

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成30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	<a href="http://www.b-conplaza.jp/">http://www.b-conplaza.jp/</a>

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ージ) 東京都千代田区三番町2番地 平成26年4月1日～平成31年3月31日	県の所管部課 (局・室)	商工観光労働部観光局 観光政策課 TEL：097-506-2116
-------	-------------------	--	-----------------	---

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 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%
	平成30年度	62	60	96.8%

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	
	平成30年度	36,384	37,168	29,194	25,860	38,804	44,628	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	平成30年度	50,561	55,246	34,744	22,523	34,509	47,226	456,847

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"> <li>一般来館者アンケート(1階エントランスホール及び3階エレベーター前にアンケート用紙と箱を設置)</li> <li>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)</li> <li>その他(一般の方からの電話、郵便、Eメール、FAX等)</li> </ul>
	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"> <li>施設の満足度……「良い」59%、「やや良い」15%、「普通」26%、「悪い」0%</li> <li>スタッフの対応……「良い」95%、「やや良い」0%、「普通」5%、「悪い」0%</li> </ul> <p>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。また、施設がきれいで利用しやすいといった意見などもいただいている。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
小さな子どもが飲める紙カップのお茶やジュースを置いてほしい。また、子ども用のトイレもあるとありがたい。		紙カップのジュースなどを置いている自販機があるので、子どもが参加するイベントでは周知したい。子ども用のトイレについては今後の検討課題とする。
コンビニを設けてほしい。		近隣(徒歩5分程度)のスーパーをご案内している。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ MICE開催団体の利便性向上 主催者の会場プランの作成、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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 利用者の利便性向上 初めて利用する方は館内で迷われる方が多いので、スムーズに館内移動ができるよう、また持ち運びが楽なコンパクトで分かりやすい館内マップを作製した。さらに、サービス向上推進事業の取組として、エントランスやエレベーター前には3台のデジタルサイネージを導入し催事情報を掲載するなど、より利便性の高いサービスが提供できるようになった。</li> <li>○ その他 サービス改善提案事業では、雨の日の対策として傘立てやエントランス入口に滑り止めマットの更新を行った。また、中会議室には階段の足音を防止するためのマットも設置するなど、利用者への配慮を行う対策を実施した。</li> </ul>
-------------	---

イベント等の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 世界温泉地サミット 世界16か国から約1000名の研究者や温泉地関係者が集い、3分野に分かれての基調講演や事例発表など盛大に行われた。また、同時開催された世界温泉地観光物産展では、2日間で5000名以上が来場して賑わった。</li> <li>○ 国民文化祭、全国障害者芸術・文化祭 「九州マーチングバンドの祭典」が開催され、流れるようなラインムーブと個性豊かなパフォーマンスで訪れた観客を魅了した。</li> <li>○ ベっぷカレージャンボリー～別府の食べる異文化大集合！～ 別府市の市民・学生大同窓会のスペシャルイベントとして開催された。別府に存在する国際色豊かなカレーを集結し、グランプリを決める、「ONE BEPPU CURRY 2019」が選出されるなど賑わった。</li> <li>○ 別府ビーコン夏祭り 地元保育園の子ども達によるマーチングバンドや、ダンスの披露、ミュージックステージなどが開かれた。また、ワークショップや大分県の本材を使用した「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。</li> <li>○ ビーコンプラザ1日天文科学館 地元大学教授の指導のもと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、体験型のイベントを開催した。天体観測会では、金星などの惑星が観察できて盛り上がった。</li> <li>○ この他にも、バサジィや大分三好ヴァイセアドラーのプロスポーツの試合、「プロレスチャリティ大会」、「Mr.Childrenコンサート」、「大相撲別府場所」、「お笑いフェス」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向けている。</li> </ul>
----------	---

## 8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入額(A)		358,571	366,949	353,025	332,885
内 訳	県からの委託料	21,055	20,446	20,037	19,637
	別府市からの委託料	63,164	61,338	60,112	58,909
	利用料金	127,315	163,352	128,857	124,463
	事業収入	109,192	111,575	122,970	98,985
	自主事業収入	34,483	6,451	18,036	28,021
	サービス改善提案事業収入	1,080	1,080	1,080	1,072
	その他収入	2,282	2,707	1,933	1,798
支出額(B)		358,241	364,021	352,848	332,337
内 訳	人件費	80,673	67,774	70,998	75,570
	維持管理費	161,685	172,899	161,129	150,129
	事業費	71,282	85,037	80,300	54,546
	自主事業費	35,213	10,130	18,583	29,757
	サービス改善提案事業支出	1,080	1,080	1,080	1,072
	その他支出	8,308	27,101	20,758	21,263
収支差額(A-B)		330	2,928	177	548

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	
	平成30年度	13,157	13,829	10,488	16,238	12,596	25,462	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	平成30年度	22,888	29,404	41,745	24,291	14,000	30,242	254,340

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (H 30.4.1)	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				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"> <li>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するとともに、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ている。</li> <li>障がい者への対応や利用者に対するおもてなしなどについての外部研修を積極的に参加し、延べ8つの研修に延べ11名のスタッフが参加している。</li> <li>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。また、観光や施設管理などのそれぞれの業務に応じた研修も行うことでサービスの向上にも努めている。</li> </ul>
防災に関する研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災訓練は年2回実施しており、9月には避難誘導訓練と防災資機材の確認を実施した。また、3月にはレセプションホールの火災を想定した避難誘導や消火活動、負傷者搬送の訓練を実施している。</li> <li>4月には、地震が発生した際における安全確保行動訓練(シェイクアウト訓練)を実施している。</li> </ul>
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> <li>救命研修として、外部講師を招いてエレベーターが緊急停止した際の脱出訓練を実施している。</li> <li>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。</li> <li>薬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。</li> </ul>