

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 観光にぎわい部 MICE 推進課
評価対象期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 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 (平成 29 年 4 月 1 日より公益財団法人 北九州観光コンベンション協会に名称変更)		
	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 26 年 4 月 1 日～平成 31 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		40
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28
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28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19件、稼働率は目標を8.8ポイント上回った。				
年度		H26	H27	H28
利用件数 (件)	目標	140	142	144
	実績	159	166	163
稼働率 (%)	目標	72.0	72.0	73.0
	実績	81.7	84.1	81.8
※ ・・・評価対象年度				
<p>地域経済の活性化や産業・貿易の振興を目的として、年間9事業の展示会・見本市等を開催しており、現状に適したテーマ設定の企画など様々な対策を講じている。特に「中小企業テクノフェア in 九州 2016」では、「見る展示会」から「コミュニケーション型の展示会へ」を目指し、出展企業を対象に、提案スキルアップ研修やセミナーを行った。ビジネスマッチングのためのきめ細かなサポートを行うことで、地域企業等の競争力強化や展示会の魅力向上を図っている。</p> <p>また、協力協定（MOU）を締結している韓国の釜山国際展示場（BEXCO）と共同し、それぞれの主催展示会への相互出展や新規事業の開発などの取組みを進めた。営業面においては、営業推進本部を強化し、広域営業や新規利用者の開拓を進め、食品機械、住宅関連の展示会など29件の新規展示会・イベントを誘致した。また、アイススケートショーや自動車関連の大型イベントなどにぎわいづくりのイベントを実施し、来場者数の大幅な増加を図った。</p> <p>新たな施設利用者やイベントへの来場者を呼び込むため、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など、様々な広告媒体を組み合わせたPR</p>				

を実施し、積極的な広報活動を行った。また、JR小倉駅から施設までのアクセスの良さを活かし、JR九州との連携を図り、主催事業などの宣伝は効果的であった。

展示場の多様な利用促進のため、過去に利用した顧客データを分析し、定期訪問などの施設利用の働きかけや集客支援などの提案営業を行った結果、10件のイベント・展示会を再び当施設で開催することができ、利用の定着化を図った。

さらに「コンサート」や「試験会場」等の新しい利用形態の開拓にも成功した。

このような取組みの結果、北九州国際展示場の目標値を、利用件数は19件、稼働率は8.8ポイント上回った。

なお、指定管理施設の国際展示場、国際会議場及び協会所有施設の西日本総合展示場（本館）の平成28年度の来場者数は、76万人の目標を大きく上回る約91万人となった。

【北九州国際会議場】

平成28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、稼働率は目標を3.2ポイント上回っており、コンベンション誘致件数は目標を大きく上回る75件増（139%）となった。

年度		H26	H27	H28
利用件数（件）	目標	680	690	690
	実績	577	548	568
稼働率（%）	目標	88.0	89.0	89.0
	実績	91.5	90.4	92.2
コンベンション誘致件数（件）（注）	目標	185	185	190
	実績	298	279	265

※ ・・・評価対象年度

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

本市は平成27年6月に観光庁から「グローバルMICE強化都市」に選定されて以来、海外専門家による国際会議誘致開催支援活動に対するコンサルティングや海外MICE専門誌への広告掲載など国からの支援を受けながら、海外見本市、商談会やコンベンションビューローの国際組織であるICCAの総会に積極的に参加し、海外のネットワークと国際会議の誘致拡大に努めた。また平成28年8月には北九州市グローバルMICE推進協議会を設立し、地元関係者との連携体制の構築を図っている。

以前に本市で会議を開催した大学教授や関係者との交流を深めるため、「北九州MICE倶楽部首都圏交流会」を実施し、誘致案件の発掘や国内のキーパーソンとの結びつきを強め、より一層MICE誘致を推進した。

