

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 地域経済振興部 スタートアップ推進課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	愛称：COMPASS 小倉 (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			
	インセンティブ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無		インセンティブ制 <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成果</p> <p>北九州テレワークセンターは、本市における雇用機会の創出や産業の活性化に寄与するため整備された施設である。平成30年度、地域発のイノベーションの創出及び社会に新しい価値を提供するスタートアップ等が起業しやすい環境を整備するため、コワーキングを併設した施設へリニューアルを行っている。</p> <p>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、法人設立や事業拡大に関する幅広い相談対応を実施。また、専任のインキュベーションマネージャーが一時窓口となって、金融機関、士業（弁護士・弁理士、社労士）、ベンチャーキャピタル（以下、VC）、商工会議所等と連携して専門性の高いサポートにつなげていく等、切れ目のないサポートが図られた。</p> <p>また、成長が見込まれる企業に対する伴走支援については、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（平成30年度より継続）。令和4年度は2社に対して弁護士、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伴走支援を行った。過年度採択者については、支援ニーズや成長段階に応じてグロース（成長）支援を実施（令和3年度より継続）。</p> <p>その結果、相談受付件数780件、創業件数19件の実績となり、目標値を上回る成果が挙げられている。</p> <p>さらに、令和4年度は指定管理者独自の取組みとして起業前・起業直後の方などを対象に、「アントレプレナーアカデミー」を全6回にて開催。先輩起業家を招聘しワークショップの開催を行うことで起業精神の喚起に繋がる取組を実施した。</p> <p>施設の運営に関する業務（事務室の入退去にかかる業務、会議室利用にかかる手続き等）及び施設の管理に関する業務（設備の保守・点検、施設保全に関する業務等）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</p> <p>新たに起業する際は多岐にわたる業務が集中することから、入居者の多様な働き方に合わせて、開館時間の延長、利用者同士のコミュニティ形成に資する定期的なイベント実施、商談スペースの提供など、利便性向上に取り組んだ結果、来館者数の大幅増に繋</p>

がっている。

また、昨年度に引き続き、JETRO 北九州相談窓口や開業ワンストップセンター、雇用労働相談センターといった創業予定者・創業後の相談に幅広く対応できる窓口を施設内に開設し、各種相談に対応した結果、相談件数の増加に繋がった。

③ 単独施設のため該当なし。

④ 効果的な営業・広報活動と効果

当施設の取り組み内容が、スタートアップや創業に取り組む人材に届くよう、公式ホームページの設置・運営に加え、SNS (Facebook、Instagram) 等の広報媒体を活用したイベント告知など情報発信を行い、施設の認知度向上に努めた。

事務室に関する広告宣伝や既知のスタートアップ等企業へ個別アプローチを行うなど、入居率向上に向けた取り組みを行った。また、会議室利用については、ホームページで会議室予約状況を把握できるように改善し利便性向上に繋がる取組を行った結果、会議室利用者数・利用金額の増加に繋がった点は評価できる。

項目		H29 (更新前)	H30	R1	R2	R3	R4
事務室入居率	実績	75%	78%	92%	100%	98%	92%
	目標	—	80%	85%	90%	90%	90%
相談受付件数	実績	—	569 件	747 件	708 件	521 件	780 件
	目標	—	400 件	425 件	450 件	450 件	450 件
来館者数	実績	—	57,766 名	73,865 名	32,299 件	35,532 名	58,587 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	25 件	12 件	12 件	19 件
	目標	—	10 件	12 件	15 件	15 件	15 件
雇用創出数	実績	—	56 人	179 人	51 人	80 人	60 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	12,120 回	90 回	406 回	2,464 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	161 回	50 回	28 回	42 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	4,921 名	446 名	389 名	1,288 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	5,532 名	1,566 名	2,412 名	4,873 名
	目標	—	3,000 名	4,500 名	5,000 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]

