

# 令和元（2019）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文化・学び振興公社
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ部文化振興課

評価項目	評価基準	配点	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
<b>I 市民の平等な利用の確保</b>							
1 平等利用	市民の利用に当たり、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	2	公平かつ透明性を確保し、制限することなく平等な取り扱いを行った。	2	平等利用、公平性は保たれている。	
2 危機管理、事故・災害等への対策・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	2	危機管理マニュアル等を作成し、防災訓練を行うなど、事故・災害等の対策・対応に備えている。	2	マニュアルがきちんと整備されており、防災訓練・講習会、AED研修実施するなど自主的に取り組んでいる。	
小計		4	4		4		

<b>II 施設の効用の最大限の発揮</b>							
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	4	方針及び仕様書に合致した管理運営を行った。	3	市が示した管理運営方針等概ね水準どおり管理運営がなされている。	
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	10	実施可能な事業については計画どおり実施し、自主事業については計画を上回る事業を実施した。一部、コロナウイルスの影響により中止した事業があった。	8	コロナウイルスの影響で中止した事業はあるものの、自主事業(郡山公園のイベントやコンサート等)事業計画を上回る取り組みがされたが、提案以上の事業実施とはまだ至らなかった。	
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	4	事業開催のためにホームページ・テレビ・新聞等、多様なメディアによる広報等を行った。	3	HP、TV、ラジオ以外にもFB等SNSによる広報のほか、各種フリーペーパーも活用し積極的に実施した。	
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	4	コロナウイルスの影響により予定していた研修を実施することはできなかったが、常日頃から適切な接客態度を心がけた。	4	言葉づかい、電話対応等利用者に対し、丁寧かつ適切な対応をしている。	
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。)	4	4	利用者や近隣市民からの苦情等については迅速に対応し、市へも速やかに報告した。	3	数回市内からの苦情があったが、後に迅速に「施設内稼働」看板を各所に設置するなど対応が図られた。	
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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等)	4	4	文化団体連絡協議会や郡山市音楽連盟の事業を共催するなど、支援や協力を行った。	3	各団体への支援や協力のほか、同種施設(とうほうみんなの文化センターやわかりアリス等)との情報交換も行っている。	
9 利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3	3	駐車場やトイレなど、対応困難な事項以外は速やかに対応した。	2	アンケートによる要望に対し、迅速に改善を図るなど積極的に取り組んだ。	
小計		33	33		26		

<b>III 管理経費の削減</b>							
10 帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約に当たり、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	5	帳簿等は適正に管理しており、契約等もすべて適正に行われた。	5	帳簿等適正に管理されている。	
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	2	利用料金及び事業収入が予算を下回る結果となり、十分な収入の確保ができなかった。	2	利用料金、事業収入は減少したが、自主事業等収入増加のため積極的に取り組んだ。	
小計		10	7		7		

<b>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</b>							
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	5	人員の配置、勤務実績等は適切であり、必要な資格、経験等を有する人員を確保している。また、職員に対し随時研修を実施している。	4	適正な職員配置で、研修計画に沿って研修の開催数も十分であるが、業務が水準を大きく上回る成果の確認ができなかった。	
13 収支状況	収支予算書とおりの収支状況となっているか。	5	3	利用料金収入が激減した。事業の中止などにより十分な収入の確保ができなかった。	3	事業収入(委託・提案)は減収しているが、自主事業では収入増となり、収入確保のため積極的に行った。	
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	5	協定書に従って、市への届出、提出等は適切に行うことができた。市や地域、関係機関とも適切に連携調整を行った。	4	各種届出、報告、協議、相談等全ての案件で実施前にされていた。	
小計		15	13		11		

<b>V 適切な施設の維持管理</b>							
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	10	法定点検を漏れなく実施し、施設・設備の状態を把握して適切に利用できる状態とした。	10	法定点検の実施漏れなく、自主点検を含め綿密に実施されている。	
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	4	施設各所を定期的に点検し、職員全員が防災等の講習を定期的に受講するなど、安全に利用できる状態とした。	4	安全に係る各種マニュアルが整備されており、要求水準を大きく満たし適正に安全が確保されている。	
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、ポスター掲示等は行っていないか。	4	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。	3	築30年以上経過しているが、利用者が快適に利用できるようきちんと美観維持されている。ゴミの分別も適切に管理されている。	
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	備品の数量・状態を把握し、適切に管理できるよう努めた。	2	備品台帳にきちんと整備され、箇所・シール番号・写真等で管理されている。	
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)	2	2	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、適切に管理できるよう努めた。	2	持ち込み物品管理簿で整備されており、適正に管理されている。	
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	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	適正な点検、報告、手続きを行っている。	
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	個人情報の保管や利用についての研修を行ったことで、職員の意識も向上し、個人情報の漏洩や紛失等の対策に繋がった。	2	全職員に個人情報ハンドブックを持たせ、さらに講習会、研修会等事故防止対策が徹底されている。	
小計		26	26		24		

