

## 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 未来産業推進部 スタートアップ推進課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	COMPASS 小倉 (北九州テレワークセンター)	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉北区浅野三丁目8番1号 AIMビル6階		
	設置目的	広く市民等に情報通信技術の利用の場を提供し、事業の展開、研究開発等への情報通信技術の活用を推進することにより、情報通信産業の振興並びに中小企業者の育成及び支援の強化を図り、もって雇用機会の創出及び産業の活性化に寄与する。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制		
		インセンティブ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名称	COMPASS 共同事業体		
	所在地	小倉北区魚町一丁目1番9号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"><li>・ 施設の管理に関する業務 (設備の保守管理、環境維持管理、施設保全等)</li><li>・ 施設の運営に関する業務 (施設の提供、利用者へのサービス、広報)</li><li>・ 創業支援に関する業務 (問合せ対応、個別伴走支援)</li><li>・ その他業務 (事業計画書、収支計画書の提出等)</li></ul>		
指定期間		令和5年4月1日～令和10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		43
(1) 施設の設置目的の達成 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。	35	4	28
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>① 施設の管理運営状況と設置目的に沿った成果</p> <p>地域発のイノベーションの創出及び社会に新しい価値を提供するスタートアップ等が起業しやすい環境を整備するため、平成30年度にコワーキングを併設してリニューアルした北九州テレワークセンターでは、専任インキュベーションマネージャーを配置の上で、入居者のみならず広く市民に開かれた形で、法人設立や事業拡大に関する幅広い相談対応を実施。また、専任のインキュベーションマネージャーが一次窓口となって、金融機関、士業（弁護士・弁理士、社労士）、ベンチャーキャピタル（以下、VC）、商工会議所等と連携して専門性の高いサポートにつなげていく等、切れ目のないサポートが図られた。</p> <p>また、成長が見込まれる企業に対する伴走支援については、指定管理者独自のアクセラレーションプログラムによる支援を実施（平成30年度より継続）。令和5年度は2社に対して弁護士、ファイナンシャルプランナー、公認会計士等の専門家による伴走支援を行った。過年度採択者や入居するスタートアップ企業に対して、支援ニーズや成長段階に応じてグロース（成長）支援を実施（令和3年度より継続）。事業開発、販路拡大、資金調達等のサポートなどの継続的なコミュニケーションを図っている。</p> <p>その結果、相談受付件数678件、創業件数30件の実績となり、目標値を上回る成果が挙げられている。来館者数については、目標の42,000人に対して、実績が26,760人と大きく下回る結果となったが、これは令和5年10月から令和6年3月末まで来館者カウンターが故障し、集計ができなくなってしまったためである。よって、来館者数については評価の対象から外している。現在は新たな来館者カウンターを導入済みである。</p> <p>施設の運営に関する業務（事務室の入退去にかかる業務、会議室利用にかかる手続き等）及び施設の管理に関する業務（設備の保守・点検、施設保全に関する業務等）は滞りなく円滑に行われた。</p>			

② 利用促進の取組みと結果

創業コミュニティや企業における各種情報の提供をするイベントを多数実施。加えて、今年度からイベントステージを設置したことで、外部からのイベントスペース利用が盛んとなり、年間100件のイベントを実施する結果となった。そのイベントスペースを活用し、入居者交流会も月に1回定期的に開催することができるようになり、入居者間の交流も増加している。

また、継続的な取組みとして開業ワンストップセンター、雇用労働相談センターといった創業予定者・創業後の相談に幅広く対応できる窓口を施設内に開設し、各種相談に柔軟に対応していることが相談件数の増加に繋がっている点は評価できる。

③ 単独施設のため該当なし。

④ 効果的な営業・広報活動と効果

当施設の取組み内容が、スタートアップや創業に取り組む人材に届くよう、施設のロゴマークの刷新を中心に公式ホームページの設置・運営に加え、SNS (Facebook、インスタグラム) 等の広報媒体を活用したイベント告知など情報発信を行い、施設の認知度向上に努めた。継続的な情報発信によって認知度が向上し、新たな利用者や入居者の増加に繋がっている。

項目		【参考】R4年度(更新前)	R5年度
事務室入居率	実績	92%	97%
	目標	90%	90%
相談受付件数	実績	780件	678件
	目標	450件	600件
来館者数 ※1	実績	58,587名	26,760名
	目標	9,000名	42,000名
創業件数	実績	19件	30件
	目標	15件	15件
雇用創出数	実績	60人	71人
	目標	70人	60人
ビジネス マッチング件数	実績	2,464回	190回
	目標	900回	180回
セミナー 開催数	実績	42回	100回
	目標	90回	100回
セミナー 参加者数	実績	1,288名	2,908名
	目標	900名	2,000名
会議室 利用者数	実績	4,873名	5,868名
	目標	5,000名	3,000名

