

くまもと県民交流館のうち観光物産等情報提供施設(くまモンスクエア)  
指定管理者 平成28年度 管理運営評価票

所管部課:知事公室くまモングループ

I 施設の管理概要

指定管理者名	くまもと未来創造事業団		
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日		
施設概要	設置目的	物産、観光等に関する情報を収集し、及び提供すること	
	施設区分	物産観光等情報提供施設 名称:くまモンスクエア 施設面積:206.61㎡(62.61坪)	
指定管理料	10,042,000円(税込)		

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
年間総入館者数	360,000人	418,218人	

【点検・調査結果及び評価】  
施設の管理運営については、協定書及び事業計画に基づき適正に実施されている。  
熊本地震の影響による休館や開館時間短縮等があったものの、復興支援のために来館された来館者や海外でのくまモンの人気を反映した台湾、中国を中心とする海外からの来館者の増があり、目標を大きく上回った。

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)	通年	職員	毎日実施
	(定期)	年1～2回	業務委託	仕様書及び事業計画のとおり実施
保守・点検	(日常)	通年	職員	毎日実施
	(定期)	年2～4回	業務委託	仕様書及び事業計画のとおり実施
保安・警備		適宜	業務委託	仕様書及び事業計画のとおり実施
施設維持管理		適宜	業務委託	仕様書及び事業計画のとおり実施
その他				

【点検・調査結果及び評価】  
仕様書及び事業計画書に基づき適正に処理されている。

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
来館者100万人達成セレモニー	4月4日	152人	来館者100万人目の方へ認定書・記念品贈呈
講談社週刊少年マガジン作家サイン会	7月16日	140人	講談社作家5名の「頑張れ絵」サイン会
くまモンスクエア3周年祭	7/16～7/31	23844人	全国のご当地キャラさん来館で復興支援
来館者110万人達成セレモニー	7月28日	117人	来館者110万人目の方へ認定書・記念品贈呈
来館者120万人達成セレモニー	10月8日	133人	来館者120万人目の方へ認定書・記念品贈呈
来館者130万人達成セレモニー	12月30日	132人	来館者130万人目の方へ認定書・記念品贈呈
くまモン誕生祭	3/11～3/12	6450人	くまモンスクエア新曲「ボクと歩こう」発表
来館者140万人達成セレモニー	3月23日	115人	来館者140万人目の方へ認定書・記念品贈呈

【点検・調査結果及び評価】

講談社作家の「頑張れ絵」サイン会や各地のご当地キャラとの復興イベント等、復興支援に寄与する催しを開催した。復興支援商品、限定商品、季節商品など36種類の商品を開発し、魅力ある売り場作りに努めた。

※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
	〇〇ホール	開館日数		
利用可能日数				
利用日数				
利用率				
入場者数				

【点検・調査結果及び評価】

※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		(税込)		
項目	内 訳		金額(円)	
指定管理料			10,042,000	
自主事業収入 (原価差引き後)	物販・飲食	オリジナルくまモングッズ、県産品を利用した軽食等の販売	52,664,038	
義援金	平成28.6～29.3 復興支援グッズ販売価格の10%		1,935,726	
合 計			64,641,764	
			収入未済額	0
			うち利用料金収入分	0

② 支出		(税込)	
項目	内 訳		金額(円)
人件費	給与、スタッフ派遣委託費、福利厚生費		36,056,474
施設管理費	高熱水、施設設備管理等		3,905,990
事業費	広報、備品消耗品費、イベント実施費用等		5,546,439
義援金	熊本県「ふるさとくまもと応援寄付金」		1,935,726
合計			47,444,629

#### 【点検・調査結果及び評価】

商品開発や、広報、イベント実施などに積極的に取り組んでおり、管理経費は適正に処理されている。また、復興支援グッズの販売により、200万円近い義援金を寄付し、復興支援に寄与した。

#### 5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成29年2月1日～平成29年2月10日											
	調査方法	アンケート(来場者) ※配布及び設置											
	調査対象数	42											
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	%	
	施設管理状況	28	67	11	26	2	5	0	0	0	0	1	2
	利用条件	23	55	15	36	3	7	1	2	0	0	0	0
	職員対応状況	28	67	11	26	2	5	0	0	0	0	1	2
	催し・展示等	21	50	8	19	6	14	0	0	0	0	7	17
サービス全般	26	62	9	21	5	12	0	0	0	0	2	5	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも楽しく過ごさせて頂いています。</li> <li>・バラまき土産用の大量セットが欲しい。</li> <li>・くまモンとのツーショットイベントを増やして欲しい。</li> </ul>												

#### 【調査結果及び評価】

催し・展示等以外の項目で80%以上が「よい」以上の回答をしており、施設管理については、良好に管理されていると考えられる。

来館者が満足する催し、飽きのこない展示等をいかに展開していくかが課題である。

※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
マスク着用での接客への苦情(1件)	マスクは原則禁止とした。
【調査結果及び評価】	
指定管理者において接遇を強化し、来館者対応の向上に努めた。	

## 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
なし	
【調査結果及び評価】	

## 8 その他

--