

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 平成30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(32年間)、産業振興センター(13年間)、ICC(18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:90%の満足)施設運営を行った。</p> <p>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、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、適切に管理運営を行うことができた。</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 ・アンケートの結果について ・その他
第2回 7月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務報告 ・自主事業(セミナー、SPR、ICC)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(セミナー、SPR、ICC)実施状況報告 ・SPR入居企業の支援 ・セミナールーム稼働率の向上について ・業務計画の進捗状況について
第4回 3月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務報告 ・自主事業(セミナー、SPR、ICC)実施状況報告 ・SPR・ICC入居企業の支援 ・セミナールーム稼働率の向上について ・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・金融支援課長、金融・経営支援担当係長、金融・経営支援担当係担当者、IT・クリエイティブ産業担当課長、プロジェクト推進担当係長、プロジェクト推進担当係担当者</p> <p>産業振興センター 事業推進課長、施設調整担当係長、事業推進担当係長、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、コンテンツ振興課長、コンテンツ人材育成担当係長</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。

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、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、平成30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>▽ 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>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>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>													
<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</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。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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼有事があった場合に備え、緊急時連絡体制を整備した。 ▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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な心がけた。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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>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、業務仕様書で求められている事項を適切に実施した。また、老朽化した備品(受付カウンター椅子、プロジェクト等)について札幌市と協議の上、更新を行い、利用者満足度を向上させることができた。</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">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。</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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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。				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。			
A	B	C	D												
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。															
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>▽ 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>▼9月5日未明に発生した台風21号による倒木等の被害に際し、速やかに倒木の撤去等を実施した。</p> <p>▼9月6日に発生した北海道胆振東部地震においては、直ちに災害対策本部を立ち上げ、4日間の臨時休館とすることを決定し、利用者へのキャンセル対応を行った。</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>北海道胆振東部地震に際しては、迅速な災害対策本部の立ち上げを実施できたほか、利用者へのキャンセルに際しても特に大きな混乱を生じさせることなく対応することができた。</p>	<p>防災のための日頃の取組が功を奏し、9月5日未明に発生した台風21号による倒木等の被害に際しては、速やかに倒木の撤去等を実施したほか、9月6日に発生した北海道胆振東部地震においては、迅速に災害対策本部を立ち上げ、利用者へのキャンセル対応を行うなど、緊急時においても迅速かつ適切な対応を行っており評価している。</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>・日頃の訪問活動や中小企業支援センターでの窓口相談対応、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。</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。</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名及び平成30年度に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EXPO2018への出展支援(3企業)を行い、4件について商談継続となった。</p> <p>(イ) 北洋ものづくりテクノフェアへの出展を支援した(2企業)</p> <p>(ウ) 財団職員がインキュベーション・マネージャー養成研修の過程を利用して入居企業4社の支援を行った結果、創業応援基金(札幌商工会議所)の採択に至った。</p> <p>ウ 外部創業支援機関等との協力による支援</p> <p>(ア) 外部創業支援機関より、入居企業の支援記録、経営状況の報告を受けた。</p> <p>(イ) 入居企業の事業化達成のため、外部創業支援機関に入居者専用相談窓口の開設を依頼した(全56回開催)。</p> <p>(ウ) 入居企業の様々な課題に対応するため、平成30年度より、税理士、社会保険労務士、弁護士との相談を実施した。</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、エレロクスセンター、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、道内連携販路拡大担当セクション、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、北大ビジネスフリンク、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、入居企業の様々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。</p> <p>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ことに繋がっただけでなく、卒業企業のアンケート調査の結果を踏まえて、SPR入居企業4社に対するハンズオン支援を行った。</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">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フルに活用し、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">平成30年度においては、財団職員2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ほか、税理士、社会保険労務士、弁護士等による相談を新たに実施するなど、入居企業の課題解決、ニーズ対応のための体制強化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フルに活用し、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。				平成30年度においては、財団職員2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ほか、税理士、社会保険労務士、弁護士等による相談を新たに実施するなど、入居企業の課題解決、ニーズ対応のための体制強化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フルに活用し、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。															
平成30年度においては、財団職員2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ほか、税理士、社会保険労務士、弁護士等による相談を新たに実施するなど、入居企業の課題解決、ニーズ対応のための体制強化を図っており評価する。															

エ 中小企業支援センター職員による出張相談(全7回)
相談対応の結果、相談企業が融資を受けることに成功するなどの成果を挙げた。

オ 入居企業のPRツール作成

PRツールは、マッチング支援に活用したほか、SPRのホームページにも掲載した。

③ 公的補助メニューの紹介

ア 財団・市・道・国など関係機関の実施する補助金等支援メニューを毎週SPR前の掲示板に掲載したほか、個別に情報提供を行った。また、申請書類の作成サポート及び申請先団体の担当者の紹介を行った。この結果、IT活用促進事業費補助金の採択(1社)、札幌商工会議所「パワーアップ札幌」の創業支援基金の採択(1社)といった成果を生んだ。

