

# 事業報告

( 様式1 )

## 台東館

事業計画	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
<b>1 業務執行体制</b>				
(1)人員配置計画	・稼働率増を想定した、最小限の人員配置(14名体制)を行った。【事業計画別紙-1】人員配置計画書参照	・館長(GM兼務)1名、施設管理3名、総務経理2名、プロモーション7名、セールス1名の人員合計14名体制。 ・公社本社との連携強化を目的として公社本社職員1名を定期的に配置するなど、指定管理第4期を通じたアクションプラン実現のために、全公社を挙げて取り組むことが可能となる陣容で臨んだ。		
(2)組織体制	・理事クラスを執行責任者に充て、他部門との連携体制を強化。	・産業貿易センター戦略会議(公社専務理事、事務局長、総合支援部長、企画課長、企画課係長、台東館館長及びチーフ)を設置するとともに、公社専務理事を本事業の事業本部長、事務局長を副事業本部長とすることで、公社組織内の各部課との連携に向けた調整を図った。 ・戦略会議は四半期ごとに開催し、センター運営上の課題の洗い出しや解決策の検討、今後取り組むべき施策の検討など、公社を挙げての使命達成に向けた取組を実施するとともに、本社他部署と連携を図りながら、迅速な課題解決を図った。 ・あわせて、責任者として館長(GM兼務)を配置するとともに、館長が公社経営会議などに参加し、本社各部課との連携を図ることで、公社が一体となって産貿センターの運営を行った。		
<b>(3)職員の能力向上・ノウハウ維持の取組</b>				
①マニュアル類の整備	・防災関係マニュアルの更新、整備 ・「ご利用案内」「利用の手引き」の更新及び活用	・これまで未策定であり、他に参考となる事例もなかった「テロ対策マニュアル」について、4回のPT(延べ3時間)を経て策定した。また、同マニュアルに基づいて、地元警察署・警備係の指導の下、「爆発物をしかけた」との電話が入ることを想定した館内全体での避難誘導訓練を実施した。さらに、実施内容について警察署からの講評を得るとともに、それらをマニュアルに反映することで、マニュアルの実効性の更なる向上を図った。 ・当施設が東京都から「一時滞在施設」として指定されていることから、「地震」と「一時滞在施設」に関する各マニュアルについて、4回のPTを経て、一体的に更新した。あわせて、新たなマニュアルの実効性を検証する為に、東京都及び消防署立会いの下、運営訓練を実施した。 ・施設の利用情報を全て記載した「利用案内」その要約版である「利用の手引き」を更新し、利用者に配布し活用をお願いした。		1. テロ対策マニュアルの実効性を高める為に、H29年度以降も、避難誘導訓練を継続する。 2. H28年度の、地震・一時滞在施設運営訓練の結果、1階エントランスでの受付業務の改善が必要であることがわかったので、H29年度には、その改善を盛り込んだマニュアルで、訓練を実施することとする。 3. 今後「洪水対策マニュアル」の新規作成及び適宜既存マニュアルの見直しを行う予定
②研修体系の確立と関連資格取得の奨励	・総務グループに研修担当をおき、研修情報の収集、資格期限の確認、資格獲得の奨励等を行った。 ・公社奨励研修、東京都主催研修など、業務シフトを考慮し計画的に参加。	・「資格新規取得、更新」普通・上級救命技能認定書、日赤救命士資格、建築物環境衛生管理技術者、第1種電気工事士、イベント管理士(職員保有資格一覧は資料⑧-1参照) ・「訓練実施内容」防火防災訓練、テロ対策訓練、帰宅困難者訓練(地元連携)、パートナーシップ研修(テロ関係)、自衛消防隊審査会 ・「研修実施内容」資料⑧-2参照		・今後サービス向上、展示会サポートを強化することを目的としたイベント管理士の資格取得を強化する。
<b>(4)法人組織全体としての指定管理業務への関与</b>				
①本社との連携体制の構築	・台東館と公社支援部門との人事交流を促進し、販路開拓支援能力の向上を図る。	・公社企画課職員を台東館職員兼務とし、台東館職員と共に利用者に対し公社事業の紹介及び販路開拓相談に応じた。 ・事業計画達成のために「戦略会議」を活用し、公社本社との連携事業を推進させた。(商工会議所・台東区との連携事業) ・館長が公社経営会議などに参加し、公社各部課との連携を図ることで、公社が一体となって産貿センターの運営を行った。		・利用者の利便性を高めるため、公社事業案内窓口の設置を検討する。
②「産業貿易センター戦略会議」の新設によるセンターの効用最大化	・戦略会議を新設し、公社幹部職員及び台東館職員と台東館の効用に関して論議を尽くし、戦略を練る。	・産業貿易センター戦略会議(公社専務理事、事務局長、総合支援部長、企画課長、企画課係長、台東館館長及びチーフ)は四半期ごとに開催し、センター運営上の課題の洗い出しや解決策の検討、今後取り組むべき施策の検討など、公社を挙げての使命達成に向けた取組を実施するとともに、本社他部署と連携を図りながら、迅速な課題解決を図った。 ・具体的には、事業計画達成に向けたアクションプラン(200項目)を策定するとともに、同プランの進捗状況の確認や、新たに取り組むべき事項の検討、各項目の改善策について議論するなど、アクションプランの効果的な実行に向けた取組を行った。 * 戦略会議の中で新たに追加されたアクションプランとして下記の内容等が挙げられた。 1) 台東館の強みと弱みの分析 2) 伝統工芸品の1階展示の検討 3) 産業貿易センターのキービジュアルの構築 4) 団体中央会、ひがし信金等との連携		・施設の効用を目的とした今後の産業貿易センター運営のあり方について、論議を進めていきたい。

# 事業報告

( 様式1 )

## 台東館

事業計画	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 施設の効用発揮に向けた取組				
(1)商工業振興のための取組				
①展示会と相乗効果のある販路開支援・経営支援の実施	・公社支援事業やネットワークを活かした販路開拓支援・経営支援の実施	・中小企業の販路拡大の場として公社が運営している受発注サイト「ビジネスチャンス・ナビ2020」について、利用者17団体351社に対して説明会などを開催し、PRを実施。 ・調整会議、利用説明会などを活用し、公社が取り組んでいる中小企業支援事業をPR。 ・ビジネスラウンジに「東京手仕事」展示コーナーを開設し、東京の伝統工芸品の販路開拓支援を開始した。		・ビジネスチャンスナビ2020、展示会助成金を中心に販路開拓支援・経営支援を引き続き行っていく。
②展示会の活性化及び開催支援	・公社が有する展示会支援事業の紹介及び展示会活性化セミナーの開催	・公社が取り扱っている展示会出展等に対する助成金について、台東館利用の11団体に説明。 そのうち、組合会員1社が採択された。 ・公社利用企業に対し、展示会を活用した販路開拓の専門家による「展示会出展効果最大化」セミナーを開催し、63社 63名が参加した。		
③展示会における細やかなコーディネートの実施	・関連業界の展示会同時開催のコーディネート、公社利用企業へのイベント周知により、集客の拡大・ビジネスチャンスの創出を図る。	・同業種・異業種、或いは関連のある業種の同時開催をコーディネートし、当該展示会・商談会への集客拡大を図り、より多くのビジネスチャンスの創出に努めた。(資料⑥参照) ・公社内では公社登録企業と密接な関わり合いがあるナビゲーターへ展示会の周知を行い、また公社会員企業に対しイベント情報を公社広報誌アークスに同封し動員のサポートを行った。		
④新規展示会の誘致強化	・公社が展開している各種交流・連携事業においてセンターの活用機会の創出	・公社連携先である台東区、商工会議所、朝日信用金庫、ひが信、団体中央会等へ訪問し台東館の活用を依頼した。 ・公社包括業務協定先である台東区が開催する「産業フェア」を公社50周年イベントと同時に開催することを提案し、新規誘致をおこなった。 ・台東区が後援する医学学会2件に関して開催2年前より周辺案内、施設利用案内等を細やかにおこない、新規開催の為のサポートをおこなった。 ・商工会議所主催「第2回会員企業と学校法人との就職情報交換会」の誘致。		・利用者の利便性・安全確保の維持を考慮した場合、稼働率は80%以下が妥当と考えられる。 「定期優先申込」制度を活用し、受付内容を精査しつつ、新規誘致を行っていきたい。
(2)利用者の利便性向上のための取組				
①中小企業に利用しやすい予約制度の運用	・「定期優先申込」制度の継続	・定期優先申込制度により、中小企業・団体の申し込みを優先的に受け付けた。(優先受付順位1位、及び2位・・・利用構成比58.5%) ・定期優先受付の際には、既存中小企業利用者の使用シミュレーションを行い、年間利用計画を立て、効率の良い予約受付を行った。 ・中小企業団体に対し、公社展示会出展助成金の説明会を開催した。		
②施設の利用案内ツールの充実	・予約状況、開催行事、施設周辺情報の提供、サイト利用者を考慮した設計・アクセス数向上への取組	・施設の利用情報を全て記載した「利用案内」の更新、配布し、利用者への情報提供を強化した。 ・「利用案内」の要約版である「利用の手引き」の更新、配布を行い、利用者の利便性を高めた。 ・「かんたん書類作成機能」「利用履歴紹介」「書類のインターネット提出」機能を持った「マイページ」や利用者には催事内容を周知する「イベント情報機能」「イベント詳細ページ」の利用促進を行い、利用者の効用を高めた。 ・問い合わせが多い、新浜松町館情報のウェブ公開をスタートさせた。		・利用された方からの評判が良いイベント情報の利用、利用率がまだ低いマイページの周知に引き続き力点を置く。
③展示会のトータルサポートの強化	・主催者に対し、展示会開催準備、運営に関わるサポートを行う	・新規利用者から要望が多い、利用者の効率的な催事の準備や搬出入方法、会場配置に対するアドバイスを強化した。 ・新規利用者に対し、イベントサポート業者・設営関連業者の紹介や周辺案内など ・搬出入混雑時において、展示台、机などの事前設置サービスをおこない、展示会開催準備サポートをおこなった。 ・作成ノウハウをもたない中小企業利用者に対し、セールスグループによる「イベント情報」詳細ページ作成支援及び掲載の促進を行い、来場者促進のサポートを行った。 ・デジタルサイネージ(展示会のPR)・マイページ(展示会準備の補助)の利用促進をし、利用者の運営に関わるサポートを行った。		・利用者の声を聞きながら、調整会議の運営方法を柔軟に改善していく。 ・イベント管理士を中心に、イベントに対するサポートを幅広くおこなう。
④台東区民会館との連携による施設予約時の利便性向上	・台東区民会館への適切な利用案内	・建物総合管理情報交換会の定期開催、館長ミーティングの定期開催による台東区との情報の共有化。 ・台東区民会館案内パンフレットの配架の継続。 ・予約満室時や利用者の要望に応えた、利用者の立場に立った台東区民会館への紹介。 ・来場者待機スペースなどの需要に対して、台東区民会館利用の提案。 ・飲食の希望利用者に対する、台東区民会館施設利用の提案。 (台東館はアルコールを伴う、飲食は禁止している。)		

# 事業報告

( 様式1 )

台東館

事業計画	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
⑤失注原因分析による運営改善策の検討	・満室時の予約受付の対応。	・お断り対応簿を作成し、キャンセル発生時に利用者へ連絡を入れるシステムを構築した。 ・希望スペースにそぐわない状況において、台東区民会館利用の提案を行った。		・満室のためお断りする機会が多いため、利用者の立場に立ったお断りの際の対応を継続する。
<b>(3)自主事業の提案</b>				
自主企画催事	①中小企業の販路開拓を支援する展示会・商談会	・「未来を担う東京の中小企業市」の開催 公社創立50周年を記念して、平成28年7月28日(木)及び29日(金)の2日間にわたって開催し、「機械・金属」、「医療・健康」、「IT」、「危機管理・防災」、「環境・エネルギー」の5テーマに対応する製品や周辺技術を有する都内中小企業100社を一堂に集め、販路開拓を支援する場として実施した。 また、展示商談会とあわせて、創立50周年記念式典、公社中小企業表彰 表彰式(功労賞2社、奨励賞2社)、記念講演、パネルディスカッション、現代に生きる伝統工芸士展(公社/東京都伝統工芸士会主催)、各種交流会やセミナーなどを開催し、優れた製品や技術を有する都内中小企業のPRを実施した。 当日は、同時開催の台東区産業フェアとの連携もあり、延べ4,432名の来場があった。 (資料②参照)	・「ライフサポートフェア」をさらに発展させ、より幅広い中小企業に対して販路拡大の場を提供するため、「未来を担う東京の中小企業市」を開催するとともに、優れた製品や技術を有する都内中小企業のPRを実施するための各種事業に取り組んだ。	
	②中小企業向けのセミナー	・「未来を担う東京の中小企業市」の開催とあわせて、「中小企業の未来について」と題し、環境変化に対応するため中小企業が採るべき取組などに関する講演を実施 ・また、「未来を創る中小企業」と題し、先進的な経営を実施している中小企業経営者によるパネルディスカッションを開催し、優れた取組を他の中小企業へ紹介。		
備品貸出サービス等の企画、準備	・備品の紹介、利用アドバイス。	・有料・無料備品の紹介。(有料備品:携帯充電器・課金式パソコン・コピー機・ファックス機・プロジェクター・インターネットサービス・消火器・長机・飲料自販機サービス、無料備品:つい立・清掃用具・クローク用品・コインロッカー) ・展示規模別利用例・過去の実績の提示等のアドバイスの実施。 ・利用者の準備期間に配慮した申し込みの受け付け(40日前)、利用数調整、不足備品の業者紹介。 ・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、修繕、清掃、不良備品の仕分け。		・備品更新時より年月がたち、点検の結果修繕が必要な備品が増加している。利便性を維持するため、積極的に修繕、更新をおこなっていく。
<b>3 適切かつ十分なサービスの提供に向けた取組</b>				
<b>(1)円滑な業務運営</b>				
利用受付の方法	①定期優先受付	①4/7に利用説明会 91社117名が参加。 ②施設点検日の決定。 ③優先度を利用種別に5区分し、同じ区分内は定められたルールに基づき受け付けた。 第1順位 都や都内区市町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市等 第2順位 都内の中小企業又は団体が主催する見本市等 第3順位 国又は都(都内市町村を含む)が主催する見本市等 第4順位 第1,2,3順位以外のもの(都内大企業又は都外の企業団体が実施する見本市等) 第5順位 文化教養団体等の展示会及び企業説明会等 ④第一順位4月4～6日 第二順位4月25～27日 第三順位5月11～12日 第4順位5月24～27日 第5順位6月6～8日 の日程で申し込み受け付けを行った。 ⑤事前に用意したシミュレーションを基に作成した年間利用計画を利用し、予約者には利用希望日程とフロアを第3希望まで出してもらい、効率の良い受付を行った。 ⑥予約受付後、調整をおこない数日後、内定予約日を予約者に連絡。 ⑦正式決定は9月1日に行い、承認書を発行。		
	②随時受付	・前年度の「定期優先受付」により確定した日程・フロアを除いた空き日程・フロアを申込順に受付した。施設の利用日が極めて非効率となるような場合は、利用者調整を行った。		
利用料金収受の方法	①利用料金、予納金②後納料金③当日支払いの収受方法	①利用料金及び予納金は請求書に基づき、期限までに指定口座に振込の方法で納入してもらった。 ②電気料金や有料備品料金などは、使用量に基づく精算金額確定後にすみやかに請求書を発行、期限までに指定口座に振込の方法で納入してもらった。 ③当日、会議室利用の急な利用申し込みの場合は現金による支払いも受け付けた。		

