

東京都立産業貿易センター台東館

事業計画書（抜粋）

＜令和 8 年度～令和 12 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

弊社（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台東館（以下、「台東館」という。）の産業振興における施策上の位置付けや、台東館が地方自治法の「公の施設」であることを踏まえ、以下の考え方を基本として、指定管理者として求められる役割を果たします。

#### ア 管理運営に関する基本的な考え方

- 台東館は、昭和 58 年に都立産業会館から組織変更・改称され、「東京都における商工業及び貿易の振興を図ること」を目的として設置されました。都営浅草線浅草駅等の各駅から至近で浅草寺近くに立地する抜群のロケーションに位置しているほか、当時、国内最大の展示場として建設された経緯を持つ、都内における企業の見本市等のための中心的な施設の一つです。
- また、伝統工芸品産業が盛んな地域に立地していることや長い歴史の中で地域住民に受け入れられてきた経緯を持つことから、台東館は、貸し展示室・貸し会議室の役割に留まらず、伝統工芸品産業の振興や地域貢献等の機能も強く期待されるものと考えています。
- この役割を十分に発揮していくためには、安全・安心かつ質の高い施設運営はもちろんのこと、地元区等との連携を図りながら、伝統工芸品産業支援など、都内中小企業等の成長・発展を促進していくことが重要です。
- 本指定管理期間においては、公社が幅広く展開する中小企業支援を通じて蓄積してきたノウハウやこれまでの長年に渡る管理運営で培ったノウハウ、様々な関係者と積み重ねてきた良好な関係という「強み」を最大限活かしながら、更なる施設の効用発揮に取り組みます。

安全・安心で質の高いサービス

×

公社による高度かつ多様な中小企業支援



都内屈指の国際的な観光・文化エリア「浅草」で  
“新たなビジネスチャンスを創出する発信基地”へ

#### イ 指定管理者としての役割

- 指定管理者制度は、「公の施設」の管理に民間事業者等の有するノウハウを活用することにより、多様化する住民ニーズに効果的・効率的に対応していくことを目的とする制度です。この制度趣旨を踏まえ、台東館の管理運営においては、公社の有するノウハウを最大限活用しながら、利用者ニーズを的確に捉え、効果的かつ効率的な運営を行う必要があります。
- 公社は、指定管理者として以下の役割に重点を置き管理運営を実施します。

### 誰もが安全・安心かつ心地よく利用できるサービスの提供

- 都立産業貿易センターは地方自治法の「公の施設」であり、住民の福祉を増進し、すべての住民が利用できる施設である必要があります。
- この趣旨を踏まえ、公社は、都の政策連携団体としての高い規範意識のもと、利用に際し不当な差別的取扱いをせず、公平な運営を行うことはもちろんのこと、都や地元区等と連携し円滑な事業運営と利用者サービスの向上を進めます。

### 都内中小企業者の成長・発展への寄与

- 産業貿易センターの設置目的である「商工業及び貿易の振興」を踏まえ、公社の有する「中小企業支援ノウハウ」と「管理運営ノウハウ」によるシナジー効果を働かせ、安定した施設の管理運営はもとより、中小企業等の販路開拓等を支援することにより、都内中小企業等の成長・発展を促進します。

### 高い稼働率の維持・向上と効率的な管理運営による施設効用の最大化

- 台東館は、設置以降、都の産業施策において重要な役割を果たしてきましたが、今後も持続的に施設の役割を果たしていくためには、安定的な収入を確保するとともに、効率的な管理運営を実施していく必要があります。
- 公社は、これまで培った管理運営ノウハウや創意工夫により、高い稼働率の維持・向上と効率的な管理運営に取り組みます。

### 防災拠点機能の発揮

- 台東館は、「都立一時滞在施設」に指定されており、大規模地震発生時等において、来場者や行楽客など帰宅困難者を受入れ、その安全を確保するとともに、一斉帰宅を抑制し、渋滞の発生を防ぐなどの機能を発揮する必要があります。また、同居する地元区の区民施設は地元区の一時滞在候補施設に指定されています。
- 都立一時滞在施設等の役割を適切に果たせるよう、都や地元区、建物管理者等と調整・連携を図りながら、平時から万全の体制を構築するとともに、災害発生時には、利用者の安全確保を第一として的確かつ迅速に対応します。

## (2) 運営の基本方針

公社が担う都内中小企業支援の機能や長年にわたる産業貿易センターの管理運営の経験などを活かし、次の4つの基本方針に基づき、産業貿易センターの管理運営を的確に実施します。

### ① 経験に基づくきめ細やかなサービスの提供による「来館価値の向上」

- 長年にわたる産業貿易センターの管理運営の経験を活かし、「階層構造の展示場」、「建物構造の古さ」といった台東館の特性を踏まえながら、きめ細やかな利用者調整など、利用者目線に立った質の高いサービスを提供します。
- また、今回の公募の対象になっている浜松町館の管理運営に当たっては、現在、品質マネジメントシステムの国際規格である「ISO9001」を取得しており、本指定管理期間においても、国際基準のサービス品質を維持・向上していくこととしています。

- 台東館の管理運営に当たっても、浜松町館を参考とし、ISO9001 認証の取組を取り入れながら、同等のサービス品質を確保できるよう管理運営を実施します。

#### ② 中小企業支援と管理運営とのシナジー効果発揮による「施設効用の最大化」

- 公社はこれまで、約 60 年間に渡り都内中小企業支援を実施してきた、いわば「都内中小企業支援のプロ集団」です。また、平成 10 年度からは産業貿易センターの管理運営を受託、平成 18 年度からは指定管理者として管理運営を実施してきたことから、展示場運営に係るノウハウが蓄積されています。
- これらの「中小企業支援ノウハウ」と「産業貿易センターの管理運営ノウハウ」を合わせることにより、強いシナジー効果を働きさせ、安定した施設の管理運営はもとより、中小企業等の販路開拓等、施設の効用を最大化します。

#### ③ 公社の持つ経験とネットワークを活用した「営業と戦略的プロモーション」

- 施設の特性を的確に捉えた効果的な営業に加え、3 万社を超える公社の支援企業や自治体、金融機関等、公社のネットワークを生かし、公社の広報誌「Tokyo BizBeat」への広告掲載などの戦略的な広報により、台東館における催事の開催を促進します。
- また、他の政策連携団体等との連携を進め、展示場の管理運営ノウハウの強化や効果的な中小企業支援につなげるための取組等の検討を深めます。

#### ④ 都の政策と緊密に連携した「社会への貢献」

- 公社は都の政策連携団体として、都の政策と連携しながら、従来の発想に捉われず、スピード感を持った「攻めの姿勢」で管理運営に取り組みます。
- 都が進める「災害対処体制の強化」や「デジタルファースト」、「環境負荷低減」、「ダイバーシティ」、「子育て支援」などの取組を都とも連携しながら、積極的に進めていきます。

## 2 組織及び人員体制

### (1) 人員配置計画及び人材確保計画

別紙 1 を参照。

## (2) 職員の能力向上及び労働環境整備

台東館の施設効用を最大化するためには、日々、お客様と接する職員だけでなく全ての職員が高いパフォーマンスを発揮することが重要であると考えます。このため、全ての職員が良好な労働環境の下で、その能力を十分に発揮し、更なる能力の向上を図ることができるよう環境の整備を実施します。

また、社会的に働き手不足が深刻化する中で、持続可能な管理運営体制を確保していくため、これまで培ってきたノウハウを適切に維持継承するとともに、「デジタル」の力も使いこなしながら、業務効率化を進めます。

加えて、都条例等を踏まえ、カスタマー・ハラスメント防止や熱中症対策にも積極的に取り組み、職員と利用者の双方の安全・安心を確保・維持します。

### ア 職員の能力向上・ノウハウの維持継承に向けた取組

- 運営に必要となる資格を有する職員を採用するとともに、総務経理グループに研修担当を配置して、知識習得や能力向上に向けた研修・訓練体系を整理し、職員の育成を進めます。
- また、展示場運営に必要な資格習得に関し、受験料の費用補助の制度を設け、イベント業務管理士等の資格の取得や自衛消防業務講習の受講等を進めます。

#### 職員向け研修

	運営管理	営業・広報	施設管理	総務・経理
専門研修	クレーム対応 IT、イベント業務管理士等	PR 手法、WEB 関連 等	施設点検訓練、ビル衛生管理、省エネ 等	契約、IT、健康管理 等
共通研修	接遇、苦情対応、情報セキュリティ、個人情報保護、コンプライアンス、メンタルヘルスケア、ハラスメント、人権、公社事業・助成金勉強会 等			
安全研修	BCP、上級救命救急講習、退撲傷害訓練、災害対応演習、防災関係者講習、応急手当訓練、AED講習、自衛消防資格認定、ボランティアコーディネーター 等			

### イ ノウハウの維持継承に向けた取組

- 公社では、各種マニュアルの整備や、計画的な研修を通して業務の標準化を実施するなど、新規職員でも早期に業務内容を把握し、お客様に質の高いサービスを提供してきました。
- また、コロナ禍を機に、職員に欠員が出た際にも業務の質を落とさずに管理運営業務を継続するため、定期的な担当業務のローテーションを実施しています。これにより、業務の「属人化」を防止し、職員の退職や異動時にも安定した運用を可能とするとともに、職員が休暇を取得しやすい環境づくりにつなげています。
- 本指定管理期間においても、引き続き、各種マニュアルの適切な見直しや更なる業務の標準化を図ることで、ノウハウの維持継承を進めます。

#### 主なマニュアル

マニュアル名	内容
基幹システム操作マニュアル	WEB サイト上のオンライン申請等に係る操作の方法
催事担当マニュアル	催事を円滑に運営するための主催者支援の方法
荷扱場搬出入調整マニュアル	スムーズかつ安全な搬出入の方法

## ウ 良好的労働環境の整備と「デジタル」を活用した業務効率化

- 職員については、原則として、公社本社と同様の休暇や勤務制度を備えており、育児のための「育業」や介護時間など、職員それぞれの状況に応じた柔軟な働き方を可能としています。
- 台東館における催事は、休日や祝日も多く、資材搬出入への対応等のため、早朝に業務が及ぶことも少なくないため、職員は主にシフト制の勤務体系としております。このような勤務条件にあっても、可能な限り連続の週休日の割当となるように柔軟にシフト調整を工夫するほか、ノー超勤デーの実施など超勤縮減にも取り組み、職員が個々の事情に合わせて、心身ともに活力を持って働くことができるような適切な労働環境を維持します。
- また、クラウド型の勤怠管理システムや最適化 AI を使用した勤務シフト自動作成アプリケーション等、業務のデジタル化や自動化による業務効率化を検討します。さらに、利用者から日々多く寄せられる問合せメールへの対応についても、メール管理のクラウドサービスの活用を視野に入れ、より確実かつ効率的な運用体制の構築を目指します。

## エ カスタマーハラスメントの防止及び熱中症対策の徹底

- 令和6年度に定められた「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、カスタマー・ハラスメント防止に積極的に取り組みます。
- 具体的には、東京都のガイドライン等を参考に、利用者に対し、ポスターの掲示等によりカスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を促進するとともに、職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに職員の安全を確保し、当該行為を行った利用者等に対するその中止の申入れ等の措置を講じます。
- また、管理運営業務は建物外や荷扱場等での作業も少なくなく、特に夏季は熱中症の危険性も高まっています。このため、「熱中症対応フロー」を作成し、当該フローに従って、適切な熱中症対策の実施や症状が疑われる職員への迅速な救急対応等を実施します。

### (3) 業務執行体制

公社では、これまで適切な指揮命令系統と組織構成のもと、台東館の指定管理業務を実施し、最良の業務実績を上げてきました。

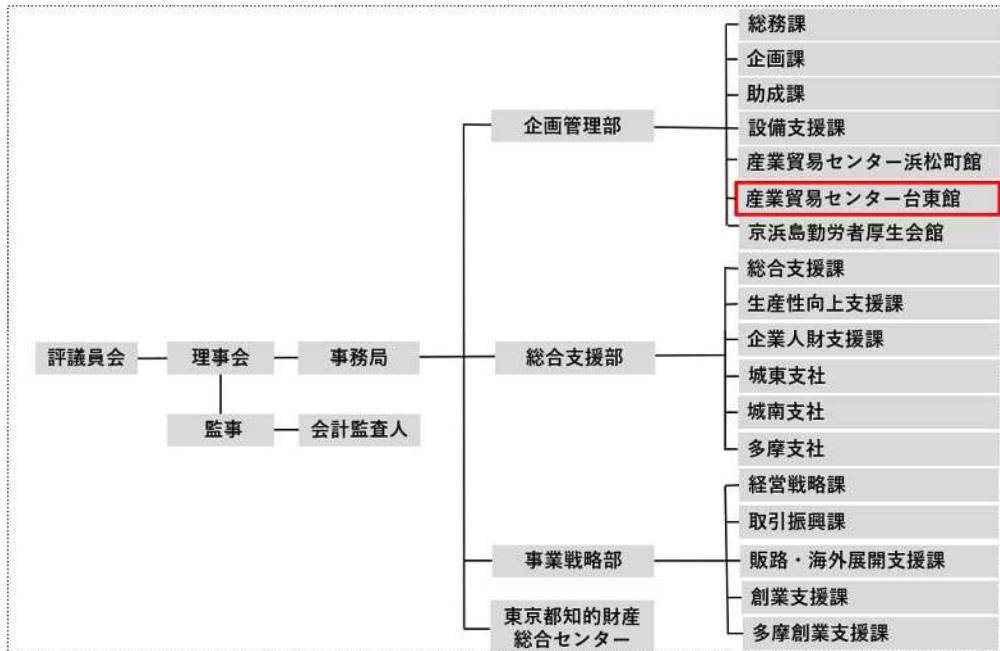
本指定管理期間についても、これまでのノウハウを生かしながら、更なる業務実績の向上に向けて取り組みます。

## ア 指揮命令系統及び組織構成

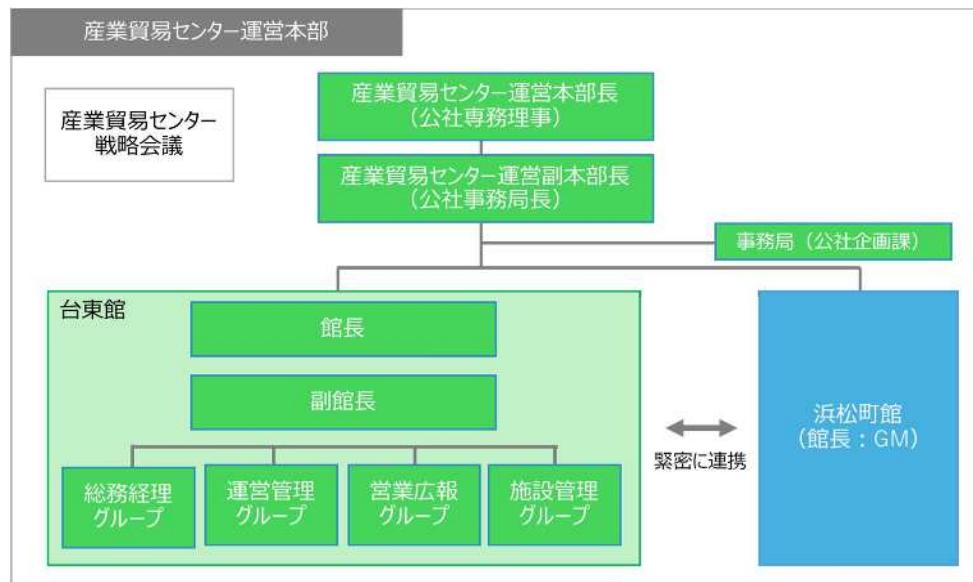
- 公社では、管理運営に当たり、本社の企画管理部の下に「課」と同列の位置付けとなる専管部署を設置しています。
- 台東館においては、管理職である館長をトップとして、館長を補佐し館長不在時には事業運営責任者を代行する副館長を設置します。その下に役割ごとに「総務経理」、「運営管理」、「営業広報」及び「施設管理」の4つの部門を設け、各部門には課長代理を設置することで、各チームを監督します。
- 業務執行体制については、公社理事会の構成員である公社専務理事を「本部長」、事務局のトップを務める事務局長（兼企画管理部長）を「副本部長」とする「産業貿易センター運営本部」を設置し、経営課題等について検討する場である「産業貿易センター戦略会議」を通じて、一元的な指揮命令系統のもとで公社全体の運営と一体となった管理運営を実施します。

- 以上により、明確な権限と責任の下で、常に適切な管理水準を確保します。

## 公社組織図



## 産業貿易センターの業務執行体制



### 1 適切な管理水準を確保・維持するための取組

- 産業貿易センターの管理運営状況を適切に把握するとともに、両館の経営課題とその解決策を共有・検討する場として、本部長、副本部長、浜松町館館長、台東館館長等により構成する「産業貿易センター戦略会議」を概ね四半期毎に開催します。
- また、公社全体の運営について議論するため、本社で毎月開催する理事長トップの「公社運営会議」に館長が構成員として出席し、公社の運営状況や経営方針などを共有するとともに、公社全体の知見を用いて、産業貿易センターの運営課題等についても検討します。
- 加えて、台東館と浜松町館とで「両館会議」を2週間に1回程度開催し、運営状況やお客様サービスの向上に資するノウハウ、都の施策との連携方針等について共有・検討します。

#### ウ ISO9001 認証を踏まえた品質の確保

- 公社では、今回の公募の対象になっている浜松町館の管理運営において、令和7年3月に品質マネジメントシステムの国際規格である「ISO9001」※の認証を取得しています。
- 認証継続には、毎年度の内部監査の実施や ISO による審査員による審査等をクリアする必要があるため、引き続き、適切な管理水準の維持・向上に向けて取り組み、本指定管理期間においても認証の継続を目指します。
- 台東館の管理運営に当たっても、浜松町館を参考とし、ISO9001 認証の取組を取り入れながら、同等のサービス品質を確保できるよう管理運営を実施します。

※ISO9001

ISO9001は、ISO (International Organization for Standardization : 国際標準化機構) が1987年に制定した品質管理及び品質保証のための国際規格。製品やサービスの品質を保証するために仕事のやり方を定める仕組み（品質マネジメントシステム）であり、顧客の立場から考慮され、製品の品質保証に加えて、顧客満足の向上をも目指そうとするもの。

