

港区立産業振興センター

第三者評価評価結果報告書

令和 7 年 2 月 17 日

特定非営利活動法人 N P O サービス評価機構

目次

評価概要 (A)評価対象施設 (B)評価機関 (C)評価日程.....	1
評価方法 (A)評価の意味 (B)項目 (C)判断基準	1
評価結果一覧表	3
評価総括.....	6
(1)管理運営体制	9
(1)-① 施設の目的や基本方針の確立	9
(1)-② 施設目的の達成度	10
(1)-③ 職員の勤務実績・配置状況	11
(1)-④ 区との連携・協力体制	12
(1)-⑤ 管理運営の基本体制	13
(1)-⑥ 組織内の情報伝達、職員間での情報共有と連絡体制の確保.....	14
(1)-⑦ 個人情報の保護	15
(1)-⑧ リスクマネジメントの取組	16
(2) 施設・設備の維持管理	17
(2)-① 施設・設備の維持管理	17
(2)-② 物品管理	18
(2)-③ 清掃業務	19
(2)-④ 警備業務	20
(2)-⑤ 環境マネジメントシステムの取組	21
(3) サービス体制	23
(3)-① 接遇マナー	23
(3)-② 利用しやすい受付案内の実施	24
(3)-③ 適切な利用情報の提供	25
(3)-④ 広報・PRの実施	26
(3)-⑤ サービス水準を確保するための取組	27
(3)-⑥ 苦情・トラブルに関する対応状況	28
(3)-⑦ 利用者の声の把握	29
(3)-⑧ 職員への研修の実施状況	30
(3)-⑨ 書籍コーナーの適切な管理	31
(3)-⑩ 展示コーナーの適切な管理	32
(4) センターの効用の発揮.....	33
(4)-① 自主事業の適切な実施	33
(4)-② 新たな事業の創出に関する取組	34
(4)-③ 中小企業の振興・発展に関する資料・情報の収集・提供	35
(4)-④ 就業支援に関する取組の実施	36
(4)-⑤ 地域住民・事業所等との交流・連携の取組	37
(5) 経営状況	39
(5)-① 経理・監査体制.....	39
(5)-② 収支決算状況	40
(5)-③利用実績.....	41

評価概要

(A)評価対象施設

施設名 港区立産業振興センター

指定管理者 みなと・キャンパス・リロ グループ

代表団体：特定非営利活動法人東京都港区中小企業経営支援協会

構成団体：株式会社キャンパスクリエイト

構成団体：株式会社リロクラブ

(B)評価機関

特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構

(C)評価日程

令和6年7月1日～令和7年1月22日

施設訪問調査日 令和6年11月12日

評価方法

(A)評価の意味

- S 特に優れている
- A 優れている
- B 要求される業務水準を満たす通常的水準
- C 重要な改善を必要とする項目がある

(B)項目

大項目 (1) 管理運営体制など……5項目

中項目 (1)-① 施設の目的や基本方針の確立など……31項目

小項目 「・港区立産業振興センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針を明文化しているか」
など……107項目

(C)判断基準

●小項目の判断

判断結果	変更基準
○	「チェック項目」を実施している。 実施していると確認するための要件は、次の1、2、3のすべてを満たした場合である。 1 事業者が当該事項を実施していること。 2 その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること。 3 その根拠が示せること、または目視で確認できたこと。
×	「チェック項目」を実施していない。

●中項目の判断

判断結果	変更基準
S	各チェック項目（小項目）のすべてにおいて要求される業務水準を十分に満たしており、幾つかに際立って優れた項目がある。（小項目は概ね A で S も多く見られる）
A	各チェック項目（小項目）のすべてにおいて要求される業務水準を満たしている。 （小項目に B も含まれるが、概ね A または S である。）
B	各チェック項目（小項目）の中で一部に改善の余地はあるが、概ね要求水準を満たしている。 （小項目は概ね A または B である）
C	小項目の中に C があり、その項目が施設にとって重要な要素である。

●大項目の判断

判断結果	変更基準
S	A 評定を満足した上で、特に優れた点が見受けられる場合は S とする。 （C 評定が無く、重要な中項目で S が存在する）
A	S に該当せず、大項目中の各中項目の半分以上が A 以上の評価であれば A とする。
B	A に該当せず、大項目中の各中項目の半分以上が B 評価であれば B とする。
C	中項目で多数 C が見受けられる。または重要な中項目に C があれば C とする。

評価結果一覧表

評価項目		指定 管理者 自己評価 結果	評価機関 評価結果
(1) 管理運営体制		S	S
(1)-① 施設の目的や基本方針の確立	・港区立産業振興センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針を明文化しているか ・港区立産業振興センターの設置目的や施設運営上の基本方針について、職員の理解を深めるような取り組みを行っているか ・港区立産業振興センターの設置目的や施設運営上の基本方針について、区民の理解を深めるような取り組みを行っているか	A	A
(1)-② 施設目的の達成度	・利用者にとって、公平・公正に利用できるシステムを構築しているか ・中小企業者および従業員の経営活動に対し、施設として適切なサポートが行われているか ・中小企業者および従業員が必要とする情報・資料の収集・発信が行われているか	A	S
(1)-③ 職員の勤務実績・配置状況	・各業務に対し、適切な人数の職員を配置しているか ・各業務・各職務の役割分担が明確化されているか	A	A
(1)-④ 区との連携・協力体制	・区の関係法令や条例を遵守して管理運営をしているか ・事業計画の進捗・実施状況を定期的に区に報告しているか ・「基本協定書」等に定めている報告書類は、要求された方法で提出しているか ・区の施策を十分に理解し、積極的に協力しているか ・区との連絡調整のための会議、打ち合わせ等を定期的に、または随時に実施されているか	S	S
(1)-⑤ 管理運営の基本体制	・「基本協定書」等を履行するため、管理業務の年度・月間等の計画を立案しているか ・計画の推進方法、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している ・計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる ・業務改善に向けて、職員の意見・提案を把握・検討している	A	S
(1)-⑥ 組織内の情報伝達、職員間での情報共有と連絡体制の確保	・指揮命令系統が明確化され、必要な情報が職員へ周知されているか ・利用者へのサービス提供が円滑に行われるよう、関係部署間の連絡が適切に行われているか ・職員間で情報共有を目的とした定期的な会議（スタッフミーティング等）が適切に開催されているか	A	A
(1)-⑦ 個人情報の保護	・個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していないか ・個人情報や情報セキュリティの社内規程や、個人情報の取扱いに関するマニュアルなどを整備し、その遵守に取り組んでいるか ・情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっているか ・個人情報保護遵守に向けて、職員研修等を定期的の実施しているか	A	A
(1)-⑧ リスクマネジメントの取組	・感染症や事件・事故等のリスクに関するマニュアル等を整備しているか ・当センターや類似施設で発生した感染症や事件・事故等のリスクに関して、職員間で情報共有し、対策を講じているか（ヒヤリ・ハット集の作成、ファイル回覧など） ・事件・事故、犯罪等から利用者を適切に守ることができる管理体制となっているか ・警察や保健所など関係機関との連携体制が取れているか ・区民避難所として、避難所運営体制を確立しているか ・防災計画や防災に関するマニュアル、BCP（事業継続計画）等が整備されているか ・防災計画・防災マニュアル、BCP（事業継続計画）等に基づき、避難訓練や防災訓練等を実施しているか ・災害に備え、消防署や地域、館内他事業所との連携体制を構築しているか	A	A

評価項目		指定管理者 自己評価 結果	評価機関 評価結果
(2) 施設・設備の維持管理		S	S
(2)-① 施設・設備の維持管理	- 仕様書等に従い、適切に設備機器の保守管理が行われ、利用者の安全・安心が確保されているか - 施設・設備に関するマニュアルや手順書等が整備されているか - 施設設備について、安全点検のための年間の計画を立案し、実行しているか - 日常の安全点検等の取組等を記録し、必要な報告を行っているか - 施設の安全点検に関して、専門業者と適切な契約を行い、委託業務を確認しているか	S	S
(2)-② 物品管理	- 区の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか - 廃棄（除去）備品は、ルールに基づき適切に処分しているか - 貸出備品等は、安全・安心・良好に使用できる状態となっているか	S	S
(2)-③ 清掃業務	- センター内は埃、ごみ、汚れ等がない状態を維持し、不快感（見た目、悪臭等）を与えず、衛生的な状態が保持されているか - 協定書や事業計画書の通り清掃業務を行えるように、年・月・週の計画を立案しているか - 清掃業者と適切な契約を行うほか、委託業務について、確認・指導を行っているか	S	S
(2)-④ 警備業務	- 鍵の管理方法が明確になっているか - 日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めているか	S	S
(2)-⑤ 環境マネジメントシステムの取組	- 職員は、区の環境マネジメントシステムを理解しているか - 省エネルギー対策や水道光熱費の削減に取り組んでいるか - 環境に配慮した調達、業務執行が行われているか （※CO2の削減、ごみの発生抑制、再利用（リユース）、リサイクルなどの取り組みについて）	S	S
(3) サービス体制		S	S
(3)-① 接遇マナー	- 接遇マナーに関するマニュアルを整備しているか - 接遇マナーに関するマニュアル研修を定期的の実施しているか	A	A
(3)-② 利用しやすい受付案内の実施	- 利用相談の受付はわかりやすく親切・丁寧に行われているか - 利用者の相談に対して、職員が適切に対応できるよう、応対サービス等の研修体制を確立しているか - 空き状況など施設に関する情報を利用者に随時提供できるよう、資料を用意しているか	A	A
(3)-③ 適切な利用状況の提供	- サービスの情報や施設利用者案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成しているか - 情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っているか - 見学などの希望に対応しているか - センターの空き状況の提供が効果的に行われているか - 指定管理者の名称や指定期間、概要等について、館内の掲示板やホームページ等で利用者に周知しているか	S	S
(3)-④ 広報・PRの実施	- センターの活動内容、イベント情報を周知できるようにわかりやすく発信しているか - 認知度を上げ、新たな利用者を増やすための取組は行われているか - 多言語での広報・PRの取組を行っているか	A	A
(3)-⑤ サービス水準を確保するための取組	- サービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点をわかりやすく明文化したマニュアル等が作成されているか - サービス向上のためのミーティング等が行われ、必要に応じてマニュアル・指導方法の改善を行っているか - サービスのレベルアップのために、受付の接遇、電話対応など研修を実施しているか	S	S
(3)-⑥ 苦情・トラブルに関する対応状況	- 利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、HPでの受付等）を設置しているか - 苦情・トラブルの発生時や意見等が寄せられた時は、内容を記録し、必要な対応策を講じているか - 利用者の意見、苦情等への対応手順、担当者が明確であり、利用者にも周知しているか - 苦情、意見への対応策について公表しているか	A	A

