

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21年4月1日～平成25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	21年4月1日～26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	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		28
(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。	20	3	12
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 国内外の学会・大会・コンベンションの誘致に努めると共に、誘致後は催事主催者の大会運営にも積極的に関わり、協力応援するというサービスにより、利用者数は毎年増加している。24年度の利用者は、452,072人と20年度の415,250人と比較し、4年間で3万7千人(9%)近く増加しており、非常に評価できる。目標指標については、主要4施設の稼働率は、平成21年度は達成、22年度以降はわずかに届かなかったものの、24年度は、20年度の47%から10%上昇の57%を達成しており、順調に利用を伸ばしている。</p> <p>○ 施設利用者の利便性を高めるため、高齢者に危険であった階段に手摺りを設置したり、「ロビー内リラックススペース」の設置に取り組み、来場者にくつろぎの場を提供するなどした。また、ロビーでパソコンを操作するには膝の上に置いて行うしかなかったが、メインロビーにパソコン操作専用の机・椅子を設置し、会議参加者等に喜ばれている。キッズルームの充実にも取組み、高齢者から、ビジネスマン、親子連れなど幅広い年齢層に快適に利用してもらえるよう工夫している。</p> <p>○ 利用者の増加を図る取り組みとして、例年行っているビーコンプラザの夏祭りの期間を延長し、家庭での節電協力を謳ったクールシェア運動を展開した。連日様々な催し物を開催し、自宅の電気を切ってビーコンプラザにお出でくださいと呼びかけに多くの賛同が得られた。その他、ビーコンオペレッタ劇場「魔笛」の公演では、地域から集まったキャストや合唱メンバーの他に別府中部中学校合唱部など、総勢100人もの人々が参加した。多くの自主事業が地域と一体となって行われており、県民の芸術文化向上に寄与しているといえる。</p> <p>○ 効果的な活動として、韓国の最大コンベンションセンターCOEXとの友好交流協定を締結し、韓国からの集客の道を開いた。7月に行われた韓国の「KOREA MICE EXPO2012」には会場内にビーコンプラザブースを設置し、誘客に努めた。また、国内では12月に東京国際フォーラムで開催された「国際ミーティングエキスポ(IME)2012観光展示会」に別府市やツーリズムおおいと共同でブースを設けビーコンプラザの宣伝・誘客に努めた。韓国からの国際会議等誘致にむけて、今後期待ができる取組みである。</p> <p>○ 広報活動では、新聞、ラジオ、雑誌等様々な媒体による広報を行っているが、24年度より東京羽田空港発着ロビーに広告看板を設置した。全国大会等の大きなコンベンション関係者の目に留まる機会が多く、設置後問い合わせが増加するなど効果を見せている。</p>			

