

指定管理者制度運用委員会（沖縄バイオ産業振興センター）
平成29年度指定管理者モニタリング検証結果について

1. 開催日時：平成30年7月20日（金） 14:00～15:30
2. 開催場所：県庁14階商工労働部会議室
3. 出席者：委員長 株式会社テイリ経営管理オフィス 代表取締役 大城 定理
委員 株式会社仲善 代表取締役社長 仲本 陽子
オーピーバイオファクトリー株式会社 代表取締役 金本 昭彦
4. 検証対象
「沖縄バイオ産業振興センター」の平成29年度指定管理状況モニタリング結果の検証
5. 検証内容
 - (1) 県が実施するモニタリングは適正になされているか。
 - ①指定管理者の施設管理のサービス水準は維持・向上されているか。
 - ②安定的・継続的なサービス提供体制は整っているか。
 - (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか。
 - (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか。
6. 検証方法
 - (1) 事務局（ものづくり振興課）の現地モニタリング報告
 - (2) 質疑・意見
質問者：指定管理者制度運用委員会 委員3名
回答者：事務局、指定管理者

《質問1》

11ページの水道光熱費について、29年度実績が約200万円となっているが、入居が15企業に対してこの金額は低すぎるのではないか。

《回答》

記載されている水道光熱費の金額は、指定管理者のみの負担分である。

《質問2-1》

4ページの利用者数について、目標値が55%は低すぎるのではないか。

《回答》

今までの入居率の推移を加味しての目標値であるため、現実的な数値を目標値として設定している。

《質問2-2》

現在はどうのような空き部屋があるのか。

《回 答》

当施設には、水回りの備わっている部屋（ウェット）と、備わっていない部屋（ドライ）があり、ウェットは78%と高い入居率であるが、ドライは32%と低い状況である。

《質問2-3》

なぜそのような状況なのか。

《回 答》

バイオ関連企業は機械の洗浄等に水を必要とするため、ウェットの部屋を求めている企業が多い。そのため、ドライに入居する企業を見つけきれない状況である。

《質問2-4》

ドライをウェットにすることはできないのか。

《回 答》

施設の改築には多額の費用がかかるため、慎重に検討していく。

《意見》

ニーズ調査を進め、必要があれば取り組んで頂きたい。

《質問3-1》

広い部屋について、入居する企業は見つかったのか。

《回 答》

広い部屋は現状空き部屋となっている。

《質問3-2》

何か具体的な対策は考えていないのか。

《回 答》

部屋の中に間仕切りを設置し小部屋にする等の案は出ている。しかし、部屋内に空調が1台のみのため、電気代の負担や、扉1つによるセキュリティの問題等、課題が山積している。これらを解決できるように検討を重ねているところである。

《質問4》

事業支援室にはどのような方々が入居するのか。

《回 答》

バイオ関連企業の事務所としての入居や、県外企業では、沖縄進出の足がかりとしての入居がある。

《質問5》

5ページの消防訓練について、参加率が低いように見受けられるが、なぜか。

《回 答》

周知期間を長めにとっているが、3月末ということもあり、決算時期の企業も多く、なかなか参加率が上がっていない。今後開催時期を変更して参加しやすいよう検討していく。

《質問6》

8ページの自主事業について、2の受託加工試験が15件とあるが、少ないように感じる。

《回 答》

毎年沖縄産業祭りに出店した後に増加するのだが、29年度は台風により中止となってしまったため、受託化工試験件数も伸びなかったのではないかと考えている。

《質問7》

アンケートの結果もよく、指定管理料の補填もないので、施設の管理運営はとても良好に見受けられる。この要因はなんだと考えるか。

《回 答》

施設の入居者が増加したことが影響していると考えている。今後も入居率の維持または増加させれば、さらによくなっていくと考えている。

《意見等》

県からの補填がなく、自身の収支のみで運営できるというのはとてもよいことである。今後とも入居率向上に努めると共に、入居者への配慮も心がけて頂きたい。

沖縄バイオ産業振興センター 指定管理者 モニタリングシート

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉 床面清掃、窓清拭、トイレ清掃、ゴミ処理など	○	○	土日祝祭日を除き、1名の清掃員が毎日実施。 センタースタッフも参加。	ロビー・トイレや通路等の共用部分及び会議室等について、清潔さが保たれている。 業務日報等の関係書類は整理・保管されている。	事業計画のとおり実施されている。	清潔に保たれ、適切に対応されている。
〈定期清掃〉 床面ワックス塗布、構内除草等	○	○	ワックス塗布：2回/年 害虫駆除：2回/年 除草：2回/年 窓ガラス清掃：1回/月 センタースタッフも参加			

