

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	かわさき新産業創造センター(KBIC)	評価対象年度	平成29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 ・三井物産フォーサイト株式会社共同事業体 ・代表者名 代表団体 公益財団法人 川崎市産業振興財団 理事長 曾禰 純一郎	評価者	イノベーション推進室 ベンチャー産業創出担当課長
指定期間	平成24年4月1日～平成30年3月31日	所管課	経済労働局イノベーション推進室

2. 事業実績

利用実績	平成29年度は、年度当初の入居率(面積ベース)は95%であったが、年間4回の公募を通じて積極的な企業誘致に努めた結果、多数の利用申請があり、年度末時点では96%の入居率となるなど、年間平均の入居率は97%と計画目標値である90%を上回った。
収支実績	収入 指定管理料:0円、利用料金収入:202,350,575円、事業収入:1,134,000円、 その他収入等:68,918,760円 合計:272,403,335円 支出 人件費:62,478,665円、起業支援等事業費:36,025,513円、管理費:149,425,850円、 合計:247,930,028円  収支は24,473,307円の黒字となった。
サービス向上の取組	インキュベーションマネージャーが中心となって入居者へのヒアリングを行い、入居者ごとのニーズや課題を把握し、販路開拓や補助金申請を支援するなど、入居企業の成長支援に取り組んだ。特に、新製品の創出などに向け、市内及び近郊企業とのマッチング等を入居企業15社について68回実施した。 また、入居者に対する施設運営方法等に関するアンケート調査を実施するなど、運営方法の改善に役立てた。 更に、施設内のものづくり工房やCAD/CAM室を活用し、技術アドバイザーによる試作支援や機器操作指導を行ったほか、計画目標値の20回を大きく上回る32回のセミナー開催を通じて、入居企業や市内企業の基盤技術高度化に取り組んだ。

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	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	3	6
		当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由) 1社当たり年3回以上というヒアリング計画に対して、インキュベーションマネージャー等によって延べ396回(平成28年度は386回)、1社当たり平均13.7回(同13.8回)のヒアリングを行い、入居企業のニーズを把握し、ビジネスマッチングや取引先開拓支援、各種公的支援メニューの獲得支援等の入居企業への支援に取り組んでいる点は評価できる。また、施設の維持管理を適切に行い、入居者の高い満足度を維持するとともに、アンケート調査での要望等も踏まえながら、飲料の自動販売機事業者の見直しによる価格の低減化・品揃えの強化、植栽等の移植・整備、トイレの照明のLED化及び人感センサー設置など、利用者ニーズに応じ、満足度向上に向けた具体的な取組が行われている。 また、平成29年度は年度当初の入居率95%から、年間を通じて定期的な入居者募集を行い、入居率の向上に努め、年度末には96%と、安定した入居率を確保し、入居率90%以上維持の目標を達成している。 一方で、売上高増加率については、前年度の8%を上回る9%となったが、20%の目標達成には至らず、卒業企業の市内立地率についても、計画目標の40%には満たない0%となった。				

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	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	4	4.8
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
<p>(評価の理由)</p> <p>収入は、当初設定を大きく上回る入居率と駐車場利用の増により、利用料金収入が予算を上回った一方、省エネ運転の実施、クリーンルーム棟の利用の効率化等による節電により、入居者負担の電気利用料が予算を大幅に下回った。結果、決算額は予算額から9,068千円の増となった。</p> <p>支出は、支援機器等の整備に努めた一方で、人件費や情報収集等に係る経費の削減、電気利用料の大幅な減少等があったため、決算額は予算額から15,405千円の減となった。</p> <p>よって、収支では24,473千円の黒字となった。</p> <p>平成29年度は、積極的な入居者募集活動を実施し、年平均で97%、年度末時点で約96%の極めて高い入居率を確保した点や、施設の安定的な稼働に努め、管理経費の節減を図っている点は評価できる。</p> <p>また、平成25年度より本格的に稼働を開始した会計システムの安定運用に努めているとともに、平成27年度は賃料請求を手動からシステム化することによる過誤請求の防止に一層取り組むなど、適切な金銭管理を行っている点は評価できる。</p> <p>さらに、支援回数目標指標はクリアしつつ安定的な事業執行がなされている点も評価できるが、入居企業の売上増加率、卒業企業の市内立地率などの目標指標は達成には至っておらず、販路開拓・企業紹介・情報収集の項目では予算額の29%の執行状況となっているなか、事業費の効果的な支出については、入居企業支援に注力した、さらなる改善の必要があると考えられる。入居期間中の支援のほか、退室後の支援などについても、検討を進める必要がある。</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	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	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> <p>入居企業に対し、インキュベーションマネージャー等が目標回数以上のヒアリングを行うとともに、入居企業支援記録(支援カルテ)を作成し、その後の成長支援業務等に活用している点は評価できるが、卒業企業の市内立地や入居企業の売上高の向上につなげるため、さらなる取組を行う必要がある。</p> <p>アンケート等により入居者・利用者ニーズの把握を行い、自動販売機の品目の見直しや、トイレの照明のLED化及び人感センサー設置など、業務への反映を柔軟に行っている点は評価できる。一方、アンケートで例年要望が多い会議室の利用方法の改善をはじめとして、コピー機や自動販売機の運用方法の見直しや、空調機の温度調整機能の改善、出展すべき展示会の選定方法の検討などについても、今後対応が必要である。</p> <p>また、月例セミナーについては、入居企業の事業発表や展示により外部企業等との交流機会を提供するなど、新たな入居企業の成長支援に取り組んでいる点は評価できる。</p>				

