

## くまもと県民交流館 指定管理者 令和2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	90,610,000円（令和2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	%	30.8%	R1実績値：60.4%
会議室等利用人数	人	77,400人	R1実績値：296,892人
パレアルーム利用人数	人	4,082人	R1実績値：11,732人
情報ライブラリー利用人数	人	6,747人	R1実績値：18,630人

## 【点検・調査結果及び評価】

新型コロナウイルス感染症の影響により、全ての指標において昨年度までの実績から大幅に減少（新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、目標値は未設定）。

平成31年度の熊本市中央公民館のリニューアルオープン、熊本城ホールの開業などの影響も受けているが、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・連携を図る必要がある。

## 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る。

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	29人	NPO法人設立についての説明会
書類作成法セミナー	R3. 2. 27 14:00～17:00	2人	NPO法人の各種手続き・会計セミナー
出前講座「個別説明会」	年3回	1人	個別相談会
出前講座「やわらかい頭」	R2. 12. 15 13:30～15:00	12人	発想力に関する講座
出前講座「組織に生かすコーチング」	R3. 2. 8 13:30～15:00	6人	コーチングに関する講座
スキルアップセミナー「ゼロからのZoom」	R2. 8. 26 18:30～20:30	7人	Zoomの活用に関するセミナー
スキルアップセミナー「初めての動画編集 YouTube」	R2. 11. 7 13:30～16:00	14人	動画編集に関するセミナー
課題解決&スキルアップセミナー「コロナ禍における広報戦略」	R2. 10. 16 18:30～20:00	11人	広報戦略に関するセミナー
パレアまつり2021「私が実践する”健康の秘訣”」セミナーオンライン配信	R3. 2. 21 13:30～16:30	24人	健康に関するセミナー
課題解決&スキルアップセミナー（パレアまつり2021オンライン講演会「地方都市における持続可能な組織運営とは？」）	R3. 2. 24 14:00～15:00	40人	資金調達や人材の活用等に関するセミナー
NボラC a f e	R3. 3. 27 14:00～16:00	3人	NPO法人等との交流
オンライン講座の基本のキ	R2. 7. 29 14:00～16:00	20人	オンラインに関する講座
災害に強い地域づくり～男女共同参画の視点による防災講師養成講座	R2. 8. 29 10:00～15:30	17人	地域防災に関する講座
男女共同参画の視点で考える防災対策「今、私たちにできること」	R2. 9. 5 10:00～11:30	29人	防災対策に関する講演会
熊本地震から学ぶ～自治体女性職員に起こった現実とこれから必要なこと	R2. 9. 11 14:00～16:00	14人	熊本地震に関する講演会
特定非営利活動法人全国女性会館協議会 第64回全国大会in熊本	R2. 11. 25 10:00～15:40	142人	男女共同参画に関する基調講演、分科会等
宇宙の謎を解き明かす数学と物理	R2. 9. 30 14:00～15:30	動画視聴回数 290回	天文学に関する講座のオンライン配信
利休正統の茶の湯「肥後古流」	R2. 10. 8 10:00～11:30	動画視聴回数 544回	武家茶道に関する講座のオンライン配信
熊本の弥生時代～地域の特性と弥生文化の特性～	R2. 12. 11 10:00～11:30	動画視聴回数 282回	県内の遺跡に関する講座のオンライン配信
小西行長と宇土城	R3. 2. 3 14:00～15:30	動画視聴回数 294回	小西行長に関する講座のオンライン配信
伝える力！～“いま”だからこそ必要な7つの実践ノウハウ～	R3. 2. 10 14:00～15:30	動画視聴回数 125回	コミュニケーションに関する講座のオンライン配信