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
受変電設備点検		○	定期点検：1回/月 年次点検：1回/年	業務仕様書に基づき指定管理者及び委託業者による点検が実施されている。 指摘箇所については、優先度の高いものから順次対応している。 委託業者からの業務完了報告書は適正に受理され、整理・保管されている。	事業計画のとおり実施されている。	各種保守・点検業務を適切に実施している。今後も適宜点検を実施する必要がある。
空調設備点検	○		定期点検：1回/年			
昇降機点検		○	定期点検：1回/月 年次点検：1回/年			
消防設備点検	○		機器点検：2回/年 総合点検：1回/年 (機器点検と同時実施)			
空気環境測定	○		定期検査：1回/2ヵ月			
貯水槽点検	○		定期検査：1回/年 定期清掃：1回/年 定期点検：1回/月			
水質検査	○		定期検査：2回/年 簡易水道検査：1回/年 水質検査・残塩測定：1回/月			

(3) 保安・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
中央監視装置等による設備管理、防災、空調、その他設備機器の保守管理	○		<ul style="list-style-type: none"> ○総合設備管理 ○空調機器点検 ○消防用設備点検 ○自家用電気工作物の保安 	業務仕様書のとおり、点検業務が実施されている。報告書は適正に整理・保管されている。	事業計画のとおり実施されている。	施設管理・保安・警備の体制を整え、適切に実施している。今後も適宜施設警備を行う必要がある。
機械警備		○	<ul style="list-style-type: none"> ○閉館時間帯を含む24時間体制で機械警備(セコム)を実施し非常時対応できる体制を整えている。 	24時間体制で機械警備が実施されている。機械警備の記録などの関係書類について、適正に整理・保管されている。		

(4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
施設の修繕を実施	○		<ul style="list-style-type: none"> 系統空調室外機・室内機修繕 トイレブース鍵修繕 居室ドア・天井ボード・流し排水修繕 	施設・設備の不具合箇所については、適正に修繕が行われている。作業からの報告書等は適正に整理・保管されている。	1件50万円未満の修繕については、指定管理者の予算内において適切に実施されている。	今後も県と指定管理者による調整により、修繕の優先順位を決め、適切に対応していく必要がある。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
/	/	/	/	/	/	/

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
火災及び盗難の防止 巡回点検 施錠、鍵の保管 来訪者等の確認 駐車場の整理	○		<p>○防火管理者主導による消防訓練実施。</p> <p>○設備管理者・職員により毎日の開館・閉館時に巡回点検の実施。</p> <p>○来訪者に対しての入口での確認の実施。</p> <p>○年度初めに、安全管理リストを提出頂き駐車場使用車両の確認。不審車両や放置車両対策として職員による巡回確認を実施。</p>	<p>火災防止について、自衛消防隊を組織し、消防訓練が適切に実施されている。</p> <p>施錠・鍵の保管について、指定管理者が確認作業を実施しており、来訪者についても、随時確認が行われている。</p>	事業計画のとおり実施されている。	今後も防犯、防災対策について、適切に対応する必要がある。

(7) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
利用料金の徴収及び返還、キャンセル等について対応する。	○		<p>利用料金の徴収及び返還、キャンセルについて、適宜対応した。</p>	<p>適切に徴収及び返還、キャンセル等の対応が行われている。</p> <p>利用申請書や徴収伺い等の関係書類は適切に整理・保管されている。</p>	事業計画のとおり実施されている。	適宜徴収を行い、徴収漏れも見受けられない。今後も適切に対応する必要がある。
施設利用料及び光熱水費等について入居者等から徴収を行う。	○		<p>施設利用料及び光熱水費等について適宜、利用者から徴収を行った。</p>	<p>施設利用料及び光熱水費等について、利用者から適切に徴収が行われている。また、関係書類についても適切に整理・保管されている。</p>		

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加して記入して下さい。

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数

		H27年度実績	H28年度実績	事業計画	実績	整合性の検証 (計画達成率%)	業務改善に向けた取り組み
利用者数	企業入居率 (対象31室中)	平成28年3月末 入居率：55% 入居者：16団体 入居室数：17室 (年度当初 入居率：42% 入居者：12団体 入居室数：13室)	平成29年3月末 入居率：42% 入居者：12団体 入居室数：13室 (年度当初 入居率：48% 入居者：14団体 入居室数：15室)	入居率55%を目標とする。	平成30年3月末 入居率：58% 入居者：15団体 入居室数：18室 (年度当初 入居率：55% 入居者：15団体 入居室数：16室)	年度初めから入居者があり、年度内にも入居者が増えたことから、目標を達成している。	今後も入居率向上に向け、イベント等に参加し、施設の周知活動を行う必要がある。
	教室・イベント参加者数	3) 参照		3) 参照			

