

事務事業評価報告書

施設名：山口市産業交流拠点施設

担当部 商工振興部
担当課 ふるさと産業振興課

対象（誰、何に対して事業を行うのか）		手段（事務事業の内容、やり方、手順）	
市民、施設利用者		○山口市ナンバーワンのビジネス拠点づくりを目指し、産業交流拠点施設（ＫＤＤＩ維新ホール）を起点に、新たなビジネスと交流、賑わいの創出につながる取組を展開しました。 ○指定管理者制度のもと、民間の実績やノウハウを取り入れた施設の管理・運営を行いました。	
意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）		【指定管理者】 森ビル都市企画・コンベンションリンケージ共同企業体 【指定期間】 令和３年４月１日～令和18年３月31日（15年間）	
拠点施設が様々な用途に活用されることで、多様な交流やにぎわいが生まれ、地域経済が活性化し、産業交流拠点としての拠点性が高まります。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	商工業・サービス業の振興	
	基本事業	施策の総合推進	
事業開始背景等		地域に根差した産業の振興、交流人口の拡大及び多様なにぎわいの創造並びに魅力ある都市空間の形成を図り、本市はもとより、本県全体の発展に資するため、令和３年４月に設置した当該施設の管理運営を目的として本事業を実施します。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況	産業交流拠点施設（ＫＤＤＩ維新ホール）を起点として、本市や県全体における新たなビジネスと交流、賑わいの創出につながる取組を積極的に展開することで、成果の向上が見込まれます。	
	☐ 向上（最高状態維持含む） ☐ 維持・横ばい ☒ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		類似事業がないため、事業の再編はできません。
	☐ 再編成できる（理由→） ☐ 再編成できない（理由→） ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算の確保が必要です。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
概ね適正な管理運営が確保されており、ソフト面においても、多機能複合施設の特長を生かし、施設全体の価値向上を目的に新規企画事業（山口ミライ共創ラボ）を実施する等、新たな交流や賑わいづくりに貢献できています。 施設の稼働率や利用人数についても高水準を維持できており、小郡都市核づくりを牽引する山口市の産業交流の核となる施設として、独自性・新規性を有する企画事業の展開や大規模ＭＩＣＥの誘致・開催、山口・小郡の両都市核間連携による回遊促進施策等に取り組むことで、更なる付加価値の創造や経済波及効果が期待できます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市産業交流拠点施設 指定管理者：森ビル都市企画・コンベンションカンザワ共同企業体

