

事業評価調書

◎基本情報

年度	2014	会計コード	10	一般会計	事業コード	23787
事業名	産業振興センター運営管理費					
評価担当課	所属名	経済局産業振興部経済企画課				
	課長名	一橋 基	担当者名	山田	電話番号	011-211-2352
施策名	主	3-1-1 札幌の経済を支える企業の基盤強化と創業・人材育成の促進				
	副					
新まちづくり計画	○ 対象 ● 対象外		戦略ビジョン	○ 対象 ● 対象外		
事業の性質	● 経常経費 ○ 臨時的経費					
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ● 指定管理費					
事業内容	実施形態	○ 直営 ○ 一部委託 ● 全部委託 ○ 補助・助成 ○ その他				
	取組内容 (何を する)	札幌市産業振興センターの管理運営費 ①指定管理費 同施設の管理運営に係る経費 ②事務費等 防火管理者協議会負担金 ③インタークロス・クリエイティブ・センター(ICC)施設管理に係る経費				
		目的 (何を どうす るため に)	長期	同センターは、人材の育成、創業支援、技術力の向上及び情報の結合・発信等により、市内中小企業を体系的・総合的に支援する中核施設である。同センターを効果的・効率的に管理運営することにより、本市産業の振興を図る。		
		短期	同上			
	実施結果	・指定管理費(43,505千円)及びICC関連の事業費(2,072千円)を支出した。 ・同センターの設置目的に沿った管理運営が適切に行われるよう、指定管理者との協力体制を構築した。				
事業実施における工夫点	同センターの設置目的に沿った施設運営により、指定管理費が適切に執行されるよう、指定管理者と連携を図った。					
対象者	市内中小企業者等			開始	18 年度	終了 年度
関連法令・条例・要綱等	札幌市産業振興センター条例及び同施行規則					
他都市の状況	川崎市産業振興会館、名古屋市中企業振興会館、大阪産業創造館、広島市中小企業会館					

◎事業費

(単位:千円)

	25年度決算	26年度予算	26年度決算	27年度予算
事業費	80,232	46,364	45,577	48,474
うち特定財源	12,447	5,522	4,798	4,964
人工	1.4	0.4	0.4	0.4
人件費	10,220	2,840	2,840	2,840
計(事業費+人件費)	90,452	49,204	48,417	51,314
事業費の内訳	26決算	札幌市産業振興センター指定管理費 43,505千円 インタークロス・クリエイティブ・センター施設管理費 2,072千円		
	27予算	札幌市産業振興センター指定管理費 46,380千円 防火管理者協議会負担金 8千円 インタークロス・クリエイティブ・センター施設管理費 2,086千円		

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	貸室の稼働率(%)							
	25年度実績	26年度予定	26年度実績	27年度予定					
	79.8	80.0	78.3	80.0					
活動指標2	指標名								
	25年度実績	26年度予定	26年度実績	27年度予定					
成果指標1	指標名								
	25年度実績	26年度目標	26年度実績	27年度目標					
成果指標2	指標名								
	25年度実績	26年度目標	26年度実績	27年度目標					
項目	判定	理由							
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)		指定管理施設の運営に係る経費のため記載省略							
事業規模 (事業ボリュームは適切か)		指定管理施設の運営に係る経費のため記載省略							
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)		指定管理施設の運営に係る経費のため記載省略							
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)		指定管理施設の運営に係る経費のため記載省略							
市民参加の実施	☐ 企画 ☒ 実施 ☐ 評価 ☐ 対象外 市民参加結果への対応 ☐ 回答 ☒ 反映								
今後の改善点	同センターの設置目的に沿った管理運営が行われるよう、引き続き、効果的なPRを実施する必要がある。								
前回の評価	○ A ○ B ○ C ● 評価省略対象事業								
今年度取り組んだ見直し内容	電気料金値上げ及び消費税率引き上げ延長に伴う協定額の見直し		見直し効果額 (前年度)	0	千円				
今回の評価	○ A ○ B ○ C ● 評価省略対象事業								
評価の理由	評価省略対象事業のため記載省略								
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	○ 改善 ● 現状維持 ○ 休止・廃止							
		同センターの設置目的に沿った管理運営が行われるよう、引き続き、指定管理者との連携を図る。							
	予算	○ 拡充 ● 現状維持 ○ 縮小 ○ その他							
		電気料金や消費税率等の改定が行われた際は、必要に応じて協定額の見直しを行う。		見直し効果額	0 千円				

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、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(20)、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		
指定期間	平成26年4月1日～平成30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26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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ・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う、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。	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。	A	B	C	D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼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。 ▼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。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼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Biz認定」、札幌商工会議所の「ECO宣言行動」に積極的に参加している。 ▼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他、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、街路灯の自動点灯スケジュールなど節約に努めた。 ▽ 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） ▼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。 ▼財団には、中小企業診断士2名が在籍している他、日本ビジネスインキュベーション協会の認定を受けているシニア・インキュベーション・マネージャー（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できる、より上位の資格を持つマネージャーで、札幌に2名しかいないうちの1名）がおり、企業が抱える様々な課題やニーズを把握し、その解決に向けて対応している。 ▼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。 ▼事務分掌、指揮命令系統（組織図）、緊急連絡網等を定めた。	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（80%の満足）施設運営を行った。 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。 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、ソフト事業を行う事業責任者、ICCを担当するICC運営事業責任者などを配置し、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。 財団では、シニア・インキュベーション・マネージャーと中小企業診断士とが連携を取りながら、その豊富な知識や技量により各種の経営相談や事業に取り組んでおり、財団の特性を活かした成果を上げることができた。	平成26年度より新たに札幌市産業振興センターの指定管理者となり、過去の同施設における指定管理者としての実績と経験を活かした運営管理がなされている。また、シニアインキュベーションマネージャー及び中小企業診断士を配置し、中小企業の経営相談にあたるなど、財団の強みを活かした取り組みが行われており、高く評価している。 また、運営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。			

▽ 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(29年間)、産業振興センター(9年間)、ICC(14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。

▽ 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
- ・監視カメラシステム保守管理
- ・複写機保守管理
- ・受付用プリンタ保守
- ・館内ネットワーク保守管理
- ・除排雪
- ・電気時計保守

▽ 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23日	・管理業務報告 ・セミナー実施報告・SPR支援業務報告 ・優先予約手続きの検討について ・施設修繕の中期的見通しと現状把握
第2回 12月18日	・管理業務報告 ・セミナー実施報告・SPR支援業務報告 ・優先予約について ・産業情報スクエアの活用について
第3回 3月20日	・管理業務報告 ・セミナー実施報告・SPR支援業務報告 ・ガスの使用について ・SPR・技能訓練棟事務室の入居について
<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 金融・経営支援担当係長、金融・経営支援担当係担当者 コンテンツ産業担当係長、コンテンツ産業担当係担当者 産業振興センター 情報産業振興部長、事業推進課長 施設調整担当課長、人材育成・創業支援担当課長 総務企画課長、コンテンツ振興係長	

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。

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3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、イーアス札幌とは、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。