#### (4) 法人組織全体での支援体制

台東館を強固な体制で運営するため、本社による支援を始めとして、公社組織全体で管理運営に取り組みます。

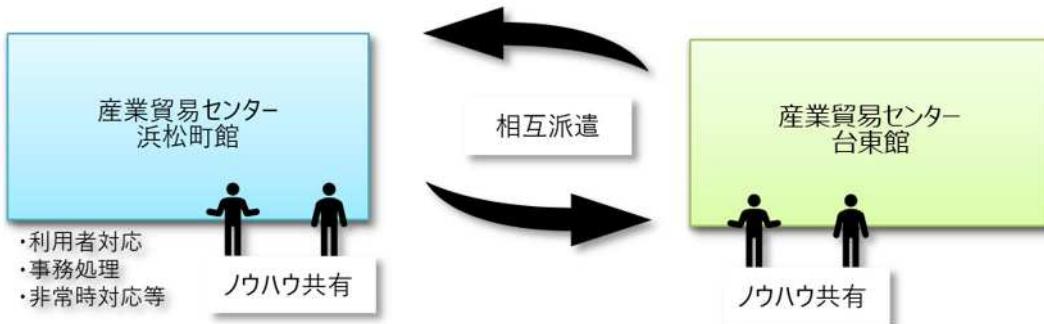
#### ア 本社による支援

- 本社の専務理事、事務局長（兼企画管理部長）等を構成員とした「産業貿易センター戦略会議」や公社全体の運営について議論する「公社運営会議」を開催し、産業貿易センターの運営課題に対し、公社全体の知見を用いて解決に取り組みます。
- また、3万社を超える公社の支援企業や他の中小企業支援機関など、公社のネットワークを駆使し、プロモーションや広報を実施することで、産業貿易センターにおける催事の開催を促進します。
- 加えて、展示会等において、出展者などを対象とした公社職員の巡回相談やブースを設置した出張相談会を開催し、利用者への経営相談サービスを提供することで、産業貿易センターの価値を高めます。

#### イ 台東館及び浜松町館の相互支援

- 台東館と浜松町館とで「両館会議」を開催するほか、日頃からの情報交換や契約の共同発注の調整など緊密に連携します。
- また、平時から浜松町館と台東館で相互に職員の派遣研修を行い、両館の特性の違いを踏まえた管理運営ノウハウの習得を推進することで、両館で人員を融通し合う体制を整備します。
- 突発的な欠員が生じた際や大規模催事の開催など人員の増強が必要となる際には、相互に職員を派遣することで、リスク分散を図り、サービスの質を維持します。

## 職員派遣の相互派遣



### 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

公社はこれまで、約 60 年間に渡り都内中小企業を支援し、平成 12 年からは、中小企業支援法に基づく中小企業支援センターとして指定を受け、総合的な中小企業支援を実施しており、いわば「都内中小企業支援のプロ集団」です。

また、平成 10 年度から産業貿易センターの管理運営を受託、平成 18 年度からは指定管理者として管理運営を実施しており、展示会開催に係るノウハウを保有しています。

公社が産業貿易センターの指定管理を行うことにより、「中小企業支援ノウハウ」と「管理運営ノウハウ」による強いシナジー効果を働きかせ、安定した施設の管理運営はもとより、中小企業等の販路開拓等、施設の効用を最大限に発揮させます。

中小企業支援 管理運営

#### ア 都内中小企業・団体が行う展示会等の開催への支援

##### ① 都内中小企業等の利用機会の確保

- 定期順位別受付において、都内中小企業・団体等の予約を優先することで、展示会等の開催機会を優先的に確保します。
- また、公社の支援企業等に対し、台東館の利用を案内することで、都内中小企業を中心とした企業・団体の展示会開催機会の拡大を図ります。

##### ② 公社のネットワークを活用した集客支援

- 注目催事について、3 万社を超える会員を持つ公社メールマガジンでの配信や約 2 万社が登録する広報誌「Tokyo BizBeat」へのチラシ同封に加え、産業貿易センターHP や公社 SNS でも催事情報を発信することで、集客を支援します。



公社公式 SNS (X)

## イ 関連する販路開拓活動への支援

### ① 出展企業等への経営相談の実施

- 展示会等において、主催者との調整の上、出展者等を対象とした公社職員の巡回相談やブースを設置した出張相談会を開催し、経営上の相談や公社を中心とした公的支援機関による支援策の紹介、利用案内を実施します。

### ② 公社事業との連携

- 公社の他部署と調整し、販路開拓等に向けた発注企業と都内中小企業等とのビジネスマッチング会や外国企業と都内中小企業等との商談会等を台東館において開催します。
- また、催事情報を公社内で全社的に共有し、特色ある活動を行う企業等の情報を把握することを通して、企業へのきめ細やかな支援につなげます。



当団は館内にポスターを掲示

## ウ 伝統工芸品産業への支援

- 台東館が位置する城東地区は伝統工芸品産業が盛んです。また、近隣に浅草寺があるなど江戸の文化が残る地域となっており、国内外からの観光客の往来も多いことから、台東館の来場者は伝統工芸品への関心も高いと考えられます。
- 公社はこの点に着目し、平成 29 年度から 1 階ロビーに公社の伝統工芸品産業支援事業と連携して都内の伝統工芸品の展示を実施しています。
- 令和 6 年度からは、展示を大幅にリニューアルし、より来場者の目に留まりやすいガラス張りの展示に工夫とともに、各展示品に QR コードを付与することで、その場で EC サイトから購入できるようにしています。また、令和 7 年度からは 1 階ロビーに伝統工芸品を購入できる自動販売機も設置し、来場者が興味を持った伝統工芸品をその場で手に取ることができるような取組も開始しました。
- この取組に対しては、来場者から好評の声が上がっており、また、出品者からも売上の向上につながっているとの感謝の声をいただいています。
- 本指定管理期間においても、これらの取組の更なるブラッシュアップを図り、伝統工芸品の販路拡大を促進していきます。

### (2) 利用者の利便性向上のための取組方針

これまで、公社では利用者目線に立ち、施設の特性や制約を踏まえた資材搬出入へのサポートなど、利用者へのきめ細やかなサポートを実施することにより、高い利用者の満足度を維持してきました。

本指定管理期間においても、「デジタル」の力も上手に活用しながら、誰もが快適に利用できる施設となるよう、利便性向上に向けた取組を進めます。

## 利用者満足度の実績推移

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
満足度	98.4%	98.1%	98.7%	98.1%

※利用者へのアンケートにおいて、大変満足・満足・どちらかといえば満足と回答した者の割合



資材搬入サポート

## ア 利用者目線に立ったサポートの実施

### ① 主催者へのサポート

- 利用案内や展示会を主催するのに必要なポイントを記載した「主催者向け展示会活用ガイド」の配付に加え、搬出入や当日の対応等の相談に対して丁寧な事前調整を実施するなど、催事の開催をきめ細やかに支援します。
- 事前のヒアリングを基に、可能な限り催事当日までに職員が備品を備品庫から展示室まで搬入し、利用時間の30分前から空調を稼働させるなど、利用者が効率的かつ快適に施設が利用できるよう、利用者目線でのサービスを提供します。

### ② 出展者へのサポート

- 当日の催事スケジュールを来場者向けに館内サイネージで案内します。また、展示会で集客を成功させるための事前準備や当日の仕掛け、アフターフォローの方法等を記載した「出展者向け展示会活用ガイド」を配布します。



展示会活用ガイド

## イ 「デジタル」等を活用した利便性の向上

### ① 申請手続きのデジタル化

- 「東京デジタルファースト条例（平成16年12月24日条例第147号）」の趣旨を踏まえ、オンライン上で定期順位別受付、随時受付の利用申請手続きを可能とします。また、物品貸出等についても、利用申請に合わせて、オンライン上で申請を受け付け、視覚的・感覚的に分かりやすい選択画面とするなど、ユーザービリティに配慮します。

## ② 「バーチャル内見」の実施

- 主催者の方から、施設の内見要望が多い一方、「実際に足を運ぶ時間が無い」、「催事中で見られない」との声もあり、また、内見対応は職員の業務負担にもなっています。
- このため、360 度カメラ等を用い、オンライン画面上で実際に現地にいるかのように施設内を自由に見ることができる「バーチャル内見」の実施を検討します。



バーチャル内見イメージ

## ③ 問合せ対応のデジタル化

- 利用者から多く寄せられる問合せメールについて、メール管理のクラウドサービスを導入も視野に入れ、返信漏れや二重返信を防止し、迅速・的確に問合せ対応を行います。

## ④ 事業者打合せスペースの DX

- 催事の事前調整や相談などで利用する打合せスペースについて、利用者からの要望を踏まえ、Wi-Fi 環境の整備やモニターの設置を行います。

## ⑤ 備品の拡充

- 利用者からの要望を受け、会議室に大型モニターを設定します。
- また、外国人来場者への対応力を強化するため、多言語音声翻訳システムを拡充し、受付窓口に常備するだけではなく、主催者へ機器の貸出しを行います。



事業者打合せスペースの DX

## ウ 誰もが利用しやすい施設にするためのサービス

### ① ユニバーサルコミュニケーション機器の設置

- 受付窓口では、聴覚や発話に困難のある人とのコミュニケーションのために、筆談用電子メモの設置、電話リレーサービスの周知を行います。また、高齢者や障害者、外国人等、すべての来館者が安全・安心に利用できるよう、文字起こし翻訳機能を搭載したユニバーサルコミュニケーション機器の設置を検討します。
- また、外国人の来場者向けに、HP 上に多言語の館内案内マップを掲載します。

## ② 子育て応援

- 「2050 東京戦略」や「チルドレンファーストの視点」を踏まえ、利用者による会議室を活用した託児サービスの実施に向けたルールの整備やご案内方法などを検討します。



ユニバーサルコミュニケーション機器



託児サービス

## (3) 稼働率向上のための取組方針

台東館における令和6年度の稼働率（日中稼働率）は60.8%と、コロナ禍前の水準には至らないものの、コロナ禍の影響からは概ね回復しており、稼働率の大幅な増加は難しいものと分析しています。

しかしながら、公社は、現状の利用状況から、稼働率向上の余地がある部分について分析し、効果的な取組を実施することで、更なる稼働率の向上を目指します。

### ア 現状の稼働率の分析

- 台東館は、コロナ禍で利用が大きく落ち込みましたが、コロナ禍後の精力的な広報活動や営業活動により、コロナ禍前の水準（65%～70%程度）には至っていないものの、稼働率は6割超の水準まで回復しています。
- 一方で、浜松町館のリニューアル開業により利用が流れている影響や利用者層の高齢化等の影響があり、既存の顧客等への営業活動だけでは、コロナ禍前の水準までの回復は困難と分析しています。
- このため、既存の顧客のみならず、皮革業やアパレル業など、台東館の利用が多い業界をターゲットとして、新規ニーズの開拓を図ることで、稼働率の向上を図ることが必要と考えています。

### イ 更なる稼働率向上に向けた取組

- 営業活動の経験豊富な職員を営業担当として配置し、台東館の利用が多い皮革業やアパレル業などにターゲットを絞り、戦略的に業界紙への広告掲載や営業活動を実施することで、新規顧客の獲得に努めます。
- また、公社の支援企業や自治体、金融機関へのアプローチ等、公社のネットワークを生かした営業活動に取り組むとともに、公社の広報誌「Tokyo BizBeat」への広告掲載、展示会場等検索サイトへの情報掲載など、ターゲットを絞った戦略的広報を行います。
- 加えて、利用申請者の希望日に割当てが出来ない場合等に、浜松町館と相互に利用を案内することで、産業貿易センター全体での利用促進を図ります。



#### (4) 自主事業の企画提案

##### ① 自主サービス事業の提案

指定管理業務としての施設貸出業務に加えて、創意工夫した自主サービス事業を展開することは、更なる「利用者の利便性向上」につながり、自主企画催事の財源にもなることから、「都内中小企業支援の効果の最大化」に資すると考えます。このため、公社では、自主サービス事業についても積極的に展開します。

##### ア 物品貸出等

- 消火器やプロジェクター等の催事における基本的な物品の貸出に加え、外国人来場者などへの対応やオンラインイベントの需要等を的確に捉え、多言語音声翻訳機器の貸出を実施します。
- 拡充については、昨今のオンライン配信イベント等の需要を捉え、プロジェクターやモニター等の貸出を強化します。
- また、地域柄、外国人来場者も多いことから、催事での外国人対応力を強化するために、多言語音声翻訳機器を拡充します。

##### 主な物品貸出・レンタルサービス等



消火器



携帯電話充電器



プロジェクター



飲料自動販売機



コインロッカー



モニター

##### イ 各種サービスの提供

- 主催者、出展者の円滑なネット環境構築のため高速のインターネット接続サービスを提供します。

主な利用者向けサービス
インターネット接続サービス
廃棄物処理サービス



インターネット接続サービス

## ② 自主企画催事等の提案

施設の効用を高めるため、自主サービス事業で得られる収入を活用し、自主企画催事についても積極的に展開していきます。

### ① 公社支援企業等を対象としたテストマーケティングイベントの開催

- 公社では 2017 年から台東館を活用した自主企画催事として、「東京くらしのフェスティバル」を開催してきました。本イベントは、公社販路開拓支援の担当部署と連携して、東京生まれの暮らしを彩る生活関連商品をテーマとした展示商談会であり、通称「くらフェス」として地元区の住民をはじめとして多くの方に親しまれてきました。
- 本指定期間においては、都内中小企業の売上及び利益の増加を図り、持続的発展を支援していくため、「くらフェス」をブラッシュアップし、公社が支援を実施している企業等を対象とした、テストマーケティングイベントを開催します。
- 本イベントの実施により、都内中小企業の開発製品について、テストマーケティングの機会を提供し、販路拡大につなげます。



東京くらしのフェスティバル

## 4 収支計画等経営計画

### (1) 臨時休場日・時間外利用等運営計画

- 正規休場日 (a) 6 日間 (12 月 29 日～31 日、1 月 1 日～3 日)
- 臨時休場日 (b) 29 日間

\* 臨時休場日設定計画（月別の予定日数を記入）

月	休場日数	備考
4月	1日	※ エレベーターの法定点検のため、月1回必ず休場日を設定
5月	1日	
6月	2日	※ 6月、12月、1月、3月に設備に対する点検を実施
7月	1日	
8月	6日	
9月	1日	※ 8月に大規模な修繕、不具合対応等を行うための休場日を設定
10月	1日	
11月	1日	
12月	9日	
1月	2日	
2月	1日	
3月	3日	
合計	29日	

- 年間休場日 (a+b) 35日間
- 年間開場日 (365-a-b) 330日間 ※ 閏年は考慮しない。
- 時間外利用時間 午前 7時 から 午前 9時まで

(2) 収入確保・経費節減等経営方針

指定期間の収支計画については、別紙2を参照。

台東館は、コロナ禍後の精力的な広報活動や営業活動により、コロナ禍前の水準には至っていないものの、稼働率は概ね黒字化の水準となる、6割超の水準まで回復しています。一方で、台東館は、施設の設置目的や「公の施設」であることを踏まえ、近隣の展示場と比較して低廉な料金設定となっており、昨今の物価高や人件費の高騰等の影響を踏まえると、黒字化の水準も今後上昇していくことが見込まれます。

このため、経営における一定の自律性・経済合理性を確保しながら、安定した管理運営を継続していくためには、更なる収入確保と経費削減への努力が重要です。

本指定管理期間においても、適切な目標設定を行いながら、収入確保と経費削減に取り組み、指定管理料の縮減を目指します。

**ア 施設稼働率に関する目標設定の考え方**

- 新型コロナの影響により、一日稼働率は3割程度（日中稼働率は4割程度）まで落ち込んだものの、令和4年度以降、精力的な広報活動や営業活動により、稼働率は回復しており、令和4年度から令和6年度までの3か年の平均は、一日稼働率 43.7%（日中稼働率 58.3%）となっています。
- 令和8年度以降は、現状の稼働率を維持するとともに、ターゲットを絞った戦略的な広報活動・営業活動など、稼働率向上に取り組むことから、令和8年度目標を3か年平均の「一日稼働率 43.7%（日中稼働率 58.3%）」と設定し、令和9年度以降は、毎年度、日中稼働率の概ね1.0ptの増加を目標として設定します。

## 稼働率実績（展示室）の推移

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	過去3年平均
一日稼働率 (日中稼働率)	29.6% (38.9%)	43.4% (58.0%)	42.1% (56.2%)	45.5% (60.8%)	<b>43.7%</b> <b>(58.3%)</b>

## 稼働率目標

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
一日稼働率 (日中稼働率)	43.7% (58.3%)	44.3% (59.3%)	45.0% (60.3%)	45.7% (61.3%)	46.3% (62.3%)

### イ 収入確保に向けた取組

#### ① 利用料金収入の確保

- 営業活動の経験豊富な職員を営業担当として配置し、台東館の利用が多い皮革業やアパレル業などにターゲットを絞り、戦略的に業界紙への広告掲載や営業活動を実施することで、新規顧客の獲得を進め、収入を確保します。
- また、公社の支援企業や自治体、金融機関へのアプローチ等、公社のネットワークを生かした営業活動に取り組むとともに、公社の広報誌「Tokyo BizBeat」への広告掲載など、戦略的広報を行います。
- 加えて、利用申請者の希望日に割当てが出来ない場合等に、浜松町館と相互に利用を案内することで、産業貿易センター全体での利用促進を図ります。

#### ② 自主サービス事業収入の確保

- 社会情勢や利用者ニーズを的確に捉えた有料サービスを展開することにより、利用者の利便性を高めながら、自主サービス事業収入を確保します。

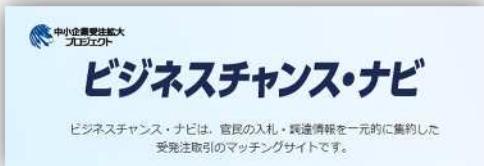
### ウ 経費削減に向けた取組

#### ① 施設の維持管理経費等の削減

- 施設の維持管理に係る清掃業務委託等について、官民の入札・調達情報を一元的に集約した受発注取引のマッチングサイト「ビジネスチャンス・ナビ」を活用した競争入札や浜松町館との共同調達を実施することにより、経費の削減を図ります。
- また、業務委託による設備運転・監視や定期点検・保守に加え、職員の定期的な巡回や監視カメラによる常時監視により、施設の異常等を早期に発見し、予防保全に努めることで、施設修繕費等の縮減を図ります。

#### ② 光熱水費の削減

- 光熱水費の削減のため、建物管理において最大使用電力が一定の水準に達する場合は、コージェネレーションシステムの運用を図ることで、光熱費削減に努めます。
- また、適切な空調の温度設定やこまめな消灯や節水などを徹底するとともに、蓄電池を活用し、使用単価の低い夜間に給電した電力を使用することで、光熱費の低減に努めます。



