

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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4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 ・所在地 東京都千代田区三番町2番地	評価者	観光・地域活力推進部 観光プロモーション推進担当課長
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	所管課	経済労働局観光・地域活力推進部

2. 事業実績

利用実績	(1) 稼働率・利用件数・延べ利用者数																																																																																																											
	<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">稼働率(%)</th> <th colspan="2">ホール</th> <th colspan="2">会議室</th> <th colspan="2">利用件数(件)、延べ利用者数(人)</th> </tr> <tr> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>利用件数</th> <th>延べ利用者数</th> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>55</td> <td>38</td> <td>60</td> <td>59</td> <td>327</td> <td>35,284</td> </tr> <tr> <td>R1</td> <td>55</td> <td>42</td> <td>60</td> <td>73</td> <td>387</td> <td>56,767</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>55</td> <td>21</td> <td>60</td> <td>70</td> <td>299</td> <td>23,441</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>55</td> <td>35</td> <td>60</td> <td>75</td> <td>366</td> <td>35,213</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>60</td> <td>42</td> <td>65</td> <td>77</td> <td>429</td> <td>50,028</td> </tr> </table> <p>※稼働率＝利用日数÷全利用可能日数×100(%)</p>	稼働率(%)	ホール		会議室		利用件数(件)、延べ利用者数(人)		目標	実績	目標	実績	利用件数	延べ利用者数	H30	55	38	60	59	327	35,284	R1	55	42	60	73	387	56,767	R2	55	21	60	70	299	23,441	R3	55	35	60	75	366	35,213	R4	60	42	65	77	429	50,028																																																											
稼働率(%)	ホール		会議室		利用件数(件)、延べ利用者数(人)																																																																																																							
	目標	実績	目標	実績	利用件数	延べ利用者数																																																																																																						
H30	55	38	60	59	327	35,284																																																																																																						
R1	55	42	60	73	387	56,767																																																																																																						
R2	55	21	60	70	299	23,441																																																																																																						
R3	55	35	60	75	366	35,213																																																																																																						
R4	60	42	65	77	429	50,028																																																																																																						
収支実績	(1) 収入実績 94,096,802円 (予算比 約-25.0%) (2) 支出実績 70,814,180円 (予算比 約-25.7%) (3) 収支差額 23,282,622円 (4) 本市への納付金 23,282,622円																																																																																																											
	<table border="1"> <tr> <th colspan="6">収支実績(円)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> <tr> <td>収入の部</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>54,785,989</td> <td>79,351,260</td> <td>42,487,196</td> <td>64,877,256</td> <td>86,626,695</td> </tr> <tr> <td>付帯事業収入</td> <td>24,614,873</td> <td>25,061,722</td> <td>193,947</td> <td>1,517,741</td> <td>4,182,130</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>322,909</td> <td>230,744</td> <td>65,565</td> <td>88,138</td> <td>163,978</td> </tr> <tr> <td>市の補填金</td> <td>0</td> <td>2,945,248</td> <td>15,437,466</td> <td>8,075,437</td> <td>3,123,999</td> </tr> <tr> <td>雇用調整助成金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1,397,648</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>79,723,771</td> <td>107,588,974</td> <td>59,581,822</td> <td>74,558,572</td> <td>94,096,802</td> </tr> <tr> <td>支出の部</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費関係</td> <td>20,065,523</td> <td>26,350,608</td> <td>24,512,362</td> <td>24,851,566</td> <td>26,012,091</td> </tr> <tr> <td>事業関係経費</td> <td>1,217,512</td> <td>927,151</td> <td>727,430</td> <td>891,906</td> <td>3,201,829</td> </tr> <tr> <td>管理運営経費</td> <td>48,168,436</td> <td>54,696,359</td> <td>25,854,369</td> <td>32,196,890</td> <td>41,600,260</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>69,451,471</td> <td>81,974,118</td> <td>51,094,161</td> <td>57,940,362</td> <td>70,814,180</td> </tr> <tr> <td>収支</td> <td>10,272,300</td> <td>25,614,856</td> <td>8,487,661</td> <td>16,618,210</td> <td>23,282,622</td> </tr> <tr> <td>市への固定納付金</td> <td>10,000,000</td> <td>11,060,000</td> <td>8,475,000</td> <td>12,040,000</td> <td>11,980,000</td> </tr> <tr> <td>市への利益還元納付金</td> <td>272,300</td> <td>11,000,000</td> <td>12,661</td> <td>4,578,210</td> <td>11,302,622</td> </tr> </table> <p>※R2の「市への固定納付金」は、緊急事態宣言下で予約停止・利用中止を行った2ヶ月分を減額しています。 ※収入の部の「市の補填金」にはR1～R4の新型コロナウイルス感染症に伴うキャンセル料補填とR4の原油価格・物価高騰に伴う補填を含みます。</p>	収支実績(円)							H30	R1	R2	R3	R4	収入の部						指定管理料	0	0	0	0	0	利用料金収入	54,785,989	79,351,260	42,487,196	64,877,256	86,626,695	付帯事業収入	24,614,873	25,061,722	193,947	1,517,741	4,182,130	その他収入	322,909	230,744	65,565	88,138	163,978	市の補填金	0	2,945,248	15,437,466	8,075,437	3,123,999	雇用調整助成金	0	0	1,397,648	0	0	収入計	79,723,771	107,588,974	59,581,822	74,558,572	94,096,802	支出の部						人件費関係	20,065,523	26,350,608	24,512,362	24,851,566	26,012,091	事業関係経費	1,217,512	927,151	727,430	891,906	3,201,829	管理運営経費	48,168,436	54,696,359	25,854,369	32,196,890	41,600,260	支出計	69,451,471	81,974,118	51,094,161	57,940,362	70,814,180	収支	10,272,300	25,614,856	8,487,661	16,618,210	23,282,622	市への固定納付金	10,000,000	11,060,000	8,475,000	12,040,000	11,980,000	市への利益還元納付金	272,300	11,000,000	12,661	4,578,210
収支実績(円)																																																																																																												
	H30	R1	R2	R3	R4																																																																																																							
収入の部																																																																																																												
指定管理料	0	0	0	0	0																																																																																																							
利用料金収入	54,785,989	79,351,260	42,487,196	64,877,256	86,626,695																																																																																																							
付帯事業収入	24,614,873	25,061,722	193,947	1,517,741	4,182,130																																																																																																							
その他収入	322,909	230,744	65,565	88,138	163,978																																																																																																							
市の補填金	0	2,945,248	15,437,466	8,075,437	3,123,999																																																																																																							
雇用調整助成金	0	0	1,397,648	0	0																																																																																																							
収入計	79,723,771	107,588,974	59,581,822	74,558,572	94,096,802																																																																																																							
支出の部																																																																																																												
人件費関係	20,065,523	26,350,608	24,512,362	24,851,566	26,012,091																																																																																																							
事業関係経費	1,217,512	927,151	727,430	891,906	3,201,829																																																																																																							
管理運営経費	48,168,436	54,696,359	25,854,369	32,196,890	41,600,260																																																																																																							
支出計	69,451,471	81,974,118	51,094,161	57,940,362	70,814,180																																																																																																							
収支	10,272,300	25,614,856	8,487,661	16,618,210	23,282,622																																																																																																							
市への固定納付金	10,000,000	11,060,000	8,475,000	12,040,000	11,980,000																																																																																																							
市への利益還元納付金	272,300	11,000,000	12,661	4,578,210	11,302,622																																																																																																							
サービス向上の取組	<p>◎利用者へのサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者に対するレイアウト提案等の無料コンサルティングを実施(利用件数 31件)。 ○会場設営における椅子・机のファーストレイアウトを無料で行った。 ○令和4年11月22日から館内トイレの男性用個室6室全てにサンタリーボックスを設置した。 <p>◎スタッフのサービス改善に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ○毎日朝礼もしくは昼礼を実施し、引継ぎ事項の確認とともに、安全確認、接遇チェック、身だしなみチェックを行った。 																																																																																																											

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			

利用者満足度

(評価の理由)

