総括シート〔令和2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	
<p>(1) 産業施設の運営に関すること。</p> <p>(2) 産業振興に係る事業の企画、運営等に関すること。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 利用料金の徴収に関すること。</p> <p>(5) 産業施設の維持および修繕に関すること。</p> <p>(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に関すること。</p>	

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要				
	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	ホール稼働率 (%)	90.9	81.5	37.3
	オフィス入居者 (社)	16	16	16
	ラウンジ会員数 (社)	法人会員 64 個人会員 107	法人会員 53 個人会員 94	法人会員 57 個人会員 111
	利用者満足度 (%)	97.7	96.0	90.9

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要 (単位:円)				
	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	3階 利用料金及び雑収入	—	152,630,030	51,081,500
	4階 利用料金及び雑収入	—	82,633,420	68,426,771
入	小計	253,508,325	235,263,450	119,508,271
支	3階 事業運営経費・建物維持管理等	—	80,150,725	50,480,666
	4階 事業運営経費・建物維持管理等	—	113,122,822	111,657,326
出	小計	188,995,641	193,273,547	162,137,992
収	3階 収支差額 (区歳入)	—	72,479,305	600,834
	4階 収支差額	—	△ 30,489,402	△ 43,230,555
支	小計	64,512,684	41,989,903	△ 42,629,721
指定管理料 (*)		0	30,489,402	43,230,555

* 令和元年度以降、3階・4階を区分して管理し、区分ごとの収入および収支に応じて指定管理料を決定している。

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】

- ・4階工房について、機器の新規導入および工房オンライン相談の実施等により、利用者の幅広いニーズに応えることが可能となり、機器稼働時間（年間）が前年度の2倍以上の1,224時間まで伸びた。
- ・ラウンジ会員については「緊急事態宣言」後に減少傾向が続いていたが、広報・PR活動等により徐々に回復し、令和元年度末比で約20社増となった。

【改善が必要な事項】

新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館や時間短縮措置により、ホールや会議室の稼働率が大きく減少した。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

新型コロナ対策を確実に実施し、利用者に安全・安心に使用できる環境を整え、稼働率の回復に努める。

「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、新型コロナウイルスの影響により稼働率は大きく下がったものの、令和2年11月以降は上半期と比較しキャンセル数が減少しており、徐々に回復を見せている。また、会場の満足度については、とても満足95%、やや満足5%と非常に高い満足度を維持しており、コロナ禍においても安全・安心に利用できる施設であるという評価を受けている。
- ・4階オープンラウンジ等における全体の満足度は90.9%であり、休館や時間短縮措置に伴い、昨年度と比較しやや低下したものの、5年連続で90%を超えた。また、利用者の声を受けて新型コロナウイルスに伴うレイアウトの変更（ビデオ会議可／不可エリアの区分け）、感染拡大防止対策（空気清浄機・パーテーションの導入等）の取組等について順次対策を講じており、同じく安全・安心に利用できる施設であるという評価を受けている。

2 予算執行（財務）の視点

- ・収入について、総額では「緊急事態宣言」等により利用料収入に大きな影響を生じたが、4階オープンラウンジ会費やオフィス使用料については、予算見込みを上回るなど利用料の収入の向上に努めた。
- ・支出については、アクリル板や空気清浄機等の設置などの新型コロナウイルス感染拡大防止対策を機動的に講じるなど、コロナ禍における突発的な支出はあったものの、管理費の節減に努め、予算枠内での執行に取り組んだ。

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、新型コロナウイルス感染拡大防止対策としてアクリル板の設置、体温チェックなどとともに、利用者のニーズに応じた配信環境の整備などサービス面の充実を図った。
- ・4階オープンラウンジ等においては、コロナ禍によりテレワークやオンライン会議を利用する機会が増加したことを受け、イベントやセミナーのほか、経営相談や工房のものづくり相談等についてもオンライン対応を開始し、利用者が自宅からでも参加できるように利便性向上を図った。結果

として、インキュベーションマネージャーへの相談件数は164回（41社）と過去最高となり、順調に増加している。令和2年6月から開始した工房のオンライン相談件数は71回（45社）であり、前述のとおり機器利用時間の大幅な増加に繋がった。

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が共同事業体として指定管理業務を行っており、2社間によ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も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階交流室等の利用状況や産業振興事業の概要が報告されている。

・職員研修を通じて、接遇レベルの維持向上や、防災・安全対策の取組を継続しているほか、新型コロナウイルスに関する緊急連絡について、土曜日、日曜日も含め区およびビル管理会社への迅速な報告、職員間の情報共有を確実にしている。

※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き感染症対策を確実に実施し、利用者が安心して利用できる環境を整え、利用率の回復に向けた対策を講じること。また、効果効率的な施設運営となるよう管理を行うこと。

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を図る。

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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用可能日数(日)	6,804	6,900	5,914
施設稼働率(%)	91.8	87.3	57.4
利用回数(件)	15,375	15,061	6,541
区民：区外比率(%)	65.4:34.6	57.9:42.1	58.1:41.9

