

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局総務政策部産業政策課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立商工貿易会館	施設類型	目的 ・機能
	所在地	小倉北区古船場町1番35号		
	設置目的	商工業及び貿易に関する相談、情報提供等の事業を行うとともに、中小企業団体及び貿易関係団体に対し相互の連携を図る場を提供し、商工業及び貿易の振興を図る。		
利用料金制		<input 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 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	北九州商工会議所		
	所在地	小倉北区紺屋町13番1号		
指定管理業務の内容		1 施設の維持管理業務 ・清掃、警備、設備等保守・点検、衛生・環境確保等 2 施設の利用に関する業務 ・会議室等の使用許可 (受付、申込受理、備品等の貸し出し) ・会議室等の使用料の徴収、返還及び市への納付 ・事務室使用料、共益費の市への納入 ・会議室等の利用促進 ・施設利用者及び市との連絡調整 3 その他管理運営に関する業務 ・事業計画書及び収支計画書等の提出 ・関係機関との連絡調整 等		
指定期間		平成31年4月1日～令和7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		35		28																																			
(1) 施設の設置目的の達成																																							
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組みがなされ、その効果があったか。		20	4	16																																			
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。																																							
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①② 指定期間中にトラブル等はなく、適切な管理運営が行われている。また、設置目的の「相互連携の場を提供し、商工業の振興を図る」では、定期的にテナント間の意見交換の場を設けるなど達成できている。</p> <p>会議室等の利用促進については、後述④に記載のとおり商工会議所会員への広報活動や、セミナーや会議等の誘致を行っている。</p> <p>こうした取組により、利用件数の目標値（1,800件/年度）に対して、実績は年度平均1,449件、達成率80.5%となっている。目標未達の主たる要因は、目標設定当時より会議室が1室減となったこと及びコロナ禍による利用数の減少である。</p> <p>しかしながら、こうした外的要因を除外して試算した場合、コロナ禍の影響が特に大きかった令和2・3年度を除く3ヶ年度の1室あたり平均利用件数は408件であり、これを会議室減少前の5室で換算すると、408件×5室=2,040件/年度となり、目標値を上回ることになる。これらのことから、これまでの広報・誘致活動や丁寧な窓口対応が一定の効果をもたらしたものと認めることができる。</p>																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】30年度（更新前）</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標（利用件数）</td> <td>1,300件</td> <td>1,800件</td> <td>1,800件</td> <td>1,800件</td> <td>1,800件</td> <td>1,800件</td> </tr> <tr> <td>実績（申込件数）</td> <td>1,168件</td> <td>1,128件</td> <td>663件</td> <td>830件</td> <td>1,194件</td> <td>1,110件</td> </tr> <tr> <td>実績（利用件数）</td> <td>1,800件</td> <td>1,590件</td> <td>1,010件</td> <td>1,335件</td> <td>1,672件</td> <td>1,642件</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>138.5%</td> <td>88.3%</td> <td>56.1%</td> <td>74.2%</td> <td>92.9%</td> <td>91.2%</td> </tr> </tbody> </table>					利用者数	【参考】30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	目標（利用件数）	1,300件	1,800件	1,800件	1,800件	1,800件	1,800件	実績（申込件数）	1,168件	1,128件	663件	830件	1,194件	1,110件	実績（利用件数）	1,800件	1,590件	1,010件	1,335件	1,672件	1,642件	達成率	138.5%	88.3%	56.1%	74.2%	92.9%	91.2%
利用者数	【参考】30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度																																	
目標（利用件数）	1,300件	1,800件	1,800件	1,800件	1,800件	1,800件																																	
実績（申込件数）	1,168件	1,128件	663件	830件	1,194件	1,110件																																	
実績（利用件数）	1,800件	1,590件	1,010件	1,335件	1,672件	1,642件																																	
達成率	138.5%	88.3%	56.1%	74.2%	92.9%	91.2%																																	
<p>※利用件数が申込み件数を上回るのは、1件の申込みで複数回利用することもあるため。 <input type="text"/>・・・評価対象年度</p>																																							

(参考) 会議室数の推移

年度	(参考)H30	R元	R2	R3	R4	R5
室数	5	(5→)4	4	4	4	4

施設の利用者増や利便性の向上に向けた環境整備については、1階エントランスへのテーブル、チェア、観葉植物を設置などにより、玄関周辺にある共用スペースの快適性が維持されている。また、無料でインターネットに接続可能なWi-Fiサービスも継続提供しており、テナント入居者や会議室利用者からも好評を得ている。

