

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立品川産業支援交流施設
指定管理者	品川ビジネスクラブ・マグネットスタジオ共同事業体
施設所管課	地域振興部 商業・ものづくり課

<設置目的>

企業の事業の拡張および新たな事業の創出を支援し、ならびに企業間の交流を促進するとともに、区民の地域活動を推進し、もって区の地域産業の活性化を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 産業施設の運営に関すること。
- (2) 産業振興に係る事業の企画、運営等に関すること。
- (3) 事務室を除く施設使用の承認ならびに施設使用の承認取消し、使用の停止および使用の条件の変更に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。
- (5) 産業施設の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
ホール稼働率 (%)		80.6	90.8
オフィス入居数 (社)		16	16
ラウンジ会員数 (社・名)		(法人) 22 (個人) 40	(法人) 54 (個人) 66
利用者満足度 (%)		85	93
管理運営委託料 (円)		3,343,686	0
利用料金 (円)		161,130,221	232,633,699

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- ・3階ブライトコアホールの稼働は2年目の運営となるため60%を想定数字としていたが、マグネットスタジオ社のリピーター獲得のための積極的な営業により昨年度の稼働率より更に高まった。
- ・利用者から電話・スカイプの音が気になるとの意見を踏まえて、「電話等禁止エリア」を設定した。

【改善が必要な事項】

- ・4階品川産業支援交流施設の会員に対するソフト面（各種案内や事業）での支援が十分ではないため、指定管理者による産業振興事業等を通じた充実が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・ソフト面の支援については、指定管理者の人的資源不足が考えられるため、人材の登用や外部機関への委託等によりソフト面の支援を充実していく。また、他の区立創業支援センターと交流する機会を増やし、多方面からの支援を提供していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- ・3階ブライトコアホールにおいては、通年営業となった初年度であるが90%を超える稼働率があり、利用後すぐに次年度のリピート予約をされる顧客も多く、顧客満足度の高いサービスを提供しているといえる。
- ・4階品川産業支援交流施設においては、オフィス部分は満室であり、オープンラウンジの会員数も着実に伸びていることから、立地面・設備面等で満足度を得られていると評価できる。一方で、創業支援や産業振興を推進するソフト面の支援提供という点では、一層の充実が求められている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- ・支出については、光熱水費及び修繕費が使用量の節減や修理をする必要なケースが少なかったため、予算計上していた支出が約半分となっている。
- ・収入については、3階大崎ブライトコアホールの稼働率が想定の60%を大きく上回る90%であったため、それに伴い収入額が大きく伸びている。また、インキュベーションオフィス、貸し会議室、多目的ルームにおいても想定目標を上回る利用であり、収入が増加している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ・3階ブライトコアホールにおいては、利用者が翌年同時期の予約を入れる場合が多い。このため利用日の直前で予約を埋めることは難しいが、割引プランの提供や顧客などへの営業により空いている日の予約を埋めることを行っている。
- ・ラウンジ会員向けに届いた宅急便の荷物を、当日に限り一時預かりすることとし、利用者への利便性の向上を図った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・品川ビジネスクラブとマグネットスタジオ社の共同事業体として指定管理業務を行っているが、2社における定例の会議により意思疎通が図られている。区への利用者からの苦情・意見等は皆無である。区と共同事業体との会議は月1回定期的に行われており、その際はホールの利用状況や予約状況などの報告や品川産業支援交流施設での産業振興事業計画の概要が報告されている。その他、相互の連絡は適宜行われている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、区と共同事業体との適切な意思疎通を図るとともに、創業支援や産業振興の推進などのソフト面の支援について、より一層強化すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立総合区民会館
指定管理者	公益財団法人品川文化振興事業団
施設所管課	文化スポーツ振興部 文化観光課

<設置目的>

区民の文化活動の促進およびコミュニティ活動の振興。

指定管理業務の概要

- (1) 一般貸出施設の運営に関する業務
- (2) 使用の承認および取り消しに関すること
- (3) 利用料金の徴収に関すること
- (4) 施設等の維持および修繕に関すること
- (5) その他区長が必要と認めた業務

