

# 東京都立産業貿易センター浜松町館

## 事業計画書（概要）

＜令和5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

##### ア 管理運営に対する基本的考え方

- 公益財団法人東京都中小企業振興公社（以下「公社」という。）は、東京都立産業貿易センター浜松町館（以下「浜松町館」という。）を、東京都（以下「都」という。）の各種施策や設置条例等を踏まえ、都内中小企業者と他の企業者や支援機関等とをつなぎ販路拡大するためのビジネスハブと位置づけ、都内の産業の発展に資する拠点として運営していきます。
- 公社は、平成10年から約23年間にわたり、浜松町館及び東京都立産業貿易センター台東館（以下「台東館」という。）の指定管理者等として蓄積してきた管理運営ノウハウを投入しながら、利用に際し、不当な差別的取扱いをせず、安心・安全かつ円滑な施設運営を行っております。
- また、公社は、創業から新製品・新サービス創出、販路開拓、事業承継に至るまで、中小企業のあらゆるステージに対応した総合的な中小企業支援機関として、多くの都内中小企業を長年支援してきました。その中で培ってきた様々な支援ノウハウや、専門家・支援機関のネットワークを浜松町館の管理運営に投入することで、単に販路拡大の場の提供に留まらず、事前のマーケティング、商品開発から事後の販売に至るまで販路開拓全般の支援を実施します。
- 今後とも、全てのステークホルダーと良好な関係を築き上げるとともに、また、災害時には帰宅困難者の一時滞在施設として迅速に対応し都の施策に寄与するなど、都の指定管理者として求められる役割を最大限発揮していく所存です。

##### イ 指定管理者としての役割

- 浜松町館は、販路開拓を軸とした支援を行い、中小企業者の成長・発展に資することを目的とした「公の施設」です。このため、浜松町館の指定管理者は、次の役割を担うものと考えます。
  - ① 都内中小企業者の販路拡大に寄与する交流の創出
  - ② 都内中小企業者の経営課題解決に資する仕組みの提供
  - ③ 「公の施設」として、公平かつ安心・安全な管理運営の実施

#### (2) 運営の基本方針

- 公社は、都の産業振興施策に深く関与し、各部署において様々な中小企業支援事業を展開しております。また、長期にわたる浜松町館及び台東館の指定管理者の経験から、施設の管理運営に関する豊富なノウハウを有しております。

- こうした公社の特性やノウハウを活用して、産業貿易センターの設置目的である「都内商工業及び貿易の振興」の達成に向け、次の6つの方針に基づき、業務を展開してまいります。

#### **ア 効率的に販路開拓を行うための経営全般に関する支援の実施**

- 浜松町館のサービスを、公社の実施している中小企業支援策と結びつけることで、販路開拓を始めとした経営全般に関する支援を受けられる場を構築します。

#### **イ 他機関との連携による効果的な支援体制の構築**

- 前項の公社単独での支援に加え、台東館はもとより、包括業務協定締結先（19団体）を始めとした各区、金融機関及び東京都立産業技術研究センターや、事業協力団体である東京ビッグサイトとの間で連携体制を構築します。

#### **ウ 時代に合致したデジタルファーストによる運営**

- リアルとオンラインとの環境を組み合わせたハイブリット展示会やセミナーなどが開催できるよう、映像の録画・配信が可能なシステム等のインフラを整備し、今の時代に求められるデジタルサービスを提供します。
- また、各種手続のペーパーレスやオンライン申請を進めます。

#### **エ 良質なサービス提供と効率的な管理運営の両立**

- 利用者満足度を重視し、サービス向上に努めます。これまでのアンケートでも、満足度90%以上の高い評価を頂いておりますが、今後も維持できるよう、アンケートの結果を分析してサービス向上や人材育成等に取り組みます。
- また、競争入札や複数年契約、台東館等との共同調達などによるコスト削減に取り組みます。

#### **オ 安全・安心な施設運営の徹底**

- 公社は、従前から浜松町館の施設の維持管理を行っており、職員が施設の特性を十分に熟知しております。こうした職員を中心とした予防保全や計画的な修繕により、施設の安全を管理します。
- 加えて、来場者等に事故が生じないよう職員が定期的に施設内を巡回し、万が一事故が発生した場合には、迅速な初動対応を行うとともに、事故原因を分析し改善点を検討することで、施設の事故低減に努めます。
- また、新型コロナウイルス感染症防止の取組として、消毒や換気の徹底に加え、これらの取組をもって安全安心な環境の提供を目指す「ガイドライン」を独自に作成し、利用者への周知を図ります。

#### **カ 法令及びコンプライアンス等の遵守**

- 管理運営に当たって必要な許認可を取得し、関係法令や公社倫理規程を遵守します。また、公社では業務の公正かつ適正な運営を確保するため、コンプライアンス体制を整備しています。
- 既にあるコンプライアンス委員会などの組織体を中心に、職員研修や、内部通報などの仕組みを設け、公社全体でコンプライアンスの推進に取り組みます。

