

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市産業振興会館	評価対象年度	令和4年度
事業者名	【事業者名】 公益財団法人川崎市産業振興財団・京急サービス株式会社 共同事業体 【代表者名】 三浦 淳 【住所】 川崎市幸区堀川町66番地20	評価者	経済労働局 経営支援部経営支援課長
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課	経済労働局経営支援部経営支援課

2. 事業実績

利用実績	【施設利用状況】				
		令和4年度 提案時目標値(%)	令和4年度 実績値(%)	令和3年度 提案時目標値(%)	令和3年度 実績値(%)
	ホール	79.3	68.5	79.1	60.5
	展示場	68.3	54.0	68.2	50.0
	研修室	74.1	56.7	74.0	48.9
	会議室	58.5	50.4	58.5	45.1
	合計	65.4	53.7	65.3	48.0
※ 実績値は、各施設の利用可能コマに対する利用実績のあったコマ数の割合					
収支実績	【研修参加者数】				
	○デジタルスキルアップ研修開催実績				
		令和4年度 目標値	令和4年度 実績値	令和3年度 実績値	令和2年度 実績値
	開催回数(回)	60	60	71	31
	人数(人)	180	191	203	70
	【収入】				
	212,396千円(令和3年度実績:204,960千円) 内訳 ・指定管理料 160,000千円(令和3年度実績:159,954千円) ・利用料金収入 37,530千円(令和3年度実績:31,209千円) ・事業収入 8,932千円(令和3年度実績:7,207千円) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の 対応に伴う補償費用 1,581千円(令和3年度実績:4,882千円) ・光熱費高騰に伴う補償費用 2,422千円 ・その他収入 1,930千円(令和3年度実績:1,709千円)				
サービス向上の取組	【支出】				
	198,675千円(令和3年度実績:182,619千円) 内訳 ・人件費87,632千円(令和3年度実績:82,666千円) ・事業費19,582千円(令和3年度実績:18,104千円) ・施設管理費87,339千円(令和3年度実績:78,924千円) ・その他4,122千円(令和3年度実績:2,925千円)				
	【収支差額】				
	13,721千円(令和3年度実績:22,342千円)				
	・1階ロビーの情報発信スペースにおいて、市内企業を取り上げた冊子や施策情報等の配架、大型ビジョンに川崎市のPR動画(建設緑政局の自転車の安全利用動画、健康福祉局の介護マッチング等)を放映し、広報に努めた。また、神奈川県警察サイバーセキュリティ対策本部と連携して設置した、「サイバーセキュリティステーション」を活用し、中小企業へのサイバー攻撃の対処意識の醸成を図った。				
	・2階カフェにおいて、川崎ものづくりブランド製品等を設置し、情報発信を行った。				
	・3階の旧展示スペースにおいて、かわさき生産性向上支援スペース「SAKURA LABO」の運営を行った。SAKURA LABOでは、テレワーク等が実施できる場として、中小企業をはじめ広く市民に開放するとともに、財団が有する中小企業支援の強みを活かし、中小企業等の生産性向上・働き方改革に関する支援等を実施した。また、SAKURA LABOを活用した自主事業の取組みとして、幸区で活動するNPO法人studio FLATと協働アート活動「SDGs ART SPACE」を実施した。				
・3階、6階、7階、10階及び11階にある通路壁展示用レール等を活用し、財団事業のPRを行った。					
・9階において、低CO2川崎ブランドの製品展示を行った。					
・11階の放送スタジオの機材を活用し、企業の情報発信につながる映像や動画のコンテンツの制作、中小企業の経営に役に立つLIVE配信を行った。					