※1 R5年10月来館者カウンター故障により左記実績にはR5年10月～R6年3月分が含まれていない。

※  . . . 評価対象年度

(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。
- 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。

15

5

15

【評価の理由、要因・原因分析】

【施設利用者への満足度アンケート】

満足度	【参考】R4年度(更新前)	R5年度
目標値	73%	70%
実績	94%	94%
回答数	95件	71件

※ ・・・評価対象年度

① 利用者アンケート等の結果

施設利用者のアンケート結果は、「大変満足」「満足」と回答した人の割合が94%と高い満足度が得られている。新型コロナウイルス感染症の規制緩和により、入居者交流会の場が増えたことが満足度向上に繋がったものと考えられる。

入居にメリットを感じる声として「スタッフの対応が良い」、「居心地が良い」などが挙がっており、働く環境が良いことをメリットとして捉えている入居者が多いことが分かる。加えて、商談スペースに対する入居者の評価も高い一方で、入居者及び利用者の増加により、商談スペースが埋まることが多くなり、利用が難しくなったという意見も挙がっている。

② 利用者の意見把握、反映する取組み

入居者交流会やランチ会をはじめとするコミュニケーションを取れる場を多く設けることで利用者が気軽に相談しやすい環境づくりがなされている。

③利用者からの苦情に対する対応

令和5年度の指定管理業者変更以降、大きなトラブルや苦情は確認されておらず、利用者の意見・要望等に対して丁寧な対応がなされていると考えている。

⑤ 利用者への情報提供

施設内において、創業に関する様々な情報について、ポスター・チラシ等の印刷物の設置・掲示に加えて、SNS (Facebook、インスタグラム) 等を積極的に活用した利用者への情報提供に努めている。

⑥ その他の取組み

令和5年5月に新型コロナウイルスに関する規制が緩和されたため、テーブル等に設置していたパーティションを撤去。一方で、入口付近に体温計測機や消毒液の設置は継続し、感染症対策に配慮している。

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】

① 経費を効率的に低減するための取組みとその効果

年間平均97%と高い入居率を維持したことから、市が負担する光熱水費等は前年度と比較しても削減されている。このことから経費低減のための一定の努力は評価できるが、指定管理者変更後の初年度ということもあり、ホームページ制作費等の経費が嵩み、総事業費としては増額する結果となった。

② 清掃・警備・設備の保守点検などの業務について

再委託されている清掃、警備、設備の保守等については、同ビル全体の管理者と連携しながら他施設と同様の水準で行われており、適切に実施されている。

③ 経費の効果的・効率的な経費執行について

総事業費としては、ホームページ制作費、備品費、消耗品費などの経費が嵩み、前年度よりも増額する結果となったが、指定管理者変更後の初年度ということもあるため、やむを得ないものと判断。また、イベントの実施に力を入れていたため、イベント支出費等の事業費もかなり増額している。今後は一部経費の削減に努める必要がある。

(単位：千円)

事業費(指定管理業務)		【参考】R4年度(更新前)	R5年度
指定管理料	予算	108,981	95,900
	決算	76,020	85,093
光熱水費※1	予算	63,110	36,014
	決算	24,463	23,213
その他	予算	45,871	59,886
	決算	49,567	61,880
追加指定管理業務	決算	1,990	1,400
指定管理者繰入金 ※2	予算	—	—
	決算	4,640	—
報償費※3	予算	8,930	8,280
	決算	6,867	6,570
総事業費	予算	117,911	104,180
	決算	87,527	91,663

※1 光熱水費には、光熱水費と共益費（ともに入居率により変動する）、修繕費が含まれる。

※2 指定管理者繰入金の主な要因

令和4年度：アントレプレナー教育実施に伴う広報・専門家人材にかかる経費  
 ※3 平成30年度より報償費制度を導入。事務室入居率、会議室使用料の実績に応じて、一定の基準以上の場合は、報償費を支払い、基準以下の場合は指定管理料を減額することとしている。

(単位：千円)

事業費(自主事業)		【参考】R4年度(更新前)	R5年度
コワーキング事業	予算	13,025	20,160
	決算	12,651	19,341

※  . . . 評価対象年度

(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】

事務室入居率は年間平均入居率97%と高い水準を維持しているが、これはSNSを中心とした広報活動やスタッフの丁寧なサービス等によるものと評価できる。入居率を高い水準で維持することにより、事務室使用料収入は前年度より増加している。

会議室使用料については、目標値を大きく上回る実績を上げており、利用者に対する継続的な利用案内や施設の認知度向上にむけた努力が反映されている結果として高く評価できる。

また、コワーキング運営による自主事業収入については、継続的な周知・営業活動を続けた結果、コワーキング利用者増による増収や法人登記利用サービスの利用者促進などが図られ、高い水準での実績に繋がっている。

