

指定管理者評価シート

事業名	産業振興センター管理運営費	所管課(電話番号)	経済観光局産業振興部経済企画課(211-2352)
-----	---------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市産業振興センター	所在地	白石区東札幌5条1丁目
開設時期	平成14年4月	延床面積	7,634.32㎡
目的	中小企業者及び小規模企業者への支援、新たな企業及び価値の創出、企業活動を支える人材の育成、企業が生み出す付加価値の向上に資する連携の促進等を通じ、市内事業者の社会経済環境への適応及び市内産業の活性化を図る。		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ① 中小企業者及び小規模企業者への支援に関すること。 ② 新たな企業及び価値の創出に関すること。 ③ 企業活動を支える人材の育成に関すること。 ④ 企業が生み出す付加価値の向上に資する連携の促進に関すること。 ⑤ 産業に係る情報の収集及び提供に関すること。 ⑥ 企業の経営等の相談に関すること。 ⑦ センターの施設を使用に供すること。 ⑧ その他センターの設置目的を達成するために必要な事業 		
主要施設	産業振興棟(セミナールーム(4)、防音ルーム(2)、会議室、産業情報スクエア、面談室、入居スペース(30)、ハブ拠点)、技能訓練棟(セミナールーム(9)、会議室、理美容実習室、体育実習室)、駐車場		
2 指定管理者			
名称	(一財)さっぽろ産業振興財団(以下「財団」という。)		
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	非公募		
指定単位	施設数: 1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、施設の貸館業務(利用料金制度)、入居スペース運営業務、ハブ拠点運営業務、各種セミナー開催等		
3 評価単位	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和5年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>以下の基本方針を策定し、施設の管理運営を行った。</p> <p>① 市内企業の高付加価値化に向けて企業支援機能を強化し、地域経済の発展に貢献する。</p> <p>② 振興センターを拠点に、市内中小企業の付加価値向上に資する連携を促進し、企業の成長につなげ、「札幌市まちづくり戦略ビジョン」「札幌市産業振興ビジョン」を達成する。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼法令を順守し、平等利用の実現を徹底した。また、利用者へのサービスを高めるため、マニュアルの整備、職員への常日頃のOJT研修、年2回のアンケート調査を行い利用者のニーズを把握して対応した。</p> <p>▼札幌市の出資団体としての公益性に配慮し、複数の応募がある施設について厳正なるルールのもと予約抽選会を開催するなど、平等かつ公正中立な管理運営に努めた。</p> <p>▼産業の活性化につながる企業や市民の利用については、一般の利用よりも先に予約を受け付けるなど、条例の設置目的に沿った平等利用の確保を図った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼財団は、札幌市の「さっぽろエコメンバー登録制度」、北海道の「北海道グリーンビズ認定」に積極的に参加した。</p> <p>▼電気、水道、ガス等の使用に当たっては、部分的な消灯の励行のほか、トイレの蛇口の水量制限及び感知センサーによる自動点灯、全女子トイレに音消し用の擬音装置を設置することによる節水、街路灯の自動点灯スケジュールなど節約に努めた。</p> <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>▼、統括責任者は、振興センター全体に関する管理運営業務を統括することから、施設管理及び産業振興施策などについて幅広い知識と経験を持ち、また、札幌市及び当該施設入居者、関係団体等との連絡調整ができる能力が必要であるため、財団の部長職を配置した。</p> <p>▼OJTにより日々の業務改善に取り組んだほか、財団内部研修を実施するとともに、自己申告・人事評価制度の導入により職員を適材適所に配置し、職員の可能性を最大限に引き出し、市民サービスの向上に努めた。</p> <p>▼事務分掌、指揮命令系統(組織図)、緊急連絡網(兼 非常配備連絡図)等を定めた。</p>	<p>効率的な施設管理を行いながら、当財団の持つ支援メニューを複合的に活用し、振興センターを「企業の付加価値向上」を実現する拠点として、施設の管理運営を行うことができた。</p> <p>アンケートの結果や、日々の窓口での対応を参考に、利用者満足度の高い(総合満足度:1回目84%、2回目87%の満足)施設運営を行った。</p> <p>優先予約制度により条例の設置目的に沿った施設利用を図ることができた。</p> <p>夏、冬ともに、市が積極的に取り組む節電・省エネ推進に対応した事業を実施するとともに、経費節減にも努めた。</p> <p>統括管理責任者の指示のもと職務代理者、施設のハード面の維持管理を行う施設管理責任者などと、お互いに連携しながら効果的な施設運営を行うことができた。</p> <p>OJTによる業務改善、内部研修等で職員の育成を継続的に行ってきたことで、高い利用者満足度につなげることができた。</p>	<p>A B C D</p> <p>施設管理を通して、札幌市産業振興センターの設置目的であり、「札幌市まちづくり戦略ビジョン」「札幌市産業振興ビジョン」にも掲げる「企業の付加価値向上」に向け、市と緊密な連携のもと目的達成を意識した戦略的な施設運営が行われた。</p> <p>また、アンケート等で寄せられた利用者からの要望に迅速かつ誠実に対応するとともに、内部研修や実践的なOJTによる持続的な運営体制の維持・強化に向けた取組に加え、入居者とのランチミーティングやSNSを活用した双方向的な情報発信により満足度の高い施設となるような工夫が施されている。</p> <p>また、適切な業務委託や資金管理、防災訓練など、あらゆるリスクを想定した安全で透明性のある運営管理を行えることができています。</p>

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼管理水準の維持向上に向けては、利用者のニーズを的確に把握するため年2回のアンケートを行い、その結果をフィードバックしサービスの向上を図った。

▼施設管理は、財団が、エレクトロニクスセンター(37年間)、産業振興センター(18年間)等の施設を長年管理運営してきた実績を活かして適切に業務を行った。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

▼第三者に対する委託業務については、業者選定を適切に行い、履行確認、監督の結果、適正に業務が行われた。

- ・清掃
- ・設備総合管理
- ・窓口案内
- ・缶、瓶、ペットボトル処理
- ・一般廃棄物処理
- ・監視カメラ保守管理
- ・複合機保守管理
- ・ネットワーク保守
- ・除排雪
- ・施設予約管理システム保守
- ・入退室管理システム保守
- ・情報機器管理

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 (7月5日)	<ul style="list-style-type: none"> ・稼働状況について ・事業計画書(管理事業・自主事業)の進捗状況について ・ハブ拠点「Sapporo Business HUB」及び「産業情報スクエア」による情報発信
第2回 (10月27日)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書(管理事業・自主事業)の進捗状況について ・Sapporo business HUBにおける令和5年度上半期の総括について ・Sapporo Business VILLAGE近況
第3回 (1月5日)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書(管理事業・自主事業)の進捗状況について ・Sapporo Business VILLAGEにおける入居者選定の方向性について ・札幌市産業振興センター貸室における事前予約について
第4回 (3月14日)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書(管理事業・自主事業)の進捗状況について ・Sapporo business HUBにおける令和5年度の総括について ・Sapporo Business VILLAGEにおける令和5年度の総括について ・施設利用料の還付および還付の事務に伴う審査基準の導入可否 ・使用承認等事務取扱要領の優先予約期間の変更

<協議会メンバー>

■札幌市
経済企画課長、庶務係長、庶務係担当者、商業・経営支援課長、金融・経営支援担当係長、金融・経営支援担当

ミーティング等を適宜行い情報共有するとともに、定例会議等で他施設の対応等について情報を入手し、改善点を抽出し業務に当たるなど、適切に管理運営をすることができた。

施設の警備、設備、夜間業務については、委託業者も指定管理者と同じ執務室内にて常に緊密な連携のもと緊急時にも迅速に対応するなど適切に業務を行った。

札幌市との運営協議会は年4回開催した。管理運営に関する問題点について協議を行い、改善策や施設の活用方法等について意見交換を行った。

入居者との連絡調整について、勉強会・ランチミーティング・交流イベントなど入居企業が一同に会する機会を設けたほか、SNS等を利用した双方向的な情報発信により連絡調整を行い、施設の維持管理水準やサービスの向上に取り組むとともに、防災訓練等に向けた協力体制を構築した。近隣施設の札幌コンベンションセンター、ラソラ札幌及び北海道職業能力開発協会とは、毎月1回、定例会議を行い、施設利用に係る課題や対策について協議を行い情報共有に努めた。加えて、北海道立職業能力開発支援センターの

