

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	企画振興部観光・地域局観光・地域振興課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	大分県立別府コンベンションセンター	施設種別	文化・コンベンション
	所在地	別府市山の手町12-1		
	設置目的	人、物、情報等の交流を促進し、もって地域経済の発展と県民の文化の向上を図る。		
指定管理者	名称	ビーコンプラザ共同事業体		
	代表者名	代表団体 株式会社コンベンションリンケージ 代表取締役 平位 博昭		
	所在地	東京都千代田区三番町2番地		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの施設及び設備の利用に関すること</li> <li>・センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務</li> <li>・センターの利用の受付及び案内に関する業務</li> <li>・センターの利用の許可に関する業務</li> <li>・センターの利用の促進に関する業務</li> </ul>			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	26年4月1日～31年3月31日(5年間)			

## 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	40		32
(1)施設の設置目的の達成	20	4	16
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施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、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】	○ 国内外のMICE誘致に努めるとともに、サービスの向上や自主事業の充実に取り組んだ結果として、大規模イベントが開催されたこともあり、利用者数が大幅に増加した。26年度の利用者数は、500,629人と25年度の452,464人と比較して48,165人(約10.6%)増加しており、高く評価できる。目標指標としている主要4施設の稼働率については、平成25年度の59%から1%減少して58%となったものの、25年度の目標値58%を達成した。		

- MICEの開催を促進するため、下記の取組を行った。
  - ①MICE開催団体への支援
    - ・MICE主催者による大会の企画やHPの製作、会場プランの作成、懇親会や物販の手配、備品・機械の調達や操作、会場受付をお手伝いし、MICEの開催をきめ細かく支援した。
    - ・主催者に懇親会や宿泊、観光などの情報を提供し、アフターコンベンションの充実に寄与している。
  - ②MICE参加者の利便性向上
    - ・MICEカレンダーを活用し、事業者等に催事の開催を周知することによって、MICE参加者へのおもてなしを促進した。
    - ・昨年度作成したBippu-Card(大規模催事の利用者が飲食店・温泉を利用する際に特典を付与)をリニューアルするとともに、新たに、参加施設を掲載したミニパンフレットを作成し、更に利便性の向上を図った。
  - ③MICEの誘致活動
    - ・行政機関や関係団体との情報共有・連携を図るとともに、会社のネットワークを活かして営業活動を実施し、誘致による施設の利用拡大に努めた。
    - ・韓国最大のコンベンション施設であるCOEXと締結した協力協定を活用し、韓国からの誘致に努めた。
- 磯崎新×坂茂対談、ビーコンプラザオペレッタ劇場、第9回別府ビーコン夏祭り&別府市制90周年記念国際交流なんでんかんでんフェスタ、ビーコン寄席、スタインウェイを弾きませんか?、グランドゴルフ大会、1日天文科学館、ふるさととおいた写真展など、充実した内容の自主事業を多数開催しており、多くの方がビーコンプラザに来場することによって、地域経済の発展と県民文化の向上に寄与した。
- ポスター、パンフレット、イベントカレンダー、各種メディア、羽田空港内ビルへの広告看板設置、Bippu-Card、MICEカレンダーの発行など、様々な手法による広報を行っている。

## (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。	20	4	16
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】

