

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28年4月1日～平成29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	<p>(1)施設の設置目的の達成</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>熊本地震の影響で年度当初は、利用者数、稼働率ともに低下が見られた。8月より回復に向かい10月以降は多くの大会が開催された。また、自主事業については、毎年行っている自主事業に加え「プリンスアイスワールド」、「トミカランド」、「POWER of LIVE」、「NHKのど自慢」、「高嶋ちさこ12人のヴァイオリニスト」と共催によるイベントを数多く呼び込み、地域経済の発展と県民の文化の向上に努めている。震災の影響にもかかわらず、利用者数441,725人、主要4施設の稼働率は50.5%と未達成ながらもほぼ例年どおりまで回復させた点は、高く評価できる。</p> <p>サービス改善提案事業では、トイレに洗浄機能付き便座の取り付け、グローバルタワー電子チケットの取扱いの開始や多言語コールセンター登録など利用者増加や利便性向上のための取組みも高く評価できる。</p> <p>例年、MICEの開催を促進するため、下記の取組みを行った。</p> <p>MICE開催団体への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、主催者に懇親会や宿泊、観光・アフターコンベンションなどの情報の提供。 <p>MICE参加者の利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・MICEカレンダーを活用した、事業者等への催事の開催の周知。 ・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。 <p>MICEの誘致活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会社(本社・支社)の持つネットワークを活用した誘致活動、IME(国際ミーティングエキスポ)の共同出展、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た営業活動。 <p>○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。</p>

(2) 利用者の満足度

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。

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。

利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

利用者への情報提供が十分になされたか。

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】

一般来館者アンケートで「とても良い」または「まあまあ良い」を合わせると、ピーコンプラザは9割以上、スタッフの応対では6割以上のお客様から評価を得ている。不具合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。

本年度は、グローバルタワーの電子チケット対応、多言語コールセンターへの登録を行い、利用者の利便性をさらに高めている。これまで問い合わせの多かった洗浄機能付き便座については、サービス改善提案事業で実施した。

利用者への情報提供として、羽田空港ターミナルへの広告看板設置の継続、パンフレット、新聞、ラジオ、雑誌等、MICEカレンダー、イベントカレンダーの発行、ポスター掲示板等、様々な媒体による広報により情報提供を行っている。ホームページも随時更新を行っている。

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)などを継続して行い、サービスの向上に取り組んでいる。季節ごとに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。

Wi-Fi(無線LAN)の増強を行い、全館内での利用や大人数の使用にも対応できている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

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。

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。

経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所見】

施設利用料は28%アップしているが、それに伴う光熱費は12%アップに留めている。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、催事の無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。

施設の老朽化に伴い、年々修理箇所が増加している。修理を全て外部発注せず、軽微なものはスタッフで修理を行うとともに部材の調達についてもなるべく量販店で購入し、経費節減に努めている。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

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28年度は施設利用料収入が163,352千円と、平成27年度の127,315千円に比べ大幅に増加している。これは、ピーコンプラザ共同事業体内にあるMICE営業推進部が、大型学会やコンサート・大会などMICE誘致を積極的に行った結果である。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ピ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

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。
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。
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6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。安全研修、非常時研修や救命研修など安全面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。ピーコン夏祭り、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。共催事業では、アイススケートショーやトミカランドも行い、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おもてなし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。本年度は、救命研修として「テロ対処訓練」や11月と3月に防災訓練を行い、全職員への安全・安心に対する意識を高めた。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。
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。
利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
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。
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。
防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。
防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
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。個人情報が記された、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な団体、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、事故が起こらないよう努めている。

【総合評価】

【所見】

地震の影響で、主要4施設の稼働率は目標を達成することはできなかったが、10月・11月の大型学会や大型イベントの開催により、事業収入は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、平成26年度に引き続き開催したアイススケートショー「プリンスアイスワールド2016」や1万人規模のスポーツ全国大会「少林寺拳法全国大会」、人気ミュージシャンの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、地震の影響にもかかわらず10月以降の大型学会や大型イベントなど規模の大きい催事の開催により、大幅な利益の増加となった。
今年度も昨年度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、トイレ使用環境の向上やグローバルタワーでの電子チケット導入、多言語コールセンター登録など利用者のニーズに応じたサービス改善を行っている。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】

- 今後も引き続き、県内での大規模イベントに向け、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】

【評価】

- 1 指定管理者の営業努力による施設の利用率の向上の取組は評価できるものの、エントランスホールや運動広場(別府公園側)などの施設の有効活用には改善の余地がある。

【意見】

- 1 エントランスホールについては、県民や市民の憩いの場としての利用が乏しいように思われる。机や椅子のスペースを設けるなど、可能な範囲で環境整備できないか。
- 2 ツーリズムおおいたの事務室の転居に伴い、施設内に未活用のスペースが生まれている。憩いや賑わいの場となるよう、条件を絞りすぎず、前広に活用を検討していただきたい。
- 3 グローバルタワーの利用促進が必要である。施設開設当初(平成7年)から更新されていない展望デッキの案内板を更新するなど、魅力アップに対する工夫が必要である。また、地元の別府市を拠点として芸術分野などで活動している各種団体と連携できれば有効な取組ができるのではないか。
- 4 運動広場(別府公園側)については、利用状況等を踏まえ、駐車場として整備できないか。
- 5 ホームページで主要な会議室の予約状況を掲載するなど、Webを活用した情報発信を充実させていただきたい。
- 6 経費節減の取組として、催事のない部分の空調を停止するのは良いが、導線となる部分まで停止すると利用者満足度が低下するのではないか。
- 7 アンケート調査項目が少ない。利用者の声の詳細に分析でき、改善に繋がるように設問を見直す必要がある。