

様式例 12 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和5年7月18日

評価者：民間活用事業者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市産業振興会館
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務の概要	・企業間の情報交流、技術振興、人材育成等に関すること、産業経済の調査研究に関すること。 ・施設等の利用許可に関すること、利用料金の収受及び減免に関すること。 ・施設等に関わる維持管理業務に関すること。
指定管理者	名称：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：公益財団法人川崎市産業振興財団 理事長 三浦 淳 住所：川崎市幸区堀川町66番20号 電話：044-548-4111
所管課	経済労働局経営支援部経営支援課（内線：28611）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	ホームページの更新等、外部からのアクセス機能の向上を常に図っていることや、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、従来の会館運営方法からの変更を迫られた中、会館利用者が、引き続き、安心して利用できるよう、自動アルコール消毒機、飛沫防止用アクリル板の設置等の対応を行った。さらに、受付職員の接遇研修の実施や、会議室等で使用される備品の更新・新規導入といった、サービス水準の改善・向上に取り組んできており、外部委員からなるサービス向上委員会でも、高い評価を受けており、十分な量・質のサービスを提供できているといえる。 事業面においては、情報発信のみならず、「デジタルスキルアップ研修」等のこれまでの活動を通じて十分な実績を出している。 有効活用業務においては、これまで活用方法が課題となっていた3階旧展示スペースに、かわさき生産性向上支援スペース「SAKURA LABO」を整備し、テレワーク等ができる場として、中小企業をはじめ広く市民に開放することで、中小企業等の生産性向上や働き方改革に大きく寄与し、変容する社会情勢に対応していくことへの一助となった。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	川崎市産業振興会館条例第3条で規定した事業の目的については、全てのものに関し達成されているといえる。 事業目的①の「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」については、情報発信業務における「産業情報かわさき」の毎月1万部の発行や、HPの内容の充実や適時の更新等を通じて実現している。 事業目的②の「情報の高度化に対応する企業の技術振興及び人材育成」については、人材育成等業務における「デジタルスキルアップ研修」等を通じて実現しており、受講者へのアンケート結果では、講座の内容、進行のスピード、内容量、講師の説明と受講料についての平均満足度は毎年80%を超えており、受講者からも高い評価を受けている。 事業目的③の「市内企業の製品の展示及び販路開拓の相談」については、販路開拓業務における「データベース運営業務」を通じて実現しており、約1,200社のデー

		データベース登録企業に対しマッチング案件の紹介を多数行うなどした支援を行っている。 事業目的④の「施設及び設備を利用に供すること」については、年4回実施しているアンケート調査において「施設の印象」「窓口の対応」について、「良い・大変良い」と回答した利用者が毎回80%を超えており、施設利用者から高い評価を受けている。 事業目的⑤の「産業経済の調査研究」については、毎年度「企業実態調査」を実施し、市内中小企業の経営実態を把握するなど、市の産業振興施策の立案にも大いに役立っている。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	施設の管理面における事故等は発生しておらず、機械類も専門の技術スタッフがメンテナンス等を行っており、利用者からの苦情も非常に少ないことは確認している。 また、防災訓練・救急法訓練も毎年実施されており、災害時における帰宅困難者の一時滞在施設としての対応について、マニュアルの整備を行うとともに、備蓄品の増強も継続して行っており、災害対応への意識が高いといえる。
4	更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。	各種利用者アンケートでは高い支持を受けており、よいサービスの提供ができていたといえる。また、一部に見られる施設の老朽化による設備面の不具合に対して、補修工事費が限られる中、工夫して対応していた。 令和4年度には、事業報告書等における記載内容（会議室利用率等）の誤りが発覚した。再発防止策として、データ入力ミスが起きないように、資料作成時のデータの自動抽出を行うとともに、入力結果のダブルチェックを徹底しており、本市によるモニタリング等においても、改善されていることを確認している。
5	非公募更新のための条件を満たしているか（該当施設のみ）	

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	毎月の市所管課と指定管理者との間の定期ミーティングでの意見交換や、同ミーティングで確認されている点検チェックシートにおいて、発生した課題については、適時、対処している。 令和4年度に発覚した、事業報告書等における記載内容（会議室利用率等）の誤りについては、業務の見直しや人員配置等の指導を行い、その後、適切に運用されていることを確認している。
2	制度活用による効果はあったか。	（サービスの向上） 制度導入後、「企業の技術振興及び人材育成」や「施設管理」において、多くのサービスの改善や拡充がなされており、指定管理者による創意工夫が見られる点も鑑みると、十分に効果はあったといえる。 施設利用者の満足度調査では、常に高い数値を取っており、指定管理者の改善意欲が高く、より良いサービスの提供が模索されている状況を確認している。

