

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	けんしん郡山文化センター（郡山市民文化センター）	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市堤下町1番2号	指定管理者	公益財団法人郡山市民文化・学び振興公社
指定期間	令和6（2024）年4月1日～令和10（2028）年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ観光部文化振興課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】		
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由	
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	2	公平性、透明性を確保し、制限をすることなく平等な取り扱いを行った。利用申し込みが競合した場合や、応募者多数の場合は、抽選によって利用者・参加者を決定し、公平性を確保した。施設の利用申請については、来館せずに受付できるよう電子メールによる申請受付を継続。	1	仕様書、指定申請時の提案内容、事業計画の内容を上回る取組みはないため。
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	2	危機管理マニュアル等に基づき、防災訓練を実施。事故・災害等の対策・対応に備え、BCP(業務継続計画)を策定し、非常時における業務継続に備えている。また、今年度より配置となった職員は郡山地方広域消防組合主催の救命講習会を受講。さらに、郡山地区自衛消防操法大会に参加し、火災などの災害発生時に迅速かつ的確な初動対応ができるように訓練した。	1	仕様書、指定申請時の提案内容、事業計画の内容を上回る取組みはないため。
小計			4	4		2	

II 施設の効用の最大限の発揮

3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	4	市から示された方針及び仕様書に合致した管理運営を行った。 また、財団のBCP及び施設管理要綱を策定し、非常時に備えた。	3	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。 サービス向上の取組みがなされているか。	10(5)	7	計画どおりの事業を実施した。特筆すべき点としては、コロナ禍以降、事業参加者数が伸び悩んでいたが、4公演において完売となり、多くのお客様にお越しいただいた。また、はじめてのオーケストラにおいては初の試みとして、乳幼児向けの会場を「展示室」とし、家族連れに好評を得た。 チケット販売方法を拡張し、多くの公演でインターネットによる購入を可能とした。 国の補助金を積極的に活用した。(二分の一人コンサート・ドラゴンクエストコンサート) 当会社では主催が難しいバレエや著名有名人のコンサート等を共催で開催し、郡山での開催を招致した。 郡山市の100周年を記念して、年内の事業を100周年事業として実施した。 郡山市の100周年事業「出張なんでも鑑定団」と「NHKのど自慢」の運営委託を受注し、市の記念事業において協力を行った。	7	事業計画に定めた回数以上の事業実施や、利用者の意見を反映した事業の実施はあったが、仕様書、指定申請時の提案内容、事業計画を上回る内容ではないため。

5	広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。 (例：事業の開催案内、ホームページの管理 等)	4(3)	4	<p>貸館については、当館の利用方法や館の方針、催し物については、出演者の詳細や購入方法など、利用者にきめ細やかな情報をWEBやSNSで提供し、円滑な利用につなげた。</p> <p>また、毎月発行している催し物案内を市内商業施設に設置し利用促進を行った。東口連絡通路へのポスターの貼り出し、市庁舎や館内エントランスホールのサイネージ、テレビ・新聞、SNS(LINE、X、facebook)等、多様な媒体を活用し広報を行った。</p> <p>YouTubeによる事業の動画の配信も行った。</p> <p>ふれあい科学館、文学の森資料館と3施設で同時期にチラシ内に各事業を記載し、公社内連携で相互に広報を行った。他市町村の文化施設でのイベント開催の際に、チラシの折込み等をお願いし、公演の周知を図った。</p> <p>郡山市の100周年を盛り上げるため、年内の事業を100周年事業として広報した。NHK交響楽団と連携し、郡山市のホールコンサートへの出演を調整し、連携して公演のPRを図った。</p>	4	
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	4	<p>常日頃から適切な接客態度を心がけ、親切丁寧な受付・電話対応等を行った。</p> <p>また、公社内で接客研修を行い、接客に対するサービス向上を図った。</p> <p>なお、事業のアンケートにおいては、電話や窓口における対応について賞賛の声をいただいている。</p>	4	
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。(記録簿整備を含む。)特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	4	<p>利用者からの要望が一番多い駐車場について、麓山地区立体駐車場の利用や事前精算の方法の周知を行うなど、利用者からの要望・意見に対し、可能な限り迅速に対応し、重要な事案については適宜市へ報告している。</p>	4	

