

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6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】 公益財団法人川崎市産業振興財団 理事長 鈴木 毅 【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	令和6年4月1日～令和11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6年度 提案時目標値 (%)	令和6年度 実績値(%)
	ホール	73.2	79.4
	展示場	71.0	59.8
	研修室	67.9	63.6
	会議室	56.1	54.3
	合計	63.0	58.9
	※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		
	【研修実施回数】		
	○デジタルスキルアップ研修開催実績		
		令和6年度 目標値	令和6年度 実績値
	開催回数(回)	60	53
収支実績	【収入】(カッコ内は令和5年度の決算額)		
	213,984千円(212,979千円)		
	内訳		
	・指定管理料 161,712千円(159,430千円)		
	・利用料金収入 39,442千円(41,633千円)		
	・事業収入 10,149千円(8,759千円)		
	・その他収入 2,681千円(3,157千円)		
	【支出】(カッコ内は令和5年度の決算額)		
	204,780千円(187,518千円)		
	内訳		
	・人件費 96,167千円(88,237千円)		
	・事業関係経費 23,293千円(20,858千円)		
	・管理運営経費 85,321千円(78,422千円)		
	【収支差額】(カッコ内は令和5年度の決算額)		
	9,204千円(25,461千円)		
	※令和5年度実績について、令和5年度評価シートにおける内訳金額と異なる箇所があるが、年度比較のため、令和6年度と予算項目や端数処理の方法を合わせたことによるものである		
	※端数処理のため、総額と内訳は必ずしも一致しない		
	サービス向上の取組		
	アンケートやヒアリングの実施、日々の業務見直しのための改善会議を実施のほか、備品としてサーキュレータ扇風機の導入、会館入口の花壇造成・6階へのウォーターサーバー設置、1階トイレへのベビーキープ設置等を行った。		

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					
(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。							
○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6年度	328	60.1	35.7	4.3	0.0	0.0	95.7
○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6年度	328	68.6	30.2	1.2	0.0	0.0	98.8
※少数第2位四捨五入							
・「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89.0%と高い評価を受けている。また、「ISO9001講座及びISO27001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95.0%であり、こちらも高い満足度となっている。							
【事業成果】							
・中小企業の生産性向上・人材育成を支援するため、IT人材の育成に向けたデジタルスキルアップ研修を実施した。令和6年度からの新たな取組として、マーケティング・広報スキルの向上に資するIllustrator講座を実施したほか、多様な人材の活躍に向けて、川崎市男女共同参画センター(すくらむ21)と連携しInstagramを活用した販促講座を実施した。							
・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た。年間利用者は6,475人(R5年度6,024人)であり、月ごとの平均利用者数は540人(R5年度:502人)であった。							

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	2	2.4
		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、人事異動の影響により予算額を2,250千円下回った。 ・事業関係経費については、ホームページ制作費を管理運営経費から事業関係経費に変更したことや、デジタルサイネージの機能更新・新規設置を実施したことにより予算額を2,351千円上回った。 ・管理運営経費については、光熱水費が見込みより減少し、予算額を12,061千円下回った。 ・支出全体としては、予算額を11,961千円下回った。				
	【収入の確保】 ・会館利用率の目標63%に対し結果は58.9%であり、目標値を4.1ポイント下回る結果となった。それに伴い利用料金収入は、39,442千円となり、予算額を2,381千円下回る結果となった。 ・収入全体としては、予算額を2,757千円下回った。				
	【適切な金銭管理・会計手続】 ・令和5年度原油価格・物価高騰への対応に伴う費用（電気料金高騰分）の一部補填及び新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応に係るキャンセル料の補償に関する金額計上に誤りがあったことが分かり、令和6年度は、再発防止策として複数人による確認体制の強化等を行った。その他の収入・支出は適切に管理されており、適正な会計処理がなされている。				
	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」を年間12回、毎月10,000部発行し、駅や金融機関、市内商工業団体、産業支援機関等で配架した。

・1階ロビーにおいて、新たにパネル展示による事業紹介を月ごとに行った。また、市内企業・会館事業等の紹介動画放映のため、既存の1階サイネージに加え、2階カフェスペースに新たにサイネージを新たに設置した。

・会館ホームページについて、UI向上のためリニューアルを行ったほか、Instagramを開設し会館で実施するイベントや休館情報等を発信した。

・市内企業の特徴的な製品・サービスの情報発信のため、地元ケーブルテレビやラジオと共同で番組や記事の作成を行った。(29件)

●人材育成等業務

・SDGsや脱炭素といった今日的な社会課題に関する情報を市内企業が取得する機会を提供するため、関係団体と連携しセミナー・フォーラムを開催した。

・「デジタルスキルアップ研修」(開催回数53回、受講者数:143名)「ISO内部監査員養成講座」(開催回数11回、受講者数221名)や中小企業基盤整備機構等と連携した人材育成講座を開催した。

