・産業貿易センター戦略会議(公社専務理事、事務局長、総合支援部長、事業戦略部長、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)を実施するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を副事業本部長とすることで、公社組織内の各部課との連携に向けた調整を図った。 *戦略会議の中で論議し、下記内容に取り組んだ。 1) 公社利用企業、連携団体に対してチラシ配布等の営業継続。 2) 平日1日や半室の利用率が高い任意団体(21社)の抽出とアプローチを実施。 3) ウェブサイトの多言語化(中国語、韓国語)、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)、両館のランディングページを更新し、コラム掲載を新たな対策として実施。その結果検索エンジン大手のgoogle,yahooで「コラム浅草」で検索すると表示順位1位となる。 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実施。 5) 台東区、朝日信金、商工会議所等との連携。 6) 地元町おこし団体(エーラウンド、モノマチ)との連携 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) 8) イベント総合EXPOへの継続参加(3回目)		・戦略会議での情報交換、意見交換をもとに相互に連携を高めることによる具体的な施策の検討と推進。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2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 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	・新規利用見込みのアプローチ先から事業可能性評価事業、中小企業ニューマーケット開拓支援事業の相談を受け、再申請の紹介と、公社担当者への取次ぎを行った。 ・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67社に対して搬出入調整会議の場で説明実施。 ・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。 ・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) (別添資料-1)		・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。  ・公社のビジネスナビゲータとのコミュニケーションを取る場を設け、経営戦略課の班会議などへの参加を試みながら、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び、利用者に対しニューマーケット開拓支援事業の利用へと繋げる。
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	・公社ウェブサイトリニューアルの際に公社紹介ページも刷新し、各種支援事業をより分かり易く紹介した。 ・搬出入調整会議の場で、公社が取り扱っている展示会出展等に対する助成金について、67社に説明。 ・コロナ禍のため、東京都主催事業である「産業交流展」(エーラウンド、資材連)、「東京くらしのフェスティバル」への出展支援を自粛したが、オンライン展示会参加やHPの閲覧を行い、ヴァーチャル環境を体感して台東館におけるオンライン展示用機器の導入検討を進めた。	・公社自主事業で台東館で毎年開催の「くらしのフェスティバル」の際、展示会活性化に関するセミナー開催があり浜松町館利用者にも参加を勧める予定であったが、本年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止になった。	・コロナ禍におけるハイブリッド展示会をスタディし、オンライン展示会用機材のニーズや必要構成を調査し、台東館における導入の可否を判断していく。  ・東京ビックサイトや国際フォーラム等での催事に参加し、最新の展示会事情の情報収集を積極的に行い、台東館に導入すべき技術や展示ノウハウを検討していく。
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。	・関連業界の展示会同時開催のコーディネートを7件行った。(資料④) ・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。 ・公益財団法人東京観光財団運営のウェブサイトとリンクし、「BUSINESS EVENTS TOKYO (https://businesseventstokyo.org/ja/)」に台東館情報を掲載して、集客拡大を図った。 ・あきがわ木工連出展の多摩産材利用拡大フェアに参加(新宿NSビル)し情報交換を実施。 ・696団体出展のヴァーチャル産業交流展に参加。 ・124団体出展のヴァーチャル組合まつりに参加。		・経営戦略課、販路・海外展開支援課、各支社が持つ人脈や中小企業情報を産貿センターの利用者情報とつなぎ、公社全体のコーディネート件数UPに貢献していく。
④新規展示会の誘致強化	・公社が展開している各種交流・連携事業においてセンターの活用機会の創出	【主な新規誘致活動】 ・任意団体(21社)、呉服・きもの業界(169社)に対し、DMやメール、電話によるアプローチで新規利用を促し、また令和4年度利用説明会・イベント総合EXPOへの案内を行った。 ・公社(本社)、出先11か所、合計12か所への令和3年版パンフ240部配架依頼と、第8回イベント総合EXPOのチラシ240部を発送し、公社全体へのPRを実施した。(資料④) ・令和3年2月24日～26日、幕張メッセで開催の第8回イベント総合EXPOに3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197社の来場者と名刺交換ができ184件のアンケートを回収した。台東館としては内45社の新規見込み先に対するアプローチ(メールリストによる令和4年度の順位別受付案内等)を実施できた。 ・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継続展開し、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 ・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。 ・(公財)東京観光財団の東京ロケーションボックスと連携し、ロケ撮影協力を円滑に進め、台東館の魅力や浅草地域のPRに貢献した。		・「順位別申込」制度を活用し、受付内容を精査しつつ、新規誘致をあわせて行っていきたい。  ・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。  <新規利用者の獲得について> 順位別受付後、土日祝は満室に近い状況となった8月以降の随時受付で、平日の空室を中心に新規利用を促進する活動。難易度が高く、利用申込につながりにくい。 令和3年度は、これまでのアプローチ先へのフォローに加え、昨年8月から空室閲覧者情報のデータベース化により、約1600件のアクセス者の中から新規利用見込者を抽出し、アプローチしていく予定。
⑤行政目的の達成	・都の施策への積極的な協力を実施。	・東京都版新型コロナ見守りサービスの普及のため、QRコード付きステッカーの作成と館内掲示を実施(厚生労働省)の「COCOA」ポスターも掲示実施) ・東京都の「感染防止徹底宣言ステッカー」の申請と館内掲示を実施。 ・東京都のトライアル発注認定商品の点字「ブレイルノイエ」の館内設置。 ・(公財)東京観光財団からの依頼を受け、令和3年度最新情報を財団のウェブサイトへUP実施。 ・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を受け、各種利用計画書、各種利用申請書、装飾等設営申請書等を押印省略とし、Eメール、Faxでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。 ・利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。		・都の関連団体を含む東京都からの指示・依頼事項は、タイムリーに対応し、連携しながら継続的に利用者サービスを向上させていく。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2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) 利用者の利便性向上のための取組				
① 中小企業に利用しやすい予約制度の運用	・「定期優先申込」制度の継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期優先申込制度により令和3年度の都内中小企業・団体の申し込みを優先的に受け付けた。(優先受付順位1位、及び2位・・・受付終了時点の中小企業利用比率:65.26%)</li> <li>・定期優先受付の際には、既存中小企業利用者の使用シミュレーションを行い、年間利用計画を立て、重複しない効率の良い予約受付を行った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止策として、eメール、FAX、郵送受付への変更をアナウンスし、個別電話フォロー実施後、受付を実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・押印省略による各種申請書類を利用者ニーズにあわせて、郵送、FAX、eメールによりスピーディーな収受を行い、スムーズな順位別受付を継続していく。</li> <li>・定期優先受付利用者からの要望に応じてマイページからの電子申請受付も対応していく。</li> <li>・中小企業のより一層の利便性向上等の観点から、現在の順位別受付制度の見直しを検討する。</li> </ul>
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"> <li>・サイトリニューアルにより、主催者ページと来場者ページを設けることで、それぞれ必要とするページにすばやくたどり着ける設計とした。年間アクセス数:282,154</li> <li>・必要項目の入力で空室照会が可能となった。また、「マイページ」を10月にリリースし、ログイン後に空室があれば電子申請が可能となった。</li> <li>・公開イベントに関しては、催事内容を周知する「イベント情報機能(詳細ページ)」の利用促進を継続するとともに、HP閲覧者向けのイベント検索機能も設け、利用者の効用を高めた(詳細ページ掲載率100%)</li> <li>・周辺情報を段階的に更新し、4カ国語の多言語化を実現した。</li> <li>・空室照会は、社名、氏名、連絡先、利用目的を入力してもらうことで、利用者を明確化しながら、空室情報の閲覧を可能とした。</li> <li>・R3年度用のパンフレットとリーフレット、利用案内における最新の周辺情報や申請方法を更新し、改訂再配布を行い、同時にWebサイトから施設利用案内を参照可とした。</li> <li>・21時までの利用時間延長に伴い、R3年度用のパンフレットとリーフレット、利用案内における最新の周辺情報や申請方法を更新し、再改訂して、再配布を行い、利用者への情報提供を強化した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセス数はイベント数に大きく左右されるため、公開イベントについては詳細ページの掲載支援を行い、SEO対策も引き続き実施する。</li> <li>・利用計画書でイベント情報の掲載可の場合は、詳細情報まで公開し、利用者のインターネット上での広報支援をスピーディーに行い、集客支援につなげていく。</li> </ul>
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"> <li>・新規利用者から要望が多い、催事の準備や搬出入、会場配置に対するアドバイス強化し、混雑時の荷物用EVの誘導作業への補助を実施した。</li> <li>・新規利用者に対し、イベントサポート業者・設営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。</li> <li>・ホームページの無い中小企業利用者等に対し、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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止に努めるため、直接対面をせず柔軟な予約調整(中止、延期の相談)と緊急事態宣言期間における利用者への既納金の還付対応を実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染状況に応じて、利用者の声を聞きながら、調整会議の開催・中止を柔軟に対応・調整していく。</li> <li>・催事終了後の清掃・消毒サービスの案内を徹底していく。</li> <li>・政府や都からのコロナ感染防止対策やその他の連絡事項をわかりやすくタイムリーに発信・連絡し、利用者との関係性を維持向上していく。</li> <li>・イベント内容の詳細版については、利用者と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。</li> <li>・基幹システムからフィードバックされた空室閲覧者情報を活用して、潜在需要や新規見込み先の確認を行い、ターゲットを絞ったマーケティング活動につなげていく。</li> </ul>
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"> <li>・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を実施。</li> <li>・台東区民会館案内パンフレットの配架の継続。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室では精養軒やその他のケータリング会社との連携を取り、ゴミ処理、後片付けの確認を取りながら、催事の希望に寄り添う。(コロナ禍中はお断りする)</li> </ul>
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"> <li>・まず浜松町館の紹介。それでも台東館を希望する利用者には対応簿を作成し、キャンセル発生時に利用者へ連絡を入れる仕組みを継続した。</li> <li>・希望スペースにそぐわない状況や、利用時間において夜間を希望する利用者に対して、台東区民会館利用の提案を行った。</li> <li>・電話による受付は都度「受付表」に記入し、申請まで時間がかかる利用者に対して10日以内に確約の連絡をもらうよう、配慮した対応を実施している。(受付総件数:2020/8/1~2021/3/31まで372件)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・満室のためお断りする機会が多いため、浜松町館との情報共有と利用者の立場に立ったお断りの際の対応を継続する。</li> <li>・以前のキャンセル者から利用の可能性がある者を抽出し、随時受付時にアプローチを行う。</li> </ul>

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
(3)自主事業の提案				
①自主企画催事	ア 中小企業の販路開拓を支援する展示会・商談会	「東京くらしのフェスティバル2020」の開催中止について ・2020年9月24日(木)・25日(金)に台東館にて開催を予定していた「東京くらしのフェスティバル2020」が、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止となった。 尚、パンフレットの発行、HPでの商品紹介ページの掲載を行って、販路開拓支援につながる情報発信等を行った。(資料④令和2年度PR活動実績参照)		・令和3年度開催のために公社主催担当との連携を密にし、安全で、安心で、円滑なフェスの再開につなげていく。 ・今後の継続のために、他の展示会との差別化や、出展者フォロー体制の構築等、改善を図っていく。
	イ 中小企業向けのセミナー	コロナ禍のため、「東京くらしのフェスティバル2020」の開催中止により、セミナーや講演も見送った。		・令和3年度開催のために公社主催担当との連携を密に、企画内容を確認しておく。
②備品貸出サービス等の企画、準備	・備品の紹介、利用アドバイス。	・新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンター、大型扇風機を導入し、積極的な貸出しを行った。 ・有料・無料備品の紹介、展示規模別利用例・過去の実績の提示等のアドバイスの実施。 ・利用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。		・備品更新時より年月がたち、点検の結果修繕が必要な備品が増加している。利便性を維持するため、積極的に修繕、更新を継続して実施していく。 ・防災の衡立の各階配備を進める。
3 適切かつ十分なサービスの提供に向けた取組				
(1)円滑な業務運営				
①利用受付の方法	ア 定期優先受付	・新型コロナウイルス対策のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更。また順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更。 ・郵送(417件)による申し込み受け付けを行い、利用者の安全確保のため来館を控えるよう案内した。 ・事前に用意したシミュレーションを基に作成した年間利用計画を利用し、申請者には利用希望日程とフロアを第3希望まで出してもらい、効率の良い受付を行った。 ・申請受付後、調整を行い数日後、内定日を利用者に連絡。		・マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応をレスポンスよく実施するため、運営管理担当2名で受付し、電子申請の活用を促進していく。 ・順位別受付時の郵送、eメール、FAXによる受付は、既存利用者の来館による手間と時間を省くものであり、むしろ歓迎されて、定着したためダブルブッキング防止の観点からも継続していく。マイページからの受付(電子申請)は、8月の随時受付から強化していく。
	イ 随時受付	・令和3年度以降の受付について産貿システムズ公式Webサイトのマイページから展示室・会議室利用申請を可能とした。 ・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、利用者と調整を行った。 ・電話による随時受付総件数実績:2020/8/1～2021/3/31まで372件。		
②利用料金収受の方法	・利用料金、予納金、後納料金、当日支払いの収受方法	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頂いた。 ②電気料金や有料備品料金などは、使用量に基づく精算金額確定後にすみやかに請求書を発行、期限までに指定口座に振込の方法で納入して頂いた。 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。 ④緊急事態宣言発令等に則り、コロナ感染拡大防止のため4/1～3/31において催事を中止された利用者へ、既納金の全額返金を実施した。 (R2年度キャンセル料の返金内容:277件/55,817千円)		
③関係法令の遵守、手続きの公平性・透明性確保	・利用者に対する関係法令の説明、指導、及び利用手続き方法・規則等情報の公開	・公式ウェブサイトに「新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み」ページを設置し、利用者への感染防止の徹底を促した。 ・新型コロナ感染拡大防止のためのガイドラインを利用者と相互に確認し、確認書として署名いただくことを徹底した。(確認書は178件回収) ・施設を安心安全にご利用いただくために、搬出入調整会議の開催・ウェブサイトの利用案内を活用し、利用方法・利用規則・各種届出・設備の案内等の説明を行った。また、申し込みの際には、関係法令の遵守、利用規則への同意のうえ申し込みをして頂くようお願いをすとともに、申請書類を基に展示内容の確認、指導、アドバイスをを行っている。 ・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。		・夜間(18時から21時)における会議室の単独利用における料金発生について、既存利用者とのコンセンサスや理解を深めていただくコミュニケーションを取っていく。 (ex.会議室2日間の利用の場合、原状回復せず荷物等をおいておく場合は、夜間料金(+6000円)がかかることを了解いただく) ・利用者との調整会議や手続き、下見の場面で、催事中止時のリスク(原則として返金不可)についての相互認識を深めるコミュニケーションをとる。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
④施設利用者同士の調整方法	ア 搬入に関する「利用の手引き」の配布	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。あわせて、新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン確認書を配布し、感染防止措置の徹底をお願いした。		<ul style="list-style-type: none"> <li>利用の手引きなどの紙配布をペーパーレス化できるように利用者への働きかけを促進していく。</li> <li>公式ウェブサイトへの誘導もあわせて徹底していく。</li> </ul>
	イ 搬入指導に当たる担当者の配置	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。		<ul style="list-style-type: none"> <li>建物管理会社の警備員との連携を強めて、利用者へのサービス向上に取り組む。</li> </ul>
	ウ 「搬出入調整会議」の開催	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搬出入調整会議を開催し、当事者間の調整を図った。会議の運営には担当職員が参加し、必要に応じてアドバイスをを行った。また、平成30年度から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期間は、搬出入調整会議を中止し、利用者にあわせて、電話やFAX、eメールによる非接触対応を実施し、催事当日までの準備を円滑かつ丁寧に進めた。		<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度から開始した新型コロナウイルス感染拡大時の調整会議中止対応として、eメールやFAXで調整表による受付・調整を継続し、利用者の健康と安全を確保していく。</li> </ul>
	エ 「搬出入調整表」の作成・配布	④搬出入調整会議では、荷扱場やエレベーターを1時間単位で、使用できる利用者を定め、その結果を「搬出入調整表」として関係者に配布やエレベーター脇に表示し、徹底を図った。		<ul style="list-style-type: none"> <li>電子化を含めたペーパーレス化を利用者と検討していく。</li> </ul>
	オ 調整表に基づく「入車証」の発行	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"> <li>主催者にも協力をもとめ、入庫時、出庫時の安全確保をお願いしていく。</li> </ul>
⑤苦情などへの対応	ア 苦情に対して適切な対応を行うための取組	①利用者に対してはアンケートの配布・回収、来場者に対してはご意見箱の設置により「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。(休日はチーフ(令和3年度からは課長代理)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、誠実に対処している。 ④「ご意見箱」を各階に設置し、入場者からのご意見を要望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。		<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣住民とのコミュニケーションを深めるため、「台東館設立ストーリー」を小冊子(ブックレット)として製本・配架し、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。</li> <li>町会長や近隣住民との年間スケジュールを継続して確認する。</li> <li>利用者からの要望が強い、荷物の一時預かりサービスについては配送会社と調整し、利用時間帯へのタイムリーな配送をお願いしていく。</li> </ul>
	イ 想定される事例と対応	①新型コロナウイルス感染拡大防止のため定期消毒に加え、トイレのハンドドライヤーの使用中止、ソーシャルディスタンスシール貼付、換気送風用大型扇風機(展示室用)・非接触型体温計・人数カウンターの無料貸出し、商談コーナーの小型サーキュレーター、アクリル板の設置を実施。 ②開催側施設利用者(展示会等主催者)からの苦情 ・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。 ③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。 ④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。 ⑤哺乳類、爬虫類、鳥類を展示販売する利用者への指導 令和2年6月1日から施行の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」による東京都動物愛護相談センターへの申請を丁寧に指導した。		<ul style="list-style-type: none"> <li>合計63台の監視カメラを設置しているため、監視庁や浅草警察署からの視聴照会依頼が多くなってきており、利用者との地域の安全確保のためにもタイムリーな協力を実施していく。</li> <li>利用者からの新型コロナウイルス感染防止対策に必要な要望等をタイムリーに対応し、安全・安心の催事運営に貢献していく。</li> <li>東京都福祉保健局 東京都動物愛護相談センターとの連携を密にして、小動物の対面販売時における利用者の申請や、監査員の視察を円滑に進めていく。</li> </ul>
⑥利用者要望の把握と利用者サービスの向上	ア 利用者の要望を的確に把握する手段	①アンケートの配布、回収による要望の吸い上げ。 ②利用者、装飾業者の代表者に参加いただき、「産業貿易センター運営会議」を開催して、ご意見・ご要望を伺った。 ③「搬出入調整会議」「商談」「下見」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。		<ul style="list-style-type: none"> <li>よりの確に利用者の要望の吸い上げを行うため、継続してアンケートの内容を的確に把握し、対応していく。</li> <li>利用頻度の高い利用者に対して、防火防災、テロ、感染症に対する取り組み状況の情報共有や合同の訓練や研修会など、相互に参加できる企画を検討していく。</li> </ul>
	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を全面改訂し、マイページによる電子申請化と空室情報の簡易閲覧を実現し、更なる利便性、セキュリティの安全面を向上させた。 ②CS会議、チーフ会議を定期的で開催し、アンケート内容の検討、対応、情報の共有化を行った。 ③基幹システムの連絡欄や朝礼を利用し、お客様の声の情報共有化を図った。 ④更なる台東館の認知度とSEO向上のため、「台東館設立ストーリー」を8月度から半年間、13回にわたり、コラムとして公式ウェブサイトへ掲載した。これにより「コラム浅草」で検索すると表示順位1位を獲得。 ⑤利用者の要望に迅速な対応を行うために、一昨年から「プロモーショングループミニミーティング」を継続しており、課題共有と解決を図った。		<ul style="list-style-type: none"> <li>マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応を効率化し、電子申請の活用を促進していく。</li> <li>公式ウェブサイトへのコラム掲載に加えて「台東館設立ストーリー」を小冊子化(ブックレット)し、来館者への配布(配架)にて積極的なPR活動と、浅草地域での展示会場運営の理解促進を行う。</li> </ul>

事業報告

( 様式1 )

台東館

事業計画	R2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
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	①新型コロナウイルス感染拡大防止のため、換気送風用大型扇風機(展示室用)・非接触型体温計・人数カウンター、小型サーキュレーター、アクリル板を備えた。 ②日本堤消防署に配備許諾を得た、不燃衝立の各階展示室への配備計画をたてた。 ③定期的な備品の定期消毒、清掃及び修繕。 ④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。 ⑤3Fの商談コーナーにおいて、利用者向け無料WiFiを導入した。		
	イ 環境保全への配慮	①静かでクリーンな空調環境を維持し、コロナ対策としての換気体制を強化するため、入れ替え可能なソックフィルター(布製ダクト)を継続使用した。 ②以下の作業を継続して実施し、ガス・電気量の軽減を図った。 ・ビルマルチ空調機用制御装置・ガスデマンド計の活用 ・コジェネレーションシステムの連携対応 ・適切な温度調整 ③産業廃棄物・一般廃棄物の適切な処理、 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。 ⑥1F喫煙コーナーに防煙壁(パーティション)を設置した。なお、3Fの喫煙室は新型コロナウイルス感染防止のため閉鎖した。		・防火性のある備品(衝立)の各階配備による利便性の向上  ・3F喫煙コーナーの1年間の閉鎖による影響はなかったため、環境負荷がなく、禁煙を継続するためのスペースとして、他に有効活用できないか検討を開始する。  ・国際社会共通の目標であるSDGs(持続可能な開発目標)において「環境」「社会」「経済」のバランスを意識した活動(下段のウも含む)につなげるため、視野を広げて取り組んでいく。
	ウ バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮	①「利用案内」と公式ウェブサイトにバリアフリーに特化した情報を掲載している。 ②東京都のトライアル発注認定商品の点字「ブレイルノイエ」を階段、手すり、EVなどに設置した。 ③難聴障害者用システム(公社支援商品)を放送設備に継続配備し、難聴者の支援を継続した。 ④車椅子の利用貸出を促進した。 ⑤視覚障害者向けに音声ガイド地図サービスを継続し、ICTを活用したサービスによるユニバーサル化を進め、新規に英語対応も実施した。 ⑥車いす利用者からの問合せには、身障者用臨時駐車スペースを積極的に案内し、活用を推進した。		・50年以上の建造物であるため、最新の設備のある展示会場には及ばないが、そこから取り入れることができるものを調査・研究し、前向きに導入していく。  ・アフターコロナを見据えて、インバウンド復活後のムスリム対応について検討を進める。
	エ 搬出入の効率化の推進	①搬出入調整会議を開催し、貨物用エレベーター、荷扱い場利用、来場者誘導に関する調整をおこない、搬出入計画を策定した。尚、新型コロナウイルス感染拡大時には調整会議を中止し、電話、FAX、eメールにより丁寧な紹介と説明により調整を行った。 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。		・当日の展示室の予約状況を鑑みて、待機列ができる催事の利用者に対して、空室があればそこを待機場所として利用してもらうなどの配慮を行い、安全・安心を最優先する考えのもと、感染防止のための措置を積極的に講じていく。
	オ 外国語対応の推進	①9月～公式ウェブサイトで多言語化ページをリリース。施設案内、周辺情報、アクセス、FAQページを英語、中国語簡体字、韓国語で対応。 ②視覚障害者向けに音声ガイド地図サービスの英語対応を新規に実施した。 ③帰宅困難者対応時用に、英語・中国語の案内を準備。		・外国語対応が進んでいる他の展示会場をベンチマークして、導入可能な要素を調査・研究していく。
⑧手続きのデジタル化	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。また新規開場したパシフィコ横浜ノースの見学を行い、最新のコロナ感染防止対策、荷扱場改革・廃棄物リサイクル、什器、礼拝室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。		・全国展示場連絡協議会や近隣の施設との連携を深めて、継続的な情報収集を行っていく。
	キ 情報通信技術を利用した手続きの整備	・基幹システムと公式ウェブサイトを全面改訂し、R3年度からマイページによる電子申請化と空室情報の簡易閲覧を実現し、利用者には更なる利便性、セキュリティの安全面を向上させた。また、マーケティングにおいて空室情報閲覧者のデータベース化を促進と電子申請ができるマイページ登録者の倍増を狙う計画を立てた。 ・台東館利用手続きに来館した主催者、下見者への利便性向上のため、WiFiの無料利用化を実施した。		・新基幹システムへの登録 ・確実に担保されたセキュリティ環境のもとで利用できるWiFi機能へUPグレードしていく検討を行う。



