

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	川崎市コンベンションホール	評価対象年度	令和5年度
事業者名	・事業者名 株式会社コンベンションリンケージ ・代表者名 平位 博昭 ・所在地 東京都千代田区三番町2番地	評価者	観光・地域活力推進部 地域活性化担当課長
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日	所管課	経済労働局 観光・地域活力推進部

2. 事業実績

利用実績	(1) 稼働率・利用件数・延べ利用者数																																																						
	<table><tr><td colspan="3">稼働率(%)</td><td colspan="4"></td></tr><tr><td colspan="3">ホール</td><td colspan="4">会議室</td></tr><tr><td></td><td>目標</td><td>提案目標</td><td>実績</td><td>目標</td><td>提案目標</td><td>実績</td></tr><tr><td>R5</td><td>60</td><td>50</td><td>49</td><td>75</td><td>80</td><td>81</td></tr></table>							稼働率(%)							ホール			会議室					目標	提案目標	実績	目標	提案目標	実績	R5	60	50	49	75	80	81																				
	稼働率(%)																																																						
	ホール			会議室																																																			
		目標	提案目標	実績	目標	提案目標	実績																																																
R5	60	50	49	75	80	81																																																	
<table><tr><td colspan="3">利用件数(件)、延べ利用者数(人)</td></tr><tr><td></td><td>利用件数</td><td>延べ利用者数</td></tr><tr><td>R5</td><td>459</td><td>59,849</td></tr></table>							利用件数(件)、延べ利用者数(人)				利用件数	延べ利用者数	R5	459	59,849																																								
利用件数(件)、延べ利用者数(人)																																																							
	利用件数	延べ利用者数																																																					
R5	459	59,849																																																					
※稼働率＝利用日数÷全利用可能日数×100(%)																																																							
収支実績	(1) 収入実績 108,445,960円(予算比 約+14.3%)																																																						
	(2) 支出実績 80,514,156円(予算比 約+4.9%)																																																						
	(3) 収支差額 27,931,804円																																																						
	(4) 市への固定納付金 15,000,000円																																																						
	(5) 市への利益還元 6,465,902円(うち2,266,000円はサインエージモニターに係る導入費用)																																																						
	<table><tr><td colspan="2">収支実績(円)</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>R5</td></tr><tr><td colspan="2">収入の部</td><td></td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td></td><td>91,349,403</td></tr><tr><td>付帯事業収入</td><td></td><td>16,191,002</td></tr><tr><td>市の補填金</td><td></td><td>905,555</td></tr><tr><td>収入計</td><td></td><td>108,445,960</td></tr><tr><td colspan="2">支出の部</td><td></td></tr><tr><td>人件費関係</td><td></td><td>28,987,855</td></tr><tr><td>事業関係経費</td><td></td><td>1,557,884</td></tr><tr><td>管理運営経費</td><td></td><td>35,626,711</td></tr><tr><td>付帯事業収入経費</td><td></td><td>14,341,706</td></tr><tr><td>支出計</td><td></td><td>80,514,156</td></tr><tr><td>収支</td><td></td><td>27,931,804</td></tr><tr><td>市への固定納付金</td><td></td><td>15,000,000</td></tr><tr><td>市への利益還元</td><td></td><td>6,465,902</td></tr></table>							収支実績(円)					R5	収入の部			利用料金収入		91,349,403	付帯事業収入		16,191,002	市の補填金		905,555	収入計		108,445,960	支出の部			人件費関係		28,987,855	事業関係経費		1,557,884	管理運営経費		35,626,711	付帯事業収入経費		14,341,706	支出計		80,514,156	収支		27,931,804	市への固定納付金		15,000,000	市への利益還元		6,465,902
	収支実績(円)																																																						
			R5																																																				
	収入の部																																																						
	利用料金収入		91,349,403																																																				
付帯事業収入		16,191,002																																																					
市の補填金		905,555																																																					
収入計		108,445,960																																																					
支出の部																																																							
人件費関係		28,987,855																																																					
事業関係経費		1,557,884																																																					
管理運営経費		35,626,711																																																					
付帯事業収入経費		14,341,706																																																					
支出計		80,514,156																																																					
収支		27,931,804																																																					
市への固定納付金		15,000,000																																																					
市への利益還元		6,465,902																																																					
※収入の部の「市の補填金」は令和5年4月の条例改正の経過措置に伴う新料金差額の補填。																																																							
サービス向上の取組	◎利用者へのサービス																																																						
	○利用者に対するレイアウト提案等の無料コンサルティングを実施(利用件数 108件)。 ○会場設営における椅子・机のファーストレイアウトを無料で行った。 ○コンベンションホール近隣レストランを掲載したランチマップをリニューアルし、提供した。																																																						
	◎スタッフのサービス改善に向けた取組																																																						
	○毎日朝礼もしくは昼礼を実施し、引継ぎ事項の確認とともに、安全確認、接遇チェック、身だしなみチェックを行った。																																																						

