

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2年4月1日から令和3年3月31日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、4月20日から5月31日まで休館したこと、再開後も定員等の利用制限や活動自粛等の影響により、来館者数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。 重点検査項目は、「新型コロナウイルス感染症対策に関する項目」に関連する、利用者への周知及び対応等、施設及び設備などのハード管理における取組等及び指定管理者自らの安全管理及び危機管理体制等についての3点である。 「利用者への周知及び対応等」：施設の制限時にはその内容や「新しい生活様式」の掲示、ホームページの活用により、利用者に感染症予防策を理解し徹底していただけるよう努めている。また、予約受付や実際の利用の際には、チェックリストを活用して、マスク着用、手指消毒の励行、3密回避や換気等の徹底を、利用者に対して周知できている。 「施設及び設備などのハード管理における取組等」：館内各所への消毒液の配置、喫茶コーナーへのアクリル板の設置、ホール観客席の着席不可表示など、利用者に安心して利用していただけるような対策を行っている。あわせて、指定管理者による施設各所の消毒を行っている。また、市が導入したオゾン発生器の実効性を上げるため、オゾン検出器を用いて、定期的に濃度測定を行い、利用者の健康管理にも配慮し	総合評価
	S	

	<p>ている。</p> <p>「指定管理者自らの安全管理及び危機管理体制等」： スタッフ内で感染者が出ることをのらないよう、普段のマスク着用は勿論、出勤前の検温や体調記録、分散勤務を実施できている。また、万一スタッフの中から感染者が出た場合を想定した対応マニュアルを作成・共有し、業務が滞ることのないよう、体制が整っている。</p> <p>以上のとおり、利用者への周知を十分に行い、設備面・運営面においても、利用者が安心して利用できる施設づくりに励んでいることが窺える。</p> <p>来館者数は、前年度比64%に減少した（前年：約36.8万人、実績：約23.4万人、目標来館者数：30万人）が、不可抗力によるものと考ええる。</p> <p>総合評価については、感染症対策はどの項目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、このような情勢下での、当施設を可能な限り活用いただけ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2年度は、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、17件のご要望事項がありましたが、31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「新しい生活様式」に基づい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。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%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234,328人となり、利用コマ数は14,905コマとなりました。4月には緊急事態宣言が全国に発令され、センターも4月20日～5月31日まで休館となり、以降も全国的にコロナ感染拡大が断続的に続き、利用内容による制限、定員数の制限等の対策の指示があり、利用者の活動自粛の動きも継続的にあり、利用状況は低調に推移しました。達成目標とした来館者数300,000人以上、利用コマ数16,000コマ以上を大幅に下回る結果となりました。</p> <p>地域活性化事業の実施にあたっては、4月20日～5月31日までが休館と</p>	

なりましたので、毎年多くの方にご来場いただいている「端午の節句まつり」が中止となりました。6月以降の、七夕、ハロウィン、クリスマス、新春、お雛のイベントは季節を意識した恒例の事業となっておりますが、会議室等の人数制限、ソーシャルディスタンスの確保のため、規模の縮小や開催日、開催場所を複数に設定するなど、感染対策をしっかりと行いながら、地域の皆様に安心して楽しんでいただけるよう、努力いたしました。

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、今年度は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。茶文化は玉島にとって大事な事業であり、地域の皆様から大変好評をいただいているため、コロナ感染症の流行状況を見ながら、今後は人数や開催方法を工夫して開催をしていく予定です。

また、本年度3月に6回目の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、全館イベントではなく、講演会と規模を縮小した展示、ワークショップを行いました。来年度も継続して開催するとともに、より市民の方に防災について考える機会を作りたいと考えています。

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、秋から冬にかけて講座数を増やし最終的には65講座を行いました。夏休みは毎年多くの子ども向け講座を開催しており、要望が強いのですが、今年はワークショップという形で短時間・少人数で行えるものを開催しました。また、秋以降は今まで「秋講座」「冬講座」で募集をかけていたものを、各月で募集をかけ、コロナの感染状況にすぐに対応できるよう工夫いたしました。

コロナ感染症の中でも、交流センターのイベント・講座なら安心だと参加していただける方が多く、地域の皆様に愛される施設になっており、今後も細心の注意を払いながら、より地域の皆様にご来館いただける施設となるよう、努力を続けてまいります。

