指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局MICE・メディア芸術課
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州国際展示場 北九州国際会議場	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州国際展示場：北九州市小倉北区浅野三丁目8番1号 北九州国際会議場：北九州市小倉北区浅野三丁目9番30号		
	設置目的	<p>【北九州国際展示場】 展示会、見本市の開催の場を提供することにより、産業及び貿易の振興並びに国際交流の推進を図る。</p> <p>【北九州国際会議場】 国際会議等の開催の場を提供することにより、国際化の推進および市民文化の向上を図る。</p>		
利用料金制		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 有・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 無	
指定管理者	名 称	公益財団法人 北九州観光コンベンション協会		
	所在地	北九州市小倉北区浅野三丁目8番1号		
指定管理業務の内容		<p>1 施設の運営に関する業務 施設及び設備、備品の利用許可等に関する業務</p> <p>2 使用料の収受に関する業務 施設の使用に係る使用料の徴収業務</p> <p>3 施設の維持管理に関する業務 施設の維持管理及び修繕に関する業務</p> <p>4 その他 MICE誘致業務、広報業務、コンベンション等の企画・出展勧誘・開催等に関する業務等</p>		
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）に関する取り組み		50		33			
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21			
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り組みがなされ、その効果があったか。							
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。							
[評価の理由、要因・原因分析]							
【北九州国際展示場】							
年度		R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
利用件数 (件)	目標	163	163	163	163	163	163
	実績	171	88	121	160	179	149
稼働率 (%)	目標	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0
	実績	78.3	46.1	65.6	78.0	81.4	80.5
※ ・・・評価対象年度							
<p>令和6年度も引き続き、アフターコロナにおける顧客ニーズに対応した事業運営、誘致営業に取り組んでいる。</p> <p>施設の設置目的でもある地域経済の活性化や産業・貿易の振興を目的とした展示会・見本市等についても、コロナ禍を経て、主催者や出展者、来場者がリアル開催の必要性を再認識し、コロナ禍でスタンダードとなったオンラインを併用したハイブリッド開催を柔軟に取り入れつつ、地域経済交流の仲介役である展示会機能の維持にも努めている。さらに、夏季の子ども向けイベントやライブ・エンターテインメントなどを積極的に開催し、にぎわいの創出と収益の確保に取り組んだ。</p> <p>また、施設の老朽化が進んでいるため、自主的な安全点検や修繕、改修工事などを市や主催者と綿密に調整を行い、催事への影響を最小限に留めて遅滞なく行い、適切な施設管理を実施している。</p> <p>さらに、北九州国際展示場と北九州国際会議場の2施設を同時に利用する大規模な学会を開催する実績も挙げており、コンベンション2施設の連携を図ることで多種多様な利用ニーズに応えている。</p> <p>広報活動については、専門誌への広告記事の掲載や、JR小倉駅JAMビジョンを活</p>							

用した利用促進CMの放送に加え、様々な広告媒体を組み合わせたPR実施するなど積極的な広報活動を行ってきた。

これらの取り組みにより、利用件数は目標値に届かなかったものの、稼働率は目標を達成し、コロナ禍以降は安定した利用状況を記録している。これは上記の積極的な取り組みの成果であるため、評価すべきものとする。

【北九州国際会議場】

年度		R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
利用件数 (件)	目標	570	570	570	570	570	570
	実績	536	338	471	595	576	546
稼働率 (%)	目標	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	実績	91.0	61.9	83.8	94.4	95.4	96.0
コンベンション誘致 件数(件)(注)	目標	250	250	250	250	250	250
	実績	316	69	111	196	259	256

※ ・・・評価対象年度

※稼働率＝利用のあった日数／施設の開館日数

(注) 市内規模以上の会議・大会で、誘致に市または(公財)北九州観光コンベンション協会が関わったもの

令和6年度は利用件数の目標は未達ながら、稼働率及びコンベンション誘致件数については目標を達成した。

しかし、コロナ禍を経ての会議形態の変化により、ハイブリッド型(現地開催とオンライン開催の併用)の開催が主流になるにつれ、現地参加者がコロナ禍前の水準まで戻っていない状況がみられる。一方で、現地会議のメリットについても再認識され始めており、中には現地開催のみとするコンベンションも多い。

アフターコロナの現在も、JNTOやJCCB等の各MICE関係団体、主催者、キーパーソンからの情報収集に努め、開催形態の傾向や主催者のニーズに応じたきめ細やかな対応を続け、併せて、現地でしか体験できないユニークベニューやテクニカルビジット、アクティビティコンテンツの新規開拓やPRも精力的に行っている。

そのような中、JNTOが特に優れた国際会議に対して贈る2024年度「国際会議誘致・開催貢献賞」の誘致部門において、「第15回アジア化学センサ国際会議」が優秀事例に選定されるなど、他都市の範となる誘致活動を展開していることは大きく評価できる。

