

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10-1 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	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3年4月1日から令和4年3月31日まで

2 総合評価結果

(1)市の評価	令和3年度は、国の緊急事態宣言やまん延防止等重点措置に伴い、施設の一部利用停止や利用自粛要請、利用制限（定員・活動内容等）及び活動自粛等の影響により、来館者数及び収支については評価の対象とせず、次に掲げる重点検査項目及び利用者アンケートの結果により評価を行った。	総合評価
	重点検査項目は、①感染症拡大の状況下における事業の取組みについて（コロナ禍における、利用者満足度向上や収益拡大のための新たな事業の試み等）、②施設における業務管理体制（内部における意思決定、館内関係部署及び近隣施設との連絡体制の状況等）の2点である。 「感染症拡大の状況下における事業の取組みについて」：市外の公民館等の公共施設にもチラシ配布を行うなど、施設の集客に向けた広報活動に力を入れていた。また、ホームページの改修を行い、利用者の利便性の向上に向けた取組みを行っていた。自主事業の体操教室では、コロナ禍による利用者離れを防止するためリモートや出張で開催し、事業の拡大や安定化が図れていた。 「施設における業務管理体制」：職務分掌を明記し、事案ごとに決裁権限を明確に定めるとともに、すべての業務において担当者を複数配置し、単独で判断することのない体制ができています。また、所管課との連絡は勿論のこと、コロナ関連の制限について公民館との情報共有や、大規模イベントについて近隣の文化センターとの連絡体制を構築するなど、関係	S

	<p>部署との連絡体制が構築できている。</p> <p>来館者数は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、前年度に引き続き低調である（目標来館者数：30万人、令和元年度：36.8万人、令和2年度：23.4万人、令和3年度：24.0万人）が、不可抗力によるものと考えられる。</p> <p>総合評価については、重点検査項目はいずれも適切に対応されており、利用者アンケートの結果がいずれの項目においても高評価を維持していることから、総合評価を「S」として判定する。</p> <p>今後も、安全・安心・快適に利用いただけるよう、引き続き十分な対策を講じるとともに、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3年度も、新型コロナウイルス感染防止対策を万全に行いながらの施設運営となりました。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98%の方から“満足”“ほぼ満足”の評価をいただいております。コロナに関するご意見についても、22件のご要望事項（内11件は体温器に関するもの）がありましたが、25件の評価する旨のご意見をいただいております、センターとして実施して来た様々なコロナ対策（マスク着用、3密回避、換気の実施、検温の実施、消毒の実施）は利用者の皆様から評価していただいていると判断しております。安全面では、年度末に交流棟2Fからの転落を防止するための手摺りを設置していただき館内の安全度は非常に高まっております。その他、従来どおり気持ちよく使っていただけるよう、丁寧な窓口対応、施設の維持管理に取り組んでおります。特に清掃においては力を入れており、100%の方から“ほぼ満足”以上の評価をいただきました。</p> <p>施設の利用状況では、来館者数が239,616人となり、利用コマ数は14,933コマとなりました。5月から6月に掛け緊急事態宣言が発令され、8月から9月に掛けてまん延防止、緊急事態宣言が発令され、1月から3月初めに掛けても発令があり、その度に利用自粛や利用の中止をお願いすることになり、利用状況は低調に推移しました。目標とする来館者数300,000人以上、利用コマ数16,000コマ以上を大幅に下回る結果となりました。</p> <p>コロナ禍の中にあっても、常に利用者の満足度向上や収益拡大のための取組を図りました。7月にホームページの改修を行い、お客様に見やすい画面、早い情報提供が出来る様になりました。センター主催事業のチケットもホームページから申し込めるようにいたしました。また、自主事業として令和2年10月にスタートした体操事業が軌道にのり、延べ利用人数は800人を超える月もあり、利用者の皆様はいきいきと活動をされています。</p> <p>地域活性化事業の実施にあたっては、昨年同様今年もコロナ感染拡大により「端午の節句まつり」が中止となりました。また、2月～3月にかけて開</p>	

