

指定管理者制度運用委員会（沖縄健康バイオテクノロジー研究開発センター）
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
オーピーバイオフィクトリー株式会社 代表取締役 金本 昭彦

4. 検証対象

「沖縄健康バイオテクノロジー研究開発センター」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》

外部委託費の内訳について。

《回答》

モニタリングシートの1ページ目から2ページ目にかけて記載されている内容で、委託業者に○がついている項目が外部委託費の内訳になる。例を挙げると、床面ワックス塗布や空調設備点検等である。

《質問2》

外部委託を行っているものは入札を行い、業者を決定しているのか。

《回答》

その通りである。一定の金額を超えるものについては入札により業者を決定している。

《質問3》

アンケートについて、施設・設備・管理の改善要望で「自動販売機で割高感がある」とあるが、どのような自動販売機を設置しているのか。

《回答》

一般的な大手企業の自動販売機を設置している。

《意見》

価格は自身で設定できると思われるので、入居者のニーズに合うよう金額について検討して頂きたい。

《質問4》

施設内に食品関係のものは設置しているのか。

《回答》

現在は設置していないが、過去にインスタント系の自動販売機を設置していた。しかし、採算が合わなかった為やめた経緯がある。

《意見》

移動式のパン屋等あると思われるので、入居者ニーズに合うよう検討して頂きたい。

《質問5》

3ページの機器利用説明会の29年度実績について、【フローサイトメーター機器デモンストレーション】の達成率が減少しているように見受けられるが、この理由は何か。

《回答》

機器利用説明会については、入居者からのニーズの高い機器の講習会を行っている。今年度は前年度と異なる機器の講習会を行っているが、周知期間が短かったことから参加率が低かったと考えられる。

《質問6-1》

アンケートについて、接客対応の項目で、普通が31%とあるが、これは何を意味しているのか。

《回答》

利用者の想像した接客レベルと同じだったためと考えられる。満足以上とは、利用者の想像を超えた場合のものだと考えられるため、利用者の想像通りの接客のため普通になっているのではないかと。

《質問6-2》

例年このような数値であったか。

《回答》

28年度は「入居企業」単位でのアンケートであり、29年度は「入居者」単位でのアンケートであるため、母数が増加している。

《質問6-3》

もし「普通」をなくした場合どのようになると考えられるか。

《回答》

他のアンケート結果を見ても分かる通り、利用者からは高評価を得ている。もし「普通」をなく

した場合は、満足につけて頂けると考えられる。

《質問7》

水道光熱費について、29年度はかなり増額しているように見受けられるがこれはなぜか。

《回答》

指定管理者負担分は約70万円の増額で、入居者負担分は約400万円増額している。理由としては、入居企業の活動が活発になったことが考えられる。また、29年度は培養器の利用が多く、蒸気の燃料費の増加も水道光熱費の増加につながっていると考えられる。

