総括シート〔令和元年度〕

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。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、区長が特に必要があると認めた業務

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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
ホール稼働率 (%)	94.1	92.6	91.9
オフィス入居者 (社)	16	16	16
ラウンジ会員数 (社)	(法人) 62 (個人) 91	(法人) 64 (個人) 107	(法人) 53 (個人) 94
利用者満足度 (%)	84.4	97.7	96.0
管理運営委託料 (円)	0	0	30,489,402
利用料金 (円)	249,073,215	253,508,325	235,263,450

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は、株式会社マグネットスタジオによる利用者のニーズに応えたきめ細やかな対応等により、90%以上の稼働率を維持しており、4年連続で多くの利用者から支持を得ている。
- ・4階については、IM（インキュベーションマネージャー）による個別相談や連続セミナー等ソフト面での充実を図った。また、工房では、中小企業向けイベントや小学生向け3Dプリンタ教室に加え、令和元年度は一般区民向けのイベントを実施した。幅広い層に向けた工房活用の展開を図り、認知度向上に繋がった。

【改善が必要な事項】

- ・ラウンジ会員数が減少しているため、会員数を高めるためさらなる工夫が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

これまで以上にニーズにあったセミナーやイベントを開催し、集客を図っていく。また、他の区立創業支援施設入居者との交流イベントの拡充等、SHIPならではのイベントを開催し、より多くの事業者が交流する場を創出することで、会員獲得に繋げていく。

「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、利用者アンケートの声を積極的に反映するなど4年連続で90%以上の稼働率を維持しており、ニーズに応じたサービスの提供ができています。また、利用者ごとのイベント演出内容やレイアウトをデータベース化することにより、再利用時のスムーズな対応を行っていることから、高い顧客満足度を得ています。
- ・4階産業支援交流施設においては、オフィス入居者の9割以上が期間満了まで入居している。また、入居募集の際には平均3倍の応募があり魅力のある施設であるといえる。
- ・IMによる個別相談により、新型コロナ緊急融資や持続化補助金等の採択に貢献することができています。また、弁護士や社労士等の専門家による無料相談についてもほぼ全ての参加者から満足との回答を得ており、立地面・設備面等のハード面だけでなくソフト面でのサービスも充実してきているといえる。

2 予算執行（財務）の視点

- ・収入が平成30年度と比較し減少した主な要因は、新型コロナウイルスの影響により2月後半から3階ホールおよび4階会議室でキャンセルが発生したためである。また、4階オフィスについては、入居期限満了による入退去のタイミングで空き室ができたことにより利用料が減少した。
- ・支出については、初期に導入した工房機器の更新、利用者目線に立ったホームページの改修、コロナ対策用のビデオ会議システムの導入等を行った。執行率については概ね予算どおりである。

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、利用者の要望に応じた備品等を用意し、様々なホールの演出を行うことで満足度94%と高い数値を確保している。また、都内で多くのホール運営を行うことにより生まれたノウハウを活かした多様な戦略をもって、高い稼働率の維持に努めている。
- ・4階産業交流施設においては、座席の増設等のレイアウト変更や工房の機器の入れ替えなど利用者への利便性の向上を図った。また、新型コロナウイルス支援として、金融機関との情報交換会の実施や個別相談の充実、オンラインセミナーへの切り替えを行った。サービス向上の観点から、会員向けの優待サービスの充実も検討している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・一般財団法人品川ビジネスクラブと株式会社マグネットスタジオは共同事業体として指定管理業務を行い、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。区と共同事業体の間で事業進行管理会議が毎月行われており3階ブライトコアホールの利用状況や予約状況、4階産業支援交流施設での産業振興事業の概要が報告されている。
- ・4階産業施設では日々の利用者に対する接遇レベルの維持向上を図るため、外部講師を招いて、接遇研修を実施した。また、日々の業務日報等を通じて、利用者からの要望、苦情、問題点や課題の共有・把握に努めている。
- ・施設全体の安心・安全を確保するため、SHIPが入居するビルの防災訓練に参加し、災害時の対応を定期的に確認するとともに、スタッフによる始業前・利用時間中・終業後の点検や、機械警備などにより、防災・安全対策の取組も継続している。

※ 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する。今後も高い稼働率や顧客満足度の維持を図るとともに、顧客ニーズや時代背景に応じたサービスの向上を目指すことで、区内企業の事業の拡張および創業の支援、ならびに企業間の交流促進強化に努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用可能日数（日）	6,873	6,804	6,900
利用率（％）	92.1	91.8	87.3
利用回数（件）	15,919	15,375	15,061
区民：区外比率（％）	64.7:35.3	65.4:34.6	57.9:42.1
利用料金収入（円）	242,436,381	235,636,122	224,816,932

