

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 | 平成31年4月1日から令和2年3月31日まで |

2 総合評価結果

| | | |
|----------|---|------|
| (1) 市の評価 | 令和元年度は、利用者満足度に関する項目、職員研修に関する項目、自主事業の実施状況に関する項目、について重点的に検査を実施した。 「利用者満足度に関する項目」：地域活性化事業や地域連携事業の参加者を対象としたアンケートでは、高水準の満足度が得られた。また、施設の利用者を対象としてアンケートでは、職員の対応、施設の清潔度、安全対策について、高い評価を得ている。指定管理者は、接遇・マナーに配慮し、施設の快適性を保ち、利用者のニーズに沿った魅力的な事業を展開するなど、利用者目線で施設運営に尽力していることが窺えた。 「職員研修に関する項目」：毎年テーマを設定して、センター職員全員を対象に研修を実施しており、職員の意識を高める体制ができている。また、月に1度の会議で職員間の情報共有が図れるとともに、さらなる事業推進の体制も整っている。 「自主事業の実施状況に関する項目」：玉島地域の活性化のために74の講座を行った。季節の行事に関連するものや、体験型ワークショップ型のものなど、老若男女問わず参加できる企画がそろっている。また、湊ホールでの福祉映画上映をはじめ、ロビーを活用したコンサート、茶会や展示会など、地域の文化を活かした事業を展開し、利用者の交流が図れていることは高く評価でき | 総合評価 |
| | S | |

| | | |
|----------------------------|---|--|
| | <p>る。</p> <p>以上のとおり、管理運営において高く評価できる点が数多くある。中でも、利用者満足度が高い水準で維持されていることを最も評価したい。今後も地域に密着した運営に尽力していただきたい。</p> | |
| <p>(2) 指定管理者の 自己評価</p> | <p>交流センターの施設運用については、年度末に実施したアンケートで97.2%の方から“満足”“ほぼ満足”の評価をいただきました。利用者の皆様に気持ちよく使っていただけるよう、窓口業務、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、99.3%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368,337人となり、利用コマ数は20,447コマとなりました。3月は新型コロナウイルス拡散防止の影響で利用のキャンセルが相次ぎ、単月で前年比約4割減の来館者数となりました。このような状況下ではありましたが、達成目標とした来館者数300,000人以上、利用コマ数16,000コマ以上を大幅に上回る達成となり、市民の皆様への施設の認知と利用について、十分受け入れられていると評価しています。これらの結果は、喫茶コーナーカフェWAONの運営を委託している玉島おかみさん会企業連合の貢献も多大なものがあると評価しており、引き続き良き協業関係を続けていきたいと考えています。</p> <p>地域活性化事業の実施にあたっては、お雛まつり、端午の節句まつり、ハロウィン、クリスマスイベントといった季節を意識した事業を軸に、美術展示室の企画展示や季節事業に併催とした茶文化創造事業によって、地域の文化継承に資することを目的とした事業を行いました。</p> <p>また、小学校に音楽専門家を派遣して出張授業を行なう「アウトリーチ事業」は5年目となり、今回は真備地区の6つの小学校に派遣しました。地域の小学生に大きな刺激を与えられたと確信しています。くらしき作陽大学と連携したヤングコンサートは10回を数え、お昼のロビーコンサートと合わせて「音楽あふれる街たましま」を盛り上げています。秋の「玉島物産展」の開催が4年連続となり、地域の商工会の皆様と共に作り上げるまちづくりを進めることができいております。</p> <p>本年度3月に5回目の開催を計画しておりましたが「防災フェスタ」は新型コロナの影響で、まさに直前に中止といたしました。来期に向けて継続してまいりたいと考えています。</p> <p>交流センター講座は、74講座をおこないました。夏休みの子ども向け講座は例年応募も多く、受付後に定員枠を増やす、開催回数を増やすという対応をして参加していただきました。このような取り組みは次年度も継続し、地域の多くの皆様に愛され、利用される施設となるよう努力を続けてまいります。</p> <p>施設利用許可の面では、施設稼働率が非常に高く、湊ホールに限らず、</p> | |

一部の会議室においても，毎月1日の施設利用抽選会に来られないと希望の日時・施設が利用できない状況が続いています。このような中でも引き続き利用許可の公平性を維持し，利用者の皆様にご理解いただける運営を行ってまいります。

1. アンケート回答者の構成

令和元年度は男女構成比率が前年度とほぼ同数の男性 31%，女性が 69%となっています。年齢構成では前年度より 70 歳代が増加していますが，中高年層の比率が減少した結果となりました。

