

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 雇用・生産性改革推進部 生産性改革推進課
評価対象期間	平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州テレワークセンター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑧
	所在地	小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号 AIMビル 6 階		
	設置目的	広く市民等に情報通信技術の利用の場を提供し、事業の展開、研究開発等への情報通信技術の活用を推進することにより、情報通信産業の振興並びに中小企業者の育成及び支援の強化を図り、もって雇用機会の創出及び産業の活性化に寄与する。		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無 ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無		
指定管理者	名 称	fabbit 共同事業体		
	所在地	小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号 AIMビル 6 階		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の管理に関する業務 (設備の保守管理、環境維持管理、施設保全等) ・ 施設の運営に関する業務 (施設の提供、利用者へのサービス、広報) ・ 創業支援に関する業務 (問合せ対応、個別伴走支援等) ・ その他業務 (事業計画書、収支計画書の提出等) 		
指定期間		平成 30 年 4 月 1 日～令和 5 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		50		37			
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28			
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。							
[評価の理由、要因・原因分析]							
項目		H29 (参考)	H30	H31 (R1)	R2	R3	R4
事務室入居率	実績	75%	78%	—	—	—	—
	目標	—	80%	85%	90%	90%	90%
相談受付件数	実績	—	569 件	—	—	—	—
	目標	—	400 件	425 件	450 件	450 件	450 件
来館者数	実績	—	57,766 名	—	—	—	—
	目標	—	8,000 名	8,500 名	9,000 名	9,000 名	9,000 名
創業件数	実績	—	11 件	—	—	—	—
	目標	—	10 件	12 件	15 件	15 件	15 件
雇用創出数	実績	—	56 人	—	—	—	—
	目標	—	50 人	60 人	70 人	70 人	70 人
ビジネスマッチング件数	実績	—	10,453 回	—	—	—	—
	目標	—	800 回	850 回	900 回	900 回	900 回
セミナー開催数	実績	7 回	164 回	—	—	—	—
	目標	—	80 回	85 回	90 回	90 回	90 回
セミナー参加者数	実績	—	5,278 名	—	—	—	—
	目標	—	800 名	850 名	900 名	900 名	900 名
会議室利用者数	実績	3,525 名	6,102 名	—	—	—	—
	目標	—	3,000 名	4,500 名	5,000 名	5,000 名	5,000 名
① 施設の管理運営状況と設置目的に沿った成果							
<p>当施設の設置目的は情報通信産業の振興や中小企業の育成・支援であり、施設管理の基本的な考え方を、「日本一起業家に優しいまち」のシンボルとして、数多くの起業家が集い合い、入居企業等との交流の中でイノベーションを創出することとしている。</p>							

また、指定管理者と協議のもと、平成30年度より「COMPASS小倉」という愛称を付してリニューアルオープンさせた。

指定管理業務は、こうした考え方にに基づき事業計画に沿って実施されたが、指定管理者変更後の初年度ということや、新たな自主事業に関する調整事項も数多くあり、定期的に指定管理者と市で情報共有・意見交換しながら進められた。

創業支援に関しては、業務統括者やインキュベーションマネージャーを中心に、各支援機関と連携しながら進められ、相談受付件数、創業件数、雇用創出数ともに目標を超える結果となった。さらに、施設を利用する様々な関係者を人繋ぎする中で、新たなビジネスにつながるプロジェクトも企画されるなど、イノベーションを創出する施設として相応しい環境づくりがなされた点は高く評価できる。なお、施設維持管理については、設備の保守・点検、使用料の徴収など滞りなく円滑に行われた。

② 利用促進の取り組みと効果

指定管理者の自主事業としてエントランス周辺を明るくお洒落な雰囲気改装リニューアルするとともに（平成30年6月中旬）、コワーキングエリアを設置し、気軽に利用できる環境作りがなされた。また、リニューアル後から閉館時刻を17時から22時まで5時間延長、土曜日と祝日も営業するなど、利用者を増加するための見直しが行われた。

以上の取り組みにより、来館者数は目標の約7倍となり、リニューアル前よりも飛躍的に増加した（リニューアル前の月平均来館者は約700名、リニューアル後は多い月で8,000人を超えている）。会議室利用者数も目標の約2倍の6,102名と大幅に増加した。事務室入居率については、目標を僅かに下回るものの、前年度から3%上昇している。

③ 該当なし

④ 効果的な営業・広報活動と効果

施設ホームページもリニューアルされ、掲載内容をカテゴリー別に分かりやすく表示するとともに、創業に関する各種イベント情報も数多く掲載された。チラシ等の紙媒体にとどまらず、フェイスブック等のSNS機能も積極的に活用し、イベントの様子や、最新のトピック、会議室情報などを発信することで効果的な営業・広報活動が行われた。こうした取り組みが、来館者や会議室利用者増にも繋がっている。