※ 令和元年度 3 月は新型コロナウイルス感染拡大防止に係る施設利用休止により、実績が減少した。

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。また、利用促進を図るための PR に努めた。
- 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。
- 帰宅困難者対策として、備蓄品の整備に努めた。
- 設備の老朽化に伴う耐震強化のため、大規模改修計画を区と連携して進めている。

（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。
- 施設建築後 30 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、引き続き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 区民満足の視点

- 令和元年度に実施した利用者アンケート(回答者 187 人)の結果によると受付窓口対応について「良い」「とても良い」の合計が80%をこえる等、質の高い窓口サービスを実現している。また、同アンケートの施設の状態、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2%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行うことが求められている。

2 予算執行(財務)の視点

- 利用料収入は、大小ホール・イベントホールの貸出を、午前・午後・夜間枠でのコマ貸しをするなど対応しているが、利用料収入が予算額に比べ0.5%減となった。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として区と協議のうえ、3月分のキャンセル料を免除としたため、減収となった。
- 消耗品、印刷物等の発注を極力抑え、収支決算においては最小限の減少に留めた。
- 月1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。令和元年度においては、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た。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 令和元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わるものについては、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Wi-Fiを設置している。マイク等消耗品は会館係担当者が精査し、必要に応じて買換えを行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 指定管理導入施設における◎「社会保険労務士による労働環境チェック」および◎「利用者満足度調査」を受審した。◎については、7項目についての指摘を受けたが重大な法令違反はなく、指摘についても年度内に是正された。総合評価は、500点満点で476点の評価を受けている。◎については、書面での事前審査・現地確認・ヒアリング等による審査を受け、総括評価では最上位の優良評価を受けた。
- 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る。
- 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、大規模改修工事、大井町再開発ビル全体の修繕を計画的に進めるとともに、更なるサービスの拡充や利用者ニーズへの対応を促進すること。

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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用者数（人）	174,701 人	192,434 人	159,464 人
利用件数（件）	9,056 件	8,982 件	8,237 件
利用率（%）	84.8%	87.1%	82.6%
管理運営委託料（円）	84,251,732 円	77,936,805 円	91,126,744 円
利用料金収入（円）	69,866,265 円	73,769,140 円	69,358,200 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】

- ・地域に親しまれ信頼される施設を目指し、受付・舞台・保守管理・清掃などの各部門が一体となり利用者サービスの向上に努めている。3月には、利用者の声に応え、新型コロナウイルス感染防止のため会議室の机や椅子を拭く消毒剤を配置する等、安心して利用しやすい施設運営に努めた。
- ・コミュニティ、文化施設として着実に利用実績を伸ばしており、スクエアワンコインシネマや演劇体験教室などの指定事業および自主事業を実施した。

指定文化事業として、区民の参加により、17回の「スクエア荏原ドラマ講座 劇団SQ-E」、「しながわ歌留多大会&和文化フェス・しながわ歌留多探訪ツアー」、「パラスポーツ体験会 ボッチャ&ブラインドサッカー」を主催し、延べ561名の参加があった。自主事業として、「ひらつかホール演奏体験会」を8日間実施し117名が参加した。さらに、和文化を体験し身近に感じてもらうことを目的として「能で体験する日本のリズム」を実施し、好評を得た。

- ・併設する「平塚すこやか園」の園児の作品展を11月1日(金)～6日(水)の6日間開催し、保護者を始めとして497名の見学者があった。

- ・避難消防訓練を8月と2月に行い、平塚すこやか園との合同避難訓練も11月に実施した。

- ・定期的に事務局として近隣町会と避難所連絡会議を開催し、12月には163名の町会の方々の参加を得て避難所訓練を実施した。

【改善が必要な事項】

- ・平成30年度から新たに地域の文化拠点として、施設貸出にとどまらず、指定事業および自主事業を行うようになった。地域へのスクエア荏原の存在がますます浸透してきており、利用者の新たな期待・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、これからも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、利用者からの新型コロナウイルス感染予防に対する声にも柔軟に対応し、利用者満足度やリピート率を高めるように新たな利用者拡大へとつなげる運営を目指した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

・低価格で良質な文化芸術提供の場を担っている。
・地域に密着した事業団の各種事業を行うことで、区民同士の文化芸術活動をつなげ、区民芸術祭などへの広がりを見せている。
・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、アンケート結果でも満足度は高い状況である（施設については **95.8%**、受付窓口は **95.8%**）。

2 予算執行（財務）の視点

・従来のコミュニティ・文化施設としての役割に加え、平成 30 年度より指定文化事業や自主事業も実施した。
・利用率は 12 月までは順調に伸びたが、1 月以降は新型コロナウイルス感染拡大防止を理由とするキャンセルが多く発生した。結果としては、収入は目標額より 50 万円ほど上回る事ができた。
・節約を心がけ当初の予算額を常に意識し、最小限の経費で効果のある執行を行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