イ 「補助金の活用」をテーマとしたSPR勉強会を開催した。

ウ 入居企業2社がSAPPOROベンチャーグランプリ2018に申込みを行う上での必要な支援を行った。

④ 各種インキュベーション施設との連携による支援

ア 札幌商工会議所と共催で実施した「スタートアップ企業による事業発表会」において、北大ビジネススプリングの紹介ブースを設けた。

イ 札幌商工会議所及び財団の創業関連セミナーの受講者を対象とした「創業希望者フォローアップセミナー」を実施した。

⑤ 卒業企業のフォローアップ

ア セミナーの講師依頼(1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)

▽ICC施設運用に関する業務実施計画

▼情報発信スペースの運用管理

情報発信スペースの運用管理として、①「クリエイティブ産業に係る情報発信」、②「クリエイターと企業との交流促進」、③「市民のコンテンツの利活用促進」の事業を行ったほか、④「情報発信スペース利用者への対応」として環境整備に努めるとともに、クリエイターやクリエイティブ関連企業のワーキングスペースとして運用した。

・情報発信(ワーキング)スペース利用者数・・・5261人
 ・ICC主催イベント・・・・・・・・・・19回 419人
 ・ICC共催イベント・・・・・・・・・・115回 3,470人
 合計134回 9,150人

・プロジェクトメンバー数・・・・・・・・69団体 277人
 ・クリエイティブルームメンバー数・・・・5団体 41人
 (NoMaps実行委員会む)

合計74団体 318人

① クリエイティブ産業に関する情報発信

情報発信スペースで開催するセミナーやワークショップにおいて、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を図ったほか、ICCが支援するプロジェクトを紹介するショーケースを常設し、広く発信した。特に、「クリエイティブルーム」入居者や若手クリエイターが、プロジェクトやその成果等を発表できる機会を創出することを意識した。

・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やプレゼンテーションの機会を創出した。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

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。

・若手クリエイターの情報発信支援

当財団が協賛する札幌メディア・アート・フォーラム(SMF)の事業などを活用し、次世代を担う若手クリエイターがプレゼンテーションをする場として情報発信スペースを提供した。

・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、無料のWi-Fi環境を提供し、利便性の向上を図った。また、パスワードを定期的に変更することで、セキュリティへの配慮にも努めた。

・ワーキングスペースの環境整備

利用登録をしたクリエイター等のワーキングスペースとして活用する際は、音・採光・照明・室温などに配慮し、良好な環境整備に努めた。

・ネットワークを活用した行政機関、企業、関係団体からの情報提供

イベント開催時期に応じてメールマガジンの配信を行うとともに、ICC公式WebサイトやFacebook等を活用し迅速な情報提供に努めた。また、情報発信スペース利用状況やイベント情報については、ICC公式webサイト上で掲載し、利用者の利便性向上に努めた。

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。

さらに、市民へ向けて、ICCの活動に対する認知度の向上を目指し、NoMapsやSapporo AI Lab、札幌市ICT活用プラットフォーム、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。

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。

ICCの施設運用に関する業務については、1階情報発信スペースをクリエイティブ産業に係る情報発信基地として有効かつ効果的に活用したほか、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、市民に対する発信を積極的に行うことで市民のクリエイティブ産業への興味を喚起する取組を行っている。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することにより、著名なクリエイター陣をICCエグゼクティブプロジェクトリーダー等のアドバイザーに起用するなど、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いる。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。

② クリエイター同士及び企業との交流促進

情報発信スペースにおいて、クリエイターと企業が連携したプロジェクト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を行った。これらの取組により、クリエイターと他産業とのマッチングを4件、新規プロジェクトを9件創出するに至った。

・クリエイティブ産業と他産業との協業プロジェクトの誘致と創出

「コンテンツ活用促進事業費補助金」公募説明会及び採択事業の事例発表や、コンテンツ活用セミナー等の開催により、クリエイティブ産業と他産業との協業プロジェクトの誘致と創出に努めた。

・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積極的な情報発信を展開することにより、クリエイティブ産業と他産業とのコネクション強化を図った。

・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、札幌市ICT活用プラットフォーム、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（65件）、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。