※ 令和2年3月以降の新型コロナウイルス感染拡大防止に係る施設利用休止及び施設利用制限により、実績が減少した。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位：円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	9,834,000	19,974,172	132,427,392
	利用料金	235,636,122	224,816,932	90,848,385
入	その他	641,500	0	532,664
	小計	246,111,622	244,791,104	223,808,441
支	指定管理事業費	242,082,812	244,791,104	223,808,441
	差引収支	4,028,810	0	0

※ 令和2年3月以降の新型コロナウイルス感染拡大防止に係る施設利用休止及び施設利用制限により、収入が減少した。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>（評価した事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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割近く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、大規模改修工事の準備ならびに工事期間中の事務室の移転準備を区と連携して進めている。 ○ 感染症拡大防止を図りつつ効率的な管理運営ときめ細かなサービス提供に努め、区民の文化・芸術や生涯学習、コミュニティ活動の場の提供を行っている。 <p>（改善事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>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。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 令和2年度に実施した利用者アンケート(回答者170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90%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

<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用料収入については、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63%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、施設利用の制限ならびにキャンセル料を免除としたことによる減収である。 ○ 消耗品、印刷物等の発注を極力抑えたことにより、収支決算においては、最小限の減に留めた。 ○ 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。令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、諸室等の利用制限に伴う利用率の低下により、支出が減少した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 令和2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。今後は周知に努めていく。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、必要に応じて買換を行っている。
- 老朽化した移動式音響操作卓の入れ替えと摩耗した小ホールの椅子に背カバーを設置し、利用環境改善に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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た。
- 令和3年度の受付業務委託事業者の変更にあたりプロポーザル方式の事業者選定を実施した。
- 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

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用率の回復や適切な執行の推進に向けた一層の工夫を行うこと。また、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推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。
- (6) その他、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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数(人)	192,434	159,464	56,880
利用件数(件)	8,982	8,237	4,731
施設稼働率(%)	87.1	82.6	64.4

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	85,533,600	91,134,000	135,808,160
	利用料金	73,769,140	69,358,200	32,842,300
入	その他	0	0	69,400
	指定事業	1,041,950	2,057,500	712,000
	小計	160,344,690	162,549,700	169,431,860
支	指定管理事業費	150,361,202	157,270,014	164,797,772
	指定文化事業費	2,386,693	5,272,430	4,634,088
	小計	152,747,895	162,542,444	169,431,860
差引収支		7,596,795	7,256	0

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】 コロナ禍においても、地域に親しまれる施設として、安心・安全な施設の管理運営業務を行いつつ、指定文化事業や自主事業を工夫して実施することで、区民が、低廉で良質な文化芸術に接する機会を提供しつづけている。
【改善が必要な事項】 利用料収入が大幅に減少している。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ・新型コロナウイルス感染拡大の防止を理由とした施設利用申請の取り下げや利用自粛による。
【対応方針】 ・あらゆる機会をとらえた施設の PR や、利用率の低い施設の利用促進、動画配信など施設の新たな魅力の追加検討等で、利用率の向上、利用料収入を少しでも増やす努力を行う。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ・毎年実施している「利用者アンケート」調査では、施設の利用満足度 **96%**、受付窓口の利用満足度 **88%**、舞台打合せの利用満足度 **100%**と高い状況にある。
- ・利用者アンケートに寄せられた「自由意見」に対しては、回答を作成し、ホームページ上で公開している。

2 予算執行（財務）の視点

- ・利用料収入が減少していることから、利用料収入の増加を図るとともに、補助金を活用した歳入の確保や、引き続きの経費削減や事業の見直しなど、歳出削減の努力が求められる。
- ・指定文化事業（特に公演）について、目的・対象・内容等を精査し、事業団内部や区の事業との調整を図り、効果的・効率的に実施する必要がある。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う対応（施設の利用制限や利用料の還付等）の中で、区と随時に情報交換を行い、館内掲示・ホームページへの掲載だけでなく、対象利用者に対する速やかな電話連絡を行う等、きめ細やかな対応を行った。
- ・利用者の意見・要望や苦情が寄せられた場合、区と速やかに情報共有を行い、対応につき協議・役割分担をした上で、指定管理者として、迅速かつ適切に対応した。
- ・施設の利用促進への取組として、ホール系施設（ひらつかホール・イベントホール）について、申し込みが利用日 1 週間前を切っけていても、可能な限り、ホール利用を断らない対応をし、利用率の向上に努めている。
- ・平成 30 年度から、施設の利用に支障のない範囲内において、事業（指定文化事業と自主事業）を継続して提案・実施し、区民サービスの向上や空き施設の有効活用を図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・ 統括責任者として館長を置き、係長以下4名の会館係で、適正な人員配置のもと施設の管理運営業務を行っている。
- ・ 施設・受付・舞台の各担当から、毎日、業務日報の作成・提出を受けることで、業務が確実にかつ適正に執行されていることを確認している。
- ・ 各担当と日々のコミュニケーションを図るとともに、月に1度（保守点検日に設定）、館内運営会議を実施し、情報共有や課題検討を行っている。
- ・ 以下①～④のとおり、地域の防災拠点としての役割を果たしている。
 - ① 年に2回、「防災訓練」を行い、主に各担当が発災時の役割分担や避難誘導経路等を確認している。
 - ② 年に1回、同一敷地内の「平塚すこやか園」との合同防災訓練を実施している。
 - ③ 年に1回、近隣三町会とともに避難所訓練を実施し、そこで事務局を担っている。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大にともない避難所訓練を中止したものの、2回の準備会と3回の連絡会議を通じて、コロナ禍における避難所運営のあり方について共通の理解を深めた。
 - ④ 帰宅困難者のための食糧等を備蓄している。