# 事業報告

( 様式1 )

台東館

事業計画	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
関係法令の遵守、手続きの公平性・透明性確保	・利用者に対する関係法令の説明、指導、及び利用手続き方法・規則等情報の公開	・施設を安心安全にご利用いただくために、利用説明会・調整会議の開催・ウェブサイトの利用案内に加え、「ご利用案内」を一新し、見やすいオールインワンの冊子を作成し、利用方法・利用規則・各種届出・設備の案内等の説明を行った。申し込みの際には、関係法令の遵守、利用規則への同意のうえ申し込みをして頂くようお願いをしている。また、申請書類を基に展示内容の確認、指導、アドバイスを行っている。		
施設利用者同士の調整方法	①搬入に関する「利用の手引き」の配布	・搬出入・装飾等準備作業を円滑に行なうため、搬入物の形状等に関するガイドライン等を含む「利用の手引き」を利用者に配布し、円滑な搬出入作業のノウハウと注意事項の周知を行った。		
	②搬入指導に当たる担当者の配置	・混雑が予想される場合や発生した場合には、搬入指導に当たる担当者を配置した。また、搬入の円滑化を考慮し委託業者(警備員)に対し搬出入の整理補助をお願いしている。		
	③「利用調整会議」の開催	・複数の搬入・搬出が重なり、混雑が予想される場合、利用日の2ヶ月前に当事者を集め利用調整会議を開催し、当事者間の調整を図った。会議の運営には担当職員が参加し、必要に応じてアドバイスを行なった。		
	④「搬出入調整表」の作成・配布	・利用調整会議では、荷扱場やエレベーターを1時間単位で、使用できる利用者を定め、その結果を「搬出入調整表」として関係者に配布やエレベーター脇に表示し、徹底を図った。		
	⑤調整表に基づく「入車証」の発行	・荷扱場については、「搬出入調整表」に基づき、利用時間を記した「入車証」を発行し、車の出入りをチェックし、混雑の防止・緩和を図った。		
苦情などへの対応	①苦情に対して適切な対応を行うための取組	①利用者に対してはアンケートの配布・回収をおこない、施設・設備管理、利用システム、接遇、サービスについてご意見を伺っている。(回収率66.1%、様式4参照) ②「苦情」に関しては、責任者が迅速に対応する体制を組んでいる。(休日はチーフが出勤する出勤体制を基本としている。) ③CS委員会を月1回開催し、利用者の「苦情」及び「利用者への対応内容」案件についてひとつひとつ論議し、誠実対処している。 ④「ご意見箱」を各階に設置し、入場者からのご意見要望をいただけるようにした。その結果、2,3件の、主催者に対する要望が出され、主催者に内容を伝えた。		
	②想定される事例と対応	①開催側施設利用者(展示会等開催者)からの苦情 ・搬出入遅延:プロモーショングループスタッフが現場指導を行い、関係者間を調整する。 ・機器類に対する苦情:定期点検による保全及び障害発生時の迅速な復旧、代替機器の準備。 ・冷暖房に関する苦情:施設利用者及び建物管理業者と連携し、こまめに調整する。 ・展示室内の汚れ等に関する苦情:装飾業者に注意を喚起し、建物管理業者の協力を得て早急に原状回復する。また、装飾業者に対する注意喚起等、再発防止策の徹底を行う。 ②近隣住民からの苦情 ・町会長をはじめ近隣小学校、浅草観光連盟、浅草警察などと、日頃より良好なコミュニケーションを取っている。搬出入待ちの車両の問題など、課題はあるが一つ一つ丁寧な説明を心掛けている。 ③来場者からの苦情 警備員等の来場者対応については、委託先に接遇研修の強化・人選の見直しを依頼している。		
利用者要望の把握と利用者サービスの向上	①利用者の要望を的確に把握する手段	①アンケートの配布、回収による要望の吸い上げ。 ②利用者、装飾業者を集めた「産業貿易センター運営会議」を開催しご意見を伺った。 ③「利用説明会」「調整会議」「商談」を通して気軽に要望を開ける場を提供。 ④基幹システムに、利用履歴、要望、課題、要望を蓄積し利用者のニーズ、意向を把握し、適切にサポートを行っている。		・よりの確に利用者の要望の吸い上げを行うため、アンケートの内容を再検討する。
	②サービス向上を図るための検討及び情報共有体制	①CS会議、チーフ会議を定期的で開催し、各要望の検討、対応、情報の共有化を行った。 ②産業貿易センターシステムズの連絡欄を利用し、お客様の声の情報共有化を図った。		
質の高いサービスを提供するための提案	①備品類の充実	・定期的な備品の清掃及び修繕。 ・利用者の要望にこたえたマイクなどの備品の補充を行った。 ・有線・無線ラン・インターネット・プロジェクターの接続テストを事前に行っている。		

# 事業報告

( 様式1 )

台東館

事業計画	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
質の高いサービスを提供するための提案	②環境保全への配慮	①以下の作業を行いガス・電気量の軽減を図った。 ・ビルマルチ空調機への制御装置の取り付け ・ガスデマンド計の増設 ・コジェネレーションシステムの連携対応・ベランダサッシ戸への遮熱フィルム貼付 ②産業廃棄物の適切な処理 ③植栽の剪定、復旧(外部喫煙エリア)		
	③バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮	・ユニバーサルデザインを採用した自販機の採用(低位置に設定したコイン投入口、キャップ開け等) ・車椅子の設置 ・ピクトサインの採用 ・赤ちゃんフラット、乳幼児用チェア(トイレ)の設置、利用説明内容の見直し。		・ユニバーサルデザインの情報収集の継続による、設備の付加の検討。
	④搬出入の効率化の推進	①調整会議を開催し、貨物用エレベーター、荷捌き場利用、来場者誘導に関する調整をおこない、搬出入計画を策定した。 ②事前に備品使用計画をたて、職員による備品の事前セッティング・翌日搬出等の対策を講じた。 ③搬出入混雑を想定し、予約受付不能日の設定を行い、搬出入の効率化を図った。 ④新規利用者に対し、下見商談・利用説明会・調整会議を通して、搬出入の留意点の説明を十分に行った。 ⑤委託業者に対し搬出入時の誘導補助を依頼した。 ⑥建物総合管理情報交換会(区民会館・委託業者参加)にて搬出入に関する課題を検討し、情報の共有化を図った。		・予約受付不能日設定の強化。
	⑤外国語対応の推進	①30年度開設を目指しウェブサイトの外国語対応の準備をスタートさせた。 ②帰宅困難者対応時用に、英語・中国語の案内を準備。 ③館内サインは基本的にピクトサインを採用。		・ウェブサイトの中で、アクセス・周辺情報など利用度が高いコンテンツを優先し外国語対応を推進させる。
	⑥他施設のサービスに関する情報収集の強化	・全国展示場連絡協議会をベースに各施設との交流を深め、各施設が抱える問題点など情報交換を積極的に行った。また施設訪問も定期的に行い、物流改革・廃棄物リサイクル対策などの情報収集を行った。施設運営上に係わる課題解決に関する情報のやり取りも日常的に行っている。		・全展協の会合参加だけにとどまらず、都内施設への訪問の奨励。
	⑦浜松町館再整備への貢献	①展示場、会議室、荷捌き場、備品倉庫、事務所、設備に関する、設計上のアドバイスを行った。 ②開館時間、搬出入に関する運営上のアドバイスを行った。 ③ウェブサイトに、「浜松町館再整備に関する情報」を立ち上げた。 ④浜松町館設計説明会への参加、及び設計に対するアドバイス。		・引き続き新浜松町館再整備に関して、積極的に貢献していく。

## 4 施設管理実施方針

### (1)施設維持管理の実施計画

①日常の点検を徹底	建物管理業者と連携して徹底する。	・定期点検以外の時期にも施設担当職員が日常的に現場を巡回し、異音の発生などがないか点検を行っている。また他の職員も、異常の有無の確認をしている。(台東館職員、年間巡回回数55回)		・施設グループ担当者にとどまらない館内点検の強化。
②適切に修理・修繕を実施	・迅速かつ適切な修理・修繕の実施通常の清掃では改善できない傷等は、「修繕」で対応	・点検・確認の結果に基づき、不具合・故障などがあった場合には、速やかに都の担当者に報告するとともに、迅速かつ的確に必要な修理・修繕を実施した。大規模改修後ではあったが、工事・修繕は35ヵ所にのぼり、都財務局との費用負担調整を行った後、都との定例会議で進捗状況を確認し、改善をおこなった。(様式7参照)		
③清掃の徹底	・委託業者による定期清掃・主催者による清掃後、実地点検の実施	・定期的な清掃を事業者に委託しているが、清掃の前後で、公社自ら実地点検を行った。展示会終了後の主催者による清掃についても同様に職員が点検を着実に実施した。主催者による清掃は夜間作業になりがちのため見落としが起る可能性があり、主催者や装飾事業者の注意を喚起しながら、確実な原状回復を図った。		・利用者目線に立った、実施点検の強化。

### (2)安全確保策及び災害時対応等

①事故防止対策	・事故件数0を目指す。	・全ての故障、不具合を記録し電子化し全職員に情報共有した。 ・点検を設備28項目・年150回定期点検を行った。 ・建築管理委託先と毎朝、各工事会社と工事前後に必ず打ち合わせを実施。 ・安全に関わる研修の受講 ・職員の資格取得(資料8参照)		・施設グループ担当者にとどまらない館内点検の強化。
---------	-------------	---	--	---------------------------

# 事業報告

( 様式1 )

## 台東館

事業計画	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被災時の安全対策	ア.防災マニュアルの更新と周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「地震」「帰宅困難者」マニュアルの更新と「テロ対策マニュアル」の新規作成と周知館の防災体制、日常の点検整備・訓練などのほか、主催者に対して求める体制・対策などを明示した「防災マニュアル」を更新し、館内職員・建物管理者・利用者への周知徹底を図った。</li> <li>・館内でPTを立ち上げ、地元警察の協力を得ながら、「テロ対策マニュアル」を新規作成した。</li> </ul>		・「洪水対策マニュアル」の新規作成を今後予定。
	イ.自主防災組織の設置・訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回の(地震)火災避難訓練の実施、それに先立ち館内権原者との共同防火防災管理協議会の実施、消防署主催の自衛消防隊審査会への参加を行った。自衛消防隊審査会には消防隊3名を選抜編成し、8回・12時間の練習を重ね、審査会に出場した。</li> <li>・優良防火防災建物認定は取得済み。</li> <li>・警察・消防が共同で主催する「パートナーシップ協議会」に参加し、テロ対策の知識を習得した。</li> <li>・浅草観光連盟の主催する、浅草地区観光者の一時帰宅困難者対策避難誘導訓練に参加した。</li> </ul>		・主催者と連携した訓練の実施により、防災訓練の練度アップを目指す。
	ウ.確実な避難誘導の体制づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・確実な避難誘導の体制づくり</li> <li>館内の施設・設備や展示装飾等については、転倒防止の事前措置・点検を徹底した。避難誘導のサインや誘導用放送等の機器整備については、特に点検を徹底し、見やすい位置に移動や増設し、災害発生時に活用できるよう維持管理に努めた。また、災害時における避難誘導の指揮命令系統、連絡体制を「防災マニュアル」に明確に記載し、職員に徹底することで災害発生時の混乱防止に万全を期した。</li> </ul>		・地元消防署と連携した、訓練の継続実施。
	エ.帰宅困難時の一時滞在施設としての運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルの適切な改訂、訓練の実施。</li> <li>「一時帰宅困難者マニュアル」の改訂を適切に実施した。また、地元観光連盟と連携した共同訓練、防災訓練と連動した「一時帰宅困難者対応」訓練を実施した。</li> </ul>		「一時帰宅困難者対応」は地域行政・地域住民との連携が不可欠のため、共同訓練を継続的に推し進めていく。
(3)地域や地元住民との良好な関係				
①地域への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浅草の中心にある施設としての役割を考慮した地域との取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町おこしイベントである「モノマチ」「エーラウンド」へ当初より参加、協力を行い運営に寄与している。</li> <li>・商工会議所台東支部、浅草観光連盟と協力体制を構築し、イベント開催協力を継続している。</li> <li>・台東区及び地元の朝日信用金庫と定期的に情報交換をおこなった。</li> <li>・1階エントランスに地場産業商品を含む伝統工芸品の展示を計画した。設置検討会を11回開催し、公社・台東区・東京都と3者で設置に関する協定書を締結した。</li> </ul>		・町おこしイベント時に台東館を活用していくことやボランティアとしての参加も含めて、積極的に協力を行っていく。
②地元住民への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域・地元住民との良好な関係の維持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域イベント、会合への参加、協力を8年間継続し地域住民との良好な関係を維持している。</li> <li>・毎月の台東館イベント情報を地域住民の公開、配布し情報の共有化を図っている。</li> <li>・大型催事開催時など、近隣住民に迷惑がかかる恐れがあるときには挨拶回りを実施している。</li> </ul>		・地域住民との良好な関係を維持するためには、日頃の地道な活動が不可欠なため、時間をかけながら、継続的に地域住民との関係を発展させていく。
5 収支計画等				
(1)収入確保、経費削減等経営方針				
①収支想定の方針	①平成28年度施設稼働率を75%と設定し、収支の改善を目標とする。	・平成28年度展示室稼働率は、84.0%となり開設以来の最高値となった。		・安全確保・利便性の維持を考慮し、予約受付不能日の設定・搬出入簿の調整等をおこなった上での稼働率としては、限界値と判断する。
②収入確保の方針	・営業・広報活動・浜松町館よりの誘導の強化により稼働率を上昇させ、増収を図る。	・浜松町館よりの誘導、半室利用の促進(151件)、利用者への日程調整依頼、新台東館の広報活動を強化した結果、収入は、293,240千円となり、計画値267,664千円を大きく上回った。(都納付金差し引き後)		・安全確保、利便性の維持を考慮し、稼働率80%以下で予約調整を行う。
③経費削減の方針	ア.人件費	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営事業は予算12,699千円、実績12,372千円。</li> <li>指定管理事業は予算63,555千円、実績65,386千円。</li> <li>※指定管理事業微増分は福利厚生費増による</li> </ul>		
	イ.建物管理等業務委託費	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営事業は予算29,787千円、実績30,568千円。</li> <li>指定管理事業は予算94,661千円、実績93,644千円。</li> <li>※管理運営事業予算超過800千円は、エレベーター点検、受変電設備点検、建築基準法12条点検、フロン排出抑制法点検の充実によるもの</li> </ul>		