係担当者、クリエイティブ産業担当係長、クリエイティブ産業担当者
■産業振興センター
総務企画部長、スタートアップ支援担当部長、総務企画課長、事業推進課長、クリエイティブ産業振興課長、スタートアップ支援担当課長
■外部委員
中小企業庁 北海道よろず支援拠点 チーフコーディネーター

指定管理者である北海道職業能力開発協会とは、指定管理者連絡会議を行っており、令和5年度は年2回会議を開催した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼利用料金、金券、つり銭、その他自主事業等の現金の管理については、財団の取扱規定に基づき、収支に関する記録を行い、適切に資金管理をした。

現金の管理に際しては複数の職員の目を通すなど、管理体制を徹底することで、重大な事故を起こすことなく、適正な管理を行うことができた。

▽ 要望・苦情対応

▼苦情が発生した場合、苦情は利用者からの貴重な提言と受け止め、対応マニュアルに基づき、誠意を持って対応した。

大きな苦情はなかったが、利用者からの要望やアンケート結果に記載されていた要望については、できる限り速やかに対応した。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

▼センターの利用者に対し、年2回の利用者アンケート調査を実施し、その結果は、館内入口の見やすい場所に掲示した。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼札幌市が定める労働関係規程に準じて、就業規程、給与規程、退職手当支給規程、再雇用に関する規程等を整備するとともに、公益通報者保護規程を整備することで、団体の自浄作用を高め、コンプライアンス(法令遵守)経営による社会的な信頼を確保している。</p> <p>また、休暇等の諸制度に関しては、札幌市に準じた取組を実施しており、職員の働きやすい環境整備を進めている。特に子どもを生み育てやすい環境づくりの実現のため、育児休業等の取扱いに関する要綱を制定し、短時間勤務や育児休業取得を可能にするなど、ワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでおり、札幌市より取組推進宣言企業として認証されている。</p> <p>また、効率的な業務遂行が可能となるよう、各拠点(産業振興センター、中小企業支援センター、エレクトロニクスセンター)に設置しているどの端末からでも、各職員が業務用データにアクセスできるよう、ネットワークを整備している。</p> <p>なお、第三者委託により実施している業務については、全件、札幌市の登録業者と契約を締結しており、毎年札幌市で実施している指定管理業務における労働関係法令の遵守及び雇用環境調査では、受託者から情報を収集しているところである。</p>	<p>労働関係法令に基づく就業規則その他の必要な規定などを整備し、必要な届出を監督官庁に行うなど、雇用環境の維持向上に努めた。また、当財団は、職員の多様な価値観や働き方を尊重し、各個人がその能力を最大限発揮できるよう、適切な職務と働きがいのある職場環境を整備している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">労働関係規程を整備し、コンプライアンスの徹底を図るとともに、短時間勤務や育児休業取得を可能にするなどワークライフバランスの推進に質する休暇制度等を積極的に取り入れている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、財団の各拠点のどの端末からでも、各職員が業務用データにアクセスできるネットワークを構築し、効率的な業務遂行を可能とする環境整備を行うなど、職員の働きやすい環境作りに努め、労働及び雇用環境の向上に取り組んでいる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係規程を整備し、コンプライアンスの徹底を図るとともに、短時間勤務や育児休業取得を可能にするなどワークライフバランスの推進に質する休暇制度等を積極的に取り入れている。				また、財団の各拠点のどの端末からでも、各職員が業務用データにアクセスできるネットワークを構築し、効率的な業務遂行を可能とする環境整備を行うなど、職員の働きやすい環境作りに努め、労働及び雇用環境の向上に取り組んでいる。			
A	B	C	D												
労働関係規程を整備し、コンプライアンスの徹底を図るとともに、短時間勤務や育児休業取得を可能にするなどワークライフバランスの推進に質する休暇制度等を積極的に取り入れている。															
また、財団の各拠点のどの端末からでも、各職員が業務用データにアクセスできるネットワークを構築し、効率的な業務遂行を可能とする環境整備を行うなど、職員の働きやすい環境作りに努め、労働及び雇用環境の向上に取り組んでいる。															
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼施設・設備等の維持管理業務の実施に当たっては、関係法令等を順守し、適切に運用した。</p> <p>▼職員及び警備員による巡回と併せて、カメラによる監視も行い、利用者の安全を確保した。</p> <p>▼有事があった場合に備え、緊急時連絡体制を整備した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>▼清掃業務 清掃業務の実施に当たり、日常清掃については、職員が常駐する事務室などは執務開始前または終了後に行うこととし、計画清掃については、職員の執務に影響を及ぼさない作業は執務時間内とし、それ以外は、原則として土・日、祝日等に行った。さらに、環境に配慮したゴミの分別を行った。</p> <p>▼警備業務 入退室、鍵の管理、巡回警備、機械警備、駐車場整理、防犯、保安等を通じ、事件・事故・災害の未然防止と施設の安全確保に努めた。また、所定の制服を常時着用し、胸部に名札をつけ、入居団体や利用者に安心安全を提供できるよう心がけた。</p>	<p>施設管理の経験が豊富な職員を施設管理責任者として配置し、日常の点検を行うとともに事故があった場合は迅速に対応した。</p> <p>施設の維持管理においては、関係法令を順守し、委託先業者に任せるだけでなく、財団の施設管理責任者が日常的に委託先と業務用の無線機で連絡を取りながら清掃、警備、施設設備運転管理、保守点検を行わせるなど、業務仕様書で求められている事項を適切に実施した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">産業振興センターは、竣工から22年が経過し、徐々に修繕箇所が増えている状況にあるが、関係法令を順守し、委託先業者に任せるだけでなく、施設管理責任者による日常的な点検や、本市及び修繕・警備業務の委託先へのこまめな報告・連絡・相談により、迅速かつ効率的な維持管理を行い、利用者が安心できる安全な施設運営が実現されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">備品管理については、本市と協議の上、老朽化した備品や利用者のニーズに応じた備品の調達を行い、利用者目線に立った、利用者満足度の向上につ</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	産業振興センターは、竣工から22年が経過し、徐々に修繕箇所が増えている状況にあるが、関係法令を順守し、委託先業者に任せるだけでなく、施設管理責任者による日常的な点検や、本市及び修繕・警備業務の委託先へのこまめな報告・連絡・相談により、迅速かつ効率的な維持管理を行い、利用者が安心できる安全な施設運営が実現されている。				備品管理については、本市と協議の上、老朽化した備品や利用者のニーズに応じた備品の調達を行い、利用者目線に立った、利用者満足度の向上につ			
A	B	C	D												
産業振興センターは、竣工から22年が経過し、徐々に修繕箇所が増えている状況にあるが、関係法令を順守し、委託先業者に任せるだけでなく、施設管理責任者による日常的な点検や、本市及び修繕・警備業務の委託先へのこまめな報告・連絡・相談により、迅速かつ効率的な維持管理を行い、利用者が安心できる安全な施設運営が実現されている。															
備品管理については、本市と協議の上、老朽化した備品や利用者のニーズに応じた備品の調達を行い、利用者目線に立った、利用者満足度の向上につ															

