

指定管理業務評価結果書

1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	倉敷市玉島市民交流センター（交流棟・体育室・テニス）
(2) 指定管理者	所在地 倉敷市玉島阿賀崎 1 丁目 1 0 - 1 名称 玉島テレビ放送・JFE 西日本ジーエス共同事業体 代表者 玉島テレビ放送株式会社 代表取締役 藤井 鉄郎
(3) 公の施設の所管部署	倉敷市企画財政局市民協働推進部市民活動推進課
(4) 評価対象期間	令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 3 1 日まで

2 総合評価結果

(1)市の評価	<p>令和 4 年度は、①施設利用制限解除後の利用者拡大に向けた事業の取組み、②施設の安全確保及び利便性向上のための修繕等の取組み、③省エネ推進のための取組、の 3 項目について重点的に検査を実施した。</p> <p>「施設利用制限解除後の利用者拡大に向けた事業の取組み」 利用制限解除後も適切に感染症対策を講じながら、講座・イベントの開催数を増やしたり、コロナ禍前に実施していた大規模イベントを再開したりする等、アフターコロナに向けた事業活動の再生を図っていた。今後もより一層、顧客ニーズの動向分析や、新たな取組みによる利用者拡大に向けた更なる方策の検討・実施を進めていただきたい。</p> <p>「施設の安全確保及び利便性向上のための修繕等の取組み」 手摺の改修など安全性向上のための措置についての市への提案や、大規模停電時の設備と利用者への対応など、利用者の安全確保を図っていた。また、備品の更新などにより、利便性と利用者満足の上昇についても取り組んでいた。</p> <p>「省エネ推進のための取組み」 日常的な照明・冷暖房のこまめな管理の他、市の実施する省エネパトロールを積極的に受検し、省エネ知識の向上や対策の点検・強化に取り組んでいた。</p> <p>また、利用者アンケートの結果は、いずれの項目においても高評価を維持している。</p> <p>今後も、安全・安心・快適に利用いただけるよう、引き続</p>	総合評価
	S	

	<p>き当施設のさらなる利用促進につながるような事業展開を期待したい。</p>	
<p>(2) 指定管理者 の自己評価</p>	<p>令和 4 年度は、一方では新型コロナウイルス感染状況を注視しつつ感染防止対策をとりながら運営し、また一方ではコロナ制限緩和の流れの中で利用者回復・拡大を考えながらの運営となりました。まん延防止等重点措置等は発令されず、施設の利用自粛要請もなく、一部に残っていた定員数制限も解除され、コロナ制限緩和が進む中で、3 年振りに開催する全館貸切の各種イベントや月釜行事、湊ホールでは以前定期的に行われていた音楽発表会やカラオケ、講演会等が行われました。こういった活動をサポートした交流センターの施設運営については、年度末に実施したアンケートで 99%の方から“満足”“ほぼ満足”の高評価をいただいております。職員の対応、施設の清潔度、安全対策でも高評価を継続できております。また、貸出コマ数、来館者数ともに年度目標を達成しております。</p> <p>令和 4 年 3 月末で軽食喫茶 WAON を委託運営していた「おかみさん会」が解散したあとを「玉島テレビ放送」が引き継ぐことができ、気軽にくつろげる飲食スペースが継続でき営業日も交流センターと同じとして増やしたことで利用者の方から大変喜んでいただいております。</p> <p>令和 4 年度は施設利用に支障のある設備トラブルが発生しました。5 月ホール吊物故障、6 月体育室防球ネット故障、7 月地絡による全館停電、がありましたが、倉敷市のご支援もいただきどれも最短の日数で復旧を行い利用者のご不便を最小限に止めております。</p> <p>地域活性化事業の実施にあたっては、コロナの感染対策を徹底しながら、感染状況の増減をみつつ、参加方法や規模を変更しながら実施しました。昨年できなかったイベントも今年は開催でき、市民の方々に楽しんでいただきました。</p> <p>「端午の節句まつり」では、はじめて事前申し込み制で開催し、人数制限をしつつ、誰が来場したかを把握できるようにしました。初めての試みでしたがお客様のご理解とご協力もあり、スムーズに実施できました。数年できなかった大きなイベントの開催に、子ども・保護者の方に大変喜んでいただけました。昨年一度も開催することができなかった茶文化創造事業は計画通り 3 回実施することができました。ただ、感染者数の多い時期は人数の制限を行い、お菓子をケース入りで提供するなど工夫を行いました。昨年計画していた「防災フェスタ」はコロナの影響で、中止し、今年度 9 月に実施する予定でしたが、台風で再び延期となり、3 月によりやく実施することができました。3 年ぶりの開催でかつ制限のないイベントをとなり、想定をはるかに超える参加者が集まり、主催者・出展者ともに驚きを隠せませんでした。</p> <p>交流センター講座は、今年度はコロナの影響で延期があったものの、定員に満たない講座以外はすべて実施できました。また、コロナ禍で 2～3</p>	

