

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5年度分）

| | |
|-------|--------------------------|
| 施設名 | つくば創業プラザ |
| 施設所管課 | 技術革新課 |
| 指定管理者 | 株式会社つくば研究支援センター |
| 指定期間 | 令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間） |

1 施設の概要

| | |
|-------|---|
| 施設所在地 | つくば市東新井13-2 関友ウェストビル内 |
| 施設の概要 | <p>関友ウェストビル内1階、4階に設置</p> <ul style="list-style-type: none"> 延床面積：2,334.4 m²のうち1階 102.74 m²，4階 161.93 m² 構造：鉄骨造り 地上4階 1階：事務室 30 m²×3室 床：床加重 300 kg/m²（OAフロアー） 4階：事務室 30 m²×3室 床：床加重 300 kg/m²（OAフロアー） |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者であるベンチャー企業等が行う事業活動（財務・労務・研究開発・販売等）の支援に関する業務 支援室の利用の承認に関する業務 創業プラザの維持管理に関する業務 その他、施設管理上必要と認める業務等 |

2 職員の状況

| | | |
|----------|-----------|--------|
| 常勤職員： 8人 | 非常勤職員： 0人 | 合計： 8人 |
|----------|-----------|--------|

3 収支状況

令和5年度

(単位：円)

| 収 入 | | 支 出 | |
|---------------|-----------|---------------|-----------|
| 指定管理料 | — | 人件費（給与等） | 5,095,300 |
| 利用料収入 | 7,193,600 | 光熱水費 | 361,582 |
| 自主事業収入等 | — | 租税公課等 | 608,321 |
| その他（電気料金・利息等） | 293,054 | 自主事業費 | — |
| | | その他（事務費・修繕費等） | 1,421,451 |
| 収入合計 | 7,486,654 | 支出合計 | 7,486,654 |

4 利用状況

| | 令和5年度実績 | 令和4年度実績 | 令和3年度実績 |
|-------------------------|------------|-------------|-------------|
| ①年間利用日数(日) | 365日 | 365日 | 365日 |
| ②年間利用者数(人) | 期末入居者数：6社 | 期末入居者数：20社 | 期末入居者数：19社 |
| ③利用料収入(円) (指定管理者収受額) | 7,486,654円 | 40,243,300円 | 39,507,300円 |

5 サービス向上に向けた取組み

- 利用者と積極的にコミュニケーションをとり、利用者の意見・要望等を把握して施設運営に生かしている。
- ベンチャー企業の経営安定・事業拡大に向けた支援のため下記の取組を行っている。
 - ・利用者の発掘と起業家の育成を図るため、創業スクールを開催。
 - ・利用者の事業活動支援のため、ベンチャー発表会、無料相談会、セミナー等を開催。
 - ・利用者の事業拡大を支援するため、インキュベーションマネージャー（創業間もない企業を総合的に支援する専門家）やコーディネーターによる個別支援を実施。
 - ・利用者の販路拡大を支援するビジネスマッチング会の開催、展示会出展支援。
 - ・利用者の協創を支援するマッチングサイトを開設。
 - ・国、茨城県等の補助事業に関する情報提供および申請書作成支援を実施。
 - ・外部の支援ネットワーク（専門家、金融機関、産業支援機関、メンターなど）を活用した、利用者の課題や成長段階に合わせた支援。
 - ・表彰制度の創設（TCIベンチャーアワード）による、利用者への成長機会の提供。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

- 実施方法
 - ・令和6年3月時点の利用者に対してアンケート実施
- 調査結果
 - ①職員・スタッフの対応
 - 大いに満足 50.0%，満足 33.3%，ふつう 16.7%，不満 0.0%，大いに不満 0.0%
 - ②施設の清潔さ，使いやすさ
 - 大いに満足 66.7%，満足 33.3%，ふつう 0%，不満 0%，大いに不満 0%
 - ③セキュリティ・その他の設備
 - 大いに満足 50.0%，満足 16.7%，ふつう 16.7%，不満 16.7%，大いに不満 0.0%
 - ④事業または研究開発推進のための情報提供・支援
 - 大いに満足 50.0%，満足 16.7%，ふつう 16.7%，不満 16.7%，大いに不満 0.0%
 - ⑤入居者間及び外部との人的交流・広報機会の提供
 - 大いに満足 50.0%，満足 16.7%，ふつう 16.7%，不満 16.7%，大いに不満 0.0%
- 利用者からの意見等
 - 【良い点】
 - ・駅に近く、来客対応や出張に便利です。共有施設の清掃が行き届いていて快適に過ごしています。
 - ・落ち着いた環境で開発等に没頭できる場所です。
 - ・起業したばかりの会社に変助かりました、ここの発想を海外でも活躍しています。本当にありがとうございました。
 - 【悪い点】
 - ・ひとりでもビル内に残っていると部屋のすぐ前まで誰でも来られるのがセキュリティ的にどうなのかと思います。
 - ・壁が薄いようで、隣の入居者の音が気になります。注意してくださったおかげで最近は大きな音は少ないように感じます。
 - ・事務所のドアを一時的にロックしたいができない。