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
利用可能日数（日）	6,960	7,238	7,214
利用率（%）	91.2	90.6	92.4
利用回数（件）	14,985	15,398	15,576
区民：区外比率（%）	62.1:37.9	63.1:36.9	64.8:35.2
利用料金収入（円）	208,568,937	226,893,022	241,632,004

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

（評価した事項）

- 障害者差別解消法の合理的配慮の具体化した取り組みとしてUDサポートシステムを導入している。
- 大・小ホール、イベントホールの1日1団体にしか貸出ができなかった部分について、貸出方法の運用改善に取り組み、稼働率及び収益率の向上に努めている。なお、区民利用については区民優先受付があり、引き続き6割以上の利用となっている。
- 利用者より要望の多かった諸室の椅子を買い換えるなど、施設利用サービス向上を図っている。

（改善事項）

- 区が策定した品川区文化芸術・スポーツ振興ビジョンに基づき、区の文化事業を担う中核拠点として財団の柔軟性と機動性を活用して、より積極的に区民サービスの向上を図ることを期待している。
- 施設建築後28年が経過し設備の老朽化が進んでいる。より良いサービスを提供できるよう、施設の維持補修と計画修繕の検討が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

施設改修全般については、大井町再開発ビル管理組合から(株)品川都市整備公社が管理を受託しており、都市整備公社と文化振興事業団が連携した施設改修工事が求められている。区専用部分としても、空調設備・省エネ化等が必要となっているため、計画的な修繕を進める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足度の視点

- 平成 28 年度に実施した利用者アンケート(回答者 243 人)の結果によると受付窓口対応について「とても良い」が 56.9%から 65.7%に増えるなど窓口サービス満足度がさらに向上している。同アンケートの施設の状態、設備・備品、受付窓口の対応、事前の舞台打ち合わせの各項目ともに不満は 1%以下であり、区民満足度は非常に高い水準を保っている。
- 災害時対応を踏まえたエレベーターの改修や、大ホールの階段に手すりを追加設置するなどバリアフリー化を進め、利用環境の改善に努めた。今後も、設備面の更新・充実に向けた工夫を期待している。

### 2 予算執行(財務)の視点

- 利用料収入については、昨年度まで大小ホール・イベントホールの貸出は原則 1 日 1 団体としていたが、運用改善に取り組み利用拡大に努めている。これにより利用料収入が予算額に比べ 7%増となっており、経営努力が認められる。
- 光熱水費に関しては月一回の大井町再開発ビル管理組合のメンテナンス会議で使用量を確認しながら節電、Co2 削減等に努めている。平成 28 年度においては、外気の温度によって冷暖房をこまめに調節し、終業時の一斉消灯を徹底する等節減に努め、前年度比 17.2%の削減を実現している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 平成 28 年度も定期的な施設利用者アンケートや、事業実施ごとのアンケートなどを積極的に実施し、利用者ニーズの把握に努め改善策に反映している。
- アンケート調査で具体的に要望・指摘のあった内容について、窓口、舞台の委託業者に係るものについては、全内容について個々に対応を確認しながら、改善を進めている。
- 利用者から多くの要望があった無料 WIFI を新たに設置している。マイク等消耗品の買換については、会館係担当者が精査し、必要に応じて買い換えを行っている。

### 組織管理体制及び業務の適正執行の視点

- 専門性や効率化の観点から業務委託も行いつつ、適正な人員配置を行っている。
- 再委託先との定例的な打合せ会を開催し、情報の共有化を図りながら適切な管理を行っていた。
- 施設利用者等の安全確保について、施設のある大井町再開発ビルの関係者による合同防災訓練に年 2 回(1回は事業団主催)実施している。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、利用料収入の増加に係る経営努力を継続するとともに、アンケートを活用したニーズの把握や改善策への反映により、利用者満足度の向上に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立荏原平塚総合区民会館
指定管理者	公益財団法人 品川文化振興事業団
施設所管課	文化スポーツ振興部文化観光課