2) 施設稼働率

		H27年度実績	H28年度実績	事業計画	実績	整合性の検証 (計画達成率%)	業務改善に向けた取り組み
平均稼働率		(施設) 年間稼働率：47% 事業支援室：44% 研究室：42% 実証棟：100% (入居者：16団体、17室)	(施設) 年間稼働率：42% 事業支援室：34% 研究室：42% 実証棟：100% (入居者：12団体、13室)		(施設) 年間平均稼働率：57% 事業支援室：32% 研究室：78% 実証棟：100% (入居者：15団体、18室)		大きな部屋が、まだ空き状態であるため、誘致活動に力を入れて頂きたい。
平日・土日祝日別稼働率		土日祝日：閉館	土日祝日：閉館	土日祝日：閉館	土日祝日閉館		

3) 教室・イベント等参加者実績

内容		前年度実績	事業計画	実績	整合性の検証 (計画達成率%)	業務改善に向けた分析
イベント等	入居者連絡会	平成28年10月28日 参加者：9名	1回/年	平成29年11月2日 参加者：18名	入居者連絡会、交流会共に年1回の開催予定であったが、交流会については5回の開催であったため、計画以上に実施している。	入居者からは連絡会、交流会共に開催回数について様々な意見を頂いている。
	交流会	平成28年6月17日 参加者：28名	1回/年	平成29年6月16日 参加者：49名		
		平成28年7月28日 参加者：48名		平成29年6月30日 参加者：79名		
		平成28年10月28日 参加者：61名		平成29年7月28日 参加者：77名		
		平成29年3月2日 参加者：12名		平成29年11月2日 参加者：130名		
			平成30年3月2日 参加者：100名			

	内容	前年度実績	事業計画	実績	整合性の検証 (計画達成率%)	業務改善に 向けた分析
イベント等	地震・津波防災訓練	平成28年11月8日 「沖縄県広域 地震・津波避難訓練」へ参加。地震・津波発生時の避難経路の確認。	1回/年	平成29年11月2日 「沖縄県広域 地震・津波避難訓練」へ参加。地震・津波発生時の避難経路の確認。	事業計画のとおり、年1回開催されている。	海に隣接しているため、防災管理・津波等への対策を、今後も徹底する必要がある。
	消防訓練	平成29年3月29日 参加者：約15名/46名 (参加率：33%)	1回/年	平成30年3月23日 参加者：8名/46名 (参加率：17%)		
	イベントへの参加	医療機器開発・製造点(東京) 平成28年6月22～24日 東京ビックサイト パネル展示・センターの概要・サービス紹介を行った。(パンフ500部配布)	県内 沖縄の産業まつり等 3回/年 県外 バイオジャパン等 3回/年	医療機器開発・製造展(東京) 平成29年6月21～23日 東京ビックサイト パネル展示、センターの概要・サービス紹介。(パンフ500部配布)	事業計画以上にイベントに参加している。 (県内：3回・県外：5回)	入居率・稼働率を高めるためにも、各種イベントに参加し、施設のPR・情報発信を継続的に実施する必要がある。
		うるま市産品展示 平成28年7月16～18日 イオン具志川店 パネル展示、センターの概要・受託試験・加工メニューの紹介を行った。(パンフ・チラシ併せて500部配布)		うるま市産品展示 平成29年7月11～17日 イオン具志川店 パネル展示、センターの概要・受託試験・加工メニューを紹介。(パンフ500部配布)		
		Bio Japan 2016 平成28年10月12～14日 パシフィコ横浜 パネル展示・企業マッチングを行い、センターの概要・サービス紹介を行った。(パンフ500部配布)		沖縄ものづくり技術展 平成29年8月29日～31日 パネル展示、センターの概要・サービスを紹介(パンフ100部配布)		
沖縄の産業まつり 平成28年10月21～23日 奥武山公園 パネル展示、センターの概要・サービス紹介を行った。(パンフ・チラシ併せて800部配布)		Bio Japan 2017 平成29年10月11～12日 パシフィコ横浜 パネル展示・企業マッチングや、センターの概要・サービスを紹介。(パンフ500部配布)				
産業交流展2016 平成28年10月31日～11月2日 東京ビッグサイト パネル展示、センターの概要、サービスを紹介。(パンフ・チラシ併せて500部配布)	産業交流展2017 平成29年11月15～17日 パネル展示、センターの概要・サービスを紹介。(パンフ・500部配布)					