	<p>▼設備保守管理業務 利用者に安心、安全に施設を利用してもらうため、法定点検、日常点検、定期検査及び設備診断等、適切な予防保全を行った。</p> <p>▼修繕業務 機器の破損や故障の恐れがあるときは、安全を確保するとともに速やかに応急処置を施し、直ちに札幌市に報告、協議の上、迅速かつ効率的に修繕を行った。</p> <p>▼備品管理 利用者が備品の使用に際して支障が生じることのないよう、常に保守点検を行うとともに、不具合の生じた備品については、速やかに修繕及び更新を行った。</p> <p>▼駐車場管理業務 利用者が安全、円滑に駐車できるよう車両を監視し、必要に応じて、コンベンションセンターとの相互利用の周知を図った。</p> <p>▼外構緑地管理業務 敷地内の植木については、利用者や近隣住民への配慮から、美観の保持、剪定、除草、病害虫の防除等、適切な維持管理を行った。</p> <p>▼除排雪業務 終業時間前に駐車場内及び出入口付近に10cm以上の積雪又は吹き溜まりが生じた場合に除排雪を実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼消防法の規定に基づき、消防用設備の点検を行うとともに、災害時には、自動販売機の飲料水を無料提供できるライフラインベンダーとするなど、必要な機材を常備した。</p> <p>▼災害発生時には札幌市の地域避難所として財団内部における災害対策本部を速やかに設置できるよう緊急連絡体制を整えるとともに関係規定を整備した。</p> <p>▼災害時に備え、入居者等に館内の避難経路や防災体制等に関する情報提供を行い、防災意識の向上につなげた。</p>	<p>館内2か所にデジタルサイネージを新設し、館内マップや各室で行われる催事一覧、入居企業情報、施設からのお知らせを掲載したほか、各セミナールームにおいて、備品の更新を行うとともにインターネットケーブルを常設させるなど利便性の向上を図った。</p> <p>利用者や入居団体、財団職員等の安全を確保するため、防災計画・消防計画を策定。これに伴い、北海道職業能力開発協会と共同して自衛消防隊を編成し、消防訓練を2回実施した。</p>	<p>なかる取組を行っている。</p>								
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 入居スペース運営業務</p> <p>(ア) 支援チームによる支援 3年間の入居期間において、事業化の達成や経営の安定化に繋げるためには、当財団の支援体制を再構築する必要がある。入居者への支援は、日常的なコミュニケーションのもと、深い信頼関係を構築しながら支援することが必須であることから、これまでの当財団のIMIによる支援体制を「入居スペース支援チーム」と位置づけるとともに、新たな外部人材の登用などにより、その体制を強化した。 これに加えて、財団各拠点の強みを生かしながら広く市内企業の高付加価値化を目指す「財団支援チーム」を別途組成し、両者が連携しながら入居企業への支援を総合的かつ集中的に行った。</p> <p>【令和5年度実績】</p>	<p>財団が有する、IT、クリエイティブ、ものづくり、食、販路拡大、国際展開など幅広い分野でのノウハウや、人事・労務・経営支援など企業に共通して欠かせない分野での外部専門家とそのネットワークなど財団各拠点の強みを最大限に活用し、支援業務を行った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>本事業の実施の結果、入居率も非常に好調で、退去後もすぐに入居があるなどサイクルも良く実施されていると評価する。本事業の実施の効果として入居企業の成長促進はもとより、入居企業と市内地場企業とのマッチングにより、市内の産業振興に繋がる</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>本事業の実施の結果、入居率も非常に好調で、退去後もすぐに入居があるなどサイクルも良く実施されていると評価する。本事業の実施の効果として入居企業の成長促進はもとより、入居企業と市内地場企業とのマッチングにより、市内の産業振興に繋がる</p>			
A	B	C	D								
<p>本事業の実施の結果、入居率も非常に好調で、退去後もすぐに入居があるなどサイクルも良く実施されていると評価する。本事業の実施の効果として入居企業の成長促進はもとより、入居企業と市内地場企業とのマッチングにより、市内の産業振興に繋がる</p>											

【入居支援メニュー】

- ・定期ヒアリングでの情報提供、相談対応
- ・IM、担当職員による定期的な企業訪問
- ・法人登記申請、銀行口座の開設、創業融資に係る支援
- ・入居企業の支援方針の策定ときめ細かな助言指導
- ・入居企業の事業計画書のブラッシュアップ
- ・入居企業と市内地場企業とのマッチング
- ・入居企業の事業ピッチイベントの開催
- ・入居企業の事業紹介セミナーの開催
- ・大学との製品共同開発の支援
- ・各支援団体の補助金情報の提供、訪問随行
- ・外国人就業者のビザ取得支援
- ・VC、CVCからの資金調達支援
- ・北大キャリアセンターを通じた人材確保支援
- ・外部人材の登用などによる支援体制の強化
- ・財団支援チームや関係支援機関との連携など効果的な支援メニューの提供
- ・入居者間のネットワークづくりのための交流会、勉強会、ランチ会などの開催

(イ) 支援状況ファイルの作成

入居企業ごとに一つの記録フォーマットを用意し、相談内容、支援実績、成果等の支援内容を時系列に記録。併せて、札幌市からの求めに応じて、毎年度終了後及び常に報告ができるよう管理体制を整えた。

(ウ) 入居者退去時の支援レビューの実施

入居者退去時には入居中に実施した支援内容及びその効果について、特命IMを中心に入居者の財務情報なども用いて、可能な限り定量的な総括を行う（以下「支援レビュー」という。）。これにより、今後の入居者支援の強化につながるノウハウを蓄積するとともに、このノウハウに基づき入居者の支援メニューの再構築も随時行っていく。

なお、この支援レビューの内容については、必要に応じて財団支援チームにもフィードバックし、今後の財団の支援の高度化に向け活用を検討した。

(エ) 退去者とのネットワーク維持

入居スペースを卒業した企業に対しては、補助金等の情報提供を行い、ネットワークが途切れないように留意するとともに、必要に応じて財団支援チームと経営状況を共有しながら、有効な支援メニューを積極的に提案した。

(オ) 入居企業の発掘

各業界や関係団体等とのネットワークを生かし、日頃の訪問活動や中小企業支援センターでの相談対応、市内コワーキングスペースの巡回活動などを通じて、有望な入居企業に関する情報を能動的に収集。

入居企業に関しては、単に創業後間もない企業の発掘に留まらず、市外から札幌市への事務所移転の意向がある企業の積極的な誘致活動を札幌市東京事務所などと連携して実施し、札幌市の産業を支える企業等の増加を図った。

不眠夜に際しては役割にも期待する。

入居企業への支援をより効果的なものにするため入居スペース支援チームを構成員とする「方針会議」を設置し、入居企業の強みや課題を適宜共有した上で、入居企業に対する支援方針を組織的に決定した。さらに、財団支援チームを含めた「支援会議」を20回開催し、財団の幅広い機能やネットワークを活用した支援メニューの提供も積極的に検討した。

入居企業ごとに概況・今後の方向性、課題等について記録した相談カルテを作成するとともに、入居者退去時の支援レビューの実施した。

卒業企業へ各支援メニューの情報提供や入居者限定交流会及びセミナー等の案内を適宜行い、ネットワークの維持に努めた。また、北海道大学産学・地域協働推進機構産学協働や、独立行政法人中小企業基盤整備機構を通じたスタートアップ企業の発掘、Sapporo Business VILLAGE起業家ピッチによる入居企業及び施設のPRを行い、令和5年度は入居率87.5%を達成した。

▽ ハブ拠点運營業務

(ア) ハブ拠点の利用者を増やす取組

利用する人が付加価値の向上及びこれに繋がる連携への意識を高めることができるよう、セミナーや企画展示を活用した好事例の発信やイベントの開催を継続的に実施した。また、交流会や勉強会などを定期的に開催し、参加者が多くの人と接点を持ち、連携のチャンスを得られるよう機会創出を図った。

(イ) 企業の付加価値向上に資する連携のための取組の実施

企業に対して自らの付加価値向上に資する連携を促す取組として、連携先の候補になり得る事業者に対して自社をアピールすることができる事業ピッチを実施したほか、勉強会や交流会、先進的な連携事例を紹介するイベント等を開催した。特に事業ピッチや交流会の開催にあたっては、入居スペースの入居者の参加を推進した。また、他の支援機関等との連携を密にして、大学等の研究シーズに関する情報を収集するとともに、専門家と市内の事業者を結びつける情報交換会・相談会を開催するなどして、企業の付加価値向上を図った。さらに、課題解決や連携のパートナーや連携相手を広く募ることができるよう、事業者が自身の企業課題やニーズを掲示することができる掲示板を設置した。

(ウ) オープンスペースとしての場所の提供

利用者が自由に使えるディスプレイやホワイトボード、プロジェクタ等を設置して、開かれた雰囲気の中で議論や相談が行われる環境を整備した。加えて、充電器など備品の貸し出しや個室のワークブース「ワークポッド」を設置し、付近で働く人、ワーケーションによる利用者等の利便性を高めた。また、これからの札幌市の産業を担う人たちが起業に向けた体制を整えるため、IMなどの専門家などによる相談会を実施したほか、札幌近郊の大学でビジネスや起業を学ぶゼミや教授等との連携を通じて、意欲ある学生の利用を促進。さらに、市内のワーキングスペースと連携し、スタートアップ等に関連するプログラムを共同で実施するなどして、日常的にワークスペースを積極的に利用する層にリーチし、より多くの連携が生まれるようワーキングスペースとしての利用の活性化を図った。

(エ) 利用者への相談対応

上述の財団支援チームや財団コーディネーターが利用者への相談対応を行い、記録作成のうえ、利用者へのニーズ等に応じて財団支援チームによる支援につなげるほか、場合によっては、財団が保有するネットワークを活用して支援を行う体制を整えた。