【利用者満足度】

●アンケートの回収は目標の400件に対し、実績252件と下回った。

催事主催者アンケート等回収件数(件)			
	目標	実績	内訳
H30	400	83	催事主催者81、館長ポスト2
R1	400	170	催事主催者63、館長ポスト5、自主事業102
R2	400	42	催事主催者40、館長ポスト2
R3	400	57	催事主催者57
R4	400	252	催事主催者70、館長ポスト1、自主事業181

●「今後、川崎市コンベンションホールを利用したいと思いますか」の設問については目標の80%に対し、94.2%と上回った。

※ 端数の影響により合計100%とまらない項目があります

今後、川崎市コンベンションホールを利用したいと思いますか								
アンケート回答割合 (%)								
	目標(ぜひまた利用したい・また利用したいの合計)	実績	内訳					
			ぜひまた利用したい	また利用したい	機会があれば利用を検討したい	あまり利用したくない	利用したくない	
H30	80	87	55	32	14	0	0	0
R1	80	89	60	29	11	0	0	0
R2	80	89.4	60.5	28.9	10.5	0	0	0
R3	80	87.7	71.9	15.8	10.5	1.8	0	0
R4	80	94.2	75.4	18.8	5.8	0	0	0

●スタッフの対応については各項目目標の80%に対し、最も低い「催事当日」においても97.1%と大きく上回った。

スタッフの対応について 催事主催者アンケート回答割合 (%)								
問い合わせ時、申し込み時								
	目標(大変良い・良いの合計)	実績	内訳					
			大変良い	良い	ふつう	悪い	大変悪い	
H30	80	99	75	24	1	0	0	0
R1	80	94	76	18	6	0	0	0
R2	80	89.7	71.8	17.9	10.3	0	0	0
R3	80	94.7	77.2	17.5	3.5	1.8	0	0
R4	80	100	88.4	11.6	0	0	0	0
下見の際								
	目標(大変良い・良いの合計)	実績	内訳					
			大変良い	良い	ふつう	悪い	大変悪い	
H30	80	99	75	24	1	0	0	0
R1	80	92	78	14	8	0	0	0
R2	80	89.3	75.0	14.3	10.7	0	0	0
R3	80	97.6	80.5	17.1	2.4	0	0	0
R4	80	100.0	80.0	20.0	0	0	0	0
催事当日								
	目標(大変良い・良いの合計)	実績	内訳					
			大変良い	良い	ふつう	悪い	大変悪い	
H30	80	95	79	16	3	1	0	0
R1	80	92	73	19	8	0	0	0
R2	80	94.9	74.4	20.5	5.1	0	0	0
R3	80	98.2	78.6	19.6	0	1.8	0	0
R4	80	97.1	85.3	11.8	0	2.9	0	0

【事業成果】

●モニタリング会議を毎月実施し、月ごとの利用状況やアンケート集計の結果等を踏まえ、市と指定管理者との間で課題認識を共有するとともに、今後の取組を定期的に確認した。

●新型コロナウイルス感染症の影響によるパーティ需要の減少といった中でも、ホール・会議室いずれも過去最高の稼働率にまで回復をさせ、オープンイノベーションを促進する交流拠点としての機能を継続して発揮した。

