

総括シート〔平成29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

- (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27年	平成28年	平成29年
ホール稼働率（%）	80.6	90.8	94.1
オフィス入居者（社）	16	16	16
ラウンジ会員数（社・名）	（法人）22（個人）40	（法人）54（個人）66	（法人）62（個人）91
利用者満足度（%）	85	93	84.4
管理運営委託料（円）	3,343,686	0	0
利用料金（円）	161,130,221	232,633,699	249,073,215

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の稼働は、マグネットスタジオ社スタッフのきめ細やかな接客や、リピーター獲得のための積極的な営業活動により、昨年度をさらに上回る94.1%の高稼働率を達成した。
- 4階にIM（インキューションマネージャー）を配置することで、利用者へのソフトサービス充実を図った。

【改善が必要な事項】

- 工房の稼働が予定稼働率を下回っているため、利用率を高めるためのさらなる工夫が必要。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

工房を利用したイベント（製造プロセス改革セミナー）を開催し、利用者増を企図したが、予定稼働率に届くまでには至らなかった。今後は、工房機器の利用指導ができる職員を増やして安定的な工房運営を図ることや、区内製造業者向けに積極的な利用案内をPRすることで、利用率向上に努める。

「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、通年営業から2年連続で90%を越える高稼働率を維持しており、利用後すぐに1年後のリピー予約を獲得するなど、顧客満足度の高いサービスを提供しているといえる。
- 4階産業交流施設においては、オフィス部分は満室であり、オープンラウンジの会員数も着実に伸びていることから、立地面・設備面等で満足度を得られていると評価できる。一方、施設の相談体制や他利用者との交流機会の頻度など、ソフト面でのサービスについて、一層の充実が求められる。

2 予算執行（財務）の視点

- 支出については、光熱水費使用料の節減により、支出額を抑制することができた。また、4月から配置予定だったIM（インキュベーションマネージャー）の配置が1月にずれ込んだため、支出が少なかった。一方、修繕費は4階ラウンジの入退館システムおよび無線LANシステムの更新等を実施したため、予算に対し、支出が増加した。
- 収入については、3階ブライトコアホールの稼働率が想定を大きく上回る94.1%であったため、収入額が大きく伸びている。また、4階オフィス部分や、会議室、ラウンジにおいても、当初予測を大きく上回る利用があった。

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、例年、5月の連休（GW）や8月中旬（お盆）、12月末（年末）が閑散期間となるが、割引プランの提供や積極的な営業活動等、民間企業の強みであるノウハウを活かした、多様な戦略を持って、さらなる稼働率の向上を図っている。
- 4階産業交流施設においては、ラウンジ利用者増加への対応策として、無線LANシステムを強化することで、利用者への利便性の向上を図った。また、入退館システムにより利用状況の把握に努め、必要に応じた席数の増強等のレイアウト変更についても検討していく。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

一般財団法人である品川ビジネスクラブと、純然たる民間企業の株式会社マグネットスタジオ社の共同事業体として指定管理業務を行っているが、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。区と共同事業体との会議は月1回定期的実施されており、その際は、3階ブライトコアホールの利用状況や予約状況、4階産業交流施設での産業振興事業の概要が報告されている。その他、相互の連絡は適宜行われている。

※ 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、引き続き利便性の向上に努めるとともに、区内産業振興拠点として利用者間の交流連携のための環境づくりを推進し、更なる総合支援体制の強化に努めること。

総括シート〔平成29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 27 年	平成 28 年	平成 29 年
利用可能日数（日）	6,893	6,874	6,873
利用率（%）	91.4	92.7	92.1
利用回数（件）	15,620	15,814	15,919
区民：区外比率（%）	62.3:37.7	64.1:35.9	64.7:35.3
利用料金収入（円）	226,893,022	241,632,004	242,436,381

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】

- 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。
- 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。
- 利用者より要望の多かった机や音響機器を買い換えるなど、施設利用サービス向上を図っている。

【改善が必要な事項】

- 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っていく。
- 施設建築後29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、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 区民満足の見点

- 平成 29 年度に実施した利用者アンケート(回答者 180 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、窓口サービス満足度がさらに向上している。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 1%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期待している。

2 予算執行(財務)の見点

- 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運用改善に取り組み、利用拡大に努めている。これにより利用料収入が予算額に比べ 6%増となった。
- 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。平成 29 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、予算額と比べ 12%の削減を実現している。

3 サービス向上および業務改善の見点

- 平成 29 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 WIFI を設置している。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、必要に応じて買い換えを行っている。

4 組織管理体制及び業務の適正執行の見点

- 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、引き続き利用者アンケート調査等を活用し、利便性の向上に努めるとともに、施設改修についても関係機関と連携し、計画的な修繕等の検討を進めること。

総括シート〔平成29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 27 年	平成 28 年	平成 29 年
例) 利用者数 (人)	134,294 人	160,168 人	174,701 人
例) 利用件数 (件)	7,717 件	8,328 件	9,056 件
例) 利用率 (%)	81.6%	82.5%	84.8%
管理運営委託料 (円)	80,463,987 円	81,576,404 円	84,251,732 円
使用料 (円)	65,759,825 円	67,312,685 円	69,866,265 円
(利用料金) (円)	(65,759,825 円)	(67,312,685 円)	(69,866,265 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】