(オ) 企業支援に関する総合的な情報収集・発信・アーカイブ

利用者への適切な相談対応を行うため、財団の総合的な支援メニューの一覧パンフレットを作成したほか、他の支援機関での事業についても広く情報収集し、利用者に対して総合的な情報提供を行った。また、収集した支援情報については、「さっぽろ産業ポータル」を活用して広く情報提供したほか、ハブ拠点で掲示などを行った。

施設利用者や近隣の札幌コンベンションセンター等を訪れる利用者の属性を把握したうえで、利用者の属性に合わせたイベント、相談会、企画展示等を企画・立案した。令和5年度の実績として、合計103回のイベントを実施し、延べ3,315名の集客を集めることができた。

利用者の仕事の効率化や開かれた雰囲気の中で議論や交流が行われるよう環境の整備を適宜行った。令和5年度の実績として、オープンスペースの登録者数が297名、利用者数が2,045名となり、多くの利用者を集めることができた。

利用者を対象にした相談会「フリーデスク相談」を開催したほか、近郊の大学と連携したイベントの開催をきっかけとした、ビジネスに関心のある学生の利用を促進するとともに、市内のワーキングスペースとの連携した共同プログラムなどの実施及び新たな利用者層の開拓に務めた。

(カ) 企業、行政、業界団体、支援機関等とのネットワーク構築

利用者への適切な相談対応及び総合的な情報収集・発信・アーカイブのためには、他団体とのネットワークが欠かせないことから、これらの団体との情報共有を定期的に行い、適宜企業支援に活用した。また、他の機関との連携を密にして、大学等の研究シーズに関する情報を収集するとともに、専門家と市内の事業者を結びつける情報交換会などを開催し、企業の付加価値向上を図った。これに加えて、財団がこれまで培ってきた「食」「ものづくり」「IT・クリエイティブ」の各分野で構築してきたバイヤー、専門家、業界団体、クリエイター等との関係をこれまで以上に深化させるべく、定期的にミーティングの機会を設けるとともに、誰もがこれらのネットワークにアクセスし、自らの付加価値を高め、また、販路を切り開くチャンスを得られるよう支援。特にクリエイティブ分野においては、自主事業とも連動させながらデザイン経営の浸透を図り、デザインの活用を推し進め、市内事業者の付加価値向上を図った。

他の支援機関や業界団体等による支援情報を集めるとともに、市内中小企業の課題やニーズを吸い上げることで、当施設が事業者のビジネス活動に役立つ情報の集積・発信拠点となり、ビジネスに携わるすべての人にとって利便性の高い施設となるよう運用を行った。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
セミナールームA(150名)	件数(件)	325	288	323
	人数(人)	30950		35887
	稼働率(%)	90.5%	80%	89.7%
セミナールームB～C(42名)	件数(件)	473	576	532
	人数(人)	14627		16966
	稼働率(%)	65.9%	80%	73.9%
セミナールームD(36名)	件数(件)	231	288	272
	人数(人)	5,996		6,923
	稼働率(%)	64.3%	80.0%	75.6%
防音ルームA・B	件数(件)	-	576	144
	人数(人)	-		1,238
	稼働率(%)	-	80.0%	20.0%
セミナールーム1(90名)	件数(件)	311	288	242
	人数(人)	16,455		15,476
	稼働率(%)	86.6%	80.0%	67.2%
セミナールーム2～3(40名)	件数(件)	497	576	431
	人数(人)	13,200		12,982
	稼働率(%)	69.4%	80.0%	59.9%
セミナールーム4～8(20名)	件数(件)	1,108	1,440	973
	人数(人)	14,951		13,893
	稼働率(%)	61.7%	80.0%	54.1%
セミナールーム9(42名)	件数(件)	205	288	166
	人数(人)	6,134		4,653
	稼働率(%)	57.1%	80.0%	46.1%
会議室(14名)	件数(件)	266	288	233
	人数(人)	2,669		2,585
	稼働率(%)	74.1%	80.0%	61.9%
実習室	件数(件)	58	288	42
	人数(人)	671		483
	稼働率(%)	16.2%	80.0%	11.7%
体育実習室	件数(件)	359	359	360
	人数(人)	41,705		47,749
	稼働率(%)	100.0%	92.5%	100.0%
合計	件数(件)	3,833	4,679	3,708
	人数(人)	147,403		157,597
	稼働率(%)	66.7%	81.5%	63.3%

▽ 不承認 0件、取消し137件、減免555件、還付3件

▽ 利用促進の取組

▼受付カウンターへ寄せられる要望等のほか、利用者アンケートなどで施設の満足度やニーズを調査することにより、定期的にサービスメニューの見直しを行い、さらなる利用の促進や利用者の満足度の向上に務めた。

令和5年度の稼働実績について、当該年度より貸出開始となった防音ルームA・Bの利用低迷に伴い、セミナールーム全体の目標稼働率80%には届かなかった。

一方、利用者ニーズに応えるため、セミナールームの備品更新を適宜行ったほか、貸出用のWi-Fiルーターを増設するとともに、老朽化しているWi-Fiルーターの機器更新を行った。各室とも不具合が発生した際には、速やかに緊急修繕を実施し対応を実施。

今後は、目標稼働率達成に向け、既存の利用者だけでなく、新規利用者を発掘するためのDM送付、SNSによる情報発信、広告媒体等による営業活動を強化し、様々な手法を用いて利用促進を図るとともに施設の設置目的に沿った利用促進にも努めていく。

A B C D

貸室稼働率を見ると、貸室によるバラつきが顕著であり、堅調な部屋もある一方で、ここ何年も低迷している部屋もあるため、その部屋の特性に応じ、想定される属性の潜在的利用者の発掘及び効果的なアプローチを期待したい。

ただし、貸室を運営する以上、全体として高い稼働率を目指す必要はあるが、一方で、本施設設置の政策的目標を意識した運営が求められ、短期的な稼働率の向上のみを目指した利用促進ではなく、中長期的な視点で産業振興の発展を見据えて運用されたい。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼セミナールーム、ハブ拠点、入居スペースの情報を記したリーフレット利用案内リーフレットを作成し、情報発信スペースに配架するとともに、関係支援機関や企業にも配布した。また、企業訪問等の際にも配布し、施設利用の呼びかけを行った。加えて、近隣市町村にもリーフレットを配付し、札幌市外の関係者にもセンターの利用を呼びかけ利用促進を図った。</p> <p>▼セミナールームやハブ拠点、入居スペースの情報を掲載する。facebookやTwitter等のSNS、YouTube等も活用して、セミナールームの貸出案内や入居スペースの入居情報、ハブ拠点におけるイベント情報等を広く発信し、セミナールームの稼働率向上や入居スペースの空き室軽減、ハブ拠点の利用促進につなげた。</p> <p>ホームページは、札幌市の施策や市内経済団体、金融機関、各支援機関の情報はじめ、産業振興に係る情報が豊富である財団で運用している産業ポータルサイトと振興センターのホームページをリンクさせ、一体的な運営を行うことで、閲覧者の確保につなげた。</p> <p>▼産業振興センターのホームページは日本工業規格に基づくウェブアクセシビリティの適合レベルに準拠させている。今後もウェブアクセシビリティのさらなる向上に努める。</p>	<p>リーフレットについては、イベント、セミナーの開催時に配布するとともに、企業訪問時や企業へのDMを活用するなど、効果的な配布を行い、利用促進に結び付けた。</p> <p>産業振興センターのホームページについて、日本工業規格の適合レベルに準拠する形で運用を行い、より見やすく利用しやすいホームページとすることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 203 1294 232">A</th> <th data-bbox="1294 203 1342 232">B</th> <th data-bbox="1342 203 1390 232">C</th> <th data-bbox="1390 203 1442 232">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1246 232 1294 741"></td> <td data-bbox="1294 232 1342 741"></td> <td data-bbox="1342 232 1390 741"></td> <td data-bbox="1390 232 1442 741"> <p>ホームページの活用みならず、イベントやセミナーの際にリーフレットを配布する等、効果的に周知活動を行っている。</p> <p>また、facebookやX等のSNS、YouTube等、多様な媒体によって、幅広い属性の潜在的利用者へのアプローチは評価でき、今後も引き続き取り組まれることを期待する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D				<p>ホームページの活用みならず、イベントやセミナーの際にリーフレットを配布する等、効果的に周知活動を行っている。</p> <p>また、facebookやX等のSNS、YouTube等、多様な媒体によって、幅広い属性の潜在的利用者へのアプローチは評価でき、今後も引き続き取り組まれることを期待する。</p>
			A	B	C	D					
			<p>ホームページの活用みならず、イベントやセミナーの際にリーフレットを配布する等、効果的に周知活動を行っている。</p> <p>また、facebookやX等のSNS、YouTube等、多様な媒体によって、幅広い属性の潜在的利用者へのアプローチは評価でき、今後も引き続き取り組まれることを期待する。</p>								