	<p>催する「春まちひいなまつり」も中止となりました。その他の季節イベントである、七夕、ハロウィン、クリスマス、新春は、感染対策を徹底しながら、規模等を縮小し開催できました。感染状況が増減する中、なかなか遠出できない市民の方々に身近で楽しめる機会を与えることができ、うれしく思っております。また、来館者の方も自ら進んで感染対策をしてくださり、運営側としても大変助かりました。</p> <p>毎年、季節事業に併催とした茶文化創造事業を開催していましたが、今年度も昨年同様飲食や密にあたるため、残念ながら 1 度も開催することができませんでした。今後は感染状況をみつつ、その中で開催方法を工夫して開催をしていく予定です。</p> <p>本年度 3 月に開催を計画しておりました「防災フェスタ」はコロナの影響で、中止しました。ここ数年、実施できていないことから、来年度は 9 月実施に予定を変更し、開催する予定です。市民の方々に防災について考える機会を作ることは大切なことであり、規模や人数等考慮しながら実施していきたいと考えています。</p> <p>交流センター講座は、コロナの影響で中止・延期等が相次ぎましたが、最終的には 87 講座を行いました。長期の講座では中止をすることで予定通り進まない講座もありました。そこで夏講座以降は単発で開催できるものを増やし、できる限り延期で対応できるように工夫しました。定員については募集の時から人数を減らし、応募が多数の場合は大きな部屋に変更したり、部屋を複数に分けて開催するなど感染対策を取りながら多くの方に参加いただける方法を考えて実施しました。</p> <p>コロナ感染症の中で、イベントや講座をすぐに中止にするのではなく、その中でいかに実施するかを考え、昨年に比べて前向きに努力できました。その結果、リピーターも増え、その方からの口コミもあり、楽しみに待っていたお客様が増えました。また、コロナ感染拡大の中、チケットの販売等苦戦しましたが、今までと違ったところへ積極的に依頼をかけるなど、広報に力を入れました。</p> <p>今後も地域の皆様のご意見を聞きながら、明るく、楽しい、安全な施設で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。</p> <p>施設における業務管理体制としては、一部にあったひとりで全て行う体制を取り止め、全ての業務において複数体制をとることでセンターの統一したルールの下で事業が進むように管理体制を強化しております。</p>
(3)アンケート結果の概要	<p>1. アンケート回答者の構成</p> <p>令和 3 年度、男女構成比率は男性 34%、女性が 64%となっています。年齢構成では前年度より 70 歳以上の比率が増加しています。居住構成は前年度に引き続き玉島住民が 46%で最も多い状況に変わりありません。市外を含め他地域からの利用はコロナの影響か、少し減少しております。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。</p>

【実施期間】

1/15～3/26

回答件数

544 件

		()内:前年度				
性別	男性	34%(44%)			女性	64%(56%)
年齢	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3%	11%	13%	13%	16%	44%
	(7%)	(12%)	(14%)	(11%)	(20%)	(36%)
お住まい	玉島	船穂	真備	市内他	県内	県外他
	46%	3%	2%	35%	11%	3%
	(43%)	(2%)	(2%)	(33%)	(14%)	(6%)
利用状況	初めて	年1回	月1回	頻繁		
	8%	22%	40%	29%		
	(9%)	(22%)	(38%)	(31%)		

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。利用者全般の「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 100%の高い評価を得ており、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%評価となりました。

		()内:前年度			
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	要求水準
全体満足度	61%	37%	2%	0%	98%
	(59%)	(39%)	(1%)	(1%)	(98%)
職員の対応	60%	39%	1%	0%	99%
	(61%)	(38%)	(1%)	(0%)	(99%)
施設の清潔度	76%	24%	0%	0%	100%
	(75%)	(24%)	(0%)	(1%)	(99%)
安全対策	70%	30%	0%	0%	100%
	(67%)	(32%)	(1%)	(0%)	(99%)

