

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	平成30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	工業振興課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	経済労働局産業振興部工業振興課

2. 事業実績 平成30年度評価に際して実績管理上の事務ミスが判明したため、赤字のとおり修正しています。

利用実績	平成30年度の川崎市産業振興会館全体の利用率は、目標値64.0%に対し、実績値63.8%となった。 利用率の内訳については、多目的ホールが目標値78.7%に対して、実績値76.7%、企画展示場が目標値68.1%に対して、実績値71.1%、研修室が目標値71.7%に対して、実績値69.1%、会議室が目標値57.0%に対して、実績値56.6%であった。
収支実績	(収入) 指定管理料 161,276,000円、利用料金収入 42,210,985円、新分野・新技術支援研究会会費収入等の事業収入11,009,250円、利息を含めたその他収入 3,959,640円の合計218,455,875円である。 (支出) 人件費 86,313,310円、事業費30,290,157円、施設管理費94,102,667円の合計210,706,134円である。
サービス向上の取組	会館利用者の利便性向上を図ることを目的として、利用者アンケートを実施するとともに、会館利用者や市内4館指定管理施設運営者等で構成される会館サービス向上委員会を開催し、アンケートによる要望その他への対応、サービス向上のための取組についての検討等、活発な意見交換を行った。また、受付・設備・警備・清掃業務担当職員による週1回の改善会議や、各責任者を集めた月1回の連絡会議を開催し、情報交換及び日々の業務の見直しを行った。さらに、受付や警備、設備、清掃各担当職員に対する接遇研修を実施した。館内の安全面の取組として、昨年度作成した「帰宅困難者一時滞在受入マニュアル」に基づき、大規模災害時を想定し当会館を一時滞在施設とした川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練も実施した。また、ロボット大会について、チャレンジ精神の誘発をさらに進めていくため、センサーやカメラといった外部認識の技術を活用し、ロボットを遠隔操作し課題解決力を競う「テクノ・クエスト」を正式部門として2回目の実施をした。

3. 評価

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	5	10
		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	5	10
当初の事業目的を達成することができたか					
利用者満足度	(評価の理由) ・利用者満足度の調査については、①パソコン研修、②品質・環境管理支援研修等講座、③ロボット技術振興業務「第25回かわさきロボット競技大会」、④施設の管理に関する業務について、それぞれアンケート調査を実施した。①については、講座の内容、進行のスピード、内容量、講師の説明と受講料の満足度が87.5%と好評であった。②について、内容は「期待以上満足」と「ほぼ満足できた」を併せると89%、理解度は「ほぼ理解できた」・「よく理解できた」をあわせ77.3%となり、非常に満足度が高いものとなっている。また、③については次回参加希望が89%と好評であり、④については4回実施し、施設の満足度は「良い」以上が平均で87.61%となっており、昨年度以上の非常に高い利用者満足度が得られた。 ・アンケート調査結果については、各事業の改善につなげており、さらに、サービス向上委員会を年4回(安全部会、環境部会を含む。)実施し、会館案内の改善検討などサービスの向上に努めた。 ・施設管理に関する具体的な取組としては、①受付業務の改善(備品勉強会やホール機器研修会、接遇研修会の実施、受付マニュアルの見直し)、②館内見学の実施(年112件)、③英語表記の追加等の館内表示の見直し、④アンケート意見に基づき、プロジェクターの新規入替えや畳の張替え等、満足度向上のための取組を行った。 ・以前から行っている年4回のアンケート調査に加えて、特徴的な利用者に個別ヒアリングを行い、改善点やサービス向上について自主的に取り組んでいた。 ・以上のように、各事業について、アンケート調査やヒアリングを実施し、事業実施による成果の測定を行うとともに、利用者満足度向上に向けた取組を継続的に実施しており、当初の事業目的を達成できている。				

