

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和4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ケージ)	県の所管部課 (局・室)	商工観光労働部 観光政策課 TEL : 097-506-2122
	所在地 東京都千代田区三番町2番地		
	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(%)	令和元年度	63	51	81.0%
【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2年度	64	13	20.3%
	令和3年度	65	22	33.8%
	令和4年度	66	32	48.5%

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	
	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	
	令和4年度	14,960	27,704	29,434	8,369	7,772	12,338	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	令和4年度	15,048	15,765	8,555	20,710	15,723	15,747	192,125

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、GoogleフォームによるWEB形式にて実施) 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) WEBにてグローバルタワーの予約をした入場者からの意見 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の結果</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の満足度……「大変満足」52%、「満足」36%、「普通」11%、「不満」1% スタッフの対応……「大変満足」49%、「満足」31%、「普通」19%、「不満」1% <p>施設については回答者の88%、スタッフについても回答者の80%から「満足」以上の評価を受けている。施設・スタッフ共に回答者の多くから、「やや良い」以上の評価を受けている。この他にも自主事業アンケートも実施し利用者の声を反映する努力を行っている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
空調を効かせてほしい。		冷房を最大出力で稼働させ迅速に対応した。
駐車場が満車で車を止める場所がない。		事前に作成した近隣の駐車場MAPをお渡ししてご案内した。
トイレの流水レバーの位置が分かりにくいので、案内のシールをレバーの近くに貼ったらどうか。		館内のすべてのトイレを確認し、流水レバーの位置が分かりにくいものはレバー本体にシールを貼って対応した。
各施設のリアルタイムの営業状況を確認できるようにしてほしい。		ホームページにビーコンプラザ、地下駐車場、グローバルタワーの開館・空き状況を載せた。
バックヤードを知ることができるイベントを実施してほしい。		大相撲別府場所の際にYoutubeを活用して土俵作成の様態を生中継した。

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"> ○ ホームページの活用 大規模催事の特設ページ開設、Youtube動画による告知といった新たなコンテンツを追加した。動画での情報発信を行うことで告知が参加者により届きやすくなった。ホームページアクセス数は前年比141%となった。 ○ 地域社会との協働・貢献 天文科学館やビーコンサマーフェスティバル、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。 ○ グローバルタワー誘客プロモーション GW期間中に集中プロモーションとして催事主催者にご協力いただき、告知やポストカード付パンフレットの配布をおこなった。また年間通してSNSを活用したプロモーションをおこなった。今年度のグローバルタワー入場者数と利用料金収入は過去10年で最高となった。 ○ その他 サービス改善提案事業で、館内の案内看板・掲示物の刷新をし、案内看板12か所14枚を設置した。 (「案内看板・掲示物の刷新」は2か年事業のため令和5年度も実施)
-------------	--

イベント等の充実	○ 鬼滅の刃 全集中展 人気アニメ「鬼滅の刃」の世界を体感できる展示会を開催した。八幡竈門神社やかまど地獄と協力してプロモーションを行い、県内外の多くのファンの来場につながった。
	○ はやぶさ2帰還カプセル特別展 ISTSLegacy事業として、JAXAにご協力いただき展示会を開催した。館内のホール・会議室では「はやぶさ2でもっと宇宙と近くなる！」や「沸く沸く宇宙フェス」、「宇宙絵画コンテスト」など宇宙に関する講演会や絵画コンテストなど体験型のイベントもあわせて実施し、子供から大人まで楽しめるイベントとなった。
	○ 令和四年冬巡業 大相撲別府場所 4年ぶりに大相撲巡業別府場所を開催した。普段見ることができない稽古の様子を公開したり、小学生からの質問大会を実施し、力士とふれあう機会になった。交通安全運動には大分県出身の九重親方(元千代大海)にもご参加いただいた。
	○ この他にもバサジィ大分の試合や「MARCHING CARNIVAL IN BEPPU2022」、「第17回ビーコンプラザ天文科学館」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)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入額(A)		288,982	232,426	231,045	326,638
内 訳	県からの委託料(公費負担額)	26,215	44,785	40,190	20,258
	別府市からの委託料	73,145	101,805	60,750	60,000
	利用料金	114,231	53,391	85,615	115,746
	事業収入	69,044	31,216	40,719	62,068
	自主事業収入	3,606	434	137	66,272
	サービス改善提案事業収入	506	499	550	550
	その他収入	2,235	296	3,084	1,744
	支出額(B)		291,934	215,792	230,947
内 訳	人件費	127,039	112,264	104,859	123,192
	維持管理費	89,505	71,495	80,519	97,016
	事業費	48,071	15,169	28,629	27,102
	自主事業費	7,744	75	77	76,165
	サービス改善提案事業支出	506	499	550	550
	その他支出	19,069	16,290	16,313	21,581
	収支差額(A-B)		-2,952	16,634	98

※R1、R2の収入額に一部誤りがあったため、正しい値に修正。

9. 施設使用料等の収入状況

	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	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	
	令和4年度	11,165	13,231	24,307	11,747	8,769	17,324	
利用料金(千円)	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	令和4年度	17,368	28,424	7,538	13,045	13,592	13,049	179,559

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (R4.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	合計
		21	9	0	0	0	0	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9回行い、延べ66人が参加している。 ○ 文化施設としての知識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 ○ JNTO認定外国人観光案内所の実例から観光施設としての知識を学ぶための研修へ参加 JNTO認定外国人観光案内所全国研修会 ○ 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消防訓練を実施、3月には自衛消防隊による消火器、屋内消火栓を使用した消火訓練も盛り込んだ内容で訓練を実施している。 ○ エレベーター救出訓練として防災センター職員参加による救出訓練を実施している。 ○ 救命技能認定講習を受講し、座学と実地訓練にて応急処置や急病者対応について学んだ。
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。