「ビジネスチャンス・ナビ」を活用した競争入札の実施

蓄電池の有効活用

### (3) 利用料金の設定方針

台東館は、その施設の設置目的や公の施設であることを踏まえ、可能な限り低廉な価格で利用者にサービスを提供する必要があります。

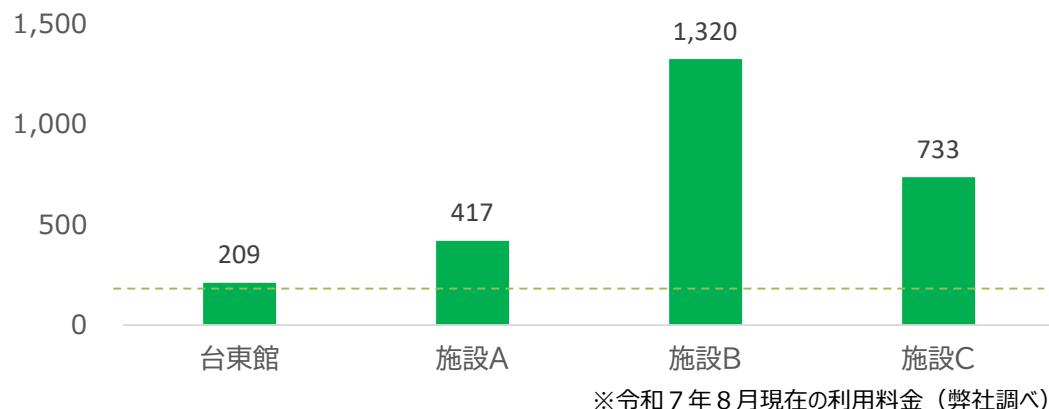
一方で、指定管理者による利用料金制度を採用していることを踏まえ、経営における一定の自律性や経済合理性も求められることから、以下の考え方により料金を設定します。

#### ア 料金設定の考え方

- 台東館の現在の料金設定（都条例における限度額と同額）は、都内の他の展示場と比較して低廉であり、都内中小企業等の利用割合も約6割と高くなっています。
- また、経営における一定の自律性や経済合理性を確保し、可能な限り指定管理料の縮減を図る必要があること、利用者から料金値下げの声も上がっていないことから、料金設定は条例における限度額とします。
- なお、本指定管理期間中においても、利用者の需要の動向や社会情勢等を注視し、都とも連携しながら、必要に応じて適切な料金設定のあり方について検討を進めます。

#### 都内の他の展示場との利用料金比較（一日利用における㎡あたり利用料金）

（単位：円）



#### 台東館における都内中小企業等の利用割合

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用割合	55.8%	61.0%	60.2%

※定期順位別受付に占める、都内中小企業等の割合

## イ 料金減免の考え方

- 規則に則り、会議室及び附帯設備の利用料金について、都内の地方公共団体による見本市等の利用については免除とし、国や公共的団体等による見本市等の利用については5割減額とします。

※東京都立産業貿易センター条例施行規則（昭和58年5月30日 規則第80号）

（利用料金の減免基準）

第七条 条例第八条第六項の規定により利用料金を減額し、又は免除することができる場合は、次のとおりとする。

- 一 免除することができる場合 東京都又は東京都内の区市町村が東京都内の商工業又は貿易の振興のために行う見本市、展示会又は講習会の開催に利用するとき。
  - 二 減額することができる場合 国、独立行政法人又は東京都内に主たる事業所を有する商工業又は貿易の振興を目的とする公共的団体であつて、東京都産業労働局長（以下「局長」という。）が別に定める基準に該当するものが東京都内の商工業又は貿易の振興のために行う見本市、展示会又は講習会の開催に利用するとき。
- 2 前項の規定による減額又は免除の対象となる利用料金は、会議室及び附帯設備の利用料金とし減額する利用料金の額は、当該利用料金の五割相当額とする。

## 5 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収受の方法

公社はこれまで、都内中小企業による見本市等の利用促進に向けた「定期順位別受付」制度を採用し、都内中小企業等の利用を促進してきたことにより、令和6年度の都内中小企業等の利用率は60.2%となりました。

本指定管理期間においても、引き続き、産業貿易センターの設置目的等に関する深い理解に基づく、申請者への丁寧で分かり易い説明など、適切に「定期順位別受付」制度を運用することで、中小企業支援機能の最大化を図ります。

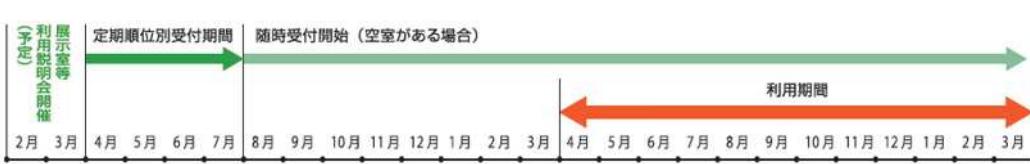
また、利用料金の収受については、利用者の利便性向上を図るため、これまでキャッシュレスによる支払いが可能となるよう取り組み、現在、すべての手続きにおいて、口座振込又はQRコード決済等による決済が可能となっています。引き続き、利用者が利用しやすい料金収受方法とし、更なる利便性向上に向けて検討していきます。

## ア 利用申請の受付の流れ

### ① 利用申請（予約）の受付の流れ

- 次のフロー図のとおり、「定期順位別受付」、「随時受付」の順に利用申請（予約）を受け付けます。

#### ■定期順位別受付と随時受付開始日



## ② 定期順位別受付ルール

- 設置目的を踏まえ、都内中小企業等による見本市等の利用を促進するため、利用条件を4つの受付順位に区分し、高い順位に該当する申請を優先して受け付けます。
- 一方で、「公の施設」として、すべての利用者が公平・公正な手続きの下で利用可能な仕組みとする必要があることも念頭に置き、利用申請ルールの適切な周知や問合せ等への誠実な対応を徹底します。

受付順位	主な利用条件
第1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 日本展示会認証協議会が認証する国際展示会 大使館が主催又は共催する見本市等 東京都が指定する伝統工芸品を複数取り扱う見本市等
第2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位	都内大企業又は都外の企業団体、その他団体が実施する見本市等
第4位	文化教養関係の展示会等及び設置目的外の利用

## イ 利用料金収受の流れ

- 展示室や会議室の利用料金は前納とし、①利用承認後に速やかに予納金を、②利用日前までに残金を収受します。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収受します。
- 予納金や利用料金の前納分については、法人の利用が大半であることや取扱い金額が大きいこと、利用者からの苦情や要望も生じていないことから、本指定管理期間においても、引き続き口座振込を原則として運用します。
- 当日利用などの小口料金の収納については、令和5年度よりキャッシュレスによる支払いに対応しており、引き続き、キャッシュレス決済の利用を促進していきます。



## ② 催事準備に関する利用者調整の方法

台東館は階層構造となっていることに加え、築 50 年を超える古い構造であることから、荷物用エレベーター・や荷扱場の利用に制約があるなど、利用者の資材の搬出入等により、エレベーターの利用や荷扱場の利用等で事故やトラブルが起きやすい構造となっています。

また、建物や設備の老朽化が進んでおり、火災防止に加え、設備の故障等にも細心の注意を払う必要があります。

このため、事故やトラブルを防止し、催事を円滑に運営するため、利用者に利用ルールを徹底していただけるよう、利用者に対する適切な指導・助言を行います。

また、必要に応じて、事前に「調整会議」を開催し、綿密な利用者間調整を図ることによって、円滑な運営を実現し、利用者の満足度の最大化を図ります。

### ア 効率的な施設利用に向けた利用者支援

- 資材の形状や大きさの制限など、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」を利用者に提供し、円滑な搬出入のノウハウ・注意事項等を周知するとともに、搬出入指導に当たる警備員・担当職員を配置し、スムーズな搬出入に努めます。
- また、利用者への事前のヒアリングを基に、可能な限り催事当日までに職員が備品を備品庫から展示室まで搬入し、利用時間の 30 分前から空調を稼働させるなど、利用者が効率的かつ快適に施設が利用できるよう、利用者目線でのサービスを提供します。

### イ きめ細やかな利用者調整

- 複数の利用者の搬入・搬出が重なる場合には、催事開催日の周辺情報の共有化や搬出入時の荷扱場の効率的な利用を促進するため、原則として利用月の 2 月前に、該当する利用者を集めた「搬出入調整会議」を開催し、当事者間の調整を図ります。
- 公社は、これまでの館運営の経験を基に、エレベーター・や荷扱場等の安全な使用や効率的な使用等の観点から適切に指導・助言を行います。
- 「搬出入調整会議」で決定した荷扱場やエレベーターの利用予定については、「搬出入調整表」としてとりまとめた上、関係者へ配布するとともに、「搬出入調整表」に基づく「入車証」を発行し、車両の出入りも含めた搬出入の混雑の防止・緩和を図ります。
- なお、当該調整会議の開催は、利用者同士のコミュニケーションを促進し、会期中の運営をスムーズにするとともに、公社の中小企業支援メニューを紹介する場としても活用します。
- また、利用申込の受付時には、過去の混雑実績などに基づいた年間利用予定シミュレーションを実施し、混雑が予想される催事の同日開催を避けるなど、搬出入の混乱を事前に回避する取組を実施します。

## (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

台東館がこれまで長い歴史の中で、地域住民に受け入れられてきた経緯を踏まえ、管理運営に際しては、展示場等の利用者のほか、特に地元区の苦情や意見に対して、丁寧な対応が求められるものと考えます。

想定される意見等に対しては、各主体の立場に立ち、誠実かつ丁寧に対応するとともに、可能な限り、日頃からの丁寧な対応や綿密な調整を図り、苦情等を未然に防止します。

## ア 想定される事例と対応方針

- 苦情等が生じた場合には、苦情対応マニュアルに従い、迅速かつ真摯に事実確認、原因究明を行い、速やかに館長まで情報を共有し、公社本社及び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き適切な対応を実施します。

### (想定される事例 1) 主催者からの苦情

苦情等	昭和から続く建物であり、建物エレベーターや荷扱場に利用制限もあることから、「天井が低いのは何とかならないか」、「エレベーターを増設できないか」、「空調の利きが良くない」などの声が想定される。
対応	台東館の建物構造上の限界があることを丁寧に説明することに加え、可能な限り資材搬出入のサポートや綿密な空調設定等に努めることで、利用者の理解を図る。

### (想定される事例 2) 周辺住民・事業者からの苦情

苦情等	台東館の周辺には、住宅街が広がっていることから、路上駐車などの利用者のマナーに対する苦情やプライバシー配慮に関する要望等が想定される。
対応	迅速に職員による現地の状況確認を実施し、利用ルールの徹底を図るとともに、都とも綿密な調整を実施しながら、窓へのプライバシーシールの貼付など設備面での対応も検討する。

### (想定される事例 3) 地元区からの要望

苦情等	台東館は地元区の区民施設と合築になっていることから、地元区の施策への協力に関する要望等が想定される。
対応	都とも綿密な調整を実施しながら、可能な範囲で積極的に施策に協力しつつ、産業貿易センターの管理運営と連携した取組が出来ないか等についても検討していく。

## イ 苦情等の未然防止の取組

- 苦情や否定的な意見に対して適切に対応することに加えて、利用者からの苦情が起きないよう、未然防止の取組も重要であると考えます。
- 職員の接客研修の受講や館内状況の監視、職員の巡回により、トラブルにつながる事由の早期発見、早期対応に努めるとともに、館内に「CS 会議」を設置し、すべてのトラブル事例等の共有を行い、再発防止策の検討を実施します。

## ② 利用者要望の業務への反映方法

利用者サービスの向上のためには、「利用者目線に立つ」ことが重要であるとの考えのもと、利用者の要望を的確に把握し、管理運営業務に反映させるため、次の取組を実施します。

## ア 利用者要望の的確な把握

- 催事の主催者に対しては、利用後に「利用者アンケート」を実施します。なお、これまで紙媒体により実施していますが、回答率の向上を図るため、本指定期間においては、二次元コードを用

いたアンケートの電子化に取り組みます。

- 来場者に対しては、館内に意見箱（二次元コード・紙）を設置し、お気づきの点や改善要望等に関する声を取集します。



台東館ご来場者様アンケート

都立産業貿易センター台東館で開催のイベントにお越しいただき誠にありがとうございます。  
ご来館いただいた皆様により快適にご利用いただくためにアンケートへのご協力をお願い  
いたします。

来場者アンケート（Web）



館内に設置する意見箱

#### イ 利用者サービスの向上

- いただいた意見等については、全案件について、「CS 会議」で館内共有を図り、改善策や再発防止策等について検討します。
- また、これらの意見等については、台東館内のみの共有とせず、浜松町館との「両館会議」においても共有し、両館で連携して苦情の再発防止や利用者サービスの向上につなげていきます。
- 加えて、特に重要な意見等については、「公社運営会議」や「産業貿易センター戦略会議」を通じて公社本社とも共有し、全社を挙げて組織的に解決策を検討します。

#### 利用者要望等を受けて実施した改善策の例

要望等	「駅から台東館までのルートが分かりづらい」
改善	➤ HP 上の「アクセスマップ」に各路線から台東館までのルートを分かり易く記載
要望等	「喫煙所の入口に人が滞留していて、通行人が通りづらい」
改善	➤ 都と調整の上、利用者の待機列を確保できるよう喫煙所設備の改修工事を進めるとともに、利用者への注意喚起を徹底

#### (3) 指定管理業務の適切な継続

台東館の利用者に対するサービス提供と施設管理に関する継続性を担保するため、指定期間の切り替え時に運営主体が変更となった際は、業務引継ぎを適切に行います。

#### ア 現指定管理者からの情報の引継ぎ

- 公社は現在の指定管理者であり、本指定管理期間以降も管理運営を実施する場合は、業務引継ぎは生じませんが、業務マニュアルの整備や適切な更新、各種資料の適切な保管、整理整頓等を徹底しており、仮に、本指定期間から運営主体が変更となる場合は、適切に業務引継ぎを実施します。

#### イ 令和13年4月以降の指定管理者との業務引継ぎ

- 上記のとおり、日ごろから職員の入替等があっても業務を組織的に継続できるように整備しており、他の事業者に業務を引き継ぐこととなった場合は、引継書やマニュアル等を用いて適切に業務引継ぎを実施します。また、他の事業者からの要望があれば、都立ち合いのもと、業務説明会も実施します。
- 関係省庁への提出書類の名義変更等、備品資産や情報システム等の処分、引継ぎ等についても、都と次期指定管理者と協議の上、適切に対応いたします。

#### (4) その他の取組事項

##### ア 利用状況の分かり易い情報開示

- 目的別の利用状況や業種別の利用状況、利用者の声など、台東館の利用の状況をHP上で分かり易く情報開示することで、利用者の安心につなげていきます。



#### イ 地域の魅力発信による利用促進

- 絶好の立地を生かし、歴史ある地域の特性に合わせた展示会等の開催や台東館への来場促進など、地域の魅力の発信を通した施設利用の促進を図ります。



## 6 施設管理実施方針

### (1) 管理運営業務に関する実施方針

#### ① 法令遵守及び手続きの公平性・透明性

産業貿易センターが「公」の施設であることを踏まえ、公平・公正な管理運営や手続き透明性の確保を徹底します。

また、都の政策連携団体としての高い規範意識のもと、関係法令及び条例の規定を遵守するとともに、これまでの産業貿易センターの運営管理や施設の保全整備により培ったノウハウを生かし、適正かつ安全・確実に業務を実施します。

## ア 法令遵守・コンプライアンスの徹底

- 公社は、都の政策連携団体として高い規範意識が求められるとの認識のもと、「公社倫理規程」や「公社コンプライアンス規程」等の社内規程を整備しております。これらの規程においては、公社の設立目的に従い、職員は公益実現に貢献すべき重大な責務を負っていることを認識し、社会からの期待に相応しい事業運営に当たらなければならない旨などが定められています。
- 台東館の管理運営においても、上記の規程に従い、職員採用時には公社で働く上で必要となる基礎研修の受講や全職員を対象としたコンプライアンス研修、ハラスメント研修等の受講を徹底しています。
- また、公社内において内部監査の仕組みを設けるとともに、都の政策連携団体としても行政監査の対象とされているなど、監査の体制も充実しています。

## イ 公公平性の確保

- これまでの台東館の管理運営において、障害者等に対する不当な差別的取扱いを行わないことはもとより、誰もが快適に利用できる施設を目指して、難聴障害者用システムの放送設備配備や環境の整備、「手話サービス」利用に必要な二次元コードの掲示、視覚障害者向け音声ガイド地図サービス等を実施してきました。
- 本指定管理期間においても、利用者アンケートや意見箱などによる利用者意見の収集に加え、利用者からの直接の意見に対しても傾聴の姿勢を心掛け、できる限り利用者一人ひとりに寄り添った対応、改善を実施します。

## ウ 透明性の確保

- 申請手続における順位別受付について、「展示室・会議室利用案内」を公表するとともに、Web ページ上で申請受付のルール等を分かり易く周知します。特に申請者が疑問を抱きやすい点については、「よくあるご質問」欄に、詳細な説明を掲載します。
- また、予約状況についても Web ページで開示し、受付の結果を明らかにするとともに、申請者等から問合せがあった際には、丁寧な説明を図り、透明性を確保します。

## エ 個人情報保護の徹底

- 台東館の管理運営においては、申請者の氏名等、個人情報を多く取り扱うため、個人情報保護の徹底が必要です。
- 公社では、「個人情報保護指針」を定めており、事業活動に伴って収集、管理、利用する個人情報等について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）等の関連法規、当公社の規程及び本指針を誠実に遵守し、適切に取り扱うことを定めております。
- 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とする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。
- また、不正アクセスやウイルス攻撃など、情報資産に対する脅威が増しており、情報セキュリティの確保も欠かせません。公社では、これらの脅威に対応するため、「公社情報セキュリティ基本方針」及び「公社情報セキュリティ対策基準」を定め、職員等の順守義務等を規定しています。
- 情報事故が発生した際には、公社内に設置する CSIRT への報告・事故内容の分析・対応を迅速に実施します。

## ② 施設の維持管理方針

施設を良好な状態に保つためには、適切な施設の点検・修繕は言うまでもなく、施設の特徴を踏まえた日々の管理運営が重要であると考えます。

公社の持つ産業貿易センター指定管理のノウハウを生かしながら、関係者とも連携して施設の良好な維持管理を実施します。

### ア ISO9001 のプロセスアプローチを基礎とした品質管理

- 浜松町館では令和7年3月に、品質マネジメントシステムの国際規格である「ISO9001」の認証を取得し、国際標準に立った管理運営の質を確保しています。
- 施設の維持管理においても、浜松町館の取組も参考にしながら、適切な点検や修繕はもちろんのこと、品質を確保するための目標や計画の適切な設定、組織的な管理体制、マニュアルの整備による業務の標準化等により、施設の効用を最大限発揮できるよう良好な状態を維持します。

### イ 台東館の特徴を踏まえた維持管理

- 台東館の建物は築50年を超え、建物や設備の老朽化が進んでおり、火災防止に加え、設備の故障等に細心の注意を払う必要があります。特に、古い建物構造となっていることから、荷物用エレベーターのサイズや荷扱場の天井高が低い、展示室の天井高が低いなどの利用制限があり、建物や設備に大きな負荷が生じないよう、利用者の利用ルールの徹底や設備の稼働量の調整が必要となります。
- このような台東館の特徴を的確に認識した上で、これまでの指定管理者としてのノウハウを生かしながら、きめ細やかな施設の維持管理を実施します。

### ウ 地元区の区民施設との連携

- 台東館は地元区の区民施設と合築になっており、共用部の維持管理等については、地元区との綿密な協議・調整が必要となります。
- このため、当該区民施設とは、毎月「建物総合管理情報交換会」を開催し、建物全体の状態を良好に維持できるよう調整するとともに、建物の魅力向上に向けた連携策等を検討します。

