

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	人材育成、創業支援、企業の技術力向上その他の産業高度化を進めることにより、企業の新たな経済環境への適応及び産業活性化を図る。		
事業概要	人材育成、創業支援、企業の技術力向上、コンテンツ産業の振興、産業に係る情報収集・提供、企業・クリエイター等の経営・技術等の相談		
主要施設	産業振興棟(セミナールーム(4)、会議室、産業情報スクエア、面談室、スタートアップ・プロジェクトルーム(18)、クリエイティブルーム(12)、クロスガーデン)、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	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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、貸館業務(利用料金制度)、経営相談業務、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 令和元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>▼企業活動を支える人材の育成、創業支援等を通じ、札幌市の産業の活性化を図るとい、施設の設置目的と財団の設立目的は一致していることから、共通の目的達成という観点から施設の管理運営を行った。</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制度を、平成27年度から開始し、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>▼施設運営に当たっては、センター全体に関する管理運営業務を統括する必要から、統括管理責任者を配置した。</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>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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。</p> <p>▼施設管理は、財団が、エレクトロニクスセンター(33年間)、産業振興センター(14年間)、ICC(19年間)等3つ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。</p>	<p>産業振興センター設立に合わせて財団が改組された際の基本理念に立ち返って、管理運営を行った。</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(2回目:94%の満足)施設運営を行った。優先予約制度を開始し、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施設のハード面の維持管理を行う施設管理責任者、ICCを担当するICC運営事業責任者などと、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>随時のミーティング等で情報を共有するとともに、定例会議等で他施設の対応等の情報入手し、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。</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">アンケートの結果や日々の対応から利用者のニーズを的確に把握しており、利用者満足度の向上につなげることを意識した施設運営が行われている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">施設利用の満足度に関するアンケート結果は、財団の目標とする90%に若干届いていないものがあるものの、本市の要求水準である80%を上回る結果となっている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">平成27年度から開始した優先予約制度は、センターの設置目的に沿った平等利用の確保とともに、産業活性化につながる取組として評価する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、日々のOJTを通して、施設管理に従事する職員の育成や財務処理の適正化にも積極的に取り組んでおり、組織体制の整備も進めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	アンケートの結果や日々の対応から利用者のニーズを的確に把握しており、利用者満足度の向上につなげることを意識した施設運営が行われている。				施設利用の満足度に関するアンケート結果は、財団の目標とする90%に若干届いていないものがあるものの、本市の要求水準である80%を上回る結果となっている。				平成27年度から開始した優先予約制度は、センターの設置目的に沿った平等利用の確保とともに、産業活性化につながる取組として評価する。				また、日々のOJTを通して、施設管理に従事する職員の育成や財務処理の適正化にも積極的に取り組んでおり、組織体制の整備も進めている。			
A	B	C	D																				
アンケートの結果や日々の対応から利用者のニーズを的確に把握しており、利用者満足度の向上につなげることを意識した施設運営が行われている。																							
施設利用の満足度に関するアンケート結果は、財団の目標とする90%に若干届いていないものがあるものの、本市の要求水準である80%を上回る結果となっている。																							
平成27年度から開始した優先予約制度は、センターの設置目的に沿った平等利用の確保とともに、産業活性化につながる取組として評価する。																							
また、日々のOJTを通して、施設管理に従事する職員の育成や財務処理の適正化にも積極的に取り組んでおり、組織体制の整備も進めている。																							

▽ 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
- ・情報機器管理

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 (4月26日)	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務報告 ・業務・事業計画について ・アンケート結果について ・その他
第2回 (8月1日)	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務報告 ・自主事業実施状況報告 ・SPR入居企業の支援 ・業務計画の進捗状況について ・その他
第3回 (12月19日)	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務報告 ・自主事業実施状況報告 ・SPR入居企業の支援 ・ICCのリニューアル ・セミナールームDの仕様変更 ・業務計画の進捗状況について ・その他
第4回 (3月18日)	<p>※メール持ち回りにより開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理業務報告 ・自主事業実施状況報告 ・SPR・ICC入居企業の支援・業務計画の進捗状況について ・その他
<p><協議会メンバー></p> <p>【札幌市】 経済企画課長、庶務係長、庶務係担当者、商業・金融支援担当課長、金融・経営支援担当係長、金融・経営支援担当係、クリエイティブ産業担当係長、クリエイティブ産業担当係</p> <p>【産業振興センター】 事業推進課長、施設調整担当係長、企画推進係長、事業推進コーディネーター、人材育成・創業支援コーディネーター、クリエイティブ産業振興課長、事業振興係長、人材育成担当係長</p>	

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、今後の改善策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、SPRが2か月に1回ほど行っている勉強会等、入居企業が一同に会する機会を捉えてICCにも参加を促したほか、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みとともに、防災訓練等々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、ラゾ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、駐車場対策等の協議を行い情報共有に努めた。

また、北海道立職業能力開発支援センターの指定管理者である北海道職業能力開発協会とは、平成27年度から指定管理者連絡会議を立ち上げ、令和元年度には年2回開催した。

白石区ふるさと会が行っている、白石こころのゴミ拾いを行うなど地域との関係を密にした。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p>													
	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼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>	<p>利用者からの大きな苦情はなかった。 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。</p>													
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</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、ICC、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。</p> <p>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。															

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 総合的事項(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)		A B C D
	<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>▼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>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はなく、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、業務仕様書で定められている事項を適切に実施した。</p> <p>また、札幌市と協議の上、パソコン実習室として使っていたセミナールームDを通常のセミナールームに改修するとともに備品も更新し、利便性の向上に努めた。</p> <p>このほか、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、館内清掃については次亜塩素酸水を使って殺菌消毒を適宜行った。</p>	<p>産業振興センターは、竣工から十数年が経過し、徐々に修繕箇所が増えている状況にあるが、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、効果的かつ効率的な維持管理、安心かつ安全な施設運営が実現されている。</p> <p>備品管理については、本市と協議の上、老朽化した備品から優先的に更新を行うなど、利用者目線に立った、利用者満足度の向上につながる取組を行っている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大防止策については、備品や貸室の消毒など適切な対応を実施している。</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らるとともに関係規定を整備した。</p> <p>▼災害時に備えた災害訓練を実施し、職員の防災意識の向上につなげた。</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、防災計画を策定し、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た。</p>													
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 経営相談に関する業務実施計画</p> <p>▼スタートアッププロジェクトルーム (SPR)入居者に対する経営相談</p> <p>① 入居企業の発掘</p> <p>・日頃の企業訪問活動や窓口相談対応、東京事務所との連携など、財団の持つ様々なネットワークを活かした入居企業発掘を行った。また、SPRのPRツール(動画、パンフレット)を制作し、創業・スタートアップ系イベントにおいて周知を図った。</p> <p>② 入居企業への経営相談・支援の実施</p> <p>ア 日常的な巡回訪問・アドバイスの実施(随時)</p> <p>入居企業を日常的に巡回訪問し、財務、経営戦略、マーケティング、資金繰り、海外展開等、経営全般に関するアドバイスを実施した。また、外部専門家と連携のもと入居企業に対するアクセラレーションプログラム(メンタリング)を実施した。</p> <p>イ 有資格者による支援</p> <p>財団に在籍しているシニア・インキュベーション・マネージャー(日本ビジネスインキュベーション協会の認定を受けた、より上位の資格を持つマネージャーで、通常のインキュベーション・マネージャーをインストラクトすることができる。札幌に2名しかいないうちの1名。)、中小企業診断士2名及びインキュベーション・マネージャーの資格を取得した職員2名が連携し、入居企業の抱える課題やニーズの把握・解決に向け、以下のような支援を行った。</p> <p>(ア) ビジネスEXPO2019への出展支援を行い、入居企業2社の商談サポートを実施し、4件について商談継続となった。</p> <p>(イ) ハンズオン支援を実施するとともに、入居企業のレベルや事業ステージに応じ、札幌市・財団をはじめ北海道、国が所管する各種施策情報について、その制度活用方法等について、様々な角度から助言・サポートを行った結果、入居企業3社が小規模事業者持続化補助金に採択されたほか、入居企業1社が医薬品卸とのマッチングが成立し、投資を受けるに至った。</p> <p>(ウ) SPR成果発表会「DEMO DAY(Fund In SPR)」を開催し、入居企業の事業活動や成果をマスコミや金融機関、支援機関等にPRした。</p> <p>(エ) 経営塾を5回実施し、入居企業の経営基盤の強化を図るとともに、入居企業同士の連携促進を図った。</p>	<p>財団が持つ4つの拠点である、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、ICCの各拠点、外部創業支援機関など、財団の持つネットワークを最大限に活かして入居企業の発掘を行った。</p> <p>経営相談、ハンズオン支援については、財団のシニア・インキュベーション・マネージャー、中小企業診断士、販路拡大支援部、外部創業支援機関等と連携するとともに、司法書士、行政書士、税理士、社会保険労務士等が相談業務を行う体制としたほか、北大ビジネス・スプリング、札幌商工会議所の創業ビレッジ等の各種インキュベーション施設との情報共有により、入居企業のような要望に対する経営相談を行うことで、企業が抱える課題等の解決に繋げることができた。また、卒業企業の成功例を聞き出すことにより、入居企業のモチベーションを高めるとともに、卒業企業が入居企業への支援に参画するなど手厚い支援体制を構築した。</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">経営相談に係る取組に関しては、財団の強みである各拠点との連携、幅広いネットワーク及び人材を活用し、SPR入居企業の発掘に努めているほか、財団のシニア・インキュベーション・マネージャー、中小企業診断士、道内連携販路拡大担当セクション、外部創業支援機関等の連携・他のインキュベーション施設との情報共有等により、SPR入居企業が抱える課題の解決やニーズの把握に的確に対応している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">令和元年度においては、SPR紹介動画の作成・公開を行うなど、SPRの利用促進を図るほか、PRを行うことで入居企業とマッチング機会の創出を図っており評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	経営相談に係る取組に関しては、財団の強みである各拠点との連携、幅広いネットワーク及び人材を活用し、SPR入居企業の発掘に努めているほか、財団のシニア・インキュベーション・マネージャー、中小企業診断士、道内連携販路拡大担当セクション、外部創業支援機関等の連携・他のインキュベーション施設との情報共有等により、SPR入居企業が抱える課題の解決やニーズの把握に的確に対応している。				令和元年度においては、SPR紹介動画の作成・公開を行うなど、SPRの利用促進を図るほか、PRを行うことで入居企業とマッチング機会の創出を図っており評価する。			
A	B	C	D												
経営相談に係る取組に関しては、財団の強みである各拠点との連携、幅広いネットワーク及び人材を活用し、SPR入居企業の発掘に努めているほか、財団のシニア・インキュベーション・マネージャー、中小企業診断士、道内連携販路拡大担当セクション、外部創業支援機関等の連携・他のインキュベーション施設との情報共有等により、SPR入居企業が抱える課題の解決やニーズの把握に的確に対応している。															
令和元年度においては、SPR紹介動画の作成・公開を行うなど、SPRの利用促進を図るほか、PRを行うことで入居企業とマッチング機会の創出を図っており評価する。															

