

## 令和元年度 第4回北九州市指定管理者の評価に関する検討会議

日時：令和元年7月24日（水）

10:00～11:00

場所：本庁舎15階 15C会議室

### 1 開会

### 2 所管課に対するヒアリング（評価の検証）

#### (1) テレワークセンター〔産業経済局生産性改革推進課〕

##### ア 施設所管課から評価のポイントについて説明

##### イ 質疑応答

##### （構成員）

「施設の設置目的の達成」で、一番重要なのが恐らく準備室の入居率だと思うので、評価結果として納得感はあるが、例えば来館者数、ビジネスマッチングの件数、セミナー参加者数といった他の数字はあまりに目標と実績の数値の乖離が大きい。カウントする考え方が違うのか、そもそも想定したものがこれだけ違ったのか、どう認識すればよいか。

##### （所管課）

来館者数は、入口にセンサーを付けて自動カウントする形に変わった。特にイベント等であれば、同じ方が何回も出入りされる等の重複で数が増えた可能性はある。

平成12年にテレワークセンターができた当初、「インキュベーション」という言葉はあったが、審査を経て入居された方をじっくり育てるような形で、卒業後、普通のオフィスに移っていただいたり、規模が大きくなって卒業していただいたりと、従前の施設はほかの重厚な造りであった。昨今の創業支援の風景というのは、いわゆるコワーキングスペース、スタバのような環境で、IT系の方がどうしても主体にはなるが、以前はWi-Fi環境等もあまり普及していなかったため、人がより格段に寄り付きやすくなったということもあり、来館者数は非常に増えている。

目標の設定にあたっては、平成12年から続いてきた旧態の形でずっと続いてきた前指定管理者による管理運営の際の数字を基にしている。もともと、目標が少なめに出ているというところはあるかと思う。

マッチング等についても、もともとはマッチングの考え方をもう少し厳しく見ていたが、現在は、入居者の交流会と別に、異業種の交流会も月に1回程度実施しており、入居者と外から来られる方の交流イベントみたいなものも定例化している。そこで行われる名刺交換等をマッチングと捉えてカウントしているために実績値が上がっているところがある。

セミナーについては、純粹に回数が増えている。また、前期のセミナー数が非常に少なく、1月当たり0.6回だったものが、今は1月当たり15回くらいまで増えているため、それによる違いと考えている。

##### （構成員）

「利用者の満足度」で、数は少ないが、これまで利用してきた人が以前のほうがよかったとか、以前より汚くなったとか、以前より気密性が低くなったように感じるとか、そういった以前と比べて少し落ちているという声がある。

改装工事について、例えば上の部分を全部締め切るのではなく少し開けるような改装工事の内容、その辺の主体は市なのか、指定管理者なのか。

(所管課)

改装工事は指定管理者の方で提案して行っているが、細かい仕様まで市で指定したということはない。アンケートの中で、従前の環境を好まれる方、どちらかというところ静かな環境というか、人があまり出入りしない環境、落ち着いて仕事ができるというところが、今はにぎやかな施設に変わったので、そのギャップからご不満を感じられる方はおられると思う。

それから、従前からおられる方のエリアについては、特に改装しておらず、セキュリティの中については触ってはいないが、玄関口の部分がオープンなスペースになったのに伴い人の出入りが多くなった。従前は、ほぼ入居者しか出入りしていなかったところが、今は共用スペースというか、指定管理者の自主事業スペースを貸し出してイベントを実施しているので、学生が非常に来るようになるなど環境が変わって騒がしいと。トイレ自体は、あくまでビルの共用トイレで指定管理者の管理下ではないが、客層と来客数が増えたということもあると思うが、トイレが汚くなったというご不満の声は確かに聞こえている。意見交換というか、調整を行うようにはしているが、やはり完全にはならないので、どうしてもアンケートを採るとそういう意見は出てくる。

(構成員)

そういうのは、もともと静かな環境を好んでいた方たちが慣れるか、その環境が難しいということであれば出て行くか、もしくはそういう環境が好きだという人たちがこれからどんどん増えてくるかということ、この2~3年くらいで変わっていきそうな感じなのか。

(所管課)

最終的に、どうも環境になじめないということになると、出られる方が出てしまうのは致し方ないと思う。管理上、空室はよくないので、逆の手当てもしていかなければいけないが、ただ創業支援施設という位置付けで、要は今の時流に合わせているというか、今、どこの創業支援施設も大体こんな感じである。福岡のほうは、学校を改装してやっている所以若干イメージが違うが、コワーキングスペースといわれるものが民間でもたくさんつくられており、大体喫茶店というかカフェのような環境になっている。そこで人がたくさん集まって、オープンイノベーションが生まれるとか、そういうことを行っているので、方向としては致し方ないものだと考えている。

(構成員)

「経費の低減」で、評価レベル「4」とされているが、表を見て、指定管理料がだいぶ減っているのは分かるが、文章を読んだだけでは評価の理由が明確になっていないと思われるので、文章で補っていただきたい。

