

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局総務政策部総務課
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立商工貿易会館	施設類型	目的・機能
			IV	— ⑧
	所 在 地	北九州市小倉北区古船場町 1 番 35 号		
	設置目的	商工業及び貿易に関する相談、情報提供等の事業を行うとともに、中小企業団体及び貿易関係団体に対し相互の連携を図る場を提供し、商工業及び貿易の振興を図る。		
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	北九州商工会議所		
	所 在 地	北九州市小倉北区紺屋町 13 番 1 号		
指定管理業務の内容		1 施設の維持管理業務 ・ 清掃、警備、設備等保守・点検、衛生・環境確保等 2 施設の利用に関する業務 ・ 会議室等の使用許可 （受付、申込受理、備品等の貸し出し） ・ 会議室等の使用料の徴収、返還及び市への納付 ・ 事務室使用料、共益費の市への納入 ・ 会議室等の利用促進 ・ 施設利用者及び市との連絡調整 3 その他管理運営に関する業務 ・ 事業計画書及び収支計画書等の提出 ・ 関係機関との連絡調整 等		
指定期間		平成 3 1 年 4 月 1 日～令和 7 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]

①② 指定期間中にトラブル等はなく、適切な管理運営が行われている。また、設置目的の「相互連携の場を提供し、商工業の振興を図る」では、定期的にテナント間の意見交換の場を設けるなどで達成できている。

会議室等の利用促進については、後述④に記載のとおり、商工会議所会員への広報活動、セミナーや会議等の誘致を行っている。

利用件数の目標値（1, 800件／年度）に対して、実績は1, 392件、達成率77.3%となっている。利用実績の減少理由については、入居者の増加により、会議室が2室減少したため、利用実績数が減少したものである。なお、令和6年度の1室あたり平均利用件数は464件であり、これを会議室減少前の5室で換算すると、464件×5室＝2, 320件となり、目標値を上回ることとなる。

このことから、これまでの広報・誘致活動等が一定の効果をもたらしたものを認めることができる。

会議室の利用件数	令和4年度	令和5年度	令和6年度
目標（利用件数）	1,800件	1,800件	1,800件
実績（申込件数）	1,194件	1,188件	1,058件
実績（利用件数）	1,672件	1,642件	1,392件
達成率	92.9%	91.2%	77.3%

※利用件数が申込件数を上回るのは、1件の申込みで複数回利用することもあるため。

※令和5年度の実績（申込件数）の記載が誤っていたため数値を修正。

(参考) 会議室数の推移

年度	(参考) 平成30年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
室数	5	4	4	3

・・・評価対象年度

施設の利用者増や利便性の向上に向けた環境整備については、1階エントランスホールへのテーブル、チェア、観葉植物の設置などにより、玄関周辺にある共用スペースの快適性が維持されている。また、無料でインターネットに接続可能なWi-Fiサービスも継続提供しており、テナント入居者や会議室利用者からも好評を得ている。

④ 広報活動については、

- 1) 商工会議所の会員（約9,800社）向け機関紙（毎月発行）への利用案内掲載
- 2) 講習会・セミナー開催時の利用案内チラシ配布
- 3) 商工会議所職員による企業訪問時の利用案内チラシの配布
- 4) メルマガ（登録件数5,700件）への利用案内掲載
- 5) 商工会議所が主催・共催する講座やセミナー等開催

など、商工会議所のツールを活用した活動を実施している。こうした活動が前述の利用実績に繋がっていることから一定の効果があったものと認めることができる。

（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。 |
| 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〕

- ① 「商工貿易会館全般の満足度」に関して「満足」「非常に満足」と回答した割合は、会議室等利用者では98%となっており、目標値の100%には及ばないものの、恒常的な利用者であるテナント入居者では100%となっており、高水準の評価を得ている。

- ②③⑤ 会館利用者からの「意見」では、空調やトイレなど施設の老朽化に伴うものが多く、特にトイレについては、令和2年度に1階トイレ、令和4年度に2階トイレを改修したことから、入居テナントのある3階以上のフロアのトイレについても改修を望む声が散見される。これらを踏まえ、設備改修までの当面の対応として、トイレへの芳香剤・便座クリーナー・消毒液の設置やWi-Fi環境の継続提供など、きめ細かな環境衛生及び利便性の向上に取り組んでいる。

こうした取組により、利用者アンケートの「相談や要望、苦情に対する指定管理者の対応」について「満足」「非常に満足」と回答した割合は100%となっており、アンケートの意見欄にも指定管理者の対応に対する感謝の声が多く寄せられている。

- ④ 利用者への情報提供について、テナント入居者に対しては、1階エントランスホールの掲示板にイベント等の掲載を行っている。また、テナントの連絡責任者を通

じて情報共有を行っている。会議室利用者に対しては、問い合わせ時における料金や使用上の注意事項などの丁寧な説明、ホームページへの会議室等の利用状況（会議室写真、レイアウト図、予約状況）の掲載などを行っている。

● 商工貿易会館全般の満足度

【会議室等利用者】

満足度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
目標値	100%	100%	100%
実績	100%	100%	98%
回答数	128 件	123 件	124 件

