

東京都立産業貿易センター指定管理者

令和3年度評価委員会

令和4年7月12日（火）13：15～

Web会議併用

東京都立産業貿易センター指定管理者令和3年度評価委員会

令和4年7月12日

午後1時15分 開会

【伊藤課長代理】本日は、委員の皆様方には、大変お忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。事務局の東京都産業労働局商工部経営支援課課長代理の伊藤でございます。よろしくお願いいたします。

本日は、全委員が出席となりまして、委員4名中4名の出席を確認しました。東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会設置要綱に則りまして、委員過半数の出席を確認いたしましたので、これより東京都立産業貿易センター指定管理者令和3年度評価委員会を開催いたします。

開催に当たりまして、東京都産業労働局商工部経営支援課長の佐藤より一言ご挨拶をいたします。佐藤課長、お願いいたします。

【佐藤課長】東京都産業労働局商工部経営支援課長の佐藤でございます。

本日は、委員の皆様には、ご多忙の中、東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会にご出席を賜り、誠にありがとうございます。

初めに、評価の流れをご説明させていただきます。

先立って事務局で決定いたしました一次評価を経て、本日の評価委員会にてご審議いただいた上で二次評価を決定していただきます。これに基づき、東京都における最終的な総合評価を決定いたしまして、その後、東京都ホームページとプレス資料により、評価を公表してまいります。

なお、本日の審議及び審議の議事録についても、原則として公開させていただくこととなっておりますのでご了承ください。

さて、産業貿易センターは、平成18年度から指定管理者制度を導入させていただいております。台東館につきましては、令和3年4月1日から第5期指定管理者として管理を開始しております。また、建て替え工事のため休館となっていました浜松町館につきましては令和2年9月に開業を迎えました。開業準備等の業務のために平成30年度より浜松町館の指定管理者が指定され、台東館と同じく公益財団法人東京都中小企業振興公社が指定管理者となっております。今回評価の対象となりますのは、台東館、浜松町館の2館それぞれでございます。

本日もご評価いただきます令和3年度の状況でございますが、両館とも、新型コロナウイルス感染症の影響がある中、新規利用者やリピーターの確保に向け積極的な広報や様々な感染症対策、緊急事態宣言に伴うお客様対応にも取り組んできているところでございます。

本日の委員会は、こうした点を踏まえ、指定管理者による管理運営状況について客観的な評価を行っていただきますとともに、今後の利用者サービスの改善につなげていくことが重要な目的であると考えております。ぜひ委員の皆様におかれましては、こうした点から、専門分野を踏まえた活発なご意見を賜りたく、どうぞよろしくお願いいたします。

私からのご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

【伊藤課長代理】ありがとうございます。これからの議事進行は佐藤課長からさせていただきます。

きます。

【佐藤課長】これより議事進行を進めさせていただきます。

初めに、委員会に先立ち、委員の皆様のご紹介をさせていただきます。

埼玉大学名誉教授、加藤秀雄委員でございます。

【加藤委員】加藤でございます。よろしくお願いいたします。

【佐藤課長】よろしくお願いいたします。

それでは続きまして、中小企業診断士、一般社団法人東京都中小企業診断士協会副会長、園田愛一郎委員でございます。

【園田委員】園田でございます。よろしくお願いいたします。

【佐藤課長】続きまして、公認会計士、あずさ監査法人パートナー、金子靖委員でございます。

【金子委員】金子です。よろしくお願いいたします。

【佐藤課長】よろしくお願いいたします。

公益財団法人大田区産業振興協会地域産業活性化ディレクター、喜多慶造委員でございます。

【喜多委員】喜多でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【佐藤課長】よろしくお願いいたします。

続きまして、委員長の出ででございます。委員長については、資料2、東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会設置要綱第4条の2の規定により、委員の互選によって定めることとなっております。皆様、いかがでしょうか。

