

令和4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 06-6858-2503
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4年4月1日 ～ 令和5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. 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. 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～(8年) ・堺市教育文化センター H22.4月～(13年) ・三田市総合文化センター H19.4月～(16年)	

1 事業達成度

【1】管理運営		令和4年度	令和3年度
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)及び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 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
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.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

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:「とよなかARTSワゴン 2022シーズン」の取り組みとして、レジデントアーティスト第3期生の選抜育成、アートマネジメント講座、アートコーディネーター育成プログラム等を実施。小学校へのアウトリーチ事業は、市内10校で全97回実施。他、文化芸術センター全館を利用した「こどもアートの日2023 MOVING!」や伝統芸能館事業「伝統芸能にふれようワークショップ」等を実施した。(参加者数6,603人) 2.鑑賞事業:45公演、来場者19,466人、普及育成事業:34事業、来場者5,002人 他、展示事業、ロビーコンサート等を実施。 3.情報提供事業:会館情報誌「aperitif」年6回の発行、マスメディアへの情報提供、バーチャルツアー(360度3D映像)等を実施。 4.相談事業:見学相談会は60組97名が参加した。 5.友の会事業:有料会員数798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。(HPのページビュー数:1,024,309PVV) 7.貸館事業:4ホール(文化芸術センター大ホール、中ホール、小ホール及びローズ文化ホール)の年間平均利用率84.2% 4施設の年間来館者数446,780人	1.人材育成・ボランティア組織コーディネート事業: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。(HPのページビュー数:892,236PV) 7.貸館事業:4ホール(文化芸術センター大ホール、中ホール、小ホール及びローズ文化ホール)の年間平均利用率79.2% 4施設の年間来館者数255,873人
③ 事業目的の達成	・人材育成事業「とよなかARTSワゴン」は、公的助成金を十分に活用するとともに、鑑賞、普及・育成型のプログラムを相互に連携させる複合的な事業展開に努めた。市内小学校へのアウトリーチは新規校6校を含む全10校97回の実施となり、高い事業成果を得ることができた。「こどもアートの日2023 MOVING!」では、のべ1,600人が来場し、多世代の市民が交流する機会を提供できた。 ・鑑賞事業では、主要事業の一つである「センチュリー豊中名曲シリーズ」において、開館以来初となるシリーズ年間平均来場者数1,000名超を達成するなど、高い事業成果の獲得につながった。ローズ文化ホール鑑賞事業では、『ローズちびっこげきじょう』を開催し、高い参加満足度を獲得することができた。豊中出身で世界的アーティスト新宮晋氏の創作活動を紹介する「豊中から世界へ 新宮晋展」を企画開催し、広い地域から多くの来場者の獲得につながった。 ・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率が84.1%と昨年度を上回る高い水準で年間推移した。「伝統芸能館」「市民ギャラリー」を含め、いずれの施設も要求水準を上回る利用率となっており、おおむねコロナ前の水準に回復することができた。	・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「いしのこえ」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。
【3】指定管理業務における収支状況	単位:千円	単位:千円
(収入)	614,832	541,671
(支出)	628,307	551,651

2 利用者満足度

	令和4年度	令和3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)	(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)(2)とも令和4年4月～令和5年3月 (1)施設利用者アンケート:文芸センター456件、ローズ文化ホール216件、伝統芸能館50件、市民ギャラリー35件 (2)自主事業アンケート:3,625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92.5%/ローズ87.0%/伝芸84.0%/市民ギャラリー88.6% ※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および(2)自主事業アンケートを実施 (1)(2)とも令和3年4月～令和4年3月 (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
② 苦情対応実績	施設稼働が回復傾向にあるなか、抽選会において1団体で複数申請を行う規定外のケースが発生したため、利用者に改めて予約ルールの徹底をお願いした。 中ホールは令和3年度に客席の大規模改修工事が行われたが、ホワイエの雨漏りが都度発生している。また、ローズ文化ホールの会議室でも継続的に雨漏りが発生しており、都度対応を行っている。他、舞台機構についても、各施設竣工から30年以上が経過しているため、今後、経年劣化に伴う故障など、利用者への影響が懸念される。	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。
③ 利用者満足度向上への取り組み	市民ギャラリーにおいて、これまでの施設利用のルールを一部改訂することで、利用者満足度向上とあわせて、利用者ニーズに即したサービスの提供をすることにより、一定の成果を残すことができた。展示室・多目的室に続き、文化芸術センター各ホールでバーチャルツアー(360度3D映像)を製作公開し、ホームページから施設機能を観覧できる機能を提供した。本年度よりクラウド型予約システムでの一部利用料金のオンライン決済を導入するなど、利用者の利便性向上や事務効率の向上を図った。	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。

3 その他

	令和4年度	令和3年度
① 個人情報保護の対応状況	全施設において、プライバシーマーク認証に準拠した適正かつ厳重な個人情報保護管理に努めた。取り扱い手順書や台帳管理の整備とあわせて、全職員に対し個人情報保護に関する社内研修を実施。年間を通じて事故等は発生していない。	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。
② 情報公開実施状況	情報公開請求はなかったが、市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	各施設で年2回の防災訓練を実施。各館で防災マニュアルおよび緊急連絡網を整備し、緊急時への備えを強化した。	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。