評価項目		指定管理者 自己評価 結果	評価機関 評価結果
(3)-⑦ 利用者の声の把握	・業務を通じて利用者の声（意見や提案等）を把握しているか ・利用者アンケート等を実施し、利用者の声（意見や提案等）を把握しているか ・把握した利用者の声（意見や提案等）、利用者アンケートの結果から課題を抽出し必要な対応策を講じているか ・利用者の声（意見や提案等）、利用者アンケートの集計結果や指摘事項への今後の対応について、フィードバック・公表しているか	A	A
(3)-⑧ 職員への研修の実施状況	・業務遂行上、必要な知識・技術のスキルアップにつながる研修計画を立てているか ・研修計画に従って、全ての職員に、必要な研修が実施されているか ・実施した研修概要を記録に残し、人材の育成・指導、今後の研修計画に役立てている	B	B
(3)-⑨ 書籍コーナーの適切な管理	・施設の設置目的に沿った展示が行われているか ・展示コーナーは計画に沿って定期的に更新されているか ・利用者がわかりやすいよう、展示の工夫がなされているか	S	S
(3)-⑩ 展示コーナーの適切な管理	・施設の設置目的に沿った展示が行われているか ・展示コーナーは計画に沿って定期的に更新されているか ・利用者がわかりやすいよう、展示の工夫がなされているか	A	A
(4) センターの効用の発揮		S	S
(4)-① 自主事業の適切な実施	・特定の業種・業態に偏らず、区内の中小企業者やその従業員のニーズをカバーする自主事業が企画されているか ・定期的に自主事業の見直しを実施し、区内の中小企業者や利用者のニーズを反映させているか ・事業計画書等の通り、事業が実施されているか	A	A
(4)-② 新たな事業の創出に関する取組	・新たな事業の創出を図るための交流と連携の場としての取り組みを積極的に行っているか ・新たな事業の創出を図るために、産学官連携に関する情報を提供しているか（共創パートナーシッププラットフォーム等） ・新たな事業の創出を図るために、ベンチャービジネス、創業支援事業を行っているか ・新たな事業創出を図るために、ソーシャルビジネス支援事業を行っているか ・新たな事業創出を図るために、アントレプレナー育成事業を行っているか ・新たな事業の創出を図るために、コワーキングスペース及びビジネスサポートファクトリー運営事業を行っているか	S	S
(4)-③ 中小企業の振興・発展に関する資料・情報の収集・提供	・中小企業の振興発展に関する情報収集の仕組みが構築されているか ・中小企業の振興発展に関する情報収集は十分に行われているか ・中小企業の勤労者福祉の向上に関する事業を行っているか	A	S
(4)-④ 就業支援に関する取組の実施	・地域の中小事業者のニーズを踏まえた就業支援の研修や講習が実施されているか ・就業支援の取組において、外部資源の有効活用が図られているか ・定期的に就業支援の内容の見直しが行われ、利用者のニーズを反映させているか	A	A
(4)-⑤ 地域住民・事業者等との交流・連携の取組	・地域住民、事業所等と情報交換、連携を行っているか ・地域住民・事業所等の意見・要望の把握や施設の活動に関する意見交換の場を設けているか ・人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加しているか ・区内の他施設や中小企業団体と連携し、情報交換を行っているか	A	A
(5) 経営状況		A	A
(5)-① 経理・監査体制	・外部の監査を受ける等、監査は適切に行われているか ・適切な経理書類が作成されているか ・収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか ・通帳や印鑑などが適切に管理されているか	A	A
(5)-② 収支決算状況	・健全で安定した運営が行われているか（収入－支出がプラスになっているか、予算と決算に大幅な相違がないか） ・経費削減のための努力を行っているか	B	A
(5)-③ 利用実績	・評価実施までの各年度の施設稼働率および利用者数の推移を確認する	A	A

評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
(1) 管理運営体制	港区の中小企業施策(経営相談、研修、創業ベンチャー、人材育成等)の浸透を重要な事業活動として位置づけ、それぞれの経営活動に応じた支援・サポートを行っている。	区の産業振興施策を踏まえて、経営相談事業や販路拡大事業など、多岐にわたる事業ごとに実施目的や実施内容、実施主体・対象者を明確にし、共同企業体3社の各職員の専門性・強みを踏まえて職員を適材適所に配置して事業を実施している。
(2) 施設・設備の維持管理	施設・設備に関するマニュアルは整備され、それぞれに配置されている。適宜スタッフが施設巡回を行うことにより、常に清潔な状態を維持している。区のEMS(環境マネジメントシステム)にもとづき、省エネ、水道光熱費の削減に取り組んでいる。	備品は損傷なく良好な状態を維持されており、センター内の各フロア・各部屋は清潔に管理されていることを確認した。令和4年度に「MINATO 節電アクション」の区全体の取り組みが終了した後も、センターではこまめな消灯や服装の調整などの電力削減行動を継続している。
(3) サービス体制	区の「あったかマナーみなと」をベースに、9階受付オリジナルのマニュアル、8階窓口対応マニュアルを作成している。対応サービスの研修は接客マナー研修の中で実施している。加え、ファシリティマネジャーによるOJTを常時行っている。	共同企業体3社の事業経験やセンターの運営経験を反映して、受付業務マニュアルを作成しており、受付担当職員を対象に年1回は研修を実施している。サービス向上のためのミーティングを通じて、ボトムアップにより職員の意見を取り入れてマニュアルの改訂・接客の改善を図っている。
(4) センターの効用の発揮	令和6年度に共創パートナーシップの制度を立ち上げ、産学官連携を進めている。スタートアップ支援として、アクセラレーションプログラムを提供している。地域との連携を深めるため、近隣の企業や学校、各種団体との交流を通じて、三田・田町エリアの活性化にも取り組んでいる。	企業、大学・研究機関、大使館、金融機関等の様々なステークホルダーから構成される、「共創パートナーシッププラットフォーム構築促進事業」を新たに実施し、スタートアップ企業の成長を支援している。コワーキングスペース及びビジネスサポートファクトリー運営事業を通じて、「場のイノベーション」が起こる環境を提供している。
(5) 経営状況	指定管理者としての、サービス向上、コスト削減を念頭に、職員一同コスト削減に努めている(印刷外部委託の内製化、業務委託を職員が代替など)。	新規事業を実施する場合は、スクラップ・アンド・ビルトを基本とし、予算の範囲内で収まるように工夫している。セミナーのポスター等の印刷を試算したところ、ビジネスサポートファクトリー内に設置しているプリンター類を使用し内製化したほうが、外注に回すよりコストが低い結果となったため、内製化による作成に替えて経費節減を実行している。

評価結果についての講評

【良い点】

- ① 事業計画書作成に合わせて、事業・管理業務の年度・月間等の計画を立案し、ガントチャートに落とし込んで可視化し職員間で共有している。研修の実施回数など数値目標が設定可能な計画については、事業計画書に明記して着実な実施に努めている。前年度の事業実施状況を振り返り、時代の潮流やビジネスにおける新たなテーマを次年度の事業計画に反映している。
- ② コワーキングスペースには、専門性を有したクリエイティブコーディネーターを配置して、会員の管理、コミュニティの形成、事業相談支援などにきめ細かく対応している。特に、ビジネスサポートファクトリーには、先端機器を設置しているため、セミナー・ワークショップ等を開催して、会員が先端機器をビジネスに活かしたり、コミュニティを創出することなどを推進している。
- ③ ベンチャービジネス・創業支援事業として、創業セミナーや創業交流会の開催に加えて、創業アドバイザー派遣(創業計画書作成支援など)を実施するなど、区の創業支援の方針に則り、区内での創業を積極的に支援している。特に、創業のための各種支援から登記手続き、アクセラレーションプログラムによる伴走支援までワンストップでサービス提供が可能な体制である。
- ④ 新たに「共創パートナーシッププラットフォーム推進事業」を開始し、共創パートナーは、企業、大学・研究機関、大使館、金融機関等の様々な30以上のステークホルダーが参加している。ビジネス交流会、産業交流展共同出展、創業交流会などの各種交流会などを企画・実施しているほか、コミュニティ形成イベント「ヨリミチ部」において地域住民や起業家、近隣企業に勤務する人々などが毎月集って交流を重ねており、事業者・地域住民・支援機関等との交流・連携の取り組みを進めている。