《質問8-1》

4ページの「入居者活性化会議」について、目標値が14社となっているが、入居者が14社ということでのよいのか。

《回答》

入居者が14社のため、目標値も14社である。

《質問8-2》

この会議には指定管理者や事務局も参加しているのか。

《回答》

事務局は参加していないが、指定管理者が参加している。

《質問8-3》

会議内容について、活発に意見交換されているのか。

《回答》

会議内容として、新規入居企業の紹介等を行っているが、最近では連絡事項が多くなっている。工夫することにより会議を活性化するよう努めていきたい。

《意見》

会議の活性化は大切なことなので、手順の変更等工夫を凝らして頂きたい。

《質問9》

広告宣伝費の項目が増加しているが、効果は上がっているのか。

《回答》

利用料金収入が増加しているため、効果は上がってきていると考えている。

《質問10》

近隣の高校等との連携は行っているのか。

《回答》

近隣に中部農林高等学校があり、先生方との情報交換は行っている。また先生方からの相談も受けている。他にも商工会を通しての相談等も受けている。

《意見》

バイオ産業の活性化の為、今後も努力して頂きたい。

《質問 1 1 》

1 1 ページの機器利用料が対計画比で約 1 4 8 %であるが、新規機器の導入で増加しているのか。

《回 答》

新規機器の導入はないが、周知活動等の効果により増加していると考えている。

《質問 1 2 》

広告宣伝費が増加しているが、これはなぜか。

《回 答》

県外イベントへの出展規模を増加したためである。

《質問 1 2 》

会議費が増加しているが、会議費とは何のことか。

《回 答》

活性化会議等の飲食代である。

《質問 1 3 》

県としても、指定管理者には収入の増加を期待しているのか。

また、入居率 1 0 0 %ということは、機器や会議室の利用料の増加が必要だと思われるが、主な利用者である県内企業の掘り起こしはどのように行っているのか。

《回 答》

県としても、指定管理者の収入増を期待している。理由として、機器の稼働率が増加することで、企業活動の活性化による県内バイオ産業の活発化すると考えられる。

また、近年では県内だけでなく、県外企業の利用者も増加している。理由として料金が安価であること、専門スタッフがいること、イベントへの参加による周知活動が挙げられる。県内企業の掘り起こしについても、今後も積極的に県内イベントに参加し、周知活動を行っていく。

《意見等 1 》

自主事業について、バイオセンターの P R の一環として、農林高校の先生や学生、大学等に招致活動を行い、バイオ関連産業に興味を持ってもらい、意識を高めてもらうのもよいのではないか。

沖縄健康バイオテクノロジー研究開発センター 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 理等		○	土日祝祭日を除き、2名の清掃員が1日交代で実施。センタースタッフも参加。	ロビーやトイレ、階段等の共用部分及び事務室について、清潔さが保持されている。日報等の関係書類も、整理・保管されている。	事業計画のとおり実施されている。	今後も館内を清潔に保つため、適切に対応する必要がある。
〈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 カーペット清掃：2回/年 除草：3回/年 害虫駆除：2回/年 窓ガラス清掃：2回/年適宜スタッフ対応			

(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)		
分析機器・実証機器 の日常保守管理、特 殊実験室の保守管理	○		6人体制	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。 点検等の指摘事項についても適切に対応していると共に、優先度をつけ、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。今後も適宜必要に応じて点検を実施する必要がある。
受変電設備点検		○	定期点検：1回/月 年次点検：1回/年			
空調設備点検		○	定期点検：2回/年			
昇降機点検		○	定期点検：4回/年 遠隔点検：1回/月 定期検査：1回/年			
消防設備点検		○	機器点検：1回/年 総合点検：1回/年 (機器点検も実施)			
空気環境測定		○	定期検査：1回/月			
貯水槽点検		○	定期点検：1回/月 定期清掃：1回/年			
水質検査		○	定期検査：2回/年 簡易水道検査：1回/月			
ボイラー保守点検		○	点検：3回/年 ばい煙測定：1回/年			

(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		○	○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	業務仕様書に基づき委託業者による点検が実施されている。当該業者からの業務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。	今後も施設の保安・警備について、適切に対応する必要がある。
機械警備		○	○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。	また、24時間体制で機械警備が実施されている。関係書類も適正に整理・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	○	○	空調設備、防災設備、シャッター、ボイラー設備等の修繕を実施	施設、設備の不具合箇所については、適切に修繕が行われている。当該業者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、修繕の優先順位を定め、適切に実施する必要がある。
分析機器及び実証機器の修繕を実施	○	○	分析機器、実証機器の消耗品等、部品取替、故障時の修繕等を実施			

(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	○		○防火管理者主導による消防訓練実施。(年1回) ○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。 ○来訪者に対するの入口での確認の実施。 ○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。	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。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。	事業計画のとおり実施されている。	入居者・指定管理者の安全を確保するため、今後も安全管理を適切に実施する必要がある。

