

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局商業・MICE推進部 MICE推進課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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 MICE誘致業務、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31年4月1日～令和6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		37	
(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】					
令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、利用件数、施設稼働率ともに目標及び前年実績を大きく下回った。利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりである。					
年度		【参考】H30年度（更新前）	R1	R2	【参考】R1.12月時点予約状況
利用件数 (件)	目標	145	163	163	201
	実績	193	171	88	
稼働率 (%)	目標	74.0	80.0	80.0	79.1
	実績	86.6	78.3	46.1	
※ ・・・評価対象年度					
<p>コロナ禍という特別な状況であることから、本市と緊密に連携し、国・県の指針、業界団体のガイドライン等に基づく安全・安心な施設運営を最優先とし、緊急事態宣言発令に伴う休館や、密を避けるための利用制限の実施、感染症対策機器の導入など感染症対策を着実にを行った。その結果、利用件数や稼働率は大きく目標及び前年を下回ることになったが、施設利用に係るクラスター等は発生せず、確実な施設運営を行っている。</p> <p>このような状況下においても、主催者のニーズを的確に把握し、人と人との距離を図れる利点を活かした試験会場としての誘致の強化をしている。また、施設の設置目的でもある地域経済の活性化、産業・貿易の振興を目的とした展示会・見本市等を計画し、実開催が困難な状況下でもオンラインによって開催することで、引き続き地域経済交流の仲介役である展示会機能の維持にも努めている。</p>					

また、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大規模な学術大会を開催する実績も挙げており、コンベンション2施設の連携を図ることで相乗効果も発揮している。

なお、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の放送に加え、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も例年同様に行っている。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響が出る前の時点（表中の参考R1.12月時点予約状況を参照）では、令和元年度実績を上回る201件の予約が入っており、昨年度以上の結果が見込まれていた。しかし、上述のとおり予約の大半がキャンセルとなり、さらに休館や利用制限を行うなどしたことから、当項目を実績数字のみで評価することは適切ではない。よって、当初のキャンセルとなった予約状況をもとに見込まれたであろう件数も考慮し、評価を行った。

【北九州国際会議場】

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、利用件数、施設稼働率及びコンベンション誘致件数は目標及び前年実績を大きく下回ったものの、北九州国際展示場と同様に安全・安心な施設運営を着実にしている。利用件数・稼働率及び誘致件数の実績は、下表のとおりである。

年度		【参考】H30年度(更新前)	R1	R2	【参考】R1.12月時点予約状況
利用件数(件)	目標	700	570	570	523
	実績	539	536	338	
稼働率(%)	目標	89.5	90.0	90.0	85.5
	実績	96.0	91.0	61.9	
コンベンション誘致件数 (件)(注)	目標	195	250	250	—
	実績	281	316	69	—

※ ・・・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

令和2年度は、利用予約の大半が中止・延期又はオンライン開催となり、さらに入国制限によって国際会議も開催できなくなるなど、国際会議場として過去に例のない状況に陥った。

このような状況においても、MICE開催助成金感染症対策特別支援メニューを活用した国際会議場における安全・安心なMICE開催をPRする誘致活動や、ニーズが増している「ハイブリッド型会議」に対応するためのLAN配線工事を急遽実施することで、変化する主催者のニーズを的確に把握し、施設利用を促進するための迅速な対応を行っている。

また、JNTO(日本政府観光局)が主催するオンライン商談会への積極的な参加、地元大学関係者等キーパーソンとのネットワーク強化を図るための取り組み、国際会議場と国際展示場の同時活用による大規模大会の開催提案なども継続して行ってお

り、MICE誘致活動も引き続き着実に進んでいる。

なお、これまでの誘致活動の成果として、JNTOが発表する「2019年日本の国際会議開催件数」において本市は国際会議開催件数150件で全国第8位と3年連続で過去最高順位となった。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響が出る前の時点（表中の参考R1.12月時点予約状況を参照）では、北九州国際展示場と同様に順調に予約が入っており、昨年度以上の結果が期待されていた。しかし、同様の影響を受けた結果であることから、当項目を実績数字のみで評価することは適切ではない。よって、当初の予約状況をもとに見込まれたであろう件数なども考慮に入れ、評価を行った。

(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	【参考】H30年度（更新前）	R1	R2
実績	96	100	100

職員の対応（数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：%

年度	【参考】H30年度（更新前）	R1	R2
実績	98	100	100

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの分析結果、総合評価の数値は、非常に満足が62%、満足が38%と高い評価を得ている。

職員の対応についても、非常に満足が62%、満足が38%と同様に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、トラブル発生が予見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。

また、利用者からの意見を把握し、改善につなげるQC活動も自主的に行われている。

このような取り組みが、次回の使用についてのアンケート数値において、ぜひ利用したいが92%と非常に高い評価を得る結果となっており、利用者の満足度向上に貢献

している。

しかし、利用件数 88 件中、アンケート回収が 13 件、回収率 14.7%とかなり低い。利用者の意見をフィードバックし、サービスの質を更に向上させるためにも、アンケートの回収率を上げ、より多くの利用者の意見を聞く取り組みを実施することを求める。

【北九州国際会議場】

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】H30年度（更新前）	R 1	R 2
実績	97	97	97

再度利用（※数値は「ぜひ利用したい・機会があれば利用したい」の合計の回答率）

単位：%

年度	【参考】H30年度（更新前）	R 1	R 2
実績	98	100	94

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケート分析の結果、職員の対応についての数値は、非常に満足が 68%、満足が 29%と昨年に引き続き高い評価を得ている。これは、職員間での情報共有や課題解決に向けた迅速な対応によるものであると推測される。

