

くまもと県民交流館 指定管理者 令和元年度(2019年度)
管理運営評価票

所管部課：環境生活部男女参画・協働推進課
教育庁社会教育課

I 施設の管理概要

指定管理者名	くまもと県民交流館管理運営共同企業体	
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日	
施設概要	設置目的	県民の社会貢献活動、男女共同参画社会の形成に関する活動、生涯学習活動その他の県民の自発的で主体的な活動の促進を図る。
	施設区分	県民交流施設(パレアホール：収容人員312人、会議室1～9、和室、音楽室、情報ライブラリー、多目的スタジオ)
指定管理料	48,602,000円(令和元年度分)	

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
会議室等稼働率	62%	60.4%	
会議室等利用人数	340,000人	276,892人	前年度：323,284人 (-46,392人)
パレアルーム利用人数	16,000人	11,732人	前年度：14,634人 (-2,902人)
情報ライブラリー利用人数	19,000人	18,630人	前年度：20,315人 (-1,685人)

【点検・調査結果及び評価】

昨年7月の熊本中央公民館のリニューアルオープン、10月の熊本城ホールオープンの影響もあり、加えて、新型コロナウイルス感染症の影響(パレアルーム及び情報ライブラリー：3月4日から休館)もあり、目標値を下回った。

今後、「選ばれる施設」となるよう県と指定管理者の一層の協力・連携が求められる。

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃	日常(毎日)及び定期(毎月)	床その他の清掃
保守・点検	日常(毎日)及び定期(毎月)	設備の日常運転保守管理、監視及び定期点検
保安・警備	日常(毎日)及び定期(毎月)	24時間の常駐警備
その他	随時	予約システムの保守、ハードウェアの保守

【点検・調査結果及び評価】

施設維持管理業務は適正に実施されており、安全・清潔・快適な施設の提供を行うことができています。

② 運営事業実績
〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
NPO法人設立説明会	年4回	43人	NPO法人設立についての説明、必要書類の作成方法
書類作成法セミナー	年2回	9人	NPO法人の各種手続き・会計セミナー
広報力アップセミナー	R1. 5. 29	10人	効果のある広告セミナー
後継者セミナー	R1. 8. 22	8人	後継者問題について
出前講座「個別説明会」	年4回	14人	個別相談会
N・ボラC a f e	年2回	34人	NPOやボランティア団体等の交流会
資金調達カステップアップセミナー	R1. 10. 31	12人	助成金、融資制度など
事務手続きセミナー（労務編）	R1. 11. 26	6人	労務事務の知識について
事務手続きセミナー（税務編）	R1. 12. 4	5人	税務事務の知識について
パレアまつり2020	R2. 2. 8～ R2. 2. 9	1,424人	日頃から市民公益活動を行っているNPO法人やボランティア団体に会場を提供し、その活動を多くの人に知っていただき理解と協力を応援する目的で開催（参加23団体）
市町村男女共同参画啓発事業担当者勉強会	年5回	58人	各市町村の担当者との情報共有や意見交換
女性ネットワークやまが令和元年度研修会	R1. 7. 4	47人	男女共同参画の視点からみた防災についての研修
男女共同参画inパレア ワークショップ上映会	年2回	55人	男女共同参画inパレア ワークショップにあわせ上映会を実施
LGBT等への理解促進セミナー	R1. 8. 26	107人	性的マイノリティの人権課題と最近の動向について
働く母親を応援する男性・子どもの生活自立支援事業	R1. 10. 6	23人	父親と子どものクッキング
おもてなしコース第1回	R1. 10. 28	22人	珈琲でのおもてなしと珈琲の淹れ方の実践体験
おもてなしコース第2回	R1. 11. 8	21人	おもてなしにおけるのマナーやコミュニケーションについて
おもてなしコース第3回	R1. 11. 11	24人	お茶の種類、緑茶と紅茶の美味しい淹れ方
地球外に生命はいるのか？～太陽系探査～	R1. 11. 25	34人	太陽系探査について
地球外に生命はいるのか？～太陽系外惑星～	R1. 12. 2	35人	太陽系外惑星について
足元にも魅力はいっぱい	R1. 12. 6	50人	県内各地の公共交通機関を利用した日帰り旅について
情報に親しみ暮らしを豊かに	R1. 12. 9	42人	情報やメディア、並びに情報との付き合い方について
講師・個人起業家のための動画配信講座	年2回	22人	動画配信スキルを習得できる講座
熊本城と城下町の発掘調査報告	R2. 2. 10	35人	熊本城と城下町の発掘調査箇所について
広報コース	R2. 2. 18	25人	広報とノウハウとスキルを学ぶ講座

【点検・調査結果及び評価】

NPO法人への支援、男女共同参画及び生涯学習の自主事業は、年度後半のコロナウイルス感染症の影響により、一部中止せざるを得なくなったものもあったが、概ね良好に実施されたと思われる。今後も県民のニーズを把握し、必要と思われる自主事業の実施を期待したい。

