

## 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局観光政策課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6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 平井 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>・センターの施設およ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			
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	
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	目標
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。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)。	主要4施設平均稼働率の目標値を達成する。(R5 67%)
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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	施設利用者の増加を図るため、参加者数が500人以上で開催規模が九州以上の大規模催事を年間50件以上開催。アンケートなどで寄せられた意見をもとに施設の機能充実やサービス向上の取組を実施する。
③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。	HP・webや雑誌、新聞、テレビなど多様な媒体による情報発信の実施。 MICE開催団体への積極的な営業活動。
【評価の理由】	
① 目標指標である主要4施設平均稼働率は40%と目標に対して低調ではあったが、R4年度の平均稼働率(32%)を超える月が半数以上となった。また、催事の連携や広報活動に力を入れたことで稼働率が60%を超える月もあったことは評価できる。	
② 新型コロナウイルスの影響により、大規模催事の開催数は、16件と目標を達成できなかった。一方で、施設利用者からの意見をもとに館内掲示の新調や壁掛け花スタンドの新設など施設内の環境整備を実施したことは評価できる。	
③ HP、雑誌、新聞、テレビなど多様な媒体を活用した情報発信を行っている。新たに東京メトロ有楽町線有楽町駅や羽田空港に広報看板を設置した。SNS等による広報活動により、グローバルタワーの年間利用者数や利用料収入が開館以来最高となった。MICE誘致では、国際ミーティングエキスポや九州&沖縄MICE商談会等の商談会に参加した。	
(2)利用者の満足度	目標
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。	一般来館者アンケートにより、施設及びスタッフの対応の項目について、「大変満足」、「満足」の合計が80%以上を達成する。
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。	大規模催事や自主事業でのアンケート調査、電話やメール等により利用者の意見を把握し、運営改善に反映する。
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	利用者の苦情に適切に対応し、必要に応じて県に改善提案を行う。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	MICEカレンダーやイベントカレンダーの発行等、多様な媒体による広報の実施する。
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。(①～④以外に評価できる取り組みがある場合のみ)	館内装飾の工夫等による利用者の満足度や利便性の向上を図る。

【評価の理由】	
① 一般来館者アンケートにより、施設及びスタッフの対応の項目について、「大変満足」、「満足」の合計が80%以上の評価を受けている。	
② 大規模催事及び自主事業でのアンケート調査や電話、メール等を介した問い合わせ対応など、利用者の声を集める工夫を行っている。アンケートで寄せられた意見をもとに、喫煙場所の移動や自動販売機のキャッシュレス決済対応などサービスの改善に取り組んでいる。	
③ 利用者からの苦情やトラブルに対し、事案の解決、立ち入りの制限等の措置を迅速に行っている。	
④ MICEカレンダーやイベントカレンダーの発行やHPや雑誌・テレビ等の多様な媒体を活用して、情報提供を行っている。	
⑤ 館内掲示の新調や壁掛け花スタンドの設置による施設内の環境整備を行い、利用者満足度の向上に努めている。	

(3)定性的な目標の達成	目標
①定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)	ハイレベルな国際会議等を開催するため、誘致活動を実施する。

【評価の理由】	
① 国際ミーティングエキスポや九州&沖縄MICE商談会等の商談会に参加し、4件の国際会議の開催が決定したことは評価できる。	

2 効率性の向上等に関する取組み

(1)経費の低減等	目標
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。	光熱水費等の経費を削減する取り組みを実施する。
②主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。	老朽化が進んでいるが、施設の維持管理を計画的に行い、経費の抑制に努める。
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	老朽化が進んでいるが、施設維持管理費、修繕費の節減に努める。