③ 市民のコンテンツ利活用促進

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。また、情報発信スペースにおいて、クリエイティブ産業に関する書籍、雑誌、電子媒体の視聴、閲覧ができるよう環境整備を行った。さらに映像コンテンツの閲覧については、引き続きパソコン3台を設置し、当財団が運営に参画している札幌国際短編映画祭(NoMaps/Film)の作品等の視聴ができるスペースを提供することにより、市民が映像コンテンツに触れる機会を創出した。

・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を開催した。なお、開催にあたっては、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た。

・クリエイティブ産業に係る雑誌、書籍、電子媒体の配置・利用開放

スペース内に、専門誌や蔵書、音楽CD等を配架し、自由に閲覧・試聴できる環境を整備した。また、過去の事業をアーカイブ化して、ICC公式Webサイトに掲載している。

・パソコンによる映像コンテンツのオンライン視聴環境提供

情報発信スペースの一角に設けた映像視聴スペースにおいて、札幌国際短編映画祭(No Maps /Film)の作品の視聴環境を提供した。

④ 情報発信スペース利用者への対応

情報発信スペースの利用者については、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。また、利用に関する各種問合せ等にも対応している。
(利用者数:平成30年度 5,261人、平成29年度4,600人)

▼プロジェクトスペースの運用管理

クリエイティブ産業の発展や、コンテンツを活用した多様な産業の発展に資するプロジェクトを発掘するとともに、プロジェクト参加メンバーを募集し、ICCの2階プロジェクトスペースをプロジェクトの推進拠点として利用開放し、運用管理を行った。

また、良質な環境づくりに努め、クリエイター等の交流の場として利用促進を図った。

① プロジェクト及びメンバーの登録

ICCを活用してプロジェクトを推進しようとする個人、企業、団体を下記の応募資格にしたがって登録し、登録者にはクリエイティブルームの提供等により、プロジェクトの推進を支援した。

(プロジェクト登録数:平成30年度 74団体318名、平成29年度 71団体335名)

【応募資格】

- ・コンテンツ産業に関する事業を行っている法人、個人、団体
- ・デザイン・コンテンツまたは様々なジャンルのクリエイターとの新たなビジネスの創出を図ろうとしている法人、個人、団体
- ・その他、コンテンツ産業の振興に寄与すると認められた法人、個人、団体

② クリエイティブルームの運用・管理

プロジェクトメンバー登録者に対し、プロジェクトの推進拠点として、ICCのクリエイティブルームを有料で提供した。優良な環境でプロジェクトを推進できるよう、清掃や分煙の徹底といった衛生面に配慮するとともに、プロジェクト成果をメンバーミーティングで発表する機会を設けるなど、メンバー間の有機的な連携を促進した。

③ 共用スペースの運用・管理

コワーキングスペースやミーティングの場、イベント会場等として提供し、プロジェクトメンバー等による自主的な交流やミーティング等の交流機会を創出し、プロジェクトの進展を促した。

▼プロジェクトメンバーへの支援

① プロジェクトの発掘・創造

これまで蓄積してきたクリエイティブ関連企業、クリエイター、コンテンツの活用が期待できる企業等とのネットワークを活用し、平成30年度は計9件の新規プロジェクト登録につなげた。また、プロジェクト発表の場を設け、プロジェクトメンバーのクリエイティブな発想を刺激し、さらなるプロジェクト展開を促した。さらに札幌へのクリエイティブプロジェクトの誘致、クリエイティブを活用したビジネスやクリエイティブな活動を希望するクリエイターの誘致を進め、札幌がクリエイターの集積地となるよう努めた。

② プロジェクト推進の支援

プロジェクトの推進に当たっては、財団がネットワークを持つ著名なクリエイター陣をICCエグゼクティブプロジェクトリーダーなどの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。

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、良質な環境づくりに努めた。

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。

ICCエグゼクティブプロジェクトリーダーとの連携によるセミナーや、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、9件の新規プロジェクト登録につながった。

