

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国際ビジネス政策課 産業経済局観光部観光・コンベンション課
評価対象期間	平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 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
			I	— ⑧
	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	【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。 【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。		
利用料金制		非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	公益財団法人西日本産業貿易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		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 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 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 4 その他 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		
指定期間		平成 21 年 4 月 1 日～平成 26 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		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】							
平成25年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりである。							
年度		【参考】H20年度（更新前）	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
利用件数 (件)	目標	—	131	133	136	138	140
	実績	124	136	135	141	162	170
稼働率 (%)	目標	—	76.0	77.0	78.0	79.0	80.0
	実績	76.8	72.6	70.9	71.5	77.3	78.2
<p>西日本製造技術イノベーション（西日本総合機械展改め）やエコテクノなどの産業振興を目的とする展示会を年間11事業企画・開催し、地域企業の競争力強化等の政策支援を図っている。また、主催事業全てを市制50周年記念事業として実施するなど、同事業への協力を積極的に行い、市のにぎわいづくりに貢献した。</p> <p>指定管理施設である国際展示場と国際会議場の2施設を同時に利用する全国・九州レベルの大会などが7件開催され、2施設間の有機的な連携が積極的に図られている。</p> <p>新聞・専門誌への広告記事の掲載やテレビ・ラジオのスポット広告、JR小倉駅マルチビジョンを活用した利用促進CMの放送など様々な広告媒体を組み合わせたPRを実施するなど、積極的な広告活動を行っている。</p> <p>営業面においては、営業推進本部を中心に、広域営業や新規利用分野の営業を展開し、高校総体の弓道大会などのスポーツ大会をはじめ、ゲーム系イベントの九州大会など13件の新規展示会・イベントを誘致した。</p>							

【北九州国際会議場】

平成 25 年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりである。

利用件数は、目標を下回っているものの、稼働率はおおむね目標に近い数字であり、コンベンション誘致件数は目標数を大きく上回った。

年度		【録】H20年度(実績)	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度
利用件数 (件)	目標	—	734	730	745	760	775
	実績	697	712	819	641	588	513
稼働率 (%)	目標	—	87.0	87.5	88.0	88.5	90.0
	実績	84.8	86.7	90.5	88.6	88.9	88.3
コンベンション誘致件数※ (目標：H25・180 件)		183 件	192	199	166	208	228

※市内規模以上の会議・大会で、誘致に市（公財：西日本産業貿易コンベンション協会）が関わったもの

国際会議場では、会議の開催にとどまらず、「全国女性俳句大会 in 北九州」や「北九州将棋フェスティバル」など、施設の利用増加を図るため、さまざまなイベントを開催している。

また、施設利用者の増加や利便性を高めるための取り組みとして、特に学会・国際会議利用者から要望の多かった公衆無線 LAN のアクセスポイントを設置し、平成 25 年夏から、本格的な供用を開始した。

さらに、コンベンション開催助成金制度を網羅したコンベンションガイド「千客万来都市 北九州市」を新たに発刊した。これらを誘致営業のツールとして活用し、PR 強化に努めることで、市内コンベンション施設を比較し、お客のニーズにあった提案をする等効果的な営業・広報活動がなされた。

以上のような様々な取組にあわせ、市制 50 周年事業を積極的に誘致した結果、コンベンション誘致件数の増加に繋がった。

(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。	1 5	4	1 2
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【北九州国際展示場】

総合評価（※数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：％

年度	【参考】H20年度(更新前)	H21	H22	H23	H24	H25
実績	95	96	93	100	90	97

職員の対応 単位：％

年度	【参考】H20年度(更新前)	H21	H22	H23	H24	H25
実績	98	100	100	100	100	100

利用者アンケートの結果（170件中37件の回答）、「総合評価」については「非常に満足・満足」が97%と好評価となっている。特に「職員の対応」及び「警備・設備・清掃員」については「非常に満足・満足」の評価が100%と施設利用者の満足度が高い。

「会場へのアクセス・案内・駐車場について」は「不満・非常に不満」の評価が28%となっており、利用者から「建物内がわかりにくい」など案内表示への改善要望があった。これに対し、ルート案内マップを作成し、エレベーターホール、入り口など8箇所に配置することで適切に対応している。

【北九州国際会議場】

会場設備（※数値は「非常に満足・満足」の合計の回答率） 単位：％

年度	【参考】H20年度(更新前)	H21	H22	H23	H24	H25
実績	84	80	86	91	100	98

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	【参考】H20年度(更新前)	H21	H22	H23	H24	H25
実績	84	86	91	94	99	98

ホール会議室の利用料金（※数値は「安い・ふつう」の合計の回答率） 単位：％

年度	【参考】H20年度(更新前)	H21	H22	H23	H24	H25
実績	93	87	82	86	78	88

設備の利用料金（※数値は「安い・ふつう」の合計の回答率） 単位：％

年度	【参考】H20年度(更新前)	H21	H22	H23	H24	H25
実績	87	92	89	88	88	92

利用者アンケートの結果（513件中43件の回答）、「会場設備」及び「職員の対応」については「非常に満足・満足」が98%と好評価となっている。「ホール・会議室の利用料金」については88%の利用者が、「設備の利用料金」については92%の利用者が妥当な金額と応えている。

