

平成30年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

施設名	文化芸術センター、ローズ文化ホール、文化芸術センター等駐車場	
所管部(局)課名	都市活力部文化芸術課	問合せ 06-6858-2864
指定管理者	JTB・日本センチュリー・日本管財・大阪共立グループ	問合せ 06-6864-3901
事業期間	平成30年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
指定管理者の状況	代表団体:株式会社JTBコミュニケーションデザイン 1. 昭和63年 2. 1億円 3. 922人 4. 東京都港区芝3-23-1 5. 他市での主な指定管理業務実績 ・東広島芸術文化ホール H27.4月～(4年) ・堺市教育文化センター H22.4月～(9年) ・三田市総合文化センター H19.4月～(12年)	
1. 設立年 2. 基本財産(資本金) 3. 従業員数 4. 所在地 5. 関連施設・業務の管理実績について施設・業務名や実施年数		

1 事業達成度

	平成30年度	平成29年度
【1】管理運営		
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)	市民ホール(文化芸術センター・ローズ文化ホール)・文化芸術センター等駐車場の管理運営 ・開館時間 市民ホール:9時～22時、駐車場8時～22時30分 ・休館日 文化芸術センター:月曜日、12月29日～翌年1月3日 ローズ文化ホール:火曜日、12月29日～翌年1月3日 文化芸術センター等駐車場:12月29日～翌年1月3日	市民ホール(文化芸術センター・ローズ文化ホール)・文化芸術センター等駐車場の管理運営 ・開館時間 市民ホール:9時～22時、駐車場8時～22時30分 ・休館日 文化芸術センター:月曜日、12月29日～翌年1月3日 ローズ文化ホール:火曜日、12月29日～翌年1月3日 文化芸術センター等駐車場:12月29日～翌年1月3日
② 施設の維持管理業務	施設総合管理(保安警備・設備・清掃)、植栽管理、舞台設備(舞台機構・舞台照明・舞台音響)の管理、備品管理等	施設総合管理(保安警備・設備・清掃)、植栽管理、舞台設備(舞台機構・舞台照明・舞台音響)の管理、備品管理等
【2】事業運営		
① 事業内容	1.人材育成・ボランティア組織コーディネート事業 2.鑑賞事業 3.普及育成事業 4.貸館事業 5.情報提供事業 6.相談事業 7.友の会事業 8.広報・宣伝事業	1.人材育成・ボランティア組織コーディネート事業 2.鑑賞事業 3.普及育成事業 4.貸館事業 5.情報提供事業 6.相談事業 7.友の会事業 8.広報・宣伝事業
② 実施状況	1.人材育成・ボランティア組織コーディネート事業:2019年度よりスタートするレジデントアーティストオーディションを開催し、3組を選出した。また、レセプションのボランティア組織サポートクルー2期生の講座のほか、市民向けの舞台ワークショップも実施。1期生のレセプションの活動については年間50本あった。 2.鑑賞事業:49公演、来場者43,687人 3.普及育成事業:18公演、来場者(参加者)4,140人 4.貸館事業:4ホールの年間平均利用率87.6% 5.情報提供事業:会館情報誌「Aperitif」に催事情報カレンダー「とよほ～」の情報を合わせリニューアルして発行、ホームページでの告知。 6.相談事業:相談事業は計64回、107人が参加。 7.友の会事業:有料会員数1,343人 8.広報・宣伝事業:ホームページ、SNS(Facebook、twitter)の管理運営。友の会特典参加店へのチラシ設置・配布。	1.人材育成・ボランティア組織コーディネート事業:アートマネジメント講座を3回実施。「豊中文芸サポートクルー ボランティアレセプション」はのべ30本の公演にて活動を実施。 2.鑑賞事業:36本、述べ56公演を実施、来場者数44,288人。 3.普及育成事業:18本、述べ34公演を実施、来場者(参加者)数7,718人。 4.貸館事業:4ホールの年間平均利用率85.3%。 5.情報提供事業:自主事業情報紙「Aperitif」、貸館催事情報カレンダー「とよほ～」の発行、HPでの告知。 6.相談事業:毎月実施の見学と合わせて、3月度より相談会を実施。 7.友の会事業:有料会員数1,537人。 8.広報・宣伝事業:ホームページ、SNS(Facebook、twitter)の管理運営。友の会特典参加店へのチラシ設置・配布。

