

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 26 年 4 月 1 日～平成 30 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	<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 ・ <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 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 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 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26年度から29年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりであり、いずれの年度も目標値を上回った。						
年度		【参考】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
利用件数 (件)	目標	140	140	142	144	144
	実績	170	159	166	163	179
稼働率 (%)	目標	80.0	72.0	72.0	73.0	73.0
	実績	78.2	81.7	84.1	81.8	79.2
※ <input type="checkbox"/> . . . 評価対象年度						
北九州観光コンベンション協会は、地域経済の活性化や産業・貿易の振興を目的として、年間約9事業の展示会・見本市等を開催している。						
近年、展示会を取り巻く経済環境は変化しており、現状に適したテーマ設定の企画・開催が必要となっている。そのため、「世界のビジネス潮流」「働き方改革」など国内外の動向を見定めつつ、各展示会の目的や意義と経済効果を勘案しながら、展示会の魅力向上と事業の共通化による効率運営を目指して事業の再構築を行ってきた。その結果、平成26年度から29年度にかけて、利用件数・入場者数は、概ね順調に伸びてきている。						
営業面においては、営業推進本部の機能を強化し、新規利用者の開拓を進めるとともに、利用頻度が減少等している顧客に対し、過去の展示場顧客データを分析し、定期訪問による施設利用の働きかけや集客支援などの提案営業を実施し、一定の成果を上げている。						

【北九州国際会議場】

平成 26 年度から 29 年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりであり、利用件数は、目標を下回っているものの、稼働率及びコンベンション誘致件数は、いずれの年度も目標値を上回った。

年度		【参考】H25 年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
利用件数 (件)	目標	775	680	690	690	700
	実績	513	577	548	568	557
稼働率 (%)	目標	90.0	88.0	89	89.0	89.0
	実績	88.3	91.5	90.4	92.2	94.5
コンベンション 誘致件数 (件) (注)	目標	180	185	185	190	195
	実績	228	298	279	265	282

※ ・・・評価対象年度

(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

地域への経済波及効果が大きく、新たなビジネス機会やイノベーションの創出も期待できる国際会議・大会などのコンベンションを誘致開催するため、これまでキーパーソンに積極的かつ計画的に誘致活動を行ってきた。しかしながら、大都市圏での集中開催や、周辺他都市における展示場やコンベンション施設の新増設などの影響もあり、利用件数は減少傾向にある。

しかし、平成 27 年度よりグローバル MICE 都市として、地元大学を中心としたローカルホストやステークホルダーとの連携を強化し、積極的な誘致活動を行った。その成果として、JNTO（日本政府観光局）が発表する「2016 年日本の国際会議開催件数」において本市は 105 件、全国第 10 位となった。これまで、年々開催件数を増やしており、初めて TOP 10 に入ることができた。

また、継続的な MICE 開催を見据え、地元ネットワークだけでなく、海外見本市・商談会、JNTO のキーパーソン招聘事業などに継続して参加し、海外ネットワークの拡充にも力を注いできた。これらの誘致活動や開催助成金を活用し、コンベンション誘致件数は目標を大幅に上回り、今後も継続的に MICE 開催につながる取組みを行ってきた。

(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】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
実績	97	100	100	84	98

職員の対応（数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：％

年度	【参考】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
実績	100	100	98	98	98

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果、総合評価の「非常に満足・満足」の数値が、平成28年度は前年度に比べ評価が低くなったが、平成29年度には98％に回復している。

これは、会場へのアクセスや案内等に関して、不満と感じている利用者が相当程度いる。これは、駐車場収容能力や大型催事開催時の渋滞について不満に思う声が出ていることや、駅からアクセスは非常に良いが、会場への誘導案内が分かりにくいとの声が依然として聞かれる。これらについては、周辺の催事状況を事前に把握し、関係機関との連絡調整を図った。加えて、平成29年度からデジタルサイネージを導入し、会場への分かりやすい誘導に努めた。

なお、職員の対応については、平成26年度から29年度を通して「非常に満足・満足」が98％と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、細部に亘る丁寧で迅速な対応、事前にトラブルを予測して対応するなどを行ったことによるものであった。

【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	【参考】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
実績	98	98	98	98	93

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】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
実績	98	100	100	100	95

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】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
実績	88	87	85	77	82

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】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
実績	92	89	79	76	75

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果、会場の設備及び職員の対応については、これまでの間、「非常に満足・満足」の数値が概ね高い評価となっている。また、「再度利用したいか」の問いに対して、この4年間で90%以上の利用者が「ぜひ利用したい・機会があれば利用したい」と答えており、リピーターの増加が期待できる。会場選定の決め手となった要因には、「立地の良さ」、「規模が丁度よい」、「設備が整っている」との回答が多かった。特に平成29年度に無線LAN回線の増設によって、会議場のあらゆる場所で、インターネットに接続し、気軽にWebサイトの閲覧などが可能になったことで、参加者からも大変高い評価をいただいた。