(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の対応。	○		利用料金の徴収及び返還、キャンセルについて、適宜適切に対応した。	適切に利用料金等の徴収・変換・キャンセル業務が行われており、滞納は見受けられない。また、関係書類についても適切に整理・保管されている。	事業計画のとおり実施されている。	今後も継続して適切に料金徴収を行う必要がある。
施設利用料及び光熱水費等について入居者等からの徴収。	○		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。			

※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	H29年度実績	整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に 向けた分析
利用者数	企業入居率 (対象16室中)	入居率93% (平成27年度:入 居室数15室(3月 末))	入居率100% (平成28年度:入 居室数16室(3月 末))	入居率90%以上を目 指す	入居率100% (平成29年度:入居室数16室 (3月末現在))	計画達成率 100%	入居率100%を維 持して頂きたい。
	教室・イベント 参加者数	3) 参照	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	H29年度実績	整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に 向けた分析
平均稼働率	(施設) 年間平均稼働率: 70.1% (入居者: 13団体)	(施設) 年間平均稼働率: 73% (入居者: 13団体)		(施設) 年間平均稼働率: 72% (入居者: 14団体)		
	(機器) 年間平均稼働率: 15% 《内訳》 研究機器: 29% (98.9回 /月平均) 実証機器: 1% (11.1回/ 月平均)	(機器) 年間平均稼働率: 16.5% 《内訳》 研究機器: 31% (128.9 回/月平均) 実証機器: 2% (10.7回/ 月平均)		(機器) 年間平均稼働率: 12.5% 《内訳》 研究機器: 22% (88回/月平 均) 実証機器: 3% (14回/月平 均)		
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		施設の稼働率は前年 度と同水準を維持して いる。機器稼働率は 年々少しずつ上昇して おり、今後も稼働率の 向上に向け、広報活動 等に尽力する必要がある。

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
機器利用説明会	平成28年5月11日【超臨界流体抽出・高速絵液体クロマトグラフ】 参加者9名(入居者:9名) 達成率90%(目標値10名)	講習会開催 2回/年	平成29年4月19日【フローサイトメーター 機器デモンストレーション】 参加者3名(入居者:0名) 達成率60%(目標値:5名)	事業計画以上に実施さ れている。 合計 9回/年 参加者計 134名 目標達成率116.5%	事業計画以上に開 催し、参加者人数も 目標値を達成し、多 くの利用者に周知を 行っている。今後も 利用者のニーズを把 握し、適切な講習会 を行うとともに、多 くの利用者に周知を 行う必要がある。
	平成28年9月6日【キーエンスデジタル マイクロスコープ機器紹介】 参加者2名(入居者:2名) 達成率50%(目標値:4名)		平成29年9月26・27日【NMR基礎講座】 参加者30名(入居者:5名) 達成率75%(目標値:40名)		
	平成28年9月26日【機器分析セミナー】 参加者14名(入居者:8名) 達成率70%(目標値20名)		平成29年10月12日・13日【NMR応用講 座】 参加者14名(入居者:5名) 達成率140%(目標値:10名)		

