

多摩産業交流センター(東京たま未来メッセ)

	年度計画 (R6年度具体策等)	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
1 組織及び人員体制				
(1)人員配置計画	(施設運営業務 / 配置計画) 運営責任者:2P(センター長・副センター長) 施設運営マネージャー:1P コーディネーター:6P 総務・広報:2P 設営・会議室対応スタッフ:1P (施設保全管理業務 / 配置計画) 施設保全管理業務責任者:1P 設備スタッフ 宿直:1P、日勤:1～2P 警備スタッフ 警備責任者:1P、宿直:4P、日勤:2P、駐車場対応1P 清掃スタッフ 清掃責任者:1P、副責任者:1P、日勤:4P、施設予約数によって増員 受付スタッフ 日勤:1P	(施設運営業務) 運営責任者:2P(センター長・副センター長) 施設運営マネージャー:1P 業務推進マネージャー:1P(7月～) コーディネーター:7P 経理・庶務:1P 設営・会議室対応スタッフ:1P (施設保全管理業務) 施設保全管理業務責任者:1P 設備スタッフ 宿直:1P、日勤:1P 警備スタッフ 警備責任者:1P、宿直:4P、日勤:2P、駐車場対応1P(又は2～3P) 清掃スタッフ 清掃責任者:1P、副責任者:1P、日勤:4P 受付スタッフ 日勤:1P	令和4年度に募集時の想定に比べ、予約管理部分に工数がかかることから、予約管理を手厚くするために、コーディネーターを手厚く配置。令和6年度も引き続き、コーディネーターを手厚く配置する。 (施設保全管理業務) 車での施設利用が多い会議やイベントでは、車両誘導や満車対応の為、現状の人員の中で、警備スタッフ(駐車場ポスト)に配置替えをして対応。	(施設保全管理業務) 施設稼働率の向上に伴い、車両での施設利用が多くなっているため、利用者へのスムーズな案内のために、警備スタッフ(駐車場ポスト)の追加を検討する必要がある。
(2)職員の能力向上及び労働環境整備	休			

多摩産業交流センター(東京たま未来メッセ)

	年度計画 (R6年度具体策等)	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
3 収支計画等経営計画				
(1)収入確保・経費節減等経営方針				
①施設稼働率や利用件数等に関する目標設定	展示室:30% 会議室:30%の稼働目標 (事業計画書のとおり)	展示室:48% 会議室:62% 開業2年半あまりを経過し、知名度の向上とともに順調に稼働率も向上している。 イベントシーズンということもあり、10月、11月、1月～3月は堅調。		
②費用対効果を向上させるための取組み	・全国規模の学会・シンポジウム誘致を周辺自治体・観光コンベンション協会、JCSをはじめとするPCO、旅行代理店等と推進する。 ・学術機関関係者(学会・シンポジウム等主催者)向けの合同内覧会や説明会を開催する。 ・多摩地域の企業に特に平日利用の営業など、産学連携の活動と並行して取り組む。	特に学会・国際会議誘致としては八王子市・八王子観光コンベンション協会と情報共有を密にしている。Japan MICE EXPOやIME2025の際には、相互のブースで商談し、MICE助成金利用を呼びかけたり、普段から施設利用者にMICE助成金の紹介をするなど、協力して案件獲得に努めている。 設営・電気工事などのサービス提供時に、施設側人員のみで作業を進められる体制をある程度整えており(現在、電気工事士2名が職員として在籍)、費用対効果の向上に努めている。		
③エネルギーコスト削減につながる施設保全管理の実施	(施設保全管理業務) ・適切な温度設定。 ・スケジュール管理による照明・空調機器のON/OFF制御。 ・スケジュール時間内であっても、消灯可能箇所がある場合は、確認後消灯し、節電に努める。	(施設保全管理業務) ・中央監視システムの空調スケジュール設定による細かなON/OFFを実施。 ・施設運営(JCS)との連携を密にし、施設利用の終了連絡を受けた際には照明や空調、熱源などを停止		

多摩産業交流センター(東京たま未来メッセ)

