

## 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<br>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 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日 |

## 1 指定概要

|           |       |                                                                                                                                                                                                                           |                        |       |
|-----------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|
| 施設概要      | 名 称   | COMPASS 小倉<br>(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     |       | <div>非利用料金制</div> ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制                                                                                                                                                                                     |                        |       |
|           |       | インセンティブ制 <div>有</div> ・無                                                                                                                                                                                                  | ペナルティ制 <div>有</div> ・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 |       | <div><div>・ 施設の管理に関する業務</div><div>(設備の保守管理、環境維持管理、施設保全等)</div><div>・ 施設の運営に関する業務</div><div>(施設の提供、使用者へのサービス、広報)</div><div>・ 創業支援に関する業務</div><div>(問合せ対応、個別伴走支援)</div><div>・ その他業務</div><div>(事業計画書、収支計画書の提出等)</div></div> |                        |       |
| 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）に関する取り組み                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (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                                                           | <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スペース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（COMPASS 小倉）では、専任の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。</p> <p>また、専任のインキュベーションマネージャーが1次窓口となり、商工会議所、金融機関、士業（弁護士、社会保険労務士、弁理士等）、ベンチャーキャピタル等の支援機関と連携して、専門性の高い支援を実施した。</p> <p>特に7周年イベントでは、スタートアップ、行政、VC、支援機関、事業会社といった多様な立場の関係者を招聘し、地域経済の成長に必要な要素について多角的に意見交換がなされた。こうしたネットワークの深化等を通じて、ビジネスマッチング件数は目標を大幅に上回る871件（達成率396%）に達した。これは、単なる相談対応に留まらず、入居企業や施設利用者の小さな困りごとから事業成長に直結する具体的なパートナー紹介や販路開拓まで、きめ細かな支援に取り組んだ結果であり、高く評価できる。</p> <p>さらに、成長が見込まれるスタートアップ等には、独自のアクセラレーションプログラムにより、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、各領域での専門性の高いサポートを実施した。</p> <p>加えて、アクセラレーションプログラムの過年度採択者や入居するスタートアップに対して、継続的にコミュニケーションを図り、それぞれのニーズや成長段階に応じたグロース（成長）支援を実施。</p> <p>また、令和7年度は大学生等を対象とした新規事業開発に必要な知識やノウハウを実践的に学ぶプログラムを新設し、次世代を担う学生の能力開発支援を実施。</p> <p>これらの取組などが奏功し、相談受付件数718件、創業件数20件と着実に目標を達成した。さらに、当施設を拠点とした雇用創出数が151名（達成率216%）に達しており、地域産業の活性化と雇用創出という点においても、例年にも増して顕</p> |

著な成果を上げている。

施設運営・管理業務は概ね円滑に遂行されたものの、報告書作成や経理事務の一部において記載ミスや確認漏れが見受けられた。公の施設の管理者として、再発防止の徹底と適切かつ確実な事務処理に期待したい。

## 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、目標を上回る年間106件のイベントを実施した。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前後の専門的な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。

これらも含め、施設利用者の多様なニーズに丁寧に対応してきた結果、来館者数は91,897人と、目標（46,000人）を大きく上回り、平成30年度にリニューアルした以降で過去最高となる成果を上げている。

一方で、セミナー参加者数については1,727人（達成率72%）に留まり、目標値を下回る結果となった。内容を濃くするために、小規模で開催されるセミナーも多い中、比較的大き目のイベントやセミナーの開催会場に選んでもらえるように、今まで以上に認知度を高めることに期待したい。

## ③ 効果的な営業・広報活動と効果

当施設の取組内容が、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情報発信を行い、施設の認知度向上に努めた。これらの取組により、来館者増加にもつながっている。

| 項目          |    | 【参考】<br>R4 年度<br>(更新前) | R5 年度    | R6 年度    | R7 年度    |
|-------------|----|------------------------|----------|----------|----------|
| 事務室入居率      | 実績 | 92%                    | 97%      | 98%      | 96%      |
|             | 目標 | 90%                    | 90%      | 95%      | 95%      |
| 相談受付件数      | 実績 | 780 件                  | 678 件    | 653 件    | 718 件    |
|             | 目標 | 450 件                  | 600 件    | 650 件    | 700 件    |
| 来館者数        | 実績 | 58,587 人               | 26,760 人 | 81,953 人 | 91,897 人 |
|             | 目標 | 9,000 人                | 42,000 人 | 44,000 人 | 46,000 人 |
| 創業件数        | 実績 | 19 件                   | 30 件     | 20 件     | 20 件     |
|             | 目標 | 15 件                   | 15 件     | 15 件     | 20 件     |
| 雇用創出数       | 実績 | 60 人                   | 71 人     | 165 人    | 151 人    |
|             | 目標 | 70 人                   | 60 人     | 60 人     | 70 人     |
| ビジネスマッチング件数 | 実績 | 2,464 回                | 190 回    | 370 回    | 871 回    |
|             | 目標 | 900 回                  | 180 回    | 200 回    | 220 回    |

