

指定管理者評価シート[自己点検・所管課モニタリング用](令和3年度実績)

施設概要

施設名称	板橋区立企業活性化センター	所在地	東京都板橋区舟渡1丁目13番10号 アイ・タワー2F
所管課名	産業振興課	指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
指定管理者名	板橋区起業支援フォーラム有限責任事業組合	指定管理者の所在地	東京都板橋区小茂根三丁目6番23-402号
設置目的	創業希望者に対し、安価なレンタルオフィスや経営に関するセミナー、インキュベーションマネージャーによる適切な技術的助言などの提供による、区内創業の支援。 また、重大な経営課題を抱える区内中小企業者等に対し、様々な角度から課題解決のための支援を行い、経営の革新、産業の活性化を図る。		
行動規範	(1) 関係する法令等を遵守し、センターの設置目的に沿って適正な管理運営を行う。 (2) 適切な利用者サービスの提供及び満足度向上に努める。 (3) センターの施設及び設備の維持管理を適切に行う。 (4) 効率的な管理運営を行い、管理業務経費の節減に努める。		
業務内容	センターの管理運営等に関する業務		

評価結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価	評価理由	評価
【施設の経営方針に関する事項】					
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性					
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	事業計画に基づき、区内の創業及び区内中小企業の経営革新を支援し、区内の産業の活性化を図る	オフィス入居者・卒業生の支援(相談・紹介)、創業希望者の支援(セミナー・相談)、経営者支援(相談・資料作成・セミナー等)、ビジネスに役立つセミナー等を実施	5	設置目的に合致した施設運営がなされており、特にオンライン講座を活用したスキルアップ講座の充実など年度当初の事業計画を達成するための工夫がなされている	4
2 経営方針に基づく具体的な行動					
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	創業相談者 インキュベーションマネージャー相談件数 年間新規8件、延べ96人 創業支援ネットワーク件数 月5件、年間60件 創業者数 年間10件以上	インキュベーションマネージャー相談件数 79 件 新規入居者対象勉強会 3 回 延べ 13 名 *新規オフィス入居ストップの影響あり 創業支援ネットワーク件数 月約9件 132件 *コロナの影響で相談件数増 創業者数 年間 17件	4	インキュベーションマネージャー相談数及び創業支援ネットワーク件数、創業者数のそれぞれの割合を算出し平均した数値で評価している。インキュベーションマネージャー相談件数に関しては改修工事に備えて新規オフィス入居募集停止の影響を受けており、相談支援ネットワーク件数、創業者数は目標値よりかなり高い成果をあげており評価できる。	5
	インキュベーション施設の利用者 スタートアップ・オフィス 年間70%以上 シェアード・オフィス 年間90%以上	オフィスの入居率 スタートアップ・オフィス 71% シェアードオフィス 67%（6月よりオフィス募集停止）	3	各オフィスの稼働率の割合を算出し、平均化した数値で評価している。オフィス入居募集停止にした影響が大きい中、要求水準を概ね満たしている。	3
	創業に関するセミナー参加者(いたばし起業塾・女性セミナー・子ども起業塾など) 参加者延べ380名	いたばし起業塾 5回109名 女性創業セミナー 2回39名 子ども起業塾 16名 いたばし子どもIT起業塾 44名 合計参加者 208名 コロナの影響でオンラインになり、いたばし起業塾の補填として、いたばし子どもIT起業塾を開催	2	特にいたばし起業塾の参加者低迷が目標未達成の大きな要因であるが、コロナの影響でオンライン開催となり、好評であった懇親会が実施出来ず参加者の減少につながったため、対面開催の再開や目標値の見直しは必要である。オンライン講座で新規に子どもIT起業塾を企画・実施した点は評価できる。	2
	経営改善・事業承継相談件数 経営改善相談 新規30社 相談件数1400件 事業承継相談 新規30社 相談件数400件	経営改善 新規相談企業 37社 相談件数 1390件 事業承継 新規相談企業 6社 相談件数 271件 コロナの影響で後継者問題よりも資金繰りの相談が増えたため	4	新規相談企業及び相談件数それぞれの割合を算出し、平均化した数値で評価している。事業承継に関しては今後の社会情勢などを考慮し、目標値の見直しが必要である。	3
	スキルアップ講座参加者 年間19講座 参加者230名以上	スキルアップ講座 67講座 1,536名 ビジネス英会話講座 19講座 178名 人気ある講座を増やし、リピーターの獲得に力を入れている。	5	各セミナーの合計参加人数1714名を基に評価している。多様なニーズに合わせた講座を開催するだけでなく、参加者の多い講座を複数回実施するなど臨機応変に対応している。、目標数を大幅に超える講義開設数、参加者数であり、新型コロナウイルス感染症の影響によるオンライン講座の活用を踏まえても昨年度実績の1443名より参加者数が増加している。	5
	経営に関するセミナーいたばしビジネススクール参加者 年間6講座 参加者120名以上	3講座 参加者 38名 実施したが、集客につながらないため、スキルアップ講座の充実に力を入れている。	1	ビジネススクールのニーズが低いため、スキルアップ講座開催へ早めの切替えを行い、セミナー収入増加の成果は出ているが、ビジネススクールの内容や目標値の見直しは必須である。	1
	研修室利用者 稼働率 研修室:50%以上 会議室:35%以上	稼働率 研修室 26.5% 会議室 18.9% *コロナの影響大、オフィス入居者減により、利用減にもつながった。	2	研修室及び会議室それぞれの稼働率の達成率を算出し、それらを平均化した数値で評価している。新型コロナ感染症のみならず、新規オフィス入居募集停止に伴う影響も目標値に届かなかった要因でもあるため、その点を考慮した上で評価を行った。	2
【行動規範に関する事項】					
法令遵守(法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか)	法令、区条例、区規則、板橋区立企業活性化センター管理運営に関する基本協定書及び年度協定書に沿って適正な管理・運営を行う。	法令、区条例、区規則、板橋区立企業活性化センター管理運営に関する基本協定書及び年度協定書に沿って管理・運営が行われた。	4	今年度は年次報告書及び月次報告書に関して協定書に定められた期限内に適切に報告できており、改善の取り組みがなされた。	4
暴力団等の排除(暴力団等の排除について適切に対応しているか)	「東京都板橋区契約における暴力団等排除措置要綱」を踏まえ、暴力団等の介入を排除	新規業者と取引する場合は厳しくチェックする。	4	暴力団等の介入排除の確認がしっかり行われている。	4