## (2) 危機管理対応に関する実施方針

台東館は建物が築50年を超え、老朽化が進んでいることから、催事の主催者、出展者、来場者の事故の未然防止に細心の注意を払う必要があります。また、周辺には観光名所があり、観光客等による建物利用も少なくないため、様々な方が施設を利用することを想定し、事故防止を図っていく必要があります。

また、30年以内の発生確率が70%程度とも言われる首都直下地震をはじめとした災害や火災などにおいても、台東館は「都立一時滞在施設」に指定されていることに加え、同居する地元区の区民施設が地元区の一時滞在候補施設にも指定されていることから、都や地元区等、多様な主体と適切に連携を図り、対応する必要があります。

公社は、これまで築いてきた行政機関等との良好な関係性を基礎として、以下の点から危機管理への対応を強化します。

## ア 平時の施設利用者の未然の事故防止

### ① 適切な建物維持管理

- (一社) 日本展示会協会が策定している最新のガイドライン（「展示会搬入搬出等安全ガイドライン」（2024年11月15日改訂））も参考にしながら、未然の事故防止に向けた対策を検討し、各種マニュアルや建物管理委託契約書、利用者の手引き等に適切に反映します。
- また、建物管理会社や電気工事業者等と綿密な情報交換を行い、施設の不具合や設備利用の注意点等を確実に把握します。把握した情報は、館内ミーティングにおいて全職員に速やかに共有するとともに、利用者との事前調整においても情報共有を図ります。
- 加えて、館内の状況を把握するため、職員の定期的な巡回や監視カメラによる常時監視を実施します。設備の不具合等の異常を発見した際には、職員が駆け付け、迅速に対応することで未然の事故防止を図ります。

### ② 催事における事故防止

- 複数の催事の開催に当たっては、事前に利用者との綿密な打ち合わせを実施し、荷扱場やエレベーターの利用等でトラブルが生じないように調整するとともに、早朝の施設利用要望にも対応できるよう、職員の体制を整備いたします。
- 来場者数が多い催事では、職員の数を増やして対応するとともに、警備、清掃、施設管理等の対応人数を増やして万全の体制を確保します。加えて、台東館と浜松町館との間で職員を融通し合うことで、更なる体制の強化を図ります。

### ③ 暑さ対策の実施

- 昨今の異常気象を踏まえ、夏の催事においては主催者への熱中症対策に関する注意喚起とともに、屋外に待機列が出来た際には、職員が屋内スペースへの誘導補助を実施します。また、地元区等と連携して共有部に設置している涼み処の利用促進を図るとともに、体調不良者が発生した際には迅速に救護室等への案内や救急搬送の手配を実施します。

## イ 事故発生時の適切かつ迅速な対応

- 職員全員が上級救命技能認定を取得しており、事故により怪我人が発生した際には、利用者の救命活動を迅速に実施することができます。なお、職員の入替えや新規職員の採用に当たっても、引き続き、全職員の資格取得を進めます。
- また、事故等が発生した際には、迅速な報告により組織的に情報把握を行い、一元的な指揮命令系統に基づき対応に当たります。初動対応の完了後には、適切に都や公社に報告するとともに、原因の究明及び再発防止策を迅速に実施します。

## ウ 災害等発生時に向けた万全の体制の整備と訓練の実施

### ① 組織体制の整備

- 公社では「公社事業継続計画」を策定しており、有事には「公社災害対策本部」を設置し、原則、通常業務を停止し、都内中小企業の経済活動を守る等の初動対応や非常時優先業務に取組むことなどを定めています。
- また、台東館においても BCP 計画を定めており、利用者や職員の安全確保を最優先として、早期のサービス再開に向けた取組について規定しています。

### ② 研修及び訓練の実施

- 避難誘導訓練や災害対応演習、防災関係者講習、応急手当訓練等を実施することで職員の理解を徹底し、災害発生時等に組織として適切な対応ができる体制を整備します。加えて、地元地区帰宅困難者対策推進協議会にも参加し、地元地域の帰宅困難者対策を推進します。

- また、現在認定を受けている東京消防庁の「優良防火対象物認定」を継続取得するため、法令の遵守はもとより、日頃から避難経路の確保や通報体制の確認等を徹底します。
- ③ 地元警察署・消防署等との連携
- 地元消防署等とも定期的に情報交換を実施し、連携を図ります。これまで、上級救命講習への参加や地元消防署の広報協力が評価され、令和7年度救急業務協力者表彰を受けました。



優良防火対象物認定



救急業務協力者表彰

## エ 災害等発生時の利用者の安全確保策

- 災害等が発生した際には、利用者の安全確保を第一として、マニュアルに則り、迅速に利用者の避難誘導を実施します。また、建物管理者等との調整を迅速に行い、利用者への迅速かつ正確な情報の提供や主催者への対応指示を行います。
- 一時滞在施設に指定されていることを踏まえ、各種交通機関の運行状況や浅草駅やビル周辺の滞留状況を確認、都や地元区からの要請も踏まえ、必要に応じて帰宅困難者等の受入れを実施します。

## (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

- 公社では、多様な人材が生き生きと働くことができるよう環境整備を進めており、障害を持った職員が多数活躍しております。本指定期間においても、障害を持つ方の雇用を積極的に進めます。
- また、公社は都の政策連携団体であり、都の政策と連携しながら環境負荷低減や「公の施設」としての機能の発揮に向けた施設づくりにも積極的に取り組みます。

## ア 障害者が活躍する職場環境の整備

- 公社では、障害者雇用促進法に基づき、障害を持つ人の雇用を積極的に進めており、令和7年6月1日現在、法定の条件を上回る15名の障害者を雇用しております。
- 秋葉原店舗には「多目的トイレ」を設置するとともに、車いすの方でも支障なく移動することができるよう、什器の配置などを配慮しています。また、障害者に限らず、多様な職員が包摂性を持って理解し合いながら働くことができる職場環境となるよう努めています。

## イ 環境負荷低減の取組

- 都の「ゼロエミッション東京戦略」に掲げる脱炭素社会の実現に向けて、環境負荷低減の取組を進めます。

### ① 省エネの取組

- 使用エネルギーの削減のため、適切な空調の温度設定やこまめな消灯や節水などを徹底するとともに、蓄電池を活用し、夜間に給電した電力を使用することで、電力使用がひつ迫する昼間の電力使用を控えます。

## ② 環境に配慮した調達

- 調達の際、受託者に都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）第37条のディーゼル車規制に適合する自動車を使用するよう求めています。
- また、印刷物においては、古紙パルプ等を活用した用紙の使用を進めています。



## ウ 誰もが利用できる施設への取組

- 都の「2050東京戦略」に掲げる「ダイバーシティ」の実現に向けて、子育て中の方や障害者、外国人など、誰もが安全・安心して施設を利用できるよう、環境整備を進めます。

### ③ 子育て応援

- ベビーケアルーム「赤ちゃん・ふらっと」について、適切な清掃や職員の巡回を通して、利用者が安全・安心に利用できる環境を整備・維持します。
- また、新たに、利用者による会議室を活用した「託児サービス」の実施に向け、ルールの整備やご案内方法などを検討します。

### ④ 障害者向け

- 視覚障害者向けの音声地図サービスや聴覚障害者向けの筆談ボード、手話サービス（二次元コードを用いたオンラインの手話サービス）、ユニバーサルコミュニケーション機器など、ハード・ソフトの両面から誰もが快適に施設利用できる環境を整備します。

### ⑤ 外国人向け

- 多言語音声翻訳機を設置し、多言語のコミュニケーションに対応するとともに、外国人向けの館内マップを作成することなどにより、外国人も利用しやすい環境を整備します。
- また、産業貿易センターHPを英語、中国語、韓国語の3か国語対応とし、外国人にも分かり易く情報を伝えます。



中国語版 HP

#### (4) 地域貢献活動に関する取組方針

台東館は、電波障害や日照権の問題など、様々な課題がある中で地域住民に受け入れられてきた経緯があります。

このような歴史も踏まえ、管理運営に当たっては、イベントに積極的に協力するなど地元住民や周辺事業者等と連携し、地域の振興に貢献します。

##### ア 地元住民等との連携

- これまで、地域の祭りへの協力や地元商店街のイベントへの参加など積極的に地元住民等との連携を図ってきました。
- 本指定管理期間においても、地元住民や商店街と一緒に地域を盛り上げていきます。

##### イ 地元自治体との連携

- 令和6年度には、地元区の区民施設内に大河ドラマのPR館が出来たことを踏まえ、地元区と連携して共用部の装飾の変更や伝統工芸品の展示の大幅リニューアルを実施しました。
- また、観光案内施設とのチラシの相互配架など、積極的に地元区関係団体とも連携を図ります。
- 今後も引き続き、地元区と連携してイベントを盛り上げるなど、良好な関係の構築に努めます。

##### ウ その他団体等との連携

- このほか、公社のネットワークを活用し、都の政策連携団体等とも連携し、展示場の管理運営ノウハウの強化や効果的な中小企業支援につなげるための取組等について検討していきます。
- また、顧客ニーズ等についても意見交換し、相互に営業活動に活用していきます。



地域の祭りへの協力

## 事業計画書【別紙1】人員配置計画書(台東館)

## 人員配置計画書(台東館)

業務種別	役職	担当業務内容(具体的に)	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態					一週間の勤務時間	人材確保計画	雇用期間					備考
				正規雇用	有期雇用	非常勤	人材派遣	その他(具体的に)			R8	R9	R10	R11	R12	
①②	指定管理事業本部長	指定管理、施設管理全般責任者	公社専務理事	○					40時間		○	○	○	○	○	管外配置 非専従
①②	指定管理事業副本部長	事業本部長の補佐、センター事業運営責任者	公社事務局長(企画管理部長兼務)	○					40時間		○	○	○	○	○	管外配置 非専従
①	指定管理事務担当	本社事務(産業貿易センター関連)	本社職員	○					40時間		○	○	○	○	○	管外配置 非専従
①②	館長	台東館の統括責任者、関係機関の調整、人事事務	公社課長職	○					40時間		○	○	○	○	○	①70% ②30%
①②	副館長兼総務経理G課長代理	館長補佐、台東館の予算・決算、総務・経理事務(受託事務を含む)	公社課長代理職	○					40時間		○	○	○	○	○	①70% ②30%
①②	総務経理Gスタッフ	文書・庶務事務、経理事務	総務経理経験者、簿記3級相当		○				40時間		○	○	○	○	○	①90% ②10%
①②	総務経理Gスタッフ	文書・庶務事務、経理事務	総務経理経験者			○			15時間		○	○	○	○	○	①90% ②10%
①	運営管理G課長代理	台東館の展示室会議室運営管理、利用調整等	展示施設管理運営等業務歴3年以上、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①②	運営管理Gスタッフ	台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	①50% ②50%(自主)
①	運営管理Gスタッフ	台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①	営業広報G課長代理(運営管理Gスタッフ兼任)	台東館の営業広報活動、台東館の利用申請受付、利用料金徴収、展示室会議室運営管理等	営業、接客、ウェブサイト作成業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	展示室会議室運営管理等	接客業務経験者		○				10時間		○	○	○	○	○	臨時職員
①②	施設管理G課長代理	台東館施設・設備の点検・修繕・工事の計画策定及び実施に伴う委託業者の指導・監督	施設管理(電気・設備等)経験者、電気主任技術者相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	①70% ②30%
①②	施設管理Gスタッフ	台東館の各種工事等施工計画、指導、設備操作指導等	施設管理(電気・設備等)経験者	○					40時間		○	○	○	○	○	①70% ②30%
①②	施設管理Gスタッフ	台東館の各種工事等施工計画、データ管理、分担金算出等	施設管理(電気・設備等)経験者	○					40時間		○	○	○	○	○	①70% ②30%
①②	施設管理Gスタッフ	台東館の各種工事等施工計画、設備操作指導等補助	施設管理(電気・設備等)経験者		○				15時間		○	○	○	○	○	臨時職員(①70%、②30%)
職員数合計		—	—	5人	12人	2人	1人	0人	—	—	20人	20人	20人	20人	20人	

※ 欄(行)が不足する場合には、必要に応じて行を追加して作成してください。

## 事業計画書【別紙2】収支計画書(総括表)(台東館)

## 収支計画書 総括表 (台東館)

## 指定管理者の収支【I 産業貿易センターの管理運営業務】

単位:千円

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
利用料金収入 ④	278,728	282,758	286,787	290,816	294,846	1,433,935	
うち都への納付額 ⑤	46,832	47,577	48,321	49,066	49,811	241,607	
指定管理者の収入 ⑥=④-⑤	231,896	235,181	238,466	241,750	245,035	1,192,328	
自主事業収入のうち指定管理業務への充当分 ⑦	0	0	0	0	0	0	
指定管理料収入 ⑧	74,530	71,245	67,960	64,676	61,391	339,802	
収入額 ⑨=⑥+⑦+⑧	306,426	306,426	306,426	306,426	306,426	1,532,130	
支出額 ⑩	306,426	306,426	306,426	306,426	306,426	1,532,130	【指定管理者】支出内訳Iシートに内訳を記してください。
収支差額 ⑪=⑨-⑩	0	0	0	0	0	0	

## 管理受託者の収支【II 産業貿易センター等施設保全管理業務等】

単位:千円

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
受託料収入 ⑪	97,739	97,739	97,739	97,739	97,739	488,695	
支出額 ⑫	97,739	97,739	97,739	97,739	97,739	488,695	【管理受託者】支出内訳IIシートに内訳を記してください。
収支差額 ⑬=⑪-⑫	0	0	0	0	0	0	

## 事業計画書【別紙2】収支計画書(支出内訳I)(台東館)

## 【指定管理者】支出内訳I (台東館)

## I 産業貿易センターの管理運営業務(指定管理業務)

単位:千円

項目	説明	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
1. 人件費	給料、賞与、諸手当、法定福利費、福利厚生費等	84,184	84,184	84,184	84,184	84,184	420,920	
① 常勤雇用職員	別紙1「人員配置計画書」における正規雇用・有期雇用職員	79,931	79,931	79,931	79,931	79,931	399,655	
② その他職員	パート・アルバイト・派遣職員等	4,253	4,253	4,253	4,253	4,253	21,265	
2. 事業費		222,242	222,242	222,242	222,242	222,242	1,111,210	
③ 光熱水費	電気、水道、ガス等	39,057	39,057	39,057	39,057	39,057	195,285	
④ 建物管理業務 (設備運転・監視)		39,759	39,759	39,759	39,759	39,759	198,795	
⑤ 建物管理業務 (警備)		30,750	30,750	30,750	30,750	30,750	153,750	
⑥ 建物管理業務 (清掃業務)		26,840	26,840	26,840	26,840	26,840	134,200	
⑦ 建物管理業務 (環境管理業務)		853	853	853	853	853	4,265	
⑧ 定期点検及び保守	空調・給排水衛生・昇降機設備等	35,834	35,834	35,834	35,834	35,834	179,170	
⑨ その他建物管理費	修繕費、施設管理用消耗品費等	7,485	7,485	7,485	7,485	7,485	37,425	
⑩ 情報システム管理費	保守管理委託費等	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000	
⑪ 通信費	電話、FAX、インターネット料等	3,240	3,240	3,240	3,240	3,240	16,200	
⑫ 広告宣伝費	広報宣伝のための広告料、印刷製本費、業務委託費等	5,719	5,719	5,719	5,719	5,719	28,595	
⑬ 公租公課	消費税、収入印紙等	7,341	7,341	7,341	7,341	7,341	36,705	
⑭ その他経費	旅費交通費、運送費、消耗品費、リース料、保険料、手数料等	15,364	15,364	15,364	15,364	15,364	76,820	
指定管理者支出 合計 (=総括表⑥)		306,426	306,426	306,426	306,426	306,426	1,532,130	

## 【管理受託者】支出内訳Ⅱ（台東館）

## II 産業貿易センター等施設保全管理業務等(受託業務)

単位:千円

項目	説明	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
1. 人件費	給料、賞与、諸手当、法定福利費、福利厚生費等	12,804	12,804	12,804	12,804	12,804	64,020	
① 常勤雇用職員	別紙1「人員配置計画書」における正規雇用・有期雇用職員	12,804	12,804	12,804	12,804	12,804	64,020	
② その他職員	パート・アルバイト・派遣職員等	0	0	0	0	0	0	
2. 事業費		84,935	84,935	84,935	84,935	84,935	424,675	
③ 光熱水費	電気、水道、ガス等	20,550	20,550	20,550	20,550	20,550	102,750	
④ 建物管理業務 (設備運転・監視)		17,863	17,863	17,863	17,863	17,863	89,315	
⑤ 建物管理業務 (警備)		13,815	13,815	13,815	13,815	13,815	69,075	
⑥ 建物管理業務 (清掃業務)		1,485	1,485	1,485	1,485	1,485	7,425	
⑦ 建物管理業務 (環境管理業務)		280	280	280	280	280	1,400	
⑧ 定期点検及び保守	専用電気・空調・給排水衛生設備等	9,712	9,712	9,712	9,712	9,712	48,560	
⑨ その他建物維持管理費	修繕費、施設管理用消耗品費等	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	16,000	
⑩ 工事請負費		17,014	17,014	17,014	17,014	17,014	85,070	
⑪ 情報システム改修費	システム改修、セキュリティ対策等	0	0	0	0	0	0	
⑫ 公租公課	消費税、収入印紙等	1,016	1,016	1,016	1,016	1,016	5,080	
⑬ その他経費	旅費交通費、運送費、消耗品費、リース料、保険料、手数料等	0	0	0	0	0	0	
管理受託者支出 合計 (⇒総括表①)		97,739	97,739	97,739	97,739	97,739	488,695	

東京都立産業貿易センター浜松町館

事業計画書（抜粋）

＜令和 8 年度～令和 12 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

弊社（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。）の産業振興における施策上の位置付けや、浜松町館が地方自治法の「公の施設」であることを踏まえ、以下の考え方を基本として、指定管理者として求められる役割を果たします。

#### ア 管理運営に関する基本的な考え方

- 浜松町館は、昭和 58 年に都立産業会館から組織変更・改称され、「東京都における商工業及び貿易の振興を図る」ことを目的として設置されました。JR 浜松町駅等からの抜群のロケーションに位置しているほか、最新の建物設備を備えており、企業の見本市や国際的な会議、イベント等にも最適な施設です。
- また、浜松町館が立地する竹芝エリアは、平成 27 年に国家戦略特別区域に認定され、都市再生ステップアップ・プロジェクトを契機として、活気あるビジネス拠点としての成長が期待されています。
- このため、浜松町館は貸し展示室・貸し会議室の役割に留まらず、海と空の玄関口として、展示会やイベント等を通じて国内外の様々な主体が「つながり」を深める機能や都内中小企業等の成長・発展を促進する機能が強く期待されるものと考えています。
- この役割を十分に発揮していくため、安全・安心かつ質の高い施設運営はもちろんのこと、展示会の開催等を契機とした都内中小企業等への支援を効果的に実施することが重要です。
- 本指定管理期間においては、公社が幅広く展開する中小企業支援を通じて蓄積してきたノウハウやこれまでの長年に渡る管理運営で培ったノウハウ、様々な関係者と積み重ねてきた良好な関係という「強み」を最大限活かしながら、更なる施設の効用発揮に取り組みます。