	年度計画 (R6年度具体策等)	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
(2)業務改善及びサービスの向上				
①苦情等に対する対応方法	・苦情を受けた場合は真摯に対応し、また必ず記録・共有して再発を防ぐ。近隣住民とは日頃から良好な関係を保つよう努め、苦情に至る前にヒアリングや相談で解消する。 (施設保全管理) ・苦情を受けたら必ず記録を残しておき、同様の苦情が起らぬよう対策を考え、運営側と情報共有する。 ・クレーマーに関しても同様に記録を残すようにし、再度来訪される可能性を考え、対処法を検討し、運営側と情報共有する。	(施設運営業務) ・左記の通り運用を行っている。 (施設保全管理業務) ・苦情をいただいた際には真摯に対応し、東京都および施設運営(JCS)へ報告し、改善策をたて、再発防止に努めた。		
②利用者要望の業務への反映方法	利用者アンケートによる顧客満足度の数値化。 また、当施設における課題の抽出を行い、東京都産業労働局への報告・提案を実施する。 アンケートは取得方法を工夫し、回答率を上げる取り組みを行う。 また、館内のご意見箱、催事での参加者へのアンケートなどで、主催者以外の利用者の声も収集に務める。	アンケートの収集方法を、メール添付方式からQRコードによる取得方式へ変更したことで、回答数が大幅に向上した。 2023年度は回答数が54件(回答率:約30%)、2024年度は回答数113件(回答率:約45%)と、前年度に比べて改善が見られた。 アンケート結果を受け、展示室の音響・照明等の改善作業を実施する等、顧客満足度の向上に繋げた。また、主催者以外の一般来場者からの意見についても、「たま未来連携EXPO」などの主催事業を中心にアンケートを実施し、利用者の声を広く収集している(別添参照)。		
(3)指定管理業務の適切な継続	利用者情報・利用履歴や利用者の声(アンケート等)等をデータで提出し、引き継ぎが必要な場合は、東京都指導のものと、説明会等を実施する。	左記の通り運用を行う。		

多摩産業交流センター(東京たま未来メッセ)

	年度計画 (R6年度具体策等)	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
(2)危機管理対応に関する実施方針				
①予防保全を基本とした維持管理の実施	(施設保全管理業務) ・非常用発電機のメンテナンス。 ・防災備蓄品の在庫確認およびポータブル型蓄電池の定期充電。 ・警備・設備巡回時の避難経路確認。(障害物の有無)	(施設保全管理業務) ・非常用発電機の定期点検及び燃料残量確認を実施。 ・日常の警備、設備巡回を通じて避難経路に支障物が置かれていないかを確認。		(施設保全管理業務) ・非常時に使用される重要設備については、中長期計画を策定し、今後も計画的に予防保全を行う。
②防災関連マニュアルの策定及び周知	(施設運営業務) 東京都及び八王子市との有事の連携・役割分担を確認。 (施設保全管理) ・防災関連マニュアルの再確認。運営側と確認し、更新箇所や追記箇所がないか確認する。 ・ハザードマップ更新有無の確認。 ・災害時特設公衆電話設置マニュアルの再確認 ・MCA無線機操作マニュアルの再確認	(施設運営業務) 左記の通り運用を継続。 (施設保全管理業務) ・八王子市ハザードマップの確認。 ・都立一時滞在施設の情報連携訓練を通じて、MCA無線機や災害時特設公衆電話機の設置・通信マニュアルの確認を実施。		(施設保全管理業務) ・ハザードマップやマニュアルは、確認・修正を行いながら、継続的に改善していく。
③訓練の実施と防災意識啓蒙	(施設保全管理業務) ・年2回の防災訓練の実施。 ・防災訓練後、消防設備の説明や実際に操作を行い、防災知識をつけていく。	(施設保全管理業務) ・施設全体での防災会議を主催し、近年発生している火災情報を共有。 ・防災訓練(年2回)を実施し、訓練後に入居機関の職員の方へ向けて防災設備の説明や、火災発生時の実技操作訓練を実施。(8月:緩降機・非常梯子の取り扱い説明、2月:非常電話・防災垂れ壁の操作復旧訓練)		(施設保全管理業務) ・

多摩産業交流センター(東京たま未来メッセ)