イベント等	イベントへの参加	<p>メディカルクリエーション福島2016 平成28年11月25～26日 ビックパレットふくしま パネル展示、センターの概要・サービスを紹介。(パンフ・チラシ併せて500部配布)</p>	<p>県内 沖縄の産業まつり等 3回/年</p> <p>県外 バイオジャパン等 3回/年</p>	<p>メディカルクリエーション福島2017 平成29年10月25～26日 ビックパレットふくしま パネル展示、センターの概要・サービスを紹介。(パンフ500部配布)</p>	<p>事業計画以上にイベントに参加している。 (県内：3回・県外：5回)</p>	<p>入居率・稼働率を高めるためにも、各種イベントに参加し、施設のPR・情報発信を継続的に実施する必要がある。</p>
		<p>第7回オキナワベンチャーマーケット 平成28年12月12～13日 沖縄セルラーパーク那覇 パネル展示、センターの概要・サービス紹介を行った。(パンフ・チラシ併せて400部配布)</p>		<p>第13回うるま市産業まつり 平成29年12月16日～17日 パネル展示、センターの概要・サービスを紹介。(パンフ500部配布)</p>		
		<p>第12回うるま市産業まつり 平成28年12月17～18日 うるま市石川庁舎周辺及び石川体育館 パネル展示を行い、センターの概要・サービス紹介を行った。(パンフ等500部配布)</p>		<p>関西医療機器開発・製造展 平成30年2月21～23日 インテック大阪 パネル展示、センターの概要・サービス紹介、情報収集を行った。(パンフ等500部配布)</p>		
		<p>第2回名護まるごとビジネスマッチング 平成29年1月18日 名護市屋内運動場 パネル展示を行い、センターの概要・サービス紹介、情報収集を行った。(パンフ等300部配布)</p>				
		<p>第40回沖縄市産業まつり 平成29年1月28～29日 沖縄県総合運動公園体育館及び周辺広場 パネル展示を行い、センターの概要・サービス紹介を行った。(パンフ等500部配布)</p>				
		<p>関西医療機器開発・製造展 平成29年2月15～17日 インテック大阪 パネル展示を行い、センターの概要・サービス紹介、情報収集を行った。(パンフ等500部配布)</p>				

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開館日数〉	244日(平日月～金) 休館日：祝祭日・年末年始 (12月29日～1月3日)	244日(平日月～金) 休館日：土日祝祭日・年末年始 (12月29日～1月3日)		
〈開館時間〉	8:30～17:30	8:30～17:30		

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		前年度実績	実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者		(事業報告書)	(現地確認)		
入居企業からの相談や苦情に真摯に対応する。また、入居を検討している企業や見学者に対しても、丁寧な接客を行うよう十分配慮する。	○		入居企業連絡会議や交流会、相談や苦情等にも随時対応した。日常的にコミュニケーションをとるよう心掛け、良好な関係を保つよう努めた。 アンケートを実施し、入居企業の要望に答える体制を取った。 視察や見学についても随時受け入れを行い、297名の視察者に対応した。	入居企業連絡会議や交流会、相談や苦情等にも随時対応した。日常的にコミュニケーションをとるよう心がけ、良好な関係を保つよう努めた。 アンケートを実施し、入居企業の要望に応える体制をとった。 視察や見学についても随時受け入れを行い、296名の視察者に対応した。	アンケート結果等からも入居者とのコミュニケーションは十分図られていると考えられる。視察・見学についても積極的に受け入れ、適切な対応がされている。	事業計画のとおり実施されている。	引き続き入居者との良好な関係を維持し、外部利用者にも丁寧な対応を行う必要がある。

(4) 広報

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		前年度実績	実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者		(事業報告書)	(現地確認)		
HP、チラシ等を利用した広報活動	○		「Bio Japan 2016」「沖縄の産業まつり」「医療機器開発・製造展」「メディカルクリエーションふくしま2016」「うるま市産業祭り」等、県外・県内の展示会等に多数参加して幅広くセンターの紹介・自主事業PR活動及び企業誘致活動を実施した。	「3) 教室・イベント等参加者実績」で示したように、県内外の展示会等に多数参加し、センターの紹介・自主事業PR活動及び企業誘致活動を実施した。	パンフレットの作成、県内外のイベントに積極的に出展し、施設の広報活動に努めている。	事業計画の通りに実施している。	引き続き県内外へのイベントに参加し、施設の周知活動を継続する必要がある。

