

東京都立多摩産業交流センター

事業計画書（概要）

<令和3年度～令和7年度>

1. 管理運営に関する基本的事項

(1) 指定管理者としての役割

1. 本施設の管理運営の基本的考え方

- 東京都の示す戦略とビジョンを踏まえ、当グループの捉える本施設の基本的考え方は下記のとおりです。

多摩地域に集積する中小企業、技術、人材、学術・研究機関を有機的に結合し
また、多摩地域と区部のイノベーション・エコシステムとをつなぐHUB拠点となり
東京都全体の産業の交流を促進し、産業振興に貢献することを目的とする

- 当グループは、東京都の中小企業の振興、ならびにイノベーション都市としての世界的な評価は、東京都産業労働局の取組みと実績に基づくものと捉えています。こうした現状と課題を認識したうえで、民間の創意工夫を最大限に発揮し得る『多摩産業交流センター指定管理共同企業体』を組成しました。国際会議、学術集会、展示会、企業イベント等13,000件を越える催事運営実績に基づき、交流事業を展開する日本コンベンションサービス（以降JCS）を代表企業に、多摩地域と区部との往来の大動脈として交通インフラを供給する京王グループの京王設備サービスならびに京王エージェンシーを構成企業に、全社を挙げて本事業に取り組めます。

【代表企業】 日本コンベンションサービス株式会社	1967年に創立した国内初となるコンベンション運営会社として、国際会議や学術集会などの企画・運営・事務局代行の国内最多の実績を有します。このほか、国際会議場等の公共の施設運営や、行政業務アウトソーシングならびに行政をサポートするマンパワーを提供する人材サービス事業等、M I C Eを通じ、全国の産・官・学・民の「交流」事業を展開しています。
【構成企業】 株式会社 京王設備サービス	京王電鉄を中心とした京王グループの中核企業として1964年に設立。ビルの総合管理をはじめ、鉄道施設や駅業務、総合設備工事など、様々な分野の事業を展開します。東京都議会議事堂、東京都立大学（南大沢キャンパス）、味の素スタジアム等の豊富な実績と高度な技術・技能に基づき、社会の安心・快適な環境創造に貢献しています。
【構成企業】 株式会社 京王エージェンシー	京王グループのハウスエージェント（広告代理）機能を持ちつつ、総合広告会社として様々な企業・官公庁・自治体などの広告販促・広報PR事業を実施。また京王電鉄をはじめ東京都からは多摩モノレール・味の素スタジアムの広告媒体の管理運営を受託し「媒体主」としての役割も持つ。沿線エリアマーケティングの知見を活かし、「広域集客プロモーション」を強みに多様な事業を展開しています。

- 当グループは、本施設の目的を達成する「交流」に取り組めます。

2. 指定管理者としての役割

- 本施設の基本的考え方に基づき、本施設の指定管理者は、
 - ・多摩地域の中小企業の課題解決につなげる機能・仕組みを組織し、運営すること
 - ・多摩地域の中小企業の課題解決につなげ、東京都の産業振興につなげる「交流」を創出すること
 - ・多摩地域に埋もれている大学の技術・研究シーズを、産業と「交流」させること
 - ・公共施設として、安心・安全・着実な管理運営を行うこと等の役割を担うものと捉えています。
- 上記役割を遂行するため、当グループは地元企業・団体等と産業交流の企画・検討を進めています。

1. 管理運営に関する基本的事項

(2) 運営の基本方針

- 当グループは本施設の設置目的を踏まえ、下記の運営方針を掲げ、業務を展開していきます。

「多摩産業交流センター指定管理共同企業体」 運営方針

1. 多摩地域の産・学・官・民を有機的に結合し、産業振興における「真の連携」を遂行するとともに、連携の輪を拡げていきます
2. 当グループの法人組織全体が有する実績・ノウハウ・ネットワークを生かし、本施設の効用発揮に向けた取組みを展開します
3. 産業振興における「真の交流」を実施する事業実施体制を敷き、適切かつ効率的な業務遂行を実現する最適な組織マネジメントを行います
4. 民間ならではの営業力・機動力を発揮して産学・産産・広域連携を遂行し、産業振興を目的とした研究や事業を着実に支援していきます
5. 利用者（産業振興を目的とする企業・団体、産業交流の主催者・出展者・参加者等）の利益と利便性を追求した利用促進施策を実施します
6. 開業準備業務の実績・経験を踏まえ、計画的な準備業務の遂行ならびに効果的な広報・プロモーションを行い、円滑な開業を実現します
7. 良質なサービスの提供と効率的な管理運営を両立し、利用者満足度の向上と費用対効果の高い経営を実行します
8. 利用者の安心・安全・高い満足を追求し、利用者の「生の声」に基づく継続的な業務改善・サービス向上に取り組めます
9. 条例・規則・細則・業務仕様書を遵守し、公共施設としての安心・安全を徹底します