事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
4 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ければ点検を行っている。建物・躯体設備については他の職員も、異常の有無の確認をしている。 (週1回、年間巡回回数50回)		・引き続き建物管理会社との連携と情報共有の強化を図る。
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」で対応	・点検・確認の結果に基づき、不具合・故障などがあった場合には、速やかに都の担当者に報告するとともに、迅速かつ確に必要な修理・修繕を実施した。 大規模改修後ではあるが、修繕箇所は12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357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	・高所作業台を利用して効果的・効率的に天井等の清掃を継続した。 ・定期的な清掃を事業者に委託しているが、清掃の前後で、公社自ら実地点検を行った。展示会終了後の主催者による清掃についても同様に職員が点検を着実に実施した。 主催者による清掃は夜間作業になりがち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。 ・可燃物、不燃物の混在ゴミの引き取りサービスを追加し、利用者の更なる利便性を図った。		・利用者目線に立った、定期点検の強化。 ・利用者が安心して利用できるよう、日常清掃に加え、綿密な消毒作業の定期的な継続実施をする。 ・会期最終日の20時以降におけるプロの清掃作業(有料サービス)を利用者へ積極的に提案する。
(2)安全確保策及び災害時対応等				
① 事故防止対策	・事故件数0を目指す。	・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。 ・建築管理会社と毎朝、各工事会社と工事前後に必ず打ち合わせを実施。 ・安全に関わる研修の受講 ・職員の資格取得(資料⑧参照)		・建物管理会社との連携強化を継続する。
② 被災時の安全対策	ア 防災マニュアルの更新と周知	・定期的に館内管理権限者との「共同防火防災管理協議会」を開催し、防火防災体制の見直しを行っており、令和3年度からの営業時間延長(21時まで)のため、「夜間地震発生時マニュアル(夜間受付担当者)」を追加し、台東区民会館と、建物管理会社と共有を図った。		
	イ 自主防災組織の設置・訓練	・自主防災組織設置と訓練を行ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により例年に比べて規模を縮小して実施した。 ・今年度は上級救命講習の更新時に、心肺蘇生法・AED技能講習も実施した。 ・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が、コロナ禍のため消防署の指導に従い、「自衛消防サポート会」に全員が参加し、消火器による消火訓練を重点的に実施した。 (別添資料-2) ・優良防火防災建物認定は取得済み。		・コロナ禍であるため、消防署の指導を受けながら、主催者と連携した訓練の実施により、防災訓練の錬度アップを目指す。 ・地元商工団体、消防署、警察署、保健所、との顔合わせ、連携を継続実施する。
	ウ 確実な避難誘導の体制づくり	・館内の施設・設備や展示装飾等については、定期的に転倒防止の事前措置・点検を徹底している。避難誘導のサインや誘導用放送等の機器整備については、特に点検を徹底し、劣化が激しいものについては更新を行い、また避難経路確保のため見やすい位置に移動や増設し、災害発生時に活用できるよう維持管理に努めた。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昨年度の14台に加え、さらに11台の監視カメラを増設(合計63台が稼働中)した。警備能力が大幅に向上した事で、防犯、防火防災、避難誘導に役立てている。		・地元消防署及び浅草警察署の指導の下、訓練の実施を継続する。 ・利用者からの展示室配置図面提出時における避難導線確保の適切な指導を継続する。
エ 帰宅困難時の一時滞在施設としての運営		・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」に参加していたが、コロナ感染拡大により中止した。「一時帰宅困難者マニュアル」では備蓄品の取り扱いを見直した。		・「一時帰宅困難者対応」は地域行政・地域住民との連携が不可欠であり、特に台東区民会館との連携を密にした共同訓練を継続的に推進していく。

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
③新型コロナウイルス感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症防止策の実施</li> <li>新型コロナウイルス感染症に関する利用者対応</li> </ul>	<p>①消毒・換気等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>貸出備品の全品消毒作業を完了し、空調設備利用による1時間に4回の送風換気を開始</li> <li>トイレ各所、EVボタン、手すり、ドアノブ、自販機や照明器具等のスイッチ類、放送設備のスイッチ、つまみ類、マイク、その他共用部への定期消毒作業を継続実施した。</li> </ul> <p>②ガイドライン確認書等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止の台東館の取り組みとガイドライン確認書作成・実施と浜松町館への水平展開実施</li> <li>公式ウェブサイト「新型コロナウイルス拡大防止の取り組み」ページを作成し、ガイドラインのダウンロード開始</li> <li>イベント会場収容率100%利用可能な主催者と感染拡大防止策担保の確認書作成、実施と浜松町館への水平展開実施</li> <li>台東館版の感染拡大防止の取り組みとガイドライン確認書(収容率50%&amp;100%)を台東区民会館にも水平展開し、本館合同庁舎全体の一貫性のある取り組みが確立</li> </ul> <p>③注意喚起ポスター等の掲示関連について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ソーシャルディスタンスシール1Fフロア面に32枚、かご内7枚の貼り付け設置</li> <li>台東館版「新型コロナウイルス拡大防止のための注意喚起ポスター」と、トイレのハンドドライヤー使用禁止ポスターを内作り、館内掲示実施。</li> <li>「東京版新型コロナウイルス見守りサービス」を開始、QRコード付ステッカーの作成、約50枚館内(1-7F)に掲示。</li> <li>東京都の「感染防止徹底宣言ステッカー」申請と、館入り口、各階への掲出</li> <li>台東館版「新型コロナ撲滅大作戦のポスター」の内作りと掲出、浜松町館への水平展開</li> <li>「新型コロナウイルス拡大防止のためのポスター」を各階の自販機デジタルサイネージへの表示開始</li> <li>厚生労働省のアプリ「COCOA」奨励ポスターの館内掲示実施</li> <li>東京都「緊急事態宣言」A4ポスターを館内に掲示</li> </ul> <p>④感染防止対策の備品配備について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>非接触型体温計、人数カウンターの無料貸出開始。</li> <li>展示室内の換気送風用大型扇風機2台増設(合計10台稼働可能)し、無料貸出対応開始</li> <li>商談コーナーに飛沫防止の亚克力板、小型サーキュレーター導入と職員へのフェイスシールドの配布</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症が沈静化するまでは、引き続き現在の対応を継続。</li> </ul>
③地域や地元住民との良好な関係				
①地域貢献活動に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>浅草の中心にある施設としての役割を考慮した地域との取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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、協力をを行い運営に寄与している。「エーラウンド」のヴァーチャル産業交流展への参加と支援・PR協力の継続。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍でもあり、オンラインによる町おこしイベントにも積極的に参加し、台東館のPRも兼ねて、ボランティアとしての協力要請にも積極的に対応をしていく。</li> </ul>
②地元住民への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域・地元住民との良好な関係の維持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域イベント、会合への参加、協力を12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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

事業報告

(様式1)

台東館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
5 収支計画等				
(1)収入確保、経費削減等経営方針				
①収支想定の方針	<p>・令和2年度施設稼働率を70%と設定し、収支の改善を目的とする。</p> <p>※不可抗力により目標達成が困難な場合、年度計画に反映させた目標を施設の休止期間分等に相応して補正する、又は業務実績を全期間通常の運営が可能であったものとして換算する、などの方法で算出</p>	<p>・令和2年度展示室稼働率は、8/31時点の順位受付だけで67.58%(目標値比96.54%)を確保したが、新型コロナウイルス感染防止のための2回の緊急事態宣言発出(4/7～5/25、1/8～3/21)により催事の中止が相次いだため、24.09%(目標値比34.41%)となった。</p> <p>尚、休業要請のあった4、5月度の稼働日59日を除く年間稼働日271日で補正すると29.33%(目標値比41.9%)となる。</p> <p>＜参考＞新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル料返金額について 277件:55,817千円となり、年間稼働日330日で換算すると13.54%の稼働率となる。</p> <p>＜参考＞コロナによる利用料収入の機会損失額について コロナウイルスの影響による利用料収入の機会損失額(キャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算)は249件 約209,910千円、全館換算日数171.9日、稼働率52.1%分に相当する。</p> <p>会議室のコロナによる機会損失額は109件、3,218千円、全館換算日数114.9日、稼働率34.8%となる。</p>	<p>・2回の緊急事態宣言等により、イベント自粛要請・開催制限により、催事中止が相次いだため。</p>	<p>・政府や都の指示をわかりやすくタイムリーに利用者へ伝え、常に協力と理解を得ることができる、密なコミュニケーションをとっていく。</p> <p>・引き続きコロナ対策実施と人流抑制を行いながら、空室への利用促進活動を積極的に実施していく。</p>
②収入確保の方針	<p>・営業、広報活動の強化により稼働率を上昇させ、増収を図る。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、収入は、179,800千円となり、計画値322,942千円を大きく下回った。</p>		<p>上記①の通り</p>
③経費削減の方針	ア 人件費	<p>・指定管理事業は、予算63,555千円、実績62,809千円。</p> <p>・管理運営事業は予算12,699千円、実績11,614千円。</p>		<p>・引き続き最小限での人員での対応を行う。</p>
	イ 建物管理等業務委託費	<p>・指定管理事業は、予算96,413千円、実績98,555千円。</p> <p>・管理運営事業は予算30,341千円、実績31,514千円。</p>	<p>・指定管理事業の定期点検及び保守の予算超過2,636千円、管理運営事業の定期点検及び保守の予算超過1,188千円は、計画にはなかった4階～7階展示室天井裏設備浄化作業の実施によるもの。</p>	
	ウ 光熱水費	<p>・指定管理事業は、予算37,529千円、実績18,049千円。</p> <p>・管理運営事業は予算10,979千円、実績8,873千円。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響による展示室の稼働率が低下。特に空調設備の運転時間の減少によるもの。</p>	<p>・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。</p>
(2)収支計画	<p>・第四次事業計画及び年度計画を基に作成。</p>	<p>・令和2年度事業収支 指定管理事業収入：179,800千円 支出：237,629千円 内都への納付額：27,440千円 税前収益：△57,829千円(事業計画11,683千円)</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響により大幅な収入減(計画比34%)となった。キャンセル料返金額として、55,817千円発生した。</p>	<p>・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。</p>

## 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	298,595,000	102,246,300	△ 196,348,700	34.2	
	会議室	6,074,886	1,933,890	△ 4,140,996	31.8	
	附帯設備	16,900,150	5,002,635	△ 11,897,515	29.6	
	臨時供給(電気・水道・産廃)	0	294,419	294,419	0.0	
	小計	321,570,036	109,477,244	△ 212,092,792	34.0	
自主事業収入	消火器貸出	42,000	0	△ 42,000	0.0	
	コピー・Faxサービス	172,000	32,810	△ 139,190	19.1	
	インターネット貸出	307,000	256,000	△ 51,000	83.4	
	プロジェクター貸出	292,000	20,000	△ 272,000	6.8	
	課金式パソコン	7,100	2,700	△ 4,400	38.0	
	長机	172,000	63,040	△ 108,960	36.7	
	携帯電話充電器	49,400	6,800	△ 42,600	13.8	
	コインロッカー	330,000	0	△ 330,000	0.0	自動返金式
小計	1,371,500	381,350	△ 990,150	27.8		
指定管理事業 計(i)	322,941,536	109,858,594	△ 213,082,942	34.0		
指定管理料収入	コロナ関連の指定管理料(ii)	0	69,941,261	69,941,261	0.0	
受託料収入	合同庁舎共用部分(iii)	79,326,000	71,627,405	△ 7,698,595	90.3	
合計(A=i+ii+iii)	402,267,536	251,427,260	△ 150,840,276	62.5		

**【業務改善に向けた分析】**  
1. 利用料金収入(除く自主事業)は、コロナウイルス感染症対策の影響で対計画費減212,093千円(34.0%)であった。  
2. 稼働率は、計画70.0%に対して、24.1%となった。但し、新型コロナウイルス感染症の影響で営業自粛要請があった4月度(点検日除く29日)、5月度(同30日)を除くと利用可能日数が271日となり、これによる稼働率は29.3%となる。  
3. コロナウイルスの影響による利用料金収入の機会損失額は約209,910千円であり、稼働率に換算すると52%分に相当する。

単位:円

(2)支出		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
①東京都納付額		79,974,402	27,439,805	△ 52,534,597	34.3	
②産業貿易センターの管理運営業務		231,284,000	210,189,276	△ 21,094,724	90.9	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	63,555,000	62,809,048	△ 745,952	98.8	
	小計	63,555,000	62,809,048	△ 745,952	98.8	
事業費	光熱水費	37,529,000	18,048,790	△ 19,480,210	48.1	
	建物管理業務(設備運転・監視)	29,146,000	29,145,600	△ 400	100.0	
	建物管理業務(警備)	20,948,000	20,948,400	400	100.0	
	建物管理業務(清掃業務)	20,833,000	20,755,165	△ 77,835	99.6	
	建物管理業務(環境管理業務)	1,038,000	622,634	△ 415,366	60.0	
	定期点検及び保守	24,448,000	27,083,663	2,635,663	110.8	
	通信費	2,777,000	2,292,770	△ 484,230	82.6	
	公租公課	7,317,000	341,323	△ 6,975,677	4.7	
	その他経費	23,693,000	28,141,883	4,448,883	118.8	
小計	167,729,000	147,380,228	△ 20,348,772	87.9		
指定管理事業 計(i)	311,258,402	237,629,081	△ 73,629,321	76.3		
③合同庁舎の共用部分等の管理業務(ii)		79,326,000	71,627,405	△ 7,698,595	90.3	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	12,699,000	11,613,588	△ 1,085,412	91.5	
	小計	12,699,000	11,613,588	△ 1,085,412	91.5	
事業費(保安全管理費)	光熱水費	10,979,000	8,872,869	△ 2,106,131	80.8	
	建物管理業務(設備運転・監視)	13,094,000	13,094,400	400	100.0	
	建物管理業務(警備)	9,412,000	9,411,600	△ 400	100.0	
	建物管理業務(清掃業務)	1,295,000	1,392,235	97,235	107.5	
	建物管理業務(環境管理業務)	315,000	202,366	△ 112,634	64.2	
	定期点検及び保守	6,225,000	7,413,437	1,188,437	119.1	
	通信費	0	5,004	5,004	0.0	
	公租公課	1,041,000	1,089,699	48,699	104.7	
	その他経費	7,522,000	10,721,668	3,199,668	142.5	
小計	49,883,000	52,203,278	2,320,278	104.7		
事業費(工事費)	工事請負費	16,744,000	7,810,539	△ 8,933,461	46.6	
合計(B=i+ii)	390,584,402	309,256,486	△ 81,327,916	79.2		

**【業務改善に向けた分析】**  
1. 指定管理事業  
(1) 光熱水費の対計画比減の19,480千円は、新型コロナウイルス感染症の影響により展示室の稼働率が低下したため、特に空調設備の運転時間の減少によるものである。  
(2) 定期点検及び保守対計画比増の2,636千円は計画にはなかった4階～7階 展示室天井裏設備浄化作業の実施によるものである。  
2. 管理運営事業(合同庁舎の共用部分等の管理業務)  
(1) 定期点検及び保守対計画比増の1,188千円は計画にはなかった4階～7階 展示室天井裏設備浄化作業の実施によるものである。

(3)収支差額(収入(A)-支出(B))	11,683,134	-57,829,226	△ 69,512,360	(495.0)
----------------------	------------	-------------	--------------	---------

( 様式3 )

### 経営状況分析指標

台東館	年度計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	11,683,134	-57,829,226	(495.0)	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	79.9%	43.5%	54.5	
人件費比率 (人件費／支出(B))	19.5%	24.1%	123.3	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	32.5%	42.1%	129.6	
利用者あたりの管理コスト (支出(B)／延べ利用者数)	¥4,678	¥3,704	79.2	
利用者あたりの自治体負担コスト (維持管理委託料／延べ利用者数)	¥2,099	¥1,880	89.6	
<b>【業務改善に向けた分析】</b> 1. 事業収支は、コロナウイルス感染症の影響下により計画を下回り-57,829千円となった。 2. 入場者数は、展示会場78,718人、会議室4,780人、合計で83,498人となり一人当たりのコストが計画を下回った。				

## 利用者アンケート結果

台東館

## (1)実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
令和2年4月～ 令和3年3月	配布108件 回収56件(回収率51.9%)	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>&lt;施設・設備管理等の満足度&gt;</p> 大変満足(37.5%) 満足(57.1%) どちらかといえば満足(5.4%) どちらかという不満(0.0%) 不満(0.0%) 大変不満(0.0%)	①上下階に搬入搬出の作業音が響き不快感有 ②Wi-Fiは無料にして欲しい ③待機スペースの不足 ④貨物用エレベーターが台数少のため、搬入出に時間が掛かる。
利用 システム	<p>&lt;利用システム等の満足度&gt;</p> 大変満足(35.7%) 満足(51.8%) どちらかといえば満足(8.9%) どちらかという不満(3.6%) 不満(0.0%) 大変不満(0.0%)	①提出書類が多い。 ②調整会議の進行にフォローが必要 ③会場の申請手続きを簡素化 ④展示会用貨物の事前受け取り
接客対応	<p>&lt;職員の対応等&gt;</p> 大変満足(48.2%) 満足(48.2%) どちらかといえば満足(1.8%) どちらかという不満(0.0%) 不満(0.0%) 大変不満(1.8%)	

サービス	<p>&lt;選定理由&gt;  会場規模(16.6%)  予算・利用料金(15.3%)  立地環境(11.2%)  会場スペックの充実(10.8%)  交通アクセス(9.7%)  利用実績(6.8%)  知名度(6.1%)  その他(23.5%)</p>	<p>①窓の開閉が不便  ②会期時間の延長希望  ③チラシを置かせてほしい  ④書類のメール受付  ⑥手指消毒や飛沫防止パネルは用意して頂きたい</p>
総合評価	<p>&lt;総合的な満足度&gt;  大変満足(40.5%)  満足(52.4%)  どちらかというと満足(5.4%)  どちらかというと不満(1.2%)  不満(0.0%)  大変不満(0.5%)</p>	<p>会場規模と費用感が合致。会場がきれい。  立地が良く、利用料金も良心的。</p>

### (3)利用者アンケート結果に対する総括・自己評価

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

## 事業報告書補足資料 様式4 「利用者アンケート結果」

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

評価項目	順位	台東館		
		改善要望	件数	対応状況
施設・ 設備管理	①	上下階に搬入搬出の作業音が響き不快感有	1	搬出入日程の意図的調整の実施と搬出当日に現場に行き作業の静穏化をお願い。
	②	Wi-Fiは無料にして欲しい	1	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	待機スペースの不足	1	階段の活用や整理券による時間調整をお願いし対応。
	④	貨物用エレベーターが台数少のため、搬入出に時間が掛かる。	1	調整会議にて、同一日主催者間での、使用時間帯自主調整を実施。
	⑤			
	⑥			
	⑦			
	⑧			
利用 システム	①	提出書類が多い。	1	最低限必要書類 利用手引の配布、記入見本参照等でご理解いただく。利用計画書、申請書のエクセル入力簡便化をHP上で実施。
	②	調整会議の進行にフォローが必要	1	初めてのお客様を中心に当館スタッフを個別に付け対応。
	③	会場の申請手続きを簡素化	1	電子申請・メール提出の説明や押印省略をご説明。
	④	展示会用貨物の事前受け取り。	1	不可能:保管スペース、セキュリティの観点より。
	⑤			
	⑥			
接客対応	①			
	②			
その他	①	手指消毒や飛沫防止パネルは用意して頂きたい	2	非接触体温計や人数カウンターを用意していることをご説明し対応。
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「悪い」・「やや不満」の内容

	月	クレーム内容	当館職員対応
総合満足度で「不満」	11	壁コンセントの通電確認が面倒。(他の施設では無い。)	感電・火災事故防止観点より施設側としては必須項目としてご説明。
	11	搬入出に時間が掛かりすぎて限界に近い。20時終了が不可能。	荷物用エレベーターが2台しかなく全フロアご利用のお客様のため搬出時間が集中する。時間ずらし等お願いする。
	12	書類が多すぎる。提出書類の簡略化。	電子申請・メール提出の説明や押印省略をご説明。
	3	緊急事態宣言中のキャンセル料などの返金は早く決定してほしい。	館単独では決定できないので公社に伝える旨ご説明。
	職員対応で「やや悪い」		

事故・故障等の内容と対応一覧

( 様式 5 )

台東館

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
<b>(1) 事故・故障</b>				
令和2年4月1日～ 令和3年3月31日		施設運営に影響した「事故・故障」はなかったが、 外構、内装、設備機器の不具合が頻発した。 発生件数は以下の通り。(「不具合月間報告書【参考例】」参照)	対応件数は以下の通り。	未対応件数は以下の通り。
	<b>館内各所</b>	<b>不具合発生件数：590件</b>	<b>不具合対応件数(補修等)：357件</b>	<b>未対応件数(経過観察含む)：233件</b>
	建物外構、内装	発生件数：406件	対応件数(補修等)：202件	未対応件数(経過観察含む)：204件
	電気設備	発生件数：28件	対応件数(補修等)：18件	未対応件数(経過観察含む)：10件
	空調設備	発生件数：43件	対応件数(補修等)：34件	未対応件数(経過観察含む)：9件
	衛生設備	発生件数：33件	対応件数(補修等)：30件	未対応件数(経過観察含む)：3件
	消防設備	発生件数：80件	対応件数(補修等)：73件	未対応件数(経過観察含む)：7件

No.	優先度	区分	進捗	発生日付	発生場所	経過及び内容	取扱担当	結果(対応日付)	対応時間	対応	書面
1	0	建築	済	2020年10月1日	全域 エレベーター8号機	扉ゴムパッキン破損	村上	2021年2月8日	2	作業完了。業者：中央エレベーター工業 (全階交換完了)2021月間報告02-11	巡視報告書
2	0	建築	※	2020年10月4日	4階北展示室 各所	コーナーガードNo.12(北西SLW収納箱付近)15 (北東EPS付近)、19、20(北柱展示室内側)	村上	1900年1月0日	0	経過観察	巡視報告書
3		衛生	※	2020年10月5日	2階荷捌場 区ゴミ置き場	精養軒ゴミ箱内ネズミ発生→粘着シートで捕獲	村上	2020年10月5日	1.0	ダイケンにてその後対応提案→公社にて検 討中	作業報告書
4		衛生	済	2020年10月5日	西塔屋 南西側 高置水槽	No.1、No.2防虫網破れ	入江	2020年10月6日	1.5	ビニールテープにて破れ箇所補修	作業報告書
5	A	建築	済	2020年10月6日	地下7号倉庫 東寄り	扉(丁番金具の変形による)の不具合。	村上	2020年10月4日	1	仮補修実施。(事故報告書2020-0011) 業者 依頼中	事故2020-0011
6		電気	済	2020年10月6日	8階精養軒 厨房	厨房内コンセント(No.166)→通電なし	村上	2020年10月14日	1.0	メガリング実施後良好→ELB復旧	業務日誌
7		電気	済	2020年10月6日	8階精養軒 厨房	厨房内コンセント(No.166)→通電なし	村上	2020年10月14日	1.0	メガリング実施後良好→ELB(漏電ブレーカー) 復旧	月間報告書 電気2010-03
8		電気	※	2020年10月7日	5階北展示室 北西側	アンプ制御コネクタ変形	村上			経過観察	巡視報告書
9		衛生	済	2020年10月7日	5階南展示室 南東側	排水樹底面モルタル部分ひび割れ	村上	2020年10月15日	1.0	防水塗装実施	巡視報告書
10		電気	済	2020年10月8日	8階A階段 踊り場	IDF盤内汚損	村上	2020年10月8日	1.0	内部清掃実施	巡視報告書
11		衛生	済	2020年10月8日	地下1階倉庫 天井	給水配管保温材剥がれ	村上	2020年10月8日	0.5	保温材銀テープを巻き付け取付実施	業務日誌
12		電気	済	2020年10月8日	8階A階段 踊り場	IDF盤内汚損	村上	2020年10月8日	1.0	内部清掃実施	巡視報告書 電気2010-02
13	0	建築	※	2020年10月10日	1階区民会館駐車場 No.7号機後方	新規漏水箇所発生(2箇所)	村上	1900年1月0日	0	経過観察	巡視報告書
14		建築	※	2020年10月10日	1階区民会館駐車場 7号機後方	新規漏水箇所発生(2箇所)	村上			暫時経過観察	巡視報告書 建築2110-04
15	0	建築	済	2020年10月11日	1階正面玄関庇 北西側	庇金物紛失	村上	2020年10月16日	0.5	金物一部再取付(2020.10.16)仮補修実施 (オーナー了承で進捗を済にした。2021.02.24)	巡視報告書
16		衛生	済	2020年10月12日	8階精養軒 ベランダ	給湯設備用配管ネジ部分発錆	入江	2020年10月19日	0.5	防錆塗装実施	業務日誌
17		給排	済	2020年10月12日	8階ベランダ(北側) 精養軒厨房前(外)	給湯設備用配管ジョイント部の発錆。	入江	2020年10月19日	0.5	防錆塗装実施 月間10-6 防錆塗装実施	月間報告書 衛生2011-05
18	0	建築	※	2020年10月14日	全域 エレベーター7号機	三方枠(2枚上開き扉)ゴム(敷居廻り戸)劣化	今野	1900年1月0日	0	経過観察→業者にて順次交換予定 中央エレベーターに連絡済 2021.02.09現在	業務日誌
19		衛生	済	2020年10月14日	1階男子トイレ 小便器(中央)	小便器詰まり予防措置	入江	2020年10月15日	1.0	薬剤(デオライト)投入	業務日誌
20		電気	済	2020年10月14日	8階精養軒 厨房	メガリングの実施。 厨房内コンセント(No.166)→通電なし	村上	2020年10月14日	1.0	作業完了。メガリング完了⇒良好 2020.10.06 月報10-2分	月間報告書 電気2010-03