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。

	▽ 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。 ▽ 要望・苦情対応 ▼苦情が発生した場合は、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、誠意を持って対応することとした。 ▽ 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。	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。 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は、できるものについては速やかに実行した。									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼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。 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。 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)に設置している端末から、職員本人のパソコンへログインできるよう、ネットワークを整備している。	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。	<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、ワーク・ライフ・バランスの推進に資する休暇制度等を積極的に取り入れている。また、各拠点の端末から職員本人のPCに接続可能なネットワークを構築し、効率的な業務執行体制を整備するなど、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、ワーク・ライフ・バランスの推進に資する休暇制度等を積極的に取り入れている。また、各拠点の端末から職員本人のPCに接続可能なネットワークを構築し、効率的な業務執行体制を整備するなど、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、ワーク・ライフ・バランスの推進に資する休暇制度等を積極的に取り入れている。また、各拠点の端末から職員本人のPCに接続可能なネットワークを構築し、効率的な業務執行体制を整備するなど、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) ▼施設・設備等の維持管理業務の実施に当っては、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。 ▽ 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) ▼ 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、随時修繕を行った。 ▼ 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。 ▽ 防災 ▼ 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。 ▼ 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、関係規定を整備した。 ▼ 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。	ファシリティマネジメント等の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。 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連携を取りながら清掃、警備、施設設備運転管理、保守点検など、業務仕様書で求められている事項を適切に実施した。 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。幸い、非常事態は発生しなかった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 竣工から12年以上が経過し、徐々に修繕箇所も増えてきているが、ファシリティマネジメントの考えを導入し、施設の長寿命化を図りつつ、日々、効果的で効率的な維持管理がなされ、安心・安全な施設運営を実現している。特に施設全体の照明の状況を詳細に把握し、系統別に管理するとともに、環境配慮及びコスト削減の取組としてLED導入へ積極的に取り組んでおり高く評価している。 また、清掃警備、設備保守等の委託業者との連携を図りながら、施設利用者等の安全確保及び市民サービスの向上に努めている。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	竣工から12年以上が経過し、徐々に修繕箇所も増えてきているが、ファシリティマネジメントの考えを導入し、施設の長寿命化を図りつつ、日々、効果的で効率的な維持管理がなされ、安心・安全な施設運営を実現している。特に施設全体の照明の状況を詳細に把握し、系統別に管理するとともに、環境配慮及びコスト削減の取組としてLED導入へ積極的に取り組んでおり高く評価している。 また、清掃警備、設備保守等の委託業者との連携を図りながら、施設利用者等の安全確保及び市民サービスの向上に努めている。			
A	B	C	D								
竣工から12年以上が経過し、徐々に修繕箇所も増えてきているが、ファシリティマネジメントの考えを導入し、施設の長寿命化を図りつつ、日々、効果的で効率的な維持管理がなされ、安心・安全な施設運営を実現している。特に施設全体の照明の状況を詳細に把握し、系統別に管理するとともに、環境配慮及びコスト削減の取組としてLED導入へ積極的に取り組んでおり高く評価している。 また、清掃警備、設備保守等の委託業者との連携を図りながら、施設利用者等の安全確保及び市民サービスの向上に努めている。											

(4)事業の計画・実施業務	▽経営相談に関する業務実施計画	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」の各拠点に加え外部創業支援機関がそれぞれの活動においてSPR入居企業の発掘を行うとともに、財団が独自に運営している情報媒体を活用するなどし、情報発信に努めてきた。	A	B	C	D
	▼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		SPR入居企業に係る取組みに関しては、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、入居企業の発掘に努めているほか、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等を実施するなど、企業が抱える課題の解決やニーズの把握に努めていたと高く評価している。			
	①入居企業の発掘	・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等、財団の持つ様々なネットワークを活かし入居企業の発掘を行った。 ・札幌の産業の情報発信力、ブランド力を高めるため、情報を幅広く届ける「さっぽろ産業ポータルサイト」（年間142万人閲覧）やメールマガジン（登録者数3,133件）、札幌市内だけではなく北海道内に事業所を有する「企業情報データベース」（登録企業1,581社以上）といった財団独自の情報媒体を活用し、積極的なPR活動を行った。	また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、イベント、セミナー・ワークショップ、コワーキングスペース等として活用したことで、広くコンテンツ産業に関する情報を、クリエイター、他産業企業、市民へ効果的に発信ができたほか、財団の持つネットワークを活用し、新たなプロジェクトを幅広く募集し、ICCを活用した新たな事業創出の支援を行ったことは、札幌市のコンテンツ産業の振興に寄与していると高く評価している。			
	②入居企業への経営相談	・財団の各拠点と連携を図り、日常的に巡回訪問する中で、財務、経営戦略、マーケティング、資金繰り、海外展開等の経営全般に係るアドバイスを実施した（随時）。 ・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（札幌に2名しかいないうちの1名）と中小企業診断士2名が、お互いに連携して、入居企業の抱える課題やニーズに対応する体制を取った。 ・SPR入居企業の事業化達成のためには、外部の専門機関等による支援を併せて行うことが、より相乗効果が期待できることから、外部創業支援機関と連携を図り、入居者専用の相談窓口を開設した（全40回開催）。 ・SPR入居企業に対し、道産食品の販路拡大に向けた支援やマッチング・コーディネートを行っている財団の道内連携販路拡大担当セクションが、海外展開に向け③各種インキュベーション施策の情報提供 ・財団は、インキュベーション施設である「北大ビジネススプリング」や札幌商工会議所「創業ビレッジ」とも、お互いに情報共有のネットワークがあり、これら団体とも連携の強化を図った。	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、北大ビジネススプリング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により、企業が抱える課題等の解決に繋げることができた。 また、退去企業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られた。			
	④企業の経営状況把握・課題解決	・入居企業の経営状況については、外部創業支援機関から、支援記録、経営状況の報告を受け、これを厳重に保管した。				
⑤退去企業のフォローアップ	・入居企業との交流会、勉強会に参加してもらうことにより、退去後の卒業企業と入居企業、財団との関係を継続した。					

▼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

①入居企業の発掘

・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等、財団の持つ様々なネットワークを活かし入居企業の発掘を行った。

・札幌の産業の情報発信力、ブランド力を高めるため、情報を幅広く届ける「さっぽろ産業ポータルサイト」(年間142万人閲覧)やメールマガジン(登録者数3,133件)、札幌市内だけではなく北海道内に事業所を有する「企業情報データベース」(登録企業1,581社以上)といった財団独自の情報媒体を活用し、積極的なPR活動を行った。

②入居企業への経営相談

・財団の各拠点と連携を図り、日常的に巡回訪問する中で、財務、経営戦略、マーケティング、資金繰り、海外展開等の経営全般に係るアドバイスを実施した(随時)。

・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(札幌に2名しかいないうちの1名)と中小企業診断士2名が、お互いに連携して、入居企業の抱える課題やニーズに対応する体制を取った。

・SPR入居企業の事業化達成のためには、外部の専門機関等による支援を併せて行うことが、より相乗効果が期待できることから、外部創業支援機関と連携を図り、入居者専用の相談窓口を開設した(全40回開催)。