<設置目的>

区民の文化芸術活動およびスポーツ活動の促進ならびにコミュニティ活動の振興を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 施設の運営に関すること。
- (2) 文化芸術活動およびスポーツ活動に係る事業の運営に関すること。
- (3) 会館の施設および設備の使用の承認および承認の取り消しに関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。
- (5) 施設等の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
利用者数（人）		134,294 人	160,168 人
利用件数（件）	7,306 件	7,717 件	8,328 件
利用率（%）	77.3%	81.6%	82.5%
管理運営委託料（円）	66,705,009 円	80,463,987 円	81,576,404 円
使用料（円）	57,959,630 円	65,759,825 円	67,312,685 円
（利用料金）（円）	（57,959,630 円）	（65,759,825 円）	（67,312,685 円）

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- ・会館利用者からの要望や広場の利用者等を考慮して授乳室を設置し、また、ひらつかホールの客席後方インカム増設等の諸工事を行った。
- ・利用者の安全を考慮して、2階アリーナ前階段梁天端に斜壁を設置した。また会館自動ドア鉄柵にスペースがあり、子どもの侵入などの危険があるため、防止パネルを設置した。
- ・館内サインがわかりにくい等の声があり、追加設置工事など館内サインをわかりやすくした。
- ・近隣の商店街事務局に、公益財団法人品川文化振興事業団の事業チラシを置いてもらうなど、地域に溶け込んだ運営を行った。

【改善が必要な事項】

- ・スクエア荏原の存在が浸透してきており、利用者の新しい要望などへの積極的な対応が求められている。地域密着型の施設として、今後一層地域利用者や近隣町会などとの連携を強めていくことが重要である。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・アンケート等で利用者ニーズの把握に努め、新しい課題にも柔軟に対応しながら、利用者満足度やリピート率を高めるなど、新たな利用者拡大へとつなげる運営を目指す。

### 「評価の視点」別のコメント

#### 1 区民満足の視点

- ・スクエア荏原で開催される(公財)品川文化振興事業団の事業が近隣住民に定着することで、芸術祭の一環として行われるコンサートの入場状況や、低価格で鑑賞できる主催事業のチケットの販売率向上に貢献している。
- ・開館当初から、地域の文化振興にふさわしい施設として維持していけるような管理を心掛けており、アンケート結果などでも満足度がアップしている(参考:27年度から28年度は、88.7%から95.2%)ことが確認できる。

#### 2 予算執行(財務)の視点

- ・利用料収入については予算額を上回っており、区からの指定管理料の返還につながった。
- ・支出については、利用者アンケートの要望をうけ、安全面やサービス向上、利用促進につながる改善工事等を行っている。

#### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ・各部門担当者が毎月の運営会議で情報共有しており、利用者の声や他部門からの意見を調整するなどの工夫により、利用者が快適に利用できる対応が行われている。
- ・利用者とのきめ細かな打ち合わせや柔軟な対応により、様々なニーズを把握し、利用率の向上につながっている。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・適正な人員配置を行っている。
- ・帰宅困難者のための食糧等を備蓄している。
- ・窓口、保守等各部門担当者が出席する定期的な運営会議を行うことで、施設運営の改善点等情報共有し、各担当の連携や工夫により、安全な施設運営を行っている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、区民の文化芸術・スポーツ活動や交流の拠点として、引き続き利用率および利用者満足度の向上に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立体育館（総合体育館・戸越体育館）
指定管理者	公益財団法人品川区スポーツ協会
施設所管課	文化スポーツ振興部スポーツ推進課

<設置目的>

区民の体育、スポーツ、レクリエーションの普及・振興を図り、心身の健全な発達に寄与する。

指定管理業務の概要

- (1) 施設等の貸出しおよび適正利用に関すること。
- (2) 体育、スポーツ及びレクリエーションに係る事業の運営に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。
- (4) 施設等の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用人数（人）	309,791	325,764	331,203
利用件数（件）	5,941	6,202	6,142
利用率（%）	78.6	80.6	80.4
管理運営委託料（円）	155,432,610	149,137,028	148,800,690
利用料金（円）	55,929,675	56,747,905	57,380,505