日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
<b>その他報告事項</b>				
令和2年4月1日	館内各所	令和2年2月12日からの新型コロナウイルス感染防止対策を継続。	以下、感染防止対策実施	
		<b>令和2年度実施 新型コロナウイルス感染防止対策</b> ①館内各所消毒（原則、午前1回、午後1回）（暫時継続） a. EV乗り場、カゴ内ボタン【R02/02/12～】 b. A階段 2, 3階 8,9階 ドアノブ【02/12～】 c. 誰でもトイレ 1階内外ボタン、8,9階スライドドアノブ（内外）【R02/02/12～】 d. A階段、C階段の手摺り（内外側共）【R02/03/12～追加】 e. WCブース（扉取手、便座、便座操作ボタン） ②2階貸会議室清掃時に什器等清掃時、消毒の実施確認。 ③貸出備品消毒（06/08 全数実施。以降、1[回/3か月]実施） 展示台、商談机（大、小）、椅子、衝立等 ④空調設備定期試運転（暫時継続） a. 熱源廻り（含：冷却水ポンプ、冷温水ポンプ） b. 冷却塔廻り（含：薬注装置） c. 外調機（OHU）、空調機（AHU）（含：ダンパ） d. 監視・制御装置 ⑤換気設備（暫時継続） a. 貸展示室排風機 100%運転（H4.0[m]計算 ⇒ 3.8[回/h]） b. 外気取入れダンパ全開（冷温水コイル一次側点検口扉開放運転） c. 業務用扇風機貸出（2[台/フロア]用意） ⑥衛生設備（従来通りにの維持・保全） B1F 受水槽、死水防止対策 ⇒ 受水槽上水、保有水減量、定期排水		令和3年3月31日現在、継続中。 令和3年度へ継続。
令和2年5月1日	1F エントランスホール	[新型コロナウイルス感染防止対策] ソーシャルディスタンス表示シール床面貼付。	シール購入、建管業者へ支給、床面貼付。	令和3年3月31日現在、継続中。 令和3年度継続実施。
令和2年5月1日	1F エントランスホール他各所	[新型コロナウイルス感染防止対策] 手指消毒液の設置	消毒液購入、建管業者（警備員）が補充。	令和3年3月31日現在、継続中。 令和3年度継続実施。
令和2年5月1日	3階事務室	[新型コロナウイルス感染防止対策] 催事貸出用非接触体温計、入場者計数カウンタ購入。	催事主催者の要望により貸出し。	令和3年3月31日現在、継続中。 令和3年度継続実施。
令和2年7月1日	館内各所	[新型コロナウイルス感染防止対策] 東京都「感染防止徹底宣言ステッカー」掲示。	3階事務所窓口カウンター、2階会議室扉、1階自動扉へ掲示。	令和3年3月31日現在、継続中。 令和3年度継続実施。
令和2年10月11日	館内各所	台風14号 接近情報あり。 大雨浸入対策実施。	①1階東搬入エリア防潮板 ②2階ELV7,8乗場土嚢設置 ③ELV7,8カゴ待機階移動 ④屋上排風機強制運転	10/12 台風通過後、平常時へ復旧。
令和2年10月14日	西側塔屋屋上	5G基地局（ソフトバンク）設置工事対応。	下見、施工図面確認、施工立会い、竣工確認実施。	2020年11月1日より運用開始、5G電波の受信確認。
令和2年12月15日	2F 会議室A,B	天埋空調機用高性能フィルターの購入。	フィルター購入、建管業者へ支給、空調室内機へ取付。	令和3年3月31日現在、継続中。 令和3年度継続実施。
令和3年2月12日	1F 東京商工会議所事務所	[新型コロナウイルス感染防止対策] 3密対策として事務所の換気を実施。	屋外通路側扉を開放するため、防虫対策として網戸設置。	令和3年3月31日現在、扉開放にて使用。

事故・苦情等に対する総括・自己評価

- ・「(1)事故・故障」、「(2)苦情」のほか、「改善及び予防保全」として実施した事案を「その他の報告事項」とした。  
特に、**新型コロナウイルス感染症対策**について「その他の報告事項」に記入した。
- ・不具合の発生から補修、記録までの一連作業を以下の通り進めた。  
 ①発生 ⇒ ②報告 ⇒ ③【一覧表】作成 ⇒ 補修、経過観察に選別 ⇒ ④補修作業実施 ⇒ ⑤記録・保存  
 以上、一年を通して概ね滞りなく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	施設運営に影響した「事故・故障」はなかったが、外構、内装、設備機器の不具合が頻発。発生件数は以下の通り。	株式会社 D社 (1) 統括兼設備：H.N (2) 警備：M.R、清掃：U.S		
2	法定資格者の選任	(1) 電気主任技術者（第3種以上）	主任実務経験3年以上の者に限る	株式会社 D社 T.N	
		(2) 建築物環境衛生管理技術者	実務経験2年以上のものに限る	株式会社D社 M.K	
		(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 S.T	
		(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）	(1) 平成6年度～25年度分継続保管 平成27年度分以降維持・保管 (2) 産貿C専有、共有分：公社管理 区民会館専有分：台東区管理	
4	保全管理業務の計画、報告	(1) 業務責任者、法定資格者一覧、連絡体制票（通常、休日、夜間、緊急時）の提出	① 業務責任者（年度初め提出） ② 法定資格者一覧（年度初め提出） ③ 連絡体制（年度初め提出）	①～③ D社が公社へ提出	
		(2) 月間業務予定表の提出	① 出勤予定表（警備・設備・清掃）を前月下旬提出 ② 月間作業予定表（設備・清掃）を前月下旬提出	①、② D社が公社へ提出	
		(3) 日報、月報の提出	① 出勤予定表(警備・設備・清掃)、(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（毎月月上旬） ② 消防設備等点検結果報告書（4月上旬） ③ 汚染負荷量賦課金申告・納付（4月下旬） ④ ばい煙排出量調査報告書（7月上旬） ⑤ 飲料水貯水槽等維持管理状況報告書（12月） ⑥ 電気主任技術者の選解任届出（随時） ⑦ 建築物衛生管理技術者の選解任届出（随時）	① 毎月月上旬申告 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（1回/3年）、建築設備（1回/年） (2) 簡易点検、定期点検（1回/年） (3) 定期点検（1回/年） (4) 定期点検（1回/年）	(1)、(2) 実施、保管 (3)、(4) 実施、所管消防署へ提出、保管	

### 建物管理業務実績

台東館

維持管理に係る業務名		対象	募集要項 (参考頻度)	事業計画	実施状況	実地調査
<b>建物管理業務</b>						
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㎡ ③窓ガラス清掃 (月1回) 288㎡ ③窓ガラス清掃 (年2回) 42㎡	
4	環境管理業務 (★)	①空気環境測定 ②煤煙測定 ③水質検査 ④害虫検査	建築物環境管理業務仕様書	①11ヶ所×6回/年 ②3ヶ所×2回/年 ③1式 ④8,528㎡×2回/年	① 11か所 (年6回) ② 3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) ④ 8,883㎡ (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荷捌場・貨物EV利用管理	展示場業務仕様書	①催事開催時随時 ②展示室半室貸出時 ③4回/年 ④2回/年 ⑤随時 (混雑時)	①約 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)	

### 建物管理業務実績

#### 台東館

定期点検及び保守					
6	昇降機設備(1～6号機)	エレベータ設備(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) ② 4回/年 (リフト)	事業計画のとおり実施
8	受変電設備 (★)	①受変電設備 ②電灯・動力設備 ③蓄電池設備 ④自家発電設備	設備仕様書、図面	①、② 12月 (停電作業) ③、④ 6月	事業計画のとおり実施
9	構内交換電話設備	①構内電話交換設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施
10	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 ③ ITV設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施
11	テレビ受信設備	館内テレビ聴視設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施
12	荷捌場信号設備	1F-2F 荷捌場信号設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施
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

## 建物管理業務実績

## 台東館

16	熱源補機類設備	① 冷温水ポンプ (1次 3台) ② 冷温水ポンプ (2次 3台) ③ 冷却水ポンプ (3台) ④ 冷却塔 (3基)	設備仕様書、図面	1回/年	事業計画のとおり実施	
17	熱電併給設備	コージェネレーション設備 25kW×5台、RH-2で排熱利用	設備仕様書、図面	1回/年	事業計画のとおり実施	
18	空調・換気設備	① 空気調和機 ② 外気調和機 ③ パッケージ型空調機 ④ 送・排風機	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
19	エアフィルター洗浄	① 空気調和機 ② 外気調和機 ③ パッケージ型空調機 ④ OAダンパ ⑤ 展示室ソックフィルター	設備仕様書、図面	①,②,③,④ 毎月 ⑤ (2回/年)	事業計画のとおり実施	
20	中央監視・空調自動制御設備	① 中央監視盤設備 ② 自動制御盤設備 ③ 空調自動制御設備	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	
21	消防設備 (★)	① 消火器 ② 屋内消火栓設備 ③ 泡消火設備 ④ スプリンクラー設備 ⑤ 不活性ガス消火設備 ⑥ 自動火災報知設備 ⑦ ガス漏れ火災警報設備 ⑧ 避難器具設備 ⑨ 誘導灯設備 ⑩ 排煙設備 ⑪ 連結送水管・消防用水設備 ⑫ 非常コンセント設備	設備仕様書、図面	機器点検：6月 総合点検：12月	事業計画のとおり実施	
22	展示室可動壁設備	貸展示室(全室)×4階： (34枚+8枚)×4階=168枚 【内訳】展示室(半室):17枚+4枚 貸展示室(全室):34枚+8枚	設備仕様書、図面	2回/年	事業計画のとおり実施	



### 建物管理業務実績

#### 台東館

23	給排水衛生設備 (★)	①受水槽 ②高架水槽 ③湧水槽 ④汚水槽 ⑤雑排水層 ⑥雑排中継樹	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、梁部) ③ 催事用天井コンセント ④ 非常照明 ⑤ 放送装置 ⑥ 火災報知器 ⑦ 空調設備 ⑧ スプリンクラーヘッド (除：下り天井部)	作業仕様書、図面	1回/年 (9月下旬～10月中旬)	事業計画のとおり実施	
28	夜間機械警備業務	夜間機械警備業務	22:00～翌日6:00	1式×1回/年	事業計画のとおり実施	
29	ネット接続設備	2階 会議室、3階 ビジネルラウンジ 4階～7階 展示室内	作業仕様書、図面	1式×1回/年	1式×2回/年 (9月、3月)	
30	電気時計設備	①親時計装置:30秒間欠運針、 駆動子時計数60台(30台/1回路)) ②子時計:壁掛型12台、埋込型10台、 壁掛スピーカー内蔵12台	作業仕様書、図面	1式×4回/年	事後保全対象設備とし、 建管設備員による巡回目視点検を実施。	
31	デジタル看板設備	配信サーバ：1台、操作PC：1台、 モニター：都6台、区2台、 1階マルチ画面1台	設備仕様書、図面	1式×2回/年	事後保全対象設備とし、 日常操作者による簡易点検を実施。	

(★) 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(円)	主な内容
< 工 事 >				
令和2年5月22日	令和2年6月17日	1Fスロープ 鳩の飛来対策工事	822,800	糞害個所：1階スロープ入口、1階屋外避難階段周り、1階北東駐輪場入口辺り。 高所作業を要す。
令和2年6月30日	令和2年8月20日	冷却塔及び冷却水配管洗浄作業（委託）	251,900	冷却塔3基（CT-1-1,2、CT-2）の高圧清掃作業、冷却水配管3系統の薬品洗浄作業。
令和2年6月23日	令和2年7月13日	3階ラウンジ 排風機交換工事	264,000	天井裏排風機（終日運転）の電動機過負荷による劣化、焼損、修繕（交換）を実施する。
令和2年7月8日	令和2年9月4日	3F Wi-Fi提供エリアの拡張（2台）	649,000	COVID-19対策。 リモート会議用として3階北側へWifiアクセスポイントを2か所追加。
令和2年9月10日	令和2年9月28日	自動火災報知設備予備電源交換（委託）	434,500	予備用バッテリーの使用期限が過ぎたため交換。
令和2年10月3日	令和3年1月15日	非常用自家発電設備の点検整備（委託）	1,650,000	分解清掃、整備、部品交換。 東京都維持保全標準仕様による6年目点検整備。
令和2年11月2日	令和3年3月24日	監視カメラ増設工事	4,079,339	EV5,6カゴ内、1F区民会館駐車場2台、4～7F西EVホール4台、8,9F区民会館2台へカメラ増設。
令和2年12月14日	令和3年1月23日	吸収式冷温水発生機オーバーホールの点検整備（委託）	5,236,000	分解清掃、整備、部品交換。 R02～R04実施の1台目。
令和2年12月14日	令和2年12月24日	南側外壁塗装調査・補修工事	1,221,000	壁面膨張（外壁下地－防水塗料間に雨水侵入の有無）調査、膨らみ全体調査、簡易補修実施。
令和3年2月12日	令和3年3月2日	3F事務室・会議室他照明改善工事	290,400	労働安全衛生法社内点検指摘事項の対応。 事務室内作業面照度不足解消。
令和3年2月16日	令和3年3月5日	給排風機用逆流防止ダンパ調整・改修工事	209,000	地下倉庫排風機用逆流防止ダンパ（CD）の取付方向が誤っていたため、CD全数調査、調整を行う。
令和3年2月17日	令和3年3月23日	冷却塔排水用量水器配管改造工事	275,000	西側塔屋屋上、冷却塔排水用量水器が冷却塔排水（砂混在清掃水）により動作不良発生、清掃修繕を実施。
工事合計			15,382,939	

契約年月日	完了年月日	件名	金額(円)	主な内容
< 修 繕 >				
令和2年4月20日	令和2年5月1日	RH-1-1冷却水配管漏水修繕	138,600	RH-1-1 冷温水発生機のエア一抜弁配管接続部の発錆により漏水発生、修繕実施。
令和2年5月14日	令和2年5月27日	2F 女子トイレ 温水洗浄便座の基板交換（修繕）	23,100	温水洗浄便座の操作基板の劣化による故障、修繕実施。
令和2年6月10日	令和2年6月24日	8階・9階電気温水器の修繕	55,000	部品の不具合により故障、修繕実施。
令和2年6月22日	令和2年6月25日	8階廊下 照明スイッチの追加変更作業（修繕）	33,000	8階ELVホール照明区画変更修繕。
令和2年6月22日	令和2年7月20日	1階東京商工会議所 網戸設置工事（修繕）	118,360	[COVID-19] 感染防止対策。 換気量増量め自由通路側扉開放、防虫のため設置。
令和2年7月15日	令和2年10月28日	2F 荷扱場ごみ置場 殺鼠剤設置と調査（委託）	42,900	当該場所のネズミ調査と対策提案。
令和2年7月29日	令和2年8月11日	B1F 消火用散水栓の調査及び修繕	151,800	散水栓発信機より誤発報、発信機不良のため本体交換。
令和2年9月2日	令和2年9月2日	2F ごみ置き場（精養軒）鼠駆除作業（委託）	57,200	当該場所のネズミ調査と対策提案。
令和2年11月20日	令和3年1月8日	外構廻り洗浄作業（委託）	132,000	外構廻りの洗浄。西側飾り壁、地面ブロック、出入口上部ルーバー洗浄、排水溝（南北東）の清掃。
令和3年1月15日	令和3年3月8日	4F デジタルサイネージ表示不良修繕	121,000	4階西EVホール設置 画面表示不良ため調査、修繕実施。
令和3年2月5日	令和3年3月8日	床カーペット防災ラベル貼付（修繕）	30,955	防火対象物点検指摘事項の対応。
令和3年2月8日	令和3年2月18日	ロッカー転倒防止対策（修繕）	137,500	建築基準法 第12条点検指摘事項の対応。
修繕合計			1,041,415	

## 利用実績

区分	令和2年度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	事業計画	対計画比(%)	前年度実績	対前年度比(%)
	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館	台東館
展示室	総使用日数	0	0	13	11	15	15	23	21	16	9	12	23						
	全館換算日数	0	0	7.67	4.66	8.19	3.78	10.26	13.12	9.87	4.65	4.55	12.75	79.49	231.00	34	239.42	33	
	利用料金	0	0	9,789,900	5,990,350	10,521,100	4,742,400	13,400,900	17,033,450	12,834,300	5,943,650	5,674,500	16,315,750	102,246,300	298,595,000	34	310,023,450	33	
	定時	0	0	9,364,100	5,684,100	9,997,400	4,621,200	12,524,500	16,017,700	12,050,800	5,674,100	5,556,400	15,568,700	97,059,000	282,051,000	34	292,336,000	33	
	時間外	0	0	425,800	306,250	523,700	121,200	876,400	1,015,750	783,500	269,550	118,100	747,050	5,187,300	16,544,000	31	17,687,450	29	
会議室	総使用日数	0	0	8	9	10	8	15	14	11	7	6	16						
	全館換算日数	0.00	0.00	5.29	5.21	7.14	5.36	10.64	10.00	6.64	5.79	2.50	9.71	68.29	247.00	28	189.64	36	
	利用料金	0	0	152,810	147,110	202,960	150,000	315,020	281,110	193,030	148,740	70,000	273,110	1,933,890	6,074,886	32	4,794,860	40	
	定時	0	0	148,000	146,000	200,000	150,000	298,000	280,000	186,000	162,000	70,000	272,000	1,912,000	6,426,000	30	5,310,000	36	
	減額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			39,370	0	
	免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14,000	0	0	14,000	443,614	3	564,940	2	
時間外	0	0	4,810	1,110	2,960	0	17,020	1,110	7,030	740	0	1,110	35,890	92,500	39	89,170	40		
附帯設備	展示台	利用料金	0	0	118,260	38,340	102,690	14,130	136,890	183,060	77,580	15,930	18,180	79,560	784,620	3,120,570	25	4,041,900	19
	商談机(大)	利用料金	0	0	98,000	72,960	93,120	68,720	130,000	144,720	131,920	27,040	32,240	147,680	946,400	2,924,320	35	2,952,480	32
	商談机(小)	利用料金	0	0	11,440	12,080	4,080	480	10,560	11,760	9,360	0	800	7,280	67,840			493,680	14
	商談椅子	利用料金	0	0	450,190	116,025	448,825	149,435	350,025	419,250	506,220	53,820	96,460	312,325	2,902,575	11,444,940	25	11,457,355	25
	放送設備	利用料金	0	0	21,000	25,500	37,500	24,000	42,000	52,500	30,000	33,000	21,000	66,000	352,500	753,000	47	1,008,000	35
	減額	0	0	0	11,720	0	11,350	0	0	0	0	0	0	0	23,070			156,670	15
	免除	0	0	28,230	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28,230	1,342,680	2	1,409,700	2
	計	0	0	670,660	253,185	686,215	245,415	669,475	811,290	755,080	129,790	168,680	612,845	5,002,635	16,900,150	30	18,387,045	27	
合計	0	0	10,613,370	6,390,645	11,410,275	5,137,815	14,385,395	18,125,850	13,782,410	6,222,180	5,913,180	17,201,705	109,182,825	321,570,036	34	333,205,355	33		
電気	0	0	33,076	1,922	26,995	979	15,710	8,703	27,254	1,885	5,250	11,154	132,928				558,328	24	
水道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				42,517	0	
産業廃棄物	0	0	7,480	2,805	9,944	7,458	34,573	46,662	18,678	3,421	3,421	27,049	161,491				874,500	18	
小計	0	0	40,556	4,727	36,939	8,437	50,283	55,365	45,932	5,306	8,671	38,203	294,419	0			1,475,345	20	
実費含む総計	0	0	10,653,926	6,395,372	11,447,214	5,146,252	14,435,678	18,181,215	13,828,342	6,227,486	5,921,851	17,239,908	109,477,244	321,570,036			334,680,700	33	
消火器	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				52,500	0	
インターネット	0	0	0	10,000	16,000	0	40,000	36,000	96,000	8,000	0	50,000	256,000				930,000	28	
プロジェクター	0	0	0	0	4,000	0	4,000	4,000	4,000	0	0	4,000	20,000				428,000	5	
長机	0	0	0	0	4,800	4,800	0	25,600	0	0	5,600	22,240	63,040				126,720	50	
コピー・FAX・携帯充電	170	200	1,040	1,420	4,030	2,100	7,790	17,040	2,700	1,370	420	4,030	42,310				195,370	22	
自主事業計	170	200	1,040	11,420	28,830	6,900	51,790	82,640	102,700	9,370	6,020	80,270	381,350	0			1,732,590	22	
自主事業含む実績総計	170	200	10,654,966	6,406,792	11,476,044	5,153,152	14,487,468	18,263,855	13,931,042	6,236,856	5,927,871	17,320,178	109,858,594	321,570,036			336,413,290	33	
コピー等除く実績総計	0	0	10,653,926	6,405,372	11,472,014	5,151,052	14,479,678	18,246,815	13,928,342	6,235,486	5,927,451	17,316,148	109,816,284	321,570,036			336,217,920	33	
キャンセル料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				1,568,000	0	
総計	170	200	10,654,966	6,406,792	11,476,044	5,153,152	14,487,468	18,263,855	13,931,042	6,236,856	5,927,871	17,320,178	109,858,594	321,570,036		34	337,981,290	33	

## 展示室受付順位別利用実績

(様式9)

年度	令和2年度			前年度			前年度比		
受付 順位	区分	台東館			台東館			台東館	
		件数	利用料金 (円)	構成比 (%)	件数	使用料 (円)	構成比 (%)	件数 (※1)	利用料金 (%)
			換算日数			換算日数			換算日数 (※2)
第1順位		5	3,320,400	3.4	22	44,686,900	15.3	-17	7.4%
			2.72			36.60			-33.88
第2順位		45	39,691,800	40.9	155	139,231,900	47.6	-110	28.5%
			32.51			114.03			-81.52
第3順位		0	0	0.0	5	4,500,100	1.5	-5	0.0%
			0.00			3.69			-3.69
第4順位		30	32,937,600	33.9	67	53,093,400	18.2	-37	62.0%
			26.88			43.48			-16.60
第5順位		41	21,109,200	21.7	105	50,823,700	17.4	-64	41.5%
			17.29			41.63			-24.34
合計		121	97,059,000	100.0	354	292,336,000	100.0	-233	33.2%
			79.49			239.42			-159.93

【中小企業比率 年度実績】

9時～17時 44.3% (1位+2位)

