

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成26年度）

1. 施設名等

施設名	大分県立別府コンベンションセンター	所在地	別府市山の手町12-1
		電話番号	0977-26-7111
		ホームページ	http://www.b-conplaza.jp/

2. 指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	名称 所在地 指定期間	ビーコンプラザ共同事業体 (代表団体 株式会社コンベンションリンクージ) 東京都千代田区三番町2番地 平成21年4月1日～26年3月31日	県の所管部課 (局・室)	企画振興部観光・地域局 観光・地域振興課 TEL：097-506-2112
-------	-------------------	--------------------------------------------------------------------------------	-----------------	---------------------------------------------

3. 施設の概要

設置年月日	平成7年1月1日
設置根拠	大分県立別府コンベンションセンターの設置及び管理に関する条例
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。
事業内容	① センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ② センターの利用の受付及び案内に関する業務 ③ センターの利用の許可に関する業務 ④ センターの利用の促進に関する業務 ⑤ 前各号に掲げるもののほか、知事が特に必要と認める業務
施設内容	コンベンションホール、国際会議室、レセプションホール、中会議室、小会議室31～33、小会議室1～4、グローバルタワー
使用料等	【利用料金制】 ①コンベンションホール 343,224～960,984円 (全日使用の場合の料金：利用目的や曜日・時間帯によって料金が異なる) ②国際会議場 146,880～176,256円 (全日使用の場合の料金：曜日や時間帯によって料金が異なる) ③レセプションホール 146,880～176,256円 (全日使用の場合の料金：曜日や時間帯によって料金が異なる)
閉館日	年末年始（12月29日～1月3日）*利用希望があれば開館する。グローバルタワーは1月1日から営業している。

4. 目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
主要4施設稼働率(%) 主要4施設:コンベンションホール・国際会議室・レセプションホール・フィルハーモニアホール	平成23年度	56	55	98.2%
	平成24年度	59	57	96.6%
	平成25年度	62	59	95.2%
	平成26年度	58	58	100.0%

5. 施設の利用状況

利用者数(人)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成23年度	39,901	35,093	23,952	35,805	42,790	35,935	
	平成24年度	38,620	36,533	24,104	25,457	49,950	37,641	
	平成25年度	34,529	41,972	30,058	34,325	42,668	43,692	
	平成26年度	22,445	33,400	44,334	39,605	51,228	41,033	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成23年度	54,129	47,108	45,831	25,839	36,025	29,243	451,651
	平成24年度	45,378	46,145	44,197	28,656	46,118	29,273	452,072
	平成25年度	43,891	52,107	33,514	35,241	32,714	27,753	452,464
	平成26年度	42,846	48,805	28,486	92,479	38,875	17,093	500,629

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 一般来館者アンケート(館内ロビーのアンケート箱に投入) 施設利用者アンケート(施設利用者から直接聴き取り、施設利用者がアンケート用紙に記入) 催事アンケート(催事参加者から直接聴き取り、催事参加者がアンケート用紙に記入) その他(一般の方からの電話、郵便、Eメール、FAX等)
	実施結果	<p>一般来館者アンケートの結果</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設 <ul style="list-style-type: none"> 「とても素晴らしい」52%、「まあまあよい」19%、「普通」15%、「悪い」14% スタッフの対応 <ul style="list-style-type: none"> 「とてもよい」33%、「まあまあよい」48%、「普通」19%、「悪い」0% 施設は回答者の70%、スタッフは回答者の80%から、「まあまあよい」以上の評価を受けている。 <p>一般来館者アンケートのほか、自主事業アンケート、手紙やメールでの意見など、利用者の声を集めるために工夫をしている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
文具類を購入できる場所がほしい。		文具類の無料貸し出しサービスを開始した。
落とし物への感謝の手紙。		落とし物や忘れ物は、事務局で一括管理するとともに、問い合わせには速やかに対応し、取りに来られないお客様に対しては、郵送で返却している。
世界レベルのスポーツを観戦したい。		オリンピック金メダリストの羽生結弦やロシアの皇帝ブルシェンコらが出演するアイスショーを、2日間4公演開催し、日本全国から1万6千人が来場した。
地域の飲食店を知りたい。		独自に作成した近隣飲食店マップの他、大規模催事の際はBippu-Cardを配布することにより、飲食店を案内した。
施設のジオラマを置くと面白い。		既に設置しており、場所をわかりやすくするため、案内表示を行った。