<p>③ クリエイティブルーム入居企業への支援</p> <p>クリエイティブルームへの入居企業に対しては、プロジェクトの進捗状況や必要な支援等を定期的に聴取し、当該プロジェクトの進行において必要と思われるマッチングやアドバイスのほか、セミナー等の案内やICCのホームページ、メルマガでの積極的な情報発信を行い、プロジェクトの適切かつ継続的な支援に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財団が持つ広範な外部とのネットワークを活用した企業同士のマッチングの実施 コンテンツ活用促進セミナー、海外販路拡大セミナー、女性起業家交流会等を実施し、広く企業同士のマッチングの場を創出した。 ・プロジェクトの成果発表機会の創出 コンテンツ活用セミナー、ICC主催イベント、プロジェクトメンバー主催のイベント等において、各プロジェクトの進捗や成果を発表する機会を創出した。 ・国内外のアドバイザーによる専門的な支援体制整備 クリエイティブルーム入居企業や、プロジェクトメンバーに対し、プロジェクトの進捗状況に関するアンケート調査を実施した。アンケートに基づき、コーディネーターによるヒアリングやコンサルティングを行う等、支援体制を整えた。また、ICCエグゼクティブプロジェクトリーダーとも連携し、各々の専門的な立場から、各プロジェクトの推進に必要なアドバイス等ができるよう体制の確保に努めた。 <p>▼意匠活用による施設利用の促進</p> <p>設立以来活用されてきた「Inter X cross x Creative Center」の意匠は、当財団が保有するネットワークを活用して起用したデザイナーの作品であり、国内外から高い評価を受け、定着していることから、ICCの意匠を引続き使用し、施設サイン、各種ツール、Webサイト等における積極的な活用に努めた。</p>	<p>ICCの意匠を継続して使用することで、施設移転後もICCのブランドイメージを継承し、引き続き強い発信力を保持することができた。</p>
---	--

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
セミナー ルーム A(150 名)	件数(件)	296	288	289
	人数(人)	37,031		40,145
	稼働率(%)	82.5%	80.0%	81.4%
セミナー ルームB ~C(42 名)	件数(件)	585	576	550
	人数(人)	25,664		25,327
	稼働率(%)	81.5%	80.0%	77.5%
セミナー ルーム D(20 名)	件数(件)	152	288	152
	人数(人)	2,735		3,034
	稼働率(%)	42.3%	80.0%	42.8%
セミナー ルーム 1(90名)	件数(件)	320	288	321
	人数(人)	26,400		28,314
	稼働率(%)	89.1%	80.0%	90.4%
セミナー ルーム2 ~3(40 名)	件数(件)	622	576	584
	人数(人)	25,554		24,804
	稼働率(%)	86.6%	80.0%	82.3%
セミナー ルーム4 ~8(20 名)	件数(件)	1,504	1,440	1,466
	人数(人)	32,482		31,585
	稼働率(%)	83.8%	80.0%	82.6%
セミナー ルーム 9(42名)	件数(件)	245	288	239
	人数(人)	9,460		9,000
	稼働率(%)	68.2%	80.0%	67.3%
会議室	件数(件)	302	288	293
	人数(人)	5,184		5,350
	稼働率(%)	84.1%	80.0%	82.5%
実習室	件数(件)	74	288	79
	人数(人)	2,890		2,459
	稼働率(%)	20.6%	80.0%	22.3%
体育実 習室	件数(件)	358	359	355
	人数(人)	31,067		27,533
	稼働率(%)	99.7%	92.5%	100.0%
合計	件数(件)	4,458	4,679	4,328
	人数(人)	198,467		197,551
	稼働率(%)	77.6%	81.5%	76.2%

▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 110件、還付 27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、利用者には不便を感じさせないように心がけた。

セミナールームについては、大人数(150名、90名)が利用する施設を含めてほぼ80%以上の高い稼働率となった。

なお、稼働率の低いセミナールームD(パソコン実習室)と実習室(理美容実習室)の特殊目的を持つ2施設については、利用が少なく、全体として目標稼働率 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置目的に沿った利用促進にも努めていく。

なお、隣接する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協議し、平成29年度から毎年、職業訓練としてセミナールームDの3か月間の長期使用に結び付けた。

新規利用団体数は、297団体であった。

A	B	C	D
貸室稼働率は、用途が限定されるセミナールームD(パソコン実習室)及び実習室(理美容実習室)の稼働率が低調であることが要因となり、全体として指定管理者が目標とする80%に届かなかったものの、これら以外の貸室については比較的高い稼働率を維持した。			
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、貸室利用方法の見直し等について検討していく必要がある。			

(6) 付随業務

▽ 広報業務

- ▼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(平成30年度は730社に配布)。
 - ▼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。
 - ▼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っぽろに掲載した(随時)。
 - ▼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)。
 - ▼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)。
 - ▼セミナー受講者などの登録者(2,332名)向けにメールマガジンを発行した(月2回)。
 - ▼ICCについては、市内のクリエイターやICCの意匠の活用により、産業振興センターへの施設移転後においてもICCのブランドイメージを継承させ強い発信力を保持することができた。
 - ▼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1,004件)、プロジェクトメンバー等のメーリングリスト(登録数360名)、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。
- さらに、エレクトロニクスセンターの企業情報提供センターも活用し、多彩な情報提供を行った。

▽ 引継ぎ業務

- ▼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。

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。

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させるよう改修を行い、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。

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。

A	B	C	D
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。			
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彩な情報提供に努めており評価できる。			

2 自主事業その他

▽ 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「6次産業化」、「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40講座を実施した。

