

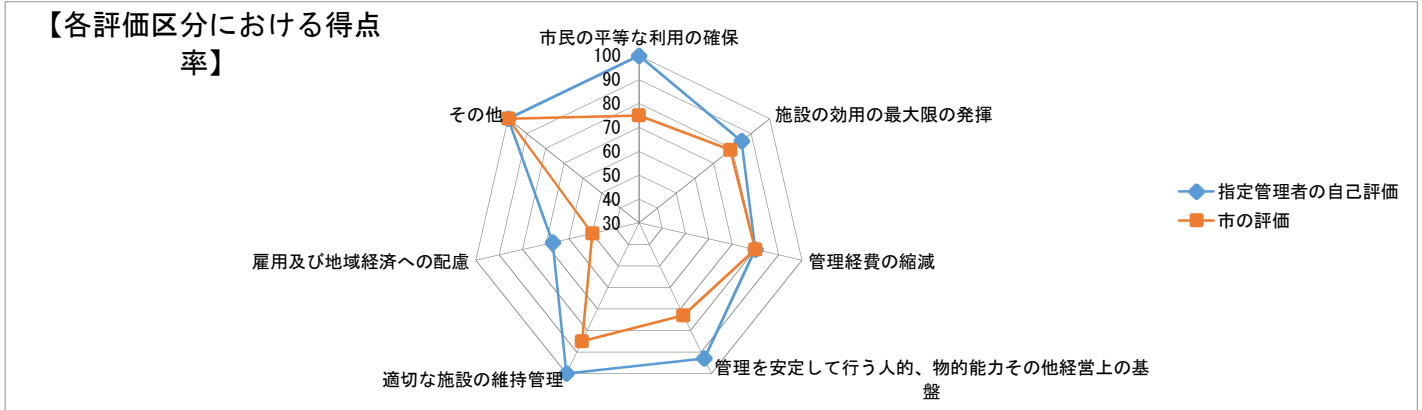
(様式2)

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		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		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	
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		2		平等利用、公平性が保たれ、市民の声の投稿は1件もない。		2		職員控室を授乳室として活用・幼児用補助便座の導入など			
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		マニュアルを整備し、予定した訓練を実施した。		1		マニュアルを整備し、予定した訓練を実施したほか、職員全員が防火管理者の資格を有する。			
小計				4		4				3					
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		概ね水準どおりできた。		3		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。			
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		6		計画とほぼ同様だったが、昨年を上回ることではできなかった。		6		計画どおり事業を実施し、利用者数は前年度を下回ったものの計画値は達成した。			
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		多様な広報媒体を活用し、積極的に取り組んだ。		4		関連施設である開成館と連携した事業PRや、絵本雑誌へのイベント掲載、SNSを活用した情報発信など積極的な広報が行われた。			
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		アンケートにおいて賞賛の意見をいただいた。		4		丁寧な接客が心掛けられており、利用者アンケートや事業毎のアンケートでも高い評価を受けている。			
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。） 特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告している		4		4		意見、苦情に迅速に対応した。		3		利用者からの意見・要望などは職員間で共有されており、必要に応じ速やかに市へ報告されている。			
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		4		施設間の回遊や相互利用、タイアップに複数の実績がある。		4		市内の高校、市内俳句団体と連携した事業のほか、地域の公民館や小学校、幼稚園に出向いての展示など、積極的な連携を図っている。			
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		指摘について、迅速に対応した。		2		定員により参加できなかった方にも文学講座の資料を提供するなど、サービス向上に努めている。			
小計				33		28				26					
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		5		帳簿管理が適切で、規定の整備を行っている。契約業務の整備、監査機能もあり、現金管理も適正に行っている。		5		適切な帳簿管理・経理が行われている。		【利用料金収入】 R1：839,780円 H30：1,423,720円 （-41%）	
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		利用料金収入増加に取り組み、独自の収入を行い、一括発注を行った。		3		前年度に比べ利用料金収入が減少したものの、企画展示の物品販売手数料など、独自の収入確保に努めている。			
小計				10		8				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		5		有資格者、経験等を有する職員を配置し、要求水準以上の成果を上げた。		4		研修計画に基づき必要な能力開発に努めており、全国の文学館による総会をとおした交流・情報交換も行っている。			
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		4		黒字となり、指定管理料以外の収入確保に取り組んだ。		3		予算額を超える収入による黒字を達成している。			
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		届出、報告、協議等、期限・実施前にできた。		4		各種手続きが適切であり、開成館との連携を強めるなど積極的な取り組みが行われている。			
小計				15		14				11					
Ⅴ 適切な施設の維持管理															
15 施設・設備の保守管理		法定点検が確実に実行されているか。施設・設備が適切に利用できるよう状態が保持されているか。（修繕を含む。）		10		10		実施漏れは1件もない。点検は実施している。修繕実施には事前に承認をうけた。		8		施設・設備の点検を確実にしており、情報共有を図っているほか、市への報告も速やかである。			
16 安全の確保		建物・設備等が安全に利用できるよう状態が保持されているか。		4		4		適正に実施し、保険に加入した。マニュアルを整備した。		3		建物・設備等が安全に利用できるよう状態が保持されている。			
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		4		提案内容を概ね実施した。		4		施設の適切な管理のほか、クリーンロード作戦として月に1回周辺の道路も含めた美化活動に取り組んでいる。			
18 備品の管理		備品が適切に管理されているか。		2		2		損傷、滅失することなく良好に保管した。		2		備品が適切に管理されている。			
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		管理簿を整備し、適正に管理した。		2		持ち込み物品等が適切に管理されている。			
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、仕様書に提案以上に取り組んだ。		1		必要な点検、報告、手続きを行っているほか、施設内での情報共有が図られている。職員全員が防火管理者の資格あり。			
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		法令、仕様書に提案以上に取り組んだ。		2		全職員を対象とした研修やマニュアルの共有のほか、日常的に随時注意喚起を図っている。			
小計				26		26				22					
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		3		提案内容通りの雇用・労働条件である。		2		臨時職員を含めた全職員の面談の機会を設け、より働きやすい職場に向けた要望の把握に努めているが、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		1		地元からの雇用が提案通りとなっていない。		1		市外からの職員採用があるが、業務委託等は計画どおり行われている。			
小計				6		4				3					
Ⅶ その他															
24 活動指標		設定した指標の目標値（開館日数、企画展・特別企画展開催件数）を達成しているか。		2		2		指標を超えている。		2		開館日数：307/306日 企画展・特別企画展開催件数：5/3回			
25 成果指標		設定した指標の目標値（年間来館者数）を達成しているか。		2		2		指標を超えている。		2		年間来館者数：19,555/17,000人(115%)			
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		協力的、積極的に管理運営を行い、コミュニケーションが図られた。		2		他の施設との連携による相乗効果を図ったり、市の施策への積極的な協力を行っている。			
小計				6		6				6					
合 計 点				100		90				79					

