

令和5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<br>(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 06-6864-3901 |
| 事業期間                                                                          | 令和5年4月1日 ～ 令和6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<br>1. 昭和63年<br>2. 1億円<br>3. 999人<br>4. 東京都港区芝3-23-1<br>5. 他市での主な指定管理業務実績<br>・東広島芸術文化ホール<br>H27.4月～(9年)<br>・堺市教育文化センター<br>H22.4月～(14年)<br>・三田市総合文化センター<br>H19.4月～(17年) |                  |
| 1. 設立年<br>2. 基本財産(資本金)<br>3. 従業員数<br>4. 所在地<br>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

| 【1】管理運営     |             | 令和5年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 令和4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<br>・開館時間<br>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<br>伝統芸能館:9時～21時<br>市民ギャラリー:10時～19時<br>・休館日<br>文化芸術センター:月曜日、12月29日～翌年1月3日<br>ローズ文化ホール:火曜日、12月29日～翌年1月3日(大規模修繕のため1月30日～3月16日まで休館)<br>文化芸術センター等駐車場:12月29日～翌年1月3日<br>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)及び文化芸術センター等駐車場の管理運営<br>・開館時間<br>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<br>伝統芸能館:9時～21時<br>市民ギャラリー:10時～19時<br>・休館日<br>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)<br>ローズ文化ホール:火曜日、12月29日～翌年1月3日<br>文化芸術センター等駐車場:12月29日～翌年1月3日<br>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<br>2.鑑賞事業<br>3.情報提供事業<br>4.相談事業<br>5.「友の会」運営事業<br>6.広報・宣伝事業<br>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<br>2.鑑賞事業<br>3.情報提供事業<br>4.相談事業<br>5.「友の会」運営事業<br>6.広報・宣伝事業<br>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 2023シーズン」の取り組みとして、レジデントアーティスト第4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11校で全91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2024」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4,846人)<br>2.鑑賞事業:「豊中名曲シリーズ」ほか、クラシック、ポップス、現代音楽、伝統芸能・演芸、ジャズ等、全39公演を実施した。(参加者数24,495人)他、展示事業、ロビーコンサート等を実施。<br>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等を実施。<br>4.相談事業:見学相談会は21組68名が参加した。<br>5.友の会事業:有料会員数838人<br>6.広報・宣伝事業:公式ホームページの管理運営、各SNSの運用のほか、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、公演アーカイブ記事の掲載を行った。(HPページビュー数:926,526PV)<br>7.貸館事業:4ホールの年間平均利用率83.8% 4施設の年間来館者数521,220人 | 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)<br>2.鑑賞事業:「豊中名曲シリーズ」ほか、クラシック、ポップス、現代音楽、伝統芸能・演芸、ジャズ等、全45公演を実施した。(参加者数19,466人)<br>他、展示事業、ロビーコンサート等を実施。<br>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。<br>4.相談事業:見学相談会は60組97名が参加した。<br>5.友の会事業:有料会員数798人<br>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:1,024,309PV)<br>7.貸館事業:4ホールの年間平均利用率84.1% 4施設の年間来館者数446,780人 |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ③ 事業目的の達成         | <p>・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全11校91回の実施となり、高い事業成果を得ることができた。</p> <p>・鑑賞型事業では、主要事業である「センチュリー豊中名曲シリーズ」に加えて、市民ホール等が初めて企画制作した新作演劇作品「Play is Pray」を上演し、豊中独自のコンテンツの創出・発信を図った。</p> <p>・文化芸術事業の取り組みにおける成果として、地域における創造的かつ文化的な表現活動のための環境づくりに特に功績のあった公立文化施設を顕彰する地域創造大賞（総務大臣賞）を受賞した。</p> <p>・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率が83.8%と、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、来館者数の増加とともに十分な成果の獲得につながった。</p> | <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> |
| 【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）              | 644,511千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 614,832千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| （支出）              | 631,598千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 628,307千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 2 利用者満足度

|                          | 令和5年度                                                                                                                                                                                                                                                                  | 令和4年度                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① アンケート調査等の実施状況<br>(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<br>(1)(2)とも令和5年4月～令和6年3月                                                                                                                                                                                                               | (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<br>(1)(2)とも令和4年4月～令和5年3月                                                                                                                                                                            |
| (アンケート対象)(回答者数)          | (1)施設利用者アンケート:文化芸術センター417件、ローズ文化ホール159件、伝統芸能館43件、市民ギャラリー35件<br>(2)自主事業アンケート:3,486件                                                                                                                                                                                     | (1)施設利用者アンケート:文化芸術センター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<br>(2)自主事業アンケート:3,625件                                                                                                                                                  |
| 設問内容と回答<br>(満足度率)        | 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<br>⑦全体満足度⑧認知経緯⑨次回利用意向<br>全体満足度:文化芸術センター92.0%/ローズ文化ホール88.1%/伝統芸能館95.3%/市民ギャラリー94.3%<br>※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②休館日③設備④清掃⑤利用料金⑥アクセス<br>⑦全体満足度⑧認知経緯⑨次回利用意向<br>全体満足度:文化芸術センター92.5%/ローズ文化ホール87.0%/伝統芸能館84.0%/市民ギャラリー88.6%<br>※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                 | ・大ホール利用の主催者から依頼があった公演の録音作業が、職員間の連携、伝達不備により完了できない事故が発生。一部料金の返金、誠意をもった謝罪によりご理解を得ることができた。(9月)<br>・一部職員の応対や言葉遣いが横柄である旨の苦情電話を受けた。謝罪とあわせて、全職員への注意、指導徹底し、再発防止に努めた。(10月)<br>・スプリンクラー圧力数値の異常により、緊急放送の誤発報があり、一部の利用者のご迷惑をおかけした。マニュアルの再点検、全職員を対象にした危機管理にかかる内部勉強会を実施、再発防止に努めた。(12月) | 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。<br>中ホールは2021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。 |
| ③ 利用者満足度向上への取り組み         | 伝統芸能館窓口での各種料金支払いにおいて、キャッシュレス決済サービスを導入。文化芸術センターでは全支払いの32%利用されるなど、利便性向上につながっている。あわせて、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も継続し、利用者の利便性向上や事務効率の向上を図った。<br>文化芸術センターキッズルームを5類移行の5月より常時開放し利便性向上に努めた。また、床マットの充実やエアコン分解洗浄の実施など、安全面、衛生面でも適切な管理に努めた。                                       | 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において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。    |

## 3 その他

|               | 令和5年度                                                                                                                                                                                                                                         | 令和4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。<br>フィッシングメールにより、文芸センター使用メールのPW漏えい事故が1件発生し、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から、豊中市へ通告により発覚した。即時パスワード変更、全職員への指導、注意喚起、メールシステム変更をもって再初防止に努めた。現状ではPW以外の漏えいは確認できていない。 | 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。 |
| 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。                                                                           |
| 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。元旦に発生した能登地震の際は、市および指定管理者での密な連携によりすみやかに施設の安全確認を行った。                                                                                                                                                      | 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。                                                        |