2. 組織及び人員体制

(1) 人員配置計画及び人材確保計画

1. 人員配置計画（管理運営業務）

- 指定管理業務の現場責任者として、全ての業務を統括する**センター長**を配置します。
- センター長を補佐し、運営管理業務全般を兼務する副センター長を配置します。

2. 人員配置計画（施設保全管理業務）

- 設備・清掃・警備の各部門を統括し、施設保全管理業務の全体を管理する**施設保全管理業務責任者**を配置します。**施設保全管理業務責任者は、運営管理のセンター長・副センター長及び各マネジャーと密接な連携で情報を共有し、相互の業務で抜け・漏れ・重複を事前に防止し、効率的で安心・安全な施設運営を行います。**

※「人材配置計画・人材確保計画」は「別図1」参照

(2) 職員の能力向上及び労働環境整備

1. 職員の能力向上・ノウハウの維持継承に向けた取り組み

- 当グループでは、職員は接客能力や施設の安全な利用・安全管理・施設設備に関する専門的な能力まで、幅広い知識を有することが必要と考えています。**職員が広く知識や技術を身に付け、利用者に平等かつ公平、質の高いサービスを提供できるように、職員教育とマニュアルの整備を行います。**
- 京王設備サービスでは、日々進歩する技術とさらなる知識向上を目的とし、自社保有研修施設である「**技術総合訓練センター**」を開設しており、階層別プログラムによる各種研修を実施しています。

2. グループの組織力を発揮した良好な労働環境の整備

- 当グループは、**労働に関する法令遵守を徹底し、職員の労働環境を整えることが、習熟度の高い職員を定着させ、高品質なサービス提供に繋がる**という考えに基づき、グループの組織力を発揮し、本施設の労働環境を良好に維持します。

2. 組織及び人員体制

(3) 業務執行体制

1. 設置目的の達成最大化に向けた業務執行体制

- 東京都の定める管理水準に基づく業務執行にあたり、多岐にわたる指定管理者の業務を確実かつ安定的に実施するため、機能別に「統括」「管理運営」「施設安全管理」3部門構成とします。
- センター長から各チームのマネジャー・責任者を通じた指揮命令系統を確立し、報告・連絡・相談を一元的に管理できる体制とします。
- 統括部門のセンター長・副センター長、各部門のマネジャー・責任者との定期ミーティングを徹底し、密接な連携により、指揮命令の確実な伝達を行います。
- 毎日の朝礼、終礼を実施し、日ごとの報告・連絡・相談の共有徹底を図ります。

※「業務執行体制図」は「別図2」参照

(4) 法人組織全体での支援体制

1. 当グループの強固な組織力・人材力・企画力を生かした運営

- 本社のバックアップ機能を充実させることで施設職員の営業力とサービス品質を高め、その結果、利用者に対するきめ細かな支援や有益なサービス提供につながるという考えから、当グループは、共同企業体の構成企業各社ならびにグループの機能・力を発揮させ、本施設のパフォーマンスを高めます。
- 急な欠員発生時の人員リスクや災害・緊急時においても、組織力を発揮した迅速な対応を実施します。
- 催事の開催時においては、催事の規模や特性に合わせて、運営ディレクター・カンファレンス施設・国際会議場等経験者や音響・照明・映像の技術者を適宜派遣し、主催者、参加者の催事運営を支援します。
- 維持・管理業務にあたっては、多摩地域に所在する多数の管理物件を担当する京王設備サービスの強固な人的ネットワークならびに物的ネットワークを強みに、定期作業・年次作業のほか、トラブル発生時等の部材や機材の確保・調達等、迅速な対応を行います。
- 京王設備サービスでは、複数の管理物件への迅速対応を可能とする24時間365日稼働の「多摩機動事務所」を有します。「多摩機動事務所」は本施設から約30分の場所に位置しており、突発的な不具合発生時等、夜間の一次対応を柔軟かつ迅速にサポートし、復旧対応を行います。

2. グループのネットワークを生かした利用者支援・サービスの展開

- JCSは、「日本コンベンション協会 (JCMA)」や「日本展示会協会」をはじめMICE業界・関係団体との強力なネットワークを有します。このネットワークを生かした広報やプロモーション、業界団体のイベント誘致等、本施設のブランディングとともに、利用の促進を図ります。

3. 施設の効用発揮に向けた取組方針

(1) 産業振興のための取組方針

①産学・産産連携の実現のための取組方針

1. 産学・産産連携の実現のための取組み方針

- 当グループは、東京の優秀な人材、世界的企業群、レベルの高い教育・研究機関の「真の連携」には、地域間で人と人をつなぐ「人」が最重要事項と捉えています。
- 当グループは、多摩地域の産業振興を推進する地元企業・団体のネットワークと情報に、民間ならではの機動力と営業力を掛け合わせ、**多摩地域に所在する企業との永続的な関係を維持**します。