満足度	H30	R1	R2	R3	R4
目標値	70%	71%	72%	73%	73%
実績	92%	87%	88%	73%	94%

① 利用者アンケート等の結果

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94%と高い満足度が得られている。受付の対応が丁寧といった評価の声もあり、また、新型コロナウイルス感染症の影響も少なくなり、以前から要望のあった入居者交流会の再開等過去アンケートでの要望に応えられた点が満足度向上に繋がったものと考えられる。

入居にメリットを感じる声として「時間の制約なく作業ができる」、「他の入居者とのネットワーク構築ができる」などが挙げられている。一方で、海外との接点が作れるイベント実施や事務局からの情報発信強化を求める声が挙げられている。

② 利用者の意見把握、反映する取組

利用者からの要望に応じて、会議室予約状況が把握できるようホームページ改修を行い、意見を反映する取組みを行った。一方で、会議室の空調機器更新や商談室の増室、オンライン予約システムの整備等の要望も挙げられていることから、今後も利用者ニーズを把握し、反映する取組が必要と考えられる。

③ 利用者からの苦情に対する対応

平成30年6月のリニューアル以降大きなトラブルや苦情は確認されておらず、利用者の意見・要望等に対して丁寧な対応がなされていると考えている。

④ 利用者への情報提供

施設内において、創業に関する様々な情報について、ポスター・チラシ等の印刷物の設置・掲示に加えて、SNS（Facebook、インスタグラム）等を積極的に活用した利用者への情報提供に努めている。

⑤ その他の取組み

新型コロナウイルス感染症の影響が依然として続いていたことから、毎日の共用部清拭消毒実施やAIMビル管理会社と連携した消毒・換気の実施など、利用者が安心して施設利用できる環境整備に努めた。

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]

① 経費を効率的に低減するための取組みとその効果

効果的な営業・広報活動により年間平均90%を超える高い入居率を維持したことから、市が負担する共益費は令和3年度と比較しほぼ横ばいで推移しており、低減に向けた取組みの努力が伺える。

② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について

再委託されている清掃、警備、設備の保守等については、同ビル全体の管理者と連携しながら他施設と同様の水準で行われており、適切に実施されている。

③ 経費の効果的・効率的な経費執行について

令和4年度は事業費・人件費といった項目で経費が増加している。これはグロース（成長）支援、アントレプレナーアカデミー（セミナー）の開催といった起業・スタートアップ支援の強化を目的とした創業機運醸成に資する経費増加であり、やむを得ないものと判断。一方、経費のうち、消耗品など施設維持管理に関する経費は経費節減の取組みにより低減しており、効果的・効率的な経費執行がなされている。

（単位：千円）

事業費（指定管理業務）		H29 (更新前)	H30	R1	R2	R3	R4
指定管理料	予算	133,098	115,000	114,045	113,054	111,017	108,981
	決算	84,454	82,562	76,573	75,594	74,517	76,020
光熱水費※1	予算	76,145	63,110	63,110	63,110	63,110	63,110
	決算	37,495	30,687	26,145	25,887	23,965	24,463
その他	予算	56,953	51,890	50,935	49,944	47,907	45,871
	決算	46,959	51,875	50,428	48,777	46,560	49,567
追加指定管理業務	決算	—	—	—	930	3,992	1,990
指定管理者繰入金 ※2	予算	—	—	—	—	—	—
	決算	—	5,668	—	—	205	4,640
総事業費	予算	133,098	123,930	122,975	121,984	119,947	117,911
	決算	84,454	88,230	76,573	75,594	74,722	80,660

※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 指定管理者繰入金の主な要因

平成30年度：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）、

令和3年度：グロース支援開始に伴う専門家人材（スポット配置）の増強に伴う経費

令和4年度：アントレプレナー教育実施に伴う広報・専門家人材にかかる経費

(単位：千円)

事業費（自主事業）		H29 (更新前)	H30	R1 (H31)	R2	R3	R4
コワーキング事業	予算	—	10,107	13,476	13,476	13,624	13,025
	決算	—	9,790	13,513	13,080	13,074	12,651

(単位：千円)