## 2 組織及び人員体制

### (1) 人員配置計画及び人材確保計画

別図1及び別図2を参照

### (2) 職員の能力向上及び労働環境整備

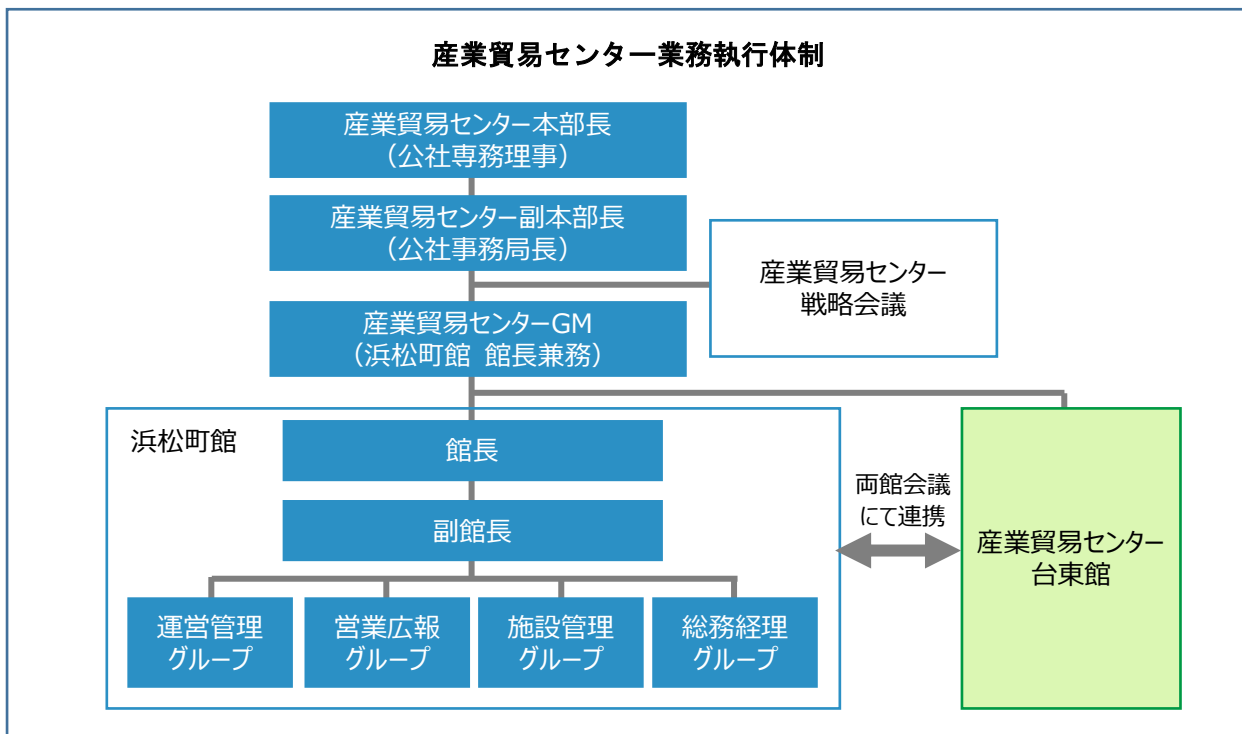
#### ア 職員の能力向上・ノウハウの維持継承に向けた取組

- 現在の浜松町館では、総務経理グループに研修担当を設け、研修・訓練体系を整備しています。
- 様々な利用者に対応する浜松町館の職員には、高度な接客能力や施設・設備の管理運用など多岐に渡る知識や経験が必要と考え、研修を計画的に実施することで業務の標準化を図り、能力・業務品質を向上させていきます。
- また、中小企業支援を担う公社職員として必要な資格、展示場運営に有益な資格の取得については、公社の規定により費用補助制度を設けて後押ししています。

#### イ 職員の能力を発揮させるための良好な労働環境の整備

- 職員が能力を十分に発揮して品質の高いサービスを継続的に提供するには、職員の定着が必要であるため、労働に関する法令遵守を徹底して、職員の労働環境を整えます。
- 業務上、土日祝日の出勤が発生しますが、連続で週休日が取得できるような勤務シフトを作成し、良好な労働環境の維持に努めます。

### (3) 業務執行体制



#### ア 公社全体での指揮命令系統

- 浜松町館の管理運営に当たり、公社専務理事が産業貿易センター本部長を、同事務局長が副

本部長を、浜松町館長が産業貿易センターGM（ゼネラルマネージャー）を兼務することに加え、事業運営責任者である館長の下には各グループに課長代理を置き、課長代理を通じて全職員を一元的に指揮する体制とします。なお、館長不在時は、副館長（総務経理グループ課長代理兼務）が事業運営責任者を代行します。

- また、引き続き、本部長、副本部長、産業貿易センター職員及び本社職員により構成する「産業貿易センター戦略会議（以下「戦略会議」という。）」を設置し、両館の経営課題を検討し、公社全体で様々な知見を用いて、その解決を図ります。

#### イ 浜松町館の組織構成

- 事業運営責任者として、館長と館長を全般的に補佐する副館長を配置するとともに、機能別グループを設置します。各グループには、展示場運営を熟知した職員を配置することで、適切な来館者対応、催事誘致、安全・安心な施設管理等に取り組みます。
- また、良質なサービス提供と効率的な管理運営を両立するべく、産業貿易センターGMが浜松町館と台東館の管理運営全般を監督することに加え、台東館との間で「両館会議」を設置し、実務担当者レベルでセンター全体での営業戦略やサービス向上策、予算や人員確保に向けた取組等を協議します。