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価	評価理由	評価
平等な利用の確保(特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか)	特定の団体、個人に偏ることなく公正に運営を行う	特定の団体、個人に偏ることなく運営を行った。	4	ある特定の個人や団体に偏ることなく、公正な運営を行っているといえる。	4
ノーマライゼーション(障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか)	施設内に車イス用トイレ、センター入口付近の点字誘導ブロックの設置	高齢者、障がい者の施設利用多数あり。視覚障がい者にも対応のセミナーあり。ホームページは音声の読み上げ機能に対応。	4	施設内のハードの側面のノーマライゼーションの取り組みのみならず、HP上の文言や表記の仕方などソフトの面の配慮に対応している。	4
【管理体制に関する事項】					
経営基盤(安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか)	各LLP組合員の安定性に配慮を行う。	各自安定しており、租税公課等の遅延等なし。	4	租税公課等の延滞等はなく、LLP構成員は安定的な経営体力を備えて、指定管理業務を行えている。	4
職員の雇用形態(施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか)	個人2名、法人1社(計10名)で管理・運営を行う。	インキュベーションマネージャー 安藤 企画・会計・相談等 駒林 施設管理・経営相談等 中嶋・増田・中嶋(隆) 受付業務 パート5名	4	目標である10名により、施設管理・運営に責任の担える安定的な雇用形態となっている。	4
職員の労働条件(労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか)	労働法規を遵守し、かつセンターの設置目的に沿った管理運営を行うことのできる労働条件を設定している。	水和システム(株)で雇用している受付職員は、パート職員就業規則、36協定等を労働基準監督署に提出済み。 高齢者の雇用(70歳定年制)をしている。	4	労働法規等を遵守した適正な勤務体制・労働状況となっており、センターの設置目的に沿った管理運営を行おうとしている。	4
職員の配置体制(適正な職員配置となっているか)	インキュベーションマネージャーを含め5名で管理・運営(12月29日～1月3日を除く 8:45～17:30まで)	インキュベーションマネージャー 安藤 企画・会計・相談等 駒林 施設管理・経営相談等 中嶋・増田・中嶋(隆)	4	管理・運営するうえで人数的に無理なく、適切な配置がされている。	4
職員の専門性(必要な専門性を備えた職員が配置されているか)	インキュベーションマネージャー(公認会計士)、会社経営者、実務経験者を配置。専門能力研修の実施	安藤(公認会計士)。駒林(会社経営)、中嶋(会社経営経験者)、増田(管工事、土木工事の有資格者)	4	多様な知識をもった人員配置がなされており、幅広いのみならず専門性の高いサービスの提供が実施されている。	4
職員の研修体制(職員の指導育成、研修体制は適切であるか)	職員の能力向上を図り、適正に管理運営ができるよう必要な研修の実施	環境・消防・防犯・個人情報の研修を実施	4	適正な管理運営をするうえで必要な研修が実施されている。	4
危機管理体制(事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか)	火災・災害・異常事態マニュアル(BCP含む)の作成と、職員の研修・訓練の実施。	BCP作成。AITAタワーの合同消防訓練・センター職員による消防・防犯研修を実施。 AITAタワー防災センター、いこいの家、にりんそう保育園、AITAワーククリニック、AITAタワー管理組合との連携を強化。	5	BCPや災害時対応マニュアルを毎年作成している。定期的に消防訓練・防犯訓練に参加し、AITAタワー防災センターとの協力体制を構築している。	5
安全対策(利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか)	災害・防犯時のマニュアル作成及び職員の研修	災害・防犯時の職員研修実施。 オフィス窓側に縄ばしこを設置。	4	台風による被害状況の報告や新型コロナウイルス感染症による施設運営などについて、状況に応じて施設貸し出しの中止やセミナー開催の延期等、またそのフォローアップを行っており、利用者の安全を確保するための取り組みがなされている。	4
情報管理(個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か)	個人情報取扱責任者を定め、板橋区個人情報保護条例の遵守およびマニュアルの作成と職員の研修	職員に対しての個人情報の取り扱いの研修実施。 個人情報資料の廃棄には、シュレッダーを使用。	4	個人情報保護に必要な研修を実施し、個人情報について適正な管理、取り扱いを行っている。	4
地域貢献(区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか)	区内経済への貢献を考え、雇用・備品購入・保守点検・修繕工事等を区内業者に依頼。	清掃業務、設備点検、消耗品購入、職員採用等は、業務能力、金額等を考慮しながら決定(区内業者活用:清掃業務、消耗品購入、小破修理費等)	4	区内産業の活性化を図るため区内事業者の利用を可能な限り行っている。窓口業務を担当する職員の採用に際して、区民を採用するなどしている。	4
【管理活動に関する事項】					
経済性・効率性(費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)	効率的な管理運営を行い、かつ更なる縮減(リース料等)に努力する	PC・プロジェクターの再リースにより経費削減 職員自身がホワイトボード修繕した 職員自身がタイルカーペットの交換をしている	5	PCやプロジェクタ等のリースにより経済的な運営がなされている。また、効率的な管理運営のため、可能な限り職員で修繕・交換を行い経費削減に努めている点は評価できる。	4
妥当性(管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)	適正な予算支出	無駄のない経費使用を行っている。	4	管理運営経費は毎年適正に執行されているといえる。	4
設備の保守点検(設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)	空調、シャッター、受水槽、防火対象物、機械警備等の保守点検を協定書に沿って実施	設備保守点検は、メーカーの有資格者による点検を実施。	4	設備の保守点検は協定に基づき、適正に行われている。	4

