

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	令和2年4月1日～令和3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31年4月1日～令和6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(64%)は新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、13.3%と低調であった。
	○ 感染症対策を講じつつ、自主事業として開館25周年記念イベントやISTS関連イベント、天文科学館などを開催し、別府市民をはじめとする利用者の増加を図った。また、イベントの中止が相次ぐ中、文化芸術団体に発表の機会を提供するため、チケット売上に応じた利用料金を設定し、主催者の負担を軽減するビーコンライアルという新たなチャレンジを行った。さらに、グローバルタワーの案内表示が分かりづらいという声があるため、案内表示を改善するなど利用者の利便性の向上が図られている。
	○ 例年、羽田空港の広報看板の設置、新聞や雑誌への掲載などのPRを行っている。また、令和2年度はグローバルタワーのチケットをWEB購入できるよう「NAVITAIME Travel」で販売開始し、利便性を高める取組が図られている。
	○ 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。
	・コンベンション参加者へ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)の配布。
	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】

- 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、「大変満足」61%、「満足」30%、「普通」8%、「不満」1%、スタッフの対応については、「大変満足」56%、「満足」25%、「普通」18%、「不満」1%であり、施設については回答者の91%、スタッフについても回答者の81%から、「満足」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。
- 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。
- 利用者への情報提供として、MICEカレンダー、イベントカレンダーの発行を継続するとともに、九州オールトヨタ「超トクなび」、「大分ダイハツ限定 家族で超トク パスポートなび」にグローバルタワーのクーポンを掲載するなど様々な媒体による広報により情報提供が行われている。
- セタや正月など季節ごとに館内の装飾も随時行い、来館された方楽しんでいただけるよう努めている。また、グローバルタワーではSNSでアップしてもらえようようなポップを設置し、利用者の満足度の向上に努めている。
- 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、屋根・壁付きの喫煙スペースを設置したことで、分煙システムを確立し、利用者の満足度向上に努めている。

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、こまめな消灯や施設全館での空調範囲を適正化するなど経費節減に努めている。
- 建設から約25年が経過しているが、施設維持管理費は横ばいで推移している。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。

(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いる。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により県境を跨ぐ移動に制約が生じたことから、地元の学校への営業活動を精力的に行ったが、多くのイベントが中止を余儀なくされたため前年度よりも収入減となっている。
- 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、県と指定管理者が連携した誘致活動により、2, 3年後の国際会議の誘致に成功するなど、収入増につながる誘致に努めている。

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】

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。

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。令和2年度には「緊急事態宣言期間中の対応」、「アフターコロナ対応」など社会情勢に合わせた研修を行いスタッフの育成に努めている。

(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。
- 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。
- 施設運用開始から25年となり老朽化も進んでいるため、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が適切に講じられている。
- 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。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。
- 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。特に、新型コロナウイルス感染拡大した際、随時研修、訓練を行い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施設の稼働率では新型コロナウイルス感染症の影響から目標を下回ったが、施設稼働率を上げるための広報やMICEの誘致活動、また、新型コロナウイルス感染症感染拡大に向けた施設での取り組みなど利用者の利便性の向上が図られている。

【今後の対応】

新型コロナウイルス感染症の影響により、「新しい生活様式」に沿ったイベント等の開催が必要となってくる。日々状況が変化する中、指定管理者と県、別府市が密に情報共有を図りながら、施設利用者に安心して使用してもらう取組が必要となる。