

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 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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		
			I	— ⑧		
	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		☐ 非利用料金制 ☐ 一部利用料金制 ☐ 完全利用料金制				
		インセンティブ制 ☐ 有・無	ペナルティ制 ☐ 有・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		・ 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) ・ 施設の運営に関する業務 (施設の提供、使用者へのサービス、広報) ・ 創業支援に関する業務 (問合せ対応、個別伴走支援) ・ その他業務 (事業計画書、収支計画書の提出等)				
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 1 0 年 3 月 3 1 日				

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	
(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。	
[所 見]	
① 施設の管理運営状況と設置目的に沿った成果	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している。 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。 加えて、成長が見込まれる企業等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6年度は3社（者）に対して成長に必要な事業開発、資金調達、IPOに向けた現在のトレンドなど各領域の専門家による伴走支援を行った。 その他にも、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。 その結果、相談受付件数653件、創業件数20件の実績となり、目標値を上回る成果が上がっている。 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。 一方で、月報等の報告書作成においては、報告書類に不備が散見され、適切な対応がなされていなかった。
② 利用促進の取組みと結果	創業コミュニティの形成や起業等に関する各種情報提供など多種多様なイベントを実施。主催のイベントをはじめ、外部からのイベントスペース利用の申込も多く、

年間１１７件のイベントを実施する結果となった。イベント開催などを通じて、入居者同士の交流が深まるだけでなく、外部との交流も盛んに行われていた。

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設置することにより、幅広い相談ニーズへのきめ細かな対応ができています。

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を目指す人材に届くよう、公式ホームページの運営に加え、SNS（Facebook、Instagram）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、新たな利用者の増加に繋がっている。

項目		【参考】R4 年度 (更新前)	R5 年度	令和6年度
事務室入居率	実績	92%	97%	98%
	目標	90%	90%	95%
相談受付件数	実績	780 件	678 件	653 件
	目標	450 件	600 件	650 件
来館者数	実績	58,587 人	26,760 人	81,953 人
	目標	9,000 人	42,000 人	44,000 人
創業件数	実績	19 件	30 件	20 件
	目標	15 件	15 件	15 件
雇用創出数	実績	60 人	71 人	165 人
	目標	70 人	60 人	60 人
ビジネスマッチング件数	実績	2,464 回	190 回	370 回
	目標	900 回	180 回	200 回
セミナー開催数	実績	42 回	100 回	117 回
	目標	90 回	100 回	100 回
セミナー参加者数	実績	1,288 人	2,908 人	2,602 人
	目標	900 人	2,000 人	2,200 人
会議室利用者数	実績	4,873 人	5,868 人	4,521 人
	目標	5,000 人	3,000 人	3,500 人

※ ・・・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。

[所 見]

満足度	【参考】R4 年度（更新前）	R5 年度	R6 年度
目標値	73%	70%	70%
実績	94%	94%	94%
（回答数）	（95 件）	（71 件）	（88 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%であることから、昨年度に引き続き、非常に高い満足度を保っていると判断できる。

入居にメリットを感じる声として、スタッフの対応の良さや入居者同士の交流の機会があることなどがあげられている。

その一方で、照明の暗さや商談室の不足など施設の設備に対する不満の声が出ている。

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定期的に設けることで日頃から利用者の声が拾いやすい状況を作っている。設備面に关わる意見は予算上の問題もあるので速やかな解決に至っていないが、入居者同士のマッチングをしてほしいという意見や実施してほしいイベントの企画提案など、ソフト面の取組は迅速に対応している。

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。

苦情として多いのは、施設の老朽化に対するものが多いが、この点については、指定管理料の修繕費が少なく、対応できる案件が限られているにも関わらず、予算の範囲内でうまく調整しながら、できることから順次対応していると判断する。

④ 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、Instagram）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。

⑤ その他の取組み

昨年度実施したイベントでは、内容に偏りがあったことを踏まえ、今年度は、利用者のニーズを把握するためのヒアリングやアンケートを実施し、ジャンルのバランスを意識したイベントラインナップを構築した。手作りアクセサリ作成体験などのクリエイティブなテーマや、運動を通じたライフスタイル形成をテーマにしたイベントなど、幅広い内容を取り入れることで、多様なニーズに応えようと工夫を凝らしていた。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。
- 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。
- ⑥ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所 見]

