

## 令和7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<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 06-6858-2494 |
| 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7年4月1日 ～ 令和8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. 1,468名<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～(11年目)<br>・三田市総合文化センター<br>H19.4～(19年目)<br>・福岡市民ホール<br>R7.3～(1年目) |                  |
| 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<br>実績について施設・業務名<br>や実施年数 |                                                                                                                                                                                               |                  |

### 1 事業達成度

| 【1】管理運営                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | 令和7年度                                                                                                                                                                                                                                                                                | 令和6年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ① 施設の運営業務<br><br>(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<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<br>ローズ文化ホール:火曜日、12月29日～翌年1月3日(大規模修繕のため令和6年4月1日～令和7年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 |
| 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.人材育成事業<br>2.普及事業<br>3.鑑賞事業<br>4.情報提供事業<br>5.相談事業<br>6.「友の会」運営事業<br>7.広報・宣伝事業<br>8.貸館事業                                                                                                                                                                                             | 1.人材育成事業<br>2.普及事業<br>3.鑑賞事業<br>4.情報提供事業<br>5.相談事業<br>6.「友の会」運営事業<br>7.広報・宣伝事業<br>8.貸館事業                                                                                                                                                                                                                             |

| 【1】管理運営           | 令和7年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 令和6年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ② 実施状況            | <p>1.人材育成事業:「とよなかARTSワゴン」では、アートマネジメント講座、レジデントアーティスト第6期生の選抜育成などの取り組みを展開。<br/>「市民レセプションニスト育成講座」では有償ボランティアが業務に携わった他、学生インターンの受け入れを実施。</p> <p>2.普及事業:アウトリーチ事業「ふれアート」、クラシックの魅力を伝える「ここから始まるクラシック」、伝統的芸術文化の普及のための「伝統芸能館まつり」や「日本の伝統芸能にふれようワークショップ」などを実施。(参加者数6,408人)</p> <p>3.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、ジャズ、演劇等、全40公演を実施。(参加者数15,640人)他、展示事業、ロビーコンサート等を実施。</p> <p>4.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/>デジタルツールを利用した発信にも力を入れ、ウェブサイトでのバーチャルツアーを展開。</p> <p>5.相談事業:見学相談会は23組93名が参加。</p> <p>6.友の会事業:有料会員数673名</p> <p>7.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:919,521PV)</p> <p>8.貸館事業:4ホールの年間平均利用率86.3%。<br/>4施設の年間来館者数470,992人。</p> | <p>1.人材育成事業:「とよなかARTSワゴン」では、アートマネジメント講座、レジデントアーティスト第5期生の選抜育成などの取り組みを展開した。また、「市民レセプションニスト育成講座」では有償ボランティアが業務に携わった他、学生インターンの受け入れを実施した。</p> <p>2.普及事業:アウトリーチ事業「ふれアート」、クラシックの魅力を伝える「ここから始まるクラシック」、伝統的芸術文化の普及のための「伝統芸能館まつり」や「日本の伝統芸能にふれようワークショップ」などを実施した。(参加者数4,846人)</p> <p>3.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36公演を実施した。(参加者数17,589人)他、展示事業、ロビーコンサート等を実施。</p> <p>4.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/>また、デジタルツールを利用した発信にも力を入れ、ウェブサイトでのバーチャルツアーを導入した。</p> <p>5.相談事業:見学相談会は20組85名が参加した。</p> <p>6.友の会事業:有料会員数710人</p> <p>7.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:938,016PV)</p> <p>8.貸館事業:4ホールの年間平均利用率87.2% 4施設の年間来館者数521,819人</p> |
| ③ 事業目的の達成         | <p>・人材育成事業では、小学校へのアウトリーチ事業として、アーティストバンク登録アーティストを含む11名のアーティストが市内小学校16校・延べ100コマ実施。「とよなかARTSワゴン」では、地域に根付いたアーティスト、アートと地域・人をつなぐコーディネーターの育成を行うことができた。</p> <p>・普及事業では、誰もが創造し、表現できる場を目指し、トークショーやワークショップ、伝統芸能など28回の事業を実施。多様な接点の創出に努めた。</p> <p>・鑑賞事業では、「豊中名曲シリーズ」など芸術水準の高い公演や豊中ならではの独自性を活かした事業を中心に、優れた文化芸術を鑑賞する機会を提供した。</p> <p>・情報提供事業では、地域文化芸術情報の発信・受信を促進するための取り組みを行った。バーチャルツアーの継続的展開により、施設の利便性を図るとともに、利用者が施設の活用イメージを持ちやすい環境を整えた。</p> <p>・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率が86.3%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一定の成果の獲得につながった。</p>                                                                                                                                                     | <p>・人材育成事業では、小学校へのアウトリーチ事業として、アーティストバンク登録アーティストを含む11名のアーティストが市内14校で全82回実施。「とよなかARTSワゴン」では、地域に根付いたアーティスト、アートと地域・人をつなぐコーディネーターの育成を行うことができた。</p> <p>・普及事業では、誰もが創造し、表現できる場を目指し、トークショーやワークショップ、伝統芸能など30回の事業を実施。多様な接点の創出に努めた。</p> <p>・鑑賞事業では、「豊中名曲シリーズ」など芸術水準の高い公演や豊中ならではの独自性を活かした事業を中心に、優れた文化芸術を鑑賞する機会を提供した。</p> <p>・情報提供事業では、地域文化芸術情報の発信・受信を促進するための取り組みを行った。バーチャルツアーの導入により、施設の利便性を図るとともに、利用者が施設の活用イメージを持ちやすい環境を整えた。</p> <p>・貸館事業では、4ホールの年間平均利用率が87.2%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>                                                                                                                                                                     |
| 【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)              | 655,797千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 622,296千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (支出)              | 630,417千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 605,380千円                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 2 利用者満足度

