

くまもと県民交流館 指定管理者 平成29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

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	

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%	71.90%	前年度：68.7% (+3.2%)
会議室等利用人数	340,000人	346,854人	前年度：312,567人 (+34,287人)
パレアルーム利用人数	16,000人	15,814人	前年度：14,903人 (+911人)
情報ライブラリー利用人数	19,000人	19,627人	前年度：19,183人 (+444人)
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>会議室等稼働率、会議室等利用人数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は、わずかに目標を下回っているが、昨年度よりも増加している。</p> <p>全体的には、概ね目標を達成しており良好と思われる。</p>			

2 管理業務実施状況

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
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>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。</p>		

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6回	60人	NPO法人設立についての説明、必要書類の作成方法
NPO法人書類作成法セミナー	年2回	8人	NPO法人の各種手続に係る書類作成法セミナー
熊本の地名と歴史を探る ～熊本城と坪井川沿岸の地名～	H29.5.21	40人	街の地名の由来や史跡の歴史を学ぶ
NPOのための組織に効くコミュニケーション	H29.6.24	28人	NPO法人のための組織内におけるよりよい人間関係のあり方について学ぶ
ロビルディング選手権 in熊本 for kids	H29.8.5	40人	老若男女が楽しめるスポーツの体験
高見憲子の笑文字 おもてなしの笑文字編	H29.9.2	28人	笑文字の練習
NPO法人会計セミナー	年2回	12人	NPO法人の会計について
音楽療法で健康を考える～音楽の力をあなたに～	H29.10.4	28人	音楽療法で健康を考える
N・ボラcafé交流会	H29.10.19	35人	NPOやボランティア団体等の交流会
女性のためのプチ起業支援セミナー	年3回	59人	起業を考える女性への成功を目指すためのセミナー
資金調達カステップアップセミナー	H29.12.12	15人	補助金・助成金の種類や申請の仕方、情報収集の方法等を学ぶ
パレアマツリ	H30.2.3～ H30.2.4	延べ1,600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27団体）
<p>【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。</p>			

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	349	336
会議室 1	利用日数	339	314	108.0%
	利用率	97.10%	93.50%	103.9%
	稼働率	76.60%	72.50%	105.7%
	入場者数	56,184	54,769	102.6%
会議室 2	利用日数	343	326	105.2%
	利用率	98.30%	97.00%	101.3%
	稼働率	84.70%	76.70%	110.4%
	入場者数	21,227	17,113	124.0%
会議室 3	利用日数	343	315	108.9%
	利用率	98.30%	93.80%	104.8%
	稼働率	81.80%	75.30%	108.6%
	入場者数	21,237	18,900	112.4%
会議室 4	利用日数	317	285	111.2%
	利用率	90.80%	84.80%	107.1%
	稼働率	63.10%	52.40%	120.4%
	入場者数	15,180	11,984	126.7%
会議室 5	利用日数	346	329	105.2%
	利用率	99.10%	97.90%	101.2%
	稼働率	86.70%	86.20%	100.6%
	入場者数	6,685	5,917	113.0%
会議室 6	利用日数	344	332	103.6%
	利用率	98.60%	98.80%	99.8%
	稼働率	84.00%	82.30%	102.1%
	入場者数	11,368	10,935	104.0%
会議室 7	利用日数	337	317	106.3%
	利用率	96.60%	94.30%	102.4%
	稼働率	74.40%	66.50%	111.9%
	入場者数	24,374	25,389	96.0%
会議室 8	利用日数	325	313	103.8%
	利用率	93.10%	93.20%	99.9%
	稼働率	68.50%	66.50%	103.0%
	入場者数	21,243	20,129	105.5%
パレアホール	利用日数	331	261	126.8%
	利用率	94.80%	94.90%	99.9%
	稼働率	73.80%	76.10%	97.0%
	入場者数	133,975	114,659	116.9%
音楽室 1	利用日数	314	249	126.1%
	利用率	90.00%	90.50%	99.5%
	稼働率	61.20%	61.20%	100.0%
	入場者数	13,638	12,690	107.5%
音楽室 2	利用日数	333	257	129.6%
	利用率	95.40%	93.50%	102.0%
	稼働率	69.10%	64.50%	107.1%
	入場者数	4,198	3,750	112.0%
和室	利用日数	178	178	100.0%
	利用率	51.00%	53.00%	96.2%
	稼働率	31.80%	33.20%	95.8%
	入場者数	10,557	9,740	108.4%
多目的スタジオ	利用日数	342	328	104.3%
	利用率	98.00%	97.60%	100.4%
	稼働率	78.60%	79.00%	99.5%
	入場者数	6,988	6,592	106.0%

