

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和元年度）

1. 施設名等

施設名	大分県立別府コンベンションセンター	所在地	別府市山の手町12-1
		電話番号	0977-26-7111
		ホームページ	http://www.b-conplaza.jp/

2. 指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	名称 ビーコンプラザ共同事業体 (代表団体 株式会社コンベンションリンクージ)	所在地	東京都千代田区三番町2番地	県の所管部課 (局・室)	商工観光労働部観光局 観光政策課 TEL : 097-506-2116
	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日			

3. 施設の概要

設置年月日	平成7年1月1日
設置根拠	大分県立別府コンベンションセンターの設置及び管理に関する条例
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。
事業内容	① センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ② センターの利用の受付及び案内に関する業務 ③ センターの利用の許可に関する業務 ④ センターの利用の促進に関する業務 ⑤ 前各号に掲げるもののほか、知事が特に必要と認める業務
施設内容	コンベンションホール、国際会議室、レセプションホール、中会議室、小会議室31～33、小会議室1～4、グローバルタワー ※フィルハーモニアホールは別府市所管となっている。
使用料等	【利用料金制】 ①コンベンションホール (増税後) 349,580～978,780円 (増税前) 343,224～960,984円 (全日使用の場合の料金：利用目的や曜日・時間帯によって料金が異なる) ②国際会議場 (増税後) 149,600～179,520 (増税前) 146,880～176,256円 (全日使用の場合の料金：曜日や時間帯によって料金が異なる) ③レセプションホール (増税後) 149,600～179,520 (増税前) 146,880～176,256円 (全日使用の場合の料金：曜日や時間帯によって料金が異なる)
閉館日	年末年始（12月29日～1月3日）*利用希望があれば開館する。グローバルタワーは1月1日から営業している。

4. 目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
	平成28年度	60	51	85.0%
	平成29年度	61	61	100.0%
	平成30年度	62	60	96.8%
	令和元年度	63	51	81.0%

5. 施設の利用状況

利用者数(人)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成28年度	15,269	24,642	30,936	39,385	49,238	38,005	
	平成29年度	29,855	20,723	23,048	23,247	27,112	31,551	
	平成30年度	36,384	37,168	29,194	25,860	38,804	44,628	
	令和元年度	24,898	45,817	36,105	21,536	16,892	39,400	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成28年度	66,431	46,574	35,420	36,057	32,899	26,869	441,725
	平成29年度	53,722	39,380	34,217	31,682	60,998	56,418	431,953
	平成30年度	50,561	55,246	34,744	22,523	34,509	47,226	456,847
	令和元年度	40,362	48,018	24,052	22,587	23,465	1,504	344,636

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 一般来館者アンケート(1階エントランスホール及び3階エレベーター前にアンケート用紙と箱を設置) 自主事業アンケート(参加者から直接聴き取り、参加者がアンケート用紙に記入) その他(一般の方からの電話、郵便、Eメール、FAX等)
	実施結果	<p>一般来館者アンケートの結果</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の満足度……「良い」85%、「やや良い」7%、「普通」4%、「悪い」4% スタッフの対応……「良い」87%、「やや良い」9%、「普通」0%、「悪い」4% <p>施設・スタッフ共に回答者の多くから、「やや良い」以上の評価を受けている。また、施設がきれいで利用しやすいといった意見などもいただいている。この他にも自主事業アンケートも実施し利用者の声を反映する努力を行っている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
大規模催事の際に部屋数が足りない		遊休地となっているツーリズムおおいたの跡地を懇親会場用に整備し、活用した
駐車場・トイレがわかりづらい・障がい者駐車場が少ない		館内サインの見直し、大規模催事では別途サインを追加し誘導した
グローバルタワーで休憩ができない		自動販売機を設置し、休憩できる環境作りを行った
キッズルームで授乳の際にゆっくり座る場所がない		ソファを設置し、子育て世代にも利用しやすい施設作りを行った
喫煙所の煙が館内に流入し不快		令和元年度サービス改善提案事業を活用し、屋根・壁付きの喫煙所を東エントランスに設置した。

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ○ MICE開催団体の利便性向上 指定管理者・県・別府市の連携を図り、事業の誘致から携わった。実務では会場プランの作成、懇親会や物販・人員の手配、備品・機械の調達や操作、会場受付の準備などを行いMICE開催を支援。さらに宿泊、観光紹介の要望があった主催者に対し、案内を行うことで地域経済の活性化にも努めた。 ○ 地域社会との協働・貢献 ラグビーワールドカップにあわせ、グローバルタワーのウェルカム広告やライトアップを行うことで、気運醸成を目指した。毎年開催の夏祭りや天文教室、グローバルタワーの開放などに加え子どものためのバレエ、Beppu Autumn Carnival等、幅広い地域参加型の催事を開催し、住民や地域団体との連携を行った。加えて、別府市内小中学校の見学や職場体験、APU・芸術短期大学のインターンシップの受入も実施し、キャリア教育に寄与した。 ○ 利用者の利便性向上 グローバルタワーご利用のお客様のために、「じゃらんnet遊び体験予約」(株)リクルートライフスタイル)でグローバルタワーのチケット販売取り扱いを開始した。 ○ その他 サービス改善提案事業で、分煙システムの導入を実施。東エントランス外に屋根・壁付きの喫煙スペースを設置し、屋内への煙の流入を避け、分煙出来るようにし、他の喫煙所を廃止した。
-------------	---

