

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	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	北九州テレワークセンター	施設類型	目的・機能
	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 ・ <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 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 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) ・ 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	
1	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>（１）施設の設置目的の達成</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>【所見】</p> <p>①施設の管理運営状況と設置目的に沿った結果 当施設の受付においてインキュベーションマネージャーが中心となり、創業・創業後に関する相談対応を実施。創業相談は多岐に渡ることから、事務局だけでなく金融機関、士業（弁護士・弁理士、社労士）、VC、商工会議所等と連携したサポートを行った。 昨年度に引き続き、成長が見込まれる企業に対しては指定管理者独自のアクセラレーションプログラムによる支援を実施。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（サポーター）によるメンタリングや、各種企業等とのビジネスマッチング等を実施。支援企業数に関しては、昨年同様2社とし、1社に対する支援をより集中的に行った。 創業件数に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標値15件に対し12件の実績となった。その他ビジネスマッチング件数、セミナー開催数等も同様に目標数値未達の項目であるがコロナ禍の状況を鑑みれば、やむを得ないものと判断される。 一方で、相談受付件数についてはZOOMを活用した入居・起業に関するオンライン相談を実施するなど柔軟に対応した結果、目標値を上回った。 施設維持管理については、設備の保守・点検、施設保全に関する業務は滞りなく円滑に行われた。</p> <p>②利用促進の取組みと結果 新型コロナウイルス感染症対策として、毎日の共用部の清拭消毒や施設利用に関するしおりの作成・配布等、利用者が安心して利用できる環境作りを行った。 なお、新型コロナウイルス感染症対策のため、セミナーやイベントの開催自粛、コワーキングスペースの利用停止期間もあり、来館者数は減少した。</p> <p>④効果的な営業・広報活動と効果 コワーキングスペースの初期手数料無料やワンデイ利用者向けのキャンペーンを行った結果、利用者の確保に繋がった。また、公式ホームページやSNS（Facebook、インスタグラム、Youtube）を活用して創業や施設利用に関する情報発信を行い、施設の認知度向上に努めた。</p>

項目		H29 (更新前)	H30	R1	R2
事務室入居率	実績	75%	78%	92%	100%
	目標	—	80%	85%	90%
相談受付件数	実績	—	569 件	747 件	708 件
	目標	—	400 件	425 件	450 件
来館者数	実績	—	57,766 名	73,865 名	32,299 件
	目標	—	8,000 名	8,500 名	9,000 名
創業件数	実績	—	11 件	25 件	12 件
	目標	—	10 件	12 件	15 件
雇用創出数	実績	—	56 人	179 人	51 人
	目標	—	50 人	60 人	70 人
ビジネスマッチング件数	実績	—	10,453 回	12,120 回	90 回
	目標	—	800 回	850 回	900 回
セミナー開催数	実績	7 回	164 回	161 回	50 回
	目標	—	80 回	85 回	90 回
セミナー参加者数	実績	—	5,278 名	4,921 名	446 名
	目標	—	800 名	850 名	900 名
会議室利用者数	実績	3,525 名	6,102 名	5,532 名	1,566 名
	目標	—	3,000 名	4,500 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は、「大変満足」「満足」と回答した人の割合が88%となり、概ね高い評価が得られている。

施設を利用できる曜日・時間帯、職員対応の親切さは評価の声も大きい一方、商談室予約方法や会議室利用環境の改善等を求める意見もあるため、今後も利用者の満足度を維持・向上するための取組みが必要となる。

満足度	H30	R1	R2
目標値	70%	71%	72%
実績	92%	87%	88%

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）の増加に伴い、共益費が減少（入居者の共益費が増加）したこと、コロナ禍によりイベント支出が減少したこと等から総事業費が減少した。

その他の経費については前年度並みであり、今後も効果的・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	R2
指定管理料	予算	133,098	115,000	114,045	113,054
	決算	84,454	82,562	76,573	75,594
光熱水費※1	予算	76,145	63,110	63,110	63,110
	決算	37,495	30,687	26,145	25,887
その他	予算	56,953	51,890	50,935	49,944
	決算	46,959	51,875	50,428	49,707
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	121,984
	決算	84,454	88,230	76,573	75,594

※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	H31（R1）	R2
コワーキング事業	予算	—	10,107	13,476	13,476
	決算	—	9,790	13,513	13,080

(単位：千円)

その他		H29 (更新前)	H30	H31 (R1)	R2
報償費※	予算	－	8,930	8,930	8,930
	決算	－	1,375	6,447	8,580

※ 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]

前年度からの継続的な広報活動やスタッフの丁寧なサービス等により事務室入居率 100%を達成したことで事務室収入は過去最高値を計上しており、スタッフの入居率向上にむけた努力が反映され高く評価できる。

会議室使用料及び利用人数の減少は、新型コロナウイルス感染症の影響によるものであり、やむを得ないものと判断される。

また、自主事業収入についても、効果的な営業活動により予算を上回る実績を挙げている。

使用料収入 (市に帰属)			H29 (更新前)	H30	H31 (R1)	R2
事務室	使用料 (千円)	実績	49,449	51,730	60,370	65,466
会議室	使用料 (千円)	目標	－	1,900	2,100	2,300
		実績	1,591	3,427	3,411	1,592
	利用人数 (人)	目標	－	3,000	4,500	5,000
		実績	3,525	6,102	5,532	1,566
目的外使用料 (千円)		実績	18	2,552	3,626	3,658

自主事業収入 (指定管理者に帰属)		H29 (更新前)	H30	H31 (R1)	R2
コワーキング事業収入 (千円)	予算	－	14,029	32,744	27,054
	実績	－	11,756	23,339	23,632

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】

①合理的な人員配置

当施設の管理運営にあたる人員は、業務統括責任者、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。

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各種ビジネスセミナー（オンライン）への参加を通じての知識・スキルの共有が挙げられる。

地域等との連携は、金融機関、近隣創業支援施設、大学等との情報共有や意見交換を実施するなど、良好な関係が築かれている。

(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、また、商談スペースを設ける等、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

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

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、防災管理者の選定、自営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。新型コロナウイルス感染症の影響により、一部目標未達項目はあるが、事務室入居率、相談受付件数、来館者数は目標を上回る実績を挙げていることから、「情報通信産業の振興及び中小企業者の育成及び支援」にも寄与している。

②効率性

収入に関しては、事務室入居者率 100%を達成したことで事務室使用料は増加。指定管理者の積極的かつ丁寧な営業活動による結果であり高く評価できる。会議室使用料の減少は、新型コロナウイルス感染症の影響によるものであり、やむを得ないものと判断。一方、事業費（イベント支出等）は前年度より減少しているが、他経費については横ばいであり、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。