

くまもと県民交流館 指定管理者 平成30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	48,398,000円(平成30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%	65.5%	
会議室等利用人数	340,000人	324,760人	前年度:348,795人 (-24,035人)
パレアルーム利用人数	16,000人	14,634人	前年度:15,814人 (-1,180人)
情報ライブラリー利用人数	19,000人	20,315人	前年度:19,627人 (+688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年の特定非営利活動促進法改正に伴い増えた相談件数が元に戻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8回	62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法人の各種手続き書類の作成方法
NPO法人会計セミナー	年2回	23人	NPO法人の事業報告書の作り方

広報セミナー	H30.7.28	7人	自法人の強みについて考える
防災セミナー	H30.8.8	6人	防災ワークショップ
N・ボラCafe	年2回	39人	NPOやボランティア団体等の交流会
後継者セミナー	H30.11.6	8人	後継者問題について
資金調達セミナー	H30.11.20	8人	補助金・助成金活用事例の紹介
パレアまつり2019	H31.2.2～ H31.2.3	1,224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26団体)
事務手続きセミナー	H31.3.9	15人	法人運営、各種手続きについて
市町村男女共同参画啓発事業担当者勉強会	年5回	66人	各市町村の担当者との情報共有や意見交換等
男女共同参画inパレア ワークショップ上映会	年3回	78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
熊本地震の教訓を未来につなぐ	H30.8.8	40人	男女共同参画の視点をふまえた、防災、災害対応に関する講話
男女共同参画の視点の防災研修	H30.11.13～ H30.11.14	608人	男女共同参画の視点からみた防災についての研修
長洲町男女共同参画講演会	H31.2.4	75人	熊本地震の体験をふまえた、男女共同参画の視点による防災に関する講話
一步踏み出すために！好感度を上げる大人メイク講座	H31.2.9	21人	男女共同参画に関する話、講義、メイク実践
ジュニアフォトグラファーズ2018	H30.8.29	29人	一眼レフカメラを使用し自然と触れ合いながら写真撮影を体験
介護が必要になった時、何処で、どのように暮らすのか	H30.10.3	33人	介護が必要になった時に備えて
お茶で”おもてなし”第1回	H30.10.17	16人	おもてなしの心得
お茶で”おもてなし”第2回	H30.11.14	18人	コーヒーの淹れ方についての講義と実技
お茶で”おもてなし”第3回	H30.11.28	13人	お茶(緑茶、紅茶)の淹れ方についての講義と実技
おもてなしコース・実践編①	H30.12.19	5人	おもてなしサロンの準備とコーヒー等の淹れ方の復習
おもてなしコース・実践編②	H30.12.21	8人	おもてなしサロンの開催
あふれる情報を読み解く	H31.1.22	50人	新聞、テレビ、週刊誌、SNS事実とは何か
広報コース①	H31.1.29	18人	企画から編集まで
広報コース②	H31.2.19	15人	伝えたいことの形を整える

【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の実施は、県の要求水準を満たしており、概ね良好と思われる。

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。

※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	349
会議室1	利用可能日数		323	95.28%
	利用日数	92.60%	97.10%	95.37%
	利用率	69.60%	76.60%	90.86%
	入場者数	53,824	56,184	95.80%

