

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成27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	別府市山の手町12-1
		電話番号	0977-26-7111
		ホームページ	http://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 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26年4月1日～31年3月31日	県の所管部課 (局・室)	企画振興部観光・地域局 観光・地域振興課 TEL：097-506-2112
-------	-------------------	--	-----------------	---

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
使用料等	【利用料金制】 ① コンベンションホール 343,224～960,984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 146,880～176,256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 146,880～176,256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。グローバルタワーは1月1日から営業している。

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施設稼働率(%) 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24年度	59	57	97%
	平成25年度	62	59	95.2%
	平成26年度	58	58	100.0%
	平成27年度	59	59	100.0%

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24年度	38,620	36,533	24,104	25,457	49,950	37,641	
	平成25年度	34,529	41,972	30,058	34,325	42,668	43,692	
	平成26年度	22,445	33,400	44,334	39,605	51,228	41,033	
	平成27年度	23,959	23,413	23,030	42,064	23,908	106,568	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成24年度	45,378	46,145	44,197	28,656	46,118	29,273	452,072
	平成25年度	43,891	52,107	33,514	35,241	32,714	27,753	452,464
	平成26年度	42,846	48,805	28,486	92,479	38,875	17,093	500,629
	平成27年度	48,485	48,060	31,480	27,024	35,109	37,070	470,170

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(館内ロビーのアンケート箱に投入) ・自主事業アンケート(参加者から直接聴き取り、参加者がアンケート用紙に記入) ・催事アンケート(催事参加者から直接聴き取り、催事参加者がアンケート用紙に記入) ・その他(一般の方からの電話、郵便、Eメール、FAX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 …「とても素晴らしい」56%、「まあまあよい」28%、「普通」15%、「悪い」0% ・スタッフの対応…「とてもよい」59%、「まあまあよい」24%、「普通」16%、「悪い」0%、 <p>施設は回答者の85%、スタッフは回答者の84%から、「まあまあよい」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に工夫をしている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
受付(事務局)の場所がわかりづらかった。駐車場の看板が小さく困った。		看板の追加、更新や配置を変えわかりやすく工夫を行った。
駐車場に入ってタワーの受付に行ったら閉まっていた。		駐車場の入口にタワーの営業時間がわかるように表示を行った。
喫煙所のタバコの煙が館内に入ってくる。		入口のドアをできる限り閉め、開放時でも喫煙所付近のドアは閉めるようにした。
Wi-Fiが繋がらない場所がある。		サービス改善提案事業でWi-Fi環境の増強を行いました。
スクリーンがエアコンの風でゆれる。電源コンセントが足りない。受付の花が枯れかけていた。等		その都度対応を行っている。

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	<p>○利用者の利便性向上</p> <ol style="list-style-type: none"> ①館内の掲示や標記など、利用者の意見を踏まえてよりわかりやすい内容にするよう努め、改善を行った。 ②Bippu-Card(大規模催事の利用者が飲食店・温泉を利用する際に特典を付与)をリニューアルし、利便性の向上を図り、アフターコンベンションの充実を更に促進した。 ③スマートフォンやノートPCの持ち込みの増加に対応するために館内の無線LAN(Wi-Fi)の設備の充実を実施し、大規模な大会や大人数の集まる催事にも対応できるようにした。 <p>○MICE開催団体の利便性向上</p> <ol style="list-style-type: none"> ①MICE主催者による大会の企画やHPの製作、会場プランの作成、懇親会や物販・人員の手配、備品・機械の調達や操作、会場受付をサポートし、MICEの開催をきめ細かく支援した。 ②主催者に懇親会や宿泊、観光などの情報を提供し、アフターコンベンションの充実にも寄与することにより、地域経済への波及効果創出に寄与した。 <p>○地域社会との協働・貢献</p> <ol style="list-style-type: none"> ①Bippu-Cardをリニューアルし、参加店舗のマップを作成することにより、ビーコンプラザ利用者による近郊の飲食店や温泉の利用を促進し、地域経済への貢献に努めた。 ②夏祭りや天文教室、グローバルタワーの開放、グラウンドゴルフ、オペレッタなど、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。 ③県内大学のインターンシップや市内中学校の校外学習を受け入れ、キャリア教育に寄与した。
-------------	---