	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>令和5年度においては引継業務なし</p>					
2 自主事業その他						
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼人材育成に関するセミナーの実施</p> <p>市内中小企業等の人材の育成や確保、経営課題の解決、新たな分野・テーマにチャレンジするための研修プログラムを実施。令和5年度は、人材育成セミナー(階層別研修)、経営課題解決セミナー(テーマ別研修)、創業者セミナー「人材育成セミナー」「経営課題解決セミナー」「創業セミナー」の3つの柱に基づき、計65回セミナーを開催した。</p> <p>ア 人材育成セミナー(階層別研修)</p> <p>企業活動の源となる人材の確保と育成を目的に、内定者向け、新入社員向け、若手社員向け、中堅社員向け、リーダー・管理職向け、経営層向けといった階層ごとのスキルアップセミナーを21回開催した。延べ345名が参加し、企業従事者のスキルアップを図った。</p> <p>イ 経営課題解決セミナー(テーマ別研修)</p> <p>市内企業が直面している多様な経営課題等を把握し、その解決につながるセミナーを開催した。セミナーの実施にあたっては、財団の各部署と連携し、企業におけるデジタル化や映像・WEB・SNS活用、法改正への対応等をテーマとするセミナーを22回開催した。延べ611名が参加し、セミナーを通じて、企業の経営力強化を図った。</p> <p>このほか、中小企業の人材確保や労働法のワンポイントや法改正への対応などをテーマとする「はたサポオンラインセミナー」を25回実施した(視聴者数は2,086人)。</p> <p>ウ 創業セミナー</p> <p>「創業前段階向けセミナー(起業志望者向け講座、創業塾)」「創業段階向けセミナー(起業道場、ソーシャルビジネススクールほか)」「創業後段階向けセミナー(創業者フォローアップ講座)」のフェーズに分け、創業のあらゆるステージに対応するきめ細かな講座を22回開催した、延べ418名が参加し、創業機運の醸成及び創業の促進を図った。</p>	<p>人材育成セミナーでは、企業の人材確保と人材育成を目的に、企業の各階層ごとのセミナーを開催。セミナーを通じて、市内中小企業等における従事者のスキルアップを図ることができた。また、セミナーにおいては、グループワーク中心のカリキュラムとし、参加者同士の交流や異業種連携を促した。</p> <p>経営課題解決セミナーでは、市内企業が直面している多様な経営課題等を把握し、その解決につなげていくため、財団の各拠点と連携し、企業におけるデジタル化や食産業における法改正への対応、製品開発等をテーマとするセミナーを開催し、セミナーを通じて企業の経営力強化を図ることができた。また、セミナーにおいて、関連する財団の支援メニューの紹介を行う等、財団支援施策と連動感を持たせながら取組を行った。</p> <p>創業セミナーでは、各セミナーを通じて創業機運の醸成並びに創業の促進を図ることができた。セミナー終了後は、創業予定者に対して札幌中小企業支援センターにおける創業相談対応を行ったほか、入居スペースの相談対応につなげるなど、フォローアップの取組を展開することができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 322 1450 367"> <tr> <td data-bbox="1238 322 1347 367">A</td> <td data-bbox="1347 322 1398 367">B</td> <td data-bbox="1398 322 1450 367">C</td> <td data-bbox="1450 322 1501 367">D</td> </tr> </table> <p>自主事業については、承認内容と同一の事業の実施を確認した。具体的な評価内容は以下のとおり。</p> <p>経営の中心である人材育成セミナーを始め、経営課題解決セミナーや創業セミナーなどそれぞれのニーズに合ったテーマ別のセミナーを開催し、企業の総合的な経営力強化に努めた。また社会情勢の変化に沿った新たなセミナーの企画にも努めている。</p> <p>一方で、受講率が約6割となっており、自主事業収入が十分とは言えないが、経営課題解決セミナーと創業関連セミナーは受講率が8割近く、好調な企画もある。特に経営課題解決セミナーの受講率は、前年度の約5割に比べ、大幅に上昇している。今後も更なるニーズの把握と効果検証を踏まえたセミナーの企画を期待する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D			

▼デザイン経営の導入に関する業務

ア デザインコンペティション

市内の中小企業者が抱える経営課題や商品・サービスの魅力アップ策をテーマに、デザイナーが自らのアイデアを発表するピッチコンペティションを実施し、デザイナーの企業経営への関心を高めるとともに、デザイナーと企業の連携促進を図った。

※デザイナーと企業のマッチング事業(『Biz meet Design』)のピッチイベントとして実施

『Biz meet Design』ピッチイベント

日時: 2024年3月15日(金) 13:30~15:50

場所: EZOHUB SAPPORO イベントスペース

参加ペア: 5組(企業5社/デザイナー5名)

有識者: 富山浩樹(サツドラホールディングス株式会社代表取締役社長)、渡部真也(株式会社リージョナルマーケティング代表取締役社長兼最高執行責任者)、戸崎康之(合同会社DMM.com事業開発室兼地方創成事業部)、岩井ゆう紀(合同会社DMM.comクリエイティブディレクター兼アートディレクター)

イ デザイン経営を学ぶ講座の設置

市内の中小企業者(経営層)やデザイナーを対象に、経営課題の改善や商品・サービスの付加価値向上に効果的な手法のひとつであるデザイン経営について、その導入事例や実践方法を紹介するとともに、デザイナーと企業が連携し、双方の視点からデザインワークとビジネス成約の関連性や企業の価値を考える体験型の連続講座を15回実施した。

※『さっぽろデザイン経営カレッジ』として実施

期間: 令和5年12月~令和6年3月まで

場所: Sapporo Business HUB

参加者: 企業10社(13名)、参加デザイナー15名

ウ デザイン企画展

ビジネスにおけるデザイン活用の機運を醸成するため、デザインの意味や制作過程を理解することができる展示イベントを「さっぽろデザイン経営カレッジ」の講座の中で実施した。また、デザイン関連団体や教育団体などと連携し、ビジネスパーソンや市民に向けてデザインの魅力や活用例を広く周知するためのワークショップやコンペティションイベント等を開催した。

(ア) デザイン経営先進企業による事例紹介

デザイン経営の先進企業であり、事業承継を機にデザイン活用やデザイナー連携に力を入れてきたモリタ株式会社の代表取締役社長近藤篤祐氏を講師に迎え、新商品・新サービスの開発プロセスや社内への浸透方法、また、デザイン経営がもたらした事例の紹介と併せて、事例にまつわる様々なオリジナル商品や広報物等の展示紹介を行い、企業(経営層)によるデザイン活用の機運醸成を図った。

日時: 1月22日(月) 14:30~15:30

場所: 札幌市産業振興センター(Sapporo Business HUB)

人数: 11名

(イ) デザイン関連団体や教育団体等との連携によるイベント

SMF(札幌メディア・アート・フォーラム)や、SADC(札幌アート・ディレクターズ・クラブ)と連携し、ビジネスパーソンや市民に向けてデザイン・クリエイティブの魅力や活用例を広く周知するためのワークショップやコンペティションイベント等を開催した。

①「SMFコトバワークショップ2023」

日時: 9月23日(土) 9:30~19:00

場所: 札幌市産業振興センター(Sapporo Business HUB)

「デザインコンペティション」に関しては、企業とデザイナーのマッチングが成立したうえで、デザイナーが企業の課題解決策や新たなイノベーションにつながる提案をピッチ形式で発表した。ピッチ形式を採用することで、デザイナーは、限られた時間の中で、提案内容をテンポよく魅力的にアピールすることが出来ていたことは良かった点といえる。その一方で、デザインのカやブランディングに関する企業側の認知については課題が残る結果となった。企業とデザイナーがビジネスパートナーとしてより良い関係を築いていくためには、企業のデザインリテラシーやブランディングの基礎知識の補充が必要であることに加え、デザイナーと企業の相互理解やコミュニケーションの相性なども重要になってくることより、翌年度は、デザイナーと企業が主体的に参加する体験型の講座(ワークショップ等)と掛け合わせながら、双方が中長期的なビジネスパートナーを探すきっかけづくりを行う手法を検討したい。