指定管理者からの意見

・港区立産業振興センターの設置目的である「区の企業・人・地域の力」を一つに結びつけ、最新の情報や技術を提供する「未来発展型の産業振興拠点」づくりに邁進しているところであるが、センターのビジョンである「地域イノベーションエコシステム」の実現には未だ道半ばであると認識している。

・管理運営面においては、共同企業体 3 社による運営であることから、各社が持つ強みを発揮しつつ、一体感を醸成することに意を用いている。

・施設面では安全・安心の確保、サービスの向上と経費の削減に取り組んでいるところである。特に、区的环境マネジメントシステムに則り、環境への配慮を十分に行っている。

・サービス面においては、接客・窓口マニュアルをもとに、利用者に対してレベルの高いサービス・応対に努めているところである。

・管轄する 27 事業については、事業目的・目標、また実施プロセスを明らかにしながら、着実な推進を図っている。さらに経営環境の変化を踏まえた事業テーマの設定、具体策の推進にも努めている。

・経営状況については、合意された収入の範囲内において、コスト削減を図りつつ、効果的かつ効率的な経営を目指している。資金・収支報告の迅速化や仕組みづくりを当面の課題として設定している。

・今回、第三者の眼から、みなと・キャンパス・リログループの管理・運営や事業活動がどのように映っているかを認識した。高い評価をいただいた点(強み)をさらに強化するとともに、問題点・改善点として指摘していただいた点(弱み)を克服し、港区立産業振興センターの指定管理者として、区内中小企業の発展に寄与するとともに、利用者からなお一層、信頼されるセンターになれるようさらに邁進いたします。

(1)管理運営体制

(1)-① 施設の目的や基本方針の確立

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	港区立産業振興センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針を明文化しているか	○	A	○	A
	港区立産業振興センターの設置目的や施設運営上の基本方針について、職員の理解を深めるような取り組みを行っているか	○		○	
	港区立産業振興センターの設置目的や施設運営上の基本方針について、区民の理解を深めるような取り組みを行っているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・基本協定書や業務基準書に基づき、各年度の事業計画書の中で明文化している。 ・職員も事業計画書の作成に参画し、理解を深めている。 ・産業振興センターホームページ（HP）で、施設や事業の紹介・案内とともに、施設の基本方針を示し、区民理解への取り組みを行っている。また、お役立ちガイド、創業パンフレット等でも区民の理解が深まるような取り組みを行っている。 ・10月の区民まつりに合わせて開催する「地域元気フェア」や3月の「センター文化祭」等で、区民の理解を促進している。 ・さらに、区内の町内会掲示版にポスターを貼ることや各種イベントを通じて理解を深めている。		【講評】 ・「港区立産業振興センター事業計画書（令和6年度）」に「施設運営に関する基本的な考え方と取組み」を明記し、共同企業体の理念・管理運営の基本方針として「港区産業振興プラン」に示されている区の目指す理想的な産業振興に向けた支援施策を実行することを掲げている。さらに、設置目的を果たす支援施策として、①企業への支援、②地域への支援、③人材への支援を通じて「企業・人・地域の力」を一つに結びつける取り組みを推進している。 ・事業計画書に関しては、まず共同企業体3社で各々の所管事業に係る事業計画の案を作成し、センター長が中心となり取りまとめている。さらに、管理運営方針を加えるとともに、事業間で重複している部分を調整して最終化して区に提出している。 ・「みなと区民まつり」に合わせて開催している「港区地域げんきフェア」では、区内の様々な企業20社が出展し、「企業・人・地域の力」を結びつけるとともに、当センターの役割を広く参加者に伝えている。 【改善すべき点・課題等】 ・職員アンケートの「港区立産業振興センターの設置目的や施設運営上の基本方針について、職員の理解を深めるような取り組みを行っているか」という問いに対して、できていない（改善が必要）との回答が37.5%あった。必ずしも、職員一人ひとりまで基本方針が浸透しているか十分でない面もあるため、各年度開始に当たって、全職員を対象とした事業計画を説明する機会を設けることが望まれる。			
【確認根拠】 HP 事業計画書 お役立ちガイド 創業パンフレット等					

(1)-② 施設目的の達成度

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	利用者にとって、公平・公正に利用できるシステムを構築しているか	○	A	○	S
	中小企業者および従業員の経営活動に対し、施設として適切なサポートが行われているか	○		○	
	中小企業者および従業員が必要とする情報・資料の収集・発信が行われているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・HPに施設情報・会員規約を提示し、港区施設共通の施設予約システムから利用の申し込みを受けている。 ・港区の中小企業施策（経営相談、研修、創業ベンチャー、人材育成等）の浸透を重要な事業活動として位置づけ、HP掲示、メール発信、チラシ配布などで告知し、それぞれの経営活動に応じた支援・サポートを行っている。具体的には、出前経営相談、創業アドバイザー派遣・アフターフォロー巡回、中小企業者のニーズやトレンドに合わせたセミナーの実施、従業員の資格取得支援などもを行っている。 ・必要な情報収集に当たっては、巡回相談員による企業情報の収集、イベント・セミナーなどのアンケートによる収集、所属する中小企業診断士のネットワークの活用などにより行っている。 ・情報発信においては、巡回相談員による情報提供のほか、HPやメルマガ、チラシ・パンフレットなどさまざまな媒体を活用している。特にHPにおいては月毎のイベント一覧を示し、利用者に分かりやすい形で情報発信している。なお、セミナー情報については登録された企業・個人に発信するようにしている。		【講評】 ・センター総合窓口またはe-mailで団体登録・港区施設予約システム利用登録を済ませた後は、区の施設予約システムから空き状況の確認と申込が可能である。センターのHPに会議室など施設ごとに予約方法と予約サイトのリンクを貼って、利用者が予約しやすいように工夫をしている。 ・関係機関の提供する情報や発行のリーフレット、パンフレットなどを精査し、中小企業者・従業員が必要な情報を館入口のラックに整理し配架しており、必要な情報をすぐ入手できるようにしている。 ・区の産業振興施策を踏まえて、経営相談事業や販路拡大事業など、多岐にわたる事業ごとに実施目的や実施内容、実施主体、対象者を明確にして事業を実施している。人材育成の例で言えば、区内中小企業の人材を育成し、経営基盤の強化を図ることを目的に、マーケティング、販路拡大、人材、組織に加えて、新たな課題である事業継続やDXの研修を実施している。 ・経営相談事業を通じて、巡回相談員が区内の中小事業者を訪問し、有益な情報や方向性を提示して課題の解決に向けた支援を行っている。情報の収集に当たっては、巡回指導員の所属先である中小企業診断士のネットワークを活用している。また、港区の企業インタビューをセンターのHPで掲載し、区外を含めた幅広い層に地域企業情報を周知している。			
【確認根拠】 HP 出前経営相談・研修セミナー等各種チラシ					

(1)-③ 職員の勤務実績・配置状況

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	各業務に対し、適切な人数の職員を配置しているか	○	A	○	A
	各業務・各職務の役割分担が明確化されているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 中小企業診断士や公共施設マネジャーなどの資格保有者を「職員の履歴及び資格に関わる事項」に記載のとおり配置している。 ・ 役割分担は、各社の事業推進体制表（NPOみなど事業推進体制等）で明確にしている。		【講評】 ・ 共同企業体3社の各職員の専門性・強みを踏まえて、職員を適材適所に配置しており、事業計画書には別紙として「職員の履歴及び資格に係わる事項」を添付している。 ・ 「職員ローテーション表」を作成し、職種及び常勤・非常勤別に各職員の時間ごとのシフトを明示して、必要な配置となるようにしている。 ・ 共同企業体3社の意思決定、各所との連携・対応窓口をセンター長に一本化している。また、各構成団体から副センター長を配置しており、指示命令が職員全体に行き渡るようにしている。センター長及び副センター長が「運営委員会」で協議して、センター運営に関する方針を決定している。			
【確認根拠】 職員の履歴及び資格に関わる事項 各社の事業体制表 NPOみなど事業推進体制					