計画目標60.0%

展示室業種・分類別使用状況表（様式10）

台東館		A 呉服		B 衣服身の回り品		C 食料・飲料		D 医療・化粧品		E 機械・用具		F 家具・什器等		G 雑貨		H その他		I 総合		J 文化・教養等		K 試験・就職		L イベント		合計		
		件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	
1.製造業	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,475,200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,475,200	
	中・小企業	1	312,800	5	1,557,200	0	0	0	0	0	0	1	618,800	1	464,100	1	309,400	0	0	0	0	0	0	0	1	312,800	10	3,575,100
	小計	1	312,800	5	1,557,200	0	0	0	0	0	0	3	3,094,000	1	464,100	1	309,400	0	0	0	0	0	0	0	1	312,800	12	6,050,300
2.卸売業	大企業	0	0	2	1,507,000	0	0	0	0	0	0	1	312,800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,819,800	
	中・小企業	2	2,340,900	14	9,643,500	1	618,800	0	0	0	0	1	312,800	5	10,652,800	2	915,000	0	0	0	0	0	0	0	0	25	24,483,800	
	小計	2	2,340,900	16	11,150,500	1	618,800	0	0	0	0	2	625,600	5	10,652,800	2	915,000	0	0	0	0	0	0	0	0	28	26,303,600	
3.小売業	大企業	8	21,411,500	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,089,700	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	22,501,200	
	中・小企業	2	5,441,700	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	753,500	4	1,843,200	0	0	0	0	0	0	0	3	763,500	10	8,801,900
	小計	10	26,853,200	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,089,700	1	753,500	4	1,843,200	0	0	0	0	0	0	0	3	763,500	22	31,303,100
4.サービス業等	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	773,500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	773,500	
	中・小企業	1	928,200	0	0	0	0	1	289,400	0	0	0	0	2	775,200	3	3,692,800	0	0	1	309,400	7	2,116,000	7	2,272,200	22	10,383,200	
	小計	1	928,200	0	0	0	0	1	289,400	0	0	0	0	2	775,200	5	4,466,300	0	0	1	309,400	7	2,116,000	7	2,272,200	24	11,156,700	
計	大企業	8	21,411,500	2	1,507,000	0	0	0	0	0	0	7	3,877,700	0	0	2	773,500	0	0	0	0	0	0	0	0	19	27,569,700	
	中・小企業	6	9,023,600	19	11,200,700	1	618,800	1	289,400	0	0	2	931,600	9	12,645,600	10	6,760,400	0	0	1	309,400	7	2,116,000	11	3,348,500	67	47,244,000	
	計	14	30,435,100	21	12,707,700	1	618,800	1	289,400	0	0	9	4,809,300	9	12,645,600	12	7,533,900	0	0	1	309,400	7	2,116,000	11	3,348,500	86	74,813,700	
5.各種組合		1	154,700	1	289,400	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,432,200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2,876,300	
6.国・地方公共団体		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.公益法人		0	0	0	0	0	0	1	1,736,400	0	0	0	0	0	0	2	598,800	0	0	7	6,058,200	1	2,442,000	0	0	11	10,835,400	
8.その他(任意団体等)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	312,800	0	0	7	4,373,100	0	0	12	3,847,700	20	8,533,600	
合計		15	30,589,800	22	12,997,100	1	618,800	2	2,025,800	0	0	9	4,809,300	11	15,077,800	15	8,445,500	0	0	15	10,740,700	8	4,558,000	23	7,196,200	121	97,059,000	

(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		1			1	1			2	7
荒川区				1	1			2			1		5
板橋区													0
江戸川区									1				1
大田区													0
葛飾区								1					1
北区						1	1						2
江東区												1	1
品川区													0
渋谷区			1	1			2		2	1			7
新宿区							2		2	2	1	3	10
杉並区													0
墨田区						1					1		2
世田谷区												1	1
台東区			2		1	2		3			1	5	14
中央区			1	1	1	2			1	1	1	3	11
千代田区			1	2	1	2	2					1	9
豊島区				1		1	1	2				1	6
中野区				3		1	2	2		1	1	2	12
練馬区					1								1
文京区							1						1
港区					2			4	1		1		8
目黒区													0
市町村				1						2		1	4
他府県				1	3	2	1	5	1			5	18
計	0	0	7	11	11	12	13	19	9	7	7	25	121

# 受付順位別予約申込実績

( 様式12 )

利用申込 受付順位	対象団体の範囲等	台東館			
		説明会案内状 送付団体数	PRパンフレット 等送付団体数	説明会予約 申込団体数	年間利用 団体数
第1順位	都や都内市区町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市等	16	16	6	4
	都内の中小企業又は団体等が実施する海外販路開拓に資する見本市等	0	0	0	0
第2順位	都内の中小企業が実施する見本市等	213	213	39	29
	都内の中小企業団体等が実施する見本市等	17	17	2	0
第3順位	東京都が主催する見本市等	2	2	1	0
	都内の区市町村が主催する見本市等	1	1	1	0
	国又は上記以外の地方公共団体等が主催する見本市等	8	8	0	0
第4順位	都内大企業又は都外の企業団体が実施する見本市等	152	152	14	17
	その他が主催する見本市等	0	0	0	0
第5順位	文化教養関係の展示会等 ※習字展(審査、展示) ※人形展(木目込み) ※審査会(ポスター作品) 等	173	173	12	24
	設置目的外の利用 ※同人誌等(コミック) 等	5	5	1	4
合 計		587	587	76	78



( 様式13 )

## 会議室目的別利用実績

### 台東館

項目 \ 年度	令和2年度実績			前年度実績			対前年度比		
	件数① (件)	換算日数② (日)	利用料金③ (円)	件数④ (件)	換算日数⑤ (日)	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	33	14.21	398,000	86	45.00	1,260,000	-53	-30.79	0.32
会議	9	6.71	188,000	24	8.93	250,000	-15	-2.21	0.75
展示会関係	25	42.57	1,192,000	84	127.07	3,558,000	-59	-84.50	0.34
その他	5	4.79	134,000	14	8.64	242,000	-9	-3.86	0.55
合計	72	68.29	1,912,000	208	189.64	5,310,000	-136	-121.36	0.36

※換算日数(日) = 利用料金(円) ÷ 会議室全館利用料金単価

物品整理簿(備品)

施設名 都立産業貿易センター台東館

管理番号	受領・購入年月日	区分		品名	規格	数量	単価(円)	金額(円)	返還・廃棄		残高	使用場所又は保管場所	摘要
		保全	委託取得						年月日	数量			
L14-000082~000101	H27.3.27		○	傘たて	ヤマザキYA-60L-SA	20	402,327	8,046,540				1階風除室	
L14-000102~000104	H27.3.27		○	おりたたみ傘たて	ヤマザキYA-57L-ID	3	280,665	841,995				展示室エントランス	
L19-000011	H27.3.27		○	おりたたみ傘たて	ヤマザキYA-57L-ID	1	280,665	280,665				展示室エントランス	
L14-000105~000164	H27.3.24	○		特注台車	花岡車輛	60	106,920	6,415,200				2階荷扱い場	
L14-000166~000167	H27.3.20	○		ステージ	ライオン484N	2	275,400	550,800				B1F5号倉庫	
L14-000200~208	H27.3.31	○		移動ラック	ライオン3連複式・単式・固定棚	9	820,800	7,387,200				3号倉庫	
L14-000168~000177	H27.3.20		○	跳ね上げ式掲示板	ライオンHKN-36SK	10	194,205	1,942,050				風除室	
L14-000178	H27.3.20	○		ソファベットの	ライオンS-170SB	1	110,160	110,160				2階救護室	
L14-000179~000182	H27.3.20	○		コインロッカー	ライオンneo8TBWX	4	257,040	1,028,160				展示室給湯室	
L09-000103~104	H21.11.22	○		簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	2	114,870	229,740				中央監視室	
L09-000105~106	H21.11.22	○		簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	2	114,870	229,740				警備室	
L09-000107~109	H21.11.22	○		簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	3	114,870	344,610				3階	
L16-000078~000082	H25.8.30	○		簡易無線機	KenwoodTCP-D201	5	142,070	710,350				3階	
L14-000183	H27.3.31	○		システム収納 耐火ユニット	333 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	333 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	パナソニック AGRSD36D(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	多摩産材材、ガラス	1	280,800	280,800				3階応接室	
L14-000199	H27.3.19	○		自動販売機用什器	多摩産材材	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	多摩産材材	1	534,600	534,600				3階ビジネスラウンジ	
L14-000198	H27.3.19	○		応接室壁面ラック	多摩産材材	1	669,600	669,600				3階応接室	
L03-000723~000727	H5.9.8	○		展示台ラック	W1983*D1000*H952	5	215,270	1,076,350				5号倉庫	
L03-000731~000740	H8.2.29	○		展示台ラック	W1983*D1000*H952	10	288,400	2,884,000				5号倉庫	
L03-000741~000750	H9.1.28	○		展示台ラック	W1983*D1000*H953	10	294,168	2,941,680				5号倉庫	
L03-000751~000756	H10.1.2	○		展示台ラック	W1983*D1000*H954	6	294,168	1,765,008				5号倉庫	
L14-000209	3/1/2015	○		コンテンツサーバー	本体 ML310e	1	181,440	181,440				デジタルサイネージ	
L14-000210~211	3/1/2015	○		監視クライアントPC	編集、監視、配信用 ProBook450G	2	122,040	244,080				デジタルサイネージ	
L14-000212~215	3/1/2015	○		液晶ディスプレイ	1階用狭額縁 LM46P1	4	483,840	1,792,000				デジタルサイネージ	
L19-000012	3/1/2015	○		クライアントPC	1階マルチ表示用 PN-ZP35	1	126,360	126,360				デジタルサイネージ	
L14-000216~222	3/1/2015	○		液晶ディスプレイ	2~9階用 PN-U473	7	190,080	1,330,560				デジタルサイネージ	
L14-000223~229	3/1/2015	○		クライアントPC	2~9階用 PN-ZP35	7	181,440	1,270,080				デジタルサイネージ	
L14-000230	3/1/2015	○		インターネット接続設備サーバー本体	Secure POPCHAT III	1	594,000	594,000				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+SF8ポートセンタースイ	MNO ZEUQ02400	1	313,200	313,200				INT接続	
L03-000806~809	4/1/2006	○		救助袋	斜降式	4	275,500	1,102,000					
L14-000241~248	H27.3.11	○		ワイヤレス受信機	パナソニック WX-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	
L17-000047	H29.10.30	○		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	
L17-000049~000054	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、探番待ち	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	
都物品	R3.2.21		○	可動式作業台	長谷川 DUK18SXAK	1	193,600	193,600				空調機械室	
	H27.3.31	○		ファイルサーバー	DELL Power Edge R320	1	1,560,816	1,560,816				3階事務室	
	H27.6.9	○		施設管理Gパソコン	Lenovo ThinkCentre M73z	3	289,440	868,320	R02.6.29 (度)	3			
	H27.6.12	○		事務室プリンター上置台	特注品	1	119,340	119,340				3階事務室	
	H27.7.15	○		多摩産材リーフレット什器	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 ClassicStyleTR4240PSE	1	302,400	302,400				3階ビジネスラウンジ	
	H28.2.19	○		ビジネスラウンジ陳列棚	特注品	1	1,587,600	1,587,600				3階ビジネスラウンジ	
	H28.5.20	○		公社LAN用パソコン購入	LenovoL540	1	290,520	290,520				総務経理G	
	H28.6.2	○		職員増員用什器家具	セイアローズ	1	374,760	374,760				3階事務室	
	H28.8.12	○		開扉・入庫証発行用プリンター	canon L B P8420	1	118,800	118,800	R02.6.29 (度)	1			
	H23.1.31	○		プロジェクター	HITACHI CPX5	2	183,750	367,500				3階事務室	
	H30.9.30	○		三折れパネル	NA-88	5	103,032	515,160				5号倉庫	
	H31.3.31	○		放送設備音声補正システム	KAIDEN HVC-2	2	108,000	216,000				4階展示場	
	R.2.12.16	○		事務室UPS(無停電電源装置)	APC-Smart-UPS 1500RM	1	242,000	242,000				3階事務室	

## 物品整理簿(点数管理物品)

施設名 都立産業貿易センター台東館

管理番号	受領・購入年月日	区分			品名	規格	数量	単価(円)	金額(円)	返還・廃棄		残高	使用場所 又は 保管場所	摘要
		保	委	取						年月日	数量			
	3/20/2015	○			講演台	ライオンFS-9411C	2	67,600	135,200			2	B1F1号倉庫	
	3/20/2015	○			ホワイトボード両面・アルミホーロー	ライオンRM-12NC	4	56,000	224,000			4	B1F1号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(長机)	H70*W180*D60cm	199	20,160	4,011,840				7号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(長机)ラック	H125*W190*D700c	18	48,600	874,800				7号倉庫	
	H22.12.21		○		小机	W70*D40cm	340	7,320	2,488,800				7号倉庫	
	H22.12.21		○		小机ラック	W14*D180*D50cm	17	53,300	906,100				7号倉庫	
	H22.12.21		○		展示台	H10*W190*88cm	462	24,000	11,088,000				5号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(1500)	H126*W175*D75cm	260	15,000	3,900,000				5号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机ラック	H1700*W700*D1300cm	24	53,700	1,288,800				5号倉庫	
	H27.3.31		○		演台	H110*W90*H48cm	1	67,600	67,600				5号倉庫	
	H27.3.31		○		椅子	㈱サンケイ CF72-MX ブルーグレ	2500	5,508	13,770,000				各階及び7号倉庫	
	H27.3.31		○		椅子用ラック	㈱サンケイ E-26	63	22,680	1,428,840					
	H28.10.1		○		プロジェクター	HITACHI CPX11WN	1	85,938	85,938				浜館より	
	H25.12.1		○		プロジェクター	EPSON EB1751	1	85,696	85,696					
	H20.11.1		○		貸し出し用スクリーン	フォーレックス FSV-100M	6	63,000	378,000					
	H27.3.31		○		液晶テレビ	東芝REGZA 23S8	1	29,000	29,000				3階事務室	
	H19.9.30		○		一眼レフカメラ	キャノン EOS Kiss X2	1	71,200	71,200				3階事務室	
	H20.9.30		○		デジタルカメラ	キャノン IXY digital 800IS	1	3,650	3,650				3階事務室	
	H21.3.31		○		ICレコーダー	OLYMPUS Voice-Trek DS-51	1	12,800	12,800				3階事務室	
	H29.9.30		○		ブルーレイプレーヤー	DMP-UB30-K	1	42,500	42,500				1階伝統工芸品コーナー	
	R1.5.31		○		プロジェクター	EB-W41	3	99,900	299,700				3階事務室	
	R2.3.27		○		施設用デジタルカメラ	SX740-HS	1	53,240	53,240				3階事務室	
	R2.5.8		○		タブレット端末	Apple ipad7	2	38,280	76,560				3階事務室	



事業報告

( 様式1 )

浜松町館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
1 業務執行体制				
(1)人員配置計画	稼働率増を想定した、最小限の人員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1名、施設管理2名、総務経理2名、オペマネ5名、マーケティング2名の人員合計12名体制。</li> <li>9/14の浜松町館開業と運営を軌道に乗せるため、オペマネの臨時職員1名を採用、総務グループのバックアップとして派遣社員1名を契約。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>21時を超える催事が予定される場合など、出勤時間を後ろへずらすなど、臨機応変にシフト体制を実施する。</li> <li>日中の利用者対応と21時までの営業時間を両立させ、利用者満足を得る為には、現状の人員では若干無理があり、臨時職員を1名採用する。</li> <li>全職員が在宅勤務・テレワークができる体制実現の為、在宅勤務用モバイルPCの配備数を増強していく。</li> </ul>
(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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>産業貿易センター戦略会議 (4回)</li> <li>利用者を交えた「利用者運営会議」(年1回)</li> <li>都を交えた「東京都運営連絡会議」(1回)※通常は5回だがコロナのため中止</li> <li>東京ポートシティ竹芝オフィスタワー管理組合、建物管理会社との「建物管理委託業務月次報告会」1回/月</li> <li>「産貿両館会議」(4回)</li> <li>利用者の声を運営に生かすための「CS&amp;チーフ会議」(3回)</li> <li>本社固有職員が3ヶ月間総務経理チーフを兼任し、コンプライアンス遵守を徹底する体制を強化した。</li> </ul>		
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規事業所として消防計画を当局へ提出する。</li> <li>防火、防災関係マニュアル類の作成/</li> <li>防火、防災関係、研修マニュアル類の作成</li> <li>業務手順書の作成</li> <li>新型コロナウイルス感染症防止のガイドライン確認書の作成</li> <li>「施設利用案内」「A4パンフレット」「3つ折りリーフレット」を改訂</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>帰宅困難者の一時滞在施設として指定されることを前提に、「一時滞在施設運営マニュアル」を作成。(第1版は令和3年3月に完成)</li> <li>研修マニュアル「新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた帰宅困難者一時滞在施設の運営」を作成。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止のために主催者向けのガイドライン(確認書)を作成・展開し、展示室利用者から確認書を回収(117件)</li> <li>具体的な案内事項・留意事項等を追加した「施設利用案内」「A4パンフレット」を改訂し、令和3年度以降に利用される主催者へ配布した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>総合防災マニュアルを作成する</li> <li>BCPマニュアルを作成する</li> <li>テロ対策マニュアルを作成する</li> <li>一時滞在施設の運用については、実施訓練を通じた必要対象の把握と経験を積み重ねる必要がある。</li> <li>展示室・会議室に係る抜本的な業務マニュアルを作成する。</li> <li>会議室利用者についてもガイドライン確認書の回収を徹底する。</li> </ul>
②研修体系の確立と関連資格取得の奨励	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務経理グループに研修担当をおき、研修情報の収集、資格期限の確認、資格取得の奨励等を行った。</li> <li>公社および東京都主催研修などへの積極的な参加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>浜松町館運営開始に伴い、お客様に安心して施設をご利用いただけるよう、安全・安心に関連する資格講習を優先して実施した。</li> <li>上級救命技能認定(AED):(新規4名)および(更新4名)</li> <li>防災センター要員講習(新規4名)、自衛消防技術認定(新規2名)、防火防災管理者(新規2名)、他</li> <li>自衛消防組織としてオフィスタワービル全館の消防訓練に参加(コロナ人数制限の為3名参加)</li> <li>事業所として、浜松町館の防火・防災訓練を実施(全員参加:11/26日)</li> <li>その他、東京都、公社主催の研修を積極的に受講した。</li> <li>公社主催、継続的なコンプライアンスWeb研修を全員が複数回受講。</li> <li>公社主催、継続的な情報セキュリティWeb研修を全員が複数回受講。</li> <li>東京都産業労働局主催、労務管理者Web講習を総務経理チームが受講。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>上級救命講習については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から当初の予約枠が大幅に縮小され、申込予約ができず、4名の取得ができていない。早急に全職員が取得できるよう引き続き申し込み枠を随時確認していく。</li> <li>引き続き、Webでの参加等を検討し積極的に取得、習得を行う。</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>浜松町館と公社各部門との連携を促進し、販路開拓支援能力の向上を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公社経営戦略課 販路開拓係 ニューマーケット開拓支援担当事務局とオンライン展示会情報を共有し、班会議にも参加した。</li> <li>エレベーター閉じ込め事故1件、荷扱い場での物損事故2件が生じたが、東京都への報告漏れがあった。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の利便性を高めるため、利用説明会、搬出入調整会議、利用者訪問時等を通して、中小企業支援ガイドを配布し、公社事業案内を継続する。</li> <li>企業人材支援課と連携し、海外販路開拓を希望する利用者の相談・支援を行う。</li> <li>事故発生時の関係各所への報告を徹底する。(本件未報告事案については令和3年6月開催の戦略会議において内容の確認を行うとともにセンター職員に対して周知徹底を図った。)</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>戦略会議を新設し、公社幹部職員及び浜松町館職員と浜松町館の効用に関して論議を尽くし、戦略を練る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、企画係長、台東館と浜松町館両館長及び各チーフ)を実施するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を副事業本部長とすることで、公社組織内の各部課との連携に向けた調整を図った。</li> <li>1) 公社利用企業、連携団体に対してチラシ配布等の営業継続。</li> <li>2) ウェブサイトの多言語化(中国語、韓国語)、ノ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)、両館のランディングページを更新。</li> <li>3) 本事業との連携(ビジネスチャンス・ナビ2020、展示会助成金などの紹介)</li> <li>4) イベント総合EXPOへの継続参加(3回目)</li> <li>戦略会議での提案にて、本社からの営業サポートを受け、「東京信用保証協会」からの展示室利用受付を令和4年度分に得る事が出来た。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>戦略会議での情報交換、意見交換をもとに相互に連携を高めることによる具体的な施策の検討と推進</li> </ul>

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R2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 開業準備				
(1)貸出準備業務及びプロモーション活動				
効果的なプロモーション活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>公式ウェブサイトリニューアル</li> <li>各媒体を利用したOPENの告知</li> <li>呼び戻し顧客に対する内覧会の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4/1新サイトリリース。施設情報等より詳細な内容の掲載で浜松町館の魅力を発信。R2年度新規利用者45団体61件(件数比率52%)</li> <li>プレリリース配信やメルマガ等にてOPENを告知。(資料④参照)</li> <li>旧浜松町館利用者対象の内覧会は3日に分けて開催。14団体26名参加。R4年度4団体戻り(第3順位時点)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>新規ご利用の方はウェブサイトからが多いため、より分かり易いページへ随時更新していく予定。</li> </ul>
営業ツールの作成	各種ツールの作成及び広報活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>浜松町館紹介用の資料を作成し、利用案内パンフレットと併せて旧浜松町館利用者をはじめ関係団体等へ営業活動を行った。パンフレット配架依頼:東京都中小企業団体中央会</li> <li>プロモーションビデオ(ロングバージョン(約5分)とショートバージョン(約2分半))の制作</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて利用案内の見直し改訂を行う。</li> <li>公式ウェブサイトへの掲載、You Tubeでの公開を行う。</li> </ul>
(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実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラウド管理による展示室・会議室催事案内用デジタルサイネージシステム(12面マルチディスプレイを始め、計17面)を設置。</li> <li>展示室内配線ピット内電源コンセント増設工事を実施。</li> <li>管理事務室・受付エリア内装工事を実施。</li> <li>貸出用インターネット接続設備工事を実施。</li> <li>各種館内サイン工事。</li> <li>開館時、展示室の分電盤は仮設配線を引き出せない仕様であったが、単相3線200V50Aブレーカーを1室につき4か所設置し、利用者の利便性を高める対応を実施した。(様式7参照)</li> </ul>		令和2年度で終了
②初度調弁準備作業	初度調弁の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸出し用備品(高所作業車、展示台用台車、展示台、商談机、椅子、等)の調達</li> <li>荷扱場用台車、廃棄物カーゴ、簡易無線機等、館の運営管理上必要な什器、備品の調達</li> <li>展示室・会議室取換用空調フィルターの調達</li> <li>管理事務室内(移動式書架、事務室什器備品等)の調達、など。(様式14参照)</li> </ul>		令和2年度で終了
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>産貿システムズStep2開発を計画通り実施(基幹システム/Webサイト)。R3年3月末に完成し浜松町館、台東館共に全体運用を開始した。</li> <li>2020年11月17日産業労働局 情報システム等セキュリティ監査 個別監査を受け、2021年2月24日監査報告会にて全件評価点5(合格/観察事項/特記事項)の高評価を得た。</li> <li>2021年12月22日サイバーセキュリティ脆弱性診断 ウェブアプリケーション診断を受け、High Risk(重要)0件の高評価を得た。</li> </ul>		

事業報告

( 様式1 )

