

令和元年度 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31年4月1日 ～ 令和2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

令和元年度		平成30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:今年度よりレジデントアーティストとアートコーディネーターの育成を目的とした人材育成事業「とよなかARTS ワゴン」をスタートさせた。3名のレジデント・アーティストによるアウトリーチ活動や市民向けのアートマネジメント講座等に取り組んだ。 2.鑑賞事業:44公演、来場者23,753人(うち中止延期6公演) 3.普及育成事業:26事業、参加者5,796人(うち中止延期6事業) 4.貸館事業:4ホールの年間平均利用率87.5% 5.情報提供事業:会館情報誌「Aperitif」年6回の発行による市民催事の情報発信のほか、館内の情報コーナー(チラシラック)では、市内はじめ近隣施設の文化芸術催事の収集発信に取り組んだ。 6.相談事業:見学相談会は計63組143人が参加した。 7.友の会事業:有料会員数1,254人 8.広報・宣伝事業:公式ホームページの管理運営のほか、SNS(Facebook、twitter)を活用した広報宣伝に取り組んだ。SNS発信回数:261回)	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。

③ 事業目的の達成	・人材育成の取り組みではレジデントアーティストとアートコーディネーターの育成を目的とした「とよなかARTSワゴン」を本年度より始動した。より実践的な研修プログラムを通して3名のレジデント・アーティストの育成に取り組むとともに、市内小学校へのアウトリーチ活動など事業の成果が獲得できた。 ・鑑賞事業では、多様性ある出演者による既存の枠には収まらない表現を発信する独創性と創造性の高い複合的公演「問題行動ショー」を開催した。日本センチュリー交響楽団の楽団員によるリサイタルシリーズおよび室内楽シリーズでは新作の初演を行うなど、今を生きる作曲家たちの作品上演の機会を積極的に提供した。また、室内楽シリーズの「トップ奏者による弦楽四重奏」は、固定ファンが定着していることもあり、多くの来場者を迎えた。 ・本年は豊中出身で、世界で活躍するアーティストとの協働のプログラムを積極的に開催した。豊中市出身の藤本明緒監督の映画作品「僕の帰る場所」の上映や世界的ピアニスト黒田亜樹が出演する現代音楽公演「越境する周縁者たち」などを開催した。他にも京都造形芸術大学(現・京都芸術大学)との連携事業「EXSCO -エクスコ-」等、大学連携事業に取り組んだ。 ・市民参加型事業の取り組みでは「針山愛美ダンスプロジェクト〜」を実施。3月の成果発表公演は新型コロナウイルスの影響で中止となったが、12月からスタートしたワークショップには90名近くの市民が参加した。 ・新型コロナウイルスの影響で一部の鑑賞事業、普及育成型事業が開催中止となった。 ・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率は、87.5%と年度目標値を大きく上回る数値となった。展示室、多目的室の利用率は2施設平均で78.1%と、昨年度に引き続き市要求水準を達成することができた。	・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。 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。 ・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。 ・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。 ・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。
【3】指定管理業務における収支状況		単位:千円
(収入)	指定管理料:319,050 ホール使用料:137,524 自主事業収入:48,710 友の会:1,558 その他:770 利用料金補填:5,025 合計:512,637	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
(支出)	人件費:118,499 物件費:328,570 光熱水費:65,324 計:512,393	人件費 117,223 物件費 326,578 光熱水費 62,684 計 506,485

2 利用者満足度

	令和元年度	平成30年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数) 設問内容と回答 (満足度率)	文化芸術センター・ローズ文化ホール共に実施 平成31 年4月～令和2年2月 (1)施設利用者アンケート:文芸センター382人、ローズ文化ホール146人 (2)自主事業アンケート:2,837件 ①職員応対:文芸86.7%/ローズ90.4% ②休館日:文芸51.6%/ローズ60.3% ③設備:文芸81.9%/ローズ80.2% ④清掃:文芸87.4%/ローズ87.0% ⑤利用料金:文芸72.0%/ローズ74.7% ⑥アクセス:文芸87.4%/ローズ67.8% ⑦全体満足度:文芸88.5%/ローズ88.4% ※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	文化芸術センター・ローズ文化ホール共に実施 平成30 年4月～平成31年3月 施設利用者 文芸センター529人 ローズ文化ホール165人 ①職員応対: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)
② 苦情対応実績	施設利用者からは、文芸センターでは、練習室の湿気や臭いを指摘する苦情が複数あった。また、アクア、ローズでは、トイレ設備等、施設の老朽化にともなう意見が複数あった。また、職員の接遇や応接に対する苦情が若干数寄せられた。苦情等に対しては、常に事象発生の根本的原因を明らかにするとともに、速やかな措置を行うことで事象の最小化と再発防止に努めた。あわせて、苦情の未然防止や発生時の対応等を規定する苦情対応マニュアルを整備した。	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。
③ 利用者満足度向上への取り組み	利用者満足度向上への取り組みとして、施設利用者アンケート、自主事業アンケートのほか、貸館利用団体を対象にしたグループインタビューを実施し、管理運営面における意見や要望の把握に努めた。また、職員のスキルアップや質の向上を図るため、内部研修の実施とあわせて、外部研修等への積極的な参加に努めた。	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。

3 その他

	令和元年度	平成30年度
① 個人情報保護の対応状況	複数のメールアドレス(8件)に誤って一斉送信する事故が6月、7月に2回発生、宛先間違い(1件)によるメール誤送信事故が1月に1回発生した。いずれの事案も速やかな市への報告とあわせて、当事者へのお詫び等処理を行い、事態収束と最小化に努めた。また、職員への指導と再教育を行い、再発防止に取り組んだ。	個人情報漏洩事案はなし。
② 情報公開実施状況	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。	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。
③ 緊急時等への対応状況	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。	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。