(1)-④ 区との連携・協力体制

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	区の関係法令や条例を遵守して管理運営をしているか	○	S	○	S
	事業計画の進捗・実施状況を定期的に区に報告しているか	○		○	
	「基本協定書」等に定めている報告書類は、要求された方法で提出しているか	○		○	
	区の施策を十分に理解し、積極的に協力しているか	○		○	
	区との連絡調整のための会議、打ち合わせ等を定期的に、または随時に実施されているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・区の関係法令や条例等を遵守し、管理運営に当たっている。関係資料をファイリングし、いつでも閲覧できるようにしている。 ・月1回の開催の事業報告会にて、進捗・実施状況を区に報告している。終了後は議事録を作成・共有し、事業改善に結び付けている。 ・基本協定書等に定めている報告書類は、データ及び印刷物（確報版）の形で提出している。 ・区の施策（セキュリティ対策、環境マネジメント、指定管理者施設方針等）を理解するために、適宜研修に参加し、積極的に協力している。 ・区からの要請には、必要の都度、会議・打合せの場を設けて、積極的に対応している。		【講評】 ・港区産業振興センター条例集等のファイルを事務室内に設置し、必要な場合に職員がいつでも参照できるようにして、条例や規程に則った運営に努めている。 ・代表団体と構成団体は共同事業体協定書を締結し、業務分担やリスク分担の範囲を明確にして、相互に分担業務の履行状況をチェックする体制を整えている。 ・区との「管理運営に関する基本協定書」の第14条に基づき、事業計画書を作成し区へ提出している。事業計画書は、同協定書で義務づけられた内容を盛り込み作成されている。また、同協定書第26条に基づき、年度終了後速やかに当該年度の業務実績報告書を区に提出している。 ・毎月の事業報告会を通じて、事業実施に関する進捗状況を区に報告しているほか、文書や電子データでも提出している。また、必要に応じて区の担当部署とも相談し、区の意向を確認している。			
【確認根拠】 港区産業振興センター条例集等 事業報告会資料及び議事録等					

(1)-⑤ 管理運営の基本体制

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	「基本協定書」等を履行するため、管理業務の年度・月間等の計画を立案しているか	○	A	○	S
	計画の推進方法、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	○		○	
	計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	○		○	
	業務改善に向けて、職員の意見・提案を把握・検討している	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・事業計画書作成時に、年度、月間等の事業、管理業務を立案している。 ・事業計画書の中で、推進方法、目標、達成度の基準を明示している。 ・毎月の事業報告書や報告会により、進捗を確認し、必要に応じて見直し・対策立案を行っている。 ・事業計画策定の際には職員の意見・アイデアを聴取して、事業計画に反映している。事業実施に当たっても、職員の意見・提案を活かすようにしている。		【講評】 ・事業計画書作成に合わせて、事業、管理業務の年度、月間等の計画を立案し、ガントチャートに落とし込んで目に見える形で職員に周知している。 ・事業計画では、共同企業体としての理念・管理運営の基本方針に基づき、「施設運営」「職員の確保・育成」「苦情解決・利用者満足度向上」の各項目別に関する基本的な考え方と取組みを明記している。また、研修の実施回数など数値目標が設定可能な計画については、事業計画書に明記して着実な実施に努めている。 ・毎月の事業報告会で、事業ごとの進捗について月次報告書を基に確認している。年度の業務実績報告書では、自主事業を含めた事業実施状況のほか、収支状況や利用状況を取りまとめて区に提出している。また、次年度に向けて前年度の事業実施状況を振り返ると共に、時代の潮流やビジネスにおける新たなテーマを次年度の事業計画に反映するようにしている。			
【確認根拠】 事業計画書 事業報告会資料及び議事録					

(1)-⑥ 組織内の情報伝達、職員間での情報共有と連絡体制の確保

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	指揮命令系統が明確化され、必要な情報が職員へ周知されているか	○	A	○	A
	利用者へのサービス提供が円滑に行われるよう、関係部署間の連絡が適切に行われているか	○		○	
	職員間で情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が適切に開催されているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 指揮命令系統を組織図等で示し、職員に周知している。 ・ 各社それぞれでツール（メール、BOX、slack、Backlog等）を活用し、情報共有している。 ・ 3社の幹部は月一の事業運営会議（案件によっては職員も同席可能）で、情報共有している。 ・ 職員間では、各社ごとに定期的な会議を開催している。		【講評】 ・ センター内の指揮命令系統は、センター長から副センター長、副センター長から職員に連絡・指示がなされる体制であり、組織図を作成して明示している。 ・ 必要な情報は、メールやファイル共有サービス、コミュニケーションアプリ等を通じて各社内でも共有されている。 ・ 共同体3社の幹部は月1回、事業運営会議を開催して、組織間で情報共有している。事業運営会議には、案件によって担当職員が参加し、職員からの意見や提案を反映して業務改善につなげている。 【改善すべき点・課題等】 ・ 職員間では各社ごとに定期的な会議を開催しているが、情報共有の方法やITツールが異なり、各社の職員間で情報に濃淡に違いも見られるなど、組織の垣根を超えた職員同士の交流が課題である。センター横断的な情報共有方法の改善や職員同士が気軽に話せるような関係性の構築が期待される。			
【確認根拠】 各種ツール 事業・運営委員会議事録 各社の会議議事録					

(1)-⑦ 個人情報の保護

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していないか	○	A	○	A
	個人情報や情報セキュリティの社内規程や、個人情報の取扱いに関するマニュアルなどを整備し、その遵守に取り組んでいるか	○		○	
	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっているか	○		○	
	個人情報保護遵守に向けて、職員研修等を定期的実施しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・個人情報を取得する際には、利用目的を提示して、了解を得ている。 ・産業振興センター個人情報保護ハンドブックを整備して、遵守に取り組んでいる。また、外部の専門家からアドバイス受けている。 ・アクセス権を管理したBoxにて管理している。 ・定期的に教育（区の情報セキュリティセミナー受講、Pマークの研修など）を行っている。また、入社時に個人情報保護ハンドブックで自主学習することを推奨している。		【講評】 ・センターのHPに、指定管理者としてのプライバシーポリシー（個人情報取扱方針・個人情報保護方針）を掲載し、1. 取得する情報及びその取得方法、利用目的、2. 個人情報の管理について広く関係者に周知している。 ・センター長を情報取扱責任者として、個人情報を適切に保護するために「個人情報保護マネジメントシステム」を構築している。個人情報及び法人その他の団体に関する情報については、機密区分によって取り扱える職員、閲覧できる職員などを定めてアクセスを制限している。 ・個人情報を含む文書・外部記録媒体は、施錠可能なキャビネットあるいは書庫に保管し、保管状況を記録している。また、不正アクセスやコンピュータウイルス等による情報漏洩の防止のため、アクセス権限の設定、定期的なセキュリティチェック、ワイヤーによるPCの固定等の対策を講じている。 ・職員の入社時には、「個人情報にかかるハンドブック」を使用して情報管理の理解を促しているほか、区の「情報セキュリティセミナー」の受講を全職員に義務付けている。			
【確認根拠】 産業振興センター個人情報保護ハンドブック 個人情報保護規定 理解度テスト					

(1)-⑧ リスクマネジメントの取組

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	感染症や事件・事故等のリスクに関するマニュアル等を整備しているか	○	A	○	A
	当センターや類似施設で発生した感染症や事件・事故等のリスクに関して、職員間で情報共有し、対策を講じているか（ヒヤリ・ハット集の作成、ファイル回覧など）	○		○	
	事件・事故、犯罪等から利用者を適切に守ることができる管理体制となっているか	○		○	
	警察や保健所など関係機関との連携体制が取れているか	○		○	
	区民避難所として、避難所運営体制を確立しているか	○		○	
	防災計画や防災に関するマニュアル、BCP（事業継続計画）等が整備されているか	○		○	
	防災計画・防災マニュアル、BCP（事業継続計画）等に基づき、避難訓練や防災訓練等を実施しているか	○		○	
	災害に備え、消防署や地域、館内他事業所との連携体制を構築しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・港区危機管理基本マニュアル（指定管理者用）に則り、感染症や事故等への対応を行う体制としている。 ・類似施設の事故等の情報があれば、職員間の情報共有はもちろん、センター施設のチェックを行っている。 ・緊急連絡網を整備し、事務室内に掲示するとともに、関係機関（三田警察署等）との連携体制を整えている。 ・センターは区と締結している防災体制協定書により区民避難所となっているため、区からの指示に基づき協力できる体制となっている。 ・年2回の札の辻スクエア防火訓練に加え、産業振興センターとして自主的な訓練（ユニバーサル研修、ピジサポC02消火器訓練）も実施している。 ・防火防災管理者を2名配置し、スキのない体制を構築している。		【講評】 ・「港区危機管理基本マニュアル（指定管理者用）」に基づき、災害種別に応じた平常時・危機発生時・危機収束時のそれぞれの対応方法を職員に周知徹底している。 ・年2回、建物全体での消防訓練に参加し、初動確認や連絡体制を確認しているほか、センター独自でも障害者や高齢者を対象にしたユニバーサル研修を取り入れている。 ・区内で大規模な地震等の災害が発生した場合には、区立施設として港区業務継続計画（BCP）「震災編」・「新型インフルエンザ編」に基づき対応することが求められている。センター独自のBCPの策定には至っていないが、防災体制協定書により区民避難所となっているため、区からの指示に基づき協力できる体制を取っている。			
【確認根拠】 港区危機管理基本マニュアル 防災体制協定書 産業振興センター緊急連絡網					