指定期間：令和３年度～令和17年度

評価項目			評価コメント	評価					評価点		
				不履行 多数	一部 不履行	良好	優秀	特に 優秀			
				(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施状況	全般	・計画及び仕様書等で定められた内容に沿って、管理運営業務が適正に行われていたか。	経理・資金管理をはじめ、貸館施設の利用許可業務や清掃・保守点検業務など、業務全般としては概ね適正な管理運営が行われています。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・人員の配置が適正であったか。 ・職員の資質・能力向上に向けた取組が適正に行なわれていたか。	部門間の連携や各事業者の本社機能の活用を図りながら、職員の指導・育成等も適宜実施され、適正な管理運営体制が確保されています。			☆			3	
		地域貢献	・市内事業者への発注など、十分な配慮がなされていたか。	催事開催のために必要な会場造作、飲食物、看板・チラシ等の各種制作物など、様々な手配を主催者に代わって行う「ワンストップサービス」を提供する仕組みを市内事業者等と連携の上で構築・運用している他、山口観光コンベンション協会との共同で、市内事業者等に向けて山口の物産販売ブースを提供する「おもてなし企画」を実施するなどし、地域の活性化や経済振興に取り組んでいます。				☆		4	
		再委託管理	・選定手続きや相手方の履行能力確認など、再委託先が適正に選定されたか。 ・再委託先の業務執行において、適正な監督、履行確認がなされたか。	市への事前報告・相談の上、適正に再委託・履行確認等が実施されています。			☆			3	
		労働環境	・労働法規を遵守した適正な勤務体制や福利厚生が確保されていたか。	労働法規を遵守され、適正な労働環境が確保されています。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・利用者が平等かつ公平に利用できるよう、配慮がなされたか。	不平等が生じないよう、設置条例等関係法令の順守や利用規則等に基づく手続を徹底され、疑義の生じる案件があれば市担当者と随時協議をされています。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止等のための安全対策が適切に実施されていたか。	機械警備システム等を使用した常時監視と有人による定期巡回等を実施されている他、不具合及び故障等が発見された際は迅速かつ的確に対応されているなど、施設の機能性・安全性を適切に確保されています。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。	個人情報保護条例等関係法令に基づき、適切かつ慎重な取扱を実施されています。			☆			3	
		危機管理	・事故発生時や緊急時の危機管理体制は適切であったか。また、事故発生時等の対応は適切であったか。	異常発生時の緊急連絡網を作成の上、年2回、消防訓練・避難訓練を全館で実施し、有事の避難導線や安全確保の流れを確認されるなど、適切な危機管理体制を構築・確保され、感染症対策も徹底されています。 ※事故発生等なし			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	施設の効用発揮	企画事業	・施設の特性を生かした事業が実施され、社会的・経済的な効果（価値）が生み出されていたか。	ホール企画事業としてのパンと珈琲のフェスティバル、KDDI 維新ホール感謝デーの継続実施をはじめ、コンサート、演劇、展示イベント、健康セミナー、哲学カフェ、こどもパークの開催など、多機能複合施設の特長を生かし、様々な事業を実施されています。また、新たな事業として「山口ミライ共創ラボ」を本格始動され、6つの多様なテーマのプログラムを実施し、施設全体の価値向上に取り組まれました。				☆		4
			施設内連携	・施設内の連携・調整が図られ、その効果が得られていたか。	日報の活用や定期的な会議開催等を通じ、施設内の事業者間で問題・課題・スケジュール等の情報共有を図られ、相互連携による催事開催等も展開されています。 令和7年度に控える開館5周年に向けて、5周年企画を見据えた会議体を新たに作り、各部門の役割等を早期から協議する体制を構築されています。				☆		4
			地域連携	・地域住民や関係団体等との連携や協働による事業展開が適切になされたか。	山口観光コンベンション協会との相互協力によるMICE誘致など、適切に対応されています。			☆			3
利用促進		周知活動	・施設目的を達成するための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	全館広報の取組の一環として、施設の活動をまとめたアニュアルレポートの作成、Instagram及びFacebookの戦略的な発信をされています。また、ホームページの活用やチラシの発行、地域情報誌への記事掲載、ウェブ広告など、様々な手法を活用し、周知活動に努められています。				☆		3	
		利便性向上	・利用者の増加（確保）や利便性を高めるための効果的な取組がなされたか。	サービス提供型の施設として、貸館に際し、様々な手配を主催者に代わって行う「ワンストップサービス」の提供・充実を図ったり、利用者のニーズに合わせて利用料金等の独自減免方策を講じたりと、様々な工夫とアイデアで利便性向上に取り組まれています。			☆			3	
利用者満足度		接客対応	・苦情に対する対応や利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情については、日報及び定例会議等で、市及び施設内の事業者間で随時共有される仕組みとなっており、内容によっては市担当者と協議を行うなど、適切な対応が取られています。			☆			3	
		意見把握 業務改善	・利用者等の意見を把握し、それらを施設運営に反映させる取組がなされたか。	ホームページのお問い合わせフォームやアンケート等による意見聴取の上、適宜、運営ルールの見直しや施設案内サインの改善を実施されるなど、利用者のサービス向上に努められています。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入の確保（増加）につなげるための効果的かつ効率的な取組がなされたか。	周知活動や利便性向上、企画事業等の展開により、施設の認知拡大や利用者の確保（増加）に努められています。			☆			3	
		収支状況	・収支計画に沿って、適正な予算執行がなされたか。	支出面では光熱水費の高騰による影響を除いては概ね計画通りの執行となっており、収入面では計画値を大きく上回るなど、適正に執行されています。			☆			3	
		経理状況	・現金等の取扱規程の整備や監査の実施など、適正な経理・資金管理がなされたか。	外部監査を実施するなど、経理・資金管理は適正に処理がされています。			☆			3	
評 点 合 計				標準		57	加算	3	60		
審査結果		年度を通して、大きな問題なく、安心・安全な管理運営を実現されている。 収支の面では、光熱水費の高騰による影響があったものの、前年度実績を上回る収入を獲得されるなど、安定的な収支状況を確保されている。 その上で、新たな企画事業の展開や利用者の利便性向上を意図したサービス提供・工夫など、ソフト面の充実に積極的に取り組みながら事業実施をされている。新たな客層の来場促進を行いながら、施設の運営努力によるリピーター利用の増加も見られ、各施設の稼働率・利用人数も一定の水準を確保されながら、新たな交流や賑わいづくりに寄与されている。 開館5周年を迎える次年度に向けて、施設内事業者との連携強化に取組まれ、施設の更なる満足度向上、産業交流促進を期待したい。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1 年目	2 年目	3 年目	4 年目	5 年目	総合評価		
				A	A	A	A				
総 評											