MICE誘致にあたっては、重要なインセンティブとなる開催助成金制度を効果的に活用し、国際会議や全国規模のスポーツ大会等を多数、開催に結びつけることができた。

このような取組みにあわせ、多様な広報媒体の活用や国際ミーティングエキスポ等

において、国際コンベンションゾーンの利便性、MICE開催助成金など北九州市開催の優位性、本市ならではの産業観光をはじめとするアフターコンベンションや小倉城などを利用したユニークベンチャーなど、総合的なプロモーションやセールス活動を行った結果、平成28年度のコンベンション誘致開催件数は、目標数を75件上回り、前年度と同様に大幅な増加に繋がった。

MICE誘致の都市間競争が激化していく中、今後も新たなビジネス機会やイノベーションを創出する国際会議・大会などのコンベンション誘致に期待できる。

利用件数は目標を下回ったものの、利用件数は昨年度に比べ20件増加し、参加国29カ国4,000人を超える国際会議「2016年国際ゴム技術会議」の開催のほか、新規の利用者が増加し、稼働率は目標を3.2ポイント上昇し、92.2%となった。

(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。	15	3	9
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	H26	H27	H28
実績	100	100	84

職員の対応（数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：%

年度	H26	H27	H28
実績	100	98	98

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果（159件中61件の回答）、「総合評価」については「非常に満足・満足」が84%の評価となっている。「アクセス・案内・駐車場」については地下駐車場の場所がわかりにくいなどの理由から「非常に満足・満足」が85%にとどまったが、「職員の対応」については「非常に満足・満足」の評価が98%と高評価であり、また「次回の使用」についても「是非利用したい・できれば利用したい」の評価も98%と施設利用者の満足度も高く、施設周辺の誘導案内などの創意工夫により、今後の利用の定着化を図る必要がある。

昨年度に引き続き、地下汚水槽、雑排水槽など排水設備の老朽化対応のため、一部の排水ポンプの更新工事を行ったほか、非常用発電装置の起動用蓄電池の経年劣化により、蓄電池を更新した。また、設計想定以上の雨が降るとオーバーフローして雨漏

りの原因となっていた屋上ドレン管の修復を行うなど、利用者の安全・安心を目的とした改修工事や備品等の更新を積極的に行った。

【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	H26	H27	H28
実績	98	98	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	H26	H27	H28
実績	100	100	100

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	H26	H27	H28
実績	87	85	77

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	H26	H27	H28
実績	89	79	76

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果（568件中83件の回答）、「ホール・会議室の利用料金」については7割以上の利用者から妥当な金額と回答を得ており、「職員の対応」については「非常に満足・満足」が100%、「会場設備」については「非常に満足」が98%と好評価である。新規の利用者が約5割を占めており、「再度利用」については「また利用したい」との回答が99%とリピーターの増加が期待できる。

また、施設利用者及びミクニワールドスタジアム東ゲート通行人の安全確保のため、イベントホールテラスの壁、床石の補修工事を行ったほか、LANケーブルの不良箇所修繕や老朽化している空調機器の不良箇所の修繕についても積極的に行い、施設・設備の維持のため、適切な管理が行われている。また、利用者のサービス向上のため、サブホワイエの照明の交換に足場を必要とするため、電球が切れても早急に対応できなかったが、LEDに交換することでメンテナンス性が向上した。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		20
(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	3	12
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		H26	H27	H28
管理運営費 (百万円)	目標	625	626	628
	実績	607	592	618
	削減率	2.9%	5.4%	1.6%

※ ・・・評価対象年度【共通】

2施設の平成28年度の管理運営費は618百万円で目標値に対して10百万円(▲1.6%)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るとともに、改修工事等に伴う設備の更新にあたっては、保守契約をメーカーの保証期間を考慮した点検回数に改めるなど、委託費の節減に努めた。

さらに修繕項目や業務の効率化による人件費の削減等の効果は評価できる。

(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	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		H26	H27	H28
料金収入 (百万円)	目標	306	308	311
	実績	332	352	380

※ ・・・評価対象年度

【共通】

2施設合計の料金収入額は、380百万円となり、目標値に対して69百万円(+22.1%)、昨年度より28百万円の増収となった。

【北九州国際展示場】

既存利用者の定着化を図るとともに様々な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実施し、他都市の施設との差別化を図ることで利用増に取り組んだ。