「デザイン経営を学ぶ講座の設置」に関しては、デザイン経営の導入事例や実践方法を紹介するセミナーの他、デザイナーと企業が共創する体験ワークや、デザインワークとビジネス成約の関連性を考え実践するワークショップ等、様々な講座を15回実施した。これにより、デザイナーと企業は必要な知識を得るだけでなく、デザイン態度で仮説検証を繰り返すデザイン経営の手法を様々な相手と組み体験していくことで、参加者同士のコミュニケーションを深め、自然発生的にマッチングが図られていったことは良かった点と言える。さらに、デザ

市内中小企業やデザインを含むクリエイティブ分野のネットワークなど、財団の強みを生かし、企業課題にデザインを用いて解決に導くといった手法はデザイン産業の振興、市内産業全体の振興、両方に寄与するものとして評価できる。

課題として掲げているデザインのカやブランディングに関する「企業側の認知」については、好事例の横展開等を行うことで、引き続き浸透を図っていくことを期待したい。

また、ア~ウの取り組みを個別のものとして実施していくのではなく、デザイン経営の導入を目的とした企業への一貫したサポートとして、普及啓発やマッチング等を組み合わせ、好事例・好循環を生み出す施策としてブラッシュアップしてもらいたい。

人数: 20名(7校)

内容: プロのコピーライターからキャッチコピーの制作過程を直接学ぶ体験を通じて、様々な視点で物事を見ることの大切さや、言語化することの難しさと重要性を学ぶ学生向けのワークショップ。

講師: 池端宏介(インプロバイド)、岩崎浄美氏(かもめプランニング)、遠藤 誠之(アルファシリウス)、佐藤秀峰氏(かもめプランニング)、菅原好雪氏(Rockaku)、土田菜月氏(プロコム北海道)、宮本璃子氏(サイバーエージェント)

主催: 札幌メディア・アート・フォーラム(SMF)

②「Sapporo ADC コンペティション&アワード2023」

日程: 9月16日(土)・17日(日)

場所: 札幌市産業振興センター(セミナールーム2F及び3F、体育実習室)

内容: 札幌で活躍するデザイナー等が、各メディアで発表された作品や自主制作作品等のクリエイティブの成果を展示・一般公開し、優れた作品を選抜する公開コンペティション。エントリー数は、681(部門1~10:669 新人賞部門:12)、シリーズ構成作品を含めた総点数2,779点が展示された。

招待審査員: 岡崎智弘(グラフィックデザイナー/デザイナー)、竹田美織(アートディレクター/グラフィックデザイナー)、服部一成(アートディレクター/グラフィックデザイナー)、八木義博(クリエイティブディレクター/アートディレクター)、新林七也(グラフィックデザイナー)、鎌田順也(アートディレクター/グラフィックデザイナー)

主催: 札幌アート・ディレクターズ・クラブ(SADC)

(ウ)その他

企業等によるデザイン活用事例やデザイナー等との連携事例をウェブコンテンツとして発信した(随時)。

デザイナーにとっては、「自身のプロデュース力を見直し磨き上げることができた。」「今後の仕事に繋げられる良い機会となった。」「参加者と今でもつながっている。」といった前向きな意見・感想が多かった。

「デザイン企画展」に関しては、デザイン経営を学ぶ講座の中で、デザインの効果的な活用事例を発表する機会として提供した。また、デザイン関連団体や教育団体等との連携により、学生や市民に向けて大規模で効果的なワークショップや展示イベント等を開催することができたことは、財団が有するネットワークの強みでもあると考える。

▼スタートアップ創出に関する業務

ア グローバル連携の促進

(ア) 海外で社会課題の解決に貢献している最新スタートアップの紹介イベント

国内市場を超えたグローバルな視点を持つことは、スタートアップの持続的な成長と競争力確保のために特に重要となることから、海外カンファレンスに市内スタートアップや起業家候補となる若者の参加を促す事業等を展開した。

また、域外投資家へのインパクトを高めるため、参加したスタートアップカンファレンス内において、各回、国や業種別にテーマを絞り、現地ウェビナーを開催した。

◆ 事業実績

- ・海外スタートアップカンファレンスへの参加・出展支援: 5回 (ヘムセダル(ノルウェー)、レイキャビク(アイスランド)、コペンハーゲン(デンマーク)、スタインシャー(ノルウェー)、オスロ(ノルウェー))
- ・上記カンファレンス内でのウェビナー開催: 5回 (延べ200人参加)
- ・起業家候補となる若者の海外カンファレンス派遣: 6名を派遣
- ・その他、スタートアップビザの取得支援(取得者数9名)、情報発信など

(イ) 海外スタートアップの札幌への誘致

海外の5つのスタートアップカンファレンスへのブース出展・参加支援を実施し海外スタートアップの札幌・北海道への誘致をPRするとともに、札幌・北海道への進出に興味を持つ海外投資家、海外スタートアップに対し、北海道初の国際スタートアップカンファレンス「Hokkaido Innovation Week」への参加を呼びかけを実施した。

◆ 事業実績

- ・海外スタートアップカンファレンスへの参加・出展支援: 5回(再掲)
- (ヘムセダル(ノルウェー)、レイキャビク(アイスランド)、コペンハーゲン(デンマーク)、スタイン)
- ・北海道初の国際スタートアップカンファレンス「Hokkaido Innovation Week」(1月29日から2月2日に開催)開催

イ オープンイノベーションの推進

(ア) 「Local Innovation Challenge HOKKAIDO2023」の運営

本プロジェクトは、さっぽろ連携中枢都市圏内の各自治体が抱える地域・行政課題を、スタートアップと連携して行う実証実験等を通じて検証・解決することを目的としたプロジェクトである。当財団では、各自治体の課題のヒアリングから、スタートアップの募集、マッチング先の決定、実証実験の実施と今後の事業化に向けた展望の整理など、同プロジェクトの一連の運営を行った。

◆ 事業実績

- ・スタートアップと自治体の協業モデル: 応募47社、最終採択9件

(イ) 「札幌DXラボ」の事務局運営

「札幌DXラボ」は、民間企業の自由な発想を活用した実証実験を通じ、行政と地域のDXを進めることを目的としたプロジェクトである。当財団では、本プロジェクトの事務局を担い、DXラボのWebサイトの構築・運用と、民間企業からの提案受付等の業務を行った。

◆ 事業実績

- 札幌DXラボWebサイトの構築・運用
- 民間企業からの提案受付: 10社13件

グローバル連携の促進では、北欧のスタートアップカンファレンス「Startup Extreme」、「Tech BBQ」などを含む、5つのスタートアップカンファレンスへのブース出展・参加支援を実施した。海外スタートアップの札幌・北海道への誘致をPRするとともに、札幌・北海道への進出に興味を持つ海外投資家、海外スタートアップに対し、1月29日から2月2日に開催した北海道初の国際スタートアップカンファレンス「Hokkaido Innovation Week」への参加を呼び掛けた。海外のスタートアップイベントに直接参加することで、札幌市の地域の魅力やビジネス環境をアピールすることができ、スタートアップビザの申請者の呼び込みに成功したほか、海外のスタートアップカンファレンスを肌で感じることで、「Hokkaido Innovation Week」の成功にもつながった。

オープンイノベーションの推進では、さっぽろ連携中枢都市圏及びさっぽろ連携中枢都市圏各自治体における地域・行政課題をスタートアップと各自治体が協業し、解決策を実証実験等で検証するプロジェクト「Local Innovation Challenge HOKKAIDO2023」の運営を実施した。

DXラボ事務局の運営では、DXに関する企業提案を行政が受け入れる際の「チャレンジングな取組が難しい」、「庁内の手続きが煩雑」、「デジタル化の知見が足りない」といった行政特有の課題を打破し、地域・行政のデジタル改革を推進に向け、先進的なデジタルサービス等の実証に係る企業のニーズと札幌市が抱える行政課題とのマッチングを支援するDXラボ事務局を運営した。

札幌市・北海道のスタートアップエコシステムにグローバルスタンダードの観点をもたらしたことは評価できるが、海外カンファレンス出展を行ったことでどのような効果があったのか、そして次につながる方策を検討・提案するなど、財団全体で連携した取り組みに期待する。また、国内における取り組みについても、プログラムの円滑な実施が行われたと評価する。