※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き感染症対策を徹底するとともに、効果効率的な施設運営を図ること。また、利用率の低い施設の利用促進や動画配信などを行い、利用率の向上に努めること。

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に関する統計情報の概要			
項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数（人）	277,921	287,157	135,502
利用件数（件）	4,817	5,340	4,162
施設稼働率（%）	83.8	77.1	67.4

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）				
	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料（円）	147,435,480	163,353,723	169,958,372
	利用料金（円）	50,822,570	47,038,490	22,836,620
入	小計	198,258,050	210,392,213	192,794,992
支出	指定管理事業費（円）	198,258,050	210,392,213	192,794,992
差引収支		0	0	0

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運営が図られており、さらに、空調設備の導入により、1年中、快適に利用できるようになり利便性が向上している。
- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に係る体育館の利用休止や時間短縮に伴い、利用者への周知と対応が必要となったが、館内掲示やホームページを活用した周知を行うとともに、電話や窓口で利用者からの質問や利用料還付申請の手続等に丁寧に対応した。
- ・開館時は、タブレット型体温測定器や感染症対策確認シートを用いて利用者の体調等を把握するほか、受付で利用者が密集しない動線の設定、運動器具の消毒等、感染防止対策を徹底した。

【改善が必要な事項】

- ・コロナ禍を踏まえた「新しい生活様式」等、従来とは異なる施設運営に当たって、区民のニーズや利用者の意見を的確に捉え、利用者目線で改善を継続することが必要である。
- ・利用者のマナー向上を期待する声も多く、利用者同士が気持ちよく利用できる雰囲気の醸成が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・館内に設置している「利用者のご意見回収箱」や協会にメール等で寄せられる利用者の意見・要望を収集するとともに、協会加盟団体等の意見も踏まえたサービス改善を図る。
- ・スタッフによる利用者への声掛けや、掲示物での注意喚起等を通じて、利用者のマナー向上を促す。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ・コロナ対応に係る利用者からの要望に丁寧に対応し、すぐに対応が可能な事項については、物品購入や書式の改善等の対応を行い、利用者満足の向上に努めた。
- ・数か月単位のコース型プログラムがコロナ禍で休止となった際に、随時に開催が可能なオープンプログラムを実施し、利用者に電話で案内する等、スポーツを行う機会を積極的に創出した。

2 予算執行（財務）の視点

- ・体育館の利用休止や時間短縮等により収入は予定額を下回ったが、指定管理業務経費の節減に努めて健全な運営を行った。
- ・コロナ禍での体育館事業（トレーニングルームにおけるコース型／オープンプログラム等）では、講師と協議のうえ、参加人数を制限する等、利用者ニーズと感染防止対策のバランスを考慮して実施し、収入確保に努めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・施設の利用休止の際、コース型教室等を予約している利用者に対し、適切なフォローを行った。
- ・利用休止期間を活用して、施設内の消毒・清掃、施設備品の安全チェック、スタッフ研修等を実施する等、利用再開に向けた準備を進めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新型コロナウイルス感染症に係る国の緊急事態宣言等への対応では、区の対応方針に基づき、迅速に関係者への連絡および調整を行った。また、利用者および職員（スタッフ）の感染防止対策を徹底した運営を行った。
- 定期的に全職員対象の内部研修（個人情報保護、コンプライアンス等）を実施し、職員の知識習得に努めた。また、AEDを活用した救命訓練や担架を活用した救急搬送訓練等、利用者の緊急対応訓練を行い、職員の危機対応能力の向上も図った。
- 事務局と受付事業者との定例ミーティングで利用者ニーズの把握や接遇の改善を図るとともに、事務局・受付事業者・施設維持管理事業者（日野学園温水プールを含む。）との定例ミーティングで、施設運営上の課題や情報を共有した。
- 併設している日野学園とも、毎月、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るとともに、毎年、区内一斉防災訓練で避難所運営を訓練する等、平素より連携が図られている。

※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き体育館事業においては、講師等と協議のうえ、利用者ニーズと感染防止対策のバランスを考慮して実施し、収入確保に努めること。また、利用者の意見や要望を踏まえ、サービス改善のため、工夫を図ること。