事業報告

( 様式1 )

台東館

事業計画	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経費削減の方針	ウ.光熱水費	・管理運営事業は予算14,813千円、実績11,068千円。 指定管理事業は予算40,979千円、実績30,001千円。 ※稼働率のアップによる使用量の増加の中、低減・新電力との契約、 新設備活用、省エネ対策により大幅に抑えることができた。(様式⑦参照)		・引き続き省エネ対策の継続及び来年度に向けて 契約電力見直しを含めた新たな契約締結を進める。
(2)収支計画	・第4期事業計画を基に作成。	・平成28年度事業収支 利用料収入： 446,100千円 支出： 385,579千円 内都への納付額： 96,019千円 税前収益： 60,521千円(事業計画17,302千円)		

## 事業収支

(様式2)

台東館

単位:円

(1) 収入		事業計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
利用料金収入	展示室	319,893,500	361,181,800	41,288,300	112.9	
	会議室	6,511,860	5,464,990	△ 1,046,870	83.9	
	附帯設備	18,107,469	20,361,017	2,253,548	112.4	
	臨時供給(電気・水道)	0	1,014,913	1,014,913		
	小計	344,512,829	388,022,720	43,509,891	112.6	
自主事業収入	消火器貸出	42,000	36,750	△ 5,250	87.5	
	コピーサービス	172,000	161,100	△ 10,900	93.7	
	インターネット貸出	307,000	576,000	269,000	187.6	
	プロジェクター貸出	292,000	280,000	△ 12,000	95.9	
	課金式パソコン	7,100	11,200	4,100	157.7	
	長机	172,000	119,840	△ 52,160	69.7	
	携帯電話充電器	49,400	51,400	2,000	104.0	
	コインロッカー	330,000	0	△ 330,000		挿入金自動返金式の為収入計上せず
小計	1,371,500	1,236,290	△ 135,210	90.1		
指定管理事業 計(i)	345,884,329	389,259,010	43,374,681	112.5		
受託料収入	合同庁舎共用部分(ii)	58,975,000	56,841,182	△ 2,133,818	96.4	工事費分を除く
合計(A=i+ii)	404,859,329	446,100,192	41,240,863	110.2		

【業務改善に向けた分析】

1. 利用料収入(除く自主事業)は、対計画費増4,350万円(112.6%)を達成できた。

2. 稼働率は、計画75.0%に対して、84.0%となった。

単位:円

(2) 支出		事業計画	実績	差引増(△)減	対計画比(%)	備考
①東京都納付額		85,687,692	96,018,544	10,330,852	112.1	
②産業貿易センターの管理運営業務		242,894,000	232,719,223	△ 10,174,777	95.8	
人件費	正規職員			0		
	正規職員以外の職員	63,555,000	65,385,989	1,830,989	102.9	
	小計	63,555,000	65,385,989	1,830,989	102.9	
事業費	光熱水費	40,979,000	30,001,297	△ 10,977,703	73.2	
	建物管理業務(設備運転・監視)	28,616,000	28,615,680	△ 320	100.0	
	建物管理業務(警備)	20,568,000	20,567,520	△ 480	100.0	
	建物管理業務(清掃業務)	20,454,000	17,969,008	△ 2,484,992	87.9	
	建物管理業務(環境管理業務)	1,020,000	611,315	△ 408,685	59.9	
	定期点検及び保守	24,003,000	25,880,889	1,877,889	107.8	
	通信費	2,826,000	2,954,353	128,353	104.5	
	公租公課	6,320,000	9,943,743	3,623,743	157.3	
	その他経費	34,553,000	30,789,430	△ 3,763,570	89.1	
	小計	179,339,000	167,333,234	△ 12,005,766	93.3	
指定管理事業 計(i)	328,581,692	328,737,767	156,075	100.0		
③合同庁舎の共用部分等の管理業務(ii)		58,975,000	56,841,182	△ 2,133,818	96.4	
人件費	正規職員	0	0	0		
	正規職員以外の職員	11,645,000	12,372,152	727,152	106.2	
	小計	11,645,000	12,372,152	727,152	106.2	
事業費(保安全管理費)	光熱水費	14,813,000	11,067,016	△ 3,745,984	74.7	
	建物管理業務(設備運転・監視)	12,856,000	12,856,320	320	100.0	
	建物管理業務(警備)	9,240,000	9,240,480	480	100.0	
	建物管理業務(清掃業務)	1,271,000	1,367,312	96,312	107.6	
	建物管理業務(環境管理業務)	309,000	198,685	△ 110,315	64.3	
	定期点検及び保守	6,111,000	6,904,671	793,671	113.0	
	通信費	0	0	0		
	公租公課	829,000	980,089	151,089	118.2	
	その他経費	1,901,000	1,854,456	△ 46,544	97.6	
	小計	47,330,000	44,469,030	△ 2,860,970	94.0	
合計(B=i+ii)	387,556,692	385,578,949	△ 1,977,743	99.5		
事業費(工事費)	工事請負費	0	14,128,560	—	—	事業計画外経費
(参考) 支出総計		387,556,692	399,707,509	—	—	

## 【業務改善に向けた分析】

## 1. 指定管理事業

(1) 人件費対計画比増の1.8百万円は社会保険料率アップ等によるもの。

(2) 光熱水費の対計画比減の11百万円は、大規模改修による、設備更新によるものである。

## 2. 管理運営事業(合同庁舎の共用部分等の管理業務)

(1) 定期点検及び保守の予算超過800千円は、エレベーター点検、受変電設備点検、建築基準法12条点検、フロン排出抑制法点検の充実によるもの

(3) 人件費予算超過700千円は、社会保険料アップ及び超過勤務増によるもの。

(3) 収支差額 (収入(A) - 支出(B))	17,302,637	60,521,243	43,218,606	349.8	
--------------------------	------------	------------	------------	-------	--

( 様式3 )

### 経営状況分析指標

台東館	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	17,302,637	60,521,243	349.8	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	85.1%	87.0%	102.2	
人件費比率 (人件費／支出(B))	19.4%	20.2%	103.9	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	32.1%	32.2%	100.3	
利用者あたりの管理コスト (支出(B)／延べ利用者数)	¥802	¥798	99.5	
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)	¥373	¥342	91.7	
<b>【業務改善に向けた分析】</b> 1. 収支は、単館過去最高の、60百万円を上げた。 2. 入場者数は、展示会場468,348人、会議室15,120人、合計で483,468人となり一人当たりのコストが目標を下回った。				

## 利用者アンケート結果

台東館

## (1)実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
平成28年4月～29年3月	配布375件： 回収248件(回収率66.1%)	利用者へ開催初日時に手渡し、直接・郵送・ファックス等に回収する

## (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	<p><b>&lt;付帯設備の満足度&gt;</b>            大変満足(22.7%)            満足(64.6%)            どちらかといえば満足(9.9%)            どちらかという不満(1.2%)            不満(0.8%)            大変不満(0.8%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・搬出入エレベーターの拡充・増設(2台を増設)</li> <li>・荷扱場の整備・拡大(スペースの拡大)</li> <li>・空調管理の(冷・暖房切替)温度調節機能の向上</li> <li>・天井一部照度不足の改善(展示場隅の照度不足)</li> <li>・天井からの振動音の改善(サッシ天井のビビリ音)</li> <li>・放送設備の混信・音量調節の改善(ワイヤレスマイクの混信)</li> <li>・お客様エレベーターのスムーズ・柔軟な運行(利用時間帯超過主催者へのクレーム)</li> </ul>
利用 システム	<p><b>&lt;催し物の形態&gt;(回答者数における構成比)</b>            展示会・見本市(48.5%)・展示即売会(23.5%)・各種試験・就職説明会(6.4%)・会議・式典・講演(7.2%)・文化・教養・趣味・娯楽(7.7%)・その他(6.7%)</p> <p><b>&lt;成果&gt;</b>            好調(40.6%)・目標達成(29.7%)不調(29.7%)</p> <p><b>&lt;当館を選定された理由&gt;</b>            会場規模の適正(18.6%)・その他(17.8%)・利用料金の安さ(16.8%)・立地環境(11.6%)・都内にある(10.3%)・継続利用のため(8.0%)・会場スペックの充実(6.9%)</p> <p><b>&lt;利用システムの総合的満足度&gt;</b>            満足(554%)・大変満足(19.7%)・どちらかという満足(19.3%)・どちらかという不満(5.2%)・大変不満(0.4%)・不満(0.0%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調整会議での搬出入の車両・エレベーターの調整向上</li> <li>・手続・申請書類の簡素化</li> <li>・優先順位受付での下位利用者の希望日利用の向上</li> <li>・インターネット接続WIFIの無料化</li> <li>・終了時間(会期時間)の延長</li> </ul>
接客対応	<p><b>&lt;職員対応&gt;</b>            満足(49.4%)・大変満足(43.3%)・どちらかという満足(6.9%)・どちらかという不満(0.0%)・大変不満(0.4%)・不満(0.0%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続き受付の明瞭化(提出書類を利用手引きとHPと連携し、見本を参照し手続きのながれを具体的に表記)</li> <li>・建物管理委託業者(警備員・清掃・中央監視室)業務連絡・連携体制の改善</li> <li>・荷扱場の駐車エリア管理</li> <li>・お客様エレベーター運営改善</li> <li>・問合せ・申込の電子化(Webサイト、HP・E-mail対応)</li> <li>・多くの人から「職員の接客対応は親切丁寧で好感度」評価を得ている。</li> </ul>

サービス	<p>&lt;当館を何で知りましたか&gt;  ホームページ(37.1%)・広報誌(2.9%)・知人から聞いた(8.6%)・当館催事に出店・招待されて(15,7%)産  貿センター台東館(21.4%)その他(14.3%)</p> <p>&lt;検索キーワードは何ですか&gt;  産業貿易センター(56.3%)・展示場(15.6%)・貸し  ホール(15.5%)・イベント会場(6.3%)・レンタルス  ペース(0.0%)・その他(6.3%)・展示室(0.0%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント情報提供・広報活動のサポート</li> <li>・マイページによる手続きに簡素化</li> <li>・備品の数(パーティション)充実</li> <li>・受付での開催者へのサポート企業幹旋(装飾・企画等)</li> <li>・区施設(駐車場)との連携</li> </ul>
総合評価	<p>&lt;総合的な満足度&gt;  満足(56.4%)・大変満足(28.6%)・どちらかという満  足(12.0%)・どちらかという不満(2.2%)・不満  (0.3%)大変不満(0.5%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターの数と荷扱場の改善</li> <li>・調整会議での車とエレベーターの調整に対する向上を要望</li> </ul>

### (3)利用者アンケート結果に対する総括・自己評価

<p>1. 職員の接客対応に関しては、毎年高い満足度が示されている。</p> <p>2. 高稼働率のなか、事故防止は当然、またご利用者の合意形成を得られるように以下の施策を講じている。</p> <p>(1)エレベーター・車両・荷扱場使用時間の調整を、定例調整会議で行っている。</p> <p>(2)貸し出し備品倉庫(B1)に降りるエレベーターが1台であることから、翌日利用のある備品の展示場留め置きも実施している。</p> <p>(3)新たな要望(音響、映像、インターネット対応)に対しても、可能な限り対応するか、即座に対応できかねる場合には、口頭で説明し納得いただいている。</p> <p>(4)月1回の「CS委員会」を館長・チーフで実施し、アンケートへの対応を、精査している。</p>
--