浜松町館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
3 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展示会与相乗効果のある販路開拓支援・経営支援の実施	・公社支援事業やネットワークを活かした販路開拓支援・経営支援の実施	・海外販路開拓を希望する既存利用者に国際事業課を紹介。 ・1F管理事務室入口に各部署のパンフレット、チラシを配架。目的に応じて該当部署の紹介を実施。 ・城東支社と連携し、1F管理事務室に東京都指定伝統工芸品を展示し、情報発信と共に販路開拓支援をOPENと同時にスタート。		・浜松町館＝公社の認識がない利用者もまだまだ多く、支援事業等についても浸透していないのが実状。搬出入調整会議や案内状送付の際等、こまめに公社支援事業の紹介を行う必要があるが、利用者に公社事業にも興味を持ってもらうような工夫が必要。 ・企業人材支援課との連携拠点としてセミナー開催等の機会を創出していく。 ・ビジネスチャンスナビ・2020、展示会助成金を中心に販路開拓支援・経営支援を引き続き行っていく。 ・公社のビジネスナビゲーターとのコミュニケーションを取る場を設け、経営戦略課の班会議などへの参加を試みながら、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び、利用者にナビゲーターを紹介し事業に繋げていく。
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	・公式ウェブサイトリニューアルの際に公社紹介ページも刷新し、各種支援事業をより分かり易く紹介した。 ・コロナ禍のため、東京都主催事業である「産業交流展」、「東京くらしのフェスティバル」への出展支援を自粛を自粛したが、オンライン展示会参加やHPの閲覧を行い、ヴァーチャル環境を体感して浜松町館におけるオンライン展示用機器の導入検討を進めた。	・公社自主事業で台東館で毎年開催の「くらしのフェスティバル」の際、展示会活性化に関するセミナー開催があり浜松町館利用者にも参加を勧める予定であったが、本年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止になった。	・コロナ禍におけるハイブリッド展示会をスタディし、オンライン展示会用機材のニーズや必要構成を調査し、浜松町館における導入の可否を判断していく。 ・東京ビックサイトや国際フォーラム等での催事に参加し、最新の展示会事情の情報収集を積極的に行い、浜松町館に導入すべき技術や展示ノウハウを検討していく。
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。	・公社会員企業に対しイベント情報を公社広報誌アーガスに同封、また「全国展示会連絡協議会」監修の情報誌にもイベント情報を掲載し、動員のサポートを行った。		2年目を迎え、リピーターも増えてきたため、今後は同時開催等のコーディネートを図る。
④新規展示会の誘致強化	・公社が展開している各種交流・連携事業においてセンターの活用機会の創出	・公社連携先である各団体を中心に訪問し、浜松町館のPRと共に活用の依頼。 訪問先:東京都中小企業団体中央会、商工会議所、商工会議所港支部、東京信用保証協会、東京中小企業家同友会、中小企業家同友会全国協議会、東京都中小企業診断士協会 本年度実際に申込みがあった団体は6団体であった。 ・令和3年2月24日～26日、幕張メッセで開催の第8回イベント総合EXPOに3回目の出展。197社の来場者と名刺交換及び184件のアンケートを回収。開催後にメールアドレスが分かる全ての来場者に御礼メール142通を送信。改めて申込み方法やランディングページのURLで浜松町館の紹介を実施。 ・竣工後毎月内覧会を実施。実績:112回447団体1,247人参加		・継続的にご利用いただけるよう、引き続き訪問活動もしていく。 ・引き続き公式ウェブサイトでの新規獲得とR2年10月からスタートした空室情報閲覧履歴をデータベース化し、申込みにつながるよう利用目的別にアプローチをしていく。 R2年度閲覧履歴累計:930件712社
⑤行政目的の達成	・都の施策への積極的な協力を実施。	・東京都版新型コロナ見守りサービスの普及のため、QRコード付きステッカーの作成と館内掲示を実施(厚生労働省)の「COCOA」ポスターも掲示実施。 ・東京都の「感染防止徹底宣言ステッカー」の申請と館内掲示を実施。 ・東京都の「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」を受け、各種利用計画書、各種利用申請書、装飾等設営申請書等を押印不要(はんこレス)とし、Eメール、Faxでの受付を容易にする事で、利用者の利便性を高めた。 ・利用申込受付を常時対応可能とし、利用者サービス及び利用率の向上を図るため、マイページによる電子申請(ペーパーレス)を促進した。		東京都及び政策連携団体からの指示・依頼事項は、タイムリーに対応し、連携しながら継続的に利用者サービスを向上させていく。

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R2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) 利用者の利便性向上のための取組				
① 中小企業に利用しやすい予約制度の運用	・「定期優先申込」制度の継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期順位別申込制度により令和3年度の都内中小企業・団体の申し込みを優先的に受け付けた。(申込受付順位1位、及び2位・・・受付終了時点の中小企業利用率:目標55% 実績62.15%)</li> <li>・定期順位別受付の際には、既存中小企業利用者の使用シミュレーションを行い、年間利用計画を立て、重複しない効率の良い申込受付を行った。</li> <li>・R4年度申込受付に際して、新型コロナウイルス感染防止策として「利用者説明会」、面会形式による「利用受付」を中止し、eメール、FAX、郵送受付への変更をWebサイトおよび郵送案内資料にて告知した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・中小企業のより一層の利便性向上等の観点から、現在の順位別受付制度の見直しを検討する。</li> <li>・押印省略による各種申請書類を利用者ニーズにあわせて、郵送、FAX、eメールによりスピーディーな収受を行い、スムーズな順位別受付を継続していく。</li> </ul>
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"> <li>・サイトリニューアルにより、主催者ページと来場者ページを設けることで、それぞれ必要とするページにすばやくたどり着ける設計とした。年間アクセス数:282,154</li> <li>・必要項目の入力で空室照会が可能となった。また、「マイページ」を10月にリリースし、ログイン後に空室があれば電子申請が可能となった。</li> <li>・公開イベントに関しては、催事内容を周知する「イベント情報機能(詳細ページ)」の利用促進を継続するとともに、HP閲覧者向けのイベント検索機能も設け、利用者の効用を高めた(詳細ページ掲載率94%)</li> <li>・周辺情報を段階的に更新し、4カ国語の多言語化を実現した。</li> <li>・空室照会は、社名、氏名、連絡先、利用目的を入力してもらうことで、利用者を明確化しながら、空室情報の閲覧を可能とした。</li> <li>・R3年度用のパンフレットについて、利用案内における最新の周辺情報や申請方法を更新し、改訂再配布を行い、同時にWebサイトから施設利用案内を参照可とした。</li> </ul>		アクセス数はイベント数に大きく左右されるため、公開イベントについては詳細ページの掲載支援を行い、SEO対策も引き続き実施する。
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"> <li>・新しい施設であることを踏まえ、利用者との打ち合わせを開催直近で行い利用者の要望や館側からの要請の意見交換を行い、スムーズな運営を図った。</li> <li>・会議室用D-subコードの追加購入 ご利用者様より、プロジェクターを利用する場合付属のD-subコード1.8mでは短いとの要望があり、15m(第2会議室用)20m(第3会議室用)を購入し対応。</li> <li>・自己装飾者用電源の設置 電気工事業者が入る場合以外の自己装飾の利用者向けに電源設備が整備されていなかったが、容易に電源確保ができるように電線設備を新設。</li> <li>・有線放送用電源確保 有線放送利用者用として展示室南のホワイエ側入力端子と電源の距離が遠く10mの延長コードを使用して設置する必要があったが、電源ボットに延長コードを設置し改善を図った。</li> <li>・新規利用者に対し、イベントサポート業者・設営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。</li> <li>・ホームページの無い中小企業利用者等に対し、マーケティンググループによる「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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・館側の運営方法も含め、利用者の要望を事前に把握することでスムーズな運営に繋がった。引き続き必要と判断する利用者とは打ち合わせを実施する。</li> <li>・コロナ感染状況に応じて、利用者の声を聞きながら、搬出入調整会議の開催・中止を柔軟に対応・調整していく。</li> <li>・催事終了後の清掃・消毒サービスの案内を徹底していく。</li> <li>・政府や都からのコロナ感染防止対策やその他の連絡事項をわかりやすくタイムリーに発信・連絡し、利用者との関係性を維持向上していく。</li> <li>・イベント内容の詳細版については、利用者と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。</li> <li>・基幹システムからフィードバックされた空室閲覧者情報を活用して、潜在需要や新規見込み先の確認を行い、ターゲットを絞ったマーケティング活動につなげていく。</li> </ul>
④ 民間複合施設との連携	・民間複合施設との連携により、利便性向上に向けた取組を実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東急不動産と連携し、主催者、来場者にとって有効なサービスを検討した。本年度は実施に至らなかったが、ビル内店舗で利用可能なクーポンの発行等を提案。</li> <li>・土日休業のコンビニエンスストアの営業依頼。イベント来場者にとっては大変不便であり、実際要望も多い。</li> </ul>		・店舗規模から、昼食券対応できる店舗が無い場合、代わりとなるサービスを引き続き検討する。
⑤ 失注原因分析による運営改善策の検討	・満室時の予約受付の対応。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まず、台東館を紹介。それでも浜松町館を希望する利用者には対応簿を作成し、キャンセル発生時に利用者へ連絡を入れる仕組みを台東館にない取り入れた。</li> <li>・電話による受付は都度「受付表」に記入し、申請まで時間がかかる利用者に対して7日以内の検討期間を設けるよう、配慮した対応を実施している。(受付総件数:2020/8/1～2021/3/31まで132件)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・満室のためお断りする機会が多いため、台東館との情報共有と利用者の立場に立ったお断りの際の対応を継続する。</li> <li>・以前のキャンセル者から利用の可能性のある者を抽出し、随時受付時にアプローチを行う。</li> </ul>



事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
(3)自主事業の提案				
①自主企画催事	ア 中小企業の販路開拓を支援する展示会・商談会	・中止となった公社自主企画事業「東京くらしのフェスティバル2020」について、パンフレットの発行、HPでの商品紹介ページの掲載を行って、販路開拓支援につながる情報発信等を行った。関係部署、バイヤーに発送したパンフレット5,000部には浜松町館情報も掲載した。		「東京くらしのフェスティバル」は台東区産業フェアと同時開催のため、台東館での開催となる。浜松町館で開催できるような自主企画イベントを公社担当者と検討していく。
	イ 中小企業向けのセミナー	同上のとおり		「東京くらしのフェスティバル」開催時のセミナーや講演を浜松町館でもオンラインで参加できるようにする、また利用者のニーズに合うセミナーの開催を検討していく。
②備品貸出サービス等の企画、準備	・備品の紹介、利用アドバイス。	・新型コロナウイルス感染防止のため、非接触型体温計、人数カウンターを導入し、積極的な貸出しを行った。 ・有料・無料備品の紹介、展示規模別利用例・過去の実績の提示等のアドバイスの実施。 ・利用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。		利用者からの要望に応じて備品数の検討も必要であるが、備品倉庫スペースに限りがあるため、レンタル会社の紹介等や設営サービスを検討していく。
4 適切かつ十分なサービスの提供に向けた取組				
(1)円滑な業務運営				
①利用受付の方法	ア 定期優先受付	・新型コロナウイルス対策のため、従来集合形式で実施してきた利用説明会を資料郵送による案内に変更。(424社)また順位別受付を対面申請方式から郵送/FAX等による受付方式に変更。 R3年度分順位別受付中小企業比率:62.15% 稼働率:52.07%		・マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応を効率化し、電子申請の活用を促進していく。
	イ 随時受付	・産貿システムズ公式Webサイトのマイページから展示室・会議室利用申請を可能とした。 ・公式Webサイトのマイページからの利用申請数は日増しに増加しており、今後マイページ内の申請書類の拡充を推進して行く。(展示室・会議室利用申込91件)		
②利用料金收受の方法	・利用料金、予納金、後納料金、当日支払いの收受方法	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頂いた。 ②電気料金や有料備品料金などは、使用量に基づく精算金額確定後にすみやかに請求書を発行、期限までに指定口座に振込の方法で納入して頂いた。 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。 ④緊急事態宣言発令等による都の指示に従い、コロナ感染拡大防止のため9/14～3/31において催事を中止された利用者へ、既納金の全額返金を実施した。 (R2年度キャンセル料の都からの返金内容:175件/34,163,850円)		
③関係法令の遵守、手続きの公平性・透明性確保	・利用者に対する関係法令の説明、指導、及び利用手続き方法・規則等情報の公開	・公式ウェブサイト「新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み」ページを設置し、利用者への感染防止の徹底を促した。 ・新型コロナ感染拡大防止のためのガイドラインを利用者と相互に確認し、確認書として署名いただくことを徹底した。展示室:117件 会議室:215件 ・施設を安心安全にご利用いただくために、搬出入調整会議の開催・ウェブサイトの利用案内を活用し、利用方法・利用規則・各種届出・設備の案内等の説明を行った。また、申し込みの際には、関係法令の遵守、利用規則への同意のうえ申し込みをしていただくようお願いするとともに、申請書類を基に展示内容の確認、指導、アドバイスを行っている。		・搬出入調整会議や手続き、内見会、下見の場面で、丁寧に説明を果たし相互認識を深めるコミュニケーションをとる。

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析	
④施設利用者同士の調整方法	ア 搬入に関する「利用の手引き」の配布	・「内見会」、「搬出入調整会議」にて、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。		・搬出入調整会議や手続き、内見会、下見の場面で、丁寧に説明を果たし相互認識を深めるコミュニケーションをとる。	
	イ 搬入指導に当たる担当者の配置	各階展示室用に5tエレベーター3基、3tエレベーター1基の設備を有しているが、運営管理のチームに担当者1名を配置し、時間別に効率的なエレベーターの割り振りを行っている。			
	ウ 「搬出入調整会議」の開催	・浜松町館では、初めて利用される方や展示室・会議室内の再確認を希望される方が多いため、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行う搬出入調整会議の前段として約1時間、館内を案内し説明する内見会を設けている。これにより、具体的なイメージを持った上で調整会議を開くことにより、搬入搬出時の事故防止や出展者間のトラブル防止に役立っている。	・「搬出入調整会議後、荷扱場やエレベーターの割り振りを「荷物用エレベーター調整表」として関係者に配布やエレベーター脇、展示室バックヤードに表示し、徹底を図った。		
	エ 「搬出入調整表」の作成・配布	・「搬出入調整表」の作成・配布	・駐車場の使用可能時間や台数等について、最も効率的にご使用頂く為に、1日単位で駐車スペースを確保し、駐車回転数に制限を設けないことを基準とした「駐車スペース券」と短時間利用で駐車スペースを回転させる「駐車時間券」を組み合わせたハイブリッド運用を行っている。		今後はさらにご利用者から要望をお聞きし、より効率的な運用が出来る様務めていきたい。
	オ 調整表に基づく「入車証」の発行				
⑤苦情などへの対応	ア 苦情に対して適切な対応を行うための取組	①利用者に対してはアンケートの配布・回収、来場者に対しては「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。(休日はチーフ(令和3年度からは課長代理)が出動する出勤体制を基本としている。) ③CS会議、チーフ会議を開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ論議し、誠実に対処している。		アンケート内容はカテゴリーごとにデータベース化し、継続的に蓄積し、対策を講じていく必要がある。	
	イ 想定される事例と対応	①新型コロナウイルス感染拡大防止のため定期消毒に加え、トイレのハンドドライヤーの使用中止、ソーシャルディスタンスシール貼付、換気送風用大型扇風機(展示室用)・非接触型体温計・人数カウンターの無料貸出し、アクリル板の設置を実施。 ②開催側施設利用者(展示会等主催者)からの苦情 ・搬出入遅延:職員が現場指導を行い、関係者間を調整する。 ・機器類に対する苦情:定期点検による保全及び障害発生時の迅速な復旧、代替機器の準備。 ・冷暖房に関する苦情:施設利用者及び建物管理業者と連携し、こまめに調整する。 ・展示室内の汚れ等に関する苦情:装飾業者に注意を喚起し、建物管理業者の協力を得て早急に原状回復する。また、装飾業者に対する注意喚起等、再発防止策の徹底を行う。 ・ビル入口から展示室までの導線が分かりにくい 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。 ④哺乳類、爬虫類、鳥類を展示販売する利用者への指導 令和2年6月1日から施行の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」による東京都動物愛護相談センターへの申請を丁寧に指導した。		・利用者からの新型コロナウイルス感染防止対策に必要な要望等をタイムリーに対応し、安全・安心の催事運営に貢献していく。 ・引き続きビル側と協議し、展示室までの誘導を分かり易くする為にロボットの導入等を検討していく。	
⑥利用者要望の把握と利用者サービスの向上	ア 利用者の要望を的確に把握する手段	①アンケートの配布、回収による要望の吸い上げ。 ②利用者、装飾業者の代表者に参加いただき、「産業貿易センター運営会議」を開催して、ご意見・ご要望を伺った。 ③「搬出入調整会議」「商談」「下見」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。			
	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を全面改訂し、R3年度からマイページによる電子申請化と空室情報の簡易閲覧を実現し、更なる利便性、セキュリティの安全面を向上させた。 ②CS会議、チーフ会議を定期的開催し、アンケート内容の検討、対応、情報の共有化を行った。 ③基幹システムの連絡欄や朝礼を利用し、お客様の声の情報共有化を図った。		・マイページの電子申請を増やすため、利用者からのマイページ登録申請における対応を効率化し、電子申請の活用を促進していく。 ・運営管理ミーティングを定期的開催する(2回/月)	

事業報告

( 様式1 )

浜松町館

事業計画	R2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
⑦質の高いサービスを提供するための提案	ア 備品類の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非接触型体温計、人数カウンターの無料貸出を行った。</li> <li>・ビジネスコーナーにて、携帯充電器の無料貸出を行った。</li> <li>・ビジネスコーナーに滅菌器を導入し、共有で利用する文房具等を滅菌する事で、安心してご利用頂ける。</li> <li>・自走式高所作業車の貸出を行った。</li> <li>・給湯室に無料電子レンジ、冷蔵庫を設置している。</li> </ul>		
	イ 環境保全への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガスコジェネレーションにより熱・電気のスマートエネルギーネットワークが構築されている。</li> <li>・展示室、会議室、管理事務室等、LEDの採用で、省電力化が進められている。</li> <li>・ビル全体でカーボンニュートラルに取り組んでいる。</li> <li>・展示会場外に緑化区域が設けられている。</li> </ul>		
	ウ バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用案内」と公式ウェブサイトにてバリアフリーに特化した以下の情報を掲載している。</li> <li>・オストメイト対応設備(車いす対応トイレ)</li> <li>・トイレ触知案内図</li> <li>・館内音声標識ガイドシステム</li> <li>・ベビーチェア付きトイレ</li> <li>・車椅子の利用貸出の促進。</li> <li>・補助犬入室許可、等</li> </ul>		
	エ 搬出入の効率化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>①搬出入調整会議を開催し、貨物用エレベーター、荷扱い場利用、来場者誘導に関する調整をおこない、搬出入計画を策定した。尚、新型コロナウイルス感染拡大時には調整会議を中止し、電話、FAX、eメールにより丁寧な紹介と説明により調整を行った。</li> <li>②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。</li> <li>③新規利用者に対し、下見商談・利用説明会・搬出入調整会議を通して、搬出入の留意点の説明を十分に行った。</li> <li>④委託業者に対し搬出入時の誘導補助を依頼した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・搬出入調整会議や手続き、内見会、下見の場面で、丁寧に説明を果たし相互認識を深めるコミュニケーションをとる。</li> </ul>
	オ 外国語対応の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月～公式ウェブサイトが多言語化ページをリリース。施設案内、周辺情報、アクセス、FAQページを英語、中国語簡体字、韓国語で対応。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者対応時用に、英語・中国語の案内を準備する。</li> </ul>
	カ 他施設のサービスに関する情報収集の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国展示場連絡協議会を通じて各施設との交流及び情報交換を実施。</li> <li>・各施設のウェブサイトを定期的に確認。</li> <li>・他施設を招待しての内覧会を実施した際に情報交換を行った。5団体14名参加。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国展示場連絡協議会や近隣の施設との連携を深めて、継続的な情報収集を行っていく。</li> </ul>
	⑧手続きのデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報通信技術を利用した手続きの整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月より新たな機能を追加したマイページの運用をスタート。利用申請の電子化とそれに伴う押印の廃止を行った。本年度のマイページ新規登録件数は127件、その内利用申込があったのは91件であった。</li> <li>・代表メールアドレスの作成により、メール添付でほぼ全ての書類が提出可能になった。「申請書・図面ダウンロード」の必須手続き書類の箇所に提出先メールアドレスを記載し、メールアドレス上にマウスオーバーすると自動的にメーラーが立ち上がる仕組みを実装。</li> </ul>	

事業報告

(様式1)

浜松町館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
5 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。	・産業貿易センター1F管理事務室に、建物(設備)管理業者を展示室利用時間中に常駐させ、日々の点検内容確認やトラブル対応を迅速に実施することで、円滑な施設運用を実施。産貿エリアについては施設管理担当が1日1回自主的に巡回を実施。		・日々の記録については、委託業者にて記録管理を実施しているため、産業貿易センター職員とのデータ共有化方法を今後検討。
②適切に修理・修繕を実施	・迅速かつ適切な修理・修繕の実施 ・通常の清掃では改善できない傷等は、「修繕」で対応	・ご利用者のき損については、現場確認し、必要な事務手続きを取って修繕を実施。 ・上記以外の修繕について、安全面で考慮が必要なものは都度実施し、それ以外については、合理化を念頭にまとめて修繕を実施。		・定期的な修繕による、施設の維持管理について、費用も考慮した修繕サイクルの検討を今後実施。 例)床・壁の劣化については、四半期ごとにまとめて修繕を行う など。
③清掃の徹底	・委託業者による定期清掃・主催者による清掃後、実地点検の実施	・委託業者による清掃について - 日常:午前中を中心としホワイエ・トイレなどの共用部、並びに利用していない展示室などを実施。 - 定期:月次で、窓ガラス清掃・床清掃を実施。また、半期毎に備品の集中清掃を実施。 ・主催者・利用者による清掃は、催事終了後、搬出完了前に実施するよう、職員が指導。		・展示室・会議室備品については、汚れが頻繁に見られるものがあり、清掃メニューとして、正式に今後組み込めないかを検討。
(2)安全確保策及び災害時対応等				
①事故防止対策	・事故件数0を目指す。	・設備の定期的な点検は、年間計画にのっとり実施し、事故の事前抑止を推進。 ・エレベーター閉じ込め事故1件、荷扱い場での物損事故2件が発生した。		・令和2年11月4日に発生した、エレベータ閉じ込め事故を踏まえ、消耗部品(センサー用電池、リレーなど)の事前交換の推進を検討。 ・(車両)物損事故に関しては、建物柱付近の24番、25番の駐車場を使用不可とした。
②被災時の安全対策	ア 防災マニュアルの更新と周知  イ 自主防災組織の設置・訓練  ウ 確実な避難誘導の体制づくり  エ 帰宅困難時の一時滞在施設としての運営	・消防計画を新規事業として消防署に提出した。  ・東京ポートシティ竹芝オフィスタワー主催の防災訓練に参加。 ・竹芝地区まちづくり協議会主催の消防訓練に参加。(令和2年11月11日) ・浜松町館独自の消防訓練を計画し、実施(令和2年11月26日)。  ・上記項目イと同時に、訓練を行うことにより、各職員・委託会社メンバーが体制における役割認識を把握。  ・令和2年度は、一時滞在施設に必要な設備の準備を実施し、完了。 - 東京都との連絡用無線機の設置 - 非常用公衆電話回線の敷設 - 災害発生時に無料で利用できるWiFi設備の構築 - 防災備蓄品の用意と、倉庫への収容		・館運営で先行する台東館のマニュアルを参考に、浜松町館の防災マニュアル策定を推進。 ・総合防災マニュアルの作成 ・BCPマニュアルの作成 ・テロ対策マニュアルの作成  ・引き続き、消防・防災訓練を計画するとともに、訓練で顕在化する課題の解決を継続的に図る。  ・職員数に限りがあるため、委託会社メンバーにも一層の支援をいただくよう、働きかけていく必要がある。  ・次年度も引き続き、運営に必要な各種準備物(滞在者カード、名簿用紙など)を用意。 ・マニュアルに沿って、各班の役割認識の理解を促進するよう、簡易手順書の作成を推進。
③新型コロナウイルス感染症対策	・新型コロナウイルス感染症防止策の実施 ・新型コロナウイルス感染症に関する利用者対応	①消毒・換気等について ・貸出し備品返却後に全品消毒作業実施。 ・展示室16分、会議室20分に1回の換気を実施。 ・清掃委託業者によるドアレバー、階段手摺、テーブル、カウンターなど接触面の消毒作業も随時実施。 ②ガイドライン確認書等について ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のために主催者向けのガイドライン(確認書)を作成。 ・公式ウェブサイト「新型コロナウイルス拡大防止の取り組み」ページを作成し、ガイドラインのダウンロード開始 ・イベント会場収容率100%利用可能な主催者と感染拡大防止策担保の確認書作成、実施 ③注意喚起ポスター等の掲示関連について ・「東京版新型コロナ見守りサービス」を開始するにあたり、QRコード付ステッカーの作成、約50枚を館内(1-5階)に掲出。 ・東京都の「感染防止徹底宣言ステッカー」申請および管理事務室、各階への掲出。 ・浜松町館版「新型コロナ撲滅大作戦のポスター」の作成および掲出。 ・2-5階各フロアのホワイエに設置済みソファールおよびエレベーター内に、ソーシャルディスタンスステッカー掲示。 ・東京都「緊急事態宣言」A4ポスターを館内に掲示。 ・ビジネスコーナーに、滅菌器を導入。共有で利用する文房具等を滅菌する事で、安心して次の方が使えるようにした。 ・管理事務室への来客者用に、顔認証によるAI自動検温器を設置。手指消毒については非接触型を設置。 ・浜松町館版「新型コロナウイルス拡大防止のための注意喚起ポスター」館内掲示実施。 ④感染防止対策の備品配備について ・非接触型体温計、人数カウンターの無料貸出開始。 ・管理事務室の執務室、応接室、休憩室および受付、商談コーナーにアクリル板を設置、飛沫対策実施。 ・ビジネスコーナーに、滅菌器を導入。共有で利用する文房具等を滅菌する事で、安心して次の方が使えるようにした。		・新型コロナウイルス感染症が沈静化するまでは、引き続き現在の対応を継続。

