

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局地域・観光産業振興部 MICE 推進課
評価対象期間	平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 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 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		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30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、稼働率ともに目標を上回った。							
年度		【参考】H25年度（更新前）	H26	H27	H28	H29	H30
利用件数 (件)	目標	140	140	142	144	144	145
	実績	170	159	166	163	179	193
稼働率 (%)	目標	80.0	72.0	72.0	73.0	73.0	74.0
	実績	78.2	81.7	84.1	81.8	79.2	86.6
※ . . . 評価対象年度							
<p>北九州観光コンベンション協会は、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て、年間8事業の展示会・見本市等を計画し、主催・共催を適切に行った。</p> <p>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、「ロボティクス・メカトロニクス講演会 in Kitakyushu 2018」など大規模な会議・大会も誘致・開催に成功しており、2施設のコンベンション機能を最大限に発揮した有機的な連携が図られている。</p> <p>また、専門誌への広告記事の掲載や、JR小倉駅JAM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報活動を行っている。</p> <p>その結果、利用件数及び稼働率は大きく目標を上回り、一定の成果を上げている。</p>							

【北九州国際会議場】

平成 30 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り、稼働率及びコンベンション誘致件数は目標を上回った。

年度		【参考】H25 年度 (更新前)	H26	H27	H28	H29	H30
利用件数 (件)	目標	775	680	690	690	700	700
	実績	513	577	548	568	557	539
稼働率 (%)	目標	90.0	88.0	89	89.0	89.0	89.5
	実績	88.3	91.5	90.4	92.2	94.5	96.0
コンベンション 誘致件数 (件) (注)	目標	180	185	185	190	195	195
	実績	228	298	279	265	282	281

※ ・・・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

近年、大都市圏でのコンベンションの集中開催や、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り目標に達していない。

しかし、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いながら、新たな取組みとして、学術分野や産業界において、国内外に対する強い発信力やネットワークを持ち、「日本の顔」となる観光庁の MICE アンバサダーに、北九州市と連携して推薦した市内の大学教授の就任が決定した。

継続的な MICE 開催を見据え、地元ネットワークだけでなく、シンガポール商談会や誘致営業、海外インセンティブ商談会へ参加するなど、海外ネットワークの拡充にも力を注いできた。

これまでの活動が実を結び、JNTO（日本政府観光局）が発表する「2017 年日本の国際会議開催件数」において本市は 134 件、全国第 8 位といずれも過去最高となり、一定の成果を上げている。

(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。	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	H30
実績	97	100	100	84	98	96

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	H30
実績	100	100	98	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」の数値は、96%と前年度同様、高い評価を得ている。

職員の対応については、「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丁寧で迅速な対応、トラブル発生が予測される事態を未然に調整して対応したことによるものであった

なお、他のアンケート項目を分析すると、アクセスに関しては、満足の数値は85%となっているが、不満と回答した15%の利用者から、2階ギャラリーから3階AIM展示場までの動線が分かり難いとの回答を得た。2階ギャラリーには、デジタルサイネージを設置し案内を行っているが、周囲に他のサインも設置されているため、誘導がわかりにくかったことが要因と思われる。今後は、AIMの施設管理者と協議し、より丁寧に分かりやすい誘導に努めていく必要がある。

【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】H25年度（更新前）	H26	H27	H28	H29	H30
実績	98	98	98	98	93	96

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	H30
実績	98	100	100	100	95	97

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	H30
実績	88	87	85	77	82	90

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	H30
実績	92	89	79	76	75	74

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果、会場設備及び職員の対応については、「非常に満足・満足」の数値が高い評価となっている。これは、職員間での情報・課題解決の共有化を図る取組みなどにより、職員のサポート能力が向上したことによるものであると推測できる。

なお、他のアンケート項目を分析すると、「再度利用したいか」の問いに対して、約99%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、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。

また、ホール会議室の利用料金については、90%の利用者が「安い・普通」と答えており高い評価を得ている。設備の利用料金については、74%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			
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		【参考】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29	H30
管理運営費 (百万円)	目標	642	625	626	628	631	634
	実績	571	607	592	618	624	678
	削減率	11%	2.9%	5.4%	1.6%	1.1%	0%

※ …… 評価対象年度

【共通】

2施設の管理運営費は、目標値を上回り、削減できなかった。

これは、年々深刻化する日本の人手不足の影響による委託費等の上昇の影響であり、管理運営費の約4割を占める委託料のうち警備・清掃等の費用が増加したものである。

指定管理者においては、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を行った。また、電力使用料金の低減を図るため、契約電力が超過してペナルティが発生しないようデマンド監視を導入したり、施設照明のLED化により消費電力の削減に取り組むなど業務内容の見直し努力を行っており、適正に管理運営がなされていると言える。

(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】H25年度(更新前)	H26	H27	H28	H29	H30
料金収入 (百万円)	目標	327	306	308	311	314	317
	実績	344	332	352	380	401	417
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度							
【北九州国際展示場】							
<p>リピーターの定着化、過去利用者の復活開催、新規利用の開拓、大規模イベントの誘致などを図るとともに、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、コンサートやゲーム大会、資格試験、入学試験会場等のジャンルの利用者への開拓に取り組んだ。</p> <p>新規利用として、自動車向け部品・工具の展示会、2,200万人がダウンロードしたスマホゲームの地方大会、レクレーションとしての企業内運動会の全国大会など、展示会・見本市以外の開催実績が増加した。</p> <p>様々な顧客のニーズに合わせた開催運営ノウハウの提供や集客支援などの営業提案を実施することで、他都市会場との差別化を図り、会場利用料の増収に取り組んだ。</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、分野別に学会大会を詳細に分析し、有力なキーパーソンのリサーチ、様々な学会大会情報に基づく訪問誘致を行うとともに、国内外のJNTO等が主催する商談会に積極的に参加した。</p> <p>また、海外からのインセンティブツアー誘致のため、北九州市上海事務所と連携して中国(武漢・北京)の商談会にも参加したほか、平成28年度に設立した北九州グローバルMICE推進協議会での事業により、台湾からのインセンティブツアー誘致のため、現地旅行会社へのセールスにも取り組んだ。</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		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	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】

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、専門講師を招きインターネット環境における情報流出の防止等についての「情報セキュリティ、ICTの活用等」の研修を通して、職員の資質・能力向上に取り組んでいる。その他、体系的なマニュアルを作成するとともに、催事での施設活用例やトラブル等への対応について情報交換を行いサービス向上に努めている。

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、近隣での大規模イベント等の開催によって、施設利用者に影響が及ばないよ

う、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>利用件数及び稼働率ともに前年度を上回っており、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。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、老朽化した機器の更新、安全・安心、省エネなど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「2017年日本の国際会議開催件数」において、本市は134件、全国第8位といずれも過去最高となり、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。</p> <p>また、施設の老朽化が進む中、利用者からは会場設備に対し、高い評価を得ており、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>適正に評価されている。</p> <p>今後も、市と指定管理者と協同で、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。</p>			