

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5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3-6-23-402
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を実施。	5	設置目的に合致した施設運営がなされており、時代ニーズに合わせた講座開催、経営難に陥った中小企業のご支援をするための体制づくりなど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（オフィス貸出再開より）新規8人超、年間84件 創業支援ネットワーク件数 年間36件 創業者数 年間3人以上	インキュベーションマネージャー相談件数 新規 11人（貸出再開後3人）相談件数 97件（貸出再開後 38件） 創業支援ネットワーク件数 創業相談 年間 32件 創業者数 年間 1人 女性創業セミナー経由での相談が増えているが、R5創業者数は1名。	3	インキュベーションマネージャー相談件数は115.5%。創業支援ネットワーク創業相談は88.9%。創業者件数は33.3%。3項目の平均値（100%以上は100%とする）で、74.1%となるため、3点とする。 創業者数は、創業相談から創業に至った件数。	3
	インキュベーション施設の利用者（令和5年7月～11月空調設備更新工事により貸出休止） スタートアップ・オフィス 年間10%以上 シェアード・オフィス 年間10%以上	スタートアップオフィス （7月～11月休館 営業期間 7/12ヶ月）年間 17% シェアードオフィス （4月～11月休館 営業期間 4/12ヶ月）年間 18% 空調工事再開後の新規入居者が想定以上により、大幅増。	5	空調機器更新工事に伴い、オフィス貸出を令和5年11月まで停止していたため、入居者の低迷につながったが、全体としては目標を達成している。とはいえ、スタートアップオフィスについては引き続き入居者募集に関して工夫の余地があるため「4点」と評価する。	4
	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210名	いたばし起業塾 173名 女性創業セミナー 37名 子ども起業塾 96名 参加者延べ 306名 人気のある講座や講師を呼び、大幅増。	5	令和5年度は従来の形（対面開催）でのセミナー開催ができるようになった。それぞれのセミナーの参加人数は目標値を上回った。人気講座を複数開催し、希望者への参加機会を広げたことや人気のある講師お招きし、継続的にセミナーを行っていることを評価する。今後は、事業計画でも予定している、若手の創業機運を醸成するプログラムの実施を実現していただきたい。	4
	経営改善・事業承継相談件数 経営改善相談 年間相談者60社 相談件数1,400件 事業承継相談 年間相談者30社 相談件数400件	経営改善・事業承継相談件数 経営改善相談 年間相談者 50社 相談件数1,443件 事業承継相談 年間相談者 20社 相談件数201件 事業承継単独の相談は少なく、経営改善とセットの対応になるが、経営改善の対応中だったため。	3	経営改善相談件数1,443件/1,400件（103.1%）、事業承継相談201件/400件（50.3%）、以上については2つの項目の平均値が76.7%となるため「3点」と評価する。経営改善、事業承継共に、社会情勢の影響が大きくかわるため、それらを考慮した目標値の見直しが必要である。	3
	ビジネススクール講座、ビジネススキルアップ講座 参加者 年間38講座 参加者430名以上	ビジネススクール講座 年間3講座 参加者40名 ビジネススキルアップ講座 年間68講座 参加者1,928名、ビジネス英会話 年間36講座 参加者108名 合計 107回、2,076名。 講座参加者のニーズを把握し、需要の高い創業支援やスキルアップにつながる講座の実施回数を増加するなど、集客活動を行った。（反響を見ながら計画しているため不安定）	5	令和4年度より合算して評価。各講座の合計開催数および合計参加人数について、目標値を大幅に上回っており、「5点」と評価する。 コロナ期間中に変化した利用者のニーズやスタイルに合わせた講座を開発し開催してきた結果であると評価する。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。リピーターの定着にも力を入れ現状の講座を維持している。	5