(5) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
個人情報書類等は適正な情報管理に努める。	○		個人情報書類等は施錠可能なキャビネットに保管し、情報漏洩がないように努め、取扱いには細心の注意を払った。	施錠可能なキャビネットに保管し、情報漏洩のないよう努めている。	事業計画のとおり実施している。	個人情報については、今後も鍵付きの保管庫等に収納し、慎重に管理する必要がある。

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		H27年度実績	H28年度実績	実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者			(事業報告書)	(現地確認)		
1 コーディネート業務の実施	○	○	実施件数：80件 実施例 1 植物工場の技術的な課題に関する相談 2 沖縄産業振興公社の事業を中心に補助事業を紹介、等	実施件数：127件 実施例 1 センター入居企業の商品開発に係る相談対応や情報提供および連携先の紹介 2 沖縄産業振興公社の事業を中心に補助事業を紹介、等	実施件数：109件 実施例 1 センター入居企業の商品開発に係る相談対応や情報提供および連携先の紹介 2 沖縄産業振興公社の事業を中心に補助事業を紹介、等	施設内外の企業から相談を受けており、指定管理者で対応できないものについては、他施設や他企業等とのマッチングを行い、コーディネート業務を適宜行っている。	事業計画のとおり実施している。	相談件数・受託加工試験共に減少している。相談については、今後も積極的に相談に乗り、受託加工試験については、民間企業に差し支えない範囲で、積極的に取り組む必要がある。
2 受託加工試験の実施	○		実施件数：11件 実施例 1 液体培養(放線菌) 2 果汁濃縮、等	実施件数：18件 実施例 1 微生物培養 2 食味分析、等	実施件数：15件 実施例 1 農作物の加工相談 2 品質管理や機能性表示に関する相談、等			

