

**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	令和5年（2023年）4月1日～令和10年（2028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、会議室1～9、和室、音楽室、多目的スタジオ、情報ライブラリー、パレアルーム） 敷地面積：4,816.75㎡	
指定管理料	69,166,000円		

**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	60.0%	53.6%	R2実績値：30.8% R3実績値：35.9% R4実績値：51.8%
会議室等利用人数	278,000人	220,707人	R2実績値：77,400人 R3実績値：97,399人 R4実績値：177,781人
パレアルーム利用人数	11,000人	6,779人	R2実績値：4,082人 R3実績値：2,813人 R4実績値：4,298人
情報ライブラリー利用人数	18,000人	12,550人	R2実績値：6,747人 R3実績値：4,157人 R4実績値：8,960人

## 【点検・調査結果及び評価】

会議室等稼働率、会議室等利用人数、パレアルーム利用人数及び情報ライブラリー利用人数の実績値は、R2～R4の実績値を上回っており、新型コロナウイルス感染症の影響からの回復傾向が見られるが、いずれも目標値には達していないことから、引き続き指定管理者にて稼働率及び利用人数を増加させる取組みが必要である。

## 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】

協定書及び仕様書等に基づき、清潔、安全かつ快適な施設の提供及び適正な維持管理がなされている。

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
NPO法人設立説明会①	令和5年5月27日	5人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
NPO法人設立説明会②	令和5年9月2日	5人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
NPO法人設立説明会③	令和6年3月23日	2人	NPO法人についての説明、必要書類の作成方法
NPO法人書類作成法&会計セミナー①	令和5年5月24日	3人	各種手続きに係る書類作成方法・会計基礎（個別対応）
NPO法人書類作成法&会計セミナー②	令和6年2月6日	1人	各種手続きに係る書類作成方法・会計基礎（個別対応）
NPO法人書類作成法&会計セミナー②	令和6年2月21日	1人	各種手続きに係る書類作成方法・会計基礎（個別対応）
課題解決&スキルアップセミナー①	令和5年6月21日	5人	インボイス制度セミナー（オンラインZOOM同時開催）
課題解決&スキルアップセミナー②	令和5年6月22日	8人	広報セミナー（広報活動の必要性や効果など）
課題解決&スキルアップセミナー③	令和5年10月12日	14人	オンライン会議ステップアップ講座（オンライン8人）
課題解決&スキルアップセミナー④	令和5年10月26日	10人	NPO法人のための動画編集セミナー
出前講座①「個別相談会」	令和5年4月20日	21人	個別相談会・館外設立説明会①を含む（天草市）
出前講座②「個別相談会」（オンライン）	令和5年11月15日	1人	個別相談会・館外設立説明会②を含む（オンライン）
出前講座③「個別相談会」	令和5年11月22日	3人	個別相談会・設立説明会（益城町）
出前講座④「個別相談会」（中止）	令和6年3月9日	0人	個別相談会・設立説明会（荒尾市）
出前講座④「個別相談会」（中止）	令和6年3月17日	0人	個別相談会・設立説明会（八代市）
NPO活動報告会&団体交流会 ※NボラCafé①	令和6年2月25日	21人	NPO活動報告会&団体交流会 NボラCafé①
NPO活動報告会&団体交流会 ※NボラCafé②	令和6年3月3日	11人	NPO活動報告会&団体交流会 NボラCafé②
無料デザインツールを使った 伝えるインスタグラム講座	令和5年6月13日	12人	インスタグラムを使った 効果的な発信の仕方や運用 の注意点など
男女共同参画ブックリスト @パレアチャンネル	令和5年7月1日	52人	マインドアップセミナー
男女共同参画ブックリスト @パレアチャンネル	令和5年9月24日	107人	女性のための法律講座
男女共同参画ブックリスト @パレアチャンネル	令和5年10月24日	45人	マインドアップセミナー2
男女共同参画ブックリスト @パレアチャンネル	令和5年11月12日	495人	講演会（高尾美穂氏講演会）
男女共同参画ブックリスト @パレアチャンネル	令和6年2月24日	49人	マインドアップセミナー3
災害に備える～いざというとき 「動ける社員・組織」になる ためにできること	令和6年3月4日	21人	中小企業家同友会の会員を 対象とした防災に関する セミナー
女性のための健康リテラシーセミナー	令和6年3月20日	42人	産婦人科専門医と乳腺専門医 を招き、女性特有の疾患や症 状健康課題について。質疑応 答あり。（YouTube配信58名）
くまもとミモザ月間2024	令和6年3月1日 ～31日		県内の男女共同参画センター で連携し、男女共同参画関連 イベントを開催。ミモザ月間 及び国際女性デーの周知

