

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和2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12-1
		電話番号	0977-26-7111
		ホームページ	<a href="http://www.b-conplaza.jp/">http://www.b-conplaza.jp/</a>

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-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31年4月1日～令和6年3月31日	県の所管部課 (局・室)	商工観光労働部 観光政策課 TEL：097-506-2116
-------	-------------------	---	-----------------	-----------------------------------

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 ※フィルハーモニアホールは別府市所管となっている。
使用料等	【利用料金制】 ①コンベンションホール 349,580～978,780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 149,600～179,520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 149,600～179,520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。

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施設平均稼働率(%)	平成29年度	61	61	100%
【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30年度	62	60	96.8%
	令和元年度	63	51	81.0%
	令和2年度	64	13	20.3%

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29年度	29,855	20,723	23,048	23,247	27,112	31,551	
	平成30年度	36,384	37,168	29,194	25,860	38,804	44,628	
	令和元年度	24,898	45,817	36,105	21,536	16,892	39,400	
	令和2年度	140	216	1,851	2,537	4,336	6,238	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成29年度	53,722	39,380	34,217	31,682	60,998	56,418	431,953
	平成30年度	50,561	55,246	34,744	22,523	34,509	47,226	456,847
	令和元年度	40,362	48,018	24,052	24,052	34,509	47,226	402,867
	令和2年度	16,515	10,546	7,649	3,259	3,434	4,921	61,642

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"> <li>・一般来館者アンケート(1階エントランスホール及び3階エレベーター前にアンケート用紙と箱を設置)</li> <li>・10月と11月をアンケート回収強化月間とし、催事参加者へアンケート記入依頼を行った</li> <li>・自主事業アンケート(参加者から直接聞き取り、参加者がアンケート用紙に記入)</li> <li>・その他(一般の方からの電話、郵便、Eメール、FAX等)</li> </ul>
	実施結果	<p>直近の一般来館者アンケート結果としては、施設については、「大変満足」61%、「満足」30%、「普通」8%、「不満」1%、スタッフの対応については、「大変満足」56%、「満足」25%、「普通」18%、「不満」1%であり、施設については回答者の91%、スタッフについても回答者の81%から、「満足」以上の評価を受けている。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の工夫もしている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
5月初旬に予定されていたプロレス興行の中止を求めるご意見を複数いただいた。		開催可否は施設の権限ではないことをご理解いただき、ご意見があったことは主催者へ伝えた。
地下駐車場からのグローバルタワーの案内表示がわかりづらい		案内版の表示が混在していたため、誘導方向を定め案内表示を見直した。
駐車場がスムーズに使用できない		文化ゾーン臨時駐車場を当日朝に1時間早く開けて欲しいとの要望でしたが、警備員をその時間に現場に配置する事が難しいため、近隣の野口原駐車場をご案内しご了解いただいた。
地下駐車場にある身障者用タワーエレベーターの乗降口が分からない		タワー乗降口の誘導マークが劣化していたため、新たな表示を設置した。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ホームページのリニューアル モバイル端末への対応、イベントインフォメーションからのPR力強化、GoogleMapによる施設360度紹介の実施、ドローン及びGoProでの撮影によるウォークスルー動画の埋め込み、観光SPOT紹介の拡大、Facebookページとの連携等、これからのSNS時代に対応できる新しいHPを公開した。</li> <li>○ GoogleフォームからのWEBアンケートを実施 施設利用の皆様からの声をいつでも、どこからでも送って頂けるようWEBアンケートを導入した。</li> <li>○ 感染症拡大防止の取組としてサーモカメラの導入 コロナ禍に安心して施設利用頂くために3台のサーモカメラを導入しました。メインエントランスホール、会議棟エレベーター前、事務所受付前の常時設置とし、他人数を同時に体温測定できるので、大きな催事では個別に活用中。</li> <li>○ 地域社会との協働・貢献 1日天文科学館、ハッピーハロウィン、ISTS関連イベント、マーチングフェス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。また、市内小中学校の研修の受け入れやAPU立命館アジア太平洋大学ビジネスツーリズムの授業にゲスト講師として講義を行い、ビーコンプラザでのイベント事例や取組を紹介。</li> </ul>
-------------	---