## 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	台東館		
		改善要望	件数	対応状況
施設・設備管理	①	搬出入エレベーターの増設・拡充	12	不可能(建物構造上)
	②	荷扱場の拡充	6	不可能(建物構造上)
	③	空調管理の改善	4	空調設備の冷暖房機械設定・調整を実施
	④	天井照明の一部分照度不足の改善	3	天井の照度を測定不足箇所確認し照明設置をする
	⑤	放送設備の混信・音量等の改善	3	放送設備のワイヤレス受信機・アンテナ等点検調整を実施
	⑥	天井の振動音改善	3	天井の振動防止修繕工事を実施
利用状況	①	申請手続き・提出書類の簡素化	6	現状最低限必要書類。受付時に「利用手引き」を配布、記入見本参照しご理解していただく。また可能な書類は電子申請を検討している。
	②	優先順位が下位のため利用日が希望通りならない優先受付の改善	5	現状優先受付の主旨をご理解いただく
	③	WIFI接続の無料化	4	今後の検討課題(メンテナンス・セキュリティ等の問題がある)
	④	清掃の徹底。安全管理・備品点検、補修(前日利用者の残した釘、ピン針金画鋸、油汚れ、臭気等の回収処理)	1	各階にフロアモップ4本設置、年4回の備品点検実施、事前に試食の調理等の油、臭いの清掃、消臭強化等改善する。閉扉時に以上の点を職員が厳重に点検しその上で、主催者のサインをいただいている。
接客対応	①	調整会議(出入車両・エレベータ調整)の運営方法改善	11	荷扱場駐車エリアの指定・誘導、エレベータの利用時間の遵守・備品移動の改善を実施などを特に指導している
	②	会期時間の延長	3	条例記載事項のため不可能(近隣住民との関係も配慮しなければならない)
	③	地下備品の一部を各階常に設置	2	現状配備は消防署の指導により不可能
	④	備品は事前に極力利用フロアに用意(移動)	2	可能な限り対応
その他	①	マイページ利用での書類作成の簡素化	1	マイページでの書類作成の改善を実施
総合評価	①		66	

台東館アンケート(様式4)の接客対応・総合評価での「悪い」・「やや不満」の内容

	月	クレーム内容	当館職員対応	
総合満足度で「不満」	4月	展示台が同じフロアにない。	リニューアル後、消防署の指導でフロアに配備できなくなったことをご説明、ご理解を得る	
	5月	以前より備品(衝立)の量が減少していた。割り当て備品も少なかった	スライディングウォール設置により衝立で半室に仕切る必要が無いため配置スペースなどから減少したことをご理解いただいた。	
	6月	申込の優先順位(4位)が低い為、希望日の申込ができないため	優先受付の趣旨をご理解いただき、また現状のご利用者の増加を説明する	
	7月	手書き書類が多い。	マイページのご利用をご説明する	
	8月	荷捌き、車輛など調整について	構造的な問題もあるが調整会議での精度を上げてゆくように努める	
	10月	最近台東館を初めて利用される方が多く、荷扱場、EVの調整が難しくなっている気がする。	新規の方が増えており、稼働率も高いので車輛・エレベーターの調整に職員も加わりスムーズな運営に努める。	
	11月	暖房が利用できず来場者、出展者からのクレームが多く、また、それにより来場者の滞在時間がみじかくなってしまい商談に支障をきたしてしまった。	(施設) 今後は早めに冷・暖房の切り替えを行う。また冷温水発生機3台のうち2台1台の割合で暖房冷房の個別設定ができるので早めに対応してゆきたい	
	3月	1.床にゴミが落ちていて、使用前に清掃が必要だった。 2.展示会場6F南側のマイクの音声が、北側の当社にも大声で入り迷惑でした。	前日清掃が十分にされるように注意を払うよう努めるようにする。 施設の方(台東館)が来られて調査してくれたが原因はわからないようであったが対応して頂いた。	
職員対応で「やや悪い」				

事故・故障等の内容と対応一覧

( 様式5 )

台東館

(1) 事故・故障

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
平成28年4月21日	1F 男子トイレ	温水洗浄便座の脱臭ファン動作時に異音と振動が発生。	B1～9F 男子、女子トイレの分解・点検・清掃を実施。ホコリ等がファン回転部等に固着することで異音、振動が発生していた。	清掃後は良好。
平成28年4月30日	屋上	屋上 防水シートの脱気装置が毀損。	防水シート・脱気装置を修繕した。併せて屋外用のトラテープを脱気筒周囲に貼付け、通行時に不用意に脱気塔を破損してしまうことを防止する表示を実施した。	修理後は良好。
平成28年5月18日	B1F 6号倉庫 扉取手ハンドルレバー破損	倉庫前の通路を、展示室利用者様、装飾業者様が展示台等を移動する時に、扉の取手ハンドルに接触。	6号倉庫の扉取手ハンドルレバーを交換。併せてハンドルレバー保護のため、B1F 3,5,6,7号及び備品倉庫扉の取手ハンドルレバーに金属カバーを取り付けた。加害者を特定できなかった。	施工後は良好。
平成28年6月14日	6F 北展示室	放送設備 CDプレイヤーが動作不良。	業者に修理を依頼。修理期間中は、業者から同等品の代替機の提供を受け対応した。	修理後は良好。
平成28年7月5日	2F 荷捌場	前年度に設置した鳩飛来防止、糞害防止ネットの端等に僅かな隙間があり、ここから鳩が侵入する事例が連続して発生。	既設の鳩飛来防止ネットを張り直して隙間を無くし、また、比較的大きな開口部等には新たにアルミ板等を取り付けて侵入防止を図った。	施工後は良好。
平成28年8月17日	4-7F 展示室南/北 EPS(電気室)	電気工事業者が催事用仮設配線を施工する際、EPS内仮設分電盤のブレーカーに配線することになるが、この作業の時にブレーカー本体を損傷する事故が頻発。その都度、ブレーカー本体の新品交換が必要。	仮設盤接続用の「端子台」を新たに設置し、電気工事業者が直接、ブレーカーに接続しなくてよい構造に変更。接続により損傷したとしても、ブレーカーは交換不要、端子台のネジ等を交換するだけで済むようにした。	施工後は良好。
平成28年8月22日	東側塔屋2F(11F) 空調機械室	直上階床スラブの配管貫通部から雨水漏水	配管貫通部を防水処理(シーリング)。	施工後は良好。
平成28年8月22日	西側塔屋3F(12F) 倉庫内	塔屋3Fの屋根上、換気ファンを囲む小屋(一般的に「ハト小屋」と呼称される構造物)の壁面のガラリから、強風時に雨水が吹き込み、天井スラブの隙間から配管等を伝い、広範囲で床浸水。	既設のガラリの外面に、更にガラリを設置し二重ガラリの構造として、雨水吹き込みを防止。	施工後は良好。

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
平成28年9月18日	1F 第3駐輪場 (バイク置場)	ネットフェンスが変形、劣化し、閉扉、施錠のための「フランス落とし」のかみ合わせが不良、施錠出来ない状態になっていた。	駐輪場のネットフェンス入口「フランス落とし」のかみ合わせ部を修繕、調整。	施工後は良好。
平成28年9月20日	8F 第二会議室	天井蛍光灯が点灯不良。	蛍光灯安定器が故障していた為、緊急対応として使用頻度が少ない個所の蛍光灯と安定器を交換して対処。その後、予備分を含め必要数を購入し、新品に交換した。	修理後は良好。
平成28年10月12日	1F 南面及び東面外構	地中埋め込み式車止めが動作不良。	破損状況によりそれぞれ、本体のみ交換、本体に加えて埋込スリーブの掘り返し、埋戻しなどの作業を実施し、正常に動作するようにした。	施工後は良好。
平成28年10月19日	4-7F 東側空調機械室 ハンドルレバー	前年度にハンドルレバーの保護に金属カバーを取り付け済みであったが、それでもなお、展示台ラックの移動時等にハンドルへ衝突する事故が発生。	ハンドル両サイドの金属カバーではその間のスペースに衝突され破壊してしまうため、ハンドルそのものを突き出し部分がほぼなくなる形状のものに交換した。	施工後は良好。
平成28年10月26日	1F スロープ脇	「一時停止」の表示板の文字が経年劣化により剥離。	表示板を作り直し設置。	施工後は良好。
平成29年1月24日	屋外北側 喫煙エリア	植栽が立ち枯れ。	植栽を植替え。	植替後は良好。
平成29年1月24日	屋外北側 喫煙エリア	メッシュフェンスが経年劣化により毀損。	毀損した既設メッシュフェンスを撤去し、新品を設置	施工後は良好。
平成29年1月24日	B1F 1号倉庫	倉庫扉の蝶番の変形、及び扉底面と床面の擦れ	蝶番にワッシャー取付、扉アンダーカット、調整	施工後は良好。
平成29年2月24日	4-7F 展示室南/北 床面の給排水口	給排水口の蓋(フロアハッチ)は台東館竣工(昭和44年)以来の設備であり、劣化が激しく枠ガタツキや引き出しつまみ部の脱落など損傷。	枘本体(床側)の調整、及び蓋(フロアハッチ)を作り直し設置。	施工後は良好

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
平成29年2月24日	1F 巡視室 通用口扉	鋼製扉の隙間から雨水が吹き込み浸水	雨水吹き込み対策として、隙間を塞ぐ金物を制作し取付、及びパッキン貼付、及び扉外面に水切り金具を取付。	施工後は良好。
平成29年2月24日	東側塔屋3F(12F) 送風機室 入口扉			
平成28年4月30日	4-7F B階段	階段壁面及びササラ部のモルタル塗装の剥がれ多数を発見。前週にかけて開催された催事において、階段を使い配線を敷設、催事後に撤去されており、その際に階段のモルタル塗装が剥がれたと想定される。	塗装し修繕。	施工後は良好。

(2) 苦情

日付	発生場所	経過及び内容	対応	結果
平成28年6月9日	2F 女子トイレ 2F 会議室A	「トイレの乾燥機(トイレドライ)の音がうるさい」と連絡を頂いた。(会議室A ご利用者様より)	会議室A前にある2F 女子トイレのトイレドライについて、設定を強→弱に変更し騒音低減を図った。	設定変更後、同様の苦情はなくなった。
平成28年6月7日	4/7F 展示室	「iPhone等の携帯音楽機器を持ち込み催事に利用したい時に、展示室の放送設備に接続するケーブルがないと接続できないのは不便」との声を頂いた。	(接続ケーブルはご持参が原則ですが)標準的な汎用オーディオ接続ケーブル(3極、ステレオミニプラグ)を購入し、利用者様の要請時に利用頂ける様にした。	購入、貸出対応を開始後、同様の苦情はなくなった。
平成28年6月15日	4～7F 展示室	「展示室東側で有線マイクを利用する時、西端に固定された放送設備(放送架)からのマイクケーブルの敷設が大変だし、通行の邪魔になる」との声を頂いた。	西端の放送架から、東側へ通じるマイクケーブルを壁面に予め敷設した。従来に比べ格段に短い配線で東側エリアで有線マイクを利用可能にした。	壁面にケーブル敷設後、同様の苦情はなくなった。
平成28年8月30日	4～7F 展示室 東側ELVホール	「展示室東側ELVホールに、内線電話ボックスが張り出していて、展示台ラックなど大型のものを移動する際に邪魔である」との声を頂いた。実際、破壊には至らなかったものの、衝突によりボックスが外れてしまった事故が発生していた。	東側ELVホールの内線電話の利用頻度、利用シーン等を確認した上で、内線電話を南1+北1→南北で1台に統合し、かつ設置場所をELVホール→給湯室内に移動し、大型ラック等の移動に邪魔にならないようにした。	移動により内線電話BOXの破損事故や、「邪魔」という苦情は無くなった。また、内線電話数の削減(各階東側に2→1)と場所移動(ELVホール→給湯室)による苦情は特に頂いていない。
平成28年8月30日	5F 展示室	ワイヤレスマイクで「テスト」音声が入る。	お客様(SK様)が持ち込んだ無届の無線機と混信していたので使用停止した。	無線機器を持ち込みする場合、使用する前に混信するバンドを使用していないか、使用届を出す様、再度お客様にお願いする。
平成28年10月12日	7F 展示室 メッシュ天井	前年度に4～6階展示室は、メッシュ天井ビビリ音対策を施工済みでしたが7階でも上階区民会館の利用状況によりビビリ音発生時の指摘を受ける。	7階展示室についても、4～6階と同様にメッシュに緩衝材を挟むことでビビリ音の低減を図った。	施工によりビビリ音は改善した。
平成29年1月6日	4-7F 展示室 水道検針室	展示室で水道を利用される場合、開栓時と閉栓時に業者と検針確認をする必要があるが、水道検針室に照明がなく、懐中電灯を片手にした検針・確認が必要であり、照明の設置要望を受ける。	LED照明を設置し、検針時に明るい必要最小限の明るさを確保した環境になるようにした。	手持ちの照明が不要になり、好評である。
平成29年3月18日	7F南展示室	ワイヤレスマイクの混信「ジャーという音」 B帯ワイヤレスで混信しやすい。7階南側の発音が多い。交差点の外部ノイズの影響か。	4階から7階へ電波を発信するのでギリギリのスペックの為、ノイズが発生しやすい。 定期業者による対応依頼した。	点検業者により、待機時の混信低減機能のノイズレベルを6dBから12dBに設定変更する。(5月)

その他報告事項

--

事故・苦情等に対する総括・自己評価

<p>・平成26年度大規模修繕工事後から2年目の運営で多くの展示会開催もあり、不具合(瑕疵改修工事と大・小宮繕修理を含む)の改善で多くの作業を必要とした。 ～全館で建築設備99件(壁柱キズ等)、電気設備9件、空調3件、衛生設備3件を修繕・改善する。 ・平成28年度中に対応しきれなかった「工事・修繕・改善項目」は、4件が残る。</p>
---