### (4) 法人組織全体での支援体制

#### ア 「産業貿易センター戦略会議」を通じた組織的関与の実施

- 浜松町館の経営課題への対応については、「戦略会議」での検討後、必要に応じて本部長が公社各部署へ指示し、組織全体としてその解決に努めています。

#### イ 公社ネットワークを駆使したプロモーションの実施

- 公社の各部署では、数多くの中小企業者及び都内主要金融機関や商工会議所等と強い関係性を有しています。このネットワークを活用し、公社の各部署による浜松町館の広報等を当該企業・団体のニーズに合った形で実施することで利用の促進を図ります。

#### ウ 緊急時の応援体制

- 急な欠員の発生や災害・緊急時において、公社各部署から応援人員を派遣します。

#### エ 台東館との連携による効率的運営

- 公社は、台東館の指定管理者も担っており、前項の緊急時の人的サポートに加えて、部材や機材の確保・調達等の面でも迅速な支援及び共同調達等によるコスト削減が可能です。

### 3 施設の効用発揮に向けた取組方針

#### (1) 商工業・貿易振興のための取組方針

- 公社は、長年蓄積してきた中小企業支援のノウハウ及びネットワークを活用し、中小企業者が効率的・効果的に販路が拡大出来るよう、以下の取組を実施します。

## ア イベント開催サポート（主催者支援）の実施

- イベント業務管理士の資格を有する職員が、展示会運営に不慣れな中小企業者を支援する次のサービスを実施することで、主催者の負担を軽減し、円滑なイベント開催をサポートします。
  - ① 最適な会場レイアウトの提案
  - ② 開催までの最適なスケジュールリングや設営施工計画の提案
  - ③ デジタル機器を用いた効率的な運営方法の提案
  - ④ 会場内外の安全管理やリスクマネジメント方法の提案
  - ⑤ イベント開催をサポートする外部業者の紹介
  - ⑥ 集客のためのPR方法の提案
  - ⑦ 主催者の顧客である出展者の展示会出展をサポートする公社サービスの紹介

## イ イベント出展サポート（出展者支援）の実施

- 様々な展示会を見てきた経験や展示会で多くの出展企業をサポートしてきた経験をもとに、次のサービスを実施することで展示会出展に不慣れな中小企業者の中小企業の販路開拓力を高めます。
  - ① 出展検討支援
  - ② 出展準備支援
  - ③ 運営オペレーション支援
  - ④ 開催後支援

## ウ オンライン配信・映像撮影サポートの実施

- カメラや照明等の録画・配信機材の貸出を行うことに加え、機材及び撮影スタッフ等の仲介業者との連携を支援し、利用者のPR力の強化を支援します。

## エ 中小企業者を活性化させるマッチング会の開催

- 公社のネットワークを駆使し、都内中小企業者と、企業等とを結びつけるマッチング会を開催し、都内産業の活性化を図っていきます。

## オ 海外展開支援の実施

- 展示会等の出展・来場企業を中心に、海外展開を検討している企業に対して、公社の海外展開に対応する相談窓口等を紹介し、海外展開を希望する中小企業者のニーズに応じた支援メニューを提供します。

## カ オンライン相談窓口の設置

- 公社相談窓口とオンラインでつなぎ、展示会等で浜松町館を利用中の中小企業者等が、専門家に販路開拓を始めとした各種経営相談を実施できる体制を構築します。

## (2) 利用者の利便性向上のための取組方針

### ア デジタルインフラの整備

- 映像配信や快適なインターネット利用が出来る環境を整備します。

### イ WEBサイトの改善による手続きの削減

- 各種手続きをオンラインで実施できるようにすることで、事務上の負担を軽減します。

### ウ 施設内の案内表示の改善

- 建物の構造上の問題から、「ビルの入口から浜松町館までの導線が分かりにくい」という意見を多くいただいています。そこで、ビル全体の施設管理者と協議を重ね、ビル1階入口や3階の浜松町館メインエントランス前に、新たな案内サインが設置されることになりました。
- 今後は、来場者を円滑に施設に誘導するべく、共用部における案内の改善を図るとともに、催事主催者への展示室入口までの導線図を配布して来場者に伝えていただく等の取組を行います。

### エ テレワークブースの設置

- ホワイエに新たにテレワークブースを設置し、個別の作業空間を用意します。気兼ねなく作業や通話を行える空間を用意し、ビジネスの利便性を向上させます。

### オ 多言語音声翻訳システムの導入

- 国際競争力の強化に資するビジネス拠点の形成を目指す竹芝地区の特性を踏まえ、多言語音声翻訳システムを導入し、外国人来館者の利便性を向上させます。

## (3) 稼働率向上のための取組方針

### ア 利用者データ分析によるターゲティング広告・プッシュ型営業の実施

- 利用者データの分析により利用確度の高いターゲットの選定を行い、稼働率の向上を目指します。

### イ 新たな利用の形での掘り起こしの実施

- 浜松町館において製品発表会の開催や商品説明動画の撮影会場としての活用をPRし、新規需要の掘り起こしを行います。

### ウ 公社利用者及び関係機関での周知活動の強化

- 公社各事業にて利用している中小企業者に対してはもちろん、公社の包括業務協定締結先の金融機関を始めとした支援機関等に対する周知及び利用促進の案内を、これまで以上に強力に実施します。

