

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 産業施設の運営に関すること。</li> <li>(2) 産業振興に係る事業の企画、運営等に関すること。</li> <li>(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。</li> <li>(4) 利用料金の徴収に関すること。</li> <li>(5) 産業施設の維持および修繕に関すること。</li> <li>(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。</li> </ul>

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
ホール稼働率 (%)	81.5	37.3	47.2
オフィス入居者 (社)	16	16	16
ラウンジ会員数 (社)	法人会員 53 個人会員 94	法人会員 57 個人会員 111	法人会員 57 個人会員 134
利用者満足度 (%)	96.0	90.9	94.1

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収 入	3階 利用料金及び雑収入	152,630,030	51,081,500	86,229,650
	4階 利用料金及び雑収入	82,633,420	68,426,771	82,015,465
	小計	235,263,450	119,508,271	168,245,115
支 出	3階 事業運営経費・建物維持管理等	80,150,725	50,480,666	57,500,951
	4階 事業運営経費・建物維持管理等	113,122,822	111,657,326	129,985,825
	小計	193,273,547	162,137,992	187,486,776
収 支	3階 収支差額	72,479,305	600,834	28,728,699
	4階 収支差額	△30,489,402	△43,230,555	△47,970,360
	小計	41,989,903	△42,629,721	△19,241,661
指定管理料 (※)		30,489,402	43,230,555	47,970,360

(※) 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】

新たなワークスタイルに沿った施設運営（ビデオ会議の増加に対応した Wi-Fi 回線の強化、個室ワークスペースの設置、キャッシュレス決済の導入など設備の充実等）や、SNS 等を用いた広報活動の強化を進めながら、コロナ禍においても、ラウンジ会員数を前年度比 25 名増加させており、利用者満足度も高水準を維持している。

【改善が必要な事項】

新型コロナウイルス感染拡大の流行長期化によるホール・会議室の利用減について、徐々に回復傾向が見られるが、更なる稼働率の上昇が望まれる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

施設内の定期的な除菌・清掃や、利用者・職員による感染対策等、基本的な感染防止対策を徹底しつつ、より一層の取組強化を図ることで、安全・安心に使用できる環境を整える。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

・3階ブライツコアホールにおいては、年間稼働率が47.2%となり、コロナ前の稼働率（令和元年度：81.5%）と比べて、厳しい状況が続いているが、前年度（令和2年度：37.3%）より約10%上昇し、徐々に回復傾向が見られる。また、ホール利用者の満足度については、「とても満足」が94%、「やや満足」が6%と高水準の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の利用者満足度は94.1%であり、6年連続で90%を超えている。利用者からの要望も踏まえ、設備・機器等（個室ワークスペース、名刺リーダー、キャッシュレス決済等）の充実を行ったほか、セミナー動画の見逃し配信を実施するなど、利用者満足度向上のための取組が継続的に進められている。

### 2 予算執行（財務）の視点

・収入について、前年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響を受けたものの、3階ホール、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利用者収入を確保した。

・支出については、新型コロナウイルス感染防止対策や、利用者満足度の向上やサービス改善に必要な支出を行いつつ、管理費の節減にも努め、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階ブライツ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大型の亚克力板の設置を行ったほか、コロナ禍における最適なイベント運営方法の提案を行う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、コロナ禍でも安心して参加ができるよう、オンラインセミナーを基本とし、平常時と同等の講座、イベントを実施した。加えて、キャッシュレス決済、名刺リーダーの導入など電子化を図った。そうしたサービス向上および業務改善により、インキュベーションマネージャーへの相談件数は221回（77社）、工房相談件数268回（137社）といずれも過去最高の件数となった。

### 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階ブライツ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。引き続き利用者満足度向上のための取組を実施するとともに、コロナ禍においても利用者が安全・安心に使用できる環境を整えることで、稼働率が令和元年度並の水準に回復するよう努める。

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用可能日数(日)	6,900	5,914	5,455
施設稼働率(%)	87.3	57.4	66.7
利用回数(件)	15,061	6,541	6,871
区民：区外比率(%)	57.9：42.1	58.1：41.9	58.1：41.9

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収	管理運営委託料	19,974,172	132,427,392	150,578,000
	利用料金	224,816,932	90,848,385	117,919,443
入	その他	0	532,664	0
	小計	244,791,104	223,808,441	268,497,443
支	指定管理事業費	244,791,104	223,808,441	202,866,750
	差引収支	0	0	65,630,693

