

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	地域振興部地域産業振興課

＜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４年度	令和５年度	令和６年度
ホール稼働率（％）	74.2	74.9	82.3
オフィス入居者（社）	16	16	16
ラウンジ会員数（社）	法人会員 59	法人会員 63	法人会員 63
	個人会員 136	個人会員 150	個人会員 143
利用者満足度（％）	89.2	97.3	86.1

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	3階 利用料金及び雑収入	122,282,350	133,829,322	138,730,352
	4階 利用料金及び雑収入	86,620,348	89,960,923	89,783,565
	小計	208,902,698	223,790,245	228,513,917
支出	3階 事業運営経費・建物維持管理等	82,128,576	85,126,249	78,672,466
	4階 事業運営経費・建物維持管理等	154,971,694	151,282,846	155,442,913
	小計	237,100,270	236,409,095	234,115,379
収支	3階 収支差額	40,153,774	48,703,073	60,057,886
	4階 収支差額	△68,351,346	△61,321,923	△65,659,348
	小計	△28,197,572	△12,618,850	△5,601,462
指定管理料（※）		68,351,346	61,321,923	65,659,348
（※）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】

会員企業向けの経営相談等を行うインキュベーションマネージャーに加え、令和6年度からはコミュニティマネージャーを新たに配置し、小規模交流会などの新たな取組みも行いつつ、会員同士の交流・連携の拡大に取り組んだ。

施設全体として、高い稼働率の維持や収入の向上等が図られているほか、工房、会議室の利用時間も増加している。

【改善が必要な事項】

- ・3Dプリンター等、工房設備の更新

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

3Dプリンター等の工房機器に関する技術相談が着実に増加している中、一部の機器について老朽化しており、技術革新に合わせた設備更新を求める声が会員より挙げられている。このため、工房機器のリニューアルを計画的に進め、会員企業等のニーズに対応した設備の充実を図る。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の主な課題＞

画面投影モニター、充電ケーブル、HDMIケーブルの追加や、Web会議専用スペース等の整備

＜改善状況＞

モニターを9台増設したほか、充電ケーブルのバリエーションを増やすなど、会員の要望を踏まえてパソコン・オンライン環境の改善を図った。

「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、年間稼働率が82.3%となり、前年度（令和5年度：74.9%）から約8%増加した。利用者の満足度について、「とても満足」が95%、「やや満足」が5%と高水準の満足度を維持しており、引き続き、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約86%と昨年に比べ減少したものの、引き続き高い水準を維持しており、会員から要望のあったパソコン環境の改善のほか、ウォーターサーバーを新たに設置するなど、利用者満足度向上のための取組みが継続的に進められている。
- ・このほかイベント事業についても、参加者から高い評価を受けており、令和6年度より実施した創業セミナーでは「とても満足」が56%、「満足」が40%とプログラム内容について高い評価を得た。

2 予算執行（財務）の視点

- ・3階ホールや、4階オープンラウンジ会費、オフィス使用料等について、施設全体として予算見込みを上回る利用者収入を確保した。
- ・また、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、施設全体として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

- ・ホール稼働率およびオフィス入居率とともに、目標どおりの高水準となっているほか、4階ラウンジを利用する法人・個人会員数も前年度並みを維持している。
- ・4階ラウンジ内の混雑緩和のため、レイアウトの変更を適宜行っているほか、会員の要望を踏まえ、ウォーターサーバーを新たに設置した。
- ・工房について、定期的なセミナーに加え、「ものづくり相談」、「出前講座」、「区内産業向け工房施設見学会（工房出前講座）」などを通じて、3Dプリンター等の利用促進を図っており、区内企業等からの相談件数が年間 570 件となるなど、相談件数および利用時間が前年度よりも増加した。

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、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。
- ・職員研修等を通じて、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。

※ 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を実施するとともに、利用者ニーズに即した設備・機能の改善を積極的に行うこと。

総括シート〔令和6年度分〕

区民委員会資料
令和7年9月24日
地域振興部地域産業振興課

施設名称	品川区立五反田産業文化施設
指定管理者	マグネット・スタジオ株式会社
施設所管課	地域振興部地域産業振興課

＜設置目的＞

区内企業等の発展および連携を推進するとともに、五反田地区におけるにぎわいのあるまちづくり創出に寄与する。
--

指定管理業務の概要

（１）産業文化施設の運営に関すること。
（２）施設使用の承認ならびに承認の取消し、使用の停止および使用の条件の変更に关すること。
（３）利用料金の徴収に关すること。
（４）産業文化施設の維持および修繕に关すること。
（５）その他、区長が特に必要があると認めた業務に关すること。