居住構成は前年度に引き続き玉島住民が増加しており 51%となりました。

また，利用頻度については，初めての利用者が減少し，頻繁にご利用いただく方の比率が 37%と大きく伸びました。認知度が上がり評価を得られているものと考えております。

| ()内:前年度 | | | | | | | |
|----------|-------|----------|-------|-------|-------|----------|--|
| 性別 | 男性 | 31%(32%) | | | 女性 | 69%(66%) | |
| 年齢 | 30歳未満 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | |
| | 18% | 4% | 6% | 9% | 20% | 41% | |
| | (18%) | (8%) | (10%) | (14%) | (20%) | (28%) | |
| お住まい | 玉島 | 船穂 | 真備 | 市内他 | 県内 | 県外他 | |
| | 51% | 3% | 3% | 27% | 11% | 5% | |
| | (40%) | (2%) | (3%) | (32%) | (12%) | (10%) | |
| 利用状況 | 初めて | 年1回 | 月1回 | 頻繁 | | | |
| | 3% | 16% | 42% | 37% | | | |
| | (13%) | (30%) | (40%) | (15%) | | | |

(3)アンケート
結果の概要

【実施期間】

2/1 ~ 3/8

回答件数

446 件

2. 管理運営に関する評価

今年度のアンケート調査結果は過去の最高評価を上回ることができなかったが，高評価を継続することはできたと確信しています。

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」も全員でのマナー研修で学んだことを活かして 96% の評価を維持しております。「施設の清潔度」は前年度の 100% 最高評価を継続できており，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% | 36% | 3% | 0% | 97% |
| | (57%) | (40%) | (2%) | (1%) | (97%) |
| 職員の対応 | 60% | 36% | 4% | 0% | 96% |
| | (53%) | (43%) | (2%) | (2%) | (96%) |
| 施設の清潔度 | 80% | 20% | 1% | 0% | 99% |
| | (70%) | (30%) | (1%) | (0%) | (100%) |
| 安全対策 | 69% | 31% | 1% | 0% | 100% |
| | (61%) | (37%) | (1%) | (1%) | (98%) |

3. 閉館時間や利用料金について

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96%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“高い”が3%上昇していますが、“安い”が前年度を3%上昇しており、“適当”が68%を占めており、現状のリーズナブルな料金で安心してご利用いただけていると考えます。

4. 指定管理制度についての質問に関しましては、有効回答率が今年度も52%をキープできました。“良くなった”“変わらない”の合計が前年度より7%上昇し、“悪くなった”が1名に止まっていることは、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) |
|-------|---------|----------|-------|------------|
| R1年度 | 54(12%) | 178(40%) | 1(0%) | 213(48%) |
| H30年度 | 65(16%) | 118(29%) | 1(0%) | 217(54%) |

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: 99%(小数点以下を四捨五入)

地域連携事業: 98%

講座・講演会事業は、74講座のうち68講座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平均98%の高い満足度評価をいただいております。

無料開催のお昼のロビーコンサート11回,湊シネマ12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95%に達しました。

3 施設の利用状況

| | | | | |
|----------|---|---------|---------|---------|
| (1) 利用実績 | <p>有料施設の貸出しコマ数の状況</p> <p>貸出しコマ数は、平成 30 年度の急増の反動減と 2 月末頃からの新型コロナウイルス拡散防止の影響で予約キャンセルが増え、前年を下回りました。達成目標に対しては 28% 増加の 20,447 コマとなりました。</p> <p>前年度まで 6 年連続で最高新記録を更新しておりましたが、今年度は前年度比 519 コマとなりました。</p> | | | |
| | | | | (単位:コマ) |
| | 達成目標 | R1年度実績 | H30年度実績 | 備考(前年比) |
| | 16,000 | 20,447 | 20,966 | 97.5% |
| | <p>交流センター来館者の状況</p> <p>来館者数も利用コマ数の減少に合わせて前年度を下回り、前年度比 19,341 人の 368,337 人となりました。達成目標に対しては 23% 増加となっておりますが、前年度までの 6 年連続の最高新記録更新はストップしました。</p> | | | |
| | | | | (単位:人) |
| | 達成目標 | R1年度実績 | H30年度実績 | 備考(前年比) |
| | 300,000 | 368,337 | 387,678 | 95.0% |
| | <p>施設利用の状況</p> <p>1) 交流棟の利用者数はホール、第 2 会議室、和室会議室、第 2 練習室、工作室、陶芸窯室で増加しましたが、全体では前年度比 8,953 人(7%) 減少の 111,944 人となりました。</p> | | | |

