

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5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 経営支援部経営支援課長
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課	経済労働局経営支援部経営支援課

2. 事業実績

利用実績	【施設利用状況】				
		令和5年度 提案時目標値 (%)	令和5年度 実績値(%)	令和4年度 提案時目標値 (%)	令和4年度 実績値(%)
	ホール	79.6	75.0	79.3	68.5
	展示場	68.4	56.2	68.3	54.0
	研修室	74.1	61.0	74.1	56.7
収支実績	会議室	58.5	56.0	58.5	50.4
	合計	65.5	58.4	65.4	53.7
	※ 実績値は、各施設の利用可能コマに対する利用実績のあったコマ数の割合				
	【研修参加者数】				
	○デジタルスキルアップ研修開催実績				
サービス向上の取組		令和5年度 目標値	令和5年度 実績値	令和4年度 実績値	令和3年度 実績値
	開催回数(回)	60	47	60	71
	人数(人)	180	129	191	203
	【収入】				
	212,979千円(令和4年度実績:212,395千円) 内訳 ・指定管理料 159,430千円(令和4年度実績:160,000千円) ・利用料金収入 41,633千円(令和4年度実績:37,530千円) ・事業収入 8,759千円(令和4年度実績:8,932千円) ・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 334千円(令和4年度実績:1,581千円) ・光熱費高騰に伴う補償費用 141千円(令和4年度実績:2,422千円) ・事前予約における利用料金改定分の補填 228千円 ・その他収入 2,454千円(令和4年度実績:1,930千円)				
サービス向上の取組	【支出】				
	187,517千円(令和4年度実績:198,675千円) 内訳 ・人件費 86,824千円(令和4年度実績:87,632千円) ・事業費 20,858千円(令和4年度実績:19,582千円) ・施設管理費 78,422千円(令和4年度実績:87,339千円) ・その他 1,413千円(令和4年度実績:4,122千円)				
	【収支差額】				
	25,462千円(令和4年度実績:13,720千円)				
	「貸室の机・椅子の更新」「司会者台・花台の更新」「手摺取り付け工事」「長物用台車入荷」「化粧室の水石入れ更新」「サーキュレーター扇風機の設置」「1階受付のバッテリーレンタルサービス」等を実施				

3. 評価

利用者満足度

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)								
【利用者満足度】 ・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」とともに満足度(良い以上)は、目標値85%以上を大きく上回って達成している。 ・「デジタルスキルアップ研修受講者アンケート」の結果として、「講座内容」「進行スピード」「受講料」等に関する平均満足度は88.5%と高い評価を受けている。また、「品質・環境管理支援研修等講座受講者アンケート」の結果として、「期待以上満足」「ほぼ満足できた」を合わせると94.2%であり、こちらも高い満足度となっている。								
○施設の印象								
		回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)
令和5年度		376	52.7	41.5	5.1	0.8	0.0	94.1
令和4年度		332	47.9	41.6	10.2	0.0	0.3	89.5
○窓口の対応								
		回答数(件)	大変良い(%)	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)	良い以上(%)
令和5年度		376	58.5	37.0	4.5	0.0	0.0	95.5
令和4年度		332	63.6	33.1	3.0	0.0	0.3	96.7
【事業成果】								
・人材育成業務として、技術革新の進展、ICT・IoT等のデジタル技術の積極的な活用や新しい生活スタイルに対応した人材の育成に向け、ビジネスにおいて新しい取組につながる「デジタルスキルアップ研修」を実施した。研修開催回数・人数については、これまでは、コロナ禍により、オンライン会議等の実施スキルを学べる講座等について人気が集まっていたが、当該スキルが一般的になるに連れて需要が低下したことなどが考えられるため、次年度以降は、実施講座の内容について検討する必要がある。 ・かわさき生産性向上支援スペース「SAKURA LABO」では、テレワーク環境の場の提供、生産性向上・働き方改革に関する支援を実施し、テレワークの利用者は6,024人、セミナー・相談会等の実施は9回で、特に毎月の平均利用者は昨年度の409人から502人と大きく増加し、中小企業等の生産性向上や働き方改革に大きく寄与した。								