10月より体操教室事業（自主事業）を開始しました。センターでは以前より地域住民の健康増進に貢献できる活動をしたいとの願望を持っておりましたが、本年度、優秀なコーチを2名獲得する機会があり、ジュニア体操教室からスタートして、3月には、ジュニア体操教室（4コース）、フィットネス教室（5コース）、パーソナル教室（2コース）を実施しており、毎月延べ人数で500名を超える方に参加いただけるまでに伸ばして来ております。子供からの技術の習得をしたいという要望、大人からの健康増進、体調管理、筋力アップ、体幹を鍛えたいとの要望にお応えしております。お客様からの各教室（コース）に関する問い合わせも多く、引き続き参加者の増加が見込める状況です。

(3)アンケート
結果の概要

【実施期間】
1/17～3/7
回答件数
437件

1. アンケート回答者の構成

令和2年度，男女構成比率は男性44%，女性が56%となっています。年齢構成では前年度より30歳代～50歳代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43%で最も多い状況に変わりありませんが，他地域からの利用も増えて来ている傾向がみられます。また，利用頻度については，初めての利用者が増加し，頻繁にご利用いただく方の比率が31%と若干減少しております。認知度が上がり他地域からの利用も増えてきている現状を現わしているものと考えております。

		()内:前年度				
性別	男性	44%(31%)			女性	56%(69%)
年齢	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	7%	12%	14%	11%	20%	36%
	(18%)	(4%)	(6%)	(9%)	(20%)	(41%)
お住まい	玉島	船穂	真備	市内他	県内	県外他
	43%	2%	2%	33%	14%	6%
	(51%)	(3%)	(3%)	(27%)	(11%)	(5%)
利用状況	初めて	年1回	月1回	頻繁		
	9%	22%	38%	31%		
	(3%)	(16%)	(42%)	(39%)		

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，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」は前年度の99%の高い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99%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	59%	39%	1%	1%	98%	
	(61%)	(36%)	(3%)	(0%)	(97%)	
職員の対応	61%	38%	1%	0%	99%	
	(60%)	(36%)	(4%)	(0%)	(96%)	
施設の清潔度	75%	24%	0%	1%	99%	
	(80%)	(20%)	(1%)	(0%)	(99%)	
安全対策	67%	32%	1%	0%	99%	
	(69%)	(31%)	(1%)	(0%)	(100%)	

3. 閉館時間や利用料金について

開館時間については100%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94%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6%減少しており，“安い”も前年度を6%減少しており，“適当”が80%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は42%と低くなりました。“良くなった”“変わらない”の合計が前年度より10%減少しましたが，“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)
R2年度	51(12%)	130(30%)	1(0%)	255(58%)
R1年度	54(12%)	178(40%)	1(0%)	213(48%)

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%

地域連携事業: 99%

講座・講演会事業は，実施した65講座のうち64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9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100%，湊シネマにおいても約95%に達しました。

3 施設の利用状況

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予約キャンセル、利用不可、利用控え等により毎月対前年を下回る状況が続き、3月になって前年同月を上回ることとなったものの、通年達成目標に対しては7%減少の14,905コマとなりました。

令和3年3月もコロナ前の平成31年3月と比較すれば32コマ減少しております。

			(単位:コマ)
達成目標	R2年度実績	R1年度実績	備考(前年比)
16,000	14,905	20,447	72.9%

交流センター来館者の状況

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、3月になって前年同月を上回ることとなったものの、前年度比134,009人の234,328人となりました。通年達成目標に対しては22%下回っております。

令和3年3月もコロナ前の平成31年3月と比較すれば9,017人減少しております。

			(単位:人)
達成目標	R2年度実績	R1年度実績	備考(前年比)
300,000	234,328	368,337	63.6%

(1)利用実績

施設利用の状況

1) 交流棟の利用者数はホールはじめ全ての部屋で減少しており、全体では前年度比62,868人(56%)減少の49,076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)	
	R2年度実績	R1年度実績		
ホール(楽屋)	9,769	29,993	32.6%	
第1会議室	2,929	7,519	39.0%	
第2会議室	6,420	14,281	45.0%	
第3会議室	3,729	6,116	61.0%	
第4会議室	3,899	5,532	70.5%	
第5会議室	3,034	4,785	63.4%	
第6会議室	2,676	4,467	59.9%	
和室会議室	1,990	6,343	31.4%	
多目的室	0	140	0.0%	
第1練習室	1,015	6,272	16.2%	
第2練習室	378	3,311	11.4%	
調理室	459	1,668	27.5%	
工作室	2,020	3,517	57.4%	
陶芸窯室	127	165	77.0%	
美術展示室	10,631	17,835	59.6%	
計	49,076	111,944	43.8%	