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
		開館日数	350	349
会議室 1	利用日数	292	323	90.40%
	利用率	83.4%	92.6%	90.06%
	稼働率	61.4%	69.6%	88.22%
	入場者数	45,493	53,824	84.52%
会議室 2	利用日数	322	336	95.83%
	利用率	92.0%	96.3%	95.53%
	稼働率	66.3%	74.1%	89.47%
	入場者数	15,666	17,453	89.76%
会議室 3	利用日数	303	326	92.94%
	利用率	86.6%	93.4%	92.72%
	稼働率	62.8%	68.2%	92.08%
	入場者数	16,035	16,276	98.52%
会議室 4	利用日数	262	292	89.73%
	利用率	74.9%	83.7%	89.49%
	稼働率	46.6%	55.0%	84.73%
	入場者数	10,369	13,113	79.07%
会議室 5	利用日数	332	343	96.79%
	利用率	94.9%	98.3%	96.54%
	稼働率	80.4%	80.2%	100.25%
	入場者数	5,571	5,995	92.93%
会議室 6	利用日数	331	340	97.35%
	利用率	94.6%	97.4%	97.13%
	稼働率	77.2%	82.9%	93.12%
	入場者数	9,730	10,574	92.02%
会議室 7	利用日数	299	322	92.86%
	利用率	85.4%	92.3%	92.52%
	稼働率	56.5%	65.6%	86.13%
	入場者数	19,357	24,539	78.88%
会議室 8	利用日数	278	314	88.54%
	利用率	79.4%	90.0%	88.22%
	稼働率	54.2%	60.6%	89.44%
	入場者数	15,261	17,348	87.97%
会議室 9	利用日数	324	313	103.51%
	利用率	92.6%	89.7%	103.23%
	稼働率	67.9%	64.5%	105.27%
	入場者数	11,617	10,343	112.32%
パレオホール	利用日数	290	306	94.77%
	利用率	82.9%	87.7%	94.53%
	稼働率	60.8%	65.5%	92.82%
	入場者数	102,241	122,219	83.65%
音楽室 1	利用日数	275	308	89.29%
	利用率	78.6%	88.3%	89.01%
	稼働率	47.4%	57.2%	82.87%
	入場者数	8,082	10,901	74.14%
音楽室 2	利用日数	332	324	102.47%
	利用率	94.9%	92.8%	102.26%
	稼働率	64.6%	66.0%	97.88%
	入場者数	3,621	3,815	94.91%
和室	利用日数	155	186	83.33%
	利用率	44.3%	53.3%	83.11%
	稼働率	25.1%	28.9%	86.85%
	入場者数	8,415	10,210	82.42%
多目的スタジオ	利用日数	341	340	100.29%
	利用率	97.4%	97.4%	100.00%
	稼働率	74.5%	79.3%	93.95%
	入場者数	5,434	6,674	81.42%

【点検・調査結果及び評価】

近隣の類似施設のオープン、新型コロナウイルス感染症等の影響もあり、昨年度を大きく下回った。新型コロナウイルス感染症対策として、施設の使用制限等が続く見込みであり、早期の回復は困難である。

4 管理経費の収支状況

① 収入		
項目	内 訳	金額(円)
利用料金収入		63,624,485
指定管理料	H31.4~R2.3	48,602,000
その他	印刷カード・FAX・ロッカー・コピー・事業収入他	2,680,118
合 計		114,906,603
		収入未済額
		うち利用料金収入分

② 支出		
項目	内 訳	金額(円)
人件費	職員給与(社会保険、労災保険等含む)	68,567,464
光熱水費		15,943,709
施設管理費	清掃・警備等、設備等保守点検費、施設維持修繕費	17,862,393
事業費	広告宣伝費、通信運搬費、自主事業費ほか	18,631,385
合 計		121,004,951

【点検・調査結果及び評価】
くまもと県民交流館は開設後18年余りが経過し、附属設備の老朽化が慢性的に進行している。機器の故障等は定期的な点検により未然に防がれているが、更新などを要する場合は、高額な維持修繕費が必要となるため、計画的な財源の確保が必要である。

5 利用者調査結果

①パレアの利用状況

調査実施内容	調査年月日	令和元年12月1日~12月14日											
	調査方法	利用者へのアンケート用紙への直接配布											
	調査対象数	回収枚数：98枚(※複数回答、未回答を含む)											
調査結果	利用者年代	~20代				30代							
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		2	2	5	6								
		40代				50代							
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		14	16	65	76								
	利用頻度	年1回程度		年2,3回程度				月1回程度					
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%		
		5	6	5	6	18	21						
		月2,3回程度		週1回程度				週2回以上		はじめて			
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
		33	38	26	29	0	0	0	0				
	利用施設	会議室1	会議室2	会議室3	会議室4	会議室5	会議室6						
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
		3	2	4	3	4	3	2	2	6	5	6	5
		会議室7	会議室8	会議室9	パレアホール	音楽室1	音楽室2						
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
		4	3	0	0	7	5	4	3	2	2	5	4
		和室	多目的室	こども室	パレアルーム	情報ライブラリー	ロビー等						
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
3	2	9	7	1	1	35	27	29	23	4	3		

