

総括シート〔令和4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	
<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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	ホール稼働率 (%)	37.3	47.2	74.2
	オフィス入居者 (社)	16	16	16
	ラウンジ会員数 (社)	法人会員 57 個人会員 111	法人会員 57 個人会員 134	法人会員 59 個人会員 136
	利用者満足度 (%)	90.9	94.1	89.2

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2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	3階 利用料金及び雑収入	51,081,500	86,229,650	122,282,350
	4階 利用料金及び雑収入	68,426,771	82,015,465	86,620,348
	小計	119,508,271	168,245,115	208,902,698
支 出	3階 事業運営経費・建物維持管理等	50,480,666	57,500,951	82,128,576
	4階 事業運営経費・建物維持管理等	111,657,326	129,985,825	154,971,694
	小計	162,137,992	187,486,776	237,100,270
収 支	3階 収支差額	600,834	28,728,699	40,153,774
	4階 収支差額	△43,230,555	△47,970,360	△68,351,346
	小計	△42,629,721	△19,241,661	△28,197,572
指定管理料 (※)		43,230,555	47,970,360	68,351,346

(※) 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】

利用者ニーズを踏まえた施設・設備の充実（ビデオ会議の利用者増に対応したWi-Fi回線の強化、業務集中に配慮したワークスペースの整備、レイアウトの見直し等）や、セミナー内容および経営相談体制の充実、SNSを用いた情報発信の強化等を通じて、コロナ禍においてもラウンジ会員数を増加させ、かつ、高い利用者満足度の維持を図るなど、安定した施設運営を継続している。

【改善が必要な事項】

新型コロナウイルスの影響によるホールおよび会議室の利用減について、徐々に回復傾向が見られる。今後、コロナ以前の水準を目指し、稼働率の更なる上昇が望まれる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

コロナ禍におけるホールおよび会議室の利用人数・食事制限の解除に伴い、多人数による施設利用が可能となったこと、あるいは、各種セミナー・交流会等の対面形式のイベントを積極的に開催していくこと等を効果的に情報発信しながら、稼働率の更なる上昇につなげていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ・ 3階ホールにおいては、リピート利用も徐々に増えて、年間稼働率が74.2%となり、前年度（令和3年度：47.2%）から大幅に上昇した。また、利用者の満足度については、「とても満足」が88%を占めるなど高水準を維持しており、利用者の期待に応え、安全・安心に利用できる施設であるとの評価を受けている。
- ・ 4階ラウンジ等においては、令和4年度の利用者満足度が89.2%となり、約9割の水準を継続している。会員アンケートおよび職員による日々のコミュニケーションを通じて、利用者ニーズの把握に努め、希望の多い設備等の導入・改善（Wi-Fi回線の強化や、業務集中に適したワークスペースの確保等）を進めていることや、会員企業等からの経営相談や業務支援等を着実に進めていること等が利用者の評価につながっている。

2 予算執行（財務）の視点

- ・ 収入については、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階ラウンジ会費・オフィス使用料のいずれも予算見込みを上回る利用料収入を確保した。
- ・ 支出については、産業振興事業の充実を含め、利用者満足度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階ホールにおいては、プロジェクターの更新をはじめとして、故障・老朽化した設備のレベルアップやコロナ禍に対応したウェブ配信の提案を行うなど、サービス面の充実も図りながら、稼働率の回復につなげた。
- ・ 4階ラウンジ等においては、コロナ禍でも安心して参加できるよう、各種セミナーや相談会等については、前年度に引き続き、オンラインと対面形式の併用を基本とした。また、新型コロナの行動制限の緩和に合わせ、約3年ぶりとなる対面型の大交流会を開催した（約100人参加）ほか、区内企業の経営課題やニーズを踏まえて、各分野の有識者や専門家を招いたセミナー・フォーラム・相談会等の開催回数を大幅に増やした。

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、両者による定例の報告会議を通じて意思疎通が図られている。また、区と共同事業体の間でも事業進行管理会議が毎月開催され、3階ホールおよび4階ラウンジ・会議室等の利用状況や、産業振興事業の進捗等が報告されている。
- ・ 職員研修を通じて、受付スタッフ等の接遇レベルの向上や、防災・安全対策の取組を継続しているほか、災害等の緊急連絡について、土・日曜日も含め、区およびビル管理会社に対する迅速な連絡と職員間の情報共有体制が確保されている。

※ 区政運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みを実施するとともに、効果的な情報発信を行うことで、稼働率をコロナ禍以前の水準まで回復させるよう努めること。

総括シート〔令和4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2年度	令和3年度	令和4年度
利用可能日数(日)	5,914	5,455	1,025
施設稼働率(%)	57.4	66.7	66.3
利用回数(件)	6,541	6,871	1,293
区民：区外比率(%)	58.1：41.9	58.1：41.9	59.5：40.5

