

令和3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	豊中市市民ホール等 (文化芸術センター、ローズ文化ホール、伝統芸能館、市民ギャラリー)	
所管部(局)課名	都市活力部魅力文化創造課	問合せ 06-6858-2864
指定管理者	JCD・日本管財・大阪共立グループ	問合せ 06-6863-3901
事業期間	令和3年4月1日 ~ 令和4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. 999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~(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

	令和3年度	令和2年度
【1】管理運営		
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)	市民ホール等(文化芸術センター・ローズ文化ホール・伝統芸能館・市民ギャラリー)・文化芸術センター等駐車場の管理運営 ・開館時間 文化芸術センター・ローズ文化ホール:9時~22時、駐車場8時~22時30分 伝統芸能館:9時~21時 市民ギャラリー:10時~19時 ・休館日 文化芸術センター:月曜日、12月29日~翌年1月3日(中ホールは大規模修繕のため7月1日~翌年3月31日まで休館) 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 伝統芸能館・市民ギャラリー:月曜日、12月27日~翌年1月5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.情報提供事業 4.相談事業 5.「友の会」運営事業 6.広報・宣伝事業 7.貸館事業	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

<p>② 実施状況</p>	<p>1.人材育成・ボランティア組織コーディネーター事業: 当年度はレジデントアーティスト1期生も2期生と共に引き続き活動した。ボランティア組織としては3期生の募集を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑み見送った。伝統芸能館では伝統芸能ワークショップを実施した。 2.鑑賞事業: 31公演、来場者10,637人(うち中止延期5公演)、普及育成事業: 22事業、参加者8,326人(うち中止延期2事業) 3.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だけでなく、各SNSやパブリシティによる情報発信を強化。また、レジデントアーティスト1期生の「とよなかARTSワゴン アーティストバンク」を立ち上げた。 4.相談事業: 見学相談会は計23組64人が参加した。 5.友の会事業: 有料会員数729人 6.広報・宣伝事業: 公式ホームページの管理運営、各SNSの運用だけでなく、パブリシティによるメディア掲載を強化、新聞等への広告出稿を行った。(SNSページビュー数:892,236PV) 7.貸館事業: 4ホールの年間平均利用率79.2%</p>	<p>1.人材育成・ボランティア組織コーディネーター事業: レジデントアーティスト2期生として2名が加わったものの、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、当初予定していた事業のほとんどが実施できなかったが、アウトリーチ研修会、こどもクラシックの日への参加、1校のみとなったがアウトリーチを行うことができた。 2.鑑賞事業: 49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: 会館情報誌「Aperitif」年6回の発行による市民催事の情報発信を軸に、YouTubeチャンネルを開設し、様々な動画による情報発信を開始した。また、引き続き、情報コーナーにて、貸館事業だけではなく、近隣施設の文化芸術祭時の収集発信に取り組んだ。 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)</p>
<p>③ 事業目的の達成</p>	<p>・人材育成の取り組みでは当年度については1期生と2期生が共に活動した。アウトリーチ事業は計67回と活動の多い事業となり、「こどもアートの日」のプレ事業「0歳からのコンサート」ではレジデントアーティスト1期生が制作に参加するなど、着実に経験を重ねることにより、スキルを向上させた。 ・鑑賞事業では「新・豊中名曲シリーズ」だけでなく「東京ニューシティ管弦楽団」「東京フィルハーモニー交響楽団」などの公演を実現できた。 ・ローズ文化ホールでは大阪音楽大学出身者が在籍するブラック・ボトム・プラス・バンドの公演を実施、多くのお客様から高い評価をいただくことができた。 ・新たな事業としては「とよなかアーツプロジェクト」を始動。展示事業としてMATHRAX「いのこえ」や「とよなかゆかりのクリエイター展」を開催。次年度に向けたリサーチも実施した。 ・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率が79.2%と昨年度から大きく増加した。当年度より新たに「伝統芸能館」「市民ギャラリー」の2施設を加え、市内文化施設4施設を包括的かつ効果的に管理運営することができる体制を構築した。両施設とも要求水準を上回る利用率となっている。</p>	<p>・人材育成の取り組みではレジデントアーティスト5名のレジデントアーティストとともに、2期生のアウトリーチプログラム制作研修、こどもクラシックの日の公演をつくるワークショップ、本公演に参加した。レジデントアーティストの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・延期が相次ぐ中でも、定員を50%制限にした中で行ったクラシック公演、100%で実施した神田伯山の独演会、そして、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、多様で、豊中文化芸術センター独自の公演を実施する事ができた。 ・延期の中、来日を果たし実施が可能となった「ヤノシュ・オレイニチャク ピアノリサイタル」では、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、また、来場者からの高い評価を改めて得たことから意義深いものとなった。 ・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～」を感染防止対策を徹底し、発表公演まで実施する事ができた。90名近くの市民が参加した。 ・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率は、62.0%と展示室、多目的室の利用率は2施設平均61.1%と、昨年度はコロナの影響で下回った。コロナによるキャンセル前の利用率で見ると昨年度と同じくらいのレベルではあった。</p>
<p>【3】指定管理業務における収支状況</p>		
<p>(収入)</p>	<p>541,670,773円</p>	<p>437,612,177円</p>
<p>(支出)</p>	<p>551,650,732円</p>	<p>466,049,846円</p>

2 利用者満足度

	令和3年度	令和2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	(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
(アンケート対象)(回答者数)	(1)(2)とも令和3年4月～令和4年3月	(1)(2)とも令和2年4月～令和3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215件、ローズ文化ホール162件、伝統芸能館39件、市民ギャラリー10件 (2)自主事業アンケート:2,602件	(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②休館日③設備④清掃⑤利用料金⑥アクセス⑦全体満足度⑧認知経緯⑨次回利用意向 全体満足度:文芸92.6%/ローズ82.7%/伝芸84.6%/市民ギャラリー100% ※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
② 苦情対応実績	新型コロナウイルス感染症関連の苦情(マスク未着用の利用者がある等)が多く寄せられたことから、スタッフが利用者にご注意喚起することを徹底した。また当年度よりスタートした「ORION COFFEE」に対するご意見も多数寄せられた。主にメニューに関するご意見であり改善を進めている。 ローズ文化ホールのトイレ設備については前年度同様多数寄せられているが、令和5年度の大規模改修工事にて改善される見込みである。	新型コロナウイルス禍で利用が減ったため、苦情数も少なかった。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「ダンプチェイサー」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。ローズ文化ホールのトイレ設備等、施設の老朽化にともなう意見は相変わらず多数寄せられた。
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防止の取り組みを引き続き徹底した。また、利用料金のキャッシュレス決済への対応やホール催事のオンライン配信対応など、ニューノーマル対応の仕組みを整えた。施設WEB予約システムでも予約から支払いまでワンストップで行えるシステムを次年度に向けて構築中である。	新型コロナウイルス感染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、対策を徹底した。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。

3 その他

	令和3年度	令和2年度
① 個人情報保護の対応状況	特に個人情報保護関連の問題は発生していない。伝統芸能館、市民ギャラリーについて個人情報保護マニュアルを新設。各種台帳管理の徹底だけでなく、個人情報保護に関する社内研修も実施。伝統芸能館については社内監査も実施した。	未記入の申込書をメールにてお客様に送付したつもりが、他のお客様の個人情報が記入されたものを送付してしまった。即刻お客様へのお詫びとデータ削除のお願い、本社と市へ報告し、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。
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。伝統芸能館、市民ギャラリーについて防災マニュアルを新設。また全館共通の緊急連絡網を新たに作成し、緊急時への備えを強化した。	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。