8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。 (例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等)	4(3)	4	<p>郡山市音楽連盟加盟団体・郡山市美術連盟等と連携し「管弦打楽器奏法講習会」「ランチタイムコンサート」「市民ギャラリ―展」などの事業を行った。</p> <p>2階談話室壁面を市民団体に開放し団体や個人の作品を展示する、市民と連携した事業を行った。</p> <p>また、市図書館と連携し「サテライトライブラリ」を充実させ、関連図書の紹介、及び「ナクソス・ミュージック・ライブラリー」の設置を継続して行った。</p> <p>公社管理施設である科学館・文学の森資料館・大安場史跡公園等のパネル展示を行い各施設と連携し事業を展開した。</p> <p>郡山市と連携し、市が収蔵している発掘資料などの展示を行い、市民に郡山市の歴史を紹介した。</p> <p>郡山市内で演劇活動に精通している人材を活かし、市民演劇を実施した。</p> <p>こおりやま落語愛好会、郡山若手落語会「こいらく」との連携により、各落語会においては双方のチラシを配布することで、相互利用の促進を図った。</p> <p>全国公立文化施設協会主催の「地域別劇場・音楽堂等職員舞台技術研修会（東北地区）」（1月に白河市にて開催）に実行委員（事務担当館）として参画し、関係機関及び周辺類似施設との連携を図った。</p> <p>年内の事業を郡山市の100周年事業として、郡山市と連携して広報した。</p>	3	文化団体や関連施設との連携、市、関係機関との連携は適切に実施されているが、いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取り組みはないため
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	3	<p>会議室での楽器使用の要望に対応するなど、施設の管理運営で対応可能な事項は、速やかに対応した。</p> <p>また、正面階段が踏み外す恐れがあるとの声に対し、階段の境目に目立つ色のテープを貼り、改善を行った。</p> <p>客席に大きい荷物を持ち込む人がいるという意見に対しては、開場時のアナウンスや表示物等により案内を行った。</p>	2	アンケートの結果を踏まえて改善対応した事例はあるが、標準を上回る評価とする積極的要素、件数までは確認できないため。
小計			33	30	27		

Ⅲ 管理経費の縮減							
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。 契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)	5	帳簿等の経理書類は財団本部（総務課）とのダブルチェックを行い、現金管理においても厳重に管理している。契約等も市の入札制度に準拠し対応した。監事による監査及び公認会計士による会計指導を受けており、指摘等ないことから管理は適正である。	4	文化施設の使用許可申請等において、規定外の様式の使用や書類の添付漏れが多数確認されたため。
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5(3)	5	積極的な国の補助金などの活用や、共催事業の実施による共催料収入などにより、収入を確保し、競争入札による契約や、光熱水費が値上がりする中において外気温や来館者数に応じた細やかな空調制御などを行い光熱水費の削減を図り、適正な支出に務めた。	3	いずれも取組みも仕様書及び提案内容の確実な履行であること、また市制施行100周年の各種事業で使用料免除が多かったことから、利用料金収入が増加しなかったと分析しているが、収入増加策の検討・実施は十分であったと判断できる要素がないため
小計			10	10		7	

IV 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤

12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5(3)	5	限られた人員の中で、管理運営に必要な資格・経験等を有する人員を複数人確保し、適正配置、シフト勤務等により、ワークライフバランスを考慮し適切な運営に努めた。 「全国公立文化施設協会研修会」・「令和6年度郡山市ユニバーサルデザイン人材育成セミナー」・「地域創造セミナー」・「全国公立文化施設協会舞台技術研修会」・「地域別劇場・音楽堂等職員舞台技術研修会」や、オンラインによる「経営環境部オンラインサロン」・「全国劇場・音楽堂等職員アートマネジメント研修会」に参加するなど、職員の能力向上に努めた。また、公社内で接遇研修を行い、接客に対するサービス向上を図った。	4	仕様書を上回る人員配置や各種研修を実施しているが、いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、業務におけるデジタル化の取組みやそれらを上回る内容の取組みはないため
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)	3	光熱水費の上昇などに合わせた予算編成を行い、事業に係る予算を計画どおり確保し執行した。 収支は黒字であり、収入は全体としては増加したが、支出は物価高騰や新指定管理期間の新たな契約等の影響により増加した。	3	
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切に行っているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	5	協定書に従い、市への届出・提出等は適切に行った。市や地域、関係機関とも適切に連携調整を行った。 古館交番連絡協議会に加盟しており、近隣地域との連絡調整を行っている。また、消防署や交番などに催し物案内を配布し、館の利用状況を案内している。 近隣商店にも、催し物の情報を訪問して提供し、近隣と情報交換し売上に貢献している。 コンベンション誘致に関してコンベンションビューローと、連絡調整を行っている。 また、麓山地区立体駐車場の混雑緩和のため催し物の情報提供を行っている。 公立文化施設協会の館長会議や研修会に参加し、類似施設職員との意見交換により連携を図った。	4	地域への働きかけは適切に実施されているが、いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
小計			15	13		11	