【園田委員】加藤委員を推薦いたします。

【佐藤課長】ありがとうございます。ただいま園田委員より、加藤委員を委員長にとご推薦がございました。委員の皆様にお諮りさせていただきたいと思っております。いかがでしょうか。

（「異議なし」との声あり）

【佐藤課長】ありがとうございます。それでは、加藤委員に委員長にご就任いただくということをお願い申し上げます。

これより議事進行は委員長が行うことといたします。加藤委員長、どうぞよろしくお願いいたします。

【加藤委員長】皆さん、こんにちは。それでは、力不足ではございますけれども、委員長として議事進行を進めてまいりたいと思っております。ご協力のほどよろしくお願いいたします。

本日は、ネット会議ということで、意思疎通が若干うまくいかない場合には、繰り返しになるかもしれませんが、そのあたりはご理解いただければなと思っております。

それでは、議事に入りたいと思っております。

まず、本日の資料につきまして、事務局より説明をお願いしたいと思います。

【佐藤課長】かしこまりました。

まず、皆様のお手元に配付させていただいております資料の確認をさせていただきます。

資料1といたしまして当委員会の委員の皆様の名簿、資料2といたしまして産業貿易センター指定管理者評価委員会設置要綱、資料3といたしまして産業貿易センターの概要、資料4、事務局で作成いたしました一次評価、資料5、指定管理者が提出をいたしました事業報告書、資料6、指定管理者制度に関する指針。以上でございます。皆様、資料をご

確認いただけますでしょうか。ありがとうございます。

それでは、資料をいろいろデータで見させていただいておりますので、ゆっくり進めさせていただきますと思います。

まず、資料3の産業貿易センターの概要は過去の実績の数値等々を載せております。展示場の利用件数や来場者数、事業収支などの実績となっておりますので、詳細のところは割愛をさせていただきたいと思っております。

続きまして、資料4の一次評価、A4横の資料のものでございます。こちらにつきましては、別々の指定管理者の指定を行っているため、台東館と浜松町館を分けて行っておりますので、評価が台東館分、浜松町館分という形になってございます。

全庁的なルールに基づき評価をした結果でございますが、それぞれの最終ページ、4ページのところをご覧になっていただければと思います。最終ページ、A4横の最後のところにそれぞれの館の最終評価を掲載しております。台東館の評価は、左のほう、合計点のところ、54点でA、併せて浜松町館の評価も同様に54点でAとさせていただいております。こちらの評価の詳細につきましては後ほど順を追ってご説明させていただきたいと思っております。

それではまず、今回の指定管理制度の評価の考え方に基づくものとして資料6、指定管理者制度に関する指針に基づく特例についてご説明をさせていただきたいと思っております。

資料6の19ページでございます。19ページの一番下のところ、4の「評価の特例」というところの(1)に記載がございます。「不可抗力により目標達成が困難な場合の評価」として、利用者の安全確保の観点から、施設の利用を制限したことにより、年度計画に従った事業の実施が困難な場合においては、実施した業務の内容に応じた適切な評価とするため、施設の状況を踏まえて評価方法を見直すとしております。当センターにおける今回の評価における特例の適用方法といたしましては、新型コロナウイルス感染症を理由としてキャンセルとなった案件を、通常の運営が可能であったものとして、利用料金収入に換算する方法を取らせていただいております。後ほどご覧いただけますが、資料4の一次評価で特例を適用している箇所につきましては黄色に塗りつぶしをしておりますので、ご確認をいただければと思います。

続きまして、台東館の評価内容の詳細についてご案内をさせていただきます。

先ほどご覧になっていただきましたA4横の資料4、台東館の評価をお手元にご用意ください。こちらの最終ページをご確認いただければと思います。4ページが最後のページとなっておりますので、台東館の4ページをご確認ください。よろしいでしょうか。

評価の右側のところに、特に評価すべき点をこちらでまとめて記載してございます。

新型コロナウイルスの影響により催事の中止が相次ぎ、利用料金や稼働率はやはり低迷な状況となりましたが、評価の特例を用いると、展示室は目標水準をおおむね達成してございます。