・SPR入居企業に対し、道産食品の販路拡大に向けた支援やマッチング・コーディネートを行っている財団の道内連携販路拡大担当セクションが、海外展開に向け

③各種インキュベーション施策の情報提供

・財団は、インキュベーション施設である「北大ビジネススプリング」や札幌商工会議所「創業ビレッジ」とも、お互いに情報共有のネットワークがあり、これら団体とも連携の強化を図った。

④企業の経営状況把握・課題解決

・入居企業の経営状況については、外部創業支援機関から、支援記録、経営状況の報告を受け、これを厳重に保管した。

⑤退去企業のフォローアップ

・入居企業との交流会、勉強会に参加してもらうことにより、退去後の卒業企業と入居企業、財団との関係を継続した。

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、北大ビジネススプリング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により、企業が抱える課題等の解決に繋げることができた。

また、退去企業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られた。

▽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「コンテンツ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」として、以下の事業を行った。ほか④「情報発信スペース利用者への対応」として、クリエイターのアイデア創出の場として、ワーキングスペースとしても運用した。

- ・情報発信(ワーキング)スペース利用者数・・・3,093人
- ・ICC主催イベント・・・・・・・・・・13回(634人)
- ・ICC共催イベント・・・・・・・・・・68回(2,690人)
- ・その他・・・・・・・・・・2回(44人)
- 合計 6,461人
- ・プロジェクトメンバー数・・・・・・・・43団体・213人

①コンテンツ産業に関する情報発信

セミナー等の開催において、コンテンツ産業に関する情報やコンテンツの活用によるビジネス事例を紹介するとともに、市内クリエイターによる作品展示やプレゼンテーション機会を創出することで、効果的な情報発信に努めた。

・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

食産業連携コンテンツセミナー等において、市内クリエイターのパッケージデザインを紹介展示。またプロジェクトミーティングにおいて、先進事例としての紹介や、クリエイターとチーフコーディネーターによるディスカッションを行うなど、市内クリエイターの作品や活動に関する情報発信機会を創出した。

・プロジェクトメンバーによる成果発表

プロジェクトミーティングの他、プロジェクトメンバー自身の主催イベントにおいて、各プロジェクトの成果等が発表された。プロジェクトメンバーの主催イベント開催実績は計38回に及び、延べ1,717人の参加があった。

・企業・業界団体による展示会、見本市、発表会等での利用

札幌国際短編映画祭における最優秀北海道作品賞等の上映会や、さっぽろ活用促進ゼミによる道内自治体によるまちづくり事例の発表会、NTTドコモと連携したアイデアソン・ハッカソンにおける最新技術の発表会、TED×Sapporoの開催など、広く企業・業界団体において利用された。

・若手クリエイターの情報発信支援

若手クリエイターが多く参加したプロジェクトフェスティバルや、プロジェクトエシンワークショップなどの模様を、IC C YouTubeチャンネルで計6本配信。若手クリエイターの情報発信を支援することができた。

・ワークショップによる人材育成支援

自主事業として、プロジェクトミーティング、Sapporo Movie Sketch 2014、プロジェクトEsinワークショップを開催。ほか札幌アイデアソン・ハッカソン、iPhone Dev Sapporo勉強会、ものづくりワクワクワークショップ、SMFトークライブなどを共催し、市内クリエイター等の人材育成を支援した。

セミナー等イベントの開催において、コンテンツ産業に関する情報やコンテンツの活用事例を紹介するとともに、クリエイターと企業との交流促進に努め、加えて市民が多様なコンテンツに接する機会の創出にも努めた。これら事業を適正に執行したことで、コンテンツ産業振興および他産業企業におけるコンテンツ利活用事例の創出や、市民理解の醸成に寄与することができた。

・若手クリエイターの交流支援
5回にわたるプロジェクトミーティングのほか、プロジェクトEsinワークショップにおけるクリエイティブ・カンパセーションや、コンテンツ活用セミナーなどの終了後に交流会を行い、クリエイター相互の交流を支援した。

・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。なおパスワードを適時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
イベント等の開催時以外を、利用登録したクリエイター等のワーキングスペースとして活用。また活用に際しては、音・採光・照明・温度等に配慮し、ほか観葉植物等を配置することで、良好な環境を提供することができた。

・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
隔週以上の頻度でメールマガジンを発行するとともに、ホームページにおいては、Webサイトの他Facebookなども活用し、迅速な情報提供に努めてきた。またイベントカレンダーを、Webサイト上に掲載するとともに、情報発信スペースにおける共用端末でも常時表示をすることで、利用者の利便性向上に努めた。

②クリエイターと企業との交流促進

関係団体等との連携を図り、デザインやクリエイティブを必要とする企業とデザイナーやクリエイターとの交流機会を創出し、企業によるデザイン活用、コンテンツ活用を促した。

・クリエイター同士のマッチング機会の提供

チーフコーディネーターによるプロジェクトメンバー相互の交流を促すとともに、プロジェクトミーティング(計5回開催)や、クリエイター招へいイベント(計4回開催)などの勉強会・情報交換会を開催し、クリエイター同士のマッチングの機会を数多く提供した。

・コンテンツ産業と他産業との協業プロジェクトの誘致と創出

アプリケーション開発セミナーである札幌アイディアソン、ハッカソンを民間企業と共催。今後、コンテンツ産業と他産業の協業プロジェクト創出につながるものと期待でき

・発展性の高いコンテンツ業界とのコネクション強化に向けたイベント、交流会の開催

オーストラリア大使と在札民放テレビ局とのラウンドミーティングおよび、フランスのアンギャン・レ・バン市訪問団による視察・交流会を、札幌市経済局と共催することで、コンテンツ特区の事業等と連携し、コンテンツ業界とのグローバルなコネクション強化を図った。

③市民のコンテンツ利活用促進

市民が映像など多様なコンテンツに触れることができるよう、下記、市民向けセミナーやイベントを開催。また情報発信スペースにおいて、コンテンツ産業に係る雑誌、書籍、電子媒体の視聴、閲覧ができるよう、環境整備を行った。

・共催イベントの積極的な開催による市民への啓発

札幌国際短編映画祭の作品を紹介するマンスリーショートの実施や、親子で楽しめる「ワクワクワークショップ」、学生をメインとした「SMF コトバワークショップ2014」を札幌メディア・アート・フォーラムおよび札幌市立大などSMF加盟教育機関と共催。より多くの市民に、多様なコンテンツに触れ、また自らコンテンツを生み出す機会の創出に努めた。

・コンテンツ産業に係る雑誌、書籍、電子媒体の配置・利用開放

情報発信スペース内に、コンテンツ産業に係る専門誌などを配架するほか、当財団が保有するコンテンツ関係の蔵書を閲覧用に提供し、市民参加のイベント等において、自由に閲覧することで多様なコンテンツに触れる機会の創出に努めた。また、過去のICC事業のアーカイブについては、インターネット上での提供に向け作業中である。(H27年度公開予定)

・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、「SAPPOROショートフェスト(札幌国際短編映画祭)」作品のオンライン配信環境を整えた他、ムービースケッチ事業の映像作品などについてもDVDによる視聴を可能とした。またブルーレイの再生機器も整備し、将来的に多様なメディアのコンテンツに対応できる視聴環境を提供できるよう整備に努めた。