		○利用者満足度調査 ・施設の印象※ <table><tr><th></th><th>回答数</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><tr><td>R4</td><td>332 件</td><td>47.9%</td><td>41.6%</td><td>10.2%</td><td>0.0%</td><td>0.3%</td><td>89.5%</td></tr><tr><td>R3</td><td>372 件</td><td>54.0%</td><td>40.3%</td><td>5.1%</td><td>0.0%</td><td>0.6%</td><td>94.4%</td></tr><tr><td>R2</td><td>286 件</td><td>49.0%</td><td>42.0%</td><td>6.6%</td><td>0.4%</td><td>2.1%</td><td>90.9%</td></tr><tr><td>R1</td><td>372 件</td><td>39.3%</td><td>50.0%</td><td>10.5%</td><td>0.3%</td><td>0.0%</td><td>89.2%</td></tr></table> ・窓口の対応※ <table><tr><th></th><th>回答数</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><tr><td>R4</td><td>332 件</td><td>63.6%</td><td>33.1%</td><td>3.0%</td><td>0.0%</td><td>0.3%</td><td>96.7%</td></tr><tr><td>R3</td><td>372 件</td><td>62.1%</td><td>31.2%</td><td>3.8%</td><td>0.0%</td><td>3.0%</td><td>93.3%</td></tr><tr><td>R2</td><td>286 件</td><td>64.0%</td><td>31.5%</td><td>3.5%</td><td>0.0%</td><td>1.1%</td><td>95.5%</td></tr><tr><td>R1</td><td>372 件</td><td>58.6%</td><td>36.6%</td><td>4.6%</td><td>0.0%</td><td>0.3%</td><td>95.2%</td></tr></table> ※ %は小数点第2位を四捨五入 （経費の節減） 市費の抛出については、大幅な増額となることもなく、効率的な施設管理運営が進められていた。 指定管理業務で指定管理者の収支の余剰となった部分については、トイレ手洗い自動水洗化、会議室の音響設備更新等の設備の改善によるサービスの向上に資する形で使われており、会館の価値を維持し、高めていくことに有効な形で機能していた。		回答数	大変良い	良　い	普　通	悪　い	無回答	良い以上	R4	332 件	47.9%	41.6%	10.2%	0.0%	0.3%	89.5%	R3	372 件	54.0%	40.3%	5.1%	0.0%	0.6%	94.4%	R2	286 件	49.0%	42.0%	6.6%	0.4%	2.1%	90.9%	R1	372 件	39.3%	50.0%	10.5%	0.3%	0.0%	89.2%		回答数	大変良い	良　い	普　通	悪　い	無回答	良い以上	R4	332 件	63.6%	33.1%	3.0%	0.0%	0.3%	96.7%	R3	372 件	62.1%	31.2%	3.8%	0.0%	3.0%	93.3%	R2	286 件	64.0%	31.5%	3.5%	0.0%	1.1%	95.5%	R1	372 件	58.6%	36.6%	4.6%	0.0%	0.3%	95.2%
	回答数	大変良い	良　い	普　通	悪　い	無回答	良い以上																																																																											
R4	332 件	47.9%	41.6%	10.2%	0.0%	0.3%	89.5%																																																																											
R3	372 件	54.0%	40.3%	5.1%	0.0%	0.6%	94.4%																																																																											
R2	286 件	49.0%	42.0%	6.6%	0.4%	2.1%	90.9%																																																																											
R1	372 件	39.3%	50.0%	10.5%	0.3%	0.0%	89.2%																																																																											
	回答数	大変良い	良　い	普　通	悪　い	無回答	良い以上																																																																											
R4	332 件	63.6%	33.1%	3.0%	0.0%	0.3%	96.7%																																																																											
R3	372 件	62.1%	31.2%	3.8%	0.0%	3.0%	93.3%																																																																											
R2	286 件	64.0%	31.5%	3.5%	0.0%	1.1%	95.5%																																																																											
R1	372 件	58.6%	36.6%	4.6%	0.0%	0.3%	95.2%																																																																											
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	人材育成業務については、研修の形でデジタル人材の育成を推進していることから、企業の生産性向上に向け、さらなる新分野や新技術への対応、中小企業のデジタル化及び販路開拓業務等の取組をシームレスに行う工夫が必要である。																																																																																
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	施設の設置主旨や利用者のニーズを踏まえ、限られた予算の中で高いサービス内容を維持するためには、熱意と専門性を持ち、的確なノウハウを有する事業者による指定管理者制度を活用した運営を維持することが最適である。																																																																																

4. 今後の事業運営方針について

指定管理者制度導入によって、企業支援のノウハウやつながりを活かした、施設利用者に対する情報発信、研修開催、販路開拓、人材育成等を行うことができるようになった。

また、管理業務仕様書で求められている管理運営体制や産業振興業務、施設管理運営業務について、確実に達成できている。特に、事業面、利用者サービス面において、数多くの新たな業務内容に取り組むことで、事業内容の充実と、利用者サービスの向上を実現している。

以上のことから、引き続き、指定管理者による管理運営を行うことが望ましい。