(構成員)

その他の更新費だが、これは指定管理者に払うものか。

(所管課)

指定管理者に、入居率が当初想定したものよりも成績が良ければ、報償費を支払い、悪ければ逆にペナルティが発生する。市の財産で、会議室やオフィスを貸ししているところの入居管理や、新しい入居者を探す業務にあたってのインセンティブのような位置付けである。

(構成員)

その評価として相応しい項目が、この項目以外にないとは思いますが、それが果たして経費なのか。

(所管課)

経費収入のところが分かりにくいのが、管理料ということで、市が払っているお金という意味で、ここに入れるしかない形式となっている。

(構成員)

最初と2つ目の質問に関連するが、COMPASSになって、多分少し、設置目的だとかコンセプトが変わったと思う。それ自体は、時流や世の中のニーズに合わせてということで理解できるが、1つはもともと入居されていた方からすると、やはりコンセプトややり方が変わっているので、アンケートで不満が幾つか出てきている。それは、3年たつと解消されていくものという気がするのです。

気になるのは、設置目的やコンセプトが変わったのに合わせて評価の指標や項目等を変える必要がないのかということである。例えば、先ほどのビジネスマッチングの件数については、捉え方として、名刺交換会をビジネスマッチングとは普通は言わない。表現の話だと大した話ではないと思うが、どの項目で評価するのか、今回ということではなく、これから先、検討いただく必要があると思う。

アンケートも、入居者にアンケートを採られているが、入居者のインキュベーションだということであれば、それは当然だと思うが、「起業家が集いイノベーションを創出する」というところからすると、イベントに参加した人にアンケートを採るなど、難しいとは思いますが、そこから何が生まれたかを成果として測るというように、もう少し違った指標も要るのではないか。その辺、お考えになっているところはあるか。

(所管課)

入居者のアンケートは従前の延長で行っているが、利用者が非常に増えているところというのは新たなユーザーになっているため、その声を拾っていくというのは必要なことだと思っている。適宜、状況をふまえて見直しをかけていきたい。

(構成員)

施設の目的やあり方というのは、時代によって変えるのはしごく当然のことだと思うので、それを評価するのは難しいが、ぜひその辺を工夫していただければと思う。

(構成員)

5ページの先ほどの指定管理者の繰入金について、これは結構、金額としては大きいですが、初年度なのでたまたまこういう形になって、次年度からはなくなる見込みなのか。要するに、指定管理者に過度な負担をかけているのではないか。

(所管課)

これは、主にはホームページの制作や運営経費、あるいは立ち上げの時期ということもあり、旅費が当初かなり膨らむといった経緯があったため、初年度ならではという部分がかかなり大きいとは考えている。次年度、これがゼロになるかは今の段階では見えな  
いが、継続的に施設を運営していくことからすると、持ち出しが多いのは良くないこと  
なので、指定管理者側とも話をしながら注視していきたい。

(構成員)

前年もそうだが、水道光熱費の予算と決算が乖離する原因は何か。

(所管課)

予算上は、この施設そのものが水道光熱費を市と入居者で費用負担を案分しており、  
入居者が増えれば、その分市側の負担が減るという仕組みである。仮に入居者がほとん  
どいなくなった場合は全て市が支払う必要があるため、念のために予算上少し多めに取  
っており、結果的に予算と決算の乖離が出ている。万が一そのような事態になったとき  
に、補正予算を組む等実態に合わせて予算組みをすればこういったことが起きないとは  
思っているが、今のところそういう予算の組み方をしている。

(構成員)

そう考えれば、水道光熱費の3,000万円分が減っただけで、指定管理者が評価され  
るところではないのではないか。

(所管課)

ただ、減った理由としては、入居率が上がったことに伴う経費削減という意味では、  
指定管理者の努力の結果である。

(構成員)

この3%というところか。

(構成員)

入居率の話は前のところで考えるべきであり、経費の削減をそこでというのは、仕組  
み上の話であり、ここで二重に評価する必要があるのかどうか。コスト削減の努力を別  
途されていて相対としての費用が下がっているであれば指定管理者の評価だと思うが、  
入居率の上昇に伴って市の負担が減ったことをもってコスト削減の努力かという、そ  
れは少し違うのではないか。他に何か努力をされているようなところはあるのか。

(構成員)

要するに、「施設の設置目的」のところで入居率を評価しているので、ここでまた入  
居率だけで評価すると二重評価になってしまう。具体的な費用の節約の努力を指定管理  
者がされているかどうか。

(所管課)

4ページが一番下に記載したが、いわゆる設備の維持管理にかかる清掃や警備にかか

る経費の項目の内訳を見ると、当初見込んでいた予算よりも、事業者とのやりとりの中でかなり予算を圧縮しているというのは数値上見えている。また、日常的な清掃に関しても、来館者がかなり増えたことで、エントランスの所は、雨の日などは汚れやすくなるが、そこは業者任せではなく、受付のスタッフの方などが掃除されるなど、地道な努力をされている。そういう意味では、かなり努力していると思っている。