④ 営業・広報活動については、

- 1) 商工会議所の会員（約9,800社）向け機関紙（毎月発行）への利用案内の掲載
- 2) 講習会・セミナー開催時の利用案内チラシの配布
- 3) 商工会議所職員による企業訪問時の利用案内チラシの配布
- 4) メルマガ（登録件数約4,500件）への利用案内の掲載
- 5) 商工会議所が主催・共催する講座やセミナー等の開催

など、商工会議所のツールを活用した活動を実施している。こうした活動が前述の利用実績に繋がっていることから一定の効果があつたものと認めることができる。

(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。	15	4	12
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、その効果があつたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 「商工貿易会館全般の満足度」に関して「満足」「非常に満足」と回答した割合は、会議室等利用者では、期間中平均99.6%（2期目99.0%）、テナント入居者では、同94.2%（同91.5%）となっている。各々目標値の100%には及ばないものの、利用者からは高水準の評価を得ており、また前期よりも向上しているが、恒常的な利用者であるテナント入居者の満足度については更なる向上に努める必要がある。
- ②③⑤ 会館利用者からの「意見」では、空調や給湯設備、トイレなど施設の老朽化に伴うものが多く、特にトイレについては、令和2年度に1階トイレ、令和4年度に2階トイレを改修したことから、入居テナントのある3階以上のフロアのトイレの改修を望む声が散見される。これらを踏まえ、設備改修までの当面の対応として、トイレへの芳香剤・便座クリーナー・消毒液の設置やコロナ禍におけるアルコール消毒液設置等の感染防止対策、Wi-Fi環境の継続提供など、きめ細かな環境衛生及び利便性の向上に取り組んでいる。

こうした取組により、利用者アンケートの「相談や要望、苦情に対する指定管理者の対応」については「満足」「非常に満足」と回答した割合は、令和4年度のテナント

入居者93%の一度を除き、100%となっており、アンケートの意見欄にも指定管理者の対応に対する感謝の声が多く寄せられている。

- ④ 利用者への情報提供については、テナント入居者に対しては、1階エントランスホールの掲示板（令和5年度リニューアル）にイベント等の掲載を行っている。また、テナントの連絡責任者を通じて情報共有を行っている。会議室利用者に対しては、問い合わせ時における料金や使用上の注意事項などの丁寧な説明、ホームページ（令和2年度リニューアル）への会議室等の情報（会議室写真、レイアウト図、予約状況）の掲載などを行っている。

● 商工貿易会館全般の満足度

【会議室等利用者】

満足度	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	100%	100%	100%	100%	100%	100%
実績	98%	98%	100%	100%	100%	100%
回答数	120件	122件	120件	123件	128件	123件

【テナント入居者】

満足度	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	100%	100%	100%	100%	100%	100%
実績	92%	100%	92%	100%	86%	93%
回答数	13件	15件	13件	15件	14件	14件

● 指定管理者への具体的な満足度を示す指標

（相談や要望、苦情に対する指定管理者の対応への満足度）

【会議室等利用者】

満足度	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
実績	100%	100%	100%	100%	100%	100%

【テナント入居者】

満足度	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
実績	100%	100%	100%	100%	93%	100%

※ ・・・評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み	45		29
(1) 経費の低減等	35	3	21
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】

①②③ 指定管理者への支払いは当初の計画どおり（令和4年時のエネルギー価格高騰を除く）の水準を維持している。特に、近年では人手不足による人件費の上昇や施設老朽化による修繕費の増加傾向もある中で、当初の計画水準を維持していることは、評価できる。

光熱水費については、会議室やテナントの使用状況等に左右されるため、年度によって変動はあるものの、照明のLED化や間引き、節電・節水等を行った結果、全ての年度において当初の予算額を下回った。

【指定管理料の推移】

	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
指定管理料	68,740,000	72,424,446	73,089,000	73,089,000	75,683,339	73,089,000

【光熱水費の予算額】

	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
指定管理料	17,496,000	17,658,000	17,160,000	17,160,000	20,160,000	22,176,000