	<p>ウ 外部創業支援機関等との協力による支援</p> <p>(ア)入居企業の事業化達成のため、入居企業の専用相談窓口を開設し、税理士、社会保険労務士、行政書士等による専門相談を実施した(全38回開催)。 (イ)イスラエルのスタートアップ支援者を招聘し、入居企業とのミートアップを実施した。</p>		
	<p>エ 中小企業支援センターによる相談対応</p> <p>金融アドバイザーや中小企業診断士が適宜相談対応を行った。</p> <p>オ 入居企業のPRツール作成</p> <p>動画、パンフレット等のPRツールは、マッチング支援(60件)に活用したほか、ホームページに掲載した。</p> <p>③ 公的補助メニューの紹介</p> <p>入居者のレベルや事業ステージに応じ、「札幌ものづくり×デザイナープロジェクト」、「映像制作助成金」など財団が所管する支援メニューの情報を提供するとともに、札幌市をはじめ北海道、国が所管する各種施策情報についても、その制度活用方法等について、様々な角度から助言・サポートを行った。また、各種補助事業等の申請にあたり、事業計画書の作成アドバイスやプレゼン指導等を実施し、SPR入居者等が資金調達を受けられるようサポートを行った。</p> <p>④ 各種インキュベーション施設との連携による支援</p> <p>ア 北大ビジネス・スプリングと連携を図り、双方の入居企業のビジネスマッチングを実施した結果、2社が協業するに至った。</p> <p>イ SPR成果発表会「DEMO DAY(Fund In SPR)」に北大ビジネス・スプリングと札幌商工会議所(創業ビレッジ)の紹介ブースを設置した。</p> <p>⑤ 卒業企業のフォローアップ</p> <p>ア セミナーの講師依頼(5件) イ 財団各種イベントの印刷物発注(3件) ウ 財団主催の商談会への協力依頼(1件) エ その他、企業訪問による経営状況把握、財団からの情報提供、SPR入居者との交流会、研究会・セミナー等への参加、専門家の派遣、業務相談など(随時)</p>		

	<p>▽ICC施設運用に関する業務実施計画</p> <p>▼情報発信スペースの運用管理</p> <p>情報発信スペースは、展示やセミナー、交流イベントなど様々な活用が可能であることから、この特性を活かし、①「クリエイティブ産業に係る情報の発信」、②「クリエイターと企業との交流促進」、③「市民が身近にコンテンツに触れる機会の創出」などによる活用を目指した。さらに、クリエイターや企業従事者などのアイデア創出を促すことを目的に、ワーキングスペースとしても運用した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信(ワーキング)スペース利用者数・・・5,201人 ・ICC主催イベント・・・・・・・・・・22回 420人 ・ICC共催イベント・・・・・・・・・・106回 2,782人 <p style="text-align: right;">合計128回 8,403人</p> <p>※コロナウイルス感染症によるイベントのキャンセル 7件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクトメンバー数・・・・・・・・71団体 304人 ・クリエイティブルームメンバー数・・・・6団体 56人 (NoMaps実行委員会含む) <p style="text-align: right;">合計77団体 360人</p> <p>①クリエイティブ産業に関連する情報の発信</p> <p>クリエイター向けのセミナーやワークショップについては、興味ごとの共有、スキルアップのワークショップ、ビジネス・働き方等のセミナー等、様々なテーマを設けることで広くクリエイティブ産業に係る情報を発信した。また、クリエイターの作品展示やプレゼンテーションの場の提供、ICCが支援するプロジェクトを紹介する展示スペースの常設等、施設利用者に向けた情報の発信を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内クリエイターの作品展示、プレゼンテーション機会の創出 ICCが主催するイベントや、プロジェクトメンバーとの連携事業において、市内クリエイターの作品展示(2件)やプレゼンテーションの機会を創出した(2件)。また、情報発信スペース内にショーケース等の展示エリアを設け、クリエイターの活動成果を可視化し、継続的な情報発信を行った。 ・プロジェクトメンバーによる成果発表 登録プロジェクトの進捗や成果について、プロジェクトメンバーが定期的に発表する場を設ける(2件、23名)とともに、前述の展示エリアを活用し、広くプロジェクトの周知を図った。 <p>②クリエイターと企業との交流の場の創出</p> <p>デザインやクリエイティブな取組を必要とする企業やプロジェクトの創出を目指す企業に対し、情報発信スペースにおいてコンサルティング活動やマッチングイベント、マッチングの成功事例等の展示を行うことにより、クリエイターと企業の交流を促進した。また、先進性の高いプロジェクトが数多く創出されることを目指した交流の場を創出した。</p>	<p>情報発信スペースについては、プロジェクトメンバーの成果発表、若手クリエイターの情報発信、ワークショップによる人材育成のほか、クリエイターと他産業等の連携促進の場として活用した。</p> <p>さらに、市民へ向け、ICCの活動に対する認知度の向上を目指し主催イベントをはじめ、NoMapsやSapporo AI Lab、札幌フィルムコミッションなど、財団の各拠点が関わる取組と連動したICC共催イベント等をクロスガーデンで実施し、市民が多様なコンテンツに触れる機会を創出することができた。</p> <p>情報発信に関する取組については、左記に挙げる事業を実施した結果、クリエイターと他産業等との連携が促進され、札幌市のクリエイティブ産業の振興に寄与することができた。</p>	<p>ICCの施設運用に関する業務については、情報発信スペースにおいてクリエイターの技能向上や作品・成果の発表の場を創出したほか、クリエイター相互の交流のみならずクリエイターと他産業企業とのマッチング・コネクション強化の場としても活用し、協業プロジェクトの誘発を促す取組を実施している。さらに、市民が多様なコンテンツに触れる場を生み出し、クリエイティブ産業に係る書籍・音楽・映像等、一連の情報入手の環境整備に取り組んでいる。</p> <p>クリエイティブルーム、プロジェクトスペース等の適切な運用管理により、クリエイティブ産業の発展、コンテンツを活用した多様な産業の発展を図ったほか、財団の有するネットワークを有効活用し、プロジェクトメンバーに対する積極的な支援策を展開しており、新規プロジェクトの創出へと成果をあげている。</p> <p>これらの取組は、札幌市のクリエイティブ産業の振興に寄与するものと評価する。</p>
--	---	---	---

