

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局地域・観光産業振興部 MICE 推進課
評価対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州国際展示場 北九州国際会議場	施設類型	目的・機能
			I	— ⑧
	所在地	北九州国際展示場： 北九州市小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号 北九州国際会議場： 北九州市小倉北区浅野三丁目 9 番 30 号		
設置目的	【北九州国際展示場】 展示会、見本市の開催の場を提供することにより、産業及び貿易の振興並びに国際交流の推進を図る。 【北九州国際会議場】 国際会議等の開催の場を提供することにより、国際化の推進および市民文化の向上を図る。			
利用料金制	非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	公益財団法人 北九州観光コンベンション協会		
	所在地	北九州市小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号		
指定管理業務の内容	1 施設の運営に関する業務 施設及び設備、備品の利用許可等に関する業務 2 使用料の収受に関する業務 施設の使用に係る使用料の徴収業務 3 施設の維持管理に関する業務 施設の維持管理及び修繕に関する業務 4 その他 広報業務、コンベンション等の企画・出展勧誘・開催等に関する業務等			
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		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		40
(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]				
【北九州国際展示場】				
令和元年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりである。利用件数は目標を上回っているが、稼働率は目標をやや下回った。				
年度		【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	
利用件数 (件)	目標	145	163	
	実績	193	171	
稼働率 (%)	目標	74.0	80.0	
	実績	86.6	78.3	
※ . . . 評価対象年度				
<p>北九州観光コンベンション協会は、施設の設置目的でもある地域経済の活性化や産業・貿易の振興を目的として、年間8事業の展示会・見本市等を計画し、主催・共催を適切に行った。</p> <p>北九州国際展示場と北九州国際会議場の2施設を同時に利用する、「第62回秋季日本歯周病学会学術大会」など大規模な会議・大会も誘致・開催に成功しており、2施設のコンベンション機能を最大限に発揮した有機的な連携が図られている。</p> <p>また、専門誌への広告記事の掲載や、JR小倉駅JAMビジョンを活用した利用促進CMの放送に加え、様々な広告媒体を組み合わせたPRを実施するなど積極的な広報活動を行っている。</p> <p>その結果、当年度目標に対しては、利用件数が目標を上回っており、一定の成果を上げている。(新型コロナウイルス感染症感染拡大によって、令和2年2月から3月に予定していた多くの催事が中止・延期となったため、本来認められる成果に影響が出ている)。</p>				

【北九州国際会議場】

令和元年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりである。
 利用件数は目標を下回り、稼働率及びコンベンション誘致件数は目標を上回った。

年度		【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度
利用件数(件)	目標	700	570
	実績	539	536
稼働率(%)	目標	89.5	90.0
	実績	96.0	91.0
コンベンション 誘致件数(件)(注)	目標	195	250
	実績	281	316

※ ・・・評価対象年度

(注) 市内規模以上の会議・大会で、誘致に市または(公財)北九州観光コンベンション協会が関わったもの

令和元年度は、国際会議の誘致・開催のホスト役として尽力いただいている地元大学関係者を招待し、今後のネットワークづくりを行う「北九州ローカルホスト交流会2020」を開催した。また、新たな取組みとして、首都圏在住のキーパーソンや、首都圏の学会・協会へのアプローチについては、北九州市東京事務所と連携してセールスを行う等、MICE開催誘致の強化を図った。

継続的なMICE開催を見据え、地元ネットワークだけでなく、シンガポール商談会や、海外(北京・ベトナム)インセンティブ商談会へ参加するなど、海外ネットワークの拡充にも力を注いできた。

このような誘致を着実に進めてきた結果、JNTO(日本政府観光局)が発表する「2018年日本の国際会議開催件数」において本市は133件、全国第8位と2年連続で過去最高順位となった。

当年度目標に対しては、稼働率及びコンベンション誘致件数は目標を上回っており、一定の成果を上げている(新型コロナウイルス感染症感染拡大によって、令和2年2月から3月に予定していた多くの催事が中止・延期となったため、本来認められる成果に影響が出ている)。

(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。	1 5	4	1 2
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】

【北九州国際展示場】

総合評価（※数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：％

年度	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度
実績	96	100

職員の対応（数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：％

年度	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度
実績	98	100

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果、総合評価の数値は、非常に満足が59％、満足が41％と高い評価を得ている。

職員の対応についても、非常に満足が76％、満足が24％と高い評価を得ている。その理由として、事前の打ち合わせから開催終了まで丁寧で迅速な対応、トラブル発生が予見される事態を未然に調整して対応したことによるものであった。

