

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県産業振興プラザ		
指定管理者	公益財団法人あきた企業活性化センター		
作成者	浅野 太一	作成日	令和4年4月20日
確認者	産業労働部 地域産業振興	課	ものづくり戦略 班
職氏名	主事 加藤 圭悟	Tel	018-860-2241

1 施設の概要

設置年	平成 12 年	営業期間・時間	通年・24時間			
設置目的	本県の産業における新たな事業への取り組みを支援し、県内経済の発展に資するため設置する (秋田県産業振興プラザ条例第6条)					
指定管理業務の内容	(1)相談の受付および情報提供に関する業務 (2)創業支援室に関する業務 (3)専門相談室及び交流展示室に関する業務 (4)各施設における物品の維持管理等					
自主事業の実施状況	利用者からの、事業PR、販路拡大、事業計画等の相談について、担当者による支援のほか、あきた企業活性化センター内の他事業による支援やよろず支援拠点との連携による支援を実施した。					
直近3年の年間利用者数	H31	91 人	R2	85 人	R3	102 人
直近3年の年間料金収入	H31	2,434 千円	R2	2,246 千円	R3	3,010 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	H31	R2	R3
収入計		3,600	3,537	2,434	2,246	3,010
(内訳)利用料収入		3,600	3,537	2,434	2,246	3,010
指定管理料						
その他収入						
支出計		2,627	2,479	2,499	2,529	2,785
(内訳)人件費		1,383	1,451	1,537	1,302	1,651
人件費以外		1,244	1,028	962	1,227	1,134
差 引		973	1,058	-65	-283	225

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名		利用者数	定義	創業支援室を利用する月毎の人数の計		
		R2	R3	R3-R2	R4	
目 標		100	81	▲ 19	99	
実 績		85	102	17		
達 成 率		85.0%	125.9%			
実績等の増減原因	利用者数	120.0%	センターホームページに創業支援室の詳細な写真を追加して周知を強化し、入居の問合せがあった際はできるだけ来庁を促し、ヒアリングと内見をおこなった。R3年度に5者の新規入居者があり、うち1者はリモート会議等の急増により、完全個室の環境を求め市内のシェアオフィスから転居してきた。			
	料金収入	134.0%	上記要因による利用者数の増加による。			
令和4年度利用目標設定の考え方					評 価 欄	
令和4年度における利用者数は、秋田県全域に起業家向けの入居施設が整備されている状況から、更なる入居率の向上を目指すのは難しい状況にあるが、新型コロナウイルス感染症対策としてできるだけ利用を見合わせていた窓のない部屋の募集にも努め、利用者99人を目標値とした。					A	

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H31	R2	R3	R3-R2
	87.5%	96.4%	93.8%	-2.6%
利用者アンケート調査結果の活用例	コロナ禍で個別訪問がなかなかできない状況にあったが、専門相談室予約状況の可視化、インターネットの不具合等に関する要望に具体的に対応した。また、当センター主催の起業家交流会への参加を案内し、県内の起業家同士の交流の機会提供を行った。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評 価 項 目			指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
	●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
	●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
	●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
	●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か			10	10
	●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
	●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
	●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
	●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
	●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
	●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
	●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			10	10
	●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
	●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			10	10
	●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
	●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			10	10
	●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
	●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための 具体的取組	R3実績	利用者に対し、よろず支援拠点、専門家派遣事業、インキュベーション・マネジャー等による指導・相談・情報提供を行い、企業の抱える課題の解決に努めた。	
		R4計画	令和3年度と同様に利用者に対し、よろず支援拠点、専門家派遣事業、インキュベーション・マネジャー等による相談対応・情報提供を行い、利用者の課題解決に向けた支援を行う。	
	令和4年度取組計画設定の考え方		状況を見ながら可能な範囲で定期的な訪問を実施し、起業家の抱える課題や要望等を把握し、センターの各支援策の活用により利用者の成長の促進を後押しする。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 「利用目標の達成状況」が課題となっている。 創業予定者や起業者の要望等を吟味し、この事業に反映させるとともに、利用者の退去予定に係る情報管理を徹底し、空室期間の短縮化を図ると同時に、センターにおける相談対応時や、ホームページ等により当該施設のPR等に引き続き努めたい。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者(起業者)への定期的・日常的な訪問を通じて相談を受け、センターが持つ様々な支援策でサポートする、あるいは積極的に見守るなどの伴走の姿勢で利用者の成長を促し、「新たな事業への取組」の支援(秋田県産業振興プラザ条例第一条)を実現することに取り組んでいる。 「利用目標の達成状況」が課題となっていることから、今後は利用率向上に向け、周知活動を一層強化するとともに、利用者の利便性向上のため、創業支援室の環境整備やさらなる情報提供の充実を図る。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 利用者満足度の状況については、前年比2.6%減となったものの、93.8%と比較的高い満足度が得られている。引き続き利用者に対する定期的な訪問等により、起業者の抱える課題や要望等を把握しフォローアップに努めるとともに、定期的な修繕を実施するなど、利用者にとって安全かつ快適な環境の提供に努めたい。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者満足度は昨年度から減少したものの、93.8%と高く、管理運営体制、サービス向上に向けた取組も適切に実施されている。今後もさらなる利用者の利便性向上のため、創業支援室の環境整備や支援体制の充実を図る。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を(用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合