	<p>・相談窓口の設置 情報発信スペースにおいて相談窓口を設置し、コーディネーターによる企業等のクリエイティブ活用に関するコンサルティングやクラウドファンディングに係る相談対応を行った(コロナウイルス感染拡大防止策としてオンライン対応も導入した)。 また、コンサルティングを通じて、コンテンツを活用した企業ブランディングの提案や、知的財産等のライセンスビジネスの導入促進など、クリエイターと企業との協業ビジネスモデルを啓蒙した。 合計46件 内訳:クラウドファンディング相談 21件、他産業からの相談 14件、クリエイターからの相談 7件、行政からの相談 4件</p> <p>・クリエイター同士と企業のマッチング機会の提供 情報発信スペースにおいて、クリエイターと企業の連携事例やコンテンツの効果的な活用方法をテーマとした企業向けセミナーを開催(2件、92人<内配信視聴数60人>※コロナウイスの影響で配信イベントに変更のため)し、企業の意識付けを行うとともに、同時にクリエイターとの交流会等を行い、マッチングの機会を創出した。 また、クリエイターの企画力や提案力を強化することを目的として、クリエイター同士が情報交換できる環境づくりやクリエイターのビジネススキルを向上させる取組(7件、1,020人<内配信視聴数885人>※配信イベント含む)を行った。</p> <p>・クリエイティブ産業と他産業とのコネクション強化 展示会や国際会議等のビジネスイベントが数多く開催されている札幌コンベンションセンターとの連携を進め、相互利用を促すなどコンベンションセンター利用者をICCに誘致する取組を行うとともに、情報発信スペースでのサイネージ等を活用し、積極的な情報発信を展開した。</p> <p>・財団の各拠点の取組と連動した協業プロジェクトの誘発 No MapsやSapporo AI Lab、札幌フィルムコミッションなど、当財団に関わる各取組と連動し、これらが進める先進的なプロジェクトの発信を行っていくことにより、来場者の創造性を喚起し、クリエイターと企業の新たな協業プロジェクトの誘発を目指した。</p> <p>③市民のコンテンツに触れる機会の提供 市民が映像やデザインなど多様なコンテンツに触れることができるよう、市民向けセミナーやイベントを開催したほか、書籍や映像、音楽を恒常的に閲覧・視聴できる環境を整えた。また、産業振興センター利用者の誘導を図るため、産業情報スクウェアにおいて、ICCの利用案内やICCが支援するプロジェクトやイベント等のリーフレットなどを掲出した。</p> <p>・市民向け啓発イベントの開催 映像やデザイン、キャラクタービジネスなど、市民が親しみやすいテーマのセミナーや展示(5件、288人)を開催した。なお、開催に当たっては、ICCのOB企業や教育機関、札幌市などから幅広くアドバイスや協力を得ることにより、市民ニーズを的確に捉えながら進めていった。</p> <p>・クリエイティブ産業に係る書籍・音楽、映像の提供 情報発信スペース内に、新刊の専門誌や業界紙などを閲覧用として提供するほか、絶版になったクリエイティブ関連の貴重な雑誌や古書を配架し、身近にクリエイティブ史に触れる機会を提供した。また、情報発信スペースの一角に設けた音楽・映像視聴スペースでは、若手クリエイターや札幌国際短編映画祭(No Maps/Film)の作品等を視聴できる環境を整えた。</p>	
--	---	--

	<p>④利用環境の整備と適切な利用者管理 情報発信スペースにおいては、Wi-Fi整備によるインターネット環境や、ワーキングスペースの良好な環境を提供するとともに、利用基準を整備し、メンバーカードによる利用者管理を行った。また、高いデザイン性を有する「Intercross x Creative Center」の意匠の有効活用を検討し、情報発信スペースの利用促進を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi整備によるインターネット環境の提供 情報発信スペース登録メンバーに対し、Wi-Fi(無線LAN)環境を提供し、利便性の向上を図った。ICC事務局においてIDやパスワードの管理を行い、セキュリティにも配慮した。 ・ワーキングスペースの環境整備 イベント等が開催されない期間は、利用登録をしたクリエイターや企業従事者等のワーキングスペースとして活用されるため、良好な環境が提供できるよう、音や採光、照明、温度等の管理を行った。また、快適性を高めるため、観葉植物等を配置し環境整備に努めた。 ・メンバーカードによる利用者管理 利用者については、1階受付カウンターにおいて利用者登録を行い、メンバーカードを発行することで、利用人数及び目的等を把握し、適正に管理を行った。(1,346件) ・意匠の活用による施設利用の促進 施設利用の促進には、「Intercross x Creative Center」の意匠をさらに有効活用することとし、施設内サインやWebサイト等も積極的に活用した。 <p>▼プロジェクトスペースの運用管理 クリエイターや企業が進めるプロジェクトを発掘し、プロジェクトメンバーを更に拡充させることにより、施設利用者の増加を図るとともに、プロジェクトの推進拠点として、プロジェクトスペースが広く活用されるよう、利用者ニーズに沿った運用管理を行った。また、有望なプロジェクトが多数創出されることを目指し、プロジェクトメンバーが優先的に使用できる良質な環境づくりを提供し、プロジェクトを加速させていけるよう支援した。</p> <p>①プロジェクトメンバー登録 有望なプロジェクトを推進しようとする個人・企業・団体を、ICCのプロジェクトメンバー(入居含む)として登録し、プロジェクトメンバーに対して、クリエイティブルームの提供やプロジェクトへの支援等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト新規登録数:4団体 52名(平成30年度: 9団体45名) ・プロジェクト現登録数: 77団体360名(平成30年度:74団体318名) 	<p>プロジェクトスペースでは、各プロジェクトの推進拠点として、良質で利用しやすい環境づくりに努めた。</p> <p>また、ミーティングの場、イベント会場として利用開放、運用管理し、プロジェクト推進の継続的な支援に取り組んだ。</p>
--	--	---

	<p>②プロジェクトスペースの利用促進 プロジェクトメンバー間の自主的な交流会やミーティング等のコミュニケーション促進の場としてプロジェクトスペースを提供し、プロジェクトの更なる進展を促した。また、利用促進に向けたプロモーションも積極的に行った。</p> <p>③プロジェクトスペースの利用環境の整備 プロジェクトメンバーのプロジェクトを更に加速させるため、プロジェクトの研究やコンテンツの制作等に活用できるよう、プロジェクトスペースの良質な環境づくりに努めた。また、プロフェッショナルユースに対応したカラー複合機や大型プリンターを財団が調達し、プロジェクトメンバーが安価で利用できる環境も提供した。</p> <p>▼プロジェクトメンバーへの支援 クリエイターや企業が生み出す先進的なプロジェクトの発掘活動を活発化させ、プロジェクトメンバーを幅広く募集するとともに、それらのプロジェクトに対してICCをコミュニティ基盤とした活動支援を行った。また、コーディネーターによるコンサルティングやアドバイザーによる提言など専門的な支援体制を整備するとともに、プロジェクトメンバー間や異業種とのコラボレーションの機会を提供しネットワークの構築を図った。</p> <p>①プロジェクトの発掘・創造 当財団がこれまで蓄積してきたコンテンツ関連企業やクリエイター、企業等とのネットワークを活用しながら、企業訪問やセミナー・ワークショップの開催、Webサイトやメールマガジンの配信など多様な手法によってプロジェクトの発掘に努めるとともに、プロジェクトへの支援策を充実させ、ICCにおけるプロジェクトの展開を促進させた。</p> <p>・クリエイターや企業による新たなプロジェクトの発掘・支援 コーディネーターによる企業訪問やヒアリング活動、プロジェクトメンバーのコネクションなどからクリエイターや企業が目指す新たなプロジェクトの発掘を行った。</p> <p>・クリエイター登録制度を設け、活動場所の提供や活動情報の発信、補助金やクラウドファンディング等による資金調達に関する情報の提供など、プロジェクトの推進を加速させるための支援策を積極的に行った。(登録件数46件)</p>	<p>イベントやワークショップの開催によるプロジェクト創出支援のほか、各種団体や札幌市との連携により、札幌へのクリエイター及びクリエイター企業の誘致に取り組み、4件の新規プロジェクト登録につながった。</p>
--	---	--