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	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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホールや会議室の壁紙の傷や備品の破損などに対し適切に状況を把握し随時修繕を行ったほか、ホームページ改修などに適切に経費をかけながら施設を運営したものの、ケータリング需要の減少に伴う外部委託費の減などにより、支出実績は70,814,180円と予算比で-25.7%となった。 ●収支比率(収入/支出)は予算131.8%に対し、実績値132.9%としてほぼ計画通りの収支比率となった。 ●新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用料金収入等が予算より少ない中でも、計画に基づく取組を推進しながら、固定納付金だけでなく利益還元納付金についても本市に納めた。(固定納付金11,980,000円、利益還元納付金11,302,622円) <p>【収入の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入の減少や会合での飲食需要の減少に伴う事業収入減少など、収入実績は94,096,802円と、予算比で-27.5%となった。 ●ホームページに顧客を誘導するためのリスティング広告やバナー広告のほか、全国のコンベンション主催者(約3,000件)へのメール配信などの誘致活動を行った。 <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コロナによるキャンセルや原油価格・物価高騰に伴う補填については、市と指定管理者が共に台帳を確認し、金額を確定した。 ●令和3年度までの会計処理で事務ミスが発生していたものについて、書式の変更やシステムの新規導入などの改善を行った。 					
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	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>【適切なサービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●HPの全面リニューアルを行い、施設画像を見やすくしたほか、アクセスマップを写真付きで示すなど、利用者への情報発信を適切に行った。 ●新たにアフターコンベンションの取組として協力企業との連携により、ドリンクサービスチラシや案内カードを参加者・来場者に配布した。 ●With コロナに向けた市行政運営方針に伴うキャンセル料徴収の再開や、川崎市コンベンションホール条例の改正に伴う利用料金の変更予定と旧料金適用の経過措置に関する周知など、利用者にとって重要な情報を速やかに発信した。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●リアルとオンラインのハイブリッドでの開催に対応するため、高速光回線などを備え、配信機材等の各種手配や運営サポートも実施した。 ●会計処理の手続きについて、書式の変更やシステムの新規導入などの改善を行った。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●催事主催者へのアンケートや来場者も意見を投稿できる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するとともに、随時必要な対応を行った。 ●ホスピタリティ強化月間を設定し、顧客ニーズに寄り添って参加者の導線を意識したブースレイアウトを検討するなどの取組を行った。 					

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	3	1.8
	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	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	3	1.8
	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			
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ●食品衛生責任者、甲種防火管理責任者を1名配置。 ●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、電話、メール、対面など頻繁に所管課と連絡の上、連携を図った。 ●現場の業務に直結する接遇研修、コンプライアンス研修等を実施し、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を整備し、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、労働環境が守られた。 ●環境負荷低減に関する意義とそのための管理方法に関する研修を実施した。 					
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。			
	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	7	3	4.2
	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			
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ●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。そのほか、スライディングウォールや音響設備など、関係事業者による保守点検などを適切に行った。 ●修繕計画を作成したほか、点検記録や修繕履歴を適切に整備・保管し、適宜に市に報告するなど、適切に管理を行った。 ●ホールの設備・備品類の機能保全は技術スタッフを配置し、日頃常に点検を行いながら整備している。 ●約3,000点の管理物品について、台帳と現物との突合作業を行い、管理状況の確認とともに所在・数量等のチェックを行った。 					

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○かわさきパラムーブメントの取組への貢献 	-	-	4
	(評価の理由)				
<ul style="list-style-type: none"> ●ケータリングの提携6社を含む業務パートナー12社全てが川崎市内に事業所のある企業であり、令和4年度は約1,623万円の取引を行った。 ●災害時における帰宅困難者一時滞在施設として、オープン以来はじめて開所訓練を行った。 ●市内企業や市内研究機関等の利用159件に対し、利用料金の割引を適用した。 ●令和4年11月22日から館内トイレの男性用個室6室全てにサニタリーボックスを設置した。 					

5. 総合評価

評価点合計	69.4	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

- 新型コロナウイルス感染症の影響が続いており、ホール稼働率の目標値を達成することはできなかったが、継続的な誘致活動やリピーターの獲得により、ホール・会議室いずれも過去最高の稼働率にまで回復をさせたことについては、一定の評価ができる。
- 利用件数は過去最高となり、延べ利用者数もピーク時の9割にまで回復していることから、オープンインベーションの交流拠点として一層機能を発揮するため、さらなる利用件数・利用者数の拡大が求められる。
- 利用料金収入等が予算より少ない中でも、計画に基づく取組を推進しながら、固定納付金だけでなく利益還元納付金についても本市に納めている点は一定の評価ができる。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 本施設は誘致・プランニング・コーディネート・運営をワンストップで担う点が、他の施設と大きく異なる点であり、稼働率の目標が未達成であったことから、周知・広報等の誘致活動のさらなる拡大を行うほか、これまで以上に利用者のニーズや傾向を的確に把握できるよう指定管理者によるコンサルティング業務を強化するなど、一層効果的な施設運営となるよう取組を進めること。
- 災害時等における帰宅困難者一時滞在施設として、災害時等での役割を引き続き果たしていくこと。