会議室2	利用可能日数	336	343	97.96%
	利用日数	96.30%	98.30%	97.97%
	利用率	74.10%	84.70%	87.49%
	入場者数	17,453	21,227	82.22%
会議室3	利用可能日数	326	343	95.04%
	利用日数	93.40%	98.30%	95.02%
	利用率	68.20%	81.80%	83.37%
	入場者数	16,276	21,237	76.64%
会議室4	利用可能日数	292	317	92.11%
	利用日数	83.70%	90.80%	92.18%
	利用率	55.00%	63.10%	87.16%
	入場者数	13,113	15,180	86.38%
会議室5	利用可能日数	343	346	99.13%
	利用日数	98.30%	99.10%	99.19%
	利用率	80.20%	86.70%	92.50%
	入場者数	5,997	6,685	89.71%
会議室6	利用可能日数	340	344	98.84%
	利用日数	97.40%	98.60%	98.78%
	利用率	82.90%	84.00%	98.69%
	入場者数	10,574	11,368	93.02%
会議室7	利用可能日数	322	337	95.55%
	利用日数	92.30%	96.60%	95.55%
	利用率	65.60%	74.40%	88.17%
	入場者数	24,539	24,374	100.68%
会議室8	利用可能日数	314	325	96.62%
	利用日数	90.00%	93.10%	96.67%
	利用率	60.60%	68.50%	88.47%
	入場者数	17,348	21,243	81.66%
会議室9	利用可能日数	313	-	-
	利用日数	89.70%	-	-
	利用率	64.50%	-	-
	入場者数	10,343	-	-
パレアホール	利用可能日数	306	331	92.45%
	利用日数	87.70%	94.80%	92.51%
	利用率	65.50%	73.80%	88.75%
	入場者数	122,219	133,975	91.23%
音楽室1	利用可能日数	308	314	98.09%
	利用日数	88.30%	90.00%	98.11%
	利用率	57.20%	61.20%	93.46%
	入場者数	10,901	13,638	79.93%
音楽室2	利用可能日数	324	333	97.30%
	利用日数	92.80%	95.40%	97.27%
	利用率	66.00%	69.10%	95.51%
	入場者数	3,815	4,198	90.88%
和室	利用可能日数	186	178	104.49%
	利用日数	53.30%	51.00%	104.51%
	利用率	28.90%	31.80%	90.88%
	入場者数	10,210	10,557	96.71%
多目的スタジオ	利用可能日数	340	342	99.42%
	利用日数	97.40%	98.00%	99.39%
	利用率	79.30%	78.60%	100.89%
	入場者数	6,675	6,988	95.52%

【点検・調査結果及び評価】

熊本地震で被災した近傍類似施設の復旧が進み、昨年度より稼働率は低くなったものの、地震前の水準は上回っており、概ね順調に推移している。引き続き、和室の稼働率向上が課題である。

※施設入場料や使用料が無料等により、入場(利用者)数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

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		71,934,905
指定管理料	H30.4～H31.3	48,398,000
その他	印刷カード・FAX・ロッカー・コピー・事業収入他	2,764,032
合 計		123,096,937
	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)	67,846,844
光熱水費		20,563,004
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	17,660,776
事業費	広告宣伝費、通信運搬費、自主事業費ほか	17,619,909
合計		123,690,533

【点検・調査結果及び評価】

くまもと県民交流館は開設後17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	平成30年9月1日～9月14日、平成31年1月28日～2月11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:220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	%				
		12	4	117	37	45	14						
		50代		60代				70代～					
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		51	16	49	15	43	14						
	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	%				
		66	33	40	20	44	22						
		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	%				
		13	6	21	11	16	8						
	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	%		
		13	5	18	7	8	3	9	4	14	6	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	%			
12		5	8	3	13	5	10	4	4	1	8	3	
和室		多目的室		子ども室		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	1	10	4	0	0	60	24	43	17	10	4		

②接客対応について

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	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
調査分野	総合受付	104	61	53	31	14	8	0	0	0	0	-	-
	パレアルーム	82	59	49	35	9	6	0	0	0	0	-	-
	情報ライブラリー	72	56	42	33	13	10	1	1	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	87	43	103	51	12	6	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	%
		20	8	103	38	14	5
調査結果	パレアを選んだ理由	値段		交通アクセス		その他	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
		28	10	84	31	21	8

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	%
		76	37	27	13	14	7		
調査結果	利用者の住まい	西区		東区		熊本県内		熊本県外	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
		10	5	30	15	35	17	13	6