- 毎年実施している利用者アンケートでの意見や利用打ち合わせ時での要望を把握し、会議室のホワイトボードを新しいものに変更したり、アリーナ競技場に暗幕カーテンを設置するなど、利用しやすい施設運営に努めた。
- 財団ホームページを利用した施設空き情報の提供や、会館前の催物案内、デジタルサイネージの表示に工夫を凝らすなど、わかりやすい施設運営に努めた。
- 7月15日（土）にスクエア荏原で、区・町会主催による荏原第一地区区民まつりを開催し、参加者6,155名による盛況なおまつりとなった。スクエア荏原では、職員、委託事業者による全面的な支援を行った。
- 品川区地域防災計画により、施設は近隣3町会の避難所に指定されている。町会長や防災関係者を交えて、数回の避難所連絡会議を開催し、3月4日（日）に町会175名の参加により避難所訓練を実施した。
- 防災消防訓練を7月と12月に実施した。さらに、会館が複合施設であることから、平塚すこやか公園との合同避難訓練も12月に実施し、危機管理体制の充実に努めた。

【改善が必要な事項】

- スクエア荏原の存在が浸透してきており、利用者の新しい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、新しい課題にも柔軟に対応しながら、利用者満足度やリピート率を高めるなど、新たな利用者拡大へとつなげる運営を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

- スクエア荏原で開催される（公財）品川文化振興事業団の事業が近隣住民に定着することで、芸術祭の一環として行われるコンサートの入場状況や、低価格で鑑賞できる主催事業のチケットの販売率向上に貢献している。
- 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、アンケート結果などでも満足度がアップしている（参考：27年度は、88.7%、28年度は95.2%、29年度は97%）ことが確認できる。

2 予算執行（財務）の見点

- 利用料収入については予算額を上回っており、確実に収入目標を達成し、区からの指定管理料の返還につながった。
- 支出については、サービス向上や利用促進につなげるために、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見点

- 平成29年9月よりスクエア荏原の身近な情報発信のため、スクエア荏原のツイッターを開始した。ツイッター閲覧件数は、毎月5,000～6,000件から平成30年4月は8,300件、5月には11,000件となっている。
- 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、施設利用の改善策を検討し、委託業者同士の連携や工夫により利用者が快適に利用できるような対応ができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の見点

- 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、引き続きアンケート等を積極的に活用し、利用者ニーズの把握やサービスの向上に努め、利用率の更なる向上に取り組むこと。

総括シート〔平成29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、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、スポーツ及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 27 年	平成 28 年	平成 29 年
利用人数（人）	325,764	331,203	232,226
利用件数（件）	6,202	6,142	4,512
利用率（%）	80.6	80.4	81.3
管理運営委託料（円）	149,137,028	148,800,690	154,273,184
利用料金（円）	56,747,905	57,380,505	43,152,900

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運営が図られている。9月より非構造部材耐震化工事等で各施設を順次休場したが、工事前および工事期間中、区と連携した周知と区民の理解により、大きなトラブルもなく工事を完了。また、工事期間中においても、トレーニングルームの運営、公園運動施設受付業務等、工事の影響がない業務については継続し役割を果たした。
- 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な運営が図られている。
- その他、区と共催する区民スポーツ大会や都体協と共催しジュニア育成やシニアスポーツ推進等を継続するとともに、スポーツをする子としない子の二極化解消事業として、「8種目スポーツ体験教室」と「チャレンジスポーツ教室」を実施するなど、新たな課題に対応した事業を展開している。

【改善が必要な事項】

- 東京2020大会開催を契機とし、より一層のスポーツ全般にわたる関心の高まりに的確に答えていくために、新規事業の企画をするとともに、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

- 利用者からの意見・要望等を、問題の発見や改善のヒントとして活用し、質の高いサービスの提供と施設本来の趣旨・目的に合う事業運営に努めることが必要である。
- 区民へのPR強化を図るため、ホームページを多言語対応、スマホ対応にしたので、これまで以上の情報提供とともに区民ニーズにマッチした魅力的なプログラムの実施に努める必要がある。

「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、総合体育館の大規模工事の際には、閉鎖となるコース型教室の代替を可能な限り戸越体育館で実施するなどの工夫をした。
- ・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ている。
- ・上記の取組みを通じ、利用者ニーズに応えたサービスの提供により利用実績向上に繋がっている。

2 予算執行（財務）の視点

- ・平成 29 年度は、当初より総合体育館非構造部材耐震化工事等による各施設休場に伴う収入減を見込んでいたが、当初見込みより下回った。施設利用料収入については免除団体利用もあり、やむを得ない場合もあるが、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、収入の確保に努めることが肝要である。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・利用者・参加者からの意見や要望を改善可能なものは積極的に受け入れ、サービス・業務改善に役立てるなど、常にサービス向上を念頭に置いて仕事に取り組む姿勢が見られる。
- ・区民まつりをはじめとする各種イベントでの参加や協会ホームページによる PR 等、東京 2020 大会に対する機運醸成に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・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。平成 30 年 1 月、東京都が 3 年ごとに実施している公益法人の立ち入り監査を受けたが、おおむね良好との講評を得ている。
- ・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他、毎月定例的に、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 者で施設連絡会を開催し、課題や情報の共有化を図っている。
- ・平成 28 年度に立ち上げたオリンピック・パラリンピック機運醸成部会を中心に、東京 2020 大会に向けた各種の周知活動が続けられ、加盟団体との協力体制、結束力が一層高まっている。

※ 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、更なるサービスの向上や区民ニーズに即した事業を実施し、利用率の向上に努めること。

また、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、機運醸成を図るための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。