②接客対応について

調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい		よ い		普 通		あまりよくない		悪 い		わからない	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	総合受付	42	58	25	34	6	8	0	0	0	0	-	-
	パレアルーム	34	52	25	38	6	9	1	1	0	0	-	-
	情報ライブラリー	44	65	19	28	5	7	0	0	0	0	-	-

③管理状況について（清掃状況、管内案内など）

調査分野	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい		よ い		普 通		あまりよくない		悪 い		わからない	
調査結果	管理状況	44	54	29	35	8	10	1	1	0	0	-	-

④パレアを選んだ理由

調査結果	パレアを選んだ理由	知人の紹介		立地		ホームページ	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
		11	8	43	32	4	3
		値段		交通アクセス		その他	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
11	8	49	37	16	12		

⑤利用者の住まい

調査結果	利用者の住まい	中央区		北区		南区			
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
		36	41	14	16	5	6		
		西区		東区		熊本県内		熊本県外	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
9	10	12	14	8	9	4	4		

⑥パレアへの意見

利用者からの意見等	<p>(サービス)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前は使った後、ソックスが汚れてしまうことがよくあったが、今は床がとてもきれい。 ・ホワイトボードが汚れているので、部屋のチェックに来られる方が掃除されることを希望する。 ・鍵を借りるとき、いつも笑顔で対応してくれるところが良い。 ・ラジカセの無料貸し出しが良い。 ・アクセスが良く、ホテルも近いので良かった。 ・椅子の汚れが目立つので、きれいになると良いと思う。 ・映像の位置（高さ）を調整できるようにして欲しい（スクリーンに投写された位置が少し低い）。 ・映像のピントをもう少し鮮明にして欲しい（ピントが少しボケている）。 ・スクリーンを利用しているが、前の方の照明を消すと手元が暗くなり、全部つけるとスクリーンの文字が見づらくなるので何か方法があれば改善をお願いしたい。 ・どうしても出る少量の紙くず等は処理できるようにして欲しい。（あらかじめ料金に含めてもよいから）遠方からは処理が大変 ・トイレに自動乾燥機をつけて欲しい。
	<p>(パレアルーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも勉強を楽しんでいる。 ・アクセスが良く助かっている。 ・夜もゆっくり利用させて頂ける。 ・職員の対応も良く、気軽に利用している。 ・チラシの設置期間が表示されているが、案内等がずっと変わらないとみる人も減ると思われるので、掲示されているのも定期的に変わるとうい。 ・くまもとフリーWi-Fiのつながりがあまりよくない。 ・無料で落ち着いて話し合える。 ・利用の後、会議室で講義を受けるのでとても都合がよい。 ・視覚障がい者向けデイジー図書を購入してほしい。 ・勉強会をやるのに無料でできる場がないので、いつも使わせていただいで助かっている。

(情報ライブラリー)

- ・新聞やパソコンで情報が得られるのが良い。読書も静かでゆっくりできる。ロビーのカルチャーチラシは重宝している。ロビーで知人にとって会話もできる。
- ・情報ライブラリー開設当初の時間に戻ると良い。
- ・自宅ではTVをすぐ見てしまい誘惑に負けるが、ここなら集中して新聞、本などが読める。
- ・パソコン利用でお世話になっている。新聞を閲覧される方の新聞を開く音が気になるので、できれば手前のコーナー（雑誌のところ）で閲覧テーブルを置いて欲しい。
- ・スタッフがとにかく優しい。
- ・ほぼ毎日利用させていただいて助かっている。パソコンでのチェックでバージョンが最新でないのを見れないことがある。バージョンアップをお願いしたい。
- ・PCの印刷やコピーサービスがあれば良いと思う。
- ・情報ライブラリーをよく利用しますが、ゆったりと静かで程よい音量のBGMも心地よい。
- ・トイレが少ない、ロビーが少しだけ暗い雰囲気がある。
- ・全体的に年期が入っているがきれいだと思う。
- ・静かに本や新聞を読むことができ、調べものをしたり、ありがたく利用させていただいている。

【調査結果及び評価】

全体的に利用者から高い評価を受けており、今後も引き続きこの状態を維持して欲しい。

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
特になし	

【調査結果及び評価】

特に利用者からの意見や苦情などはなく、施設の良好な管理運営がなされている。

7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
特になし	

【調査結果及び評価】

特になし

8 その他

コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴い、休館やイベント自粛でのキャンセルによる返金、また、利用者等の減少に伴い利用料金収入が激減しているため、今後の施設運営等の検討とともに、指定管理者が円滑に施設運営ができるよう対応を進めていく必要がある。