なお、リニューアル後は全国の行政機関等からの問い合わせや視察依頼も数多くあり、指定管理者の取り組みの成果の一環として評価できる。

(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。	15	3	9
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。

【評価の理由、要因・原因分析】

① 施設利用者へのアンケート

指定管理者スタッフの対応・マナー、打ち合わせスペース・会議室等の施設充実度に関するアンケート結果では、「非常に満足」、「満足」と回答した方の割合が92%となり、利用者の一定の満足度が得られていると評価できる。

一方で、指定管理者が行っている創業に関するプログラムや各種イベントの認知度については、あまり知らないと答えた方が一定数いること、サービス内容に関する細かい意見も出ていることから、今後、利用者の満足度を維持・向上するため、より効果的な情報発信や、きめ細かいサービスの提供も求められる。

利用者満足度	H30	H31 (R1)	R2	R3	R4
目標値	70%	71%	72%	73%	74%
実績	92%	—	—	—	—

② 利用者意見の把握と反映させる取り組み

受付機能を従来の事務所内からオープンなエリアに変更したり、毎月、入居者交流会を開催したりするなど、利用者が気軽に相談しやすい環境づくりがなされている。

③～⑤ 苦情への対応、利用者への情報提供、その他の取り組み

アンケート結果より、利用者の苦情や相談に対しては、いつも丁寧な対応がなされていると評価できる。一方で、改装工事等に伴い、施設環境が大きく変わるとともに、利用者の状況も様変わりしている。これまで利用してきた方からは戸惑いの意見も出されていることから、今後も、指定管理者と市が連携し、利用者の意見を踏まえながら、施設機能とサービスに関する分かりやすい情報発信に努める必要がある。

2 効率性の向上等に関する取り組み

30

24

(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。

③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

20

4

16

【評価の理由、要因・原因分析】

①、② 経費を効率的に低減する取り組みと効果

再委託されている清掃、警備、設備の保守等については、適切な水準で実施されている。特にリニューアル後から施設利用者が大幅に増加したことに伴い、ゴミ回収や什器類・床面の拭き上げ等の美観維持にかかる負担（コスト）が想定以上の状況となっている。こうした中、すべて再委託先に頼るのではなく、指定管理者スタッフ自ら

日常的に清掃を行うなど、経費を最小限に抑えながら施設の美観を保つための努力もなされている。

③ 経費の効果的・効率的な執行

総事業費としては、指定管理者変更後の初年度ということもあり、ホームページ制作・メンテナンス等の広報費や、備品費、消耗品費などの経費が嵩み、予算額（光熱水費等を除く）よりも決算が上回っており、今後、一部経費について削減に努める必要がある。

(単位：千円)

事業費（指定管理業務）		H29(参考)	H30
指定管理料	予算	133,098	115,000
	決算	84,454	82,562
光熱水費等※1	予算	76,145	63,110
	決算	37,495	30,687
その他	予算	56,953	51,890
	決算	46,959	51,875
指定管理者繰入金※2	予算	—	—
	決算	—	5,668
総事業費	予算	133,098	123,930
	決算	84,454	88,230

※1 光熱水費等には、光熱水費と共益費（ともに入居率により変動する）、修繕費が含まれる。

※2 指定管理者繰入金は、予算額を超える経費（ホームページ制作費、備品・消耗品費等）に充当。

(単位：千円)

事業費（自主事業）		H29	H30
コワーキング事業	予算	—	10,107
	決算	—	9,790
改修工事	総額	—	65,000

(単位：千円)

その他		H29	H30
報償費※	予算	—	8,930
	決算	—	1,375

※平成30年度より報奨制度を導入。事務室入居率、会議室使用料の実績に応じて、一定の基準以上の場合は、報償費を支払い、基準以下の場合は指定管理料を減額することとしている。

(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
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

当施設の収入は、市に帰属する事務室・会議室等の使用料、指定管理者に帰属する自主事業収入の2種類に分かれる。

平成30年度においては、ホームページやSNSを活用した広報活動、自主事業（改修工事、コワーキング事業）と連携した効果的なPRにより、施設の認知度が急速に高まった。これに伴い入居率も改善し、事務室使用料は前年度比で2,281千円増加している。会議室使用料についても、同様の理由により、前年度比で1,836千円の増収となった。