(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り組みがなされたか。			

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】

【北九州国際展示場】 会場・設備について

(※数値は「非常に満足・満足」の合計) 単位：%

年度	R 1年度	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
実績	100	100	100	100	90	88

職員の対応 (数値は「非常に満足・満足」の合計) 単位：%

年度	R 1年度	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
実績	100	100	100	100	97	97

アンケート回収件数・回収率 単位：件・%

(※アンケートの対象者は来場者ではなくイベント主催者)

年度	R 1年度	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
件数	29	13	13	20	86	66
回収率	17	15	11	13	48	44

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートによると、「会場・設備」については、「非常に満足」が56%、「満足」が32%、「職員の対応」については、「非常に満足」が76%、「満足」が20%と、令和5年度までと同様、高い評価を得ている。その理由として、事前の打ち合わせから開催終了までの丁寧で迅速な対応、開催における助言や提案、当日のフォローなどに満足いただいたことによるものと考えられる。

また、利用者からの意見を把握し、改善につなげるQC活動も自主的に行われている。このような取り組みの結果、次回の使用についてのアンケート数値において、「是非利用したい」、「機会があれば利用したい」を合わせて98%と非常に高い評価となっており、利用者の満足度向上に貢献している。

令和4年度まではアンケート回収率の低さが課題であったが、令和5年度に大幅に改善し、令和6年度もその水準を保っている。利用者の意見をフィードバックし、サービスの質を更に向上させるために、より多くの利用者の意見を聞こうとする姿勢は評価できる。

【北九州国際会議場】

職員の対応 (※数値は「非常に満足・満足」の合計の回答率) 単位：%

年度	R 1年度	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
実績	97	97	100	99	99	100

再度利用 (※数値は「ぜひ利用したい・機会があれば利用したい」の合計の回答率)

単位：％

年度	R 1年度	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
実績	100	94	100	99	97	99

アンケート回収件数 単位：件・回収率 単位：件・％

(※アンケートの対象者は来場者ではなくイベント主催者)

年度	R 1年度	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
件数	36	38	35	117	165	161
回収率	7	11	7	20	29	29

※ . . . 評価対象年度

利用者アンケートによると、「職員の対応」についての数値は、「非常に満足」、「満足」が100%と引き続き高い評価を得ている。これは、アンケートの意見から、利用者の要望への柔軟な対応や細やかな気配りなどの職員の対応の良さによるものであることが分かる。「再度の利用」については、「ぜひ利用したい」、「機会があれば利用したい」が99%と、満足度の高さが裏付けされており、リピーターの増加も期待できる。

展示場同様、アンケートの回収率は、令和4年度までと比較し大きく改善しており、回収率を上げ、より多くの利用者の意見を聞く取り組みを実施したことは評価できる。

2 効率性の向上等に関する取り組み

3 0

2 2

(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。

2 0

3

1 2

【評価の理由、要因・原因分析】

●指定管理施設の管理運営費

年度		R 1年度	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
管理運営費 (百万円)	目標	639	650	653	657	660	660
	実績	660	550	599	639	680	704

※ . . . 評価対象年度

【共通】

2施設の管理運営費は、目標を達成することができなかったが、これは、想定を超える物価や人件費の高騰によるところが大きい。

具体的には、令和5年度と比較して、光熱水費が12,181千円増加し、人件費の高騰により委託費が15,251千円増加したことなどがあげられる。

再委託については、平成19年度より実施している4施設（北九州国際展示場・北九州国際会議場・西日本総合展示場本館・AIMビル）一体管理による保守点検業務の効率化や契約方法の見直しによる効果も出ている。光熱水費や委託業務に係る人件費単価の値上がりなど維持管理経費が増加傾向にある中、管理運営費の増を抑える取り組みを続けてきたことは評価できる。

(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。	10	5	10
-------------------------------------	----	---	----

[評価の理由、要因・原因分析]

●指定管理施設の利用料金収入

年度		R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
料金収入 (百万円)	目標	375	378	381	385	389	389
	実績	424	215	306	398	556	480

※ ・・・評価対象年度

【共通】

令和6年度も、令和5年度に引き続き、目標値実を大幅に上回った。
 アフターコロナに伴い現地開催への回帰の動きが顕著となり、大型展示会、ライブ・エンターテインメントイベント、国際会議等を安定して開催したことが奏功した。
 変化する社会情勢とそれに伴う主催者のニーズを的確に把握し、施設利用を促進するため迅速、丁寧に対応してきた。
 そういった取り組みの結果、目標を達成したことを評価した。

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 20 / 16

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

【共通】

人員については、土日の催事に対応できるようシフトを組むなど、プロパー職員、嘱託職員、派遣職員を効率的に配置している。また、令和2年度から始まった中期経営計画のもと、各部の連携強化を図ることで、相乗効果が生じるよう努めている。
 職員の資質・能力向上を図る取り組みについては、サービスの専門的な知識やスキルを習得し職員の資質や能力の向上を図る人材育成のため、講師を招聘しての研修会の開

