

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3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 ・バイオサイトキャピタル株式会社 ・株式会社ツクリエ ・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部 創業・ベンチャー産業創出担当課長
指定期間	令和3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部

2. 事業実績

利用実績	<p>●入居率(面積比)</p> 目標入居率 94% 結果入居率 97% <p>令和3年度の目標入居率は94%であったが、毎月の公募を通じて積極的な企業誘致及び成長支援に努めた結果、23件の利用申請(延長・増床含む)があり、結果(年度末)の入居率は97%と、目標値を大きく上回った。</p>																																	
収支実績	<p>収入(カッコ内は令和2年度の決算額)</p> <table border="1"> <tr> <td>・指定管理料</td> <td>6,189,111円</td> <td>(5,669,056円)</td> </tr> <tr> <td>・利用料金収入</td> <td>350,313,825円</td> <td>(335,337,240円)</td> </tr> <tr> <td>・事業収入</td> <td>955,000円</td> <td>(513,000円)</td> </tr> <tr> <td>・その他収入</td> <td>73,907,921円</td> <td>(73,851,489円)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>431,365,857円</td> <td>(415,370,785円)</td> </tr> </table> <p>支出(カッコ内は令和2年度の決算額)</p> <table border="1"> <tr> <td>・人件費</td> <td>115,716,982円</td> <td>(110,858,585円)</td> </tr> <tr> <td>・事業経費</td> <td>54,686,312円</td> <td>(42,777,611円)</td> </tr> <tr> <td>・施設維持管理経費</td> <td>91,677,500円</td> <td>(88,307,246円)</td> </tr> <tr> <td>・その他管理運営経費</td> <td>119,305,039円</td> <td>(115,391,237円)</td> </tr> <tr> <td>・収益還元事業</td> <td>2,691,080円</td> <td>(0円)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>384,076,913円</td> <td>(357,334,679円)</td> </tr> </table> <p>収入-支出=47,288,944円(▲10,747,162円)</p>	・指定管理料	6,189,111円	(5,669,056円)	・利用料金収入	350,313,825円	(335,337,240円)	・事業収入	955,000円	(513,000円)	・その他収入	73,907,921円	(73,851,489円)	合計	431,365,857円	(415,370,785円)	・人件費	115,716,982円	(110,858,585円)	・事業経費	54,686,312円	(42,777,611円)	・施設維持管理経費	91,677,500円	(88,307,246円)	・その他管理運営経費	119,305,039円	(115,391,237円)	・収益還元事業	2,691,080円	(0円)	合計	384,076,913円	(357,334,679円)
・指定管理料	6,189,111円	(5,669,056円)																																
・利用料金収入	350,313,825円	(335,337,240円)																																
・事業収入	955,000円	(513,000円)																																
・その他収入	73,907,921円	(73,851,489円)																																
合計	431,365,857円	(415,370,785円)																																
・人件費	115,716,982円	(110,858,585円)																																
・事業経費	54,686,312円	(42,777,611円)																																
・施設維持管理経費	91,677,500円	(88,307,246円)																																
・その他管理運営経費	119,305,039円	(115,391,237円)																																
・収益還元事業	2,691,080円	(0円)																																
合計	384,076,913円	(357,334,679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経営支援を年間合計962件(令和2年度:826件)行い、件数は令和2年度に比べ、およそ16%の増となった。</p> <p>資金調達、マッチング、IPO支援、人材支援、補助金等支援メニューの紹介、新型コロナウイルス対策など、入居者の幅広いニーズに応じた成長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>新型コロナウイルス感染対策へも配慮しながら、3DCAD講習や工作機械講習等、ものづくり基盤技術高度化講習会は、実施目標20講座に対し、大きく上回る35講座を実施した。技術コーディネーターが利用者に対し、試作支援や機械操作方法の指導等を行う技術的支援については、年間合計257件と令和2年度の233件に比べ増加しており、技術コーディネーターの手厚い支援が入居者から支持されている。また、基盤技術セミナーについては、「新産業創造の源泉であるスタートアップへの期待」をテーマに時流に沿ったイベントを開催した。</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NANOBIICでは、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、AIRBIICに関しては、宅配ボックスを設置するとともに、会議室の予約には、24時間予約可能なシステムを導入しているほか、Wi-Fi設備の強化によってWeb会議等に対応できる環境を改善する等、新型コロナウイルスへの影響も考慮しつつ、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			
(評価の理由) ●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経営相談等成長支援について、令和3年度は962件実施した。新型コロナウイルスの影響も含め、幅広い分野での相談件数が大幅に増加したが、インキュベーションマネージャーの持つネットワークを活用した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や、事業計画に関する助言、補助金申請のサポート等、入居者のニーズに応じた支援を適切に行っている。 ・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、8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及び技術コーディネーターの支援に満足しており、やや不満・不満といった意見はないことから、普段からの親身な対応の結果であると考えられ、高く評価できる。					
●事業成果 新型コロナウイルスの影響が依然続くなか、ホームページや刊行物、展示会、スタートアップ向けイベントでの誘致活動等の結果、年間で新規6件を含む23件の入居につなげ、100%に近い入居率を達成したことは評価できる。 起業間もないスタートアップ企業に加えて、1件を入居後に起業につなげたほか、第2創業をする設立5年以上の中小企業（株式会社ダイモン）も誘致するなど、さまざまなステージの企業を誘致できている。 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257件、工作機械講習会等を35回実施している。					
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	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	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 新型コロナウイルス感染症の影響による飲食・物販業務の減収に対する委託費増額など、想定しえなかった支出に対応したほか、新川崎のブランディング・施設運営の質的な強化に繋がる自主事業を実施したうえで、令和2年度に続き、令和3年度も47,289千円と大幅な黒字を達成している。 また、オープンイノベーションイベントによるマッチング等、目標1件に対し2件のNDAが締結されたほか、具体的なプロジェクトが1件成立するなど、支出に見合う成果を出している点は高く評価できる。					
●収入の確保 入居率について、目標の94%を上回る97%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350,314千円となった。イベントも含めたさまざまな誘致活動が収入の確保に繋がっている。					
●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。					