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	4	5.6	
		支出に見合う効果は得られているか				
		効率的な執行等、経費縮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	4	5.6	
		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)					
	<p>・支出については、条例第3条に規定される①企業間の情報交流の促進並びに産業情報の収集及び提供に関すること、②情報の高度化に対応する企業の技術振興及び人材育成に関すること、③市内企業の製品の展示及び販路開拓の相談に関すること、④施設及び設備を利用に供すること、⑤産業経済の調査研究に関すること等を事業計画に沿って執行した。平成30年度も、石川県輪島市からの要請で「第5回のとロボット競技輪島大会」の運営協力を行うなど、企業支援・産業振興の推進に寄与した。</p> <p>・効率的な会館運営のために、引き続き、①受付マニュアルの見直しなどの業務の改善、②備品・設備の補修、③指定管理者が外注せず自身で行う修繕の推進を行った。そのため、事業費支出のうち、修繕費を予算比で1,415,090円削減した。</p> <p>・収入確保については、高い利用率が見込まれる全国規模のイベントや学会関係を招致するべく「ホール・会議室等のご案内」等の郵送や、財団ホームページにおける動画を活用した施設紹介等により、積極的に広報に取り組んでおり、決算額の比較として、昨年度の利用料収入を659,420円上回る収入となった。</p> <p>・金銭管理については、事故防止に積極的に努めるとともに、厳格なチェックを行っており、適正に管理している。また、事業収支についても、適正な事業報告がなされており、会計処理上の問題等はなかった。なお、つり銭資金については、業務開始前、業務引継ぎ時、業務終了時の1日3回確認作業を行っており、研修や確認作業の成果により事故が発生することはなかった。</p>					

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	4	8
		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	3	6
		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	4	8
		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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者に対するヒアリングや業務報告書を点検することにより、事業計画をほぼ上回る業務運営がなされたことを確認した。まず、ビジネスPC研修等の開催について、平成30年度は、主催研修では、目標161回のところ146回の開催だったが、主催と受託合わせると目標179回開催のところ、210回開催した。また、新分野・新技術支援研究会については、「市場創造戦略研究会」、「広報・マーケティング研究会」、「アクションリサーチ研究会」の3つの研究会と、「経営セミナー」の特別セミナーにより着実に実施し、参加者からも高い評価を受けており、当初の事業目標を達成している。</li> <li>・アンケート調査を実施し、十分な意見等を収集した。具体的には、①パソコン研修、②品質・環境管理支援研修等講座、③ロボット技術振興業務「第25回かわさきロボット競技大会」、④施設の管理に関する業務(4回実施)を対象に、調査等の実施に加えて、特徴的な利用者個別ヒアリングを行い、改善点やサービス向上について自主的に取り組んでいた。</li> <li>・アンケート結果に基づき、サービス向上委員会等において、サービス利用促進のための取組を検討した。また、業務改善や施設の修繕・修理を行い、コンセント、ブラインド修理等の自主修繕を34件、外部修繕を7件行うとともに、イス20脚、机11台についても修理を行い、施設の利便性向上を図った。</li> <li>・業務改善が必要な場合の検討については、サービス向上委員会のほか、所管課との定例ミーティング等においても、適宜業務改善に向けて検討しており、可能なものから随時改善した。</li> <li>・これらの日々の業務改善の取組によって、利用者との信頼関係が深まり、さらなる利用者をも生み出す、良好なサイクルが構築されている。</li> <li>・また、会館の1階や6、7、9、10、11階に様々な産業情報やイベント情報の提供を適時行った。さらに、インターネットにより会館の取組や、利用施設、設備の案内を動画で配信するなど適時情報発信したほか、川崎駅西口から都市計画道路堀川町線に沿って続く桜並木を観光名所として定着させるため、桜並木のライトアップを企画・実施し、利用者にとって魅力ある会館づくりを推進した。</li> </ul>					