・神奈川県情報サービス産業協会、川崎市工業団体連合会と連携し、IT関連企業と幅広い業種の情報交換・マッチングを促すイベント「ものづくり×ICTフォーラムinかわさき」を開催した。(参加者数127名)

●販路開拓業務

・市内企業が保有する独自の技術やサービスのPR、マッチング及び異業種交流を目的とした「川崎ニッチ技術ミニ展示会『くつつかためる展』」を市との共催により実施した。(参加者数189名)

・企業実態調査を計2回実施し、結果を会館ホームページで公開した。

・新分野への進出、新製品開発に取り組む中小企業に対する支援・情報提供として、ユニークな取組を実践している企業を紹介する「川崎元気企業調査報告書」を2,000部発行し、産学連携や産産連携で実績のある企業の事例をまとめた「産学官連携事例集」を1,000部発行した。

●飲食業務

・「カフェサウダージ」において、飲食の提供を行った。カフェスペースでは、市内のアート作家の支援として作品を展示しているほか、今年度から市内企業の製品の店頭販売を開始した。

・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

・11階放送スタジオの活用として、市内企業の商品動画撮影への協力やかわさきFMの生中継を行った。

・かわさき生産性向上支援スペース「SAKURA LABO」では、市民や事業者テレワーク等としての環境を提供したほか、人材育成の事業としてInstagram活用講座を開催した。

・会館の認知度向上に向けて、会館を日頃利用している企業・団体との連携により「桜まつり」を開催し、300名以上の来場があった。

【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、接遇研修を実施するとともに、受付・設備・警備・清掃・飲食業務各責任者による連絡会議を開催し、情報交換やマニュアルの更新、備品やホール機材の研修等を行った。

・利用者へのサービス向上のため112件(目標100件)の改善活動を行った。主な内容として、和室ブラインド区間、ホール演台修理、ウォーターサーバー設置、1階ベビーキープ設置を行った。

・施設利用者アンケートを4回実施し、満足度は、「施設の満足度」、「窓口の対応」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た。('施設の印象'95.7%、「窓口の対応」98.8%)

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	2	1.2
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を行った。 ・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】 ・職場内研修だけではなく、外部講師を招いた接遇研修の実施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、幸事業所防犯協会との連携を図った。 ・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、所管課への報告を遅滞なく行った。				
【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。 ・令和5年度原油価格・物価高騰への対応に伴う費用(電気料金高騰分)の一部補填及び新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応に係るキャンセル料の補償に関する金額計上に誤りがあったことが分かり、令和6年度は、再発防止策として複数人による確認体制の強化等を行った。				
【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会館内の温度調整等の節電対策を行った。				

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、適切に設備・施設を整備・管理した。修繕の必要がある設備等について、所管課に情報共有を行った。 ・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、日々点検し、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、連絡体制を整備した。また、警備職員に対しては、接遇研修を実施した。 ・植栽管理については、適切に管理を行った。					

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	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	63.2	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

・会館利用率については、指定管理者募集提案時の目標を下回ったが、ホール・展示場・研修室については、前年度の利用実績を上回った。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、最低開催人数を満たさず、開催できなかった講座が29講座あったため、次年度は、希望者の少ない回の受講者を他の講座に誘導することや、令和6年度新たに実施したIllustrator、Instagram活用講座の受講状況や、受講者のニーズを踏まえ講座を企画する必要性があると考えられる。 ・SDGsや脱炭素といった今日的な社会課題に関する情報の発信や、昨今の働き方改革の状況を踏まえたテレワーク環境運営など、中小企業を取り巻く社環境の変化に対応した事業を実施できたといえる。 ・一方で、事務ミスが発生するなどのマイナス面が見られたが、全体として概ね適正な事業執行及び施設管理運営が行われたと評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・施設の印象・窓口対応等の利用者満足度やデジタルスキルアップ講座等の高い満足度を継続できるよう、引き続き会館利用者からの意見を会館運営に活かすこと。 ・利用率の向上に向けて貸室ごとの利用ニーズやホームページの閲覧状況を分析し、会館利用率向上を図る取組を行うこと。 ・産業技術振興・人材育成、販路開拓等の事業においては、中小企業を取り巻く社会環境の変化を適確に捉え、研修やイベントの内容に反映させていくことで、市内企業のニーズに沿った事業を行うこと。 ・研修・セミナーの参加者の意見・ニーズを把握・分析し、その後の企画に活かすこと。 ・安全・安心な施設の維持、管理を引き続き行い、設備・備品の老朽箇所については、速やかに修繕・更新の方針を検討した上で、市所管課へ情報共有を行うこと。
--