2) 体育室の利用者数は、バスケットが前年度を上回るなど堅調なものもあり、休館期間を考慮すれば堅調に推移しております。全体では前年度比 6,687 人 (23%) 減少の 22,371 人となりました。テニスについても休館期間を考慮すれば前年度比 88% と堅調でした。

【体育室】【テニス】			(単位:人)
施設名	利用者数		備考(前年比)
	R2年度実績	R1年度実績	
卓球	6,739	9,346	72.1%
バレーボール	797	917	86.9%
バスケット	4,087	3,407	120.0%
バドミントン	2,647	3,541	74.8%
インディアカ	183	243	75.3%
ソフトバレー	378	1,547	24.4%
バウンドテニス	1,549	1,823	85.0%
その他	5,991	8,234	72.8%
体育室計	22,371	29,058	77.0%
テニス	9,383	10,670	87.9%

(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
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(端午の節句まつりは中止)
 - ・ 企画展示
「星降る空へようこそ 2020」天体・星景写真展, 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, 玉島ゆかりの作家回顧展, 新春作品展「河田蘆江を中心に玉島歴史物語(江戸後期~明治)」
 - ・ 音楽
お昼のロビーコンサート(9回), ヤングコンサート(2回), ベートーヴェン全32曲演奏会第1弾~第4弾, アウトリーチコンサート(1回)
 - ・ 優良映画上映
「ふたたび」, 「ケアニン~あなたでよかった~」, 「ケアニン~こころに咲く花~」, 「誰がために憲法はある」, 「黒澤傑作選」, 「大地を受け継ぐ」
 - ・ 地域活性化支援事業

- 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
防災イベント

2) 講座・講演会事業

- ・講演会（全2講演会のうち1講演会中止）
山村武彦「感染症対策と防災」
- ・講座（全72講座のうち中止8講座）
スポーツ・健康（4講座）
親子（2講座）
科学・工作（35講座）
食育・料理（9講座）
歴史・文化（2講座）
豊かな生活（20講座）

3) 自主事業（体操教室事業）

体操教室実績			(単位:回、人)						
教室コース			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	8	8	8	9	8	49
		参加人数	61	77	78	84	111	104	515
	低学年 クラス	実施回数	8	8	8	8	7	8	47
		参加人数	55	64	62	62	72	75	390
	レベル アップクラス	実施回数	4	4	4	4	4	4	24
		参加人数	55	51	56	55	52	51	320
	チアトレ他	実施回数		2	3	3	3	4	15
参加人数			16	73	32	38	45	204	
フィットネス 教室	エアロビクス	実施回数	6	7	6	6	8	6	39
		参加人数	80	87	76	52	57	45	397
	ピラティス	実施回数	4	6	6	7	5	7	35
		参加人数	31	54	63	53	33	57	291
	バレトン	実施回数	2	3	3	3	4	4	19
		参加人数	31	36	41	32	43	52	235
	ホール・ 体幹トレ	実施回数	2	1	3	2	3	4	15
参加人数		32	12	39	22	34	41	180	
健康 運動教室	実施回数				4	4	5	13	
	参加人数				31	34	48	113	
パーソナル 教室	トレーニング	実施回数		5	6	9	10	11	41
		参加人数		5	8	9	10	11	43
	ペア トレーニング	実施回数		1	2	1	2	2	8
		参加人数		2	4	2	4	4	16
合計		実施回数	34	45	49	55	59	63	305
合計		参加人数	345	404	500	434	488	533	2,704

4 収支（消費税含む）

<p>(1) 収入 (指定管理者の収入)</p>	<p>総額 120,331千円</p> <p>市からの指定管理料（委託料） 93,060千円</p> <p>利用料金 15,761千円</p> <p>その他の収入 11,510千円</p>
<p>(2) 支出 (指定管理者の支出)</p>	<p>総額 108,970千円</p> <p>主な支出</p> <p>人件費 52,960千円</p> <p>光熱水費 8,920千円</p> <p>修繕料 2,160千円</p> <p>備品購入費 2,206千円</p> <p>消耗品費 3,775千円</p> <p>施設管理委託費 28,427千円</p> <p>その他経費 10,522千円</p>