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。

▼プロジェクトスペースの運用管理

コンテンツ産業の発展や、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、チーフコーディネーター等を通じたプロジェクト参加メンバーの募集を行い、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活用した。また有望なプロジェクトが多数創出されるよう、良質な下記環境づくりに努め、プロジェクトの支援とした。

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、団体を下記のフローにしたがって登録。また登録者に対し、クリエイティブルームの利用や支援メニューの提供などによりプロジェクトの推進を支援した。

【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
- ・アーティスト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2階「クリエイティブルーム」を有料にて提供した。ま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、プロジェクトミーティングの開催など、各プロジェクトの成果を1階の情報発信スペースで発表する機会を作り、施設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

プロジェクトメンバー間のコミュニケーションの促進および、大きなスペースを要するポスター制作の場としての活用、ならびにイベント等のミーティングの場として、共用スペースを運用・活用するなど、プロジェクトメンバー間における交流機会を積極的に創出することで、プロジェクトの進展を促した。

プロジェクト登録者に対する支援として、デジタル工房の料金優遇といった支援メニューとともに、各プロジェクトの推進拠点となるプロジェクトスペースを運用管理した。ソフト・ハード双方の視点から、良質な環境作りに努めたことで、例えばプロジェクトスペースにおいて、イベントに関する打ち合わせや、プロジェクト間の交流など活発な利用がされるなど、プロジェクトの推進および活性化に寄与することができた。

▼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コンテンツ関連企業、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、訪問、Webサイトやメールマガジンの配信等、多様な手法によって、平成26年度において計9件の新規プロジェクト登録につなげた。またプロジェクトフェスティバルなどにおける事例発表により、各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。

また下記の通り、札幌へのクリエイティブ・プロジェクト誘致、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、札幌が有力クリエイターの集積地となるよう積極的な活動に努めた。

・企業訪問によるプロジェクトの発掘及び海外クリエイターとの協業プロジェクト誘致

ICC職員による各種業界などへの訪問・ヒアリングを通じ、「3Dプリンターを活用したものづくり」プロジェクトの発掘につながった。ほか海外クリエイターとの協業として、プロジェクトEsinワークショップの開催に成功した。

・札幌へのクリエイター誘致

クリエイターの誘致として、東京で活動する音楽プロデューサーがICCにおいて「ロッキンベジタブル」プロジェクトを展開、またクリエイティブ企業の誘致としては、首都圏で展開しているCSSnightがICCプロジェクト登録し、札幌における定期開催が実現した。

②プロジェクト推進の支援

コンテンツ産業に通じたチーフコーディネーターを配置し、プロジェクトの進捗状況を把握するとともに、各種コンサルティングなどのサポートを行った。また森本晃司氏やウィルソン・タン氏など国内外の著名なクリエイターをエグゼクティブ・プロジェクトリーダーに起用し、各々の専門的な立場からアドバイスを受けられる体制を整備するなど、プロジェクト推進の支援に努めた。

③クリエイティブルーム入居企業への支援

クリエイティブルームへの入居企業に対し、チーフコーディネーターがプロジェクトの進捗状況を定期的に聴取するとともに、その後のプロジェクトへのコンサルティングや助言など継続的な支援を行った。

また、これらコンサルティング記録には、企業からの経営状況報告など、企業の内部情報が含まれる場合もあることから、情報漏えい防止のため、部外者の立ち入りが困難な場所において、施錠など厳重な保管に努める一方、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。

・当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や、食産業連携コンテンツセミナー、女性企業家交流会などを主催・共催し、クリエイティブルーム入居企業を含め、広く企業同士のマッチングの創出に努めた。

・プロジェクトの成果発表機会の創出

プロジェクトフェスティバルを含め、プロジェクトミーティングを計5回開催。各プロジェクト代表者による、プロジェクトの進捗状況や成果発表の機会を創出した。特にクリエイティブルーム入居企業に対しては、チーフコーディネーターから積極的な成果発表を呼び掛けるとともに、優先的に発表枠を確保するなど、機会の確保に努めた。

様々なネットワークの活用や、国際的なアドバイザーの存在といったクリエイターへの良質な支援環境といった背景と、チーフコーディネーターを中心として積極的にプロジェクトの発掘・創造に取り組んだ結果、計9件の新規プロジェクト登録がされ、また主に東京において活躍する企業・クリエイターの誘致も実現した。

	・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を含んだすべての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。アンケートに基づき、チーフコーディネーターによるヒアリングやコンサルを行うなど、ニーズに即応した支援体制を整えた。またチーフコーディネーターが、国内外の著名なクリエイターでもある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。 ▼意匠活用による施設利用の促進 設立以来活用されてきた「Intercross 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サイト等で積極的な活用に努めた。	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。	
--	--	--	--

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H25実績	H26計画	H26実績
セミナールームA(150名)	件数(件)	282	287	289
	人数(人)	40,895		42,150
	稼働率(%)	78.6%	80.0%	80.5%
セミナールームB～C(40名)	件数(件)	637	574	617
	人数(人)	31,829		29,686
	稼働率(%)	88.7%	80.0%	85.9%
セミナールームD(20名)	件数(件)	169	287	166
	人数(人)	3,368		3,238
	稼働率(%)	47.1%	80.0%	46.2%
セミナールーム1(90名)	件数(件)	312	287	303
	人数(人)	26,089		24,582
	稼働率(%)	86.9%	80.0%	84.4%
セミナールーム2～3(40名)	件数(件)	622	574	632
	人数(人)	30,419		27,470
	稼働率(%)	86.6%	80.0%	88.0%
セミナールーム4～8(20名)	件数(件)	1,581	1,435	1,546
	人数(人)	36,844		36,652
	稼働率(%)	88.1%	80.0%	86.1%
セミナールーム9(42名)	件数(件)	227	287	222
	人数(人)	8,832		8,827
	稼働率(%)	63.2%	80.0%	61.8%
会議室	件数(件)	307	287	302
	人数(人)	5,160		4,965
	稼働率(%)	85.5%	80.0%	84.1%
実習室	件数(件)	73	287	59
	人数(人)	2,458		2,322
	稼働率(%)	20.3%	80.0%	16.4%
体育実習室	件数(件)	357	287	359
	人数(人)	47,050		27,668
	稼働率(%)	99.4%	80.0%	100.0%
合計	件数(件)	4,567	4,592	4,495
	人数(人)	232,944		207,560
	稼働率(%)	79.5%	80.0%	78.3%

▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 96件、還付 5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、40名以下が利用する施設は、概ね85%を超え、大人数(150名)が利用する市施設においても80%を超える高い稼働率となった。

なお、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、既存の利用者に対するポスティング及び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、新規利用者数は、384名であった。

A	B	C	D
利用者が気持ち良く施設を利用できるよう窓口対応等での配慮がなされている。また、ホームページやパンフレット等の配布をはじめ、財団が持つネットワークや各拠点を活かし、企業や関係業界団体等への積極的なPRにより、高い稼働率を維持しており、高く評価している。			

