

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成29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	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ク)	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
	所在地	東京都千代田区三番町2番地		
	指定期間	平成26年4月1日～31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
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施設平均利用率(%)	平成26年度	58	58	100.0%
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	平成27年度	59	59	100.0%
	平成28年度	60	51	85.0%
	平成29年度	61	61	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	
	平成28年度	15,269	24,642	30,936	39,385	49,238	38,005	
	平成29年度	29,855	20,723	23,048	23,247	27,112	31,551	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	平成28年度	66,431	46,574	35,420	36,057	32,899	26,869	441,725
	平成29年度	53,722	39,380	34,217	31,682	60,998	56,418	431,953

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」44%、「まあまあよい」42%、「普通」13%、「悪い」1% ・スタッフの対応…「とてもよい」34%、「まあまあよい」52%、「普通」14%、「悪い」0%、 <p>施設・スタッフ共に回答者の86%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は、2月に改訂を行いより詳細な情報を得られるよう変更を行っている。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
臨時駐車場看板が分かりにくくて危ない		臨時駐車場看板を更新した
地下駐車場に行ってタワー受付にいくと閉まっていた		地下駐車場の入り口に営業時間の表示を行った
トイレのレバーがわかりにくい		トイレトペーパーの上にレバーの位置を表示した

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"> ○ 利用者の利便性向上 昨年度登録した、「おんせん県おおいた多言語コールセンター」説明会に参加し、基本的な内容と様々な活用方法を学んだ。 ○ MICE開催団体の利便性向上 MICE主催者による大会の企画やHPの制作、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。 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することにより、地域経済への波及効果創出に寄与した。 ○ 地域社会との協働・貢献 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。 また、別府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。 ○ その他 サービス向上推進事業でグローバルタワーの活性化として、展望デッキの案内解説版の更新や展望デッキでの滞在時間を延ばす工夫、SNS等へのアップを促進する取組を行った。
-------------	---

イベント等の充実	○ ビーコンプラザオペレッタ劇場 瓜生島3カ年プロジェクト 3カ年計画の3年目で、1階席が埋まるほどの盛況で500名以上の観客が来場した。これまでのオペレッタ作品と違い個性的な物になり、瓜生島プロジェクト3年目のオリジナル創作劇は大成功だった。ビーコン公演後に東京・内幸町ホールにてアウトリーチ公演を行った。
	○ 水谷準&酒井明日翔エキシビジョンマッチ 卓球のオリンピックメダリストの水谷選手と次世代を担う酒井選手とのエキシビジョンマッチやトークショー、ミニレッスン、ふれあいタイムなどで卓球ファンを中心に盛り上がった。
	○ 第12回別府ビーコン夏祭り 子どもに大人気の「恐竜迷路ふわふわ」や、別府市内のパン屋をメインに6店舗を集めた「B-CONマルシェ」、大分県の木材を使用した「つみき広場」などのイベントを開催し、約4,000人が来場し、大勢の来館者で賑わった。
	○ 第10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。
	○ 第12回ビーコンプラザ1日天文科学館 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、体験型のイベント。 当日は、雲が多く、星の観察ができなかったが、宇宙への関心をかきたてる内容で毎年多くの好評を得ている。
	○ 別府竹細工体験:竹かごを編む 別府の伝統的な工芸品の竹細工を体験してもらった。作成した竹かごは、ビーコンプラザオペレッタ劇場「瓜生島」の小道具として使用した。
	○ 共催事業は、「アルゲリッチ音楽祭」、「大分プロレス」、「おおいた輸入車ショー2018」、「新妻聖子コンサートツアー2017」、「別府市民合唱祭」、「ニューイヤーコンサート」などを行い、多くの方に楽しんでもらえるようなイベントの充実に努めている。

8. 管理に係る収支の状況

(単位: 千円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入額(A)		350,377	358,571	366,949	353,025
内 訳	県からの委託料	21,684	21,055	20,446	20,037
	別府市からの委託料	65,050	63,164	61,338	60,112
	利用料金	156,952	127,315	163,352	128,857
	事業収入	97,739	109,192	111,575	122,970
	自主事業収入	5,651	34,483	6,451	18,036
	サービス改善提案事業収入	875	1,080	1,080	1,080
	その他収入	2,426	2,282	2,707	1,933
支出額(B)		350,329	358,241	364,021	352,848
内 訳	人件費	85,654	80,673	67,774	70,998
	維持管理費	164,846	161,685	172,899	161,129
	事業費	76,895	71,282	85,037	80,300
	自主事業費	9,498	35,213	10,130	18,583
	サービス改善提案事業支出	875	1,080	1,080	1,080
	その他支出	12,561	8,308	27,101	20,758
	収支差額(A-B)		48	330	2,928

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	
	平成28年度	12,512	18,258	29,965	26,831	16,157	17,846	
	平成29年度	15,025	24,569	11,427	13,735	11,597	22,105	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	平成28年度	46,502	30,067	20,656	23,960	25,599	16,812	285,165
	平成29年度	31,882	25,631	18,270	15,222	50,618	32,795	272,876

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (H 29.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	合計
	11	6				20	37	

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"> 安全研修、非常時研修、救命研修を行い、利用者への安全を優先的に考えた対応を徹底している。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。 外国人観光客の接客などの外部研修を積極的に参加している。平成29年度は8つの研修に延べ11名のスタッフを派遣している。 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。 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。
防災に関する研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> 大地震が発生した際に考えられる問題に対応する訓練として、来館者の誘導訓練、火災対処訓練、けが人の搬出訓練を実施した。 市民救急フォーラムにスタッフ3名が参加し、救命研修を受講し、その後は、その他のスタッフとも共有を図った。
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> 防災訓練を2回実施し、避難経路と誘導の確認、火事の場合の対処、怪我人の搬送等の訓練を行い周知を行った。 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。 菓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。