	年度計画 (R6年度具体策等)	実施内容 (事業報告)	事業計画と実施内容が異なる理由	業務改善に向けた分析
⑨施設及び周辺の防犯対策	(施設保全管理業務) ・定期的な巡回、夜間のポール灯点灯。 ・施設、敷地内において不審な行動がみられる人物には声掛けし、危険を伴う可能性がある場合は監視をおこない110番通報を行う。	(施設保全管理業務) ・防犯カメラによる監視および警備巡回を実施。夜間暗所となる外構部では、ポール灯を点灯し、防犯対策を実施。 ・施設運営時間外での敷地内立ち入りについて、継続的に声掛けを実施。		(施設保全管理業務) ・敷地内の防犯カメラ死角エリアについては、改善策を検討していく。不審者への対応については、危険性を鑑みて極力2名体制で行動する。
(3)行政との連携に関する取組方針				
①東京都との連携	月例の定例会議にて主要な事象の報告、問題点の相談・議論を行う。 必要に応じて不定期の会議を行い、緊急の要件に対応する。 (施設保全管理業務) ・近隣住民から意見を頂戴した際の報告および東京都から指示を受けての対応。	(施設運営業務) 月次の定例会議を基本とするが、日常的にコミュニケーションを取り、迅速な報告・相談等を実施している。 (施設保全管理業務) ・定例会議を通じて、施設保全に関する修繕や、入居機関からの要望を報告し、適切な管理運営に務めた。 ・近隣住民からの要望について報告し、施設側での対策を実施。		
②地域警察署および消防署との連携	(施設運営業務) ・催事の際の利用者が反社要素がある場合の警察との連携 ・大規模催事の際の防火等についての消防との連携 (施設保全管理業務) ・不審者が現れた際の110番通報による情報共有 ・地域警察署および消防署からの参加・協力要請があった際の協力。	(施設運営業務) ・催事利用の際、利用者に反社要素がある場合の警察との連携 ・大規模催事の際の防火等について、消防との連携 (施設保全管理業務) ・日常警備巡回の実施。 ・管轄警察署からの問い合わせによる、防犯カメラ画像の提供。 ・管轄消防		

経 営 状 況 分 析 指 標

多摩産業交流センター	年度計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	△ 5,761,600	82,824,700		
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	12.8%	21.3%	166.4	
人件費比率 (人件費／支出(B))	16.6%	18.5%	111.6	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	68.8%	59.7%	86.8	
利用者あたりの管理コスト (支出(B)／延べ利用者数)	¥3,397	¥3,045	89.6	
利用者あたりの自治体負担コスト (維持管理委託料／延べ利用者数)	¥2,337	¥1,818	77.8	
【業務改善に向けた分析】 収支は昨年同様、計画に対して大きくプラスであったが、要因はほぼ稼働率が向上した部分に依っている。利用料単価は当施設は低めに設定されているため、稼働率が向上しても利用料金比率は低め（昨年度よりは改善したが）であり、将来的には利用料収入が見込める部分の拡充（屋根下広場等）や、利用料自体の改定も検討の必要性があると考ええる。				

利用者アンケート結果

多摩産業交流センター

(1) 実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
2024月4月～ 2025年3月	113	メールまたは会場でのQRコード読み込みによるアンケートサイトへの誘導

(2) 利用者評価結果概要

評価項目	満足度	改善要望														
施設・ 設備管理	<施設・設備備品についての満足度> <table><tr><td>大変満足</td><td>(80件 72%)</td></tr><tr><td>満足</td><td>(25件 22%)</td></tr><tr><td>どちらかといえば満足</td><td>(5件 4%)</td></tr><tr><td>どちらかといえば不満</td><td>(1件 0.8%)</td></tr><tr><td>不満</td><td>(1件 0.8%)</td></tr><tr><td>大変不満</td><td>(0件 0%)</td></tr></table>	大変満足	(80件 72%)	満足	(25件 22%)	どちらかといえば満足	(5件 4%)	どちらかといえば不満	(1件 0.8%)	不満	(1件 0.8%)	大変不満	(0件 0%)	・ 駐車場の運用に関する要望 ・ 音響設備に関する不満 ・ 申請・手続きの簡素化を求める声 ・ 掲示物・告知方法の改善 ・ 喫煙所設置に関する要望 ・ Wi-Fiの電波状況改善 ・ 展示室照明・設備に関する改善 ・ 施設利用開始時間の前倒し ・ スタッフ対応や案内体制の強化		
大変満足	(80件 72%)															
満足	(25件 22%)															
どちらかといえば満足	(5件 4%)															
どちらかといえば不満	(1件 0.8%)															
不満	(1件 0.8%)															
大変不満	(0件 0%)															
利用 システム	<利用システムについての満足度> <table><tr><td>大変満足</td><td>(28件 25%)</td></tr><tr><td>満足</td><td>(34件 30%)</td></tr><tr><td>どちらかといえば満足</td><td>(10件 9%)</td></tr><tr><td>どちらかといえば不満</td><td>(1件 4%)</td></tr><tr><td>不満</td><td>(0件 0%)</td></tr><tr><td>大変不満</td><td>(0件 0%)</td></tr><tr><td>まだ利用したことがない</td><td>(33件 29%)</td></tr></table>	大変満足	(28件 25%)	満足	(34件 30%)	どちらかといえば満足	(10件 9%)	どちらかといえば不満	(1件 4%)	不満	(0件 0%)	大変不満	(0件 0%)	まだ利用したことがない	(33件 29%)	・ 操作が複雑・使いづらい、手続きが煩雑 ・ ログイン情報(パスワード等)に関する不明点 ・ 予約方法に関する不明点 ・ システムの存在を認識していなかった ・ 他イベントの予約状況が確認できない ・ 図面作成機能の画面
大変満足	(28件 25%)															
満足	(34件 30%)															
どちらかといえば満足	(10件 9%)															
どちらかといえば不満	(1件 4%)															
不満	(0件 0%)															
大変不満	(0件 0%)															
まだ利用したことがない	(33件 29%)															