3. 評価

利用者満足度

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点																								
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8																								
		利用者満足度は向上しているか																											
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか																											
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	10	4	8																								
		当初の事業目的を達成することができたか																											
(評価の理由)																													
【利用者満足度】 ・利用者満足度調査を4回適切に実施し、「施設の満足度」、「窓口の対応」とともに満足度(良い以上)は、目標値85%以上を達成している。 ・アンケート調査結果における要望への対応等に関しては、利用者のオンライン会議の実施ニーズの高まりを受け、会議室・研修室への大型モニターを5台増設するなど、より利便性を高めるための対応を行い、対応が難しいものについては、その旨の回答や説明を行っている。 ・「デジタルスキルアップ研修受講者アンケート」の結果として、「講座内容」「進行スピード」「受講料」等に関する平均満足度は84.5%と高い評価を受けている。また、「品質・環境管理支援研修等講座受講者アンケート」の結果として、「期待以上満足」「ほぼ満足できた」を合わせると91.5%であり、こちらも高い満足度となっている。																													
○施設の印象																													
<table><tr><th></th><th>回答数(件)</th><th>大変良い(%)</th><th>良い(%)</th><th>普通(%)</th><th>悪い(%)</th><th>無回答(%)</th><th>良い以上(%)</th></tr><tr><td>令和4年度</td><td>332</td><td>47.9</td><td>41.6</td><td>10.2</td><td>0.0</td><td>0.3</td><td>89.5</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>372</td><td>54.0</td><td>40.3</td><td>5.1</td><td>0.0</td><td>0.6</td><td>94.3</td></tr></table>							回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)	令和4年度	332	47.9	41.6	10.2	0.0	0.3	89.5	令和3年度	372	54.0	40.3	5.1	0.0	0.6	94.3
	回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)																						
令和4年度	332	47.9	41.6	10.2	0.0	0.3	89.5																						
令和3年度	372	54.0	40.3	5.1	0.0	0.6	94.3																						
○窓口の対応																													
<table><tr><th></th><th>回答数(件)</th><th>大変良い(%)</th><th>良い(%)</th><th>普通(%)</th><th>悪い(%)</th><th>無回答(%)</th><th>良い以上(%)</th></tr><tr><td>令和4年度</td><td>332</td><td>63.6</td><td>33.1</td><td>3.0</td><td>0.0</td><td>0.3</td><td>96.7</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>372</td><td>62.1</td><td>31.2</td><td>3.8</td><td>0.0</td><td>3.0</td><td>93.3</td></tr></table>							回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)	令和4年度	332	63.6	33.1	3.0	0.0	0.3	96.7	令和3年度	372	62.1	31.2	3.8	0.0	3.0	93.3
	回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)																						
令和4年度	332	63.6	33.1	3.0	0.0	0.3	96.7																						
令和3年度	372	62.1	31.2	3.8	0.0	3.0	93.3																						
【事業成果】 ・人材育成業務として、技術革新の進展、ICT・IoT等のデジタル技術の積極的な活用や新しい生活スタイルに対応した人材の育成に向け、ビジネスにおいて新しい取組につながる「デジタルスキルアップ研修」を実施し、研修開催回数・人数ともに目標を達成している。 ・リモートワーク等にも対応した「スマートフォンを使用したビジネススマホ講座」「PowerPoint中級講座」「総務／事務職のためのExcel上級講座」の3つの講座を新たに開催したところ、満足度は84.5%と高い評価を得た。 ・昨年度、3階に整備されたかわさき生産性向上支援スペース「SAKURA LABO」では、テレワーク環境の場の提供、生産性向上・働き方改革に関する支援を実施し、テレワークの利用者は4,913人、セミナー・相談会等の実施は13回で、特に毎月の平均利用者は昨年度の187人から409人と大きく増加し、中小企業等の生産性向上や働き方改革に大きく寄与した。																													

収支計画・実績

効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	7	3	4.2	
	支出に見合う効果は得られているか				
	効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか				
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	7	3	4.2
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	6	3	3.6	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由)					
【効率的・効果的な支出】 ・人件費については、ほぼ計画通りに執行されている。 ・事業費については、ほぼ新型コロナウイルス感染拡大を踏まえた予算額どおりに執行されている。					
【収入の確保】 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により利用率が大きく下がっている中であるため、会館利用率の令和4年度事業計画時の目標が46.0%と設定されていたが実際は53.7%であった。新型コロナウイルス感染拡大の影響を考慮した中であつたが、目標値を7.7ポイント上回る結果となった。それに伴い利用料金収入は、37,529,890円となり、予算額を8,160,890円上回る結果となった。					
【適切な金銭管理・会計手続】 ・収入、支出ともに適切に管理されており、適正な会計処理がなされている。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響による収入減や、キャンセル料免除等による補償費用についても、適正に処理している。					