【要望】

- ・他社との交流は少ないので、千現での「ゼロのお茶会」等イベントも通知があるといいと思う。

○対応状況

- ・平日夜間や土日祝日にビル入口をオートロックにできないか、管理会社に問い合わせ中。
- ・セコムシステムと一体化しており、一時的ロックができないことを説明済み。
- ・毎月のインフォメーションで「ゼロのお茶会」等イベントの周知は行っているが、直前の通知も検討していく。

※ゼロのお茶会：TCIにて毎月3回開催する情報交換、ネットワークづくりを意図した交流会

7 管理運営状況の評価

| 評価項目 | 事業計画 (管理指標) | 実績 (管理指標に対するコメント) | 自己 評価 | 所管課 評価 |
|------|---|--|----------|-----------|
| 維持管理 | 設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。 | 職員による通常点検、業者による特別清掃とも適切に行っている。 | A | A |
| | 整理整頓・清掃が行き届いているか。 (建物・植栽等) | 適切に行っている。清掃についての満足度はおおむね高い。 | A | A |
| | 破損箇所の修繕は適切か。 | 令和5年度は修繕が発生しなかった。発生した場合は協定書に従い、指定管理者で対応すべきものは適切に修繕し、協議が必要なものについては適切に報告する。 | A | A |
| 施設運営 | 使用日数、使用時間等は守られているか。 | ベンチャー企業の事業推進を支援するという施設の特性を考慮して、機械警備により施設は365日24時間利用可能とし、適切かつ利便性の高い運営を行っている。 | A | A |
| | 予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。 | 条例に基づき、利用許可は平等・公正に行われている。 職員・スタッフは、すべての利用者に平等・公正に対応しており、アンケートでもおおむね満足いただいている。 | A | A |
| | 創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。 | 専門家による無料相談会や、ビジネスマッチング会、専門家による販路開拓支援事業、ベンチャー発表会、マッチングサイトなどを通して利用者の事業活動を支援するとともに、利用者の交流機会を設け、魅力ある施設とすることで利用拡大を図っている。 また、創業スクールなど創業支援事業を行うとともに、コワーキングスペースを設置して、利用者予備軍となる新規創業者の発掘に努めている。 | A | A |

| | | | | |
|---|--------------------------------|---|---|---|
| | 利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。 | 本アンケート調査のほか、日々の利用者とのコミュニケーションにより意見・要望を把握し、満足度向上に努めている。 | A | A |
| 運営体制 | 職員は適切に配置されているか。 | 適切に人員配置を行っている。 | A | A |
| | 要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。 | 対応は迅速・適切に行っており、県への報告も適切に行っている。個別のヒアリングなどを通して、日々利用者からの苦情を迅速に把握できる体制を構築している。 | A | A |
| | 事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。 | 職員の役割分担を決めて緊急時に迅速に行動できるようにしている。 | A | A |
| | 県、その他関係機関との連携は取れているか。 | 茨城県をはじめ公的研究機関、大学、産業支援機関、銀行などと幅広い連携体制をとっている。創業支援については「つくば創業支援ネットワーク」の一員として、創業支援事業を行っている。 | A | A |
| 利用状況 | 利用者数の状況は、計画を達成できているか。 | 年間延べ利用室数は計画を上回ることができた。 | A | A |
| | 施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。 | 年間平均稼働率は事業計画を上回っている。 | A | A |
| 収支状況 | 収支計画が適正に執行されているか。 | 年間計画に対して適正に執行できている。 | A | A |
| | 経費削減に向けた取組みがされているか。 | 必要な経費については適切に支出し、そのうえで経費節減に努めた。共用部のエアコンの温度設定などにより、光熱費の削減に努めている。 | A | A |
| <p>【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価</p> <p>経営・技術に関する無料相談会や各種セミナー、販路拡大のためのベンチャー発表会やビジネスマッチング会の開催等、入居企業の事業支援活動の他、利用者の交流機会を設けるなど、魅力ある施設とするためのきめ細かな対応により利用者の満足度を高める取組を行っている。</p> <p>また、自主事業である創業スクールの開催等により、将来利用者となる新規創業者の掘り起こしや、つくば研究支援センターのノウハウを活用した一体的支援など、自社施設を活用し入居企業に対して積極的なサービス向上を図っている。</p> <p>利用者アンケートでは、セキュリティ面で若干の不満も見受けられるものの、利用者との対話をしており、また、その他の項目においても概ね高評価を得ていることから、総合的に判断し、管理状況は良好であると評価できる。</p> | | | | |

- ※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。
・総合評価欄については、所管課が記入する。
・自己評価、所管課評価欄について

| 評価 | 評価基準 |
|----|------------------------|
| A | 事業計画を上回る成果があったもの |
| B | 事業計画どおりの成果があったもの |
| C | 事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの |