

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4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3年4月1日～令和5年3月31日（2年間）

1 施設の概要

施設所在地	本室：つくば市千現2-1-6 分室：つくば市東新井13-2 関友ウエストビル内
施設の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・敷地面積：1,215 m²（つくば研究支援センター敷地内に設置） ・建物面積：1,344.4 m²（延面積） ・構造：鉄骨造り 地上2階 ・1階：研究室 50 m²×8室 床：床加重 550 kg/m²（エポキシ塗床） 実験用設備：給排水設備・都市ガス・圧縮空気 ・2階：事務室 25 m²×16室 床：床加重 300 kg/m²（OAフローア） <p>分室（関友ウエストビル内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フローア） ・4階：事務室 30 m²×3室 床：床加重 300 kg/m²（OAフローア）
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 ・創業プラザおよび分室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：	7人	非常勤職員：	0人	合計：	7人
-------	----	--------	----	-----	----

3 収支状況

令和4年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	2,634,000	人件費（給与等）	20,380,852
利用料収入	40,243,300	光熱水費	5,261,346
自主事業収入等	27,793	租税公課等	2,346,012
その他（利息等）	172	自主事業費	-
		その他（事務費・修繕費等）	20,122,382
収入合計	48,110,592	支出合計	48,110,592

4 利用状況

	令和4年度実績	令和3年度実績	令和2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：20社	期末入居者数：19社	期末入居者数：20社
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	40,243,300円	39,507,300円	39,410,501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。
 - ・事業推進に役立つネットワークづくりのためのベンチャーサロンの実施。
 - ・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5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 46.7%, 満足 46.7%, ふつう 0.0%, 不満 6.7%, 大いに不満 0.0%

②施設の清潔さ, 使いやすさ

大いに満足 46.7%, 満足 40.0%, ふつう 6.7%, 不満 6.7%, 大いに不満%

③セキュリティ・その他の設備

大いに満足 33.3%, 満足 46.7%, ふつう 6.7%, 不満 13.3%, 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 26.7%, 満足 33.3%, ふつう 26.7%, 不満 6.7%, 大いに不満 6.7%

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 20.0%, 満足 20.0%, ふつう 40.0%, 不満 20.0%, 大いに不満 0.0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・普段からいろいろ支援の情報を送っていただいたり、相談に乗っていただいております。
- ・ディープテック系スタートアップにとって、家賃面、設備面、業務サポート面で非常に使いやすい施設。
- ・スタッフの方も親切で、柔軟に対応いただけるので大変ありがたい。
- ・ピッチ会の開催や、展示会のご案内など大変助かっている。
- ・御手洗が常に清潔なのは非常に良かった。

【悪い点】

- ・入口ドア等に段差があり搬入に不便な場合がある。
- ・セキュリティについて、一室を分割しているせいか、壁がうすくあるいは隙間があります。そのため、両隣の音や声が漏れ聞こえています。

【要望】

- ・入居企業間の交流を促進するためのイベントが、もう少しあってもいいかと思えます。

○対応状況

- ・令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に変更されたことに伴い、ゼロのお茶会での入居者同士の交流を再開し、10月には入居者交流会も開催予定。新型コロナのため休止や規模縮小を余儀なくされていた入居企業間の交流促進を図っていく。

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。	保守点検業者に業務を委託し、適切に管理している。特に、つくば研究支援センター施設と同じ業者が管理することで平日 8:00~19:00 は敷地内に日中 2 名・夜間 1 名の駐在を確保している。 分室は職員 1 名が平日 9:30~17:15 の間駐在し管理している。	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が、清掃業者への指導を強化し満足度向上に努める。	A	A
	破損箇所の修繕は適切か。	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している。 また、セキュリティ向上のため防犯カメラを設置するなど、利用者の安心安全のための整備も行っている。	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。一方で一般の来館者が自由に出入りできる時間は平日 8:00~19:00 に制限し、セキュリティ確保も行っている。	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	A	A

		る。さらに、試作加工機器を利用できる自主運営施設を設置し、ものづくり系のベンチャー企業の利用も促進している。		
	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。 職員・スタッフの対応については、アンケート結果でも高い評価をいただいている。	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。	つくば研究支援センターの職員が同じ敷地内に常駐しており、職員の役割分担を決めて緊急時に行動できるようにしている。 また、保守点検業者も敷地内に常駐し、緊急時には連携して対応可能な体制を整えている。 分室は職員が常駐し緊急時に関係者と連携して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。 省エネタイプ機器導入に加え、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

【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

経営・技術に関する無料相談会や、ビジネスマッチング会、専門家による販路開拓支援事業、利用者交流会などをおし、きめ細かく利用者の事業活動を支援することで、施設の魅力や利用者の満足度の向上を図っている。

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に蓄積されたノウハウを活用した支援、試作加工機器を利用できる自主運営施設の開放など、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。

利用者アンケートでは、セキュリティ（プライバシー面）で若干の不満も見受けられるものの、項目全体において、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。

- ※ ・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