年中止や延期を繰り返していた講座と講演会をすべて今年度実施することができました。

センター初開催となるワークショップとコンサートを組み合わせた企画「展覧会の絵」コンサートは、子どもたちが音楽を聴いて描いた絵をコンサート中に上映しながら演奏を聴く機会を提供し、多くの方から喜ばれました。特にピアノ解体ショーは、子どもたちが前に乗り出してみるほど人気がでました。今年度の講座は1年を通して定員を少なくして開催しました。応募が増えていく中、定員を増やしてほしい等の要望には、コロナへの不安が全体的に消えていないことから1回の定員を増やさず、できるだけ講座の回数を増やすことで要望に応えました。

今年度はコロナ感染症の状況を把握し、お客様の要望に耳を傾けた結果、映画、コンサート、講座でコロナ前以上の人気のある企画を実施することができました。昨年からの広報に力を入れたこともあり、新規のお客様が増えています。今後は、地域の皆様が心から楽しんでもらえるように、また、体験したことのない新しい企画を取り入れながら、明るく、にぎやかなイベントや講座を実施できるよう、努力を続けてまいります。

(3)アンケート

結果の概要

【実施期間】

1/8～3/20

回答件数

653件

1. アンケート回答者の構成

令和4年度、男女構成比率は男性32%、女性が67%、無回答が1%となっています。年齢構成では前年度より70歳以上の比率が減少しています。居住構成は前年度に引き続き玉島住民が38%で最も多い状況に変わりありませんが、市外を含め他地域からの利用が21%を占め増加しております。また、利用頻度については、前年と同程度の比率となっております。

		()内:前年度				
性別	男性	32%(34%)	女性	67%(64%)	無回答	1%(2%)
	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
年齢	6%	8%	13%	12%	20%	41%
	(3%)	(11%)	(13%)	(13%)	(16%)	(44%)
お住まい	玉島	船穂	真備	市内他	県内	県外他
	38%	3%	3%	35%	17%	4%
利用状況	初めて	年1回	月1回	頻繁		
	7%	23%	39%	29%		
	(8%)	(22%)	(40%)	(29%)		

2. 管理運営に関する評価

今年度のアンケート調査結果も、高評価を継続することができております。利用者の「全体満足度」調査は前年度並みの高評価を維持しており、「職員の対応」も丁寧・親切な対応を心掛けたことにより99%の高い評価をいただいております。「施設の清潔度」は99%と1%下がりましたが、高い評価を維持しており利用者の皆様方のコメントにも清掃に関する沢山のお褒めの言葉をいただいております。「安全対策」は、利用者からのご要

望、ご気付きがあれば、すぐに対応し万全を期していることが評価され100%評価を維持しております。

	()内:前年度				要求水準
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	
全体満足度	65% (61%)	34% (37%)	1% (2%)	0% (0%)	99% (98%)
職員の対応	65% (60%)	34% (39%)	1% (1%)	0% (0%)	99% (99%)
施設の清潔度	78% (76%)	21% (24%)	1% (0%)	0% (0%)	99% (100%)
安全対策	71% (70%)	29% (30%)	0% (0%)	0% (0%)	100% (100%)

3. 閉館時間や利用料金について（無回答を除く）

開館時間については、99%の方より“現状でよい”の評価をいただいております。休館日についても“現状でよい”が95%を占めており現状の開館状況でご理解いただけているものと考えます。

利用料金に関しましても“安い”と“適当”が94%を占めており、現状の料金に納得していただけているものと考えます。

今年度実施した電子決済に関するアンケートでは、“毎回使いたい”“たまに使いたい”が32%、“どちらでもよい”が37%、“あまり使わない”“ほぼ使わない”が31%の状況であり、前年度と同様に差し迫った感じはありませんが導入を許容できる方が69%と多数いる状況です。

4. 指定管理者の管理運営に関する質問に関しましては、有効回答率は今年度も43%と低調でした。“良くなった”“変わらない”の合計が前年度より3%減少し、“悪くなった”は5人おいでました。前年度は“悪くなった”が0人であり、次年度は気を引き締めてより強いお客様ファーストの姿勢で業務遂行に努めて参ります。

<昨年度にくらべ今年度の指定管理者の管理運営はいかがですか> (単位:人)				
	良くなった	変わらない	悪くなった	わからない(無回答)
R4年度	73(11%)	202(31%)	5(1%)	373(57%)
R3年度	64(12%)	180(33%)	0(0%)	300(55%)

