

## 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	川崎市コンベンションホール	評価対象年度	令和2年度
事業者名	・事業者名 株式会社コンベンションリンケージ ・代表者名 平位 博昭 ・住所 東京都千代田区三番町2番地	評価者	観光事業推進担当課長
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	所管課	経済労働局産業振興部観光プロモーション推進課

### 2. 事業実績

令和3年度評価に際して会計手続き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	<p>○稼働率 ホールは目標値55%に対し実績値21%、会議室は目標値60%に対し実績値70%</p> <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">ホール</th> <th colspan="2">会議室</th> </tr> <tr> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>55.0%</td> <td>38.0%</td> <td>60.0%</td> <td>59.0%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>55.0%</td> <td>42.0%</td> <td>60.0%</td> <td>73.0%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>55.0%</td> <td>21.0%</td> <td>60.0%</td> <td>70.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○利用件数 299件 ○延べ利用者数 23,441人</p> <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用件数</th> <th>延べ利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>327件</td> <td>35,284人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>387件</td> <td>56,767人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>299件</td> <td>23,441人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う本市からの自粛要請          ・令和2年4月11日～5月31日新たな利用受付を行わないこと、また既に予約済の利用者に対し利用自粛のお願いを要請。          ・令和2年6月1日～9月18日収容率50%以内の利用を要請。          ・令和3年1月8日～3月21日利用が20時まで(本来は22時)、収容率50%以内の利用を要請。          利用者に施設内の飲食を控えることの周知徹底を要請。→館内飲食禁止          ・令和3年3月22日～3月31日利用が21時まで(本来は22時)、収容率50%以内の利用を要請。</p>		ホール		会議室		目標値	実績値	目標値	実績値	平成30年度	55.0%	38.0%	60.0%	59.0%	令和元年度	55.0%	42.0%	60.0%	73.0%	令和2年度	55.0%	21.0%	60.0%	70.0%		利用件数	延べ利用者数	平成30年度	327件	35,284人	令和元年度	387件	56,767人	令和2年度	299件	23,441人
	ホール		会議室																																		
	目標値	実績値	目標値	実績値																																	
平成30年度	55.0%	38.0%	60.0%	59.0%																																	
令和元年度	55.0%	42.0%	60.0%	73.0%																																	
令和2年度	55.0%	21.0%	60.0%	70.0%																																	
	利用件数	延べ利用者数																																			
平成30年度	327件	35,284人																																			
令和元年度	387件	56,767人																																			
令和2年度	299件	23,441人																																			
収支実績	<p>○収入実績59,582千円(予算比50%) [R1:107,588千円]              内訳: 指定管理料 0千円 [R1: 0千円]              利用料金収入 42,487千円 [R1: 79,351千円]              付帯事業収入 194千円 [R1: 25,062千円]              その他収入 66千円 [R1: 230千円]              補填金 15,437千円 [R1: 2,945千円]              雇用調整助成金 1,398千円 [R1: 0千円]</p> <p>○支出実績51,094千円(予算比53%) [R1: 81,974千円]              内訳: 人件費 24,512千円 [R1: 26,351千円]              事業関係経費 727千円 [R1: 927千円]              管理運営経費 25,855千円 [R1: 54,696千円]</p> <p>○収支差額 8,488千円 [R1: 25,614千円]</p>																																				
サービス向上の取組	<p>◎利用者へのサービス              ○利用者に対する無料コンサルティングを実施(利用件数約20件)。会場設営における椅子・机の設置及び片付けを無料で行う。              ○市内6事業者とケータリング契約を結んでいる。              ○イベント、会議スタッフの手配や、ウェブ会議に対応できるようWi-Fiなどの設備を追加している。              ○駐車場のない施設のため、周辺駐車場MAPの作成やコインパーキング運営会社のHPのリンクを実施。              ◎スタッフのサービス改善に向けた取り組み              ○ホール利用者の意見をサービスに反映させるため、利用者アンケートや館長ポストの設置などを行う。              ○朝礼や昼礼などで日々スタッフ同士で情報交換、接遇確認を行う。              ○月1回サービス向上委員会を開催しサービスの向上を図る。              ○特に昨年度は新型コロナウイルスに対する安全対策を徹底した。              ○マナー・接遇研修や窓口研修を年1回実施している。              ○安全教育の実施や社内監査(情報セキュリティマネジメント)を行い、情報管理に取り組んでいる。</p>																																				