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	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			
	(評価の理由)				
	【効率的・効果的な支出】 ・人件費については、採用活動の難航により、予算額よりも少ない支出となった。 ・事業費については、新型コロナウイルス感染拡大予防によるイベント規模の縮小等により、予算額よりも少ない支出となった。				
	【収入の確保】 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用率が低下している状況であるため、令和5年度事業計画時の会館利用率の目標は49.0%と設定されていたが、結果は58.4%であった。新型コロナウイルス感染が縮小傾向にある中であったが、目標値を9.4ポイント上回る結果となった。それに伴い利用料金収入は、41,633千円となり、予算額を8,643千円上回る結果となった。				
【適切な金銭管理・会計手続】 ・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。					

	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)

【適切なサービスの提供】

●情報発信業務

・産業情報かわさき発行業務については、「産業情報かわさき」を年間12回、毎月10,000部発行した。また、川崎市や産業関係各機関の支援情報、市内外の企業動向等、様々な業種の企業活動に有益な情報を掲載し、川崎ものづくりブランド認定製品、財団起業家オーディション受賞企業等の紹介を行うなど、市内企業情報の発信を行った。

・産業情報コーナー運営業務については、6階閲覧コーナーでは産業経済関係の資料を常備し、特に中小企業に関心の高い経営の高度化等に活用できる補助金情報等の提供に努めた。また、1階ロビーの情報発信スペースでは、市内企業を取り上げた冊子や施策情報等の配架を行い、大型ビジョンには川崎市のPRを放映して広報に努めた。

・インターネット情報発信業務については、ホームページ掲載ではインターネットを活用した情報の収集、コンテンツの作成・更新等、施設の貸室の概要や写真紹介のほか、SNSの活用による情報提供を行うとともに、支援機関等の産業情報・施策情報を発信するプラットフォームとしての機能も継続し、ビジネスに役立つ情報を市内企業向けに発信した。

●人材育成等業務

・企業の技術革新の支援、人材の育成を支援するための研究会等運営業務については、新分野・新技術支援研究会の運営として、4つの研究会を計23回行った。

・人材育成業務については、計47回開催し、延べ129名が参加した「デジタルスキルアップ研修」のほか、ISO規格取得済の企業を支援する「ISO内部監査員養成講座」を、計11回開催した。また、中小企業大学校と連携した「女性リーダー研修」「顧客志向で取り組む新商品開発研修」を開催した。

●産業技術振興業務

・「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症拡大の影響で、無観客の開催が続いていたが、事前申込制での有観客での開催とし、48チームが参加した。

・技術者交流ホームページの運営を行い、かわさきロボット競技大会のアーカイブや関連動画、お知らせ等を配信した。

●販路開拓業務

・データベース運用業務については、企業間マッチングの促進として、川崎市内で新たに設立(事業所登録)した企業66社の企業情報を収集し、経営支援等に関する情報提供を行った。

・展示会・販路開拓業務については、データベース登録企業が保有する独自技術や技術開発力のPR等を行うとともに、「オール神奈川受・発注商談会2023」へのデータベース登録企業の参加を促し、技術シーズ・ニーズのマッチング及び受発注機会の創出を行った。

●調査研究業務

・企業実態調査(景況感調査)については、計2回実施し、結果の詳細を会館ホームページで公開した。

・川崎元気企業発掘調査については、卓越した技術、製品、開発力を持つ企業、ユニークな取組を実践している企業を15社訪問し、企業や経営者の歴史や横顔、技術力や成長要因を取材し、取材内容を「川崎元気企業調査報告書」として2,000部発行した。

・事業化、商品化事例調査については、産学連携や産産連携で素晴らしい実績を残す企業を4社訪問するなどし、連携に至った経緯や取組の取材を行い、その内容を「産学官連携事例集」として1,000部発行した。

●飲食・展示業務

・飲食スペースの運営については、「カフェサウダージ」とNPO法人 studio FLATが連携し、店舗内にアート作品の展示をするとともに、川崎市内の製品やものづくりブランドの認定製品を展示し、販売促進の支援に努めた。