	<p>②プロジェクトの支援活動 プロジェクトの推進に当たっては、イベントの開催や出展によるプロジェクトの発掘及び異業種とのコラボレーションやマッチングの機会の提供、ヒアリングによるプロジェクトの進捗状況の把握やマネジメントに関する相談など、支援ニーズに対応したサポート活動を行った。</p> <p>さらに、当財団がネットワークを持つ著名な国内外のクリエイター陣を「ICGエグゼクティブ・プロジェクト・リーダー」としてアドバイザーに起用し、各々の専門的な立場からプロジェクト推進についての助言を仰いだ。</p> <p>なお、コンサルティングにより知り得た情報は、漏えい防止のため厳重な保管に努める一方、札幌市からの求めに応じて報告ができるよう管理体制を整えた。</p> <p>③プロジェクトメンバーのネットワーク構築 クリエイターや企業の交流の場として更に施設の利用が促進されるよう、コーディネーターがつなぎ役となり利用者同士が情報を交換しやすい環境を整えた。</p> <p>また、クリエイターや企業が目指すプロジェクトを発掘するなど利用者の新規開拓に努めるとともに、プロジェクトメンバーのネットワークを充実させる取組を進め、新たなプロジェクトの創出などといった相乗効果を図った。</p> <p>・プロジェクトメンバーのネットワーク構築に向けた取組 当財団のネットワークを活用したマッチングの実施や専門家等による企業訪問などにより、クリエイターや企業による新たなプロジェクトを発掘し、プロジェクトメンバーの拡充を図った。その上で、プロジェクトメンバーを対象としたセミナーやワークショップ(28件)を開催し、プロジェクトメンバー間のコミュニティの活性化を図るとともに、プロジェクトメンバーが取り組むプロジェクトの発表の場を提供し、協業による新たなプロジェクト創出の可能性を探るなど、ネットワーク構築に向けた取組を強化した。</p>	
--	--	--

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
			H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績			
セミナールームA(150名)	件数(件)	289	288	248	セミナールームについて、大人数(150名、90名)が利用する施設は概ね80%程度の稼働率となった。 なお、従前より稼働率の低かったセミナールームD(パソコン実習室)については、通常のセミナールームに改修を行った結果、利便性が増し、稼働率が大幅に向上された。 コロナウイルスの影響により、セミナールーム全体の稼働率は目標稼働率 80%には若干届かなかった。 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ポスティング及びDM等による営業活動を強化するなど、様々な手法を用いて利用促進を図るとともに施設の設定目的に沿った利用促進にも努めていく。	貸室稼働率は、新型コロナウイルスの感染拡大によるキャンセルの激増等が要因となり、全体として指定管理者が目標とする80%には届かなかったが、平成30年度まで稼働率が低かったセミナールームDの改修による大幅な稼働率向上等により、前年比3.3%減となった。 全体としての稼働率向上・稼働率の低い貸室の利用促進に向けた取組が引き続きの課題であり、過年度より実施している新規利用者発掘のためのポスティング活動・DM等による営業活動のほかにも、施設の設定目的に沿った利用促進について検討していく必要がある。		
	人数(人)	40,145		45,140				
	稼働率(%)	81.4%	80%	79.2%				
セミナールームB～C(42名)	件数(件)	550	576	479				
	人数(人)	25,327		27,063				
	稼働率(%)	77.5%	80%	75.4%				
セミナールームD(20名)	件数(件)	152	288	132				
	人数(人)	3,034		3,260				
	稼働率(%)	42.8%	80.0%	75.4%				
セミナールーム1(90名)	件数(件)	321	288	265				
	人数(人)	28,314		3,260				
	稼働率(%)	90.4%	80.0%	82.5%				
セミナールーム2～3(40名)	件数(件)	584	576	477				
	人数(人)	24,804		23,949				
	稼働率(%)	82.3%	80.0%	74.9%				
セミナールーム4～8(20名)	件数(件)	1,466	1,440	1,219				
	人数(人)	31,585		32,391				
	稼働率(%)	82.6%	80.0%	78.8%				
セミナールーム9(42名)	件数(件)	239	288	211				
	人数(人)	9,000		9,195				
	稼働率(%)	67.3%	80.0%	66.7%				
会議室(14名)	件数(件)	293	288	250				
	人数(人)	5,350		4,372				
	稼働率(%)	82.5%	80.0%	80.0%				
実習室	件数(件)	79	288	73				
	人数(人)	2,459		2,515				
	稼働率(%)	22.3%	80.0%	23.6%				
体育実習室	件数(件)	355	359	328				
	人数(人)	27,533		31,294				
	稼働率(%)	100.0%	92.5%	98.9%				
合計	件数(件)	4,328	4,679	3,682				
	人数(人)	197,551		210,068				
	稼働率(%)	76.2%	81.5%	72.9%				
▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免98件、還付198件								
▽ 利用促進の取組								
▼利用者が窓口に来て部屋を探しているときには、積極的に声をかけるなど、適切な案内業務に徹することにより、利用者の利便性、満足度を高める体制を取った。 ▼貸出備品のチェックを常に行い、利用者にも不便を感じさせないように心がけた。								

			A B C D
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼平成27年度に、札幌市の施策と連動していること及び住民の福祉利用をサポートしていることを明記した利用案内リーフレットを作成し(平成28年度に更新)、情報発信スペースに配架するとともに、企業訪問の際に配布した(令和元年度は655社に配布)。</p> <p>▼産業振興センターのホームページを2か年にわたり改修し(平成29年度及び平成30年度)、日本工業規格の適合レベルに準拠させウェブアクセシビリティの向上を図った。その結果、利用者アンケートにおいてホームページが見やすくなったとの評価を得た。</p> <p>▼指定管理者が行うセミナーやSPRの募集に係る情報を経済情報さつぼろ及び産業振興センターのFacebookに掲載した(随時)。</p> <p>▼地下鉄駅コンコースに「創業塾」、「起業道場」のポスターを掲示した(月1回)。</p> <p>▼札幌市関連施設などに、指定管理者が行うセミナー全般のリーフレットやチラシを定期的に配布した(月1回)。</p> <p>▼セミナー受講者などの登録者(2,552名・2020年2月時点)向けにメールマガジンを発行した(月2回)。</p> <p>▼平成13年4月のICC開設以来、ICC専用のWebサイト(ドメイン:icc-jp.com)の運用を継続して行っており、ICCの取組などを発信する基本的機能に加え、クリエイターからの情報発信も可能な機能を備えるほか、クリエイターの登録・検索機能、施設や機材の貸出に関する検索・予約機能のほか、動画等のコンテンツ配信機能も備えている。</p> <p>▼ICCにおいては、企業・クリエイター等が登録するメールマガジン(配信数1,063件)、プロジェクトメンバー等のメーリングリスト(登録数367名)[2020年2月時点の配信数、登録数]、ICC専用のFacebookページ等の配信システムを活用し、ICC開催イベントの告知など、クリエイティブ関連情報の提供に努めた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼平成26年度当初に管理物件のほか、各業務に係る関係書類を、条例、協定書、仕様書等に基づき、慎重に引き継ぎを受けた。 (継続指定のため、令和元年度においては引継ぎ業務なし)</p>	<p>リーフレット更新に際しては、札幌市のビジョン実現に貢献していること及び住民の福祉利用をサポートしていることを周知することができた。このリーフレットやチラシは、イベント、セミナーの開催時や企業への訪問時に併せて配布するなど、効果的な配布を行い、利用促進に結び付けた。企業情報の提供については、財団の各拠点を持つ様々な情報発信機能を利用することにより、広く周知を図ることができた。</p> <p>また、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> <p>利用者に不便をかけることなく引き継ぎを行うことができた。</p>	<p>リーフレットやホームページのみならず、イベント、セミナー等の機会を効果的に活用して周知活動を行っている。</p> <p>ICCに関しては、ポータルサイト、メールマガジン、Facebook等の情報通信技術を積極的に活用した多様な情報提供に努めており評価できる。</p>