イベント等の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ back number「NO MAGIC TOUR 2019」 2日間、共催事業で開催。事前の物品販売では、芝広場を使い朝からグッズ販売開始待ちの来場者が長蛇の列を作っていたが、大きなトラブルもなく無事に終了した。全国から2日間で約1万2千名が来場し大盛況であった。 ○ 子どものためのバレエ「ドン・キホーテの夢」 国内外で大変評価の高い「東京バレエ団」を誘致し、「子どものためのバレエ ドン・キホーテの夢」を自主事業で公演。本格的な質の高いバレエを子どもにも分かり易いように工夫された公演であった。大分合同新聞社本紙別冊「子ども新聞」で、子ども記者がこの公演取材し、特集記事として掲載された。 ○ 第14回ビーコン夏祭り 地元保育園の子ども達によるマーチングバンドや、ダンスの披露、ミュージックステージ、ワークショップ、大分県産木材のつみき広場や飲食等の提供に加え、お楽しみ大抽選会を復活し盛り上げに努めた。 ○ Beppu Autumn Carnival マーチングバンドの演奏会(マーチングフェスタ)を拡大し、公道・富士見通りでのパレード、芝広場でのイベント、コンベンションホールでの公演、と全館を使つての盛大な催しを実施した。 ○ ラグビー・ニュージーランド代表チームによる市民交流イベント オールブラックスの選手14名が参加、当日は3,000名が来場。テレビ始めとしたメディアも10数社(海外メディアも複数社)、入場に金属探知機を3台設置しての厳戒態勢で実施。ラグビーワールドカップの盛り上がりの中で、国内最大級の選手と市民の交流イベントとなった。 ○ この他にも、様々なアーティストによるコンサート、バサジィ大分の試合、プロレス、サーカス、ビーコンプラザ1日天文科学館等、幅広い内容の催事があり県内外からの誘客や地域への芸術文化の提供を行っている。
----------	---

8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入額(A)		366,949	353,025	332,885	271,622
内 訳	県からの委託料	20,446	20,037	19,637	20,500
	別府市からの委託料	61,338	60,112	58,909	61,500
	利用料金	163,352	128,857	124,463	114,231
	事業収入	111,575	122,970	98,985	69,044
	自主事業収入	6,451	18,036	28,021	3,606
	サービス改善提案事業収入	1,080	1,080	1,072	506
	その他収入	2,707	1,933	1,798	2,235
支出額(B)		364,021	352,848	332,337	291,935
内 訳	人件費	67,774	70,998	75,570	127,039
	維持管理費	172,899	161,129	150,129	89,505
	事業費	85,037	80,300	54,546	48,071
	自主事業費	10,130	18,583	29,757	7,744
	サービス改善提案事業支出	1,080	1,080	1,072	506
	その他支出	27,101	20,758	21,263	19,069
収支差額(A-B)		2,928	177	548	-20,312

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成28年度	12,512	18,258	29,965	26,831	16,157	17,846	
	平成29年度	15,025	24,569	11,427	13,735	11,597	22,105	
	平成30年度	13,157	13,829	10,488	16,238	12,596	25,462	
	令和元年度	11,944	16,336	21,812	13,060	8,264	20,641	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成28年度	46,502	30,067	20,656	23,960	25,599	16,812	285,165
	平成29年度	31,882	25,631	18,270	15,222	50,618	32,795	272,876
	平成30年度	22,888	29,404	41,745	24,291	14,000	30,242	254,340
	令和元年度	21,919	23,088	13,448	19,997	17,625	983	189,116

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (H 31.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	合計
	12	5				20	37	

11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	<ul style="list-style-type: none"> 利用者対応、救命講習人権研修、非常時研修等、利用者の対応や安全を考慮し研修を行っている。スタッフにも様々な事象を共有し、意識やサービスの統一を心掛けている。 外部研修に積極的に参加、令和元度は「人権研修」、「公共施設ホスピタリティー」など、5つの研修に参加。 都度、現状に合せスタッフミーティングを開催し、情報共有を図り顧客への対応と、よりよいサービスのために研修を実施している。年度末には新型コロナウイルスの対応を重点的に情報共有を行った。
防災に関する研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> 防災訓練は年2回実施しており、10月に避難誘導、消化訓練、負傷者対応訓練を実施、3月は感染症対策も盛り込んだ内容で避難訓練を実施している。 6月には、エレベーター乗客非常救出法講習会を受講。「普通救命講習 I (AEDの使用方法や心肺蘇生等)」をスタッフ17名が受講。 11月のシェイクアウト別府(市内一斉安全確保行動訓練)に参加。
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> 「普通救命講習 I」をスタッフ17名が受講したことで有資格者が増えたため、「救急救命認定施設」更新した。 大型催事の場合は、常に主催者と緊急避難経路や安全対策の打ち合わせを実施している。 警備員の巡回により不審者や施設の異常について早期発見に努めている。