安全・安心で質の高いサービス

×

公社による高度かつ多様な中小企業支援



海と空の玄関口「浜松町・竹芝」で

“新たなビジネスチャンスを創出する発信基地”へ

#### イ 指定管理者としての役割

- 指定管理者制度は、「公の施設」の管理に民間事業者等の有するノウハウを活用することにより、多様化する住民ニーズに効果的・効率的に対応していくことを目的とする制度です。この制度趣旨を踏まえ、浜松町館の管理運営においては、公社の有するノウハウを最大限活用しながら、利用者ニーズを的確に捉え、効果的かつ効率的な運営を行う必要があります。
- 公社は、指定管理者として以下の役割に重点を置き管理運営を実施します。

### 誰もが安全・安心かつ心地よく利用できるサービスの提供

- 都立産業貿易センターは地方自治法の「公の施設」であり、住民の福祉を増進し、すべての住民が利用できる施設である必要があります。
- この趣旨を踏まえ、公社は、都の政策連携団体としての高い規範意識のもと、利用に際し不当な差別的取扱いをせず、公平な運営を行うことはもちろんのこと、都や地元区等と連携し円滑な事業運営と利用者サービスの向上を進めます。

### 都内中小企業者の成長・発展への寄与

- 産業貿易センターの設置目的である「商工業及び貿易の振興」を踏まえ、公社の有する「中小企業支援ノウハウ」と「管理運営ノウハウ」によるシナジー効果を働かせ、安定した施設の管理運営はもとより、中小企業等の販路開拓等を支援することにより、都内中小企業等の成長・発展を促進します。

### 高い稼働率の維持・向上と効率的な管理運営による施設効用の最大化

- 浜松町館は、設置以降、都の産業施策において重要な役割を果たしてきましたが、今後も持続的に施設の役割を果たしていくためには、安定的な収入を確保するとともに、効率的な管理運営を実施していく必要があります。
- 公社は、これまで培った管理運営ノウハウや創意工夫により、高い稼働率の維持・向上と効率的な管理運営に取り組みます。

### 防災拠点機能の発揮

- 浜松町館は、「都立一時滞在施設」に指定されており、大規模地震発生時等において、来場者や行楽客など帰宅困難者を受入れ、その安全を確保するとともに、一斉帰宅を抑制し、渋滞の発生を防ぐなどの機能を発揮する必要があります。また、入居する東京ポートシティ竹芝は、地元区の一時滞在施設に指定されるとともに、「津波避難ビル」※にも指定されています。
- 都立一時滞在施設等の役割を適切に果たせるよう、都や地元区、建物管理者等と調整・連携を図りながら、平時から万全の体制を構築するとともに、災害発生時には、利用者の安全確保を第一として的確かつ迅速に対応します。

※津波避難ビル…東京湾内湾に津波警報、大津波警報が発令された場合に、浸水が予想される地域に津波から逃れるための一時的な避難施設として地元区が指定

## (2) 運営の基本方針

公社が担う都内中小企業支援の機能や長年にわたる産業貿易センターの管理運営の経験などを活かし、次の4つの基本方針に基づき、産業貿易センターの管理運営を的確に実施します。

### ① 経験に基づくきめ細やかなサービスの提供による「来館価値の向上」

➤ 長年にわたる産業貿易センターの管理運営の経験を活かし、「階層構造の展示場」、「稼働

率が高く、多くの営業日で複数の催事が同時に開催される」といった浜松町館の特性を踏まえながら、きめ細やかな利用者調整など、利用者目線に立った質の高いサービスを提供します。

- また、浜松町館の管理運営に当たっては、現在、品質マネジメントシステムの国際規格である「ISO9001」を取得しており、本指定管理期間においても、国際基準のサービス品質を維持・向上していきます。

#### ② 中小企業支援と管理運営とのシナジー効果発揮による「施設効用の最大化」

- 公社はこれまで、約 60 年間にわたり都内中小企業支援を実施してきた、いわば「都内中小企業支援のプロ集団」です。また、平成 10 年度からは産業貿易センターの管理運営を受託、平成 18 年度からは指定管理者として管理運営を実施してきたことから、展示場運営に係るノウハウが蓄積されています。
- これらの「中小企業支援ノウハウ」と「産業貿易センターの管理運営ノウハウ」を合わせることにより、強いシナジー効果を働きさせ、安定した施設の管理運営はもとより、中小企業等の販路開拓等、施設の効用を最大化します。

#### ③ 公社の持つ経験とネットワークを活用した「営業と戦略的プロモーション」

- 施設の特性を的確に捉えた効果的な営業に加え、3 万社を超える公社の支援企業や自治体、金融機関等、公社のネットワークを生かし、公社の広報誌「Tokyo BizBeat」への広告掲載などの戦略的な広報により、浜松町館における催事の開催を促進します。
- また、他の政策連携団体等との連携を進め、展示場の管理運営ノウハウの強化や効果的な中小企業支援につなげるための取組等の検討を深めます。

#### ④ 都の政策と緊密に連携した「社会への貢献」

- 公社は都の政策連携団体として、都の政策と連携しながら、従来の発想に捉われず、スピーディ感を持った「攻めの姿勢」で管理運営に取り組みます。
- 都が進める「災害対処体制の強化」や「デジタルファースト」、「環境負荷低減」、「ダイバーシティ」、「子育て支援」などの取組を都とも連携しながら、積極的に進めています。

## 2 組織及び人員体制

### (1) 人員配置計画及び人材確保計画

別紙 1 を参照。

## (2) 職員の能力向上及び労働環境整備

浜松町館の施設効用を最大化するためには、日々、お客様と接する職員だけでなく全ての職員が高いパフォーマンスを発揮することが重要であると考えます。このため、全ての職員が良好な労働環境の下で、その能力を十分に発揮し、更なる能力の向上を図ることができるよう環境の整備を実施します。

また、社会的に働き手不足が深刻化する中で、持続可能な管理運営体制を確保していくため、これまで培ってきたノウハウを適切に維持継承するとともに、「デジタル」の力も使いこなしながら、業務効率化を進めます。

加えて、都条例等を踏まえ、カスタマー・ハラスメント防止や熱中症対策にも積極的に取り組み、職員と利用者の双方の安全・安心を確保・維持します。

### ア 職員の能力向上・ノウハウの維持継承に向けた取組

- 運営に必要となる資格を有する職員を採用するとともに、総務経理グループに研修担当を配置して、知識習得や能力向上に向けた研修・訓練体系を整理し、職員の育成を進めます。
- また、展示場運営に必要な資格習得に関し、受験料の費用補助の制度を設け、イベント業務管理士等の資格の取得や高所作業車に係る講習等の受講を進めます。

#### 職員向け研修

	運営管理	営業・広報	施設管理	総務・経理
専門研修	クレーム対応、IT、イベント業務管理士等	PR手法、WEB関連等	施設点検訓練、ビル衛生管理、省エネ等	契約、IT、健康管理等
共通研修	接遇、苦情対応、情報セキュリティ、個人情報保護、コンプライアンス、メンタルヘルスケア、ハラスメント、人権、公社事業・助成金勉強会等			
安全研修	BCP、上級救命救急講習、過渡衛生導入訓練、災害対応演習、防災関係者講習、応急手当訓練、AED講習、自衛消防支社認定、ボランティアコーディネーター等			

### イ ノウハウの維持継承に向けた取組

- 公社では、各種マニュアルの整備や、計画的な研修を通して業務の標準化を実施するなど、新規職員でも早期に業務内容を把握し、お客様に質の高いサービスを提供してきました。
- また、コロナ禍を機に、職員に欠員が出た際にも業務の質を落とさずに管理運営業務を継続するため、定期的な担当業務のローテーションを実施しています。これにより、業務の「属人化」を防止し、職員の退職や異動時にも安定した運用を可能とするとともに、職員が休暇を取得しやすい環境づくりにつなげています。
- 本指定管理期間においても、引き続き、各種マニュアルの適切な見直しや更なる業務の標準化を図ることで、ノウハウの維持継承を進めます。

#### 主なマニュアル

マニュアル名	内容
基幹システム操作マニュアル	WEBサイト上のオンライン申請等に係る操作の方法
催事担当マニュアル	催事を円滑に運営するための主催者支援の方法
荷扱場搬出入調整マニュアル	スムーズかつ安全な搬出入の方法

## ウ 良好な労働環境の整備と「デジタル」を活用した業務効率化

- 職員については、原則として、公社本社と同様の休暇や勤務制度を備えており、育児のための「育業」や介護時間など、職員それぞれの状況に応じた柔軟な働き方を可能としています。
- 浜松町館における催事は、休日や祝日も多く、資材搬出入への対応等のため、早朝や夜間に業務が及ぶことも少なくないため、職員は主にシフト制の勤務体系としております。このような勤務条件にあっても、可能な限り連続の週休日の割当となるように柔軟にシフト調整を工夫するほか、ノーウークデーの実施など超勤縮減にも取り組み、職員が個々の事情に合わせて、心身ともに活力を持って働くことができるよう適切な労働環境を維持します。
- また、クラウド型の勤怠管理システムや最適化AIを使用した勤務シフト自動作成アプリケーション等を積極的に活用し、業務のデジタル化や自動化を図ることで、業務効率化を図るとともに、業務の属人化を防ぎます。加えて、利用者から日々多く寄せられる問合せメールについても、メール管理のクラウドサービスを導入し、確実かつ効率的な対応を実施します。

## エ カスタマーハラスメントの防止及び熱中症対策の徹底

- 令和6年度に定められた「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、カスタマー・ハラスメント防止に積極的に取り組みます。
- 具体的には、東京都のガイドライン等を参考に、利用者に対し、ポスターの掲示等によりカスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を促進するとともに、職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに職員の安全を確保し、当該行為を行った利用者等に対するその中止の申入れ等の措置を講じます。
- また、管理運営業務は建物外や荷扱場等での作業も少なくなく、特に夏季は熱中症の危険性も高まっています。このため、「熱中症対応フロー」を作成し、当該フローに従って、適切な熱中症対策の実施や症状が疑われる職員への迅速な救急対応等を実施します。

### (3) 業務執行体制

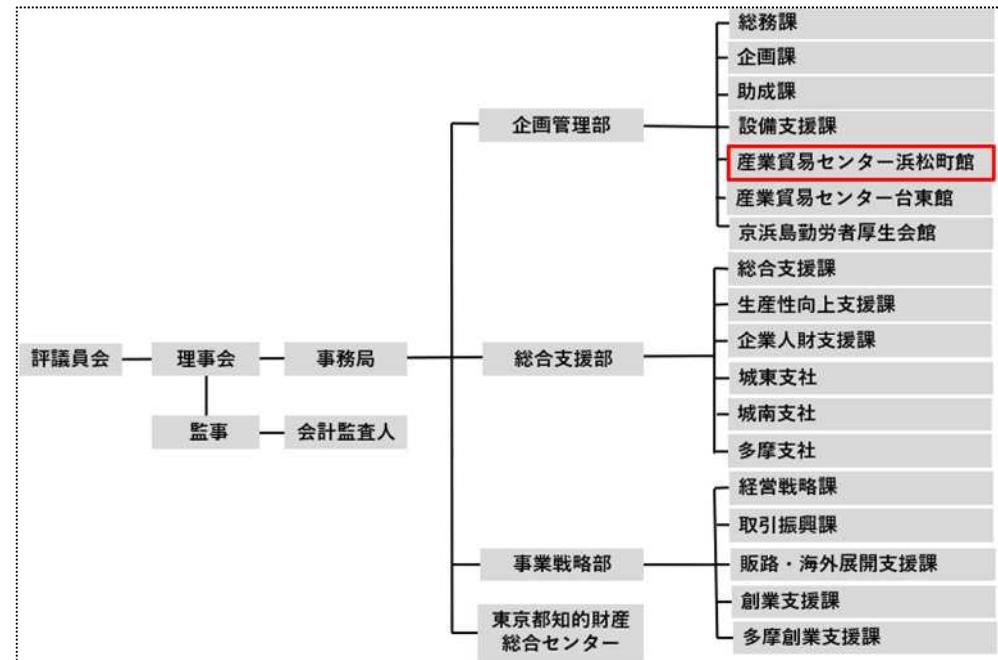
公社では、これまで適切な指揮命令系統と組織構成のもと、浜松町館の指定管理業務を実施し、最良の業務実績を上げてきました。

本指定管理期間についても、これまでのノウハウを生かしながら、更なる業務実績の向上に向けて取り組みます。

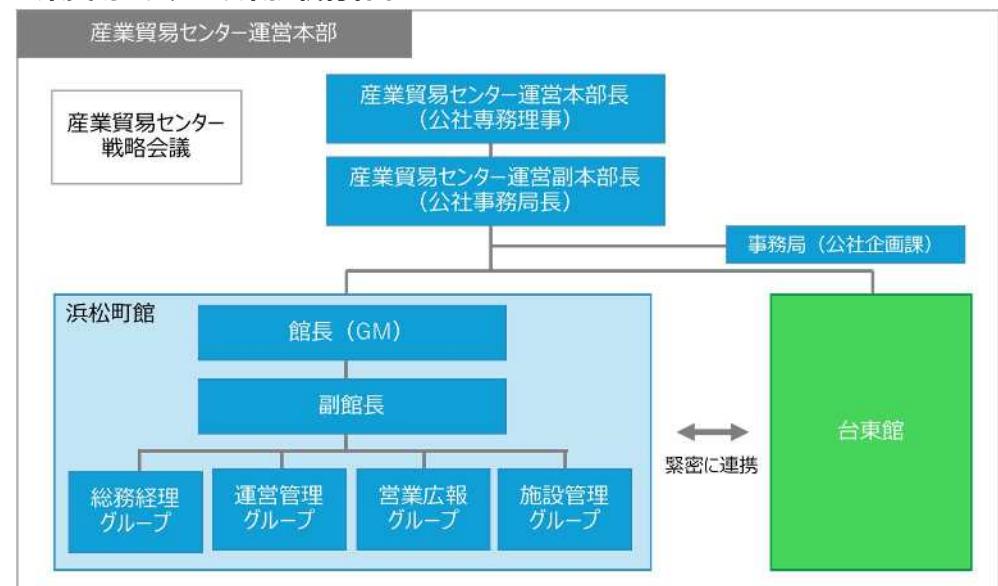
## ア 指揮命令系統及び組織構成

- 公社では、管理運営に当たり、本社の企画管理部の下に「課」と同列の位置付けとなる専管部署を設置しています。
- 浜松町館においては、管理職である館長をトップとして、館長を補佐し館長不在時には事業運営責任者を代行する副館長を設置します。その下に役割ごとに「総務経理」、「運営管理」、「営業広報」及び「施設管理」の4つの部門を設け、各部門には課長代理を設置することで、各チームを監督します。
- 業務執行体制については、公社理事会の構成員である公社専務理事を「本部長」、事務局のトップを務める事務局長（兼企画管理部長）を「副本部長」とする「産業貿易センター運営本部」を設置し、経営課題等について検討する場である「産業貿易センター戦略会議」を通じて、一元的な指揮命令系統のもとで公社全体の運営と一体となった管理運営を実施します。
- 以上により、明確な権限と責任の下で、常に適切な管理水準を確保します。

## 公社組織図



## 産業貿易センターの業務執行体制



### イ 適切な管理水準を確保・維持するための取組

- 産業貿易センターの管理運営状況を適切に把握するとともに、両館の経営課題とその解決策を共有・検討する場として、本部長、副本部長、浜松町館館長、台東館館長等により構成する「産業貿易センター戦略会議」を概ね四半期毎に開催します。
- また、公社全体の運営について議論するため、本社で毎月開催する理事長トップの「公社運営会議」に館長が構成員として出席し、公社の運営状況や経営方針などを共有するとともに、公社全体の知見を用いて、産業貿易センターの運営課題等についても検討します。
- 加えて、浜松町館と台東館とで「両館会議」を2週間に1回程度開催し、運営状況やお客様サービスの向上に資するノウハウ、都の施策との連携方針等について共有・検討します。

## ウ ISO9001 認証の取得

- 公社では、浜松町館の管理運営において、令和7年3月に品質マネジメントシステムの国際規格である「ISO9001」※の認証を取得しています。
- 認証継続には、毎年度の内部監査の実施やISO審査員による審査等をクリアする必要があるため、引き続き、適切な管理水準の維持・向上に向けて取り組み、本指定管理期間においても認証の継続を目指します。

※ISO9001

ISO9001 は、ISO (International Organization for Standardization : 国際標準化機構) が1987年に制定した品質管理及び品質保証のための国際規格。製品やサービスの品質を保証するために仕事のやり方を定める仕組み（品質マネジメントシステム）であり、顧客の立場から考慮され、製品の品質保証に加えて、顧客満足の向上をも目指そうとするもの。

## (4) 法人組織全体での支援体制

浜松町館を強固な体制で運営するため、本社による支援を始めとして、公社組織全体で管理運営に取り組みます。

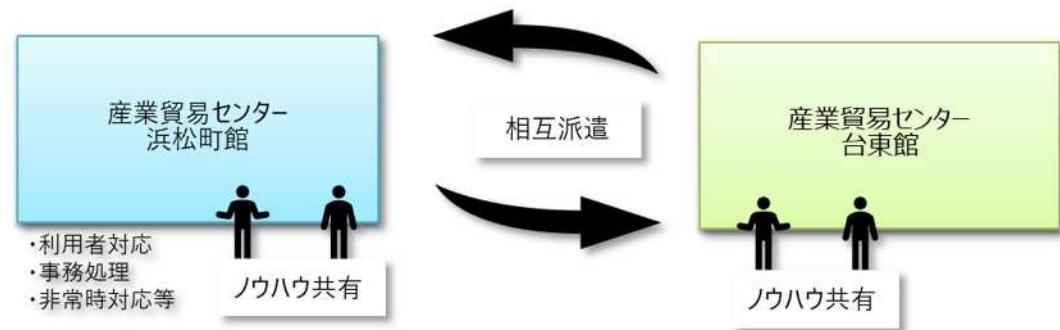
### ア 本社による支援

- 本社の専務理事、事務局長（兼企画管理部長）等を構成員とした「産業貿易センター戦略会議」や公社全体の運営について議論する「公社運営会議」を開催し、産業貿易センターの運営課題に対し、公社全体の知見を用いて解決に取り組みます。
- また、3万社を超える公社の支援企業や他の中小企業支援機関など、公社のネットワークを駆使し、プロモーションや広報を実施することで、産業貿易センターにおける催事の開催を促進します。
- 加えて、展示会等において、出展者などを対象とした公社職員の巡回相談やブースを設置した出張相談会を開催し、利用者への経営相談サービスを提供することで、産業貿易センターの価値を高めます。