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業 ▼ 企業活動を支える人材の育成に関する業務 企業の経営力強化や付加価値向上を図るために最も重要なものが「人材」であり、その人材を育成するメニューとして、「中小企業が直面する課題等をテーマとした実用的なセミナー」を、また、新たな産業の担い手となる創業者を支援するために、創業前段階から創業時支援に至るまで、創業のあらゆるステージに対応できるメニューとして、「創業を目指す者を対象としたテーマ別のセミナー等」を実施した。 ● 「中小企業が直面する課題等をテーマとした実用的なセミナー」 市内中小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実用的なセミナーとして「食品開発」、「海外販路拡大」、「インキュベーション・マネージャー養成研修」、「人材育成」、「経営者向け」など6分野全41講座を実施した。 ① 食品開発セミナー 3回 89名参加 全国展開している大手百貨店のバイヤー等を講師に招聘した。 ② 食品衛生セミナー 2回 94名参加 コープさっぽろの品質管理責任者等を講師に招聘した。 ③ 海外販路拡大セミナー 2回 67名参加 マレーシアや台湾の実務経験豊富な専門家等を講師に招聘した。 ④ インキュベーション・マネージャー養成研修 1クール 5名参加 当該研修を通して、5名がインキュベーション・マネージャーの資格を取得したところであり、市内中小企業を支援する民間人材の育成に寄与することとなった。 ⑤ 人材育成セミナー 29回 634名参加 現在社会問題となっている「メンタルヘルス」に関するセミナーを昨年度に引き続き実施したほか、「マネジメント」、「営業力強化」などニーズの高いセミナーを新たに開催した。 ⑥ 経営者向けセミナー 4回 85名参加 ニーズの高い「事業承継」に関するセミナーなどを実施した。 ● 「創業を目指す者を対象としたテーマ別のセミナー等」 「創業塾」、「起業道場」、「創業希望者フォローアップセミナー」、「ソーシャルビジネス起業塾」等、創業のあらゆるステージに対応するきめ細かな講座を実施した。 ① 創業支援施策紹介セミナー 4回 93名参加 ② 創業塾・起業道場等 創業塾 10回 92名参加 起業道場 4クール 40名参加 ※起業道場受講者のうち5名が実際に起業を果たした。 創業希望者フォローアップセミナー 3回 5名参加 ③ ソーシャルビジネス起業塾 1クール 10名参加		企業活動を支える人材育成に関する業務として、中小企業が直面する多様な経営課題等の解決につながる実用的なセミナーを提供することができた。 創業を目指す者を対象としたセミナーについては、創業ステージに応じたきめ細かな講座を開催することができた。 特に、起業道場などのセミナーにおいては、受講者同士や講師との連帯感が生まれ、相互交流が顕著に行われており、創業に当たり不安を抱える者同士の仲間作りに大いに寄与したものと考えている。 食品開発、海外販路拡大等のセミナーにおいては、財団ならではの人脉やネットワークをフルに活用し、各種の専門家を講師として招聘し好評を得ることができたほか、高い集客も得ることができた。 今後も、産業界等のニーズを踏まえつつ、時宜をとらえたテーマによるセミナーの企画を行っていく。	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。 企業活動を支える人材の育成に関する業務については、財団が持つ各拠点の人材力及び幅広いネットワーク力を活用し、ニーズを捉えた効果的なセミナー及び受講後の継続的な支援の実施、産業界のニーズに合わせた新規セミナーの企画に努めている。 一方で、前年と比較して受講率が減少しており、自主事業収入が減となっていることから、ニーズと効果をさらに検証したセミナーの企画を期待する。		

<p>▼SPR入居者に対する業務</p> <p>① 輸出業務サポート・輸出向け商品作りサポート・海外情報発信 海外販路拡大や国際化による企業収益拡大、海外市場に適合した製品開発の実現を目的として開催した「食品衛生セミナー」にSPR卒業企業1社が参加し、海外展開向けの品質認証規格を学んだ。</p> <p>② 事業承継マッチング 創業コストの軽減、熟成した企業の存続を目的として、財団の持つネットワークを生かし、北海道中小企業再生支援協議会、北海道事業引継ぎセンター等と連携し、事業承継に係る支援メニューや事業承継を希望する企業の情報収集を随時実施した。</p> <p>③ 国内・海外販路拡大に向けたクリエイター等活用 当財団の持つネットワークを生かし、食品開発支援事業等により開発された商品について、クリエイターやデザイナーとの協業による海外適合商品の開発や販路拡大プロモーションを図るため、以下の事業を実施した。</p> <p>・「FOOD FAIR 2020 ～食のビジネスマッチング～」 食品製造業や、クリエイター、デザイナー、IT企業等、様々な業種の企業が一堂に会し、企業間マッチングを目的に開催した本イベントにおいて、SPRブースを出展し、SPR入居企業のPRを行うとともに、クリエイターやデザイナー、IT、食関連事業者との連携・協業を促進した。</p> <p>④ SPRにおけるブランディング 市内・道内の中小企業のブランド化の実現、共通販路拡大計画の実現等を目的として、以下の事業を行った。</p> <p>・SPR成果発表会「DEMO DAY (Fund In SPR)」 SPR入居企業のブランド化、他インキュベーション施設企業との連携、入居企業の資金調達・販路拡大を目的に開催した本イベントにおいて、SPR入居企業(全10社)がマスコミや金融機関等に対して事業ブランや成果等を発表した。また、ホール内にSPR入居企業及びインキュベーション施設「SPR、創業ピレッジ、北大ビジネス・スプリング」の展示ブースを設け、事業紹介を行った。</p> <p>・SPR紹介動画及びパンフレット制作 SPR入居企業のブランド化、ロールモデルの発信による創業機運の醸成を図ることを目的に内容:SPRや入居企業の紹介用の動画及びパンフレットを制作した。支援機関や創業志望者等に対し周知を行うとともに、創業塾やスタートアップ向けのイベント等で製作物を上映、配布した。</p> <p>⑤ SPR販路拡大推進事業 企業収益や雇用の拡大、新事業展開の実現、販路拡大等を目的として、財団の各拠点において多方面にわたる支援を行い、以下の事業を行った。</p>	<p>SPR入居者に対する業務として、インキュベーション施設であるSPRの入居企業に対し、相談業務を月4回平均で行ったほか、財団のシニア・IMが、外部創業支援機関と連携して、一次生産者やものづくり企業、食品加工業者、海外バイヤー、海外の食品輸入業者、デザイナー・クリエイター、IT関連企業、他のインキュベーション施設入居企業など、ニーズに沿ったビジネスパートナーとの出会いの場を創出するため、ビジネスマッチングや個別メンタリングを実施した。</p> <p>さらに販路拡大支援部(ものづくりチーム、販路拡大チーム)、クリエイティブ産業振興課等財団の各拠点からなる専門家チームによる集中的な支援を行った。</p> <p>これらの結果、入居企業1社が医薬品メーカーと協業することになり、同メーカーより投資を受けることが決まった。また、別の入居企業3社は「小規模事業者持続化補助金」に採択されたほか、入居企業2社は金融機関から融資実行を受けるなど、市中から円滑に資金調達を行うことができ、入居企業の成長に寄与することができた。</p>	<p>SPR入居者に対する業務については、入居者への情報提供・情報発信を継続的に実施しているほか、海外販路拡大に関する経験豊富な職員や外部創業支援機関を活用した経営相談、販路拡大のためのビジネスマッチング、出展支援等を積極的に実施しており、企業が抱える課題解決やニーズ把握に的確に対応している。その成果として、入居企業の円滑な資金調達や補助金採択など、入居企業の成長に寄与する成果を生んでおり評価できる。</p>
--	---	--

<p>・「メンタリング」 クリエイターやマーケティング等の各種専門家によるSPR入居企業のアクセラレーションプログラム。9月～12月までの間、SPR入居企業に対する個別メンタリングを実施し、営業戦略や資本政策の策定、ビジネスマッチング、プレゼン指導等を行い、入居企業の事業をブラッシュアップした。</p> <p>・「FOOD FAIR 2020 ～食のビジネスマッチング～」 (再掲)</p> <p>⑥ 帝国データバンク等との連携 入居企業におけるリスク管理の仕組みづくり、入居企業の信用力アップを目的として、入居企業のニーズに応じた調査会社とのコーディネート体制を整備した。 このほか、帝国データバンクを講師として、SPR入居企業を対象に「リスクマネジメントのポイント」に関する講演を行う予定だったが、コロナウイルス感染拡大に伴い講演を延期した。</p> <p>⑦ SPR卒業企業とのコーディネート・マッチングイベント ビジネスパートナーとの協業による企業収益や雇用の拡大、新事業展開の実現、販路拡大を目的として、以下の事業を実施した。</p> <p>・SPR勉強会「虎の穴経営塾」 SPR卒業企業等を講師に招き、先輩起業家による基調講演を実施するとともに、SPR入居企業とSPR卒業企業等の交流会を開催した。(全4回)</p> <p>⑧ 他産業との小規模商談会・マッチングイベント ビジネスパートナーとの協業による企業収益や雇用の拡大、新事業展開の実現、販路拡大を目的として、以下の事業を行った。</p> <p>・「SPR × ICC スタートアップ勉強会」 イスラエルにおいてスタートアップ支援を行っている専門家をイスラエルより招聘し、SPR入居企業、ICC入居企業とのミートアップイベントを実施した。</p> <p>・「FOOD FAIR 2020 ～食のビジネスマッチング～」 (再掲)</p> <p>・「ビジネスマッチング」 SPRの外部創業支援機関と連携し、ビジネスパートナーとの協業による企業収益や雇用の拡大、新事業展開の実現、販路拡大を目的としたビジネスマッチングを随時行った。 また、各入居企業のPRツールを作成し、ホームページに掲載するとともにマッチング支援に活用した。</p> <p>⑨ SPR卒業企業による経営塾及び交流会 入居企業の経営力強化、入居企業間のネットワーク構築等を目的として、以下の事業を実施した。</p> <p>・SPR「入居者ミーティング」 補助メニューの紹介、SPR入居企業の連携促進を図ることを目的に、令和元年6月と8月にSPR入居者ミーティングを開催。財団の支援メニューや支援ロードマップを提示した。終了後には、SPR入居企業と卒業企業、ICCのクリエイターを交えて交流会を行った。</p> <p>・SPR勉強会「虎の穴経営塾」 (再掲)</p>	<p>SPR入居企業の日頃の活動の成果を周知するために、情報スクウェアにブースを置いた他、SPR入居企業の紹介動画、パンフレットを作成し、イベント等で上映、配布を行うことにより周知を図った。加えて、SPR入居企業の事業活動や成果を周知するため、SPR成果発表会「DEMO DAY (Fund In SPR)」を開催し、マスコミや金融機関、支援機関、創業を目指す者等にSPR入居企業を広くPRすることができた。 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。 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SPR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>
--	--