催や民間団体が主催する研修への派遣など幅広い職員研修を実施した。

また、全国展示場連絡協議会、国際会議場施設協議会、日本展示会協会、JCCB、ICCA（国際会議協会）等国内外の展示会、コンベンション施設、業界団体のオンライン総会や研修会に積極的に参加し、同業他社と施設管理、営業、学会大会誘致等の情報交換を行い、サービスの改善に努めるとともに、効率的な施設管理や営業・誘致ネットワークの拡大に努めた。

指定管理期間を通じて、職員間のQC活動、舞台管理委託業者や設備管理者との意見交換、接遇マナー研修、国際会議主催者セミナープログラムやWEB配信事例紹介等のオンライン研修などさまざまな啓発に努め、利用者の満足度向上に努めてきた。

地域や関係団体との連携や協働については、小倉駅新幹線口地区振興連絡会の事務局を務め、様々なイベントの企画や実施をするとともに、新幹線口エリアのクリーンアップ活動を年間数回実施するなど、地域の団体と協働して新幹線口エリアのにぎわいづくりを進めている。

加えて、市内のMICE関係者で構成する北九州市グローバルMICE推進協議会の事務局を務め、ホテルや旅行社などの地元の関係者が一丸となり、「チーム北九州」としてMICE誘致や開催支援を行っている。

これらの取り組みの結果もあり、2024年のICCA基準の国際会議の件数が15件を記録し、開催件数の都市別ランキングで過去最高の6位にランクインしたことは高く評価できる。

※ICCA基準の国際会議

- ①参加者総数 50名以上 ②定期的に開催される（1回だけ開催されるものは除外）
- ③日本を含む3ヶ国以上で会議の持ち回りがある

(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。	10	4	8
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]

【共通】

個人情報の管理については、マイナンバーに係る書類等の取扱いなどをはじめ、適正に行っている。

平等利用・公平性については、北九州国際展示場管理要綱及び北九州国際会議場管理要綱に基づき適切に対応しており、利用者間で利用日が重複した場合は抽選を行うなど、特に大きな問題もなく公平性が確保されている。また、法改正にあわせた、内部規定の見直しも随時適正に行っている。

施設の管理運営に係る収支については、会計処理規則を定め、適正な会計処理がなされている。

また、老朽化した施設の修繕や改修工事、施設保全のための点検を積極的に実施し、安心・安全な施設運営に努めた。令和6年度は、安全面や緊急性を最優先に、委託業者などからのアドバイスも参考にしながら修繕、補修工事に取り組み、国際展示場は53件、国際会議場は26件の工事を実施した。

危機管理体制については、防火管理者と合わせて防災管理者の選任、自衛消防組織及び共同防火防災管理体制を整えるなど、適切な対策を講じている。

さらに、近隣での大規模イベントによる騒音や交通規制など、当施設利用者への影響が懸念される際には、事前に施設管理者間で協議、調整を行い、関係各所へ周知と協力を働きかける体制を徹底するなど、円滑にイベントの開催や施設の運営を行えるよう最大限配慮しており、これまで大きなトラブルや混乱が発生していないことは高く評価できる。

【総合評価】

合計得点	71	評価ランク	B
【評価の理由】			
【北九州国際展示場】			
展示場の利用拡大、小倉駅新幹線口のにぎわいづくり、既存利用者への働きかけや、潜在利用者掘り起こしなど、展示会・見本市や、新規の大規模イベント等の誘致に積極的に取り組んだ。			
また、施設の維持管理については、老朽化により、配管や配線、空調機器等にいつ不具合が起こるか分からない状況の中、定期点検以外にも自主的な点検を積極的に行い、予見される部分の改修や不具合の生じた箇所への迅速な対応を行うなど適正な管理運営がなされている。			
さらに、市との施設改修に向けた協議にも積極的に参加し、問題意識や計画性をもって、施設の管理運営に努めてきた。			
【北九州国際会議場】			
グローバルMICE都市・北九州市を牽引する施設として、積極的な誘致活動を進めてきた。キーパーソンへのアプローチやMICE商談会への参加を継続し、積極的に誘致をすすめることにより、国際会議をはじめとしてコンベンション誘致件数は高水準を保って			

いる。それに呼応して会議場の利用状況は好調となっており、本市経済の活性化に寄与している。

令和7年度以降も施設予約は好調であり、主催者のニーズの変化を的確に把握した誘致活動が功を奏している。

また、施設管理の面では、開館から30年以上が経過し、施設の老朽化が進む中、不具合が見受けられる箇所は早急に改修・補修を行い、施設における日々の点検等、適正な管理運営がなされた。

[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)