V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10(5)	10	法定点検は漏れなく実施し、日常点検により施設の状態を把握し、計画的に必要な修繕を実施した。	7	適切に点検や修繕は実施されているが、いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	4	施設各所を定期的に保守・点検し、職員全員が防火・防災・救急救命の講習会や電気安全講習会を定期的に受講し、郡山地区自衛消防操法大会へも参加するなど、安全の確保に努めた。	4	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	4	利用者が快適に利用できるように清掃・衛生に気を配り、施設内の美観維持に努めた。また、適切な空気環境を維持するため、送風機内部洗浄を実施した。 簡易ベビーベットを大ホール・中ホールの託児室及び医務室に設置し、未就学児を持つ親でも気軽に来館できる環境をつくった。 チラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等については、毎日開催内容を確認し、入れ替えるなど、利用者が情報を得やすい状態にした。 施設周辺及び文化通りにおいて、二ヶ月に一度のクリーンロード作戦を実施し、周辺の美観維持に努めた。 西側駐車場の植え込みに動物の糞等が見られたため、忌避剤を用いて対策を実施した。	3	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1(1)	1	備品の数量・状態を把握し、特に重要物品や美術品については写真帳を整備するなど、適切に管理した。 普通物品についても写真帳の整備を進めている。	1	
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。（例：持ち込み物品等管理簿、表示 等）	1(1)	1	独自の管理シールを作成し備品と区別するとともに、数量・状態を把握し、適切に管理した。	1	

20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(2)	2	法令・条例等に基づき、必要な点検・報告・手続き等を行った。	2
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(2)	2	公社で整備した「情報セキュリティ対策基準」を遵守し情報漏洩防止等に努めた。 全職員が個人情報ハンドブックを所持し、個人情報を適切に保管し漏洩や紛失防止に努めた。	2
小計			24	24		20

VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等を遵守している。また、ワークライフバランスを念頭に労働環境に配慮し、年次有給休暇取得の促進や就労訓練、旧姓使用など労働環境の整備を行っている。令和6年度は財団で男性の育児休業・介護休業の取得を行っている。通年ノーネクタイ・スニーカーを導入し、仕事のしやすい環境を整備した。	2	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	3	市内からの職員の採用や、市内事業者への再委託を計画どおり行った。また事業実施時のアルバイトも市内大学から採用し、地域経済への配慮をしている。コンベンションビューローと連携し、全国大会等の誘致などを行い、郡山を会場にすることによる地域経済の活性化を図っている。施設を利用する主催者に、用途（舞台運営・看板・ピアノ調律・仕出し弁当など）に応じて地元業者の紹介を行っている。近隣商店には、催し物の情報を提供し、売上に協力している。	2	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	2	コンベンションビューローやホテル協会と連携し、全国規模の大会及び学会等の誘致を行うとともに、全国に向け配布する資料等にもPRすることで、全国からの利用を促進している。全国規模の大会等が開催される事により、地域の宿泊施設・飲食施設等の利用を促すことが出来、地域経済への波及効果が期待できた。施設を利用する主催者に、用途（舞台運営・看板・ピアノ調律・仕出し弁当など）に応じて地元業者の紹介を行っている。	1	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
小計			8	8		5	