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、98%の方より“現状でよい”の評価をいただいております。休館日については“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 96%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 37%、“どちらでもよい”が 35%、“あまり使わない” “ほぼ使わない”が 28%の状況であり、差し迫った感じはありませんが導入に前向きな方が想像した以上に多い結果となりました。

4. 指定管理制度についての質問に関しましては、有効回答率は今年度も 45%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%増

加し、“悪くなった”は0人でした。高い評価を維持継続できているものと考えており、今後もお客様ファーストの精神で業務遂行に努めて参ります。

＜昨年度に比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)
R3年度	64(12%)	180(33%)	0(0%)	300(55%)
R2年度	51(12%)	130(30%)	1(0%)	255(58%)

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 87 講座うち 74 講座と 1 講演会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 99%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 8 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 98%、湊シネマにおいても約 94%に達しました。

3 施設の利用状況

(1)利用実績

① 有料施設の貸出コマ数の状況

貸出しコマ数は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、感染拡大時には利用自粛にご理解をいただき、制限が緩和されると利用を再開することの繰り返しで、通年達成目標に対し 7%下回り 14,933 コマとなりました。

(単位:コマ)			
達成目標	R3年度実績	R2年度実績	備考(前年比)
16,000	14,933	14,905	100.2%

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、また、大きなイベントが全て中止または、規模縮小となったことから、通年達成目標に対し△20%下回り 239,616 人となりました。

(単位:人)			
達成目標	R3年度実績	R2年度実績	備考(前年比)
300,000	239,616	234,328	102.3%

③施設利用の状況

- 1) 交流棟の利用者数は、令和2年度から続く自粛ムードからの反動もあり、感染が落ち着いた時期には、待ち望んでいた利用を再開する動きもあり、前年度比 8,949 人（18%）増加の 58,025 人となりました。

【交流棟】			(単位:人)
施設名	利用者数		備考(前年比)
	R3年度実績	R2年度実績	
ホール(楽屋)	14,732	9,769	150.8%
第1会議室	3,846	2,929	131.3%
第2会議室	8,370	6,420	130.4%
第3会議室	4,366	3,729	117.1%
第4会議室	3,486	3,899	89.4%
第5会議室	2,904	3,034	95.7%
第6会議室	2,785	2,676	104.1%
和室会議室	1,802	1,990	90.6%
多目的室	0	0	#DIV/0!
第1練習室	2,371	1,015	233.6%
第2練習室	698	378	184.7%
調理室	584	459	127.2%
工作室	2,070	2,020	102.5%
陶芸窯室	101	127	79.5%
美術展示室	9,910	10,631	93.2%
計	58,025	49,076	118.2%

- 2) 体育室の利用者数は、令和3年度のコロナ制限では、練習利用が不可となり、実質休館となったことにより前年度比 1,275 人（6%）減少の 21,096 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がなかったため、令和2年度と同程度の利用者数となりました。

【体育室】【テニス】			(単位:人)
施設名	利用者数		備考(前年比)
	R3年度実績	R2年度実績	
卓球	5,549	6,739	82.3%
バレーボール	514	797	64.5%
バスケット	3,963	4,087	97.0%
バドミントン	2,394	2,647	90.4%
インディアカ	15	183	8.2%
ソフトバレー	319	378	84.4%
バウンドテニス	1,253	1,549	80.9%
その他	7,089	5,991	118.3%
体育室計	21,096	22,371	94.3%
テニス	9,524	9,383	101.5%

(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>1) 地域連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 季節イベント 七夕まつり、ハロウィンイベント、クリスマスイベント、新春イベント (端午の節句まつり、春まちひいな祭りは中止) ・ 企画展示 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、新春作品展「玉島今昔物語」、(茶文化創造事業は中止) ・ 音楽 お昼のロビーコンサート (8回)、ヤングコンサート (4回)、ベートーヴェン全 32 曲演奏会第 5 弾、渡辺香津美コンサート、山路みほ箏リサイタル ・ 映画上映 「i 新聞記者ドキュメント+講演会」「湯を沸かすほどの熱い愛」「ピア～まちをつなぐもの～+講演会」、「みんなの学校」、令和 3 年度優秀映画鑑賞推進事業「夢中になる人を応援する名作映画上映会」「湊シネマ」(8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 防災フェスタ中止 復興応援マルシェ中止 「くらしき」子ども写真コンテスト <p>2) 講座・講演会事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 講演会 (全 2 講演会のうち 1 講演会中止) 本郷和人「頼朝と 13 人」
-----------	--