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価	評価理由	評価
再委託業務の妥当性(再委託されている業務の範囲は適切であるか)	管理業務の主要部分を第三者に委託しない	主要部分の第三者への委託は行っていない。	4	清掃業務や空調管理、防火設備点検、一部の講座講師などによる付随業務が必要なものを除き、業務の再委託は行われていない。	4
備品の管理(備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)	備品台帳とのチェックと機能チェックの実施	故障等があった場合は、迅速に小破修理費等に対応。職員が修理できる案件は、材料を購入し修理を行っている。購入・破棄時には、迅速に区の担当者に報告し、年1回のチェックを実施。	4	備品のチェックの実施、備品購入・破棄時の報告が適正に行われている。また職員が修理できる案件は材料のみ購入し修理を行うなど、工夫がなされている。	4
環境対策(区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)	板橋区環境マネジメントシステムの適性な運用	職員の環境研修実施。施設内での消費電力削減を実施。節電等は利用者へのポスター、チラシ等で周知。マニフェスト、グリーン購入等も適切に管理している。	4	節電等は、利用者へのポスター、チラシ等で周知され、環境方針に沿って適正に運営されている。	4
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	広報やインターネットの積極的な利用	Webの告知についてはSNSを活用。 検索エンジンにおける上位表示対策、フェイスブック等、オフィス・研修室・セミナーの集客に大きな影響があるため、重点的に取り組んでいる。 フェイスブックの登録者数は600名増加し、約7,300名。	5	SEMIによる効果的な情報発信やSNSの活用によりセミナー参加者数の増加によりセミナー収入の増加へつながっており、インターネットの効果的な利用が実施されている。フェイスブックの登録者数増加に取り組み、一時的のみならず継続的な利用者の獲得がなされている。	5
アンケート結果への対応(利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)	オフィス入居者、研修室利用者、セミナー参加者等のアンケート実施	アンケート結果を参考にし、今後の施設管理、セミナー内容に反映させている。 事例 ①セミナー参加者の要望(テーマ・開催曜日・時間等) ②オフィス利用者の要望(冷蔵庫の管理・事務用品の追加等) ③研修室使用者の要望(空調機・清掃等)	4	アンケートを実施し、利用状況の把握や利用者実態の把握に努め、そのアンケート結果を共有することで、より良いサービス提供に活用している。	4
要望への対応(利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)	アンケート・要望等を職員で共有	アンケート結果等を担当職員が共有し、改善可能なことは、迅速に対応している。	4	アンケート結果や利用者からの要望等を施設職員間で共有し、意見や要望に対して迅速かつ的確に対応することが出来ている。	3
一次評価合計			121	二次評価合計	118