(2) 施設・設備の維持管理

(2)-① 施設・設備の維持管理

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	仕様書等に従い、適切に設備機器の保守管理が行われ、利用者の安全・安心が確保されているか	○	S	○	S
	施設・設備に関するマニュアルや手順書等が整備されているか	○		○	
	施設設備について、安全点検のための年間の計画を立案し、実行しているか	○		○	
	日常の安全点検等の取組等を記録し、必要な報告を行っているか	○		○	
	施設の安全点検に関して、専門業者と適切な契約を行い、委託業務を確認しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・設備や機器に異常が認められた場合はすぐに使用を停止し、必要に応じて修理を行うことで、安全・安心を確保している。 ・施設・設備に関するマニュアルは整備され、それぞれに配置されている。 ・設備の保守点検は、計画どおり実行されている。 ・日常の安全点検は、監視カメラの映像や実際の巡回によって確認しており、また、その記録も残している。 ・安全点検については、専門の業者と業務委託契約を取り交わしている。また点検実施時には作業報告書にて報告を受けている。		【講評】 ・センター内の各フロアは清潔に維持管理されており、損傷など気になるような箇所はなかった。 ・「維持管理マニュアル」を作成し、マニュアルに沿って設備・備品の点検業務に関し機能維持及び耐久性の確保を図っている。 ・実施計画に基づき、区の指定業者に依頼して、保守点検を実施している。保守点検実施後は、保守点検報告書の提出を受けて、実施状況を確認している。また、日常点検として、設備・備品は、日々の清掃巡回業務と合わせて簡易チェックリストに基づき目視・触診等を行い、危機の有無を確認している。 ・年1回、センター長・副センター長・ファシリティ担当職員を対象に、外部の専門家を講師に招き「施設・設備管理点検研修」を実施している。			
【確認根拠】 保守点検報告書					

(2)-② 物品管理

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	区の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか	○	S	○	S
	廃棄（除去）備品は、ルールに基づき適切に処分しているか	○		○	
	貸出備品等は、安全・安心・良好に使用できる状態となっているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 区の備品台帳、指定管理者の備品台帳はそれぞれ区別して作成している。 ・ ルールに則った廃棄を実施している。 ・ 貸出備品は常に良好な状態かどうかを確認し、異常が認められた場合は速やかに使用を停止し、必要に応じて修理を行うことで、安全・安心な状態を確保している。		【講評】 ・ 管理運営に関する基本協定書第24条に基づき、「港区の備品」「指定管理者で用意した備品」に分けて、備品台帳を作成していることを確認した。 ・ 備品は損傷なく良好な状態を維持されていること、また、備品台帳に記載されている備品が揃っていることを確認した。 ・ 修繕費での対応が困難な大規模な補修・改善が必要な場合は、設備・備品等改良計画書を作成し、対応を区と協議している。			
【確認根拠】 基本協定書別紙 2 管理備品等一覧					

(2)-③ 清掃業務

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	センター内は埃、ごみ、汚れ等がない状態を維持し、不快感（見た目、悪臭等）を与えず、衛生的な状態が保持されているか	○	S	○	S
	協定書や事業計画書の通り清掃業務を行えるように、年・月・週の計画を立案しているか	○		○	
	清掃業者と適切な契約を行うほか、委託業務について、確認・指導を行っているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・適宜スタッフが施設巡回を行うことにより、常に清潔な状態を維持している。 ・清掃業務は日次レベルで作業をリスト化し、管理している。 ・清掃業者との契約は札の辻スクエア全体で締結しており、産業振興センターはスタッフによる清掃を実施している。		【講評】 ・清掃業者との契約は建物全体で委託契約を締結しているが、部屋の清掃は職員が実施しており、センター内の各フロア・各部屋は清潔に管理されていることを確認した。 ・清掃チェックリストを用いて、毎日、ロールカーテンの開閉、エアコンを切っているか、照明を消しているか、机・椅子・床に汚れはないか、忘れ物はないかなどの確認事項をリストに沿って確認している。各部屋の設備状況に応じたチェックリストも合わせて作成し、それぞれ設置している備品が正しく配置されているか、きちんと施錠されているかなどを確認している。			
【確認根拠】 清掃チェックリスト					

(2)-④ 警備業務

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	鍵の管理方法が明確になっているか	○	S	○	S
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・全てのカギを鍵ボックスで集中管理している。 ・監視カメラの映像の確認、スタッフの巡回により、異常がないかを常に確認している。 ・警備業務の契約は札の辻スクエア全体で締結している。		【講評】 ・鍵ボックスを事務室内に設置して集中管理しており、鍵には番号を振って鍵持出しリストで管理している。鍵ボックスの鍵も管理者を決めて厳重に管理している。 ・警備業者との契約は建物全体で委託契約を締結しており、監視カメラの映像は事務室内で集中監視しているほか、スタッフが巡回して不審者等の異常がないか注意している。 ・不審者等が侵入した場合に備えて、地元警察署等の関係機関との連携体制を整えており、緊急連絡網を作成し、事務室内に掲示している。			
【確認根拠】 鍵持出しリスト					

(2)-⑤ 環境マネジメントシステムの取組

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目 毎 判断	職員は、区の環境マネジメントシステムを理解しているか	○	S	○	S
	省エネルギー対策や水道光熱費の削減に取り組んでいるか	○		○	
	環境に配慮した調達、業務執行が行われているか (※CO2の削減、ごみの発生抑制、再使用(リユース)、リサイクルなどの取り組みについて)	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・区のEMS（環境マネジメントシステム）にもとづき、省エネ、水道光熱費の削減に取り組んでいる。特に電力量・電気代の削減のため、未使用時の照明落とし、空調の効率化（カーテンの利用など）などに取り組んでいる。なお、MINATO節電アクション終了後も、引き続き節電に取り組んでいる。 ・四半期ごとに、ガス使用量、電力量、廃棄物、紙の使用枚数などのデータを収集・チェックを行っている。 ・産業廃棄物の収集・運搬のための契約を結ぶとともに、マニフェストにより東京都に報告をしている。		【講評】 ・当センターは「港区環境マネジメントシステム」の適用施設として、温室効果ガス削減のためのエネルギー使用量等の実態把握を含め、環境活動への協力を要請されている。 ・令和4年度に「MINATO節電アクション」の区全体の取り組みが終了した後も、センターではこまめな消灯や服装の調整など7項目の電力削減行動を継続して、職員に励行を求めている。 ・照明を半分に間引きをして節電をしているほか、開館後の見守りでは、施設・機器等の電源が落とされているかといった確認を徹底している。 ・ビジネスサポートファクトリー等で生じた産業廃棄物は専門業者に処分を委託している。産業廃棄物マニフェスト（産業廃棄物管理票）については、委託業者から交付され、きちんと保管していることを確認した。			
【確認根拠】 EMS報告資料 産業廃棄物マニフェスト					

(3) サービス体制

(3)-① 接遇マナー

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	接遇マナーに関するマニュアルを整備しているか	○	A	○	A
	接遇マナーに関するマニュアル研修を定期的 に実施しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・区の「あったかマナーみなと」をベースに、9階受付オリジナルのマニュアル、8階窓口対応マニュアルを作成している。 ・マニュアルにもとづき、9階受付スタッフ向けの研修を年に1度実施し、8階窓口においては適宜実施している。		【講評】 ・港区職員接遇マニュアル「あったかマナーみなと」をベースに、各階の業務内容に応じたオリジナルの接客マニュアルや受付業務マニュアルを作成している。受付業務マニュアルでは、館内案内フロー、コーワーキングスペースや会議室等のご利用案内、電話対応を記載しており、少なくとも年1回、担当職員を対象に研修を実施している。 ・利用者との最初の接点（ファーストコンタクト）を持つ職員をはじめ、センターの職員全員がサービスの提供者であることをしっかりと認識することを求めている。新規採用職員に対して、業務を開始する前に接客・接遇の研修を実施している。 【改善すべき点・課題等】 ・勤務がシフト制であるため全員が一堂に会して研修を実施することが難しく、職員自身による自主研修に委ねていることもあって、職員の接遇意識には濃淡が見られる。職員アンケートでの、「接遇マナーに関するマニュアル研修を定期的実施しているか」といった設問に対して、できていない（改善が必要）と回答した職員が31.25%いたことから、受付担当職員以外の職員に対しても定期的に接客・接遇に関する研修の実施が望まれる。			
【確認根拠】 接客マニュアル 受付業務マニュアル					

(3)-② 利用しやすい受付案内の実施

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	利用相談の受付はわかりやすく親切・丁寧に行われているか	○	A	○	A
	利用者の相談に対して、職員が適切に対応できるよう、応対サービス等の研修体制を確立しているか	○		○	
	空き状況など施設に関する情報を利用者に随時提供できるよう、資料を用意しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・利用者一人ひとりの要望をヒアリングし、丁寧に対応している。 ・応対サービスの研修は接客マナー研修の中で実施している。加え、ファシリティマネジャーによるOJTを常時行っている。 ・空き状況について、利用者がいつでも確認できるタブレットを設置している。		【講評】 ・共同企業体3社の事業経験やセンターの運営経験を反映して、受付業務マニュアルを作成しており、受付担当職員を対象に少なくとも年1回は研修を実施している。 ・10階と11階の貸出施設にファシリティマネジャーを配置しており、担当職員への指導を通じて、利用者が快適に利用できるように設備の説明・マイク等の貸し出し・レイアウト等の相談に対して丁寧な対応に努めている。 ・会議室や貸しホールなどの施設の予約状況はホームページに加えて、センター内に専用のタブレットを設置しており、タイムリーに空き状況が確認可能である。			
【確認根拠】 空き状況確認のためのタブレット					

