

**【伊藤課代】**

それでは、まだ定刻よりちょっと早いですが、委員5名の皆様、おそろいでございます。

本日は皆様方、お忙しい中お集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

本評価委員会の委員の定員は5名でございますが、全員の出席を確認いたしました。

これより、「東京都立産業貿易センター指定管理者平成28年度事業評価委員会」を開催いたします。

まず、開催に当たりまして、私ども東京都産業労働局商工部の経営支援課長の小寺より一言御挨拶をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

**【小寺課長】**

こんにちは。東京都産業労働局商工部の経営支援課長の小寺でございます。

本日は委員の先生方には御多忙の折、また大変お暑い中、東京都立産業貿易センター指定管理者平成28年度評価委員会に御出席賜りまして、まことにありがとうございます。

初めに、評価の流れを説明させていただきます。

先だ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御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、東京都のホームページで評価を公表いたします。

なお、本日の審議及び審議の議事録についても、本年度より原則として公開することとなっております。

さて、東京都立産業貿易センターでございますけれども、平成18年度から指定管理者制度を導入いたしております。この東京都立産業貿易センターには、港区竹芝の浜松町館と台東区花川戸の台東館の2館がございます。

しかしながら、現在、両館とも老朽化に伴う施設の更新期を迎え、台東館は平成26年度に一時閉館して大規模修繕工事を行い、浜松町館につきましては、竹芝地区での地区開発事業に伴う再整備のため平成27年9月末をもって閉館し、現在新築工事を行っているところでございます。

このため、平成28年度は公益財団法人東京都中小企業振興公社が指定を受けておりますが、台東館1館のみの管理運営業務を行っているところでございます。

本日御評価いただきます平成28年度は、台東館の大規模修繕工事後のリニューアルオープン2年目の年でございまして、また、浜松町館閉館により大幅に上昇した稼働率によって生じる混乱に対処しなければならないという展示場運営者としてのノウハウを生かした着実な業務実施が求められる年度でございました。

本日の委員会はこうした観点を踏まえまして、第4期目の1年目である平成28年度の管理運営業務につきまして、適正な運営が行われていたかチェックを行っていただくとともに、サービスの質の向上を図り、施設運営の継続的な改善を図っていくことを目的として開催させていただくものでございます。

各委員の皆様の御意見を賜り、評価結果を適切にサービスに反映させ、継続的に改善を図っていくためには、行政の視点だけではなく委員の皆様方の専門的かつ客観的な見地からの御評価、御意見が極めて重要であると私どもは認識してございます。

本日は、ぜひ活発な御議論をいただきたいと思っております。よろしくお願い申し上げます。

簡単ではございますが、挨拶に代えさせていただきます。よろしくお願いいたします。

それでは、今度は着席にて進めさせていただきます。これより議事進行を務めさせていただきます。

続きまして、委員会に先立ちまして委員の御紹介をさせていただきます。

埼玉大学名誉教授で現在は埼玉学園大学大学院経営学研究科特任教授、加藤秀雄委員でございます。

**【加藤委員】**

加藤です。よろしくお願いいたします。

**【小寺課長】**

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、池田安弘委員でございます。

**【池田委員】**

池田です。よろしくお願いいたします。

**【小寺課長】**

続きまして、公認会計士あずさ監査法人パートナー新村久委員でございます。

**【新村委員】**

新村でございます。よろしくお願いいたします。

**【小寺課長】**

続きまして、公益財団法人大田区産業振興協会総務・施設サービス課長西野正成委員でございます。

**【西野委員】**

西野です。よろしくお願いいたします。

**【小寺課長】**

続きまして、東京都産業労働局商工部商工施策担当課長岡野守治委員でございます。

**【岡野委員】**

岡野でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

**【小寺課長】**

引き続き、事務局を紹介させていただきます。

産業労働局商工部経営支援課、伊藤、小山、小熊でございます。

**【伊藤課代】**

よろしくお願いいたします。

【小寺課長】

本日の委員会の議題の第1は、委員長の選出でございます。委員長については、規定により委員の互選により定めることとなっておりますので、委員長の御推薦をお願いいたします。

【岡野委員】

はい。

【小寺課長】

岡野委員。

【岡野委員】

中小企業支援あるいは産業関係に造詣が深く、産業関係の審議会で審査委員としても歴任されている加藤委員にお願いしたいと思っておりますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