- ① 6次産業化セミナー 2回 82名参加
6次化商品を全国展開している専門家を講師に招聘した。
- ② 食品衛生セミナー 2回 129名参加
日本ハラル協会の理事を講師に招聘した。
- ③ 海外販路拡大セミナー 2回 125名参加
タイ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 6名参加
当該研修を通して、6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。なお、当該研修では、財団の職員3名（自主事業担当職員2名、北大ビジネススプリングへの派遣職員1名）もインキュベーション・マネージャーの資格を取得した。
- ⑤ 人材育成セミナー 29回 678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、「アンガーマネジメント」、「サイバーセキュリティ」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 70名参加
ニーズの高い「事業承継」に関するセミナーを新たに実施した。

● 「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 3回 94名参加
- ② 創業塾・起業道場等
創業塾 10回 151名参加
起業道場 4クール 42名参加
※起業道場受講者のうち3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 36名参加
- ③ ソーシャルビジネス起業塾 2クール 16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。
6次産業化セミナー等のセミナーにおいては、財団ならではの人脈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。

A	B	C	D
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的ネットワークをフルに活用し、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、創業系セミナーの受講者数の減によ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。

▼SPR入居者に対する業務

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、日本ハラル協会理事を講師に招いて開催した「食品衛生セミナー」にSPR入居企業1社が参加し、お互いに情報交換を行った。

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、事業承継を希望する企業の情報収集を随時実施した。

行政書士を講師に招いてSPR勉強会を開催し、SPR入居企業3社が事業承継についての説明を受けた。

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、6次産業活性化推進事業補助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。

・「第9回食品と機械の集い」

道内の食品製造や加工を行う事業者と機械に関連する企業を中心とした食品関連産業の総合的な交流を図ることを目的に開催した「第9回食品と機械の集い」の展示相談コーナーにICCのデザイナーが出席し、商談会やマッチングイベントを通じたSPR入居企業の活用を促した。

・「小規模ワークショップ」

失敗しない製品開発や経営戦略の策定を目的にICCクロスガーデンで開催したワークショップにおいて、北海道立総合研究機構が開発した新製品開発体験ゲームを体験した。SPR入居企業3社が参加し、ベンチャーグランプリ受賞企業1社、デザイン系企業1社、3Dプリンタの企業1社と交流を図った。

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。

・「スタートアップ企業による事業発表会」

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を目的として開催された「スタートアップ企業による事業発表会」において、SPR入居企業2社及びICC入居企業1社がマスコミや金融機関に対して自社の活動内容の発表を行った。ホール内ではSPR入居企業2社及びICC入居企業1社の展示ブースを設けたほか、SPR、創業ビレッジ、北大ビジネススプリング、リラコワ等各インキュベーション施設及びコワーキングスペースの紹介を行った。

・「SPR勉強会」

SPR入居企業の経営力強化を目的としたSPR勉強会を計4回実施し、SPR入居企業延べ21社が参加した。

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。

・「食品衛生セミナー」(再掲)

・「環境広場札幌2018」

企業や団体が行っている様々な環境に関する取組を学ぶため、札幌ドームを会場に開催された「環境広場札幌2018」にSPR入居企業1社が出席した。

・「わが社の新製品・新サービス合同記者発表会」

札幌商工会議所主催で開催された「新製品・新サービスの合同記者発表会」にSPR入居企業1社が参加し、自社製品のPRを行った。

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・インキュベーション・マネージャーが、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のビジネスマッチングを行った。

その他、入居企業4社に対しては、販路拡大支援部、ものづくりチーム、中小企業支援センター金融アドバイザー、コンテンツ振興課、IT推進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結果、入賞は逃したが、SAPPOROベンチャーグランプリ2018での一次審査通過、経済産業省の「IT導入補助金」の採択、ノーステック財団の「札幌ライフサイエンス産業活性化事業」での採択となったほか、ビジネスEXPOの出展支援、勉強会の開催等により、香港、台湾、シンガポール、ハワイに拠点を持つだけでなく、ニューヨークにも店舗を構え、マスコミで大きく取り上げられるなど入居企業の成長に大いに寄与することができた。

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、入居企業の補助金採択や創業支援基金への採択など、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。

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。東京商工リサーチ北海道支社調査課長を講師として、SPR入居企業を対象に「人材雇用で活用できる助成制度や雇用手続きの注意ポイント」に関する講演を行った。

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、SPR卒業企業を講師とした講演(中小ベンチャー企業の成長戦略)を実施し、SPR入居企業3社が参加した。

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。

・「食品衛生セミナー」(再掲)

・「第9回食品と機械の集い」(再掲)

・小規模ワークショップ(再掲)