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）	66,767					66,767
利用料金収入（千円）	839					839
利用者数（人）	19,555					67,606
二次評価 （市の評価）	B ⁺					
備 考						

サ ー ビ ス 向 上 対 策
文学講演会の整理券配布箇所を開成館を加えた。また、開成館の講演会の整理券を文学資料館にて配布した。
団体見学等により混雑が予想される情報の告知をして欲しいとの要望に応え、ウェブサイトを利用して情報を告知することとした。
開成館との連携として、印刷物や案内の見直し、事業への関わりを組み入れた。



評価	点数	評価内容
S	90	【総合評価（評価できる点等）】 条例や規則に基づき市民の平等利用の確保に努め、施設管理と事業運営に施設の効用を最大限に発揮させるよう多様なPR活動や積極的なサービス向上の取り組みを行い進めた。管理経費の削減と、管理を安定して行うための人員配置、財政基盤の確保を行い、法令順守、危機管理へ努めた。事業実施にあたり、様々な工夫と多様なPR活動を取り入れ、好評を得た。 【次年度に向けて改善が必要な点】 郡山市が推進するSDGsをさらに取り入れ、将来世代のニーズに合ったまちづくりの一施設として、取り組みたい。文学を通して、すべての人に包括的かつ公正な質の高い教育を確保し、更なるニーズに応えられる生涯学習の機会を促進することを積極的に進めていきたい。地域経済の配慮、発展に努めていきたい。

評価	点数	評価内容
B ⁺	79	【総合評価（評価できる点等）】 ・関連施設である開成館との連携により、施設紹介や事業のPRなど相乗効果による利用拡大が期待できる取り組みを行っている。 ・年間を通して繰り返し施設を利用してもらえるよう、5回の企画展共通スタンプカードを作成し、利用者数増加に努めた。 ・事業に対する参加者の満足度が高く、文学講座や講演会など、より深く学びたいというニーズに対応している。また、リピーターによる期待値も高い。 【次年度に向けて改善を望む点】 ・企画展による集客が施設利用者数に大きく影響することから、引き続き利用者ニーズの把握に努めながら、これまで施設を利用する機会のなかった層にも働きかけるなど、魅力ある事業の企画が求められる。 ・計画的な修繕・営繕が図られるよう、施設・設備の長期的な視点に立った維持管理計画が求められる。

改善のための行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】