(3)-③ 適切な利用状況の提供

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	サービスの情報や施設利用者案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成しているか	○	S	○	S
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っているか	○		○	
	見学などの希望に対応しているか	○		○	
	センターの空き状況の提供が効果的に行われているか	○		○	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について、館内の掲示板やホームページ等で利用者に周知しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・センターのパンフレット、HPを作成している。 ・センターの認知度向上と利用促進を目的に、年1回情報誌を発刊し中小企業等に配布している。 ・週2回の見学会を設けて予約を受け付けるほか、飛込の見学希望者にも極力対応する体制を取っている。 ・センターの空き状況は、専用のサイトで利用者に確認してもらうようにしている。さらに窓口ではタブレット端末での確認も可能としている。 ・指定管理者の名称は、HPで周知している。また指定期間等は港区のHPにて公表されている。		【講評】 ・「港区立産業振興センター貸出施設のご案内」のパンフレットを作成しており、センター内に設置してあるほか、HPからもダウンロードが可能である。 ・HPをセンターの利活用につなげる情報ツールに位置づけており、サイトコンセプトとして「ユーザビリティ」「ブランディング」「メールマガジンの配信」の3項目を掲げて、アクセス分析・SEO対策により、適宜サイトの改善を行っている。 ・HPにセンターの紹介動画を載せて、利用可能施設や貸し出し可能な機器、利用事例などをわかりやすく説明しているほか、随時見学にも応じている。 ・メールマガジンやSNSを通じて、中小企業に役立つ情報をリアルタイムに発信しており、区内事業者及び区民へ当センターの存在の浸透を図り、利用者数の増加に努めている。			
【確認根拠】 HP お役立ちガイド 各種情報誌 センターパンフレット					

(3)-④ 広報・PRの実施

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	センターの活動内容、イベント情報を周知できるようにわかりやすく情報発信しているか	○	A	○	A
	認知度を上げ、新たな利用者を増やすための取組は行われているか	○		○	
	多言語での広報・PRの取組を行っているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・イベント情報はセンターHPのほか、会員向けメールマガジン(約7,000人対象)、中小企業向けメールマガジン(約2,000社対象)、年1回発行の情報誌発行(約2,000部)、SNSやチラシの配架(三田図書館を含む)により実施。 ・会議室.comへの掲出や、各種イベントにおいてのセンター告知を実施し、会員確保に取り組んでいる。 ・センターパンフの英語版を作成している。		【講評】 ・HPのトップ画面にイベント情報のコーナーを設けて、直近に開催されるイベントのチラシが一覧できるように工夫している。チラシはセンター内だけでなく、建物1階の掲示板や図書館、近隣の駅にも掲示して、広く区民等の目に留まるようにしている。 ・年1回、産業振興センター情報誌「みなとBASE」を発行している。「みなとBASE」には、区内企業の経営者にセンターの活用に関するインタビュー記事のほか、ビジネスサポートファクトリーで利用できる機器の中でおすすめの機種を紹介し、センターの利用への関心を喚起している。 ・外国人の利用者に向けて英語版パンフレットを作成している。他の言語に関してはニーズも多くないため、現状では作成は予定しておらず、ニーズが生じた場合に対応を検討する予定である。			
【確認根拠】 ホームページ メルマガ 各種イベントチラシ センターパンフレット(英語版)					

(3)-⑤ サービス水準を確保するための取組

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目 毎判断	サービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等をわかりやすく明文化したマニュアル等が作成されているか	○	S	○	S
	サービス向上のためのミーティング等が行われ、必要に応じてマニュアル・指導方法の改善を行っているか	○		○	
	サービスのレベルアップのために、受付の接遇、電話対応など研修を実施しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・9階受付、8階窓口の業務マニュアルを整備し、均質的なサービス水準を維持している。なお、8階窓口については最新の情報を織り込むため、都度改訂を行っている。 ・スタッフ間でのミーティングに加えて、受付スタッフ（パート社員）の意見も積極的に吸い上げ、改善に取り組んでいる。 ・9階受付では接遇マニュアルに沿って、年1回の研修を実施している。また、8階窓口においても接客マニュアルを常備している。		【講評】 ・パート・アルバイト職員が多く、業務マニュアルを作成して、業務の標準化・サービス水準の確保に努めている。入社時に業務マニュアルの説明をしているが、細かな会員規約や団体登録の要件など覚える事項は多いため、ファシリティマネージャーによるOJTを通して利用者からの質問への回答振りなどを習得している。 ・特に、窓口業務に関しては、従来はトップダウンによる指示命令系統であったが、サービス向上のための職員間のミーティングを通じて、ボトムアップにより職員の意見を取り入れてマニュアルの改訂・接客の改善を図っている。 ・コワーキングスペースには、専門性を有したクリエイティブコーディネーターを配置して、会員の管理、コミュニティの形成、事業相談支援に応じている。また、ビジネスサポートファクトリーは、先端機器を設置していることから、専門業者の協力を得てセミナー・ワークショップ等を開催して、会員の機器活用の推進やコミュニティの創出に取り組んでいる。			
【確認根拠】 業務マニュアル 接遇マニュアル 窓口マニュアル					

(3)-⑥ 苦情・トラブルに関する対応状況

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、HPでの受付等）を設置しているか	○	A	○	A
	苦情・トラブルの発生時や意見等が寄せられた時は、内容を記録し、必要な対応策を講じているか	○		○	
	利用者の意見、苦情等への対応手順、担当者が明確であり、利用者にも周知しているか	○		○	
	苦情、意見への対応策について公表しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・8階～11階の各階にご意見箱等を設置するとともに、センターHPにも問い合わせフォームを設けて、利用者の声の収集に取り組んでいる。 ・意見に対して毎回必要な対応策を講じている。 ・HPにて対応策の公表を行っている。		【講評】 ・HPには、問い合わせフォームを設けてweb上で要望・意見を受け付けているほか、電話による問い合わせ先を掲載している。 ・センターの各階に意見箱を設置しているが、投函されるよりも職員に直接、要望や意見がなされる場合が多い。苦情が寄せられた場合の一次対応は、原則、当日中に行うようにしている。苦情は、利用者同士のマナーに関する事項が比較的多いため、他の利用者の迷惑にならないように掲示を通して注意を促している。 【改善すべき点・課題等】 ・利用者からの主な意見・提案の内容とセンターの対応は、「お問い合わせに対するセンターの対応」としてHPに記載することになっているが、2022年10月～12月を最後に更新されていない。意見・提案の有無を含めて、定期的に公開して情報開示することが望ましい。			
【確認根拠】 HP お客様アンケートとセンター対応一覧					

(3)-⑦ 利用者の声の把握

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	業務を通じて利用者の声（意見や提案等）を把握しているか	○	A	○	A
	利用者アンケート等を実施し、利用者の声（意見や提案等）を把握しているか	○		○	
	把握した利用者の声（意見や提案等）、利用者アンケートの結果から課題を抽出して必要な対応策を講じているか	○		○	
	利用者の声（意見や提案等）、利用者アンケートの集計結果や指摘事項への今後の対応について、フィードバック・公表しているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・会員との面談や事業相談、または施設利用時にスタッフから声をかけることで、利用者の意見・要望などを収集している。 ・9階では、会員に向けてのwebのアンケートを、貸出施設利用者にはwebおよび紙のアンケートを実施し、利用者の声を収集している。 ・アンケート結果はこれから取りまとめて、今後の対応について協議の上、しかるべきタイミングで公表予定。 ・出張相談やイベント、セミナーでアンケートで意見を収集している。 ・課題を抽出、次年度の事業計画に反映している。		【講評】 ・出前経営相談の終了後、中小企業経営相談業務完了報告書に、企業からの感想及び本相談業務に関する要望を記入している。また、センター長が会員との年1回の面談を実施して、事業及び施設利用の意見を聴き取り、次年度の事業計画に反映している。 ・個別のイベント・セミナー等の終了後、各々アンケートを実施しており、当センター主催で令和7年2月に開催予定の「ファッションテック展2025」などは、HP上でも特設ページを設けて来場者アンケートを実施している。 ・センター利用者の満足度に関して、以前は利用者からの要望・意見を受け止めるなど能動的な対応であったが、今年の夏から初めて利用者向けアンケートを実施し、満足度の把握に加えて積極的に意見・提案を収集することにした。登録会員及び施設貸出利用者合計で100人を超える方から回答が寄せられている。調査時点では結果を集計中であったが、これらの結果を踏まえてサービス改善策を講じる予定としている。			
【確認根拠】 利用者向けアンケート 経営相談完了報告書 各セミナーアンケートなど					