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼指定管理者が行うセミナー全般及びSPRの募集について広報さっぽろ、経済情報さっぽろへの情報掲載(随時)。 ▼地下鉄駅コンコースへの「創業塾」、「起業道場」のポスター掲示(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(月1回)。 ▼セミナー受講者などの登録者(1,420名)向けにメールマガジンの発行(月2回)。 ▼ICCのリーフレットについては、市内のクリエイターを活用し、またICCの意匠を引き続き活用することで、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し強い発信力を保持することができた。 ▼ICCホームページの開設・更新については、施設の移転に伴い、コンテンツ産業振興やインキュベーションといった機能に加え、他産業とコンテンツ産業の連携にも軸足を置くなど、事業が拡大したことから、過去の情報資産を活用しつつ、ホームページのリニューアルを行った。リニューアルに際しては、札幌市公式ホームページガイドラインに準拠するなど、個人情報保護やユーザビリティに配慮するとともに、Facebookとの連携による、鮮度の高い情報の提供に努めた。 ▼企業情報の提供については、当財団が運用中のさっぽろ産業ポータルサイトにおいて、札幌市の施策や市内経済団体、金融機関、各支援機関における支援情報の発信機能に加え、支援情報の配信を行うメールマガジン(登録者数3,133人)や札幌市内及び北海道内の企業情報を発信する企業情報データベース(登録企業1,581社)等のコンテンツも備えている。センターでの活動や、スタートアップ・プロジェクトルーム入居企業の情報等をこれらの情報ツールを活用して対外的に発信し、広く告知を図った。 また、ICCでは、メールマガジン(配信数1,525件)を運用している。 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ている。 ▽ 引継ぎ業務 ▼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、慎重に引き継ぎを行った。	リーフレット、チラシは、イベント、セミナーの開催時に配布するなど、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。 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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">ホームページやパンフレット等の配布のほか、ICCのリーフレットには市内のクリエイター及びICCの意匠を活用するなど財団が持つネットワークや各拠点を活かし、企業や関係業界団体等へ積極的に施設をPRしている。また、さっぽろ産業ポータルサイト、メールマガジン、企業情報データベース等のコンテンツを備え、多彩な情報提供を行っており、高く評価している。</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	ホームページやパンフレット等の配布のほか、ICCのリーフレットには市内のクリエイター及びICCの意匠を活用するなど財団が持つネットワークや各拠点を活かし、企業や関係業界団体等へ積極的に施設をPRしている。また、さっぽろ産業ポータルサイト、メールマガジン、企業情報データベース等のコンテンツを備え、多彩な情報提供を行っており、高く評価している。			
A	B	C	D								
ホームページやパンフレット等の配布のほか、ICCのリーフレットには市内のクリエイター及びICCの意匠を活用するなど財団が持つネットワークや各拠点を活かし、企業や関係業界団体等へ積極的に施設をPRしている。また、さっぽろ産業ポータルサイト、メールマガジン、企業情報データベース等のコンテンツを備え、多彩な情報提供を行っており、高く評価している。											
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は、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」 「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」は市内企業が直面している多様な経営課題等を把握し、その解決につながる実用的なセミナーとして「6次産業化」、「海外販路拡大」、「金融機関融資担当者向け」、「インキュベーション・マネージャー養成研修」など9分野全22講座を実施した。 ①生産者向けの勉強会 1回 11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し、特に、「創業塾」及び「起業道場」については、概ね、定員通りの集客ができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">財団が持つ人材及び幅広いネットワークを活用し、ニーズを捉えた効果的なセミナーを実施するとともに、SPR入居企業に対する業務についても、効果的な支援に繋げている。特に、業務計画の取組のほか新分野進出セミナーの開催、支援施策紹介の実施、マッチングイベントへ積極的に参加するなど、高く評</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	財団が持つ人材及び幅広いネットワークを活用し、ニーズを捉えた効果的なセミナーを実施するとともに、SPR入居企業に対する業務についても、効果的な支援に繋げている。特に、業務計画の取組のほか新分野進出セミナーの開催、支援施策紹介の実施、マッチングイベントへ積極的に参加するなど、高く評			
A	B	C	D								
財団が持つ人材及び幅広いネットワークを活用し、ニーズを捉えた効果的なセミナーを実施するとともに、SPR入居企業に対する業務についても、効果的な支援に繋げている。特に、業務計画の取組のほか新分野進出セミナーの開催、支援施策紹介の実施、マッチングイベントへ積極的に参加するなど、高く評											

②6次産業化セミナー

3回 19名参加

③食品衛生セミナー

3回 20名参加

④海外販路拡大セミナー

3回 33名参加

⑤士業資格保有者向けセミナー

3回 5名参加

⑥金融機関融資担当者向けセミナー

3回 56名参加

⑦インキュベーション・マネージャー養成研修

2回 9名参加

⑧社内人材育成研修

3回 87名参加

⑨新分野進出セミナー

1回 71名参加

・「創業を目指す者を対象としたテーマ別のセミナー等」

「創業を目指す者を対象としたテーマ別のセミナー等」は、「創業塾」、「起業道場」、「起業道場・創業塾フォローアップセミナー」、「ソーシャルビジネス起業塾(シニア向け)」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支援施策紹介セミナー及びマッチングイベント

・創業者向け支援メニュー利活用セミナー

1回 28名参加

・SPR説明会及び視察会

1回 16名参加

・コンテンツ利活用説明会

1回 5名参加

・北海道コワーキング・パーティ2014

1回 92名参加

・北海道ベンチャー・スタートアップEXPO2014

1回 240名参加

②創業塾・起業道場等

・創業塾

15回 252名参加

・起業道場

4クール 65名参加

・起業道場・創業塾フォローアップセミナー

2回 24名参加

・ソーシャルビジネス起業塾(シニア向け)

1クール 9名参加

③札幌での企業を希望する方向けの視察会

1社参加

両セミナーともに、受講者どうし、あるいは講師を含めた形での連帯感が生まれ、お互いの交流が顕著に見られ、創業に当たって不安を抱える者どうしの仲間作りに寄与したものと考えている。

なお、既に具体的に起業を予定している受講者も4人程見られたことから、当財団の中小企業支援センター等を通じた継続的な支援につなげられるよう取り組んでいるところである。

また、これらセミナーの実施に当たっては、財団ならではの各拠点間の人材力、ネットワーク力をフルに活用した。

例えば、「海外販路拡大セミナー」の講師には財団の道内連携・販路拡大担当部長や販路拡大コーディネーターが講師となり、「金融機関融資担当者向けセミナー」では、財団の中小企業支援センター金融アドバイザーが講師となったほか、「食品衛生セミナー」では、財団の道内連携チーム支援コーディネーターの豊富な人脈を生かし実務経験の豊富な専門家を講師として招へいた。

「6次産業化セミナー」等では、それぞれSPR入居企業及び卒業企業の社長が講師となり、経験に裏打ちされた実用的なセミナーを開催し、好評を博するなど、財団の各拠点の人材力、ネット

ワーク力を活かし効率よく事業を実施することができた。

その中でも、特に、「インキュベーション・マネージャー養成研修」は、イン

価している。

コンテンツ産業の振興に関する業務については、経験豊富なコーディネーターを配置し、クリエイティブコンサルを実施するとともに、これまでに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の活用により、クリエイターやコンテンツ関連企業及び他産業企業の意識醸成や事業展開に資する内容の充実したセミナーやワークショップ等を数多く開催し、クリエイター等と他産業企業の連携促進、新たなプロジェクトの創出支援に努めていたと高く評価している。

