

## 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 スタートアップ推進課
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 checked="" 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"> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 創業支援に関する業務 (問合せ対応、個別伴走支援等)</li> <li>・ その他業務 (事業計画書、収支計画書の提出等)</li> </ul>		
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	
1	<p><b>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</b></p> <p><b>（1）施設の設置目的の達成</b></p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>【所見】</b></p> <p>①施設の管理運営状況と設置目的に沿った成果            当施設の受付を一次対応窓口とし、専任インキュベーションマネージャーを配置の上で、入居者のみならず広く市民に開かれた形で創業や協業・事業拡大に関する幅広い相談対応を実施。事務局で継続しての相談対応の他、必要に応じて弁護士や会計士等の専門家によるサポート、また、金融や商工会議所等への橋渡しを積極的に行うなどした。            また、昨年度に引き続き、成長が見込まれる企業に対する指定管理者独自のアクセラレーションを実施。二期目となる今期は、支援企業数を5社から2社に絞り、弁護士、ファイナンシャルプランナー、公認会計士等の専門家によるメンタリングや、各企業等とのビジネスマッチング等、強力な伴走支援を実施した結果、相談・創業件数ともに目標を上回る実績となった。            特に創業件数に関しては、目標12件に対し25件と大幅に上回っており、設置目的である雇用機会の創出に寄与する環境づくりがなされたと高く評価できる。            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。</p> <p>②利用促進の取組みと効果            初回来館者には積極的に声掛けをし、利用しやすい雰囲気醸成に努めた。また、委託業者による日常清掃以外に事務局にて日々の巡回清掃を行い、快適な環境維持に努めた。</p> <p>④効果的な営業・広報活動と効果            公式ホームページやSNS、市政だより掲載等により、創業に関する情報の発信を実施。指定管理者主催、共催による各種セミナーやイベント等を開催し、セミナー参加者数は目標を上回る実績となった。特に、令和元年7月に実施した1周年イベントは400名近い集客の大イベントとなった。            こうした取組みが、来館者増にも繋がっており、指定管理者の取組みの成果の一環として評価できる。</p>

項目		H29(更新前)	H30	R1	R2	R3
事務室入居率	実績	75%	78%	92%	—	—
	目標	—	80%	85%	90%	90%
相談受付件数	実績	—	569 件	747 件	—	—
	目標	—	400 件	425 件	450 件	450 件
来館者数	実績	—	57,766 名	73,865 名	—	—
	目標	—	8,000 名	8,500 名	9,000 名	9,000 名
創業件数	実績	—	11 件	25 件	—	—
	目標	—	10 件	12 件	15 件	15 件
雇用創出数	実績	—	56 人	179 人	—	—
	目標	—	50 人	60 人	70 人	70 人
ビジネスマッチング件数	実績	—	10,453 回	12,120 回	—	—
	目標	—	800 回	850 回	900 回	900 回
セミナー開催数	実績	7 回	164 回	161 回	—	—
	目標	—	80 回	85 回	90 回	90 回
セミナー参加者数	実績	—	5,278 名	4,921 名	—	—
	目標	—	800 名	850 名	900 名	900 名
会議室利用者数	実績	3,525 名	6,102 名	5,532 名	—	—
	目標	—	3,000 名	4,500 名	5,000 名	5,000 名

## (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]

施設利用者のアンケート結果では、「大変満足」「満足」と回答した方の割合が 87%となった。

明るく利用しやすい施設、対応が親切という評価の声も大きい一方、館内の配置が分かりづらいという意見も多く、また、使用者の増加に伴い一部で Wi-Fi の低下も発生していることから、今後、利用者の満足度を維持・向上するためのさらなる環境改善が必要である。

満足度	H30	R1	R2	R3	R4
目標値	70%	71%	72%	73%	74%
実績	92%	87%	—	—	—

※H30 のアンケート回答者は当施設の入居者のみであり、外来利用者は含まれていない。

## 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。

#### [所見]

効果的な営業・広報活動による入居者（入居率）の増に伴い、共益費が減少（入居者の共益費が増加）したことから総事業費が減少した。

また、人件費や広報に関する費用などのその他の費用は横ばいであり、今後、さらなる効果的・効率的な経費の執行に努める必要がある。

なお、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。

(単位：千円)

事業費（指定管理業務）		H29（更新前）	H30	R1
指定管理料	予算	133,098	115,000	114,045
	決算	84,454	82,562	76,573
光熱水費※1	予算	76,145	63,110	63,110
	決算	37,495	30,687	26,145
その他	予算	56,953	51,890	50,935
	決算	46,959	51,875	50,428
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	122,975
	決算	84,454	88,230	76,573

※1 光熱水費には、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（更新前）	H30	R1
コワーキング事業	予算	—	10,107	13,476
	決算	—	9,790	13,513

(単位：千円)

その他		H29（更新前）	H30	R1
報償費※	予算	—	8,930	8,930
	決算	—	1,375	6,447

※ 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。

### [所見]

効果的な営業・広報活動による入居者（入居率）の増に伴い、事務室使用料は大きく増加した。入居率は92%と高く、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。

会議室について、利用人数は前年度よりも減少したものの、目標人数は上回ることができた。また、使用料は、前年度と同水準であった。

なお、自主事業に伴う収入は、予算を下回ったものの、実績は倍増した。今後、料金・システム等の見直しの検討を図り、さらなる収入増を図る必要がある。

使用料収入（市に帰属）			H29 (更新前)	H30	R1	R2	R3	R4
事務室	使用料（千円）	実績	49,449	51,730	60,370	—	—	—
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	3,411	—	—	—
	利用人数（人）	目標	—	3,000	4,500	5,000	5,000	5,000
		実績	3,525	6,102	5,532	—	—	—
目的外使用料（千円）		実績	18	2,552	3,626	—	—	—

自主事業収入（指定管理者に帰属）		H29 (更新前)	H30	R1	R2	R3	R4
コワーキング事業収入 (千円)	予算	—	14,029	32,744	—	—	—
	実績	—	11,756	23,339	—	—	—

## 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

### (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。

### [所見]

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ており、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。

また、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。

## (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する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

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

エントランス周辺に自由に利用できる空間を確保し、また、商談スペースを設置するなど、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。会議室利用につい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】

### 【所見】

#### ①有効性

創業支援の一次対応窓口として幅広い相談に対応していることから、「広く市民等に情報通信技術の利用の場を提供する」という役割を果たしている。また、各種セミナーやイベント等の開催による効果的な営業・広報活動により、相談件数は前年度178件増の747件、事務室入居率は前年度14%増の92%と大きく増加し、目標も達成していることから、「雇用機会の創出及び産業の活性化」にも一定程度寄与している。

指定管理者スタッフの対応等に関するアンケート結果では、「満足」と答えた割合が9割程度と高い水準にあったが、館内の配置や通信環境など、さらなる環境改善に取り組む必要がある。

## ②効率性

収入に関しては、入居者増に伴い、事務室使用料、会議室使用料ともに前年度を上回った。特に、事務室使用料については大幅な増加となり、指定管理者の積極的かつ丁寧な営業活動は高く評価できる。一方、人件費や広報に関する費用などのその他の費用は横ばいであり、今後、さらなる効果的・効率的な経費の執行に努め、収支改善していく必要がある。

## 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、運営状況に応じて適切に実施されている。

### [今後の対応]

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新しい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一層推進し、日本一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。