熊本地震の痕跡から分かったこと	令和5年9月20日	29人	現場の研究者が熊本の地形や地質など最新の知見を紹介
eスポーツで認知症予防、体カアップ!	令和5年9月27日	37人	eスポーツで期待される効果や実践例の紹介、検証など
アルメイダ神父と天草キリシタン	令和5年9月28日	27人	アルメイダ神父と天草のキリスト教布教に関する座学
もっこすアメリカンが見た不思議のクマモト、ニッポン	令和5年10月18日	29人	講師の著書「オールド・ゼンの物語」にまつわる話を中心にした座学
旧城下町・新町の町名復活ものがたり	令和5年11月24日	44人	現状の新町や古町、それにまつわる町名や町内の歴史についての座学
藍染の歴史と文化	令和5年12月8日	21人	藍染について歴史と考古学の分野から解説する座学
プログラミングでつくるアート	令和6年2月20日	15人	プログラミングとアートについて学ぶ座学と体験
社会教育としてのプログラミング教育	令和6年2月23日	20人	様々なアクティビティ(課題)と組み合わせるプログラミングを利用したロボットを動かす講座
地下水都市熊本における地下水資源の持続可能な管理のありかた	令和6年3月7日	28人	熊本の地下水を研究し続けてきた専門家による現状と課題を解説する座学
オペラ入門	令和6年3月9日	31人	モーツァルト作曲「フィガロの結婚」を基本に、オペラの基礎知識を学ぶ座学
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> NPO法人の設立や各種手続きに関する説明会、男女共同参画社会推進に向けたセミナー及び様々なテーマを取り扱った生涯学習講座が開催されており、いずれも適正に運営されている。			

### 3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	350日	347日	100.86%
会議室1	利用日数	324日	319日	101.57%
	利用率	92.60%	91.90%	100.76%
	稼働率	64.10%	62.20%	103.05%
	入場者数	39,054人	30,191人	129.35%
会議室2	利用日数	319日	316日	100.95%
	利用率	91.10%	91.10%	100.00%
	稼働率	60.00%	61.60%	97.40%
	入場者数	12,404人	10,561人	117.45%
会議室3	利用日数	308日	287日	107.32%
	利用率	88.00%	82.70%	106.41%
	稼働率	56.30%	54.60%	103.11%
	入場者数	11,759人	9,311人	126.29%
会議室4	利用日数	243日	237日	102.53%
	利用率	69.40%	68.30%	101.61%
	稼働率	40.30%	41.50%	97.11%
	入場者数	8,906人	7,665人	116.19%
会議室5	利用日数	323日	319日	101.25%
	利用率	92.30%	91.90%	100.44%
	稼働率	61.80%	58.90%	104.92%
	入場者数	3,546人	3,014人	117.65%
会議室6	利用日数	335日	335日	100.00%
	利用率	95.70%	96.50%	99.17%
	稼働率	74.10%	73.00%	101.51%
	入場者数	7,247人	6,195人	116.98%
会議室7	利用日数	313日	309日	101.29%
	利用率	89.40%	89.00%	100.45%
	稼働率	56.00%	54.80%	102.19%
	入場者数	14,965人	12,205人	122.61%
会議室8	利用日数	291日	279日	104.30%
	利用率	83.10%	80.40%	103.36%
	稼働率	56.30%	55.10%	102.18%
	入場者数	14,751人	11,127人	132.57%
会議室9	利用日数	334日	322日	103.73%
	利用率	95.40%	92.80%	102.80%
	稼働率	61.00%	61.60%	99.03%
	入場者数	9,419人	7,681人	122.63%
パレアホール	利用日数	315日	288日	109.38%
	利用率	90.00%	83.00%	108.43%
	稼働率	67.00%	62.50%	107.20%
	入場者数	80,680人	67,607人	119.34%
音楽室1	利用日数	201日	181日	111.05%
	利用率	57.40%	52.20%	109.96%
	稼働率	32.90%	24.60%	133.74%
	入場者数	5,804人	3,388人	171.31%
音楽室2	利用日数	249日	238日	104.62%
	利用率	71.10%	68.60%	103.64%
	稼働率	40.00%	35.20%	113.64%
	入場者数	1,799人	1,412人	127.41%
和室	利用日数	143日	159日	89.94%
	利用率	40.90%	45.80%	89.30%
	稼働率	25.50%	24.80%	102.82%
	入場者数	6,352人	3,983人	159.48%
多目的スタジオ	利用日数	302日	310日	97.42%
	利用率	86.30%	89.30%	96.64%
	稼働率	54.40%	54.90%	99.09%
	入場者数	4,021人	3,440人	116.89%

#### 【点検・調査結果及び評価】

ほとんどの会議室等が前年度よりも利用率、稼働率及び入場者数を伸ばす一方で、和室や多目的スタジオは前年度実績を下回り、音楽室も利用実績が依然として低い状況にあることから、稼働率等増加に向けた対策が必要である。

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	施設	会議室等の貸出収入	65,639,505
	設備	移動式プロジェクター等の貸出収入	3,699,120
指定管理料		管理委託料 ※光熱費高騰に対する事業継続支援として、当初額から3,197,000円増額（うち2,762,208円は国の新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金）。	69,166,000
その他		印刷・ロッカー貸出・コピー・事業収入等	1,311,357
合 計			139,815,982