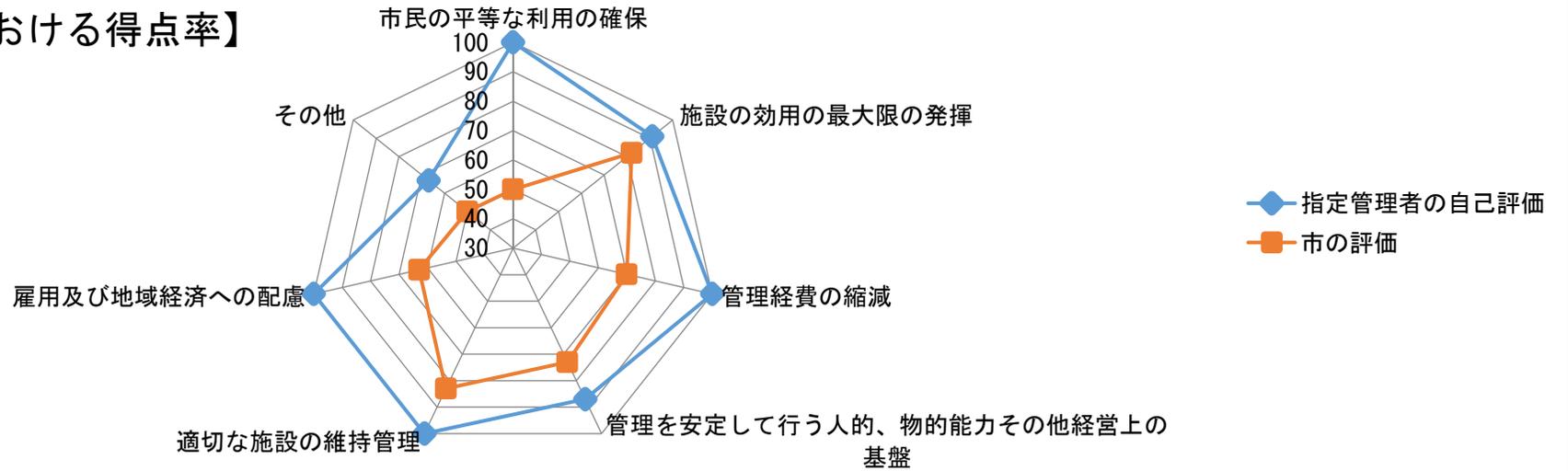
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（貸館利用件数、提案事業実施件数）を達成しているか。	2(1)	1	貸館利用件数は目標値の2400件に対し2,210件(達成率92%)で達成できなかったが、基準値(2,160件)は超えることができた。また、提案事業件数は56件で目標値(27回)を達成している。	1
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（年間施設利用者数、提案事業参加者数）を達成しているか。	2(1)	1	年間施設利用者数は目標値の385,000人に対して、335,919人(達成率87%)で目標値を達成できなかった。大ホールは72.8%の稼働率があるが、会議室関係が47%と低く、コロナ禍以降の会議のあり方の影響と思われる。提案事業参加者数は目標値(10,500人)に対し、10,812人(達成率103%)と達成することができた。	1
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	新たな事業の実施や文化庁の補助金の活用など、積極的に管理運営を実施した。 市との密接な連携・協力のもと、適切な管理運営に務めた。 近隣商店への催し物の情報の提供や、主催者に用途（舞台運営・看板・ピアノ調律・仕出し弁当など）に応じて地元業者の紹介を行うなど、地域や民間事業者と円滑な関係を構築し、運営することができた。 こおりやま落語愛好会や郡山演劇鑑賞会などの民間団体とも連携し、双方広報を行うことで、相互利用の促進を図った。	1 指定管理業務への姿勢は市に協力的ではあるが、月報や事業報告の記載誤りによる書類の差替えが多数回確認されたため。
小計			6	4		3
合計点			100	93		75

実 績						
	令和6(2024)年度	令和7(2025)年度	令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	合計
指定管理料 (千円)	311,735					311,735
利用料金収入 (千円)	55,500					55,500
利用者数 (人)	335,919					335,919
二次評価 (市の評価)	A					
備 考						