#### (4) 自主事業の企画提案

##### ア 自主サービス事業の提案

###### ① オンライン配信・映像撮影機材の貸出・運用支援

- カメラや照明等の録画・配信機材の貸出を実施することに加え、運用支援を実施することで、機材を持たない中小企業者であってもハイブリット展示会の開催やオンラインセミナーの配信、自社商品のプロモーションビデオ撮影をできるようにします。

###### ② テレワークブースの設置 【再掲】

- ホワイエにテレワークブースを設置し、個室の作業空間を用意します。気兼ねなく作業や通話を行える空間を用意することで、ビジネスの利便性を向上させます。

###### ③ 障害者等への合理的な配慮

- 筆談ボードの常備、ベビーカー・車いすの貸出、ピクトグラムによるわかりやすい表示の徹底等に加え、職員のバリアフリー関係の研修受講により、障害等の有無により機会の不平等が生じないように、あらゆる利用者にとってやさしい施設を目指した改善を実施します。

###### ④ その他サービス・物品貸出

###### 【無料サービス】

- ・ 装飾業者や清掃業者等の関連業者の紹介
- ・ 集荷サービスや荷物の事前預かりサービスの業者の紹介
- ・ 各種備品の提供（ステージ、演台、スクリーン、ホワイトボード、衝立、合札、傘立て、クロック棚、扇風機、清掃用品、給湯用品）
- ・ 浜松町館WEBサイト上での催事情報のPR
- ・ 返金式コインロッカー（大型含む）
- ・ 有線放送サービスの提供

###### 【有料サービス】

- ・ コピー機サービス
- ・ インターネット接続サービス、携帯電話充電サービスの提供
- ・ ケータリングサービスの提供
- ・ 各種備品の提供（消火器、プロジェクター、高所作業車）
- ・ 産業廃棄物処理委託の代行
- ・ 清掃サービスの提供

###### ⑤ イベント開催サポート（主催者支援）の実施【再掲】

- イベント業務管理士の資格を有する職員が、展示会運営に不慣れな中小企業者を支援する次のサービスを実施することで、主催者の負担を軽減し、円滑なイベント開催をサポートします。

(ア) 最適な会場レイアウトの提案

- (イ) 開催までの最適なスケジューリングや設営施工計画の提案
- (ウ) デジタル機器を用いた効率的な運営方法の提案
- (エ) 会場内外の安全管理やリスクマネジメント方法の提案
- (オ) イベント開催をサポートする外部業者の紹介
- (カ) 集客のためのPR方法の提案
- (キ) 主催者の顧客である出展者の展示会出展をサポートする公社サービスの紹介

#### ⑥ イベント出展サポート（出展者支援）の実施【再掲】

- 様々な展示会を見てきた経験や展示会で多くの出展企業をサポートしてきた経験をもとに、次のサービスを実施することで展示会出展に不慣れな中小企業者の中小企業の販路開拓力を高めます。
  - (ア) 出展検討支援
  - (イ) 出展準備支援
  - (ウ) 運営オペレーション支援
  - (エ) 開催後支援

### イ 自主企画催事等の提案

#### ① スタートアップ等に対する技術・サービス検証の場の提供

- スタートアップ企業・都内中小企業を中心に、自社の技術・サービスを検証する場として浜松町館を開放します。様々な来場者が訪れる大きな施設での検証を通して、自社の技術・サービス力を強化し、もって販路開拓力の強化を図っていきます。

#### ② 中小企業者を活性化させるマッチング会の開催 【再掲】

- 公社のネットワークを駆使し、都内中小企業者と、企業・団体等とを結びつけるマッチング会を開催し、都内産業の活性化を図っていきます。

#### ③ 経営力向上のためのセミナーの開催

- 海外進出しようとしている都内中小企業者に対して、海外展開の具体的な進め方やノウハウをお伝えするセミナーや、ゼロエミッションに先駆的に取り組む企業の事例や、期待される新たな市場と中小企業の成長につながるビジネスチャンスについて紹介するセミナーを開催し、中小企業の経営力向上を図ります。

## 4 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

|           |                            |
|-----------|----------------------------|
| ア 正規休場日   | 6日間（12月29日～31日、1月1日～3日）    |
| イ 臨時休場日   | 26日間                       |
| ウ 年間休場日   | 32日間                       |
| エ 年間開場日   | 333日間                      |
| オ 時間外利用時間 | 午前7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

### ア 収支計画

別図3を参照

### イ 収入確保・経費節減等経営方針

- 施設の効率的な管理運営に当たり、浜松町館の設置目的である都内商工業及び貿易の振興や中小企業振興を主眼として運営することを前提に、以下の方針のもと、利用者の利便性を低下させず、費用対効果を高めます。

#### ① 施設稼働率や利用件数等に関する目標設定の考え方

- 通常時であれば、事故の可能性を抑えた安全な施設管理運営及び利用者ニーズの視点を踏まえつつ、新型コロナウイルス感染症の影響が生じる前である旧浜松町館の値を目指していくべきものと考えます。
- しかし、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などの影響を十分見通すことが今後も困難であることを鑑み、令和5年度から令和7年度までの3年間については、国際見本市連盟(UFI)が今後の展示会産業の売上高を平成31年度の87.0%になると予測していることから、同様の考え方で想定します。