(3)-⑧ 職員への研修の実施状況

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	業務遂行上、必要な知識・技術のスキルアップにつながる研修計画を立てているか	○		○	
	研修計画に従って、全ての職員に、必要な研修が実施されているか	○	B	○	B
	実施した研修概要を記録に残し、人材の育成・指導、今後の研修計画に役立てているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・事業の遂行に当たり、必要な知識や技術を身につけるためのweb研修を実施している。 ・3社全体の年度研修計画は立てていない（各社個別で計画を立案）。 ・NPOみなと職員には月1回のNPOみなと定例会を活用して人材育成の研修を行っている。また、新任の業務担当職員にはOJTを実施しており、その結果を記録している。		【講評】 ・人材育成は、基本的に共同企業体各社の育成方針・育成計画に委ねられており、センター全体での研修計画は策定していない。例えば、代表団体の職員は月1回の法人の定例会を活用して人材育成の研修を実施している。 ・パート・アルバイト職員に関しては、細かなルールの把握や様々な利用者からの問い合わせに対応するスキルが要求されており、マニュアルの理解に加えてOJTにより実際の業務を通じて能力向上を図っているところである。 【改善すべき点・課題等】 ・業務に必要な研修はwebによる受講が可能であるが、各職員のスキルアップやキャリア形成に向けた研修受講までには至っておらず、職員アンケートでも「業務遂行上、必要な知識・技術のスキルアップにつながる研修計画を立てているか」との問いに、37.5%の職員が、できていない（改善が必要）と回答している。当センターは指定管理制度による運営であり、各職員は運営に必要な経験・能力・資格を有していることが前提であるが、最新のファシリティマネジメントや産業振興などに関する知識をアップデートする必要もあり、各職員の要望を把握し能力・役割に応じた研修の機会を確保することが望まれる。			
【確認根拠】 OJT記録					

(3)-⑨ 書籍コーナーの適切な管理

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	施設の設置目的に沿った展示が行われているか	○	S	○	S
	展示コーナーは計画に沿って定期的に更新されているか	○		○	
	利用者がわかりやすいよう、展示の工夫がなされているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・利用者からの要望を収集し、購入する書籍・雑誌を選定している。また、人気のない雑誌については他の雑誌と入れ替えている。 ・蔵書はリスト化し、年1回点検を実施している。 ・配置や状態には常に気を配り、適切に分類を行っている。新着図書の表示、スタッフお薦め図書の掲示も行っている。		【講評】 ・「ビジネス支援ライブラリー」をコワーキングスペース及びビジネスサポートファクトリー内に設置しており、時代のトレンドや変革に対応できるよう、専門的な見地から選定した様々なビジネス向け図書や雑誌、学会誌等を設置している。 ・利用者からは設置を希望する書籍等のリクエストを受け付けているほか、要望の多い雑誌・新聞の種類を増やして「鮮度の高い情報」の充実を図っている。 ・分野別に書棚を分けて、「スタートアップ・起業家」「オープンイノベーション・経営戦略」「AI・データサイエンス・IT」「クリエイティブ」などのテーマ別に書籍類を配置しており、年1回はリストに基づいて蔵書の点検を実施している。			
【確認根拠】					

(3)-⑩ 展示コーナーの適切な管理

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	施設の設置目的に沿った展示が行われているか	○	A	○	A
	展示コーナーは計画に沿って定期的に更新されているか	○		○	
	利用者がわかりやすいよう、展示の工夫がなされているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・自治体提供の展示物、ビジネスサポートファクトリー利用者の作品展示、連携施設や事業者の作品展示など、趣向を凝らしてマンネリ化しないよう期間を区切って展示している。 ・単なる展示だけではなく、必要な情報が得られるようQRコードを設置したり、持ち帰ることができる資料を設置するなどしている。		【講評】 ・「全国連携の港区」の指針に沿って、地域の魅力を伝える展示エリアを9階ロビーに設置して、各自治体や大学、研究成果発表資料等の棚を設置し、来館者が気軽に手に取ることができるようにしている。 ・ビジネスサポートファクトリーの先端機器の活用したワークショップ等で作成した利用者の製品を展示して、ビジネス活用の提案とともに、コミュニティの創出につなげている。			
【確認根拠】					

(4) センターの効用の発揮

(4)-① 自主事業の適切な実施

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	特定の業種・業態に偏らず、区内の中小企業者やその従業員のニーズをカバーする自主事業が企画されているか	○	A	○	A
	定期的に自主事業の見直しを実施し、区内の中小企業者や利用者のニーズを反映させているか	○		○	
	事業計画書等の通り、事業が実施されているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ビジネスサポートファクトリーで使用する材料や備品販売を行っている。 ・9F、10Fにてコピーサービスを提供している。 ・他施設（インキュベーション施設等）との連携を目的としたイベントを実施している。		【講評】 ・指定管理者として本業務の他に、「管理運営に関する基本協定書」第35条に基づき区の承認を得て自主事業を実施している。 ・全国スタートアップ拠点交流推進事業として、令和5年2月に「全国スタートアップ拠点・オープンイノベーション促進セミナー」を開催し、地域におけるスタートアップの振興に向けて活発に取り組んでいる全国のスタートアップ拠点の活動を紹介している。セミナー開催を通じて、スタートアップ企業等に対して、事業を成長させるヒントやネットワークを広げるきっかけを提供している。 ・通年の自主事業としては、コピーサービスやビジネスサポートファクトリーでの材料販売を通じて、利用者の利便性の向上を図っている。			
【確認根拠】 自主事業計画書 売上管理表					

(4)-② 新たな事業の創出に関する取組

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目 毎判断	新たな事業の創出を図るための交流と連携の場としての取り組みを積極的に行っているか	○	S	○	S
	新たな事業の創出を図るために、産学官連携に関する情報を提供しているか（共創パートナーシッププラットフォーム等）	○		○	
	新たな事業の創出を図るために、ベンチャービジネス、創業支援事業を行っているか	○		○	
	新たな事業創出を図るために、ソーシャルビジネス支援事業を行っているか	○		○	
	新たな事業創出を図るために、アントレプレナー育成事業を行っているか	○		○	
	新たな事業の創出を図るために、コワーキングスペース及びビジネスサポートファクトリー運営事業を行っているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・令和6年度に共創パートナーシップの制度を立ち上げ、産学官連携を進めている。パートナー主催のイベントをセンターで共催することにより、センター主催だけでは成し得ない多種多様な取組が実現でき、結果的にセンターの認知度向上、およびハブ機能の発揮に大きく貢献している。 ・ソーシャルビジネス支援を目的としたワークショップを実施。8月には「子育て世代の女性の社会復帰」をテーマに、関係事業者を交えて区民とディスカッションを行った。 ・中高生対象のDX人材育成プログラムでは、区内の中学高校に通う生徒30名を対象に、生成AIを活用したHP制作やアプリ開発のスキル習得を目的に、オンラインプログラムを提供。 ・高校・大学生を対象に「起業ゼミ」を実施し、起業について学ぶ機会を提供。 ・スタートアップ支援として、アクセラレーションプログラムを提供。毎年60社以上のエントリーから10社採択し、グロースに必要な研修やミートアップの機会を提供。 ・会員交流イベントでは、既存会員だけでなく潜在顧客も対象にしたイベントを実施し、新規会員の獲得につなげている。また地域との連携を深めるため、近隣の企業や学校、各種団体との交流を通じて、三田・田町エリアの活性化にも取り組んでいる。 ・ビジネス交流会、産業交流展、創業交流会などの交流会を企画している。 ・ベンチャービジネス、創業支援事業として、創業セミナー・創業交流会、創業アドバイザー派遣、創業アフターフォローを実施している。		【講評】 ・令和6年度から新たに「共創パートナーシッププラットフォーム構築促進事業」を開始し、センターに集うスタートアップ企業の成長を支援している。共創パートナーは、企業、大学・研究機関、大使館、金融機関等の様々な30以上のステークホルダーから構成されている。特に大使館等と連携したセミナー「GO GLOBAL」の開催を通じて、国内企業・スタートアップのグローバル展開を支援している。 ・ベンチャービジネス・創業支援事業として、創業セミナーや創業交流会の開催に加えて、創業アドバイザー派遣（創業計画作成支援事業）を実施するなど、区の創業支援の方針に則り、区内での創業を積極的に支援している。 ・次代を担う人材の育成を目的に、中高校生を対象とした、アントレプレナー育成事業を通じて、学生に自らの進路を探索する機会を提供し、将来の港区をけん引する人材の輩出を目指している。 ・コワーキングスペース及びビジネスサポートファクトリー運営事業を通じて、「場のイノベーション」が起こる環境を提供し、クリエイティブコーディネータを中心に会員によるコミュニティ形成や事業相談支援、「STARTUP DB（情報プラットフォーム）」の取り組みを進めている。			
【確認根拠】 事業計画書 事業報告書 イベントチラシ HP等					