イベント等の充実	<p>○ 別府ビーコンプラザ開館25周年記念「MARCHING CARNIVAL IN BEPPU 2020」 新型コロナウイルス感染症対策として、街路樹にはソーシャルディスタンスの目安となるよう1m置きにリボンを巻き、公道800mを14団体計1,600人が華やかに力強く行進した。</p>
	<p>○ ISTS 関連イベント「おかえり、はやぶさ2」上映会 &amp; 「木星と土星の超大接近鑑賞会・タワー開放」 2022年に開催される「ISTS(宇宙技術および科学の国際シンポジウム)」の関連イベントとして、「はやぶさ2」と「木星と土星の超大接近」関連の2つの天文イベントを同時開催しました。 「おかえり、はやぶさ2」では、JAXA 講師を迎え2014年12月に打ちあげられた小惑星探査機「はやぶさ2」が、6年をかけ地球に帰還するまでの模様を、目的や成果を交えた映像と楽しい解説で紹介。 「木星と土星の超大接近鑑賞会・タワー開放」では、グローバルタワーを無料開放し、地上100mの展望デッキから、超大接近した木星と土星を、モニターや望遠鏡等を使用し観測した。</p>
	<p>○ Fリーグ2020/2021 第22節「バサジィ大分 vs ペスカドーラ町田」 Fリーグ終盤、リーグ3位のバサジィ大分がリーグ2位のペスカドーラ町田をホームに迎えるという本来なら多くの観客で盛り上がるはずの試合が、首都圏等に緊急事態宣言が出されたことから、無観客試合となりました。</p>
	<p>○ 第15回ビーコンプラザ1日天文科学館 今回で15回目となる「ビーコンプラザ天文科学館」を開催。例年は親子20組の参加枠がすぐに埋まる人気の催しですが、新型コロナウイルス感染症の影響により今年は12組の応募となりました。天体観測は2Fレセプションホールで行いました。</p>

## 8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
収入額(A)	353,025	332,885	271,622	207,783	
内訳	県からの委託料(公費負担額)	20,037	19,637	20,500	44,536
	別府市からの委託料	60,112	58,909	61,500	77,391
	利用料金	128,857	124,463	114,231	53,391
	事業収入	122,970	98,985	69,044	31,236
	自主事業収入	18,036	28,021	3,606	434
	サービス改善提案事業収入	1,080	1,072	506	499
	その他収入	1,933	1,798	2,235	296
支出額(B)	352,848	332,337	291,934	215,792	
内訳	人件費	70,998	75,570	127,039	112,264
	維持管理費	161,129	150,129	89,505	71,495
	事業費	80,300	54,546	48,071	15,169
	自主事業費	18,583	29,757	7,744	75
	サービス改善提案事業支出	1,080	1,072	506	499
	その他支出	20,758	21,263	19,069	16,290
収支差額(A-B)	177	548	-20,312	-8,009	

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成29年度	15,025	24,569	11,427	13,735	11,597	22,105	
	平成30年度	13,157	13,829	10,488	16,238	12,596	25,462	
	令和元年度	11,944	16,336	21,812	13,060	8,264	20,641	
	令和2年度	436	744	2,596	3,303	7,821	10,052	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成29年度	31,882	25,631	18,270	15,222	50,618	32,795	272,876
	平成30年度	22,888	29,404	41,745	24,291	14,000	30,242	254,340
	令和元年度	21,919	23,088	13,448	19,997	17,625	983	189,117
	令和2年度	14,338	8,094	23,298	6,692	3,256	4,291	84,923

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (R2.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	合計
	12	5				13	30	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>MICE誘致の実践的知識を身につけるため外部研修へ参加 MICE誘致研修、PPP手法を活用したMICE戦略推進セミナー</li> <li>文化施設としての知識を学ぶため、ホスピタリティの心がけを学ぶための研修へ参加 大分県公立文化施設協議会研修、人権研修</li> <li>毎月1回、スタッフ全員ミーティングを開催し、情報共有を図ると共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。</li> <li>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全職員を対象にした研修を行っている。</li> </ul>
防災に関する研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災・避難訓練として、大型地震対応訓練を実施</li> <li>救命講習として、外壁にある緊急避難口の確認を消防署の協力の元、実施</li> <li>「シェイクアウト別府(市内一斉安全確保行動訓練)」にスタッフが参加</li> <li>防災・避難訓練として、工事業者も訓練に参加しての実施</li> </ul>
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染症拡大防止対策 マスクの着用、アルコール消毒、ソーシャルディスタンスの徹底、清掃・共用部の消毒徹底、感染対策啓発ポスター展示、施設ガイドラインの作成、主催者・来館者へガイドラインの徹底、4月25日(土)から5月6日(水・祝)までの全館休館、グローバルタワー営業時間の短縮、オンラインチケット販売推進、スタッフ教育(計6回)、サーモカメラ有料提供・常時設置、貸出用飛沫防止用パーテーション準備</li> <li>大型催事の場合は、主催者と避難経路や安全対策の打ち合わせを実施している。</li> <li>消防用設備等点検不具合の是正を行いました。</li> <li>薬類の点検や医務室の整理を行い、お客様の安全に配慮している。</li> </ul>