接客対応	<職員についての満足度> 大変満足 (90件 80%) 満足 (19件 17%) どちらかといえば満足 (1件 0.9%) どちらかといえば不満 (1件 0.9%) 不満 (0件 0%) 大変不満 (1件 0.9%)	・ 駐車場・出入口警備員の対応に関する不満 ・ OA機器操作時のサポート体制
------	---	---

(2)利用者評価結果概要

サービス	<施設選定理由> 会場規模 (33件 29%) 立地環境 (31件 28%) 予算・利用料金 (23件 20%) 会場スペックの充実 (8件 7%) 交通アクセス (5件 4%) 主催、共催者者が選択したため (4件 3%) 利用実績 (2件 2%) 天井が高くてきれい (1件 0.9%) 空欄 (5件 4%)	・ 備品・機材に関する要望 － ホワイトボード、三つ折りパーテーション等の増加 － ハイチェア、歌などに対応する音響機器の追加 ・ サービス・運用に関する要望 － 事業規模に応じた料金設定 － 実績ある団体の優先予約システム ・ 喫煙所に関する要望 － 路上喫煙対策としての屋内喫煙室の導入 ・ 安全・バリアフリーに関する要望 － 電源ケーブルカバーの段差解消等 ・ サイン・掲示・案内表示に関する要望 － 屋外への展示の規制緩和 ・ 設備構造・建物に関する要望 － ガラス面のロールカーテン高を場所ごとに調整可能に ・ 駐車場に関する要望 － 全館利用時の夜間留置車両の台数増加希望
総合評価	<総合的な満足度> 大変満足 (73件 65%) 満足 (31件 27%) どちらかといえば満足 (6件 5%) どちらかといえば不満 (1件 0.8%) 不満 (1件 0.8%)	

事業報告書補足資料 様式4「利用者アンケート結果」

※利用者アンケート各項目の自由意見欄に記入された要望等の内容(事業報告書 様式4他)を、件数の多い順に記入してください。欄が足りない場合は追加してください。
※意見・要望等に対する対応策を記入してください。(不可能なものは不可能と記入し、既に実施済みのものは実施した内容を記入してください。)

評価項目	順位	多摩産業交流センター		
		改善要望	件数	対応状況
施設・設備管理	①	駐車場の運用に関する要望	6	警備スタッフに催事状況を共有し適切に対応できるようにする。催事の状況で駐車場が満車になる可能性があるときは事前に利用者に情報共有。駐車場の使用をひかえていただくなどする。
	②	音響設備に関する不満	4	会議利用時に音響が聞き取りづらいという意見を受け、展示室各部屋にサブスピーカーを新たに設置。マイクの音が格段に向上し、聞き辛い状況が改善された。
	③	申請・手続きの簡素化を求める声	4	資料の点数を減らし、わかりやすく説明
	④	掲示物・告知方法の改善	3	庁舎・会議室棟の1階、3階エントランスなど共有部にも看板を設置できるようにした。
	⑤	喫煙所設置に関する要望	2	東京都の条例および周辺環境への配慮を両立するため、喫煙に関する説明を来館時に行い、館外の喫煙可能な場所を案内している。
	⑥	Wi-Fiの電波状況改善	2	会場の資料状況等によって回線速度が変わることを説明
	⑦	展示室照明・設備に関する改善	2	展示室Dのホワイエ側入口に照明を増設して明るさが改善。ステージ等を明るくしたい場合のスポットライト使用を勧める。 また、展示室Dの500インチスクリーンをより利用しやすくするため、展示室Dの照明の分割パターンと、展示室全体の照度調整変更作業を実施。
	⑧	施設利用開始時間の前倒し	2</	

