

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 令和3年度（2021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 | カリーノ&コロムビアくまもと応援共同体 | | |
| 指定期間 | 令和3年4月1日～令和6年3月31日 | | |
| 施設概要 | 設置目的 | 物産、観光等の情報の収集及び提供 等 | |
| | 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（R3） | 11,898,079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 |
|--------------|----------|---------|--------------------------------------|
| 年間総来館客数 | 150,000人 | 66,552人 | 新型コロナウイルスの影響に伴い入館客数が激減し、目標客数に届かなかった。 |

【点検・調査結果及び評価】

令和3年度も、前年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響に伴う休館や外出自粛要請により、入館客数が激減し、目標に届かなかったが、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。

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 | 毎日実施 |
| | 定期 | 年間2回 | 業務委託 仕様書及び事業計画通り |
| 保守・点検 | 日常 | 通年 | 毎日実施 |
| | 定期 | 年間2回 | 業務委託 仕様書及び事業計画通り |
| 保安・警備 | 日常 | | 業務委託 仕様書及び事業計画通り |
| 施設維持管理 | 日常 | | 業務委託 仕様書及び事業計画通り |

【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 |
|-------------------------------------|--------------|--------|---|
| 七夕企画 | 7月1日～7月7日 | 1,998人 | くまモンが短冊に願い事を書く スクエア館内に笹の葉を短冊を設置等 |
| くまモンスクエア8周年前日祭 | 7月21日 | 382人 | スクエアのテーマ～ロックver～披露 |
| くまモンスクエア8周年企画～ハッピー☆&サプライズwith人吉・球磨～ | 7月22日～7月25日 | 4,602人 | セレモニーの実施 くまモン新衣装の披露 8周年記念グッズの発売 「みんなサンくまプロジェクト」とのコ |
| Welcomeハロウィンパーティー | 10月2日～10月31日 | 8,526人 | くまモンハロウィン衣装で登場。 くまモン等身大パネルの設置 等 |

| | | | |
|---------------------|--------------|-----------------|-------------------------------------|
| くまモンスクエア文化祭 | 11月3日～11月28日 | 8,356人 | 各週末にテーマを設定しゲストを招きステージを実施 |
| メリークリスマスinくまモンスクエア | 12月4日～25日 | 6,200人 | モンタクロス衣装で登場 クリスマスツリーの点灯式を実施 |
| くまモンスクエアのゆく年くる年 | 12月30日 | 1,063人 | |
| くまモンスクエアのお正月 | 1月4日～10日 | 3,784人 | 1月4日ステージにてくまモンが書初めを実施。しあわせ袋も販売開始 |
| 福を呼ぶモン！節分inくまモンスクエア | 1月22日～2月3日 | 2,013人 | 期間中はくまモンが毎日鬼の衣装で登場 鬼の衣装のグッズの登場 |
| ハピバ！くまモン2022 | 3月11日～13日 | 2,475人 | 期間中はくまモンが特別衣装で登場 ステージも特別ステージを実施 |
| 春休み企画 春が来たモン！ | 3月25日～4月10日 | 4,187人 | 期間中は1日2回くまモンが登場 金土日はくまモンバチの衣装で登場 |
| YouTube番組『くまモンスクエア』 | 全13回配信 | 再生回数 54,867回 | 毎月約1回ペースでのYouTube番組の配信 |

【点検・調査結果及び評価】

毎月イベント等を行い、集客増に努めている。
また、コロナ禍での新企画としてインスタライブを複数回実施、SNSを活用した情報発信・集客増加にも取り組んでいる。

3 利用状況

| 施設名 | 年計 | 年計 | 前年度計 | 前年度比 |
|--------|--------|------|------|------|
| | ○○ホール | 開館日数 | | |
| 利用可能日数 | | | | |
| 利用日数 | | | | |
| 利用率 | | | | |
| □□会議室 | 入場者数 | | | |
| | 利用可能日数 | | | |
| | 利用日数 | | | |
| | 利用率 | | | |
| △△室 | 入場者数 | | | |
| | 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】

4 管理経費の収支状況

| ① 収入 | | | 金額(円) | |
|--------------------|-------|------------------------------|------------|---|
| 項目 | 内 訳 | | 金額(円) | |
| 指定管理料 (税抜) | | | 5,454,552 | |
| 指定管理料増額分 (事業継続支援分) | | | 5,361,890 | |
| 自主事業収入 (原価差引後) | 物販・飲食 | オリジナルくまモングッズ販売・県産品を使った飲食等の販売 | 7,113,689 | |
| 合 計 | | | 17,930,131 | |
| | | | 収入未済額 | 0 |
| | | | うち利用料金収入分 | 0 |

| ② 支出 | | | 金額(円) |
|---------|--|--|------------|
| 項 目 | 内 訳 | | 金額(円) |
| 販売費 | イベント費用・営業消耗品・クレジット手数料・装飾費用 | | 2,232,915 |
| 人件費 | 給与・スタッフ人件費・福利厚生費・通勤費等 | | 11,610,333 |
| 管理費 | 水道光熱費・電信電話費・システム費用・採用費等 | | 4,008,684 |
| 設備費・その他 | ビル管理費用・看板設置費用・月極め駐車場費用・清掃費用・器具備品費用、印紙税 | | 2,352,677 |
| 合 計 | | | 20,204,609 |

【点検・調査結果及び評価】
経理事務の効率化も図られており、管理経費は適正に処理されている。また、帳簿等も適正に管理・保管されている。

5 利用者調査結果

| 調査実施内容 | 調査年月日 | 令和3年2月1日～2月10日 | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|----|-----|----|-------|----|
| | 調査方法 | くまモンスクエア内 | | | | | | | | | | | |
| | 調査対象数 | 100名 | | | | | | | | | | | |
| 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 | 69 | 69% | 24 | 24% | 7 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | 施設の立地条件 | 53 | 53% | 33 | 33% | 13 | 13% | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | スタッフ対応状況 | 68 | 68% | 28 | 28% | 4 | 4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | イベントについて | 44 | 44% | 41 | 41% | 9 | 9% | 0 | 0% | 0 | 0% | 6 | 6% |
| | サービス全般 | 45 | 45% | 44 | 44% | 9 | 9% | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 2% |
| 利用者からの意見等 | <ul style="list-style-type: none"> ・もう少しくまモンに会える時間を増やしてほしい ・子ども用のグッズを増やしてほしい ・キッチングッズなど日用品を販売してほしい ・コロナが収まったらくまモンと触れ合いたい | | | | | | | | | | | | |
| 【調査結果及び評価】 すべての項目において、「とてもよい」「よい」が8割を占めており、良好な施設管理がされていると見て取れる。 | | | | | | | | | | | | | |

6 意見・苦情等の対応

| 利用者からの意見・苦情等 | 改善状況 |
|---|-----------------|
| 発売グッズへの要望 | オリジナルグッズを開発し販売 |
| 入場制限の人数緩和 | 新型コロナの状況を見ながら対応 |
| 【調査結果及び評価】 販売グッズへの要望について、内部で検討され、オリジナルグッズの開発に繋がられている。意見・苦情等にも迅速かつ誠実に対応しており、特記するような大きなトラブルは見られない。 コロナ禍の対応についても、施設消毒や来場者間の密集回避など、基本的な感染対策が徹底できている。 | |

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】 | |

8 その他

| |
|--|
| |
|--|