機器 講習会	機器利用説明会	講習会開催 2回/年	平成28年12月1日【蛍光顕微鏡】 参加者5名（入居者：5名） 達成率100%（目標値5名）	平成29年10月10・17・24・31日、 11月14日 【NMR解析講座】 参加者20名（入居者：4名） 達成率100%（目標値20名）	事業計画以上に実施されている。 合計 9回/年 参加者計 134名 目標達成率116.5%	事業計画以上に開催し、参加者人数も目標値を達成し、多くの利用者に周知を行っている。今後も利用者のニーズを把握し、適切な講習会を行うとともに、多くの利用者に周知を行う必要がある。
			平成29年3月2日【自動細胞解析装置】 参加者13名（入居者：10名） 達成率130%（目標値10名）	平成29年11月7～10日【粉体殺菌講座】 参加者9名（入居者：8名） 達成率180%（目標値5名）		
				平成29年11月21日・22日 【異物解析入門講座（FT-IR）】 参加者18名（入居者：3名） 達成率200%（目標値10名）		
				平成29年12月5日・6日 【異物解析入門講座（卓上走査型電顕微）】 参加者20名（入居者：3名） 達成率200%（目標値10名）		
				平成29年12月12日・13日 【LC-MS講座】 参加者10名（入居者：2名） 達成率200%（目標値5名）		
				平成29年12月19日・20日 【微生物同定講座】 参加者10名（入居者：3名） 達成率100%（目標値10名）		
入居者活性化会議	入居者活性化会議	活性化会議の開催 3回/年	平成28年6月17日 参加者：18名 達成率92%（目標値13社） 13社中12社参加	平成29年6月16日 参加者：18名 達成率85%（目標値14社） 14社中12社参加	事業計画のとおり実施されている。 合計 3回/年 参加者計 53名 目標達成率83.3%	交流会・活性化会議は、施設の円滑な運営に必要であり、企業間のつながりにも大切な会である。今後も施設運営の為、継続して実施する必要がある。
			平成28年10月28日 参加者：18名 達成率76%（目標値13社） 13社中10社参加	平成29年7月28日 参加者：19名 達成率85%（目標値14社） 14社中12社参加		
			平成29年3月2日 参加者：18名 達成率76%（目標値13社） 13社中10社参加	平成30年3月2日 参加者：16名 達成率78%（目標値14社） 14社中11社参加		
	平成28年6月17日 参加者：28名 達成率112%（目標25名）	平成29年6月16日 参加者：49名 達成率98%（目標50名）				

<p>交流会</p>	<p>平成28年7月23日 参加者：48名 達成率96%（目標値50名）</p> <p>平成28年10月28日 参加者：61名 達成率122%（目標値50名）</p> <p>平成29年3月2日 参加者：12名 達成率48%（目標値25名）</p>	<p>交流会開催 2回/年</p>	<p>平成29年6月30日 参加者：79名 達成率98%（目標値80名）</p> <p>平成29年7月28日 参加者：77名 達成率128%（目標値60名）</p> <p>平成29年11月2日 参加者：130名 達成率130%（目標値100名）</p> <p>平成30年3月2日 参加者：100名 達成率100%（目標値100名）</p>	<p>事業計画以上に実施されている。 合計 5回/年 参加者計 435名 目標達成率111.5%</p>	<p>交流会・活性化会議は、施設の円滑な運営に必要であり、企業間のつながりにも大切な会である。今後も施設運営の為、継続して実施する必要がある。</p>
<p>イベント等 イベントへの参加</p>	<p>医療機器開発・製造展（東京） 平成28年6月22日～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）</p> <p>うるま市産品展示 平成28年7月16日～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）</p> <p>Bio Japan 2016 平成28年10月12日～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）</p> <p>沖縄の産業まつり 平成28年10月21日～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）</p> <p>産業交流展2016 平成28年10月31日～11月2日 東京ビックサイト 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）</p> <p>メディカルクリエーション福島 平成28年11月25日～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・サービス紹介を行った。（パンフ・チラシ併せて500部配布）</p>	<p>沖縄の産業まつり等 5回/年</p>	<p>医療機器開発・製造展（東京） 平成29年6月21日～23日 東京ビックサイト パネル展示、センターの概要・サービス紹介を行った。（パンフ500部配布）</p> <p>沖縄スーパーフード協会（琉大） 平成29年7月7日 琉球大学産学官連携推進機構201室 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25部配布）</p> <p>うるま市産品展示 平成29年7月11日～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・加工メニューの紹介を行った。（パンフ・チラシ併せて500部配布）</p> <p>沖縄ものづくり技術展2017 平成29年8月29日～31日 沖縄県工業技術センター 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100部配布）</p> <p>Bio Japan 2017 平成29年10月11日～12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）</p> <p>産業交流展2017 平成29年10月15日～10月17日 東京ビックサイト 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）</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、機器の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>