⑩ マスコミや金融機関等への情報提供

SPR入居企業の資金調達やバプリシティ能力の強化を目的として、マスコミや金融機関、商社、バイヤー、他の官公庁等が一同に会する場でSPR入居企業の情報提供を行った。

・SPR成果発表会「DEMO DAY(Fund In SPR)」
(再掲)

・帝国データバンク等との連携
(再掲)

⑪ 異業種勉強会及び異業種交流会

入居企業の経営力強化、クリエイター等異業種との連携による新たなビジネスモデルの創出や販路拡大を目的として、以下の事業に参加した。

・「財団が実施する各種セミナーへの参加」

SPR入居企業の経営力強化を目的として、指定管理者が実施する各種経営セミナーに、SPR入居企業が無料で参加できる機会を提供するとともに、SPR卒業企業の代表が、セミナーの講師を務めた。

・「FOOD FAIR 2020 ～食のビジネスマッチング～」
(再掲)

・SPR勉強会「虎の穴経営塾」
(再掲)

・「SPR × ICC スタートアップ勉強会」
(再掲)

・SPR「入居者ミーティング」
(再掲)

⑫ 展示会・商談会への出展支援

ビジネスパートナーとの協業による企業収益や雇用の拡大、新事業展開の実現、販路拡大を目的として、各種展示会・商談会の開催情報を提供したほか、展示会・商談会へのアテンド、来場者との商談のサポートを行った。

・「ビジネスEXPO2019への出展及び商談サポート」

北海道最大規模の展示・商談会であるビジネスEXPO2019にSPR入居企業が出展した。展示に際しては、展示アドバイスをを行うとともに、来場者との商談のサポートを行った。(2企業参加)

・「北洋銀行ものづくりテクノフェア2019」

北洋銀行ものづくりテクノフェア2019に出展し、SPR入居企業の事業PRシート等を配布し、来場者に対し、SPR入居企業の周知を図った。

⑬ 新商品のPRやテストマーケットにおけるクリエイター等活用

他産業との協業による新たなビジネスモデルの創出や販路拡大を目的として、以下の事業を実施した。

・「海外・国内販路拡大に向けたクリエイター等活用」
(再掲)

・「メンタリング」
(再掲)

⑭ SPRのSNS構築・運営

SPRのFacebookを構築し、成果発表会、虎の穴経営塾、SPRの空室情報、各種イベント情報等の発信を適宜行った。また、運用に際して、財団公式Facebookとも記事の内容をシェアし、より多くの情報が発信されるよう工夫を凝らした。

⑮ 産業振興センター内での商品展示

財団の支援メニューによる入居企業等の成果の周知を図るため、産業振興センター1階及び2階の展示コーナーに入居企業及び卒業企業を紹介するパネル展示やパンフレット配架、成果品の陳列など、様々な手段で入居企業の販促や広報強化に資する支援を行った。

▼クリエイティブ産業の振興に関する業務

(1) セミナー、ワークショップ、イベントの実施

これまでに培った国内外の有カクリエイターとのネットワーク等を活用し、若手クリエイターの人材育成やスキルアップにつながるセミナー、ワークショップ、イベントを開催し、クリエイターや企業が交流する場を設けることで、新たなプロジェクトを創出する支援を行った。また、市民がコンテンツに触れる機会を提供することで、クリエイティブ産業への理解を促した。

① クリエイター向けクリエイティブセミナー

- ・「アドレスホッパーが語る！常識を疑い、本質を捉えるための生き方」(15人参加)
- ・「挑戦したいから、地方を選んだ。～元地域おこし協力隊とエーゼロ厚真が語るデザイン思考と町づくり～」(25人参加)
- ・「イラレクチャー!2『和柄作りで学ぶ 高速作図テクニク』」(30人参加)
- ・「さっぽろ演劇 AD MEETING」(30人参加)
- ・「名称未設定 -グラフィックデザインの公開制作-」(49人参加)
- ※コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止(次年度へ延期)
- ・新しい価値をもたらす 企業×クリエイティブ vol.1
- 「クリエイターとの展覧会で広がり続ける紙箱の魅力」
- ・新しい価値をもたらす 企業×クリエイティブ vol.2
- 「中標津町のクリーニング店がオリジナル商品を展開するに至るまで」

② クリエイター向けビジネスセミナー

- ・「ME × Future 2050」フェーズ1【ビジョン形成セッション】(10人参加)
- ・「ME × Future 2050」【振り返りミーティング】(10人参加)
- ・「ME × Future 2050」フェーズ2【ビジネスプランニングセッション】(10人参加)
- ・「どう使うの？クラウドファンディング」(54人参加)
- ・「【フリーランス クリエイター必見！】教えて！インボイス制度」(36人参加)
- ・「仕事の失敗コレクション2019～こうすれば良かったのか！～」(15人参加)
- (配信視聴数825人)
- ・「知らないとヤバイ！？民法改正の落とし穴」(配信視聴数60人)※コロナウイスの影響で配信イベントに変更

③ クリエイター向けネットワーキング構築イベント

- ・「アドレスホッパーが語る！常識を疑い、本質を捉えるための生き方」(再掲)
- ・「挑戦したいから、地方を選んだ。～元地域おこし協力隊とエーゼロ厚真が語るデザイン思考と町づくり～」(再掲)
- ・「教えて！マーベルー 知りたかった！聞いてみたかった！が解決するイベント『教えて！』シリーズ」(5人参加)
- ・「さっぽろ演劇 AD MEETING」(再掲)
- ・「教えて！WEBコミックー 知りたかった！聞いてみたかった！が解決するイベント『教えて！』シリーズ」(17人参加)
- ・【世の中流行分析会】第1回：鬼滅の刃(11人参加)
- ・リモートワーク作業環境改善委員会！「リモートワーカーがより最高の仕事環境を作るための座談会」(8人参加)

クリエイティブ産業の振興を推進するため、セミナー、ワークショップ、イベントを年間28回実施した。クリエイターに対する活動支援やクリエイターと他産業企業の連携による新プロジェクト創出支援のほか、市民のICCの取組に関する認知度向上の機会を幅広く創出することができた。

さらには、相談窓口の開設により、コーディネーターによるコーディネート業務やクラウドファンディングの相談に具体的に応えることで、クリエイターや企業の困りごとのデータを収集し、今後開催が必要なイベントとや、支援内容に繋げられる体制ができた。

クリエイティブ産業の振興に関する業務については、クリエイターの人材育成やスキルアップにつながるセミナー・ワークショップを実施したほか、企業や市民へ向けての情報発信にも注力し、新たなプロジェクトの創出、企業のクリエイティブ活用に関する意識を醸成するための活動を積極的に展開している。

コーディネーターによる相談窓口を開設し、クリエイターのあらゆる相談に対して、これまで財団が蓄積してきた国内外の有カクリエイター等とのネットワークを最大限に活用して応じていることや、コンテンツの活用を促進する補助制度を実施し、クリエイター等と企業の連携促進するなど、クリエイティブ産業の振興に努めていると評価できる。