サービス向上及び業務改善

適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	3	6
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	10	4	8
	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	10	3	6
	意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
(評価の理由)				
【情報発信業務】 ・産業情報かわさき発行業務については、「産業情報かわさき」を年間12回、毎月10,000部発行した。また、川崎市や産業関係各機関の支援情報、市内外の企業動向等、様々な業種の企業活動に有益な情報を掲載し、川崎ものづくりブランド認定製品、財団起業家オーディション受賞企業等の紹介を行うなど、市内企業情報の発信を行った。 ・産業情報コーナー運営業務については、6階閲覧コーナーでは産業経済関係の資料を常備し、特に中小企業に関心の高い経営の高度化等に活用できる補助金情報や労務管理といった労働法にも関わる情報等の提供に努めた。また、1階ロビーの情報発信スペースにおいては、市内企業を取り上げた冊子や施策情報等の配架を行い、大型ビジョンには川崎市のPRを放映して広報に努めるとともに、各フロアの空きスペースではパネル展示や「低CO2ブランド」認定製品の展示を行った。 ・インターネット情報発信業務については、ホームページ掲載ではインターネットを活用した情報の収集、コンテンツの作成・更新等、施設の貸室の概要や写真紹介のほか、SNSの活用による情報提供を行うとともに、支援機関等の産業情報・施策情報を発信するプラットフォームとしての機能も継続し、ビジネスに役立つ情報を市内企業向けに発信した。ホームページ「ゲンバ男子・女子」の運営では、製造現場を取材(5社13名)し、ゲンバの良さや、その活力を伝え、企業のイメージアップを図る取組を行った。また、放送スタジオ設備の活用については、企業の情報発信につながる映像や動画のコンテンツの制作を2回行い、中小企業に役に立つLIVE情報配信を計3回行った。				
【人材育成等業務】 ・企業の技術革新の支援、人材の育成を支援するための研究会等運営業務については、新分野・新技術支援研究会の運営として、 <u>会員アンケートの結果を受けて新たに立ち上げた「DXビジネス研究会」</u> を含む4つの研究会を計19回行うとともに、セミナーを計2回開催した。また、財団事業と連携した会員の支援として、会員に対し訪問を行い、技術・経営面でのアドバイス、公的施策活用の支援、広報支援等を計34回実施した。 ・計60回開催し、延べ191名が参加した「デジタルスキルアップ研修」のほか、中小企業における営業活動及び生産技術部門の強化等を図るため、ISO規格取得済みの企業を支援する「ISO内部監査員養成講座」を、最新の情報を交えグループワークを盛り込んだ実践的な内容で10回開催した。また、中小企業大学校と連携した「女性リーダー研修」「顧客志向で取り組む新商品開発研修」を開催した。				
【産業技術振興業務】 ・昨年度まで、 <u>新型コロナウイルス感染症の影響により開催を見送っていた「かわさきロボット競技大会」について、令和4年度は参加者及び関係者の安全を確保し、会場である川崎市産業振興会館の構造や収容人員、参加者及び関係者の動線等を踏まえ、参加チーム数を48とし、1日のみの無観客で開催するとともに、技術者交流ホームページの運営を行い、かわさきロボット競技大会のアーカイブや関連動画、お知らせ等を配信した。</u> ・神奈川県内企業等による生活支援ロボットやモノづくりに関する製品・技術のPR及び販路開拓の場の提供を目的に行われた、「かながわロボットイノベーション2022/モノづくりバリエーションwithかながわ2022」に出展し、「かわさきロボット競技大会」の紹介及びロボット関連技術を有する企業の情報収集等を行った。				
【販路開拓業務】 ・データベース運用業務に関し、企業間マッチングの促進として、1,248件の企業情報をインターネット上に公開し、企業の販路拡大に努めるとともに、川崎市内で新たに設立(事業所登録)した企業64社の企業情報を収集し、経営支援等に関する情報提供を行った。データベース登録企業等への具体的な支援としては、新規訪問1件、課題解決支援9件、マッチング案件の紹介36件、メディア等への広報支援28件、その他支援32件を実施した。 ・展示会・販路開拓業務については、データベース登録企業が保有する独自技術や技術開発力のPR等を行うとともに、「オール神奈川受・発注商談会2022」へのデータベース登録企業の参加を促し、技術シーズ・ニーズのマッチング及び受発注機会の創出を行った。				