<p>③ 事業目的の達成</p>	<p>・鑑賞事業では、国内の人気アーティストから世界トップクラスのアーティストの招聘に成功。クラシック、ジャズ、能、演劇（ミュージカル）、2.5次元ステージなど多様なジャンルの公演を実施。豊中市立文化芸術センターのポテンシャルの高さを生かし、幅広い世代、地域から多くの来場者を獲得することができた。</p> <p>特に、本年度よりスタートした「TRANCE MUSIC FESTIVAL」は、企画立案から制作、当日の進行運営まですべて当指定管理者で行った完全オリジナル公演であり、現代音楽に真っ向から取り組んだ公演である。また、構成団体の一員である日本センチュリー交響楽団のトップ奏者による弦楽四重奏「CENTURY JAZZ NIGHT」は、2018年度大阪文化祭奨励賞を受賞するなど、大きな公演成果を得た。</p> <p>・普及育成型事業では、前年度から続くシリーズ公演の他、「こどもクラシックの日2019」では、館内イベント数が増えたこともあり、多数の親子、家族が来場、前年度比3倍弱の来場者数を記録した。また、ピアニスト中川賢一を招聘して市内小学校で計4校8回実施したアウトリーチでは、音楽を通じた多様な表現方法を引き出し、子どもたちの感受性と創造性を高める契機のひとつとなった。</p> <p>・次年度は、さらにオリジナル公演を強化し、ブランディングを高めるとともに、その独自性を活かした積極的な広報活動を展開することで、さらなる事業成果の獲得をめざす。</p> <p>・展示室、多目的室は豊中市との共催事業やセンチュリー30周年特別展などを実施。また、展示以外の利用でも積極的に利用を行ったことで稼働率の向上とあわせて利用方法の提案も同時に行うことができた。</p>	<p>・今年度は昨年度に引き続き市民の多様なニーズに応える多彩な鑑賞事業の提供とあわせて、普及育成型プログラムを通年にとつて提供した。高い水準で推移した貸館施設利用とあわせて年間来場者数は目標水準を超え、賑わいの創出に貢献した。</p> <p>・豊中市民第九演奏会、針山愛美ダンスプロジェクトなど、豊中市ならではの特色と個性を活かした市民協働プロジェクトの成功は今後の文化芸術センターの方向性を見定める指針となった。</p> <p>・おんかつ、こどもクラシックの日、TOYONAKAおんがくファクトリー、ワークショップ「家族でオーケストラ」「ここから始まるクラシック！」など普及・育成型事業企画はいずれも構成・内容ともに充実したプログラムを制作した。来場者の満足度は非常に高かったが、一部の事業で集客目標を下回った。</p> <p>・今後も特色ある普及育成型プログラムの質の向上とともに、広報展開を見直すことで定量的成果の獲得を図る。</p> <p>・友の会会員数は年度目標を下回った。開館年度に企画した人気アーティストの先行予約を目的とした入会者が想定より多かったことが推測され、次年度以降の会員拡大に向けた改善が必要である。</p> <p>・展示室・多目的室の利用率が目標値を下回ったが増加傾向にあり、平成30年度は目標値を達成見込である。</p> <p>・他に、和室の利用率に課題が残るが、情報紙での紹介や利用者などの口コミにより稼働の向上がみられた。</p>
------------------	---	---

<p>[3]指定管理業務における収支状況</p>		<p>単位：千円</p>
<p>(収入)</p>	<p>指定管理料 307,752 ホール使用料 153,642 自主事業 46,729 友の会 2,068 その他 694 計510,888</p>	<p>指定管理料 307,691 ホール使用料 138,136 自主事業 48,834 友の会 1,866 その他 595 計497,122</p>
<p>(支出)</p>	<p>人件費 117,223 物件費 326,578 光熱水費 62,684 計 506,485</p>	<p>人件費 108,961 物件費 333,013 光熱水費 61,503 計503,477</p>