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2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	管理運営委託料	132,427,392	150,578,000	112,855,000
	利用料金等	90,848,385	117,919,443	15,423,535
	その他	532,664	0	0
	小計	223,808,441	268,497,443	128,278,535
支 出	例) 人件費等	223,808,441	202,866,750	117,966,999
	差引収支	0	65,630,693	10,311,536

<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"> ・令和4年度は大規模改修工事に伴い、大半が仮移転先（こみゆにていぷらぎ八潮）での業務となり、通常業務と並行して引越作業や貸出再開に向けた準備を行った。 ・休館中は、仮移転先へのアクセス等を考慮し、予約申し込みや抽選方法の変更、口座振替による支払いを促進するなど、利用者の利便性に配慮したサービス向上に努めた。 ・工事休館により窓口受付や舞台管理などの業務が減少する部分については、それぞれ委託業者と協議し、適正な人員配置に見直すことで経費の削減を行った。 ・休館中の公演事業は、スクエア荏原を中心に区内の文化・芸術団体や大学のホールとも連携し、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら主催・共催・協力事業や品川アーティスト展などを開催した。 <p>（改善事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大ホールの改修工事が令和5年9月まで継続することに伴い、エレベーターの一部利用制限や大ホールの工事騒音が下階施設へ影響することなどについて、利用者とのトラブルが生じないように工事施工者との調整や利用者への事前周知を十分に図る必要がある。

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年2月の再開館後も9月まで大ホールの工事や大型リフト等の改修工事が継続するため、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、ホームページや広報紙等の広報媒体で十分に周知するとともに、予約受付時にイベント内容や設営・撤収などの状況を利用者から十分に聴取し、トラブルを抑止していく。また、大ホールの工事騒音について、工事内容やスケジュール等工事施工者と確認し、可能な限り利用予約のない日に作業をするなど、下階への影響を最小限にとどめるための調整を行っていく。
--

「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4年度は大半が工事による休館であったため、例年実施している利用者アンケートは実施を見送った。令和5年度は引き続き利用者アンケートを実施し、意見や要望をしっかりと把握していく。 ・これまでのアンケートで要望のあった老朽化した空調設備や備品等の改善については、今回の大規模改修工事において更新し、一定の改善を図った。
--

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、大規模改修工事による休館期間を考慮し、平常時と比較すると大幅な減収予算としたが、予算額に対し95.8%の収入を確保できた。 ・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

・施設予約の抽選会について、休館中は仮移転先（こみゆにていぶらぎ八潮）へのアクセス等を考慮し、来館による申込み受付から郵送・FAXによる受付にするとともに、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対応を実施した。また、利用料の支払方法についても、これまで特例扱いとしていた口座振替を促進し、利用者への配慮を講じた。

・令和5年2月からの再開館後は、利用者からの要望が多い従来の来館による抽選会を再開するとともに、口座振替による支払いを引き続き促進し、利用拡大に努めている。

・利用者からの要望があった窓口キャッシュレス決済の導入について検討を進め、令和5年2月の再開館時より利用を開始した。

・品川文化振興事業団のホームページについて、プロジェクトチーム等による内部検討を重ね、より見易く分かり易い内容にリニューアル改訂した。

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るとともに、引越しや貸出再開にむけた準備等へも協力を求め、連携を強化して取り組んだ。

・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、例年、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。令和4年度は工事休館につき、仮移転先のこみゆにていぶらぎ八潮の自衛消防訓練に2回参加し、避難経路等の確認を行った。

※ 区政運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。全施設の営業再開に向けて、しっかりと準備を進めるとともに、引き続き利用者の利便性向上および利用者満足度向上のための取組みを推進していくこと。

総括シート〔令和4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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数(人)	56,880	82,112	120,865
利用件数(件)	4,731	6,154	7,402
稼働率(%)	64.4	70.9	80.4

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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	管理運営委託料	135,808,160	161,920,000	131,280,000
	利用料金	32,842,300	47,025,560	63,099,790
	その他	69,400	0	0
	指定事業	712,000	1,682,340	1,801,675
	小計	169,431,860	210,627,900	196,181,465
支 出	指定管理事業費	164,797,772	167,727,272	184,034,419
	指定文化事業費	4,634,088	9,062,582	4,834,670
	小計	169,431,860	176,789,854	188,869,089
	差引収支	0	33,838,046	7,312,376

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】

- ・地域に親しまれる施設として、安心・安全な施設の管理運営業務を行っている。「和文化フェスタ」等の指定文化事業および「ひらつかホール演奏体験会」等の自主事業を工夫して実施することで、区民や区内在勤・在学者などが低廉で良質な文化芸術に接する機会を提供している。
- ・スクエア荏原避難所連絡会議および避難所訓練を円滑に実施した。避難対象3町会・関係諸機関との調整を行う中で、地域との繋がりを深めている。

