

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23年4月1日～平成24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	平成21年4月1日～平成26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	
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。
	【所見】
	○ 国内外の学会、大会、コンベンションなどの一層の誘致に取り組み、また利用者に対するサービス向上に努めた結果、大型のコンベンションが増加し、利用者数は451,419人で前年度に比べて5,430人の増となった。目標指標としている主要4施設利用率は55%で、目標の56%をわずかに下回ったが、前年度より3%利用率が上がっており、評価できるものとなっている。
	○ 利用者の増加を図る取組みとしては、自主事業として小惑星探査機「はやぶさ」帰還カプセル展を開催し、講演会やワークショップ等イベントを充実させた結果、5日間で自主事業としては最大の1万3000人以上の来場者があった。そのほかにも、写真展や夏祭り、ふれあいマーケット、23年度で3回目の実施となるビーコンプラザオペレッタ劇場など、様々なイベントを開催し、地域経済の発展と県民文化の向上に寄与している。
	○ 営業・広報活動については、中国・韓国など東アジア諸国において積極的に展開しており、今後中国・韓国など東アジア諸国からの動員力の大きいコンベンションの誘致が期待できる。23年度は東日本大震災の影響で全国的にイベントやコンサートの中止が相次いだり、積極的に開催の営業を行い、規模の縮小はあったものの予定どおり学会、コンサート等を開催できたことは大きく評価できる。

## (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】

- 利用者を対象にアンケートを実施した結果、「楽しかった」「今後も期待している」との声が多く聞かれ、自主事業に対する利用者の満足度が高いことがうかがえる。大型コンサートの際には、地域ぐるみでイベントを盛り上げるなど、施設内だけの取り組みにとどまらず、利用者の満足度を高めるために多方面から工夫を凝らしている。その結果、インターネット上に歓喜に溢れる感想が寄せられるなど、利用者からの評価も高い。
- 利用者からのアンケート、電話・Eメールによる意見や要望を分析し、新たに自主事業に取り入れたり、サービス改善提案事業で実施する等、利用者のサービス向上に向けた取組を行っており、評価できる。
- 苦情対応研修や利用案内研修、マナー・接客等のスタッフ研修プログラムを年間を通じて計画的に実施し、組織全体で共通認識を持ち、対応できる体制を整えている。利用者からオムツを販売して欲しいという要望に対し、事務局にて無料で提供できるよう速やかに対応を行った。
- 利用者への情報提供として、
  - ・ホームページでの施設等の紹介
  - ・エントランスホール電光掲示板によるイベントの紹介
  - ・劇場内における案内表示や音声案内等の充実
  - ・開演前における重要事項のアナウンスなど
 を実施し、適切な情報提供がなされた。

## 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。

## 【所見】

- 徹底した節電（自販機電源の夜間消灯、自販機照明を21時～翌日9時まで消灯、21時～翌日7時までの冷却の停止）、電力会社の契約の見直し等の取り組みにより、光熱水費を予算より大幅に削減することができた。
- 施設修理は業者任せにせず、出来る限り修理は部品のみ購入して指定管理者自ら行うようにしている。
- 再委託をする際に見積り合わせを行う等して経費が最小限になるように努力をしている。

## (2) 収入の増加

- 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。

## 【所見】

- 利用料金は前年度の290,548千円から23年度は254,337千円となっており、前年と比べ36,211千円減少している。これは、震災により催事の規模が縮小したり、施設改修工事により施設を利用できない期間があり事業収入に大きな影響があったことが原因であるが、収支は黒字で終了しており、経営努力が認められる。
- 地域住民と協働でつくりあげるビーコンプラザオペレッタ劇場など、収入率が高い事業を自主事業として企画・運営し、収入の増加に向けた取組がなされている。また、公立文化施設の活性化を図るための支援事業を実施している財団法人地域創造から、地域における文化・芸術活動に寄与している事業として採択され補助を受けることができたことにより、収入の増加につながった。

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み

(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。
- ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

- 来場者の多い土日祝日に人員を多く配置するなど、業務量に応じた体制としている。
- 接客マナーを身につけるため、マナー・接客研修を行い、ホスピタリティの向上に努めた。
- 地域社会への働きかけとして、自主事業において高齢者と子ども向けのイベントを数多く企画した。毎年恒例となっている「グランドゴルフ大会」では参加者に喜んで貰えるように景品等を工夫し、「ビーコン夏祭り」ではより親子で楽しめるような内容に工夫した。
- ジャニーズコンサート実施の際には、別府駅や別府の商店街にも協力してもらい、利用者がより楽しめるように工夫をした。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理など

- 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。
- ②施設の利用者の個人情報を守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。

【所見】

- 個人情報保護の徹底を図り、適切な利用を図るため、職員研修の実施、「個人情報保護規程」及び「情報セキュリティポリシー」の徹底を図り、普段から予約台帳等の個人情報を含む情報管理を徹底するなど、日頃から個人情報保護に努めた。漏洩等の事故は発生していない。
- 施設の利用受付に当たっては、施設設置条例及び関連規定等を遵守し、利用目的を確認し、公平・平等な取り扱いを確実に行った。
- 専門技術職員による作業管理体制の徹底等、適正なスタッフの配置により、適切な舞台の安全管理に努めた。

【総合評価】

〔所見〕

- 施設の管理運営については、専門スタッフによるきめ細かいサービス(コンサルティング等)提供により、経費の効果的・効率的な執行等が行われ、適切に行われたと評価できる。自主事業における利用者の満足度も高く、設置目的である地域経済の発展と県民の文化の向上に大きく寄与しているといえる。サービス改善提案事業についても、利用者の安全面を第一に考慮して行われており、利用者の声を反映させるものとなっている。
- 事業については、韓国・中国におけるコンベンション誘致活動の強化や、地域と連携し社会に貢献する事業を実施するなど、稼働率の向上、地域経済向上への取組を行い、一定の成果を上げており評価できる。
- 全体として、国内外へのコンベンション誘致活動等の情報発信、地域と連携した事業の提供など、本県の文化力向上に大きく寄与したものと考えられる。

〔今後の対応〕

- 引き続き、レベルの高い事業を推進するとともに、適切な施設の管理運営を行うことにより、県の文化振興に大きく寄与することを期待したい。
- さらに営業・広報活動等に力を入れ、利用者数の増加、利用率の向上を目指していくことが望まれる。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 目標指標である主要4施設稼働率をほぼ達成し、利用者数も増加しており、また、収支黒字を維持して、県や市からの委託料を年々減少させており、評価できる。
- 地域住民を対象とした自主事業等により、地域の発展、文化の向上の両立に寄与していると評価できる。はやぶさ・宇宙関係の事業など、施設の目玉となるような自主事業は、収支のバランスもあるが、継続してブランド化につなげてもらいたい。
- 利用者からの苦情・要望について積極的に取り組んでいる点は評価できるが、さらに、案内板を利用者目線で設置するなど、実現可能なものから速やかに対応するといった考え方に立って取り組んでもらいたい。
- MICE誘致については指定管理者の営業力も認められるが、今後は更なる地域（行政・宿泊・観光施設、APU等）との連携により、全国・アジアレベルのコンベンション増加を期待する。