① 経費を効率的に低減するための取組みとその効果

当年度の事業費は、前年度と比較して増額となっているが、昨今の原材料費や人件費等の高騰といった厳しい経済状況をふまえ、備品購入や通信費を見直すなど、指定管理者の高いコスト意識のもと、可能な範囲での経費管理が行われており、外部環境の変化による経費増の要因に対し、見直し等による事業費の抑制で吸収しようと努めた点は評価できる。

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

当年度の指定管理料は前年度と比較して増加した。この主な要因は、昨今の光熱水費高騰による経費増および、所管課から依頼した追加指定管理業務の拡大によるものである。指定管理者側の要因ではなく、外部要因および所管課からの指示に基づくものであるため、当該増加分については致し方ないことと判断するもの。

(単位：千円)

事業費（指定管理業務）		【参考】R4 年度(更新前)	R5 年度	R6 年度
指定管理料	予算	108,981	95,900	95,900
	決算	76,020	85,093	87,128
光熱水費※1	予算	63,110	36,014	27,401
	決算	24,463	23,213	24,373
その他	予算	45,871	59,886	59,887
	決算	49,567	59,880	59,880
追加指定管理業務	決算	1,990	2,000	2,875
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	8,280
	決算	6,867	6,570	6,533
総事業費	予算	117,911	104,180	104,180
	決算	87,527	91,663	93,661

※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。

事業費（自主事業）		【参考】R4年度 （更新前）	R5年度	R6年度
コワーキング事業	予算	13,025	20,160	19,363
	決算	12,651	19,341	20,007

※ ・・・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。

〔所 見〕

事務室入居率は年間平均入居率98%と高い水準を維持している。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、前年度よりは減額しているものの、目標値を大きく上回る実績を上げている。これは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向けた努力が反映されており、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、前年度に比べて減少したものの、継続的な周知・営業活動による新規利用者の獲得やリピーターの定着により、高い水準の実績が保たれている。

使用料収入（市に帰属）			【参考】R4 年度 （更新前）	R5 年度	R6 年度
事務室	使用料 （千円）	実績	60, 260	63, 559	63, 843
会議室	使用料 （千円）	目標	2, 700	2, 300	2, 350
		実績	4, 430	4, 014	3, 060
	利用人数 （人）	目標	5, 000	3, 000	3, 500
		実績	4, 873	5, 868	4, 521
目的外使用料 （千円）		実績	3, 666	3, 667	3, 772

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	R6年度
コワーキング 事業収入（千円）	予算	27,580	29,400	29,850
	実績	29,490	30,564	29,356

※ ・・・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組み

(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。
- 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。

【所 見】

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。

② 職員の資質・能力向上

スタッフの資質・能力向上の取組みとしては、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組みを通じて知識・スキルの向上が図られている。

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、金融機関主催のセミナーや近隣のコワーキング施設との共同イベント等の開催、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。

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、創業相談からのつなぎこみや広報に努めることで利用促進を図った。その結果、「開業ワンストップセンター」における相談件数は年間目標件数150件に対して実績217件、「雇用労働相談センター」の北九州エリアにおける相談件数は目標件数250件に対して実績207件と目標に到達しなかったものの、前年度を上回ることができた。また、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32件となり、両センターにおいて成果を上げることができた。

(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。
- 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。

〔所 見〕

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。

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。

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、利用が不適切（販売イベント等）でないかの確認等を徹底するなど、適切な運用が図られている。

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ているが、使用料の入金に関するミスが複数回発生した。所管部署がミスを指摘し、その後の対応についても指示をするため重大な事案には至っていない。再発防止の徹底に期待したい。

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。

【総合評価】

〔所 見〕

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を積極的に行い、年間100件以上のイベントを実施するなど認知度を向上に努めた。

その結果、令和6年度に掲げた目標値に関して、すべての項目で目標値を上回る結果となり、高い利用者満足度の維持もできている。

② 効率性

指定管理料については、追加指定管理業務である開業ワンストップセンター運営において、令和5年度は週1日であった相談対応日を週2日に変更したことが影響して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、指定管理料のうち光熱水費を除く経費においては、前年度と比べて削減されていることから経費低減のため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98%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

対応が反映されており、高く評価できる。

③ 適正性

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應しい運営ができています。一方で、提出される報告書において誤記や記載漏れが散見される点、経理事務においては一部で入金ミス等の不備が見受けられる点は、今後の改善が望まれます。

管理運営の中でまた入居者・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。

一方で、報告書の作成や経理業務など指定管理者として基礎的な部分についての業務も再度見直しを行い、適切な管理運営が遂行できるよう所管部署と指定管理者で連携していく。

また、近隣創業支援機関、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。