#### ② 収入確保の取組

- 収入確保のためには、高品質なサービス提供に加え、新規利用者の獲得、既存利用者の再利用を促すための効果的なマーケティング・広報や営業活動及び新サービスの導入による収益源の確保が重要と考え、具体的には、次のような取組により、利用者及び収入の確保に努めます。
  - (ア) ハイブリット展示会や録画・配信という時代のニーズに合ったサービスを提供できる体制を構築して積極的にPRすること
  - (イ) 利用者データの分析結果から導き出された利用確度の高い企業に対してのアプローチの実施
  - (ウ) 展示会以外の利用を積極的に提案することでの新規需要の掘り起こし
  - (エ) 主催者に対するサービスをまとめた広報誌を作成し、掲載企業から広告収入を得ること
- 加えて、公社利用企業及び自治体や金融機関等へのアプローチ、毎月発行している公社広報誌でのPR等も行い、稼働率を維持・向上するための複合的なプロモーション活動を実施します。

#### ③ 経費削減の取組

- 競争入札や複数年契約、台東館等との共同調達などによるコスト削減に取り組みます。
- また、設備の保守点検に当たっては、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

#### ア 料金設定の考え方

- 料金は、現行同様に条例で認められる上限額で設定します。

#### イ 自主サービス事業の料金設定の考え方

- 市場価格を踏まえながら、利用者にとって分かり易い料金体系とします。また、料金設定が利用者のニーズに合致しているか適宜検証し、必要に応じて料金の改定を行います。

## 5 サービスの向上に向けた取組

### (1) 円滑な業務運営

#### ア 利用受付及び利用料金收受の方法

##### ① 利用申請の受付の流れ

- 「設置目的に沿った利用」「公の施設としての役割」「公平で透明性のある手続」の三つの視点に基づき確認を行います。

##### 【展示室】

- ・ 定期優先受付制度を採用
- ・ 同制度での受付確定後に空いている日程は、随時、利用希望を受付

##### 【会議室】

- ・ 展示室と併用して利用する場合は、定期優先受付を採用
- ・ 単独利用の場合は、随時、利用希望を受付

##### 【定期優先受付の仕組み】

- 定期優先受付とは、利用種類に応じて受付の優先順位を下記の4つに区分し、順位が高い利用者希望ほど、希望に沿った日程とフロアが予約しやすい仕組みです。
- 集計の際に利用希望が重なった場合は、開催内容を次項の表に当てはめて優先順位を設定し、順位が若い順に利用を決定していきます。なお、同順位の催事による利用希望が重なった場合は、浜松町館が調整を行います。

| 順位   | 開催内容  |
|------|---|
| 第1順位 | 都内の中小企業又は中小企業団体等が実施する見本市等<br>都や都内市区町村が共催・後援する都内中小企業団体等の見本市等 |
| 第2順位 | 国又は地方公共団体等が主催して実施する見本市等                                     |
| 第3順位 | 都内大企業又は都外の企業団体が実施する見本市等                                     |
| 第4順位 | 文化教養関係の展示会等及び設置目的外の利用                                       |

##### ② 利用料金收受の流れ

- 原則として、指定口座への振込とします。展示室や会議室の利用料金は前納とし、利用承認後に速やかに予納金を、利用日前までに残金をお支払いいただきます。電気料金等の使用量に見合う利用料金は、利用後に金額が確定次第、お支払いいただきます。
- また、会議室の当日利用など急な小口料金の収納に対応するため、電子マネーによる支払も都と協議しながら検討します。

## イ 催事準備に関する利用者調整の方法

- 複数階層の展示場において催事前後の搬出入作業を効率的に進めていくには、催事前後における利用者間のきめ細かな調整が必要となります。
- 公社は、利用者の視点に立ち、円滑に催事準備をサポートするため、以下の取組を実施します。

### ① 全ての利用者に対する共通理解の徹底

- 利用者に対し円滑な搬出入の方法及び実施時の注意事項等を予め周知するとともに、事前調整を行い、催事前に利用者の疑問を解消しています。

### ② 搬出入調整表に基づく安全かつ効率的な荷捌場の運用

- 利用前に、関係する企業・団体を集めた搬出入調整会議を開催し、当事者間の調整を図ります。
- また、過去の実績から混雑が予想される催事が同日に開催されないよう受付時に調整します。

## (2) 業務改善及びサービスの向上

### ア 苦情等に対する対応方法

#### ① 未然防止の仕組み

- 職員には、クレーム研修を受講させるとともに、館長まで速やかに情報共有される報告連絡体制を構築します。
- また、利用者には、事前に浜松町館の特徴や過去のトラブル事例等の情報を提供します。

#### ② 苦情発生時の対応及び再発防止の取組

- 迅速かつ真摯に原因・事実確認を行った上で、関係各所に報告することに加え、法令及び社会的責任等に基づいて適切な対応を実施することで、トラブルの拡大を未然に防ぎます。
- 館長、副館長、課長代理で構成される「CS委員会」を設置し、更なるサービスの向上に努めます。

## イ 利用者要望の業務への反映方法

### ① 利用者要望を的確に把握する取組

- 利用者アンケートを実施し、幅広く浜松町館に対する要望を把握することに加え、「産業貿易センター運営連絡会議」を開催し、利用者代表等から要望や運営に対する意見等を直接伺う機会を設けます。