キューベーション・マネージャーの養成機関のない北海道において、初めてインキューベーション・マネージャー資格取得のためのセミナーを開催したものである。このセミナーは、財団に職員として在籍しているシニア・インキューベーション・マネージャー（札幌に2名しかいないうちの1名）の存在無くしては実現できなかったものである。

この取組が全国的にも先進的な取組として注目を集め、複数の自治体から財団に問い合わせがあり、他の自治体でも、同様な取組みがスタートし始めたところである。

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設定によるセミナーの企画を行っていく。

▼SPR入居企業に対する業務

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のため、SPR入居企業が、台湾への輸出を行うに当たって、財団の道内連携・販路拡大担当部長が、海外バイヤーや食品輸入業者に関する情報の提供及びニーズに応じたビジネスパートナーとのコーディネートを実施。貿易実務面（見積書・契約書作成）のサポート、海外の輸入規制に基づく対象商品の適合性確認・改善支援、海外向け商談会や引き合い情報、海外食品関連マーケット情報の提供などの総合的な支援を行った。その結果、入居企業1社が、台湾の現地企業とタイアップして、日本製品の見本市を開催するなど、海外販路に向けての道筋を付けることができた。

②公的補助メニューの紹介

新商品開発や既存商品の改良における資金的課題の解決、売れる商品作りや販売化の実現、財務基盤の安定化及び企業成長促進等を目的として、入居者のレベル、事業ステージに応じ、当財団や市のほか、道・国など関係機関の実施する補助金等支援メニューを紹介。また、補助金等申請時の書類作成のサポート及び申請先団体の担当者の紹介を行った。

・財団のシニア・インキュベーション・マネージャーが、SPR入居企業の経済産業省中小企業庁の「創業・第二創業促進補助金」に係る申請書作成支援を行なった。

・エレクトロニクスセンターの事業推進コーディネーターが、SPR入居企業の経済産業省中小企業庁の「商業・サービス競争力強化連携支援事業」に係る申請書作成支援を行なった。

③ベンチャー支援事業の紹介・採択後のフォローアップ

将来性の高いビジネスモデルや独自の技術を持つ若い企業の成長促進を目的として、入居者のレベル、事業ステージに応じ、当財団が実施している「さっぽろベンチャー支援事業」の紹介、応募支援等を行った。結果として、採択までには至らなかったが、同時期に開催された札幌市の「ソーシャルビジネス事業力強化支援事業」に、SPR入居企業1社が採択された。

④札幌元気チャレンジファンドによる資金供給

「投資」や「社債引受け」による中長期的な資金的援助の実現、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、財団が一部出資をしているファンドの紹介・情報提供を随時実施した。

ファンドによる資金供給までには至らなかったが、SPRの外部創業支援機関が、ファンドの財務担当組合員となっており、出資先である北洋銀行、北海道銀行と入居企業との間のパイプを繋げることに、将来の資金需要に対する道筋を付けることができた。

⑤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。

後述の「ビジネスマッチング」の中で、様々な態様のマッチングを計42回実施したものの、事業承継に関するニーズは特に無かったため、マッチングには至っていないが、引き続き、最新の情報収集・情報提供に努めていく。

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、平成26年度からの独自の事業として、財団のシニア・インキュベーション・マネージャーが、外部創業支援機関である、(株)ヒューマン・キャピタル・マネジメントと連携して、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、計42回のビジネスマッチングを行った。

その他、ビジネスEXPOの出展支援、勉強会の開催等、多岐に渡った支援を行った結果、1社が独自のアルゴリズムを利用した画期的な新製品(3Dスキャナー)の開発に成功したほか、台湾における展示会を主催した企業も現れた。

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。

⑥海外販路拡大へ向けたクリエイター等活用

他産業との協業による海外販路拡大、企業収益増加を目的として、「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」(前述)及び「SPR販路拡大推進事業」(後述)において、海外販路拡大へ向けた事業展開への支援を行い、また、「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」(後述)において、クリエイターやデザイナーとの協業を図った。結果として、海外販路拡大にまでには至っていないが、財団のネットワークを生かした情報提供を行うことができた。

⑦SPR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、SPRの産業活性化の基地化、SPR入居企業の地域企業との連携を目的として、SPR入居企業に財団の企画推進課が実施している「デザイン活用型製品開発支援事業」の製品開発アドバイザーを委嘱。食料品製造会社に対し、商品ブランディング支援を行った。

⑧SPR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。中小企業の販路面での課題を解決するためのツールの確立を目的として、「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」の中で実施。域外販路拡大の拠点となるよう入居企業への支援を行い、一部の入居企業において、一次生産者等の販路拡大に向けた支援、取組みへ繋がったほか、他の入居企業の意欲向上に繋がった。

⑨帝国データバンク・東京商工リサーチ等との連携

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、財団の持つネットワークを生かし、入居企業のニーズに応じて調査会社とのコーディネートを実施。結果として、利用には至らなかったが、調査会社との関係を構築しており、ニーズがあった場合に対応していく。

⑩ベンチャー支援事業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、財団の企画推進課が実施している「ベンチャー支援事業」においてベンチャー支援事業卒業企業であるSPR入居企業が、ベンチャー支援事業の対象先である企業に対して、商品デザイン・ブランディング支援を行った。

⑪他産業との小規模商談会・マッチングイベント

・ビジネスマッチング

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、販路拡大のため、平成26年度から、SPRの外部創業支援機関と連携し、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、計42回のビジネスマッチングを行った。

・コンテンツ利活用説明会(再掲)

・北海道ベンチャー・スタートアップEXPO2014(再掲)

⑫ベンチャー支援事業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、入居企業間の連携による新たなビジネスモデルの創出、講師陣との意見交換による事業戦略の構築を図るため、ベンチャー支援事業卒業企業及びSPR卒業企業2社を講師に迎えての事業の成長ストーリーの講義。講師陣と入居企業のトークセッションを行った。(5企業参加)

⑬マスコミや金融機関等への情報提供

SPRの入居企業の経営力強化のため、マスコミや金融機関に対し、以下の情報提供を行った。

・マスコミ

SPRの入居企業の新製品を発表するにあたり、マスコミ向けプレスリリース資料等の作成支援、製品PR支援を行った。

・金融機関

財団が実施している「金融機関融資担当者向けセミナー」において、SPRの紹介を行い、インキュベーション施設を求めている創業者への情報提供を依頼した。

⑭異業種勉強会及び異業種交流会

・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のため、指定管理者が実施する各種経営セミナーに、SPR入居企業は無料で参加する機会を提供した。(3企業参加)

・ベンチャー支援事業卒業企業による経営塾及び交流会(再掲)

・SPR入居企業に対するワークショップ

SPR入居企業の経営力の強化のため、SPRの外部創業支援機関が、外部とのコミュニケーションの取り方～成功する営業・上手な資金調達～を講義。その後、ワークショップを開催。他社のプレゼンテーションを聞く機会や複数のメンバーから自社のプレゼンテーションに対してのフィードバックを受ける機会を設けた。(5企業参加)