### イ 浜松町館及び台東館の相互支援

- 浜松町館と台東館とで「両館会議」を開催するほか、日頃からの情報交換や契約の共同発注の調整など緊密に連携します。
- また、平時から浜松町館と台東館で相互に職員の派遣研修を行い、両館の特性の違いを踏まえた管理運営ノウハウの習得を推進することで、両館で人員を融通し合う体制を整備します。
- 突発的な欠員が生じた際や大規模催事の開催など人員の増強が必要となる際には、相互に職員を派遣することで、リスク分散を図り、サービスの質を維持します。

#### 職員派遣の相互派遣



### 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

公社はこれまで、約 60 年間に渡り都内中小企業を支援し、平成 12 年からは、中小企業支援法に基づく中小企業支援センターとして指定を受け、総合的な中小企業支援を実施しており、いわば「都内中小企業支援のプロ集団」です。

また、平成 10 年度から産業貿易センターの管理運営を受託、平成 18 年度からは指定管理者として管理運営を実施しており、展示会開催に係るノウハウを保有しています。

公社が産業貿易センターの指定管理を行うことにより、「中小企業支援ノウハウ」と「管理運営ノウハウ」による強いシナジー効果を働かせ、安定した施設の管理運営はもとより、中小企業等の販路開拓等、施設の効用を最大限に発揮させます。



#### ア 都内中小企業・団体が行う展示会等の開催への支援

##### ① 都内中小企業等の利用機会の確保

- 定期順位別受付において、都内中小企業・団体等の予約を優先することで、展示会等の開催機会を優先的に確保します。
- また、公社の支援企業等に対し、浜松町館の利用を案内することで、都内中小企業を中心とした企業・団体の展示会開催機会の拡大を図ります。

##### ② 公社のネットワークを活用した集客支援

- 注目催事について、3 万社を超える会員を持つ公社メールマガジンでの配信や約 2 万社が登録する広報誌「Tokyo BizBeat」へのチラシ同封に加え、産業貿易センターHP や公社 SNS でも催事情報を発信することで、集客を支援します。
- また、地元区やエリアマネジメントと連携し、催事情報を歩行者デッキ上のデジタルサイネージ広告や館内のデジタルサイネージ案内に掲載するとともに、エリアマネジメント公式 SNS においても発信します。

#### イ 関連する販路開拓活動への支援

##### ① 出展企業等への経営相談の実施

- 展示会等において、主催者との調整の上、出展者等を対象とした公社職員の巡回相談やブースを設置した出張相談会を開催し、経営上の相談や公社を中心とした公的支援機関による支援策の紹介、利用案内を実施します。

##### ② 公社事業との連携

- 公社の他部署と調整し、販路開拓等に向けた発注企業と都内中小企業等とのビジネスマッチング会や外国企業と都内中小企業等との商談会等を浜松町館において開催します。
- また、催事情報を公社内で全社的に共有し、特色ある活動を行う企業等の情報を把握することを通して、企業へのきめ細やかな支援につなげます。

## ウ 海外販路開拓への支援

- 東京ポートシティ竹芝 5 階に入居する公社の海外人材支援の担当部署と連携し、海外人材支援関連のセミナーを浜松町館で開催するなど、一体的な海外展開支援を実施します。
- また、公社の海外展開支援の専門員（販路・海外展開支援課の職員やアドバイザー等）による巡回や相談ブースの設置により、海外展開サポートを実施します。

## エ スタートアップ企業への支援

- 1 階管理事務室受付横のスペースにおいて、公社のスタートアップ企業支援の担当部署と連携し、浜松町館の来場者が関心を持ちやすい支援企業の製品や製品パネル等の展示を行い、スタートアップ企業の販路開拓を支援します。



製品展示予定スペース

## (2) 利用者の利便性向上のための取組方針

これまで、公社では施設内の導線をわかりやすくするための施設内の案内表示看板の設置やキャッシュレス決済、高速インターネット回線の敷設など、利用者目線に立った創意工夫を凝らした取組を実施し、利用者の満足度を高めてきました。

本指定管理期間においても、「デジタル」の力も上手に活用しながら、誰もが快適に利用できる施設となるよう、利便性向上に向けた取組を進めます。

### 利用者満足度の推移

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
満足度	95.6%	97.4%	97.7%	98.1%

※利用者へのアンケートにおいて、大変満足・満足・どちらかといえば満足と回答した者の割合



案内表示看板の設置



オンライン配信システムの貸出



テレワークブースの設置

## ア 利用者目線に立ったサポートの実施

### ① 主催者へのサポート

- 利用案内や展示会を主催するのに必要なポイントを記載した「主催者向け展示会活用ガイド」の配付に加え、搬出入や当日の対応等の相談に対して丁寧な事前調整を実施するなど、催事の開催をきめ細やかに支援します。

### ② 出展者へのサポート

- 当日の催事スケジュールを来場者向けに館内サイネージで案内します。また、展示会で集客を成功させるための事前準備や当日の仕掛け、アフターフォローの方法等を記載した「出展者向け展示会活用ガイド」を配布します。



展示会活用ガイド

## イ 「デジタル」等を活用した利便性の向上

### ① 申請手続きのデジタル化

- 「東京デジタルファースト条例（平成 16 年 12 月 24 日条例第 147 号）」の趣旨を踏まえ、オンライン上で定期順位別受付、随時受付の利用申請手続きを可能とします。また、物品貸出等についても、利用申請に合わせて、オンライン上で申請を受け付け、視覚的・感覚的に分かりやすい選択画面とするなど、ユーザービリティに配慮します。

### ② 「バーチャル内見」の実施

- 主催者の方から、施設の内見要望が多い一方、「実際に足を運ぶ時間が無い」、「催事中で見られない」との声もあり、また、内見対応は職員の業務負担にもなっています。
- このため、360 度カメラ等を用い、オンライン画面上で実際に現地にいるかのように施設内を自由に見ることができる「バーチャル内見」の実施を検討します。



バーチャル内見イメージ

### ③ 問合せ対応のデジタル化

- 利用者から日々多く寄せられる問合せメールについて、メール管理のクラウドサービスを導入することで、返信漏れや二重返信を防止し、迅速・的確に問合せ対応を行います。

### ④ 事業者打合せスペースの DX

- 催事の事前調整や相談などで利用する打合せスペースについて、利用者からの要望を踏まえ、Wi-Fi 環境の整備やモニターの設置を継続します。

### ⑤ 音響機材や映像機材の拡充

- 利用者から要望を受け、新たに持ち運び可能な自立式スクリーンの貸出しを行います。また、高精度なプロジェクターを貸出します。
- また、音響機材について、ワイヤレスマイクを複数使用する際の周波数の変更改修を行い、同時使用可能な本数の増加を図ります。



事業者打合せスペースの DX



機材の拡充

## ウ 誰もが利用しやすい施設にするためのサービス

### ① ユニバーサルコミュニケーション機器の設置

- 受付窓口では、聴覚や発話に困難のある人とのコミュニケーションのために、筆談用電子メモの設置、電話リレーサービスの周知を行います。また、高齢者や障害者、外国人等、すべての来館者が安全・安心に利用できるよう、文字起こし翻訳機能を搭載したユニバーサルコミュニケーション機器の設置を検討します。
- また、外国人の来場者向けに、HP 上に多言語の館内案内マップを掲載します。

### ② 子育て応援

- 「2050 東京戦略」や「チルドレンファーストの視点」を踏まえ、利用者による会議室を活用した託児サービスの実施に向けたルールの整備やご案内方法などを検討します。



ユニバーサルコミュニケーション機器



託児サービス

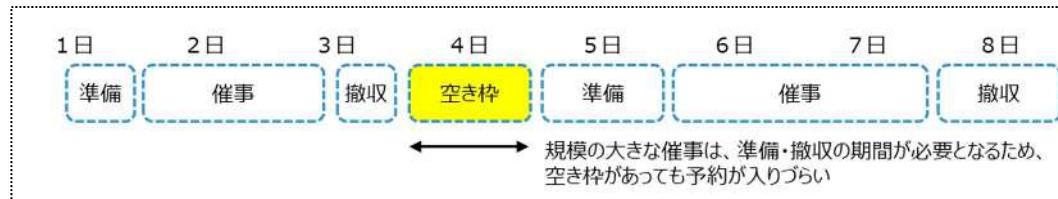
### (3) 稼働率向上のための取組方針

浜松町館における令和6年度の稼働率（日中稼働率）は81.5%と、一般に展示場の稼働率は7割程度が上限と言われている中で、それを上回る高い稼働率となっており、これ以上稼働率を大幅に増加させる余地は少ないものと認識しています。

しかしながら、公社は、現状の利用状況から、稼働率向上の余地がある部分について分析し、効果的な取組を実施することで、更なる稼働率の向上を目指します。

#### ア 現状の稼働率の分析

- リニューアル開業後、コロナ禍で利用が低調であったものの、コロナ禍後の精力的な広報活動や営業活動により、稼働率はリニューアル前の浜松町館の稼働率を上回る水準まで回復し、「ほぼ満杯」の状況となっています。
- 一方で、年間を通して見ると、年始は利用が少なく比較的空き枠があり、また、催事と催事の間に空きができやすいこと（いわゆる「歯抜け」）や、受付後のキャンセルが一定程度発生しており、これらの空き枠を埋めることにより、さらなる稼働率向上の余地があると分析しています。



#### イ 更なる稼働率向上に向けた取組

- 営業活動の経験豊富な職員を営業担当として配置し、資材搬入等の準備が少なく、短期間の利用が多い企業研修やオンラインゲームイベントなど、空き枠に対する利用確度の高い企業に的を絞り、営業活動を実施します。
- また、公社の支援企業や自治体、金融機関へのアプローチ等、公社のネットワークを生かした営業活動に取り組むとともに、利用申請者の希望日に割当てが出来ない場合等に、台東館と相互に利用を案内することで、産業貿易センター全体での利用促進を図ります。
- 加えて、公社の広報誌「Tokyo BizBeat」への広告掲載や業界紙への広告掲載、展示会場等検索サイトへの情報掲載など、ターゲットを絞った戦略的広報を行うことで、新規顧客の獲得に努めます。



### (4) 自主事業の企画提案

#### ① 自主サービス事業の提案

指定管理業務としての施設貸出業務に加えて、創意工夫した自主サービス事業を展開することは、更なる「利用者の利便性向上」につながり、自主企画催事の財源にもなることから、「都内中小企業支

援の効果の最大化」に資すると考えます。このため、公社では、自主サービス事業についても積極的に展開します。

### ア 物品貸出等

- 消火器やプロジェクター等の催事における基本的な物品の貸出に加え、外国人来場者などへの対応やオンラインイベントの需要等を的確に捉え、多言語音声翻訳機器やオンライン映像配信機器の貸出を実施します。
- 拡充については、利用者から展示室南側へのスクリーン設置の要望を踏まえ、自立式スクリーンの貸出を実施します。
- また、催事等における来場者の「セキュリティを確保された個室で業務を行いたい」という需要を捉え、現在テレワークブースを2台設置していますが、利用が多いことから、3台に設置を拡充します。

#### 主な備品貸出・レンタルサービス等



消火器



携帯電話充電器



プロジェクター



飲料自動販売機



多言語音声翻訳機器



コインロッカー



オンライン映像配信機器



テレワークブース

### イ 各種サービスの提供

- ファミリーセール等の大規模な販売イベントにおいて、大量のPOSレジ端末を使用した際に、円滑な会計処理ができるよう光回線のインターネット接続サービスを提供します。
- また、利用者からの「催事情報を広く周知したい」との要望を踏まえ、エリアマネジメントとの連携により、歩行者デッキへのサイネージ広告サービスを提供します。
- 更に、出展者から要望のある、展示室のレイアウトを検討する際の装飾図面作成を支援するサービス等の導入を検討します。

#### 主な利用者向けサービス

インターネット接続サービス

廃棄物処理サービス

歩行者デッキサイネージ広告

## ② 自主企画催事等の提案

施設の効用を高めるため、自主サービス事業で得られる収入を活用し、自主企画催事についても積極的に展開していきます。

### ① スタートアップ企業等を対象としたイベントの開催

- 公社の支援先のスタートアップ企業等を対象として、公社創業支援の担当部署と連携してピッチ資料の作り方や資金調達に向けた検討機会が得られるセミナー・イベント等を浜松町館において開催します。
- 本催事により、スタートアップ企業等の創業後の経営安定化や事業拡大につなげます。

## ② サーキュラーエコノミーイベントの開催

- 近隣住民等を対象として、サステナブルな社会づくりの機運の高まりを踏まえ、サステナビリティについて考えるセミナー及びワークショップを開催します。
- また、合わせて、地元区及び地元地区まちづくり協議会と調整の上、「竹芝新八景見学ツアー」を主催し、自然と共生する新時代のオフィスビルである東京ポートシティ竹芝を巡り、「ネイチャーポジティブ」を体感できる機会を提供します。

## 4 収支計画等経営計画

### (1) 臨時休場日・時間外利用等運営計画

➤ 正規休場日 (a) 6日間 (12月29日～31日、1月1日～3日)

➤ 臨時休場日 (b) 26日間

\* 臨時休場日設定計画 (月別の予定日数を記入)

月	休場日数	備考
4月	1日	※ エレベーターの法定点検のため、月1回必ず休場日を設定
5月	2日	
6月	3日	※ 5月、6月、12月、1月に設備に対する点検を実施
7月	1日	
8月	5日	※ 8月に大規模な修繕、不具合対応等を行うための休場日を設定
9月	1日	
10月	1日	
11月	1日	
12月	7日	
1月	2日	
2月	1日	
3月	1日	
合計	26日	

➤ 年間休場日 (a+b) 32日間

➤ 年間開場日 (365-a-b) 333日間 ※ 閏年は考慮しない。

➤ 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

指定期間の収支計画については、別紙2を参照。

浜松町館は、これまで新規顧客の開拓等に取り組んできたこともあり、高い稼働率を維持している一方、施設の設置目的や「公の施設」であることを踏まえ、近隣の展示場と比較して低廉な料金設定となっております。

このため、経営における一定の自律性・経済合理性を確保しながら、安定した管理運営を継続していくためには、更なる収入確保と経費削減への努力が重要です。

本指定管理期間においても、適切な目標設定を行いながら、収入確保と経費削減に取り組み、指定管理料の縮減を目指します。

## ア 施設稼働率に関する目標設定の考え方

- 新型コロナの影響により、浜松町館のリニューアル開業後の稼働率は低調だったものの、令和4年度以降、積極的な営業活動も功を奏し、稼働率は大きく回復しており、令和4年度から令和6年度までの3か年の平均は、一日稼働率 62.2%（日中稼働率 77.6%）となっています。
- 令和8年度以降も、現状の高い稼働率を維持するとともに、空き枠に対する営業活動の強化など、稼働率向上に取り組むことから、令和8年度目標を3か年平均の「一日稼働率 62.2%（日中稼働率 77.6%）」と設定し、令和9年度以降は、毎年度、日中稼働率の概ね1.0ptの増加を目標として設定します。

## 稼働率実績（展示室）の推移

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	過去3年平均
一日稼働率 (日中稼働率)	34.6% (43.2%)	56.6% (71.3%)	64.2% (80.1%)	65.7% (81.5%)	<b>62.2%</b> <b>(77.6%)</b>

## 稼働率目標

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
一日稼働率 (日中稼働率)	62.2% <b>(77.6%)</b>	62.9% <b>(78.6%)</b>	63.5% <b>(79.6%)</b>	64.2% <b>(80.6%)</b>	64.8% <b>(81.6%)</b>

## イ 収入確保に向けた取組

### ① 利用料金収入の確保

- 年間を通して見ると、年始は利用が少なく比較的空き枠があり、また、催事と催事の間にできやすい「歯抜け」、受付後のキャンセルなど、これらの空き枠を埋めることにより、さらなる稼働率向上を図り、収入を確保します。具体的には、資材搬入等の準備が少なく、短期間の利用が多い企業研修やオンラインゲームイベントなど、空き枠に対する利用確度の高い企業をリストアップし、営業活動を実施します。
- また、公社の支援企業や自治体、金融機関へのアプローチ等、公社のネットワークを生かした営業活動に取り組むとともに、利用申請者の希望日に割当てが出来ない場合等に、台東館と相互に利用を案内することで、産業貿易センター全体での利用促進を図ります。
- 加えて、公社の広報誌「Tokyo BizBeat」への広告掲載や業界紙への広告掲載など、ターゲットを絞った戦略的広報を行うことで、新規顧客の獲得に努めます。

### ② 自主サービス事業収入の確保

- 社会情勢や利用者ニーズを的確に捉えた有料サービスを展開することにより、利用者の利便性を高めながら、自主サービス事業収入を確保します。

## ウ 経費削減に向けた取組

### ① 施設の維持管理経費等の削減

- 施設の維持管理に係る清掃業務委託等について、官民の入札・調達情報を一元的に集約した受発注取引のマッチングサイト「ビジネスチャンス・ナビ」を活用した競争入札や台東館との共同

調達を実施することにより、経費の削減を図ります。

- また、業務委託による設備運転・監視や定期点検・保守に加え、職員の定期的な巡回や監視カメラによる常時監視により、施設の異常等を早期に発見し、予防保全に努めることで、施設修繕費等の縮減を図ります。

② 光熱水費の削減

- 適切な空調の温度設定やこまめな消灯や節水などを徹底するとともに、蓄電池を活用し、使用単価の低い夜間に給電した電力を使用することで、光熱費の低減に努めます。



「ビジネスチャンス・ナビ」を活用した競争入札の実施

蓄電池の有効活用

### (3) 利用料金の設定方針

浜松町館は、その施設の設置目的や公の施設であることを踏まえ、可能な限り低廉な価格で利用者にサービスを提供する必要があります。

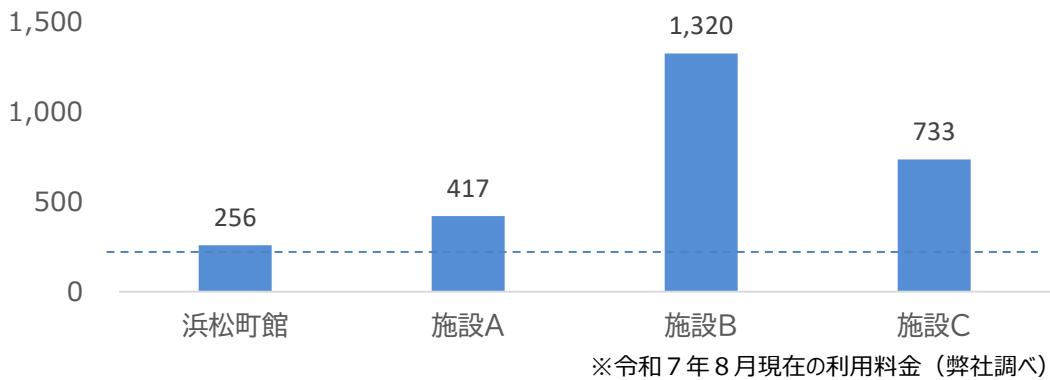
一方で、指定管理者による利用料金制度を採用していることを踏まえ、経営における一定の自律性や経済合理性も求められることから、以下の考え方により料金を設定します。