2. 具体的取組「データ」の活用

- 中小企業や大学・研究機関より得た「情報」は、漏れなくデータ化します。
- 当グループは、**これらデータ化したシーズとニーズに対して経験・ノウハウに基づく分析・照合**を行い、研究及び事業の効果的な支援につなげていきます。

3. 具体的取組「プロフェッショナル」の活用

- 本施設の主な利用者である中小企業等の課題は多岐に渡ります。当グループは、**産業振興を強みとする弁護士事務所等のプロフェッショナルを活用できる機能・仕組み**を整備します。

4. 具体的取組「産の魅力」と「学の能力」の交流促進

- 当グループは、地元企業・団体各社と定例的な会議体を設け、**広域の好事例の共有**や、**各校の研究テーマや進捗の共有、中小企業のシーズの発信**等を行います。

5. 具体的取組「産の魅力」と「学の能力」をオンライン・リアルの両輪で発信

- 当グループは、産学連携の難しさの要因に「発信力の弱さ」があると捉えています。本施設では、オンラインとリアルの両輪で、「産の魅力」と「学の能力」の発信力を強めます。
- 本施設では技術シーズ、研究シーズを、**ホームページにて公開**します。
- ウェブ上の公開のほか、本施設は、施設内の空間を利用した**研究内容のポスター掲示や試作品の展示**を行い、**産と学の偶発的な出会いを狙**います。

(1) 産業振興のための取組方針

②広域的な産業交流の実現のための取組方針

1. 広域的な産業交流の促進

- 本施設は多摩地域の「看板役」となり、**都内や他地域の見本市・展示会に出展**します。そこで、**都内や他地域の手企業や中堅企業、バイヤーに向けて、情報を発信**することで、広域の企業と企業・製品と技術・人と人をつなぎます。

2. 広域的な産業交流を促進する他団体との連携

- 当グループは、地元企業・団体各社と多摩地域の産学連携を強力に推進する定例的な会議体を設け、**広域の好事例の共有**や、**各校の研究テーマや進捗の共有、中小企業のシーズの発信**等を行います。

3. 施設の効用発揮に向けた取組方針

(2) 利用者の利便性向上のための取組方針

1. 施設利用者の出会いの価値を高める取組み

- 利用者が必ず通るエントランスホールやホワイエ、敷地内スペースの共用部を、利用者にとって有益な情報発信スペースとして、また広告スペースや研究・開発の展示スペースとして活用し、**商談の活性化や、研究・開発シーズのプロモーション効果を高めます。**

2. 施設利用者の滞在中の有益性を高める取組み

- 利用者に向けて、本施設利用時の**商談や交流の効果最大化を図る**ためのサービスを推進します。
- 本施設で開催する催事やイベントについて、利用後の利用者の速やかな移動を支援します。

3. 利用者の分かりやすさを追求した取組み

- 複数の催事が同時開催となるケースも、両催事参加者が迷わないよう、最適なサイン計画を予約管理コーディネーターが提案します。
- ホームページは、必要な人が必要な情報にアクセスできるよう、ユーザビリティ・アクセシビリティの高い設計とします。

4. 運営のプロとしての提案

- 本施設の職員は、展示室や会議室の会場運営の視点だけではなく、**運営のプロフェッショナルの視点を常に持ち合わせて**、主催者の開催目的を最大化するため、**開催内容や時流に合わせたプラスアルファの提案**を行います。

5. 利用時間の柔軟対応

- ご要望に応じて、**開館時間の延長にはできる限り柔軟に対応**します。ただし、周辺住民の生活や商店の営業には十分配慮し、車両制限・時間規制を設けて計画的な搬出入を行うとともに、待機車両にはアイドリングストップを義務付け、**騒音低減に努めます。**

3. 施設の効用発揮に向けた取組方針

(3) 自主事業の企画提案

1. 自主事業の概要

- 当グループは、JCSが指定管理者として運営する実績を生かし、催事主催者・利用者・参加者の利便性を向上させる自主事業を実施します。
- 当グループは、**地域の産業振興には地域住民の理解や協力が不可欠**であるという考えに基づき、地域振興につながる催事を企画・開催します。催事を通じた新たな交流や本施設のファン増加を狙います。

(3) 自主事業の企画提案

①募集要項5(1)①で定める自主事業の提案

2. 利用者向けサービス・物品貸出

- 本施設では、催事の参加者や地域住民を含む利用者に向けて、サービス提供・物品貸出を行い、利用者の利便性を高めるとともに、公共利益に貢献します。

3. 主催者向けサービス・物品貸出

- 本施設では、催事的主催者に向けて、サービス提供・物品貸出を行い、主催者の利便性を高め、催事の開催効果の向上を支援します。

(3) 自主事業の企画提案

②募集要項5(1)②で定める自主事業の提案

- 若者の柔軟な発想を発表する場を設け、事業化の可能性を高める支援を行います。また、広く集客を図ることで、多摩地域の産業の活性化や人材交流につなげます。
- また、多摩地域で生産されている農産物の魅力を、**生産者（農家）**から**消費者（地域住民）**に伝える場を提供します。
- 多摩地域の多種多様な特産物の魅力を広く伝える場として、本施設を活用し、生産者が消費者に対し直接販売する機会を創出します。