(ウ)「札幌・北海道オープンイノベーションチーム」への参画

札幌及び北海道では、前記①②のプログラムを始め、オープンイノベーション推進のための様々なプログラムが展開されている。「札幌・北海道オープンイノベーションチーム」は、これらのプログラムにおけるニーズの集積・蓄積や、プログラム間の情報共有などを通じ、各種のニーズやシーズを適切なプログラムと効果的・効率的にマッチングさせていくことを目的に設立されたものである。当財団も本チームに参画し、情報共有などの活動に協力した。

ウ 「オープンネットワークラボ北海道」の運営支援

「オープンネットワークラボ北海道」は、北海道にイノベーションエコシステムを構築することを目的としたアクセラレータープログラムであり、起業家の育成による北海道の地域課題解決や道内企業のオープンイノベーション推進に向けた事業を展開している。同プログラムに対しては、当財団から負担金を拠出する形で運営支援を行った。

エ 札幌市産業振興センター入居スペースの入居企業に対する販路拡大支援

札幌市産業振興センター入居スペース入居企業のネットワーク構築や販路拡大、新事業展開を実現するため、スタートアップや様々な企業が集結する展示商談会への出展支援を行った。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼施設管理の第三者委託は市内企業に発注した。
- ▼封筒の印刷は社会福祉法人に発注した。
- ▼夜間・土日の受付業務にはシルバー人材センターを活用し、高齢者の雇用機会を確保した。

オープンイノベーション・コンソーシアムの運営では、札幌・北海道で展開される「Local Innovation Challenge HOKKAIDO 2023」や「DXラボ」など様々なオープンイノベーションプログラムのニーズ・シーズの集積・蓄積を図り、プログラム間において情報を共有するなど、各プログラムの効果的・効率的な実施するため、「札幌・北海道オープンイノベーションチーム」を設立・運営した。「オープンネットワークラボ北海道」の運営支援では、事業運営費の一部の負担。

スタートアップ起業の発掘、産官学一体型による新たな未来への投資、育成、事業化の支援、道内企業のオープンイノベーションの推進、スタートアップを起点とした地域活性化の推進を図った。

市内企業等の活用に関しては、第三者委託は、市内中小企業者にとともに、高齢者雇用を積極的に進めるため、土日、夜間の窓口業務をシルバー人材センターへ委託したほか、福祉政策に配慮するため印刷物を社会福祉法人への発注を行った。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果			A	B	C	D
実施方法	<p>アンケート用紙を鍵と一緒に手渡して回収したほか、館内4か所に用紙と回収箱を設置し、アンケート調査を実施した。</p> <p>【第1回目】 実施期間:令和5年10月1日～10月31日(31日間) 回答数:216件(目標数200件)</p> <p>【第2回目】 実施期間:令和6年3月1日～3月31日(31日間) 回答数:254件(目標数200件)</p>	10月と3月に利用者アンケートを行った。1回目では、総合満足度が84%、窓口対応が84%。2回目は、総合満足度が87%、窓口対応が85%という結果であり、仕様書における要求水準を達成することができた。なお、利用者からの要望のうち、対応できるものについては直ちに着手し、改善を図った。				施設利用者からのアンケート結果については、1回目・2回目ともに総合満足度が本市の要求水準(総合満足度80%、接客満足度80%)を超える結果となっている。利用者からの要望には迅速かつ誠実対応しているものと評価できる。今後もアンケート結果の検証から利用者のニーズを的確に捉え、利用者目線に立った施設運営による満足度の更なる向上に努めていただきたい。
結果概要	<p>令和5年度第1回目の利用者アンケートは総合満足度84%、接客に関する満足度84%。第2回目のアンケートが、総合満足度87%、総合満足度85%という結果であり、財団が掲げる目標値90%には満たなかったが、仕様書の要求水準は達成することができた。</p>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>利用者からの意見・要望等 駐車可能台数が少ない、料金が安い、部屋の場所が分かりにくい、セミナールームのインターネット環境や備品を充実してほしい、施設が古い等の意見があった。</p> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場料金については、常に要望があがる項目であるが、近隣のコンベンションセンターと同額としていくとともに、駐車場が満車の時は、コンベンションセンターを利用するよう案内をして理解を求めている。(コンベンションセンター休館時は近隣駐車場を案内) ・部屋が分かりにくいといった声に対しては、館内2か所に設置しているデジタルサイネージの案内表示や館内の案内板等により対応。 ・セミナールームのインターネットについては、貸出用のWi-Fiルーターを増設するとともに、老朽化しているWi-Fiルーターの機器更新を行った。また、備品については、ホワイトボードやアンプ等の更新を行った。施設の設備について、不具合が発生した際には、速やかに緊急修繕を実施し対応を行っている。 					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)				
収入	205,608	267,147	61,539				
指定管理業務収入	158,609	164,008	5,399				
指定管理費	56,257	61,709	5,452				
利用料金	97,286	94,152	▲ 3,134				
その他	5,066	8,147	3,081				
自主事業収入	46,999	103,139	56,140				
支出	211,887	272,450	60,563				
指定管理業務支出	164,888	169,311	4,423				
自主事業支出	46,999	103,139	56,140				
収入-支出	▲ 6,279	▲ 5,303	976				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	▲ 6,279	▲ 5,303	976				
▽ 説明							
<p>▼ 指定管理業務収入について、電気・ガス料金の値上がりに伴う指定管理費見直しにより、計画値と比較して増加した。</p> <p>▼ 指定管理業務支出について、電気・ガス料金の一時的な値下げがあり計画の数値を下回ったが、修繕費の件数が増加し、光熱水費の減少分と相殺する結果となった。</p> <p>▼ 自主事業は、補正予算に伴い、計画地と比較し増加した。</p>							

利用料金収入は、コロナ禍が落ち着いたこともあり、計画値には及ばなかったものの、施設利用は回帰傾向にある。支出については、光熱費の高騰に伴い支出が増えたものの、全体の収支については、計画時より改善された。

今後は、既存の利用者だけでなく、新規利用者を発掘するための営業活動を強化し、利用促進を図り、収益のさらなる向上並びに利益還元に努めていく。

昨年度に引き続き、光熱費の高騰とそれに伴う指定管理費の補正によって、収支、支出ともに計画よりも大幅に増加したが、全体で見ると計画時に比べ純利益が増加している点については、細かな経費削減や効率的な施設運営に取り組んだ結果として評価したい。

一方で、利用料金収入が計画を下回っていることから、先述のとおり引き続き利用料金収入の増加に向けた貸室稼働率向上に取り組んでいただきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
▼収入の確保及び経費節減などの効率的な予算執行等に務めた。			
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応		適	不適
▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。			
▼情報公開請求は無かった。			
▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。			