この結果は、利用者の約7割がリピーターであることからもうかがえる。

また、様々な経営努力の結果により生じた余力を活用して、前述の公衆無線LANのアクセスポイントを設置の他、映像装置、電子機器類の更新や、劣化の激しい机・椅子等の備品の補修や更新を行うなど、サービスの質を維持・向上するための取組みがなされている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		28				
(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。	20	5	20				
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]							
●指定管理施設の管理運営費							
年度		[参考] H20年度(更新前)	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
管理運営費 (百万円)	目標	612	669	666	648	650	642
	実績	524	589	569	570	634	571
	削減率	14.3%	12%	14.6%	12%	2.4%	11%
※H20年度は「コンベンション誘致支援事業」はなし。							
【共通】							
2施設の平成25年度の管理運営費は571百万円となり、対前年度比で63百万円の減となった。							
また、目標値に対して71百万円(▲11%)削減している。							
管理運営費の約4割を占める委託料については、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)の清掃・警備・設備の保守点検業務を、ビル所有者と共同で一括発注し、コストを抑えるなど効率的に発注することで大幅に抑えられている。							
また、委託契約において複数業者からの見積りを徴収するなど、価格競争による経費の削減を図った。							
利用者アンケートでは、施設・設備に関する評価は概ね良好となっている。							
施設の管理運営費について、全体の経費を抑えながらも、老朽化したFAX機の更新や車椅子の追加購入等、利用者サービス及び快適性の向上や、安全・安心を目指した施設設備改善・充実のための経費を適切に執行している。							

(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。	10	4	8

【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		[参考] H20年度(長前期)	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
料金収入 (百万円)	目標	325	315	318	321	324	327
	実績	279	280	292	265	350	344

※H21年度は利用料金制導入前。

【共通】

2施設合計の料金収入額は、344百万円となり、対前年度比で6百万円を下回ったが、目標値に対して17百万円(+5.1%)の増収となった。

【北九州国際展示場】

従来の見本市、展示会の開催減少の補完や閑散期対策として興行系イベントやスポーツ大会等の誘致を行い、利用促進につなげた。また、イベントの開催経験がない主催者には、企画や広報に関するアドバイスを行うなど、顧客のニーズに合わせた開催ノウハウの提供や集客支援といった企画提案型の営業を行うことで、他施設との差別化を図り、さらなる利用増につなげた。(新規展示会・イベントの誘致件数13件)

【北九州国際会議場】

収入の増加につながる国際会議の誘致のため、JNTO(独立行政法人 国際観光振興機構)の海外キーパーソン招聘事業を活用するなどの取組を行なっている。

また、引き続き、見本市・展示会と学会・大会の同時開催による相乗効果を狙った効果的な事業展開を図り、利用料金収入増加に努めた。

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		14
---------------------------	----	--	----

(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】

【共通】

指定管理者は平成23年6月に公益財団法人へと移行した。これは、管理者の活動が福岡県に認められ、公益法人となったものである。

【北九州国際展示場】

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。

ビジネスマナー・コミュニケーション研修の実施や、防火管理者講習会、火災予防運動連絡会議、テロ対策救護訓練、全国展示会連絡協議会情報交換会への参加など、職員の資質・能力向上に取り組んでいる。

また、(一社)日本イベント産業振興協会認定の「イベント業務管理者」の資格取得及び資格の更新に取り組んでおり、プロパー職員 16 名のうち 13 名（前年度比 2 名増）が資格を取得している。

指定管理者が事務局となっている小倉駅新幹線口地区振興連絡会や J R 九州などと連携してイベントや広報活動を行うなど、地域の団体と協働して小倉駅新幹線口のにぎわいづくりに取り組んでいる。

【北九州国際会議場】

これまで、総合的な営業力の強化に向けて、効率的な営業活動が行なえる体制を整えてきた。コンベンション誘致件数は好調に推移してきており、適切な人員配置及び効率的な組織運営が図られている。

各種の研修・講習及び地域や関係団体との連携や協働については、上記の北九州国際展示場と同様である。

(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のための対策が適切に実施されているか。	1 0	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】

【共通】

個人情報の管理については、内部で定めた規定に基づき適切に行っている。

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、公平性が確保されている。

施設の管理運営に係る収支については、適正な会計処理がなされている。

防災対策については、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。

7月の集中豪雨による展示場への浸水が発生した際には、協会職員、設備業者等がエントランス部分に土嚢を積むなど浸水をくいとめるための対応を迅速に行い、被害を最小限にとどめることができた。

また、「北九州マラソン」に際し、警察、消防、報道、実行委員会等関係機関と連携し、テロ対策を中心とした安全訓練を実施し、イベントを円滑に開催することができた。

【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	B
【評価の理由】			
【北九州国際展示場】			
<p>展示場の利用拡大のため、広域営業や新規利用分野への営業を積極的に行い、弓道大会やゲーム系イベントといった新規利用を誘致し、結果として利用者の増につなげたことは評価できる。</p> <p>また、経費削減に努めながらも、車椅子を増やしたり、老朽化した FAX 機を更新する等サービス向上のために設備を整えるなど、効率的・効果的な運営が行われている。</p>			
【北九州国際会議場】			
<p>コンベンション開催件数は 228 件を記録し、目標（180 件）を大きく上回るとともに、過去最高の件数を記録したことは、高く評価できる。また、大規模な大会・学会等にも、混乱なく対応できたことも評価できる。</p> <p>利用者の満足度については、高評価を得ながらも、経費については削減が図れており、効率的な施設運営がなされている。</p>			

【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】

高い利用者満足度を得ていることや、4施設の清掃・警備・設備の保守点検業務の共同一括発注などにより経費を大幅に削減したことは、高く評価できる。

今後も、新規利用者獲得に向けた営業活動を積極的に行いながら、レベルの高い管理運営の継続と、更に施設の魅力を向上させる取組みを期待したい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	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 通	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】

- S：総合評価の結果、特に優れていると認められる
(合計得点が90点以上)
- 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90点未満)
- 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)