・コンテンツ利活用説明会(再掲)

・経営セミナー

入居企業の経営力強化を目的に、ICCのクロスガーデンを会場に、元宝塚歌劇団宙組のタカラジェンヌ堀内明日香氏から宝塚歌劇団の経営精神、経営理念についてのセミナーを開催した。(4企業参加)

⑮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、販路拡大のため、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、会場におけるバイヤー等とのコーディネートを下のとおりに実施した。

・「6次産業化事例に学ぶ新たなものづくりのための展示・相談会」

財団が実施しているイベント「6次産業化事例に学ぶ新たなものづくりのための展示・相談会～新たなものづくりに向けて必要なこと～」の相談ブースにSPR入居企業が出展。6次産業化の相談対応を行った。(2企業参加)

・ビジネスEXPO2014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EXPO2014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。(4企業参加)

・北海道ベンチャー・スタートアップEXPO2014への出展

北海道経済産業局が主催する北海道ベンチャー・スタートアップEXPO2014にSPR入居企業が出展し、展示ブースにて各社の商談サポート、マッチング支援を実施。(3企業参加)

・北洋銀行ものづくりテクノフェア2014への出展

北洋銀行が主催する北洋銀行ものづくりテクノフェア2014に財団が出展。展示ブースにてSPR及びSPR入居企業の紹介を行った。

・食品と機械の集い～食関連産業マッチング交流会～

食品加工業者と機械メーカーのマッチングイベントである「第5回食品と機械の集い～食関連産業マッチング交流会～」にSPR入居企業が出展、展示サポートを行うとともに、来場者と財団の道内連携支援コーディネーターが連携して、マッチング、コーディネートを行った。(1企業参加)

⑯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、入居企業に対し、積極的にクリエイターやデザイナーに関する情報提供を実施するなど、財団のネットワーク力を生かし、斬新なPR方法の確立等の支援を実施した。

⑰SPRのFacebook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。これらによる企業収益の企業収益や雇用の拡大を目的として、4企業が、Facebookを構築。そのうちの1社は、既に3か所の海外拠点に、消費者の関心度に合わせたFacebookを各言語で解放した。

⑱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成果の周知を図るため、入居企業に対し、産業振興センター1階及び2階の展示コーナーの活用を積極的に働き掛けた。

引き続き、入居企業の声やニーズ等を踏まえつつ、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ていく。

▼その他の業務

①一次生産者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した。

・「6次産業化事例に学ぶ新たなものづくりのための展示・相談会」(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した。

・「ICCの道内連携プロジェクト創出事業」中、「鈴木農園の無農薬米ファン拡大作戦」(再掲)

③ベンチャー支援事業採択案件の成果報告会

ベンチャー支援事業支援対象者の新たなビジネスチャンスの創出、円滑な投融資の実施を目的として、証券会社や投資家、金融機関などに対して、ベンチャー支援事業の支援内容やその成果等の説明会を、札幌証券取引所において開催した。(73名参加)

▼コンテンツ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

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スキルアップ等につながるセミナー、ワークショップ、イベントを開催するほか、市民向けエキシビション(展示会出展等)を開催し、クリエイティブ産業への理解を促すため、下記の通り実施した。

①クリエイティブビジネス講座

- ・Surround Music Project(80名参加)
- ・「ICCプロジェクトフェスティバル2015」(179名参加)
- ・Rockin`Vegetable: キックオフイベント(7名参加)
- ・札幌アイデアソン(48名参加)
- ・札幌ハッカソン(45名参加)
- ・「ニトリの海外展開にみる北海道企業の海外戦略の可能性」(61名参加)

②クリエイティブエキシビション

- ・「JAPAN EXPO」
(ICCプロジェクトメンバーの出展とICCプロモーション)
- ・「JAPAN EXPO」
(ICCプロジェクトの出展報告会)(15名参加)
- ・「ワクワクワークショップ」(22名参加)
- ・「ICCプロジェクトフェスティバル2015」(179名参加)(再掲)

③コンテンツ活用セミナー

- ・コンテンツ活用促進事業費補助金セミナー:(計4回 214名参加)
- ・さっぽろ活用促進ゼミ~さつ活2014 (50名参加)
- ・ICCプロジェクトセミナー (66名参加)

セミナー等イベントの開催において、コンテンツ産業に関する情報やコンテンツの活用事例を紹介するとともに、クリエイターと企業との交流促進に努め、加えて市民が多様なコンテンツに接する機会の創出にも努めた。またプロジェクトの創出及び支援に関し、新規プロジェクトを9件創出するとともに、チーフコーディネーターによるクリエイティブコンサルや、環境整備等の支援に努め、各種事業を適正に執行したことで、コンテンツ産業振興および他産業企業におけるコンテンツ利活用事例の創出、市民理解の醸成に寄与することができた。

(2)優れたコーディネーター、アドバイザーの起用による相談業務、コンテンツビジネスの支援

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としてクリエイティブコンサルを実施。内外のネットワークを活用した新たなコンテンツビジネスのプロデュース等を推進するため、これらに関して十分な実績を有するコーディネーターを複数名起用。うちチーフコーディネーターには、ICCの開設以来、一貫して業務のコーディネートを担当し、実績を残してきた人材を起用した。

また、世界を舞台に活躍する著名なクリエイターや企業家をアドバイザーとして起用し、コーディネーターと連携を図りながら、ICCを利用するクリエイターからの相談への対応やセミナー、ワークショップの講師として起用した。

さらに、アドバイザーのネットワークを活用したプロジェクトの誘致、国内外から札幌へのクリエイターの誘致もあわせて促進した。

アドバイザーは、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12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り、こうした人材からのアドバイスを有効に活用しながら、札幌におけるコンテンツ産業の振興を図った。

①クリエイター招へいイベント

- ・「ICCインディーズ・ライブラリー・キックオフイベント」(78名参加)
- ・「映像におけるヘアメイクの重要性と可能性」(49名参加)
- ・「Ribbonesia」(リボネシア)プロジェクト(44名参加)
- ・「Project Esin Workshop in 札幌」(94名参加)

(3)独自性を活かした市民利用の促進

①札幌国際短編映画祭「マンスリーショート」

当財団が運営に関与する「SAPPOROショートフェスト」(札幌国際短編映画祭)と連携し、同映画祭の応募作品を毎月定期的上映するイベント「マンスリーショート」を開催し、市民利用を促進した。

- ・マンスリーショート上映会 計10回(352名参加)

(4)プロジェクトの創出と展開によるビジネスチャンスの創造

①財団自身によるプロジェクトの創出と展開

- ・「Project ESIN Workshop in 札幌」(再掲)

(5)クロスガーデンオンライン事業によるクリエイターの情報発信支援

①クロスガーデンオンライン事業

1階情報発信スペースに設置するクロスガーデンオンライン映像配信システムにより、クリエイターのビジネスや活動内容等を配信した。

- ・計6本の動画を配信(ICC YouTubeチャンネルも活用)