【小寺課長】

それでは、加藤委員に委員長に御就任いただくということでお願いいたします。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、よろしくお願いいたします。

【加藤委員長】

御指名でございますので、本委員会の委員長を務めさせていただきたいと思っております。

皆様の御協力のもとに議事を進行してまいりたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、議事に入ります。まず、本日の資料について、事務局から御説明をお願いしたいと思います。

【小寺課長】

それでは、資料について御説明させていただきます。

まず、お手元のほうに資料がございますけれども、説明の前に資料について御確認させていただきます。

本日の評価委員会に先立ちましてお渡しいたしました、事業報告の概要、一次評価表、事業報告書。以上の資料のほかに、本日、補足資料を御参考までにお配りしております。

全ての資料がお手元がございますでしょうか。

不足がございましたら、お申し出いただければと思っております。大丈夫でしょうか。

(「はい」と声あり)

【小寺課長】

それでは、各資料の御説明をさせていただきます。

初めに、事業報告の概要でございます。評価のポイントは後ほど御説明いたしますが、上段左側の真ん中あたりに合計点を書いてございます。合計59点で総合評価をSとしてお

ります。

上段右側と下段は、展示場利用状況、展示室の催事件数・入場者数、事業収支などの実績となっております。

なお、現在閉館しております浜松町館の実績の一部も御参考までに記載してございます。

続きまして、一次評価表でございます。今回特に評価すべき点として、最後のページの右下にも記載してございますが、展示室の稼働率が計画値を大幅に上回り、台東館開設以来の最高値となったこと。この稼働率により、エレベーターや荷さばき場における搬出入の混乱が予想されたことから利用者調整会議を設置し、積極的に当事者間の調整を図ることで円滑な運營業務を行ったこと。

また、利用者の使い勝手を考慮した定期的な備品の点検、接続テスト、備品事前設置サービス等を行いましたことから、利用者アンケートで高い満足度を得ることができたことは、私どもとしては高く評価できると考えてございます。

続きまして、事業報告書でございます。様式1の事業報告書に28年度の事業をまとめております。各項目の根拠資料として様式2～15を添付してございます。また、あわせて附属資料も添付してございます。

最後に補足資料についてでございます。1ページから2ページまでが、各利用実績の推移をグラフ化したものです。26年度は大規模修繕工事で閉鎖していたため、25、27、28年度の実績を載せてございます。

1ページ、左側が構成比別のもの。1ページ目、右側が利用目的別のもの。

2ページになりますが、左側が業種別のもの。2ページ、右側が利用者分類別によるものとなっております。

3ページが、展示室及び会議室の稼働率の推移をグラフ化したものでございます。19年度から28年度の実績を載せております。

4ページでございますけれども、27年度の浜松町館利用者が28年度に台東館へ利用申し込みした件数等の実績を載せてございます。

続きまして、5ページから6ページが台東館における本年5月31日時点の平成29年度利用見込みと平成28年度実績との比較になります。

7ページは、28年度指定管理事業における利益の活用計画でございます。

以上が各資料の御説明になります。

なお、事業報告書のうち附属資料⑥、⑦、⑦-2、⑨及び補足資料につきましては、資料の性格上、非開示とさせていただきます、委員の方のみに配付させていただいてございます。

一次評価概要と一次評価表などの評価に関する資料につきましては、指定管理者にはまだ評価をお伝えすることができませんので、この後の質疑応答の際には御留意いただきますよう、よろしくお願いいたします。

以上で、私のほうから資料の御説明等を終了させていただきます。

**【加藤委員長】**

ありがとうございました。

ただいまの事務局からの説明及びお手元の資料等々あろうかと思えますけれども、これについての質疑に移らせていただきますが、この質疑につきましては、指定管理者の職員に入室していただきます。どちらかという、管理者の方に御質問するという形になろうかと思えます。お願いしたいと思えます。

**【伊藤課代】**

今、指定管理者の呼び込みをしておりますので、少々お待ちください。

(指定管理者 入室)

**【加藤委員長】**

それでは、事務局のほうから御紹介をお願いいたします。

**【小寺課長】**

それでは、私のほうから紹介させていただきます。

平成28年度東京都立産業貿易センター台東館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、永野欣彦ゼネラルマネージャー兼台東館長でございます。