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 施設利用者、施設来場者、自主企画参加者、ネット、FAX、手紙等の様々な方法でアンケートを収集し、問題点があれば迅速に解消するように努めている。その結果、施設利用者、来場者共に7割以上から「満足している」との評価を得ている。特に自主企画の参加者アンケートでは、自分の作った望遠鏡で「月のクレータを見ることができ感激した」、オペレッタでは「子供の習い事を休ませてでも連れてくるべきだった」など評価が高く、小さい子どもから高齢者まで参加出来る企画に取り組んでいる。</p> <p>○ 利用者から、フィルハーモニアホールへの階段が危険という声があったことから、階段ステップに色づけし、転倒予防に取り組んだほか、客席の段差についても、段差解消の傾斜板を敷き詰め、より安全に利用できるようにするための取組みを行った。そのほか、ロビーからホール入口に降りる階段でも足を踏み外す人がいることから、階段脇に照明灯を設置し夜は足元を照らし注意を促すようにした。</p> <p>○ 利用者への情報提供として、ビーコンプラザのホームページを充実させたほか、四半期ごとに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、観光案内書等に配布を行った。また、ビーコンプラザが、情報発信地としての役割を担っているという認識のもと、別府市内の様々な施設で開催されるイベントカレンダーを作成し関係各所に配布している。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。</p> <p>○ ビーコンプラザ内に売店がないことから、緊急時のアメニティグッズに困る利用者のため、薬箱(風邪薬・胃腸薬・切り傷・湿布薬等)、生理用品、紙おむつ等を取り揃え、無料配付している。キッズルームにも、紙おむつの配付がある旨を掲示し、利用者目線の取組みを行っている。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		30
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	5	20
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 大規模施設のため、光熱水費にかかる支出が大きいのが、徹底的な節減に努めた。使用していない場所の電源、照明・エレベーター等は電気を小まめに切っており、使用している箇所の照明や空調も分刻みで管理している。そのため、施設の稼働率は上昇しているが光熱水費は節減することができている。(平成20年度稼働率47%光熱水費69,676千円に対しH24年度は稼働率57%で光熱水費が56,424千円。稼働率が10%上昇しているが、光熱水費は20%近くも節減した。)夜間電気を利用できる製氷機の運転や自販機の夜間電力にも留意し、節約に努めている。</p> <p>○ 施設内の様々なメンテナンス契約金の入札を綿密に行い経費節減に努めている。そのため、施設等維持管理費・委託費は年々減少(直近3年間で1千万円以上の削減(112,326千円→100,415千円))しているが、サービス面では適切な水準以上を求めて委託者や従業員の指導に努めている。</p> <p>○ 施設修理においては、ホームセンター等で部品の調達ができる修理や、スタッフの能力において可能な修理は自前でおこない経費節減に努めている。また、印刷物のデザインを外注せず行ったり、営業等の旅費節約を行うなど、節減のための職員の意識も高い。</p>			
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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。</p>	10	5	10

【評価の理由】	<ul style="list-style-type: none"> ○ 収支は、21年度から毎年黒字で終了しており、21年度、24年度については、一定の利益を超えたため、基本協定書に基づき県に利益の一部を納付しており、評価できる。また、大型催事を誘致することで全館貸し出しとなり利用料金収入が伸びている。また、収入を増加させるため、懇親会等の飲食一体型の利用をサービス強化として行っている。それらの取組みにより、委託料を除く利用料金等収入はH21年度249,786千円からH24年度280,228千円と、30,442千円(12%)増加している。 ○ 収入増加と利用者の負担を軽減する目的で、(財)地域創造に応募し5,300千円の助成金を得て自主企画ピーコンオペレッタ劇場「魔笛」の公演を行うなど、積極的に助成制度も活用している。 ○ 収入を増加させるために営業活動を強化しており、常に数年後開催予定の催事の情報収集につとめ、施設利用の情報があれば、直ちに催事の企画書・収支予算を作成し説明に行っている。運営面も主催者にかわって大きくサポートしており、それらの取組みが効果を結んでいるといえる。 		
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	30		27
(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。	15	5	15
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】	<ul style="list-style-type: none"> ○ 繁忙時には多くの人員を配置するなど、臨機応変にシフトを組んで施設の運営に当たっている。また、スタッフは専門性を身に付けるよう日頃から研修等を行っており、細かいサービスを提供出来るようにしている。特に大きな催事の前年度の全国大会には必ず会場に下見に行くようにし、より高いサービスが提供できるよう職員の資質向上を図っている。 ○ 全社員で毎月研修を行うと同時に、大きな催事がある場合には関係スタッフが一堂に会し運営についてのシュミレーションミーティングを行っている。特に安全面については何度も確認作業を行い、事故が起きないように努めている。 ○ 地域の各団体との連携では、前月に次月の催事名・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、それぞれが連携して来場者サービスにあたるように努めている。 ○ 自主事業は常に地域の人や地域の関係団体の方々が参加しておこなうことを基本にしており、県民との連携、協働を図っているといえる。オペレッタ公演、天文教室、グランドゴルフ大会など様々な自主事業は、地域の方の応募などで参加者を集め、地域の活性化に大きく寄与している。 ○ 地域の青山小学校の移動教室、別府市の中学校の職場体験の受け入れ、インターンシップとしてアジア太平洋立命館大学や大分県立芸術文化短期大学の学生の受け入れなど、地域貢献を図っている。 ○ 県や市、観光協会等が実施するおもてなし研修や同和研修等に積極的に参加し、それをもち帰った者が更に他のスタッフに研修を行うという方法で、利用者サービスに繋げている。その他、毎月テーマを決めて研修を行っており、AED研修にはピーコンプラザのスタッフ全員(事務所・メンテナンス・清掃・警備・舞台関係)が参加しAED取り扱い資格を得ている。それにより、別府市消防署より「救急救命認定施設」に認定されている。 		
(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の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。	15	4	12
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。			
【評価の理由】	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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の監督官庁への届出を的確に行い関係法令の順守に努めている。 ○ 個人情報保護規定を制定し、情報が漏えいすることが無いように努めている。個人情報が記された不要になった書類は必ずシュレッターにて裁断するなどの徹底を図っている。 ○ 利用者の平等な利用について、特定団体や個人を優遇するようなことはなく、全て平等に予約受け付けから当日利用まで行っている。なお、暴対法関係で申込書提出時に利用者から誓約書を提出させ、暴対がらみの催事が予想される場合には、事前に警察に知らせることにしている。 ○ 個人情報保護規定とあわせてピーコンプラザの文書保護規定、情報開示規定等を制定しており、規定どおりに行う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」等を作成しており随時関係者が集まり研修を行い、事故のないよう努めている。 		