|              |    |         |         |         |         |
|--------------|----|---------|---------|---------|---------|
| セミナー<br>開催数  | 実績 | 42 回    | 100 回   | 117 回   | 106 回   |
|              | 目標 | 90 回    | 100 回   | 100 回   | 100 回   |
| セミナー<br>参加者数 | 実績 | 1,288 人 | 2,908 人 | 2,602 人 | 1,727 人 |
|              | 目標 | 900 人   | 2,000 人 | 2,200 人 | 2,400 人 |
| 会議室<br>利用者数  | 実績 | 4,873 人 | 5,868 人 | 4,521 人 | 4,881 人 |
|              | 目標 | 5,000 人 | 3,000 人 | 3,500 人 | 4,000 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]

|       | 【参考】<br>R4 年度<br>(更新前) | R5 年度  | R6 年度  | R7 年度  |
|-------|------------------------|--------|--------|--------|
| 満足度   |                        |        |        |        |
| 目標値   | 73%                    | 70%    | 70%    | 70%    |
| 実績    | 94%                    | 94%    | 94%    | 100%   |
| (回答数) | (95 件)                 | (71 件) | (88 件) | (69 件) |

※  ・・・評価対象年度

#### ① 利用者アンケート等の結果

アンケート（回答数 69 件）の結果、「当施設利用に関する総合的な満足度」において「非常に満足」または「満足」と回答した人の割合が 100%に達しており、極めて高い水準を維持している。「スタッフの対応の良さ」や「施設の清潔感」が高く評価されている。一方で、自由記述欄では施設の老朽化による設備面に関して、一部の方から具体的な要望が出されている。

#### ② 利用者の意見把握、反映する取組み

ランチ会や交流会を定期的を開催し、日頃から利用者の声を吸い上げる体制を構築している。こうした取組みで把握した個々のニーズを、年間 871 件に及ぶビジネスマッチング実績へと着実に繋げており、利用者の実情に即した実効性の高い支援が実施されている。

また、設備面に関しては、限られた予算の中で適正な維持管理に努めている。

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。

アンケート等で寄せられる施設環境（清潔さ等）への評価は高く、利用者の意見や要望に対して適切に対応がなされていると判断する。

④ 利用者への情報提供

施設内ポスターに加え、公式ホームページや SNS（Facebook、Instagram）を活用し、イベント情報や支援メニューのタイムリーな発信に努めた。情報の頻度と質が維持されており、利用者の利便性向上に寄与している。

⑤ その他の取組み

サービスの質のさらなる向上に向け、単なるワークスペースの提供に留まらず、利用者の実務的な課題解決に直結する「マッチング支援の強化」に注力した。具体的には、地域金融機関との共同イベントの実施や、弁護士・司法書士等の専門家との橋渡しを積極的に行うことで、創業初期の手続きや資金調達に関する不安を解消し、事業加速を強力にバックアップした。こうした伴走型の支援が、目標を大幅に上回るビジネスマッチング実績（871件）や、アンケートにおける高評価に直結しており、施設の付加価値向上に向けた主体的な取組みとして評価できる。

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〕

① 経費を効率的に低減するための取組みとその効果

原材料費や人件費の高騰等の厳しい経済状況をふまえ、事務消耗品費や通信費の精査を行うなど、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た。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

指定管理料については、予算の範囲内での執行に留まらず、前年度の決算に対しても抑制された水準で適切に執行された。昨今の物価や人件費の高騰など厳しい運営環境下において、指定管理者が継続して高いコスト意識を持って努力した結果である。多岐にわたる支援業務の質を維持しながら、前年度決算をも下回る効率的な予算管理を遂行した点は高く評価できる。

(単位：千円)

| 事業費（指定管理業務） |    | 【参考】<br>R4 年度<br>(更新前) | R5 年度   | R6 年度   | R7 年度   |
|-------------|----|------------------------|---------|---------|---------|
| 指定管理料       | 予算 | 108,981                | 95,900  | 95,900  | 94,900  |
|             | 決算 | 76,020                 | 85,093  | 87,128  | 86,105  |
| 光熱水費※1      | 予算 | 63,110                 | 36,013  | 36,013  | 36,013  |
|             | 決算 | 24,463                 | 23,213  | 24,373  | 23,792  |
| その他         | 予算 | 45,871                 | 59,887  | 59,887  | 58,887  |
|             | 決算 | 49,567                 | 59,880  | 59,880  | 59,445  |
| 追加指定管理業務    | 決算 | 1,990                  | 2,000   | 2,875   | 2,868   |
| 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   | 8,280   |
|             | 決算 | 6,867                  | 6,570   | 6,533   | 6,036   |
| 総事業費        | 予算 | 117,911                | 104,180 | 104,180 | 103,180 |
|             | 決算 | 87,527                 | 91,663  | 93,661  | 92,141  |

※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】<br>R4 年度<br>(更新前) | R5 年度  | R6 年度  | R7 年度  |
|--------------|----|------------------------|--------|--------|--------|
| コワーキング<br>事業 | 予算 | 13,025                 | 20,160 | 19,363 | 20,280 |
|              | 決算 | 12,651                 | 19,341 | 20,007 | 21,033 |