**【永野館長】**

永野です。よろしくをお願いいたします。

**【小寺課長】**

続きまして、井上昌文企画管理部企画課企画係長でございます。

**【井上係長】**

井上でございます。本日はよろしくをお願いいたします。

**【小寺課長】**

以上で指定管理者の職員の御紹介を終わらせていただきます。

**【加藤委員長】**

では、質疑応答に移らせていただきたいと思います。ただいまの事務局からの説明及び事業内容に関しまして、御質問等、ございますでしょうか。どなたからでも結構でございます。いかがでしょうか。

**【池田委員】**

利用者アンケートなのですが、全体の利用件数が391件に対して、アンケート配布枚数が375件で16件少ないのですけれども、これはどういうことでしょうか。

利用件数が391件ですね。だから、全部の利用者に配布していないというのですか。それとも自主事業があるから、その部分の対象外ですか。

**【永野館長】**

例えば、私どもの中小企業振興公社がやっている自主事業がございます。

**【池田委員】**

わかりました。

**【加藤委員長】**

ほかにかがででしょうか。

西野委員、どうぞ。

**【西野委員】**

浜松町館の閉館ということで、その受け皿ということも事前にいろいろと考慮されて、職員の方々が非常に努力をされて、84%というのはすごく驚異的な利用率だったかなと思います。その中で、いろいろな混乱を避けるためにも思いますけれども、利用者調整会議というものを設置されたと聞いております。この設置の狙いとそれから運用、効果はどの辺にあったかということをお聞かせ願えればと思います。

**【永野館長】**

事前の準備ということで言いますと、1年前からいろいろと調整、シミュレーションを組んで、事前準備をしまいでしてあります。それだけですと具体的な動きができませんので、約2カ月前に調整会議を開かせていただきまして、一番の注意点を再度確認をさせていただく。

それと、稼働率が高いというのは、言い方は悪いですが、私どもの勝手な状態でありまして、利用者様のほうから言いますと、稼働率が高かろうが低かろうが関係ないこととございますので、稼働率が高いことによって利便性の低下を起こさないという意味を含めて、調整会議を開いております。

一番はやはり安全ということです。事故を起こさないでスムーズに展示会を開催していただくということで、そういった意味では、効果という意味ではそれに伴う事故というのはゼロということで、事故ゼロというのを継続させていただいている。

そうはいつでも利用しづらい面が多分ございましたでしょう。それに対する大きなクレームというのはなく、皆さんに御理解いただいて気持ちよく使っていただいたというのも、もう一点の効果だと思っております。

**【加藤委員長】**

今のお話にかかわるのですけれども、個人的には84%というのはなかなか信じがたいような数字とございまして、ここの評価の中と言いますか、いろいろな形で御努力なされた内容と言いますか、それには表れていないような不都合、安全で事故はゼロ、クレームも余りなかったということとすけれども、実際に運営なさっていらっしゃる、もう限界だと思われたのではないかと思うのですが、その辺の率直なところはいかがでございましょう。

**【永野館長】**

正直言いますと、84%という数字が異常値だと思っております。利用者さんの御協力がないとこの数字がつくり上げられないのです。利用者さんの御希望の日程を御協力いただいて1日ずらしていただくとか、そういった膨大な作業がございまして。

構造上、備品を地下の倉庫から上に上げなければいけないのですけれども、そうすると2台しかないエレベーターをそれに使ってしまう。そういった意味で、職員総出で事前設

置をすとか、細かい点でありますけれども、そういったサービスというよりも搬出入をスムーズにさせるための作業が増えてきているということ。それにかかわる搬出入の際の事故というのも予測されますので、それに対する事前準備というのも大きかったのです。

今までこの場で稼働率70%が実質100%ですと。展示会場の常識としては100%ですと言っていたのに、何で84%という数字が出てくるのですかという話になろうかと思えますけれども、これも冒頭にお話ししたとおり、利用者さんの御協力を得ながら細かい事前打ち合わせ、そのたまものかと思っております。多分、これ以上の数字はあり得ない数字だと思っております。

**【加藤委員長】**

会場利用可能日数が330日で、動いているのが330日ですね。どこかが若干空いているのでしょうか、それで84%なのでしょうが、休みが一日もないという、可能な日からしますとゼロであったということですね。何かしら動いていたということ。

**【永野館長】**

そういうことでございます。もちろん100%に近いということは、例えば御希望のスペースを借りることができない場面もあるわけです。本当は2フロアを借りたいのですけれども、1フロア半しか借りられない。そういう場合、区民会館が合築施設で併設されておりますので、区民会館を御紹介したりとか、そういった形で本当に御協力を得ながら、御相談しながらつくり上げてきた数字ということになろうかと思えます。