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	<p>○利用者の利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ①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、アフターコンベンションの充実を更に促進した。 ③館内の掲示や標記など、利用者の意見を踏まえてよりわかりやすい内容にするよう努め、一部修正を行った。 <p>○MICE開催団体の利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ①MICE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。 ②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関与することにより、地域経済への波及効果創出に寄与した。 <p>○地域社会との協働・貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> ①Bippu-Cardをリニューアルし、参加店舗のマップを作成することにより、ピーコンプラザ利用者による近郊の飲食店や温泉の利用を促進し、地域経済への貢献に努めた。 ②夏祭りや天文教室、ハロウィーン、グラウンドゴルフ、オペレッタなど、地域参加型の催事を開催し、住民や地域団体の活躍の場を創出した。 ③県内大学のインターンシップや市内中学校の校外学習を受け入れ、キャリア教育に寄与した。
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

イベント等の充実	<p>○磯崎新×坂茂対談～新しいまち創りと【建築】の話をしよう～ ビーコンプラザ開館20周年アニバーサリーパーティーの一環として開催 ビーコンプラザの設計者である磯崎氏と大分県立美術館の設計者である坂氏が対談し、これからの新しいまちづくりについて、貴重な提言を行った。</p>
	<p>○ビーコンプラザオペレッタ劇場「金の時代から銀の時代へ～伯爵令嬢マリツァ～」 ビーコンプラザ開館20周年アニバーサリーパーティーの一環として開催 東京からソリストを招聘し、別府市民とともに、オペレッタ黄金期の名作を全編日本語でお届けし、聴衆に大きな感動を与えた。</p>
	<p>○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 手作りマーケット、抽選会、世界の料理ブース、国際交流ブース、多文化共生パネルディスカッション、各種ステージイベントなど様々な催しを開催した。 期間中延べ7,000人が来場し、大盛況となった。</p>
	<p>○ビーコン寄席 本格落語を低廉な入場料(大人1,000円、子供500円)で実施した。 近隣の高齢者が多数来場し、大好評であった。</p>
	<p>○第9回 スタンウェイを弾きませんか？ ビーコンプラザの所蔵するスタンウェイ(フルコンサートグランドピアノ)を一般市民に開放するイベント。 フィルハーモニアホールの舞台上で公演しながらの演奏ができるため、大好評の感想をいただいた。</p>
	<p>○第7回ビーコンプラザ杯「グランドゴルフ大会」 ビーコンプラザ芝広場で開催された恒例のグランドゴルフ大会。日頃ビーコンプラザを利用する機会が少ない高齢者の方が多数参加する、地域に密着したイベント</p>
	<p>○第9回ビーコンプラザ1日天文科学館 大分大学教授による天文のお話や、親子で製作した望遠鏡でグローバルタワーから天文観測を行うなど、宇宙への関心をかきたてる内容</p>
	<p>○ふるさとおおいた写真展 APUアジア立命館大学の入学式、卒業式に併せ、学生や保護者に大分を紹介する写真ポスター展を開催した。 また、APU茶道部の協力で抹茶と和菓子を提供するコーナーを設け、日本の伝統文化を楽しんでいただいた。</p>