	イベントへの参加	第7回オキナワベンチャーマーケット 平成28年12月12日～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)	沖縄の産業まつり等 5回/年	メディカルクリエーション福島 平成29年10月25日～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・サービス紹介を行った。(パンフ・チラシ併せて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、機器の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。
		第12回うるま市産業まつり 平成28年12月17日～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)		第13回うるま市産業まつり 平成29年12月16日～17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)		
		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)		関西医療機器開発・製造展(関西) 平成30年2月21日～23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)		
		第40回沖縄市産業まつり 平成29年1月28日～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)				
		関西医療機器開発・製造展(関西) 平成29年2月15日～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)				
防災訓練等	地震・津波防災訓練	平成28年11月6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。	防災訓練 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回実施している。	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10日 参加者：約32名/51名 (参加率：62%)	消防訓練 1回/年	平成30年3月27日 参加者：45名/52名 (参加率：86%)		

(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 (土日祝祭日・年末年始休暇 (12月29日～1月3日を除く))	244日 (土日祝祭日・年末年始休暇 (12月29日～1月3日を除く))		
〈開館時間〉	8時30分から17時	8時30分から17時		

(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。	○		<p>入居者連絡会や交流会、ヒアリング等を行い、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。視察や見学についても受入れ体制を整え、299名の視察者に対応した。</p>	<p>入居活性化会議や交流会、ヒアリング等を行い、相談や苦情等に随時対応した。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。</p> <p>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。利用者からの生の意見を受け入れるよう目安箱を設置した。</p> <p>高度分析器・実証機器の専門知識を有するスタッフによる、技術サポートを行った。</p> <p>視察や見学についても随時受入れを行い、220名の視察者に対応した。</p>	<p>アンケート結果からも、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。</p>	<p>事業計画のとおり実施されている。</p>	<p>今後も入居者・外部利用者・視察者との良好な関係を維持し、丁寧な対応に努めて頂きたい。</p>

(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			<p>「沖縄ものづくり技術展」「Bio Japan」「沖縄の産業まつり」「うるま市産業まつり」「うるま市産業まつり」「医療機器開発・製造展」「産業交流展」等、県内外の展示会等に参加し幅広くセンターの紹介・自主事業(受託加工)PR活動を実施した。</p>	<p>「沖縄ものづくり技術展」「Bio Japan」「沖縄の産業まつり」「うるま市産業まつり」「うるま市産業まつり」「医療機器開発・製造展」「産業交流展」等、県内外の展示会等に参加し幅広くセンターの紹介・自主事業(受託加工)PR活動を実施した。</p>	<p>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。</p>	<p>事業計画のとおり実施している。</p>	<p>引き続き県内外のイベントに積極的に参加し、施設の周知・広報活動に努めて頂きたい。</p>

(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、情報漏洩の無いよう努めている。	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、情報漏洩の無いよう適切に対応する必要がある。

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		○	相談件数：109件 ○商品開発等へのアドバイスや情報提供、センター機器紹介。	相談件数：176件 ○商品開発等へのアドバイスや情報提供、センター機器紹介。	相談件数：109件 ○技術・商品開発へのアドバイスや情報提供、センター機器紹介。	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、ほか施設や他企業等とのマッチングを行い、適宜相談者のニーズに合った対応をしている。	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のり、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。 また、Bi-1グランプリでは設置機器の活用方法の周知と関連企業との連携を行った。今後も継続してイベントを実施し、センターの機器利用向上を図っていただきたい。
2 受託加工試験の実施	○		実施件数：18件 地域特産物の乾燥・粉末・ピューレ加工、レトルト加工、サンプルの作成等	実施件数：27件 地域特産物の乾燥・粉末・ピューレ加工、レトルト加工、サンプルの作成等	実施件数：27件 ○地域特産物の乾燥・粉末・、レトルト加工、微生物検査等			
3 課題解決・機器利用促進の取組み (Bi-1 グランプリの実施)	○		県内企業と連携し、センター機器を活用しての課題解決・利用提案を行い、機器のPRを行った。	県内企業と連携し、センター機器を活用しての課題解決・利用提案を行い、機器のPRを行った。	県内企業と連携し、センター機器を活用しての課題解決・利用提案を行い、機器のPRを行った。			