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4年度	令和5年度	令和6年度
ホール稼働率（％）	—	—	79.94
ギャラリー稼働率（％）	—	—	62.77
利用者満足度（％）	—	—	96.00

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	利用料金等（ホール）	—	—	180,873,350
	利用料金等（ギャラリー）	—	—	15,398,900
入	小計	—	—	196,272,250
支	人件費・建物維持管理費等	—	—	91,602,356
出				
	差引収支			104,669,894

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

ホールの稼働率は目標の70%を超え、SHIP（品川産業支援交流施設）と同水準の実績（約8割）となったほか、利用料金収入についても、目標を超える結果となった。

ギャラリーの稼働率については、目標をやや下回ったものの、ホールとの同時利用を利用者に推奨することにより、利用料金収入については、目標を超える結果となった。

顧客満足度についても、初年度でありながら96%と高い評価を得て、利用者の期待に応えることができた。

■改善が必要な事項

稼働率の更なる向上および地域の利用促進

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

ホールとギャラリーの稼働率について、前年度よりも高い目標を設定しており、本施設の周知・PRを通じて、利用促進に更に取り組んでいく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

令和6年度より運営開始のため、該当なし。

<改善状況>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

年間稼働率は初年度ながら、目標を超える約8割の高い稼働率を確保した。

また、照明やレイアウトなど、利用者に寄り添った施設の利用提案を積極的に行う取り組みにより、顧客満足度の面でも高い評価を受けている。

産業文化施設という特性を活かし、産業分野のほか、週末等にはエンターテイメント（ライブ・ファンイベント）の利用も多く、土・日・祝日のホール稼働率は97.1%となっており、本施設が入居している五反田JPビルディング1階の飲食店（五反田食堂）への誘客などの相乗効果も生まれている。

2 予算執行（財務）の視点

差引収支について、予算見込みを上回る約1億円となり、当該年度の区の歳入となった。

五反田産業文化施設は天井が高く、空調機の数が多いこと、あるいは、電気料金の高騰等により、光熱水費（主に熱料金）が当初の想定よりも大きく上回ったため、利用者がいない時間帯などに節電を実施するなどの取り組みを行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

日頃から、音響照明映像の知識向上、防火防災の対策方法、施設使用に関するアイデア出しなどを含めたスタッフ研修を継続して実施している。

施設利用に関する事前相談があった場合には、設備等の基本スペック（段差のないバリアフリー仕様や照明・音響）の説明、案内にとどまらず、利用方法や演出方法など多岐にわたる提案も行って予約申込につなげた。

今後とも、多様な利用ニーズに応えられるよう、これまでに寄せられた要望などを踏まえ、高さの異なるパーテーションの追加設置等も検討しながら運営していく。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

SHIP（品川産業支援交流施設）イベントホールとの連携を強化するために、空き日程の共有、キャンセル待ちの利用者の共有を定期的に行いながら、両施設のスタッフ間での相互送客（潜在顧客の流出防止）にも取り組んでいる。この結果、SHIP（品川産業支援交流施設）イベントホールの稼働率についても、前年度より上昇した。

また、区とは月に1回定期連絡会議を開催しているほか、五反田JPビルディングの管理会社とも、毎月の予約状況等の報告を行っており、関係者間の緊密な連携を図りつつ、円滑な運営を行っている。

※ 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。引き続き本施設の広報を充実させるなど、利用率向上のための取組を積極的に行うこと。

総括シート〔令和6年度分〕

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	文化観光スポーツ振興部文化観光戦略課

<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4年度	令和5年度	令和6年度
利用可能日数（日）	1,025	6,533	6,864
施設稼働率（％）	66.3	80.6	87.4
利用回数（件）	1,293	11,008	13,313
区民：区外比率（％）	59.5：40.5	51.3：48.7	63.4：36.6

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	112,855,000	98,069,000	70,758,000
	利用料金等	15,423,535	162,160,271	227,773,363
入	小計	128,278,535	260,229,271	298,531,363
支	人件費等	117,966,999	236,232,313	269,589,002
出	差引収支	10,311,536	23,996,958	28,942,361