再度利用したいかについては、ぜひ利用したいが 41%、機会があれば利用したいが 53%と、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、一部利用者から会場案内がわかりにくいという意見に対し、丁寧な説明を心がけるとともに、デジタルサイネージを速やかに設置することで改善に努めるなど、利用者の意見を真摯に聞き、運営に反映させる活動もしっかりと行われている。

しかし、利用件数 338 件中、アンケート回収がわずか 38 件、回収率 11.2%と北九州国際展示場と同様にかなり低い。北九州国際会議場においても、アンケートの回収率を上げ、より多くの利用者の意見を聞く取り組みを実施することを求める。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
(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り組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16
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】H30年度(更新前)	R 1	R 2
管理運営費 (百万円)	目標	634	639	650
	実績	678	660	550
	削減率	—(注)	—(注)	15%

※ ・・・評価対象年度

(注) 削減なし

【共通】

2施設の管理運営費は、目標値を下回り、約15%削減することができている。

これは、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による施設稼働の低下にあわせ、不要な経費もあわせて削減することに努めた結果である。

また、再委託についても、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による効果も出ている。

光熱水費の利用単価の値上がりなど維持管理経費の増加が今後も課題となることから、引き続き効率的な維持管理に努めてもらいたい。

(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】H30年度(更新前)	R 1	R 2
料金収入 (百万円)	目標	317	375	378
	実績	417	424	215

※ ・・・評価対象年度

【共通】

新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用件数の減少によって、2施設合計の目標額378百万円を大きく下回り、実績額215百万円と厳しい結果となっている。

まず、北九州国際展示場においては、目標額304百万円に対し、実績額172百万円と目標を132百万円下回り、展示場利用料金、会議室利用料金、地下駐車場使用料のいずれも目標を下回っている。

次に、北九州国際会議場においても、目標額74百万円に対し、実績額43百万円と目標を31百万円下回る結果となっている。

このように、コロナ禍におけるMICE開催は厳しい状況であったが、厳しい状況下でも可能な限り開催につなげるよう努めている。MICE開催助成金感染症対策特

別支援メニューを活用した国際会議場における安全・安心なMICE開催をPRする誘致活動や、ニーズが増している「ハイブリッド型会議」に対応するためのLAN配線工事を急遽実施することで、変化する主催者のニーズを的確に把握し、施設利用を促進するための迅速な対応を行っている。また、既存利用者の定着化を図るため感染症対策物品の提供を開始したり、試験会場としての誘致を強化することで潜在顧客の掘り起こしを行うなど、地道な活動を続けることで収入の減少幅を抑制するよう努めている。

なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響が出る前の時点では、2施設ともに多くの予約が入っており、昨年度以上の利用料金収入が見込まれていた。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響によって、多くがキャンセル等になった結果であることから、当項目を実績数字のみで評価することは適切ではない。よって、当初の予約状況をもとに見込まれたであろう収入も考慮し、評価を行った。

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、令和2年度から始まった中期経営計画（令和2年度～令和5年度）のもと、各部の連携強化を図ることで、相乗効果が生じるよう努めている。

職員の資質・能力向上を図る取組みについては、民間が主催する研修への派遣など幅広い職員研修を実施し、サービスに関する高いレベルの知識と専門性を習得することで、職員の資質・能力の向上につなげる人材育成プログラムに取り組んでいる。その他、貸館業務の統一したマニュアルを作成し運用することで一貫したサービスを提供するとともに、職員間の情報共有や課題解決に向けた迅速な対応により、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。

また、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も務め、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。

ただし、コロナ禍となり、研修や地域との活動等が例年と比べ減少している。地域の賑わいづくりに貢献するためにも、活動内容を工夫するなどの取り組みを期待したい。

(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】

個人情報の管理については、マイナンバーに係る書類等の取扱いなどをはじめ、適正に行っている。

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、特に大きな問題もなく公平性が確保されている。

また、同一労働同一賃金に係る法改正にあわせ、内部規定の見直しも行っている。

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。

危機管理については、新型コロナウイルス感染症対策の面では、本市、国、県及び業界団体の動向を的確に把握し、安全・安心な施設運営を着実にしている。

また、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	75	評価ランク	B
[評価の理由]			
【北九州国際展示場】			
<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、展示場の利用拡大、小倉駅新幹線口のにぎわいづくりのため、既存利用者への働きかけや、潜在利用者掘り起こしのための活動を積極的に行い、展示会・見本市や、新規の大規模イベント等の誘致に取り組んでいる。</p> <p>また、施設の維持管理については、コロナ禍における稼働低下にあわせて維持管理経費の低減を図るとともに、事故を起こさないよう老朽箇所を確実に点検するなど、適切な管理運営を行っている。</p> <p>令和3年度後半には、2021世界体操・新体操北九州大会や西日本国際福祉機器展などの大規模催事が控えていることから、再び産業観光施設としての役割を果たし、本市経済の活性化に寄与することを期待している。</p>			
【北九州国際会議場】			
<p>グローバルMICE都市・北九州市を牽引する施設として、着実な誘致活動を進めてきた結果、JNTO（日本政府観光局）が発表する「2019年日本の国際会議開催件数」においては、全国第8位と3年連続で過去最高順位となるとともに、「会場別国際会議の開催状況」においても全国の国際会議場のなかで第5位になる実績を出している。</p> <p>施設管理の面では、施設の老朽化が進む中、不具合が見受けられる箇所は早急に改修しており、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。また、施設改修に向けた協議では問題意識をもって、適切に意見を出すなどもしている。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたため施設稼働の面では厳しい結果となったが、主催者のニーズの変化を的確に把握した施設運営・誘致活動を行っていること、また本市の方針に基づく予約者に対するキャンセルや延期の依頼など迅速かつ丁寧な対応を行っていることなどから、再び高い稼働率を誇る国際会議場としてV字回復することを期待している。</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>			