(2) プロジェクト創出に資するイベント

財団のネットワークを生かし、企業ブランディングやパッケージデザイン等、コミュニケーションデザイン制作の現状と各企業の取組について解説した。また、企業や商品のブランディングについて、クリエイティブを含めた統合的戦略を事例解説により実践的に紹介した。

① 企業向けクリエイティブイベント

- ・「FOOD FAIR 食のビジネスマッチング」展示・相談会の実施
- ・「FOOD FAIR 食のビジネスマッチング」「道産子だけでできる価値ある商品デザイン」(32人参加)
- ・「FOOD FAIR 食のビジネスマッチング」交流会への参加
- ・「知らないとヤバイ!? 民法改正の落とし穴」(再掲)
- ※クリエイティブ活用等に関する相談対応(随時)
- ※コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止(次年度へ延期)
- ・新しい価値をもたらす 企業×クリエイティブ vol.1
- 「クリエイターとの展覧会で広がり続ける紙箱の魅力」2月26日予定を中止
- ・新しい価値をもたらす 企業×クリエイティブ vol.2
- 「中標津町のクリーニング店がオリジナル商品を展開するに至るまで」2月27日予定を中止
- ・「グラフィックレコーディングワークショップ」

② プロジェクト発信イベント

- ・「ストリートステージ in チカホ」入居者プロジェクト発表
- ・「入居者プロジェクト交流会」(23人参加)

③ プロジェクト創出支援事業

- ・クリエイター×他産業企業連携促進事業
- [採択事業1]
- 「北日本フードブランド差別化のためのレシピ動画制作・WEB特設ページ制作」
- 北日本フード株式会社×株式会社REACTOR/株式会社GEAR8(秦野 祐介)
- [採択事業2]
- 「肉牛牧場が経営するオホーツク初となるワイナリーのブランディング事業」
- 株式会社未来ファーム × 合同会社タジマコウコクシャ
- ・クリエイターと企業のコラボ事例を紹介
- 「輸出向け食品開発事業者向け補助金事例紹介」
- 展示、勉強会の実施(再掲)
- ・「FOOD FAIR 2020食のビジネスマッチング」展示・勉強会(再掲)
- ※コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止(次年度へ延期)
- ・新しい価値をもたらす 企業×クリエイティブ vol.1
- 「クリエイターとの展覧会で広がり続ける紙箱の魅力」2月26日予定を中止したが、企業とクリエイターのコラボ事例としてウェブ記事を作成した。
- ・新しい価値をもたらす 企業×クリエイティブ vol.2
- 「中標津町のクリーニング店がオリジナル商品を展開するに至るまで」2月27日予定を中止

(3) 市民向け情報発信に資するイベント

ICGにおける様々なクリエイター支援の取組やクリエイターのプロジェクト等を発信するエキシビション(展示会出展等)へ出展した。また、映像等のコンテンツに触れるイベントやセミナーを開催することで、市民がコンテンツを身近に感じ自ら創造的な発想で物事を考える機会を提供した。

① 市民向けクリエイティブイベント

・若手クリエイティブ人材育成「映像制作ワークショップ」(全3回)
 【1回目】なぜ映像を作るのか？＜基礎知識＞(9人参加)
 【2回目】伝えたいことを記録する＜撮影＞(9人参加)
 【3回目】伝えたいことを仕上げる＜編集＞(9人参加)
 ・「HOKKAIDO PHOTO FESTA2019 『佐藤弘康』写真展」(245人参加)
 ・「ICCで自由研究を作ろう！ワークショップ～じぶんだけのカラーペンをつくらう編～」(13人参加)

(4) コーディネーターやICCエグゼクティブ・プロジェクト・リーダーの起用
 コーディネーターを複数配置し、ICC利用者やコンテンツを活用した付加価値向上等を志向する企業からの相談対応を行った。また、クリエイターや企業訪問等を積極的に行い、新たなクリエイターや企業の発掘に努め、クリエイターと企業のネットワーク構築や連携プロジェクトを創出するためのマッチング支援などを行った。

① コーディネーター

企業等のクリエイター活用に関する相談窓口を開設し適宜相談対応を行った(オンライン・オフライン両方可)。クリエイターを活用する案件については、業界団体等に訪問、聞き取りするなど、能動的に確保できる体制を組んだ。

ディネート業務

・クリエイターや企業等からの相談対応(合計46件)
 内訳:クラウドファンディング相談……………21件
 他産業からの相談……………14件
 クリエイターからの相談……………7件
 行政からの相談……………4件

② エグゼクティブ・プロジェクト・リーダー

世界を舞台に活躍する著名なクリエイターや企業家をICCエグゼクティブ・プロジェクト・リーダーに起用し、ICCを利用するクリエイターからの相談への対応を行った。ICCエグゼクティブ・プロジェクト・リーダーの候補者は、いずれも豊富な実績と高い実力を有する人材であり、過去18年間にわたるICC運営の中で培ってきた人的ネットワークの中核をなすものである。こうした人材からのアドバイスを有効に活用しながら、札幌におけるクリエイティブ産業の振興を図った。

(5) インターネットを活用した映像配信等による情報発信事業

ICCの公式サイトやICC専用YouTubeチャンネル、フェイスブック、ツイッター等のSNSにて、ICCプロジェクトメンバーを始めとするクリエイター等の活動やICCの取組を紹介しPRした。

① 各種イベントの様子やクリエイターと企業のコラボ事例等の発信

・「さっぽろ演劇 AD MEETING」(再掲)
 ・「仕事の失敗コレクション2019～こうすれば良かったのか！～」(再掲)
 ・「FOOD FAIR 食のビジネスマッチング」「道産子だけでできる価値ある商品デザイン」(再掲)
 ・「知らないことやババい！？民法改正の落とし穴」(再掲)
 ・新しい価値をもたらす 企業×クリエイティブ vol.1
 「クリエイターとの展覧会で広がり続ける紙箱の魅力」(再掲)

② ICCやプロジェクトメンバー等の取組の発信

産業振興センター利用者など市民に向けた情報発信の一環としてデジタルサイネージやショーケースといったエリアを設け、ICCやプロジェクトメンバー等の取組を紹介した。

③ プロモーションツールの制作

その他、他産業企業向けの情報発信ツールとしてウェブサイトと連動したICCの紹介用プロモーションツールを制作した。

▼その他の業務

① 食品関連企業と飲食業とのマッチングイベント

飲食店への販売網獲得。ビジネスパートナーとの協業による企業収益や雇用の拡大、新事業展開の実施、販路拡大を目的として、当財団の持つ一次生産者とのネットワークを生かし、ニーズに沿ったビジネスパートナーとの出会いの場を創出するため、以下の事業を実施した。

・「食品開発セミナー」
(再掲)

・「海外販路拡大セミナー」
(再掲)

② 一次生産者とIT企業・クリエイターとのマッチングイベント

IT利活用、農業クラウドによる業務効率化、ビジネスパートナーとの協業に要る企業収益や雇用の拡大、新事業展開の実施、販路拡大を目的として、当財団が持つ一次生産者やIT企業、クリエイターとのネットワークを生かし、ニーズに沿ったビジネスパートナーとの出会いの場を創出するため、以下の事業を実施した。

・「Design Product Showcase (食×デザイン)」、「IT Product Showcase(食×IT)」

当財団の持つ一次生産者やIT企業、クリエイター等とのネットワークを生かし、ニーズに沿ったビジネスパートナーとの出会いの場を創出した。

日時:令和2年1月20日 10:00~18:30

場所:ロイトン札幌 2階 全フロア

▽ 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。

市内企業等の活用に関しては、第三者委託は、市内中小企業者にするとともに、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

▼第1回目

実施方法	令和元年9月2日～9月30日（29日間） アンケート用紙を鍵と一緒に手渡しして回収したほか、館内4か所に用紙と回収箱を設置。 回答248件
結果概要	総合的な満足度82%、窓口対応85%、施設の利便性81%と、仕様書の要求水準である80%以上は満たしたが、財団が目標とする指標(90%)には若干届かなかった。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望等】 ネット予約ができると良い、スマホを含めてホームページの画面を見やすくしてほしい、ウォシュレットが使えない、喫煙所の設置は屋外にしてほしい、鍵の貸出は30分前からしてほしい等の意見があった。 【対応】 ・ネット予約については、今後の予約管理システムの改修と合わせ札幌市と相談することとし、ホームページ画面に関しては今後のホームページ改修時に検討することとした。 ・使えなかったウォシュレットについては速やかに修正した。 ・喫煙所については、産業振興棟2階ラウンジ奥の喫煙室を廃止した。 ・鍵の渡し時間については、快適に使用してもらうために清掃の時間を確保しなければならぬことと超過料金を支払うことで30分前に鍵を渡すことができることを説明している。