## 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）

・大規模改修工事に伴う事務室仮移転の準備を日常業務と並行しながら実施した。また、仮移転先（こみゆにていふらぎ八潮）では抽選会の申し込みを郵送・FAX とするとともに、抽選方法を職員による代理抽選に変更するなど利用者の利便性に配慮した窓口対応を実施している。

・受付窓口業務委託事業者が交代となったが、舞台管理業務委託事業者も含め密に情報共有を行い、新型コロナウイルス感染症対策のための貸室の利用制限やキャンセル料の返還など新たな事務にも丁寧かつ的確に対応した。

・令和2年度に策定した「新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン」を周知し、感染症対策を徹底しながら、コロナ禍においても品川文化振興事業団主催・共催事業など計17公演や無観客・ライブ配信によるアーティスト展を実施した。

### （改善事項）

・令和5年1月中旬以降のきゅりあん再開館後しばらくの間、大ホール改修工事が継続することに伴い、エレベーターの利用など一部利用制限が発生することについては、利用者とのトラブルが生じないよう事前に十分な周知を図る必要がある。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

・きゅりあん再開館後、令和5年9月中旬まで大ホールの工事が継続するため、7月および8月は大型リフトの改修工事のため搬入口やエレベーターの利用が一部制限され、イベントの内容によっては利用できない場合がある。このことについて、ホームページ等の広報媒体で十分に周知するとともに、利用者には予約受付時にイベント内容や設営・撤収などの状況を十分に聴取し、エレベーターなど利用制限のある施設の使用の有無について確認していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

・令和3年度に実施した利用者アンケート（回答220人）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%を超えるなど質の高い窓口サービスを実現している。また、施設や設備・備品、舞台打合わせの対応について各項目ともに不満は2%以下であり、満足度は非常に高い水準を保っている。

・アンケートで要望のあった老朽化した空調設備・備品等については、大規模改修工事において一部更新を予定している。

### 2 予算執行（財務）の視点

・利用料収入については、新型コロナウイルス感染症対策として貸出休止やキャンセル料の免除（返還）を実施したため、平常時と比較すると大幅な減収となっているが、感染拡大防止対策を見越した収入目標額に対しては147.4%の増収となった。

・補助金を積極的に活用するとともに、引き続き事務の効率化や経費削減を図り歳出の抑制に努めた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ・令和3年度も定期的な施設利用者アンケートを実施し、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、受付窓口、舞台管理の委託事業者に関連のあるものについては情報を共有し改善に努めている。
- ・アンケートで要望のあった利用料金の支払いについて、キャッシュレス決済を導入できるよう検討を進めている。

### 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を行うとともに、大規模改修工事による休館中の業務に見合った人員配置により委託経費の削減を図った。
- ・業務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業務執行に努めた。
- ・コロナ禍を機に、オンライン会議やテレワークを適宜実施し、業務の効率化を図った。
- ・施設利用者等の安心・安全確保のため、大井町再開発ビルの関係者による合同防災訓練を年2回（うち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、キャッシュレス決済の導入など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
<p>(1) 施設の運営に関すること。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 利用料金の徴収に関すること。</p> <p>(5) 施設等の維持および修繕に関すること。</p> <p>(6) その他、区長が特に必要があると認めた業務。</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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数（人）	159,464	56,880	82,112
利用件数（件）	8,237	4,731	6,154
施設稼働率（%）	82.6	64.4	70.9

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収	管理運営委託料	91,134,000	135,808,160	161,920,000
	利用料金	69,358,200	32,842,300	47,025,560
入	その他	0	69,400	0
	指定事業	2,057,500	712,000	1,682,340
	小計	162,549,700	169,431,860	210,627,900
支	指定管理事業費	157,270,014	164,797,772	167,727,272
	指定文化事業費	5,272,430	4,634,088	9,062,582
	小計	162,542,444	169,431,860	176,789,854
差引収支		7,256	0	33,838,046

## 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症拡大の防止を理由とした施設利用の制限、キャンセル料の免除対応ならびに利用自粛が原因であると予想される。

### 【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、動画配信など新たな方法で施設の魅力を発信することで、利用率の向上や利用料収入増を図る。

## 「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、施設の利用満足度について「満足」「やや満足」の合計が 98.6%と非常に高い水準を保っている。

・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、対応している。

### 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症拡大に伴う対応（施設の利用制限や還付等）の中で、区と随時情報交換を行い、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など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、係長級以下 4 名の会館係で適正な人員配置のもと施設の管理業務を行っている。
- ・施設・受付・舞台の各担当から業務日報の作成、提出を依頼することで、業務が確実に適正に執行されていることを確認している。必要に応じてアンケートの内容を共有し、より良い区民サービスへ反映している。
- ・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 防災訓練を年に 2 回行い、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 同一敷地内の平塚すこやか園と年に 1 度、合同防災訓練を実施している。
  - ③ 近隣 3 町会とともに「避難所連絡会議」を開催し、毎年 12 月に避難所訓練を実施。その事務局を担っている。
  - ④ 帰宅困難者のための食料等を備蓄している。

