

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	郡山市文学資料館及び郡山市久米正雄記念館	施設区分	事業実施型				
施設所在地	郡山市豊田町3番5号	指定管理者	公益財団法人郡山市文化学び振興公社				
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和7(2025)年3月1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	公の施設を念頭に公平で平等なサービスに努めた。参加型事業については、電話や窓口のほか電子メール等でも受付し、定員を超えた場合は、抽選制も導入した。また、QRコードによる音声ガイドサービスや、希望者には、文字起こしをした冊子を配布した。	1	内容は仕様書及び提案内容の確実な履行であり、アンケートに5件の要望意見がある等、上回る内容ではないため
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	緊急連絡網や、マニュアルを整備し、年2回の防災訓練を実施した。	1	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ではないため
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)	3	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。施設管理要綱、情報セキュリティ要綱など策定して運用している。	3
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	10 (5)	7	計画通りの事業を行い、事業内容も好評を得ている。市制施行100周年・郡山市フロンティア大使就任記念として、古川日出男氏の講演会を開催した。また、特別企画展関連のグッズ販売、学芸員のギャラリートークも新たな試みとして実施し、展示の見どころや作品の魅力を紹介した。	5 いずれの取り組みも、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ではないため
5	広報・PRの実施	利用促進のための取り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	ウェブサイトやLINE・Facebookを含めた多様な広報活動を行った。館内にデジタルサインスタンドを設置し、イベントの宣伝や庭園内マップを紹介して興味・関心を高めるよう工夫した。また、郡山市ふれあい科学館及び郡山市民文化センターで、「妖怪」「おばけ」などという季節にあったテーマで事業を展開し、互いのチラシにそれぞれのイベント情報を掲載し合い、さらなる集客を図った。秋の特別企画展では、「和服で文学館へ」という来場者企画をチラシに記載するとともに、SNSで積極的に発信した。チラシを市内だけでなく、市外の文学館や図書館等に配布し集客を図った。	3 いずれの取り組みも、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ではないため
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)	3	年齢層に合わせた接遇をこころがけている。アンケートでもお褒めの言葉をいただいた。	3

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)	3	駐車場については、イベントチラシやウェブサイトで発信したり、電話での問い合わせには丁寧な案内に努めた。利用者からの意見や要望に関しては、可能な限り迅速に対応し、重要な案件に関しては市に都度報告するとともに、公社全体で対応した。	3
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)	3	当財団の他施設や、公民館や小学校会場を会場に出張展示をした。また、秋の特別企画展では、大正時代を代表する作家・画家である竹久夢二の開催期間に合わせ、市美術館や竹久夢二にゆかりのある田村市図書館と連携し、広報宣伝を行った。文学の集いでは、百人一首関連事業として、地元の安積黎明高校かるた部や書道家とのタイアップ事業を展開した。	3
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)	2	利用者アンケートで指摘があった事項については、可能な限り対応できるようにした。設備面については、都度、市に報告した。	2
小計			33	25		22