II. サービスの質の評価

評価項目	第三者（利用者等）評価	指定管理者 自己評価（H28）	指定管理者 自己評価（H29）	業務改善に向けた分析	
維持 管理 業務	施設・設備管理	<p>〈平均満足度〉 ・施設としての満足度 非常に満足：20%、満足：73%、 どちらでもない：7%、 やや不満：0%、不満：0%</p> <p>〈改善要望〉 ・夏場の共有部の暑さ ・施設周辺の雑草 ・漏電ブレーカーの設置</p>	<p>早急に対策が可能な改善要望に関しては、入居企業の業務に支障をきたさないように素早い対応を心がけた。ある程度予算が必要となる改善要望についても随時対応した。また、雨漏りや台風による被害、空調設備等の設備の経年劣化による大規模修繕については、専門業者との現場確認や原因究明を行い、沖縄県とも相談しながら修繕の優先順位をつけながら計画的に対応している。</p> <p>改善要望のあった事項に対して ・共用部の空調設備に関しては、建物の現状に理解を求めながらも、館内の換気をこまめに行うことや、冷風扇を導入し、入居企業の改善要望を少しでも満たせるよう努力した。 ・除草作業については、敷地面積が広大なため、業者に委託すると1回あたりの作業コストも非常に高くなるため年に数回しか行うことができない。そのため、センター職員が定期的に作業を行うことで対応している。 ・実証棟については、センター内に2棟しかなく常に満室の状態である。研究段階からスケールアップする際には必ず必要とされる施設になるため、今後、沖縄県とも相談を行っていく。</p>	<p>早急に対策が可能な改善要望に関しては、入居企業の業務に支障を来さないように素早い対応を心がけた。ある程度予算が必要となる改善要望についても随時対応した。また、雨漏りや台風による被害、空調設備等の経年劣化による大規模修繕については、専門業者との現場確認や原因究明を行い、沖縄県とも相談しながら修繕の優先順位をつけながら計画的に対応している。また、1階ロビーの環境改善に取り組み、ロビーにパーティションを設置し、簡易な商談であればロビーで実施できる環境を整えた。</p> <p>改善要望のあった事項に対して ・共用部の空調設備に関しては、建物の現状に理解を求めながらも、館内の換気をこまめに行うことや冷風扇を導入し、入居企業の改善要望を少しでも満たせるように努力した。 ・除草作業については、敷地面積が広大なため、業者に委託すると1回あたりのコストも非常に高くなるため、年に数回しか行うことができない。そのため、センター職員が定期的に作業を行うことで対応している。 ・漏電ブレーカーの設置に関しては、センター内のブレーカーの数が非常に多くなるため、沖縄県と相談しながら優先順位を上げて、修繕を行うことを検討していく。</p>	<p>入居者からの改善要望では、夏場の共用部の暑さや周辺の雑草が上げられているが、冷風扇機の設置や、年に2回の除草等を行い対策を行っている。それ以外の要望では漏電ブレーカーの設置が挙げられるが、これは県と指定管理者で相談していく。満足以上が93%と非常に高評価を得ている。今後も入居者の意見に対し、迅速かつ適切な対応に努めて頂きたい。</p> <p>施設も築20年を超えているので、経年劣化による大規模な修繕も増えてきている。引き続き県・指定管理者にて調整を行い、計画的な修繕を行う必要がある。</p>
	接客対応	<p>〈平均満足度〉 非常に満足：33%、満足：67%、 どちらでもない：0%、 やや不満：0%、不満：0%</p> <p>〈改善要望〉 特になし</p>	<p>入居者、訪問者に対して、丁寧な接客に努めた。また、相談事項に対しては素早く的確な対応を心掛け、当施設では対応出来ない内容の案件に関しては対応が可能であると思われる機関や企業等の紹介も行った。</p>	<p>入居者、訪問者に対して、丁寧な接客に努めた。また、相談事項に対しては素早く的確な対応を心がけ、当施設では対応できない内容の案件に関しては対応が可能であると思われる機関や企業などの紹介も行った。特に、入居企業からの相談に関しては、工業技術センター、中城湾新港地区協議会の会員企業の紹介を行い、地元地域企業との連携を促進した。</p>	<p>満足以上が100%と、日頃から入居者とのコミュニケーションをとり、丁寧な対応を行っていることがうかがえる。</p> <p>引き続き入居者との信頼関係を築き、外部からの視察者等にも適切な対応を行って頂きたい。</p>
運営 業務	利用条件	<p>〈平均満足度〉 非常に満足：20%、満足：67%、 どちらでもない：13%、 やや不満、不満：0%</p> <p>〈改善要望〉 特になし</p>	<p>入居者からの意見も随時、取り入れながら利用しやすいルール作成に努めている。</p> <p>要望のあった事項に対して、 ・短期利用期間の設定については指定管理者のみでの対応が難しいため、沖縄県とも相談しつつ検討する。</p>	<p>入居者からの意見も随時、取り入れながら利用しやすいルール作成に努めている。入居企業数も増えてきていることから、健康バイオセンターの分析機器の利用ニーズも高まることが予想される。健康バイオセンターと連携し、分析機器等の利用について、入居企業を支援できないか具体的な検討を行っている。</p>	<p>満足以上が87%と、入居屋から高評価を得ている。今後も周辺施設等への案内を含むわかりやすい利用案内を、指定管理者には行って頂きたい。</p>