イベント等の充実	<p>○ビーコンプラザ開業20周年記念 平成二十七年 冬巡業 大相撲別府場所 ビーコンプラザ開館20周年一環として大相撲を開催。約300名の力士と関係者を呼びコンベンションホールに土俵を作り、朝稽古見学、握手会。子ども相撲、相撲講座、赤ちゃんだっこ、髪結い式、弓取り式などの催し物と取り組みを行い、地域住民や県外からのお客様約3,500名に大相撲を満喫していただいた。</p>
	<p>○ビーコンプラザオペレッタ劇場 瓜生島3か年プロジェクトvol.1 『二人はランプに照らされて』と合唱曲『瓜生島』の2本立てで上演。「瓜生島3か年プロジェクト」の3年をかけ、オペレッタ「瓜生島」を、大分県内から集まった合唱団、ソリストと共に作り上げていく第一弾。芸術短期大学の方々からも認められお客様の満足度も高く、感動を与えた。</p>
	<p>○第10回別府ビーコン夏祭り 子どもダンスフェスタ、大分プロレスのリング体験アトラクション、バサジィ大分の選手の参加、フリーマーケットなど多くのイベントを開催し、2,500人が来場した。同時にオペレッタミニコンサートや子どもオペラ「ヘンデルとグレーテル」も開催し大人もお子様も楽しめる内容で大盛況となった。</p>
	<p>○別府ビーコンプラザ創立20周年記念事業 May J. Spring Tour 2015 歌手のMay J.さん呼び、コンサートを開催。大がかりなセットやバックダンサーなど見ごたえのあるコンサートで、小さなお子様から大人の方まで好評を得た。県外からのお客様を含む約840名のお客様がご覧になった。</p>
	<p>○第10回 スタンウェイを弾きませんか？ ビーコンプラザの所蔵するスタンウェイ(フルコンサートグランドピアノ)を一般市民に安価で開放するイベント。フィルハーモニアホールの舞台上で公演しながらの演奏ができるため、大好評の感想をいただいた。毎年用意した枠は30分かつらずに予約で埋まる人気のあるイベント。</p>
	<p>○第8回ビーコンプラザ杯「グラウンドゴルフ大会」 ビーコンプラザ芝広場で開催された恒例のグラウンドゴルフ大会。日頃ビーコンプラザを利用する機会が少ない高齢者の方が大分県内各地より多数参加する、地域に密着したイベント。</p>

○第10回ビーコンプラザ1日天文科学館
大分大学教授による天文のお話や、親子で製作した望遠鏡でグローバルタワーから天文観測を行うなど、宇宙への関心をかきたてる内容で毎年多くの好評を頂いている。

○双葉山物語
大相撲別府場所開催に先駆け、「双葉山物語」の公演と横綱 白鵬関のトークショーを実施。双葉山記念館から双葉山の横綱化粧まわしなど貴重な品の展示も行い、相撲ファンだけに留まらず多くの方にお楽しみいただいた。

8. 管理に係る収支の状況

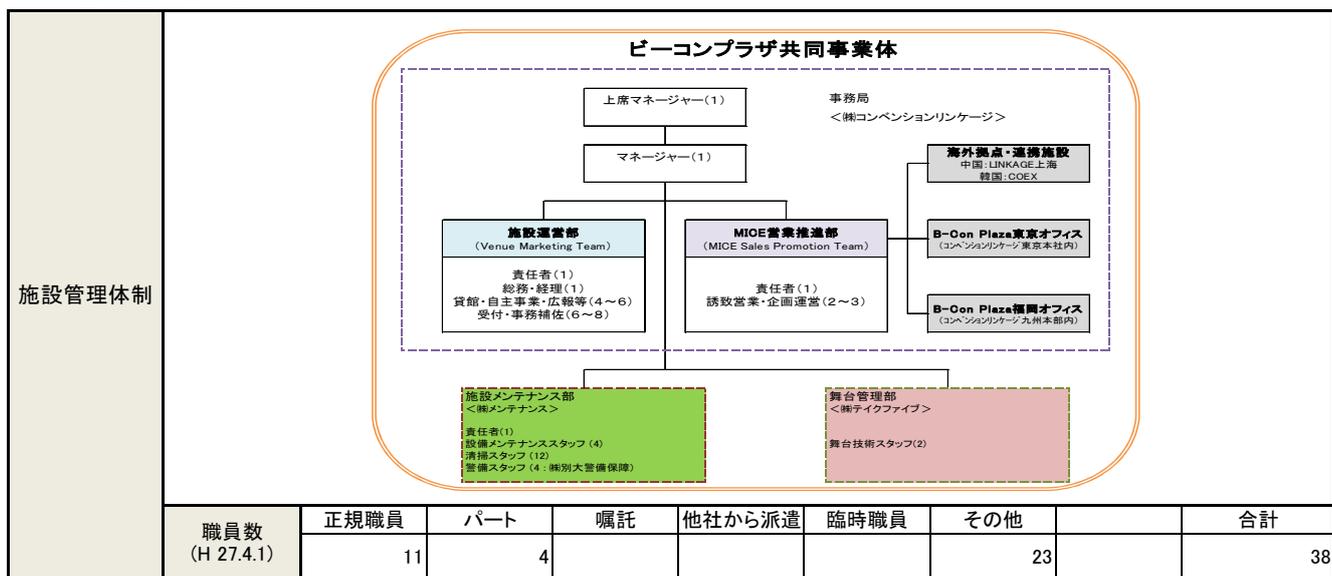
(単位：千円)