オンライン元年！映像配信スキルアップ講座	R3. 2. 19 13:30～15:30	動画視聴回数 143回	動画配信スキルに関する講座のオンライン配信
広報コースはじめてのボイストレーニング～疾病退散！ストレス解消！明るくいいき元気な声で一生青春～	R3. 3. 4 14:00～15:30	動画視聴回数 334回	発声方法に関する講座のオンライン配信
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 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、新型コロナウイルス感染症の影響により一部中止したのもあったが、オンライン配信を活用するなど概ね良好に実施されている。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		前年度計	
	年計	前年度計	年計	前年度計
会議室 1	開館日数	329	350	94.00%
	利用日数	213	292	72.95%
	利用率	64.7%	83.4%	77.58%
	稼働率	37.8%	61.4%	61.56%
会議室 2	入場者数	12,686	45,493	27.89%
	利用日数	225	322	69.88%
	利用率	68.4%	92.0%	74.35%
	稼働率	40.5%	66.3%	61.09%
会議室 3	入場者数	4,970	15,666	31.72%
	利用日数	217	303	71.62%
	利用率	66.0%	86.6%	76.21%
	稼働率	36.7%	62.8%	58.44%
会議室 4	入場者数	4,455	16,035	27.78%
	利用日数	154	262	58.78%
	利用率	46.8%	74.9%	62.48%
	稼働率	25.9%	46.6%	55.58%
会議室 5	入場者数	3,194	10,369	30.80%
	利用日数	239	332	71.99%
	利用率	72.6%	94.9%	76.50%
	稼働率	42.1%	80.4%	52.36%
会議室 6	入場者数	1,974	5,571	35.43%
	利用日数	269	331	81.27%
	利用率	81.8%	94.6%	86.47%
	稼働率	53.9%	77.2%	69.82%
会議室 7	入場者数	3,798	9,730	39.03%
	利用日数	195	299	65.22%
	利用率	59.3%	85.4%	69.44%
	稼働率	33.1%	56.5%	58.58%
会議室 8	入場者数	4,928	19,357	25.46%
	利用日数	172	278	61.87%
	利用率	52.3%	79.4%	65.87%
	稼働率	31.2%	54.2%	57.56%
会議室 9	入場者数	4,734	15,261	31.02%
	利用日数	253	324	78.09%
	利用率	76.9%	92.6%	83.05%
	稼働率	49.1%	67.9%	72.31%
パレオホール	入場者数	4,793	11,617	41.26%
	利用日数	171	290	58.97%
	利用率	52.0%	82.9%	62.73%
	稼働率	33.5%	60.8%	55.10%
音楽室 1	入場者数	27,651	102,241	27.04%
	利用日数	20	275	7.27%
	利用率	6.1%	78.6%	7.76%
	稼働率	2.9%	47.4%	6.12%
	入場者数	381	8,082	4.71%

音楽室 2	利用日数	46	332	13.86%
	利用率	14.0%	94.9%	14.75%
	稼働率	7.3%	64.6%	11.30%
	入場者数	192	3,621	5.30%
和室	利用日数	137	155	88.39%
	利用率	41.6%	44.3%	93.91%
	稼働率	19.4%	25.1%	77.29%
	入場者数	2,804	8,415	33.32%
多目的スタジオ	利用日数	109	341	31.96%
	利用率	33.1%	97.4%	33.98%
	稼働率	17.0%	74.5%	22.82%
	入場者数	840	5,434	15.46%

【点検・調査結果及び評価】

平成31年度の熊本市中央公民館のリニューアルオープン、熊本城ホールの開業、新型コロナウイルス感染症等の影響もあり、全ての指標において昨年度を大きく下回った。コロナ禍においても県民から安心して利用してもらえるような取り組みが必要となる。

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		28,420,595
指定管理料	R2.4~R3.3 ※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う指定管理料の事業継続支援分(40,118,000円)を含む	90,610,000
その他	印刷カード・FAX・ロッカー・コピー・事業収入他	612,921
合 計		119,643,516
	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)	68,790,549
光熱水費	電気、ガス、水道	12,383,907
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	18,962,879
事業費	広告宣伝費、通信運搬費、自主事業費ほか	19,660,666
合計		119,798,001

【点検・調査結果及び評価】

新型コロナウイルス感染症の影響による利用料金収入の減少により、事業継続支援として指定管理料が増額。

また、くまもと県民交流館は開設後19年が経過し、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を要するため、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2年8月2日～8月30日 令和3年3月3日～3月8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：198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	%						
		18	8	16	7										
		40代				50代									
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%						
		28	13	45	21										
		60代				70代～									
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%						
	51	24	59	27											
	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	%						
		10	5	37	18	47	24								
		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	%		
	46	23	23	12	30	15	6	3							
	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	%		
		11	5	7	3	6	2	14	6	19	8	10	4		
		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	%		
10		4	6	2	12	5	7	3	2	1	5	2			
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	%				
6	2	7	3	1	1	62	25	54	22	5	2				