建物管理業務実績

台東館

建物管理業務基本事項			実施状況	実地調査
1	業務責任者の選任		株式会社 D社 H. N	
2	法定資格者の選任	(1)電気主任技術者(第3種以上) 主任実務経験3年以上の者に限る	株式会社 D社 T. S	
		(2)建築物環境衛生管理技術者 実務経験2年以上のものに限る	株式会社 D社 M. T	
		(4)甲種防火・防災管理者資格者、防災センター要員講習修了者及び自衛消防業務講習修了者 施設の統括防火管理者となるもの(施設共同自衛消防組織の本部隊長兼任)	公益財団法人 東京都中小企業振興公社 都立産業貿易センター台東館 館長 N. Y	
		(5)甲種防火・防災管理者資格者及び、防火管理技能者 ・各施設に於ける消防計画及び共同防火管理協議会事項の策定を行う ・防火・防災訓練案の策定・実施等に当たる	公益財団法人 東京都中小企業振興公社 都立産業貿易センター台東館 I. Y	
		(6)防災センター要員講習修了者及び自衛消防業務講習修了者 防災センター勤務者全員	株式会社 D社 警備要員及び中央監視要員から有資格者を館内に13名配置 台東館職員	
		(7)自衛消防技術認定資格取得者 10名	有資格者を館内に11名配置	
3	施設保全台帳の整備		平成6年度から25年度分 継続保管 平成27年度から整備	
4	保全管理業務計画書の提出	業務責任者、法定資格者一覧、連絡体制(通常、休日、夜間、緊急時)	緊急連絡体制を事前編成	
5		月別業務工程表	出勤予定表(警備・設備・清掃)及び月間作業予定表(設備・清掃)を事前に提出	
6	各種届出書	業務上必要な届出書	・消防設備等点検結果報告書(4月上旬) ・汚染負荷量賦課金申告・納付(4月下旬)(過去排出分申告) ・ばいり排出量調査報告書(8月上旬) ・保安規程変更届出書(10月中旬) ・飲料水貯水槽等維持管理状況報告書(12月) ・設備関連技術者の選解任届出 建築物衛生管理技術者(特定建築物変更届2月)	
7	保全業務に関する報告書	毎月1回	株式会社 D社が作業完了の翌月上旬に提出	

維持管理に係る業務名	対象	募集要項(参考頻度)	事業計画	実施状況	実地調査	
<b>建物管理業務</b>						
1	設備運転・監視	設備点検基準表	120人/月	約 123人/期間	期間:H28.04.01~29.03.31	
2	警備保安業務	①常駐 ②機械(夜間)	警備保安業務仕様書	105人/月	①約112人/月 ②閉館から開館までの時間「定期点検及び保守」25で実施	期間:H28.04.01~29.03.31
3	清掃業務	①日常清掃 ②定期清掃 ③窓ガラス清掃 ④催物案内看板 ⑤備品清掃	清掃基準表(Ⅰ)、(Ⅱ)、清掃作業内訳表	①10,923㎡×12月 ②10,301㎡×12月 ③233㎡×12月 ④1基×2回/年 ⑤4回/年	①、②床清掃(日常:毎日、定期:月2回) 1,678㎡ ①、②床清掃(日常:毎日、定期:月1回) 2,775㎡ ①、②床清掃(日常:隔日、定期:月1回) 2,861㎡ ①床清掃(日常:週1回) 639㎡ ①床清掃(日常:月1回) 255㎡ ②床清掃(定期:月1回) 5,644㎡ ③窓ガラス清掃(月1回) 288㎡ ③窓ガラス清掃(年2回) 42㎡ ④屋外催物案内板(年2回) ⑤展示貸出備品清掃(年4回)	
4	環境管理業務(★)	①空気環境測定 ②煤煙測定 ③水質検査 ④害虫検査	建築物環境管理業務仕様書	①11ヶ所×6回/年 ②3ヶ所×2回/年 ③1式 ④8,528㎡×2回/年	① 11ヶ所(年6回) ② 3ヶ所(年2回) ③ 検査10項目及び検査5項目(年2回) 12項目(年1回) ④ 8,883㎡(年2回)	
<b>定期点検及び保守</b>						
5	昇降機設備保守(No.7除く)	エレベータ設備(No.1~6)	・客用 月1回(訪問点検1回/3ヶ月)	6基(No.1~6)×1回/月	事業計画のとおり実施	
6	昇降機設備保守(No.7)	①エレベーター設備(No.7,8) ②テーパーリフト設備	①荷物用 月1回 ②テーパーリフト2回/年	①2基(No.7,8)×1回/月 ①1基×2回/年	事業計画のとおり実施	
7	受変電設備定期点検(★)	①受変電設備 ②電灯・動力設備 ③蓄電池設備 ④自家発電設備	①② 6月 ③④ 12月	4設備×1回/年	①、② 12月下旬(点検、整備作業) ③、④ 6月・12月下旬(点検、整備作業)及び12月下旬(実負荷試験)	
8	構内交換電話設備定期点検保守	①構内電話交換設備	定期点検 年2回	①1式×2回/年	事業計画のとおり実施	
9	放送設備定期点検保守	①業務用放送設備 ②非常用放送設備	①業務放送(展示室系)年2回 ②機器点検 年2回 ②総合点検 年1回	2設備一式	事業計画のとおり実施	
10	テレビ共聴視設備(館内)定期点検保守	①テレビ共同聴視設備	年1回	①1式×1回/年	事業計画のとおり実施	
11	非常通報設備定期点検保守	①非常通報装置	月1回	①1式×1回/月	不実施(大規模改修工事で撤去)	
12	電気時計設備定期点検保守	①電気時計設備	年6回(2ヶ月おき)		不実施(新設備、保障期間)	2020年迄保障期間
13	駐車場管制設備定期点検保守	①荷物場信号設備	年2回	①1式×2回/年	事業計画のとおり実施	
14	冷凍機設備定期点検保守(★)	①吸気式冷凍機	・シーズンイン点検(4月) ・シーズンオン点検(7月) ・シーズンオフ点検(11月)	①1式×3回/年	不実施(大規模改修工事で撤去)	
15	ボイラー設備定期点検保守(★)	①炉筒煙管式ボイラ ②第1種圧力容器(熱交換器機)	性能検査 年1回	2種×1回/年	不実施(大規模改修工事で撤去)	
16	空調機等設備定期点検保守	①空調機 ②パッケージ型エアコンディショナー	・点検 年2回□	①の点検年4回 ②の点検年2回	事業計画のとおり実施	

## 建物管理業務実績

台東館

17	空調自動制御設備定期点検保守	①中央監視装置 ②空調自動制御設備(電気式・電子式)	・中央監視点検 年1回 ・熱源廻り点検年1回	2式×各1回/年	停電作業時の立会あり	
18	消防設備定期点検保守(★)	①消防用設備	・機器点検 年2回 ・総合点検(防火対象物定期点検含む) 年1回 ・配管耐圧性能点検3年毎	1式×2回/年	事業計画のとおり実施	
19	防煙シャッター設備定期点検保守(★)	①防煙シャッター設備	年2回	①1式×2回/年	事業計画のとおり実施	
20	オートドア設備定期点検保守	①オートドア設備	年2回	①1式×2回/年	事業計画のとおり実施	
21	衛生給排水設備定期点検保守(★)	①受水槽 ②高架水槽 ③湧水槽 ④汚水槽 ⑤雑排水層 ⑥雑排中継槽	①から③ 年1回 ④から⑤ 年3回	5槽一式	①、②、③、⑥ 年1回 ③～⑤ 年3回	
22	ITV設備定期点検保守	①ITV設備	年2回	①1式×2回/年	事業計画のとおり実施	
23	鉢木植木	①屋内(鉢付植木借上げ) ②屋外(1階西側植栽、北側プランター)	①月1回交換 ②剪定、除草、施肥等年各1回	①14鉢×12ヶ月	事業計画のとおり実施	
24	蛍光灯清掃(展示室等)	定期的			不実施(新設備、保障期間)	
25	夜間機械警備業務	夜間機械警備業務	22:00～翌日6:00	1式×1回/年	事業計画のとおり実施	
26	空調機及びパッケージエアーフィルター洗浄	設備概要に示す設備	・フィルター洗浄月1回 ・ソックフィルター年2回	・フィルター洗浄月1回 ・ソックフィルター年2回	事業計画のとおり実施	
27	重油タンク気密検査(★)	①重油タンク設備		①1式×1回/年	不実施(大規模改修工事で撤去)	
28	温水ボイラ設備点検	地階 浴室用ボイラ		1式×2回/年	不実施(大規模改修工事で撤去)	
	ネット接続設備	2階 会議室、3階 ビジネララウンジ 4階～7階 展示室内		1式×1回/年	1式×2回/年(9月、3月)	新設備 (H28～定期点検)
	デジタル看板設備	1階 4面マルチ(47型×4) 2階、4階～9階EVホール 各1面			不実施(新設備、保障期間)	新設備(H26 大規模修繕工事) PC付モニターの事務機器と同様とし、 随時の点検で対応予定
	冷温水発生機設備	吸収式冷温水発生機 3台	・シーズンイン点検(4月11月) ・シーズンオン点検(7月1月) ・シーズンオフ点検(11月) ・インセピター(12月)	・シーズンイン点検(4月11月) ・シーズンオン点検(7月1月) ・シーズンオフ点検(11月) ・インセピター(12月)	事業計画のとおり実施	
	熱源補機類設備	① 冷却塔 3台 ② 冷却水ポンプ 3台 ③ 冷温水ポンプ 3台 ④ 温水ポンプ5台	①1回/年 ②1回/年 ③2回/年 ④1回/年	①1回/年 ②1回/年 ③2回/年 ④1回/年	事業計画のとおり実施	
	コージェネレーション設備	① ガス発電機(25[kVA]) 5台	1式×1回/年	1式×1回/年(8月)	事業計画のとおり実施	
	展示室可動壁設備	一式(34枚)×4セット (4階～7階 展示室)		1式×1回/年	1式×2回/年(7月,1月)	新設備 (H28～定期点検)

※ 募集要項 別紙、設備概要(資料6)を参照のこと。

(★) 法定検査又は点検結果届出義務あり。



< 修 繕 >				
平成28年4月24日	平成28年5月6日	温水洗浄便座 調査、修繕	133,920	温水洗浄便座の脱臭ファンより異音が発生、分解・調査。対象50台実施。
平成28年6月15日	平成28年7月15日	AV設備6階CDプレーヤー修繕	62,640	CDドライブユニットの故障につき、交換修理する。
平成28年6月17日	平成28年6月28日	3階事務室 内線・外線電話通話中対策工事	32,400	3階事務室内線電話、鳴動機の台数追加。
平成28年7月5日	平成28年8月15日	4～7階 男子トイレSKブース錠前取付	172,800	清掃用具の無断使用防止及び防犯対策の為、錠前を取付する。
平成28年9月13日	平成28年9月29日	4階-7階 展示室天井裏状況調査及び清掃	997,920	ホコリの溜まり状態を調査し、清掃作業の計画と実施。
平成28年10月24日	平成28年11月14日	4～7階 東空調機械室ドアノブ修繕	135,000	展示台ラックの衝突の為、L型取手のシャフト破断。突起が低い薄型ハンドルへ形状を変更する。
-	平成28年12月30日	4～7階 展示室 壁面毀損、塗装剥離の修繕	0	[台東館対応] 展示室内下がり天井、東側バックヤード壁面棄損、塗料剥離は著しいため補修か所調査、修繕。D社依頼する。
-	平成28年12月26日	2階会議室A,B 内装修繕	0	[台東館対応] 会議室A: 壁面陥没棄損の修繕。 会議室B: 壁面陥没棄損、天井テープ剥し跡の修繕。
平成29年1月18日	平成29年1月26日	電力デマンド装置、CGS連携対応	64,800	電力デマンド制御装置の設定を変更する。
平成29年1月26日	平成29年2月6日	地下 1号倉庫鉄扉修繕	162,000	1号倉庫鉄扉蝶番の変形、扉底面の床擦れを修繕する。
平成28年7月6日	平成28年7月23日	屋上防水シート脱気装置修繕	194,400	脱気装置上部シートが棄損(亀裂)した為、修繕する。
修繕合計			1,955,880	

