

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	商工観光労働部 観光政策課
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31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
	(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。
	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。
	【所見】
	○ 目標指標である主要4施設平均稼働率は目標値を達成できなかったが、大規模人数が収容可能な施設の特性を活かした誘致活動により、500人以上が参加する催事が増え、利用者数も増加している。また、グローバルタワーについては、エントランスホールへの案内ボード設置やポップによるSNS投稿促進の取組を実施し、利用者を増加させたことは評価できる。
	○ 毎年恒例となった夏祭りや天文科学館などの自主事業を開催し、別府市民をはじめとする利用者の増加に努めた。また、館内が分かりづらいという声があるため、持ち運びしやすいポケットサイズの館内マップを作製するとともに、各会議室の催事を案内をする大型のデジタルサイネージの導入を県へ提案するなど、利用者の利便性向上に努めている。
	○ 多くの人が集まる羽田空港や東京有楽町駅にビーコンプラザの広報看板を継続設置するとともに、新たに海外のテレビ番組の撮影スポットになるように、テレビ局へ積極的な働きかけを行い、海外でもビーコンプラザや別府が紹介されている。
	○ 例年、MICEの開催を促進するため、下記の取組を行った。
	①MICE開催団体への支援
	・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。
	②MICE参加者の利便性向上
	・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-Pass(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。
	③MICEの誘致活動
	・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。

(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。
- 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。

【所見】

- 一般来館者アンケート結果としては、施設については、「良い」59%、「やや良い」15%、「普通」26%、「悪い」0%、スタッフの対応については、「良い」95%、「やや良い」0%、「普通」5%、「悪い」0%であり、スタッフに対する評価が高いことが分かる。指定管理者は、一般来館者アンケートのほかにも、自主事業アンケート、手紙やメールでの意見聴取など、利用者の声を集めるための工夫もしている。
- 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、別府市内の飲食店などを掲載した「Bippu-Pass」を作成することにより、施設利用者の飲食店などの利用を促進し、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。
- 館内で迷う人も少なくないため、コンパクトな館内マップを新たに作製したほか、催事を案内する大型のデジタルサイネージの導入を県に働きかけ実現した。
- セタや正月など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。
- 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。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- 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。

【所見】

- 大規模施設のため光熱水費に係る支出は大きいですが、電気契約事業者の見直しや、電灯のこまめな消灯や空調は必要な範囲に控え、利用箇所のみにするなど節減に努めている。平成30年度(48,477千円)は、過去4年間の平均額(58,984千円)の約82%と大きく節減している。
- 警備や清掃、ゴミ処理等の委託の事業経費としては横ばいだが、利用者が快適に利用できるよう努めており、一般来館者のアンケートでも施設がきれいという声も得ている。
- 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、経費節減に努めており、平成30年度(2,279千円)は、過去4年間の平均額(2,765千円)の約82%と節減している。

(2) 収入の増加

- 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。

【所見】

- 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ため、大型の学会やコンサート・大会などの誘致を積極的に行っており、30年度は人気のある、有名アーティストのコンサートや大相撲別府場所の開催などによる収入増に努めたが、ホールや会議室など全館貸切となる学会等が少なかったため、前年よりも収入減となっている。
- 東京、福岡の会社のネットワークを利用した活動に加え、施設所管課と連携した団体訪問により学会等の誘致活動を行っており、実績も増えている。また、県と指定管理者が連携した誘致活動により、全館貸切となる国際会議の誘致に成功するなど、収入増につながる活動に努めている。

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

- 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。
- 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。

【所見】

- 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。
- サービス・マナーの接客研修や障がい者への理解研修、業務ごとに応じた各種研修会の企画や外部の研修・講習会に参加し、職員の資質、能力向上に努めている。
- 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、来場者サービスの充実に努めている。
- 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。
- 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、天文教室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。

(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。
- 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。
- ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- 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。

【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。
- 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。
- 館内の日々の安全点検を行うとともに、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適切に講じている。
- 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、訓練を行い、事故防止や迅速な初動対応に努めている。

【総合評価】

〔所見〕

- 施設の目標指標である主要4施設の稼働率について目標に達しなかったことは課題である。一方で、施設の利用者数は増加しており、サービス向上に向けた取組や誘致活動の努力が一定程度表われていると考えられる。
- 地域の人々と連携しながら夏祭りや天文科学館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、共催事業として大相撲巡業や人気ミュージシャンのコンサート、各種プロスポーツ大会を実施するなど、幅広く充実した内容となっていることは評価できる。

〔今後の対応〕

今後の高い目標指標を達成するためには、指定管理者と県・別府市が連携し、ターゲットに応じた誘致活動や広報活動の工夫を行っていく必要がある。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 施設稼働率は目標値に達していないものの、利用者数は増加傾向にあり、施設所管課と連携した積極的な誘致活動等の成果として評価できる。

【意見】

- 1 エントランスホールの広い空間を県民・市民が日常的に使えるようにできないか。
- 2 アンケートのサンプル数が少ない。より多くの意見をくみ上げられるようなアンケートの取り方を検討してほしい。

【施設所管課に対する意見】

- 1 ツーリズムおおいた事務所跡地の利活用を指定管理者とともに早急に検討するべきである。
- 2 利用団体の公益性によって料金設定を変えるなど、会議室の利用料金について柔軟な設定を検討できないか。
- 3 施設の老朽化などは指定管理者だけの努力では対応が難しい。設備や広報等の様々な面で施設所管課の支援が必要である。
- 4 RWCの広告のように、今後もグローバルタワーを広告媒体として活用できないか。
- 5 各地に建設されているコンベンションセンターとの競争など現状を踏まえ、市場の中での施設の立ち位置をゼロベースで検討してもいいのではないか。