

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和3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	https://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 ビーク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)	所在地	東京都千代田区三番町2番地	県の所管部課 (局・室)	商工観光労働部 観光政策課 TEL : 097-506-2122
	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日			

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30年度	62	60	96.8%
【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	令和元年度	63	51	81.0%
	令和2年度	64	13	20.3%
	令和3年度	65	22	33.8%

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	
	令和3年度	4,184	2,890	4,094	8,367	8,300	8,813	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	令和3年度	19,299	10,455	11,024	6,125	2,828	6,317	92,696

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(新型コロナウイルス感染症対策として、従前の紙形式からGoogleフォームによるWEB形式に変更) ・大規模催事アンケート(主催者の協力を得て催事参加者へアンケート記入を依頼) ・自主事業アンケート(主催者・参加者へアンケート記入を依頼) ・その他(一般の方からの電話やメール等)
	実施結果	<p>一般来館者アンケート結果は、施設が「大変満足」55%・「満足」34%・「普通」10%・「不満」1%、スタッフの対応が「大変満足」49%・「満足」32%・「普通」18%・「不満」1%となっており、施設については回答者の89%、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。また、自主事業アンケートでは「スタッフ、会場、すべてが良かった」など、高評価が多かった。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
感染症対策に気をつけているにも関わらず、ずっと会話をしている客を注意するどころか会話に加わっているスタッフがいた。		客に対しては会場内の大声での会話を遠慮いただくよう伝え、該当するスタッフには注意を行った。
空調を効かせてほしい。		各フロアの温度・空調管理の徹底をスタッフに伝えた。
新型コロナの感染が拡大する中、マーチングカーニバルを開催するのはいかがなものか。		開催に際しての感染症対策を説明し、納得いただいた。
自動販売機が少なく、売り切ればかりだった。		自動販売機設置事業者にご意見を伝えた上で、催事の際は自動販売機設置事業者に適宜情報提供を行い、商品補充の徹底を促した。
食事が不便である。		令和4年度中に施設HPに周辺の飲食店情報を掲載する。

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"> ○ 地域社会との協働・貢献 七夕祭りや1日天文学館、ISTS関連イベント、MARCHING CARNIVAL IN BEPPU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、県内大学からのインターンシップを受入れ、ビーコンプラザの業務体験や地域におけるMICE施設の役割などに関する講義を行うなど、地域に根ざした活動を行っている。 ○ B-Con YouTube channelを開設 ビーコンプラザ主催イベントをダイジェスト版の動画でお知らせするために、専用のYouTubeチャンネルを開設した。 ○ 試験会場としての環境整備 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、3密を防ぐために大規模施設を各種試験会場として使用する例が増えてきていることから、レセプションホールの照度不足の改善を県に提案し、対策を講じることで施設利用の可能性を広げるなど、利用者の利便性向上に努めている。 ○ その他 サービス改善提案事業で、グローバルタワーの多言語化パンフレット5種類(日本語版、英語版、韓国語版、簡体中文版、繁体中文版)12,000部を制作・配布した。また、グローバルタワーのエレベーター内に日本語・英語の音声ガイド機器を設置し、国内外の利用者に向けた取組を実施した。
-------------	--

