

くまもと県民交流館 指定管理者 平成28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

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25年4月1日～平成30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1～8、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	18,874,286円	

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	60%	68.70%	前年度：62.8% (+5.9%)
会議室等利用人数	340,000人	312,567人	前年度：305,983人 (+6,584人)
パレアルーム利用人数	15,000人	14,903人	前年度：16,361人 (△1,458人)
情報ライブラリー利用人数	19,000人	19,183人	前年度：20,531人 (△1,348人)
【点検・調査結果及び評価】 会議室等稼働率及び情報ライブラリー利用人数については目標値を達成している。パレアルーム利用人数が減少しているのは、平成28年熊本地震の影響によりパレアルームを利用するNPO法人等が少なくなったことが要因と思われる。 全体的には、概ね目標を達成しているものと思われる。			

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5回	57人	NPO法人設立についての説明、必要書類の作成方法
NPO法人会計セミナー	年2回	8人	NPO法人の会計について
そのままの自分で不安と向き合う ころの講座	H28. 6. 25	17人	熊本地震後のセルフケア等を学ぶ
NPO法人書類作成法セミナー	H28. 11. 16	2人	NPO法人の各種手続に係る書類作成法セミナー
広報力UPセミナー	H28. 6. 26	12人	自らの団体を知ってもらうための伝え方セミナー
やさしいセルフハンドケア講座	H28. 7. 30	23人	自分でできるストレス解消法や癒し効果を学ぶ
N・ボラcafé 団体交流会	年1回	21人	NPOやボランティア団体等の交流会
らくらくリズム体操～マイナス5歳をめざす～	H28. 9. 10	27人	健康で元気な毎日が過ごせるよう家庭でできる簡単体操を学ぶ
女性のためのプチ起業支援セミナー	年2回	46人	起業を考える女性への「初めの一歩セミナー」及び「成功を目指すためのセミナー」
NPO法人事務手続セミナー	H28. 11. 30	6人	NPO法人に必要な事務処理について学ぶ
N・ボラcafé 団体交流会	H28. 12. 6	14人	NPOやボランティア団体等の交流会
終活セミナー	年2回	66人	自分・親の終活、何をどのように進めるかなどを学ぶ
資金調達力セミナー（基礎編）	H29. 2. 13	21人	補助金・助成金の種類や申請ポイント及び申請方法を学ぶ
パレアマツリ	H29. 3. 4～ H29. 3. 5	延べ1,500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29団体）
資金調達力セミナー（応用編）	H29. 3. 14	11人	補助金以外の資金及び公募側の立場に立った申請方法を学ぶ

【点検・調査結果及び評価】

NPO法人への支援を中心とした自主事業を開催しており、おおむね良好と思われる。今後も引き続きNPO法人への支援に関する事業を行うほか、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。

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要。

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数		336	350
会議室 1	利用日数	314	326	96.3%
	利用率	93.50%	93.10%	100.4%
	稼働率	72.50%	67.30%	107.7%
	入場者数	54,769	48,625	112.6%
会議室 2	利用日数	326	340	95.9%
	利用率	97.00%	97.10%	99.9%
	稼働率	76.70%	70.80%	108.3%
	入場者数	17,113	17,052	100.4%
会議室 3	利用日数	315	328	96.0%
	利用率	93.80%	93.70%	100.1%
	稼働率	75.30%	67.60%	111.4%
	入場者数	18,900	17,664	107.0%
会議室 4	利用日数	285	278	102.5%
	利用率	84.80%	79.40%	106.8%
	稼働率	52.40%	46.00%	113.9%
	入場者数	11,984	10,172	117.8%
会議室 5	利用日数	329	348	94.5%
	利用率	97.90%	99.40%	98.5%
	稼働率	86.20%	80.40%	107.2%
	入場者数	5,917	5,836	101.4%
会議室 6	利用日数	332	342	97.1%
	利用率	98.80%	97.70%	101.1%
	稼働率	82.30%	77.90%	105.7%
	入場者数	10,935	11,406	95.9%
会議室 7	利用日数	317	330	96.1%
	利用率	94.30%	94.30%	100.0%
	稼働率	66.50%	66.20%	100.5%
	入場者数	25,389	24,043	105.6%
会議室 8	利用日数	313	323	96.9%
	利用率	93.20%	92.30%	101.0%
	稼働率	66.50%	61.60%	108.0%
	入場者数	20,129	18,533	108.6%
パレアホール	利用日数	261	299	87.3%
	利用率	94.90%	85.40%	111.1%
	稼働率	76.10%	62.30%	122.2%
	入場者数	114,659	119,225	96.2%
音楽室 1	利用日数	249	334	74.6%
	利用率	90.50%	95.40%	94.9%
	稼働率	61.20%	61.00%	100.3%
	入場者数	12,690	13,531	93.8%
音楽室 2	利用日数	257	323	79.6%
	利用率	93.50%	92.30%	101.3%
	稼働率	64.50%	62.30%	103.5%
	入場者数	3,750	4,055	92.5%
和室	利用日数	178	173	102.9%
	利用率	53.00%	49.40%	107.3%
	稼働率	33.20%	25.60%	129.7%
	入場者数	9,740	7,403	131.6%
多目的スタジオ	利用日数	328	336	97.6%
	利用率	97.60%	96.00%	101.7%
	稼働率	79.00%	68.10%	116.0%
	入場者数	6,592	8,438	78.1%

