

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	令和2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	経済労働局 産業振興部工業振興課長
指定期間	平成31年4月1日～平成36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

令和2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	【施設利用状況】																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度 目標値(%)</th> <th>令和2年度 実績値(%)</th> <th>令和元年度 実績値(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホール</td> <td>78.9</td> <td>33.6</td> <td>71.3</td> </tr> <tr> <td>展示場</td> <td>68.2</td> <td>36.9</td> <td>68.8</td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td>73.9</td> <td>37.2</td> <td>61.5</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>58.4</td> <td>27.2</td> <td>49.0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>65.2</td> <td>31.9</td> <td>57.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 緊急事態宣言に伴う会議室及びホール等の提供原則中止期間 令和2年4月11日から令和2年5月31日まで ※2 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設利用上の制限期間 令和2年6月1日から令和2年9月18日まで ※3 緊急事態宣言に伴う施設利用上の制限期間 令和3年1月8日から令和3年3月21日まで</p>		令和2年度 目標値(%)	令和2年度 実績値(%)	令和元年度 実績値(%)	ホール	78.9	33.6	71.3	展示場	68.2	36.9	68.8	研修室	73.9	37.2	61.5	会議室	58.4	27.2	49.0	合計	65.2	31.9
	令和2年度 目標値(%)	令和2年度 実績値(%)	令和元年度 実績値(%)																					
ホール	78.9	33.6	71.3																					
展示場	68.2	36.9	68.8																					
研修室	73.9	37.2	61.5																					
会議室	58.4	27.2	49.0																					
合計	65.2	31.9	57.4																					
収支実績	<p>【収入】 190,398,759円(令和元年度実績:214,801,881円) 内訳 ・指定管理料 156,976,000円(令和元年度実績:168,823,000円) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止 の対応に伴う補償費用 8,776,694円(令和元年度実績:1,802,924円) ・利用料金収入 18,861,240円(令和元年度実績:32,413,525円) ・事業収入 4,147,310円(令和元年度実績:9,683,750円) ・その他収入 1,637,515円(令和元年度実績:2,078,682円)</p> <p>【支出】 186,378,723円(令和元年度実績:208,716,696円) 内訳 ・人件費97,344,149円(令和元年度実績:93,747,408円) ・事業費17,102,231円(令和元年度実績:26,277,924円) ・施設管理費71,932,343円(令和元年度実績:88,691,364円)</p> <p>【収支差額】 4,020,036円(令和元年度実績:6,085,185円)</p>																							

サービス向上の取組	<p>【施設利用に関する取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止策として緊急事態宣言等が発令されたことに伴う会館利用制限に関する情報の案内を迅速に行った。その結果、大きな支障をきたすことなく安全に会館運営を行うことが出来た。 受付、設備、警備、清掃業務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。 <p>【安全面の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度に続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を実施した。
-----------	---

