

## 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・地域振興課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30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"> <li>・センターの施設及び設備の利用に関すること</li> <li>・センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務</li> <li>・センターの利用の受付及び案内に関する業務</li> <li>・センターの利用の許可に関する業務</li> <li>・センターの利用の促進に関する業務</li> </ul>			
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	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	20	3	12
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。			
<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 目標指標である主要4施設平均稼働率は、熊本地震が発生した平成28年度を除き、目標値を達成しており、評価できるものとなっている。</li> <li>○ オペレッタや夏祭りを自主事業で開催し、別府市民をはじめとする利用者の増加を図った。また、洗浄機能付き便座の取り付けやグローバルタワー利用の電子チケットを利用可能にするなど、利便性の向上が図られている。</li> <li>○ 羽田空港の広報看板の設置、新聞や業界向け雑誌、機内誌への掲載などのPRを行っているが、新聞は地方紙が中心となっており、全国規模のMICE等を誘致するため全国を対象とした広報を増やす必要がある。</li> <li>○ 例年、MICEの開催を促進するため、下記の取組を行った。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①MICE開催団体への支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>②MICE参加者の利便性向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>③MICEの誘致活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			

(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。	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 直近の一般来館者アンケート結果としては、施設については、「とても素晴らしい」44%、「まあまあよい」42%、「普通」13%、「悪い」1%、スタッフの対応については、「とてもよい」34%、「まあまあよい」52%、「普通」14%、「悪い」0%であり、施設については回答者の86%、スタッフについても回答者の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のほか、自主事業アンケート、手紙やメールでの意見など、利用者の声を集めるための工夫もしている。</p> <p>○ 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とともに、Bippu-Cardをリニューアルし、参加店舗のマップを作成することにより、利用者による近郊の飲食店や温泉の利用を促進し、地域経済への波及効果創出に寄与していることは、評価できるものとなっている。</p> <p>○ 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。また、ホームページを多言語化するとともに、随時更新を行っている。</p> <p>○ 館内のわかりにくい設備などの案内表示の設置、更新や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。</p> <p>○ 正面玄関の照明器具を増設し、夜間のイベントにおける利用者の安全を確保している。また、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。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
(1)経費の低減等	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 大規模施設のため、光熱水費に係る支出は大きいですが、不要な電灯のこまめな消灯や施設全館での空調を控え、利用箇所のみにするなど節減に努めている。平成29年度(55,653千円)は稼働率を伸ばしているにもかかわらず、平成26年度(60,571千円)の約92%と節減されている。また、印刷消耗品も同様に約61%の節減されている。</p> <p>○ 警備やゴミ処理等を含む事業経費は、平成26年度から平成29年度は微増しているが、イベント主催者の要望により支出があったもので、収入として受け入れている。</p> <p>○ 設置から20年以上が経過しているが施設維持管理費は平成26年度以降横ばいとなっている。施設の修繕において単純に外部発注とはせず、スタッフの能力において可能な修理は自前で行うとともに、部材調達についても可能な限り量販店で購入するなど、経費節減に努めている。</p>			
(2)収入の増加	10	4	8
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 施設利用料収入は年度のイベントの規模、期間により増減するが、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。</p> <p>○ 東京、福岡オフィスと連携し、誘致活動を行うことで学会等の誘致を行っている。また、最終的には落選したが、AKBの総選挙の開催地として立候補し、最終選考の候補地として残ることができた。今後、関係するイベント誘致に向けて期待できる取組と考える。</p>			

