

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	かわさき新産業創造センター（KBIC）	評価対象年度	令和元年度
事業者名	事業者 かわさき新産業創造センター共同事業体 ・公益財団法人 川崎市産業振興財団 ・パイオサイトキャピタル株式会社 ・インキュファーム株式会社 ・三井物産フォーサイト株式会社 代表者名 代表団体公益財団法人 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66-20	評価者	イノベーション推進室 ベンチャー産業創出担当課長
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	所管課	経済労働局イノベーション推進室

2. 事業実績

利用実績	<p>●入居率(面積比)</p> 目標入居率 69% 結果入居率 82% <p>令和元年度の目標入居率は69%であったが、毎月の公募を通じて積極的な企業誘致に努めた結果、36件の利用申請（延長・増床含む）があり、年度末の入居率は82%と、目標値を大きく上回った。</p>																														
収支実績	<p>収入（カッコ内は平成30年度の決算額）</p> <table border="0"> <tr> <td>・指定管理料</td> <td>2,610,407円</td> <td>(0円)</td> </tr> <tr> <td>・利用料金収入</td> <td>277,231,354円</td> <td>(204,997,554円)</td> </tr> <tr> <td>・事業収入</td> <td>1,020,000円</td> <td>(960,000円)</td> </tr> <tr> <td>・その他収入</td> <td>82,473,835円</td> <td>(75,539,217円)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>363,335,596円</td> <td>(281,496,771円)</td> </tr> </table> <p>支出（カッコ内は平成30年度の決算額）</p> <table border="0"> <tr> <td>・人件費</td> <td>109,048,060円</td> <td>(102,670,384円)</td> </tr> <tr> <td>・事業経費</td> <td>43,349,235円</td> <td>(46,600,300円)</td> </tr> <tr> <td>・施設維持管理経費</td> <td>83,284,444円</td> <td>(76,925,489円)</td> </tr> <tr> <td>・その他管理運営経費</td> <td>129,059,080円</td> <td>(95,385,485円)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>364,740,819円</td> <td>(321,581,658円)</td> </tr> </table> <p>収入－支出＝▲1,405,223円（▲40,084,887円）</p>	・指定管理料	2,610,407円	(0円)	・利用料金収入	277,231,354円	(204,997,554円)	・事業収入	1,020,000円	(960,000円)	・その他収入	82,473,835円	(75,539,217円)	合計	363,335,596円	(281,496,771円)	・人件費	109,048,060円	(102,670,384円)	・事業経費	43,349,235円	(46,600,300円)	・施設維持管理経費	83,284,444円	(76,925,489円)	・その他管理運営経費	129,059,080円	(95,385,485円)	合計	364,740,819円	(321,581,658円)
・指定管理料	2,610,407円	(0円)																													
・利用料金収入	277,231,354円	(204,997,554円)																													
・事業収入	1,020,000円	(960,000円)																													
・その他収入	82,473,835円	(75,539,217円)																													
合計	363,335,596円	(281,496,771円)																													
・人件費	109,048,060円	(102,670,384円)																													
・事業経費	43,349,235円	(46,600,300円)																													
・施設維持管理経費	83,284,444円	(76,925,489円)																													
・その他管理運営経費	129,059,080円	(95,385,485円)																													
合計	364,740,819円	(321,581,658円)																													
サービス向上の取組	<p>●経営支援業務</p> <p>インキュベーションマネージャーやオープンイノベーションコーディネーターが資金調達、マッチング等といった経営支援を年間合計588件行った。ヒアリング等を通じ、ニーズや課題を把握したうえで、入居者の成長に資する支援業務を実施した。</p> <p>●ものづくり基盤技術の高度化促進業務</p> <p>施設にある金属加工等を行うことができる「ものづくり工房」や「CAD/CAM室」を活用し、技術コーディネーターが普段から利用者に対し、試作支援や機械操作方法の指導等の技術的支援を年間合計176件行うとともに、目標値の20回を大きく上回る31回の技術講習会等を開催し、利用者等の基盤技術高度化に取り組んだ。</p> <p>●施設利用者に対するサービス提供業務</p> <p>KBIC本館及びNANOIBICについては、管理事務室で入居者不在時の宅配便等の預かりサービスを行っている。AIRBICに関しては、指定管理者は常駐していないため、宅配ボックスを設置するとともに、会議室の予約については、webで予約可能なシステムを導入する等、入居者の利便性向上に努めている。</p>																														