【選定委員の意見】

施設は整理整頓され清潔感があり、良い。今後は、舞台裏や待合室、施設周辺まで細やかに目を配って欲しい。誘致活動による稼働率の上昇は大いに評価できる。より稼働率をあげ、利用者数を増やすため、「大分らしさ」「別府らしさ」という地域特性を生かしたMICE誘致活動や、福岡との広域連携など、既存の考え方に留まらない新しい取組を期待する。特に大規模コンサート、イベント等の誘致、地元住民が気軽に利用できるような施設運営にしてもらいたい。

【総合評価】

合計得点(100点満点)	85	評価ランク(A～E)	B
〔評価の理由〕			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者数、稼働率は指定管理期間中に大幅に増加しており、大小様々な催事が実施され、施設の「人、物、情報等の交流を促進し、地域経済の発展と県民文化の向上を図る」という設置目的について、達成されているといえる。自主事業についても、利用者の満足度が非常に高いものとなっており、地域と一体になった管理、運営を目指す指定管理者の努力がうかがえる。 ○ 経費の節減も徹底して行っており、スタッフの努力などにより、サービスの質を下げずに効率的な経費節減が図れるよう取組を行っており評価できる。 ○ 職員の資質の向上のため、安全研修、人権研修、スキルアップのための研修など、多岐にわたって研修を実施しており、質の高いサービスができるよう努めている。 ○ 施設のメンテナンス、維持管理部門においても、危険箇所に対する迅速な対応のほか、利用者目線の安全対策を行っており、評価できるものとなっている。 			
〔今後の対応〕			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き、質の高いサービスを提供することにより、多くの催事を誘致し、県の文化振興に寄与することを期待したい。 ○ 県のMICE誘致の取組と連携し、さらに営業活動、広報活動等を充実させることにより、利用者数、催事件数の増加、施設稼働率の向上を目指していくことが望まれる。 			

【指定管理者評価部会の意見】

- 目標指標である施設稼働率は、利用者数とともに着実に増加しながら概ね達成しており、地方のコンベンション施設としては健闘していること、また、年間利用者数45万人の県内屈指の大規模施設において、適正なサービスが維持されていることは高く評価できる。県や別府市と連携し、今後の大型MICE誘致に期待したい。
- 効率的に収入増・経費削減に関する努力を行い、指定管理者からの当初の提案に基づき県と市の委託料を段階的に削減する中で黒字を維持するなど、収支状況も安定しており評価できる。
- 産学も交え、地域と密着した自主事業にも積極的に取り組んでおり、地域発展・文化向上の両面に寄与していると評価できる。収支バランスを考慮しながら、今後さらに進めてほしい。