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	<p>施設・設備管理</p> <p>〈施設の満足度〉※母数はアンケート記入者数 満足：38%、 どちらかといえば満足：38%、 普通：17%、 どちらかといえば不満：7% 不満：0% アンケート回答率：92%(59名/64名)</p> <p>〈改善要望〉 ・トイレ備品が充実（手洗い洗剤、ティッシュ）するとなおよい。 ・自動販売機が割高感がある。</p>	<p>可能な限り入居企業の業務に支障をきたさないよう、また、要望に応えるように対応を心掛けた。 入居企業からは、「駐車場が完備されている」、「利用しやすい」、「実験に必要な機器を無償利用できるメリットが大きい」、「要望に速やかに対応してくれている」、「館内がいつも清潔である」、「いつも相談にのってもらっているおかげで助かっている」等の声を頂いている。 満足以上が100%となっており今後も評価頂けるように努めていく。 改善要望にあった事項に対しては、追加の施設・設備と関係するものであることから沖縄県と相談の上進めていく。</p>	<p>可能な限り入居企業の業務に支障をきたさないように、施設・設備管理を行い、要望に対応できるように心掛けた。 入居企業からは、「不満に思うところはない」、「駐車場、施設がきれい」、「実験に必要な機器を無償利用できるメリットが大きい」、「要望に速やかに対応してくれている」等の声を頂いている。 アンケート対象者を入居企業から入居者と、対象を変え行った結果として、満足以上76%と一定の評価を頂いているが、より入居者に評価を頂けるように対応改善に努めていく。 改善要望にあった事項に対しては、管理費・設置条件等が必要となることから予算、業者と相談の上進めていく。</p>	<p>今年度から施設入居者全員にアンケートを行うことになり、母数が増加している。それにより満足以上が76%、不満が7%となっている。 改善要望では自動販売機の値段について挙げられているが、通常の自動販売機を導入しているのでは見受けられない。トイレ用品については、コスト等を考慮しつつ利用者の要望に対応していただきたい。</p>
運営業務	<p>接客対応</p> <p>〈スタッフの対応満足度〉※母数はアンケート記入者数 満足：41% どちらかといえば満足：22% 普通：31% どちらかといえば不満：7% 不満：0% アンケート回答率：100%(59名/59名)</p> <p>〈改善要望〉 ・特になし</p>	<p>入居者、訪問者、会議室利用者に対しては、丁寧に接客するように努めた。 施設への相談案件等に対しては、素早かつ確な対応を心掛け、自社での対応が難しい場合は、関連情報の提供や他機関へ紹介するなど、相談者が出来る限り問題解決に繋がるような対応を行った。 改善要望については、特になく今後も満足頂けるような対応を心掛ける。</p>	<p>入居者、訪問者、会議室利用者に対しては、日々丁寧に接客するように努めており、「対応にとっても満足しています。」「対応が早い」等の声も頂いている。 施設への問い合わせ等に対しては、素早い対応を心掛け、自社での対応が難しい場合は、他機関を紹介するなど、利用者が出来る限り問題解決につながるよう対応を行った。 アンケート対象者を入居企業から入居者と、対象を変え行った結果としては、満足以上63%と一定の評価を頂いているが、より入居者に評価を頂けるように対応改善に努めていく。</p>	<p>入居者の満足以上が63%であり、ある程度の評価を得られている。不満が7%であったが、特に改善要望は得られなかった。 今後も入居者等との適切なコミュニケーションを行い、丁寧な対応に努める必要がある。</p>
