

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成28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・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ソサエティ)	県の所管部課 (局・室)	企画振興部観光・地域局 観光・地域振興課 TEL: 097-506-2112
	所在地 東京都千代田区三番町2番地		
	指定期間 平成26年4月1日～31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	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 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
使用料等	【利用料金制】 コンベンションホール 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) 国際会議場 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) レセプションホール 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(%)
主要4施設平均利用率(%)	平成25年度	62	58.8	94.8%
主要4施設:コンベンションホール・国際会議室・レセプションホール・フィルハーモニアホール	平成26年度	58	58.4	100.7%
	平成27年度	59	59.2	100.3%
	平成28年度	60	50.5	84.2%

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25年度	34,529	41,972	30,058	34,325	42,668	43,692	
	平成26年度	22,445	33,400	44,334	39,605	51,228	41,033	
	平成27年度	23,959	23,413	23,030	42,064	23,908	106,568	
	平成28年度	15,269	24,642	30,936	39,385	49,238	38,005	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成25年度	43,891	52,107	33,514	35,241	32,714	27,753	452,464
	平成26年度	42,846	48,805	28,486	92,479	38,875	17,093	500,629
	平成27年度	48,485	48,060	31,480	27,024	35,109	37,070	470,170
	平成28年度	66,431	46,574	35,420	36,057	32,899	26,869	441,725

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(館内ロビーのアンケート箱に投入) 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) 催事アンケート(催事参加者から直接聴き取り、催事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 …「とても素晴らしい」54%、「まあまあよい」38%、「普通」6%、「悪い」2% スタッフの対応…「とてもよい」47%、「まあまあよい」16%、「普通」37%、「悪い」0% <p>施設は回答者の92%、スタッフは回答者の63%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に工夫をしている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
交通の便が悪い、バスの本数が少ない		大きな催事の場合は、路線バスの臨時便かシャトルバス(別府駅～ピーコンプラザ)で対応している。
6月のアイススケートのホールの待ち合わせ場所が暑かった。ふれあいタイムが短すぎる、挨拶もろくにできない。スケート会場も暑かった。		主催者のタイムスケジュールは、次回開催時の参考にする。会場の温度測定を増やし、随時室温調整を行った。
コンベンションホールで講演をしていましたが、マイクの声が割れて前方から中段の位置でも何を言っているか判然としませんでした。ところどころが理解できず、聞いている方は極めて疲れました。		入念に音響スタッフとの事前打合せを行うようにしている。
トイレを利用して後に、水を流すところがメチャクチャわかりにくい。日本語の母国の者がトイレの中でウロウロさせるようなことはさせないで下さい。		レバーと壁に表示を取り付け、わかりやすく工夫した。

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	<p>利用者の利便性向上 臨時駐車場看板の劣化に伴い、安全性も考慮しながら利用者に分かり易く案内できるように改善を行った。 新たに、グローバルタワーのチケットを電子チケットでも使用可能にした。 おんせん県おおい多言語コールセンターに登録し、担当者不在の場合でも外国人観光客に対応できるようにした。</p> <p>MICE開催団体の利便性向上 MICE主催者による大会の企画やHPの製作、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、会場受付をサポートし、MICEの開催をきめ細かく支援した。 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ことにより、地域経済への波及効果創出に寄与した。</p> <p>地域社会との協働・貢献 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、ピーコンプラザ利用者による近郊の飲食店や温泉の利用を促進し、地域経済への貢献に努めた。 夏祭りや天文教室、グローバルタワーの開放、グラウンドゴルフ、オペレッタなど、地域参加型の催事を開催し、住民や地域団体の活躍の場を創出した。 県内大学のインターンシップや市内中学校の校外学習を受け入れ、キャリア教育に寄与した。</p> <p>その他 サービス改善提案事業で、利用者からの要望が多かった洗浄機能付き便座の取り付けを行った。取り付け場所は、メインエントランスホール、フィルハーモニアホール、中会議室前のトイレの17カ所。今後も施設利用者に対するサービスの一層の向上を図る。</p>
-------------	---