なお、ホール会議室の利用料金及び設備の利用料金については、70%以上の利用者から「安い・ふつう」との回答を得ており、妥当な金額であると判断できる。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		20
(1) 経費の低減等	20	3	12
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】

●指定管理施設の管理運営費

年度		【参考】H25年度（更新前）	H26	H27	H28	H29
管理運営費 (百万円)	目標	642	625	626	628	631
	実績	571	607	592	618	624
	削減率	11%	2.9%	5.4%	1.6%	1.1%

※ …… 評価対象年度

【共通】

2施設の管理運営費は、平成26年度から29年度の間、いずれの年度も目標値を下回って削減ができています。

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することによりコストを大幅に抑えている。人件費や一般作業費が上昇する中で、業務内容の見直しや同業他社の見積もりを参考にすることで費用の増加も最小限に抑えている。

また、電力使用料金の低減を図るため、空調動力の時差運転、電気設備機器・空調設備機器の更新を行うなど消費電力の削減に努め、各施設についても白熱灯からLEDへの更新を進めた。その他、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ており、

経費を適切に執行している。						
(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]						
●指定管理施設の利用料金収入						
年度		【参考】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29
料金収入 (百万円)	目標	327	306	308	311	314
	実績	344	332	352	380	401
※ <input type="checkbox"/> ……評価対象年度						
【北九州国際展示場】						
<p>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、他都市会場との差別化を図ること</p> <p>とで、会場利用料の増収に取り組んだ。</p> <p>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、対象の業態やエリアを広げ、新たな利用者の開拓に取り組んだことは評価に値する。</p>						
【北九州国際会議場】						
<p>収入の増加につながる国際会議の誘致のため、国内外のキーパーソンに対し、積極的な営業活動を行った。海外については、主にアジア地域を中心に誘致セールスを行ったほか、J N T Oのキーパーソン招聘事業にも積極的に参加するなど、ネットワークの拡大を図る取り組みを行った。</p> <p>また、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。</p>						
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		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】						
<p>平成28年度に、営業課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や情報共有を図れるよう営業推進本部の機能を強化した。</p>						

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、職員の接遇対応のため、ビジネスマナー・コミュニケーション研修、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、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。アンケート結果にある「職員の対応」が高い評価を得ている要因となっている。

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、JR九州などと連携して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関係者が一丸となって、「チーム北九州」としてMICE誘致や開催支援を行っている。

(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	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、法令等の改正に対応した内部規定の見直しを進め、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。

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。

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。

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。

また、初開催の大規模イベント等で混雑が予想される催事については、関係者間の情報共有や協議により、事前に関係各所への周知と協力を働きかける体制を整えており、大きなトラブルや混乱もなく、円滑に開催することができている。

【総合評価】

合計得点	74	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、新規展示会・イベントの誘致や新たな利用者の開拓に取り組んだ。加えて、既存利用者及び過去の利用者へ定期訪問による施設利用の働きかけや集客支援などの提案営業も積極的に行った。また、夏季と冬季の閑散期においては、ファミリー向けのにぎわいイベントを開催するなど集客を図った。その結果、利用者は増加しており、小倉駅新幹線口のにぎわいづくりに大きく貢献していることは、大変評価できる。</p> <p>また、光熱費等の経費削減に努めながらも、利用者へのサービス及び快適性の向上、安全・安心を目的とした各種改修工事を実施するなど効率的・効果的な管理運営が行われている。</p>			
【北九州国際会議場】			
<p>グローバルMICE都市・北九州市として、ローカルホスト及び、グローバルMICE推進協議会との連携を強化し、積極的な誘致活動を進めてきた。その結果、JNTO（日本政府観光局）が発表する「2016年日本の国際会議開催件数」において、本市は105件、全国第10位となった。これまで、年々開催件数を増やしており、初めてTOP10に入ることができ、国際会議都市として高い評価を得たことに大きく貢献している。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大いに期待できる。</p> <p>また、施設の老朽化が進む中、設備の更新に加え、エレベーター耐震改修工事を行うなど、緊急時の安全性を高めている。その他、イベントホールなど限られたスペースでしか利用できなかった無線LANを増設することにより、会議場のあらゆる場所で、インターネットに接続し、気軽にWebサイトの閲覧が可能となり、利用者の利便性が向上した。施設における日々の点検等、適正な管理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】			
<p>利用者アンケートは、得られた意見をもとに、どのように改善していくかが一番大事なところである。現状評価に留まらず、改善に繋がるよう、これからも工夫していただきたい。</p>			

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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】

- 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)