※  ・・・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96%と高い水準を維持し、事務室使用料収入は前年度実績に近い水準を確保した。また、会議室使用料についても、ターゲットを絞った継続的な利用案内により達成率142%の実績を上げ、市の歳入確保に貢献した。

| 使用料収入（市に帰属）    |             |    | 【参考】<br>R4 年度<br>(更新前) | R5 年度   | R6 年度   | R7 年度   |
|----------------|-------------|----|------------------------|---------|---------|---------|
| 事務室            | 使用料<br>(千円) | 実績 | 60, 260                | 63, 559 | 63, 843 | 62, 984 |
| 会議室            | 使用料<br>(千円) | 目標 | 2, 700                 | 2, 300  | 2, 350  | 2, 400  |
|                |             | 実績 | 4, 430                 | 4, 014  | 3, 060  | 3, 414  |
|                | 利用人数<br>(人) | 目標 | 5, 000                 | 3, 000  | 3, 500  | 4, 000  |
|                |             | 実績 | 4, 873                 | 5, 868  | 4, 521  | 4, 881  |
| 目的外使用料<br>(千円) |             | 実績 | 3, 666                 | 3, 667  | 3, 772  | 3, 772  |

| 自主事業収入<br>(指定管理者に帰属) |    | 【参考】<br>R4 年度<br>(更新前) | R5 年度  | R6 年度  | R7 年度  |
|----------------------|----|------------------------|--------|--------|--------|
| コワーキング<br>事業収入（千円）   | 予算 | 27,580                 | 29,400 | 29,850 | 29,100 |
|                      | 実績 | 29,490                 | 30,564 | 29,356 | 29,194 |

※  ・・・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 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等の適切な人員配置に加え、「開業ワンストップセンター」との効率的な運営や、「雇用労働相談センター」との有機的な連携などにより、機動的な支援体制が確立されている。

##### 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 地域等との連携や協働

金融機関主催のセミナーへの参画や、北九州市立大学の実習場所としての提供など、地域・関係団体等と良好な協力関係が継続して築かれている。令和7年度においても、施設内の専門窓口へのスムーズな案内が維持されており、相談受付件数が年間

目標（７００件）を上回る７１８件に達するなど、施設が持つ複合的な支援機能が有機的に機能している点は高く評価できる。

**（２）平等利用、安全対策、危機管理体制など**

- ② 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  
エントランス周辺の共有空間の確保や会議室の公平な貸し出しなど、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。
- ③ 利用者の選定が公平で適切に行われたか  
オフィスへの入居審査については、所管部署とも連携し、審査ルールを厳格に運用することで公平な選定が行われている。
- ④ 管理運営の収支  
毎月の収支報告は適切になされているが、一部で入金確認や報告書作成における事務的なミスが確認された。重大な事案には至っていないものの、再発防止の徹底と適切かつ確実な事務処理に期待したい。
- ⑤ ～ ⑦  
施設内の警備は２４時間体制で実施されており、重大な事故等の発生はなかった。防災業務に関しても、ビル全体の管理体制のもと、自営消防隊の設置や入居者への協力依頼などが適切に行われている。

## 【総合評価】

### 〔所 見〕

#### ① 有効性

「創業支援の中核施設として、起業家等の交流や事業拡大支援を通じて創業シーンの活性化を目指す」という目的のもと、外部機関とのネットワーキングを質・量ともに深化させた。その結果、令和7年度はビジネスマッチング件数が871件（目標比396%）、雇用創出数が151名（目標比216%）と、地域経済への波及効果において過去最高水準の顕著な実績を上げた。来館者数も目標の2倍となる91,897人に達しており、スタートアップ・エコシステムのハブとしての役割を十分に果たしていると評価できる。

#### ② 効率性

指定管理料については、厳しい経営環境にありながら、事務消耗品費等の精査を徹底した。その結果、令和7年度の決算額は予算内での執行に留まらず、前年度実績をも下回る水準に抑制されており、指定管理者の高いコスト意識と効率的な運営努力が認められる。収入面においても、高い事務室入居率の維持と、施設の認知度向上などにより、市の歳入確保に大きく寄与した。

#### ③ 適正性

平等利用、安全対策、危機管理体制については、公の施設に相応しい安心・安全な運営が継続されている。一方で、報告書類の誤記や経理事務における事務的なミスが確認された点は、公の施設の管理者としてさらなる改善が望まれる。管理運営体制全体としては、利用者が安心して利用できる環境が適切に提供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高度なノウハウを活かし、北九州市の経済成長を支える質の高い支援体制を継続されたい。ビジネスマッチングについては、引き続き量・質ともにさらなる向上を追求し、個々の企業の事業成長を強力にバックアップすることを期待する。

また、事務の適切な処理については、継続した再発防止策の徹底を求めたい。

併せて、施設内の専門相談機能との一体的かつ有機的な運営を一層推進し、北九州市の創業支援の中核施設として、付加価値の高い支援サービスの提供を期待したい。