8. 管理に係る収支の状況

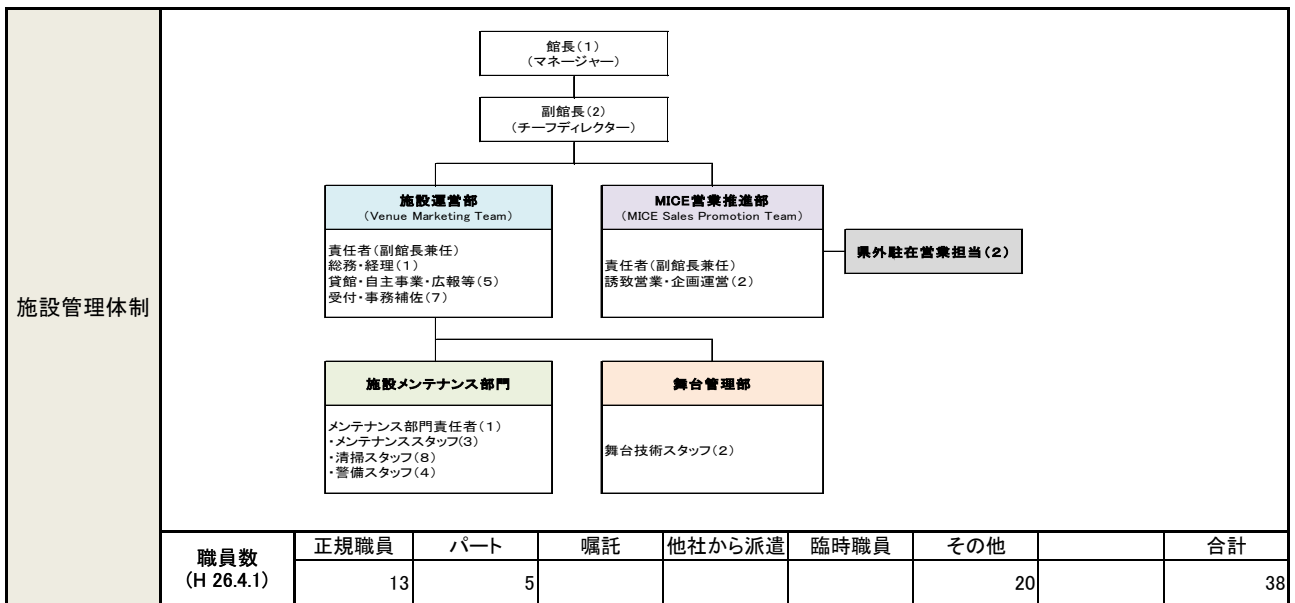
(単位：千円)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	
収入額(A)	355,006	378,873	374,573	350,377	
内訳	県からの委託料	25,166	24,412	23,679	21,684
	別府市からの委託料	75,500	73,234	71,037	65,050
	利用料金	145,262	162,828	160,052	156,952
	事業収入	92,072	104,703	111,697	97,739
	自主事業収入	11,237	8,120	2,285	5,651
	サービス改善提案事業収入	572	999	1,201	875
	その他収入	5,197	4,577	4,622	2,426
支出額(B)	348,228	370,149	369,229	350,329	
内訳	人件費	81,915	83,476	86,815	85,654
	維持管理費	158,164	160,889	164,117	164,846
	事業費	72,244	89,844	89,960	76,895
	自主事業費	16,965	10,091	4,698	9,498
	サービス改善提案事業支出	572	999	1,201	875
	その他支出	18,368	24,850	22,438	12,561
収支差額(A-B)	6,778	8,724	5,344	48	

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金等(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成23年度	12,837	25,673	19,345	16,407	13,046	19,902	
	平成24年度	30,172	22,372	18,673	22,759	26,233	20,776	
	平成25年度	15,110	16,653	18,508	23,598	25,458	20,647	
	平成26年度	11,501	12,738	26,481	28,730	34,300	26,212	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成23年度	25,986	33,102	17,363	16,315	29,080	25,281	254,337
	平成24年度	35,759	24,028	20,073	18,454	20,636	20,293	280,228
	平成25年度	28,890	54,698	14,067	24,130	16,295	22,746	280,800
	平成26年度	25,569	30,346	14,572	26,115	13,269	13,810	263,643

10. 指定管理者の管理体制



11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	<p>① 企画、おもてなし、苦情対応、営業など様々な研修を随時開催し、職員の資質向上に努めた。</p> <p>② 平成26年10月に県庁で開催された人権研修に参加した。その後、研修の内容を職員間で共有し、職員全員への浸透を図った。</p> <p>③ 毎月2回、スタッフ全員ミーティングを開催し、情報共有を図るとともに、意見交換を行うことにより、各職員が広い視野を持ち全体を意識できるよう努めている。</p> <p>④ 安全研修、防災研修、非常時研修など、施設設備の機能や環境が良好に維持され、常に円滑にサービスを提供できるよう、緊急時に備えた研修を定期的に行っている。</p>
安全対策等	<p>① 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。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 大規模な催事を開催する前に、ビーコンスタッフと主催者により、安全対策の打合せと、災害を想定した避難訓練を行った。また、緊急地震速報等が発令された際のマニュアルを主催者に説明した。</p> <p>④ 地震を想定した避難訓練を2回実施した。うち1回は、お客様にも避難していただき、実際の地震に即した訓練とした。</p> <p>⑤ 清掃・警備等含めスタッフ全員がAED資格を取得することとしており、別府市消防本部からは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、これを修了して外傷手当、異物除去、搬送法などを習得した。</p> <p>⑥ お客様の緊急事態に備え、薬やアメニティグッズ等の充実を図っている。</p>