

令和2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

様式1

施設名	豊中市立文化芸術センター・ローズ文化ホール	
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	令和2年4月1日 ～ 令和3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.東京都港区芝三丁目23番1号 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～(6年) ・堺市教育文化センター H22.4月～(11年) ・三田市総合文化センター H19.4月～(14年)	

1 事業達成度

【1】管理運営		令和2年度	令和元年度
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:令和元年度にスタートした「とよなかARTSワゴン」の拡充にむけ、レジデントアーティスト2期生として2名が加わった。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、当初予定していた事業の多くが中止となったが、アウトリーチ研修会、こどもクラシックの日への参加、小学校へのアウトリーチ事業(1校)を行うことができた。 2.鑑賞事業:50公演、来場者6,917人(うち中止延期24公演) 3.普及育成事業:27事業、参加者3,466人(うち中止延期7事業) 4.貸館事業:4ホールの年間平均利用率62.0% 5.情報提供事業:年6回(隔月)発行の会館情報誌「Aperitif」による市民催事の情報発信を軸にしながら、新たにYouTubeチャンネルを開設し、多彩な動画の配信を開始した。また、情報コーナーでは貸館事業だけではなく近隣施設の文化芸術催事の収集発信を実施している。 6.相談事業:見学相談会は計21組41人が参加した。 7.友の会事業:有料会員数934人 8.広報・宣伝事業:公式ホームページの管理運営のほか、Facebook、Twitterに加え、Instagramの活用を開始した。 SNS発信回数:790回)	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)	

③ 事業目的の達成	・人材育成の取り組みでは、「とよなかARTSワゴン」事業で5名のレジデントアーティストの育成を行った。レジデントアーティストは「こどもクラシックの日」の公演をつくるワークショップ及び本公演にも参加し演奏等披露したほか、2期生はアウトリーチプログラム制作研修に取り組んだ。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、アウトリーチ活動は1校のみとなった。 ・鑑賞事業では、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止・延期が相次いだ。その中でクラシック公演や神田伯山の独演会、アーティストとセンタースタッフが協働で制作した「TRANCE MUSIC FESTIVAL」(2019年度からの延期を含む)を行い、多様性かつ独自性ある公演を実施する事ができた。 ・延期公演となっていた、「ヤノシユ・オレイニチャク ピアノリサイタル」は、アーティストの来日が叶い、実施することができた。コロナ禍の中でも唯一の海外アーティスト公演となったことや、来場者からの高い評価を得たことから意義深いものとなったと言える。 ・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」を感染対策を徹底のうえ、発表公演まで実施することができ、90名近くが参加した。 ・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率は62.0%、展示室、多目的室の利用率は2施設平均61.1%と、昨年度数値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症拡大を理由としたキャンセル前の利用率で見ると昨年度と同程度の水準を維持している。	・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」を本年度より開始した。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垂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感染症拡大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。
【3】指定管理業務における収支状況		
(収入)	指定管理料:325,096 ホール使用料:76,668 自主事業収入:28,119 友の会:1,130 その他:1,115 助成金収入:5,483 合計:437,612 (単位はいずれも千円)	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:5,054 合計:512,666
(支出)	人件費:117,678 物件費:56,553 維持管理経費:269,596 (うち光熱水費49,027) 事務経費22,223 計:466,050 (単位はいずれも千円)	人件費:118,499 物件費:328,570 光熱水費:65,324 計:512,393

2 利用者満足度

	令和2年度	令和元年度
① アンケート調査等の実施状況(実施日)	(1)施設利用者アンケートおよび(2)自主事業アンケートを実施	文化芸術センター・ローズ文化ホール共に実施
(アンケート対象)(回答者数)	(1)(2)とも令和2年4月～令和3年2月	平成31年4月～令和2年2月
設問内容と回答(満足度率)	(1)施設利用者アンケート:文芸センター213人、ローズ文化ホール93人 (2)自主事業アンケート:2,465件 ①職員対応:文芸90.2%/ローズ86.1% ②休館日:文芸54.9%/ローズ50.6% ③設備:文芸85.0%/ローズ78.5% ④清掃:文芸89.2%/ローズ86.0%⑤利用料金:文芸78.0%/ローズ76.3% ⑥アクセス:文芸90.6%/ローズ74.2% ⑦全体満足度:文芸89.2%/ローズ83.9% ※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	(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職員対応: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
② 苦情対応実績	新型コロナウイルス感染症拡大の影響で利用が減ったため、全体的な苦情件数は少なかった。しかし、数年前から問題になっている地下の練習室・スタジオの湿気や臭い、それに伴うピアノの不具合を指摘する苦情は寄せられている。ピアノ自体に「ダンブチェイサー」という除湿器を設置し、フロン消臭器の追加などで対応した。また、ローズ文化ホールについては、トイレ設備等、施設の老朽化に関する意見が寄せられている。	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案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。
③ 利用者満足度向上への取り組み	新型コロナウイルス感染症拡大防止の取り組みとして、館内に消毒用アルコールの設置、開館入り口に非接触体温計を設置するなどした。また、来年度から迎える指定管理期間第二期に向けて、施設のWEB予約やキャッシュレスに対応すべく取り組みに努めた。	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。

3 その他

	令和2年度	令和元年度
① 個人情報保護の対応状況	参加者に送付する白紙の申込書を、間違えて他の参加者の個人情報が入力されたものを送付してしまった。即刻謝罪とデータ削除のお願い、市及びJCD本社へ報告し、発覚した日に収束させた。職員への指導と再教育を行い、データの取り扱いなど基本動作を職員全員に周知した。	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。
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。