※千円未満切捨のため、合計金額が合わないことがあります。

2 利用者満足度

	平成30年度	平成29年度
<p>① アンケート調査等の実施状況</p> <p>(実施日)</p> <p>(アンケート対象)(回答者数)</p> <p>設問内容と回答(満足度率)</p>	<p>文化芸術センター・ローズ文化ホール共に実施</p> <p>平成30年4月～平成31年3月</p> <p>施設利用者 文芸センター529人 ローズ文化ホール165人</p> <p>①職員対応：文芸85.1%/ローズ79.4% ②休館日：文芸43.7%/ローズ43.0% ③設備：文芸82.8%/ローズ72.2% ④清掃状況：文芸86.0%/ローズ77.0% ⑤利用料金：文芸75.3%/ローズ71.5% ⑥アクセス：文芸87.7%/ローズ66.1% ⑦全体満足度：文芸86.2%/ローズ79.4% ※アンケート結果のうち、5段階評価の「満足」と「やや満足」の割合(ただしいずれも「無回答」は比率に反映せず)</p>	<p>文化芸術センター・ローズ文化ホール共に実施</p> <p>平成29年4月～平成30年3月</p> <p>施設利用者 文芸センター580人、ローズ文化ホール152人</p> <p>①職員対応：文芸84.3%/ローズ96.4% ②休館日：文芸44.8%/ローズ50.9% ③設備：文芸78.3%/ローズ77.8% ④清掃状況：文芸85.0%/ローズ91.9% ⑤利用料金：文芸75.7%/ローズ77.3% ⑥アクセス：文芸87.9%/ローズ71.1% ⑦全体満足度：文芸87.5%/ローズ92.8% ※アンケート結果のうち、5段階評価の「満足」と「やや満足」の割合(ただしいずれも「無回答」は比率に反映せず)</p>
<p>② 苦情対応実績</p>	<p>前年度同様、施設利用者からは、施設の不具合によるもの、施設利用時の職員対応、主催事業のチケット販売方法等に関するご意見や苦情が寄せられた。ひとつひとつ利用者に丁寧に説明し、理解を求め、改善に向け真摯に取り組んでいく。</p>	<p>施設利用者からは、施設の不具合によるもの、施設利用時の職員対応、主催事業のチケット販売方法等に関するご意見や苦情が寄せられた。またご意見箱を設置し利用者以外のご意見も寄せられた。これらに対し、利用者に丁寧に説明し、理解を求めるとともに、改善に向けた取組みが行われている。</p>
<p>③ 利用者満足度向上への取り組み</p>	<p>文化事業における満足度向上のため、芸術文化活動の企画制作に関する文化庁主催指導助言研修の開催のほか、海外の創造団体が多数参加する在外研修(5月/オランダ)への参加など、事業に関する研修を積極的に実施・参加した。また、ホームページやSNSの活用、情報誌、催事カレンダーの発行など、常に新しい施設情報の提供を行った。</p>	<p>施設利用に関しては、より良い接客サービス向上を図るためのホスピタリティ研修の実施の他、サービスマニュアルをもとに公平な施設利用に努めている。また、ホームページやSNSの活用、情報誌、催事情報カレンダーを発行するなど、施設情報の提供も行われている。</p>

3 その他

	平成30年度	平成29年度
<p>① 個人情報保護の対応状況</p>	<p>個人情報漏洩事案はなし。</p>	<p>個人情報漏洩事案が文芸センターで1件発生。原因を精査するとともに研修を実施し、個人情報に対する危機意識を高めた。</p>
<p>② 情報公開実施状況</p>	<p>情報公開の求めはなかったが、市の情報公開条例に準じた対応を行っている。</p>	<p>情報公開の求めはなかったが、市の情報公開条例に準じた対応を行っている。</p>
<p>③ 緊急時等への対応状況</p>	<p>年に2回防災訓練を実施。防災マニュアルに基づいた事前対策を行うとともに、消防訓練の実施や職員の救急救命講習を受講し、緊急時に備えた。</p>	<p>防災マニュアルに基づいた事前対策を行うとともに、消防訓練の実施や職員の救急救命講習を受講し、緊急時に備えていた。</p>