【点検・調査結果及び評価】

平成28年熊本地震の影響により休館を余儀なくされた期間もあったが、近傍同種施設の復旧が進んでいないことの影響からか、全体的な稼働率は高くなっている。今後は、稼働率が50%を下回っている和室の稼働率をどのようにして上げていくかが課題である。

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	H28.4～H29.3 (H28熊本地震による返還金を差引)	64,682,475
指定管理料		18,874,286
その他	印刷代、コピー代ほか	1,135,464
合 計		84,692,225
	収入未済額	0
	うち利用料金収入分	0

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)	37,801,670
施設管理費	光熱水費、清掃・警備等、設備等保守点検費、施設維持修繕費	33,617,383
事務局費	印刷費、消耗品費、通信運搬費、自主事業費ほか	10,098,587
合計		81,517,640

【点検・調査結果及び評価】

くまもと県民交流館は開設後13年が経過し、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、当初から計画的な維持修繕費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	平成28年8月1日～8月23日、平成28年12月1日～12月20日											
	調査方法	利用者へのアンケート用紙の直接配布											
	調査対象数	回収枚数：162枚(※複数回答、未回答を含む)											
調査結果	利用者年代	～20代		30代				40代					
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		10	5	24	12	33	16						
		50代		60代				70代					
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		38	18	50	24	52	25						
	利用頻度	年1～3回程度		月1回程度				月2,3回程度					
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		42	27	22	14	30	19						
		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	%				
		16	10	29	18	18	11						
	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	%
		13	5.9	9	4.1	13	5.9	11	5	13	5.9	6	2.7
		会議室7	会議室8	パレアホール	音楽室1	音楽室2	和室						
回答数		%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	
5		2.3	4	1.8	5	2.3	6	2.7	11	5	3	1.4	
多目的室	こども室	パレアルーム	情報ライブラリー	アクシア	ロビー等								
回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%		
13	5.9	1	0.5	38	17	58	27	4	1.8	6	2.7		

②接客対応について

調査実施内容	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	%
調査結果	総合受付	97	72	32	24	5	4	0	0	0	0	—	—
	パレアルーム	59	63	28	30	6	6	0	0	0	0	—	—
	情報ライブラリー	67	67	27	27	6	6	0	0	0	0	—	—

③管理状況について（清掃状況、館内案内など）

調査実施内容	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	%
調査結果	管理状況	78	50	69	45	8	5	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	%
		18	9	75	36	7	3
		値段		交通アクセス		その他	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
16	8	71	34	19	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	%		
		36	21	43	25	17	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	%
20	11	26	15	17	10	16	9		

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"> ・受付の方々がとても気持ちよく、また利用させていただきたいと思いました。 ・会議室の申込みが（現在のところ）多いこともあり、希望どおりに確保できないのが困りますが、仕方ありません。（皆さん、そうですから） ・多目的に使われていて、県外から来ても楽しめる。 ・いつも利用させていただいております。印刷や大型プリンターは大変ありがたいです。 ・パレアルームは、予約なしで、無料で使用させていただきまして、有難く思っています。 ・パレアルームは、少人数で利用させていただいているボランティアとしては、大変助かっています。 ・皆さんの暖かい対応がとても安らかな気持ちにされましたありがとうございます。復興応援しています！ ・いつもゆっくり読書したり、休んだり、ありがたく利用させていただいております。 ・以前のカチカチで、かたぐるしかった感じがなくなってから気持ちよく利用できています。 ・このような自由に使える場所があるのは、老人にとって極めて有難い。 ・丸テーブルで、みんなの顔が見られて、意見も言いやすい方々からの集まりで、地域的にも都合がいい。個室なので会話の声も遠慮せずに済むので楽しく勉強ができました。（会議室5） ・駐車場がないので少々不便。常に19時まで開いているので勤め人には助かる。 ・打合せの場所としてとても役に立っています。ありがとうございます。 ・皆さん感じが良くて、気持ちよく利用させていただいています。 ・貸出しの際、県立or市立図書館のカードが使えるようになればいい。 ・いろんな著名人の方々の講演会を増やしてほしい。 ・パソコンの台数をあと1、2台増やしてほしい。 ・いい場で落ち着ける所なので、また来たい。 <p><施設・設備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・見晴らしが最高。 ・廊下を机などの移動で押していかれる時、大きなガラガラ音が気になりました。 ・くずカゴ、ゴミ箱を置いてほしい。 ・ロビーにもエアコンがあると良いと思った。
-----------	--

【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ほしい。

※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	—
【調査結果及び評価】 特になし	

8 その他

くまもと県民交流館は、競合する類似の施設が多い中、多くの県民に利用されている。今後は、県や指定管理者において、更なる拠点性を高めるための取組や工夫を行っていく必要がある。