<b>VI 雇用及び地域経済への配慮</b>							
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	3	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等を順守している。また、労働条件も十分に配慮している。	2	雇用・労働条件への配慮は適正にされているが、提案内容を上回る雇用・労働条件ではなかった。	
23 地域経済への配慮	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	3	市内からの職員の採用、再委託、市内事業者への再委託は、計画どおり行えた。	2	地元雇用に向け、地元企業の発注に際しても特殊業務以外の地元業者への発注を配慮しているが、提案内容を上回る具体策はなかった。	
小計		6	6		4		

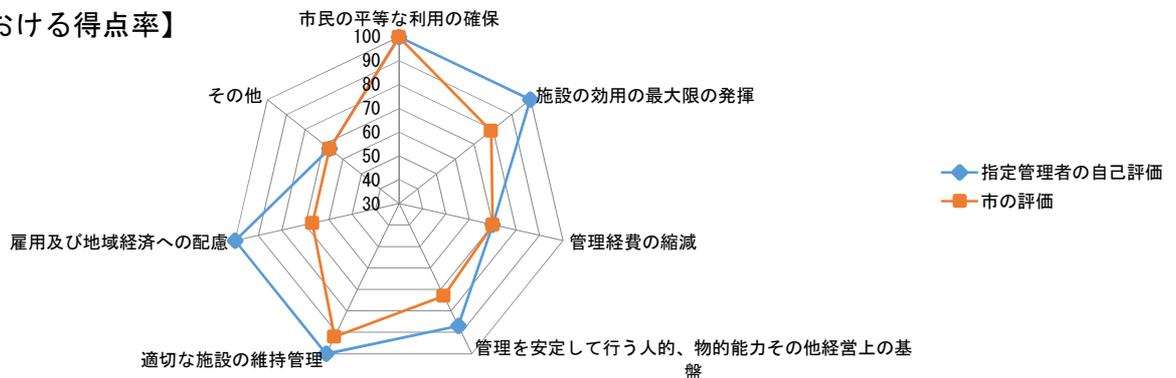
<b>VII その他</b>							
24 活動指標	設定した指標の目標値(貸館利用者数、委託事業実施件数)を達成しているか。	2	1	貸館利用者数は目標値に達することができなかったが、委託事業の実施に関しては、目標値を達成することができた。	1	アウトプット(貸館利用者数): 2,444件 / 2,740件 達成率: 89.2% (委託事業実施件数)4回/4回 達成率: 100%	
25 成果指標	設定した指標の目標値(年間施設利用者数)を達成しているか。	2	1	年間施設利用者数は目標値に達することができなかった。	1	アウトカム(施設利用者数): 427,409人 / 430,000人 達成率: 99.4%	
26 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	2	積極的な管理運営に努め、市、地域や民間事業者と円滑な関係を構築することができた。	2	業務への姿勢は積極的かつ適正にされており、民間との円滑な関係も構築されており、良好である。	
小計		6	4		4		
合計点		100	93		80		

		実 績					
		令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	合計
指定管理料	(千円)	200,273					200,273
利用料金収入	(千円)	56,502					56,502
利用者数	(人)	427,409					256,775
二次評価 (市の評価)		A					
備 考		台風19号や新型コロナウイルスによる影響が大きかった。					

サービス向上対策

車椅子利用者への案内表示や、トイレマップなどの館内の案内表示を充実させ、利用者へのサービス向上を図った。
西口通路に新たに防犯カメラを設置し、心理的な犯罪抑止効果により利用者が安心して施設を利用できるようにした。
利用者の要望に応えるため、舞台用の黒板をホワイトボードへ更新・舞台用の階段を自主製作することなどによって、利用者へのサービス向上を図った。

【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	<b>【総合評価（評価できる点等）】</b> ・館内外の案内表示を更新し、より使いやすい施設となるよう対応した。 ・社内の技術力を生かして、サービス向上が見込める舞台備品を自社作成した。同様に可能な限り経年劣化した機器の部品等を購入し自社修繕することにより経費を縮減した。 ・新型コロナウイルスによるお客様への対応等、迅速かつ丁寧に行った。
		<b>【次年度に向けて改善が必要な点】</b> ・事業収益の増加を図るため、施設利用の促進及び事業収入の拡大に力を入れていきたい。 ・台風19号、新型コロナウイルスなどの影響により、集客及び収入の面で目標を達成することができなかったことから、これらに影響を受けない収入増を図る新たな方法を模索したい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	80	<b>【総合評価（評価できる点等）】</b> 管理運営方針等適正に遵守しており、水準どおり管理運営がなされている。 利用者アンケート要望による改善対応も迅速に図られ、また新規対策等市民サービス向上が積極的に行われた。事業収入等減少したが、自主事業で収入増加のため積極的な取り組みが見られた。 安全面に関しては、舞台・ホール等利用者側に立った安全確保への配慮、危機管理体制が徹底されている。
		<b>【次年度に向けて改善を望む点】</b> 前年度を上回る事業収入を図っていたが、また新型コロナウイルスの情勢を鑑みながら「新しい生活様式」に沿った市民サービスの提供、事業展開を期待したい。

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】