(4) 稼働率向上のための取組方針

- 催事を**積極的に誘致・共催・拡大**するとともに、**新たな展示会を開催**することで、本施設の稼働率を持続的に向上させます。

4. 開業準備計画

(1) 貸出準備業務及びプロモーション活動

1. 開業準備の方針

- 当グループは、開業期間における『利用規定をはじめとするマニュアル類の整備』、『付帯工事』、『物品の初度調弁』、『人員調達（組織構築）』、『開業告知・プロモーション』等の業務をタスクパッケージとして管理し、各タスクの品質・コスト・納期を管理するタスクマネジメントを行い、着実に業務を遂行することで、円滑な開業を実現します。タスク間の遅延リスクの影響を回避するとともに、各タスクのノウハウ・経験を有する本社機能のバックアップにより、最適コストと高い品質の成果を出します。

2. 利用規定の整備

- 当グループは、本施設の利用者に向けて、**利用規定をはじめとするマニュアル類の整備に着手**します。

3. 広報・プロモーション活動

- 当グループは、開業当初から高い施設稼働率を目指し、**Webによるプロモーションと、MICE業界・団体へのネットワークを生かしたプロモーション**を展開します。
- ターミナル駅であるJR東京駅や、最寄りのJR八王子駅、京王八王子駅に設置されたデジタルサイネージやポスターで広告展開を行います。

(2) 付帯工事、初度調弁及びシステム整備

1. 過不足のない適切な初度調弁

- **過不足のない適切な付帯工事・初度調弁の準備計画**により、遅れのない円滑な開業を実行します。

2. ユーザビリティに配慮した付帯工事

- 利用者及び来場者の利便性を向上させることを目的に、各フロアや施設全体の入口となる屋根下広場に、デジタルサイネージを設置します。利用者及び来場者にとって有用な情報をわかりやすく提供します。
- 産業交流に繋がる情報発信を目的に、**2F インフォメーションギャラリーなどへの掲示板**を設置します。

3. システム整備にあたって

- 誘致営業に必要な期間を鑑み、告知ウェブサイト、予約システム公開ができるようスケジュールを組み、システム開発・整備業務を進めてまいります。
- 東京都で検討されている利用手続きの電子化についても、指定管理業務開始後、早期に協議の場を設け、仕様確定に向けて始動します。

4. システムの高付加価値化

- 本施設の設置目的と利用者の利便性向上を念頭に置き、機能を拡充します。

5. 収支計画等経営計画

(1) 開業日・休開場日・時間外利用等運営計画

- 正規休場日 6日間（1月1日～3日、12月29日～31日）
- 臨時休場日 15日間
- 年間開場日 344日間
- 時間外利用時間 午前 8時から 午前 9時まで
午後 9時から 午後 10時まで

(2) 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

- JCSでは、自社が運営する施設を始め全国のMICE施設の稼働状況を継続的に調査し、地域や施設の特性を踏まえた分析データを蓄積しています。
- JCSでは、自社のネットワークから総合的に判断し、利用件数と稼働率を設定します。**稼働率向上の取組みを着実に実施することで、稼働率を継続的に向上させます。**

2. 費用対効果を向上させるための取組み

- 複数の新設ホール・カンファレンスを立ち上げ運営を行ってきたJCSの経験から、新設となる本施設で収入を確保するためには、**広報・デジタルマーケティング、誘致・営業活動、適切で高品質なサービス提供**が重要と考えます。
- 管理運営業務を担うJCSでは、**豊富な経験と実績を有する専門スタッフを配置**すると共に、**国内外に及ぶ全社のネットワークを活用**し、本施設の利用に繋がる提案営業を展開します。

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

- 設備の保守点検にあたっては、電気・空調・給排水衛生・その他付属設備の安全かつ効率的な運転操作、ならびに各機器の機能を常に最良の状態に保つよう**予防保全**に努め、**コスト削減**に貢献する管理を行います。

(3) 利用料金の設定方針

1. 料金設定の考え方

- 料金は条例で認められる上限額で設定します。

2. 自主事業料金の考え方

- **安価で分かり易い料金体系**とすると共に、**料金設定が時代や利用者のニーズに合致しているか**随時検証し、必要に応じて料金の改定を行います。

※「収支計画の概要」は「別図3」参照

6. サービスの向上に向けた取組

(1) 円滑な業務運営

① 利用受付及び利用料金收受の方法

1. 利用受付の方法

- 定期優先受付制度を採用します。①**設置目的に沿った利用**、②**公の施設としての役割**、③**公平で透明性のある手続の三つの視点**に基づき実施します。定期優先受付の日程確定後、空いている日程の受付を随時開始します。
- 会議室の受付については、利用者の利便性を考慮し、利用日の6か月前からとし、内容に問題がなければ申込順とします。
- 利用受付基準を定め、利用希望者からの問合せに対し、適切に判断をします。
- 利用受付窓口は、電話・ホームページの問合せフォームを予定しています。