・利用者アンケートの実施や施設利用の打ち合わせ時の意見などから、様々な課題や改善点を見出し改善し、より多くの区民が文化活動に参加できるよう努めた。
・ホームページやメールマガジン、ツイッターなどインターネットの活用を図り、区民への積極的な情報発信を行った。
・窓口、保守等各部門担当者が出席する毎月の運営会議で情報を共有し、各部門担当者同士で施設利用の改善策を検討し実施することにより、館内の案内表示に英語表記を加えるなど様々な利用者が快適に利用できるように工夫をした。

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を情報共有し、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、区民の意見や要望を反映したきめ細やかなサービスを提供すること。また、新規利用者の獲得、リピーター率向上のため積極的に PR 等に努めること。

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、スポーツおよび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、スポーツおよ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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用人数（人）	232, 226	277, 921	287, 157
利用件数（件）	4,512	4,817	5,348
施設稼働率（%）	81.3	83.8	77.1
管理運営委託料（円）	154,273,184	147,435,480	163,353,723
利用料金（円）	43,152,900	50,822,570	47,038,490

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、一般貸出とともに、多様なスポーツ教室や障害者教室を実施し、子どもから高齢者まで誰もが活用できる施設としての運営が図られている。
- ・戸越体育館は、空調設備等の工事が完了し、1年中快適に利用できるようになったため、利用者の支持も高く、12月8日には開館60周年感謝デーを開催し、地域に根差した施設となっている。
- ・その他、区と共催で区民スポーツ大会の開催、都体協の受託事業としてジュニアの育成・高齢者の健康増進等を目的に各種スポーツ教室を実施している。また、区の受託事業として、スポーツをする子としない子の二極化解消、東京2020大会の機運醸成を図る教室等を実施している。

【改善が必要な事項】

- ・館内にたくさんのプログラムの案内や注意事項が掲示されているが、分かりづらいという利用者の声がある。特に高齢者層に配慮した分かりやすい掲示に変えていく必要がある。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により3月に施設利用を一部休止したため、利用率が前年度より低下した。また、施設の休止・再開に当たり、国や区の方針を踏まえながら、運営方法の変更や職員やスタッフ・利用団体への周知など臨機応変な対応が必要となった。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・館内掲示・ちらしは、できるだけ項目別にするなど、利用者が目で見て分かりやすいよう配置していく。閉館等に関する重要事項については、特に目に付きやすい場所や掲示方法を工夫する。
- ・新型コロナウイルス感染症への対応については、今回の対応内容を踏まえつつ、感染拡大防止対策を盛り込んだ施設運営のガイドラインの構築・運用を検討する必要がある。

「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」等を活用しながら利用者の声を重視する運営に努めている。
- ・各事業を担当するスポーツ指導者等に対しても連絡日誌を通して現場の声の把握に努め、業務改善のヒントにしている。
- ・昨年度区が実施した利用者満足度調査におけるアンケートの中で、「体育館のサービス全般の区民満足度」は、総合体育館は79.4%、戸越体育館は83.6%という集計結果であったが、引き続き、利用者ニーズに応えたサービスを提供し、利用者満足度向上に繋げていくように努めている。

2 予算執行（財務）の視点

- ・委託契約、リース契約などは、見積金額の比較に加えて物品・サービスの質を適切に判断し、費用対効果を常に意識して契約を交わしている。
- ・施設利用料収入については、免除団体利用が多く、やむを得ない点もあるが、事業収入については、今後もニーズの把握に努めた事業を展開し、収入の確保に努めていくことが期待される。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・「利用者の声ボックス」や「クレーム対応シート」を活用して情報共有を図るとともに、改善可能なものは積極的に受け入れ、常にサービス向上を念頭に置いて仕事に取り組んでいる。
- ・一方、意見要望によっては予算措置が必要なもの、建物の構造上の問題などで早急な対応が困難なものもあるので、こうした声に対しては関係各所と連携をとり、可能な限り利用者の意向に沿うことができるよう積極的に働きかけていく。

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ている。
- ・定期的に全職員対象の内部研修（省エネ・省資源、個人情報保護、危機管理、コンプライアンス）を実施し、職員のスキルアップに努めている。
- ・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。
- ・毎年、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するほか、毎月定例的に、協会・学校・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。

※ 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、引き続き区民に親しまれるスポーツ施設としての運営を図ること。また、オリンピック・パラリンピックの開催に向け、関係機関との連携および周知啓発活動に積極的に取り組むこと。