

くまもと県民交流館 指定管理者 令和3年度（2021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	77,206,000円（令和3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	— %	35.9%	R1実績値：60.4% R2実績値：30.8%
会議室等利用人数	— 人	97,399人	R1実績値：296,892人 R2実績値：77,400人
パレアルーム利用人数	— 人	2,813人	R1実績値：11,732人 R2実績値：4,082人
情報ライブラリー利用人数	— 人	4,157人	R1実績値：18,630人 R2実績値：6,747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コロナ前（R1実績値）に比べると実績は低くなっているが、会議室等稼働率及び利用人数は前年度実績から改善している（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）。類似施設の開館（熊本市中央公民館のリニューアルオープン、熊本城ホール等）の影響も受けていると推測されるが、今後「選ばれる施設」となるよう指定管理者の一層の創意工夫を期待したい。

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】

清潔かつ快適な施設の提供がなされており、適正な維持管理が行われている。

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
スキルアップセミナー	令和3年4月17日	1人	NPO法人の各種手続きに係る書類作成方法
設立説明会	令和3年7月16日	5人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
設立説明会	令和3年9月19日	4人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
スキルアップセミナー	令和3年9月22日	4人	非営利組織がひろげるSDGs (オンラインZOOM)
出前講座「個別相談会」①	令和3年10月6日	3人	個別相談会・設立説明会 (天草市)
設立説明会	令和3年11月13日	1人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
スキルアップセミナー	令和3年11月20日	10人	はじめてのインスタグラム講座
出前講座「個別相談会」②	令和3年11月29日	0人	個別説明会・設立説明会 (玉名市)
課題解決&スキルアップセミナー①	令和3年12月16日	8人	組織に活かすコミュニケーション基礎
課題解決&スキルアップセミナー②	令和4年1月14日	6人	組織力活性化、チーム作り
設立説明会	令和4年1月22日	12人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
出前講座「個別相談会」③	令和4年1月29日	8人	個別相談会・設立説明会 (八代市)
出前講座「個別相談会」④	令和4年2月16日	13人	個別相談会・設立説明会 (天草市)
N・ボラC a f e① (パレアまつり2022)	令和4年2月26日	2人	書類作成法、個別相談会
パレアまつり2022	令和4年3月5日	45人	基調講演、トークセッション

N・ボラC a f e② (パレアまつり2022)	令和4年3月6日	38人	NPO活動報告会&団体交流会
設立説明会	令和4年3月12日	10人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
出前講座「個別相談会」⑤	令和4年3月23日	12人	学生のためのNPO講座
ZOOMの使い方講座	令和3年5月26日	37人	ZOOMの登録の仕方、使い方講座
パレアチャンネル	令和3年7月3日	74人	マインドアップセミナー ①女性の起業
パレアチャンネル	令和3年10月1日～7日	45人	子連れ離婚の法律相談
スウェーデンのパパたち写真展	令和3年10月16日～31日	-	スウェーデンにおいて、育児休暇をとる父親たちの写真展
パレアチャンネル	令和3年10月17日	14人	マインドアップセミナー ②親子で学ぶ防災と家事
パレアチャンネル	令和3年11月17日、11月20日	185人	講演会「経営戦略としての働き方改革」
パレアチャンネル	令和4年2月26日	58人	マインドアップセミナー ③健康経営って何？SDG s時代の働き方
細川文化を語る	令和3年9月27日	505回	水前寺成趣園築庭から350年！近世細川家五代綱利が伝えるもの
20歳環境活動家が考える地球の今	令和3年10月30日	ライブ配信	世界197国の約束CDPの行動目標について
始動！「マンガ県くまもと」プロジェクト	令和3年11月24日	175回	くまもとのマンガ事情や熊本とマンガの関連を解説
立田山古墳群の時代	令和4年2月3日	263回	なぜ、古墳群は築かれたのか、立地や時代背景を講義
ディリーコーディング	令和4年3月17日	ライブ配信	プログラミングと芸術の更なる可能性、新たな視点・発想力を学ぶ
世界の音、音文化	令和4年3月21日	オンライン	日常の中にある広大な音世界の存在に気づくことを目標
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 新型コロナウイルス感染防止の観点から、対面による講座をオンライン配信等に変更するなど、概ね良好に実施されている。			