## 利用実績

区分	平成28年度													合計	事業計画	対計画比(%)	前年度実績	対前年度比(%)		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	台東館						台東館	台東館
展示室	総使用日数	29	30	26	30	25	29	30	29	19	26	27	30							
	全館換算日数	23.38	23.75	24.19	27.1	20.17	26.66	26.8	25.5	16.51	21.23	21.08	21	277.35	247.50	112	249.73	111		
	利用料金	29,897,600	30,482,050	31,461,950	35,308,900	26,024,850	34,480,800	35,275,850	33,227,450	21,331,000	27,103,050	27,153,450	27,138,850	358,885,800	319,893,500	112	323,654,300	111		
	定時	28,543,900	28,992,900	29,540,600	33,090,000	24,623,200	32,546,300	32,717,600	31,130,400	20,163,300	25,923,600	25,735,500	25,635,900	338,643,200	302,197,500	112	304,914,300	111		
	時間外	1,353,700	1,489,150	1,921,350	2,218,900	1,401,650	1,934,500	2,558,250	2,097,050	1,167,700	1,179,450	1,417,950	1,502,950	20,242,600	17,696,000	114	18,740,000	108		
会議室	総使用日数	23	26	24	26	20	25	27	27	17	14	17	27							
	全館換算日数	17.86	19.79	20.93	23.57	15.21	19.50	22.57	21.14	12.79	10.36	11.21	21.07	216.00	246.00	88	204.50	106		
	利用料金	512,580	556,960	489,960	566,070	442,650	409,250	431,100	597,920	280,660	296,290	287,110	594,440	5,464,990	6,987,160	78	5,406,780	101		
	定時	500,000	554,000	586,000	660,000	426,000	546,000	632,000	592,000	358,000	290,000	314,000	590,000	6,048,000	6,888,000	88	5,726,000	106		
	減額			7,000		0	0							7,000				35,740	20	
	免除			94,960	106,880	0	159,320	228,280		85,480		28,000		702,920				367,840	191	
	時間外	12,580	2,960	5,920	12,950	16,650	22,570	27,380	5,920	8,140	6,290	1,110	4,440	126,910	99,160			84,360	150	
附帯設備	展示台	定時	453,510	432,900	428,220	344,880	441,810	413,730	454,500	426,330	267,660	250,470	369,000	260,100	4,543,110	3,343,410	136	3,893,580	117	
		時間外													0		0	0	0	
	商談机(大)	定時	395,680	293,120	298,720	391,840	303,840	341,520	281,280	427,920	216,320	218,160	413,200	240,000	3,821,600	3,133,200	122	3,613,600	106	
		時間外															0	0	0	
	商談机(小)	定時														0	0	0	0	
		時間外															0	0	0	
	商談椅子	定時	1,377,740	1,202,760	976,105	1,376,635	990,535	985,530	1,237,015	1,086,670	1,010,945	677,365	906,880	748,150	12,576,330	12,262,445	103	12,696,190	99	
		時間外													0		0	0	0	
	放送設備	定時	96,000	129,000	70,500	117,000	88,500	115,500	79,500	124,500	54,000	109,500	97,500	96,000	1,177,500	807,000	146	1,041,000	113	
		時間外													0		0	0	0	
	減額				75,568										75,568				76,170	99
	免除	67,715		226,690	173,850	45,550	230,910	627,375	45,660	211,995	0		52,210	1,681,955	1,913,886	88	943,420	178		
	計	2,255,215	2,057,780	1,546,855	1,980,937	1,779,135	1,625,370	1,424,920	2,019,760	1,336,930	1,255,495	1,786,580	1,292,040	20,361,017	17,632,169	115	20,224,780	101		
合計	32,665,395	33,096,790	33,498,765	37,855,907	28,246,635	36,515,420	37,131,870	35,845,130	22,948,590	28,654,835	29,227,140	29,025,330	384,711,807	344,512,829	112	349,285,860	110			
電気	92,367	92,015	67,849	82,026	70,092	64,586	166,355	102,848	65,841	39,013	46,051	63,028	952,071				1,069,215	89		
水道	265	11,276	3,651	4,552	0	0	17,074	22,608	0	0	2,018	1,398	62,842				54,904	114		
小計	92,632	103,291	71,500	86,578	70,092	64,586	183,429	125,456	65,841	39,013	48,069	64,426	1,014,913	0			1,124,119	90		
実費含む総計	32,758,027	33,200,081	33,570,265	37,942,485	28,316,727	36,580,006	37,315,299	35,970,586	23,014,431	28,693,848	29,275,209	29,089,756	385,726,720	344,512,829			350,409,979	110		
消火器	1,050	6,300	1,050	0	1,050	11,550	13,650	0	2,100	0	0	0	36,750	42,000			31,500	117		
インターネット	42,000	54,000	128,000	24,000	0	40,000	112,000	80,000	24,000	8,000	48,000	16,000	576,000	307,000			608,000	95		
プロジェクター	16,000	20,000	8,000	20,000	20,000	4,000	36,000	68,000	12,000	24,000	20,000	32,000	280,000	292,000			412,000	68		
長机	25,120	21,600	0	0	3,440	1,600	0	0	21,600	19,920	0	26,560	119,840	172,000			279,920			
コピー・FAX・携帯充電	8,760	19,590	16,530	54,230	19,450	14,160	23,030	14,960	9,170	14,240	8,340	21,240	223,700	558,500			178,760	125		
自主事業計	92,930	121,490	153,580	98,230	43,940	71,310	184,680	162,960	68,870	66,160	76,340	95,800	1,236,290	1,371,500			1,510,180	82		
自主事業含む実績総計	32,850,957	33,321,571	33,723,845	38,040,715	28,360,667	36,651,316	37,499,979	36,133,546	23,083,301	28,760,008	29,351,549	29,185,556	386,963,010	345,884,329			351,920,159	110		
コピー等除く実績総計	32,842,197	33,301,981	33,707,315	37,986,485	28,337,777	36,635,556	37,476,949	36,118,586	23,052,531	28,725,848	29,343,209	29,137,756	386,739,310	345,325,829			351,741,399	110		
キャンセル料	924,000	280,000	168,000	28,000	392,000	56,000	84,000	112,000	112,000	112,000	28,000		2,296,000				1,528,000	150		
総計	33,774,957	33,601,571	33,891,845	38,068,715	28,752,667	36,707,316	37,583,979	36,245,546	23,195,301	28,872,008	29,379,549	29,185,556	389,259,010	345,884,329	112	353,448,159	110			

# 展示室受付順位別利用実績

(様式9)

年度	平成28年度			平成27年度			対27年比	
区分 受付 順位	台東館			台東館			台東館	
	件数	利用料金 (円)	構成比 (%)	件数	使用料 (円)	構成比 (%)	件数 (※1)	利用料金 (%)
換算日数		換算日数			換算日数 (※2)			
第1順位	21	53,998,700	15.9	21	33,638,100	11.0	0	160.5%
		44.22			27.55			16.67
第2順位	171	144,211,200	42.6	162	131,149,400	43.0	9	110.0%
		118.11			107.41			10.70
第3順位	6	3,731,500	1.1	3	1,557,200	0.5	3	239.6%
		3.06			1.28			1.78
第4順位 (1位)	55	51,019,100	15.1	61	56,098,300	18.4	-6	90.9%
		41.78			45.94			-4.16
第4順位 (2位)	30	27,831,700	8.2	38	24,720,500	8.1	-8	112.6%
		22.79			20.25			2.54
第5順位 (1位)	82	48,130,000	14.2	76	45,168,600	14.8	6	106.6%
		39.42			36.99			2.43
第5順位 (2位)	26	9,721,000	2.9	28	12,582,200	4.2	-2	77.3%
		7.97			10.31			-2.34
合計	391	338,643,200	100.0	389	304,914,300	100.0	2	111.1%
		277.35			249.73			27.62

平成28年度・展示室業種・分類別使用状況表

(様式10)

台東館		A 呉服		B 衣服 身の回り品		C 食料・飲料		D 医療・化粧品		E 機械・用具		F 家具・什器等		G 雑貨		H その他		I 総合		J 文化・教養等		K 試験・就職		L イベント		合計		
		件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	件数	使用料	
1.製造業	大企業	0	0	3	1,177,600	3	1,385,700	0	0	0	0	2	2,721,600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5,284,900	
	中・小企業	0	0	11	5,519,400	1	938,400	0	0	0	0	2	1,856,400	5	7,500,300	5	4,874,000	0	0	0	0	0	0	0	3	2,798,200	27	23,486,700
	小計	0	0	14	6,697,000	4	2,324,100	0	0	0	0	4	4,578,000	5	7,500,300	5	4,874,000	0	0	0	0	0	0	0	3	2,798,200	35	28,771,600
2.卸売業	大企業	4	3,696,600	8	3,643,000	0	0	0	0	7	5,917,100	2	622,200	4	2,475,200	2	1,701,700	0	0	0	0	0	0	0	0	27	18,055,800	
	中・小企業	14	15,404,000	15	11,147,300	8	8,193,100	1	156,400	2	1,082,900	4	4,867,400	21	27,441,400	18	13,577,000	1	578,800	1	928,200	0	0	0	2	299,400	87	83,675,900
	小計	18	19,100,600	23	14,790,300	8	8,193,100	1	156,400	9	7,000,000	6	5,489,600	25	29,916,600	20	15,278,700	1	578,800	1	928,200	0	0	0	2	299,400	114	101,731,700
3.小売業	大企業	12	27,082,400	2	2,395,200	0	0	0	0	1	618,800	9	3,555,300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	33,651,700	
	中・小企業	2	4,641,000	9	5,970,300	2	3,975,800	0	0	3	2,674,800	0	0	3	2,019,600	2	1,042,900	0	0	1	618,800	0	0	4	1,204,400	26	22,147,600	
	小計	14	31,723,400	11	8,365,500	2	3,975,800	0	0	4	3,293,600	9	3,555,300	3	2,019,600	2	1,042,900	0	0	1	618,800	0	0	4	1,204,400	50	55,799,300	
4.サービス業等	大企業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,671,700	0	0	1	2,025,800	4	889,900	1	144,700	9	4,732,100	
	中・小企業	0	0	2	618,800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	7,958,200	0	0	0	0	7	1,831,500	15	8,072,700	34	18,481,200	
	小計	0	0	2	618,800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	9,629,900	0	0	1	2,025,800	11	2,721,400	16	8,217,400	43	23,213,300	
計	大企業	16	30,779,000	13	7,215,800	3	1,385,700	0	0	8	6,535,900	13	6,899,100	4	2,475,200	5	3,373,400	0	0	1	2,025,800	4	889,900	1	144,700	68	61,724,500	
	中・小企業	16	20,045,000	37	23,255,800	11	13,107,300	1	156,400	5	3,757,700	6	6,723,800	29	36,961,300	35	27,452,100	1	578,800	2	1,547,000	7	1,831,500	24	12,374,700	174	147,791,400	
	計	32	50,824,000	50	30,471,600	14	14,493,000	1	156,400	13	10,293,600	19	13,622,900	33	39,436,500	40	30,825,500	1	578,800	3	3,572,800	11	2,721,400	25	12,519,400	242	209,515,900	
5.各種組合	4	2,784,600	5	3,693,200	1	618,800	2	4,950,400	0	0	1	1,237,600	5	15,607,000	8	21,698,800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	50,590,400	
6.国・地方公共団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	309,400	0	0	0	0	4	1,390,800	0	0	5	1,700,200		
7.公益法人	0	0	0	0	1	6,105,000	1	1,547,000	0	0	0	0	0	0	3	4,790,400	0	0	16	12,149,400	4	3,217,200	0	0	25	27,809,000		
8.その他(任意団体等)	0	0	1	464,100	2	1,052,900	0	0	0	0	1	578,800	3	1,540,400	20	16,156,200	1	625,600	25	15,030,800	7	1,535,500	33	12,043,400	93	49,027,700		
合計	36	53,608,600	56	34,628,900	18	22,269,700	4	6,653,800	13	10,293,600	21	15,439,300	41	56,583,900	72	73,780,300	2	1,204,400	44	30,753,000	26	8,864,900	58	24,562,800	391	338,643,200		

(注) 1. 展示内容の分類は、日本標準産業分類のうち、両館の実情に該当するものを抽出。  
2. 大・中小企業の区分は、中小企業基本法による。

## 展示室地区別利用実績 (様式11)

回数 区名	台東館												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
足立区	4	2			2			2	2			3	15
荒川区		1	1		1	1		1			2	1	8
板橋区					2					1	1		4
江戸川区		3				1						2	6
大田区				2	1		1						4
葛飾区		1		1		1	1			1		1	6
北区										1			1
江東区	1	2	1		2	1			1	1	1	1	11
品川区	1	1					2						4
渋谷区	4	1		1		1	1	3	1	1	2	3	18
新宿区	1	1	1	3	2	2		2	2	1	3	2	20
杉並区		1		1	1					1			4
墨田区		1		3				2		1		1	8
世田谷区				2			1			1	1		5
台東区	4	4	8	7	7	4	3	5	2	5	5	7	61
中央区	4	8	4	6	1	6	2	3	5	4	7	3	53
千代田区	3	6	3	3		2	4	3	1	2	2	3	32
豊島区	2	1	1	2	1	1		2	1		1		12
中野区	1		2	1		1	1	2			1	2	11
練馬区				1									1
文京区			1		1	1							3
港区	1	2	2	4	1	1	1	5	2		2	3	24
目黒区													0
市町村	1	2	0	1	1	1	2	2	1	2	0	3	16
他府県	8	7	4	4	2	8	4	7		9	6	5	64
計	35	44	28	42	25	32	23	39	18	31	34	40	391

## 受付順位別予約申込実績

( 様式12 )

利用申込 受付順位	対象団体の範囲等		台東館			
			説明会案内状 送付団体数	PRパンフレット 等送付団体数	説明会予約 申込団体数	年間利用 団体数
第1順位	「中小企業団体の組織に関する法律」第3条に規定する団体 ○都内に事務所を有する者 ○地方自治体、国又はこれに準じて取り扱うべきものと認められる者が主催または後援する商工業及び貿易振興のための見本市等		10	10	7	10
	商工業及び貿易振興を目的とする公益法人 ○都内に事務所を有する者 ○優先的に取り扱うべきと認められる見本市等		3	3	1	2
第2順位	「中小企業団体の組織に関する法律」第3条に規定する団体 ○都内に事務所を有する者が実施する見本市等		6	6	3	9
	「中小企業基本法」第2条に規定する中小企業 ○都内に事務所を有する者が共同して実施する見本市等		90	90	6	13
	「中小企業基本法」第2条に規定する中小企業 ○都内に事務所を有する者が実施する見本市等		192	192	40	78
第3順位	○東京都が主催して実施する見本市等		3	3		0
	○都内の区市町村が実施する見本市等		3	3	1	2
	○国又はこれに準じて取り扱うべきものと認められる者が主催して実施する見本市等		5	5		3
第4順位	(4の1位)	第1順位、第2順位及び第3順位の者以外の者が実施する見本市等 都内に主たる事務所を有する団体	144	144	12	29
	(4の2位)	他県に主たる事務所を有する団体	88	88	4	24
第5順位	(5の1位)	見本市、展示会等以外の催物 文化教養関係 *習字展(審査、展示) *人形展(木目込み) *審査会(ポスター作品)	151	151	12	52
	(5の2位)	同人誌等(コミック) ※他の催しのない休日とする(浜松町館のみ) ※近隣に迷惑をかけないよう配慮を依頼する。	12	12		13
合 計			707	707	86	235

( 様式13 )

## 会議室目的別利用実績

### 台東館

項目 \ 年度	平成28年度実績			前年度実績			対前年比		
	件数① (件)	換算日数② (日)	利用料金③ (円)	件数④ (件)	換算日数⑤ (日)	使用料⑥ (円)	件数⑦ (①-④)	換算日数⑧ (②-⑤)	利用料金⑨ (③/⑥)
講習会	57	26.07	730,000	75	33.43	936,000	-18	-7.36	0.78
会議	47	19.14	536,000	43	18.71	524,000	4	0.43	1.02
展示会関係	93	134.00	3,752,000	96	118.14	3,308,000	-3	15.86	1.13
その他	55	36.79	1,030,000	7	34.21	958,000	48	2.57	1.08
合計	252	216.00	6,048,000	221	204.50	5,726,000	31	11.50	1.06