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			
<p>(評価の理由)</p> <p>●利用者満足度 ・インキュベーションマネージャー等による入居者に対する成長支援について、令和元年度は588件実施した。具体的には、金融機関やベンチャーキャピタルの紹介、大企業とのビジネスマッチング、事業計画に関する助言等、入居者のニーズに応じた支援を行った。 ・指定管理者が入居者から収集したアンケート結果によれば、9割を超える入居者が現状のインキュベーションマネージャー等の支援に満足しており、普段からの親切親身な対応の結果であると考えられ、高く評価できる。</p> <p>●事業成果 各種イベントへの出席や展示会への出展等、積極的なリーシングの結果、スタートアップ企業6社を含む15社の入居につなげ入居率目標を達成したことは評価できる。そのうち1社は、インキュベーションマネージャーが起業に関する相談を受けていた個人で、適切なアドバイスをした結果、入居、起業に至った。また、技術的支援としては、施設の特長であるものづくり工房等を活用した技術コーディネーターによる技術的支援を176件、工作機械講習会等を31回実施した。</p>					
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	4	5.6
		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	4	4.8
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
<p>(評価の理由)</p> <p>●効率的・効果的な支出 収入は前年度より増加したものの、人件費、再委託費、光熱水費等が多くかかったことから収支は▲4,879千円となった。また、事業経費については、リーシング業務やオープンイノベーション業務について、予算額に比べ決算額が少ないものの、効率的かつ効果的な事業の実施により前年度を上回る収入確保につなげる等、成果を出している。</p> <p>●収入の確保 展示会への出展等、積極的なリーシングの結果、入居率は目標の69%を大きく上回る82%となり、これに比例し、新事業事務室等の利用料収入の決算額は予算額を上回る268,166千円となった。駐車場にかかる収入は月極、時間利用とも決算額が予算額を下回っているが、これはAIRBIC駐車場（AIRBIC管理組合の収入）の稼働によるものと考えられる。</p> <p>●適切な金銭管理・会計手続 利用料金の収受及び減免に関する要綱等を制定し、金銭管理業務について、適切に実施している。</p>					

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	4	8
		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>●適正なサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者に対してインキュベーションマネージャー等が資金調達等の経営支援等、入居者のニーズに沿った支援を実施している。 また、オープンイノベーション業務として、入居企業を中心とした多種多様なマッチングイベントを定期的に開催しているとともに、外部大企業に対して積極的な営業活動を行い、入居ベンチャー企業とのNDA締結や共同プロジェクトを成立させる等、成果を上げている点は評価できる。 					
<p>●業務改善によるサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門家や有識者によるアドバイザリーボードミーティングを2回開催し、施設の運営等に関し諮問することで、運営が適正に行われているか客観的に分析するとともに、入居者支援の充実につなげている。 入居中小企業の雇用数が前年度比較で23%増、売上高が102%増加する等、日ごろのインキュベーションマネージャーによる経営支援業務が数値として結果に現われてきている。 					
<p>●利用者の意見・要望への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者に対するアンケートを実施し、入居者のニーズ把握に努めている。施設として対応できない要望については、適切に説明を行い、入居者から理解を得ている。 また、これまでのアンケート結果に基づいて改善を図った会議室予約システムの導入や不在時宅配便預かりサービス等については、引続きサービスの水準を保っており、利用者の視点に立った業務改善の取組は評価できる。 					

