

総括シート〔平成30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 28 年	平成 29 年	平成 30 年
ホール稼働率 (%)	90.8	94.1	92.6
オフィス入居者 (社)	16	16	16
ラウンジ会員数 (社)	(法人) 54 (個人) 66	(法人) 62 (個人) 91	(法人) 64 (個人) 107
利用者満足度 (%)	93	84.4	97.7
管理運営委託料 (円)	0	0	0
利用料金 (円)	232,633,699	249,073,215	253,508,325

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は、㈱マグネットスタジオによる利用者のニーズに応えたきめ細やかな対応や、高い利用者満足度から生まれるリピーターの獲得により3年連続で90%以上の稼働率を達成した。
○4階に配置したIM（インキューションマネージャー）による個別相談や連続セミナー等の実施により、ソフト面でのサービスの充実が図られた。

【改善が必要な事項】

○工房の稼働率が目標を下回っているため、利用率を高めるためさらなる工夫が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

3Dプリンタ・3DCAD制作体験教室、製造プロセス改革セミナーなどの工房を活用したイベントを開催したが目標達成には至らなかった。今後は、小学生向けの3Dプリンタ教室の定員の拡大に加えて一般区民向けの工房を活用したイベントを企画し、利用率の向上を図る。

「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、3年連続で90%を超える高稼働率を維持しており、利用者ニーズに応じたサービスの提供ができているといえる。

○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、オープンラウンジ会員数も増加しており、立地面・設備面等では高い満足度を得られていると評価できる。また、公的な産業支援施設としての、IMなどを活用した個別相談やセミナーなどのソフト面でのサービスも充実してきていると言える。今後はハード面での高い満足度に加えて更なるソフトサービスの充実が求められる。

2 予算執行（財務）の視点

○支出については前年度に比べると約3,000万円増加している。理由としては、ソフトサービスの充実を目的としたIMの配置を行ったことに加えて、ハード面においては利用者の声を踏まえたレイアウトの変更等による費用がかかり政策的経費が増加したためである。経常的経費については、共益費の減少や消耗品・事務用品費の削減などに努め、適正な支出を行った。

○収入については、3階ブライトコアホールは3年連続で90%を超える安定的な稼働をしており、順調に推移している。また、4階オフィス部分や、会議室、オープンラウンジにおいても、想定を上回る利用があった。なかでもオープンラウンジの利用者は年々増加しており利用料収入の増加につながっている。全体で約10%の収入増となった。

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、利用者ごとに座席の配置や備品の使用状況の記録を残すことで、次回利用時に前回の仕様を再現する等のきめ細やかなサービスにより、リピーターの獲得につなげている。また、利用企業のイメージカラーに沿った会場の装飾を施す等、様々なホールの演出により、高い満足度を得ている。そのほか、都内で多くのホール運営を行うことで生まれたノウハウを活かした多様な戦略をもって、高い稼働率の維持に努めている。

○4階産業交流施設においては、ソフトサービスの充実のためIMの配置を行った。また、ハード面ではオープンラウンジ利用者増加への対応策として、座席の増設等のレイアウト変更や利用者の声を踏まえた会議室、工房のロールスクリーンの設置、電話ボックスや個人ブースの設置を行い利便性の向上を図った。

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は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。区と共同事業体の間で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。

○4階産業施設では日々の利用者に対する接遇レベルの維持向上を図るため、外部講師を招いて、接遇研修を実施した。また、日々の業務日報等を通じて、利用者からの要望・苦情、問題点や課題の共有・把握に努めた。

○施設全体の安心・安全を確保するため、SHIPが入居するビルの防災訓練に参加し、災害時の対応を定期的に確認するとともに、スタッフによる始業前・利用時間中・終業後の点検や、機械警備などにより、防災・安全対策の取組も継続している。

※ 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、引き続きハード面・ソフト面で利便性の向上に努めるとともに、区内産業振興・創出の拠点として交流連携のための環境づくりの推進、企業・起業家への支援体制の強化に努めること。

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。

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 28 年	平成 29 年	平成 30 年
利用可能日数（日）	6,874	6,873	6,804
利用率（％）	92.7	92.1	91.8
利用回数（件）	15,814	15,919	15,375
区民：区外比率（％）	64.1:35.9	64.7:35.3	65.4:34.6
利用料金収入（円）	241,632,004	242,436,381	235,636,122

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）

- 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割以上の利用となっている。
- 利用者一層の安全確保のためイベントホール特定天井耐震化工事を実施した。

（改善事項）

- 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。

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㈱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 区民満足の視点

- 平成 30 年度に実施した利用者アンケート(回答者 176 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行うことが求められている。

2 予算執行（財務）の視点

- 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対応しているが、利用料収入が予算額に比べ 0.5%減となった。運用改善に取り組み、利用拡大に努める必要がある。
- 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 30 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たが、予算額と比べ 1%の増加となった。改善に向け一層取り組む必要がある。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 平成 30 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。また、利用環境改善のために、老朽化した音響機器およびイベントホール用椅子の入れ替えを行った。

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た。
- 利用者一層の安全確保のためイベントホール特定天井耐震化工事を実施した。
- 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

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き利用者の安全確保に向けた取り組みを進めるほか、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、関係機関と連携し、利用者への影響を考慮した計画的な修繕等の検討を進めること。