### ② 要望をサービス向上に活かす取組

- 全ての要望や苦情等への対応は、利用者とのバランスなどを考慮しながら検討し、日々の運営に反映させることで、確実かつ継続的なサービスの向上を図ります。
- 加えて、台東館とも情報を共有することで、産業貿易センター全体のサービス向上に繋げ

ます。

### (3) 指定管理業務の適切な継続

#### ア 現指定管理者からの情報の引継ぎ

- 公社は現指定管理者であることに加え、現在の浜松町館の職員の多くが引き続きこの業務にあたる予定であるため、業務の継続に問題はございません。

#### イ 令和8年4月以降の指定管理者との業務引継ぎ

- 指定管理者として必要な文書類を予め整備しておき、引継ぎを行います。必要に応じて、東京都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。
- また、関係省庁に提出する書類の名義変更等の手続きは、次期指定管理者と協議して、もれなく実施します。
- なお、公社が独自に作成した運営・管理に関するマニュアル類や情報システム等については、有償による譲渡も含め、東京都・次期指定管理者・公社の3者で協議を行います。

### (4) その他の取組事項

#### ア 産業貿易センター台東館との相互確認による管理運営の質の向上

- 前述した台東館とのノウハウの共有や共同発注・人員融通等の効率的な運営に加え、両館で業務が法令遵守の観点から適正に運営されているかを相互にチェックし、さらなる管理運営の質の向上を目指します。

#### イ 経営課題に応じた公社支援メニューの紹介

- 販路開拓を中心に様々な経営課題を抱えている方々に対して、公社の多様な支援メニューを紹介することで、経営課題の解決を図ります。

#### ウ 東京ビッグサイトとの連携によるサービスの継続的な向上

- 東京ビッグサイトと定期的な情報交換会を開催し、催事開催実務に関するノウハウの相互共有を行います。
- これにより、浜松町館だけでは得られない知見を習得し、サービスの質を継続的に向上させていきます。

## 6 施設管理実施方針

### (1) 管理運営業務に関する実施方針

#### ア 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

- 整備済みのコンプライアンス・マニュアル等の適宜見直しや、関係法令に関する知識習得と行動の適正化を目的としたコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス遵守意識の強化を行います。
- また、台東館とともに相互の業務内容確認を実施して、運営が適正にされているかを検証

します。

## ② 個人情報保護方針

- 個人情報を収集する際は、その収集目的を明示し、目的を達成するために必要な範囲内で行うことを明らかにした上で、利用者本人の意思による情報の提供（登録）を受けることを原則とし、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し、個人情報取扱いに関する苦情及び相談に対しては、迅速かつ誠実に対応します。

## ③ 公平性の確保

- 本施設の設置目的を十分理解し、正当な理由なく施設利用の拒絶や、不当な差別的扱いを行わず、公平・公正な管理運営を徹底します。また、利用者にアンケート調査を行って、継続的な改善を進めます。

## ④ 透明性の確保

- 「東京都立産業貿易センターの運営に関する要綱」等に従い、予め利用者にルールと調整方法を公開し、これに基づいて適正に手続を進めます。

# イ 施設の維持管理方針

## ① 安全・確実に維持管理を実行する体制の構築

- 施設管理担当職員が、設備、清掃、警備等の各業務を一元管理し、指示命令が明確かつ、即応性に優れた体制を構築します。

## ② 適切な点検・修繕の実施

- 職員による日常的な巡回の実施や、設備、清掃、警備等の業者からの日々の報告確認等により、異常等が発生していないかを常に確認し、異常が発見された場合には、速やかに専門事業者の調査を経て、修理等の対応を実施します。
- また、定期点検や不具合発生時の緊急点検により、大規模修繕等が必要であることが発覚した場合には、速やかに都担当者に報告し、対策を協議した上で必要な対応を行います。