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			
	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	3	4	2.4
	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	4	2.4
	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	5	3
		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	3	1.8
	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	4	2.4
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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・連携が十分図られた。</li> <li>・再委託の管理については、適切な監視・確認を行っていることをヒアリングや業務報告書により確認した。</li> <li>・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。</li> <li>・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、また、緊急時のマニュアル等を整備している。さらに、サービス向上委員会の安全部会において安全・安心への取組を行った。また、防犯意識の向上を図り、地元警察との連絡体制をより強化するため、幸事業所防犯協会に継続して入会して連携を図っている。なお、東日本大震災後の対応策として、会館が川崎駅周辺の帰宅困難者用一時滞在施設に指定されたことに伴い、従来からの震災対策会議を引き続き定期的を開催するとともに、防災備品を整備するなどあらゆる対策を取っているほか、避難動線の確保、非常階段に車いすの一時待機場所の確保など来館者の安全確保に努めており、その意識は非常に高い。</li> <li>・帰宅困難者一時滞在施設受入マニュアルを作成し、災害時の対応について整理を行い、具体的な対応を定め、大規模災害を想定した川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練を実施した。</li> <li>・緊急時に即時対応できるよう、関係機関及び所管課との連絡体制を構築している。</li> <li>・個人情報等に関する規定等を整備するとともに、法令遵守について周知徹底している。</li> <li>・職員の労働条件等については、市の基準に準じており、適正と認められる。</li> <li>・環境負荷の軽減については、クールビズの実施やトイレの蛇口を節水型に改修する等、ソフト・ハード両面で適切かつ十分な環境配慮を行っている。</li> <li>・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ている。</li> </ul>				

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	4	6.4
	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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化が進む中、所管課と連携を図りながら、適切に設備・施設を整備・管理した。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、市もそれに応じて予算要求をしていくなどの対処ができています。</li> <li>・今年度実施されるESCO事業についても、必要な情報を共有し、施設の現状説明など設備更新に向けて、市と協力して適切に対処している。</li> <li>・業務日誌・点検記録・修繕履歴等は、適切に整備・保管されている。</li> <li>・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・整備されている。</li> <li>・清掃については、施設が快適に利用できるよう再委託により適切に実施されており、苦情等はない。</li> <li>・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ており、連絡体制についても、適切に整備されている。また、警備職員に対しても、受付職員と同様に接遇研修を実施するなど、よりよい警備を目指して取り組んでいる。</li> <li>・植樹管理については、適切に実施されている。日々の状況についても、適切に管理されており、月例のミーティングでも、植栽の状況について市に報告がなされている。</li> <li>・なお、上記の再委託については、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。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	79.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・川崎市産業振興会館は、企業間における情報交流、企業の技術開発、販路開拓事業の推進等を図り、本市産業の発展と地域経済の活性化に寄与することを目的として設置されたものであるが、指定管理者が当該目的を達成するために行っている各種事業については、仕様書等に沿って適正に業務運営が行われており、利用者からのアンケート結果等による、要望に対応すべく、新たな事業展開を検討している点などは、高く評価できる。</li> <li>・また、利便性向上のため、利用者へ個別ヒアリングを行い、施設やサービスの改善につなげるとともに、産業振興会館を選んだポイントを把握することで、広報におけるアピールポイントを見つけ出すなどの積極的な行動は、高く評価できる。</li> <li>・施設管理においては、利用率向上のため、大きなイベントの招致や学会関係の招致を目指す等積極的な営業活動を行っており、その結果として、会館利用料金収入が、予算比で3,434,985円も増えた点は、大いに評価できる。</li> <li>・利用者から寄せられる意見や要望については、適切に対処しており、貸出用プロジェクターの新規入替えや和室の畳張替等、利用者アンケートやヒアリング等利用者の声を聞きながら、利用者にとってより付加価値の高いサービスの提供を行うとともに、サービス向上委員会等を通じて、サービス向上に向けた取組を積極的に行っていることなども、評価できる。</li> <li>・全体としては、良好な事業執行及び施設管理運営が行われている点は、高く評価できる。</li> </ul>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・5年契約の初年度として、会館利用者からの意見や要望に対して、積極的に傾聴し、適切に対応すること。</li> <li>・会館利用率の維持向上を図る取組を行い、本来の産業振興のための事業収入増に取り組むこと。</li> <li>・引き続き、市内企業の育成を図れるような各種事業を行うこと。</li> <li>・安全・安心な施設の維持・管理を引き続き行うこと。特に、老朽化している設備の維持管理やヘイトスピーチの対応など、市の所管課と情報共有を行い、施設利用者の安全安心に万全を期すること。</li> </ul>
---