・「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計78回行った。

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。

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、SPR卒業企業を講師とした経営塾及び交流会を開催し、SPR入居企業3社が参加した。

・「スタートアップ企業による事業発表会(再掲)」

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パブ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。

・「スタートアップ企業による事業発表会(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した。(11セミナーに延べ11企業12名が参加)また、SPR入居企業及び卒業企業の代表が、セミナーの講師を務めた。

・「スタートアップ企業による事業発表会(再掲)」

・「SPR勉強会」(再掲)

・「小規模ワークショップ」(再掲)

さらに、SPR入居企業3社が、ICC等のクリエイターの協力を得て製品の試作、商品の販促、ホームページのリニューアル、チラシのデザイン制作を行った。

また、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入居企業を紹介するイベントである「スタートアップ企業による事業発表会」を札幌商工会議所と共催で行った結果、広く、マスコミ、金融機関、関係行政機関、創業を目指す者等に対し、SPRを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。

・「SPR入居企業とICC入居企業との勉強会及び交流会」
SPR入居企業とICC入居企業のネットワーク構築を目的に開催したSPR勉強会(2回開催)にSPR入居企業及びICC入居企業が参加し、両者による交流会を実施した。

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EXPO2018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EXPO2018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。(3企業参加)

・「北洋銀行ものづくりテクノフェア2018」

北洋銀行が主催する北洋銀行ものづくりテクノフェア2018にSPR入居企業及び財団が出展した。展示ブースにて、SPR入居企業の事業PRシートを配付し、来場者に対し、SPR入居企業の周知を図った。

・「第9回食品と機械の集い」(再掲)

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、SPR入居企業1社が、ICCから紹介されたクリエイターのアドバイスを受けて、自社のラインスタンプを作成した。

・「海外・国内販路拡大へ向けたクリエイター等活用」(再掲)

・「小規模ワークショップ」(再掲)

⑭ SPRのSNS構築・運営

入居企業他産業への情報浸透、Facebookをツールとした他産業とのマッチングの実現、経営課題の解決、新事業展開の実施、販路拡大等を目的として、外部の創業支援機関と連携し、財団が主体となってFacebookを構築し、スタートアップ企業による事業発表会、ベンチャーグランプリ、SPR入居企業とICC入居企業の交流会、SPRの空室情報、卒業企業の動向等の記事を掲載した。

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力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

- ・デザイン ビフォーアフター(54人参加)
- ・地方と自由な働き方から生まれるクリエイティブ(77人参加)
- ・若手クリエイティブ人材育成「映像編集ワークショップ」【基礎編】(20人参加)
- ・若手クリエイティブ人材育成「映像編集ワークショップ」【応用編】(25人参加)

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】(14人参加)
- ・「ME & Future 2050」【振り返りミーティング】(15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】(12人参加)
- ・デザイン ビフォーアフター(再掲)
- ・地方と自由な働き方から生まれるクリエイティブ(再掲)

③ クリエイター向けネットワーキング構築イベント

- ・札幌クリエイティブ 過去・現在・未来【1回目】(42人参加)
- ・札幌クリエイティブ 過去・現在・未来【2回目】(39人参加)
- ・第9回食品と機械の集い×6次産業化推進セミナー」第2部への出展(11名参加)
- ・地方と自由な働き方から生まれるクリエイティブ(再掲)

(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

- ・デザイン ビフォーアフター(再掲)
- ・「第9回食品と機械の集い×6次産業化推進セミナー」第2部への出展(再掲)
- ・地方と自由な働き方から生まれるクリエイティブ(再掲)

② プロジェクト発信イベント

- ・イシューツリーの作り方～本当に価値ある問題解決とは～(36人参加)
- ・『ローカル』×『デザイン』×『〇〇』∞のシナジー(27人参加)
- ・リーン・スタートアップ体験(16人参加)
- ・「勤と経験」から「データ重視」へ(15人参加)
- ・「Sapporo Creative Convention No Maps Touch the NEW Street」への出展(531人参加)
- ・「スタートアップ企業によるSPR事業発表会」への参加(1企業参加)
- ・「第9回食品と機械の集い×6次産業化推進セミナー」第2部への出展(再掲)
- ・「サウス・バイ・サウス・ウエスト(SXSW)2019」公式プログラム「The New Japan Islands」への出展補助(1プロジェクト参加)

③ プロジェクト創出支援事業

- ・「イシューツリーの作り方～本当に価値ある問題解決とは～」(再掲)
- ・「『ローカル』×『デザイン』×『〇〇』∞のシナジー」(再掲)
- ・「リーン・スタートアップ体験」(再掲)
- ・「勤と経験」から「データ重視」へ
- ～マーケティング視点のデータを用いた観光ビジネスの作り方を学ぶ～(再掲)