評価項目		第三者（利用者等）評価	指定管理者 自己評価（H28）	指定管理者 自己評価（H29）	業務改善に向けた分析
運営業務	イベント等	<p>〈平均満足度〉 非常に満足：13%、満足：70%、 どちらでもない：17%、 やや不満：0%、不満：0%</p> <p>開催を希望するイベント、セミナー（上位7つ） 助成金等の紹介：40% マーケティング支援（営業）：40% マーケティング関連：27% 研究開発関連：20%、 商品開発関連：20%、 知財特許関連：20%、 人材育成関連（営業）：20%、</p>	<p>・入居者からの希望があった、助成金等の紹介については、沖縄県、沖縄産業公社、沖縄公庫、うるま市商工会等と連携をし公募事業説明会を開催した。また、国の行う事業についても、沖縄総合事務局やJST、NEDO、中小機構と連携をし事業の案内を行い、好評の声を頂いている。</p> <p>・入居者からの希望があった、行政機関や地域の企業との異業種交流会を開催し、好評を得た。今後も、定期的に開催できるようにしていく。</p> <p>・大学やその他の機関で開催される講習会やセミナー等について、メールでの案内やパンフレット等をポストに投函、ポスターをセンター入口に貼る等して情報提供を行っている。</p> <p>・企業同士のマッチングを目的とした、バイオセンターと合同の交流会を実施し、好評の声を頂いている。</p> <p>・連絡会議では、入居者に有用な情報提供に努めているが、より特別と思われる有意義な会になるように考え、内容作りに取り組んでいく。</p>	<p>・入居者からの希望があった、助成金等の紹介については、沖縄県、沖縄産業公社、沖縄公庫、うるま市商工会等と連携し公募事業説明会を開催した。また、国の行う事業についても、沖縄総合事務局やJST、NEDOと連携し、事業の案内を行い、好評の声をいただいている。</p> <p>・入居者からの希望があった、行政機関や地域の企業との異業種交流会を開催し好評を得た。今後も、定期的に開催できるようにしていく。</p> <p>・大学やその他の機関で開催される講習会やセミナー等について、新たにセンター内に掲示スペースを設け、入居企業に周知を行った。また、メールでの案内やパンフレット等をポストに投函、ポスターをセンター入口に貼る等して情報提供を行った。</p> <p>・センター1階のロビーに『ご意見箱』を設置し、いつでも入居者からの意見や要望を吸い上げられるようにした。</p> <p>・企業同士のマッチングを目的としたバイオセンターと合同の交流会を実施し、好評の声をいただいている。</p> <p>・連絡会議では、入居者に有用な情報提供に努めているが、より特別と思われる有意義な会になるように考え、内容作りに取り組んでいく。</p>	<p>入居者からのニーズの多いイベントを、意見を取り入れ行っている。満足度についても、83%と高評価である。</p> <p>今後も入居企業のニーズにあったイベントやセミナーを開催し、支援を行って頂きたい。</p>
		<p>〈改善要望〉 特になし</p>			
	自主事業	<p>健康バイオセンターと連携することで、利用者から概ね良い評価を頂いている。</p>	<p>自主事業（受託加工・試験）については、健康バイオセンターと連携した取り組みが必要になる。県内のみならず、県外での各種セミナーやイベント等に参加してチラシの配布等を行い幅広く周知活動を実施した。</p> <p>相談者に対しては、丁寧な対応を心がけ相談しやすい環境づくりを行い、相談内容の把握・対応を行った。対応の難しい案件については、専門コーディネーターとも連携し企業の課題解決に努めた。</p>	<p>自主事業（受託加工・試験）については、健康バイオセンターと連携した取り組みが必要になる。県内のみならず、県外での各種セミナーやイベント等に参加し、チラシの配布などを行い幅広く周知活動を実施した。</p> <p>相談者に対しては、丁寧な対応を心がけ、相談しやすい環境作りを行い、相談内容の把握・対応を行った。対応の難しい案件については、専門コーディネーターとも連携し、企業の課題解決に努めた。</p>	<p>昨年度に比べ、相談件数は減少しているが、引き続きバイオセンター等の関係機関との連携を図り、利用者の相談に適切に対応して頂きたい。</p>
	総合評価	<p>共用部の夏場の温度対策など課題はあるが、施設管理・運営などで、概ね高い評価を得ることができ総合的に見てもよい評価が得られていると考えられる。</p>	<p>施設・設備管理業務については、満足以上が70%、運営業務/接客対応については、満足度が100%となっており、運営に関しては一定の評価を頂いている。</p> <p>今後も入居企業との、日ごろからのコミュニケーションを大切にし、意見や要望を取り入れ評価を維持できるように努めていく。</p> <p>施設については、20年を経過し建物・設備等で修繕が必要な箇所も出てきていることから、入居者や利用者に影響が出ないように沖縄県と連携を図り計画的な修繕を行うように努める。</p> <p>5社の新規入居が決定したことは、広報活動の効果がでている証拠である。更なる入居者獲得のためにも、県内、県外問わず、これまで以上に幅広く広報活動を行っていく必要がある。</p>	<p>維持・管理業務については、満足以上が93%、運営業務/接客対応については、満足度が100%となっており、施設運営に関して高い評価を得ている。今後も入居企業との日頃からのコミュニケーションを大切にし、意見や要望を取り入れ高い評価を維持できるように努めていく。</p> <p>施設については、25年を経過し、建物・設備等で修繕が必要な箇所も出てきていることから、入居者や利用者に影響が出ないように沖縄県と連携を図り計画的な修繕を行うように努める。</p> <p>5社の新規入居が決定したことは、広報活動の効果がでている証拠である。さらなる入居者獲得のためにも、県内、県外問わず、これまで以上に幅広く広報活動を行っていく必要がある。</p>	<p>県との基本協定に基づき、適切に指定管理業務が実施されている。</p> <p>入居者からも高評価を頂いており、関係は良好といえる。</p> <p>今後も入居者と積極的にコミュニケーションを図り、管理業務に取り組んで頂きたい。</p> <p>施設の維持・修繕については、県との調整により、サービスの維持・向上に取り組む必要がある。</p>