| 【交流棟】 | | | (単位:人) |
|---------|---------|---------|---------|
| 施設名 | 利用者数 | | 備考(前年比) |
| | R1年度実績 | H30年度実績 | |
| ホール(楽屋) | 29,993 | 29,291 | 102.4% |
| 第1会議室 | 7,519 | 7,897 | 95.2% |
| 第2会議室 | 14,281 | 13,099 | 109.0% |
| 第3会議室 | 6,116 | 7,576 | 80.7% |
| 第4会議室 | 5,532 | 6,447 | 85.8% |
| 第5会議室 | 4,785 | 5,354 | 89.4% |
| 第6会議室 | 4,467 | 4,811 | 92.8% |
| 和室会議室 | 6,343 | 6,097 | 104.0% |
| 多目的室 | 140 | 499 | 28.1% |
| 第1練習室 | 6,272 | 7,747 | 81.0% |
| 第2練習室 | 3,311 | 2,929 | 113.0% |
| 調理室 | 1,668 | 2,451 | 68.1% |
| 工作室 | 3,517 | 3,417 | 102.9% |
| 陶芸窯室 | 165 | 95 | 173.7% |
| 美術展示室 | 17,835 | 23,187 | 76.9% |
| 計 | 111,944 | 120,897 | 92.6% |

2) 体育室の利用者数は、バレーボール、バスケット、バドミントンが前年度を上回ったものの、全体では前年度比 2,715 人(9%) 減少の 29,058 人となりました。

テニスについては前年度比 387 人の増加となりました。

| 【体育室】【テニス】 | | | (単位:人) |
|------------|--------|---------|---------|
| 施設名 | 利用者数 | | 備考(前年比) |
| | R1年度実績 | H30年度実績 | |
| 卓球 | 9,346 | 10,621 | 88.0% |
| バレーボール | 917 | 487 | 188.3% |
| バスケット | 3,407 | 3,308 | 103.0% |
| バドミントン | 3,541 | 2,971 | 119.2% |
| インディアカ | 243 | 262 | 92.7% |
| ソフトバレー | 1,547 | 2,195 | 70.5% |
| バウンドテニス | 1,823 | 1,911 | 95.4% |
| その他 | 8,234 | 10,018 | 82.2% |
| 体育室計 | 29,058 | 31,773 | 91.5% |
| テニス | 10,670 | 10,283 | 103.8% |

(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, ハロウィンイベント, クリスマスイベント, 新春イベント。(春まちひいな祭りは中止)

・企画展示

内藤コレクションひな人形展, 宇宙からの光パネル展, 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 4 回 (季節行事併催),

・音楽

お昼のロビーコンサート (1 回), ヤングコンサート (10 回), ピアノトリオデビュー at 湊ホール, 映画音楽を JAZZ する by フィリップ・ストレンジ & フレンズ, 木村善明 バスバリトンリサイタル,

クアルテット ベルリン・トウキョウ コンサート, 青山暖ヴァイオリンリサイタル with 倉敷ジュニアハーモニーオーケストラスーパーキッズ, 石井彰ジャズピアノコンサート

・上映会

湊シネマ (12 回)

優良映画上映「家族の日」, 「しゃぼん玉」, 「あの日のオルガン」

・地域活性化支援事業

子どもみらい塾 (端午の節句まつり内), アウトリーチ事業

・交流センター友の会事業

玉島市民交流センター賞

・その他事業

(中止) 防災イベント

2) 講座・講演会事業

・講演会

住田裕子「すてきな人生の選び方」

・講座 (全 74 講座)

スポーツ・健康 (2 講座)

親子 (2 講座)

科学・工作 (36 講座)

食育・料理 (13 講座)

歴史・文化 (9 講座)

豊かな生活 (12 講座)

4 収支（消費税抜き）

| | | |
|----------------------|----------------|-----------|
| (1) 収入 (指定管理者の収入) | 総額 | 113,925千円 |
| | 市からの指定管理料（委託料） | 84,600千円 |
| | 利用料金 | 21,475千円 |
| | その他の収入 | 7,850千円 |
| (2) 支出 (指定管理者の支出) | 総額 | 108,559千円 |
| | 主な支出 | |
| | 人件費 | 51,160千円 |
| | 光熱水費 | 10,265千円 |
| | 修繕料 | 2,106千円 |
| | 備品購入費 | 2,401千円 |
| | 消耗品費 | 2,298千円 |
| | 施設管理委託費 | 26,388千円 |
| その他経費 | 13,941千円 | |