また、同じ影響で利用料金収入は計画を下回るものの、光熱水費等の施設維持費の削減や昼からの出勤を採用し超勤削減を行うなど、経費削減にも努めてまいりました。

さらに、新規利用者及びリピーターの確保に向け、コロナ禍においても積極的に催事を行っている重点顧客やリピーター、コロナによりキャンセルした新規見込み客などに対し、積極的な受付案内を行い、利用促進に向けた取組を行っております。

そういったところも勘案いたしまして、合計点54点、Aという評価をしてございます。続きまして、同様に浜松町館の評価についてもご説明させていただきます。お手元にA4の浜松町館と記載があるものの最終ページ、4ページ目をお開きください。よろしいでしょうか。ありがとうございます。台東館と同様に、右側の特記事項のところにまとめを書いてございます。

新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、評価の特例を用いると、目標水準を上回ってございます。

また、同影響で利用料金収入は計画を下回るものの、衛生面に十分に配慮しつつ、館内清掃計画の適正化によるコストの削減や、臨機応変なシフト、そういった体制を導入し、超勤削減を行うなど、経費の削減に努めました。

さらに、オンライン配信催事への支援活動として、公社企業人材支援課のオンラインスタジオを有効活用し、配信環境の提供と支援を行い、リピーターの確保につながる新たな取組や利用促進に向けた取組を行いました。

なお、ただいまご説明いたしました評価の内容については、審議の途中段階であり、まだ指定管理者に伝えることは適当ではございませんので、この後行います指定管理者との質疑応答の際にはご留意いただきますようよろしくお願いいたします。

続きまして、資料5、事業報告書でございます。台東館、浜松町館それぞれ様式1の事業報告書に令和3年度の事業をまとめており、各項目の根拠資料として様式2以下を添付してございます。また、取組の具体的な内容の説明資料といたしましては附属資料を添付しておりますので、併せてご参照ください。

最後に、これら資料の取扱いについてお諮りさせていただきます。本委員会における配付資料は、資料2、東京都立産業貿易センター指定管理者評価委員会設置要綱第7条の2において、原則として公開することとされております。非公開とする場合には委員会の議決が必要であると定められてございます。本日の配付資料のうち、事業報告書の附属資料につきましては、資料中に具体的な利用者名や指定管理者が行いました契約情報、その他指定管理者の経営ノウハウに関わる情報が含まれておりますことから、委員会の議決を得まして非公開とさせていただきたいと存じます。

私からの説明は以上でございます。ご審議のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

【加藤委員長】ありがとうございます。ただいま事務局から説明がありましたとおり、配付資料の一部を非公開とすることについてご意見はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

(「異議なし」との声あり)

【加藤委員長】それでは、事務局提案のとおり、配付資料の一部を非公開として取り扱うことといたします。

続きまして、指定管理者職員に参加をいただき、ただいまの事務局からの説明及び事業内容についての質疑に移らせていただきたいと思います。それでは、公社の方、お願いいたします。

(指定管理者職員 参加)

【佐藤課長】それでは、準備ができ次第、公社の職員のご紹介をさせていただきたいと思います。

【加藤委員長】 よろしくお願ひいたします。

【佐藤課長】 入ってまいりました。ありがとうございます。

それでは、私からご紹介させていただきたいと思ひます。

令和3年度東京都立産業貿易センターの指定管理者でございます公益財団法人東京都中小企業振興公社、大場順二企画管理部企画課長でございます。

【大場課長】 大場でございます。よろしくお願ひいたします。

【佐藤課長】 よろしくお願ひいたします。

続きまして、産業貿易センター台東館、内田昇館長でございます。

【内田館長】 内田です。よろしくお願ひします。

【佐藤課長】 産業貿易センター浜松町館、木村正幸館長でございます。

【木村館長】 木村でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

【佐藤課長】 よろしくお願ひいたします。

以上で指定管理者の紹介を終わらせていただきたいと思います。

【加藤委員長】 それでは、質疑応答に移らせていただきたいと思います。事業内容などに関しまして、指定管理者へのご質問はございますでしょうか。どなたでも結構でございます。手を挙げていただければ、こちらから「はい、どうぞ」ということでお願ひしたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。いかがでしょうか。どなたでも結構でございます。