評価項目	順位	多摩産業交流センター		
		改善要望	件数	対応状況
接客対応	①	駐車場・出入口警備員の対応に関する不満	2	警備業務委託先と連携し、催事内容や来場者属性に応じた情報共有を徹底。利用者からの声のフィードバックを行い、対応改善を図っている。
	②	OA機器操作時のサポート体制	1	利用前の打合せや当日の利用開始時に操作説明を実施し、事前に必要機材やサポート内容を確認している。要望に応じて会場利用中のオペレーター（有料）を手配する体制を整えている。
その他	①			
総合評価				

多摩産業交流センターアンケート(様式4)の接客対応・総合評価での「どちらかというと不満」・「不満」・「大変不満」の内容

	月	クレーム内容	当館職員対応
接客対応で「不満」	7	催事内容の告知や掲示が不十分で、視認性に乏しく不満の声が多い。	催事内容の告知不足については、来場者の視認性向上のため、外部に大型モニター設置の調整を進めている。
	11	警備員の対応が不適切で、会場出入口や駐車場で来場者対応に多数のクレームが寄せられた。	業務を担当するKSSと情報を共有し、催事の特徴や来場者数を事前に伝えることで現場対応力の向上を図っている。また、駐車場の混雑が予想される場合には、主催者を通じて公共交通機関の利用を促すなど、事前の周知を依頼していく。
総合評価で「不満」			

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
令和7年1月9日	B1F DHC機械室	メカニカルシールから1秒に2滴程度漏れている。	ポンプの自動運転設定をNo.1,3のみとして対応。No.2は中央監視装置にて除外設定とし、ブレーカーOFF,分電盤 盤面のロータリーSWにて停止処置を実施。又、漏水を止める為、吸い込み配管のバルブを閉め、水抜き実施。吐出側にはチャッキ弁があったので水抜きは実施していません。	漏水の停止を確認した為、温水系統の停止後の冷房期間中に修理予定。
令和7年1月17日	1F ホワイエ WC2男	1FホワイエWC2男 の一番奥の大便器が詰まっている。	ペーパーを大量に流したことにより詰まったものと思われます。	ラバーカップで詰まりを除去し、正常に流れることを確認しております。
令和7年1月20日	1F 外周	大階段下のコーナーガードが剥がれている。	駐輪場近くのコーナーガードが一部剥がれている状態。両面テープで仮補修しましたが、時間が経つと再発する可能性が高い為、補修材購入後、本処置致します。	多用途接着剤を購入し、補修実施。固定良好を確認し済としております。
令和7年1月23日	1F 展示室C	中央監視装置システムにて「H1L-G」、「01F一般電灯盤No.2 CB漏電」が発報。	催事撤収作業時に誤って、電源線を短絡させてしまったのが原因で発報。	H1L-G盤にて漏洩電流0mAを確認し、リセット復旧してます。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
令和6年10月1日	近隣住民 (K)	夜間、3階南側デッキ部分の清掃の音がうるさい。夜間に実施する必要があるのか？	クレーム連絡をいただく、少し前より3階デッキ部分の清掃をポリッシャーを使用し、清掃開始。0:30頃、防災センター宛てに「3階デッキ部分の作業の音がうるさい。夜中にやる必要があるのか」との連絡をいただく。連絡を受け、直ちに作業を中止した。	翌日16時過ぎにK氏宅を訪問。夜間の騒音についての謝罪をしたところ、今後の対応を聞かれたため、3階デッキ部分の清掃については日中に行うとお伝えした。話の流れの中で、K氏に夜間作業（屋外はNGとして、屋内作業また車の出入り）についてのヒアリングをしたところ、「とにかく音が気になる。音さえなければ夜間作業は車の出入り含め問題はない。」とお話をいただいた。上記の話を含み、夜間作業についてのご理解への感謝と、音について注意する旨お伝えし、最終的には和やかにお別れした。

展示室受付順位別利用実績

(様式9)

年度	令和6年度			前年度			前年度比	
区分 受付 順位	多摩産業交流センター			多摩産業交流センター			多摩産業交流センター	
	件数	利用料金 (円)	構成比 (%)	件数	使用料 (円)	構成比 (%)	件数	利用料金 (%)
		換算日数			換算日数			換算日数
第1順位	15	6,106,000	5.9	3	4,968,000	6.5	12	122.9%
		9.41			7.65			1.75
第2順位	28	12,253,000	11.8	20	10,137,000	13.2	8	120.9%
		18.88						