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134回(主催イベント19回、共催イベント115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ICの取組に関する認知度向上の機会を創出することができた。さらには、アドバイザー等との連携により、有機的なプロジェクトの発掘・支援に努めるなど、業務計画書に基づく事業を適正に展開した。

クリエイティブ産業の振興に関する業務については、これまで財団が蓄積してきた国内外の有力クリエイター等とのネットワークを活用し、若手クリエイターの人材育成・スキルアップにつながる取組を実施したほか、クリエイター相互及びクリエイターと企業の交流の場を設け、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。さらに、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おり評価できる。

④ コンテンツ活用促進事業費補助金公募説明会(68人参加)
事例報告:
・「北海道農業をイメージしたオリジナルキャラクター開発事業」
H27年度採択者:株式会社サングリン太陽園×クリエイター:株式会社みんなのことば舎
・「北海道を代表とする作物(ハスカップ、小豆)に付加価値をつけるコンテンツの制作とデザインの活用」
H29年度採択者:株式会社もりもと×クリエイター:中村写真事務所/株式会社mitto
・「音楽コンテンツを活用した『スーパー極上キムチ』ブランディングPR事業」H29年度採択者:北日本フード株式会社×クリエイター:株式会社GEAR8/株式会社REACTOR
[採択事業1]
「クリエイティブ映像を用いた動画メディア戦略におけるブランド周知」
株式会社マツオ × クリエイター orangesource(佐藤 美和)
[採択事業2]
「キャラクターを使ったブランディング事業」
北海道共伸特機株式会社 × クリエイタートライフル株式会社
[採択事業3]
「北海道ソウルフード[道食]プロモーション:ラム肉編」
K・N・T 株式会社 × クリエイター(山本和範)
[採択事業4]
「販路拡大のための会社案内及び会社ホームページの更新」
株式会社ハイテックシステム × クリエイター 株式会社GEAR8
(3) 市民向け情報発信に資するイベント
ICC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 「Sapporo Creative Convention No Maps Touch the NEW Street」への出展(再掲)
- ② 「テクノパークフェスタ2018」への参加
- ③ Startup Base U18 in 札幌(13人参加)
- ④ 平成30年度IT・プログラミング体験会 in 札幌(38人参加)

▼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。

・「食品衛生セミナー」(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。

・「第9回食品と機械の集い」(再掲)
セミナー 241名 参加
交流会 170名 参加

▽ 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	平成30年9月1日～9月30日 30日間 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 回答152件
結果概要	9月6日に発生した北海道胆振東部地震のため、4日間臨時休館した結果、回答が目標の200件に届かなかった。 総合的な満足度83%、窓口対応89%、施設の利便性89%と、仕様書の要求水準である80%以上は満たしたが、当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】 駐車料金が低い、駐車スペースが少ない、建物や部屋の場所が分かりづらい、部屋が暑い(寒い)、共同スペース(特に昼)がうるさい等の意見があった。 【対応】 ・駐車料金については、近隣のコンベンションセンターと同額としていることで理解を求めるとともに、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した。 ・冷暖房については、適正温度(夏28℃、冬20℃)に設定し、電気・ガス使用量を抑制しているが、設備管理業者等と連携を図り、施設の管理水準を維持しながら、その時々気温状況を見極め、利用者の要望を受け小まめに適正な冷暖房の管理を行った。 ・部屋を探している利用者には、窓口で積極的に声掛けを行い目的の部屋を案内したほか、産業振興棟、技能訓練棟1階ロビーの天井吊り下げ案内板を改修し、目的の部屋への導線を分かりやすくした。 ・共同スペースには、静かにするよう注意喚起の貼紙をしたほか、巡回の都度、必要に応じ個別に注意を行った。

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83%、窓口対応が89%であったが、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。			