事務事業評価報告書

施設名：産業交流スペース

担当部 商工振興部
担当課 ふるさと産業振興課

対象（誰、何に対して事業を行うのか）		手段（事務事業の内容、やり方、手順）	
市民、施設利用者		○山口市産業交流拠点施設内の産業交流スペース「Megriba（メグリバ）」において、起業創業支援や中小企業支援、産業人材の育成等に取り組むとともに、ビジネスに関するセミナーやイベントを開催しました。 ○指定管理者制度のもと、民間の実績やノウハウを取り入れた施設の管理・運営を行いました。	
意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）		【指定管理者】 株式会社ツクリエ 【指定管理期間】 令和6年4月1日～令和11年3月31日（5年間）	
ビジネスに関する相談支援やセミナー等の開催により、様々なビジネス交流やマッチング機会を創出し、起業創業希望者や中小企業者、若い世代の雇用の場や起業を創出します。 また、市内企業が抱える経営課題を解決し、企業の成長や事業の拡大を図ることができます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	商工業・サービス業の振興	
	基本事業	新事業・新産業の創造	
事業開始背景等	産業交流スペースは、起業創業支援や中小企業支援等、本市の産業振興施設の充実強化を図ることを目的に、山口市産業交流拠点施設内に整備し、令和3年4月に供用開始したところです。 令和3年度から指定管理者制度を導入し、施設の管理運営を行っています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況	産業交流スペース「Megriba（メグリバ）」と施設内に入居する山口商工会議所、国や県の支援機関との連携による重層的な起業創業支援や中小企業支援等を積極的に展開することで、成果の向上が見込まれます。	
	☒ 向上（最高状態維持含む） ☐ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成	類似事業がないため、事業の再編はできません。	
	☐ 再編成できる（理由→） ☐ 再編成できない（理由→） ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算の確保が必要です。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
概ね適正な管理運営が確保されており、その上で、新規企画の立ち上げを含め、様々なテーマでのセミナーや交流会、ビジネスプランコンテストを企画・開催されるとともに、起業家インタビュー記事のSNS投稿や冊子作成など、広報活動にも力を入れられるなど、とりわけ、ビジネスコミュニティづくりや人材発掘の面で成果が上がっています。 引き続き、小郡都市核づくりを牽引する山口市の産業交流の拠点であり、新しいビジネスを創り出す場所として、関係支援機関との連携強化の下、起業・創業支援サービス等の高質化や先進性・独自性を有する企画事業の展開等を通じ、そのポテンシャルを高め、類似施設との差別化を図りながら、更なる付加価値の創造や地域経済の活性化につなげていきます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市産業交流スペース 指定管理者：株式会社ツクリエ