## ③ 清掃の徹底

- 定期的な清掃を外部事業者に委託するとともに、清掃の前後で自社自ら実地点検を行い、清潔な施設内環境の維持に努めます。

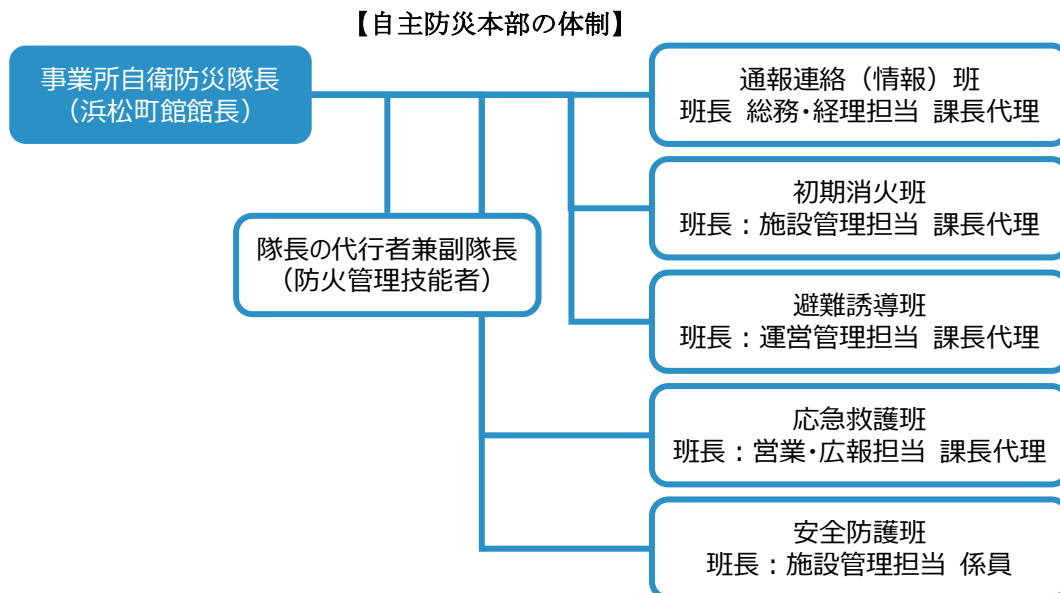
## ④ 民間複合施設運営者との連携

- 民間複合施設の運営者や施設管理担当者と定期的に「施設管理関係者連絡会」を開催し、施設の維持管理の質の向上を図ります。

## (2) 危機管理対応に関する実施方針

### ア 館長を責任者とする自主防災本部の設置

- 浜松町館、民間複合施設管理者及び建物管理事業者等で構成する共同自衛防災組織に参加するとともに、事故及び災害発生時には、館長が責任者として一元的に指揮する自主防災本部を設置します。災害に応じた執行体制の整備及び人員教育を実施することで、災害発生時の対応及び公社本社や関係機関への報告を迅速かつ組織的に対応できる体制を構築します。



### イ 事故防止及び防犯対策

- 施設・設備の状況を把握するための設備業者による定期点検及び職員による巡回や、不審者の侵入抑止のための警備員による巡回や防犯カメラによる遠隔監視等を着実に実施することにより、事故や事件の発生を抑止するとともに、全職員に上級救命技能認定を取得させ迅速な初動体制を構築します。

### ウ 防災マニュアルの整備、防災訓練の実施

- 東京都・警察・消防等と連携して災害やテロ対策などをまとめた「防災マニュアル」、「BCPマニュアル」、「テロ等対応マニュアル」を踏まえ、日常点検や防災訓練を実施します。

### エ 避難誘導の体制づくり

- 災害やテロ発生時の避難誘導サイン・誘導放送用機器の点検を特に徹底し、外国人も含め確実な避難誘導を図ります。また、災害時における避難誘導の指揮命令系統、連絡体制は前述の「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。

## (3) 障害者の雇用や環境対策への取組等・行政との連携に関する取組方針

### ア 障害者雇用への取組

- 指定管理者は、障害者に対する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を

行うとともに、障害者雇用について、事業主体としての社会的責任を積極的に果たさなければなりません。

- 公社は、令和4年6月1日現在、法定雇用率を達成しています。これからも、全社をあげて障害者雇用を進めるとともに、障害者が生き生きと働けるよう、職場環境の整備・改善に取り組みます。

#### イ 環境対策への取組

- 公の施設として、環境対策への取組を行うことに加え、利用者にも理解・協力を求めます。
- 具体的には、産業廃棄物の積極的なリサイクルを検討するほか、展示室利用時間外はこまめな消灯を実施することで、公社のSDGsの取組で掲げている省エネルギーや森林保全のための取組を実施します。加えて、利用者にも、廃棄するゴミの削減等への協力を依頼します。

#### ウ 災害対策への取組

- 浜松町館は、帰宅困難時の一時滞在施設・東京都現地機動班参集拠点であるため、東京都と連携して作成した「防災マニュアル」や「一時帰宅困難者対応マニュアル」を基に受入訓練等を実施し、災害時に東京都や地元自治体等と連携して対応できる体制を構築します。