施設・機械器具	<p>〈設置機器の満足度〉※母数はアンケート記入者数 満足：42%、 どちらかといえば満足：52% どちらかといえば不満：6% 不満：0% アンケート回答率：92%(50名/58名)</p> <p>〈改善要望〉 ・実証機器が有償</p>	<p>「実験に必要な機器を無償利用できる」、「定期的に開かれる機器セミナー等で新しい測定方法習得できる」、「分析・実証機器が充実している」、「メンテナンスが行きとどいている」等の意見を頂き、90%以上の満足度をえられている。今後も利用者が快適に利用できるように努めていく。 改善要望のあった事項については、利用者が有効に活用できるように、利用者の中に入って（機器終了後連絡を取り合う等）取り組んでいる。今後も機器が有効に利用できるような取り組みでいく。</p>	<p>「様々な分析機器が設置されていて商品開発にチャレンジできる」「実験に必要な機器を無償利用できる」「定期的に開かれる機器セミナー等で新しい測定方法習得できる」「メンテナンスが行きとどいている」等の意見を頂き、90%以上の満足度をえられている。今後も利用者が快適に利用できるように努めていく。 改善要望のあった事項については、利用者が有効に活用できるように、減免規程の見直しをはかり、今後も機器が有効に利用できるような取り組みでいく。</p>	<p>満足以上が94%と非常に高い評価を得ている。「どちらかといえば不満」が6%であり、実証機器の利用料金について要望がある。改善要望については、指定管理者の収入にも直結するため、指定管理者の収支状況を考慮しつつ、施設利用者の要望に対応して頂きたい。</p>
利用条件	<p>〈手続き方法満足度〉※母数はアンケート記入者数 〈平均満足度〉 満足：42%、 どちらかといえば満足：51% どちらかといえば不満：7% 不満：0% アンケート回答率：93%(55名/59名)</p> <p>〈改善要望〉 ・会議室の場所がわかりづらい。</p>	<p>入居者からの意見も取り入れ、利用しやすい環境・ルールづくりに努めており、高い満足度をえられている。 要望のあった、指紋認証による機器室への入出については、最新の研究開発を行っている利用者も多いためセキュリティの重要性を理解してもらえよう説明に努める。また、予約システムの改良には（費用が小さくないため）沖縄県と相談の上検討する。</p>	<p>昨年度要望のあった「機器室への出入りがしづらい」については、カードリーダーの変更を行い改善する等、入居者からの意見を取り入れ、利用しやすい環境・ルールづくりに努めており、高い満足度をえられている。 改善要望のあった、会議室の案内については、利用者が利用しやすい、分かりやすい仕組み導入を検討する。</p>	<p>満足以上が93%であり、非常に高い評価を得ている。「どちらかといえば不満」が7%であり、会議室の場所について指摘が挙げられている。今後、改善要望について利用者のわかりやすい仕組みの導入をする必要がある。</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
イベント等	<p>〈セミナー・講習会満足度〉※母数はアンケート記入者数 〈平均満足度〉 満足：37% どちらかといえば満足：60% どちらかといえば不満：3% 不満：0% アンケート回答率：51%(30/58名)</p> <p>〈交流会満足度〉 満足：32% どちらかといえば満足：68% どちらかといえば不満：0% 不満：0% アンケート回答率：90%(19名/21名)</p> <p>〈改善要望〉 ・日程があわない。 ・時間帯があわない。</p>	<p>・イベント・セミナー等については、今後も企業からのヒアリング・要望等を抽出して、企業が希望するセミナー・内容になるように開催を心掛ける。 ・自社だけでなく、他の機関で開催されるイベント・講習会やセミナーについては、メールでの案内やポスター案内等積極的に情報提供を行っていく。 ・交流会については、企業に有益な意見交換の場を提供できるような内容を検討し、開催できるようにこころがける。</p>	<p>・イベント・セミナー等については、今後も企業からのヒアリング・要望等を抽出して、企業が希望するセミナー・内容になるように開催を心掛ける。 ・自社だけでなく、他の機関で開催されるイベント・講習会やセミナーについては、メールでの案内やポスター案内等積極的に情報提供を行っていく。 ・改善要望にあったご意見については、開催案内を早めに行うなどし、多くの方に参加頂けるように日程・内容調整を行う。</p>	<p>満足以上が97%であり、非常に高い評価を得ている。「どちらかといえば不満」が3%であり、日程や時間帯が合わないという意見が挙がっている。入居者全員の日程調整を行うことは大変難しいことではあるが、できる限り多くの入居者が参加できる日時で交流会を開催して頂きたい。</p>