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）

- ・事業団主催・共催事業を計 22 公演実施し、その案内をホームページ、インフォキュリアならびに区広報紙により積極的に行ったことなどにより、利用料収入はコロナ禍や大規模改修工事前の平準時のレベルまでほぼ近づいてきた。
- ・導入 3 年目となる窓口キャッシュレス決済による収入は、令和 6 年度は総利用料収入の約 31 % を占め、窓口キャッシュレス決済利用者は毎年確実に増加してきている。
- ・大規模改修工事終了後の半年検査、1 年目検査および 2 年目検査に立ち合い、不具合事象の報告、確認ならびに補修等必要な対策を講じている。
- ・事業団固有職員を対象としたコミュニケーション研修や事業団職員および受付・舞台業務委託事業者を対象とした手話研修を実施し、職員の資質向上ならびに障害者に対する合理的配慮についての知識を深めた。

（改善事項）

- ・大規模改修工事後の不具合は、その後も新たな事象が発生しているため、引き続き区ならびに施行者と現場を確認し、補修等の対策を講じていく必要がある。
- ・施設の稼働状況は改善しているが、更なる稼働率向上に向けて、オペレーションの改善など、運営面の強化を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・大規模改修工事後の定期検査は 2 年目で終了するが、その後の事象については適宜、区に報告し、施行者と現場確認のうえ、原因分析および補修等の対策を講じていく。
- ・施設稼働率の向上に向けて、職員の資質向上や更なる広報の強化などの対策を講じること。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和 5 年度）の主な課題＞

- ・大規模改修工事後、大ホール客席座面の落下や舞台床面の剥がれなど、複数発生している軽微な不具合について、補修等の対策を講じる必要がある。

＜改善状況＞

- ・大ホール客席座面の不具合については施行者側の瑕疵によることが判明し、令和 6 年 1 月に全席座面交換を実施した。
- ・その他の不具合事象については、適宜、区および施行者と現場を確認し、施行側の瑕疵によらないものは指定管理事業費で修繕を実施している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ・令和 6 年 11 月 1 日から 11 月 30 日の期間で利用者アンケート調査を実施した結果、施設の状態や設備・備品、受付・舞台スタッフの対応等についての満足度は 80～90 % と高い評価を得ている。特に、施設の状態については、大規模改修工事により館内が明るくきれいになったことへのお褒めの言葉を数多くいただいている。

・アンケートの自由意見欄に寄せられた様々な要望に対しては、可能な限り改善に努めるとともに、改善が困難なものについても、館内掲示やきゅりあんホームページで丁寧に説明している。

2 予算執行（財務）の視点

・コロナ禍がおさまり、大規模改修工事による休館があけ、事業団の主催・共催事業計 **22** 公演の実施などにより、令和6年度の利用料収入は、予算額に対し **105.7%** となり、コロナ禍前の平準時のレベルまでほぼ近づいてきた。

・新たな取り組みとして実施した国立劇場との共催事業「文楽」公演は、約2週間にわたる大ホールほか諸室の連続利用により利用料収入のアップに繋がった。

・備品・消耗品の購入にあたっては、必要数を十分に精査し、経費の節減に努めた。

・利用率および利用料収入の向上にむけ、ホームページ、インフォキュリアならびに区広報紙により、公演事業等の案内を積極的に行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

・大規模改修工事終了後、区が実施する半年検査、1年目検査および2年目検査に立ち合い、不具合事象の報告、確認ならびに補修等必要な対策を講じている。

・利用料の収納において、利便性の向上のため窓口キャッシュレス決済の利用について来館者への案内を強化している。諸室などへのオンラインキャッシュレス決済導入については、新施設予約システムの機能や帳票に課題を抱え、安全な入金管理ができる状況にないため導入を見送っている。

・事業団ホームページについて、プロジェクトチームによる内部検討を継続し、より見易くわかり易い内容とするためのリニューアルに取り組んでいる。

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、窓口業務ならびに舞台運営管理業務について再委託を行い、経費の節減を図るとともに、委託業者との協働により高品質のサービス提供に努めた。

・業務委託先と定例の業務会議を開催し、適切な業務執行に向けて情報共有に努めるなど、連携強化を図った。

・施設利用者等の安心・安全確保のため、大井町再開発ビル管理組合関係者による合同防災訓練を5月および11月の2回（うち11月は事業団主催）実施した。

※ 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。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を推進していくとともに、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和 6 年度分〕

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	文化観光スポーツ振興部 文化観光戦略課

<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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
例) 利用者数 (人)	120,865	128,810	139,865
例) 利用件数 (件)	7,402	7,320	7,627
例) 稼働率 (%)	80.4	81.1	84.3