サービス向上対策

- 事業のチケット販売において、インターネットで購入できる本数を拡大し、さらに座席選択を可能とすることで利用者の利便性の向上に努めた。
- 事業の際のアンケートでの要望から、「帽子等を取る」「大きな荷物は預ける」等、アナウンスや表示物で案内を行った。
- 郡山市フロンティア大使であるGR4N BOYZの常設展示を1階通路に設置した。
- ホールの準備を8:30に早めて実施できるよう、利用時間を変更できる有料のサービスを行った。
- 正面階段の境目に目立つ色のテープを貼り、踏み外し防止対策を行った。
- 財団独自で導入している館内フリーWi-Fi用のルーターを高性能な機器に更新し、館内フリーWi-Fi環境の改善を図った。
- 中央部3階男子トイレ小便器に手すりを設置した。(ユニバーサルデザイン化)
- 中ホール下手舞台袖(ピアノ発表会等による音響反射板使用時の出演者待機場所)が薄暗かった為、照明器具を追加設置した。
- 大ホール舞台上手から楽屋やホワイエに至るケーブル類の安全な導線を確保するために、通路上部にケーブルハンガーを設置した。
- プロジェクター付属備品として、スイッチャーやモニターを導入し、利用者の利便性の向上を図った。
- 大ホール照明設備(3サス、4サス、5サス、プロサス)のサスパッチ盤内部に照明が無く見にくい状態であったため、照明器具を設置した。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S	93	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業（二分の一成人コンサート・ドラゴンクエストコンサート）に、国（文化庁）の補助金を活用し、収入の補填を図ると共に、学生（小学生以上18歳以下）の無料招待などを行った。 ・利用者へのきめ細やかな情報提供として、SNS（LINE、X、facebook）を活用し広報を行った。 ・市図書館との連携として「サテライトライブラリ」を充実させた。 ・館内Wi-Fi環境の改善を行った。（機器の更新） ・館内のユニバーサルデザイン化を推進している。（今年度は男子トイレ小便器への手摺設置） ・職員の技術力により最小限の費用でサービス向上・安全性向上を図っている。（今年度は中ホール舞台袖などへの照明器具の設置） ・郡山市フロンティア大使であるGRe4N BOYZの常設展示を1階通路に設置した。 ・ホールの準備を8:30に早めて実施できるよう、利用時間を変更できる有料のサービスを行った。 <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料金収入及び施設利用件数の増加のため、施設利用に係る広報等の強化。 ・社会情勢に応じた新たな収入の確保としての選択肢の模索。 ・窓口や電話対応の負担軽減のため、オンラインによる手続き等の強化。 ・利用者のニーズを的確に把握した、より満足度の高いサービスの提供。 <hr/> <p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSやメディア等の活用による施設利用のPRを行うことで、利用の増加を図る。 ・これまで実績のある補助金等に限らず、多様な公的資金を活用することを検討する。 ・チケット販売や事業の申し込み等におけるオンライン化を進め、より多くの方が夜間や休日でも手続き可能な体制を整える。 ・アンケート結果や調査による人気のある芸術家・アーティスト等の招聘。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
<p style="font-size: 48px; font-weight: bold;">A</p>	<p style="font-size: 48px; font-weight: bold;">75</p>	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●仕様書及び提案内容は確実に履行されており、協定に基づく指定管理業務は安定かつ適切に実施された。 ●市のホールコンサート開催にあたり、NHK交響楽団と調整し、出演をオファーする等、市の音楽事業推進に寄与した。 ●施設の管理や点検を入念に行っており、メンテナンスに対する姿勢が大変優れている。 ●市への連絡、相談等が迅速であり、協力姿勢が顕著である等、指定管理業務への着実な履行への意識が高い。 <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設使用許可事務における郡山市文化施設条例及び同条例施行規則の規定の遵守徹底を図りたい。 ▼利用者アンケートの回収率が27.1%と低いため、サービス向上のためにも、回答率向上に向けた取組みを強化されたい。 ▼市の文化施策推進に関する拠点の1つであることから、広く経済波及効果が見込める事業の実施及び積極的に公社以外の他施設の指定管理者と連携をする等、中心的な存在として自覚することと併せ、自由な発想及び柔軟性を持った事業展開を図られたい ▼様々なアウトプット（活動）を実施しているが、それがアウトカム（成果）に反映しているかを検証する姿勢及び仕組みづくりを検討されたい。 <hr/> <p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取組む事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■評価内容について、詳細にヒアリング及び実地調査を実施したが、仕様書及び提案内容の確実に履行した点を、それらを上回る内容として評価に記載、発言する等、そもそもの評価制度・評価の目安を理解・遵守した上で一次評価を実施していない点が相当程度見受けられたため、評価制度及びルールを確実に遵守した上で、適正に評価を実施されたい。 ■上記の着実な履行のため、市としても継続して適正にモニタリングを行っていく。 ■開館から40年以上が経過しており、特に設備の老朽化が進んでいることから、管理運営に支障が生じないように、適切に修繕・改修を行っていく必要がある。