**【加藤委員長】**

いかがでしょうか。

どうぞ。

**【新村委員】**

事業収支を拝見しますと、今、ほとんど話題に出たところが数字にあらわれているような気がしております、一つは利用料収入の大幅な対計画比の増加という一方で、コスト面を見ますと、ある程度対計画比が前後する水準で着地をされているということで、やはりトップラインの数字が伸びるということは、収支差額のプラスを帰結させるという意味では非常に望ましい一方で、今まで話題に出た安全とか特に防災の部分、そういったところに必要なコストというのも、稼働率が上がると必要になってくるということは一般論として言えると思うのですが、一方で、運営の中ではコストは抑制的に運営するという一つの着眼もおありかと思えますが、そのあたりの稼働率上昇で必要なコストの投下と抑制的な運用。ここらあたりのコストコントロールでいろいろと工夫された面とか、あるいは実際に実例として非常に苦勞もされたかもしれませんが、そういう部分での運用の実績みたいなものを御紹介いただくとありがたいと思えます。

**【永野館長】**

まず、基本的には必要な物は購入する。例えば、備品の移動のために職員がけがをしないようにということで、細かい話ですけれども、安全靴が必要だという部分が出てくるわ

けです。そういった物はまずは購入する。必要な物には投資していくという姿勢。

片や節減できるコストはできるだけ減らそうということで、その結果の中で一番大きかったのは、光熱費が1,000万円ほど減しているのです。もちろん施設が新しくなったということもございますけれども、その新しい施設を使うことによって光熱費がただ下がったわけではなくて、より光熱費を下げるために新たな機械等々を購入して、予定以上の光熱費削減を行ったと。同時に、冒頭にお話ししたとおり、必要な物には積極的に投資していくといった考えをもとに運営をしてまいりました。

**【新村委員】**

めり張りという面と、中期的にも効果が出るであろう必要な投資は選別して検討をされて行くと。

**【永野館長】**

今まで以上に忙しくなっておりますので、職員のモチベーションが低下しますとできるものができなくなったり、組織がうまく稼働しなかったりということがございますので、やはり目に見えないところで言いますと、職員のモチベーションを維持するというのが一番大事なところかと思っております。

**【新村委員】**

ありがとうございます。

**【井上係長】**

安全面のコストの投下で言いますと、先ほどお話があった調整会議でなるべく丁寧にそれぞれの利用者の方の調整を行ったりですとか、建物管理の関係で業者選定の際によりよいサービスでより低価格でやっていただくような形でプロポーザルでやっていただいて、費用は抑えた上で安全に関するサービスを維持もしくは向上させるという取り組みも昨年度は実施をしております。

**【新村委員】**

ありがとうございます。

**【加藤委員長】**

どうぞ。

**【岡野委員】**

稼働率の話は先ほどからありまして、非常に頑張っていただいたものが数字に出ているとは思いますが、そういう意味で調整会議ということで利用者にも御協力いただく等のごことがとても大事だと思います。

そういった意味では、人に着目していくと先ほど職員のモチベーションというお話もありましたが、やはり人を育てる、職員を育てていくということも非常に大事な視点になっているのかなど。事故を起こさないとかそういう部分においてもです。そういった意味で、人材育成に関しまして特に工夫した点、あるいはその工夫した結果としてこういうところに結びついたのであるというところがあれば、教えていただけますか。



**【永野館長】**

通常行う研修以外に、まず、我々の仕事がただの貸し館業務だけではないという視点に立ちまして、イベントを支援していくといった仕事が一番という意味で、昨年度に初めてイベント管理士という資格を、最終目標は全職員という意味でまずは2人に受けてもらい、イベントを今後どう支援していくか。もう少し我々の仕事を俯瞰的に見るような形、発想を変えていくような形で、ただ右から左に、予約をいただいて貸していただくだけではなくて、仕事の深みというのを皆さんに知っていただいて、それも一つのモチベーションの維持につながっていったと思っております。イベント管理士だけでなく、施設関係の方は今まで持ち合わせていなかった資格をみずから積極的に取りにいたりとか、そういう雰囲気づくり、みんなが受けているから私も受けるみたいな、そういった雰囲気づくりが一番大事だったかと思っております。