- アンケート、聴き取り、電話、郵便、Eメール、FAXなど様々な方法で利用者の声を把握し、問題点があれば迅速に解消するように努めている。その結果、26年度においては、スタッフの対応について、回答者の8割以上から、「たいへん良い」または「良い」との評価を得ている。
- お客様のご要望にお応えし、昨年度作成したBippu-Card(大規模催事の利用者が飲食店・温泉を利用する際に特典を付与)をリニューアルするとともに、新たに、参加施設を掲載したミニパンフレットを作成したことにより、更に利便性の向上を図るとともに、アフターコンベンションの充実によるMICE誘致に寄与した。また、県内の観光情報を求める利用者に対応するため、県内各地の観光協会との連絡を密にし、観光チラシ等を積極的に配布するとともに、施設内のインフォメーション担当者への教育にも努めている。
- 利用者への情報提供として、ホームページを随時更新したほか、四半期ごとにイベントカレンダーを発行し、県内観光施設や各自治体、ホテル・旅館、観光案内所等に配布した。また、ビーコンプラザが、情報発信地としての役割を担っているという認識のもと、別府市内の様々な催事を掲載したイベントカレンダーを作成し関係各所に配布している。加えて、ビーコンプラザ内や敷地周囲のポスター掲示板にも、イベントのポスターを切らすことなく展示し宣伝に努めている。その他、パンフレット、新聞、ラジオ、雑誌等に加え、羽田空港ビルへの広告看板設置、MICEカレンダーの発行、スタッフブログによる情報発信に取り組むなど、様々な媒体による広報により情報提供を行っている。
- ビーコンプラザ内に売店がないことから、緊急時のアメニティグッズに困る利用者のため、薬箱(風邪薬・胃腸薬・切り傷・湿布薬等)、生理用品、紙おむつ等を取り揃え、無料配付している。キッズルームにも、紙おむつの配付がある旨を掲示するとともに、室内の装飾にも力を入れ、利用者目線の取組を行っている。
- 正面玄関の照明器具を増設し、夜間の催事における利用者の安心感を高めた。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		26						
(1) 経費の低減等 <table border="1" data-bbox="220 255 1225 439"> <tr> <td data-bbox="220 255 1225 315">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。</td> <td data-bbox="1225 255 1305 315" rowspan="3">20</td> <td data-bbox="1305 255 1385 315" rowspan="3">5</td> <td data-bbox="1385 255 1485 315" rowspan="3">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 315 1225 383">②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 383 1225 439">③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</td> </tr> </table>	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。	20	5	20	②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について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。			
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。	20				5	20			
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について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。									
<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 大規模施設のため、光熱水費にかかる支出が大きいが、節減に努めた。使用していない場所の電源、照明・エレベーター等は電気を小まめに切っており、使用している箇所の照明や空調も分刻みで管理している。このため、電気料金の大幅な上昇にも係わらず、光熱水費の上昇をわずかな額にとどめている。また、製氷機や自販機の夜間電力にも留意し、節約に努めている。(25年度は稼働率59%で60,064千円、26年度は稼働率58%で60,571千円)</li> <li>○ 施設内の様々なメンテナンス契約の見積併せを行い、経費節減に努めるとともに、委託先には、適切な水準のサービスを求めている。</li> <li>○ 施設の修理においては、ホームセンター等で部品の調達ができる修理や、スタッフの能力において可能な修理は自前で行い、経費節減に努めている。また、印刷物のデザインを外注せず自ら行うとともに、営業等にかかる旅費の節約を図るなど、節減のための職員の意識も高い。</li> </ul>									
(2) 収入の増加 <table border="1" data-bbox="220 902 1225 958"> <tr> <td data-bbox="220 902 1225 958">①収入を増加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。</td> <td data-bbox="1225 902 1305 958">10</td> <td data-bbox="1305 902 1385 958">3</td> <td data-bbox="1385 902 1485 958">6</td> </tr> </table>	①収入を増加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。	10	3	6					
①収入を増加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。	10	3	6						
<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 26年度の利用料金は、156,952千円となっており、25年度の160,052千円と比較して3,100千円の減(約2%)になっている。主な要因は、毎年開催されていた催事が開催されなかったことによる。</li> <li>○ 収入を増加させるため営業活動を強化しており、常に、数年後に開催される催事の情報収集に努め、施設利用の情報があれば、直ちに催事の企画書や収支予算を作成し、説明に伺っている。また、催事の運営面においても主催者をサポートしている。</li> <li>○ 催事後における施設内での懇親会開催を促進し、収入の確保に努めている。</li> </ul>									

