

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局観光部 MICE推進課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4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		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り組みがなされ、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3年度は、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け目標には達しなかったものの、利用件数、施設稼働率ともに昨年度を上回った。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	R3	【参考】R3.3.31時点予約状況
利用件数 (件)	目標	145	163	163	163	177
	実績	193	171	88	121	
稼働率 (%)	目標	74.0	80.0	80.0	80.0	75.5
	実績	86.6	78.3	46.1	65.6	
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度						
<p>コロナ禍という特別な状況下においても、主催者のニーズを的確に把握し、ソーシャルディスタンス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や産業・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> <p>また、10月に開催された世界新体操選手権に向けて5月から9月までの約5カ月間、市が実施したトイレ及び天井照明などの大規模改修に当たっては、施設利用と工事を並行して行うため、市や主催者と綿密に調整を行い、催事への影響を最小限に留めて遅滞なく工事を終え、世界新体操選手権を迎えることができた。</p> <p>さらに、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。</p>						

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3年度の利用予約は好調であり、コロナ禍前の令和元年度以上の利用が見込まれていた。しかし、上述のとおり予約の多くがキャンセルとなり、さらに時短措置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3年度は、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け目標には達しなかったものの、利用件数、施設稼働率及びコンベンション誘致件数ともに昨年度を上回った。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	R3	【参考】R3.3.31時点予約状況
利用件数(件)	目標	700	570	570	570	553
	実績	539	536	338	471	
稼働率(%)	目標	89.5	90.0	90.0	90.0	91.9
	実績	96.0	91.0	61.9	83.8	
コンベンション 誘致件数(件)(注)	目標	195	250	250	250	—
	実績	281	316	69	111	—

※ ・・・評価対象年度

※稼働率＝利用のあった日数／施設の開館日数

(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3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った令和2年度に比べ、感染状況が落ち着いてきたため多少持ち直したものの、入国制限によって国際会議は引き続き開催できない状況が続いており、国際会議場として過去に例のない状況が続いている。

このような状況においても、MICE開催助成金のオプションメニューとして感染症対策及びハイブリッド型会議の特別支援を活用し、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、誘致に当たっては、直接主催者等に会う機会が減少し、案件の新規開拓が困難な中、JNTO(日本政府観光局)及びJCCB主催の「国際MICEエキスポ(IME)」等各種オンライン商談会を積極的に活用し、学会・大会等のキーパーソンへ向け本市で会議・大会を開催する魅力、メリット等を発信し誘致を行った。さらにオンラインを活用した営業については、通常の営業活動にも取り入れてきたが、対面営業の重要性も実感してきたため、コロナと先方の状況を見ながら、できる限り直接訪問を実施した。

さらに、コロナ禍においては、オンラインやSNS、ホームページ活用の重要性が増したため、本市誘致情報についての概要を分かりやすく説明した動画を作成し、オンライン商談会での活用、学会関連ページを見ている対象者に対しての動画を利用した広告配信等を行い、本市でのコンベンション開催について周知を行うなど、状況やニーズに即し、工夫を凝らして誘致営業を展開している。

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。なお、2020年はコロナ禍のため未発表となっている。

令和3年度の利用予約は、北九州国際展示場同様に好調であり、コロナ禍前の令和元年度以上の利用が見込まれていた。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	4	12
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）	R 1	R 2	R 3
実績	96	100	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）	R 1	R 2	R 3
実績	98	100	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46%、満足が54%と高い評価を得ており、不満という意見は0件であった。

職員の対応についても、非常に満足が50%、満足が50%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に迅速な対応、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、是非利用したいが 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 117 件中、アンケート回収は 13 件、回収率は 11.1%で昨年度よりさらに 3.6 ポイント低下した。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	R 3
実績	97	97	97	100

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	R 3
実績	98	100	94	100

※ . . . 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 66%、満足が 34%と昨年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 71%、機会があれば利用したいが 29%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、ホームページ内のアクセスマップの見直しも図り、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、北九州国際展示場と同様にアンケート回収件数が 28 件と低く、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		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り組みがなされ、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】H30年度(更新前)	R 1	R 2	R 3
管理運営費 (百万円)	目標	634	639	650	653
	実績	678	660	550	599
	削減率	0%	0%	15%	8%

※ . . . 評価対象年度

【共通】

2施設の管理運営費は、目標値を下回り、約8%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の影響によるものと考えられる。
 再委託については、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）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。	1	0	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	R 3
料金収入 (百万円)	目標	317	375	378	381
	実績	417	424	215	306

