

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27年4月1日～平成28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"> ・センターの施設及び設備の利用に関すること ・センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ・センターの利用の受付及び案内に関する業務 ・センターの利用の許可に関する業務 ・センターの利用の促進に関する業務 			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成26年4月1日～平成31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、サービスの向上などに取り組んだ。ビーコンプラザ20周年の年にあたり特に自主事業の充実に取り組み、昨年度のアニバーサリーパーティーに引き続き、May J.コンサートと大相撲別府場所を行った。27年度の利用者数は、470,170人と大規模催事が多く重なった平成26年度の500,629人と比較すると減少したが、平成25年度の452,464人からは増加している点は評価できる。目標指標の主要4施設の稼働率は、目標値の59%を達成した。	
○ MICEの開催を促進するため、下記の取組を行った。	
①MICE開催団体への支援	
・MICE主催者へ、大会の企画やHPの製作、会場プランの作成、懇親会や物販の手配、備品・機械の調達や操作、会場人員の手伝いなど、幅広くMICEの開催の支援を引き続き行った。	
・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寄与している。	
②MICE参加者の利便性向上	
・MICEカレンダーを活用し、事業者等に催事の開催を周知することによって、MICE参加者へのおもてなしを促進した。	
・本年度もBippu-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)の更新を行い、別府市内を回遊していただき地域にも貢献した。	
③MICEの誘致活動	
・会社(本社・支社)の持つネットワークを活用し誘致活動を行い利用拡大を努めた。	
・IME(国際ミーティングエキスポ)にも共同出展し、幅広い顧客の確保のため営業活動を行った。	
・行政機関や関係団体との情報共有・連携や韓国最大のコンベンション施設であるCOEXとの協力協定を活用し、営業活動を行った。	

- May J.コンサート、グラウンドゴルフ大会、第10回別府ビーコン夏祭り、1日天文科学館、大相撲別府場所、ビーコンプラザオペレッタ劇場、スタインウェイを弾きませんか？、ふるさとのおいた写真展など、充実した内容の自主事業を多数開催しており、特に大相撲のビーコンプラザでの開催は18年ぶりとなり大勢の地元住民や県外からのお客様に喜ばれ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、各種メディア、羽田空港ターミナル内への広告看板設置、Bippu-Card、MICEカレンダーの発行など、様々な手法による広報活動を実践している。

(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】

- 今年も一般来館者アンケートでは8割以上のお客様から、「とても良い」または「良い」との評価を得ている。不具合があれば早急に対応しその解消に努めている。その他、自主事業では個別にアンケートをとり、それぞれの自主事業をより良いものにするための改善努力が行われている。
- 外国人のお客様のご要望にも応えられるように、ビーコンプラザはJNTO(日本政府観光局)の外国人観光案内所のパートナー施設として認定制度の登録を行った。これにより外国人のための観光案内にも対応できる施設となった。またBippu-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、更に利便性の向上を図った観光チラシ等の配布も引き続き行われ、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。
- 利用者への情報提供として、全国版の新聞に全面広告を出稿した。羽田空港ターミナルへの広告看板設置も継続して掲出し、パンフレット、新聞、ラジオ、雑誌等、MICEカレンダーの発行等、様々な媒体による広報により情報提供を行っている。ホームページは随時更新を行い情報の精度も高めた。四半期ごとの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。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ずことなく展示し宣伝に努めている。
- 館内のわかりにくい設備などの案内表示の設置や、ビーコンプラザ近辺に小売店がないための緊急時のアメニティグッズの無料配布(薬、生理用品、紙おむつ等)などを行い、サービスの向上に取り組んでいる。季節ごとの館内の装飾も随時行い、来館された方に楽しんでいただけるよう努めている。
- 館内のWi-Fi(無線LAN)の増強を要望する声が近年高まっていることから、Wi-Fi設備の増強を行い、全館内で利用が可能となり、大人数にも対応できるようになった。

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】

- 光熱水費は平成26年度60,571千円に比べ56,383千円と約7%の削減を行った。これは使用していない場所の電源、照明・エレベーター等は電気の消灯、催事のない部分の空調をカットするなどの管理により達成した。他にも消耗品を抑えるなど、経費の低減に努めている。
- 施設内の様々なメンテナンス契約料の削減の提案または見積併せを行い、経費節減に努めるとともに、委託先には、適切な水準のサービスを求めている。
- 施設の修理においては、スタッフの能力において可能な修理は自前で行うことで経費節減に努めている。また部材の調達についても一般にてに入る材料であれば、量販店での調達も行っている。営業等の旅費もできる限りの削減を行い、消耗品の有効活用など職員の意識も高い。