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		24
<p>(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	15	4	12
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 基本的には必要最小限の職員ローテーションとしているが、催事の集客数等に応じて、正規職員と嘱託職員を効率的に組み合わせるなど、予約状況に応じて柔軟な対応がされている。</li> <li>○ 職員の資質、能力向上を図るため、接遇研修など各種研修会や講習会に積極的に参加している。</li> <li>○ 毎月1回スタッフ全員のミーティング時には、テーマを決めた研修を行い、毎日の朝礼時にも問題点や、業務内容に応じた研修を実施している。</li> <li>○ 地域の各団体との連携では、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。</li> <li>○ 県内の大学のインターンシップや別府市内の小中学校の職場体験を受け入れるなど、地域に根ざした活動を行っている。</li> <li>○ 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。</li> </ul>			
<p>(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥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。</p> <p>⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。</p> <p>⑧事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。</p>	15	4	12
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 特定団体や個人を優遇するようなことはなく、平等に予約受付から当日利用まで行っている。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。</li> <li>○ 施設運用開始から20年以上が過ぎており、館内の安全点検を毎日行うとともに、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。</li> <li>○ 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。個人情報の流出を防ぐため、パソコンではなく紙台帳の管理で流出リスクの低減に努めている。</li> <li>○ 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、訓練を行い、事故防止や迅速な初動対応に努めている。</li> </ul>			
<p>【選定委員の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ アフターコンベンションとして施設利用者に対する配慮されていることは評価できる。</li> <li>○ 土日はイベントが多く評価できる。平日にももう少しうまく使えるとおもしろい。</li> <li>○ ドームコンサートが増えているが、ビーコンプラザ規模のコンサートは歌手との距離が近くよく見えて良いので、更に誘致に取り組んで欲しい。</li> </ul>			

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	76	評価ランク(A~E)	C
〔評価の理由〕			
<p>○ 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、主要4施設の稼働率は熊本地震の影響による平成28年度以外は目標を達成しており、高く評価できる。</p> <p>○ 地域の方々と連携しながら夏祭りやグランゴルフなどの各種自主事業を開催し、地域の活性化に寄与するとともに、共催事業として、アイススケートショーや大相撲巡業、人気ミュージシャンのコンサート、プロスポーツの大会など、充実した内容となっており、高く評価できる。</p> <p>○ 収支については、自主事業の赤字により利益があまり出ない年もあったが、全体としては安定した収支となっている。</p> <p>○ 施設の維持管理については適切に対応するとともに、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、毎月職員研修を開催し、職員資質向上に努めるなど、利用者への対応に対する取組は高く評価できる。</p>			
〔今後の対応〕			
<p>指定管理者によるMICE誘致の営業活動や広報活動等を更に充実させ、催事件数や利用者の数の増加に稼働率向上に努めるとともに、国際、全国規模の大型MICE等の誘致にあたっては、指定管理者と県、別府市が連携を図りながら積極的な営業活動を行う必要がある。</p>			

## 【評価】

- 1 施設の稼働率は目標指標を達成しているものの、利用者数が減少傾向にあることから、幅広い年齢層が来場するような工夫、取組が必要である。

## 【意見】

- 1 施設稼働率は目標を達成している一方、利用者数が減少傾向であることは、イベント誘致の経済効果の観点からも大きな課題である。
- 2 コンサートやコンベンションの開催だけでなく、1階エントランスでイベントを開催するなど、施設に人を集めるソフト面の工夫が必要。
- 3 新規開拓はもちろんのこと、過去に利用してくれた主催者へはメールだけでなく直接訪問するなど、積極的に営業活動を行うべき。イベント誘致対象をリスト化したうえで計画的かつ戦略的な誘致活動を実施すべき。また、惜しくも誘致を逃した案件については、その原因分析を通じて、次の対策を取るべき。
- 4 未利用スペース(ツーリズムおおいた事務所跡地)について、イベント参加者の託児スペースにするなど、施設の再配置を含めた利活用を検討すべきである。
- 5 建物のデザイン(構造)上、維持管理経費が負担になっているが、今後、ダウンライトのLED化等、管理の効率化について検討が必要。
- 6 イベント誘致活動、施設管理の効率化等について、直ちに青写真を作成してPDCAを回すべき。何を検討して、どう推進しているのか、その成果が挙げられているのか見えない。
- 7 来館者をグローバルタワーに誘導するような工夫が必要である。

## 【施設所管課に対する意見】

- 1 上記意見で挙げた課題について、施設所管課が主導的な役割を果たしていくことが必要である。
- 2 現状では、昨年度の評価部会で指摘した事項が施設所管課内で適切に引き継がれていないこと、指定管理者からの施設活用提案に対する回答ができていないこと、指定管理者との間で課題が共有されていないこと等、モニタリングや情報共有に問題がある。