事業報告

( 様式1 )

浜松町館

事業計画	R2年度具体策等	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
(3)地域や地元住民との良好な関係				
①地域貢献活動に関する取組	・竹芝地区まちづくり協議会への参加	・竹芝地区定期清掃活動への参加(月1回/2～3名) ・定期清掃後に協議会会員を浜松町館へ誘導。サインの設置等、利便性の高い導線の確立に協力頂いた。 ・竹芝地区まちづくり協議会総会 非対面参加(6月) ・防災担当者会議参加(3月)		・引き続き、産業貿易センターの利便性を高めるように積極的に各種イベントに参加し、協議会メンバーとの交流を深める。
②地元住民への取組	・地域・地元住民との良好な関係の維持	東京ポートシティ竹芝で行われるイベントへの積極的な参加および協力。		・引き続き、竹芝地区まちづくり協議会との連携を図り、竹芝地区全体を盛り上げるべく協力をしていく。
6 収支計画等				
(1)収入確保、経費削減等経営方針				
①収支想定の方針	・令和2年度施設稼働率を68%と設定し、収支の改善を目的とする。  ※不可抗力により目標達成が困難な場合、年度計画に反映させた目標を施設の休止期間分等に相応して補正する、又は業務実績を全期間通常の運営が可能であったものとして換算する、などの方法で算出	・第2回の緊急事態宣言発出(1/8～3/21)により催事の中止が相次いだため、目標68.0%に比し40.1% (目標値比58.97%) の未達となった。 引き続きコロナ対策実施と人流抑制を行いながらも電話による受付は都度「受付表」に記入し、申請まで時間がかかる利用者に対して7日以内の検討期間を設けるよう、配慮した対応を実施し、空室を埋めていく。  <参考>新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル料返金額について 175件:34,163千円となり、年間稼働日182日で換算すると11.97%の稼働率となる。 <参考>コロナによる利用料収入の機会損失額について コロナウイルスの影響による利用料収入の機会損失額(キャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算)は129件 約129,950千円、全館換算日数82.58日、稼働率は45.4%分に相当する。 会議室のコロナによる機会損失額は、90件 約9,330千円、全館換算日数69.42日、稼働率38.1%となる。	・第2回の緊急事態宣言等により、イベント自粛要請・開催制限により、催事中止が相次いだため。	・利用者利益に関することは、都の意思決定後直ちに「重要なお知らせ」としてHPへ掲載し、広く周知を行う。 ・キャンセル料の還付など不測の事態が生じた場合には、利用者には個別に電話をし、密なコミュニケーションを図ることで常に理解と協力を得るよう努めていく。 ・利用者目線でスピード感をもって還付手続きに取り組む。 ・引き続きコロナ対策実施と人流抑制を行いながら、空室への利用促進活動を積極的に実施していく。
②収入確保の方針	・営業、広報活動の強化により稼働率を上昇させ、増収を図る。	・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、収入は、176,972千円となり計画値255,972千円を大きく下回った。	・第2回の緊急事態宣言等により、イベント自粛要請・開催制限により、催事中止が相次いだため。	上記①の通り
③経費削減の方針	ア 人件費	・指定管理事業は、予算31,222千円、実績31,304千円。 ・管理運営事業(開業前指定管理受託業務)は予算30,827千円、実績25,151千円。 ・管理運営事業(施設保全管理運営業務)は予算5,101千円、実績5,542千円。		・引き続き最小限での人員での対応を行う。
	イ 建物管理等業務委託費	・指定管理事業は、予算60,706千円、実績54,099千円。 ・管理運営事業(施設保全管理運営業務)は、予算2,387千円、実績713千円。		・指定管理事業の建物管理費の対計画減の6,607千円は、建物管理委託者とのコスト改善活動により達成したものである。今後も引き続き、コスト改善活動に取り組んでいく。
	ウ 光熱水費	・指定管理事業は、予算79,710千円、実績79,710千円。		
(2)収支計画	・第一次事業計画及び年度計画を基に作成。	・令和2年度事業収支 指定管理事業収入: 176,972千円 支出: 230,531千円 内都への納付額: 39,423千円 税前収益: △53,559千円(事業計画:△4,467千円)		

事業収支

( 様式 2 )

浜松町館

単位：円

(1) 収入		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
利用料金収入	展示室	223,634,000	133,770,250	89,863,750	59.8	
	会議室	20,527,000	11,313,740	9,213,260	55.1	
	附帯設備	9,321,000	4,655,379	4,665,621	49.9	
	臨時供給(電気・水道・産廃)	752,000	561,644	190,356	74.7	
	小計	254,234,000	150,301,013	103,932,987	59.1	
自主事業収入	消火器貸出	95,000	17,850	77,150	18.8	
	コピー・Faxサービス	65,000	0	65,000	0.0	設置業者への入金
	インターネット貸出	176,000	1,208,000	△ 1,032,000	686.4	
	プロジェクター貸出	396,000	516,000	△ 120,000	130.3	
	課金式パソコン	2,000	0	2,000	0.0	
	自動販売機	745,000	700,858	44,142	94.1	
	携帯電話充電器	17,000	0	17,000	0.0	無償提供
	コインロッカー	62,000	0	62,000	0.0	設置業者への入金
	小計	1,558,000	2,442,708	△ 884,708	156.8	
指定管理事業 計(i)	255,792,000	152,743,721	103,048,279	59.7		
指定管理料収入	開業前業務の指定管理料(ii)	79,526,000	48,229,882	31,296,118	60.6	
	コロナ関連の指定管理料(ii)	0	24,228,311	△ 24,228,311	0.0	
受託料収入	施設保全管理運営業務(iii)	30,414,000	10,249,074	20,164,926	33.7	
受託料収入	再整備関連業務(iv)	470,294,000	310,684,715	159,609,285	66.1	
合計(A = i + ii + iii + iv)		836,026,000	546,135,703	289,890,297	65.3	

【業務改善に向けた分析】

1. 利用料金収入(除く自主事業)は、コロナウイルス感染症対策の影響で対計画費減79,705千円(68.6%)であった。
2. 稼働率は、計画68.0%に対して、40.1%となった。
3. コロナウイルスの影響による利用料金収入の機会損失額は約129,950千円であり、稼働率に換算すると45.4%分に相当する。

単位：円

(2) 支出		年度計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
①東京都納付額		67,544,000	39,423,087	△ 28,120,913	58.4	
②産業貿易センターの管理運営業務		192,715,000	191,107,476	△ 1,607,524	99.2	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	31,222,000	31,304,267	82,267	100.3	
	小計	31,222,000	31,304,267	82,267	100.3	
事業費	光熱水費	79,710,000	79,710,000	0	100.0	
	建物管理業務(設備運転・監視)	793,000	618,318	△ 174,682	78.0	
	建物管理業務(警備)	18,947,000	18,648,141	△ 298,859	98.4	
	建物管理業務(清掃業務)	31,004,000	26,428,132	△ 4,575,868	85.2	
	建物管理業務(環境管理業務)	285,000	152,259	△ 132,741	53.4	
	定期点検及び保守	9,677,000	8,251,846	△ 1,425,154	85.3	
	通信費	1,564,000	1,677,478	113,478	107.3	
	公租公課	4,370,000	5,200	△ 4,364,800	0.1	
	その他経費	15,143,000	24,311,835	9,168,835	160.5	
	小計	161,493,000	159,803,209	△ 1,689,791	99.0	
指定管理事業 計(i)	260,259,000	230,530,563	△ 29,728,437	88.6		
③開業前指定管理受託業務(ii)		79,526,000	48,229,882	△ 31,296,118	60.6	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	30,827,000	25,150,924	△ 5,676,076	81.6	
	小計	30,827,000	25,150,924	△ 5,676,076	81.6	
事業費 (指定管理受託)	光熱水費	95,000	0	△ 95,000	0.0	
	情報システム管理費	3,242,000	1,266,870	△ 1,975,130	39.1	
	通信費	855,000	804,451	△ 50,549	94.1	
	広告宣伝費	6,915,000	681,544	△ 6,233,456	9.9	
	公租公課	3,299,000	100,000	△ 3,199,000	3.0	
	その他経費	34,293,000	20,226,093	△ 14,066,907	59.0	
	小計	48,699,000	23,078,958	△ 25,620,042	47.4	
④施設保全管理運営業務(iii)		30,414,000	10,249,074	△ 20,164,926	33.7	
人件費	正規職員	0	0	0	0.0	
	正規職員以外の職員	5,101,000	5,542,443	441,443	108.7	
	小計	5,101,000	5,542,443	441,443	108.7	
事業費 (保管理費)	建物管理業務(警備)	982,000	0	△ 982,000	0.0	
	定期点検及び保守	1,374,000	713,755	△ 660,245	51.9	
	その他建物維持管理費	31,000	0	△ 31,000	0.0	
	工事請負費	7,200,000	0	△ 7,200,000	0.0	
	建物管理業務(環境管理業務)	0	0	0	0.0	
	公租公課	690,000	565,498	△ 124,502	82.0	
	その他経費	15,036,000	3,427,378	△ 11,608,622	22.8	
小計	25,313,000	4,706,631	△ 20,606,369	18.6		
⑤再整備関連業務(iv)		470,294,000	310,684,715	△ 159,609,285	66.1	
事業費 (再整備関連)	付帯工事費	124,856,000	72,991,380	△ 51,864,620	58.5	
	初度調弁費	296,959,000	191,716,341	△ 105,242,659	64.6	
	情報システム整備費	22,606,000	39,540,085	16,934,085	174.9	
	仮設事務所運営費	2,830,000	352,000	△ 2,478,000	12.4	
	オープニングセレモニー	23,043,000	6,077,369	△ 16,965,631	26.4	
	租税公課	0	7,540	7,540	0.0	
	小計	470,294,000	310,684,715	△ 159,609,285	66.1	
合計(B = i + ii + iii + iv)		840,493,000	599,694,234	△ 240,798,766	71.4	

【業務改善に向けた分析】

1. 指定管理事業
  - (1) 建物管理費の対計画減の6,607千円は、建物管理委託業者とのコスト改善活動により達成したものである。
  - (2) その他経費の対計画増の9,169千円は、主に残業代3,402千円増、広告宣伝費1,966千円増、印刷製本費1,500千円増、固定資産取得支出1,413千円増による。
2. 管理運営事業(保管理業務)
  - (1) 工事請負費の対計画減の7,200千円、その他経費の11,609千円(主にシステム・ウェブ開発費)は、再整備関連事業費を優先して支出したことによる。
3. 管理運営事業(指定管理受託業務、再整備関連事業)は、令和2年度で終了。

(3) 収支差額 (収入(A) - 支出(B))	-4,467,000	-53,558,531	△ 49,091,531	1199.0	
--------------------------	------------	-------------	--------------	--------	--

### 経 営 状 況 分 析 指 標

浜松町館	年度計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	-4,467,000	-53,558,531	(1199.0)	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	30.4%	27.5%	90.5	
人件費比率 (人件費／支出(B))	8.0%	10.3%	129.4	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	7.5%	9.1%	121.8	
利用者あたりの管理コスト (支出(B)／延べ利用者数)	¥6,990	¥4,987	71.4	
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)	¥1,188	¥1,119	94.2	
<p><b>【業務改善に向けた分析】</b></p> <p>1. 事業収支は、コロナウィルス感染症の影響下により計画を下回り-53,559千円となった。</p> <p>2. 入場者数は、展示会場97,439人、会議室22,801人、合計で120,240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

浜松町館

## (1)実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
令和2年4月～ 令和3年3月	配布117件 回収106件(回 収率90.6%)	利用者(主催者)に開催初日に手渡しの上、メールでフォーマット送付。直接・郵送・Fax・メール等で回収する。

## (2)利用者評価結果概要

評価項目	満足度	改善要望
施設・ 設備管理	<p>&lt;施設・設備備品についての満足度&gt;</p> <p>大変満足(33.3%) 満足(47.6%) どちらかといえば満足(15.2%) どちらかといえば不満(1.9%) 不満(1.0%) 大変不満(1.9%)</p>	<p>入口からの導線が分かりにくいので表示が欲しい(13) 1階・3階入口等、共有スペースでの案内を増やしてほしい(13) 商談机、演台などの備品を増やしてほしい(7) 駅から会場までの案内の充実(6) 大型スクリーンに対応するプロジェクターの導入(5) WIFIの容量を増やしてほしい(3) 控室の内線に子機が欲しい(2) エレベーターホール前の扉が手で車いすの来場者には不便(2) ベルトリールパーテーションが欲しい(2) 浜松町駅へのデッキ直結(2) サイネージなどの設置を希望(2) 配線ピットの板が重く、危険(2) 会議室にドアストッパーが備え付けられていない 第3会議室の商談机が図面では縦13だが当日は12 だった 有線放送の機器のマニュアルが欲しい</p>
利用 システム	<p>&lt;利用システムについての満足度&gt;</p> <p>大変満足(19.0%) 満足(52.4%) どちらかといえば満足(18.1%) どちらかといえば不満(8.6%) 不満(1.9%) 大変不満(1.0%)</p>	<p>提出書類が多い(6) 申込の優先順位が低い、上げてほしい(5) 荷扱場を30分単位で使えるとよい(3) 調整会議の必要性に疑問・会場側でやってほしい(2) 未定の事項が多く、出展者様への案内に困った 夜間・早朝の設営作業ができるとうい デジタルサイネージの表示を午前・午後で切り替えて ほしい 担当者を前もって決めてほしい</p>



接客対応	<p>&lt;職員についての満足度&gt;      大変満足(45.7%)      満足 (36.2%)      どちらかといえば満足 (14.3%)      どちらかといえば不満 (2.9%)      不満 (1.0%)      大変不満(1.0%)</p>	<p>宅配便についての詳細な説明が欲しい(6)      紙書類の削減(デジタル化)(2)      打合せのタイミング・入念な打合せ(2)      担当窓口を一本化してほしい      体温計の貸し出しが9時では遅い</p>
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2)利用者評価結果概要

サービス	<p>&lt;継続的なご利用の理由&gt;      利用料金、立地の良さ、会場規模、利便性、継続利用による認知、設備の充実、施設の新鮮さ、昔から利用しているため、明るさ・綺麗さ、職員の丁寧な対応、自由度の高さ、知名度の高さ、搬入のしやすさ、安心して利用できるため、前回利用で好評のため、床が疲れない、館内に飲食店がある、等。</p>	<p>空き日程の情報が欲しい(2)      予約の電子化を希望      外観写真などのデータがダウンロードできるとよい      有料駐車場についての案内をもう少し詳しく      装備している以上の備品が使いたい場合の情報が欲しい</p>
総合評価	<p>&lt;総合的な満足度&gt;      大変満足(32.4%)      満足 (45.0%)      どちらかといえば満足 (15.7%)      どちらかといえば不満 (4.4%)      不満 (1.3%)      大変不満(1.3%)</p>	<p>利用料金が手ごろである、立地がよい、会場の規模がちょうどよい、利便性がよい、明るく綺麗である、職員の丁寧な対応、搬入のしやすさ等</p>

(3)利用者アンケート結果に対する総括・自己評価

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

## 事業報告書補足資料 様式4 「利用者アンケート結果」

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

評価項目	順位	浜松町館		
		改善要望	件数	対応状況
施設・ 設備管理	①	入口からの導線が分かりにくいので表示が欲しい	13	東急不動産と打合せを実施し、プロジェクション・ペーパー君による案内を検討中。
	②	1階・3階入口等、共有スペースでの催事の案内を増やしてほしい	13	ビル側のサイネージとの連携を検討中。
	③	商談机、演台などの備品を増やしてほしい	7	保管スペースの都合上備品数を増やすことはできないため、装飾業者やレンタルなどを案内にて対応。
	④	駅から会場までの案内の充実	6	交通アクセスのページに浜松町駅からのアクセスルート動画(1階から、歩行者デッキから)を掲載。
	⑤	大型スクリーンに対応するプロジェクターの導入	5	購入で対応可。以前、見積もった際は、プロジェクタで約230万円/台 プラス工事費。天井バトンに設置。
	⑥	WIFIの容量を増やしてほしい	3	現在、ホワイエにも有料WiFiエリアの拡張を検討中。WiFiアンテナの拡張により、利用者が増えても、インターネット接続のところで、スピードが規制されてしまう懸念は残る。
	⑦	控室の内線に子機が欲しい	2	控室に子機設置済み。
	⑧	エレベーターホール前の扉が手動で車いすの来場者には不便	2	バリアフリーEVは、ローソン前2基(E1、E2)対応となっているが、降りた後展示室に入るガラス戸が重くて通りにくい。「催事中、ガラス戸を開けたままの運用」などを検討する必要あり。
	⑨	ベルトリールパーテーションが欲しい	2	購入済み。
	⑩	サイネージなどの設置を希望	2	設置済み。
	⑪	配線ピットの板が重く、危険	2	取扱方法や充分注意して取り扱うことをご説明することで対応。
	⑫	フロア別に放送設定ができるように	2	仕様変更(機能拡張)として、現在実現検討中(見積中)。
利用状況	①	提出書類が多い	6	プロジェクター・放送設備とインターネットの利用申込を「催事のあらましと利用内容」に集約。
	②	申込の優先順位が低い、上げてほしい	5	設立目的に基づき、中小企業支援を目的としている施設であることを説明。
	③	荷扱場を30分単位で使えるとよい	3	調整会議の際にスタッフが個別対応。
	④	調整会議の必要性に疑問・会場側でやってほしい	2	調整会議の意義と目的を再度ご説明した上、遠方など来場が難しい場合は館側で調整するなどして対応。
	⑤	夜間・早朝の設営作業ができるとよい	1	早朝は7時から、夜間は2時まで最大で利用できる旨を案内。
	⑥	デジタルサイネージの表示を午前・午後で切り替えてほしい	1	主催者の要望に基づき、希望のある都度対応。

評価項目	順位	浜松町館		
		改善要望	件数	対応状況
接客対応	①	宅配便についての詳細な説明が欲しい	6	問合せの都度、B1の館内物流センターを案内。
	②	紙書類の削減(デジタル化)	2	マイページによる利用申請の仕組みを実装済み。
	③	打合せのタイミング・入念な打合せ	2	催事担当者を決めて事前打ち合わせをより入念にすることで対応。
その他	①	空き日程の情報が欲しい	2	希望の日程に空きがでたら連絡する仕組みを導入することで対応。
	②	予約の電子化を希望	1	マイページによる利用申請を実装済み。
	③	外観写真などのデータがダウンロードできるとよい	1	要望の都度メールにて対応。
	④	有料駐車場についての案内をもう少し詳しく	1	「よくある質問」に駐車場管理事務室の連絡先、利用料金等を掲載。
	⑤	装備している以上の備品が使いたい場合の情報が欲しい	1	装飾業者様の一覧リストをご案内。
総合評価				施設の新しさ・綺麗さ、設備の充実、職員の対応など高評価のご記載多数あり。

浜松町館アンケート(様式4)の接客対応・総合評価での「悪い」・「やや不満」の内容

	月	クレーム内容	当館職員対応
総合満足度で「不満」	9月	入口からの導線がわかりにくい。何らかの表示が欲しい。宅配便利用に関する案内を徹底して欲しい。入車証のやりとりを改善してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宅配便利用に関して、開館当初は説明不足な面があったが現在は丁寧に対応できている。</li> <li>・入庫証、開扉証のやり取りの必要性を利用者に丁寧に説明しており、今後も継続する。</li> </ul>
	9月	商談机、演台が不足。直前にならないとわからないことが多かった。宅配便利用に関する案内の徹底が必要。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品は倉庫に空きがなく、補充は不可能。商談机、演台等の備品数量は利用案内に明記している旨利用者の理解を求める。</li> <li>・利用案内に記載しきれていない内容は、都度補足資料を作成し調整会議にて説明している。また利用案内の改版にて記載内容の増強を図っている。</li> </ul>
	9月	ビル管理側との調整が多すぎる。待機場所が少ない。利用料金が安い。待機場所ぐらい利用したいところを利用してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当館のご利用規定、また当ビルの館内ルールを丁寧に説明しご理解いただいた上でご利用頂く。</li> </ul>
	9月	提出書類が多い。浜松町館の入り口が分かりづらいのでビル内の表記を目だつようにしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類の見直し、書類量の削減、電子化を推進してゆく。</li> <li>・全共エリアへの案内掲示による改善を東急に根気よく要望し実現につなげる。</li> </ul>
	11月	1階にも催事の案内をしてほしい。大量の紙で渡されたため管理が負担になり、書類提出のもれが出てしまった。データしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全共エリアへの案内掲示による改善を東急に根気よく要望し実現につなげる。</li> <li>・書類の見直し、書類量の削減、電子化を推進してゆく。</li> </ul>
	11月	もう少し融通を効かせていただきたいところがあった。プロジェクターの不備があった際の対応が問題。控室の電話を外線がかかけられるようにしてほしい。放送を利用フロアで管理できるようにしてほしい。共用スペースに展示会の案内が出せるとよい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勉強会等により職員の貸出備品スキルを強化し、的確に対応できるようにする。</li> <li>・控室の電話は着信専用である旨丁寧に説明する。</li> <li>・放送設備は事務室で集中管理している旨丁寧に説明する。</li> <li>・共用スペースの案内表示は、デジタルサイネージの申込によりホワイエおよび3階メインエントランス前(全共エリア)に表示されることを説明する。</li> </ul>
	11月	荷扱場の駐車スペースが少ない。電源が壁面がなく、ピットの板が重い。設営時に床に目印になるものがない(台東館は床のマスが30cm)。備品庫のシャッターが金属的で室内の色と統一されていない。会議室にドアストッパーが備え付けられていない。第3会議室の商談机が図面では縦13だが当日は12だった。非常口の開閉は機械式でとっさに主導でオープンできないものか。WEB提出できるがダウンロードできる書類は入力フォームがない(?) 事前打合せの開場時間の伝達不具合。放送設備の主フロアを南で申請したが北になっていた。開けるシャッターの指定は事前に指定できるようにしてほしい。体温計の貸し出しが9時～では遅い。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・荷扱場の駐車スペースは限られているため、効率的な利用の説明や調整会議での利用者間調整をお願いしている。</li> <li>・壁コンセントの利用(使用電力量の計量)ができないか東急側と交渉をする。</li> <li>・ピット板は重量物に耐えられるよう強度を持たせてるため重くなる旨ご理解いただく。</li> <li>・床に目印となるような何らかのマークをつけることを検討する。</li> <li>・備品庫のシャッターは防音シャッターとは違い、展示室のメインエントランスと同じ防火シャッターであるため変更が難しい旨ご理解いただく。</li> <li>・会議室に限らず、ドアストッパーが必要な場合は管理事務室で貸し出している。</li> <li>・会議室の机配置図面は、全室使用時のスクール形式配置の一例を示したものの。新しい施設利用案内で誤解のない図面に変更する(実施済)。</li> <li>・非常口は、非常時には自動でパニックオープンとなる構造であることをご説明するとともに、非常口の使用に関する希望を伺い、可能かどうかを判断する。</li> <li>・申請書類のWeb提出の改善/拡充を推進する。</li> <li>・開場時間、放送設備、シャッター指定、体温計貸出時間等は事前に希望をお話し頂き、職員一同できる限りのご支援を実施する。</li> </ul>