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	4	2.4
	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	
<p>(評価の理由)</p> <p>●運営体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき、利用料金徴収業務等を行う総務スタッフ、入居者の成長支援のためのインキュベーションマネージャーやオープンイノベーションコーディネーター、クリーンルームを始めとした施設の管理保守に必要な専門的知識を有する設備管理スタッフ等を配置し、安定的に業務を遂行している。 ・平成30年度に新たに配置した設備保守等のための増員については、引続き施設の安定的な稼働のために管理業務を適切に実施している。 ・所管課と月例会議や随時の連絡において、入居企業や施設管理等の状況について情報共有するとともに、緊急連絡網を整備し、休日夜間であっても所管課と連絡が取れる体制を整えている。 <p>●再委託管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 再委託業者に対して、適切な調整が図られている。特に、飲食・物販スペースについては、アンケート結果を再委託業者と共有し、利用者の満足度向上のため、安価なメニューを導入する等改善がみられる。 <p>●コンプライアンス遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス遵守のため、年に2回コンプライアンス委員会を開催し、法令改正に関する情報やその解釈、運用等について共有を図り、コンプライアンスの適正な確保に努めている。 <p>●環境負荷の軽減</p> <ul style="list-style-type: none"> 以前実施した建物省エネ診断結果を基に、照明・空調管理に関する省エネ対策を行う等、エコ活動を実施した。 					

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	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	4	5.6
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>●設備・施設の保守管理 設備の保守管理については、高度な管理が要求されるクリーンルームの管理にも適切に対応するなど、入居者への施設の安全な利用環境の提供を行っている。</p> <p>●清掃業務 施設内の清掃については、有資格者による清掃インスペクション実施し、指摘箇所を改善するほか、清潔で快適な環境の維持に努め、利用者からも高い評価を得ている。</p> <p>●警備業務 夜間警備員の報告について、一定時間を設け、確実に引継ぎを行うとともに、警備会社への再委託を行い、警備体制を拡充するとともに、セキュリティカードの導入等、適切な警備業務を行っている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	76.2	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

・個人による創業及び企業の新たな事業分野への進出支援による新産業の創造を促進するという、当該施設の設置目的を踏まえ、入居希望者に対するヒアリング会を実施するとともに、入居者支援に対し、販路開拓、資金調達、マッチング等についての適切なサポートを行い、経営・成長支援に資する事業を積極的に行っている。当該経営相談は、令和元年度は42社588件の実績があり、入居者の満足度が高く一定の信頼を得ている。

・オープンイノベーション業務についても、入居者限定のクローズドイベントや、入居者以外のベンチャー企業や大企業、国立研究開発法人等を招くイベント、入居者と大企業との交流を図るイベント等、多種多様な企画を実施しており、入居者のマッチング可能性を大いに高めている。

・AIRBICの入居募集に注力する等、リーシング活動を積極的に実施したことにより、入居率は目標値（69％）を大幅に上回る82％となったことは高く評価できる。

・施設の管理については、クリーンルームなど高度な管理が求められる本施設の状況を踏まえ、専門的知識を有する適切な人員を配置するとともに、清掃業務や各種点検業務等、施設の適切な保守のための業務を確実に実行している。

・前年度に引続き、入居者の利用満足度を向上させるため、会議室予約システムや、入居者不在の際の宅配便預かりサービスを行うなど、入居者のニーズを汲んだサービスを実施している。

・協定期間の2年目に入り、4社の入居者支援体制がさらに充実し、それぞれの強みを活かして施設の安定的かつ効果的な運営につながっている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・現状対応できているが、定期的なアンケート等を実施し、ニーズを適切に把握し、入居者の満足度をより高められるような取組を継続して実施すること。

・施設の維持管理については、現状行われている高いレベルの保守管理を維持し、入居者に快適な事業環境を提供できるよう、引き続き対応していくこと。

・経営相談については、今後より一層件数が増えていくものと推察されるが、入居者の成長に資するよう、引き続き懇切丁寧な対応していただくよう要望する。

・入居率が高い状況ではあるが、より成長が見込める企業が多く入居できるよう、積極的かつ有効なリーシング活動を行うよう調整を進めること。

・オープンイノベーションの推進やKBICの拠点価値の向上に資する事業を所管課と連携して実施していただくよう要望する。

・収支については、収益還元業務を実施できるよう、支出を精査すること。