

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局緊急経済対策室
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立商工貿易会館	施設類型	目的・機能
			IV	— ⑧
	所 在 地	北九州市小倉北区古船場町1番35号		
	設置目的	商工業及び貿易に関する相談、情報提供等の事業を行うとともに、中小企業団体及び貿易関係団体に対し相互の連携を図る場を提供し、商工業及び貿易の振興を図る。		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/>	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/>	
指定管理者	名 称	北九州商工会議所		
	所 在 地	北九州市小倉北区紺屋町13番1号		
指定管理業務の内容		1 施設の維持管理業務 ・清掃、警備、設備等保守・点検、衛生・環境確保等 2 施設の利用に関する業務 ・会議室等の使用許可 （受付、申込受理、備品等の貸し出し） ・会議室等の使用料の徴収、返還及び市への納付 ・事務室使用料、共益費の市への納入 ・会議室等の利用促進 ・施設利用者及び市との連絡調整 3 その他管理運営に関する業務 ・事業計画書及び収支計画書等の提出 ・関係機関との連絡調整 等		
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント			
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み			
(1) 施設の設置目的の達成			
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。			
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。			
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。			
[所見]			
① 定期的にテナント間の意見交換の場を設けるなど、「相互連携の場を提供し、商工業の振興を図る」という設置目的は達成できている。			
② 指定管理者である北九州商工会議所が発行する機関紙やメルマガ及びホームページにより広報活動を行っている。また、商工会議所が各経済団体や市内商店街組織などと協力して商工業、観光、貿易、まちづくりなどの各種事業を積極的に展開し、これらに係る会議等を商工貿易会館に誘致している。			
令和2年度は、利用件数、達成率とも減少している。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、延べ約半年間、貸館の利用休止や開館時間短縮を実施したことが原因と考えられる。このような状況の中で1,000件を超える利用件数や50%を超える達成率は、指定管理者の広報活動や丁寧な窓口対応の結果と評価できる。			
会議室の利用件数	H30年度	R1年度	R2年度
目標（利用件数ベース）	1,300件	1,800件	1,800件
実績（申込件数ベース）	1,168件	1,128件	663件
実績（利用件数ベース）	1,800件	1,590件	1,010件
達成率	138.4%	88.3%	56.1%
※利用件数が申込件数を上回るのは、1件の申込みで複数回利用することもあるため。			
1階エントランスでは、テーブル、チェア、観葉植物を設置するなど、玄関周辺の共用スペースの快適な空間が維持されている。また、無料でインターネットに接続可能なWi-Fiサービスも継続しており、テナント入居者等からも好評を得ている。			
④ 広報活動については、			
1) 商工会議所の会員（約8,716）に毎月発行する機関紙の利用案内掲載。			
2) 講習会・セミナー開催時に商工貿易会館のPRチラシ配布。			
3) 商工会議所職員による企業訪問時の会館PRチラシ配布。			
4) 商工会議所主催及び共催の講座、セミナー等の商工貿易会館での実施等に取り組んだ。また、ダイレクトメール、4,500件のメルマガ発行、ホームページによる広報など、独自の広報ツールを活用し、企業・市民にPR活動を実施。			

(2) 利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

- ① 会議室等利用者及び入居テナントへのアンケート結果によると、「商工貿易会館全般の満足度」に関して「満足以上」と回答した人の割合は、それぞれ100%、92%となっており、目標値には及ばないものの会館利用者から高水準の評価を得ていると考えられる。
- ②③⑤ 会館利用者が「不満」と回答したものは、空調や給湯設備、トイレなど施設の老朽化に伴うものが多い。そうした中で、利用者の意見・要望を汲み取り、消毒液やアクリル板の設置、体温計貸出等の新型コロナウイルス感染防止対策の徹底、次亜塩素酸による机・椅子・アクリル板等の消毒、喫煙コーナーの間仕切壁設置、1階エントランスホール及び各階共有通路の蛍光灯のLED化、Wi-Fiサービスの提供、環境衛生（トイレへの芳香剤、便座クリーナーの設置）など、細かな点においてもサービス向上に取り組んだことが、「商工貿易会館全般の満足度」の一定の評価に繋がったものとする。
- ④ 利用者への情報提供については、1階エントランスホール掲示板へのイベント等の掲載等を行っている。また、テナントの連絡責任者を通じて情報の共有化を図っている。

会議室利用者へは、ホームページ上に会議室等の利用状況（会議室写真、レイアウト図、予約状況）の掲載やイベント情報などの案内を行っている。令和2年度にホームページのリニューアルを行い、より利用者にわかりやすいホームページとなったことも利用者の満足度の評価に繋がったと考えられる。

	会議室等利用者		入居テナント	
	満足以上	不満以下	満足以上	不満以下
R2 年度	100%	0%	92%	8%
R1 年度	98%	2%	100%	0%
H30 年度	98%	2%	92%	8%