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	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】						
	●アンケートの回収は目標の400件に対し、実績814件と上回った。						
	催事主催者アンケート等回収件数(件)						
		目標	実績	内訳			
R5	400	814	催事主催者216、館長ポスト2、自主事業466、提案事業130				
●「今後、川崎市コンベンションホールを利用したいと思いますか」の設問については目標の80%に対し、94.9%と上回った。 ※ 端数の影響により合計100%とならない項目があります							
今後、川崎市コンベンションホールを利用したいと思いますか							
催事主催者アンケート回答割合 (%)							
	目標(ぜひまた利用したい・また利用したいの合計)	実績	内訳				
			ぜひまた利用したい	また利用したい	機会があれば利用を検討したい	あまり利用したくない	利用したくない
R5	80	94.9	75.8	19.1	4.7	0.5	0
●スタッフの対応については各項目目標の80%に対し、最も低い「下見の際」においても96.1%と大きく上回った。							
スタッフの対応について 催事主催者アンケート回答割合 (%)							
問い合わせ時、申し込み時							
	目標(大変良い・良いの合計)	実績	内訳				
			大変良い	良い	ふつう	悪い	大変悪い
R5	80	96.2	75.5	20.7	3.8	0	0
下見の際							
	目標(大変良い・良いの合計)	実績	内訳				
			大変良い	良い	ふつう	悪い	大変悪い
R5	80	96.1	74.2	21.9	3.9	0	0
催事当日							
	目標(大変良い・良いの合計)	実績	内訳				
			大変良い	良い	ふつう	悪い	大変悪い
R5	80	97.2	77.5	19.7	2.8	0	0
【事業成果】							
●モニタリング会議を毎月実施し、月ごとの利用状況やアンケート集計の結果等を踏まえ、市と指定管理者との間で課題認識を共有するとともに、今後の取組を定期的に確認した。							
●ホール稼働率の目標を達成することはできなかったものの、ホール・会議室いずれも過去最高の稼働率にまで改善させ、オープンイノベーションを促進する交流拠点としての機能を継続して発揮した。							

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	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	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】 ●ケータリング需要の回復に伴う外部委託費の増などが生じたが、什器の買い替えが発生しなかったことや封筒等の在庫対応などにより、支出実績は80,514,156円となり、予算比で+4.9%とほぼ計画通りの金額となった。 ●収支比率(収入／支出)は予算123.6%に対し、実績値134.7%としてほぼ計画通りの収支比率となった。 ●計画に基づく取組を推進しながら、本市に対して固定納付金を納めるだけでなく、利益還元も実施した。利益還元額は6,465,902円となり、うち2,266,000円はサイネージモニターに係る導入費用として令和6年度中の設置を予定している。 (固定納付金15,000,000円、利益還元納付金4,199,902円、サイネージモニター導入費用2,266,000円)				
	【収入の確保】 ●ケータリング需要の回復により、付帯事業収入が増加したため、収入実績は108,445,960円となり、予算比で+14.3%と増加した。 ●ホームページに顧客を誘導するためのリスティング広告(5～7月、11～1月)、首都圏のイベント運営会社へのダイレクトメール(56件)、全国のコンベンション主催者へのメール配信(約3,000件)などの誘致活動を行った。				
【適切な金銭管理・会計手続】 ●令和5年4月の条例改正の経過措置に伴う新料金差額の補填については、市と指定管理者が共に台帳を確認し、金額を確定した。 ●1月31日締め切りの第5回目の納付金について、事務処理ミスにより納付遅延が発生し、市に対して遅延損害金204円を納付した。					
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	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】 ●HPをブラッシュアップし、NEWS&TOPICS(新着情報)の掲載、アクセスマップのリニューアルなどを行い、閲覧数が約48,000件(令和4年度)から約67,000件(令和5年度)に増加。また、SNSを活用し、HPと同内容をタイムリーに更新することで、利用者への情報発信を適切に行った。 ●コンベンションホール近隣のレストランと連携し、周辺のレストランを紹介するランチマップをリニューアルし、利用者に提供した。 ●With コロナに向けた市行政運営方針に伴うキャンセル料徴収の再開や、川崎市コンベンションホール条例の改正に伴う利用料金の変更と旧料金適用の経過措置に関する周知など、利用者にとって重要な情報を適切に提供した。 ●利用者との打合せにより催事内容を具体的に把握することにより、コンベンションを成功させるためのコンサルティングを無料でを行い、的確なサポートを行うことで顧客満足度を高めた。 ●自主事業における「創業支援セミナー企画」について、年2回の実施を計画していたが、実績としては年1回の実施に留まった。					
【業務改善によるサービス向上】 ●リアルとオンラインのハイブリッドでの開催に対応するため、高速光回線などを備え、配信機材等の各種手配や運営サポートを実施した。 ●遅延損害金の発生について、指定管理者の本社経理部が銀行での支払手続きを失念していたことが原因であったため、支払期限当日ではなく、前日までに支払手続きを行うよう、確認・徹底した。以降、支払遅延は発生していない。					
【利用者の意見・要望への対応】 ●催事主催者へのアンケートや来場者も意見を投稿できる館長ポストを実施し、利用者の意見を収集し、スタッフ全員で共有するとともに、随時必要な対応を行った。 ●ホスピタリティ強化月間を設定し、スタッフ一人一人が目標を定め、顧客ニーズに応じた対応を実施した。					