イベント等の充実	<p>ビーコンプラザオペレッタ劇場 瓜生島3ヵ年プロジェクトvol.2 オペレッタ『小鳥売り』と合唱曲『瓜生島』の2本立てで上演。「瓜生島3ヵ年プロジェクト」の3年をかけ、オペレッタ「瓜生島」を、大分県内から集まった合唱団、ソリストと共に作り上げていく第2弾。来年度の完成に向けて、充実させてきた。来場者へのアンケートでは、「よかった」が62票、「ふつう」が2票、「よくなかった」が0票と満足度は高かった。</p> <p>第11回別府ビーコン夏祭り コンベンションホールがトミカランドで使用できなかったため、フィルハーモニアホールで開催。マーチング、子どもダンスフェスタ、即興演劇「ロクディム」、フリーマーケットなどのイベントを開催し、約3,000人が来場した。</p> <p>○ 第9回ビーコンプラザ杯「グラウンドゴルフ大会」 ビーコンプラザ芝広場で開催された恒例のグラウンドゴルフ大会。日頃ビーコンプラザを利用する機会が少ない高齢者の方が大分県内各地より多数参加する、地域に密着したイベント。</p> <p>第11回ビーコンプラザ1日天文科学館 大分大学教授による天文のお話や、親子で製作した望遠鏡でグローバルタワーから天文観測を行うなど、体験型のイベント。宇宙への関心をかきたてる内容で毎年多くの好評を頂いている。</p> <p>主催の自主事業は、他に「ふるさとおおいた写真展」、「グローバルタワー無料開放」、「タワーでハッピーハロウィン!」、「タワーでHappy Valentine!」を行っている。</p> <p>共催事業は、「プリンスアイスワールド」、「トミカランド」、「POWER of LIVE」、「NHKのど自慢」、「高嶋ちさこ12人のヴァイオリニスト」等を行い、多くの方に楽しんでもらえるようなイベントの充実に努めている。</p>
----------	---

8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入額(A)		374,573	350,377	358,571	366,949
内 訳	県からの委託料	23,679	21,684	21,055	20,446
	別府市からの委託料	71,037	65,050	63,164	61,338
	利用料金	160,052	156,952	127,315	163,352
	事業収入	111,697	97,739	109,192	111,575
	自主事業収入	2,285	5,651	34,483	6,451
	サービス改善提案事業収入	1,201	875	1,080	1,080
	その他収入	4,622	2,426	2,282	2,707
支出額(B)		369,229	350,329	358,241	364,021
内 訳	人件費	86,815	85,654	80,673	67,774
	維持管理費	164,117	164,846	161,685	172,899
	事業費	89,960	76,895	71,282	85,037
	自主事業費	4,698	9,498	35,213	10,130
	サービス改善提案事業支出	1,201	875	1,080	1,080
	その他支出	22,438	12,561	8,308	27,101
収支差額(A - B)		5,344	48	330	2,928

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25年度	15,110	16,653	18,508	23,598	25,458	20,647	
	平成26年度	11,501	12,738	26,481	28,730	34,300	26,212	
	平成27年度	13,970	17,752	13,050	24,217	17,123	21,688	
	平成28年度	12,512	18,258	29,965	26,831	16,157	17,846	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成25年度	28,890	54,698	14,067	24,130	16,295	22,746	280,800
	平成26年度	25,569	30,346	14,572	26,115	13,269	13,810	263,643
	平成27年度	27,548	31,272	40,614	15,484	14,881	36,753	274,352
	平成28年度	46,502	30,067	20,656	23,960	25,599	16,812	285,165

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (H 28.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	合計
	11	4				23	38	

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	<p>安全研修、非常時研修、救命研修を行い、利用者への安全を優先的に考えた対応を徹底している。ホスピタリティ、苦情対応、個人情報管理など様々な研修を随時開催し、職員の資質向上に努めた。</p> <p>外部研修を積極的に取り入れ、平成28年度は6件、のべ10名のスタッフを派遣している。</p> <p>毎月1回、スタッフ全員ミーティングを開催し、情報共有を図ると共に意見交換を行うことにより、各職員が広い視野を持ち全体を意識できるよう努めている。</p> <p>施設設備の機能が環境が良好に維持され、常に円滑にサービスを提供できるよう全職員を対象にした研修を行っている。</p>
防災に関する研修・訓練	<p>毎年の地震や火災に対応する訓練の他、テロ対策訓練の参加を行いあらゆるトラブルに対処できるよう訓練を行った。</p> <p>館内の安全点検を毎日行い、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。</p> <p>大規模な催事を開催する際には、主催者へ避難経路の確認や安全対策、緊急速報等が発令された際の対応についての打合せを実施した。</p>
安全対策等	<p>地震や火事を想定した避難訓練を2回実施した。うち1回は、防災用品の説明や避難器具の使用方法を周知した。</p> <p>AED保障期間が近いため更新を行ったが、その際1台を2台に増やし、より迅速な対応に配慮した。</p> <p>利用者の緊急事態に備え、薬類の整備、医務室の整理を行っている。</p> <p>事務室に設置されているロッカーなどの転倒防止対策が未対策だったため、転倒防止器具を設置した。</p>