なお、他のアンケート項目を分析すると、アクセスに関しては、非常に満足が35％、満足が52％となっている。本展示場と同施設内にある流通センター棟（AIMビル）や、隣接する西日本総合展示場本館への動線が分かり難いことが要因と思われる。今後も引き続き、AIMビルの施設管理者と協議し、より丁寧で分かりやすい誘導に努めていく必要がある。

【北九州国際会議場】

職員の対応（※数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：％

年度	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度
実績	97	97

再度利用（※数値は「ぜひ利用したい・機会があれば利用したい」の合計）
単位：％

年度	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度
実績	98	100

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果、職員の対応についての数値は、非常に満足が64％、満足が33％と高い評価を得ている。これは、職員間での情報共有や課題解決に向けた迅速な対応によるものと推測される。

再度利用したいかについては、ぜひ利用したいが47％、機会があれば利用したいが53％と、満足度の高さが裏付けされており、リピーターの増加も期待できる。

なお、他のアンケート項目を分析すると、アクセス・案内表示に関しては、満足の数値は72％となっている。小倉駅からは徒歩10分圏内であり利便性は高いが、北九州国際展示場（AIMビル）からの動線が分かり難いことが要因と推測される。利用者にとって、より丁寧で分かりやすい誘導に努めていく必要がある。

2 効率性の向上等に関する取組み		30		20
(1) 経費の低減等		20	3	12
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
●指定管理施設の管理運営費				
年度		【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	
管理運営費 (百万円)	目標	634	639	
	実績	678	660	
	削減率	0%	0%	
※ <input type="checkbox"/> . . . 評価対象年度				
【共通】				
2施設の管理運営費は、目標値を上回り、削減できなかった。				
これは、年々深刻化する日本の人手不足の影響による委託費等の上昇の影響であり、管理運営費の約4割を占める委託料のうち警備・清掃等の費用が増加したものである。				
指定管理者においては、平成19年度より実施している4施設（北九州国際展示場・北九州国際会議場・西日本総合展示場本館・AIMビル）一体管理による保守点検業務の効率化や契約方法の見直しを行った。人件費や一般作業費が上昇するなか、業務内容や配置人員の見直し等により、費用の増加を最小限に抑えている。				
また、電力使用料金の低減を図るため、施設照明のLED化や、非常用設備の更新、空調の改修等、安全・安心を目指した施設整備の改善・充実を図っており、適正に管理運営がなされていると言える。				
(2) 収入の増加		10	4	8
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
●指定管理施設の利用料金収入				
年度		【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	
料金収入 (百万円)	目標	317	375	
	実績	417	424	
※ <input type="checkbox"/> . . . 評価対象年度				

【北九州国際展示場】

リピーターの定着化、新規利用の開拓、大規模イベントの誘致などを図るとともに、展示場の多様な利用を促進するため、対象の業態やエリアを広げ、コンサートやゲーム大会、資格試験や入学試験会場、そして単独企業による周年事業や社内運動会等のジャンルの拡大に取り組んだ。

新規利用として、ハンドメイド製品の即売会、子ども向けの昆虫展、国家資格である運行管理者試験、企業の周年事業やレクレーションとしての企業内運動会、携帯ゲーム機の九州地区大会など、展示会・見本市以外の開催実績が増加した。

様々な顧客のニーズに合わせた開催運営ノウハウの提供や集客支援などの営業提案を実施することで、他都市会場との差別化を図り、会場利用料の増収に取り組んだ。

【北九州国際会議場】

収入の増加につながる国際会議の誘致のため、会議・大会情報の地道な発掘と訪問誘致に加え、地元・首都圏においてキーパーソンとのネットワークの深化拡大を図るとともに、国内外のJNTO等が主催する商談会に積極的に参加した。

海外からのインセンティブツアー誘致のため、北京やベトナムホーチミンでの商談会に参加したほか、平成28年度に設立した北九州グローバルMICE推進協議会での事業により、台湾からのインセンティブツアー誘致のため、平成30年度に引き続き、現地旅行会社へのセールスにも取り組んだ。

また、リニューアルオープンした小倉城・天守閣、しろテラス、関門海峡ミュージアムの「マリーナテラス KAITO」をアフターコンベンションに利用する等、ユニークベニューを活用して誘致活動の強化を図っている。

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			
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。	10	3	6
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【共通】