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<p>【管理業務】 施設の管理運営については、財団がエレクトロニクスセンターにおいて37年、産業振興センター18年と、各施設を長年管理運営してきた実績やノウハウを最大限に活かし、効率的かつ効果的な維持管理を行うなど、適切な管理運営を行うことができた。</p> <p>施設の利用者アンケート結果については、総合満足度として1回目が84%、2回目が87%を達成し、接遇に関する満足度についても、1回目が84%、2回目が85%との評価が得られ、利用者の安心、安全、満足感を確保することができた。</p> <p>ハブ拠点運営業務では、企業の付加価値向上及びこれに繋がる連携への意識を高めることを目的にセミナーや勉強会、交流会などのイベントを103回実施し、延べ3,315名の集客を確保し、これらの取り組みを通じて、企業間の連携や交流を通じた付加価値向上の機会創出を図ることができた。加えて、イベント非開催時におけるオープンスペースとしての利用環境の向上及び利用促進にも努め、この結果、延べ2,045名の利用者を得ることができた。</p> <p>次に入居スペース運営業務では、専属のIMを中心に、外部専門家や財団各拠点の職員と連携し、入居企業に対する経営相談や各種助言を行った。入居企業の抱える課題やニーズを把握し、解決に向けて対応することができ、きめ細かい支援ができる体制を構築し、入居者へのヒアリングや事業内容のブラッシュアップ、豊富なネットワークを活かしたビジネスパートナーの紹介など、伴走型の支援を行った。</p> <p>財団が保有する支援メニュー(IT、クリエイティブ、ものづくり、食、販路拡大、国際展開など)や外部専門家(社会保険労務士、中小企業診断士など)を活用することはもちろんのこと、各支援団体の補助金情報の提供、訪問随行を実施し、大学との製品共同開発の支援をするなど、財団が保有するネットワークを活用し、入居企業の付加価値向上を図った。</p> <p>また、ルームの統合後、初となる入居企業によるピッチイベントを開催し、80名を超える参加があり、イベントの前後には各種メディアで取り上げられ、入居者及び施設の認知度向上に繋がった。このように、3年間という限られた期間内で、入居企業の経営基盤を確立し、企業体として自立できるよう、あらゆる機会を通じて、総合的な支援を行った。</p> <p>入居企業・卒業企業が成長することで、札幌市経済の底上げにつながり、ひいては入居スペースにおける更なる入居企業の促進につながることから、今後とも、入居企業に寄り添った支援を心掛けていく。</p>	<p>【管理業務】 貸館業務については、目標としている稼働率80%を達成できるよう、利用者の実態調査やニーズについて調査を行い、その結果を踏まえ、DM送付やポスティング、SNSによる情報発信、広告展開等を実施し、企業とのタッチポイントを増やすことで、既存の利用者のみならず、新規利用者の獲得に繋げていく。加えて、利用者からの要望を踏まえ、貸出備品や設備についても適宜更新することで利便性を向上させ、施設利用者の満足度をさらに高める。</p> <p>ハブ拠点運営業務については、利用者の仕事の効率化や開かれた雰囲気や議論や交流が行われるようにするため、オープンスペースの環境整備を行うほか、利用する人が付加価値の向上及びこれに繋がる連携への意識を高めることができるよう、セミナーや企画展示を活用した好事例の発信やイベントの開催を継続的に実施。また、交流会や勉強会などを定期的開催し、参加者が多くの人と接点を持ち、連携のチャンスを得られるよう取組を行う。</p> <p>入居スペース運営業務については、3年間の入居期間において、事業化の達成や経営の安定化に繋げるためには、入居者との日常的なコミュニケーションのもと、深い信頼関係を構築しながら支援することが必須であることから、支援体制の整備と支援機能の充実化を図る。</p> <p>支援にあたっては、IMIによる支援体制をである「入居スペース支援チーム」、財団各拠点の強みを生かしながら広く市内企業の高付加価値化を目指す「財団支援チーム」の両者が連携しながら入居企業への支援を総合的かつ集中的に行うことで、入居企業を成長に導く。</p> <p>また、新たな入居企業の発掘に関して、各業界や関係団体等とのネットワークを生かし、日頃の訪問活動や中小企業支援センターでの相談対応、市内コワーキングスペースの巡回活動などを通じて、有望な入居企業に関する情報を能動的に収集し、積極的な誘致活動を実施することで、入居率のさらなる向上を目指す。</p>

【自主事業】

自主事業である人材育成に関するセミナーにおいては、市内中小企業等の人材の育成や確保、経営課題の解決、新たな分野・テーマへのチャレンジを促すため、「人材育成セミナー(階層別研修)」「経営課題解決セミナー(テーマ別研修)」「創業セミナー」の3つの柱に基づきセミナーを企画開催する。開催にあたっては、財団の各拠点と連携し、財団の強みであるIT、クリエイティブ、食などをテーマとするセミナーを実施するとともに、財団の支援メニューや市の施策と連動感を持たせる内容とする。

次に、デザイン経営の導入に関する業務では、経営課題の改善や商品・サービスの付加価値向上に効果的な手法のひとつであるデザイン経営を市内の企業に浸透させ、企業がデザイナーとの連携を通じてブランド構築やイノベーションの創出を目指す取組を後押しするために「デザインコンペティション」「デザイン経営を学ぶ講座の設置」「デザイン企画展」を実施し、市内の企業の付加価値向上に寄与することができた。

スタートアップ創出に関する業務に関しては、「海外で社会課題の解決に貢献している最新スタートアップの紹介イベント」、「海外スタートアップの札幌への誘致」、「Local Innovation Challenge HOKKAIDO2023」、「札幌DXラボ事務局運営」、「札幌・北海道オープンイノベーションチームへの参画」、「オープンネットワークラボ北海道の運営支援」などの事業を通じて、スタートアップが海外に進出していくための環境づくりを行うとともに、域外投資家へのインパクトを高め、札幌・北海道からグローバルで活躍するスタートアップの創出・育成に貢献することができた。

【自主事業】

自主事業である人材育成に関するセミナーについては、引き続き、「人材育成セミナー(階層別研修)」「経営課題解決セミナー(テーマ別研修)」「創業セミナー」の3つの柱に基づきセミナーを企画開催する。開催にあたっては、財団の各拠点と連携し、財団の強みであるIT、クリエイティブ、食などをテーマとするセミナーを実施するとともに、財団の支援メニューや市の施策と連動感を持たせる内容とする。

リピート企業も一定数存在する一方で、受講者のさらなる掘り起こしの余地があることから、令和6年度は企業訪問のほか、広告媒体やSNS等を活用し情報発信を行い、認知度の向上を図るとともに、新規受講者を数多く獲得し、受講者への人材育成を通じて企業支援を行う。また、セミナー内容についても、企業ニーズに即した研修プログラムに加え、社会情勢や業界動向を踏まえ、企業の課題解決のためのテーマ別研修を実施することとする。

デザイン経営の導入に関する業務に関しては、ビジネスパーソンや市民に対して、デザインの魅力や活用例を広く周知し、デザイン活用の機運を醸成するために、大規模なイベント等と連携を図りつつ、様々な手段で発信・周知を図ることが重要であることから、翌年度は、展示に限らずウェブコンテンツやSNS等も活用しながらデザイン産業の普及啓発につなげられるような仕組みづくりを検討したい。

スタートアップ創出に関する事業を通して、札幌市内におけるスタートアップの機運は確実に高まってきている。昨年9月に発足した「STARTUP HOOAKIDO」の目指すスタートアップ・エコシステム構築の中で、札幌市や関係機関等と連携しながら、スタートアップの創出と成長支援に取り組むほか、令和6年度は学生や起業家候補の海外カンファレンスへの派遣や、海外投資家、海外スタートアップを招へいにより、グローバルレベルで成功するスタートアップ企業の創出に取り組んでいく。

【所管局の評価】

総合評価	改善指導・指示事項
<p>財団がこれまで長年にわたって複数の施設を管理・運営し、産業振興に取り組んできた実績を活かし、効果的かつ効果的な施設管理を行うことができています。</p> <p>また利用者アンケートや入居者との密接なコミュニケーション等により、社会経済情勢の変化に伴って移ろいゆく利用者のニーズを把握にも努めており、本施設の設置目的を意識した運営であると評価する。</p> <p>令和5年度から始まったハブ拠点運営業務についても、業の付加価値向上及びこれに繋がる連携への意識向上に向けた様々な取組により、一定程度の利用者数を確保できており、良好な滑り出しといえる。</p> <p>本施設の運営管理にあたって期待していた人材育成、創業支援、各種産業の振興についても、それぞれ課題を把握しながら、管理業務、自主事業を通じて、財団が保有するネットワークや蓄積されたノウハウを活用しながら効果的な手法で取り組んでいる。</p> <p>全体として、令和5年度における財団の取組は、本施設の管理・運営にあたって、本市が期待していた水準に十分達しているものと評価する。</p>	<p>貸し館業務について、引き続き稼働率向上に向け、既存利用者の継続利用促進と、新規利用者の開拓に向けたサービスの充実と効果的な広報を行いつつも、短期的な稼働率の向上のみを目指した利用促進ではなく、引き続き中長期的な視点で産業振興の発展を見据えた運用を行うこと。</p> <p>入居スペース運営業務について、入居者への手厚いサポートや市内企業とのイノベーション創出のためには、財団内の体制強化が必要と考えることから、より持続的な体制となるようにすること。</p> <p>体制強化にあたって、財団としての役割をさらに高めるべく、財団内のノウハウ蓄積に向けた人材育成と事業の横断的連携に取り組むこと。</p> <p>ハブ拠点運営業務について、今後も最適な活用方法を模索し、オープンイノベーションの創出に向けた利用者同士の交流を促進するための環境整備や仕組みづくりの検討を続けること。</p> <p>全体として、施設の設置目的を達成するにあたり、これまで成果を上げてきた手法にとらわれず、これからの本施設の在り方を常に意識しながら、社会経済情勢の変化に対応していくこと。</p>