(4)-③ 中小企業の振興・発展に関する資料・情報の収集・提供

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	中小企業の振興発展に関する情報収集の仕組みが構築されているか	○	A	○	S
	中小企業の振興発展に関する情報収集は十分に行われているか	○		○	
	中小企業の勤労者福祉の向上に関する事業を行っているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・一般的な情報収集は個人に委ねているが、区内4地区に巡回相談員を派遣し、企業が抱える問題点・課題などの情報収集を行っている（4名で週2回巡回）。さらに喫緊のテーマであるDX及びSDGsについても巡回相談員を派遣し、情報収集、アドバイスを行っている（成果については月1回の報告会で確認）。なお利用者への情報提供は巡回相談員を通じて適宜行っている（世の中のトレンド、経営に関するワンポイントアドバイス、他社事例など）。 ・東京商工会議所港支部とのビジネス交流会（年1回）、中小企業同友会（1回/2ヵ月）を通じて、中小企業の振興発展に関する情報収集を行っている。 ・みなとびっく福利厚生倶楽部を通して以下の4点について注力している。①「人材確保・育成」「育児・介護支援」「健康経営の推進」「ワーク・ライフ・バランスの充実」等、従業員の多様なニーズに合わせて幅広いサービス（約10万アイテム）を提供。②低コストで充実した福利厚生サービスを提供し、事業の安定性・継続性・専門性追求と安心を提供。③コロナの制限解除以降、会員限定企画を数多く実施。日常では体験出来ないイベントを企画しサービスを提供。④システム改修を行い、パーソナライズ機能を搭載。個人のニーズ毎にサービス出し分けを行い、利便性が向上。		【講評】 ・区内の中小企業等の状況は、出前経営相談を通じて中小企業診断士の資格を有した経営相談員が、現地で直接経営者から事業環境や経営課題について生の声を収集している。 ・経営相談事業の活動やワーク・ライフ・バランス事業、販路拡大事業等を通じた経営相談員間での情報共有や事業間の相互連携を図る目的で、顧客データベースシステムの構築に向けた計画を検討中である。 ・第4次港区産業振興プランに基づき、区内中小企業の従業員の福利厚生制度の充実を支援するために、「中小企業勤労者福利厚生事業」を実施している。会員数は目標8,400人に対して、令和5年度末で7,422人となり、前年度比+111名と徐々に増加している。具体的な取り組み内容は、指定管理者記入欄に記載の通りであり、今後は参加型のイベントの検討等を行い、会員満足度の向上に向けてサービスを展開していく方針である。			
【確認根拠】 セミナー、イベントチラシ HP					

(4)-④ 就業支援に関する取組の実施

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	地域の中小事業者のニーズを踏まえた就業支援の研修や講習が実施されているか	○	A	○	A
	就業支援の取組において、外部資源の有効活用が図られているか	○		○	
	定期的に就業支援の内容の見直しが行われ、利用者のニーズを反映させているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ハローワークとの連携のもと、就労支援事業を実施。就労支援セミナー（年5回）、就職面接会を実施（年10回）。また東京しごと財団との連携のもと女性のための再就職支援セミナーも実施（年3回）。 ・さらに勤労者資格取得等支援事業において、ITパスポート、宅地建物取引士、FP技能士3級、日商簿記検定3級講座も実施し、企業内でのスキルアップ、リスキリング支援も実施。 ・なお、終了後はアンケートを行い利用者ニーズの把握、ハローワークとの事前検討会を実施し、定期的な事業内容の見直しを実施。 ・人材活用イベントにて「多様化する人材採用の手法」を紹介。		【講評】 ・区内企業の人材不足の解消と区内在住者への就労機会の提供を目的に「就労支援事業」を実施している。ハローワークと共催でセンター内の施設を活用して「就職説明会」を開催しているほか、ハローワークと共催でwebによる「子育て中の就職活動応援セミナー」を実施している。 ・区内中小企業の人材育成と従業員のスキルアップによる経営力の強化を目的に「勤労者資格取得等支援事業」を資格取得の専門予備校に委託して実施している。就労支援セミナーや資格取得講座の受講生が、実際に就職や資格を取得できたのかの追跡調査が難しいといった課題があるほか、講座によってはニーズの高いものもあるが、民間の資格取得の専門予備校との棲み分けも検討の余地があると考えられる。			
【確認根拠】 就労支援セミナー イベントチラシ HP					

(4)-⑤ 地域住民・事業者等との交流・連携の取組

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	地域住民、事業所等と情報交換、連携を行っているか	○	A	○	A
	地域住民・事業所等の意見・要望の把握や施設の活動に関する意見交換の場を設けているか	○		○	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加しているか	○		○	
	区内の他施設や中小企業団体と連携し、情報交換を行っているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・地域連携の推進を目的に、三田図書館と連携した地域交流会を実施。田町エリアの企業や学校・団体との情報交換や合同イベントなどを実施。 ・コミュニティ形成イベント「ヨリミチ部」において地域住民や起業家、近隣企業に勤務する方などが毎月集まり、交流を重ねている。 ・東京商工会議所港支部、青年会議所港支部、中小企業家同友会と交流会を開催しており、適宜期の事業者情報の交換を行っている。		【講評】 ・区と地元商工会議所が共催で実施する「みなとビジネス交流会」の運営を支援している。地域内外の企業や個人事業主が集まり、新たなビジネスチャンスを創出したり、情報交換を行ったりする場となっており、地域コミュニティの発展を目指している。 ・「ヨリミチ部」は、「いつもとはちょっと違う人たちと、いつもとはちょっと違う会話を楽しむ井戸端会議」と銘打って、誰もが気軽に参加できるようなテーマ設定と雰囲気づくりに取り組んでいる。 ・同一建物内の区立図書館と連携し、隔月開催の「Minato Base 交流イベント」として「三田図書館ビジネス活用術&図書館ツアー」を実施しており、ツアーの後には参加者同士で異業種交流会の機会を設けている。			
【確認根拠】 イベントチラシ HP 事業報告書					

(5) 経営状況

(5)-① 経理・監査体制

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	外部の監査を受ける等、監査は適切に行われているか	○	A	○	A
	適切な経理書類が作成されているか	○		○	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか	○		○	
	通帳や印鑑などが適切に管理されているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 四半期ごとに指定管理者3社を対象とした会計及び資金収支に係る内部監査を行っている。なお、3社本部についてはそれぞれ外部監査を受けている。 ・ 経理ソフトを使い、各社での会計処理、財務諸表作成を行っている。 ・ 指定管理料の支払いについてはバウチャーを添付しており、各社ごとに適切に管理されている。 ・ 通帳や印鑑、また重要書類は金庫に保管している。金庫の鍵の保有者は限定している。 ・ 令和4年度の会計報告において、キャンパスクリエイトの報告内容に誤りがあったことが自主調査により発覚。会計年度をまたいで、令和5年度に区への修正報告を行った。		【講評】 ・ グループ会社を監査している会計事務所による会計監査が実施されていることを確認した。年度の業務実績報告書に資金・収支報告書を添付して区に提出している。 ・ 出納帳に記載された金銭的な取引に関して、領収書・注文書・見積書など綴じており、実際に現金が動いた流れを明らかにしている。 ・ 金庫内に通帳や印鑑、また重要書類は保管しており、金庫の鍵は管理者を限定して厳重に管理している。 【改善すべき点・課題等】 令和4年度の指定管理料の会計報告に間違いがあったことから、本社の経営責任者も交えて、会計報告に間違いがないような仕組みづくりを区と指定管理者で協議を重ねている。改善が見られるものの、今後も注意が必要である。			
【確認根拠】 内部監査報告書 経理証憑					

(5)-② 収支決算状況

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	健全で安定した運営が行われているか	○	B	○	A
	(収入－支出がプラスになっているか、予算と決算に大幅な相違がないか)	○		○	
	経費削減のための努力を行っているか	○		○	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 3社それぞれの決算状況については特に問題はない。 ・ 令和5年度の決算において大幅な収入増加となり、余剰分を区に返還した経緯がある（収入の過少見積もりが要因）。 ・ 指定管理者としての、サービス向上、コスト削減を念頭に、職員一同コスト削減に努めている（印刷外部委託の内製化、業務委託を職員が代替など）。		【講評】 ・ 業務実績報告書に添付された資金・収支報告書を確認したところ、指定管理料の範囲内に収まるように毎月の実績を確認して適切に執行されている。 ・ 新規事業を実施する場合は、スクラップ・アンド・ビルトを基本とし、予算の範囲内で収まるように工夫して実施している。 ・ 職員がセミナーのポスター等の印刷を試算したところ、ビジネスサポートファクトリー内に設置しているプリンター類を使用し内製化したほうが、外注に回すよりコストが低い結果となったため、内製化による作成に替えて計費節減を実行している。			
【確認根拠】 資金・収支報告書					

(5)-③ 利用実績

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (S・A・B・C)	チェック欄	評価 (S・A・B・C)
項目毎判断	評価実施までの各年度の施設稼働率および利用者数の推移を確認する	○	A	○	A
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・年度報告書に施設稼働率及び利用者推移を記載している。		【講評】 ・業務実績報告書に添付してる貸出施設稼働状況では、施設別に、「午前」「午後」「夜間」「全日」の稼働率を記載している。令和5年度の全施設の利用率は午前：51%、午後：70%、夜間：45%、全日：56%であり、令和4年度の午前：34%、午後：51%、夜間：29%、全日：39%と比べて、いずれも向上している。ただし、午前と夜間の利用率が午後と比べて相対的に低い傾向にある。			
【確認根拠】 事業報告書					