#### ア 料金設定の考え方

- 浜松町館の現在の料金設定（都条例における限度額と同額）は、都内の他の展示場と比較して低廉であり、都内中小企業等の利用割合も約6割と高くなっています。
- また、経営における一定の自律性や経済合理性を確保し、可能な限り指定管理料の縮減を図る必要があること、利用者から料金値下げの声も上がっていないことから、料金設定は条例における限度額とします。
- なお、本指定管理期間中においても、利用者の需要の動向や社会情勢等を注視し、都とも連携しながら、必要に応じて適切な料金設定のあり方について検討を進めます。

#### 都内の他の展示場との利用料金比較（一日利用における㎡あたり利用料金）

(単位：円)



### 浜松町館における都内中小企業等の利用割合

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用割合	49.7%	54.2%	60.3%

※定期順位別受付に占める、都内中小企業等の割合

#### イ 料金減免の考え方

- 規則に則り、会議室及び附帯設備の利用料金について、都内の地方公共団体による見本市等の利用については免除とし、国や公共的団体等による見本市等の利用については5割減額とします。

※東京都立産業貿易センター条例施行規則（昭和58年5月30日 規則第80号）

（利用料金の減免基準）

第七条 条例第八条第六項の規定により利用料金を減額し、又は免除することができる場合は、次のとおりとする。

- 免除することができる場合 東京都又は東京都内の区市町村が東京都内の商工業又は貿易の振興のために行う見本市、展示会又は講習会の開催に利用するとき。
  - 減額することができる場合 国、独立行政法人又は東京都内に主たる事業所を有する商工業又は貿易の振興を目的とする公共的団体であつて、東京都産業労働局長（以下「局長」という。）が別に定める基準に該当するものが東京都内の商工業又は貿易の振興のために行う見本市、展示会又は講習会の開催に利用するとき。
- 2 前項の規定による減額又は免除の対象となる利用料金は、会議室及び附帯設備の利用料金とし減額する利用料金の額は、当該利用料金の五割相当額とする。

## 5 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収受の方法

公社はこれまで、都内中小企業による見本市等の利用促進に向けた「定期順位別受付」制度を採用し、都内中小企業等の利用を促進してきたことにより、令和6年度の都内中小企業等の利用率は60.3%となりました。

本指定管理期間においても、引き続き、産業貿易センターの設置目的等に関する深い理解に基づく、申請者への丁寧で分かり易い説明など、適切に「定期順位別受付」制度を運用することで、中小企業支援機能の最大化を図ります。

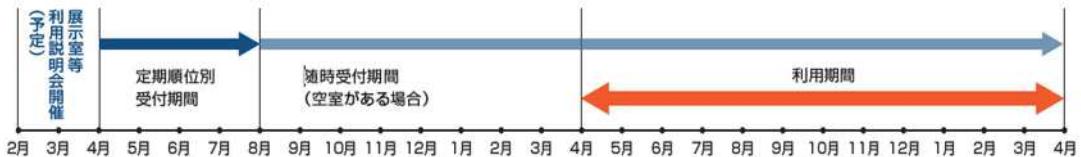
また、利用料金の収受については、利用者の利便性向上を図るため、これまでキャッシュレスによる支払いが可能となるよう取り組み、現在、すべての手続きにおいて、口座振込又はQRコード決済等による決済が可能となっています。引き続き、利用者が利用しやすい料金収受方法とし、更なる利便性向上に向けて検討していきます。

#### ア 利用申請の受付の流れ

##### ① 利用申請（予約）の受付の流れ

- 次のフロー図のとおり、「定期順位別受付」、「随時受付」の順に利用申請（予約）を受け付けます。

## ■ 定期順位別受付と隨時受付開始日



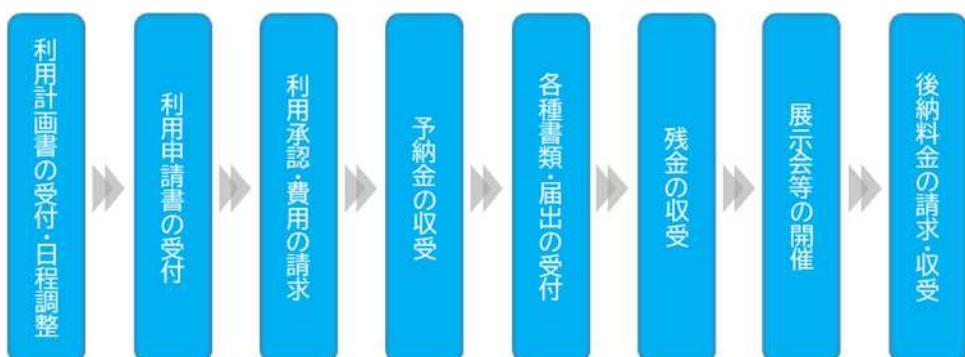
### ② 定期順位別受付ルール

- 設置目的を踏まえ、都内中小企業等による見本市等の利用を促進するため、利用条件を4つに受付順位に区分し、高い順位に該当する申請を優先して受け付けます。
- 一方で、「公の施設」として、すべての利用者が公平・公正な手続きの下で利用可能な仕組みとする必要があることも念頭に置き、利用申請ルールの適切な周知や問合せ等への誠実な対応を徹底します。

受付順位	主な利用条件
第1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 日本展示会認証協議会が認証する国際展示会 大使館が主催又は共催する見本市等 東京都が指定する伝統工芸品を複数取り扱う見本市等
第2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位	都内大企業又は都外の企業団体、その他団体が実施する見本市等
第4位	文化教養関係の展示会等及び設置目的外の利用

## イ 利用料金収受の流れ

- 展示室や会議室の利用料金は前納とし、①利用承認後に速やかに予納金を、②利用日前までに残金を収受します。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収受します。
- 予納金や利用料金の前納分については、法人の利用が大半であることや取扱い金額が大きいこと、利用者からの苦情や要望も生じていないことから、本指定管理期間においても、引き続き口座振込を原則として運用します。
- 当日利用などの小口料金の収納については、令和5年度よりキャッシュレスによる支払いに対応しており、引き続き、キャッシュレス決済の利用を促進していきます。



## ② 催事準備に関する利用者調整の方法

浜松町館は階層構造の展示場であることに加え、稼働率が高く、多くの営業日で複数の催事が同時に開催されることから、利用者の資材の搬出入等により、エレベーターの利用や搬出入スペースの利用等で事故やトラブルが起きやすい構造となっています。また、食品関係の催事なども多く、火災防止に加え、煙・においの扱いなど、次の利用者への配慮も欠かせません。

このため、事故やトラブルを防止し、催事を円滑に運営するため、利用者に利用ルールを徹底していただけるよう、利用者に対する適切な指導・助言を行います。

また、必要に応じて、職員が事前に、綿密な利用者間調整を図ることによって、円滑な運営を実現し、利用者の満足度の最大化を図ります。

### ア 効率的な施設利用に向けた利用者支援

- 資材の形状や大きさの制限など、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」を利用者に提供し、円滑な搬出入のノウハウ・注意事項等を周知するとともに、搬出入指導に当たる警備員・担当職員を配置し、スムーズな搬出入に努めます。
- また、荷扱場の駐車スペースに番号表記を行う番号別管理を導入し、利用者による効率的な活用を促すなど、制約のある荷扱場をより多くの利用者が利用できるようにするとともに、荷物用エレベーターの利用予定表を各フロアに掲出するなど、荷扱場や荷物用エレベーターの円滑な運用を図ります。

### イ きめ細やかな利用者調整

- 複数の利用者の搬入・搬出が重なる場合には、催事開催日の周辺情報の共有化や搬出入時の荷扱場の効率的な利用を促進するため、原則として利用月の2月前に、職員が該当する利用者と調整を実施しています。
- 公社は、これまでの館運営の経験を基に、エレベーター・荷扱場等の安全な使用や効率的な使用等の観点から適切に指導・助言を行います。
- 利用者との調整で決定した荷扱場やエレベーターの利用予定については、「搬出入調整表」としてとりまとめた上、関係者へ配布するとともに、「搬出入調整表」に基づく「入車証」を発行し、車両の出入りも含めた搬出入の混雑の防止・緩和を図ります。
- なお、利用者との調整において、利用者とのコミュニケーションを図り、会期中の運営をスムーズにするとともに、公社の中小企業支援メニューを紹介する場としても活用します。
- また、利用申込の受付時には、過去の混雑実績などに基づいた年間利用予定シミュレーションを実施し、混雑が予想される催事の同日開催を避けるなど、搬出入の混乱を事前に回避する取組を実施します。

## (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

浜松町館の管理運営に際しては、展示場等の利用者のほか、建物管理者や民間複合施設のテナント、地元区といった多くのステークホルダーがあり、このような多様な主体からの苦情や意見が寄せられることが考えられます。

想定される意見等に対しては、各主体の立場に立ち、誠実かつ丁寧に対応するとともに、可能な限り、日頃からの丁寧な対応や綿密な調整を図り、苦情等を未然に防止します。

## ア 想定される事例と対応方針

- 苦情等が生じた場合には、苦情対応マニュアルに従い、迅速かつ真摯に事実確認、原因究明を行い、速やかに館長まで情報を共有し、公社本社及び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き適切な対応を実施します。

### （想定される事例 1）主催者からの苦情

苦情等	浜松町館は多くの利用申請があることから、「予約が取りづらい」といった苦情が考えられる。特に、定期予約では都内中小企業などの優先受付としており、低い順位となる主催者からは制度に対する否定的な声も想定される。
対応	浜松町館が利益獲得のみを目的とした民間催事場とは異なり、公の施設、都条例により産業の発展を目的として設置されているという施設の設置目的を丁寧に説明し、ご理解をいただく。その上で、必要に応じて他の日程や台東館の利用も提案していく。

### （想定される事例 2）民間複合施設管理者やテナントからの苦情

苦情等	浜松町館が入居するビルには飲食店などの民間複合施設も入居しており、催事の待機列が営業の邪魔になるといった苦情が考えられる。
対応	迅速に職員による現地の状況確認を実施するとともに、利用ルールや事前調整の内容に則り、テナント等の営業に影響が無いよう、待機場所の変更や待機列の運用ルールの工夫をするよう主催者と調整する。

### （想定される事例 3）周辺住民・事業者からの苦情

苦情等	周辺には種々の集客施設、オフィスビルがあり、近隣には住民もいるため、利用者の路上駐車やアイドリングなどに係る苦情が考えられる。
対応	委託している警備員による巡回だけでなく、職員による迅速な現地の状況確認を実施するとともに、利用ルールや事前調整の内容に則り、周辺住民等への配慮を説明した上で、路上駐車やアイドリングをやめるよう主催者と調整する。

## イ 苦情等の未然防止の取組

- 苦情や否定的な意見に対して適切に対応することに加えて、利用者からの苦情が起きないよう、未然防止の取組も重要であると考えます。
- 職員の接客研修の受講や館内状況の監視、職員の巡回により、トラブルにつながる事由の早期発見、早期対応に努めるとともに、館内に「CS 会議」を設置し、すべてのトラブル事例等の共有を行い、再発防止策の検討を実施します。

## ② 利用者要望の業務への反映方法

利用者サービスの向上のためには、「利用者目線に立つ」ことが重要であるとの考えのもと、利用者の要望を的確に把握し、管理運営業務に反映させるため、次の取組を実施します。

## ア 利用者要望の的確な把握

- 催事の主催者に対しては、利用後に「利用者アンケート」を実施します。なお、これまで紙媒体により実施していますが、回答率の向上を図るため、本指定期間においては、二次元コードを用

いたアンケートの電子化に取り組みます。

- 来場者に対しては、館内に意見箱（二次元コード・紙）を設置し、お気づきの点や改善要望等に関する声を取集します。

都立産業貿易センター浜松町館 ご来場者様アンケート

よりよいサービス提供のため  
皆さまのお声をお聞かせください

浜松町館ご来場者様アンケート

都立産業貿易センター浜松町館で開催のイベントにお越しいただき誠にありがとうございます。  
ご来館いただいた皆様より快適ご利用いただくためにアンケートへのご協力をお願いいたします。

アンケートにご協力いただいた方には、1階管理事務室にてノベルティをお渡しいたします。

来場者アンケート（Web）



館内に設置する意見箱

#### イ 利用者サービスの向上

- いただいた意見等については、全案件について、「CS 会議」で館内共有を図り、改善策や再発防止策等について検討します。
- また、これらの意見等については、浜松町館内のみの共有とせず、台東館との「両館会議」においても共有し、両館で連携して苦情の再発防止や利用者サービスの向上につなげていきます。
- 加えて、特に重要な意見等については、「公社運営会議」や「産業貿易センター戦略会議」を通じて公社本社とも共有し、全社を挙げて組織的に解決策を検討します。

#### 利用者要望等を受けて実施した改善策の例

##### 要望等

「貸出備品の数量を増やしてほしい」

##### 改善

- 備品保管スペースの制約がある中で検討を重ね、在庫備品を活用できる柔軟な備品貸出ルールに変更

##### 要望等

「『赤ちゃん・ふらっと』の椅子が揺れる機能のある椅子だが、授乳時は不安定と感じる」

##### 改善

- 赤ちゃんあやし用椅子のほか、安定性のある椅子を追加設置  
利用者からは「ありがとうございます。自分だけでなく、多くの利用者が喜ぶと思います。」との感謝の声をいただいた。

#### （3）指定管理業務の適切な継続

浜松町館の利用者に対するサービス提供と施設管理に関する継続性を担保するため、指定期間の切り替え時に運営主体が変更となった際は、業務引継ぎを適切に行います。

#### ア 現指定管理者からの情報の引継ぎ

- 公社は現在の指定管理者であり、本指定管理期間以降も管理運営を実施する場合は、業務引継ぎは生じませんが、業務マニュアルの整備や適切な更新、各種資料の適切な保管、整理整頓等を徹底しており、仮に、本指定期間から運営主体が変更となる場合は、適切に業務引継ぎを実施します。

## イ 令和13年4月以降の指定管理者との業務引継ぎ

- 上記のとおり、日ごろから職員の入替等があっても業務を組織的に継続できるように整備しており、他の事業者に業務を引き継ぐこととなった場合は、引継書やマニュアル等を用いて適切に業務引継ぎを実施します。また、他の事業者からの要望があれば、都立ち合いのもと、業務説明会も実施します。
- 関係省庁への提出書類の名義変更等、備品資産や情報システム等の処分、引継ぎ等についても、都と次期指定管理者と協議の上、適切に対応いたします。

## (4) その他の取組事項

### ア 利用状況の分かりやすい情報開示

- 目的別の利用状況や業種別の利用状況、利用者の声など、浜松町館の利用の状況をHP上で分かりやすく情報開示することで、利用者の安心につなげていきます。



### イ 地域の魅力発信による利用促進

- 絶好の立地を生かし、地域の観光と合わせた展示会等の開催や浜松町館への来場促進など、地域の魅力の発信を通した施設利用の促進を図るとともに、MICE等の招致について、エリアマネジメント等、地元の関係者に協力して進めています。



## 6 施設管理実施方針

### (1) 管理運営業務に関する実施方針

#### ① 法令遵守及び手続きの公平性・透明性

産業貿易センターが「公」の施設であることを踏まえ、公平・公正な管理運営や手続き透明性の確保を徹底します。

また、都の政策連携団体としての高い規範意識のもと、関係法令及び条例の規定を遵守するとともに、これまでの産業貿易センターの運営管理や施設の保全整備により培ったノウハウを生かし、適正かつ安全・確実に業務を実施します。

## ア 法令遵守・コンプライアンスの徹底

- 公社は、都の政策連携団体として高い規範意識が求められるとの認識のもと、「公社倫理規程」や「公社コンプライアンス規程」等の社内規程を整備しております。これらの規程においては、公社の設立目的に従い、職員は公益実現に貢献すべき重大な責務を負っていることを認識し、社会からの期待に相応しい事業運営に当たらなければならない旨などが定められています。
- 浜松町館の管理運営においても、上記の規程に従い、職員採用時には公社で働く上で必要となる基礎研修の受講や全職員を対象としたコンプライアンス研修、ハラスメント研修等の受講を徹底しています。
- また、公社内において内部監査の仕組みを設けるとともに、都の政策連携団体としても行政監査の対象とされているなど、監査の体制も充実しています。

## イ 公平性の確保

- これまでの浜松町館の管理運営において、障害者等に対する不当な差別的取扱いを行わないことはもとより、誰もが快適に利用できる施設を目指して、難聴障害者用システムの放送設備配備や環境の整備、「手話サービス」利用に必要な二次元コードの掲示、視覚障害者向け音声ガイド地図サービス等を実施してきました。
- 本指定管理期間においても、利用者アンケートや意見箱などによる利用者意見の収集に加え、利用者からの直接の意見に対しても傾聴の姿勢を心掛け、できる限り利用者一人ひとりに寄り添った対応、改善を実施します。

## ウ 透明性の確保

- 申請手続における順位別受付について、「展示室・会議室利用案内」を公表するとともに、Web ページ上で申請受付のルール等を分かり易く周知します。特に申請者が疑問を抱きやすい点については、「よくあるご質問」欄に、詳細な説明を掲載します。
- また、予約状況についても Web ページで開示し、受付の結果を明らかにするとともに、申請者等から問合せがあった際には、丁寧な説明を図り、透明性を確保します。

## エ 個人情報保護の徹底

- 浜松町館の管理運営においては、申請者の氏名等、個人情報を多く取り扱うため、個人情報保護の徹底が必要です。
- 公社では、「個人情報保護指針」を定めており、事業活動に伴って収集、管理、利用する個人情報等について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）等の関連法規、当公社の規程及び本指針を誠実に遵守し、適切に取り扱うことを定めております。
- 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とする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。
- また、不正アクセスやウイルス攻撃など、情報資産に対する脅威が増しており、情報セキュリティの確保も欠かせません。公社では、これらの脅威に対応するため、「公社情報セキュリティ基本方針」及び「公社情報セキュリティ対策基準」を定め、職員等の順守義務等を規定しています。
- 情報事故が発生した際には、公社内に設置する CSIRT への報告・事故内容の分析・対応を迅速に実施します。

## ② 施設の維持管理方針

施設を良好な状態に保つためには、適切な施設の点検・修繕は言うまでもなく、施設の特徴を踏まえた日々の管理運営が重要であると考えます。

公社の持つ産業貿易センター指定管理のノウハウを生かしながら、関係者とも連携して施設の良好な維持管理を実施します。

### ア ISO9001 のプロセスアプローチを基礎とした品質管理

- 浜松町館では令和 7 年 3 月に、品質マネジメントシステムの国際規格である「ISO9001」の認証を取得し、国際標準に立った管理運営の質を確保しています。施設の維持管理においても、適切な点検や修繕はもちろんのこと、品質を確保するための目標や計画の適切な設定、組織的な管理体制、マニュアルの整備による業務の標準化等により、施設の効用を最大限発揮できるよう良好な状態を維持します。