### (4) 地域貢献活動に関する取組方針

#### ア 地元住民や周辺事業者との関係構築

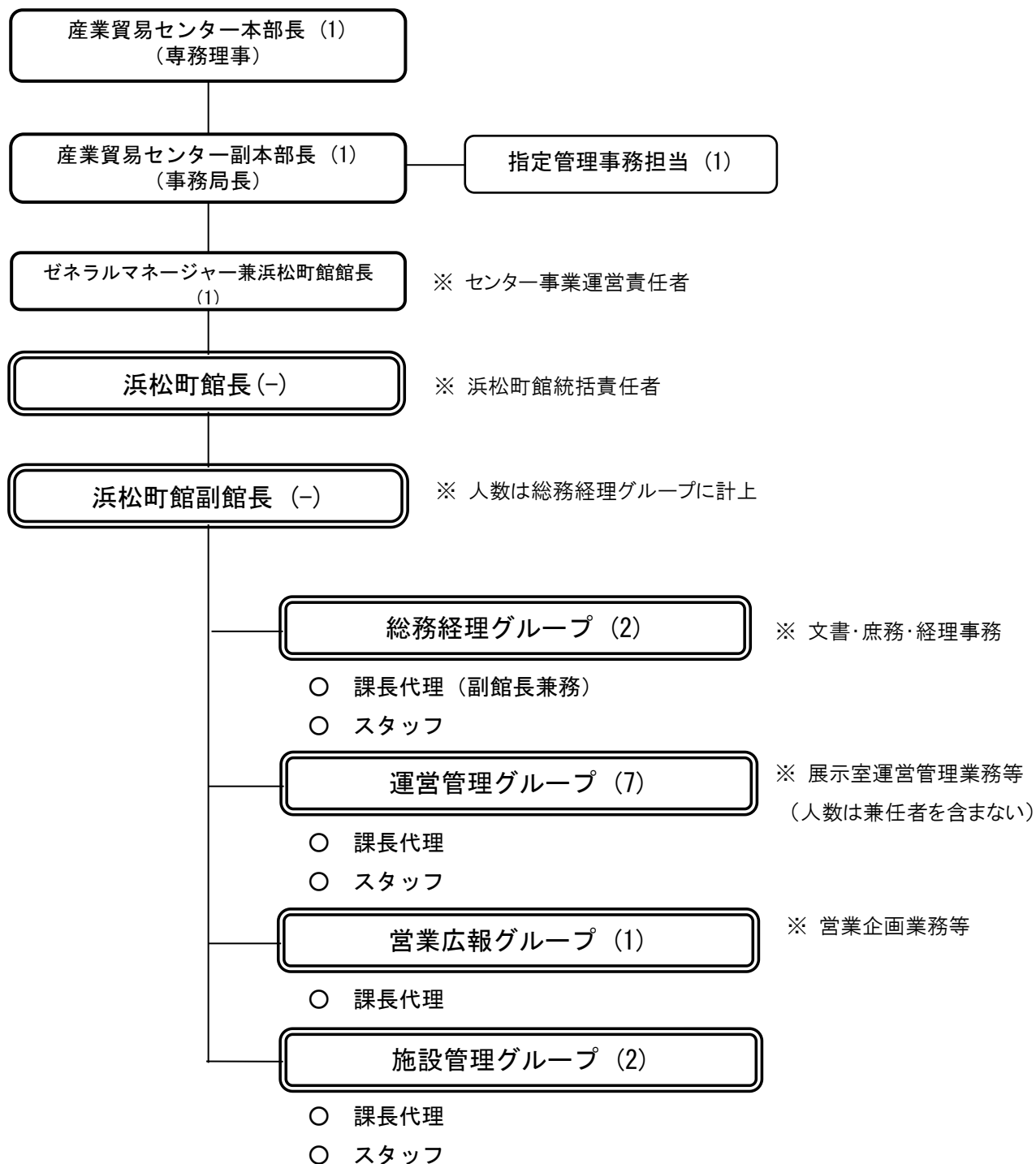
- これまで竹芝まちづくり協議会、竹芝エリアマネジメント等が行う清掃活動や地域交流活動などの奉仕・社会活動に積極的に参加するなど、地域の活性化及び関係性の構築に努めてきました。
- これからも地域の賑わいを創出するイベントへの協力など、積極的に地域活動に関わっていくことで、地域と良好な関係を維持していきます。

#### イ 地元自治体との関係構築

- 港区及び品川区は公社の包括業務協定締結先であり、各区のイベント開催時等において連携を行うなど、地域との良好な関係を構築しています。
- 直近では、「みなと打ち水大作戦」という地域のコミュニケーションイベントに協力しております。
- 今後は、港区産業振興センターとの利用者の相互紹介や区内中小企業に対して、海外展開や人材育成など、企業が抱える経営課題に即したセミナーの浜松町館での共催など、更に関係性を深めていきます。

# 【別図1】

## 組織体制・人員計画の概要



<注> ( )内は配置職員数

二重線で囲ったポストは浜松町館専従、その他は非専従(本社配置)



【別図2】

人員配置計画・人材確保計画の概要

(単位:人)

| 項目                  | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) |
|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| ゼネラルマネージャー兼浜松町館長    | 1                 | 1                 | 1                 |
| 総務経理グループ<br>(副館長含む) | 2                 | 2                 | 2                 |
| 運営管理グループ            | 7                 | 7                 | 7                 |
| 営業広報グループ            | 1                 | 1                 | 1                 |
| 施設管理グループ            | 2                 | 2                 | 2                 |
| 施設専従職員 計            | 13                | 13                | 13                |
| 新規採用                | 1                 | 0                 | 0                 |
| 配置転換                | 0                 | 0                 | 0                 |
| 継続雇用                | 12                | 13                | 13                |
| 非専従職員等              | 2                 | 2                 | 2                 |
| 合計                  | 15                | 15                | 15                |

【別図3】

収 支 計 画 の 概 要

(単位:千円)

| 項 目                      | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 計         |
|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 利用料金収入                   | 434,830           | 434,830           | 434,830           | 1,304,490 |
| うち都への納付額                 | 113,629           | 113,629           | 113,629           | 340,887   |
| 差引収入額                    | 321,201           | 321,201           | 321,201           | 963,603   |
| 自主事業収入のうち指定管理業務<br>への充当分 | 11,237            | 15,177            | 15,177            | 41,591    |
| 指定管理料収入                  | 31,067            | 27,127            | 27,127            | 85,321    |
| 支 出 額                    | 363,505           | 363,505           | 363,505           | 1,090,515 |
| 収 支 差 額                  | 0                 | 0                 | 0                 | 0         |

※ 利用料金収入は、施設等の利用料金として指定管理者が利用者から收受した後、その一部を施設設置者である都へ納付する。