※ . . . 評価対象年度

【共通】

新型コロナウイルス感染症の影響による利用件数の減少によって、2施設ともに目標額を下回る結果となったものの昨年度より大幅に改善している。
 まず、北九州国際展示場においては、目標額306百万円に対し、63百万円下回った。展示場利用料金は目標額を16百万円、地下駐車場使用料は37百万円下回ったものの、会議室利用料金については目標額を1百万円上回った。
 次に、北九州国際会議場においても、目標額75百万円に対し、12百万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開催は厳しい状況が続いているが、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。現地開催とオンライン配信を

同時に行う「ハイブリッド型会議」のニーズの高まりに対応するため、MICE開催助成金のオプションとして、4月に「ハイブリッド型会議特別支援メニュー」も新設した。また、令和2年度に新設した感染症対策特別支援メニューについて11月から上限金額を拡充した。これらの制度を積極的にPRし活用してもらうことにより、主催者が安易に中止・延期やオンライン開催に舵を切ることなく、ハイブリッド型を含む現地開催を後押しし、安全・安心なMICE開催を手厚くサポートしている。このように、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迅速に対応している。

また、既存利用者の定着化を図るため感染症対策物品を提供したり、ソーシャルディスタンス確保のため従来よりも広い会場が必要となった入学試験や資格試験など新たなニーズを開拓し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、コロナ禍の状況に応じて柔軟な対応を重ね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3年度は2施設ともに予約状況は大変好調であり、コロナ前の令和元年度以上の利用料金収入が見込まれていた。しかし、コロナ禍の影響によって、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、職員間のQC活動だけでなく、舞台管理委託業者や設備管理業者との意見交換を積極的に行った。また、接遇マナーに関しても、増加しているオンライン開催対応、新型コロナウイルス対策等細かな意見交換を行い、スムーズな運営とお客様対応能力の向上を図った。また、国際会議主催者セミナープログラムや、WEB配信事例紹介等のオンライン研修を積極的に受講し、終了後には職員間で受講内容を情報共有した。また、それを踏まえてのミーティングを行い、利用者の満足度向上に努めている。また、民間が主催する研修への派遣など幅広い職

員研修に取り組み、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。

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	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、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時短措置や、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。また、催事主催者との打ち合わせ時には、感染症対策を取り入れた利用方法を積極的に提案しクラスター発生を防ぐため、警備・設備・清掃 委託業者とも連携を図り、感染症対策について協議を重ね、近隣施設やコンベンション施設の対策状況を情報収集して、抗菌・抗ウイルス対

策物品や設備を積極的に取り入れた。その結果、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うことができた。その他にも、老朽化した施設保全にも取り組み、安心安全な施設運営に努めた。

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	74	評価ランク	B
[評価の理由]			
<p>【北九州国際展示場】</p> <p>令和2年度に引き続き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、既存利用者への働きかけや、潜在利用者掘り起こしなど、展示会・見本市や、新規の大規模イベント等の誘致に積極的に取り組んでいる。</p> <p>令和3年度の本市の一大イベントであった世界新体操選手権の開催に際しては、トイレや天井照明の改修工事を施設利用と並行して行うため、市や施工業者と日程や施工方法について綿密に協議を重ね情報共有に努めたこともあり、開催前までに完了させ、無事に大会を迎えることができた。</p> <p>また、施設の維持管理については、開館から24年経過しており、配管や配線、空調機器等いつ故障が起こってもおかしくない状態であるが、予見される部分の改修や早めの対応や、定期点検で報告が挙がってくる消防関係の機器の更新等について、こまめな改修工事を手掛けた。事故の発生を未然に防ぐため、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4年度は、コロナ禍も小康状態が続いており、大型MICEも開催されている傾向にある。先行きは見通せないが、令和2・3年度に比べるとMICEの中止や延期は減少傾向にある。延期となったホラスアアジアミーティングの開催など、年度後半には世界的にも注目を集める大会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>			
<p>【北九州国際会議場】</p> <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>令和3年度は前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、施設稼働</p>			

の面では厳しい結果となったが、キーパーソンへのアプローチ継続、オンライン商談への参加などコロナ禍においても創意工夫しながら積極的に誘致をすすめることにより、令和4年度以降も施設予約は好調であり、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。

施設管理の面では、開館から32年経過し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している。

[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]

適正に評価されている。

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。

【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)