2. 利用料金收受の方法

- 原則として指定口座に振り込んでいただきます。なお、**展示室や会議室の会場利用料金は前納**とし、利用承認後速やかに予納金を支払っていただくとともに、残金に関しても利用日前までにお支払いいただきます。
- 電気料金など使用量に見合う利用料金は、利用後に金額が確定次第、振込んでいただきます。

(1) 円滑な業務運営

② 催事準備に関する利用者調整の方法

1. 効率的な搬出入のための利用者支援

- 搬出入時に必要となる各種情報を掲載した「利用の手引き」を作成し、利用者に対し**円滑な搬出入のノウハウ・注意事項等を予め周知**します。
- 本施設の予約管理コーディネーターが、利用者との**事前打合せにおいて搬入する物量を確認**し、施設全体のスケジュールを調整します。
催事開催日のスムーズな入退館手続きを行い、施設のセキュリティ対策に努めます。

2. 調整方法について

- 本施設は、複数の利用者の搬出入が重複する場合を想定し、職員同士の催事情報の共有を徹底し、搬入・搬出、荷捌場の安全かつ効率的な運用が出来るよう、各担当者が主催者との調整のうえ、搬出入計画の調整を図ります。

6. サービスの向上に向けた取組

(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

1. 予防策

- 当グループとしての対応方針を明確に示し、報告連絡体制を構築します。
- 本施設の職員は、研修やマニュアルを通じ、実際に苦情が発生した場合の対応を習得し、トラブル拡大を未然に防ぎます。

2. 適切に対応するための取組み

- 苦情等については、その目的と真意をくみ取ることに努め、利用者への配慮を忘れずに、ご理解・ご納得いただけるよう真摯な対応に努めます。
- 当グループ内にて共有し、関連する各種法令にしたがって迅速かつ適切な解決・改善を目指します。

(2) 業務改善及びサービスの向上

② 利用者要望の業務への反映方法

- 「利用者アンケート」等を通じ、サービス向上や人材育成等に取り組むとともに、**継続的な利便性の向上**につなげます。

(3) 指定管理業務の適切な継続

1. 管理運営業務の適切な継続のための取組み

- 東京都の管理する公共施設である大原則を踏まえ、本施設の利用者情報、利用履歴や利用者からの声（苦情や要望）などについてデータにて提出を行い、円滑な業務引継ぎを行います。
- データ提出のほか、東京都ご担当者の立ち合いのもと次期指定管理者への業務引継ぎ説明会を実施します。

2. 保全管理業務の適切な継続のための取組み

- 業務開始より蓄積した「点検報告書」「借用鍵」「什器・備品類」「修繕履歴」等を引継ぎ、次期施設保全業務が滞ることがないようにご協力します。
- 関係省庁などに提出する書類についても、名義変更スケジュールを次期指定管理者と協議し、もれなく手続きを行います。

(4) その他の取組事項

- 当グループは、本施設の運営における多様なコミュニケーションを通じて、「本施設のステークホルダーにとっての価値」、「私たちが提供できる価値」を考え、持続的なサービス向上に努めるとともに、**本施設の価値向上**につなげます。

7. 施設管理実施方針

(1) 管理運営業務に関する実施方針

① 法令遵守及び手続きの公平性・透明性

1. 法令遵守・コンプライアンスの徹底

- 当グループ各社は、個人情報、著作権他、関係法令に関する知識習得と行動の適正化を目的とし、厳格なコンプライアンス研修を実施しています。本施設でも、全職員を対象に年1回以上実施します。
- 業務に関連する法令一覧を整備し、各種規定を定め、適正な手順のマニュアルを整備します。
- 主催者に対しても、「利用規定」の中に、利用者の責務として関係法・本施設規定の遵守や損害賠償及び免責を明記し、利用前に周知させます。

2. 個人情報保護方針

- 個人情報を取得・利用・提供する際は、利用目的や窓口などをお知らせした上で、利用目的の達成に必要な範囲に限定して取り扱い、また目的外利用を行わないための措置を講じます。
- 個人情報保護及び特定個人情報の適正な取扱いに関する法令、国が定める指針、及びその他の規範を遵守致します。
- 個人情報取扱いに関する苦情及び相談に対しては、適切かつ迅速に、また誠実に対応します。

3. 個人情報管理にかかる具体的方策

- 本施設で扱う情報の種類は、以下の通りと考えています。
 - ①主催者情報
 - ②参加者情報
 - ③管理者情報
- 上記情報を取り扱う、JCSおよび京王エージェンシーは、プライバシーマークを取得しています。
- 法令及び個人情報保護マネジメントシステムの手順に従って、厳重に情報を管理し、適切に扱います。