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	3	1.8
	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	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	
(評価の理由) 事業計画に基づき、入居企業の成長支援のためのインキュベーションマネージャー等のスタッフの他、クリーンルームの管理運営に必要な専門的知識を有する設備管理スタッフ等を配置し、安定的に業務を遂行している。また、市担当者との会議や随時の情報共有等において入居企業や施設管理等の状況について報告し、必要に応じて指示を受けるなど、市担当者と業務の実施状況の情報共有を図りつつ、業務にあたっている。 企業支援の過程で得た情報や重要資料等の管理に当たっては、マニュアルを整備し、平成26年度に導入した入居者管理システムを活用するなど、適切に実施している。 また、本館廊下照明のLED化及び、入居者の要望を踏まえ、本館トイレ、給湯室の照明LED化及び人感センサーの設置を行うとともに、クリーンルームの安定的な稼働を維持しつつ、省エネルギーの観点での入居者と協力した運転方法の改善に取り組み、電気料の削減に努めている。					
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			
	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。	8	4	6.4
	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	4	5.6
	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・設備の保守管理については、利用規定を整備し、高度な管理が要求されるクリーンルームの管理にも適切に対応するなど、入居者への施設の安全な利用環境の提供を行っている。また、施設内の清掃や外構・植栽の管理について、事業計画に基づき適切に実施し、清潔で快適な環境の維持に努め、利用者からも高い評価を得ている。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.2	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

個人の創業、企業の新たな事業分野への進出を促進するという、本施設の設置目的を踏まえ、入居企業へのヒアリング等を踏まえつつ、外部企業等との交流機会の強化等に新たに取り組むなどの成長支援を実施している点は評価することができる。市内企業のものづくり基盤技術の高度化に向けた支援についても、施設内の設備の利用環境を整え、入居企業の試作や加工の支援を行うとともに、3次元CAD/CAM講習会をはじめとするものづくりに携わる技術者向けの充実した内容の研修を実施している点も評価することができる。

施設の管理については、クリーンルームなど高度な管理が求められる本施設の状況を踏まえ、専門的知識を有する適切な人員を配置し、大きなトラブルを発生することなく管理が行われている。

また、入居者アンケートを踏まえた施設運営方法の改善については、一部会議室の利用方法など対応が必要な内容はあるものの、全体として施設の設置目的を踏まえた前向きな取組が行われている。

一方、入居企業の売上高増加及び卒業企業の市内立地支援について、昨年度に引き続き目標が達成できなかった点は、入居企業への支援体制の強化、新たな支援内容の検討などさらなる対応が必要であると考えられる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

施設管理については、現状行われている高いレベルでの施設管理を維持するとともに、適宜利用者ニーズの把握を行い、利用者に快適な事業環境を提供できるよう、引き続き指導していく。

入居企業の成長支援については、引き続き高い入居率を維持しつつ、平成29年度は入居企業の売上高増加率が前年より上回ったものの、目標を達成できなかったことを踏まえ、卒業企業調査による意見なども参考としながら、外部企業等との交流機会の更なる増加によるマッチング推進、外部専門家の活用による支援体制の強化や、展示会への出展数を増やす等、有効な対策を協議・検討していく。

ものづくり基盤技術高度化支援の研修等については、さらに広報活動に力を入れ、受講者の増加を図るとともに、技術動向や市内ものづくり企業のニーズを踏まえた内容とするよう指導を行う。