【光熱水費の推移】

年度		電気 (kw)	ガス (m ³)	水道 (m ³)	光熱水費計
(参考) H30	料金	10,062,722円	4,477,921円	1,595,910円	16,136,553円
	使用量	494,273kw	38,214 m ³	3,091 m ³	
R元	料金	10,383,072円	4,627,712円	1,548,470円	16,559,254円
	使用量	504,972kw	40,166 m ³	2,957 m ³	
R2	料金	10,396,617円	4,134,385円	1,593,023円	16,124,025円
	使用量	496,439kw	37,948 m ³	2,970 m ³	
R3	料金	10,469,369円	4,693,836円	1,512,786円	16,675,991円
	使用量	494,373kw	39,835 m ³	2,871 m ³	
R4	料金	11,317,995円	6,720,344円	1,725,125円	19,763,464円
	使用量	501,369kw	42,060 m ³	3,276 m ³	
R5	料金	9,660,222円	5,136,370円	1,783,279円	16,579,871円
	使用量	502,186kw	39,316 m ³	3,323 m ³	

※ ・・・評価対象年度

(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】						
① テナント使用料は入居面積や入居団体数の変動に伴い増減する。一方、会議室等使用料は、コロナ禍の影響を除いた初年度と最終年度で比較すると増収となっている（令和元年度（収入）13,900千円（利用件数）1,590件 ⇒ 令和5年度（収入）14,587千円（利用件数）1,642件と（収入）約687千円の増額、（利用件数）52件の増加）。これは、令和2・3年度のコロナ禍の影響で利用件数が減少したものの、指定管理者の日頃の親切丁寧な窓口対応や広報活動によって、収入・利用件数がともに増加したものと考えられるため一定の評価ができる。						
会議室 利用状況	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算額	16,971,750円	15,128,332円	15,483,709円	14,691,858円	13,900,006円	12,488,218円
決算額	16,078,079円	13,900,006円	9,080,825円	12,488,218円	14,604,721円	14,587,167円
利用件数	1,800件	1,590件	1,010件	1,335件	1,672件	1,642件
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度						
※ 貸事務室の使用許可権限は、商工業関係団体の誘致・支援において政策的運用が欠かせないことから、指定管理者制度導入後も市で留保している。このため、指定管理者の収入増への取組の成果は、会議室等使用料により評価する（会議室等使用料には、前庭の目的外使用料も含む）。						
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。						
【評価の理由、要因・原因分析】						
① 管理室事務員（3名）、警備員（5名）、建物・機械設備担当者（6名）、清掃員のスタッフ（6名）毎に勤務のローテーションを組んで、適切な配置を行っている。						
② 利用者の要望や苦情には迅速かつ真摯に対応している。年1回北九州商工会議所が主催するマナー研修に参加し、職員のマナー向上に努めている。 また、定期的に設備管理、警備、清掃担当部門と内部会議を行い、施設管理に必要な専門知識の研鑽に努めている。						

(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】			
① 個人情報保護に関するマニュアルを定め、「個人情報保護方針」を制定し、個人情報の保護に細心の注意を払っている。			
② 会議室の利用申込の受付は先着順としており、公平性は確保されている。また、公益法人としての立場に立脚し公平な管理を行っている。			
④ 定期的なモニタリングや業務報告の精査を行った結果、適切な収支内容である。			
⑤⑥⑦ 館内に防犯監視カメラを設置し、警備員が巡回を実施するなど防犯に努めている。緊急事態が発生した場合は「危機管理マニュアル」や「北九州市商工貿易会館消防計画」に基づき対応することとしている。また、11月には火災予防に係わる研修会を実施するなど、危機管理に関する啓発もなされている。			

【総合評価】

合計得点	69	評価ランク	C
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら業務を行っていった結果、コロナ禍前に近い数値まで実績をあげたことは、指定管理者の広報活動等による成果と評価できる。 ・経費については、人手不足による人件費の上昇や施設老朽化による修繕費の増加傾向もある中で、当初の計画水準を維持していることは評価できる。 ・アンケート結果については、老朽化した設備に対する設備面での要望は見られるものの、「商工貿易会館全般の満足度」に関しては利用者から高い評価を得ている。設備面の改善については、限られた予算の中で、できるだけ要望に応えることができるよう、緊急性等を考慮しながら適宜実施しており、対応も迅速である。 ・施設の管理運営に関しては、適切な人員配置とともに、利用者に公平な体制で対応しており、安全面・防災面でも適切な管理体制が整備されている。 ・利用促進・利便性向上については、利用者の視点に立った独自の改善策を市に提案す 			

るなど、積極的に取り組んでいる。

[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]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、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。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)