

## 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.	
施設の名称	山形県産業創造支援センター	指定管理者	公益財団法人山形県企業振興公社
所在地	山形市松栄 1-3-8	県担当課	産業創造振興課
指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和5年3月31日	(電話番号)	( 0 2 3 - 6 3 0 - 2 7 0 8 )
検証期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証
<b>1 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況</b>		
① 管理・運営業務の履行状況	1. 仕様書に沿い、当初の事業計画どおり、管理運営体制を整えた。また入居者、貸会議室等の安全性の確保と保持に努めるため、防災訓練や必要に応じた保守点検や修理を実施した。 2. 仕様書に沿って、経営支援アドバイザー及び中小企業診断士による経営相談の対応、創業塾等の提案事業など、各フェーズに合わせた創業及び経営支援を実施した。 3. 当会社が運営するスタートアップステーション・ジョージ山形との連携により、イベントへの参加や個別相談を促すなど起業家同士の交流や機運醸成に努めた。	評価 A 《評価の理由》 ・仕様書に沿い、適正な管理運営・創業支援業務が行われている。 ・他施設との連携により、創業への関心や理解を深める取組みが実施されている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	1. 仕様書に従い設備の維持点検を委託又は独自に実施し、電気設備、空調関係、防災設備等の設備類の老朽化が進んでいることを確認。修理や部品交換を要する件数も増加しており、大規模な修繕が必要とされる。これに関し、県との協議の場を通して共通理解を図り、役割分担を明確にしながら、計画的に対応していく必要がある。 2. 入居者が満室の状況が多く、新規創業・研究開発意欲の高い事業者が入居できないという課題がある。県と管理要綱の見直しの協議を行い、令和5年度より入居更新ルールの改正を実施、入居者の施設卒業に向けた計画的な支援の強化を図っていく必要がある。	《課題等の原因分析》 ・施設開設から24年が経過し、老朽化が進んでいることが原因と思われる。 ・現行管理要綱は入居について、条件を満たせば何度でも更新可能という規定があるため、インキュベーション施設としての機能が図られない。
課題、問題点への今後の対応	・施設、設備の修繕については、優先順位をつけ計画的に修繕していく。 ・管理要綱の抜本的な見直しを行い、令和5年度より入居更新規定の改正を実施し、入居者の卒業に向けた支援を強化していく。	
<b>2 利用者からの要望等への対応</b>		
① 意見・要望等及びその対応状況	1. 入居企業からの随時の聞き取りやメール、掲示板、チラシ配布等により、情報交換を行いながら、当施設の利用についての意見・要望の把握に努め、できる限り迅速に対応し、問題の拡大を最小限に抑えた。 2. 施設内で発生した諸問題に対し、第三者の立場で現状を整理し、随時対処方法を提案するなど、問題の解決に努めた。 3. 入居者の要望に応え、ミーティングルームにオンライン会議用ディスプレイを備えるなど機能を充実させた。 4. 会議室の使用許可申請について、様式をホームページに掲載し、メールやファックスでも申請できるように利用者の利便性向上を図っている。	評価 B 《評価の理由》 ・入居者とのコミュニケーションを取りながら意見及び要望の把握に努めている。また、苦情等あった際は入居者目線に立って対応した。 ・問題等発生した際は、県への報告があり、対応方法について協議し連携を取りながら解決へと導いた。 ・オンライン会議用ディスプレイを備えること等利用者のニーズに合わせた対応を実施し、利便性の向上を図っている。
意見・要望等への今後の対応	・アンケート及び投書箱を継続的に設置するとともに入居者との定期的なミーティングを開催し、意見及び要望の把握を継続して行い、施設でのトラブルを防ぐとともに利便性の向上に努める。	
<b>3 指定管理者制度活用の効果</b>		
① サービスの向上	1. 創業支援アドバイザーとインキュベーションマネージャーの配置により、入居者及び創業相談者に対する経営面の相談指導の充実が図られたほか、指定管理者の専門指導機能(専門家派遣、よろず支援拠点等)の活用により高度な相談ニーズにも対応した。 2. 創業支援アドバイザーなど等による個別企業巡回やメール配信などにより、企業とのコミュニケーション維持に務めた。 3. 先輩起業家パネルディスカッションを実施。創業塾の卒業生や当施設の元入居者等先輩起業家を迎え、創業を志す方へ経験を踏まえた実践的な話や具体的なアドバイスを行い、起業への後押しを行った。また参加者同士の交流の機会を設け、繋がるきっかけを提供した。 4. ホームページで公開している入居室や会議室の空き状況について、データの更新頻度を高め利用者の利便性向上を図った。	評価 A 《評価の理由》 ・入居者・創業者への支援体制が強化され、指定管理者の専門指導機能等の活用によりニーズに合った対応が行われた。 ・創業塾の卒業生や元入居者と繋がる場を設け、創業を志す方のネットワークづくりのきっかけを提供している。また、先輩起業家との意見交換の場を提供し、起業に足踏みしている方への後押し・支援を行っている。 ・ホームページの更新頻度を高め、随時情報提供を行うことで施設利用の促進を図っている。
② 経費の節減	1. 電気代の高騰に伴い、共有部分の消灯・空調の最低限の温度設定などで節電対策などを実施、光熱費の節減に努めた。 2. LED化や空調ユニット交換など必要な修繕を計画的に進め、大規模修繕に至らぬよう努めている。	評価 A 《評価の理由》 ・共有部分の随時消灯や空調の温度設定等入居者に協力を促し、節電に努めている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	1. 立地している「アルカディアソフトパーク」の自治活動に積極的に参加して施設利用のPRも行って。清掃活動の際は、入居企業にも参加を呼びかけ団地内事業所との融和を図っている。	評価 A 《評価の理由》 ○自治活動への積極的な参加により、地域に貢献している。
総合的な評価	○仕様書及び事業計画書に基づき、管理運営が適正に執行されており、利用者の意見・要望等に対して適切な対応がなされていると認められる。	

## 【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。  
B : 概ね適正に実施されている。  
C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。  
D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特長等に応じて適宜追加することができるものであること。