【園田委員】 1点ご質問したいんですけども、資料4、一次評価資料の4ページのサービスの向上で利用者アンケートがあります。浜松町館、台東館ともに結果としては、大変満足・満足の集計で95%以上ということで非常に高いですけども、回収率、これは昨年も質問させていただいたかもしれませんが、浜松町館に比べて台東館のほうはアンケートの回収率が非常に低いんです。内容を見ると、恐らくメールフォーマットでの回答を台東館のほうはされていないということだと思ひますけれども、これは結果としては95%以上ということですが、回収率について、浜松町館と同じような形で上げるようなことはお考えなんでしょうか。

【内田館長】 台東館の内田です。ご指摘いただいたとおり、60%弱という回収率になっていまして、台東館の特徴でいいますと、長年のお客様、繰り返し使われているお客様が多いということで、年間に3回、4回使われる方もいらっしゃるんです。そういう方がこの前いらしたからという話があることは事実ですけども、浜松町館は新規のお客様が多いということもあって、メールで後追いをしているということもありますので、台東館もその辺はいいところをまねしながら、回収率の向上に努めていきたいと思ひております。

【園田委員】 ありがとうございます。

【加藤委員長】 ほかにいかがでございますでしょうか。

【金子委員】 ご説明ありがとうございます。資料4について、評価の特例を適用されているところに関してのご質問ですけども、見せていただいて、台東館も浜松町館も両方同じですが、資料としては2ページのところに財務・財産の状況というところで、利用料金収入の計算をされていらして、計画に対しての比較という形になっているんですけども、評価の特例の中で、コロナ理由によってキャンセルとなった案件は、通常の運営は可能であったものとして料金を換算して計算していますという説明になっています。ここの中の、1つは、キャンセルになった案件の範囲がどこからどこまでの範囲なのかということを知り

たいと思っけていまして、例えば、緊急事態宣言の間だけなのかとか、まん延防止措置の間もそうなのかとか、そういうことは関係なくて、コロナを理由としてキャンセルされた方に関しては全部入っているのかとかいうことを知りたいことが1点です。

もう1点は、キャンセルに関しては、恐らくキャンセル料が収入として上がっていると思うんですけども、キャンセル料も含めた形で今回の固定された実績数値を出しているのか、そうではなくて、キャンセル料は抜いた形で計算されているのかということも2点目としてご質問させていただきたいと思います。

以上です。

【加藤委員長】両館でよろしいですかね。

【金子委員】はい。

【加藤委員長】お願いいたします。

【内田館長】台東館の内田です。

1つ目のどのレベルのキャンセルを含んでいるかということですが、緊急事態宣言発令期間、まん延防止等重点措置期間、リバウンド防止措置期間及び一部の基本的対策徹底期間にコロナでキャンセルしますという理由で書いてきたものは全て含んでおります。例えば、A業者が入っていた日にちにキャンセルになって、B業者が入ったとなれば、機会がそこは埋まったという判断ですので、そこは機会損失としてはカウントしていません。なので、ダブル計上はしていないということです。

それと、キャンセル料の計上ですけども、同じ資料が手元にないかもしれないんですが、特例の対象となっているキャンセル料は、利用料収入の中には入ってなくて、利用料収入とは別のカウント、指定管理料に計上されていますので、そこにダブル計上はされていないという理解でおります。