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	3	6																									
		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																												
	<p>(評価の理由)</p> <p>○お客様アンケート39件を集計すると、スタッフの対応について①問い合わせ、申し込み時、②下見の際、③催事当日を5段階評価で開いているが、①では大変良い・良いは90%、②では89%、③では95%となっており、利用者の満足度の指数をアンケートの回答で大変良い・良いが80%以上となり目標を達成している。また、今後もコンベンションホールを利用したいと思うかとのアンケートではぜひまた利用したい・また利用したいの合計が89%となり、この項目も目標設定値80%以上を達成している。</p> <p>スタッフの対応(大変良い・良いの割合) 目標設定値: 80%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>①問い合わせ、申し込み時</th> <th>②下見の際</th> <th>③催事当日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>99.0%</td> <td>98.0%</td> <td>95.0%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>94.0%</td> <td>92.0%</td> <td>92.0%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>89.7%</td> <td>89.3%</td> <td>94.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>今後の利用 目標設定値: 80%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ぜひ・また利用したい</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>87.0%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>89.0%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>89.4%</td> </tr> </tbody> </table>							①問い合わせ、申し込み時	②下見の際	③催事当日	平成30年度	99.0%	98.0%	95.0%	令和元年度	94.0%	92.0%	92.0%	令和2年度	89.7%	89.3%	94.9%		ぜひ・また利用したい	平成30年度	87.0%	令和元年度	89.0%	令和2年度	89.4%
		①問い合わせ、申し込み時	②下見の際	③催事当日																										
	平成30年度	99.0%	98.0%	95.0%																										
	令和元年度	94.0%	92.0%	92.0%																										
	令和2年度	89.7%	89.3%	94.9%																										
	ぜひ・また利用したい																													
平成30年度	87.0%																													
令和元年度	89.0%																													
令和2年度	89.4%																													
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	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																												
<p>(評価の理由)</p> <p>○新型コロナウイルス感染症により、本市からの営業活動の制限や、よく利用される利用者の借り控えもあり、稼働率は目標値を下回り、利用料金収入も61,356千円減となった。</p> <p>○一方支出は人件費等の抑制に努め、総額45,196千円を削減し、結果固定納付金8,475千円と利益還元納付金13千円を市へ納付した。(総額8,488千円)</p> <p>○金銭管理・会計手続については、毎月のモニタリングなどを通じて、適切に管理・処理が行われていることを確認している。モニタリング会議には本社担当も出席し、現場と本社、市との連携を改善・強化している。</p> <p>※納付金については既に納付済の金額を記入。決算値の修正に伴う影響については、今後、過年度処理について調整を行います。</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	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																												
<p>(評価の理由)</p> <p>○インターネットでコロナ禍での安全性など情報発信し、施設の利用促進を図る。無料のコンサルや、事前のセッティング及び利用後の片付け、利用者の要望に応じた運営サポートなど、サービス提供型施設としての事業運営を行った。</p> <p>○利用者アンケート、館長ポストを実施し利用者の意見を収集し、スタッフ全員で共有・検討をした。特に月1回「サービス向上委員会」を開催し、より深く業務改善に取り組んだ。</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) 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	3	3	1.8
	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			
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか	3	3	1.8
(評価の理由) ○月1回、所管課と本社担当も加わったモニタリング会議を実施し、普段から電話、メール、訪問など小まめに所管課と連絡・連携を図っている。 ○現場の業務に直結する窓口研修、コンプライアンス研修の他、本社が企画する接遇研修等に受講し、スタッフのスキルアップを図った。 ○危機管理マニュアル等整備し、防災訓練、救急救命講習の受講など安全管理体制づくりに取り組んだ。 ○スタッフが必要人数、必要な場所に配置され労働環境が守られている。					
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	3	4.8
	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			
	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			
	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	7	3	4.2
	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、警備、清掃等については、ホールが入っているマンション全体の管理会社へ業務を委託し、適切に管理した。 ○業務日誌等管理記録は、複数で管理し、鍵のかかる書庫で保管している。 ○ホールの設備・備品類の機能保全是技術スタッフを常時配置し、日頃常に点検を行いながら整備している。 ○新しい施設のため大きな修繕が必要な不具合は起きないが、特にトイレやパーティーなど小規模の不具合は発生しており、その都度適切に対応している。					

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	○市内事業者への優先発注の取り組み ○本市防災計画への貢献 ○市内産業活性化に向けた取り組み ○新型コロナウイルス感染症拡大防止への取り組み	5	4	4
	(評価の理由) ○ケータリングの提携6社を含む業務パートナー10社全て川崎市内に事業所のある企業。 ○災害時における帰宅困難者一時滞在施設として、非常時に無料で飲料を供給する自動販売機の設置や、飲料水・アルミシート・携帯トイレの備蓄を行っている。 ○市内企業や市内研究機関に対し、利用料金の割引を行い市内産業の活性化に取り組んでいる。(市民に対しても割引を行っている) ○新型コロナウイルス感染症拡大防止として、館内の小まめな消毒、アルコール消毒液の設置だけでなく、利用者の飲食を控えることの要請を受けより厳しく館内飲食禁止を実施した。				

#### 5. 総合評価

評価点合計	64	評価ランク	C
-------	----	-------	---

#### ※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準 (評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

## 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

○川崎市コンベンションホールは「企業、研究機関、市民その他の多様な主体が交流する機会を創出することにより、これらの者のおける連携を促進し、もって地域経済の活性化その他の地域の活力の向上に寄与するため」平成30年4月に開設された施設であり、初年度、2年度と稼働率は上がってきたところであった。しかし昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響や、特に川崎市からの営業活動自粛依頼もあり、稼働率は大幅に減少した。

○ホールの稼働率が大幅に目標値を下回ったものの、固定納付金だけでなく、利益還元納付金まで本市に納付金を納めた。また、施設運営としてコロナ禍で安全に運営していたこともあり、適切な施設運営を実施したと認められ、令和2年度の川崎市コンベンションホールの管理運営については、一定の評価を与えることが妥当と考える。

## 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

○新型コロナウイルス感染症の状況がどのようになるかわからないが、引き続き感染防止対策を徹底し、安全・安心に配慮した施設運営を行うこと。

○今後コロナの感染状況が収まった後、ホールの稼働率を上げる取組を行うこと。特にコロナの為に借り控えをしていた企業だけでなく、これまで利用のない企業も含め一層の周知に努め稼働率を上げていくこと。

○数十年に一度という豪雨や南海トラフ大地震など、いつ大きな自然災害が発生してもおかしくない状況下で、災害時等における帰宅困難者一時滞在施設としてなど、社会的役割を引き続き果たしていくこと。

○コロナ後に商業・観光施設との連携など、アフターコンベンションの創出に向けた取り組むこと。