使用料収入(市に帰属)			【参考】R4年度(更新前)	R5年度
事務室	使用料(千円)	実績	60,260	63,559
	会議室	使用料(千円)	目標	2,700
実績			4,430	4,014
利用人数(人)		目標	5,000	3,000
		実績	4,873	5,868
目的外使用料(千円)		実績	3,666	3,667

自主事業収入(指定管理者に帰属)		【参考】R4年度(更新前)	R5年度
コワーキング事業収入(千円)	予算	27,580	29,400
	実績	29,490	30,564

※  . . . 評価対象年度

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			
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	4	8			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>① 合理的な人員配置 当施設の管理運営にあたる人員は、業務統括責任者、インキュベーションマネージャー、事務スタッフ、アルバイトから構成されており、運営状況に合わせた合理的で柔軟な対応がなされている。</p> <p>② 職員の資質・能力向上 スタッフの資質・能力向上の取り組みとしては、施設内外で開催されるビジネスセミナー（オンライン）への参加や入居者交流会での積極的なコミュニティ作りへの取り組みを通じて知識・スキルの向上が図られている。</p> <p>③ 地域等との連携 地域等との連携は、金融機関、近隣創業支援施設やコワーキング施設、大学等との情報共有や意見交換を実施するなど、良好な関係が築かれている。具体的には、施設内で西日本シティ銀行やJETRO 北九州による定期相談窓口の設置や、北九州市立大学 地域創生学群「キタキュウプロモーション」の実習場所として当施設を活用させるなど連携を深めている。</p> <p>また、令和3年3月より開設している「開業ワンストップセンター」、「雇用労働相談センター」においては、近隣創業支援施設、市内コワーキング施設等の関係機関との連携に努めた。「開業ワンストップセンター」は年間目標件数100件に対して実績195件、「雇用労働相談センター」は北九州エリアの目標件数120件のうち、当施設からのトスアップ年間目標件数30件に対して実績42件という実績を収め、どちらにおいても目標件数を上回る結果となった。</p>						
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p>				10	3	6

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。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>① 個人情報保護 基本協定に基づき、保有する個人情報に関しては適切に管理されている。</p> <p>② 利用者が平等に利用できる配慮 エントランス周辺に自由に利用できる空間を確保、また、商談スペースを設ける等、入居者と来館者が平等に利用できるよう配慮されている。会議室利用に関しても公平な貸し出しを行っている。</p> <p>③ 利用者の選定が公平で適切に行われたか オフィススペースへの入居申請については、所管部署とも連携しながら、入居要件や提出書類等の審査ルールを厳格に運用し、選定が公平に行われていると考えている。また、会議室の利用申請については、利用目的が不適切（販売イベント等）でないかの確認や初回利用者に対し反社情報のチェックを徹底するなど、適切な運用が図られている。</p> <p>④ 管理運営の収支 毎月、経費別の管理運営状況に関する収支報告がなされ、所管部署とも緊密に連携が取れており、内容についても特段問題ない。</p> <p>⑤～⑦ 施設内の警備は24時間体制で実施しており、事故等の発生はなかった。防災業務に関しても、AIMビル全体の防災管理体制のもと、防災管理者の選定、自営消防隊の設置のほか、防火管理について入居者へ協力依頼するなど適切に行われている。</p>			

**【総合評価】**

合計得点	77	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>① 有効性 「広く市民等に情報通信技術の利用の場を設ける」という施設の設置目的と「当施設をひとつのメディアとして広く周知させる」という管理運営の基本指針を達成するため、SNSを中心とした広報活動やイベントステージの新設したうえで、年間イベント件数を増加させるなど認知度を向上させる取組みを強化した。その結果、目標値に関して、来館者数については来館者カウンターの故障により目標値に未達成ではあるが、他の項目はすべて目標値を上回る結果となり、利用者満足度も100%となっている。 令和5年度は、事務室入居室、相談受付件数、創業件数、セミナー参加者数といった項目において目標を上回る実績を挙げている。</p> <p>② 効率性 指定管理料については、指定管理者変更後の初年度ということもあり、広報費等が嵩み、前年度を上回る結果となったが、予算の範囲内での運営に努めており、経費低減のための一定の努力はなされたものと判断できる。 収入については、事務室入居率が年間平均97%と高い水準を維持しているため、事務室使用料も高い水準を確保することができている。これは、管理者の積極的な広報活動や丁寧な対応が反映されている結果として高く評価できる。</p>			



### ③ 適正性

管理運営、平等利用、安全対策、危機管理体制については、広く市民に開かれた公の施設に相応しい運営、また入居者・来場者が安心して利用できる施設となるよう適切に実施されていると判断できる。

#### [今後の対応]

今後も指定管理者のノウハウを活かした効果的な運営と利用促進を持続させる。その際は数値目標の追求だけでなく、提供するサービスの内容や質を意識した運営を求めたい。

また、近隣創業支援施設、市内コワーキング施設等の関係機関との連携を強化し、北九州市の創業支援の中核施設として認知度の更なる向上を期待したい。

#### 【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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)