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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
収 入	管理運営委託料	131,280,000	126,338,000	130,775,000
	利用料金	63,099,790	65,092,600	70,339,130
	その他	0	0	0
	指定事業	1,801,675	523,820	17,500
	小計	196,181,465	191,954,420	201,131,630
支 出	指定管理事業費	184,034,419	185,258,897	196,107,802
	指定文化事業費	4,834,670	5,888,540	1,847,048
	小計	188,869,089	191,147,437	197,954,850
差引収支		7,312,376	806,983	3,176,780

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】

- ・和文化フェスタ・ミニコンサート・展示ワークショップ・ひらつかホール演奏体験会・平塚すこやか園園児作品展など盛りだくさんのイベントを周辺地域の協力を受け円滑に実施した。中でもミニコンサートにおいては令和 6 年度新規事業として 3 回実施し、誰でも気軽に地域の音楽芸術に触れる機会を設け、幅広い世代の参加があった。
- ・スクエア荏原避難所連絡会議を訓練前後 3 回開催し避難所開設訓練（区内一斉防災訓練）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発災時の対応力を向上させた。
- ・受付窓口タブレットやポケトークを配備し、多様な施設利用者の事情に配慮した接遇に努めた。また、気候温暖化等の影響を受ける中で、施設利用者に快適な空間を提供しつつ光熱水使用量を抑止するなど、効果的で効率的な施設運営の実現に向けて努力している。

【改善が必要な事項】

- ・展示室については、コロナウイルス感染拡大以前から、回転率が 10% 台と低迷している。

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】

- ・展示室については、建物 4 階に位置し目立たず気軽に鑑賞することが難しい構造となっている。

【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、回転率の向上や利用料収入増を図る。
- ・展示室の活用事例を広げることで、利用方法の可能性を PR し回転率の向上を図る。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和 5 年度）の主な課題＞

- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響が全くなかった平成 30 年度の水準に比べて、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。

＜改善状況＞

- ・施設のリピーター率の向上と新規利用者の増加を図るため、デジタルサイネージや全館導入したフリーWi-Fiを活用するとともに、積極的にホームページや X（旧ツイッター）により施設の PR を行った。その結果、中会議室以下の第 1～第 5 小会議室の回転率は前年度より上がり、現在は回復傾向にある。
- ・展示室で品川伝統工芸保存会会員による展示とワークショップを試行実施した。展示室の PR・活用を検討するうえで参考となった。

「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 **96.0%**（前年度 **95.4%**）、設備・備品については **93.2%**（同 **91.6%**）、受付窓口については **97.1%**（同 **93.9%**）、舞台打合せについては **80.0%**（同 **96.3%**）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（満足度）のうち、施設および設備・備品について「やや不満」「不満」の合計がそれぞれ **2.0%**（他の項目は **0%**）となっている。また、「自由意見」において設備不具合の改善や姿見等の設置要望が出されている。各施設の広さや利用目的等を検討し計画的に整備されたい。また、竣工から **10 年**が経過し施設・設備の経年劣化がこのところ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

- ・稼働率の低い施設の利用料収入増を図るとともに、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。
- ・経年劣化による施設、設備の不具合が顕在化する中で、施設維持管理、窓口業務、舞台運営などの再委託先と情報共有を図り、予算の執行に関して優先順位付けをしながら計画的に行い、コスト削減に努める必要がある。

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。
- ・再委託先に対するモニタリング評価を定期的の実施し、再委託先が適切に業務を行っているかどうか確認を行っている。また、必要に応じて責任者と協議しながら業務を進めた。
- ・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」は令和 6 年度も定員を超える応募があり盛況であった。前年度から区民を優先とする抽選方法とした。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ている好事例である。

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**（他に非正規職員 **1 名**）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的確に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、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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	文化観光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4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	266,800	303,380	318,016
利用件数（件）	4,935	4,898	4,486
施設稼働率（％）	80.4	81.3	79.1

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	177,985,560	173,407,406	182,630,816
	利用料金等	45,749,820	48,650,890	48,247,640
入	小計	223,735,380	222,058,296	230,878,456
支	指定管理事業費	223,735,380	222,058,296	230,878,456
出				
	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。
- ・戸越体育館競技場について、令和6年7月中旬まで雨天時に天井より雨漏りが頻繁に発生した。区と連携して、雨漏り発生時における対応マニュアル・連絡体制を整備した。気象予報を常に確認し、雨漏り発生時また予想される際には、利用団体や関係者に丁寧に説明し、安全確保を第一に団体貸出、フリー利用、各種教室の利用を中止した。フリー利用に関しては、窓口およびホームページで