【金子委員】分かりました。ありがとうございます。

【木村館長】浜松町館も同じ考え方でございます。

【金子委員】承知しました。ありがとうございます。

【加藤委員長】ありがとうございます。それでは、ほかにはいかがでございましょう。

【喜多委員】1点ちょっとお聞きしたいんですが、台東館さんのほうは、コロナに特化したBCPを作成されたということで明記されているんですけども、浜松町館さんのほうはBCPマニュアル第1版としか書いていないんですが、このあたりは両館、コロナに対応したBCPなのか、もしくは全災害に対してのBCPを作成されているのか、そのあたりをちょっとお伺いしたいんです。

【木村館長】まず浜松町館でございますが、特に地震等も含めまして全災害を対象にしたBCPを策定しております。もちろんコロナは、コロナに対する対応というのは進めておりますが、全体に対するBCPでございまして。というのも、私どもに関しましては、民間の企業様との総合施設になっておりまして、BCPをつくる上でも全体との調整が必要になってきます。当然地震等の災害もございまして、大きい意味でBCP全体の計画をつくっているということでございまして。当然対応に関してはコロナも対応できるという形になっております。

【加藤委員長】よろしいでしょうか。

【喜多委員】では、すみません、ちょっとお聞きしたいのが、浜松町館、台東館さんそれぞれ

れBCPを策定なさっているんですけども、そういった災害に合わせて、この内容を見ていると、ペーパーレス化とかもいろいろ取り組まれているようですが、そういったIT-BCPの観点で、何か災害が起こったときに、ITのそういったネット環境がもし遮断された場合に、冗長化対策というのは取られているのでしょうか。

【木村館長】 インターネットが遮断された場合ということでしょうか。

【喜多委員】 そうです。例えばサーバーとかが、どういうサーバーを使っているのかちょっと分からないんですけども、もともとの予約サービスとか、そういった業務で使っているサーバーに接続できないときに、何かほかの手段でバックアップとかそういった予備の装置を用意されているのかどうかです。

【木村館長】 まず第1点で、クラウド的なものではございませんで、別のところにサーバーがございます。仮に何かしらの災害で遮断された場合にも、それに対して対応できるような措置というのは検討しております。

【喜多委員】 まだ検討段階ということですね。

【木村館長】 はい、そうでございます。

【喜多委員】 ありがとうございます。

【加藤委員長】 ほかにご質問はございませんでしょうか。

なければ、私から1点お聞きしたいと思うんです。昨年度、コロナ禍の中での2年目ということで、運営管理に関しまして体制づくりといいますか、1年目を経験したということで、2年目もいろいろなご苦労があったのではないかなと思うんですけども、そういったご苦労されたことなどといいますか、その辺をお聞かせいただければと思います。両館にお願いしたいと思います。

【内田館長】 では、台東館からお話しさせていただきます。

去年のコロナの状況を考えますと、緊急事態宣言、まん延防止、リバウンド防止と、いろいろな宣言が出ましたけれども、4月25日から5月11日までが3回目の緊急事態宣言だったんですが、そのときに無観客の開催というのが打ち出されまして、これは、台東館、浜松町館両館なんですけれども、突然あさってから無観客でお願いしますというお願いをしなくちゃいけなかったんです。そうすると、人が集まらないと始まらないイベントもありますので、急に無観客だとやる意味がないという話があって、そのところでちょっと厳しい交渉を迫られて、いろいろな話し合いをしながら、都とも協議させていただいて、その部分だけ利用料の返還はしたんですけども、それ以外の損害賠償等は、いろいろな話も出たんですが、最終的には利用料の返還のみでご理解をいただきました。その後、その利用者とも良好な関係が続きまして、継続的な利用にもつながっております。

世の中もコロナに慣れてきた後、50%の観客までとか、100%入れていいけれども、大声は禁止とか、同じ緊急事態やまん延防止でも中身が変わってきていますので、それに合わせて主催者側にもいろいろな要望を出すというのが、コミュニケーションの大切さを学びました。

宣言が出ると、キャンセルが多くなって、緊急事態やまん延防止がないときは60%から70%の稼働率を維持できたんですけども、宣言が出ると、キャンセルで1桁から20%に落ち込むという繰り返しでございました。特に食品関係の展示会で試食をしなくちゃいけないというお客様が、再開に向けては一番ハードルが高くて、ある利用者さんは、