(構成員)

確かに、通常、イベント等で来館者が増えれば、その分どこかでコストがかかるので、そこを頑張っているということであれば、それをもう少し分かりやすく記述していただくといいかもしれない。今の評価の理由で書かれていることだと、どこも普通にやっているの、そのような理由が必要であると思う。

### 3 意見交換・議論

#### (1) 第4回目・とりまとめ

(構成員)

テレワークセンターのアンケートで、「指定管理者は、現在の団体で良いと思いますか」という、ダイレクトな質問は昔からずっとあるのか。もう少し変えられないのか。

また、例えばアンケートの問6など回答の選択肢が非対称の部分があるので、アンケートの中身も少しご検討いただきたい。併せて、ゲストで行く人が増えているのでアンケートの対象についてもご検討いただきたい。

(構成員)

ちょうど切り替えの時期とは思いますが、ゲストで行く人が増えると、静かに仕事をしたいという、今までの人たちの行き場所がなくなるのではないか。

(構成員)

前回の評価の時に、これだけコワーキングスペースだとか民間のインキュベーション施設みたいなものがたくさん出てきている中で、テレワークセンターをこの形でやる意味があるのかという意見もあったが、今期から民間のコワーキングスペースよりに寄せたということだと思う。併せて評価の視点のようなものを検討いただければと思う。

#### (2) ヒアリングしないものについての検討

(構成員)

本城球場等 3 スポーツ施設2ページのところで、観客数を差し引いた利用者数を考慮した場合、目標値を達成しているかどうかというコメントがあったほうがいいのではないか。現在の記載だけでは、目標を全く達成していないのに評価レベル「4」だが、本当は目標値の中にはギラヴァンツの観客数も入っているわけで、その平均が確か7万人だと思う。目標値からギラヴァンツの分を減らすのか、実際の実績に足すのか。

(構成員)

足すのは違和感があるので、どちらかという目標を減らすような見せ方ではないか。

(構成員)

担当課としては、上の新規の利用者獲得の部分で表現されていると思うが、もう少し

数値的に記載できないか。表の修正が難しければ、目標値にはギラヴァンツのお客さんがそもそも含まれていて、それが平均何人くらいで、それを除いても頑張っているということで、数字を用いて説明していただくと、より分かりやすくなると思う。

(構成員)

小倉南図書館・曾根分館の「施設の設置目的の達成」のところ、「これら関係団体等の受入を通じて、施設の設置目的に沿った成果を達成し」とあるが、どの評価のポイントに該当するのか。設置目的として、そういう人材育成があるのか。

(構成員)

確かに、養護学校、支援学校を連携して人が呼べたというのはいいことなので、それは評価して良いと思うが、その他は別の項目で評価しているので、不要ではないか。

(構成員)

北九州港港湾施設の「経費に低減」で追記していただいた内容は、千円単位で良いのではないかと。また、評価の理由の2つ目に、「年間一億円を超える光熱水費」とあるが、予算・決算ともに1億円を超えていないので、この表現は整合性がとれないのではないかと。

(事務局)

経費がかかる部分について工夫しているということをお伝えしたいのかもしれない。

ただし、今のままであれば、表との整合性が取れないのではないかとということと、予算と決算について千円単位で記載することについて投げかけはしたい。

### (3) 検討会議における意見の検討

(事務局)

制度としては評価シートの最後の部分に、評価に関する検討会議における意見を記入するフォーマットにしており、去年でいえば、全体的にアンケートの見直しに関する意見とした。今年は全体を見ている中で、ご意見を頂いた部分、特に将来に向けた工夫に関するものをピックアップしているので、ご意見をいただきたい。

(構成員)

スポーツ施設のところは、非常に良い取組みが施設間で横展開されると行政サービス全般の向上につながると思う。

(事務局)

ただ、本来的には指定管理の評価ではないが、これは公表することを前提に考えているため、我々としては指定管理者にも伝えたいという意味で入れている。特にご意見がなかったところに関しては、例えば玄海青年については将来に向けてのご意見はなかったので、適性に評価されているので、今後もサービスのよりよい向上に向けて連携していただきたいという意見を挙げているので、ご意見があればメール・電話等でお願ひしたい。

(構成員)

あとは、母子寮のところで、「アンケート以外で利用者の満足度をはかれる方法がないか、検討する必要がある」。という意見を出したい。

#### 4 事務局より今後の事務の進め方の確認

(事務局)

本日でお集りいただくのは最後となるが、さらにご意見を頂いたものに関しては、メールや郵便等でご確認いただきご意見をいただきつつ、最後に座長とお話しさせていただきながら、所管課が最終決定をして公表という形で今後進めさせていただきたい。

(座長)

検討会議における意見および、本日までの検討会議の意見を踏まえた所管局の対応については、何か気付いたことがあれば、事務局にご連絡していただき、最終的には私と事務局で修正なり形を整えるので、一任していただくということによろしいか。

(一同「異議なし」)

#### 5 閉会