次年度においては更なる増収が見込まれており、指定管理者による積極的なPR活動、きめ細かいサービス、スタッフの丁寧な対応による効果として高く評価できる。

なお、自主事業に伴う収入については、予算よりも下回っており、事業全体の収支の点からも改善が求められる。

使用料収入（市に帰属）			H29（参考）	H30	H31（R1）	R2	R3	R4
事務室	使用料(千円)	実績	49,449	51,730	—	—	—	—
会議室	使用料(千円)	目標	—	1,900	2,100	2,300	2,500	2,700
		実績	1,591	3,427	—	—	—	—
	利用人数(人)	目標	—	3,000	4,500	5,000	5,000	5,000
		実績	3,525	6,102	—	—	—	—
目的外使用料（千円）		実績	18	2,552	—	—	—	—

自主事業収入（指定管理者に帰属）		H29（参考）	H30	H31（R1）	R2	R3	R4
コワーキング事業収入（千円）	予算	—	14,029	—	—	—	—
	実績	—	11,756	—	—	—	—

3 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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 合理的な人員配置 当施設の管理運営にあたる人員は、業務統括者、インキュベーションマネージャー、事務スタッフ、アルバイトから構成される。指定管理者変更後の初年度ということもあり、年度途中で一部人員配置の見直しも行われたが、運営状況に合わせた合理的で柔軟な対応がなされているという点では評価できる。			
②、③ 職員の資質・能力向上、地域等との連携 スタッフの資質・能力向上の取り組みとしては、施設内で開催される様々なビジネスセミナーへの参加を通じての知識・スキルの共有が挙げられる。今後、情報セキュリティ、不正防止、人権、ビジネスマナー等の幅広い研修により、公の施設にふさわしい知識も蓄積する必要がある。			

関係団体等との連携については、金融機関、商工会議所、近隣のコワーキング施設、市関連部局（外郭団体含む）等とも日常的に情報交換や意見交換が行われ良好な関係が構築されている。

(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。

1 0 3 6

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 個人情報保護
基本協定に基づき、保有する個人情報に関しては適切に取り扱っている。
- ②、③ 平等・公平な施設利用
自主事業実施に伴い、これまでのオープンスペースが縮小することとなったが、エントランス周辺に自由に利用できる空間を確保し、新たに商談スペースも設置するなど、入居者と来館者が平等に利用できるよう配慮されている。会議室利用に関しても公平な貸し出しを行っている。
- ④ 管理運営の収支内容
毎月、経費別の管理運営状況に関する収支報告がなされており、内容についても特段問題ない。
- ⑤～⑦安全対策・危機管理
施設内の警備は24時間体制で実施しており、事故等の発生はなかった。防災業務に関しても、AIMビル全体の防災管理体制のもと、防火管理者の選定、自衛消防隊の設置のほか、防火管理について入居者へ協力依頼するなど適切に行われている。

【総合評価】

合計得点	7 3	評価ランク	B
【評価の理由】			
① 有効性 「情報通信産業の振興や中小企業の育成・支援」という施設の設置目的と「起業家が集い合いイノベーションを創出する」という管理運営の基本的な考え方を達成するため、			

自主事業を巧みに活かしながら、効果的な営業・広報活動が行われた。その結果、来館者等が大幅に増加し、施設の活性化が図られた。

目標数値に関しては、事務室入居率のみ未達成だが、他の項目はすべて目標をクリアしており、利用者の満足度も92%に達している。

② 効率性

経費低減に関して、清掃、警備、設備等に関する経費は適切な水準で実施されているが、一方で、指定管理者変更後の初年度ということもあり、広報費等が嵩み、総事業費としては予算を上回る結果となった。今後、効率的な事業実施が求められる。

収入に関しては、事務室使用料、会議室使用料ともに前年度を上回った。事務室使用料については、今後も増加が見込まれており、指定管理者の積極的且つ丁寧な営業活動は高く評価できる。

③ 適正性

公の施設に相応しい管理運営、平等利用、安全対策、危機管理体制については、運営状況に応じて一部見直しをしながら適切に実施されている。

[今後の対応]

平成30年度は、施設のリニューアルとともに活性化が図られが、今後も、指定管理者のノウハウを活かした効果的な運営と利用促進を持続させる。また、創業支援やイノベーションを起こす仕組みづくりとしては、数値目標の追求だけでなく、提供するサービスの内容や質を意識した運営を行い、起業家に優しいまちのシンボル施設に相応しい環境づくりに期待する。

[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]

適正に評価されている。

指定管理者の変更に伴い事業内容が大幅に変わっているように見受けられるため、施設の設置目的の達成をはかる指標や利用者の満足度をはかる指標について、検討していただきたい。