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			
	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	3	1.8
	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			
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか	3	3	1.8
(評価の理由) ●食品衛生責任者、甲種防火管理責任者を1名配置。 ●月1回、所管課と本社担当も加わったモニタリング会議を実施し、電話、メール、対面など頻繁に所管課と連絡の上、連携を図った。 ●現場の業務に直結する接遇研修、コンプライアンス研修等を実施し、スタッフのスキルアップを図った。 ●危機管理マニュアル等を整備し、防災訓練、救急救命講習の受講など安全管理体制づくりに取り組んだ。 ●スタッフが必要人数、必要な場所に配置され、労働環境が守られた。 ●環境負荷低減に関する意義とそのための管理方法に関する研修を実施した。					
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	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。			
	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			
	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	7	3	4.2
	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			
	(評価の理由) ●施設・設備の保守管理、警備、清掃等については、ホールが入っているマンション全体の管理会社へ業務を委託し、適切に管理した。そのほか、スライディングウォールや音響設備など、関係事業者による保守点検などを適切に行った。 ●点検記録や修繕履歴を適切に整備・保管し、適宜に市に報告するなど、適切に管理を行った。 ●ホールの設備・備品類の機能保全は技術スタッフを配置し、日頃常に点検を行いながら整備している。 ●約3,000点の管理物品について、台帳と現物との突合作業を行い、管理状況の確認とともに所在・数量等のチェックを行った。				

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	○市内事業者への優先発注の取り組み ○本市防災計画への貢献 ○市内産業活性化に向けた取り組み	-	-	3
	(評価の理由) ●ケータリングの提携6社を含む市内業務パートナー12社との取引を行った。 令和5年度の市内企業との取引は2,833万円、取引件数は88件であった。 ●災害時における帰宅困難者一時滞在施設として、中原区防災連携協議会帰宅困難者部会に参画している。2月には開設訓練を実施した。 ●市内企業や市内研究機関等の利用162件に対し、利用料金の割引を適用した。				

5. 総合評価

評価点合計	65.2	評価ランク	C
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準(評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- ホールの稼働率については、ビジネスイベントの閑散期である夏に利用の落ち込みがあったことなどから、年度間の目標値を達成することはできなかったが、継続的な誘致活動やリピーターの獲得(リピート率85%)により、ホール・会議室いずれも過去最高の稼働率を達成したことについては、一定の評価ができる。
- 利用件数、延べ利用者数ともに過去最高値となっており、オープンイノベーションの交流拠点として一層機能を発揮するため、さらなる利用件数・利用者数の拡大が求められる。
- 計画に基づく取組を推進しながら、本市に対して固定納付金を納めるだけでなく、利益還元も行っていることは一定の評価ができる。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 本施設は誘致・プランニング・コーディネート・運営をワンストップで担う点が他の施設と大きく異なる点であり、稼働率の目標が未達成であったことから、周知・広報等の誘致活動のさらなる拡大を行うほか、これまで以上に利用者のニーズや傾向を的確に把握できるよう指定管理者によるコンサルティング業務を強化するなど、一層効果的な施設運営となるよう取組を進めること。
- 災害時等における帰宅困難者一時滞在施設として、災害時等での役割を引き続き果たしていくこと。
- 自主事業における創業支援セミナーの実施回数が計画回数を満たしていないため、報告書にも記載があるが、令和6年度に3回実施できるよう調整を行うこと。