・講座（全 90 講座のうち中止 3 講座）

スポーツ・健康（9 講座）

科学・工作（18 講座）

食育・料理（5 講座）

歴史・文化（5 講座）

豊かな生活（50 講座）

3) 自主事業（体操教室事業）

・体操教室は 2 年目となり、事業は軌道に乗り、年間 1,170 教室を実施し、年間延べ 6,981 人の方が参加していただきました。年中、年長者から高齢者まで幅広く、皆さん生き生きと活動されています。

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	2	2	8	5	0	8	8	8	8	8	73	
		参加人数	48	9	10	41	33	0	49	56	57	52	38	55	448
	小学生 クラス	実施回数	10	5	3	12	6	0	14	10	12	12	12	11	107
		参加人数	133	75	40	169	95	0	202	147	176	169	146	164	1,516
	レベル アップクラス	実施回数	4	1	1	4	3	0	4	4	3	4	4	4	36
		参加人数	49	11	13	46	31	0	44	44	35	52	48	50	423
チャトレ他	実施回数	8	3	1	10	8	0	12	6	7	6	6	5	72	
	参加人数	88	28	17	90	83	0	96	47	134	45	39	57	724	
フィットネス 教室	エアロビクス	実施回数	7	3	2	9	4	0	8	7	6	5	0	5	56
		参加人数	55	22	19	73	29	0	53	41	46	38	0	31	407
	ピラティス	実施回数	9	4	2	11	4	0	9	8	7	8	9	11	82
		参加人数	84	33	14	114	34	0	80	55	59	72	86	88	719
	バレトン	実施回数	6	1	2	4	1	0	5	5	5	2	10	9	50
		参加人数	68	10	16	31	8	0	34	30	41	15	57	71	381
	ボール・ 体幹トレ	実施回数	5	2	1	4	2	0	5	5	5	6	8	8	51
		参加人数	49	19	13	39	18	0	43	43	56	54	77	85	496
健康 運動教室	実施回数	4	2	1	5	2	0	5	4	4	6	3	4	40	
	参加人数	44	14	8	37	20	0	54	38	34	55	35	35	374	
ストレッチ 他	実施回数			1	4	1	0	9	8	8	8	8	5	52	
	参加人数			4	20	9	0	59	52	51	54	58	50	357	
パーソナル 教室	トレーニング	実施回数	11	5	11	13	15	19	22	20	23	21	23	26	209
		参加人数	11	5	11	13	15	19	24	24	23	22	23	26	216
	ペア トレーニング	実施回数	1	1	1	2	0	2	1	2	1	2	2	2	17
		参加人数	2	2	2	4	0	4	2	4	2	4	4	4	34
ジュニア トレーニング	実施回数	8	6	8	14	19	56	17	19	31	35	40	47	300	
	参加人数	16	12	9	18	28	87	29	36	47	54	64	75	475	
外部へ 出張教室	実施回数	5	3	5	5	2	0	2	1	1	1	0	0	25	
	参加人数	67	33	54	105	18	0	33	14	80	7	0	0	411	
合計	実施回数	86	38	41	105	72	77	121	107	121	124	133	145	1,170	
合計	参加人数	714	273	230	800	421	110	802	631	841	693	675	791	6,981	

4 収支（消費税込み）

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	126,707千円
	市からの指定管理料（委託料）	93,302千円
	利用料金	17,203千円
	その他の収入	16,202千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	117,649千円
	主な支出	
	人件費	58,293千円
	光熱水費	10,321千円
	修繕料	2,702千円
	備品購入費	1,595千円
	消耗品費	3,207千円
	施設管理委託費	29,339千円
その他経費	12,192千円	