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	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	4	8																																																
当初の事業目的を達成することができたか																																																					
(評価の理由)																																																					
<p>【利用者満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査を4回適切に実施し、「施設の満足度」、「窓口の対応」とともに昨年度を上回っており、目標値85%を達成している。特に「窓口の対応」については昨年度に引き続き非常に高い満足度が得られている。 アンケート調査結果における要望への対応等については、利用者アンケートで要望のあった貸しロッカーの設置についてサービス向上委員会で検討を始めるなど、利用者からのニーズが高いものを精査しサービスの検討を行い、対応が難しいものについてはその旨の回答や説明を行っている。 <p>○施設の印象</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数(件)</th> <th>大変良い(%)</th> <th>良い(%)</th> <th>普通(%)</th> <th>悪い(%)</th> <th>無回答(%)</th> <th>良い以上(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>286</td> <td>48.95</td> <td>41.96</td> <td>6.64</td> <td>0.35</td> <td>2.10</td> <td>90.91</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>372</td> <td>39.25</td> <td>50.00</td> <td>10.48</td> <td>0.27</td> <td>0.00</td> <td>89.25</td> </tr> </tbody> </table> <p>○窓口の対応</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数(件)</th> <th>大変良い(%)</th> <th>良い(%)</th> <th>普通(%)</th> <th>悪い(%)</th> <th>無回答(%)</th> <th>良い以上(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>286</td> <td>63.98</td> <td>31.47</td> <td>3.50</td> <td>0.00</td> <td>1.05</td> <td>95.45</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>372</td> <td>58.60</td> <td>36.56</td> <td>4.57</td> <td>0.00</td> <td>0.27</td> <td>95.16</td> </tr> </tbody> </table> <p>【事業成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大の影響があった中において、利用者用自動アルコール消毒機の導入や来館者並びに職員の新型コロナウイルス感染防止対策として受付窓口、打ち合わせスペースに飛沫防止用アクリル板の設置、エレベーター内ソーシャルディスタンスシールの貼付け等、利用者が安心して会館利用が出来、かつ安全性の向上に向けた取組を行った。結果的に会館の利用率は31.9%となり、目標値である65.2%を達成出来なかったが、これは2度の緊急事態宣言や施設利用上の制限による影響を大きく受けた事が要因だったといえる。 これまで利用方法が課題となっていた3階旧展示スペースについて、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けている事業者を対象にした「川崎市ワンストップ型臨時経営相談会場」として活用することによって市内中小企業の経営課題に対する支援を行った。また、令和3年度整備予定のテレワークスペースについて、整備内容や活用方法に係る検討を行った。 							回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)	令和2年度	286	48.95	41.96	6.64	0.35	2.10	90.91	令和元年度	372	39.25	50.00	10.48	0.27	0.00	89.25		回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)	令和2年度	286	63.98	31.47	3.50	0.00	1.05	95.45	令和元年度	372	58.60	36.56	4.57	0.00	0.27	95.16
	回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)																																														
令和2年度	286	48.95	41.96	6.64	0.35	2.10	90.91																																														
令和元年度	372	39.25	50.00	10.48	0.27	0.00	89.25																																														
	回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)																																														
令和2年度	286	63.98	31.47	3.50	0.00	1.05	95.45																																														
令和元年度	372	58.60	36.56	4.57	0.00	0.27	95.16																																														

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				
	(評価の理由)					
	<ul style="list-style-type: none"> ・収入、支出ともに適切に管理されており、適正な会計処理がなされている。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響による収入減や、キャンセル料免除等による補償費用についても、適正に処理している。 					
	【効率的・効果的な支出】 <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大の影響による事業中止などについて、事前に市と協議を行い、適正に支出を行うとともに、実施事業については、参加者の安全に考慮しながら確実に実施した。 ・備品、設備の補修について、指定管理者が外注せず自身で修繕を行った。 					
【収入の確保】 <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入や事業収入について、それぞれ適切に管理している。 ・利用料金収入において、20,843,760円の減少となっているが、これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う本市運営方針に基づき会館の運営を実施したため、緊急事態宣言に伴う会議室及びホール等の提供原則中止やキャンセル料の免除等の影響を受けたものとなっている。 ・事業収入については、8,101,690円の減少となっているが、これは主に人材育成関連事業関連およびロボット技術振興関連による減少分によるものとなっており、具体的には新型コロナウイルス感染拡大の影響による研修等の開催回数および参加人数の減少やかわさきロボット競技大会が中止となった影響が大きな要因となっている。 						
【適切な金銭管理・会計手続】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・新型コロナウイルスにより影響を及ぼされた会計処理についても、適切に対応した。 						

