

## 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25年4月1日～平成26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	21年4月1日～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、利用者数は毎年増加している。25年度の利用者数は、452,464人と20年度の415,250人と比較して3万7千人(9%)近く増加しており、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20年度の47%から12%上昇して59%と、大きく高まっているものの、25年度の目標値62%を達成できなかった。(目標達成率約95%)	
○ MICE誘致を促進するため、下記のとおりサービスの向上に取り組み、利用者数と稼働率の向上に寄与した。	
①MICE誘致後においても、催事主催者の大会運営に積極的に関わり、各種の支援を実施した。	
②メインロビーにパソコン操作専用の机・椅子を設置し、利便性の向上に努めた。	
③MICEカレンダーの発行によって、事業者等に催事の開催を周知し、MICE参加者へのおもてなしを促進した。	
④東京国際フォーラムで開催された「国際ミーティングエキスポ(IME)」に出展し、誘致に努めた。	
⑤Wi-Fi設備を整備し、館内全てのエリアにおけるWi-Fi接続を可能とした。	
⑥ビーコンプラザホームページ内に、施設利用料金を試算するシステムを整備した。	
⑦Bippuカード(利用者が飲食店・温泉を利用する際に特典を付与)を作成し、MICE誘致素材として活用した。	
⑧羽田空港ビル内に広告看板を設置するとともに、大分合同新聞に全面カラー広告を掲載しPRした。	
⑨韓国に設置されていたアジア腹部放射線学会事務局をビーコンプラザ内に誘致した。	
⑩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かし、韓国からの誘致に取り組んだ。	
○ 第8回ビーコン夏まつり、ふるさととおいた写真展、ビーコンオペレッタ劇場コンサート～蘇る浅草オペラの世界～、ふれあいマーケット、JAXAパブリックビューイング、JAXAコズミックカレッジ、第8回ビーコンプラザ1日天文科学館など、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、新聞、ラジオ、雑誌等に加え、羽田空港内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を行っている。
- 国内はもとより、国外においても積極的な営業を行い、MICEの誘致に努めている。その結果として、25年度は韓国、ドイツからそれぞれ1件の医学学会を誘致した。また、海外からの問い合わせも増えてきており、英語・韓国語のパンフレットをリニューアルし、広報宣伝に努めている。

(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。
- 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】

- 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、25年度においては、回答者の9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。
- 県外からお越しいただいた利用者から、飲食店や温泉に関する問い合わせが多数あったため、Bippu-Card(利用者が飲食店・温泉を利用する際に特典を付与)を発行し、利用者の利便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。
- Wi-Fi設備を整備し、館内全てのエリアにおけるWi-Fi接続を可能とするとともに、ホームページ内に施設利用料金を試算するシステムを整備した。これらの取組によって、利用者やMICE主催者の利便性が向上した。

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】

- 大規模施設のため、光熱水費にかかる支出が大きいのが、徹底的な節減に努めた。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、施設の稼働率は上昇しているにもかかわらず、光熱水費は削減されている。(20年度の稼働率47%光熱水費69,676千円に対し、25年度は稼働率59%光熱水費60,064千円。稼働率が12%上昇しているが、光熱水費は14%近くも節減した。)その他、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。
- 施設内の様々なメンテナンス契約の入札を厳密に行い経費節減に努めている。このため、25年度の施設等維持管理・委託費は101,164千円となり、22年度の112,326千円と比較して約10%の減となっているが、委託先には、適切な水準以上のサービスを求めている。
- 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出来る修理や、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。

(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】

- 25年度の収支差額は、5,344千円となっており、この5年間では最も利益がでていない状況となっているが、その要因としては、大分県と別府市による委託料の金額が毎年減少していることが最も大きく、この状況下で利益を確保していることは評価できる。事業収入が増加しており、その要因は、懇親会等の飲食一体型の利用を促進したことによる。
- 収入を増加させるために営業活動を強化しており、常に、数年後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。

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

(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】

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。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。
- 青山小学校の移動教室、別府市内中学校の職場体験受け入れ、アジア太平洋立命館大学や大分県立芸術文化短期大学、大分大学の学生インターンシップ受け入れなど、地域貢献に取り組んでいる。その他、自主企画「オペレッタ」の公演には、地域の人々50人程や、中学校合唱部、バレエ教室などにも多数参加していただき、地域における芸術文化の振興に貢献している。
- 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、それを持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。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。

【所見】

- 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。
- 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。個人情報が記された、不要になった書類は必ずシュレッターにて裁断するなどの徹底を図っている。

- 利用者の平等な利用について、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、暴対法関係で申込書提出時に利用者から誓約書を提出させ、暴対がらみの催事が予想される場合には、事前に警察に知らせることにしている。
- 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、規定どおりに行うと同時にその見直しも随時行っている。
- 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、随時関係者による研修を行い、事故のないよう努めている。

## 【総合評価】

## 〔所見〕

- 施設の管理運営については、経費の効果的・効率的な執行に努めながら、専門スタッフによる質の高いサービス提供が行われるとともに、安全対策も適切に行われている。サービス改善提案事業についても、利用者の利便性を考慮して適切に行われている。結果として利用者の満足度は高水準にあり、高く評価できる。
- 事業については、MICE誘致活動の強化に取り組むとともに、地域と連携しながら充実した自主事業を実施している。これらの取組によって、施設の稼働率及び利用者数が向上し、地域経済への波及効果を創出していることは、高く評価できる。
- 全体として、設置目的である地域経済の発展と県民文化の向上に大きく寄与している。

## 〔今後の対応〕

- 引き続き、質の高いサービスを提供し、多くの催事を誘致するとともに、充実した自主事業を実施することにより、地域経済の発展と県民の文化向上に一層寄与することを期待したい。
- 県のMICE誘致の取組と連携しながら、さらに営業活動、広報活動等を充実させ、利用者数、催事件数の増加及び施設稼働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】

- 主要4施設稼働率は達成率95.2%と目標にわずかに未達であるが、前年度を上回り、利用人数も年々増加している。利用者満足度も高く、適正な管理運営がされていると評価できる。
- 指定管理者からの提案に基づき、県・市からの委託料が毎年減少する中でも経費節減に努め黒字を確保しており、経営的にも安定感が認められる。
- MICE誘致強化のため、海外需要に対応できる高い語学力をもった専門スタッフを配置するなど努力しており、今後の利用拡大に期待したい。