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。

III. サービスの安定性評価

1. 事業収入

(1) 収入

(単位：円)

収入項目		前年度実績	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
利用料金収入	賃料	27,806,203	28,300,000	34,898,455	123.32%	
	駐車料金	1,718,640	1,700,000	1,764,840	103.81%	
	合計	29,524,843	30,000,000	36,663,295	122.21%	
塵芥料		300,000	300,000	366,000	122.00%	
指定管理料		5,882,585	4,475,000	0		
自主事業収入（自販機ロイヤリティ）		83,463	50,000	72,303	144.61%	
合計（A）		35,790,891	34,825,000	37,101,598	106.54%	
〈業務改善に向けた分析〉 事業計画を大きく達成している。 特に、利用料金収入が前年度実績や事業計画に比べ20%以上も増加しており、指定管理者の広報活動等による成果であると考えられる。 今後も引き続き広報活動等に取り組み、入居率向上に取り組んでいただきたい。						

(2) 支出

支出項目		前年度実績	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
人件費		22,281,720	22,282,000	22,282,000	100.00%	
通信運搬費		280,880	300,000	306,138	102.05%	
広告宣伝費		194,384	200,000	311,637	155.82%	
会議費		78,507	100,000	100,000	100.00%	
旅費		860,440	900,000	1,114,710	123.86%	
消耗品費		703,810	900,000	909,817	101.09%	
修繕費		307,044	1,000,000	801,360	80.14%	
水道光熱費		1,822,591	2,000,000	1,943,857	97.19%	
新聞図書費		36,900	40,000	36,900	92.25%	
施設管理費		4,490,880	4,500,000	4,490,880	99.80%	
支払手数料		32,832	30,000	37,530	125.10%	
顧問料		518,400	520,000	518,400	99.69%	
委託費		2,021,142	3,000,000	2,695,148	89.84%	
保険料		70,680	70,000	70,920	101.31%	
賃借料		435,762	450,000	383,850	85.30%	
印刷製本費		66,960	70,000	79,920	114.17%	
ネットワーク管理費		24,279	30,000	19,137	63.79%	
管理料返納金		0	0	204,118	#DIV/0!	
合計（B）		34,227,211	36,392,000	36,306,322	99.76%	
〈業務改善に向けた分析〉 全体として事業計画の範囲内の実績・執行状況である。 広報活動に力を入れたためか、広告宣伝費が計画値より大きく上昇しているが、それに見合うだけの成果を得られていると考えられる。 また、委託費は計画値に比べ10%も減少していることから、多くの業務を指定管理者が行っていることが見受けられる。 引き続きサービスが低下しない範囲内でコスト削減に取り組んでいただきたい。						

2. 経営分析指標

(単位：円)

評価指標	前年度実績	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	1,563,680	-1,567,000	795,276	-50.75%	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	82.5%	86.1%	98.8%	114.71%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	65.1%	61.2%	61.4%	100.24%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	5.9%	8.2%	7.4%	90.05%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	698,515	774,298	772,475	99.76%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	120,053	95,213	0		
<p>〈業務改善に向けた分析〉</p> <p>事業収支が前年度に比べ減少している。これは、収入額(37,102千円)が基本協定書で定められた金額(36,444千円)を超えたことによって、県への返納金が生じたことによる。ただ、県からの補填がない状態で黒字経営を行っていることから、指定管理者の経営努力によるところは大きいと考えられる。</p> <p>利用料金比率がほぼ100%であることから、入居率が収入に直結している。今後も広報活動等に力をいれ、入居率の向上に努めて頂きたい。</p> <p>支出面では、外部委託費が支出全体の5%ほどであること、人件費比率が60%程であることから、多くの施設管理を指定管理者が行っていることがうかがえる。今後もコスト削減に努めて頂きたい。</p> <p>利用者あたりの管理コストは、計画値よりは低いですが、前年度よりも高くなっている。利用者の減少がコストを高めるため、入居率を高め、利用者の数を増やし、コスト削減に努める必要がある。</p>					

※経営分析指標の評価の考え方

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。
利用料金比率	利用料金収入／収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認する。
人件費比率	人件費／支出	支出の中で人件費が減らされすぎているか、それにより効率が低下していないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいは利用者は多いがコストがかかっているなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけの県による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。