4. 内部統制強化に対する当グループの取組み

- JCSでは経理処理や勤怠管理をクラウドサービスで行い、本社による内部統制が常に機能する環境を整備しています。
- 京王グループ全体での内部統制強化に向けた啓蒙活動としては下記が挙げられます。
 - ・全社員に向けた相談窓口として、京王ヘルプラインの開設
 - ・コンプライアンスに関わるトピックスを取り上げて全社員に対して配信（月1回）

5. 手続きの公平性・透明性の確保における方針

- 各種法令・条例及び諸規定を十分理解し、趣旨に基づいた施設運営を徹底します。
- 正当な理由なく施設利用を拒んだり、またその理由について、不当な差別的扱いをしません。
- 特定の団体に有利・不利になる運営はせず、公平・公正な管理運営を徹底します。
- 本施設の設置目的を十分理解し、その趣旨に基づく平等利用を維持・確保します。

7. 施設管理実施方針

(1) 管理運営業務に関する実施方針

① 法令遵守及び手続きの公平性・透明性

6. 利用受付のルール

定期優先受付

- 本施設の設置目的に沿った利用の優先順位を定めます。
対象催事の内容は、開業前に東京都と協議の上設定します。

随時受付

- 「定期優先受付」により確定した日程・会場を除き、原則として申込順に確定します。利用申込受付の開始時期については、開業前に東京都と協議の上設定します。

7. 公正・平等を維持するための取組み

- 利用案内やホームページなどで、利用基準等を明確に、わかりやすく公表します。特に、料金計算の方法や予約受付に関する内容に留意して、明瞭性、透明性を担保します。
- 持続的な改善を進める方法として、利用者アンケートや聞き取り調査により、定期的なモニタリングを行い、結果を東京都へ報告します。

8. どなたにも開かれた施設となることの追求

- ホームページやパンフレット等、誰もが読みやすく分かりやすいユニバーサルデザインの導入を図ります。
- バリアフリー化推進のため、施設運営を行ううえで「高齢者や障がいのある方にとって支障となる物理的な障害が発生していないか」定期的に見直しを行います。

9. 本施設に関係する全ての方へ「おもてなし」の心で対応

- 本施設は、保健所等と同じ建物内にあることから、子どもから高齢者、障がいのある方、外国の方まで、様々な方々が来場します。常に相手の立場や環境を考えて、一人でも多くの方にご満足いただけるよう、本施設に関係するすべての方へ「おもてなし」の心で対応します。

7. 施設管理実施方針

(1) 管理運営業務に関する実施方針

② 施設の維持管理方針

1. 安全かつ快適な利用環境構築のために

- 施設保全管理業務責任者を中心に「サービス水準の均一化」・「窓口の一本化」・「指揮命令系統の統一化」を行います。設備、清掃、警備の各業務を一元管理することにより、組織の指示命令が明確となり、即応性にすぐれた体制を構築します。
- 施設保全管理業務について、業務を適正かつ安全・確実に実施に行うため、年間作業計画（案）を策定し、臨時休場日を設定し実施します。
- 設備、清掃、警備の各業務の相互連携による「人的補完」「物的補完」「技能補完」を実現し、効率的かつ高品質な施設保全管理業務を提供いたします。

2. 適正かつ安全・確実に実施する体制

- 施設保全管理業務責任者または各業務責任者が、常に勤務するシフト体制とし、安定的な施設保全管理業務を実施いたします。
- 施設保全管理業務責任者が、要望事項を各業務担当責任者へ指示命令する体制により迅速かつ適切なサービスを行います。

3. マネジメントシステムに則った品質管理

- ISO9001手法に則った、PDCA「計画・実施・点検(評価)・改善」サイクルを活用することにより、管理業務における計画の立案と、スケジュール管理による点検・作業を確実に実施し、メンテナンスを施すことにより、機器の劣化や建物内の劣化を防ぎ、最良の状態の施設を利用者に提供いたします。

4. 専門家による客観的評価

- 設備管理及び清掃管理業務に関して、本社・安全品質管理部のインスペクター（検査員）が品質チェックを行う「インスペクション」を実施しています。インスペクションの結果は、施設保全管理業務責任者にフィードバックされ、さらなる品質向上に役立てます。

7. 施設管理実施方針

(2) 危機管理対応に関する実施方針

本施設は、施設利用者・周辺住民の安全確保を最優先事項とし、台風や地震、これに伴う水害等の起こりうる災害に備え、東京都地域防災計画に準拠し、マニュアルの整備と教育、訓練を徹底することで、リスク低減と予防対策、被害の最小限化を図ります

1. 予防保全を基本とした維持管理の実施

- 事故を未然に防止するため、危険箇所に対し考えられるあらゆる対策を竣工引き渡し後より早期段階で施工いたします。
- 利用者及び作業上の事故を防止するため、本施設の安全マップを作成し巡回点検時の重点箇所としスタッフ全員に周知いたします。また、運用上で危険とされる箇所については、マップ上で加筆しアップデートを行います。
- 安全品質管理部による本施設への安全パトロールを実施し、第三者による危険箇所の洗い出しを定期的に行い改善・対策をすることにより、継続的な安全確保に努めます。

2. 防災関連マニュアルの策定及び周知

- 「防災マニュアル」や「BCPマニュアル」を策定するとともに、定期的に内容の見直しを図ります。
- 策定したマニュアルを踏まえ、主催者に対し、催事内容に応じた適切な防災対策を依頼します。

3. 訓練の実施と防災意識啓蒙

- 消防計画に定める消防訓練では、「うち1回は地震発生後の火災を想定」し、「年2回以上は火災を想定」した訓練を行います。実践に則した効果のある訓練を計画実行いたします。営業時間内に地震や火災が発生し、施設内に利用者がいる想定での避難誘導を実施するなど、実践的な訓練により有事に備えます。
- 指定管理者区画はもちろんのこと、合同庁舎専有部との連携により、本施設全体の消防訓練時に合わせてAEDの操作訓練を行い、利用者や関係者の防災意識の啓蒙を図ります。

4. 確実な避難誘導の体制づくり

- 展示施設・設備や展示装飾等の転倒防止に係る事前措置・点検や避難誘導サイン・誘導放送用機器の点検を特に徹底し、外国の方も含め、災害発生時に確実な避難誘導を図ります。
- 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ます。

5. 帰宅困難時の一時滞在施設・東京都現地機動班参集拠点としての運営

- 東京都と連携し、「一時帰宅困難者対応マニュアル」を作成するとともに、受入訓練等を実施し、災害時に都や八王子市等と連携して対応を行う体制を構築します。あわせて、一時滞在施設と現地機動班参集拠点を効率的に運営できるよう、関係機関と調整します。

6. 安全安心な施設運営に向けた対策

- テロやサイバー攻撃の脅威に備えるため、「テロ等対応マニュアル」を作成し、必要な訓練等を実施します。

7. 施設管理実施方針

(2) 危機管理対応に関する実施方針

7. センター長をトップとした自主防災本部の設置

- 夜間災害などの発生が予測されるとき、または発生した際には、センター長をトップとした自主防災本部を設置します。配備体制は東京都業務継続計画（都政のBCP）を参考に、災害内容・レベルに応じ、必要な執行体制を予め設定しておき、速やかに人員・体制を整えます。

8. 利用者の人命と安全確保を最優先に対応

- 事故発生時の対応方法およびフローを規定します。

9. 適切な保険付保によるリスク移転

- 不慮の事故に対しては、賠償責任保険を適用し、都及び各社法務担当部門、弁護士と相談しながら、指定管理者として誠意を持って対応します。

10. 施設および周辺への防犯対策

- 常駐警備員による巡回警備によって不審者侵入を抑止し、防犯カメラによる遠隔監視により、人や物の出入りの管理、盗難の防止や事故発生を防止します。
- 反社会勢力の対応マニュアルを整備し、施設利用者にとって安全な施設運営を目指します。
- 催事開催時の夜間搬出入時には主催者にて警備体制を敷くことを義務付けます。

(3) 行政との連携に関する取組方針

1. 東京都との連携

- 本施設の管理運営に関する現状、課題等の情報共有や、施設運営の方向性などを協議する場として、東京都と共同で「運営連絡会議」を設置し、定期的を開催することで、公の施設として適切な管理運営に努めます。
- 「防災マニュアル」、「一時帰宅困難者対応マニュアル」、「テロ等対応マニュアル」など防災関連マニュアルについては、東京都と協議を図りながら策定するとともに、訓練等についても、東京都と連携を図りながら実施します。
- 本施設は、東京都の防災拠点等に位置づけられる予定であることから、館内デジタルサイネージによる災害情報発信と同時に多言語によるアナウンスを行い、一時避難者の安全確保に努めます。
- AED、災害支援型販売機等の整備をはじめ、本施設の管理する備蓄品について東京都と協議のうえ整備します。また、本施設内に備蓄されている防災用品については災害時に指定管理者の判断で開放することができるよう、事前に東京都と協議を行い、対応する仕組みを提案いたします。

2. 地域警察署および消防署との連携

- 防災・防犯等に関して定期的に情報交換を行うことができる機会の設定を検討し、大規模集客施設としての安全安心な運営を強化します。
- 反社会勢力の対応マニュアルを整備し、施設利用者にとって安全な施設運営を目指します。
- 本施設の防災指針を設け、主催者に、主催者自衛消防隊を編成させ、本施設と連絡・調整を図りながら火災や事故防止を徹底させます。