	12月	配線ピットの蓋が危険で使いにくい。非常口の避難経路確保に関して職員の理解不足。荷捌き場の入庫証の枚数が少なすぎる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配線ピット用の木蓋を別途ご用意していることを調整会議時に説明しており、利用案内にも記載済。</li> <li>・非常口を含む館内設備について、よりの確に説明できるよう職員教育を実施する。</li> <li>・荷扱場の駐車スペースは限られているため、効率的な利用の説明や調整会議での利用者間調整をお願いしている。</li> </ul>
	12月	案内が分かりづらい。もっと迅速に段取りよく案内してほしい。マイクの説明がホール内で必要。マイクの音量がMAXでも小さい。並ばせ方などの実績を情報として欲しい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の利用案内(ご説明)について、よりの確に対応できるよう職員教育を実施する。</li> <li>・マイク音量はリニアに変更可能なように調整済み。</li> <li>・待機列はフロア階や列の長さ等によって対応に違いが出るため一概には説明できない。職員に相談をお願いしたい。</li> </ul>
	12月	展示室の電話の子機を増設してほしい。会場入り口が分かりにくい。デジタルサイネージを出してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・控室内の着信専用電話に子機を1台設置済。</li> <li>・デジタルサイネージはホワイエおよび3階メインエントランス前(全共エリア)に設置済であり、全共エリアから産貿センターエリアへの入口が分かりやすくなっている。</li> </ul>
	12月	机がいくつか壊れている。机上にマーカーやテープが張ってあり汚れが目立つ。使用されていないエレベーターが4基あり、使いたかった。調整会議の必要性に疑問。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不具合や汚れのある備品はご連絡ください、交換・清掃致します。</li> <li>・エレベーターおよび荷扱場スペースは調整会議を通して公平・効率的に利用できるようになるため、引き続き調整会議に出席をお願いする。</li> </ul>
	3月	商談用机を増やしてほしい(今回不足分はレンタルで補った)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品は倉庫に空きがなく、補充は不可能。商談机、演台等の備品数量は利用案内に明記しているので利用者の理解を求める。</li> </ul>
	3月	配送システム(地下の管理室)を事前に教えてほしい	宅急便の館内配達について、より詳細な案内資料を作成し提供する。
職員対応で「やや悪い」			

事故・故障等の内容と対応一覧

( 様式 5 )

浜松町館

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
<b>(1) 事故・故障</b>				
令和2年11月4日	【故障】 貨物用エレベータ 4号機 (C2号機)	(経過) 16:50 : ご利用者4名様の「エレベータ閉じ込め」が発生。 業者サービスステーションへ連絡し、至急対処を要請 17:30 : 業者より対処人員到着し、救出作業開始 17:40 : 4名の救出を実施 特に体調不良の申告はなし その後、原因究明のための調査実施 → 21:30 作業完了  (内容) ・原因 : 制御盤内シーケンサーに利用している、空転防止タイマー用 リレーの部品不良と判明	(故障発生エレベータ) 11月4日に、業者にて所有していた部品(新品)を交換し、当該機の正常運転を確認  (その他の貨物用エレベータ) 念のため、事故未然防止の観点から、同じ部品交換を、11月9日に実施	その後の運用に問題なし
令和2年11月6日	【事故】 1階産業貿易センター駐車場	ご利用者の車両が駐車場内柱に衝突し、柱を一部破損。	事故処理を行い、修繕対応となる。	12月28日、補修工事を行い、完了。
令和3年3月22日	【事故】 1階産業貿易センター駐車場	装飾業者の車両が駐車場内柱に衝突し、柱を一部破損。	事故処理を行い、修繕対応となる。	4月15日、補修工事を行い、完了。
<b>(2) 苦情</b>				
令和2年12月20日	3階展示室	(1) 当日ご利用の主催者：N-Point様が、自己工事として電気配線工事を実施 (2) 配線工事終了後、電源ブレーカ投入にあたって、絶縁抵抗測定値提出をお願いしたところ、抵抗計を持っていなかったため、主催者様が急遽絶縁抵抗計を調達することになる (3) 実際は、設備管理委託会社の東急コミュニティー殿にて、絶縁抵抗計を所有していたが、そのことを主催者様が知り、 ・なぜ貸出対応できなかったのか？ ・そもそも、工事後の絶縁抵抗値提出の件も知らなかったとのことで、クレームとなる。	・左記を踏まえ、浜松町館ホームページに、電気利用申請書とともに、電気工事点検票兼検査票・展示室絶縁抵抗測定値表を準備・フォーマット登録し、周知を図る。  ・令和3年3月に浜松町館利用の手引き改版にあたり、上記内容の追加説明記載を実施。  ・念のため、貸出対応できるよう、浜松町館・東急コミュニティー殿それぞれで絶縁抵抗計を用意	・以降の電気工事実施催事においては、クレーム発生無し
その他報告事項				

事故・苦情等に対する総括・自己評価

## 建物管理業務実績

浜松町館

建物管理業務基本事項			実施状況	実地調査
1	業務責任者の選任	(1) 建物管理統括主任 (2) 設備、警備、清掃、各業務主任	(1) (株)東急コミュニティー N (2) 設備: (株)東急コミュニティー M 警備・清掃: (株)東急コミュニティー K	
2	法定資格者の選任	(1) 電気主任技術者 (第3種以上)	主任実務経験3年以上の者に限る	・(株)東急コミュニティー I ※ 東京ポートシティ竹芝オフィスタワー全体管理として、防災センターで勤務
		(2) 建築物環境衛生管理技術者	実務経験2年以上のものに限る	・(株)東急コミュニティー M
		(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)	(・東京ポートシティ竹芝オフィスタワー消防計画 に含まれるため、記載省略)
		(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	・浜松町館: N
		(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	・浜松町館: K
		(7) 自衛消防技術認定資格取得者	10名	・浜松町館: K
3	台帳類の整備	(1) 施設保全台帳 (2) 鍵台帳	(1) 建物概要、設備概要・仕様、工事・修繕 委託記録、光熱水消費ほか記録 (2) 区分管理 (産貿C、東京都中小企業振興公 社)	(1) 建物概要、設備概要・仕様: 浜松町館竣工図 (2) 鍵管理台帳(物理キー・カードキー一覽): 物理キー... マスターキーシステム表 カードキー... 浜松町館鍵管理簿 浜松町館エリア内
4	保全管理業務の計画、報告	(1) 業務責任者、法定資格者一 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 法定資格者一覽 (年度初め提出) ③ 連絡体制 (年度初め提出)	・業務契約・更新時に提示 ・及び、変更が発生した場合は、都度報告、 あるいは、月次の委託業務報告会にて報告 ③ 連絡体制について ... 直近として、施設 担当者連絡電話番号簿更新 (R3/4/30)
		(2) 月間業務予定表の提出	① 出勤予定表 (警備・設備・清掃) を前月下旬提 出 ② 月間作業予定表 (設備・清掃) を前月下旬提出	① 設備・警備に関しては、次月の出勤予定表 を月末までに入手 ② 月間予定表は、毎月の委託業務報告会議に て提示を受ける。

## 建物管理業務実績

### 浜松町館

		(3) 日報、月報の提出	① 出勤予定表(警備・設備・清掃)、(翌月上旬) ② 月間作業予定表(設備・清掃)、(翌月上旬) ③ 日報(警備・設備・清掃・主要設備)、(翌朝)	① 出勤予定表: 浜松町館職員・東急コミュニティー設備管理要 員 ② 月間作業予定表: 月次の管理委託業務報告会にて作業予定表を 提示 ③ 日報: 東急コミュニティーにて保管	
5	官公庁へ申告・報告・届出	<b>【官公庁】</b> 東京都、水道局、下水道局、 経産省、環境再生保全機構ほか	① 減水量申告書(毎月上旬) ② 消防設備等点検結果報告書(4月上旬) ③ 汚染負荷量賦課金申告・納付(4月下旬) ④ ばい煙排出量調査報告書(7月上旬) ⑤ 飲料水貯水槽等維持管理状況報告書(12月) ⑥ 電気主任技術者の選解任届出(随時) ⑦ 建築物衛生管理技術者の選解任届出(随時)	①:水道使用量検針時(偶数月) ②:初回総合点検 令和3年05~06月予定 点検 結果をまとめて提出予定 ③:初回報告 令和3年7月予定	
6	法定点検実施	(1) 建築基準法第12条点検 (2) フロン排出抑制法点検 (3) 防火対象物点検 (4) 防災計画点検	(1) 建築物(1回/3年)、建築設備(1回/年) (2) 簡易点検、定期点検(1回/年) (3) 定期点検(1回/年) (4) 定期点検(1回/年)	(1) 今年度はなし → 次回 令和4年度 報告 (2) 簡易点検実施 → R2/7、11、R3/2 (3) 今年度はなし → 次回 令和3年5月 予定 (4) 今年度はなし → 次回 令和3年5月 予定	

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
<b>建物管理業務</b>						
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		・点検業務については、月次：委託業務報告 会にて実績を入手	
2	警備保安業務	①常駐 ②機械(夜間)	警備保安業務仕様書		①常駐警備のみ実施	
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		①日常清掃 ②定期清掃 ③窓ガラス清掃：月1回実施 → 月次で、②、③の実績を確認(委 託業務報告会 他)	



## 建物管理業務実績

### 浜松町館

4	環境管理業務 (★)	①空気環境測定 ②煤煙測定 ③水質検査 ④害虫検査	建築物環境管理業務仕様書		①空気環境測定実績： R2/6/30、7/20、8/24、9/28、10/19、 11/16、12/21、R3/1/25、2/22、3/23 ②煤煙測定：該当なし ③水質検査実績： 上水：R2/9/16、R3/3/2 ④害虫検査実績： R2/6/30、7/20、8/24、9/28、10/19、 11/16、12/21、R3/1/25、2/22、3/23	
5	展示場業務	①電気・水道・音響設備 ②可動壁設置収納 ③貸出備品清掃 ④催事案内板清掃 ⑤荷捌場・貨物EV利用管理	展示場業務仕様書		①電気・水道設備： (株)東急コミュニティーにて、都度検針 実施 音響設備：浜松町館にて都度実施 ②可動壁設置収納： (株)東急コミュニティーにて、都度実施 ③貸出備品清掃： ④催事案内板清掃：対応なし ⑤荷捌場・貨物用EV利用管理： 浜松町館職員にて実施	
6	昇降機設備 6機 ・貨物用エレベータ：C2～C5 ・人荷用エレベーター：C1、 D1	エレベータ設備(1～6号機)	設備仕様書、図面		・貨物用エレベータ点検実績： R2/10/19、11/9、12/23、R3/1/4、2/1、 3/1 ・人荷用エレベータ点検実績： R2/9/1、12/23、R3/3/1	
7	エスカレータ設備：6機 (ESC5～10)	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		・月次点検実績： R2/9/3、10/19、11/9、12/28、R3/1/4、 2/1、3/1	
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		・年次点検は、R2年度はなし → 初回年次点検は、R3/5/16予定	
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		・竣工後一年以内のため、定期点検なし → 今後も、スポット保守対応	
10	ITV・非常放送・放送設備 (★)	①業務用放送設備 ②非常用放送設備 ③ITV設備	設備仕様書、図面		①業務用放送装置点検： 竣工後一年以内のため、定期点検なし → 今後は、スポット保守対応 ②非常用放送設備：R2/11 ③ITV装置点検実績： R2/6/18、7/1、8/4、9/4、10/8、11/9、 12/8、R3/1/8、2/8、3/23	
11	テレビ受信設備	館内テレビ聴視設備	設備仕様書、図面		・竣工後一年以内のため、定期点検なし	

## 建物管理業務実績

### 浜松町館

12	荷捌場信号設備	1F-2F 荷捌場信号設備	設備仕様書、図面		・定期点検実施： R3/3/1	
13	防音シャッター・自動ドア設備	・防音シャッター：2-5F バック ヤード側シャッター（計16か所） ・自動ドア：1～5F（10か所）	設備仕様書、図面		・防音シャッター点検： 年1回点検のため、初回は2021年度 ・自動ドア定期点検実績： R2/10/5、R3/1/4	
14	多目的トイレ自動ドア設備 → 該当なし	1階多目的トイレ自動ドア（1か所）	設備仕様書、図面		・該当なし	
15	冷温水発生機設備 → 該当なし	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		・該当なし	
16	熱源補機類設備 → 該当なし	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		・該当なし	
17	熱電併給設備 → 該当なし	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		・該当なし	

## 建物管理業務実績

## 浜松町館

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		①、②、③、④ 空調設備点検実績： R2/6/30、7/20、8/31、9/27、10/25、 11/29、12/12、 R3/1/4、2/20、3/30	
19	エアフィルター洗浄	① 空気調和機 ② 外気調和機 ③ パッケージ型空調機 ④ OAダンパ ⑤ 展示室ソックフィルター	設備仕様書、図面		①、②、③ ・フィルター洗浄実績： R2/7/22、11/9、R3/2/1	
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		・中央監視装置： 年1回点検、初回は令和3年度	
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		【ビル全体を対象として、東京ポートシティ 竹芝オフィスタワー防災センターが管理】  ①、②、③、④、⑤、⑥、⑦、⑨、⑩、⑪、 ⑫ 消防設備【機器】点検実績： R2/11/9～12/25	
22	展示室可動壁設備	貸展示室（全室）×4フロア： （34枚+8枚）×4階=168枚 会議室（全室）：3室 34枚+8枚	設備仕様書、図面		・年1回点検、初回は2021年度	
23	給排水衛生設備 (★)	① 受水槽      ② 高架水槽 ③ 湧水槽      ④ 汚水槽 ⑤ 雑排水層   ⑥ 雑排中継樹	設備仕様書、図面		①、②水槽清掃実績：R2/9/6 ④、⑤、⑥水槽清掃実績： R2/10/24,25,31、R3/2/6,7,13,14	
24	給湯設備	厨房電気湯沸器 3φ200V40kW ×8台 WC電気湯沸器 1φ100V ×36台 1、4、5給湯室電気湯沸器 1φ200V 2kW×3台	設備仕様書、図面		・ビル全体として、故障時スポット修理対応 となる → 現在、故障実績なし	

## 建物管理業務実績

## 浜松町館

25	空調系水質管理	① 一次冷却水系統：16m <sup>3</sup> ×3系統 ② 二次冷温水系統：16m <sup>3</sup> ×1系統	設備仕様書、図面		・水質検査（空調加湿給水）実績： R2/11/2	
26	ネット接続設備	2階～5階 展示室 4階会議室	作業仕様書、図面		・年間保守契約を締結(令和3年度より) ①ライセンス費 ②ハードウェア保守: 駆け付け対応 ③障害切り分け保守 →②・③は、対応実績なし(障害発生せず)	
27	電波時計設備	屋上にJJYアンテナ〔標準電波（電波時計用）〕を、1～5階の天井内に輻射ループアンテナ（ケーブルアンテナ）を設置	作業仕様書、図面		・設備導入済：メンテナンスフリーにて利用 （電波時計自体は市販のものを利用）	
28	デジタルサイネージ設備	・操作PC：1台 ・モニター：計17台 -展示室横・会議室横：9台 -4面マルチ：1台 -12面マルチ：4台（9面+1面×3） -縦3面：3台	設備仕様書、図面		・本年度は設置工事のみ → 運用は、令和3年度より実施	

(★) 法定検査又は点検結果届出義務あり。

工 事 ・ 修 繕 実 績

## 浜松町館

契約年月日	完了年月日	件名	金額(円)	主な内容
< 工 事 >				
令和2年8月17日	令和2年9月11日	駐車場安全確保工事	297,000	入口付近カーブミラー取付、駐車場枠追加ライン引き実施
令和2年5月29日 他	令和2年8月31日	浜松町館管理事務室・ホワイエ入居工事	26,137,188	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付エリアのウォールアート作成：1,815,000円</li> <li>・管理事務室内装工事：6,490,000円</li> <li>・管理事務室電源（追加）工事：220,000円</li> <li>・管理事務室・ホワイエ什器：9,527,188円</li> <li>・打合せコーナーベンチ工事：1,925,000円</li> <li>・書庫・書架設置工事：6,160,000円</li> </ul>
令和2年9月7日	令和2年9月13日	展示室配線ピット内ACコンセント取付工事	5,335,000	あらかじめ配線ピットにACコンセントを設け、小催事における電気工事レスを実現
令和2年8月25日	令和2年9月10日	貸出用インターネット接続設備工事	1,021,020	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無線LANPW設定、端子盤内HUB取付：935,000円</li> <li>・プロバイダ接続工事：86,020円</li> </ul>
令和2年12月21日	令和3年2月5日	事務所入口受付上部サイン及びバックパネル設置工事	825,000	情報セキュリティー対策の為、事務室内目隠し（パーティション）処置実施
令和3年1月22日	令和3年3月1日	展示室外（2階～5階）コンセントガードプレート取付工事	544,500	利用者が使用しないようにカバーをつける （壁コンセントは清掃などの業務用のみ使用）

令和2年12月14日	令和2年12月23日	4階、5階サイン工事	231,000	自動販売機、コインロッカー設置場所の案内サインを追加設置
令和3年3月8日	令和3年3月31日	展示室大容量コンセント増設工事	548,900	利用者運営会議にて、装飾業者（電気工事業者）要望を受け、50A電源配線工事を可能とするブレーカ・端子盤を追加設置
令和3年3月3日	令和3年3月31日	2階及び3階エントランス吊りボタン設置工事	374,000	2F、3Fエントランス外より、催事情報告知目的の吊りポスター等が使用できるよう、ポスターレールを設置
令和2年12月11日	令和3年2月25日	デジタルサイネージシステム導入工事	43,395,000	クラウド管理による、展示室横・会議室横他、計17面のデジタルサイネージシステムを設置
令和2年12月16日	令和3年1月12日	デジタルサイネージ用データ伝送路に係る工事	745,800	クラウド接続のため、インターネット-LAN接続において、光伝送路の構築を実施
令和3年2月10日	令和3年2月23日	デジタルサイネージ取付工事に係るガラスルーチェ取外し・再取付工事	495,000	ビル全体共用部にサイネージを設置するにあたり、サイネージ工事中における、既設置のガラスの処置を実施
令和3年2月15日	令和3年3月31日	デジタルサイネージ化粧板追加工事	2,747,800	展示室・会議室横のサイネージ設置にて、ディスプレイ横から手を入れられる可能性があるため、化粧板を取付け安全性を確保
令和3年2月5日	令和3年3月31日	防災対応無料WiFi（ファイブゼロジャパン）機能追加工事	693,000	帰宅困難者の一時滞在施設指定にあたり、災害発生時に開放するWiFi（00000JAPAN）の準備を実施
工事合計			83,390,208	

契約年月日	完了年月日	件名	金額(円)	主な内容
< 修 繕 >				
-	令和2年6月30日	展示室配線ピットコンクリート破損補修	0	2階から5階 モルタル工事補修
-	令和2年7月8日	1階 管理事務室シャッター枠の塗装むら補修	0	パテ埋め及び再塗装
-		3Fメインエントランス付近フローリング傷補修	0	フローリング材入替、あるいは補修実施
-		折り戸カバー不具合改修	0	展示室入口カバー交換
-	令和3年2月1日	展示室床シーリングゴム浮き上がり是正	0	ゴムの再加工及び補修 (複数日・複数回にわたり、是正対応)
-	令和3年2月1日	貨物用エレベーター 操作パネル外れ	0	取付是正
-	令和2年12月1日	会議室内ブラインドスラット位置及び動作スピード是正	0	天井ボックス内の機器調整
令和3年2月9日	令和3年3月31日	空調設備交換用フィルター準備	2,090,000	設備点検時の交換用フィルター調達
-		5階上りエスカレーター横ガラスパネル不具合	0	ガラスパネルのぐらつきをアングルで固定
				※ 費用 0円 → 建物引き渡し後の瑕疵対応として実施
修繕合計			2,090,000	

## 利用実績

区分	令和2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(%)
			浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館	浜松町館
展示室	総使用日数							11	25	24	15	19	12	29					
	全館換算日数							7.34	10.82	11.94	4.79	6.96	2.10	14.00	57.96	95.08	61		
	利用料金							17,047,250	24,677,500	27,543,500	10,986,500	16,570,250	4,773,750	32,005,250	133,604,000	223,634,000	60		
		日中						14,308,000	20,580,000	23,716,000	9,604,000	14,504,000	4,508,000	27,244,000	114,464,000	194,958,334	59		
		夜間						1,862,000	3,111,500	2,450,000	1,078,000	1,421,000	171,500	3,405,500	13,499,500	16,601,619	81		
		夜間搬出						326,250	522,000	565,500	174,000	130,500	79,750	674,250	2,472,250	4,597,047	54		
		時間外						551,000	464,000	812,000	130,500	514,750	14,500	681,500	3,168,250	7,477,000	42		
会議室	総使用日数							14	26	29	17	20	16	29					
	全館換算日数							7.95	17.51	11.43	6.26	6.69	3.79	10.63	64.26	106.91	60		
	利用料金							1,550,500	2,296,500	2,193,800	1,201,150	1,293,740	727,300	2,041,550	11,304,540	20,527,000	55		
		日中						1,236,600	2,553,250	1,943,450	1,020,850	1,014,850	661,500	1,716,750	10,147,250	16,330,226	62		
		減額						0	105,750	0	0	0	0	0	105,750				
		免除						0	960,000	0	0	0	0	0	960,000				
		夜間						290,100	809,000	250,350	180,300	269,450	65,800	324,800	2,189,800	4,080,668	54		
	時間外						23,800	0	0	0	9,440	0	0	33,240	116,106	29			
附帯設備	展示台	利用料金						163,620	52,560	157,230	15,120	158,850	18,360	83,340	649,080	1,746,000	37		
	商談机(大)	利用料金						86,880	135,280	164,000	62,160	125,440	42,160	194,080	810,000	1,528,000	63		
	商談机(小)	利用料金						39,440	9,200	30,000	13,280	15,120	8,400	30,480	145,920				
	商談椅子	利用料金						333,060	361,270	637,650	139,490	510,380	114,920	577,720	2,674,490	4,972,000	54		
	放送設備	利用料金						42,000	78,000	99,000	60,000	48,000	33,000	85,500	445,500	859,000	52		
	高所作業台	利用料金						18,000	0	18,000	22,500	18,000	0	27,000	103,500	216,000	48		
		減額						0	0	12,868	0	2,615	9,668	0	25,151				
		免除						0	88,160	33,920	0	0	0	25,880	147,960				
		計						683,000	548,150	1,059,092	312,550	873,175	207,172	972,240	4,655,379	9,321,000	50		
合計							19,280,750	27,522,150	30,796,392	12,500,200	18,737,165	5,708,222	35,019,040	149,563,919	253,482,000	59			

実費分	電気						10,653	53,173	52,730	7,765	14,029	783	21,505	160,638	388,000	41			
	水道						0	0	3,546	0	0	0	0	3,546					
	産業廃棄物						13,780	14,960	105,820	107,910	44,990	0	110,000	397,460	364,000	109			
	小計						24,433	68,133	162,096	115,675	59,019	783	131,505	561,644	752,000	75			
自主事業	実費含む総計							19,305,183	27,590,283	30,958,488	12,615,875	18,796,184	5,709,005	35,150,545	150,125,563	254,234,000	59		
		消火器						0	0	10,500	0	0	0	7,350	17,850	95,000	19		
		インターネット						72,000	484,000	172,000	114,000	92,000	52,000	222,000	1,208,000	176,000	686		
		プロジェクター						52,000	136,000	120,000	56,000	48,000	20,000	84,000	516,000	396,000	130		
		コインロッカー						0	0	0	0	0	0	0	0	62,000	0		
		コピー・FAX・携帯充電・P						0	0	0	0	0	0	0	0	84,000	0		
		自動販売機						56,353	128,603	159,706	83,226	74,438	46,414	152,118	700,858	745,000	94		
		自主事業計						180,353	748,603	462,206	253,226	214,438	118,414	465,468	2,442,708	1,558,000	156,7848524		
		自主事業含む実績総計						19,485,536	28,338,886	31,420,694	12,869,101	19,010,622	5,827,419	35,616,013	152,568,271	255,792,000	59.64544259		
		コピー等除く実績総計						19,485,536	28,338,886	31,420,694	12,869,101	19,010,622	5,827,419	35,616,013	152,568,271	255,792,000	59.64544259		
	キャンセル料						0	85,500	76,000	4,750	0	0	9,200	175,450	0	0			
	指定管理料						0	0	0	0	0	0	24,228,311	24,228,311	0	0			
	総計	0	0	0	0	0	19,485,536	28,424,386	31,496,694	12,873,851	19,010,622	5,827,419	35,625,213	176,972,032	255,792,000	894	0	0	