また、夏季、冬季の閑散期対策としての興行系イベントや大規模イベントの誘致を行い、利用促進につなげたほか、展示場の多様な利用を促進するため、新規分野(業種)への営業を展開し、ゲーム大会や新館施設を利用した資格試験会場など、これまでにない利用形態の催事を開催することができた。

【北九州国際会議場】

国内外のキーパーソンとのネットワークを活用し、収入の増加に結びつく国際会議学会・大会等の誘致のため積極的な営業活動を行った。その結果、収入増加に努め、利用件数は昨年度より 20 件も増加することができたが、利用料金収入の目標値に届かず、今後も収益増加につなげる取組みが必要である。

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	4	8
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（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】

営業のセクションをサービス課と同一フロアに設置し、質の高い貸館サービスの提供、情報共有を図れるよう営業推進本部の機能を強化した。

【北九州国際展示場】

職員の資質、能力向上を図るため、企画・プレゼンテーション能力強化研修、防火管理者講習会、テロ対策救護訓練を行い、全国展示会連絡協議会情報交換会などへ積極的に参加している。

また、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。

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。

【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・講習については、上記の北九州国際展示場と同様である。

地域や関係団体との連携については、平成 28 年 8 月に設立した「北九州市グローバル M I C E 推進協議会」の事務局として重要な役割を担いつつ、旅行社・ホテルなどの地元関係者や行政と一丸となり「チーム北九州」として、M I C E の誘致や開催支援を積極的に行っている。

(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	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】			
<p>個人情報の管理については、内部で定めた規定に基づき、マイナンバーに係る書類等の取扱いなど適正な処理を行っている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>展示場と会議場の両会場を利用した2,000人～3,500人の大規模な会議・大会では、関係各所への周知と協力を働きかけるなど体制を整え、行政や警察等との連携も図った。施設間の移動や会議・大会の開催中の突発的な事故など、あらゆる場面を想定し、事前準備を徹底した結果、大きなトラブルもなく、円滑に開催することができた。また、利用者等からは非常事態に備えた当日の対応についても評価をいただき、会議・大会のサポートをすることができた。</p>			

【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>熊本地震によるイベント開催中止などの影響を受けつつも、閑散期において興行系イベントや大規模なイベント誘致の成功、資格試験会場のような施設の新しい利用形態を開拓など、積極的な営業活動により利用者数の増加につなげ、小倉駅新幹線口のにぎわいづくりに大きく貢献したことは大変評価できる。</p>			

また、光熱費等の経費削減に努めながらも、利用者の安全・安心を最優先した施設の設備改善を行うなど効率的・効果的な管理運営が行われている。

【北九州国際会議場】

利用件数は昨年度より20件増加しており、大規模な大会・学会等の開催のほか、新規利用者の増加を図ることができている。

地元大学と連携強化や首都圏でのネットワーク拡大を図りつつ、海外のキーパーソンとのネットワークを活かした積極的な誘致活動は、今後も新たなビジネス機会やイノベーションを創出する国際会議・大会などのコンベンション誘致に期待できる。

また、施設の老朽化が進む中、会場・設備に利用者の満足度について高評価を得ており、日々の点検等も含め適正な施設運営がなされている。

【今後の対応】

北九州国際展示場施設周辺の誘導案内等の改善を行い、利用者の利便性を高め、にぎわいの創出を図る。

また、誘致・営業体制の強化を図りつつ、北九州国際会議場の利用件数及び一層の収益増加の取組みに期待したい。

【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】

- ・本市との連携を強化し、海外見本市や商談会、コンベンションビューローの国際組織である ICCA の総会への積極的な参加、海外のネットワークと国際会議の誘致拡大を行っている点で評価できる。
- ・また、地元関係者との連携体制の構築も図っている。
- ・引き続き、施設の適正な管理運営と、市との連携によるMICE誘致の促進や、稼働率の向上に努めてもらいたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		
5	100%	良	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%		目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	60%	普	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている
2	40%		目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標（計画）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90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)