＊ サービス水準の採点方法(達成率…5:100%以上 4:90%以上100%未満 3:70%以上90%未満 2:70%以上50%未満 1:50%未満)

＊ 上記以外の採点方法(5:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおりの成果を出している、3:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2:要求水準を満たしていない、1:要求水準を著しく下回っている。)

一次評価（指定管理者）	令和3年度の総括としては、予算支出、経営改善事業に関しては、おおむね計画書通り、オフィス入居率はやや減少(6月から募集停止)、セミナーは、スキルアップ講座に力を入れ、大幅に目標を上回りました。研修室・会議室の利用状況としては、新型コロナウイルスの影響もあり、大幅に悪化しました。令和4年度の取り組みとしては、新型コロナウイルスの影響も大きいと思われますが、スキルアップ講座や経営改善・事業承継事業の経営相談に取り組みの強化を行っていきたいと思います。
-------------	---

二次評価 (所管課)	総合評価	[評価できる点] 一年間を通して、社会情勢に応じて多様なニーズに合わせたセミナーの開催や、経営改善の支援ニーズへの「板橋モデル」による手厚い支援の取り組みは評価できる。また、対面による開催が困難な状況下においてセミナーの内容だけでなく、オンラインの有効活用といった開催の仕方について迅速に対応しており、サービスの水準を確保しようとする姿勢が大変評価できる。今後とも新しい生活様式に沿った、セミナー開催方法の検討と相談受け入れ体制の構築に取り組んでほしい。貸し研修室の利用実績に関しては新型コロナウイルスや新規オフィス入居募集停止の影響による利用制限もあり昨年度から減少しているが、インキュベーション施設に関しては維持出来ており、広報やホームページ、SNSを利用した情報発信により、利用者数の増加と施設の認知度の向上に努めている点が評価できる。そして、施設内の保守点検や安全管理、情報管理に関しては法令や基本協定等を基に適正な管理運営を行っているといえる。
	適正である	[助言・指導・勧告・命令の内容] いたばしビジネススクールに関してはニーズが低く、セミナー内容・ターゲット層・宣伝方法や目標値の見直しが必要である。事業承継相談に関しても事業承継チームの紹介ページや相談に至るまでの受付ページの整備などに取り組み、社会情勢を考慮しながら目標値の再検討をしてもらいたい。そして、施設の設備保守管理や情報管理についてはこれまで通り法令や協定をもとに適正な管理運営を行ってほしい。月次報告の修正・訂正が発生しているので提出前の確認徹底を改めてお願いしたい。

＊ 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、改善すべき点がある(4割未満)