5. 地域活性化事業について

満足度（満足、ほぼ満足の回答率）

講座・講演会事業： 約99%

地域連携事業： 約98%

講座・講演会事業は、実施した58講座と1講演会、1ワークショップ&コンサートの受講生および講演会の参加者を対象にアンケートを実施した結果、“満足”“ほぼ満足”との回答が約99%に達しました。

各種映画の有料上映会、有料コンサート等の地域連携事業も約89%の高

い満足度評価をいただいています。

無料開催のお昼のロビーコンサート 12 回、湊シネマ 10 回にて満足度調査を行った結果、ロビーコンサートは“満足”“ほぼ満足”との回答が 99%、湊シネマにおいても約 87%に達しました。

3 施設の利用状況

① 有料施設の貸出コマ数の状況

貸出しコマ数は、令和4年度もコロナ感染拡大・収束の波があり影響もありましたが、まん延防止等の規制もなく、皆さん感染防止対策をしっかりとご利用いただいた結果、達成目標をクリアし20,005コマの実績でした。

			(単位:コマ)
達成目標	R4年度実績	R3年度実績	備考(前年比)
18,000	20,005	14,933	134.0%

② 交流センター来館者の状況

来館者数の状況は、上記コマ数の状況と同じく、3年振りに再開するイベントが多々あり、全館貸切の大きなイベントも予定どおり実施していただけたことで達成目標をクリアし317,035人の実績でした。

			(単位:人)
達成目標	R4年度実績	R3年度実績	備考(前年比)
315,000	317,035	239,616	132.3%

(1) 利用実績

③ 施設利用の状況

1) 交流棟の利用者数は、令和4年度はコロナによる大きな利用制限もなく、利用が活発になって来たことを反映して、前年度比27,175人(47%)増加の85,200人となりました。

施設名	利用者数		備考(前年比)
	R4年度実績	R3年度実績	
【交流棟】			(単位:人)
ホール(楽屋)	22,324	14,732	151.5%
第1会議室	6,149	3,846	159.9%
第2会議室	11,478	8,370	137.1%
第3会議室	6,116	4,366	140.1%
第4会議室	4,644	3,486	133.2%
第5会議室	4,097	2,904	141.1%
第6会議室	3,789	2,785	136.1%
和室会議室	4,218	1,802	234.1%
多目的室	0	0	#DIV/0!
第1練習室	5,050	2,371	213.0%
第2練習室	1,828	698	261.9%
調理室	2,176	584	372.6%
工作室	3,251	2,070	157.1%
陶芸窯室	140	101	138.6%
美術展示室	9,940	9,910	100.3%
計	85,200	58,025	146.8%

2) 体育室の利用者数は、令和 4 年度は利用自粛を求めることもなく、普通に利用ができたことから各種スポーツを行いたいとの要望は根強く、前年度比 9,087 人（43%）増加の 30,183 人となりました。

テニスについては、屋外でありコロナ制限もなかったため、前年度比 2,339 人（25%増加）の 11,863 人の利用者となりました。

【体育室】【テニス】			(単位:人)
施設名	利用者数		備考(前年比)
	R4年度実績	R3年度実績	
卓球	7,633	5,549	137.6%
バレーボール	589	514	114.6%
バスケット	3,802	3,963	95.9%
バドミントン	3,398	2,394	141.9%
インディアカ	0	15	0.0%
ソフトバレー	542	319	169.9%
パウンドテニス	1,777	1,253	141.8%
その他	12,442	7,089	175.5%
体育室計	30,183	21,096	143.1%
テニス	11,863	9,524	124.6%

(2) 事業の内容

- ・ 施設の利用に関する日常業務
(利用申請の受付、予約の管理、料金の受領と還付、利用指導等)
- ・ 施設の維持管理
(設備点検、建屋建具の清掃、備品の管理、外構および公園の管理)
- ・ 施設の警備
(常駐警備、巡回警備、夜間休日の機械警備)

- ・ 地域活性化事業
 - 1) 地域連携事業
 - ・ 季節イベント
端午の節句まつり、七夕まつり、クリスマスイベント、新春イベント、春まちひいな祭り
 - ・ 企画展示
「くらしき」子ども写真コンテスト、中塚一碧楼展、クリスマス園児作品展、クリスマスイルミネーション、
 - ・ 文化・芸能
生花展示事業、茶文化創造事業
 - ・ 音楽
日曜お昼のロビーコンサート (12回)、ヤングコンサート (7回)、ヤングホールコンサート、1966QUARTET、月夜の音楽会、ロビコン 10周年記念コンサート、牛田智大ピアノリサイタル