人員については、土日の催事に対応できるようシフトを組むなど、プロパー職員、嘱託職員、派遣職員を効率的に配置している。また、令和2年度から4年間の中期経営計画を策定し、総務部と観光事業部、誘致部と事業部に両部を統括する事業調整官をそれぞれ配置することとした。各部の連携が促進されることで、企画や営業において新たな成果を期待したい。

職員の資質・能力向上を図る取組みについては、民間が主催する研修への派遣など幅広い職員研修を実施し、サービスに関する高いレベルの知識と専門性を習得するこ

とで、職員の資質・能力の向上につなげる人材育成プログラムに取り組んでいる。その他、貸館業務の統一したマニュアルを作成し運用することで一貫したサービスを提供するとともに、職員間の情報共有や課題解決に向けた迅速な対応により、サービス向上に努めている。

小倉駅新幹線口地区振興連絡会の事務局を務め、様々なイベントの企画や実施をするとともに、JR九州などと連携して広報活動を行うなど、地域の団体と協働して小倉駅新幹線口のにぎわいづくりを進めている。

加えて、市内のMICE関係者で構成する北九州市グローバルMICE推進協議会の事務局を務め、ホテルや旅行社などの関係者が一丸となって、「チーム北九州」としてMICE誘致や開催支援を行っている。

(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。	10	3	6
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【共通】

個人情報の管理については、法令等の改正に対応した内部規定の見直しを進め、マイナンバーに係る書類等の取扱いなど適正な処理を行っている。

平等利用・公平性については、北九州国際展示場管理要綱及び北九州国際会議場管理要綱に基づき適切に対応しており、利用者間で利用日が重複した場合は抽選を行うなど、特に大きな問題もなく公平性が確保されている。

施設の管理運営に係る収支については、会計処理規則を定め、適正な会計処理がなされている。

防災対策については、防火管理者と合わせて防災管理者の選任、自衛消防組織及び共同防火防災管理体制を整えるなど、適切な対策を講じている。

また、近隣での大規模イベント等の開催によって、施設利用者に影響が及ばないように、事前に関係各所への周知と協力を働きかける体制を整えており、大きなトラブルや混乱もなく、円滑に開催することができている。

【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
<p>[評価の理由]</p> <p>【北九州国際展示場】</p> <p>展示場の利用拡大のため、過去利用者へ定期訪問や、新規利用者へ開催日程や集客支援等の提案を積極的に行い、復活した展示会・見本市や、新規の大規模イベント等の誘致に取り組んだ。</p> <p>また、夏季と冬季の閑散期においては、ファミリー向けのにぎわいイベントを開催するなど集客を図り、小倉駅新幹線口のにぎわいづくりに大きく貢献していることは、大変評価できる。</p> <p>また、施設の維持管理については、人手不足の影響により委託費等の経費が増加しているが、業務内容や配置人員の見直し等により経費を最小限に抑えている。利用者へのサービス及び快適性の向上、老朽化した機器の更新、安全・安心、省エネなどを目的とした各種改修工事を実施するなど、効率的・効果的な管理運営が行われている。</p> <p>【北九州国際会議場】</p> <p>グローバルMICE都市・北九州市を牽引する施設として、ローカルホスト及びグローバルMICE推進協議会との連携を強化し、積極的な誘致活動を進めてきた。また、地元ネットワークだけでなく、海外での商談会への参加や、エージェントセールスを実施する等、海外ネットワークの拡充にも力を注いできた。</p> <p>その結果、JNTO（日本政府観光局）が発表する「2018年日本の国際会議開催件数」において、本市は133件、全国第8位と2年連続で過去最高順位となり、国際会議都市として高い評価を得たことに大きく貢献している。</p> <p>また、施設の老朽化が進む中、不具合が見受けられる箇所は早急に改修しており、施設における日々の点検等、適正な管理運営がなされている。</p> <p>【今後の対応】</p> <p>令和元年度は、年明け以降に新型コロナウイルス感染症の拡大による影響があったものの、誘致件数や稼働率で目標を上回り、JNTOが発表する統計において2年連続で過去最高順位となるなど、グローバルMICE都市北九州市の形成に向けて着実に前進する成果を得た。</p> <p>今後も、引き続き指定管理者と連携しながら産業学術振興施設として良質なサービスが提供できるよう努めるとともに、施設の長寿命化を図るなどして老朽化問題に対応していきたい。</p>			
<p>[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]</p> <p>適正に評価されている。</p> <p>今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。</p>			