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）	81,391,113
光熱水費	電気、ガス、水道	19,450,594
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	19,857,145
事務費等	広告宣伝費、通信運搬費、自主事業費等	21,953,785
合計		142,652,637

【点検・調査結果及び評価】  
 令和5年10月に利用料金の改定を行った影響から、利用料金収入は前年度より500万円以上増加しているものの、昨今の物価高騰の影響等により人件費や事務費等が増加したことで、支出は前年度から1,700万円以上増加しており、収支の安定化を図る必要がある。

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	令和5年(2023年)8月7日～8月30日 令和6年(2024年)1月11日～1月30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：403枚（※複数回答、未回答を含む）											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
	利用者年代	～20代						30代					
		回答数	%		回答数	%		回答数	%		回答数	%	
		15	3		37	9							
		40代						50代					
		回答数	%		回答数	%		回答数	%		回答数	%	
		67	16		90	21							
	60代						70代～						
	回答数	%		回答数	%		回答数	%		回答数	%		
	108	25		113	26								
	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	%	
		24	6		73	18		120	30				
		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	%		
86	22		26	7		25	6		44	11			
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	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	
	37	7	48	9	23	4	9	2	32	6	34	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	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	
	19	3	12	2	31	6	22	4	12	2	18	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	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数		
8	2	30	5	1	0	108	19	95	17	18	3		

②接客対応について

調査結果	調査分野	回答内容									
		とても良い		良い		普通		あまり良くない		悪い	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	総合受付	193	49	148	38	49	13	2	0	0	0
	パレアルーム	83	45	76	42	23	13	0	0	0	0
	情報ライブラリー	104	46	87	38	35	16	0	0	0	0

③管理状況（清掃状況、管内案内等）について

調査結果	調査分野	回答内容									
		とても良い		良い		普通		あまり良くない		悪い	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	管理状況	157	39	198	50	42	11	0	0	0	0

④パレアを選んだ理由

調査結果	調査分野	回答内容					
		知人の紹介		立地		ホームページ	
		回答数	%	回答数	%	回答数	%
	パレアを選んだ理由	55	10	239	41	25	4
値段		交通アクセス		その他			
回答数		%	回答数	%	回答数	%	
		63	11	176	30	26	4

⑤利用者の住まい

調査結果	調査分野	回答内容							
		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	%		
	利用者の住まい	166	38	44	10	34	8		
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	%	回答数	%	
		46	11	68	16	50	12	24	5

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"> <li>・受付の方が笑顔で気持ちが良い。</li> <li>・椅子の染みが気になるが、他はとても清潔。(⇒R6.3月に更新済)</li> <li>・電話・対面で快く対応いただき、安心して利用できる。</li> <li>・立地が良く、大変便利でよく利用させていただいている。</li> <li>・毎年利用させていただいているが、2～3年先の予約ができるとうまい。</li> <li>・会員番号を用いる等、申請書の記入を簡素化してほしい。</li> <li>・前日の急な下見にも丁寧に対応いただき、安心して当日利用できた。</li> <li>・会場費の支払いにクレジットカードが使えると便利。</li> <li>・設備も良く使いやすかった。</li> </ul>
	<p>(パレアルーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自由に利用でき、チラシ等の印刷もできるため、会の始動になくてはならない存在であり助かっている。</li> <li>・気軽に利用できるととても便利なスペースと感じた。</li> <li>・予約なしで利用できて助かる。</li> <li>・クラブの委員会が開催でき、有意義な話し合いができるため、ありがたくなる。</li> <li>・午前9時半ごろから開場してもらいたい。</li> </ul>
	<p>(情報ライブラリー)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい本が入っており、楽しみに来ている。アナログな借り方も好き。</li> <li>・積極的に情報を集めているようなところが魅力的。</li> <li>・新しい書籍や作家のことを教えていただき、読める本が増えた。</li> <li>・県や市の図書館とも連携してほしい。</li> <li>・バス・市電で来ると大変便利に利用している。雑誌も図書と同じように貸出しをすればより利用が広がるのではないかと感じている。</li> <li>・街中にありながら静かでゆったりできる場所が好きで、立ち寄りさせてもらっている。</li> </ul>
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>利用者が依然として60代以上が約半数を占めていることから、他の年齢層も含めた利用促進が課題である。また、接客対応及び管理状況については、8割以上の利用者が「とても良い」「良い」と回答している。</p>	

## 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
HPへの個人情報誤掲載について、再発防止対策を徹底するよう指摘した。	個人情報を取り扱う際の職員間のダブルチェック及びチェックリストの確認を徹底した。
【調査結果及び評価】 個人情報の取扱いについて職員研修を実施するとともに、ダブルチェックの徹底及びチェックリストの活用により、再発防止に努めていることを確認した。	

## 8 その他

特になし
------