・ケータリングに関する業務については、ホールや企画展示場における懇親会等への料理や飲み物を提供するケータリングサービスを行うとともに、飲食可能な会議室などについて、コーヒーや弁当のデリバリーを行った。

●有効活用業務

・放送スタジオ設備の活用については、11階放送スタジオの機材を使い、「中小企業に役に立つLIVE情報配信」を5回行うなどした。

・旧展示スペース(3階)については、かわさき生産性向上支援スペース「SAKURA LABO」の運営を行った。テレワーク等が実施できる場として、中小企業をはじめ広く市民に利用してもらうとともに、中小企業等の生産性向上・働き方改革に関する支援等を実施した。

【業務改善によるサービス向上／利用者の意見・要望への対応】

・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、和室障子紙張替え、指揮者用譜面台修理、貸出用折りたたみ机修理等のサービスの改善活動を、目標数100件に対し、156件行った。アンケートによる満足度は、目標85%以上に対し、93.8%となった。

・「サーキュレーター扇風機の設置」「机・イスの更新」「ホール指揮者台・指揮者譜面台の更新」などの備品の入替えを行った。

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
	（評価の理由） 【適正な人員配置／連絡・連携体制／再委託管理】 ・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・連携が十分に図られた。 ・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】 ・職場内研修だけでなく、外部講師を招いた接遇研修により、スタッフのスキルの向上を図った。 【安全・安心への取組】 ・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た。 ・防犯意識の向上、地元警察署との連絡体制強化のため、幸事業所防犯協会内での連携を図った。 ・帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアルを更新するとともに、「川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練」に参加した。 ・利用者による事件・事故が起きた際には適切な対応を取り、その報告も所管課へ遅滞なく行われた。 【コンプライアンス／職員の労働条件・労働環境】 ・個人情報保護に関する規程等について職員に周知し、個人情報の適正な管理を行うことでセキュリティーの確保に努めた。 ・職員の労働条件等については、市の基準に準じており、適正と認められた。 【環境負荷の軽減】 ・環境負荷の軽減については、職員のクールビズ・ウォームビズへの取組み及び利用者への啓発により、会館内の温度調整等を行った。				

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。				
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)					
【施設・設備の保守管理／管理記録の整備・保管／備品管理】 ・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応をした。 ・業務日誌・点検記録・修繕履歴等は、適切に整備・保管した。 ・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・整備した。					
【清掃業務／警備業務／外構・植栽管理】 ・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した。 ・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し、連絡体制についても、適切に整備した。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だ。 ・植栽管理については、適切に実施された。					

4. その他加算

分類	項目	着眼点			評価点
その他加算	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) 清掃委託及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	65	評価ランク	C
-------	----	-------	---

5. 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拡大の影響により、会館利用率について、指定管理者募集提案時の目標を下回ってしまっているが、前年度よりも全体的に数字が持ち直しているのと、利用者の満足度が高水準を維持したことを鑑みると、適切で安定的な会館運営が行えたものと考えられる。

・デジタルスキルアップ研修については、目標値を下回ってしまっているため、刻々と変化していく受講者のニーズに合わせた内容の研修を企画する必要があると考えられる。

・近年の働き方改革やリモートワークの増加を受けて、貸室内の設備の充実、放送スタジオ設備やSNSを活用した情報発信、テレワーク環境の運営、生産性向上支援への場の提供など、社会構造の変化に対応した事業を実施できたといえる。

・全体としては、適正な事業執行及び施設管理運営が行われていたと評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・利用者満足度が高い水準で推移している中、「アフターコロナ」後の情勢を的確にとらえた、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を積極的に傾聴し、適切に対応すること。

・安全・安心な施設の維持、管理を引き続き行い、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。

・人材育成業務の中で、「デジタルスキルアップ研修」の実施を通じたデジタル人材の育成を推進しているが、新分野や新技術への発展、中小企業のデジタル化及び販路開拓といった分野などに繋げることで、地域経済の活性化に資するよう工夫するとともに、働き方改革、リモートワークといった社会環境の変化に適応した研修メニューを用意することで、受講者数の増加を図ること。