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- ・総合体育館は、区の総合的なスポーツ施設としての機能が最大限発揮できるよう運営が図られている。具体的には、多様なスポーツ教室や障害者教室、子どもから高齢者まで各世代に対応した事業や区民の健康志向に応じたトレーニング室を活用したフィットネス系プログラム等、公益性の高い事業が実施されている。また、自主事業の他にも区と共催で実施する区民スポーツ大会や都体協との共催で行っているジュニア育成やシニアスポーツ推進等、幅広い事業を通してスポーツ振興に寄与している。
- ・戸越体育館は、地域の身近なスポーツ施設として区民に親しまれるような運営が図られている。
- ・両館とも新規事業では、利用者目線に立ったうえで、適正な負担や補助金を活用するなど、効率的な運営に努めている。

【改善が必要な事項】

- ・東京2020オリンピック・パラリンピック開催を契機とし、より一層のスポーツ全般にわたる関心の高まりに的確に応えていくために、新たな事業の企画や需要が低くなった事業の縮小・廃止を行い、より質の高いサービスの提供と効率的・効果的な運営を引き続き図っていくことが求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・利用者や参加者からの意見・要望等は、問題の発見や改善のヒントになることが多いことから、内容を吟味したうえで、より質の高いサービスの提供や施設本来の趣旨・目的に合う事業運営に努めることが必要である。
- ・区民へのPR強化を図るため、ホームページを多言語対応、スマホ対応にリニューアルしたが、引き

続き区民ニーズにマッチした魅力的なプログラムの提供等を行っていく必要がある。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- ・利用者の安全確保を第一に考えた危機管理体制や緊急時対応のマニュアルが構築されている。
- ・「要望意見箱」の設置や団体貸し切り利用報告書に「館へのご意見」欄を設けるなど、利用者の声を重視する運営に努めている。
- ・事務局と受付事業者との定例ミーティングを開催し、課題や情報の共有化が図られている。
- ・各事業を担当するスポーツ指導者等との連絡日誌を作成するなど、現場の声の把握に努めている。
- ・上記の取組みを通じ、利用者ニーズに応えたサービスの提供により利用実績向上に繋がっている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- ・支出については、体育の日記念事業やオリンピック・パラリンピック機運醸成事業を拡充し、計画した事業は、全て円滑に予算内で執行された。
- ・収入については、施設利用人数に比例して施設利用料も増加している。これは、スポーツへの関心の高まりとともに、健康や生きがいを目的とした生涯スポーツ志向に対応したプログラムの提供が大きく起因しているものと考えている。
- ・今後もニーズの把握に努めた事業を展開し、利用料収入の確保に努めることが肝要である。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ・利用者・参加者からの意見や要望について、改善可能なものは積極的に受け入れ、質の高いサービスや業務改善に役立てるなど、常にサービス向上を念頭に置いて仕事に取り組む姿勢が見られる。
- ・区民まつりをはじめとする各種イベントへの参加や協会のホームページを活用し、協会事業やオリンピック・パラリンピック周知活動等のPRにも積極的に努めている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・法令等の遵守、必要人員の確保、公益事業としての視点からの事業執行等、適正な執行が図られる体制づくりと、職員が意欲を持って業務に取り組む環境づくりに努めている。
- ・総合体育館に併設の日野学園と連携して防災訓練を実施している。また、区立体育館危機管理マニュアルが整備されている。毎月定例的に、スポーツ協会・日野学園・施設維持管理事業者・受付事業者の4者で施設連絡会を開催し、課題や情報の共有化を図っている。
- ・新規に立ち上げたオリンピック・パラリンピック機運醸成部会を中心に、東京2020大会に向けた各種の周知活動が続けられ、加盟団体をはじめとした協力体制、結束力が一層高まっている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、利用者や参加者からの意見・要望等を聞き取り、より良いサービスの提供に努めること。また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を見据え、機運醸成を図るとともに、スポーツへの関心の高まりに的確に応えていくこと。