#### 【点検・調査結果及び評価】

平成28年熊本地震の影響により、近傍同種施設の復旧が遅れたことの影響からか、全体的に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

収 入		
項目	内 訳	金額(円)
利用料金収入	H29.4～H30.3	80,037,800
指定管理料		18,874,286
その他	印刷代、コピー代ほか	1,487,214
合 計		100,399,300
	収入未済額	0
	うち利用料金収入分	0

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)	39,121,867
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	36,416,745
事務局費	印刷費、消耗品費、通信運搬費、自主事業費ほか	9,239,709
合計		84,778,321

【点検・調査結果及び評価】  
くまもと県民交流館は開設後14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 パレアの利用状況

調査実施内容	調査年月日	平成29年8月1日～8月20日、平成30年1月9日～1月21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：178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	%				
		11	5	13	6	32	15						
		50代		60代				70代					
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		40	19	57	27	59	28						
	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	%				
		34	19	38	21	38	21						
		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	%				
		24	13	33	19	11	6						
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	%	
	14	5	10	4	12	5	10	4	12	5	10	4	
	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	%	
	9	3	5	2	9	3	7	3	7	3	4	2	
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	1	0	66	25	61	23	4	2	8	3		

#### 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	99	66	45	30	6	4	0	0	0	0	-	-
	パレアルーム	68	61	34	31	9	8	0	0	0	0	-	-
	情報ライブラリー	62	62	28	28	10	10	0	0	0	0	-	-

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	85	49	83	47	7	4	0	0	0	0	-	-

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	%
		15	7	84	37	10	4
		値段		交通アクセス		その他	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
22	10	78	34	18	8		

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	%		
		68	38	21	12	9	5		
		西区		東区		熊本県内		熊本県外	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
22	12	30	17	22	12	8	4		

パレアへの意見

利用者からの意見等	<p>&lt;サービス&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベータをおりた時、帰る時、いつも受付の方が明るい笑顔であいさつされるのでうれしく思っています。</li> <li>・夕方閉まる時、エレベータに乗る際、総合受付の方がいつも挨拶していただけるのはうれしく思っています。</li> <li>・いつもお世話になっています。TEL対応など、いつも丁寧な対応をしていただいています。</li> <li>・荷物の預かり等、ご対応いただき、ありがとうございます。</li> <li>・パレアルームの利用が無料なので、予算の少ない会としては重宝しています。</li> <li>・街の中心街にこのような施設がある事はすばらしい。</li> <li>・いつもお世話になります。静かでとても良い。スタッフの方全員の気配り良い。（パレアルーム）</li> <li>・少人数の打合せに、便利で嬉しいです。（パレアルーム）</li> <li>・市民活動のために、本当に大切な場所です。ありがとうございます。今年もよろしく願いいたします。</li> <li>・いつもありがとうございます。ほぼ毎日仕事帰りにパソコンと新聞チェックをさせていただいています。とても助かっています。これからも利用させていただきたく思っていますので、よろしく願いします。スタッフ皆様のご対応もとても良いと思っています。よく7時前ギリギリにエレベータで帰るのですが、いつも総合受付の方々もお声掛けださって、私も挨拶をかわせるのは心地よいと感じています。</li> <li>・他の図書館、施設などに比べてよく利用しています。静かに落ち着いて図書を読んだり、インターネットの利用ができるので、大変気に気にしています。これからもよろしく願いします。</li> <li>・こんなに良い図書館があるとは知りませんでした。今後利用させていただきます。</li> <li>・図書室は本の種類が多く、新しい本も多く、週に1～2回来ます。</li> <li>・声掛け笑顔が素敵です。</li> <li>・わからない事を尋ねた時など、気持ちよく調べて教えてくださいますから、うれしいです。</li> <li>・感じの良さは他の図書館と全然ちがいます。地理的にはほかに近い方があるけど、だんぜんこちらに来たくて来たいです。</li> <li>・皆さん、人当たりが良くて、静かで、本も新聞も大いに利用させていただいています。ありがたいです。</li> </ul>
-----------	---

- <施設・設備>
- ・冷房がよく効いて寒いほどでした。(パレアルーム)
  - ・暖房が利きすぎかな?(パレアルーム 1/10)
  - ・熊本無料wi-fiの初期設定の仕方を簡単にしてほしい。
  - ・9Fの手洗い所にも、手を乾かす装置が欲しい。
- <館内環境>
- ・植物が増えて、気持ちいいです。

【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。