### イ 浜松町館の特徴を踏まえた維持管理

- 浜松町館は、多くの利用があり、空き枠が少ない状況となっています。このため、催事と催事の間隔が狭く、施設内・備品の清掃や修繕等を短い時間で確実に実施する必要があります。また、調理を伴う催事等では、においや煙の排出など、次の利用者が快適に利用するための配慮が必要になります。
- 加えて、浜松町館は令和 3 年度にリニューアル開業した比較的新しい施設ですが、本指定管理期間で約 10 年が経過します。このため、備品等を中心に、法定耐用年数を経過する設備について、特に故障や劣化に注意する必要があります。
- このような浜松町館の特徴を的確に認識した上で、これまでの指定管理者としてのノウハウを生かしながら、きめ細やかな施設の維持管理を実施します。

### ウ 建物管理者や民間複合施設運営者との連携

- 浜松町館が入居する東京ポートシティ竹芝は、日本の都市における生物多様性の取組を発信する「竹芝新八景」など、共用部もその大きな魅力の一つです。利用者が快適に施設利用するためには、建物全体の適切な維持管理も必要となります。
- このため、建物維持管理者や民間複合施設管理者とは、定期的に「施設管理関係者連絡会」を開催し、連携して建物全体の状態を良好に維持できるよう調整します。

## (2) 危機管理対応に関する実施方針

浜松町館は年間を通して利用者が多く、催事の主催者、出展者、来場者の事故の未然防止に細心の注意を払う必要があります。また、周辺には都立庭園やオフィスビル等があり観光客等による建物利用も少なくないため、様々な方が施設を利用することを想定し、事故防止を図っていく必要があります。

また、30 年以内の発生確率が 70% 程度とも言われる首都直下地震をはじめとした災害や火災などにおいても、浜松町館は「都立一時滞在施設」に指定されていることに加え、東京ポートシティ竹芝ビルが地元区の「一時滞在施設」や「津波避難ビル」にも指定されていることから、都や地元区、建物管理者等、多様な主体と適切に連携を図り、対応する必要があります。

公社は、これまで築いてきた行政機関等との良好な関係性を基礎として、以下の点から危機管理への対応を強化します。

## ア 平時の施設利用者の未然の事故防止

### ① 適切な建物維持管理

- (一社) 日本展示会協会が策定している最新のガイドライン（「展示会搬入搬出等安全ガイドライン」(2024年11月15日改訂)）も参考にしながら、未然の事故防止に向けた対策を検討し、各種マニュアルや建物管理委託契約書、利用者の手引き等に適切に反映します。
- また、建物管理会社や電気工事業者等と綿密な情報交換を行い、施設の不具合や設備利用の注意点等を確実に把握します。把握した情報は、館内ミーティングにおいて全職員に速やかに共有するとともに、利用者との事前調整においても情報共有を図ります。
- 加えて、館内の状況を把握するため、職員の定期的な巡回や監視カメラによる常時監視を実施します。設備の不具合等の異常を発見した際には、職員が駆け付け、迅速に対応することで未然の事故防止を図ります。

### ② 催事における事故防止

- 複数の催事の開催に当たっては、事前に利用者との綿密な打ち合わせを実施し、荷扱場やエレベーターの利用等でトラブルが生じないように調整するとともに、早朝や夜間の施設利用要望にも対応できるよう、職員の体制を整備いたします。
- 来場者数が多い催事では、職員の数を増やして対応するとともに、警備、清掃、施設管理等の対応人数を増やして万全の体制を確保します。加えて、浜松町館と台東館との間で職員を融通し合うことで、更なる体制の強化を図ります。

### ③ 暑さ対策の実施

- 昨今の異常気象を踏まえ、夏の催事においては主催者への熱中症対策に関する注意喚起とともに、屋外に待機列が出来た際には、職員が屋内スペースへの誘導補助を実施します。また、地元区等と連携して共有部に設置しているひと涼みスポットの利用促進を図るとともに、体調不良者が発生した際には迅速に救護室等への案内や救急搬送の手配を実施します。

## イ 事故発生時の適切かつ迅速な対応

- 職員全員が上級救命技能認定を取得しており、事故により怪我人が発生した際には、利用者の救命活動を迅速に実施することができます。なお、職員の入替えや新規職員の採用に当たっても、引き継ぎ、全職員の資格取得を進めます。
- また、事故等が発生した際には、迅速な報告により組織的に情報把握を行い、一元的な指揮命令系統に基づき対応に当たります。初動対応の完了後には、適切に都や公社に報告するとともに、原因の究明及び再発防止策を迅速に実施します。

## ウ 災害等発生時に向けた万全の体制の整備と訓練の実施

### ① 組織体制の整備

- 公社では「公社事業継続計画」を策定しており、有事には「公社災害対策本部」を設置し、原則、通常業務を停止し、都内中小企業の経済活動を守る等の初動対応や非常時優先業務に取組むことなどを定めています。
- また、浜松町館においても BCP 計画を定めており、利用者や職員の安全確保を最優先として、早期のサービス再開に向けた取組について規定しています。

### ② 研修及び訓練の実施

- 避難誘導訓練や災害対応演習、防災関係者講習、応急手当訓練等を実施することで職員の理解を徹底し、災害発生時等に組織として適切な対応ができる体制を整備します。加えて、建物管理者の実施する訓練やエリアマネジメントの防災イベントにも参加し、地元地域と一体となり防

災体制を構築します。

③ 地元消防署等との連携

- 地元消防署等とも定期的に情報交換を実施し、連携を図ります。これまで地元消防訓練にも積極的に参加しており、令和6年度にはこれまでの訓練に対する真摯な取り組み姿勢が評価され、「防災のつどい」において、地元消防署から功労者の表彰を受けました。



地元消防署からの表彰

エ 災害等発生時の利用者の安全確保策

- 災害等が発生した際には、利用者の安全確保を第一として、マニュアルに則り、迅速に利用者の避難誘導を実施します。また、建物管理者等との調整を迅速に行い、利用者への迅速かつ正確な情報の提供や主催者への対応指示を行います。
- 一時滞在施設に指定されていることを踏まえ、各種交通機関の運行状況や浜松町駅やビル周辺の滞留状況を確認、都や地元区からの要請も踏まえ、必要に応じて帰宅困難者等の受入れを実施します。

(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

- 公社では、多様な人材が生き生きと働くことができるよう環境整備を進めており、障害を持った職員が多数活躍しております。本指定期間においても、障害を持つ方の雇用を積極的に進めます。
- また、公社は都の政策連携団体であり、都の政策と連携しながら環境負荷低減や「公の施設」としての機能の発揮に向けた施設づくりにも積極的に取り組みます。

ア 障害者が活躍する職場環境の整備

- 公社では、障害者雇用促進法に基づき、障害を持つ人の雇用を積極的に進めており、令和7年6月1日現在、法定の条件を上回る15名の障害者を雇用しております。
- 秋葉原庁舎には「多目的トイレ」を設置するとともに、車いすの方でも支障なく移動することができるよう、什器の配置などを配慮しています。また、障害者に限らず、多様な職員が包摂性を持って理解し合いながら働くことができる職場環境となるよう努めています。

イ 環境負荷低減の取組

- 都の「ゼロエミッション東京戦略」に掲げる脱炭素社会の実現に向けて、環境負荷低減の取組を進めます。

① サーキュラーエコノミーイベントの開催

- 近隣住民等を対象として、サステナブルな社会づくりの機運の高まりを踏まえ、サステナビリティについて考えるセミナー及びワークショップを開催します。
- また、合わせて、地元区及び地元地区まちづくり協議会と調整の上、「竹芝新八景見学ツアー」を主催し、自然と共生する新時代のオフィスビルである東京ポートシティ竹芝を巡り、「ネイチャーポジティブ」を体感できる機会を提供します。

## ② 環境に配慮した調達

- 調達の際、受託者に都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）第 37 条のディーゼル車規制に適合する自動車を使用するよう求めています。
- また、印刷物においては、古紙パルプ等を活用した用紙の使用を進めています。



## ウ 誰もが利用できる施設への取組

- 都の「2050 東京戦略」に掲げる「ダイバーシティ」の実現に向けて、子育て中の方や障害者、外国人など、誰もが安全・安心して施設を利用できるよう、環境整備を進めます。

### ① 子育て応援

- ベビーケアルーム「赤ちゃん・ふらっと」について、適切な清掃や職員の巡回を通して、利用者が安全・安心に利用できる環境を整備・維持します。
- また、新たに、利用者による会議室を活用した「託児サービス」の実施に向け、ルールの整備やご案内方法などを検討します。

### ② 障害者向け

- 視覚障害者向けの音声地図サービスや聴覚障害者向けの筆談ボード、手話サービス（二次元コードを用いたオンラインの手話サービス）、ユニバーサルコミュニケーション機器など、ハード・ソフトの両面から誰もが快適に施設利用できる環境を整備します。

### ③ 外国人向け

- 多言語音声翻訳機を設置し、多言語のコミュニケーションに対応するとともに、外国人向けの館内マップを作成することなどにより、外国人も利用しやすい環境を整備します。
- また、産業貿易センターHP を英語、中国語、韓国語の 3 か国語対応とし、外国人にも分かり易く情報を伝えます。



英語版 HP

#### (4) 地域貢献活動に関する取組方針

竹芝エリアは、平成 27 年に国家戦略特別区域に認定されており、都市再生ステップアップ・プロジェクトを契機として、活気あるビジネス拠点としての成長が期待されています。

管理運営に当たっては、イベントに積極的に協力するなど地元住民や周辺事業者等と連携し、地域の振興に貢献します。

##### ア 地元住民等との連携

- これまで、地元地区定期清掃活動や地元地区まちづくり協議会が主催する打ち水イベントへの参加、人流可視化サービスの実証実験への協力など、積極的に地元住民等との連携を図ってきました。
- 本指定管理期間においても、引き続き取組を継続するとともに、エリアマネジメントとの S N S によるプロモーション連携の実施を検討するなど、更なる連携を実施します。

##### イ 地元自治体との連携

- これまで、地元区とチラシの相互配架など、積極的に連携を強化してきました。
- また、令和 6 年度には、地元区の後援及び地元地区まちづくり協議会の協力により、「竹芝新八景見学ツアー」を主催し、地元住民の方など 10 名が参加し、参加者からは好評を得ました。
- 今後も引き続き、地元区と連携してイベントを盛り上げるなど、良好な関係の構築に努めます。

##### ウ その他団体等との連携

- このほか、公社のネットワークを活用し、都の政策連携団体等とも連携し、展示場の管理運営ノウハウの強化や効果的な中小企業支援につなげるための取組等について検討していきます。
- また、顧客ニーズ等についても意見交換し、相互に営業活動に活用していきます。

## 人員配置計画書(浜松町館)

業務種別	役職	担当業務内容(具体的に)	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態					一週間の勤務時間	人材確保計画	雇用期間					備考	
				正規雇用	有期雇用	非常勤	人材派遣	その他(具体的に)			R8	R9	R10	R11	R12		
①②	指定管理事業本部長	指定管理、施設管理全般責任者	公社専務理事	○					40時間		○	○	○	○	○	○	管外配置、非専従
①②	指定管理事業副本部長	事業本部長の補佐、センター事業運営責任者	公社事務局長(企画管理部長兼務)	○					40時間		○	○	○	○	○	○	管外配置、非専従
①	指定管理事務担当	本社事務(産業貿易センター関連)	本社職員	○					40時間		○	○	○	○	○	○	管外配置、非専従
①②	館長	浜松町館及び台東館の事業運営統括、浜松町館の統括責任者、関係機関の調整、人事事務	公社課長職	○					40時間		○	○	○	○	○	○	①90% ②10%
①②	副館長兼総務経理G課長代理	館長補佐、浜松町館の予算・決算、総務・経理事務(受託事務を含む)	公社課長代理職	○					40時間		○	○	○	○	○	○	①90% ②10%
①②	総務経理Gスタッフ	文書・庶務事務、経理事務	総務経理経験者、簿記3級相当		○				40時間		○	○	○	○	○	○	①90% ②10%
①	運営管理G課長代理	浜松町館の展示会議室運営管理、利用調整	展示施設管理運営等業務歴3年以上、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				40時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理	接客業務経験者、イベント業務管理士相当の資格保有者		○				32時間		○	○	○	○	○	○	
①	運営管理Gスタッフ	浜松町館の利用申請受付・審査・指導、展示室会議室運営管理補助業務	接客業務経験者		○				20時間		○	○	○	○	○	○	臨時職員
①	営業広報G課長代理	浜松町館の営業企画、CS調査、ウェブサイト管理、展示室会議室運営管理	営業、接客、ウェブサイト作成業務経験者	○					40時間		○	○	○	○	○	○	
①②	施設管理G課長代理	浜松町館施設・設備の点検・修繕・工事の計画策定及び実施に伴う委託業者の指導・監督	施設管理(電気・設備等)経験者、電気主任技術者相当の資格保有者	○					40時間		○	○	○	○	○	○	①30% ②70%
①②	施設管理Gスタッフ	浜松町館の各種工事等施工計画受付・指導、設備操作指導、データ管理	施設管理(電気・設備等)経験者	○					40時間		○	○	○	○	○	○	①90% ②10%
①②	施設管理Gスタッフ	浜松町館の各種工事等施工計画受付・指導、設備操作指導、データ管理	施設管理(電気・設備等)経験者		○				32時間		○	○	○	○	○	○	①90% ②10%
	職員数合計	—	—	5人	12人	3人	0人	0人	—	—	20人	20人	20人	20人	20人	20人	

※ 欄(行)が不足する場合には、必要に応じて行を追加して作成してください。

## 事業計画書【別紙2】収支計画書(総括表)(浜松町館)

## 収支計画書 総括表 (浜松町館)

## 指定管理者の収支【I 産業貿易センターの管理運営業務】

単位:千円

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
利用料金収入 ④	540,824	545,999	551,173	556,348	561,522	2,755,866	
うち都への納付額 ⑤	102,307	103,374	104,440	105,506	106,573	522,200	
指定管理者の収入 ⑥=④-⑤	438,517	442,625	446,733	450,842	454,949	2,233,666	
自主事業収入のうち指定管理業務への充当分 ⑦	0	0	0	0	0	0	
指定管理料収入 ⑧	173,615	169,507	165,399	161,290	157,183	826,994	
収入額 ⑨=⑥+⑦+⑧	612,132	612,132	612,132	612,132	612,132	3,060,660	
支出額 ⑩	612,132	612,132	612,132	612,132	612,132	3,060,660	【指定管理者】支出内訳Iシートに内訳を記してください。
収支差額 ⑪=⑨-⑩	0	0	0	0	0	0	

## 管理受託者の収支【II 産業貿易センター等施設保全管理業務等】

単位:千円

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
受託料収入 ⑪	28,042	28,042	28,042	28,042	28,042	140,210	
支出額 ⑫	28,042	28,042	28,042	28,042	28,042	140,210	【管理受託者】支出内訳IIシートに内訳を記してください。
収支差額 ⑬=⑪-⑫	0	0	0	0	0	0	

## 事業計画書【別紙2】収支計画書(支出内訳I)(浜松町館)

## 【指定管理者】支出内訳I(浜松町館)

## I 産業貿易センターの管理運営業務(指定管理業務)

単位:千円

項目	説明	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
1. 人件費	給料、賞与、諸手当、法定福利費、福利厚生費等	95,006	95,006	95,006	95,006	95,006	475,030	
① 常勤雇用職員	別紙1「人員配置計画書」における正規雇用・有期雇用職員	85,965	85,965	85,965	85,965	85,965	429,825	
② その他職員	パート・アルバイト・派遣職員等	9,041	9,041	9,041	9,041	9,041	45,205	
2. 事業費		517,126	517,126	517,126	517,126	517,126	2,585,630	
③ 建物維持管理費負担金	水道光熱費・共用部分建物維持管理費相当額	335,000	335,000	335,000	335,000	335,000	1,675,000	
④ 建物管理業務 (設備運転・監視)		1,508	1,508	1,508	1,508	1,508	7,540	
⑤ 建物管理業務 (警備)		44,473	44,473	44,473	44,473	44,473	222,365	
⑥ 建物管理業務 (清掃業務)		55,470	55,470	55,470	55,470	55,470	277,350	
⑦ 建物管理業務 (環境管理業務)		390	390	390	390	390	1,950	
⑧ 定期点検及び保守	専用電気・空調・給排水衛生・昇降機設備等	22,024	22,024	22,024	22,024	22,024	110,120	
⑨ その他建物管理費	修繕費、施設管理用消耗品費等	2,240	2,240	2,240	2,240	2,240	11,200	
⑩ 情報システム管理費	保守管理委託費等	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000	
⑪ 通信費	電話、FAX、インターネット料等	3,657	3,657	3,657	3,657	3,657	18,285	
⑫ 広告宣伝費	広報宣伝のための広告料、印刷製本費、業務委託費等	4,784	4,784	4,784	4,784	4,784	23,920	
⑬ 公租公課	消費税、収入印紙等	18,000	18,000	18,000	18,000	18,000	90,000	
⑭ その他経費	旅費交通費、運送費、消耗品費、リース料、保険料、手数料等	19,580	19,580	19,580	19,580	19,580	97,900	
指定管理者支出 合計 (=総括表⑥)		612,132	612,132	612,132	612,132	612,132	3,060,660	

## 事業計画書【別紙2】収支計画書(支出内訳Ⅱ)(浜松町館)

## 【管理受託者】支出内訳Ⅱ(浜松町館)

## II 産業貿易センター等施設保全管理業務等(受託業務)

単位:千円

項目	説明	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計	摘要
1. 人件費	給料、賞与、諸手当、法定福利費、福利厚生費等	6,529	6,529	6,529	6,529	6,529	32,645	
① 常勤雇用職員	別紙1「人員配置計画書」における正規雇用・有期雇用職員	6,529	6,529	6,529	6,529	6,529	32,645	
② その他職員	パート・アルバイト・派遣職員等	0	0	0	0	0	0	
2. 事業費		21,513	21,513	21,513	21,513	21,513	107,565	
③ 建物管理業務 (警備)		1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000	
④ 建物管理業務 (環境管理業務)		8	8	8	8	8	40	
⑤ 定期点検及び保守	専用電気・空調・給排水衛生設備等	530	530	530	530	530	2,650	
⑥ その他建物維持管理費	修繕費、施設管理用消耗品費等	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	15,000	
⑦ 工事請負費		10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000	
⑧ 情報システム改修費	システム改修、セキュリティ対策等	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	30,000	
⑨ 公租公課	消費税、収入印紙等	690	690	690	690	690	3,450	
⑩ その他経費	旅費交通費、運送費、消耗品費、リース料、保険料、手数料等	285	285	285	285	285	1,425	
管理受託者支出 合計 (⇒総括表①)		28,042	28,042	28,042	28,042	28,042	140,210	