指定期間：令和6年度～令和11年度

評価項目				評価コメント	評価					評点	
					不履行 多数 (1点)	一部 不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施状況	全般	・計画及び仕様書等で定められた内容に沿って、管理運営業務が適正に行われていたか。	経理・資金管理をはじめ、施設の利用許可業務や清掃・保守点検業務など、業務全般としては概ね適正な管理運営が行われています。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・人員の配置が適正であったか。 ・職員の資質・能力向上に向けた取組が適正に行なわれていたか。	現地のスタッフを中心に、専門性を有する首都圏をはじめとする社内人材が適宜サポートを行うなど、年度を通して適正な管理運営体制が確保されています。			☆			3	
		再委託管理	・選定手続きや相手方の履行能力確認など、再委託先が適正に選定されたか。 ・再委託先の業務執行において、適正な監督、履行確認がなされたか。	市への事前報告・相談の上、適正に再委託・履行確認等が実施されています。			☆			3	
		労働環境	・労働法規を遵守した適正な勤務体制や福利厚生が確保されていたか。	労働法規を遵守され、適正な労働環境が確保されています。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・利用者が平等かつ公平に利用できるよう、配慮がなされたか。	不平等が生じないよう、設置条例等関係法令の順守や利用規則等に基づく手続を徹底され、疑義の生じる案件があれば市担当者と随時協議をされています。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止等のための安全対策が適切に実施されていたか。	常駐の受付スタッフの配置や監視カメラによる映像確認等を実施されている他、不具合及び故障等が発見された際は迅速かつ的確に対応されているなど、施設の機能性・安全性を適切に確保されています。			☆			3	
		個人情報保護	・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たか。	関係法令等に基づき、適切かつ慎重な取扱を実施されています。			☆			3	
		危機管理	・事故発生時や緊急時の危機管理体制は適切であったか。また、事故発生時等の対応は適切であったか。	異常発生時の緊急連絡網を作成の上、年2回、消防訓練・避難訓練を全館で実施し、有事の避難導線や安全確保の流れを確認されるなど、適切な危機管理体制を構築・確保され、感染症対策も徹底されています。 ※事故発生等なし			☆			3	
		利用者のサービス向上への取り組み	企画事業	・施設の設置目的に沿った効果的な事業が展開されていたか。	令和6年度から新たに、デジタルを活用した情報発信・PR活動等のための機材を取り揃え、撮影、収録、配信に活用できるメグリバマーケティングスタジオを整備し、動画体験レッスン等を実施され、事業者や起業家の方々にSNS発信やマーケティング・販路開拓・PRの支援を実施されています。				☆		4
			自主事業	・本施設の更なる機能向上に資する自主事業が実施されたか。	全国に拠点を持つ糊ツクリエの強みを活かしながら、当初の事業計画書を踏まえ、事業者へのヒアリング等を行い、ニーズに合わせた、本施設の機能向上に資する様々な事業を実施されています。			☆			3
施設内連携	・施設内の連携・調整が図られ、その効果が得られていたか。		日報の活用や定期的な会議開催等を通じ、施設内の事業者間で問題・課題・スケジュール等の情報共有を図られ、相互連携による催事開催を展開、施設内の各支援機関との相互協力による起業・創業支援、中小企業支援に努められています。また、維新ホール創業連絡協議会を新たに開催し、施設内の連携をより密にとられています。			☆			3		
地域連携	・関係団体等との連携や協働による事業展開が適切になされたか。		関係団体等との連携による相談会や催事の開催など、適切に対応されています。			☆			3		
利用促進	周知活動	・施設目的を達成するための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページやSNSの活用、他、広報誌の発行や地域情報誌への記事掲載、ウェブ広告など、様々な手法を活用し、周知活動に努められています。更に、令和5年度から新たに始めた、起業家インタビュー記事「ヒトシゴト in やまぐち」のSNS投稿についても、令和6年度には冊子を作成し、施設の更なる認知度向上とともに、起業への機運醸成に取り組まれています。				☆		4		
	利便性向上	・利用者の増加（確保）や利便性を高めるための効果的な取組がなされたか。	利用者のニーズに合わせて、コミュニティラウンジのレイアウト変更やカフェのメニュー更新を実施したり、コワーキングスペースの各種キャンペーンを展開したりと、様々な工夫とアイデアで利用者の増加（確保）や利便性向上に取り組まれています。				☆		4		
	利用者満足度	接客対応	・苦情に対する対応や利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情については、日報及び定例会議等で、市及び施設内の事業者間で随時共有される仕組みとなっており、内容によっては市担当者と協議を行うなど、適切な対応が取られています。また、利用者に対する案内、説明においても、掲示板をうまく活用されるなど、質の高いサービス提供に努められています。			☆			3	
		意見把握 業務改善	・利用者等の意見を把握し、それらを施設運営に反映させる取組がなされたか。	ホームページのお問い合わせフォームやアンケート等による意見聴取の上、適宜、運営ルールの見直しや施設内のレイアウト改善を実施されるなど、利用者のサービス向上に努められています。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入の確保（増加）につなげるための効果的かつ効率的な取組がなされたか。	周知活動や利便性向上、企画事業・自主事業等の展開により、施設の認知拡大や利用者の確保（増加）に努められています。			☆			3	
		収支状況	・収支計画に沿って、適正な予算執行がなされたか。	経費節減等の工夫により、概ね適正に執行されています。			☆			3	
		経理状況	・現金等の取扱規程の整備や監査の実施など、適正な経理・資金管理がなされたか。	経理・資金管理は適正に処理がされています。			☆			3	
評 点 合 計					標準		57	加算	3	60	
審査結果		年度を通して、大きな問題なく、適正な管理運営を実現されている。 収支の面では、計画通りの収支状況を概ね確保されている。その上で、新たな交流や賑わい、ビジネスコミュニティづくりに寄与するべく、複合施設の特長を生かした各種取組の他、企画事業及び自主事業の幅広い展開や利用者の利便性向上を意図したサービス提供・工夫など、ソフト面の充実に積極的に取り組まれた。			年度評価					A	
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A	-	-	-	-			
総 評											

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。