

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	平成30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

利用実績	○稼働率 ホール＝目標値55%に対し実績値38%、会議室＝目標値60%に対し実績値59% ○利用件数 327件 ○延べ利用者数 35,284人
収支実績	○収入実績79,736千円(予算比71%) 指定管理料0千円、利用料金収入54,817千円、附帯事業収入24,598千円、その他収入321千円 ○支出実績69,450千円(予算比77%) 人件費20,064千円、事業関係経費1,220千円、管理運営経費48,166千円
サービス向上の取組	○ホール利用者へのサービス向上を図ることを目的に利用者アンケートを実施。 ○毎日、朝礼か昼礼にて情報交換、接遇確認や日々の業務の見直しを行い、さらに、マナー・接遇研修や窓口業務研修を各2回実施。 ○指定管理事業者の全国的な施設のネットワークを活かし、各施設のノウハウを共有するための他館交流研修を2回実施。

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					
	<b>(評価の理由)</b> ○回収した利用者アンケート80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段階評価で聞いているが、①では良い、大変良いを合わせると99%、②では良い、大変良いを合わせると98%、③では良い、大変良いを合わせると95%となっており、顧客の満足度の指数としてアンケートの質問のうち「大変良い」「良い」の割合が80%以上となる目標を達成している。また、今後、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「また利用したい」「ぜひまた利用したい」を合わせると87%となり、この項目も目標設定値80%以上を達成している。 ○利用者アンケートの目標回収件数を年間400件としていたが、利用件数が327件に留まったこと、リピーター利用者の2回目以降回答が低調なことなどもあり、回収実績80件となった。				
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	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					
	<b>(評価の理由)</b> ○ホール稼働率が目標値を下回ったことなどから、利用料金などの収入が総額で計画額の32,158千円減となったが、人件費や外部委託費などを抑制するなどの結果、支出総額を21,227千円削減し、基本協定に基づき市への納付金10,286千円を納付した。 ○ターゲットを絞ったパンフレット配布やインターネットでの情報発信などを行い、収入のための取り組みを行った。 ○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。				

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			
(評価の理由)					
<p>○ターゲットを絞ったパンフレット配布やインターネットでの情報発信など施設の利用促進を図るとともに、利用者の要望に応じて提案を行うなどの運営サポートを実施してリピーターの獲得を図るなど、サービス提供型施設としての事業運営を行った。</p> <p>○毎日、朝礼か昼礼を行い、業務執行上生じた課題等をスタッフ間で共有・検討し業務改善に取り組んだ。一例としては、利用者やタワーマンション住民からの「入り口が分かりづらい」との意見を受け、適所にホールの案内表示を行いマンションエントランスへの誤侵入を防止するなど、利用者や近隣ニーズに迅速に対応した。</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	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	3	3	1.8
	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)					
<p>○毎月現地で本社社員も加わるモニタリング会議を実施するほか、適時、電話やメール、訪問などにより所管課との連絡・連携を図った。</p> <p>○現場での研修のほか、本社が企画する接遇研修や業務研修を受講するなどしてスタッフのスキルアップを図った。</p> <p>○防災・避難訓練の実施、普通救命講習等の受講によるスタッフ教育や、入居するタワーマンション管理会社と提携した防犯・防火体制を構築するなどにより、安全・安心に取り組んだ。</p>					
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			
	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)				
<p>○施設・設備の保守管理、警備、清掃等については、タワーマンション全体の管理会社へ業務を委託し、法令を遵守するなど適切に実施した。</p> <p>○設備・備品類の機能保全は技術スタッフを常時配置し、日常業務の中で点検等を行った。</p>					

#### 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への取り組み ○本市防災計画への貢献	5	4	4
	(評価の理由)	○ケータリングの手配については提携先6社全てが川崎市内に事業所のある企業である。 ○災害時における帰宅困難者一時滞在施設として、非常時には自動販売機の商品がそのまま供給飲料になる「防災ベンダー」を3台設置するとともに、飲料水(500mlペットボトル)・1,008本、アルミシート・1,000枚、携帯トイレ・1,000個を備蓄している。			

#### 5. 総合評価

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

#### 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、これらの者の間に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る。民間のノウハウを活かした施設の管理運営や、全国規模の企業や団体とのネットワークを活用したコンベンション誘致などを期待して指定管理制度を導入したものであり、指定管理者はこの趣旨に則り業務を実施し、大きなトラブルもなく開設初年度を終えたことは適切な施設運営を実施したと認められる。

○初年度ということもありホールの稼働率の低さはあるものの、収益を確保して本市に納付金を納めていることから、平成30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

○施設の維持・管理、安全・安心の取り組み等については引き続き適切に行うことを指導していく。

○ホールの稼働率が目標値に達するように、一層の周知等を図るとともに、自社ネットワークを活用したコンベンション等の誘致を積極的に展開していくように指導をする。

○利用者への運営サポートなど、サービス提供型施設としての取り組みを促進し、顧客満足度の向上とリピーターの拡大に努めさせる。

○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事例づくりに取り組むように指導をしていく。

○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欲しい。