個別ブースを設けて、そこで声を上げないで試食するというブースを作ったんです。そのブースをほかの利用者さんにも展開をして、こんなやり方をしていますよというのを共有するように努力しました。

以上でございます。

【加藤委員長】ありがとうございます。では、浜松町館さん、お願いします。

【木村館長】浜松町館も4月から5月の時期は、無観客での開催ということで、お客様には非常にご無理を申し上げた時期で、調整というのは苦勞したことはございました。

一方、浜松町館に関しましては、ニューオープンして2年目ということがありまして、本来は営業をすごくしていきたい時期でございますが、対面での営業がなかなか難しいという時期もございました。そんな中で、私たちの営業としましては、ホームページを見ていただいた方、空き室状況というのを見られる方は、いろいろと入力をしていただける方が多いものですから、そういう方々に対していろいろな周知をする。ウェブ経由の営業活動を一生懸命やっていました。そういう方々に、特に私どもの内見会というんですけれども、実際に施設を見ていただくというのを毎週行っております。こういったところに参加していただくと、その後ご利用に非常につながりやすいということもございましたので、対面がこちらからはなかなか行きにくいというのではあったんですが、工夫を凝らした営業を行ってまいりました。

一方、コスト削減をしていくこともやはり努力としては必要かなというふうにも考えていきまして、これまでやっている、例えば清掃業務ですとか、いろいろな委託先の仕様を見直したりしながら、少しでもコストの削減にも努めていったところが実情でございます。

以上です。

【加藤委員長】ありがとうございます。あと1点確認でございますけれども、先ほどキャンセル料の発生ということで、別項目で収入に上げておるとこのようでございますが、お話しいただきましたように、緊急事態の宣言だとかそういった場合も、金額的に通常のキャンセル料が発生していると、規定どおりになっているかどうかですけれども、その辺いかがでございましょうか。同じかなと思うんですけれども、両館をお願いします。

【内田館長】台東館からお答えしますが、おっしゃるとおりでございます。コロナ以外のものに関してはキャンセル料を徴収しております。

【木村館長】浜松町館も一緒でございます。

【加藤委員長】そうしますと、コロナに関してはキャンセル料は発生していないと考えればよろしいわけですね。

【内田館長】緊急事態宣言発令期間、まん延防止等重点措置期間、リバウンド防止措置期間及び一部の基本的対策徹底期間は利用者からは徴収していないということです。返還しているということでございます。

【加藤委員長】分かりました。

そのほか委員の方々、ご質問はございますでしょうか。特にございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

(「なし」との声あり)

【加藤委員長】それでは、質疑応答は以上とさせていただきますと思います。

指定管理者職員はここで退席いただきます。どうもありがとうございました。

(指定管理者職員 退席)

【加藤委員長】では、先ほどの事務局からの説明、質疑応答を踏まえまして、評価委員会としての評価をまとめてまいりたいと思います。

事務局から一次評価が示されておりますけれども、これまでの議論を踏まえてご意見はございますでしょうか。いかがでございましょう。特によろしいでしょうか。

(「なし」との声あり)

【加藤委員長】それでは、特に第一次評価につきましてご異議がないようですので、本評価委員会の評価につきましては、台東館を「A」、浜松町館を「A」といたします。よろしいでしょうか。

本日の議題は以上でございますが、これまでの議題に関しましてご質問等がございますでしょうか。特によろしいでしょうか。

(「なし」との声あり)

【加藤委員長】それでは、議事が終了いたしましたので、進行を事務局に戻させていただきますと思います。

【佐藤課長】ありがとうございます。佐藤でございます。

加藤委員長、各委員の皆様、今日は本当にどうもありがとうございました。

以上をもちまして東京都立産業貿易センター指定管理者令和3年度評価委員会を閉会させていただきますと思います。長時間のご討論、本当にどうもありがとうございました。