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	財団規定に基づき、ダブルチェックにより適切な帳簿管理を行い、契約事務においても必要書類を整備し、現金管理も厳重かつ適正に行っている。監事監査、公認会計指導を受けている。	5	
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	特別企画展など魅力ある事業を実施することにより利用料金収入増加に取り組み、販売手数料などの独自の収入確保や、一括発注を行った。節電や印刷枚数・発送方法の見直しなど経費削減に努めた。	3	利用料金収入、販売手数料は提案書の収支予算書を上回る内容は一部見受けられたが、協定内での複数契約一括発注や他の収入確保策の検討が進んでおらず、さらなる収入確保、支出合理化・適正化を進める必要がある。
小計			10	10		8	
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)	4	学芸員、教員、司書等の有資格者、経験を有する職員を複数配置している。財団内カイゼン活動を行い、自治研修の研修や全国文学館協議会の情報交換などで職員のレベル向上を図っている。	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ではないため
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)	4	収入額はおおむね予算とおりであった。支出は、光熱水費において節約を心がけた。	4	
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	届出、報告、協議等が期限内・実施前に遅延なく行い、収蔵資料の貸出や、閲覧など各種問い合わせについても、適切に対応している。大雨や自然災害の被害報告も速やかに行った。また、地域の文芸愛好会との作品展を開催し、活動発表の場として提供した。企画展示室では、サークル紹介として、チラシの配置にも協力している。	4	大雨や自然災害等の被害報告を速やかに実施しており、届出、協議等も適切に対応しているが、地域への積極的な働きかけの内容は、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、積極的な働きかけによる実現ではないため
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)	7	実施漏れは1件もなく、日常点検も常に意識を持って行っている。修繕実施には事前に承認を受け、計画的に進め、適切な状態を保持した。	7	
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	安全確保のための日常点検をくまなく行った。積雪時には、歩道をこまめに除雪したり、庭園内の段差や、でこぼこしている箇所には、転倒防止の注意看板を設置した。また、安全衛生委員会を設置し、安全衛生管理要綱に基づいた対応を行った。	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ではないため
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	混雑時には、トイレまわりをこまめにチェックしたり、展示ケースの汚れがないか、見回りをするなど美観維持に努めた。また、ポスターの掲示やチラシの掲示については、お客様が情報を得やすいよう配置し、終了したイベントのものは速やかに撤去し、入れ替えをしている。	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ではないため
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	収蔵資料については、データベースにより適正に管理し、適切に扱うよう心がけている。	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	物品は適正に管理している。	0	持ち込み物品管理簿の更新が行われていないため
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	必要な点検や報告をもれなく行った。	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	個人情報について策定した「情報セキュリティ要綱」や「個人情報保護ハンドブック」により、個人情報の取り扱いに細心の注意を払い、漏洩等の事故防止に努めている。	2	
小計			24	21		18	

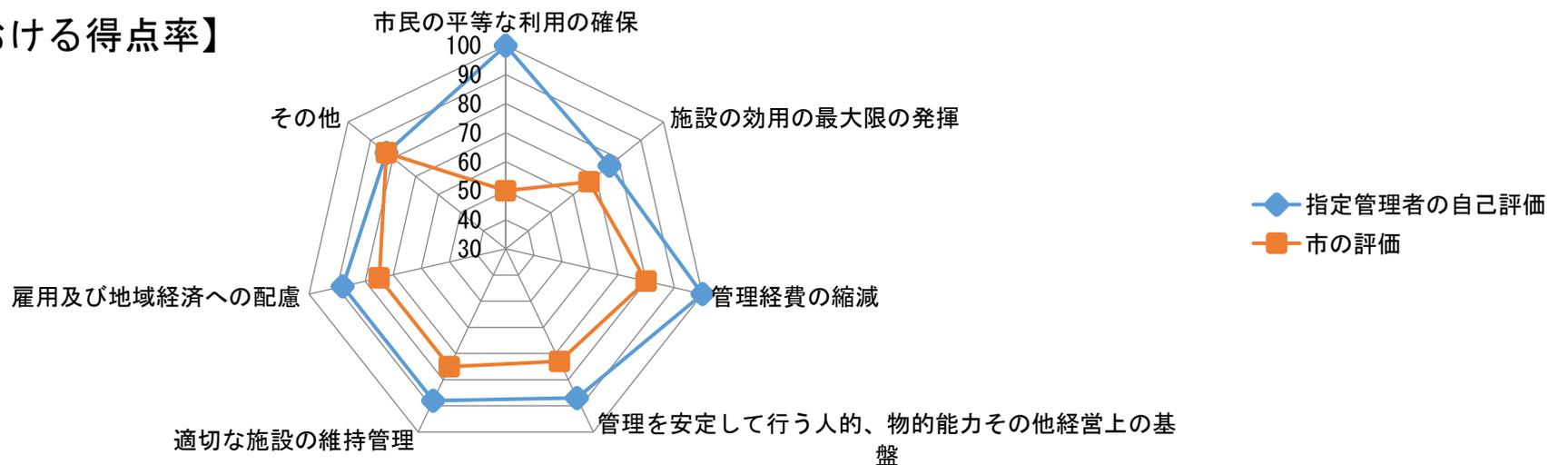
VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等を遵守している。 また、ワークライフバランスを念頭に労働環境に配慮し、年次有給休暇取得の促進や就労訓練、旧姓使用など労働環境の整備を行っている。令和6年度は財団で男性の育児休業・介護休業の取得を行っている。 通年ノーネクタイ・スニーカーを導入し、仕事のしやすい環境を整備した。	3	
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。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	当財団では職員採用は、広域圏を含めて行うとともに、再委託は、市内業者を優先している。	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ではないため
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)	1	最寄りの他施設で実施している事業案内を配置することで、市街地への誘客を促し、結果として地域経済に広く波及効果をもたらす取組みを行っている。	1	
小計			8	7		6	
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（文化施設開館日305日、提案事業実施件数22回）を達成しているか。	2(1)	2	開館日数は、指標どおりである。提案事業については、若干多く実施した。	2	
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（文化施設入場者数17,000人、提案事業参加者数2,300人）を達成しているか。	2(1)	1	入場者数は、達成できなかった。提案事業参加者は、目標の1.8倍となり、目標を達成できた。	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	市からの要望には、可能な限り協力している。地域や民間事業者とも円滑な関係を構築している。	2	
小計			6	5		5	
合計点			100	85		72	