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"> ・9時開催の講習会で8時30分頃カギを受け取ったのですがもう少し早く開場したいです。もしくは、係のものだけでも早く入室し、準備しておきたい。 ・椅子の予備があったら良かったです。 ・鍵の受け渡しを15分前にしていただけるとより利便性が向上すると感じます。 ・設備、環境は金額以上の品質大変満足しています。 ・いつも清潔で気持ちいいです。 ・ゴミ箱があると助かります。 ・クーラーが少し効きすぎ。 ・10FにもWi-Fiを設置してほしい。 ・ホワイトボードの清掃が不十分でした。 ・ネットの利用時間を長くしていただきたい。 ・開館から年月がたっているため仕方がないかもしれませんがトイレのにおいと、うす暗さが気になります。 ・カフェがほしい ・大変親切、笑顔で対応してくれて助かります。 ・第6会議室は、眺めも良く気持ちよく使わせていただきました。 ・たまにテーブルが汚れているときがある ・ネット回線が使用できれば助かります。 ・もう少し換気が出来れば(熱がこもって熱い) ・外の雑音が少し気になる。 <p>パレアルーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気持ち良く利用させていただいています。 ・いつもお世話になります。 ・気軽に利用でき助かってます。 <p>情報ライブラリー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パレアで企画される講座も、ここで開催されるイベントは興味をひくもの多くて、また入ってくる本も読んで考えさせられたり気づかされたりして得るものがあります。こちら方面に来るとつい寄ってしまいます。 ・ありがとうございます。 ・年4回発行の四季報を置いてもらえたらと勝手ながらの願望ですが。 ・このスタイルを踏襲して下さい。プリントアウト出来たら最高ですけどね。(yahooなんか) ・コピーできたらいいなあ。 ・パレアにくまもんが来たときに携帯に県の職員さんが写真を撮って下さったのは今でも大切にしています。
-----------	---

- ・ほぼ毎日パソコンを利用させていただいています。その際本があるのをしり楽しく読ませていただいています。
- ・この頃は新刊も充実し同時に複数の本を読んでいてとても楽しく充実した日々をすごしております。ありがとうございます。
- ・今後ともコミックも含めて宜しくお願い致します。
- ・ゆっくりくつろげるスペースがほしい現代美術館3Fみたいに。歩き疲れて休みーできれば寝るところ、他人に迷惑一いびき、私語など複数のリラクゼーションできるソファを備える等の余裕ある思考が行政には必要とも思う。この高齢化社会では外へ出歩きそして長寿を維持し健康保険費用を下げる。前向きの健康施策を期待するものである。
- ・総合受付、ライブラリーお受付の方々迎えて下さる感じで寄りやすいです。
- ・皆さん笑顔で親切でとてもたすかります。
- ・本の貸し出しについて説明不足、接客態度も悪い。
- ・皆さん笑顔で親切でとてもたすかります。
- ・出入りする際にはいつも笑顔のあいさつをしていただけるので頻りに利用するのに抵抗がありません。
- ・いつも楽しみに利用しています。ありがとうございます。
- ・アクセスのよいところで、もったいないサービスを感謝しています。有益有効な施設と思います。
- ・デスクに明かりがあると読むのに便利で助かります。
- ・パソコンの台数を増やして、営業時間を長くして情報ライブラリーのコーナーを全体的に拡大して頂きたい。
- ・市立図書館で30人待ちの人気本がこちらのライブラリーでは1名待ちで借りることができた(これまで数回)のでよかった。
- ・ロビーでは軽音楽のBGMを流せばさらに雰囲気は良くなるのではないのでしょうか。

【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

今年12月に熊本城ホールがグランドオープンするなど、施設を取り巻く環境が厳しさを増すことが予想される中、くまもと県民交流館が有する社会貢献活動、男女共同参画及び生涯学習活動の拠点としての機能を最大限に生かし魅力向上を図りながら、「選ばれる施設」となるよう県と指定管理者で取組や工夫を行っていく必要がある。