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 28 年	平成 29 年	平成 30 年
利用者数（人）	160,168 人	174,701 人	192,434 人
利用件数（件）	8,328 件	9,056 件	8,982 件
利用率（%）	82.5%	84.8%	87.1%
管理運営委託料（円）	81,576,404 円	84,251,732 円	77,936,805 円
使用料（円）	67,312,685 円	69,866,265 円	73,769,140 円
（利用料金）（円）	（67,312,685 円）	（69,866,265 円）	（73,769,140 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】

○地域に親しまれ信頼される施設を目指し、受付・舞台・保守管理・清掃などの各セクションが一体となり利用者サービスの向上に努めている。アンケートなど利用者の声を参考とし、エアコンのないアリーナに大型扇風機を設置し和室の鴨居を修理するなど、利用しやすい施設運営に努めた。

○コミュニティ・文化施設として着実に利用実績を伸ばしているが、新たな指定管理者1年目として、スクエアワンコインシネマや演劇体験教室などの指定文化・自主事業を実施した。

○指定文化事業として、「演劇体験教室」や「歌謡コンクール」、「しながわ歌留多お披露目会」を主催し213名の参加があった。自主事業として、「ひらつかホール演奏体験会」を4日間実施し64名が参加、和室を利用した事業で「ゆかた着付け教室」、「親子のための食文化講座」を行い好評を得た。

○避難消防訓練を7月と2月に行い、平塚すこやか園との合同避難訓練も11月に実施した。

○定期的に近隣町会と避難所連絡会議を設けており、12月には129名の町会の方々の参加を得て避難所訓練を実施した。

○併設する「平塚すこやか園」の園児の作品展を6月22日(金)～29日(金)の8日間開催し、保護者を始めとして387名の見学者があった。

【改善が必要な事項】

○平成30年度から新たに地域の文化拠点として指定文化・自主事業を行うようになり、地域へスクエア荏原の存在がますます浸透し、利用者の新たな期待・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、今後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 区民満足の視点

○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、区民芸術祭なども区民への広がりを見せ、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も貢献している。

○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、アンケート結果でも満足度は高い状況が続いている（参考：施設については93.2%、3受付窓口は95.1%）。

2 予算執行（財務）の視点

○従来のコミュニティ・文化施設としての役割に加え、当年度より指定文化事業や自主事業も実施した。利用率もアップし、収入予算額より680万円程度上回ることができた。

○節約を心がけ当初の予算額を常に意識し、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視点

○利用者アンケートの実施や施設利用の打ち合わせ時の意見などから、様々な課題や改善点を見出し改善し、より多くの区民の文化活動参加に資するよう努めた。

○ホームページやメールマガジン、ツイッターなどインターネットの積極的な活用を図り、区民への情報発信を行った。

○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、各部門担当者同士で施設利用の改善策を検討し工夫することにより、利用者が快適に利用できるような対応ができています。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○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、引き続き区民生活を豊かにするための各種事業の取り組みを進めるほか、アンケートなどからの利用者の声を活用し、区民満足の向上に努めること。

総括シート〔平成30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 28 年	平成 29 年	平成 30 年
利用人数（人）	331,203	232, 226	277, 921
利用件数（件）	6,142	4,512	4,817
利用率（％）	80.4	81.3	83.8
管理運営委託料（円）	148,800,690	154,273,184	147,435,480
利用料金（円）	57,380,505	43,152,900	50,822,570

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。
- 戸越体育館は、地域の身近なスポーツ施設として運営されているが、非構造部材耐震化工事等のため10月から3月まで休館。区と連携した周知と区民の理解によってトラブルもなく工事を完了。休館中も公園運動施設使用料徴収業務等については、臨時窓口を設けて継続して対応した。
- 区と共催で区民スポーツ大会、都体協の受託事業としてジュニアの育成・高齢者の健康増進等を目的に各種スポーツ教室を開催するとともに、区委託事業として運動やスポーツ競技に興味を持たせ、スポーツをする子としない子の二極化解消につながる「チャレンジスポーツ教室」「8 種目スポーツ体験教室」も実施している。

【改善が必要な事項】

- 東京 2020 大会を契機にスポーツ全般への関心が高まっている中、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

- 参加者が減少している事業については、その原因を多方面から分析したうえで、代替事業や次世代を見据えた新規事業を構築していく必要がある。
- 利用者や参加者からの意見・要望等については、内容を吟味し、質の高いサービスの提供につなげるとともに施設本来の趣旨・目的に適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ている。
- 工事に伴い戸越体育館を長期間休館したが、足場があることを活用して、普段できない主競技場の暗幕を取り外し、クリーニング委託を実施した。
- 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を提供し、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 30 年度は、戸越体育館の休館に伴い利用人数、利用料金は減少したが、総合体育館の利用料金と合算すると当初の見込みを上回った。
- 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、サービスや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んでいる。
- 区民まつりをはじめとする各種イベントへの参加や協会の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。
- 運営の透明性確保及びハラスメントの根絶を目的として、スポーツ協会の運営規程等を改正し、各加盟団体とともにコンプライアンスの徹底を図っている。規程改正後は、事業委員会で周知するとともに、協会職員全員にハラスメント研修も行った。
- 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、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、利用者ニーズに応えたサービスの提供に取り組むことで、利用率および利用者満足度の向上に努めること。

また、オリンピック・パラリンピック機運醸成部会を最大限活用し、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。