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
	研修室利用者 稼働率 研修室:20%以上 会議室:10%以上	研修室 36.0% 会議室 56.0% (7月～11月 休館 営業期間 7/12ヶ月) 会議室をよく利用していたオフィス入居者が減ったため。	5	研修室36.0%/20%(180%),会議室56.0%/10%(560%),以上については目標を上回り、空調設備更新工事期間後も徐々に貸し出しは戻ってきている。周知を広告媒体を利用し行っている点も評価できる。とはいえ、令和5年度は目標値が低かったため、今後は利用率向上に向けた施策を検討し、取り組まれない。	4
【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適正な管理・運営を行った。	4	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特筆する問題点はない。	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際はチェックを実施し、反社会的勢力排除に関する誓約書の提出も依頼。	4	令和5年度より、新規業者との取引時や新規入居者の申込時は誓約書による確認を導入したことで暴力団等の介入を一切なくしていることを確認した。	5
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	セミナーやオフィス入居の定員を上回った際は、厳正な抽選を行い、公平な運営を行うことができています。	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あり。ホームページは音声の読み上げ機能に対応済み。入口付近の点字誘導ブロック設置済み。	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 駒林 企画・会計・相談等 中嶋(修)・増田・中嶋(隆) 施設管理・経営相談等 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。パートスタッフについても、長期で従事している。	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。	水とシステム(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)もしている。	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 駒林 企画・会計・相談等 中嶋(修)・増田・中嶋(隆) 施設管理・経営相談等	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) 制度改正があった場合は、専門者による説明と情報共有をしている。	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が、専門者間の情報共有が不足していると捉えられる。	3
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の作成や、アイ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。 アイタワー防災センター、にりんそう保育園、アイワーククリニック、アイタワー管理組合との連携を強化。	4	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、アイタワー防災センターとの協力体制を確認している。その他、年1回の防災協議会に参加している。	4
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。 オフィス窓際に縄ばしこを設置。 受付に防犯ブザーの準備。	4	台風や大雨等による被害状況の報告や、状況に応じた施設貸し出しの中止やセミナー開催の延期等、区と連携しながら対応ができています。	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を実施。 個人情報資料の廃棄には、シュレッダーの使用を徹底している。	4	個人情報保護に必要な研修を実施し、個人情報については、施錠できる書庫への保管を行っている。その他、適正な管理、取り扱いを行っている。	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
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：パート採用、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	以前よりもコピーカウンター料金が安い複写機を引き続き利用している。職員自身がタイルカーペットの交換やDIYで修理・補修をしている。リサイクルカートリッジを使用するなど、安価な消耗品を購入している。	4	節電の実施や用紙類のまとめ買いなど、コスト意識をもって業務に取り組んでいる。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。場合によっては、複数の見積りを取って判断している。	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。年間スケジュールを想定通りに進めるため、点検を早めに依頼し、想定通りに行っている。	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
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	主要部門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	備品台帳とのチェックを年1回行っている。故障などがあった場合は、迅速に小破修理費で対応。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。照明の間引きなど、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	毎年環境研修を実施し、意識づけをしていることを確認している。クールビズ・ウォームビズの時期には、利用者に向け、ポスターなどの掲示により周知され、環境方針に沿って適正に運営されている。照明の間引きも実施している。	3
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、フェイスブック等の内容を充実させ積極的な広告宣伝活動を行う事が、オフィス・研修室・セミナーの集客に大きな営業があるため、重点的に取り組んでいる。フェイスブックの登録者数は約620名増加し、8,870名。	5	SEM（Serch Engine Marketing）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も取り組み、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。	4
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。 ・セミナー参加者の要望（テーマ、開催曜日、時間等） ・オフィス利用者の要望（冷蔵庫の管理、事務商品等の追加等）	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確か）	アンケート・要望等を職員で共有	利用者の声や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すくいあげ、施設職員間で共有し、意見や要望に対して迅速かつ確に対応することが出ている。	4
一次評価合計			124	二次評価合計	118

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
* 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 2:50%以上70%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5年度としては、予算支出に関してはおおむね計画通りでした。セミナーの効果的な宣伝活動やニーズに合わせた開催により、大幅増となりました。オフィス研修室・会議室の利用状況としては、休止期間がありましたが、こちらもおおむね計画通りでした。令和6年度の取り組みとしては、オフィスの入居率、研修室・会議室の利用率の改善を目指します。			
二次評価 (所管課)	総合評価 適正である	〔評価できる点〕 令和5年度としては、施設の設定備更新があったため、オフィスと会議室の貸出休止期間が設けられていた。そのような中でも、経営改善等ソフト面での中小企業向け支援、オンラインを活用したセミナー、手厚い創業支援相談対応を行い、区内の中小企業支援施設としてなくてはならない存在感を示すことができたと思われる。特に「板橋モデル」として手厚い経営改善支援の取り組みは変わらず必要とされており、ぜひ継続されたい。各種講座についても、時勢に合わせて、受講者にとって有益なものとなるよう対応していることを評価する。施設更新工事の完了後も、オフィスの入居者募集を継続的にを行い、入居に繋ぐことができている。			
		[助言・指導・勧告・命令の内容] 各事業を効果的に繋げ、複合的に企業活性化センターを使っていただけるように、体制を見直し、積極的な広報に努めていただきたい。施設内の保守点検や安全管理、情報管理に関しては、引き続き法令や基本協定等を基に適正な管理運営を行っていただきたい。各事業担当の職員間での連携を図るため、定期的なミーティングなどで情報共有をできるよう求める。社内の情報共有・報告体制についても改善を求める。また、さらなる創業機運の醸成、オフィスの入居に繋がる施策を期待する。			
		* 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)			