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
収入額(A)		378,873	374,573	350,377	358,571
内 訳	県からの委託料	24,412	23,679	21,684	21,055
	別府市からの委託料	73,234	71,037	65,050	63,164
	利用料金	162,828	160,052	156,952	127,315
	事業収入	104,703	111,697	97,739	109,192
	自主事業収入	8,120	2,285	5,651	34,483
	サービス改善提案事業収入	999	1,201	875	1,080
	その他収入	4,577	4,622	2,426	2,282
支出額(B)		370,149	369,229	350,329	358,241
内 訳	人件費	83,476	86,815	85,654	80,673
	維持管理費	160,889	164,117	164,846	161,685
	事業費	89,844	89,960	76,895	71,282
	自主事業費	10,091	4,698	9,498	35,213
	サービス改善提案事業支出	999	1,201	875	1,080
	その他支出	24,850	22,438	12,561	8,308
収支差額(A-B)		8,724	5,344	48	330

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24年度	30,172	22,372	18,673	22,759	26,233	20,776	
	平成25年度	15,110	16,653	18,508	23,598	25,458	20,647	
	平成26年度	11,501	12,738	26,481	28,730	34,300	26,212	
	平成27年度	13,970	17,752	13,050	24,217	17,123	21,688	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成24年度	35,759	24,028	20,073	18,454	20,636	20,293	280,228
	平成25年度	28,890	54,698	14,067	24,130	16,295	22,746	280,800
	平成26年度	25,569	30,346	14,572	26,115	13,269	13,810	263,643
	平成27年度	27,548	31,272	40,614	15,484	14,881	36,753	274,352

10. 指定管理者の管理体制



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	<p>① ホスピタリティ、苦情対応、個人情報管理など様々な研修を随時開催し、職員の資質向上に努めた。</p> <p>② 平成27年9月に県庁で開催された人権研修に参加した。その後、研修の内容を職員間で共有し、職員全員への浸透を図った。</p> <p>③ 毎月1回、スタッフ全員ミーティングを開催し、情報共有を図るとともに、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。</p> <p>④ 安全研修、防災研修、非常時研修など、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、緊急時に備えた研修を定期的に行っている。</p>
安全対策等	<p>① 防火管理講習を1名受講し、新たに防火管理者を認定した。</p> <p>② 館内の安全点検を毎日行い、必要な箇所には、速やかに修繕や立入禁止措置などの安全対策を講じた。</p> <p>③ 大規模な催事を開催する前には、主催者へ避難経路の確認や、安全対策の打合せを実施した。また、緊急地震速報等が発令された際のマニュアルを主催者に説明した。</p> <p>④ 地震を想定した避難訓練を2回実施した。うち1回は、消防署職員による監修を実施し講評を頂いた。</p> <p>⑤ 消防署より講師を呼び、数年間、「普通救急救命講習Ⅰ」を受けていない清掃・警備等含めたスタッフがこれを受講した。救急救命認定施設の延長手続きを行った。</p> <p>⑥ お客様の緊急事態に備え、薬類の整備、医務室の整理を行った。</p>