【調査研究業務】

- ・企業実態調査(景況感調査)については、川崎市内企業が関心を持つ経営課題や基本的動向を把握することを目的にアンケートによる企業実態調査を2回実施し、結果の詳細については会館ホームページでの公開を行った。
- ・川崎元気企業発掘調査については、卓越した技術、製品、開発力を持つ企業、ユニークな取組を実践している企業を15社訪問し、企業や経営者の歴史や横顔、技術力や成長要因を取材し、取材内容を「川崎元気企業調査報告書」として2,000部発行した。
- ・事業化、商品化事例調査については、産学連携や産産連携で素晴らしい実績を残す企業を4社訪問するなどし、連携に至った経緯や取組の取材を行い、その内容を「産学官連携事例集」として1,000部発行した。

【飲食・展示業務】

- ・飲食スペースの運営については、令和4年7月に「カフェサウダージ」が新規開店し、NPO法人 studio FLATと連携し、店舗内にアート作品の展示を始めるとともに、アート原画を台紙にした特典付き特製タンブラーの販売を行った。
- ・ケータリングに関する業務については、利用者の方に対するサービス向上の取組として、ホールや企画展示場における懇親会等への料理や飲み物を提供するケータリングサービスを行うとともに、飲食可能な会議室などについて、コーヒーや弁当のデリバリーを行った。
- ・店内にある展示スペースを活用して、川崎市内の製品やものづくりブランドの認定製品を展示し、販売促進の支援に努めた。

【有効活用業務】

- ・放送スタジオ設備の活用については、11階放送スタジオの機材を使い、「中小企業に役に立つLIVE情報配信」を4回、「企業動画コンテンツの施策・情報配信」を2本行うとともに、「ゲンバ男子・女子ホームページ掲載コンテンツ」の制作を、5社13名分を行った。
- ・旧展示スペース(3階)については、かわさき生産性向上支援スペース「SAKURA LABO」の運営を行った。テレワーク等が実施できる場として、中小企業をはじめ広く市民に利用してもらうとともに、中小企業等の生産性向上・働き方改革に関する支援等を実施した。

【業務改善によるサービス向上】

- ・サービス向上のため、受付、設備、警備、清掃業務各責任者を集めた会議を開催し、情報交換を図ったほか、マニュアルの更新、研修等にも取り組むとともに、日々の業務見直し、キャンビーすべり止め補修やトイレ手洗い自動水洗化等、サービスの改善活動を目標数100件に対し、169件行った。改善内容については、スピーディーな対応、付加価値の高いサービスの提供を心がけ、利用者アンケートをや日々寄せられる利用者の生の声を参考に取り組み、アンケートによる満足度は、目標85%以上に対し、96.7%となった。
- ・全ての男子トイレ個室及び多目的トイレに、サニタリーボックスを設置するなどした。