(4) 地域貢献活動に関する取組方針

1. 防音・防振への運営の取組み

- 本施設は、設計における防音・防振対策を踏まえ、利用規約を作成します。主催者と調整のうえ、周辺住民に配慮した運営を行います。
- 設営・施工時には工事による騒音が発生します。本施設は、搬入扉の開放禁止を徹底し、施設内からのこれらの音漏れを防ぎます。
- 搬出入時には大量の車両が行き交います。車両制限・時間規制を設け、計画的な搬出入を行うとともに、待機車両にはアイドリングストップを義務付け、騒音低減に努めます。

2. ごみ処理・分別の徹底

- 催事の予約時、主催者及び主催者の委託業者にごみの持ち帰りルールを周知するとともに、催事後の片付けを主催者に徹底させることで、ごみの減量化を推進します。
- ごみは分別し、再資源化と環境への負荷低減に努めます。

3. 渋滞回避のための搬出入計画

- 主催者には、車両制限・時間規制を設け、計画的な搬出入を行うよう徹底させるとともに、1階駐車場出入口配置の警備員は、搬出入時の車両に対し適切な誘導を行い、近隣道路の渋滞緩和に配慮します。

4. 地域交流の促進に寄与

- 施設を活用した、地域交流の場を提供します。
- 地域でのイベント等に協力し、共に多摩地域を盛り上げます。

【別図 1】

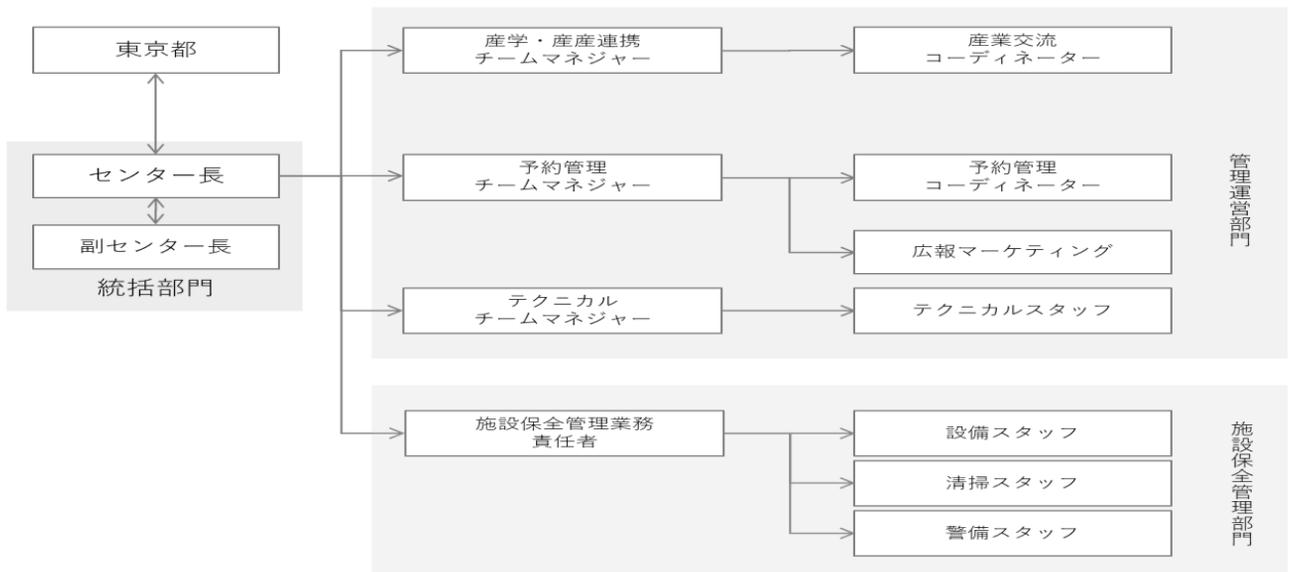
人材配置計画・人材確保計画の概要

単位：人

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
センター長	1	1	1	1	1
副センター長	1	1	1	1	1
予約管理コーディネーター	－	3	3	3	4
産業交流コーディネーター	－	3	3	4	4
テクニカルスタッフ	－	2	2	2	2
広報・マーケティングスタッフ	1	1	1	1	1
施設保安全管理スタッフ	－	7	7	7	7
新規採用	1	4	0	1	1
配置転換	2	9	0	0	0
出 向	0	2	0	0	0
継続雇用	0	3	18	18	19
合 計	3	18	18	19	20

【別図 2】

業務執行体制図



【別図 3】

収支計画の概要

単位：千円

項 目	令和3年度	令和4年度			令和5年度	令和6年度	令和7年度	計
		開業前	開業後	計				
利用料金収入	0	0	16,262	16,262	62,593	95,220	125,064	299,138
自主事業収入のうち指定管理業務への充当分	0	0	360	360	1,490	2,250	2,730	6,830
指定管理料収入	20,100	115,727	139,432	255,159	254,638	248,844	243,964	1,022,704
収入額計	20,100	115,727	156,054	271,781	318,721	346,314	371,758	1,328,673
支出額計	20,100	115,727	156,054	271,781	318,721	346,314	371,758	1,328,673
収支差額	0	0	0	0	0	0	0	0