その他		H29 (更新前)	H30	R1 (H31)	R2	R3	R4
報償費※	予算	—	8,930	8,930	8,930	8,930	8,930
	決算	—	1,375	6,447	8,580	7,920	6,867

(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】

事務室入居率は年間平均入居率90%を超えており、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高い入居率を維持した結果、事務室使用料収入は高い水準で確保されている。コワーキング利用者だけでなく、SNSを活用してオフィスの紹介を広く行ったほか、事務室に関する広告宣伝や企業へ個別アプローチを行うなど、施設の認知度、入居率向上にむけた取り組みの結果として評価できる。

会議室使用料については、目標値を大きく上回る実績を上げており、利用者に対する継続的な利用案内や施設の認知度向上にむけた努力が反映されている結果として高く評価できる。

また、コワーキング運営による自主事業収入については、継続的な周知・営業活動を続けた結果、コワーキング利用者増による増収や法人登記利用サービスの利用者促進などが図られ、高い水準での実績に繋がっている。

使用料収入（市に帰属）			H29 (更新前)	H30	R1 (H31)	R2	R3	R4
事務室	使用料 (千円)	実績	49,449	51,730	60,370	65,461	64,477	60,260
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	1,592	2,339	4,430
	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	1,566	2,412	4,873
目的外使用料 (千円)		実績	18	2,552	3,626	3,637	2,783	3,666

自主事業収入 (指定管理者に帰属)		H29 (更新前)	H30	R1 (H31)	R2	R3	R4
コワーキング 事業収入（千円）	予算	—	14,029	32,744	27,054	22,970	27,580
	実績	—	11,756	23,339	23,552	25,814	29,490

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 職員の資質・能力向上

スタッフの資質・能力向上の取り組みとしては、施設内外で開催されるビジネスセミナー（オンライン）への参加や入居者交流会での積極的なコミュニティ作りへの取り組みを通じて知識・スキルの向上が図られている。

③ 地域等との連携

地域等との連携は、金融機関、近隣創業支援施設やコワーキング施設、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。具体的には、施設内で西日本シティ銀行やJETRO 北九州による定期相談窓口の設置や、北九州市立大学 地域創生学群「キタキュープロモーション」の実習場所として当施設を活用させるなど連携を深めている。

また、令和3年3月より、「開業ワンストップセンター」、「雇用労働相談センター」を開設し、市内全域を対象とした創業支援機能が強化されたことを受け、近隣創業支援施設、市内コワーキング施設等の関係機関との連携に努めた。

(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を守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管理されている。

② 利用者が平等に利用できる配慮

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。

③ 利用者の選定が公平で適切に行われたか

オフィススペースへの入居申請については、所管部署とも連携しながら、入居要件や提出書類等の審査ルールを厳格に運用し、選定が公平に行われていると考えている。また、会議室の利用申請については、利用目的が不適切（販売イベント等）でないかの確認や初回利用者に対し反社情報のチェックを徹底するなど、適切な運用が図られている。

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、所管部署とも緊密に連携が取れており、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

令和4年度は、事務室入居率、相談受付件数、来館者数、創業件数といった項目にて目標を上回る実績を挙げていることから、「広く市民等に情報通信技術の利用の場を提供する」「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」といった本施設の設置目的に沿った成果として有効性があったものと判断できる。

② 効率性

指定管理料について、事業費等経費が増加した項目あるが、施設の役割を果たすための支援に力を入れた結果であり、取組は有効性の高いものであったことからやむを得ないものと判断。

収入について、事務室入居率は年間平均入居率90%を超えており、事務室使用料収入は高い水準で確保されている。会議室使用料については、目標値を大きく上回り過去最高値での実績を計上しており、スタッフの会議室利用案内や施設の認知度向上にむけた努力が反映されている結果として高く評価できる。

③ 適正性

管理運営、平等利用、安全対策、危機管理体制については、広く市民に開かれた公の施設に相応しい運営、また入居者・来場者が安心して利用できる施設となるよう適切に実施されていると判断できる。