「Project Esin Workshop in 札幌」 4本

「ICC プロジェクトフェスティバル2015」 2本

▼その他の業務

①道内連携プロジェクト創出事業の実施

コンテンツ市場の拡大や、他産業への波及によるクリエイティブ産業の創発と人材育成を目的として、コンテンツ活用を促進する補助制度を活用し、市内クリエイターと道内他産業企業の連携プロジェクトを4件創出した。

また補助金の説明会と併せたコンテンツ活用セミナーの開催なども通じ、コンテンツ市場の拡大、クリエイターの営業力強化、他産業における高付加価値化に寄与した。今後、事例報告会や事例集の製作・配布を通じ、コンテンツ利活用のさらなる促進を図っていく。本年度の創出事業は下記の通り。

・(株)Savon de Siesta/(株)ノイエカ

事業名:「北海道のものづくり産業振興につながる札幌発スキンケア製品のブランディングおよび販促ツールの開発」

・鈴木農園/合同会社ことら

事業名:「鈴木農園の無農薬米ファン拡大作戦」

・(株)ハンドメイド/(株)アジア・スマイルコム

事業名:「オリジナル販促ツールの開発事業」

・(株)もりもと/デザインアドミニストレーター引地幸生

事業名:「北海道発オリジナル小豆ブランドの商品および販促PRツールの開発」

②クリエイティブコンサルティング

コンサルティング活動をはじめ、プロジェクトメンバー、プロジェクトリーダーとの連携など、ICCの事業に対し、年間を通じて様々な場面で「企業とICC」また、「クリエイターとICC」などのハブとして活動し、ICCの利用促進につながる活動を行った。

・26年度のコンサルティング、その他対応件数:60件

▽ 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26年10月29日～11月21日 24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3か所に用紙と回収箱を設置 回答142件
結果概要	総合的な満足度81%、窓口対応83%、施設の利便性79%と概ね肯定的な回答の割合が高い結果となった
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 Wi-fiの充実、照明や冷暖房の管理、セミナールームの椅子の汚れのほか、飲食施設の充実や駐車スペースなどについても要望があった。 【対応】 Wi-fiについては、センターの一部に利用可能区域を設定することを検討している。照明や冷暖房は、札幌市環境マネジメントシステムの運用により、適切なエネルギー使用を行っていることへの理解を求めているが、要望の高かった入口の照明のアップと2階ラウンジの照明・暖房のアップを行った。セミナールームの椅子の汚れは、施設使用後直ちに清掃を行っているが、特に汚れのひどいものは、業者に委託し洗浄業務を行った。飲食施設については、現状では設置予定はないことから、イース札幌やコンベンションセンターを紹介。駐車場満車の際は、コンベンションセンター駐車場を案内した。

▼第2回目

実施方法	平成27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、各セミナールームに用紙を、また、館内5か所に用紙と回収箱を設置 回答167件
結果概要	総合的な満足度81%、窓口対応86%、施設の利便性78%と、総合満足度及び利便性は同水準、窓口対応は第一回目より高い回答結果となった
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 Wi-fiの充実、鍵の貸出及び返却時間の柔軟な対応、セミナー等のイベント表示案内の工夫などのほか、駐車場に関して、料金やスペースについて要望があった。 【対応】 Wi-fiについては、センターの一部に利用可能区域を設定することを検討している。鍵の貸出及び返却時間については、超過使用の対応とまらないものについては、可能な範囲で柔軟に対応している。 表示案内については、正面入口及び駐車場側の入口付近にイベントボードを設置することを検討している 他、施設利用者に対しては、窓口で積極的に声掛けを行っており、案内の一助としている。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、大規模なイベントで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。

10月と3月に利用者アンケートを行った。初回の結果を踏まえ接客や電話対応等の改善を行うことにより、2回目のアンケートでは、接客態度、は第1回目を上回り、総合的な満足度及び施設の利便性は同水準となった。
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、2回目のアンケート結果においては、総合的な満足度及び窓口対応等の接遇に関する結果ともに1回目から改善され、要求水準の80%を達成したことは評価している。今後も、アンケート結果の検証を行い、利用者ニーズを捉えるとともに、利用者目線に立った施設運営を心掛けていきたい。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H26計画	H26決算	差
収入	177,860	187,878	10,018
指定管理業務収入	138,981	141,096	2,115
指定管理費	43,505	43,505	0
利用料金	92,020	93,353	1,333
その他	3,456	4,238	782
自主事業収入	38,879	46,329	7,450
受託事業収入	0	453	453
支出	177,758	171,160	▲ 6,598
指定管理業務支出	138,879	124,470	▲ 14,409
自主事業支出	38,879	46,526	7,647
受託事業支出	0	164	164
収入-支出	102	16,718	
利益還元			
法人税等			
純利益	102	16,718	

▽ 説明

- ・利用料金収入は、セミナールームにおいて目標稼働率(80%)に近い利用(78.3%)があったこと等のため、計画より1,333千円の増となった。
- ・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14,409千円の減となった。
- ・自主事業支出は、コンテンツ産業振興事業に係る補助金が増となったため、計画より7,647千円の増となった。

利用料金収入、自主事業収入ともに予算を上回ることができた。

また全体の収支については、利用料金収入の増と経費削減などによる予算の効率的な執行等により指定管理業務収入の範囲内において管理運営を行った。

今後は、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

利用料金収入及び自主事業収入の増加や経費削減等により支出を抑えたことにより、収支がプラスとなったことは評価している。

今後は、利益や余剰金を活用し、施設の設置目的を達成する事業を行うなど、札幌市の政策実現に寄与する取組を検討すること。

<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。

適 不適

▽ 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。
- ▼情報公開請求が1件あったが、文書不存在であった。
- ▼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

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
産業振興センターの貸室における年度稼働率は78.3%であり、目標の80%には達しなかった。また、利用者アンケートの総合的な満足度及び接遇に関する満足度は要求水準の80%を超えていたが、目標の90%には届かなかったため、今後の課題として、引き続き、利用者目線に立ったサービス向上に努めていく。 企業活動を支える人材育成に関しては、各種セミナーやSPR入居企業への積極的な支援、ICCのPRも含めたコンテンツ産業振興などの取組みと、財団の強みである人材力(IM、中小企業診断士、ICCコーディネーター等)や、各拠点がもつネットワークを連携させることにより、効果的な事業を展開することができた。	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。 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、既存の利用者に対するポスティング及び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。また、施設利用者の満足度についても目標の90%を達成できるよう、利用者への更なるサービス向上に努めていく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
平成26年度から新たに指定管理者として管理運営を行っているが、財団が蓄積してきた施設管理のノウハウを活かし、市民サービスの向上に努めながら施設管理が行われていた。 また、施設が担うべき機能である人材育成、創業支援、コンテンツ産業の振興等に関しては、財団が持つ幅広いネットワークを活用しながら、各種事業が展開されており、施設の効用を高める取り組みを実施していたと評価している。	貸館業務については、引き続き、利用者への更なるサービス向上など、稼働率向上を目指した取組を積極的に実施するとともに、産業振興センターの設置目的に沿った利用の発掘にも務めること。 また、施設が担うべき機能である人材育成、創業支援、コンテンツ産業の振興等に関しては、財団が持つネットワークを十分に活かすとともに、財団の強みでもある各拠点との連携を密接に図ることで、より効果的な企業活動の支援に繋げていくこと。