### 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	329
会議室 1	利用日数	253	213	118.78%
	利用率	72.5%	64.7%	112.06%
	稼働率	43.3%	37.8%	114.55%
	入場者数	15,159	12,686	119.49%
会議室 2	利用日数	272	225	120.89%
	利用率	77.9%	68.4%	113.89%
	稼働率	45.7%	40.5%	112.84%
	入場者数	6,284	4,970	126.44%
会議室 3	利用日数	239	217	110.14%
	利用率	68.5%	66.0%	103.79%
	稼働率	44.0%	36.7%	119.89%
	入場者数	5,784	4,455	129.83%
会議室 4	利用日数	167	154	108.44%
	利用率	47.9%	46.8%	102.35%
	稼働率	25.8%	25.9%	99.61%
	入場者数	3,615	3,194	113.18%
会議室 5	利用日数	279	239	116.74%
	利用率	79.9%	72.6%	110.06%
	稼働率	46.9%	42.1%	111.40%
	入場者数	2,389	1,974	121.02%
会議室 6	利用日数	279	269	103.72%
	利用率	79.9%	81.8%	97.68%
	稼働率	54.0%	53.9%	100.19%
	入場者数	4,529	3,798	119.25%
会議室 7	利用日数	225	195	115.38%
	利用率	64.5%	59.3%	108.77%
	稼働率	37.2%	33.1%	112.39%
	入場者数	6,318	4,928	128.21%
会議室 8	利用日数	214	172	124.42%
	利用率	61.3%	52.3%	117.21%
	稼働率	35.5%	31.2%	113.78%
	入場者数	5,732	4,734	121.08%
会議室 9	利用日数	281	253	111.07%
	利用率	80.5%	76.9%	104.68%
	稼働率	47.7%	49.1%	97.15%
	入場者数	4,817	4,793	100.50%
パレオホール	利用日数	210	171	122.81%
	利用率	60.2%	52.0%	115.77%
	稼働率	40.2%	33.5%	120.00%
	入場者数	36,417	27,651	131.70%
音楽室 1	利用日数	85	20	425.00%
	利用率	24.4%	6.1%	400.00%
	稼働率	13.1%	2.9%	451.72%
	入場者数	1,199	381	314.70%
音楽室 2	利用日数	115	46	250.00%
	利用率	33.0%	14.0%	235.71%
	稼働率	16.2%	7.3%	221.92%
	入場者数	713	192	371.35%
和室	利用日数	111	137	81.02%
	利用率	31.8%	41.6%	76.44%
	稼働率	18.6%	19.4%	95.88%
	入場者数	2,630	2,804	93.79%
多目的スタジオ	利用日数	232	109	212.84%
	利用率	66.5%	33.1%	200.91%
	稼働率	33.7%	17.0%	198.24%
	入場者数	1,813	840	215.83%

#### 【点検・調査結果及び評価】

新型コロナウイルス感染症による利用制限等によりコロナ前に比べると実績は低くなっているが、前年度実績と比較すると全面的に改善傾向が見られている。指定管理者にて感染防止対策の徹底が図られている点は評価できる。

#### 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		44,345,350
指定管理料	R3.4~R4.3 ※新型コロナウイルス感染症による事業継続支援分(26,714,000円)を含む	77,206,000
その他	印刷カード・FAX・ロッカー・コピー・事業収入他	504,561
合 計		122,055,911
		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)	69,893,144
光熱水費	電気、ガス、水道	13,427,041
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	19,102,205
事業費	広告宣伝費、通信運搬費、自主事業費ほか	17,923,172
合計		120,345,562

#### 【点検・調査結果及び評価】

収入については、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は増額となっている。また、支出については概ね例年並みの実績となっており、収支状況は適正と認められる。

#### 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3年(2021年)11月5日~11月15日											
	調査方法	利用者へのアンケート調査											
	調査対象数	回収枚数:104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	%				
		5	4	10	9								
		40代				50代							
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
		16	15	16	15								
		60代				70代~							
		回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%				
	36	33	27	24									
	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	%				
		5	4	20	20	27	27						
		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	%		
		20	20	8	8	11	11	10	10				
		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
	8		6	4	3	6	5	7	6	7	6	8	6
	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	%
5	4		4	3	7	6	3	2	1	1	6	5	
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	%	
2	2	4	3	2	2	19	15	30	24	1	1		

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	50	56	27	30	11	13	1	1	0	0	-	-
	パレアルーム	33	48	25	36	11	16	0	0	0	0	-	-
	情報ライブラリー	26	39	30	45	11	16	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	
	管理状況	45	44	49	48	8	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	%
			12	9	56	43	9
		値段		交通アクセス		その他	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
		10	8	37	28	7	5

⑤利用者の住まい

調査結果	利用者の住まい	熊本市中央区		熊本市北区		熊本市南区	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
			32	29	10	9	13
		熊本市西区		熊本市東区		熊本県内	熊本県外
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
		8	7	26	23	17	15

⑥パレアへの意見

利用者からの意見等	(サービス) ・夜の利用が多いのももう少し明るいと嬉しい（年次計画でLED照明に交換実施中）。 ・お世話になりありがとうございます。 ・換気の面で窓を少しでも開けられるようになれば更に良いと思う。 ・年3～4回会議室を利用させてもらっています。 ・スタッフの笑顔がない（接客マナー研修等を実施）。
	(パレアルーム) ・非常に使いやすい。 ・いつもお世話になってます。 ・会議室として重宝しています。 ・NPO法人の活動で利用しています。
利用者からの意見等	(情報ライブラリー) ・静かで新聞や雑誌が読めてありがたい。 ・女性の健康や生き方に関する本があるし、毎月読みたい雑誌があつて助かる。 ・買い物がてら寄ることができて便利。 ・パソコン利用が1時間もできるのはよい。 ・ドアのそばの「新着図書」のプレート文字はもう少し大きくしてもよいのではないかと思う。
	(その他)

【調査結果及び評価】

利用者として60代以上の年代が5割を占めており、若年層の利用促進が課題となっている。接客対応や管理状況について、「とてもよい」及び「よい」との評価が8割を超えているとともに、利用者からの意見等に対しても対応可能なものは改善されており、全体的に利用者から高い評価を受けているものと認められる。

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】 —	

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】 —	

8 その他

特になし
------