【改善が必要な事項】

- ・ホール及びスタジオ、アリーナ、大会議室の回転率はコロナウイルス感染拡大の影響が全くなかった平成30年度の水準に戻っている。中会議室以下の第1～第5小会議室の回転率の回復が遅れている。

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に伴う利用制限は緩和されてきたが、年度の大半期間で基本的な感染防止対策の徹底が求められた。このことから小規模の施設利用が控えられたことが推測される。

【対応方針】

- ・利用率の低い施設の魅力をあらゆる機会をとらえ様々な方法により PR・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（満足度）では、施設の状態について「満足」「やや満足」の合計が89.8%、設備・備品については同85.5%、受付窓口については89.8%、舞台打合せについては100%といずれも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」で、アリーナの冷暖房効果の向上や大会議室プロジェクターの光量不足などの意見が出されている。また、竣工から10年が経過し施設・設備の経年劣化が目立つようになっている。計画的に修繕・更新を行い利用者の利便を損なうことのないように対応されたい。

2 予算執行（財務）の視点

- ・コロナウイルス感染拡大に伴う施設利用制限の緩和（9月からは飲酒を含む会食も可となる等）により、利用料収入・回転率も回復傾向にあるが、施設によってはコロナ以前の水準に戻るには至っていない。稼働率の低い施設の利用料収入増を図るとともに、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

- ・利用者から要望が出されていたフリーWi-Fi サービスを令和 5 年 3 月までに館内全域で提供を開始した。「利用者アンケート」では感謝の声が寄せられ利用者の満足度向上に寄与した。
- ・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。
- ・ひらつかホールの利用予約がない日に、舞台上で演奏体験する「ひらつかホール演奏体験会」は応募者多数のため追加開催する程に盛況で、アンケートでは参加者から喜びの声が寄せられている。収益の増加にも貢献し区民サービスの向上と空き施設の有効活用を図った好事例である。

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、係長級以下実質 3 名（他に 4 月～9 月のみ週 2 日の臨時職員が配属された）の常勤職員で職務を分担している。会館施設管理業務から日常の施設貸出等に伴う庶務的業務、指定文化事業・自主事業の企画・運営、さらには地域防災拠点として避難所連絡会議の調整等の業務まで、広範囲にわたる業務を館長・職員の努力により遂行している。
- ・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、業務が確実かつ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。
- ・自衛消防訓練・平塚すこやか園合同避難訓練、情報セキュリティ研修、エコリンク研修などの職務に必要な訓練・研修が計画的に実施されている。

※ 区政運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。引き続き利用者からの意見をしっかりと聴取することによって、計画的かつ効果的に設備等の更新を行い、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、施設PR手法について検討し、稼働率の回復に努めること。

総括シート〔令和4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2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数（人）	135,502	178,345	266,800
利用件数（件）	4,162	3,433	4,935
施設稼働率（%）	67.4	74.6	80.4

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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収	管理運営委託料	169,958,372	189,758,026	177,985,560
	利用料金	22,836,620	27,876,375	45,749,820
入	小計	192,794,992	217,634,401	223,735,380
支	指定管理事業費	192,794,992	217,634,401	223,735,380
	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、マスク着用の運用の見直しや感染症対策確認シート の廃止などの変更情報を館内掲示やホームページを活用して適切に周知するとともに、電話や窓口で利用者からの質問等に丁寧に対応した。
- ・集客力の高い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）およびブラインドサッカー初となるトップリーグ「LIGA.i」（総合体育館）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。
- ・スポーツの日記念事業（体育館無料開放）を3年ぶりにコロナ禍以前の規模に戻して開催し、延べ1,062人の参加者にスポーツを楽しむ機会を提供した。

【改善が必要な事項】

- ・利用者の利便性向上のため、教室等の参加申込に係る電子申請システムの導入や、利用料金等のキャッシュレス決済の導入が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・現状、教室等の参加申込をはがきやFAXで受け付け、また、利用料金の支払は現金のみとしているため、電子申請対応のホームページ改修やキャッシュレス対応機器等の導入の検討を進める。

「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

- ・購入する物品やサービスの質を適切に判断するとともに、リース契約を活用するなど、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、利用料金の免除団体利用等も多く、予測が難しい面もあったが、随時、収支の状況を把握するとともに、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。また、館内の設備に不具合が生じた際は、迅速に修繕を行い、利用環境の維持に努めた。
- ・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、少年少女スポーツ教室の指導者の意見を取り入れ、剣道初心者用の貸出防具を拡充するなど、参加者の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。
- ・障害のある利用者への接遇を向上するため、スポーツ協会職員・受付窓口スタッフ・日野学園プール監視員に対し、障害者への合理的配慮に関する研修と手話講習会を開催した。
- ・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。

※ 区政運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、全ての利用者が円滑に施設を利用できるような体制維持に努めること。また、利用者の利便性向上のため、電子申請システムやキャッシュレス決済の導入を検討すること。