【テナント入居者】

満足度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
目標値	100%	100%	100%
実績	86%	93%	100%
回答数	14 件	14 件	15 件

● 指定管理者への具体的な満足度を示す指標

（相談や要望、苦情に対する指定管理者の対応への満足度）

【会議室等利用者】

満足度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
実績	100%	100%	100%

【テナント入居者】

満足度	R4 年度	R5 年度	令和6年度
実績	93%	100%	100%

※ ・・・評価対象年度

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り組みがなされ、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。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所 見】

- ①②③ 指定管理者への支払いは当初の計画どおりの水準を維持している。特に、近年では人手不足による人件費の上昇や施設老朽化による修繕費の増加傾向もある中で、当初の計画水準を維持していることは評価できる。

光熱水費については、空調機の使用頻度が高くなる中、消灯活動の推進、ＬＥＤ照明の取替、室内照度管理の徹底(照明の間引き)、電力デマンド管理の推進、省エネ温度（夏 28℃/冬 19℃）の設定、空調設定温度のこまめな管理、節水の徹底に取り組んでいる点が評価できる。

【指定管理料の推移】

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
指定管理料	75,683,339	73,089,000	75,803,000

【光熱水費の予算額】

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
指定管理料	20,160,000	22,176,000	17,860,000

【光熱水費の推移】

年度		電気 (kw)	ガス (m³)	水道 (m³)	光熱水費計
令和４年度	料金	11,317,995 円	6,720,344 円	1,725,125 円	19,763,464 円
	使用量	501,369Kw	42,060 m³	3,276 m³	
令和５年度	料金	9,660,222 円	5,136,370 円	1,783,279 円	16,579,871 円
	使用量	502,186kw	39,316 m³	3,323 m³	
令和６年度	料金	10,983,677 円	6,103,316 円	1,577,112 円	18,664,105 円
	使用量	517,866Kw	44,906 m³	3,021 m³	

※ ・・・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〕

① テナント使用料は入居面積や入居団体の変動に伴い増減する。一方、会議室等使用料は、会議室の減少に伴う利用件数の減少は見られるが、前年度に比べて決算額は増加している。これは、指定管理者の日頃の親切丁寧な窓口対応や広報活動によって、収入が増加したものと考えられるため一定の評価ができる。

【会議室等使用料の予算額・決算額の推移】

会議室利用状況	令和４年度	令和５年度	令和６年度
予算額	13,900,006 円	12,488,218 円	14,604,721 円
決算額	14,604,721 円	14,584,173 円	15,027,783 円
利用件数	1,672 件	1,642 件	1,392 件

※ ・・・評価対象年度

※ 貸事務室の使用許可権限は、商工業関係団体の誘致・支援において政策的運用が欠かせないことから、指定管理者制度導入後も市で留保している。このため、指定管理者の収入増への取組の成果は、会議室等使用料により評価する（会議室等使用料には、前庭の目的外使用料も含む）。

※令和５年度の決算額の記載が誤っていたため数値を修正。

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。

【所 見】

- ① 管理室事務員（３名）、警備員（６名）、建物・機械設備担当者（５名）、清掃員のスタッフ（７名）毎に勤務のローテーションを組んで、適切な配置を行っている。
- ② 利用者の要望や苦情には迅速かつ真摯に対応している。年１回北九州商工会議所が主催するマナー研修に参加し、職員のマナー向上に努めている。また、定期的に設備管理、警備、清掃担当部門と内部会議を行い、施設管理に必要な専門知識の研鑽に努めている。

(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する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 個人情報保護に関するマニュアルを定め、「個人情報保護方針」を制定し、個人情報の保護に細心の注意を払っている。
- ② 会議室の利用申込の受付は先着順としており、公平性は確保されている。また、公益法人としての立場に立脚し公平な管理を行っている。
- ④ 定期的なモニタリングや業務報告の内容を精査した結果、適切な収支内容である。
- ⑤⑥⑦ 館内に防犯監視カメラを設置し、警備員が巡回を実施するなど防犯に努めている。緊急事態が発生した場合は「危機管理マニュアル」や「北九州市商工貿易会館消防計画」に基づき対応することとしている。また、１１月には火災予防に係わる研修会を実施するなど、危機管理に関する啓発もなされている。

【総合評価】

〔所 見〕

- ・ 経費については、人手不足による人件費の上昇や施設老朽化による修繕費の増加傾向もある中で、当初の計画水準を維持していることは評価できる。
- ・ アンケート結果については、老朽化した施設に対する設備面での要望は見られるものの、「商工貿易会館全般の満足度」に関しては利用者から高い評価を得ている。設備面の改善については、限られた予算の中で、できるだけ要望に応えることができるよう、緊急性等を考慮しながら適宜実施しており、その対応は迅速である。
- ・ 施設の管理運営に関しては、適切な人員配置とともに、利用者に公平な体制で対応しており、安全面・防犯面でも適切な管理体制が整備されている。
- ・ 利用促進・利便性向上については、利用者の視点に立った独自の改善策を市に提案するなど、積極的に取り組んでいる。