▼第2回目

実施方法	令和2年3月1日～31日（31日間） 館内4か所に用紙と回収箱を設置した。 回答100件
結果概要	コロナウイルスの影響により回答数100件しか得られなかったが、総合的な満足度94%、窓口対応96%、施設の利便性94%と、前回よりも向上し、総合的な満足度、窓口対応において、財団が目標としていた90%を達成することができた。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望等】 駐車場料金を安くしてほしい、2時間以内の利用を無料にしてほしいといった声があった。 【対応】 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るとともに、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。

9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82%、窓口対応が85%であった。2回目は、総合満足度、窓口対応どちらも90%となり、財団が目標としていた基準を達成することができた。要望のうち、改善できるものについては直ちに着手した。

また、アンケート結果については館内の見やすい場所に掲示した。

A	B	C	D
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%、接遇満足度80%)を超える結果となっており、特に2回目については、財団の目標とする90%を達成した。			
アンケートで抽出された要望には迅速に対応しており、独自に環境整備にも取り組むなど、利用者寄り添った対応が行われている。			
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きたい。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	196,256	187,664	▲ 8,592	<p>指定管理業務収入は、計画を概ね達成することができたが、自主事業収入は、計画を若干下回った。</p> <p>全体の収支については、指定管理業務、自主事業ともに経費削減に努めたが、特に指定管理業務での予算の効率的な執行により利益を計上することができた。</p> <p>今後は、施設の設置目的に寄与する利益還元を取組を検討していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響による利用料金の減少や、セミナー受講者数の減少による自主事業収入減などから、全体としての収入は減ったものの、経費削減など予算の効率的な執行により、収支状況はプラスとなっている。</p> <p>今後も、引き続き予算の効率的な執行を心掛けるとともに自主事業収入の増に努め、施設の設置目的に寄与する利益還元を検討・実施を進めていただきたい。</p>			
指定管理業務収入	148,775	146,611	▲ 2,164				
指定管理費	50,558	50,558	0				
利用料金	93,880	88,652	▲ 5,228				
その他	4,337	7,401	3,064				
自主事業収入	47,481	41,053	▲ 6,428				
支出	196,118	179,426	▲ 16,692				
指定管理業務支出	148,637	138,373	▲ 10,264				
自主事業支出	47,481	41,053	▲ 6,428				
収入-支出	138	8,238	8,100				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	138	8,238	8,100				
▽ 説明							
<p>▼利用料金収入は、SPR入居者の退去等により、計画より5,228千円の減となった。</p> <p>▼自主事業収入は、創業系セミナー等の受講者数の減のため、計画より、6,428千円の減となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は、予算の効率的な執行のため、計画より10,264千円の減となった。</p> <p>▼自主事業支出は、予算の効率的な執行のため、計画より6,428千円の減となった。</p>							

<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
<p>▼利用料金収入の確保及び経費節減などの効率的な予算執行等により安定した収支を確保している。</p>		
▽ 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
<p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼情報公開請求は無かった。</p> <p>▼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。</p>		

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>産業振興センターの貸室における年度稼働率は72.9%となった。特に、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、令和2年3月の使用率が対前年と比較し大きく減少した(H31年3月使用率76.6%に対し、令和2年度3月使用率38.5%)。その影響により、目標の80%には達しなかった。</p> <p>また、施設運営に当たっては、特に大きな事故、故障、苦情もなく、利用者の安心、安全、満足感を確保することができた。利用者アンケートの総合満足度として、1回目が82%、2回目が94%、接遇に関する満足度は、1回目が85%、2回目が96%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(札幌市の要求水準は80%)。</p> <p>次に、貸出備品については、札幌市と協議の上、パソコン実習室として使っていたセミナールームDを通常のセミナールームに改修するとともに備品も更新し、利便性の向上に努めた。</p> <p>また、産業振興センターのホームページを、平成29年度、30年度と2か年にわたり改修し、日本工業規格JISの適合レベルに準拠させ、ウェブアクセシビリティの向上を図った。</p> <p>さらに、企業活動を支える人材育成や創業支援に関しては、各種セミナーを実施したほか、SPR入居企業への支援については、財団の強みである人材力(IM、販路拡大支援部、中小企業支援センター、クリエイティブ産業振興課、IT推進課等)を活かし、各拠点からなる専門家チームによる集中的な支援を行った結果、SPR入居企業が、大企業との協業が決まったほか、金融機関等から投融資の実行を受けるなど、入居企業の成長に大いに寄与することができた。</p> <p>次に、ICCでは、情報発信スペース利用者数は、月平均433名(H30年度:418名)と増加した。クリエイティブルーム入居率は、58%(H30年度:33%)と増加した。一方で、自主事業に掲げる各種イベント等を積極的に実施することにより、クリエイティブ産業の情報発信、クリエイターや他産業企業の連携強化、クリエイティブ産業の市民理解が図られるなど、クリエイティブ産業の拠点施設として有効な活用がなされた。</p> <p>また、当財団の有するネットワークを生かした多面的な支援により、クリエイター同士のみならず、クリエイティブ産業と他産業の連携による新規プロジェクトの創出を図ることができ、クリエイティブ産業の振興に寄与することができた。</p>	<p>財団の強みである各拠点(産業振興センター、エレクトロニクスセンター、中小企業支援センター、ICC)の特性を活かし、拠点間における連携強化を深めていくとともに、これまで財団が培ってきた国、道、近隣自治体、各種関係団体、企業等との幅広いネットワークを駆使したSPRの支援や効果的なセミナーの実施、クリエイター等の人材育成に取り組んでいく。</p> <p>特に、SPR支援については、来年度においても、これら財団の各拠点の職員が、外部創業支援機関や士業等の専門家とともに、入居企業のニーズに合わせた専門家チームを編成し、ハンズオン支援を行っていくこととしている。</p> <p>また、SPR支援担当者2名及び北大ビジネス・スプリング派遣職員が、インキュベーション・マネージャーの資格を取得しており、専門家チームとともに、さらにきめ細かい支援を行っていく予定である。</p> <p>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、既存の利用者だけではなく、新規利用者を発掘するためにポスティング及びDM等による営業活動を強化するなど、様々な手法を用いて利用促進を図るとともに、産業振興センターの設置目的に沿った利用促進にも力を入れていきたい。</p> <p>また、施設利用者の満足度についても財団が目標としている90%を今後も維持できるよう、利用者への更なるサービス向上に努めていく。</p> <p>ICCにおいては、クリエイティブルームの入居率の向上と、引続き札幌市におけるクリエイティブ産業の振興拠点となるよう各種事業を実施し、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策を講じつつ、オンラインを活用したイベント開催やクリエイターのネットワーク形成など、より展開したプラットフォームの構築を図り、他産業連携や新規プロジェクトの創出に向けて積極的に取組を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>平成26年度から指定管理者として管理運営を行っているが、財団が過去に同施設の管理運営を行っていたことを含め、これまで蓄積してきた施設管理のノウハウを活かし、また利用者ニーズを的確に捉えながら、市民サービスの向上に資する施設管理が行われていた。</p> <p>また、施設が担うべき機能である人材育成、創業支援、クリエイティブ産業の振興等に関しては、各拠点が連携しつつ、財団の持つ幅広いネットワークやノウハウを活用した効果的な事業展開が行われていた。</p> <p>令和元年度においては、SPR紹介動画の作成・公開を行うなど、SPRの利用促進を図るほか、PRを行うことで入居企業とマッチング機会の創出を図っており評価する。</p>	<p>貸館業務については、引き続き目標稼働率の達成に向けて、継続利用者の確保や新規利用者の開拓に向けた取組を積極的に実施するほか、市民ニーズを的確に捉え、これを施設の在り方に反映させるための提案を行うことで、更なる市民サービス向上に努めること。</p> <p>特に、新型コロナウイルス感染拡大による影響があったとはいえ、全体としての稼働率が低下してきている等の課題に対しては、稼働率向上に向けた従来の取組を継続して実施するのみならず、設備の更新を含めた利用者確保につながる新たな取組の提案などを積極的に行うようお願いしたい。</p> <p>また、SPRの運用業務について、入居企業の発掘のための取組を強化しつつ、施設が担うべき機能の1つである創業支援に関する取組を更に強化していくこと。</p> <p>さらに、人材育成、コンテンツ産業の振興等に関する取組についても、財団がこれまで築き上げてきたネットワークを引き続き活かし、財団の強みでもある各拠点との連携、新たな支援策の検討等の取組を通じて、効果的な企業活動の支援を行い、今後も施設の設置目的である産業全体の活性化に一層寄与するよう努めること。</p>