※換算日数(日) = 利用料金(円) ÷ 会議室全館利用料金単価(¥28,000)

## 物品整理簿(備品)

施設名 都立産業貿易センター台東館

管理番号	受領・購入 年月日	区分		品名	規格	数量	単価 (円)	金額 (円)	返還・廃棄		残高	使用場所又は保管場所	摘要
		保 全	委 託 取 得						年 月 日	数 量			
L14-000082~000101	H27.3.27		○	傘たて	ヤマザキYA-60L-SA	20	340,200	6,804,000				1階風除室	
L14-000102~000104	H27.3.27		○	おりたたみ傘たて	ヤマザキYA-57L-ID	4	149,688	598,752				展示室エントランス	
L14-000105~000164	H27.3.24	○		特注台車	花岡車輛	60	106,920	6,415,200				2階荷扱い場	
L14-000166~000167	H27.3.20	○		ステージ	ライオン484N	2	255,000	510,000			2	B1F5号倉庫	
L14-000200~208	H27.3.31	○		移動ラック	ライオン3連複式・単式・固定棚	1	7,387,200	7,387,200				3号倉庫	
L14-000168~000177	H27.3.20		○	跳ね上げ式掲示板	ライオンHKN-36SK	10	194,205	1,942,050				風除室	
L14-000178	H27.3.20	○		ソファベットの	ライオンS-170SB	1	110,160	110,160				2階救護室	
L14-000179~000182	H27.3.20	○		コインロッカー	ライオンneo8TBWX	4	257,040	1,028,160				展示室給湯室	
L09-000103~104	H21.11.22	○		簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	2	120,885	241,770				中央監視室	
L09-000105~106	H21.11.22	○		簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	2	120,885	241,770				警備室	
L09-000107~109	H21.11.22	○		簡易無線機	KenwoodTCP-233WCT	3	120,885	362,655				3階	
L14-000183	H27.3.31	○		システム収納 耐火ユニット	コゴ BWU-SF59SAWN	1	351,000	351,000				3階事務室	
L14-000184	H27.3.31	○		放送用リモコンテーブル	Seiarrows	1	172,800	172,800				3階事務室	
L14-000185	H27.3.31	○		会議テーブル 角形	コゴ WT-305M55	1	280,800	280,800				3階事務室	
L14-000186~000189	H27.3.31	○		来客用椅子	Seiarrows SEI-P104-UH-ISI	4	118,800	475,200				3階応接室	
L14-000190	H27.3.31	○		オムツ用ゴミ箱	コンビ DB-14	1	140,400	140,400				3Fおむつ替室・授乳室	
L14-000191	H27.3.31	○		355L 電気冷蔵庫	ハイール AGRSD36D(W)	1	108,000	108,000				3階給湯室	
L14-000192~000194	H27.3.19	○		テーブル	多摩産材	3	194,400	583,200				3階打ち合わせコーナー ビジネスコーナー	
L14-000195	H27.3.19	○		ガラステーブル	多摩産材杉、ガラス	1	280,800	280,800				3階応接室	
L14-000199	H27.3.19	○		自動販売機用什器	多摩産材杉	1	410,400	410,400				3階ビジネスラウンジ	
L14-000196	H27.3.19	○		リーフレットラック	多摩産材杉	1	534,600	534,600				3階ビジネスラウンジ	
L14-000198	H27.3.19	○		応接室壁面ラック	多摩産材杉	1	669,600	669,600				3階応接室	
L03-000723~000727	H5.9.8	○		展示台ラック	W1983*D1000*H952	5	215,270	1,076,350				5号倉庫	
L03-000731~000740	H8.2.29	○		展示台ラック	W1983*D1000*H952	10	288,400	2,884,000				5号倉庫	
L03-000741~000750	H9.1.28	○		展示台ラック	W1983*D1000*H953	10	294,168	2,941,680				5号倉庫	
L03-000751~000756	H10.1.2	○		展示台ラック	W1983*D1000*H954	6	294,168	1,765,008				5号倉庫	
	H27.3.31	○		ファイルサーバー	DELL Power Edge R320	1	1,560,816	1,560,816				3階事務室	
L14-000209	H27.3.1	○		コンテンツサーバー	本体 ML310e	1	181,440	181,440				デジタルサイネージ	
L14-000210~211	H27.3.1	○		監視クライアントPC	編集、監視、配信用 ProBook450G1	2	122,040	244,080				デジタルサイネージ	
L14-000212~215	H27.3.1	○		液晶ディスプレイ	1階用狭額縁 LM46P1	4	448,000	1,792,000				デジタルサイネージ	
L14-000231	H27.3.1	○		クライアントPC	1階マルチ表示用 PN-ZP35	1	126,360	126,360				デジタルサイネージ	
L14-000216~222	H27.3.1	○		液晶ディスプレイ	2~9階用 PN-U473	7	190,080	1,330,560				デジタルサイネージ	
L14-000223~229	H27.3.1	○		クライアントPC	2~9階用 PN-ZP35	7	181,440	1,270,080				デジタルサイネージ	
L14-000230	H27.3.1	○		インターネット接続設備サーバー本体	Secure POPCHATⅢ	1	594,000	594,000				INT接続	
L14-000231	H27.3.1	○		東芝 管理用ノートPC	Dynabook Satellite B554/L	1	126,360	126,360				INT接続	
L14-000232	H27.3.1	○		24ポート+SFP8ポートセンタースイッチ	MNO ZEUQUO2400	1	313,200	313,200				INT接続	
L03-000806~809	H18.4.1	○		救助袋	斜降式	4	275,500	1,102,000					
L14-000241~248	2015.3.11	○		ワイヤレス受信機	パナソニックWX-UR502(504)	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
	2015.3.11	○		デジタルマルチプロセッサ	パナソニックWZ-DM304	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
	2015.3.11	○		Solid State Stereo Audio Recorder	ティアック Tascam SS-CDR200 SS-R200 SS-R100	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
	2015.3.11	○		オーディオミキサー	パナソニック RAMSA WR-XS3	2	1,231,200	2,462,400				音響設備南北各1×4F	
	2015.6.9	○		施設管理Gパソコン	Lenovo ThinkCentre M73z	3	289,440	868,320					
	2015.6.12	○		事務室プリンター上置台	特注品	1	119,340	119,340					
	2015.7.15	○		多摩産材リーフレット什器	特注品	1	1,384,560	1,384,560					3階エントランス
	2016.2.2	○		防犯ゲートシステム	キャトルプラン ClassicStyleTR4240PSB	1	302,400	302,400					3階ビジネスラウンジ
	2016.2.19	○		ビジネスラウンジ陳列棚	特注品	1	1,587,600	1,587,600					3階ビジネスラウンジ
	2016.5.20	○		公社LAN用パソコン購入	LenovoL540	1	290,520	290,520					総務経理G
	2016.6.2	○		職員増員用什器家具	セイアローズ	1	374,760	374,760					
	2016.8.12	○		開票・入庫証発行用プリンター	canonLBP8420	1	118,800	118,800					
	H23.1.31	○		プロジェクター	HITACHI CPX5	2	183,750	367,500					

## 物品整理簿(点数管理物品)

施設名 都立産業貿易センター台東館

管理番号	受領・購入 年月日	区分			品名	規格	数量	単価 (円)	金額 (円)	返還・廃棄		残高	使用場所又は保管場所	摘要
		保 全	追 加	委 託						取 得	年月日			
	H27.3.20	○			講演台	ライオンFS-9411C	2	67,600	135,200			2	B1F1号倉庫	
	H27.3.20	○			ホワイトボード両面・アルミホーロータイプ	ライオンRM-12NC	4	56,000	224,000			4	B1F1号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(長机)	H70*W180*D60cm	199	20,160	4,011,840				7号倉庫	
	H22.12.21		○		商談机(長机)ラック	H125*W190*D700cm	18	48,600	874,800				7号倉庫	
	H22.12.21	○			小机	W70*D40cm	340	7,320	2,488,800				7号倉庫	
	H22.12.21	○			小机ラック	W14*D180*D50cm	17	53,300	906,100				7号倉庫	
	H22.12.21	○			展示台	H10*W190*88cm	462	24,000	11,088,000				5号倉庫	
	H22.12.21	○			商談机(1500)	H126*W175*D75cm	260	15,000	3,900,000				5号倉庫	
	H22.12.21	○			商談机ラック	H1700*W700*D1300cm	24	53,700	1,288,800				5号倉庫	
	H27.3.31	○			演台	H110*W90*H48cm	1	67,600	67,600				5号倉庫	
	H27.3.31	○			椅子	㈱サンケイ CF72-MX ブルーグレー	2500	5,508	13,770,000				各階及び7号倉庫	
	H27.3.31	○			椅子用ラック	㈱サンケイ E-26	63	22,680	1,428,840					
	H28.10.1		○		プロジェクター	HITACHI CPX11WN	1	85,938	85,938				浜館より	
	H25.12.1		○		プロジェクター	EPSON EB1751	1	85,696	85,696					
	H20.11.1		○		貸し出し用スクリーン	フォーレックス FSV-100M	6	63,000	378,000					
	2015.3.31	○			液晶テレビ	東芝REGZA 23S8	1	29,000	29,000				3階事務室	
	2007.9.31	○			一眼レフカメラ	キャノン EOS Kiss X2	1	71,200	71,200				3階事務室	
	2008.9.31	○			デジタルカメラ	キャノン IXY digital 800IS	1	3,650	3,650				3階事務室	
	2009.3.31	○			ICレコーダー	OLYMPUS Voice-Trek DS-51	1	12,800	12,800				3階事務室	





産業貿易センター指定管理者一次評価

台東館

大項目	項目	確認項目	評価基準								
			●水準を上回る＝達成度:概ね110%以上	●水準どおり	●水準を下回る＝達成度:概ね90%以下	※定性的な指標は、事業目的に合致する効果的な取組を新規で行った場合は、水準を上回る。適正に実施した場合を水準どおり。事故・協定違反が発生した場合を水準を下回る。					
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
		施設・設備の保守点検(内容・回数等) ・定期点検及び保守等 (事業計画に定める回数:27項目)	×1		○		様式6 建物管理業務実績	27項目	22項目		計画に挙げていたが、大規模改修工事により撤去した点検項目(5項目)は不実施として実績件数には入れていないため、実質達成度は100%である。
		施設の清掃(施設の清潔さ)及び警備 ・床清掃(毎日)ほか(5項目) ・警備人数(105人/月)	×1		○		様式6 建物管理業務実績	5項目 105人/月	5項目 112人/月		
		人員配置(配置数、配置箇所、専門性等) ・事業責任者の配置ほか(14名)	×1		○		様式1 事業報告 資料① 高稼働率対策	14名	14名		
		人材育成の取組(各研修参加、訓練実施)	×1	○			様式1 事業報告 資料⑧-1 職員保有資格一覧 資料⑧-2 研修参加内容	研修・訓練体系の確立、関連資格取得奨励	実施		研修担当を置き、研修情報の収集、資格期限の確認、資格獲得の奨励等を行った。結果、多種多様な研修・訓練に参加し、資格を取得した。
		法人組織としての指定管理業務への関与 ・本社との連携体制の構築 ・戦略会議によるセンターの効用最大化	×1		○		様式1	本社と連携、産業貿易センター戦略会議の設置	戦略会議を四半期ごとに開催		本社と連携した戦略会議において、運営上の課題の洗い出しや解決策の検討等を行い、事業計画達成に向けたアクションプランを策定した。
		提案事業等の実施 ・施設利用者の準備作業等の調整	×2	○			様式1 事業報告	利用者間の調整	実施		利用者調整会議を設置し、エレベーター等における搬出入の混乱が予想される当事者間の調整を図った。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った。
		利用者の平等利用への取組 (定期優先受付・随時受付)	×1		○		様式1 事業報告	定期優先受付・随時受付	実施		
		他機関等との連携 ・区民会館との連携による利便性の向上	×1		○		様式1 事業報告	区民会館との連携	実施		区民会館との情報交換会の定期開催、予約満室時や利用者の要望に応えた区民会館への紹介。
		地域や地元住民との良好な関係の構築	×1	○			様式1 事業報告	地域への積極的な協力・連携、地元住民との良好な関係	実施		町おこしイベント等への参加、協力を行い運営に寄与、地域住民との良好な関係を維持した。台東館イベント情報を住民へ公開し共有化を図った。
浜松町館再整備への貢献	×1		○		様式1 事業報告	施設整備のための積極的貢献、新施設の情報提供	実施		浜松町館設計説明会に参加、設計へのアドバイスや、搬出入等運営上のアドバイスをを行った。ウェブサイトにて再整備の関連情報を掲載した。		
<評価理由>過去最高稼働率の中、利用者調整会議を設置し、エレベーター等における搬出入の混乱が予想される当事者間の調整を図った。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った。							<備考>				

産業貿易センター指定管理者一次評価

台東館

大項目	項目	確認項目	評価基準										
			配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項		
		個人情報保護、報告等は適切に行われているか											
	法令等の遵守	個人情報保護、情報公開の取組及び利用記録等各種情報の管理・情報の適正管理等	×1		○		実地検査	適正管理	適正に実施				
		環境配慮への取組	×1		○		様式1 事業報告 資料①28年度改善実績	—	適正に実施			ビルマルチ空調機への制御装置の取り付けやガスデマンド計の増設等により、ガス電気量の軽減を図った。	
		各種法令の遵守及び都への報告・連絡	×1		○		実地検査等	迅速に報告	適正に実施				
		<評価理由>各種法令、協定等に沿って適正に履行。						<備考>					
管理状況	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか											
		施設設備の安全性の確保 ・適切な工事、修繕の実施	×2	○			様式1 事業報告 様式5 事故・故障対応一覧 様式7 工事・修繕実績	維持管理・修繕を適正に実施	35件実施			定期点検以外にも日常的な点検を行い、不具合故障があった場合、迅速かつ的確に修理・修繕を行った。大規模改修関連の不具合も多数生じたが、都へ報告を行い、適切に改善対応した。	
		防災、防犯への配慮及び緊急時対策 ・自主防災組織の設置と定期訓練 ・防災マニュアルの改訂と周知 ・警備体制の確保・避難誘導の体制づくり	×1	○			様式1 事業報告	防災マニュアルの更新と周知、自主防災組織の設置・訓練、確実な避難誘導の体制づくり	実施			防災マニュアルを更新し、テロ対策マニュアルを新規に作成した。地震・火災避難訓練の実施、自衛消防隊審査会への参加を行った。避難誘導のサインや誘導放送等の機器整備について特に点検を徹底し、災害発生時の活用のため維持管理に努めた。	
		施設・設備管理に関する書類等の管理 ・業務報告(警備、清掃、設備)の作成(毎日)	×1		○		実地検査	—	適正に実施				
		<評価理由>定期点検以外にも日常的な点検を行い、不具合故障があった場合、迅速かつ的確に修理・修繕を行った。大規模改修関連の不具合も多数生じたが、都へ報告を行い、適切に改善対応した。また、防災マニュアルを更新し、テロ対策マニュアルを新規に作成した。						<備考>					