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	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	4	8
		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			
	(評価の理由)				
<p>・仕様書や新型コロナウイルス感染拡大に伴う本市運営方針および事前協議に基づき、提供すべきサービスの提供を行った。</p> <p>【適切なサービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用しやすい会館づくりの取組として、ホームページ等の随時更新による外部からのアクセス機能の向上、館内見学の実施、フリーWi-Fi環境の整備等を実施した。 ・備品、設備の補修については、利用者のニーズに合わせ、指定管理者が外注せず迅速に自身で修繕を行った。 ・産業振興に関する業務については、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受ける中で事業の見直しを図りながら取組を行った。また、研修等についても開催回数、人数が目標値を達成出来なかった中で、十分な感染対策を施し実施した。 ・かわさきロボット競技大会については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となったが、関連する事業として「参加者・協賛企業等のインタビュー動画」の制作、「参加者アンケート調査」を実施した。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市外、県外からの新規利用者の獲得に向けて国内最大級の貸し会議室検索サイト「会議室.com」への掲載を行った。 ・デジタルスキルアップ研修においては、働き方改革で普及が進むテレワーク関連講座も開催するなど見直しを図った。 ・1階エントランスに「本日の予定」等を表示するデジタルサイネージの導入を行った。その結果、入館してすぐにイベント等が実施されている場所が明確にわかるようになり、会館利用者の利便性向上に寄与した。 ・サービス向上のため、受付、設備、警備、清掃業務各責任者を集めた会議を開催し、情報交換を図ったほか、マニュアルの更新、研修等にも取り組むとともに、日々の業務見直し、サービスの改善活動を行った。改善内容については、スピーディーな対応、付加価値の高いサービスの提供を心がけ、利用者アンケートをや日々寄せられる利用者の生の声を参考に取り組んだ。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。具体的な対応として、「受付への留守番電話の導入」、「アルコール消毒用のお盆と除菌シートの提供」などを実施した。 					

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			
	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	4	2.4
		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
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 					
【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 					
【担当者のスキルアップ】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 					
【安全・安心への取組】 <ul style="list-style-type: none"> ・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、緊急時のマニュアル等を整備している。 ・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。 ・帰宅困難者一時滞在施設受入マニュアルを更新し、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。 ・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。 ・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。 ・新型コロナウイルス感染拡大対策として、消毒液およびアクリル板の配置や会館利用に関する案内の徹底等、利用者が安全かつ安心して会館を利用出来る等の取組が行われていた。 					
【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 					
【環境負荷の軽減】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 					

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			
(評価の理由)					
<p>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、備品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化が進む中、所管課と密接に連携を図りながら、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、所管課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。 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。 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。 <p>【清掃業務、警備業務、外構・植栽管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 清掃については、施設が快適に利用できるよう適切に実施されており、苦情等はない。 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客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。 植樹管理については、適切に実施されており、日々の状況についても適切に管理されている。 					

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	第三者へ一部の業務委託を行う際、市内中小企業者の受注機会の確保・拡大			3
	(評価の理由) 清掃委託および廃棄物処理委託契約において、市内中小企業への発注を行っている。				

5. 総合評価

評価点合計	74.6	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

<p>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し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においても、非常に高い利用者満足度が得られている点は高く評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により従来の会館運営方法から大きな変更が迫られた中、施設利用に係る案内の迅速なホームページ更新や消毒液およびアクリル板等の感染防止対策物品の配備等、会館利用者が引き続き安心して利用出来るよう対応を行った。また、国内最大級の貸し会議室検索サイトへの掲載を行うなど市外、県外からの新規利用者の獲得に向けての取組も新たに行われた。会館利用者数が大きく減少する中においても、利用率の向上に取り組みながら安全・安心な管理運営に努めた点は評価できる。</p> <p>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、よりサービスが向上するための検討が行われている点は評価できる。</p> <p>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評価できる。</p>
--

6. 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防止対策が求められる中で、引き続き感染状況を注視しながら利用者が安心して利用出来る会館運営を行うこと。

利用者満足度が高い水準で推移している中、会館利用率向上を図る取組を行い、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。

また、本来の産業振興のための事業収入増に取り組むとともに、市内企業の育成を図れるような各種事業を行うこと。

施設管理については、安全・安心な施設の維持・管理を引き続き行うこと。特に、設備の老朽化している箇所については、市の所管課への早めの情報共有を図り、修繕が必要なものについては調整を行うこと。

また、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。