

年 度 評 価 シ ー ト

課名 産業政策課

施設の名称 静岡市産学交流センター	指定管理者名 静岡市産業支援施設管理運営共同事業体
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務 清掃業務、警備業務を実施したほか、自動ドア保守点検業務等については第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に沿って適切に行われている。 施設修繕については、故障した照明器具のLED化を随時進めるなど適切な維持管理が行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成30年度の施設利用者数は57,183人であり、前年度と同水準の利用者数を維持しており、良好な運営がなされている。</p> <p>(3) 事業実施状況 女性に特化した起業支援を行うなど、時世やニーズに沿った事業を計画・実施されており、各セミナーの参加者からも高い満足度を得るなど、良好に実施された。 主な事業の実施状況は以下のとおり</p> <p>① 起業者支援事業 ア 大学等起業家育成支援事業 10校 参加人数595名 イ 起業、創業支援セミナー 12回 参加人数313名</p> <p>② マーケティング支援事業 ア マーケティング支援講座 9回 参加人数620名 イ 静岡おみやプロジェクト 商品化件数 6社</p> <p>③ 産学連携事業 ア 産学連携コーディネーターによる相談件数 176件 イ 地域課題に係る産学共同研究に対する委託事業採択数 10件</p>	
2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）	
<p>利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられている。利用者に交付する会議室利用確認票にコメント欄を設けており、意見・要望を積極的に取り入れる体制が整えられている点も評価できる。</p> <p>[意見・要望と対応状況例] 意見等：無線LANが繋がりにくい。 対応：無線LANアクセスポイントの増設を行い迅速に対応</p>	
3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価	

(1) 利用者満足度調査

施設利用者に対して、施設スタッフに対する満足度調査を行った結果、83.3%が満足かおおむね満足という結果であった。平成25年度の同様の調査結果が76.4%であったことから、施設スタッフの対応は改善傾向にあり、施設利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

(2) 事業に関するアンケート

マーケティング支援講座や起業、創業支援セミナー参加者にアンケート調査を実施しており、利用者からは良好な評価を受けている。このことから、中小企業や創業希望者のニーズに合致した有意義な講座及びセミナーであったと評価する。

- ① マーケティング支援講座 講座の内容 4.4点 (5点満点)
実際に役立つか 4.3点 (5点満点)
- ② 女性限定起業スタートアップ塾 満足度 4.5点 (5点満点)
- ③ 創業スタートアップ講座 満足度 4.3点 (5点満点)

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、施設利用料収入については予算額を下回る実績であったものの、支出を抑えることにより補填するなど柔軟な対応がなされている。

5 総括的な評価 (課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など)

前年度事務事故発生の有無	有
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。
マーケティング支援講座やおみやプロジェクトなどの各事業について、参加者からは良好な評価を得ており、本施設の認知度向上に繋がった。また、清水産業・情報プラザとの一括管理化に伴い、施設間同士による連携事業や会議体の一本化など新たな取組が生まれており、両施設が連携することで中小企業に対する支援体制の強化が図られた。
平成30年度中に利用許可(祝日)の失念による事務事後が発生したことを受け、マニュアルの改正、予約管理方法の見直し、複数職員によるダブルチェックの徹底など、改善・再発防止に関する取り組みが実施されている。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。