**【岡野委員】**

単純に箱貸しではなくて、やはりお客様に喜んでもらうためにどうしたらいいのか、安全のためにどうしたらいいかということで、イベント管理士みたいな資格も非常に重要だと思いますので、引き続きそういう取り組みに励んでいただければと思います。

**【加藤委員長】**

ありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ。

**【池田委員】**

これだけの稼働率になると、大きなイベントの前日に空けるとかそういうことはできない状況で、日々回していらっしゃるわけですから、冷やっとしたこととか何かあったような感じがするのです。全然この評価項目にはあられないことなのですが、そういうことはなかったですか。

**【永野館長】**

先ほど安全靴のお話をしたのですけれども、大元は冷やっとしたことがありましたので、通常の作業靴から変えました。今、安全靴というのは非常に軽い物ができておりますので、一々安全靴に履きかえて作業しなくてもいいような安全靴を用意したのです。大元はやはりヒヤリ・ハットの、事故にはつながっていませんけれども、女性もおりますので、そのようなところからそういった購入につながっているところがあります。まるっきりなかったということはございません。

**【加藤委員長】**

いかがでしょうか。

どうぞ。

**【岡野委員】**

そういう意味でヒヤリ・ハットと言いますと、新しい施設になるとやはりできたばかり

の施設ですので、想定をしない何か不具合とかそういうところも発生することも想定されるのかなと思うのですが、そういった御経験があったかどうか、あるいはそういうことが起きたときに、どのように適切に対応をしたのかというのを教えていただければと思います。

**【永野館長】**

ある程度予測されているところでしたので、まずおとしに慣熟運転を十分にやったということと、それから自動化ができる新しい設備であっても、最初、手動でやりまして具合を見ていくといった、つまり使ってみて不具合が起こったのでは利用者に対して大変失礼ですから、事前にそういった手法を使いながらやってきたということと、新しい施設だから全てうまくいくというわけではなくて、おとしは85カ所不具合があったのです。今回は45カ所。もちろん減ってきていますけれども、まだまだ使っていくうちに不具合、あるいは使いにくさ、こういうものは出てくるかと思しますので、多分今年度もそういった目で日々の日常点検をしていくことが大事だと思っております。まるっきり不具合がないということはありませんので、大きな事故につながる前に、よく言われる小さい事故をチェックしていくというのが大事かと思っております。

**【岡野委員】**

そういったことも、ここにも安全の確保で書いてございますが、工事のところでは多数生じたのだけれども、都に報告を行い適切に改善、対応をしたと、まさに適切にあるいは早急に対応していただいたということなのでしょうか。

**【永野館長】**

そういうことでございます。定期的に東京都の方とは会議を開いておりまして、その中で御相談、あるいは会議だけではなくて電話等で御相談しながら対応していく。やはり現場はスピード感を求められますので、それが我々の一つの仕事だと思っております。的確に迅速に動くというのが、一番重要かと思っております。

**【岡野委員】**

わかりました。ありがとうございます。

**【加藤委員長】**

いかがでしょうか。

会議室の稼働率についてお聞きしたいのですが、今回本当に展示室の稼働率が非常に高いというのが先ほど来話題になっているところなのですが、それに対して、会議室は少し異質であるということもあろうかと思うのですが、使い勝手だとか本来の目的とは若干違うところもあろうかと思うのですが、この辺の稼働率が思ったよりも低かった。つまり計画よりも低かったというのはどのように御理解しているのでしょうか。

**【永野館長】**

昨年度の稼働率よりも上がっていると思うのですが、計画値より下がっているという一番の理由は、6割ほどの利用者さんに当たるのですけれども、私どもの会議室を展示会の

補助的な役割としてお使いになっている方が多いわけです。展示会を使って会議室を使われる利用者さんが約6割。単純に言いますと、浜松町館のお客さんも新たにみえていますので、単純に補助的に使われなかったお客様が多かったということになるかと思えます。

もう一点は細かいところですが、調整する件数が多くなってまいりましたので、調整会議を今まで1部屋でやっていたのですけれども、2部屋に増やしてじっくり調整していただくということで、調整会議を開催するときの会議室は稼働率に含まれないということで、私どもが使う会議室の件数が増えたことも若干影響しているかと思えます。

一番は計画値を今までの台東館の構成比で出しておりますので、それよりも展示会と会議室の両方をお使いになる利用者さんが少なかったと分析しております。

**【加藤委員長】**

展示室の利用者の会議室利用というのが大半というか6割だということ。そのほかの検討会だとかがあるのでしょうけれども、そうしますと外部の方には使いにくいという会議室なのでしょうか。