【利用者の意見・要望への対応】

- ・ホール控室のじゅうたんの劣化について、利用者から指摘を受け、張替え工事を行った。
- ・汚水槽の臭いについて、利用者から指摘を受け、防臭工事を行った。

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員（人数・有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	3	2	1.2
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	3	3	1.8
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等）	3	3	1.8
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール（規則・マニュアル等）と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	3	2	1.2
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	3	3	1.8
	（評価の理由） ・運営会議・施設各部署の連絡会議を設置し、定期的な会合を行い、情報共有、意思決定の迅速化に努めた。 【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】 ・適切な職員配置により、効率的かつ効果的な管理運営が行われた。 ・毎月1回の定例ミーティングや事務連絡、相談等により、所管課との連絡・連携が十分に図られた。 ・再委託については、文書報告を基本とし、連絡会議や立会いを行うことにより、適正な管理を行った。 ・会議室利用率等の事業報告書への記載誤り等が判明した。データの自動化等、再発防止策の実施に取り組んだ。 【担当者のスキルアップ】 ・職場内研修だけでなく、外部研修等を活用してスタッフのスキルの向上を図った。 【安全・安心への取組】 ・適切な安全管理ができるよう適切な管理体制を構築しており、緊急時のマニュアル等を整備した。 ・防犯意識の向上、地元警察署との連絡体制強化のため、幸事業所防犯協会に継続して入会し、連携を図った。 ・帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアルを更新するとともに、「川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練」に参加した。 ・利用者による事件・事故が起きた際には適切な対応を取っており、その報告も所管課へ遅滞なく行われた。 【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境】 ・個人情報保護に関する規程等について職員に周知し、個人情報の適正な管理を行うことでセキュリティーの確保に努めた。 ・職員の労働条件等については、市の基準に準じており、適正と認められた。 ・会議室利用率等の事業報告書への記載誤り等があったことについて、マニュアル及び管理体制の整備を行った。 【環境負荷の軽減】 ・環境負荷の軽減については、職員のクールビズ・ウォームビズへの取組み及び利用者への啓発により、会館内の温度調整等を行った。				

適正な業務実施

施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	3	4.8
管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	7	3	4.2
警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
(評価の理由)				
【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、備品管理】 ・施設の老朽化が進む中、所管課と密接に連携を図りながら、適切に設備・施設を整備・管理した。企画展示場の仕切り壁吊りボルトを指定管理者自身で部品を入手して修繕する等、工夫して費用を抑え、迅速に修繕を行っていた。特に、更新時期を迎える大型の修繕については、現況の報告や対応策の提案が現場から適時なされており、所管課もそれに応じて予算要求をしていくなどの対応をした。 ・業務日誌・点検記録・修繕履歴等は、適切に整備・保管されていた。 ・設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充については、常に点検しており、適切に管理・整備されていた。 【清掃業務、警備業務、外構・植栽管理】 ・清掃については、施設が快適に利用できるよう適切に実施された。 ・警備については、来館者の安全確保等のために適切に実施され、連絡体制についても、適切に整備された。また、警備職員に対しても、受付職員と同様に接客研修を実施するなど、よりよい警備を目指して取り組んだ。 ・植栽管理については、適切に実施され、日々の状況についても適切に管理された。				

4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他加点	市の政策課題への取組	第三者へ一部の業務委託を行う際、市内中小企業者の受注機会の確保・拡大			3
(評価の理由)					
清掃委託及び廃棄物処理委託契約において、市内中小企業への発注を行っている。					

5 総合評価

評価点合計	67.8	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、一部の事業自粛や会館利用率が指定管理者募集提案時の目標を下回ってしまっているが、利用者の満足度が高水準を維持したことを鑑みると、適切で安定的な会館運営が行えたものと考えられる。 デジタルスキルアップ研修については、開催数は令和4年度事業計画時の目標値を達成しており、感染対策を講じた上で、刻々と変化していく受講者のニーズに合わせた内容の研修を企画できた成果であると判断できる。 近年の働き方改革やリモートワークの増加を受けて、貸室内の設備の充実、放送スタジオ設備やSNSを活用した情報発信、テレワーク環境の運営、生産性向上支援への場の提供など、社会構造の変化に対応した事業を実施できたといえる。 一方で、事務ミスが発生するなどのマイナス面が見られたが、全体としては、おおむね適正な事業執行及び施設管理運営が行われていたと評価できる。
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・利用者満足度が高い水準で推移している中、「アフターコロナ」後の情勢を的確にとらえた、会館利用率向上を図る取組を行い、会館利用者からの意見や要望を積極的に傾聴し、適切に対応すること。 ・働き方改革、リモートワークといった社会環境の変化に合わせた産業振興に資する事業を行うこと。 ・安全・安心な施設の維持、管理を引き続き行い、設備の老朽化している箇所については、市の所管課への早めの情報共有を図り、修繕が必要なものについては調整を行うこと。 ・人材育成業務の中で、研修によるデジタル人材の育成を推進しているが、新分野や新技術への発展、中小企業のデジタル化及び販路開拓といった分野などに繋げることで、地域経済の活性化に向けて取り組むこと。 ・令和4年度に発生した事務ミスに関しては、再発防止策の徹底に取り組むこと。
--