

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 新成長戦略推進部 産業政策課
評価対象期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 30 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
	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		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
------	----------------------------------

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点																				
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	35	/	28																				
(1) 施設の設置目的の達成	20	4	16																				
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り組みがなされ、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。																							
【評価の理由、要因・原因分析】																							
<p>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。</p> <p>② 指定管理者である北九州商工会議所が毎月 1 回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、これらに關係する会議等を商工貿易会館に誘致している。</p> <p>このような取組により、利用件数の目標値（4 か年度平均 1,175 件）に対して、実績は 29%増（年度平均 1,517 件）となっている。平成 27 年度に 1 室、平成 28 年度に更に 1 室と会議室を増設したことによる利用件数の増効果を考慮して評価しても、指定管理者の広報活動や丁寧な窓口対応による一定の効果を認めることができる。</p>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>会議室の利用件数</th> <th>H26 年度</th> <th>H27 年度</th> <th>H28 年度</th> <th>H29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目 標</td> <td>1,100 件</td> <td>1,150 件</td> <td>1,200 件</td> <td>1,250 件</td> </tr> <tr> <td>実 績</td> <td>1,095 件</td> <td>1,409 件</td> <td>1,713 件</td> <td>1,853 件</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>99.5%</td> <td>122.5%</td> <td>142.8%</td> <td>148.2%</td> </tr> </tbody> </table>				会議室の利用件数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	目 標	1,100 件	1,150 件	1,200 件	1,250 件	実 績	1,095 件	1,409 件	1,713 件	1,853 件	達成率	99.5%	122.5%	142.8%	148.2%
会議室の利用件数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度																			
目 標	1,100 件	1,150 件	1,200 件	1,250 件																			
実 績	1,095 件	1,409 件	1,713 件	1,853 件																			
達成率	99.5%	122.5%	142.8%	148.2%																			
(参考) 会議室数の推移																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>26</th> <th>27</th> <th>28</th> <th>29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>室数 (100 m²以上)</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>室数 (100 m²以下)</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>				年度	26	27	28	29	室数 (100 m ² 以上)	1	1	1	1	室数 (100 m ² 以下)	2	3	4	4					
年度	26	27	28	29																			
室数 (100 m ² 以上)	1	1	1	1																			
室数 (100 m ² 以下)	2	3	4	4																			
<p>施設の目的の達成に向けた環境整備（利便性の向上）について、指定管理者により、1 階エントランスにテーブル、チェア、観葉植物が設置され、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 W i - F i サービス</p>																							

<p>を平成 27 年度に新たに設置した後も継続運営しており、テナント入居者等からも好評を得ている。</p> <p>④ 広報活動については、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 商工会議所の会員（約 8,470）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。 <p>等に取り組んだ。また、ダイレクトメール、メルマガ発行（登録件数約 4,200 件）、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。</p>					
<p>(2) 利用者の満足度</p>					
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。	15	4	12		
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。					
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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、2 期目の平均がそれぞれ 99%、91.5%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。</p> <p>②③⑤ 会館利用者が「商工貿易会館全般の満足度」において、「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、ロッカーの設置、貸しプロジェクターの HDMI ケーブルの用意、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、消毒液の設置）など、細かな点においてもサービス向上に取り組んでいる。</p> <p>これらの取組により、利用者アンケートの設問のうち、会議室等利用者・テナント入居者からの相談や要望、苦情に対する指定管理者の対応に関する項目について、満足度の平均がそれぞれ、100%、98%と高評価になっている。</p> <p>④ 利用者への情報提供については、入居テナントに対して「商工貿易会館だより」の発行、1 階エントランスホール掲示板へのイベント等の掲載を行っている。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。</p>					
<p>● 商工貿易会館全般の満足度</p> <p>【会議室等利用者】</p>					
満足度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	平均