イベント等の充実	○ スーパームーン皆既月食観測会 24年ぶりのスーパームーン皆既月食をグローバルタワーから鑑賞する観測会を企画、密を避けるため先着20名で募集したところ、すぐに定員となった。(但し、当日は雨天となり観測はできなかった。)
	○ ビーコンプラザ四季のイベント「七夕祭り」 例年、施設内のメインエントランスに設置する七夕飾りをコロナ対策として施設外のグローバルタワーエレベーター前に変更して実施した。グローバルタワー受付で短冊をお渡し、願い事を書いて飾り付けることとしたところ、幼稚園や小学校からの帰宅途中の多数の親子連れにご参加いただいた。
	○ アイススケートリンク製氷バックヤードツアー！ アイススケートショー「プリンスアイスワールド大分公演」PRの取組として、アイススケートリンク造りの裏側を見ることができるバックヤードツアーを企画した。夏休み中の子どもたちが多数参加し、普段は見ることができない舞台裏を見学する機会を提供できた。
	○ 「宇宙技術及び科学の国際シンポジウム大分別府大会」推進事業 科学の楽しさ、宇宙の不思議を親子で体験しよう！ 子どもたちが宇宙体験や宇宙について学ぶことができる催しとして、3つのMISSION「かさ袋ロケット工作に挑戦しよう！」、「宇宙エレベータープログラミング体験」、「ドローンサッカー体験」を実施し、多数の親子連れにご参加いただいた。
	○ プロとコラボ！キッズダンスカーニバル 文化庁「大規模かつ質の高い文化芸術活動を核としたアートキャラバン事業」の一環として、大分県全域で取り組んだ「ライブ・フェスティバルinOITA2021」のイベントとして開催した。東京在住で日本のコンテンポラリーダンスの先頭を常に走ってきたダンサー伊藤キムさんと大分市・別府市のダンススクールの子どもたちをzoomでつないでレッスンをを行い、その成果をフィルハーモニアホールの大きなステージでコラボダンスとしてご披露いただいた。
	○ この他にもバサジィ大分の試合や「MARCHING CARNIVAL IN BEPPU2021」、「御嶽神楽 みんなの超体験会」、「IST S開催イベントおおいたそらはく」など、幅広いイベントを開催し、多くの方に楽しんでもらえるような内容充実に努めている。

8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
収入額(A)	332,885	271,622	207,783	231,045	
内 訳	県からの委託料(公費負担額)	19,637	20,500	44,536	40,190
	別府市からの委託料	58,909	61,500	77,391	60,750
	利用料金	124,463	114,231	53,391	85,615
	事業収入	98,985	69,044	31,236	40,719
	自主事業収入	28,021	3,606	434	137
	サービス改善提案事業収入	1,072	506	499	550
	その他収入	1,798	2,235	296	3,084
支出額(B)	332,337	291,934	215,792	230,947	
内 訳	人件費	75,570	127,039	112,264	104,859
	維持管理費	150,129	89,505	71,495	80,519
	事業費	54,546	48,071	15,169	28,629
	自主事業費	29,757	7,744	75	77
	サービス改善提案事業支出	1,072	506	499	550
	その他支出	21,263	19,069	16,290	16,313
収支差額(A-B)	548	-20,312	-8,009	98	

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	
	令和3年度	6,471	4,879	5,156	13,404	12,374	7,050	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	令和3年度	15,764	21,567	15,408	11,505	6,442	9,400	129,420

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (R3.4.1)	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"> 施設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、業務体制や運営等に関するスタッフ特別研修を5回行い、延べ42人が参加している。 外部研修である「人権研修」や「観光事業へのデジタル活用に係る知識習得を目的とした研修」、「おもてなし&マナー講演」など、7つの研修に延べ8名が参加し、職員の資質向上に努めている。 毎月1回、共同事業体でのミーティングを開催し、催事等の情報共有を図ると共に意見交換を行う事により、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。
防災に関する研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> 防災・避難訓練を年2回実施しており、11月には緊急連絡、初動体制等を目的とした法定の訓練を実施、3月には水消火器による消火訓練も盛り込んだ内容で訓練を実施している。 シェイクアウト別府(市内一斉安全確保行動訓練)にスタッフが参加している。
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止の取組としてグローバルタワーの営業時間を変更(夜の営業時間を短縮)している。また、感染予防対策に関する研修を全職員向けに実施している。 大規模催事の場合は、主催者と避難経路や安全対策等の打合せを実施している。また、大規模催事の実施に伴い、感染防止対策や避難経路等のマニュアルを作成し、主催者などに配布している。 薬類の点検や薬務室の整理を行い、お客様の安全に配慮している。 警備員の巡回により不審者や施設の異常について早期発見に努めている。