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	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)					
<p>●適正なサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収益還元事業として、入居企業をはじめ、新川崎周辺や川崎市内の企業との連携・イノベーションへの挑戦を鼓舞・応援することを目的とするビジネスコンテスト「新川崎ベンチャー大賞」を初めて開催し、入居企業を含む5社を表彰するなど、新たに新川崎のブランディング・施設運営の質的な強化に繋がる取組を積極的に行っている点が高く評価できる。 ・IPO支援として事業内容や企業のステージに適した、金融機関やベンチャーキャピタル等の紹介を行い、そのうち10社もの企業がベンチャーキャピタル等から新たな出資を受けることに成功する等、成果を上げている。 ・また、人材支援として、インキュベーションマネージャーのネットワークを活用し、求人の相談があった入居企業2社に対し、情報を提供する等、様々なサポートを実施している。 					
<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。 ・コロナ禍においても、入居中小企業の雇用数が前年度比較で13.2%増、売上高が10.7%増加する等、インキュベーションマネージャー等による経営支援業務の成果が上がっている。 					
<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。アンケートに寄せられた意見や要望に対して回答を作成し、施設として適切に説明を行っている。 ・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 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。 令和2年度に続いて、オープンイノベーション業務を担う人材を独自に雇用しており、入居率が高くなったことで令和2年度よりも相談件数(令和2年度:826回→令和3年度:962回)が増えるなか、入居企業の成長支援に対応できる体制を構築している。 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> <p>●再委託管理 ・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、麺類等の安価なメニューを継続する等利用者の満足度向上に資する取り組みを行っている。 ・清掃に関する再委託については、アルコール等での清掃を追加する等、コロナ禍に適切に対応している。</p> <p>●コンプライアンス遵守 コンプライアンス遵守については、毎週実施されている共同事業体の連絡会議においてコンプライアンスに関する検証を行うとともに、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> <p>●環境負荷の軽減 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。</p>					

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			
<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。また、コロナ禍によるオンライン会議の増加に対応できるよう、wi-fi設備をKBIC本館に増設し、施設内のネット環境を向上させている。</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	73	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3年度は63社962件の実績と増加傾向にあり、入居者から信頼されていることが伺え大変評価できる。
- ・オープンイノベーション業務やマッチングにおいて、入居企業同士のマッチングはもちろん、市内企業への新たな販路開拓の仲介、オンラインの特性を生かした全国をターゲットとする入居企業外とのマッチングイベントの実施や、ベンチャー企業の成長段階で重要となる人材マッチングを目的としたピッチイベントを初めて実施するなど、常にニーズの高いイベントを積極的に実施しており、評価できる。
- ・さらに、収益還元事業として、ビジネスコンテストを初開催することで、新川崎のブランディング・施設運営の質的な強化につなげるといったチャレンジングな取組を積極的に実施していることも併せて高く評価できる。
- ・平成31年1月に開設したAIRBICについては、わずか2年程で入居率が95%になり、その後も入居率を維持しながら、施設全体としても97%となる等、リーシングにおいて、成果を挙げている。
- ・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態を踏まえ、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4年目になり、ハード・ソフト両面において、より質の高い支援が実施されている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・経営相談については、新型コロナウイルス関連の相談も含め、件数が増加しており、今後も入居企業の増加により件数が増加していくものと推察されるが、蓄積されたノウハウやネットワークを活用し、引き続き適切に対応すること。
- ・入居率が100%に近い状況であるため、リーシングから成長支援にシフトし、IPOやM&A等の成果が生まれるよう、引き続き入居企業支援を行うこと。
- ・施設の維持管理については、引き続き高いレベルでの保守管理を維持し、予防保全に努める等、入居企業の事業環境を良好に保つこと。
- ・オープンイノベーションの推進や施設及び新川崎のブランディングを行いつつ、新川崎周辺の企業とも協力しながら、地域経済の発展にも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。
- ・引き続き定期的なアンケートを実施し、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。
- ・収支については、令和2年度に引き続き、令和3年度も大幅な黒字となったため、令和4年度についても安定した収入が確保できる場合は、所管課と協議のうえ、引き続き施設運営の質的な強化や入居企業の成長支援に繋がる収益還元業務を実施すること。
- ・成長した入居企業が入居期限を迎える等の理由で退去する際には、産業活性化の観点から市内への立地が重要であるため、市内への立地誘導に係る支援を市と連携しながら行うこと。