目標値	100%	100%	100%	100%	100%			
実績	100%	100%	98%	98%	99%			
【入居テナント】								
満足度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	平均			
目標値	100%	100%	100%	100%	100%			
実績	92%	100%	83%	91%	91.5%			
● 指定管理者への具体的な満足度を示す指標								
【会議室等利用者】 相談や要望、苦情に対する指定管理者の対応への満足度								
満足度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	平均			
実績	100%	100%	100%	100%	100%			
【テナント入居者】 相談や要望、苦情に対する指定管理者の対応への満足度								
満足度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	平均			
実績	100%	91%	100%	100%	98%			
2 効率性の向上等に関する取組み						45		29
(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り組みがなされ、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。						35	3	21
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。								
【評価の理由、要因・原因分析】								
①②③ 指定管理者への支払いは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、会議室やテナントの使用状況等にも左右されるため年度によって変動はあるものの、照明のLED化、照明の間引き、節水等の推進の成果により実績の平均値は、ほぼ当初の計画どおりの水準を維持している。								
【指定管理料の推移】								
年度		指定管理料						
平成 26～29 年度平均		68,714,500 円						
平成 29 年度		69,737,000 円						
平成 28 年度		68,724,000 円						
平成 27 年度		68,708,000 円						
平成 26 年度		68,689,000 円						

【光熱水費の推移】

年度		電気 (kw)	ガス (m ³)	水道 (m ³)	光熱水費計
29	料金	10,682,618 円	4,596,343 円	1,971,895 円	17,250,856 円
	使用量	522,033 Kw	45,465 m ³	6,674m ³	
28	料金	10,774,573 円	4,201,088 円	1,884,381 円	16,860,042 円
	使用量	536,133 Kw	44,274 m ³	6,403 m ³	
27	料金	10,650,936 円	4,772,555 円	1,615,230 円	17,038,721 円
	使用量	513,282Kw	38,544 m ³	5,559 m ³	
26	料金	11,392,610 円	5,770,899 円	1,721,980 円	18,885,489 円
	使用量	537,000 Kw	40,610 m ³	5,923 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。	10	4	8
-------------------------------------	----	---	---

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。一方会議室等使用料は、会議室の利用件数の伸びに比例して増収の傾向となっている。平成 26 年度 12,516 千円 ⇒平成 29 年度 17,729 千円 と約 5,213 千円の増額となっている。これには、平成 27 年度、平成 28 年度に会議室を増設した効果もあるが、指定管理者の広報活動による利用数増による増収効果について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)
29	14,847,600 円	17,529,872 円	1,853
28	13,579,192 円	13,370,572 円	1,713
27	14,057,950 円	14,847,600 円	1,409
26	16,658,975 円	12,326,039 円	1,095

※ 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せないことから、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）。

公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	3	6
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・能力向上を図る取り組みがなされたか（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。			

<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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。</p> <p>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。年1回北九州商工会議所が主催するマナー研修に参加し、職員のマナー向上に努めている。 また、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。</p> <p>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。</p>				
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>		10	3	6
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。				
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤⑥⑦ 館内に防犯監視カメラを9台設置し、警備員が毎日定時に6回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。</p>				

【総合評価】

合計得点	69	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会議室等の利用件数は増加しており、指定管理者のネットワークを活用した広報・誘致活動や丁寧な窓口対応の結果として評価できる。 ・ 指定管理料については、限られた財源の中で老朽化した施設の改善や、光熱水費の適切な管理により、当初計画した水準どおりに推移している。 ・ アンケート結果については、老朽化した設備に起因した要望は見られるものの、可能な限り入居者や利用者の要望に応えることが出来るよう、緊急性や優先順位を考慮しながら修繕や備品の整備を行っており、対応も迅速であることから、「商工貿易会館全般の満足度」は比較的高い水準を維持している。指定管理者の当該施設に対するノウハウの蓄積や、入居者との密接なコミュニケーションによる管理者の努力が伺える。 ・ 施設の管理運営に関しては、適切な人員配置とともに、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備されている。 ・ 入居テナントとの連携事業も多く、商工業の振興に寄与している。 ・ 利用者の視点に立った改善策を市に提案することにより、施設の利便性の向上に積極的に取り組んでいる。 			

【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

利用者アンケートは、得られた意見をもとに、どのように改善していくかが一番大事なところである。その設計等については市と指定管理者が協同し、現状評価に留まらず、改善に繋がるよう、これからも工夫していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)