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)	73,394					73,394
利用料金収入 (千円)	570					570
利用者数 (人)	14,761					14,761
二次評価 (市の評価)	A					
備考						

サービス向上対策

- ・久米正雄の生誕日・忌日を記念した無料開放を行った。
- ・キャッシュレス決済を導入し、利用料金の決済方法が選択できるようにした。
- ・スタンプラリーを実施し、エコバックを配布した。
- ・暑さ対策として、久米正雄記念館にポータブルクーラーを設置し、快適な環境を提供した。
- ・ベビーファースト対策として、企画展示室に小さくて軽い子供用の踏み台を設置し、展示物がよく見えるようにした。
- ・各種イベントチラシや三汀賞応募用紙など、お客様がウェブサイトからダウンロードをできるようにした。

【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	85	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏の特別企画展では、絵本作家に子供たちへのメッセージをイラストとともに寄せてもらい、パネルとして展示したり、妖怪さがしシートの配布や週替わりでぬりえをプレゼントしたりするなど子供目線で楽しんでいただけるよう工夫した。 ・秋の特別企画展では、文学資料館から久米正雄記念館へできるだけ足を運んでもらえるよう、5つの取り組みを実施した。この取り組みをカイゼン活動に位置づけ、これまでの文学資料館から久米正雄記念館への移動率が平均3割だったものを7割へアップすることができた。 ・文学の集いでは、地元安積黎明高校からた部とのイベントを開催し、普段、部活動で活動している高校生の発表の場として提供でき、世代の交流につながった。 ・事業全体として、幅広い世代の方々に満足していただき、幼児から大人まで文学に親しむ機会を提供できた。 ・広報宣伝活動として、近隣の温泉施設や書店、小児科のあるクリニック訪問をはじめ、市美術館や、近隣市町村図書館へのパネル展示依頼をするなど相互の誘客につなげることができた。 <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①アンケートでは、市の中心部にありながら施設の存在を初めて知ったという声が少なからず寄せられており、まだまだ認知度が低い。 ②利用料金以外の収益の確保について検討していく。 <hr/> <p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①幅広い世代の方が気軽に訪れていただけるような、また、参加していただけるような事業を企画していく。講演会では、著名な作家や話題となっているテーマの選定、歴史に名を残す文学者などを取り上げるなど、アンケートに寄せられたご意見をもとに、検討する。 ②新たな広告媒体や情報の発信に力を入れる。 ③企画展のグッズ販売など可能なことから取り入れる。 ④入場者増加を図るため魅力ある事業展開していく。また事業の特徴に合った広報の手法を変えていき、集客を図る。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	72	<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。 ●久米邸の大雨被害等をはじめ、報告、連絡、相談は速やかに行われており、市への協力姿勢が優れているとともに、利用者の安全確保を最優先とする姿勢・行動が顕著である。 ●幅広い世代に来館していただくための取組みの充実を進めている等、施設認知度向上及び来館者層の多様化に向けた事業企画を行っている。 <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼協定内他施設との間で、業務内容が類似しているものを一本化する等、契約形態見直しの余地がある業務が見受けられるため、支出の合理化及び業務の効率化を検討されたい。 ▼施設特性及び施設利用料の単価を踏まえると、利用料金収入を大幅に増加させることは物理的に難しい部分があるが、利用者アンケートにおいて、カフェや軽食の提供についての要望もあることから、利用者満足度及びサービス向上策の一環として、庭園や旧豊田貯水池回遊等の優れた施設環境を活かした目的内自主事業の実施を検討されたい。 <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な履行した点を、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。 ■上記の確実な履行のため、市としても継続して適正にモニタリングを行っていく。