【評価の理由】	
① 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、必要な箇所のみにするなどの節減に努めている。光熱水費は予算額58,000千円を下回っており、経費節約に努めている。	
② 施設運用開始から25年超経過し、老朽化が進んでいるが、適切な維持管理の取組みにより、施設維持管理費は横ばいで推移し、経費節減に努めている。	
③ 施設の修繕において安易に外部発注とせず、スタッフの能力において可能な修理を自前で行い、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	目標
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。	イベントの開催、国際会議の誘致等利用料収入の増加を図る。
【評価の理由】	
① 大規模催事の件数はコロナ禍と比較すると回復傾向にあり、利用件数や施設利用料収入はコロナ禍前の水準に戻ってきていることは評価できる。	
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	目標
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。	予約状況に応じて職員配置を工夫し、滞りなく施設運営を行う。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	研修の開催や外部講習への職員の参加を通して、職員の資質、能力向上に努める。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	自主事業において、地域住民や関係団体との連携に努める。
【評価の理由】	
① 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。	
② サービス・マナーの接客研修や業務内容に応じた各種研修会を開催。MICE受入や自主事業の企画運営に関する研修に重点を置き、職員の資質、能力向上に努めている。	
③ 地元の大学からのインターンシップの受入や、地域住民や県内芸術団体等の関係団体の方々に参加していただける催事の開催により、地域との連携、協働に努めている。	
(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標
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。	法令違反を発生させない。
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。	個人情報漏洩等の事故を発生させてない。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	特定の個人団体を排除しない。(国や県等からの要請に基づくものは除く)
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。	モニタリングの結果、不適切な事案が確認されない。
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。	管理側の瑕疵による事故を発生させない。
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。	各種マニュアルを整備し、体制を確保する。
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	防災訓練を年に1回行う。
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。	事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させない。

## 【評価の理由】

- ① 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。
- ② 個人情報保護規程等を制定しており、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。
- ③ 特定団体や個人を優遇することではなく、平等に予約受付から当日利用まで行っている。
- ④ 施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な事案は確認されなかった。
- ⑤ 施設運用開始から25年以上経過し老朽化も進んでいるが、管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な修繕や立ち入り禁止措置などの安全対策が適切に講じられている。
- ⑥ 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、緊急対応体制を確保している。
- ⑦ 防災訓練を年2回実施の他、救命技能認定講習を職員に受講させ、迅速な初動対応に努めている。
- ⑧ 重大な事故を発生させず、初期段階で適切な対応を講じている。

## 【総合評価】

## 【所見】

目標指標である主要4施設の稼働率は目標を下回ったが、催事の連携や広報活動に力を入れたことにより稼働率が60%を超える月があったことや利用件数や施設利用料収入がコロナ禍前の水準に戻ってきていることは評価できる。また、DX化の推進による利用者の利便性向上や、SNS等を活用した魅力発信による利用者増加に努めている。

地域住民や関係団体との連携・協働の下、1日天文科学館やサマーフェスティバル等の自主事業を開催し、地域の活性化に貢献している。大規模催事や有名アーティストのコンサート等の誘致を積極的に進め、幅広く充実した施設利用が行われている点は評価できる。

## 【今後の対応】

MICE誘致の営業活動や広報活動を更に充実させ、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、別府市の緊密な連携のもと、万全の受入れ体制を構築しつつ積極的な営業活動を行う必要がある。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

1. 積極的な自主事業(イベント)の開催により、利用者数と事業収入を大幅に増加している点は評価できる。

## 【意見】

1. WEB施設予約システムに利用者が求める情報(各会議室の詳細情報、会議室一覧、料金体系など)を掲載するなど、より使いやすくなるよう利用者目線で改善してほしい。
2. Youtubeのチャンネルを開設しているが、更新頻度が少ない。他施設の優良事例を参考にSNSの活用を検討してほしい。
3. グローバルタワーはじめポテンシャルの高い施設と認識している。リピーターの呼び込みを視点に入れ、施設の更なる有効活用を検討してほしい。

## 【施設所管課に対する意見】

1. 「イベント開催」と「会議室の利用促進」を一括りにするのではなく分けて評価すべき。来年度の評価部会では、会議室単位で利用実績を報告してほしい。
2. イベントの開催だけでなく、当初に掲げた施設の設置目的に立ち返り、会議室の利用促進に注力すべき。また、県内観光における、ビーコンプラザの位置づけやあり方について、施設設置当初から考え方に変更が生じているのであれば教えてほしい。
3. 省エネ対策で推進している照明のLED化について、進捗状況を定量的に報告してほしい。