自主事業	<p>〈平均満足度〉 乾燥、粉碎などを行う企業のリピーターが増えてきている。各自治体からの相談も増えてきており、利用者から概ね良い評価を頂いている。</p> <p>〈改善要望〉 ・飲食関連の売店があると便利。</p>	<p>自主事業（受託加工・試験）については、沖縄の産業まつりや、うるま市、沖縄市の産業祭にてBi-1グランプリのパネルを用いた加工事例、分析例の紹介している。 また、各種セミナーやイベント等でのチラシの配布等を行い幅広く周知活動を実施している。 今後は、新規導入機器の周知活動を行うとともに、Bi-1グランプリでの活用事例を紹介し周知活動を行っていく。 リピーターや相談者は年々増えてきていることから、今後も相談者に対しては丁寧な対応を心がけるとともに、相談しやすい環境をつくりを行っていく。</p>	<p>自主事業（受託加工・試験）については、うるま市産業祭にてBi-1グランプリのパネルを用いた加工事例、分析例の紹介している。 また、各種セミナーやイベント等でのチラシの配布等を行い幅広く周知活動を実施している。 今後はセンター機器での実施事例、Bi-1グランプリでの活用事例を紹介しながら活動を行っていく。 相談者増に向けて、引き続き相談しやすい環境づくりを心掛けるとともに、実施まで至らなかった高度な相談に対応できるようスタッフの技術スキル向上も図っていく。</p>	<p>自主事業の相談件数、受託加工共に前年度より若干減少している。イベント等に積極的に参加し、施設の認知度向上に取り組むことで、相談者の増加につなげていただきたい。 受託加工等の自主事業については、関連企業に悪影響を与えない範囲で、積極的に取り組み、顧客の満足度を高めていただきたい。</p>
総合評価	<p>〈平均満足度〉 どの評価項目についても、不満・非常に不満の項目は少なく、概ね平均以上の評価を得ている。今後は、要望のあった意見・改善点等に積極的に取り組み、満足度をあげられるように努めていく。</p>	<p>施設管理・運営業務については、満足以上が100%となっており今後も評価を維持できるように努める。 設備・利用条件で不満のた事項については、改善に努め企業が望むサービスを提供できるように取り組む。 イベント等については、企業が望む内容・企画等、要望を抽出し企画、開催できるように取り組む。 自主事業については、件数も年々増加しており、リピーターとなる企業も増えてきている。また新たな分野（培養関連）の相談も出てきており顧客を増やしていく。 施設も12年を経過し設備・機器等の老朽化や不具合に対し迅速な対応を心がけ、入居企業や利用者に影響が出ないように丁寧な調整、対応を行っていく。</p>	<p>施設、接客については、昨年度に比べ、満足度は下がっているが不満の意見は数%と低いことから、今後はより満足頂けるよう、利用者一人一人に適切、丁寧な対応を心掛け評価を得られるように努めていきたい。 施設、利用条件、イベント等については、高い満足度を得られていることから、評価を維持できるように努めていく。 自主事業については、平成26年27年に導入した機器を活用した受託加工・分析等メニューを増やしていき、新規顧客獲得に取り組んでいく。 施設も13年を経過し設備・機器等の老朽化や不具合が出てきていることから、設置設備（空調機等）の入替などを含めた修繕計画の提案等を行い、入居企業や利用者が今後も継続的に使える施設維持に取り組んでいく。</p>	<p>県との協定に基づき、指定管理業務について適切に実施されている。全般的に入居者からの満足度も高く、コミュニケーションも十分図られていると考えられる。 今回改善要望で挙げた件についても、コスト面や収支面で難しいところもあると思われるが、利用者の満足度向上に向け、できるだけ善処して頂きたい。 また、指定管理者単独では対応できないものについては、県と連携し、早期に対応していくことで、サービスの向上に努めていく必要がある。</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。