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	102	62	46	28	17	10	0	0	0	0	-	-	
パレアルーム	81	60	40	30	13	10	0	0	0	0	-	-		
情報ライブラリー	66	57	39	34	10	9	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	89	48	82	44	15	8	0	0	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	%	回答数	%				
		25	10	101	41	7	3						
		値段		交通アクセス		その他							
		回答数	%	回答数	%	回答数	%						
		22	9	70	28	22	9						

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	%						
		71	34	25	12	21	10						
		西区		東区		熊本県内		熊本県外					
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%		
26	13	39	19	20	10	4	2						

## ⑥パレアへの意見

<p>利用者からの意見等</p>	<p>(サービス)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室の各部屋に除菌ハンドスプレーを設置してほしい（毎回持参しているため）。</li> <li>・感染対策が適切で安心して使用できました。</li> <li>・コロナで換気をしているのでエアコンが効かず暑かったです。</li> <li>・多目的スタジオが使えるようにお願いします。</li> <li>・職員の対応がとてもよかった。</li> <li>・今回はネットワークに関しまして色々相談に丁寧にご対応いただきありがとうございました。</li> <li>・プロジェクターや共用パソコンがあればなお良いです。とにかく寒かったです。暖房が効かなかったのは問題。</li> <li>・会議室4についてコンセントが少し少ないように感じます。机が非常に重いです。</li> <li>・花や植物が活けられているのは、嬉しくホッとします。</li> <li>・会議室の鍵の受け渡し時間がもう少し早めにしていただくと助かります。</li> </ul>
	<p>(パレアルーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内の打合せ場所の公共施設として交通アクセスが良くて便利です。</li> <li>・ゆったりとしているのでゆっくり話し合いができ、席も離れているのでコロナでも安心して利用できました。</li> <li>・会議室として重宝しています。</li> <li>・NPO法人立ち上げ準備など、貴重なスペースと時間の方有難く頂戴しております。感謝です。</li> </ul>
<p>利用者からの意見等</p>	<p>(情報ライブラリー)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員研修でDVDを借用し有意義な研修になりました。ありがとうございました。</li> <li>・産経新聞をとってもらいたい。</li> <li>・新型コロナ対応で席数が減らしているのを早く解除になることを望みます。向かい合わせで2m離れているので良いのではとも思います。</li> <li>・この時期に開いている図書室はともありがたいです。</li> <li>・パソコンがもう一台使えるとうれしいです。</li> <li>・本が好きなので、情報ライブラリーをよく利用しています。女性関係の本や、漫画等も充実していて助かります。図書館が広すぎると、どこに何があるか分かりづらいので、ちょうどよいスペースで新しく綺麗な本が読めるのが良いなあと思います。バスで異動するので交通アクセスが便利なのも、よく利用する理由の一つです。</li> <li>・いつも行きやすいのが、うれしいです。</li> <li>・良くその時に応じた本（情報ライブラリー）を置いて下さり、私の今を助けてもらってます。これからもよろしくお願いします。</li> <li>・ここに来ると、いつもほっとします。</li> <li>・便利なのでよく利用しています。新刊が増えるといいなと思っています。特に話題の本（小説等）。</li> <li>・ながく利用させていただいていますが、以前に比べて、ずっと気持ちよく過ごさせてもらっています。おだやかで、明るく、親切で、ありがたいです。知らない人に教えてあげたりしています。</li> <li>・出来ればパソコンの台数を増やして欲しい。</li> <li>・本を借りるのにカード方式になったら便利だと思います。</li> <li>・利用は情報ライブラリーのみです。図書、新聞等の閲覧とインターネットの利用が目的です。スタッフの対応もよく、館内は清潔でコロナ対策もよくできていて、安心して利用出来、感謝しております。</li> </ul> <p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て支援のイベント多いが介護支援のイベントあれば。</li> </ul>
<p><b>【調査結果及び評価】</b>          利用者からの要望等に関しては、対応可能なものは改善している。全体的に利用者から高い評価を受けている。</p>	

## 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	
<b>【調査結果及び評価】</b> 特に利用者からの意見や苦情などはなく、施設の良い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	
<b>【調査結果及び評価】</b> —	

## 8 その他

新型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減少しているため、今後の施設運営等の検討を進めていく必要がある。
--