▼第2回目

実施方法	平成31年3月1日～31日 31日間 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 回答256件
結果概要	目標数を超える256件の回答を得ることができた。 総合的な満足度90%、窓口対応90%、施設の利便性87%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	<p>【要望等】</p> <p>駐車場料金を安くしてほしい、駐車スペースが少ない、建物や部屋の場所が分かりづらい、廊下やラウンジがうるさい、鍵の渡しを15分前ではなく30分前にしてほしい等の要望があった一方、スタッフの丁寧な対応に毎回気持ちよく利用させてもらっているとの感謝の声も多くあった。</p> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場料金は常に要望に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こと及び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し理解を求めている。 ・部屋を探している利用者には、窓口で積極的に声掛けを行い目的の部屋を案内している。 ・鍵の渡し時間については、次の利用者が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ないことと超過料金を支払うこと及び30分前に鍵を渡すことができることを説明している。 ・今まで1台しかなかったフットサルゴールについては、ネットの破損等の不具合が生じたときは修理が終わるまで利用できなかったが、予備用として持ち運びに便利な軽量で廉価なものを導入したところ、正規のゴールと合わせ、2団体が同時に利用できるようになり、利用者から好評を得ることができた。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H30計画	H30決算	差
収入	199,064	192,334	▲ 6,730
指定管理業務収入	147,501	146,142	▲ 1,359
指定管理費	49,323	49,553	230
利用料金	93,880	91,425	▲ 2,455
その他	4,298	5,164	866
自主事業収入	51,563	46,192	▲ 5,371
受託事業収入	0	0	0
支出	198,964	183,645	▲ 15,319
指定管理業務支出	147,401	137,453	▲ 9,948
自主事業支出	51,563	46,192	▲ 5,371
受託事業支出	0	0	0
収入-支出	100	8,689	8,589
利益還元	0	896	896
法人税等			
純利益	100	7,793	7,693

- ▽ 説明
- ▼利用料金収入は、ICCのクリエイティブ・ルーム入居者の退去等により、計画より2,455千円の減となった。
 - ▼自主事業収入は、創業系セミナーの受講者数の減のため、計画より、5,371千円の減となった。
 - ▼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9,948千円の減となった。
 - ▼自主事業支出は、予算の効率的な執行のため、計画より5,371千円の減となった。
 - ▼利益還元は、指定管理業務の余剰金をホームページ改修(896千円)に使用した額である。

指定管理業務収入は、計画をほぼ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。
 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。
 また、施設を快適に利用してもらうために、利用者からの要望を受け、利益の一部を還元し、ウェブアクセシビリティに対応したホームページの改修等を行い、施設の利便性向上に役立てることができた。
 今後とも、施設の設置目的に寄与する利益還元の取組を検討していく。

A	B	C	D
セミナー受講者数の減少により自主事業収入は減となったものの、経費削減など予算の効率的執行により全体の収支は大幅に改善した。 利益の一部については、ホームページ改修に充てて施設の利便性向上のために還元している。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の検討・実施を進めていただきたい。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

- ▽ 安定経営能力の維持
- ▼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。
- ▽ 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暴力団の排除の推進に関する条例への対応
- ▼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。

適	不適
適	不適
適	不適

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76.2%であり、目標の80%には若干達しなかった。しかし、隣接する北海道職業能力開発協会との協議で、平成29年度に引き続き、平成30年度においても、利用が低いセミナールームD(パソコン実習室)を、職業訓練として長期利用してもらうなど、稼働率の確保に繋げているところである。</p> <p>また、利用者アンケートの総合的な満足度及び接客満足度は、1回目は、それぞれ83%、89%であったが、2回目は、90%、90%と、財団が目標としている90%を達成することができた(札幌市の要求水準は80%)。</p> <p>次に、貸出備品については、札幌市と協議し、老朽化した受付カウンター椅子、プロジェクト等を性能のよい新製品に更新し、利用者の満足度の向上に繋げることができた。</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金融アドバイザー、コンテンツ振興課、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、香港、台湾、シンガポール、ハワイに拠点を持つだけでなく、ニューヨークにも店舗を構えるなど、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418名(29年度:383名)と増加した一方、クリエイティブルーム入居率は、63.2%(29年度:86.7%)と減少した。これは、入居期間(5年)が満了したことにより退去者が増えたためである。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、国内外のアドバイザーや各種団体等との連携体制により、プロジェクトメンバーをはじめとするクリエイターの新たなプロジェクトの創出を支援。施設の良好な環境整備に努めるとともに、その推進を図った。</p> <p>さらには、当財団が有する広範な人的ネットワークやWebサイトの広報機能の活用、並びに、コンテンツ活用促進に関する補助金制度の実施等により、コンテンツを活用した他産業企業の付加価値の向上が図られ、産業連携による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、財団の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、平成30年度に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、既に財団に在籍しているシニア・インキュベーション・マネージャーとともに、さらにきめ細かい支援を行っていく体制が確立されたところである。</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では、クリエイティブルームの入居率の向上はもちろんのこと、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、高い競争力を有する札幌のクリエイティブ産業の確立を目指すとともに、先進的なプロジェクトの誘発・創出を図るため、クリエイター同士及び他産業とのネットワーク形成に向けた取組を積極的に行う。</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>特に平成30年度においては、財団職員2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ほか、各種土業による相談を新たに実施するなど、企業の課題解決、ニーズ対応のための体制強化を図っており評価している。</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、全体としての稼働率が低下してきていること、セミナールームD・理美容実習室の稼働率が低調であること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>