(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】

- 平成27年度の利用料収入は、127,315千円となっており26年度の利用料金156,952千円と比べ大幅な減少となっている。これは大型の医学会や大型のコンサート・イベントなどの超大型催事の件数が平成27年度は他年度と比較し少なかったことが主な原因で、平成28年度はまた回復する兆しとなっている。
- 収入の増加のため大型の催事がビーコンプラザで開催されるよう営業活動に努めている。大型催事は、開催決定から数年後に開催されるため、催事の情報収集を強化し、催事の企画書や収支予算を作成し、営業活動のため説明に伺っている。また、リピーターの確保のため最大限のおもてなしを行い対策を施している。
- 施設内の設営業務や催事後の懇親会開催、使用機器の工面などをビーコンプラザに依頼していただけるように促進を行い、収入の確保に努めている。

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】

- 催事の集客数により人員の配置を変更し臨機応変にシフトを組み、適切な対応ができるように努めている。スタッフの研修も毎月行っており、スタッフのスキルアップを随時行っている。その結果、一般来場者アンケートでもスタッフの対応に対する満足度は8割以上が「とてもよい」、「まあまあよい」との回答を頂いている。
- 毎月1回以上の研修を行い、サービスの質の向上に努めている。非常時研修や救命技能認定講習など安全面での配慮も常に意識している。大催事では、事前に関係するスタッフを集め当日の運営について綿密に打ち合わせを行っている。
- 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。ビーコン夏祭り、オペレッタ公演、天文教室、グラウンドゴルフ大会など様々な自主事業は、地域の方の参加を促し地域の活性化に大きく寄与している。本年度は大相撲も行い、地域の方の娯楽、県外からの宿泊を促進した。
- 県内2大学の学生インターンシップや、市内小中学校の施設見学受け入れなどで地域貢献に取り組んでいる。オペレッタ公演では、毎年ソリスト(準主役の歌手)の募集と地域住民による合唱団を作り、地域における芸術文化の振興に寄与している。
- 県や市、観光協会等が実施する研修や同和研修等に積極的に参加し、学んだことを他のスタッフに研修を行い職員の資質向上を促進している。普通救命講習Ⅰを定期的を実施し、別府市消防署から「救急救命認定施設」に認定されている。また防火・防災管理講習などの防災に関する講習を受け職員の安全に対する意識も高い。

(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。個人情報記載された、不要になった書類は必ずシュレッダーにて裁断するなどの徹底を図っている。
- 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、暴力団対策として、申込書提出時に利用者から反社会的団体、構成員、その関係者でない旨の誓約書を提出させている。
- 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。
- 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、規定を遵守する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」、「緊急地震速報対応マニュアル」を作成し活用している。また、随時研修や訓練を行い、事故が起らないよう努めている。

【総合評価】

〔所見〕

- 主要4施設の稼働率は目標を達成するとともに、事業収入も昨年度より増加している。国内外のMICE誘致に努めるとともに、質の高いサービスの提供や自主事業の充実に取り組んだ成果として、非常に高く評価できる。
- 地域の方々と連携しながら各種の自主事業を開催し、地域の活性化に寄与している。特に、昨年度引き続きビーコンプラザ20周年記念事業の一環として、May J.コンサートや18年ぶりの開催となった大相撲別府場所、人気ミュージシャン3組が集まったコンサート等各種イベントなど充実した内容となっており、高く評価できる。
- 収支については、夏季の大会が昨年度に比べて小型化したことや、大型催事件数の減少により、他の年度と比較して少なかった。今年度からは、大型催事も増加し、それまでと同様に利益を計上できる見込である。
- 施設の維持管理については、適切に対応するとともに、Wi-Fi設備の増強や外国人観光案内所の登録など利用者のニーズに応じた改善を行っている。また、毎月研修を開催し、職員の資質向上に取り組むなど、高く評価できる。

〔今後の対応〕

- 引き続き、MICE誘致や質の高いサービスの提供に努め、稼働率の向上に寄与してほしい。

【指定管理者評価部会の意見】

- 大規模イベントの誘致など、営業努力が実っており評価できる。
- 経費の節減とサービスの質の維持のバランスが保たれている。
- 中規模イベント開催時におけるアクセスや駐車場不足の問題を解決するため、宿泊施設と連携するなどの方策を検討し、さらなる誘致が求められる。