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30		27										
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況 <table border="1" data-bbox="220 219 1225 383"> <tr> <td data-bbox="220 219 1225 271">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。</td> <td data-bbox="1225 219 1305 271" rowspan="3">15</td> <td data-bbox="1305 219 1385 271" rowspan="3">5</td> <td data-bbox="1385 219 1485 271" rowspan="3">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 271 1225 322">②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 322 1225 383">③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</td> </tr> </table>	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。	15	5	15	②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。							
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。	15				5	15							
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。													
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。													
<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 繁忙時には多くの人員を配置するなど、臨機応変にシフトを組んで施設の運営に当たっている。また、スタッフは専門性を身に付けられるよう日頃から研修等を行っており、細かいサービスを提供出来るようにしている。特に大きな催事の前年度の全国大会には必ず会場に下見に行くようにし、より高いサービスを提供できるよう職員の資質向上を図っている。</li> <li>○ 全社員で毎月研修を行うとともに、大きな催事がある場合には関係スタッフが一堂に会し運営についてのシミュレーションミーティングを行っている。特に安全面については何度も確認作業を行い、事故が発生しないよう努めている。</li> <li>○ 地域の各団体との連携では、前月に催事名・参加者数・終了時間等を一覧にし、タクシー協会、旅館組合、飲料組合、交通機関等に情報伝達を行い、それぞれが来場者サービスにあたるよう努めている。</li> <li>○ 自主事業は、地域住民や関係団体の方々に参加していただける内容にするよう努めており、県民との連携、協働を図っている。ビーコン夏祭り、オペレッタ公演、天文教室、グランドゴルフ大会など様々な自主事業は、地域の方の応募などで参加者を集め、地域の活性化に大きく寄与している。特に、ビーコンプラザの20周年を記念する「アニバーサリーパーティー」は、磯崎新氏と坂茂氏の対談や、オペレッタ劇場、各種イベントなど充実した内容となった。</li> <li>○ 県内3大学の学生インターンシップや、市内小学校の施設見学受け入れなど地域貢献に取り組んでいる。その他、オペレッタの公演には、地域住民に加え、中学校合唱部、バレエ教室なども参加しており、地域における芸術文化の振興に寄与している。</li> <li>○ 県や市、観光協会等が実施するおもてなし研修や同和研修等に積極的に参加し、それをもち帰った者が更に他のスタッフに研修を行うという方法で、職員の資質向上に繋げており、その他、毎月テーマを決めて研修を行っている。AED研修にはビーコンプラザのスタッフ全員(事務所・メンテナンス・清掃・警備・舞台関係)が参加し、AED取扱い資格を取得している。それにより、別府市消防署から「救急救命認定施設」に認定されている。昨年は、職員1名が上級救命講習を受講し、これを修了した。</li> </ul>													
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など <table border="1" data-bbox="220 1155 1225 1570"> <tr> <td data-bbox="220 1155 1225 1211">①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。</td> <td data-bbox="1225 1155 1305 1570" rowspan="7">15</td> <td data-bbox="1305 1155 1385 1570" rowspan="7">4</td> <td data-bbox="1385 1155 1485 1570" rowspan="7">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1211 1225 1267">②施設の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るか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1267 1225 1323">③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1323 1225 1379">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1379 1225 1435">⑤管理物件の修繕や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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1435 1225 1491">⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1491 1225 1570">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。</td> </tr> </table>	①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。	15	4	12	②施設の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るか。	③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	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管理物件の修繕や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、防災対策等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。			
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。	15				4	12							
②施設の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るか。													
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。													
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管理物件の修繕や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、防災対策等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。													
<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 変形労働制に関する協定書、時間外労働及び休日労働にかかる協定等は、監督官庁への届出を行い、関係法令の遵守に努めている。</li> <li>○ 個人情報保護規程を制定し、情報が漏えいすることが無いように努めている。個人情報記載された、不要になった書類は必ずシュレッダーにて裁断するなどの徹底を図っている。</li> <li>○ 特定団体や個人を優遇するようなことはなく、全て平等に予約受付から当日利用まで行っている。なお、暴力団対策として、申込書提出時に利用者から暴力団関係者でない旨の誓約書を提出させている。</li> <li>○ 館内の安全点検を毎日行い、必要な箇所には、速やかに修繕や立入禁止措置などの安全対策を講じた。</li> <li>○ 個人情報保護規程、文書保護規程、情報開示規程等を制定しており、規定を遵守すると同時にその見直しも随時行っている。</li> <li>○ 災害時のマニュアルとして「安全対策マニュアル」「新型インフルエンザ対策マニュアル」、「不審者対策マニュアル」等に加え、「緊急地震速報対応マニュアル」を策定した。また、随時研修や訓練を行い、事故のないよう努めている。</li> </ul>													

## 【選定委員の意見】

--

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	85	評価ランク(A~E)	B
--------------	----	------------	---

## 〔評価の理由〕

- 主要4施設の稼働率は目標を達成するとともに、利用者も大幅に増加している。国内外のMICE誘致に努めるとともに、質の高いサービスの提供や自主事業の充実に取り組んだ賜として、非常に高く評価できる。
- 地域の方々と連携しながら各種の自主事業を開催し、地域の活性化に寄与している。特に、ビーコンプラザの20周年を記念する「アニバーサリーパーティー」は、磯崎新氏と坂茂氏の対談や、オペレッタ劇場、各種イベントなど充実した内容となっており、高く評価できる。
- 収支については、例年開催していた催事が開催されなかったことや、自主事業の赤字により、利益がほとんどでなかった。今年度からは、それまでと同様に利益を計上できる見込である。
- 施設の維持管理については、適切に対応するとともに、利用者のニーズに応じた改善を行っている。また、毎月研修を開催し、職員の資質向上に取り組むなど、高く評価できる。

## 〔今後の対応〕

- 引き続き、MICE誘致や質の高いサービスの提供に努め、稼働率の向上に寄与してほしい。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 施設の設置目的を理解し、積極的に事業を行っている点、光熱水費の節減や研修を地道に行っている点など、企業としてやるべきことを計画的に実行できており、評価できる。
- グローバルタワーのさらなる活用を期待したい。