**【永野館長】**

正直言いますと、定員35名の2部屋ということで、会議の内容によってちょっと狭いという声も聞かれます。そういう方には無理して使っていただくよりも、まず利用者の立場に立って、その会議あるいは催し物をベストな形でやっていただくというのが我々の一番の目標ですので、先ほどお話しした台東区民会館のほうに御紹介するという場面も随分増えてまいりました。うちの会議室をお使いになるよりも、区民会館が空いていればあちらのほうを使い勝手がいいですよとかそういった御紹介も同時にしております。

**【加藤委員長】**

何が何でも会議室の稼働率を上げるということではなくて、紹介するという建物一体の中での来る方への誘導というのも実際には起こっているということ、なさっていらっしゃるということですね。

**【永野館長】**

特にここ数年、それが増えてまいりました。

**【加藤委員長】**

そういったものも影響していると理解してよろしいわけですか。

**【永野館長】**

おっしゃるとおりです。

**【加藤委員長】**

ほかにいかがでございましょうか。

どうぞ。

**【新村委員】**

先ほど岡野委員がおっしゃった安全性の確保にちょっと関連した話かもしれませんが、特に防災、避難訓練、このあたりも励行されていると伺っていますが、特に地元根づ

いた施設ということもあって、実際に現場を拝見しますと、住居であったりオフィスであったりという建物がいろいろとあったり、やはりそういう地域の中で何かあったときには近隣、近傍の当事者とコミュニケーションをうまくとって対処することが一つ大切な観点かと思うのですけれども、そのあたりの近隣の当事者とのコミュニケーションの状況、特に安全面、防災面、プライバシーという話もそうかもしれませんが、そのあたりのコミュニケーションの状況を教えていただければと思います。

**【永野館長】**

2点ほどありまして、我々はテロ訓練とか防災訓練とか地震訓練ですとかいろいろな訓練をやっております。あるいは帰宅困難者の誘導訓練。我々は訓練が目的でやっているわけではなくて、実際問題そういった場面のときにどうスムーズに動けるかというのが訓練の目的でありまして、例えば、観光客が浅草に年間4,000万人くらいいらっしゃいますから、特に外国人の観光客の帰宅困難者が出た場合を想定いたしまして、地元の観光連盟と一緒にそういった訓練も積極的にやっております。そういうきっかけからのコミュニケーションということ。

もう一点、一番大きいのは、これは今日、明日ではできないことなのですが、長い間の積み重ねということで日ごろからの日常的な地元とのコミュニケーション。これが非常に重要になってまいりまして、地元の方がどう考えられているのか、地元の方がどういう迷惑をされているのか、普段はクレームとなっていませんけれども、例えば地方から来るトラックが朝3時に早く着きまして、夏はアイドリングの音がうるさくて眠れないとか、それはクレームとしてはきていません。ふだんのコミュニケーションの中でそういう話題を聞きまして、では、できるだけそういうことを起こさないような形をとろうとか、そういった本当に細かい一個一個の積み重ねです。そういった組織的なコミュニケーションと日ごろの細かいコミュニケーションの合体版が地元との融和につながっているかなと思います。御存じのとおり、あそこは住宅街の中にある展示会場ですから、そこが一番気になるところというか気をつけなければいけないところです。

**【新村委員】**

むしろそこに配慮をされていると。

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。よろしいですか。

どうぞ。

**【池田委員】**

余り評価の中では重要ではないのですけれども、もともとの計画の中に浜松町館の新館整理への協力というのがずっとあったのですが、具体的にはどういうことがあったのでしょうか。

**【永野館長】**

展示会場として新浜松町館をどういう形にしていくか、あるいは我々のノウハウあるいは経験値に対して、細かい点でございますが東京都さんのほうから御相談があり、それに対して対応する。あるいは次期指定管理者はまだ決まっておりませんが、新浜松町館に私どもの会社の事務所が入る予定でございますので、その関係から、先ほど言いました地元との関係、コミュニケーションというのは今日、明日ではできませんので、今のうちからいろいろなイベントに参加して、浜松町館には在籍しておりませんが、今のうちから準備はしていこうといった作業。大きく言うと2点です。御相談にお答えするというのと、コミュニケーションづくりを今から始めておこうということを主にやっております。