---

#### ※ 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、指定文化事業の精査を行い効果効率的な運営を図ること。また、施設 PR などを行い、利用率の回復に努めること。

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数（人）	287,157	135,502	178,345
利用件数（件）	5,340	4,162	3,433
施設稼働率（%）	77.1	67.4	74.6

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収	管理運営委託料	163,353,723	169,958,372	189,758,026
	利用料金	47,038,490	22,836,620	27,876,375
入	小計	210,392,213	192,794,992	217,634,401
支	指定管理事業費	210,392,213	192,794,992	217,634,401
	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種目別フリー利用等を実施し、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いる。
- ・新型コロナウイルス感染症に係る対応については、体育館の利用休止等の情報を館内掲示やホームページを活用して周知するとともに、電話や窓口で利用者からの質問や利用料金還付申請の手続等に丁寧に対応した。また、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および観覧席や運動器具の消毒等、感染防止対策を徹底した。
- ・総合体育館は、東京 2020 大会（ハンドボール、シッティングバレーボール）の公式練習会場およびコロンビア共和国ボッチャ選手団の事前キャンプで利用されたが、使用諸室および選手動線の調整ならびに練習期間中の様々な対応など会場運営を適切にサポートした。
- ・品川区立体育館初となるプロスポーツ公式戦（総合体育館：フットサル、戸越体育館：バスケットボール）の開催に当たり、区および主催者と連携して円滑に試合が行われるよう綿密な調整を行った。

### 【改善が必要な事項】

- ・コロナ禍における体育館の運営は、区の方針を踏まえた利用者の感染対策を図るとともに、指導者等と協議の上、事業を実施しているところであるが、今後も、感染状況に注視しつつ、より多くの利用者が安心してスポーツを楽しめるよう、取り組みを進めることが求められる。
- ・東京 2020 大会を踏まえ、区応援競技等の大会レガシーを活用するとともに、日頃スポーツをする機会が少ない区民が取り組みやすいスポーツ事業の企画立案等を行う等、今後も、区民ニーズをとらえた施設運営が求められる。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・新型コロナウイルス対応に関しては、利用者の感染対策を図りつつ、より多くの区民にスポーツの機会を提供できるように、指導者や協会加盟団体とさらに連携した事業運営が必要である。
- ・体育館で実施している事業の利用状況や利用者の要望等を踏まえ、既存事業を適宜見直すとともに、区民ニーズに応え、誰もがスポーツに親しめるような事業を展開する必要がある。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- ・「利用者のご意見回収箱」等を活用し、利用者からの要望に丁寧に対応し、すぐに対応可能な要望には速やかに対応し、利用者満足の向上に努めた。
- ・利用者の安全確保を第一に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。
- ・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た。

### 2 予算執行（財務）の視点

- ・各種契約等に当たっては見積金額の検討に加え、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予算執行を行った。

・施設利用料収入は、都の要請による体育館の時間短縮などの制約および免除団体利用等のため、予測が難しい面もあったが、過年度の実績も踏まえて、収支のバランスを保った運営に努めた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

・施設を定期的に点検し、今後、修繕が必要となる設備に対して積極的に改善提案を行った。  
・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。  
・総合体育館と戸越体育館において、協会職員が業務を共有するとともに、受付窓口スタッフを交互配置し、両館の業務レベルの平準化や業務改善等を行うことで、サービスの向上を図った。  
・体育館で使用する用具の消耗状況を担当者が把握し、適宜買い替えるとともに、体育館のフリー利用で指導者の意見を取り入れ、小学生用のミニバスケット用ボールを購入するなど、利用状況にあわせて用具を整えた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

・受付窓口や設備管理等の効率性、専門性が求められる業務は外部委託し、協会職員は、指導者となる協会加盟団体等との連携調整や新たな事業の検討等の全体管理を行い、効率的な体育館運営を行った。  
・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、三角巾を用いた外傷対応等、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、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。また、スポーツに関わる機会が少ない区民でも取り組みやすいスポーツ事業の企画立案を行うなど、サービスの向上を図る。