- ・映画上映
「日日是好日」「お終活 熟春！人生百年時代の過ごし方」「長いお別れ」「ぼけますから、よろしくお願ひします。～おかえりお母さん～」
「私はワタシ～over the rainbow」「ムヒカ 世界で貧しい大統領から日本人へ」「海よりもまだ深く」「湊シネマ」(10回)

- ・地域活性化支援事業

アウトリーチ事業

岡山県高等学校演劇発表会 備南地区大会

- ・その他事業

玉島市民交流センター賞、防災フェスタ、復興応援マルシェ、
スポーツイベント

2) 講座・講演会事業

- ・講演会

内村周子「内村流一子どものやる気の伸ばし方 子どもはみんな、
一生懸命」

- ・講座（全 61 講座のうち中止 3 講座）

スポーツ・健康（1 講座）

科学・工作（13 講座）

食育・料理（3 講座）

歴史・文化・教養（7 講座）

豊かな生活（34 講座）

- ・ワークショップ&コンサート

「展覧会の絵～みんなで描く音楽会&ピアノ解体ショー」

3) 自主事業（体操教室事業）

- ・体操教室は 3 年目となり、事業は軌道に乗り、年間 1,718 教室を実施し、年間延べ 11,257 人の方に参加していただきました。前年度より大幅に伸ばしております。幼児から高齢者まで幅広く、その方達のニーズにあった教室を用意しており、皆さん楽しく体を動かしています。

体操教室実績															(単位:回、人)	
教室コース			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
ジュニア 体操教室	幼児 クラス	実施回数	8	7	9	8	9	8	11	9	11	12	12	12	116	
		参加人数	49	44	63	66	66	76	80	65	76	89	86	87	847	
	小学生 クラス	実施回数	12	11	13	14	12	12	14	8	12	12	12	12	144	
		参加人数	183	161	219	222	206	206	256	153	195	213	211	232	2,457	
	レベル アップクラス	実施回数	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	48	
		参加人数	63	47	70	56	62	35	50	66	37	50	52	55	643	
	アトリエ	実施回数	6	6	6	6	6	9	8	8	8	9	8	9	89	
		参加人数	48	53	54	55	54	92	90	91	82	171	100	111	1,001	
フィットネス 教室	エアロビクス	実施回数	6	6	7	6	7	8	7	6	8	6	7	8	82	
		参加人数	49	45	64	51	52	61	56	45	48	36	44	52	603	
	ピラティス	実施回数	7	6	9	7	8	8	8	7	8	6	8	8	90	
		参加人数	64	62	117	84	102	91	80	76	64	58	98	93	989	
	バレトン	実施回数	5	6	5	4	4	4	5	2	5	3	5	5	53	
		参加人数	31	48	44	35	34	39	31	15	33	23	42	39	414	
	ボール 体幹トレ	実施回数	6	5	6	4	4	6	6	4	4	3	4	6	58	
		参加人数	63	67	77	53	59	71	59	39	36	31	42	60	656	
	健康 運動教室	実施回数	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50	
		参加人数	53	46	49	44	44	59	42	43	44	57	53	44	578	
	ストレッチボール 他	実施回数	8	8	9	8	10	9	9	8	7	6	9	9	100	
		参加人数	71	75	115	101	123	97	82	80	60	61	80	89	1,034	
パーソナル 教室	トレーニング	実施回数	25	22	30	29	32	31	33	26	25	31	27	32	343	
		参加人数	25	22	30	29	32	31	33	26	25	31	27	31	342	
	ペア トレーニング	実施回数	2	0	1	2	2	3	3	2	1	4	8	9	37	
		参加人数	4	0	2	4	4	6	5	4	2	8	16	18	73	
	ジュニア トレーニング	実施回数	50	39	35	41	48	39	36	31	38	30	34	34	455	
		参加人数	74	62	58	67	79	62	59	52	58	43	53	49	716	
外部へ 出張教室	実施回数	6	8	11	7	2	5	5	5	3	0	0	1	53		
	参加人数	88	132	180	137	29	55	66	85	113	0	0	19	904		
合計	実施回数	150	131	150	144	153	150	153	125	137	130	142	153	1,718		
合計	参加人数	865	864	1142	1004	945	981	989	840	873	871	904	979	11,257		

4 収支（消費税込み）

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	145,844千円
	市からの指定管理料（委託料）	94,512千円
	利用料金	23,411千円
	その他の収入	27,921千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	127,430千円
	主な支出	
	人件費	59,421千円
	光熱水費	16,277千円
	修繕料	3,711千円
	備品購入費	1,242千円
	消耗品費	3,314千円
	施設管理委託費	28,921千円
その他経費	14,544千円	