の案内に加え、指導員から普段参加される方へ連絡するなど周知に尽力した。また、雨漏り発生時には、フロアの拭き取り、バケツやシートによるフロアの保護を迅速に行った。

- ・戸越体育館近隣の喫煙スペースの利用マナーについて、近隣住民の方の声をしっかりとお聴きし、戸越体育館利用者に対して、館内掲示や声掛けにより周知徹底を図った。
- ・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のトップリーグ「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）を適切に実施し、延べ974人の参加者にスポーツを楽しむ機会を提供した。また、東京2025デフリンピックの開催を踏まえ、デフバスケットボール教室を実施した。

【改善が必要な事項】

- ・令和6年度は新型コロナウイルス感染症の影響もほぼなく運営できた。フリー利用は、増加傾向にあり令和元年度の実績とほぼ同様になった。一部利用では、会場規模に対して利用者数が多いものもあり、会場変更を検討する必要がある。
- ・一方で、各種教室およびトレーニング室等プログラムについて、利用者数が低迷している事業もある。既存事業を見直すとともに、誰でも無理なく参加できるような新たな事業を企画して、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

- ・フリー利用について、施設規模に対して利用者数が多いものは、利用者が快適に利用できないばかりか、安全確保にも課題が生じることから、運営方法の工夫に加え、実施施設の変更を検討する。
- ・各種教室、トレーニング室等プログラムについて、未就学児親子向けの事業は、共働き世帯が増加傾向にあることなどから利用者数が低迷している。今後、代替事業や次代に即した新規事業を構築していくとともに、館内掲示やスポーツ協会ホームページでの情報発信にも力を入れていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の主な課題＞

- ・利用者の利便性向上のため、教室等の参加申込み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。
- ・戸越体育館競技場について、以前より少量の雨漏りが確認されていたが、令和6年2月の降雪以降、雨漏りの発生箇所、頻度が増加した。区と連携し、利用団体、利用者に注意喚起を行い、安全な施設利用に努めた。

＜改善状況＞

- ・スポーツ協会ホームページにおいて、令和6年6月より、段階的に各種教室の参加申込みを電子申請で行えるようにした。また、令和6年10月より、施設利用料、トレーニングプログラム参加料について、窓口でのキャッシュレス決済を導入した。今後、各種教室での利用拡大を実施していく。
- ・戸越体育館屋根防水改修工事により令和6年7月下旬には雨漏りの発生は解消された。その間、施工業者ときめ細かく連携し、迅速な施工を支援するとともに、工事期間等に関して、館内掲示や窓口等で利用者に周知した。

「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」や「スポーツ協会ホームページお問い合わせフォーム」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。
- ・総合体育館トレーニング室等でのコース型・オープン型プログラム利用者に対して、毎年12月から1月にかけてアンケート調査を実施し、受付・フロントの接遇向上やプログラムの改善につなげている。

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、収支のバランスを保った運営に努めた。
- ・フリー利用、各種教室の利用料金については、効率的・効果的な事業運営が参加者増につながり、令和5年度と比較して収入増となった。

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。
- ・総合体育館に、障害者の方などの異性介助や異性の親子等の利用を想定して、可動式の多目的更衣室を設置した。
- ・総合体育館を避暑シェルターの実施施設とするとともに、総合体育館・戸越体育館にマイボトル給水機を設置するなど区の事業に積極的に協力し、利用者サービスの向上につなげた。
- ・総合体育館と戸越体育館において、スポーツ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、参加者の状況にあわせて用具を整えた。令和6年度においては、総合体育館・戸越体育館の老朽化した卓球フェンスを計画的に入れ替えた。

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、スポーツ協会は、指導者となるスポーツ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。
- ・サービス向上を図るため、スポーツ協会職員に対して、危機管理（個人情報、コンプライアンス、ハラスメント）に関する研修を実施した。また、受付窓口スタッフに対し、接遇研修、AED・CPR研修、応急手当・熱中症研修等を実施した。
- ・スポーツ協会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、スポーツ協会事務局・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、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者で施設運営連絡協議会を開催し、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、プロスポーツの開催を含め、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、各種教室やプログラムの利用者数増加に努めること。