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所 見】

①②③ 指定管理者への支払いは増加しているが、消費税増税による増加であり、当初の計画どおりの水準を維持している。特に、近年では人手不足による人件費の上昇や施設老朽化による修繕費増加傾向もあるなかで、当初の計画水準を維持していることは、評価できる。

光熱水費については、消灯活動の推進、LED 照明の取替、室内照度管理の徹底(照明の間引き)、電力デマンド管理の推進、省エネ温度(夏 28℃/冬 19℃)の設定、空調設定温度のこまめな管理、節水の徹底に取り組んだ結果、令和元年度より料金が抑えられた。

年度	指定管理料
R2 年度	73,089,000 円
R1 年度	72,424,446 円
H30 年度	68,740,000 円

<光熱水費>

年度		電気 (kw)	ガス (m ³)	水道 (m ³)	光熱水費計
R2 年度	料金	10,396,617 円	4,134,385 円	1,593,023 円	16,124,025 円
	使用量	496,439Kw	37,948 m ³	2,970 m ³	
R1 年度	料金	10,383,072 円	4,627,712 円	1,548,470 円	16,559,254 円
	使用量	504,972Kw	40,166 m ³	2,957 m ³	
H30 年度	料金	10,062,722 円	4,477,921 円	1,595,910 円	16,136,553 円
	使用量	494,273Kw	38,214 m ³	3,091 m ³	

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

【所 見】

① テナント使用料は入居面積や入居団体の変動に伴い増減している。

会議室使用料は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、貸館の利用休止や開館時間短縮を実施したことや、テナント入居に伴う会議室減のため、前年度比で減少となった。しかし、指定管理者は広報活動や丁寧な窓口活動を引き続き行っており、一定の評価ができる。

【会議室等使用料の予算額・決算額の推移】

年度	予算額	決算額	会議室利用数 (件)
R2 年度	15,483,709 円	9,080,825 円	1,010
R1 年度	15,128,332 円	13,900,006 円	1,590
H30 年度	16,971,750 円	16,078,079 円	1,800

※ 貸事務室の使用許可権限は、商工業関係団体の誘致・支援において政策的運用が欠かさないことから、指定管理者制度導入後も市で留保している。このため、指定管理者の収入増への取組の成果は、会議室等使用料により評価する(会議室等使用料には、前庭の目的外使用料も含む)。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

- ① 管理室事務員（3名）、警備員（4名）、建物・機械設備担当者（5名）、清掃員のスタッフ（6名）毎に勤務のローテーションを組んで、適切な配置を行っている。
- ② 利用者の要望や苦情には真摯かつ迅速に対応している。定期的に設備管理、警備、清掃担当部門と内部会議を行い、施設管理に必要な専門知識の研鑽に努めている。
- ③ テナントの団体とは様々な事業で連携しており、経済団体の一層の相互連携を促進している。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

【所見】

- ① 個人情報保護に関するマニュアルを定め、「個人情報保護方針」を制定し、個人情報の保護に細心の注意を払っている。
- ② 会議室の受付は先着順としており、公平性は確保されている。また、公益法人としての立場に立脚し公平な管理を行っている。
- ④ 定期的なモニタリングや業務報告の内容を精査した結果、適切な収支内容である。
- ⑤⑥⑦ 館内に防犯監視カメラを設置し、警備員が巡回を実施するなど防犯に努めている。緊急事態が発生した場合は「危機管理マニュアル」や「北九州市商工貿易会館消防計画」に基づき対応することとしている。また、11月には火災予防に係わる研修会を実施するなど、危機管理に関する啓発もなされている。

【総合評価】

【所見】

- ・ 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、延べ約半年間貸館の利用休止や開館時間短縮を行った中においても、利用件数が目標値の半分以上であったことは、指定管理者の広報活動等の結果と評価できる。

- ・ 経費については、人手不足による人件費の上昇や施設老朽化による修繕費増加傾向もあるなかで、当初の計画水準を維持していることは、評価できる。
また、消灯、節水等の推進により、光熱水費が前年度比で約 40 万円削減されており、節減努力は高く評価できる。
- ・ アンケート結果については、老朽化した施設に対する設備面での要望は見られるものの、「商工貿易会館全般の満足度」に関しては利用者から高い評価を得ている。設備面の改善については、限られた予算の中で、できるだけ要望に応えることができるよう、緊急性等を考慮しながら適宜実施しており、その対応は迅速である。
- ・ 施設の管理運営に関しては、適正な人員配置により利用者に公平な体制で対応しており安全面、防災面でも適切な管理体制が整えられている。
- ・ 入居テナントとの連携事業も多く、商工業の振興が図られている。
- ・ 利用促進・利便性向上については、利用者の視点に立った独自の改善策を市に提案するなど、積極的に取り組んでいる。