産業貿易センター指定管理者一次評価

台東館

大項目	項目	確認項目	評価基準								
			●水準を上回る＝達成度:概ね110%以上	●水準どおり	●水準を下回る＝達成度:概ね90%以下	※定性的な指標は、事業目的に合致する効果的な取組を新規で行った場合は、水準を上回る。適正に実施した場合を水準どおり。事故・協定違反が発生した場合を水準を下回る。					
管理状況	財務・財産の状況	適切な財務運営・財産管理が行われているか	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
		収支状況(安定的な運営) ・利用料金収入 344,513千円 ・28年度収支 17,303千円	×2	○			様式2 事業収支 様式3 経営状況分析指標	344,513千円 17,303千円	388,023千円 60,521千円	112.6% 349.8%	計画を大幅に上回る収支状況
		経理処理(書類等の管理含む) ・経理の明確な区分、経理状況の明確化 ・帳簿、関係書類の整備、保存	×1		○		実地検査	—	適正に実施		
		都有財産の管理 ・保全物品整理簿の整備	×1		○		様式14 保全物品管理簿 実地検査	—	適正に実施		
		<評価理由>稼働率のアップによる使用量増加の中、新電力との契約や新設備活用、省エネ対策による経費節減に努め、利用料金収入は計画値を43,510(千円)、収支は計画値を43,218(千円)と大きく上回った。						<備考>			
事業効果	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
		利用率(全館換算日数:247.50日)	×2	○			様式8 利用実績	247.50日	277.35日	112.1%	展示室の利用率
		展示室の稼働率状況	×2	○			様式1 事業報告	75.0%	84.0%	112.1%	計画を大幅に上回る稼働率
		会議室の利用状況(稼働日数)	×1			○	様式8 利用実績	246.00日	216.00日	87.8%	過年度実績より、展示室の稼働率見込に合わせて計画値を設定したが、会議室の併用が想定より下回った。
		施設設置目的の実施状況(中小企業利用件数等)	×2		○		様式10 展示室業種業態別使用状況	—	全催事の44.5%が中小企業による。		過去3ヵ年分の平均中小企業率45.0%
		利用促進への取組 ・新規利用及びリピータの獲得	×2		○		様式1 事業報告	販路開拓支援・経営支援の実施、新規展示会の誘致強化	実施		公社が取り組む中小企業支援事業をPRした。連携先である台東区、商工会議所等に台東館への活用を依頼した。医学学会に対し新規開催のサポートを行った。
<評価理由>展示室の稼働率は計画値を大幅に上回る実績となり、開設以来の最高値となった。公社が取り組む中小企業支援事業をPRし、連携先である台東区、商工会議所等に台東館への活用を依頼した。						<備考>					

産業貿易センター指定管理者一次評価

台東館

大項目	項目	確認項目	評価基準								
			●水準を上回る＝達成度:概ね110%以上	●水準どおり	●水準を下回る＝達成度:概ね90%以下	※定性的な指標は、事業目的に合致する効果的な取組を新規で行った場合は、水準を上回る。適正に実施した場合を水準どおり。事故・協定違反が発生した場合を水準を下回る。					
事業効果	サービス内容の向上	事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか	配点	水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)	根拠資料	計画	実績	達成度	特記事項
		事業の企画、実施、成果 ・自主事業の実施(展示・商談会等) ・都の他施策との連動性、協調性等	×2	○			様式1 事業報告 資料② 自主企画事業	中小企業の展示・商談会、セミナー等の実施	1回(2日間)		機械・金属、医療・健康等をテーマとした展示・商談会を2日間開催。同時に関連セミナーを実施、内容の充実を図った。また同日開催の台東区産業フェアと連携し、延べ4,432名の来場があった。
		サービス向上に向けた取組 ・利用者ニーズの把握 ・サービス向上の検討及び情報共有体制 ・搬出入効率化の推進	×2		○		様式1 事業報告 資料⑦ 運営会議議事録	利用者要望を的確に把握、情報共有体制の構築	実施		利用者、装飾業者を集めた運営会議や、利用説明会等を通してニーズを把握し、職員間で各要望や情報の共有化を行った。全国展示場連絡協議会で他施設との情報交換を行った。
		特色ある事業の実施 ・利用者へのサポート、展示商談会のコーディネート等	×2		○		資料⑤ 利用者への指導・支援 資料⑥ 28年度コーディネート催事	利用者サポート、コーディネート事業実施	サポート実施、コーディネート26件		HP情報の作成支援等を行い来場者促進をサポートした。同業種20件、異業種6件のコーディネートを行った。
		利用者サービスに資する自主事業の取組 ・備品類の充実、備品貸出サービス等の事業実施	×1		○		様式1 事業報告	備品の準備を徹底し不足に備える	実施		
		利用者の満足度(利用者アンケート)	×2	○			様式4 利用者アンケート結果	アンケートの実施	大変満足・満足・どちらかといえば満足計 97%		配布375件 回収248件 回収率66.1%
		質の高いサービス提供のための提案 ・バリアフリー・ユニバーサルデザインへの配慮 ・外国語対応の推進	×2		○		様式1 事業報告	わかりやすい表示等への改善、ホームページや各種表示等の外国語対応	実施		ユニバーサルデザインの自販機を採用し、赤ちゃんフラット、乳幼児用チェアの利用説明内容を見直した。
		苦情等への対応 ・現場指導、調整及び注意喚起の実施	×1		○		様式1 事業報告 様式5 事故・故障対応一覧	現場指導、注意喚起等の実施	実施		
		<評価理由>機械・金属、医療・健康等をテーマとした展示・商談会を2日間開催。同時に関連セミナーを実施し、内容の充実を図った。利用者、装飾業者を集めた運営会議や、利用説明会等を通してニーズを把握し、職員間で各要望や情報の共有化を行った。利用者アンケートの結果、非常に高い満足度となった。また、アンケートに寄せられた要望を施設管理運営の改善に活かした。						<備考>			
合計点 59点			×2点	4点×7項目	2点×5項目	0点×0項目					
			×1点	2点×3項目	1点×15項目	0点×1項目					
			(小計)	34点	25点	0点					

一次評価結果	得点 59点	標準点	S (58点以上)	A+ (54~57点)	A (38~53点)	B (37点以下)
	S	19項目×1点 ×1(配点) +12項目×1点 ×2(配点) =43点	標準点の1.33倍 (小数点以下切上)点以上	S-1点以下 標準点の1.25倍 (小数点以下切上)以上	A+-1点以下 B+1点以上	標準点の0.88倍 (小数点以下切捨)点以下

特記事項	(特に評価すべき点)
	展示室の稼働率は計画値を大幅に上回る実績となり、開設以来の最高値となった。この高稼働率によりエレベーターや荷捌き場における搬出入の混乱が予想されたため、利用者調整会議を設置、積極的に当事者間の調整を図ることで、円滑な運営業務を行った。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、利用者アンケートの結果、非常に高い満足度となった。
	(その他特記事項)

事業者の財務状況	
----------	--

1 評価概要(一次評価)					台東館	2 主な指標			
大項目	中項目	評価結果			評価の主なポイント	平成28年度 利用者アンケート結果			
		水準を上回る(2点)	水準どおり(1点)	水準を下回る(0点)		台東館	回収	回収率	総合評価(施設、システム、サービス、接客の平均)
管理状況	適切な管理の履行(10項目) (うち1項目は×2点)	8	7	0	利用者調整会議を設置し、エレベーター等における搬出入の混乱が予想される当事者間の調整を図った。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った。	配布	375件		
	法令等の遵守(3項目)	0	3	0	各種法令、協定等に沿って適正に履行。	回収	248件		
	安全性の確保(3項目) (うち1項目は×2点)	6	1	0	定期点検以外にも日常的な点検を行い、不具合故障があった場合、迅速かつ的確に修理・修繕を行った。大規模改修関連の不具合も多数生じたが、都へ報告を行い、適切に改善対応した。また、防災マニュアルを更新し、テロ対策マニュアルを新規に作成した。	回収率	66.1%		
	財務・財産の状況(3項目) (うち1項目は×2点)	4	2	0	稼働率のアップによる使用量増加の中、新電力との契約や新設備活用、省エネ対策による経費節減に努め、利用料金収入は計画値を43,510(千円)、収支は計画値を43,218(千円)と大きく上回った。	総合評価(施設、システム、サービス、接客の平均)		「大変満足」(28.6%) 「満足」(56.4%) 「どちらかといえば満足」(12.0%) 「どちらかといえば不満」(2.2%) 「不満」(0.3%)「大変不満」(0.5%)	
事業効果	利用の状況(5項目) (うち4項目は×2点)	8	4	0	展示室の稼働率は計画値を大幅に上回る実績となり、開設以来の最高値となった。公社が取り組む中小企業支援事業をPRし、連携先である台東区、商工会議所等に台東館への活用を依頼した。	総括	○アンケート回収率→66.1% ○利用者からの要望について ・搬出入の車両・エレベーターの調整向上 ・申込手続きの明瞭化、簡素化 ・天井の振動音の改善 ・終了時間の延長		
	サービス内容の向上(7項目) (うち5項目は×2点)	8	8	0	機械・金属、医療・健康等をテーマとした展示・商談会を2日間開催。同時に関連セミナーを実施し、内容の充実を図った。利用者、装飾業者を集めた運営会議や、利用説明会等を通してニーズを把握し、職員間で各要望や情報の共有化を行った。利用者アンケートの結果、非常に高い満足度となった。				
	×2点	4点×7項目	2点×5項目	0点×0項目					
	×1点	2点×3項目	1点×15項目	0点×1項目					
	小計	34	25	0	(特に評価すべき点) 展示室の稼働率は計画値を大幅に上回る実績となり、開設以来の最高値となった。この高稼働率によりエレベーターや荷物置き場における搬出入の混乱が予想されたため、利用者調整会議を設置、積極的に当事者間の調整を図ることで、円滑な運営業務を行った。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、利用者アンケートの結果、非常に高い満足度となった。				
総合評価 S		合計59点				平成28年度 展示室受付順位別利用実績			

※評価基準 S:58点以上 A+:54点以上57点以下 A:38点以上53点以下 B:37点以下 標準点:43点

ホームページアクセス件数

21年度	479,477件
22年度	725,381件
23年度	723,733件
24年度	953,622件
25年度	1,294,720件
26年度	886,067件
27年度	1,311,411件
28年度	917,164件

平成28年度 事業収支 (単位:千円)

	台東館		増減
	事業計画	実績	
利用料金収入	344,513	388,023	43,510
展示室	319,894	361,182	41,288
会議室	6,512	5,465	△ 1,047
附帯設備等	18,107	21,376	3,269
自主事業収入	1,372	1,236	△ 136
支出	328,582	328,738	156
東京都納付額	85,688	96,019	10,331
人件費	63,555	65,386	1,831
事業費	179,339	167,333	△ 12,006
事業収支	17,303	60,521	43,218

平成28年度 人員体制

	台東館
ゼネラルマネージャー	*1
総務経理	2
施設管理	3
セールス	1
プロモーション	7
計	14

\*台東館ではGMが館長を兼任

展示室(催事件数・入場者数)

	浜松町館		台東館	
	催事件数	入場者数	催事件数	入場者数
21年度	357件	398,966人	280件	356,085人
22年度	354件	376,102人	283件	368,338人
23年度	357件	335,686人	310件	386,787人
24年度	362件	379,458人	315件	418,211人
25年度	403件	380,001人	291件	373,670人
26年度	357件	446,916人		
27年度	190件	177,361人	389件	395,109人
28年度			391件	468,348人

展示場利用状況

年度	総使用日数	換算日数	稼働率%	件数	年度	総使用日数	換算日数	稼働率%	件数	合計稼働率	備考
17	314	222.55	67.4	333	17	293	189.94	57.6	238	62.5%	①総使用日数:年間会場使用日数 ②換算日数 年間使用料÷1日当りの全館使用料 浜松町館全館使用料 1,197,800円 台東館全館使用料 1,221,000円 両館とも209円/m <sup>2</sup> ③会場利用可能日数(330日) 365-(年末年始+設備点検等) ④稼働率 換算日数/330日 ※27年度は会場利用可能日数を 浜松町館169日、台東館319日として計算
18	319	224.42	68.0	340	18	310	208.07	63.1	290	65.5%	
19	292	219.40	66.5	370	19	314	215.66	65.4	280	65.9%	
20	314	231.32	70.1	363	20	311	222.27	67.4	286	68.7%	
21	313	224.95	68.2	357	21	313	214.36	65.0	280	66.6%	
22	321	232.90	70.6	354	22	314	225.07	68.2	283	69.4%	
23	317	219.91	66.6	357	23	324	237.04	71.8	310	69.2%	
24	320	238.20	72.2	362	24	329	237.57	72.0	315	72.1%	
25	319	234.56	71.1	403	25	313	229.22	69.5	291	70.3%	
26	326	269.66	81.7	357	26						
27	160	108.52	64.2	190	27	314	249.73	78.3	389	73.4%	
28					28	330	277.35	84.0	391		