## 展示室受付順位別利用実績

(様式9)

年度	令和2年度			前年度			前年度比		
受付 順位	区分	浜松町館			浜松町館			浜松町館	
		件数	利用料金 (円)	構成比 (%)	件数	使用料 (円)	構成比 (%)	件数 (※1)	利用料金 (%)
			換算日数			換算日数			換算日数 (※2)
第1順位		9	3,724,000	2.9		0.0	9	0.0%	
			1.58					1.58	
第2順位		32	62,475,000	48.8		0.0	32	0.0%	
			26.56					26.56	
第3順位		2	5,880,000	4.6		0.0	2	0.0%	
			2.50					2.50	
第4順位		11	11,784,500	9.2		0.0	11	0.0%	
			5.01					5.01	
第5順位		63	44,100,000	34.5		0.0	63	0.0%	
			18.75					18.75	
合計		117	127,963,500	100.0	0	0.0	117	0.0%	
			104.80		0.00			0.00	

【中小企業比率 年度実績】

9時～17時                      51.2% (1位+2位)

9時～21時                      51.7% (1位+2位)

計画目標55.0%

展示室業種・分類別使用状況表（様式10）

浜松町館		A 呉服		B 衣服 身の回り品		C 食料・飲料		D 医療・化粧品		E 機械・用具		F 家具・什器等		G 雑貨		H その他		I 総合		J 文化・教養等		K 試験・就職		L イベント		合計		
		件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	
1.製造業	大企業	0	0	1	1,372,000	0	0	0	0	0	0	1	1,715,000	0	0	1	196,000	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3,283,000	
	中・小企業	0	0	5	2,891,000	1	196,000	0	0	0	0	1	392,000	2	3,136,000	1	220,500	0	0	0	0	0	0	0	0	10	6,835,500	
	小計	0	0	6	4,263,000	1	196,000	0	0	0	0	2	2,107,000	2	3,136,000	2	416,500	0	0	0	0	0	0	0	0	13	10,118,500	
2.卸売業	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	中・小企業	2	3,430,000	2	2,352,000	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6,076,000	1	637,000	2	4,361,000	2	3,038,000	0	0	0	0	0	10	19,894,000
	小計	2	3,430,000	2	2,352,000	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6,076,000	1	637,000	2	4,361,000	2	3,038,000	0	0	0	0	0	10	19,894,000
3.小売業	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	中・小企業	1	784,000	1	784,000	0	0	1	539,000	0	0	2	7,448,000	2	2,254,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	11,809,000
	小計	1	784,000	1	784,000	0	0	1	539,000	0	0	2	7,448,000	2	2,254,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	11,809,000
4.サービス業等	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	392,000	1	2,548,000	0	0	3	1,666,000	0	0	5	4,606,000		
	中・小企業	0	0	4	3,675,000	0	0	1	1,421,000	1	5,439,000	0	0	1	1,960,000	4	3,136,000	1	1,274,000	0	0	17	6,394,500	6	2,842,000	35	26,141,500	
	小計	0	0	4	3,675,000	0	0	1	1,421,000	1	5,439,000	0	0	1	1,960,000	5	3,528,000	2	3,822,000	0	0	20	8,060,500	6	2,842,000	40	30,747,500	
計	大企業	0	0	1	1,372,000	0	0	0	0	0	0	1	1,715,000	0	0	2	588,000	1	2,548,000	0	0	3	1,666,000	0	0	8	7,889,000	
	中・小企業	3	4,214,000	12	9,702,000	1	196,000	2	1,960,000	1	5,439,000	3	7,840,000	6	13,426,000	6	3,993,500	3	5,635,000	2	3,038,000	17	6,394,500	6	2,842,000	62	64,680,000	
	計	3	4,214,000	13	11,074,000	1	196,000	2	1,960,000	1	5,439,000	4	9,555,000	6	13,426,000	8	4,581,500	4	8,183,000	2	3,038,000	20	8,060,500	6	2,842,000	70	72,569,000	
5.各種組合	0	0	2	784,000	0	0	0	0	0	0	1	441,000	0	0	2	588,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1,813,000	
6.国・地方公共団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,488,000	0	0	0	0	2	2,156,000	0	0	3	7,644,000		
7.公益法人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	15,827,000	0	0	0	0	0	0	0	0	10	15,827,000		
8.その他(任意団体等)	0	0	1	5,439,000	0	0	0	0	0	0	0	0	1	245,000	7	3,675,000	1	8,526,000	3	2,793,000	3	1,470,000	13	7,962,500	29	30,110,500		
合計	3	4,214,000	16	17,297,000	1	196,000	2	1,960,000	1	5,439,000	5	9,996,000	7	13,671,000	28	30,159,500	5	16,709,000	5	5,831,000	25	11,686,500	19	10,804,500	117	127,963,500		

(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	浜松町館 (R2年度 9/14OPEN)												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
足立区						0							0
荒川区						1		1					2
板橋区													0
江戸川区													0
大田区									1		1		2
葛飾区								1					1
北区										1			1
江東区								1					1
品川区						1	2						3
渋谷区									2	2		1	5
新宿区						1	1	3		1	1	1	8
杉並区										1		1	2
墨田区													0
世田谷区									1			1	2
台東区						1		2				1	4
中央区							7	3	1	1	3	4	19
千代田区						3	2	5	2	1	1	4	18
豊島区													0
中野区													0
練馬区													0
文京区													0
港区						1	3	2	7	4	2	5	24
目黒区													0
市町村						0	0	1	1	0	0	2	4
他府県						1	3	5	1	3	3	5	21
計	0	0	0	0	0	9	18	24	16	14	11	25	117

## 受付順位別予約申込実績

( 様式12 )

利用申込 受付順位	対象団体の範囲等	浜松町館			
		説明会案内状 送付団体数	PRパンフレット 等送付団体数	説明会予約 申込団体数	年間利用 団体数
第1順位	都や都内市区町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市等	3	3	1	3
	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	0	0	0	0
第2順位	都内の中小企業が実施する見本市等	33	33	3	10
	都内の中小企業団体等が実施する見本市等	57	57	7	18
第3順位	東京都が主催する見本市等	0	0	0	2
	都内の区市町村が主催する見本市等	1	1	0	0
	国又は上記以外の地方公共団体等が主催する見本市等	7	7	0	0
第4順位	都内大企業又は都外の企業団体が実施する見本市等	54	54	6	6
	その他が主催する見本市等	56	56	0	5
第5順位	文化教養関係の展示会等 ※習字展(審査、展示) ※人形展(木目込み) ※審査会(ポスター作品) 等	137	137	2	34
	設置目的外の利用 ※同人誌等(コミック) 等	15	15	0	6
順位無し	資料希望で新規として郵送した分	21	21	5	0
合 計		384	384	24	84

( 様式13 )

## 会議室目的別利用実績

### 浜松町館

項目 \ 年度	令和2年度実績			前年度実績			対前年度比		
	件数① (件)	換算日数② (日)	利用料金③ (円)	件数④ (件)	換算日数⑤ (日)	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	122	23.85	4,580,000				122	23.85	0.00
会議	39	7.15	1,373,300				39	7.15	0.00
展示会関係	31	20.22	3,882,500				31	20.22	0.00
その他	23	13.03	2,501,250				23	13.03	0.00
合計	215	64.26	12,337,050				215	64.26	0.00

※換算日数(日) = 利用料金(円) ÷ 会議室全館利用料金単価

## 物品整理簿 (備品)

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

管理番号	受領・購入年月日	区分				品名	規格	数量	単価	金額	返還・廃棄		残高	使用場所 又は 保管場所	摘要
		保 全	追 加	委 託	取 得						年月日	数量			
1	H30.10.31	○				ファイルサーバ	Express 5800/R110-I	1	712,800	712,800			1	準備室事務所内	NEC/N8100-2527Y
2	H30.10.31	○				セキュリティログサーバ	Express 5800/T110-s	1	359,640	359,640			1	準備室事務所内	NEC/N8100-2498Y
3	H30.10.31	○				UPS(無停電電源)	BN150XR	1	140,400	140,400			1	準備室事務所内	OMRON
4	H30.10.31	○				サーバラック	600×1035×1270	1	178,200	178,200			1	準備室事務所内	NEC/N8140-510
5	H31.2.28	○				展示台台車試作品	D960×W1.926×H1.940mm	1	151,200	151,200			1	台東館備品倉庫	アルミ製
6	R2.7.31	○				応接テーブル	1800x900x700mm MG-7KW03N	1	111,100	111,100			1	管理事務室奥 応接室	
7	R2.7.31	○				カップケース	600x450x1800mm BK-EK618AX1ANN	1	114,400	114,400			1	管理事務室 給湯室	
8	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2450 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	2階_Bエリア	
9	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2440 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	2階_Bエリア	
10	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2434 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	2階_Bエリア	
11	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2454 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	3階_Bエリア	
12	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2440 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	3階_Bエリア	
13	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2434 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	3階_Bエリア	
14	R2.7.31	○				ロビーチェア	1800×700×620mm L2444 CARLA ALL ランクC	1	127,600	127,600			1	4階_Aエリア _1	
15	R2.7.31	○				ロビーチェア	1500×700×620mm L2434 CARLA ALM ランクC	1	113,300	113,300			1	4階_Aエリア _1	
16	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2444 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	4階_Bエリア	
17	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2440 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	4階_Bエリア	
18	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2434 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	4階_Bエリア	
19	R2.7.31	○				ロビーチェア	1800×700×620mm L2450 CARLA ALL ランクC	1	127,600	127,600			1	5階_Aエリア _1	
20	R2.7.31	○				ロビーチェア	1500×700×620mm L2434 CARLA ALM ランクC	1	113,300	113,300			1	5階_Aエリア _1	
21	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2450 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	5階_Bエリア	
22	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2440 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	5階_Bエリア	
23	R2.7.31	○				ロビーチェア	φ1200×H400mm L2434 OMBRE ランクC	1	140,800	140,800			1	5階_Bエリア	
24	R2.8.31	○				厨房用冷蔵庫	Panasonic SRR- K1261SB	8	524,260	4,194,080			8	2-5階展示室 (厨房)	

## 物品整理簿 (備品)

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

管理番号	受領・購入年月日	区分				品名	規格	数量	単価	金額	返還・廃棄		残高	使用場所 又は 保管場所	摘要
		保 全	追 加	委 託	取 得						年月日	数量			
25	R2.8.31	○				厨房用調理台	マルゼン BHX-157	8	177,100	1,416,800			8	2-5階展示室 (厨房)	
26	R2.8.31	○				厨房用シンク	マルゼン BS2X-126 シングル混合栓 SANEI CK2710-3U-13 ×2	8	152,460	1,219,680			8	2-5階展示室 (厨房)	
27	R2.8.31	○				救護室用ベッド	ライオン ベッド: LBS-101 マットレス:LBM-304	2	117,040	234,080			2	1階 救護室	
28	R2.8.31	○				授乳室用おむつ交換 台 (床・壁固定)	TOTO YKA25R	2	187,000	374,000			2	2F 赤ちゃん ふらっと	
29	R2.8.31	○				給湯室用冷蔵庫	Panasonic NR-C371GN	1	173,800	173,800			1	管理事務室 給湯室	
30	R2.8.31	○				控室用コイン返却式 コインロッカー	ライオン NS-1685W	8	184,140	1,473,120			8	2-5階 展示 室(控室)	
31	R2.8.31	○				ステージ (ステップ、幕布含 む)	LION ステージ: №484ANS ステップ: №200N 幕布: H400mmタイプ	2	383,900	767,800			2	2-5階 展示 室	
32	R2.8.31	○				演台	LION BL2-096LTC-DBR	8	106,370	850,960			8	1階 備品庫	
33	R2.8.31	○				傘立	ぶんぶく USN-KGN-45-BK	13	322,300	4,189,900			13	2-5階展示室	
34	R2.8.31	○				喫煙室用 喫煙テーブル	トルネックス JFLJPH6T	2	1,017,500	2,035,000			2	2-5階展示室	
35	R2.8.31	○				つい立	W1800 (W900×2連) ×D425×H1800mm ISS-1818CP/PM 加圧ハネ/ビーム付仕様	180	152,790	27,502,200			180	2-5階展示室	
36	R2.8.31	○				貸出用高所作業車	自走式TM12	4	2,145,000	8,580,000			4	2-5階展示室	
38	R2.8.31	○				貸出用商談机用台車	KHC203-5 1732x762x1735	26	123,530	3,211,780			26	2-5階展示室	
39	R2.8.31	○				貸出用商談机(小)収 納台車	1932x642x1565 450x700テーブル台車 取手・当り止・ゲリッパ 付	8	154,000	1,232,000			8	2-5階展示室	
40	R2.8.31	○				展示台用台車	2232x1082x1875 1890テーブル台車 取手・当り止・ゲリッパ 付	48	159,500	7,656,000			48	2-5階展示室	
42	R2.8.31	○				書架ハンドル式複式 3連	2930x688x2305 6段	5	557,700	2,788,500			5	1階 管理事 務室奥 書庫	
43	R2.8.31	○				書架ハンドル式複式 2連	1800x688x2305 6段	5	238,700	1,193,500			5	1階 管理事 務室奥 書庫	
44	R2.8.31	○				書架ハンドル式単式 3連	2930x368x2370 6段	1	478,500	478,500			1	1階 管理事 務室奥 書庫	
45	R2.8.31	○				書架ハンドル式単式 2連	1800x368x2370 6段	1	194,700	194,700			1	1階 管理事 務室奥 書庫	
46	R2.8.31	○				書架固定式3連	2830x368x2305 6段	1	255,200	255,200			1	1階 管理事 務室奥 書庫	
47	R2.8.31	○				書架固定式2連	1800x368x2305 6段	1	139,700	139,700			1	1階 管理事 務室奥 書庫	
37	R2.9.8	○				スーパーファン	コンドル: E-103-N	10	245,410	2,454,100			10	2-5階展示室	
41	R2.9.11	○				貸出用プロジェク ター	EPSON EB-2155W	5	217,580	1,087,900			5	1階 管理事 務室	

※1 借用動産を除く管理物品は全て、本様式により管理すること。

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

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

## 物品整理簿 (点数管理物品)

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

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



## 物品整理簿 (点数管理物品)

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

30	R2.10.20	○		荷扱場台車		40	75,350	3,014,000			40	1階 荷扱場 倉庫
31	R2.12.7	○		コードレス電話機	VE-GE10DL	1	11,330	11,330			1	2-5階 展示 室

※1 借用動産を除く管理物品は全て、本様式により管理すること。

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

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

## 購入物品整理簿 (備品)

確認日 令和3年 3月31日

施設名 東京都立産業貿易センター浜松町館

年月日	品名	規格	数量	単位呼称	単価	金額	摘要
令和2年7月31日	応接テーブル	1800x900x700mm MG-7KW03N	1	台	111,100	111100	
令和2年7月31日	カップケース	600x450x1800mm BK-EK618AX1ANN	1	台	114,400	114400	
令和2年7月31日	ロビーチェア	φ1200×H400mm OMBRE L2450 (ランクC)	12	台	140,800	1689600	
令和2年7月31日	ロビーチェア	1800×700×620mm CARLA ALL L2444 (ランクC)	2	台	127,600	255200	
令和2年7月31日	ロビーチェア	1500×700×620mm CARLA ALM L2434 (ランクC)	2	台	113,300	226600	
令和2年8月31日	厨房用冷蔵庫	Panasonic SRR-K1261SB	8	台	524,260	4194080	
令和2年8月31日	厨房用調理台	マルゼン BHX-157	8	台	177,100	1416800	
令和2年8月31日	厨房用シンク	マルゼン BS2X-126 シングル混合栓 SANEI CK2710-3U-13 ×2	8	台	152,460	1219680	
令和2年8月31日	救護室用ベッド	ライオン ベッド:LBS-101 マットレス:LBM-304	2	台	117,040	234080	
令和2年8月31日	授乳室用おむつ交換台 (床・壁固定)	TOTO YKA25R	2	台	187,000	374000	
令和2年8月31日	給湯室用冷蔵庫	Panasonic NR-C371GN	1	台	173,800	173800	
令和2年8月31日	控室用コイン返却式コインロッカー	ライオン NS-1685W	8	台	184,140	1473120	
令和2年8月31日	ステージ (ステップ、幕布含む)	LION ステージ: №484ANS ステップ: №200N 幕布: H400mmタイプ	2	台	383,900	767800	
令和2年8月31日	演台	LION BL2-096LTC-DBR	8	台	106,370	850960	
令和2年8月31日	傘立	ぶんぶく USN-KGN-45-BK	13	台	322,300	4189900	
令和2年8月31日	喫煙室用 喫煙テーブル	トルネックス JFLJPH6T	2	台	1,017,500	2035000	
令和2年8月31日	つい立	W1800 (W900×2連) ×D425×H1800mm ISS-1818CP/PM クロスバ/ビシマグ仕様	180	台	152,790	27502200	
令和2年8月31日	貸出用高所作業車	自走式TM12	4	台	2,145,000	8580000	
令和2年8月31日	貸出用商談机用台車	KHC203-5 1732x762x1735	26	台	123,530	3211780	
令和2年8月31日	貸出用商談机(小)収納台車	1932x642x1565 450x700テーブル台車 取手・当り止・ゲリッ付	8	台	154,000	1232000	
令和2年8月31日	展示台用台車	2232x1082x1875 1890テーブル台車 取手・当り止・ゲリッ付	48	台	159,500	7656000	
令和2年8月31日	書架ハンドル式複式3連	2930x688x2305 6段	5	台	557,700	2788500	
令和2年8月31日	書架ハンドル式複式2連	1800x688x2305 6段	5	台	238,700	1193500	
令和2年8月31日	書架ハンドル式単式3連	2930x368x2370 6段	1	台	478,500	478500	
令和2年8月31日	書架ハンドル式単式2連	1800x368x2370 6段	1	台	194,700	194700	
令和2年8月31日	書架固定式3連	2830x368x2305 6段	1	台	255,200	255200	
令和2年8月31日	書架固定式2連	1800x368x2305 6段	1	台	139,700	139700	
令和2年9月11日	貸出用プロジェクター	EPSON EB-2155W	5	台	217,580	1087900	

# 東京都指定管理者制度に関する指針

総務局総務部グループ経営戦略課  
施行：令和3年4月1日

## 目 次

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

## I 指定管理者制度の導入

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

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

## II 指針の構成

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

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

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

## III 根本基準

### 1 公の施設の設置条例について

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

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

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

## 2 管理の基準

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

## 3 指定管理者が行う業務の範囲

### (1) 指定管理者が行う管理業務

指定管理者制度の目的は、住民サービスの向上と行政の効率化である。

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

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

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

また、その中に、施設の使用許可や使用料の徴収などを含めることができる。

### (2) 管理業務の財源

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

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

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

### (3) 管理業務以外の業務

指定管理者は、管理業務以外にも、都の補助事業に関する業務や、指定管

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

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

#### (4) 都が行うべき業務との区分

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

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

#### (5) 手続に係る基本的考え方

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

### 4 指定対象施設の単位

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

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

### 5 指定期間

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

ただし、次の各号のいずれかに該当する施設の指定期間は10年を原則とする。

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

## 6 指定管理料

### (1) 指定管理料の積算

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

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

### (2) 支払方法

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

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

## 7 利用料金制の導入

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

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

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

## 8 指定管理者の責務

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

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

### (1) 指定管理者が従うべき条例・ガイドライン等

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

### (2) 適正な契約

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

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

### (3) 労働環境の確保

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

### (4) 指定管理者の社会的責任

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

## 9 指定管理者候補者の選定

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

指定管理者の指定は行政処分であり、その手続は法と条例に基づいて進め



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

## 10 指定管理者の変更等

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

## 11 指定の取消し又は業務の停止

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

また、次の各号のいずれかに該当する場合には、指定の取消しを行うものとする。

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

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

## IV 選定事務

## 1 選定スケジュール

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

## 2 選定委員会の設置

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

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

### (1) 選定委員会の委員構成

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

外部委員には公認会計士、税理士等の財務の専門家を含めることが望ましい。

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

### (2) 審査事項

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

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

## 3 選定手続

### (1) 公募選定

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

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

十分に把握できるよう努める。

## ア 公募条件

### (ア) 条件の設定

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

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

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

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

### (イ) 欠格条項

指定管理者選定における欠格条項は、次のとおりとする。

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

がなされた場合は、本号に該当しないものとする。

#### (ウ) コンソーシアムの取扱い

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

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

#### (エ) その他

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

### イ 募集期間

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

### ウ 選定基準

#### (ア) 基準の明示

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

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

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

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

#### (イ) 事業者提案の採用

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

#### (ウ) 管理運営状況評価結果の反映

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

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

本制度を適用することについては、募集要項への記載によりあらかじめ周知する。

なお、施設の特性等により、本制度を導入しないことも可能とする。

#### (エ) 採点

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

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

採点は、主として以下の二つの観点から行う。

##### ・提案内容

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

得点とする。

・提案額

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

指定管理者候補者の決定は、提案内容及び提案額の合計得点に基づき判定する。

### (オ) 東京都政策連携団体等の特例

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

## (2) 特命選定

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

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

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

## (3) 選定結果の通知

選定委員会の審査を経て選定が終了した後、直ちにその結果を全ての応募

募者に書面で通知する。

#### (4) 選定において公表する事項

##### ア 選定委員会の審査内容

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

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

##### イ 具体的な選定基準

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

##### ウ 具体的な選定手順

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

#### 4 議会への議案の提出

指定管理者の指定に関する議案は、次の事項を記載するものとする。

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

#### 5 指定管理者の指定

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

### V 管理運営

#### 1 協定の締結

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

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

## 2 年度ごとの管理運営実施計画の作成

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

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

## 3 中間年の事業計画の見直し

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

事業計画の見直しは選定委員会の審査を経て、所管局において認定する。

## 4 都の事業・施策への協力

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

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

## 5 利用者の安全確保等

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

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



ことを協定に明記するものとする。

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

## 6 業務の管理

### (1) 管理業務又は経理の状況に関する報告及び調査等

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

所管局は、日頃から指定管理者の業務について確認を行い、適切な指導に努める。

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

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

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

### (2) 事業報告書及び財務諸表の提出等

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

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

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

### (3) 事故の報告

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

事故の報告基準については、総務局総務部グループ経営戦略課が別に定める。

## VI 管理運営状況評価

### 1 評価の意義

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

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

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

### 2 評価対象業務

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

### 3 評価の実施手順

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

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

## (1) 一次評価

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

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

### ア 確認項目の設定

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

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

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

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

### イ 確認項目の考え方

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

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

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

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

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

#### ウ 一次評価の決定

各確認項目の評価の得点の合計点に基づき、一次評価を決定する。

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

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

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

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

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

## エ その他

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

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

## (2) 二次評価

### ア 評価委員会の設置

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

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

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

### イ 評価委員会の委員構成

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

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

## ウ 二次評価の内容

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

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

二次評価は、以下の4段階で決定する。

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

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

### (3) 総合評価

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

## 4 評価の特例

### (1) 不可抗力により目標達成が困難な場合の評価

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

## (2) 評価対象からの除外

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

## 5 評価結果の活用

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

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

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

## 6 評価結果の公表

評価の結果については、施設名や評価内容、評価委員会委員の氏名等を公表する。

# 東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会設置要綱

19産労商支第29号

平成19年5月28日

## (設置目的)

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

## (所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 指定管理者の管理運営状況に対する評価に関すること。

## (設置時期)

第3条 委員会は、原則として毎年度終了後、開催する。

## (委員会の構成)

第4条 委員会は次に掲げる者をもって組織する。

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

2 委員会には委員長を置き、委員長は委員の互選により選出する。

3 委員は、産業労働局商工部長が委嘱する。

## (委員の任期)

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

## (運営)

第6条 委員会は産業労働局商工部長が招集し、委員長が主宰する。

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

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

4 委員会は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

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

## (会議の公開)



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

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

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

(禁止事項)

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

(委員会の庶務)

第9条 委員会の庶務は、産業労働局商工部経営支援課において処理する。

(その他)

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

附 則

この要綱は、平成19年5月28日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。