**【加藤委員長】**

いかがでしょうか。

どうぞ。

**【西野委員】**

利用者の方に気持ちよく使っていただくためには、スペースの利用のルールがまずあるのですけれども、いろいろな御要望の方がいらっしゃると思うので、それに柔軟に対応していかなければいけないというところで、職員の皆さんがAの職員、Bの職員、Cの職員、どなたが最初に予約をお受けしてもほぼ同じようなお話をするというところで、柔軟性を保ちながらも職員の皆さんが共通で公平性の中で対応していくというところでは、予約状況ですとかどういう対応をしたかということを職員で共通認識と言いましょか、連携して持っていなければいけないと思うのですけれども、その点で特に今回こういう過密なスケジュールというか予約状況の中で、職員の皆さんの連携というところでどのような工夫をされたのか教えていただければと思います。

**【永野館長】**

まず、基本的にはマニュアルがございますということと、それ以外に利用の手引きというのを用意しております。そこからぶれないように対応していくというのが最初です。それ以外にももちろん予約は生き物ですから、いろいろなことがあろうかと思えます。コミュニケーションというか情報の共有化と言いますと、私どもは今回基幹システムを新たに構築し直しまして、そこに掲示板を設けまして、きのうあった出来事ですとか予約の状況、こういう事柄があったよというのを職員が自由に入れるというシステムを28年度からスタートしております。

もちろん毎日朝礼をする。それから基幹情報システムを活用する。そういったことでぶれが生じないような形。あくまでもバイブルは利用の手引き等のマニュアルをぶらさないということです。

**【加藤委員長】**

ありがとうございました。

ほかに御質問、ございますでしょうか。

どうぞ。

**【岡野委員】**

利用者アンケートを拝見したところ、非常に高い、どちらかといえば満足も含めると97%、100%に近いところではあるのですが、とはいえこのアンケートというのは、非常に役に立つもの、大事なものでございますので、それをどう生かしていくかということも大事だと思います。このアンケートを活用した上で、どのように生かしてきたのか、何か工夫された点があったら教えてください。

**【永野館長】**

数的には非常にいい評価をいただいているのですが、我々のアンケートの目的の一つは、おっしゃるとおり要望を聞きたいというところがございまして、逆に悪いことを言われたほうがわかりやすいという部分がございます。

まずはクレームにつながらないようにアンケートの要望に対しては、迅速に対応するというところもあるのですが、CS会議というのを毎月開催しておりまして、そのアンケートの内容をもう一度みんなで見直す。あるいは、2台しかないエレベーターを増やせという要望がある。それはできないよと、それは構造上無理ですよというのが通常浮かぶ話なのですが、そうではなくてどういうところにお困りなのか、どうしたらいいのかというもっと細かいところをCS会議の中で議論させていただきまして、それをもとにお客様が納得するまで丁寧に説明するという形をとっております。できないものはできないということなのですが、やはりできませんと答えるよりもこうこうなのですよという丁寧な説明というのが非常に必要だと思いますし、それからまた別の御意見をいただく可能性もございますので、それが新たなヒントにつながっていくかなと考えております。

**【岡野委員】**

わかりました。ありがとうございます。

**【加藤委員長】**

ほかに御質問ございませんでしょうか。よろしいですか。

それでは、質疑応答は以上とさせていただきます。指定管理者の職員はここで退室をいただきます。

どうもありがとうございました。

(指定管理者 退室)

**【加藤委員長】**

それでは、先ほどの事務局からの説明、質疑応答を踏まえまして、評価委員会として評価をまとめてまいりたいと思います。事務局からお手元に一次評価を示させておりますが、これまでの議論を踏まえて御意見ございますでしょうか。御質問でも結構かと思っております。

特にございませんでしょうか。よろしいですか。

(「はい」と声あり)

**【加藤委員長】**

それでは、評価委員の評価につきましては、御提示いただきました第一次評価を反映さ

せたと言いますか、この内容でよろしいでしょうか。

それでは、御意義がないようですので、本委員会での評価を「S」ということにいたしたいと思います。

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て御質問等ございますでしょうか。

(「ありません」と声あり)

**【加藤委員長】**

よろしいでしょうか。

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。

**【小寺課長】**

加藤委員長、どうもありがとうございました。

それでは、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平成28年度評価委員会」を閉会させていただきます。長い時間、御討論、御意見を賜りましてまことにありがとうございました。

本日はどうもありがとうございました。