|                                                                          | 令和7年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 令和6年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① アンケート調査等の実施状況<br>(実施日)<br><br>(アンケート対象)(回答者数)<br><br>設問内容と回答<br>(満足度率) | <p>(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</p> <p>(1)(2)とも令和7年4月1日～令和8年3月31日</p> <p>(1)施設利用者アンケート:文化芸術センター409件、ローズ文化ホール219件、伝統芸能館45件、市民ギャラリー42件<br/>(2)自主事業アンケート:2,815件</p> <p>①利用日②利用曜日③利用時間④利用施設⑤利用目的⑥活動内容⑦活動カテゴリー⑧利用頻度⑨活動拠点⑩年代⑪職業⑫性別⑬施設利用における項目別重要度⑭施設利用における項目別満足度⑮重要視ポイント⑯意見要望⑰類似使用施設⑱認識経路⑲職員対応⑳選択理由㉑次回利用予定㉒情報発信満足度<br/>全体満足度:文化芸術センター94.4%/ローズ文化ホール90.0%/伝統芸能館91.1%/市民ギャラリー95.3%<br/>※アンケート結果のうち、5段階評価の「大変満足」と「満足」の割合</p> | <p>(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</p> <p>(1)(2)とも令和6年4月1日～令和7年3月31日</p> <p>(1)施設利用者アンケート:文化芸術センター496件、ローズ文化ホール14件、伝統芸能館46件、市民ギャラリー35件<br/>(2)自主事業アンケート:2,915件</p> <p>①利用日②利用時間③利用施設④利用目的⑤活動内容⑥利用頻度⑦活動拠点⑧年代⑨職業⑩性別⑪施設利用における項目別重要度⑫施設利用における項目別満足度⑬ご意見⑭類似使用施設⑮認識経路⑯職員対応⑰次回利用予定⑱情報発信満足度<br/>全体満足度:文化芸術センター80.4%/ローズ文化ホール92.9%/伝統芸能館82.6%/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</p> |
| ② 苦情対応実績                                                                 | <p>・大ホール客席1階の中通路から上段の席に移動する際の段差が高いとの苦情が寄せられた。複数の利用者がつまずき、中には車椅子で運ばれたというケースもあった。苦情を受け、視認性向上のため蓄光テープの貼り換えを行うとともに、より広い範囲にテープを貼付し経過観察を行っている。それ以降、同様の苦情は発生していない。<br/>なお、今後も同様の事象が頻発するようであれば、手すりの大きさを変えるなどの対策を検討する必要があると考えている。</p>                                                                                                                                                                                           | <p>・近隣住民より、アクア文化ホール設備の騒音や池の異臭、蚊の発生などの苦情を受けた。騒音測定の結果や今後の対応方法について回答し、二次苦情やクレーム等への拡大を防いだ。(5月)<br/>・インターネット予約の手続き時に表示される「審査する」という文言について、上から目線で非常に気分が悪いという旨の意見が所管課へ入る。表示についての修正を行った。(3月)</p>                                                                                                                                                                                                    |
| ③ 利用者満足度向上への取り組み                                                         | <p>・キャッシュレス決済の利用率は文化芸術センターでの全支払いにおいて40%に達しており、利用者の利便性が着実に向上している。一方、経済産業省が令和12年までにキャッシュレス決済比率65%を目指す指針を示していることから、さらなる向上が求められる。高齢の利用者が依然として多いことから、急激に向上させることは難しい側面があるが、利用者の意見を聞きながら対応を進めていく。<br/>・コミュニケーションロビーの利用に関しては、一般市民の方からの問い合わせもあるが、ロビーの適切な利用を促進するため、利用基準を改めて明確に定めることとした。</p>                                                                                                                                      | <p>キャッシュレス決済サービスに関して、文化芸術センターでは全支払いの37%と昨年度から5%アップさせ、利便性を着々と向上させている。オンライン決済は継続し、利用者の利便性向上や事務効率の向上という点で高評価をいただいている。<br/>文化芸術センターキッズルームを昨年度より常時開放した事で、絵本や玩具の充実を図り利便性向上に努めた。<br/>地下の練習室の湿度対応として、より高性能な除湿器へと買い替えを行い、快適な利用環境提供を確保した。</p>                                                                                                                                                        |

## 3 その他

|               | 令和7年度                                                                                                                                                                                      | 令和6年度                                                                                                 |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 個人情報保護の対応状況 | <p>全施設において、引き続き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運用を継続するとともに、全職員を対象とした個人情報保護に関する研修を実施し、個人情報保護意識の向上及び適正な情報管理の徹底を図った。また、個人情報を取り扱う業務について運用方法の見直しを行うなど、再発防止及び管理体制の強化に取り組んだ。</p> | <p>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。</p>      |
| ② 情報公開実施状況    | <p>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。</p>                                                                                                                                                   | <p>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。</p>                                                              |
| ③ 緊急時等への対応状況  | <p>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。<br/>JTBグループの独自システムを活用した訓練を実施(震度6弱発生を想定)し、施設職員の安全確認を行った。</p>                                                                                      | <p>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。<br/>JTBグループの独自システムを活用した訓練を実施(震度6弱発生を想定)し、施設職員の安全確認を行った。</p> |