（様式２）

令和２（2020）年度　指定管理者制度導入施設　管理運営評価結果書

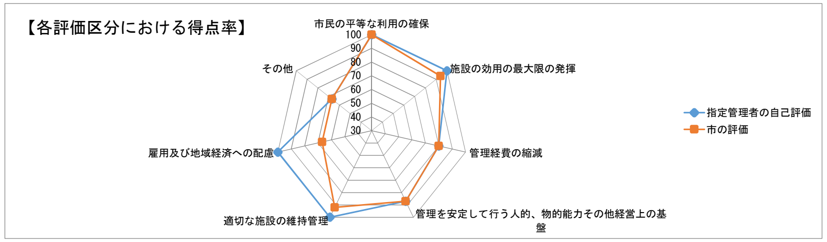
施設名称	けんしん郡山文化センター（郡山市民文化センター）	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市堤下町１番２号	指定管理者	公益財団法人郡山市文化・学び振興公社
指定期間	平成31年４月１日から令和６年３月31日	施設所管部課	郡山市文化スポーツ部　文化振興課

	評価項目	評価基準	配点（標準点）	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(1)	2	公平性かつ透明性を確保し、制限をすることなく平等な取り扱いを行った。	2		
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(1)	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。また、新型コロナウイルスに係るガイドラインを作成し、貸館・事業に対応した。	2		
		小計	4	4		4		
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	方針及び仕様書に合致した管理運営を行った。（詳細なガイドラインを作成するなどコロナ対策に尽力した。）	4		
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)	10	実施可能な事業については計画どおり（コロナによる入場制限あり）実施し、他施設との連携を図った事業も実施した。また、コロナウイルス・地震による影響により、中止した事業もあった。	8	新型コロナウイルスや地震の影響により中止等した事業もあったが、YouTubeの活用やレッスンビデオの作成など、実施方法を変更する取り組みも行われた。	
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(3)	4	事業開催のために、ウェブ･テレビ･新聞等、多様なメディアによる広報等を行った。また、YouTubeによる事業の動画を配信した。なお、利用者にはコロナウイルス・地震による利用制限など、きめ細やかな情報を提供し、円滑な利用につながった。	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	常日頃から適切な接客態度を心がけ、受付・電話対応等にあたった。	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	利用者からの要望・意見に対し、可能なものは迅速に対応した。また、令和２年度については、重要な苦情等事案はなかった。	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	郡山市音楽連盟加盟団体･郡山市美術連盟等と共催し事業を行った。地震により開催できなかった展示については、「ＷＥＢ展」として開催し対応した。	4		
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(2)	3	対応困難な事項（駐車場など）以外は、速やかに対応した。	3		
		小計	33	33		31		
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	帳簿等は適正に管理しており、契約等もすべて適正に行った。	5		【利用料金収入】 R1：58,943,300円 R2：16,154,150円 （-72.6%）
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)	3	コロナウイルスの影響により、利用料金及び事業の収入が予算を大きく下回る結果となり、十分な収入の確保ができなかった。	3		
		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(3)	5	人員の配置、勤務実績は適切であり、必要な資格･経験等を有する人員を複数以上確保している。また、令和２年度は保健所より講師を招きコロナウイルスに係る講習を行うなど、管理運営に必要な研修を実施した。	5		
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	新型コロナウイルス・地震の影響により、利用料金が激減した。また、事業も通常の開催ができないことから、十分な収入の確保ができなかった。	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、相談等を適切にしているか。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	協定書に従った市への届出・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。また、新型コロナによる事業内容の変更も速やかに対応した。	5		
		小計	15	13		13		
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(6)	10	法定点検・定期点検を漏れなく実施し、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市の承認を受け実施した。	10		
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点検し、職員全員が防火・防災・救急救命の講習会を定期的に受講するなど、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	清掃・衛生に気を配り、仕様書以外にも時計塔や排水管の洗浄を行うなど衛生・美観維持に努めた。特に新型コロナウイルスに係る、消毒等感染対策を行った。	4		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	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作成し、適切に管理できるように努めた。	2		
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(1)	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に努めた。	2		
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(1)	2	法令・条例等に基づき、必要な点検・報告・手続き等を漏れなく行った。	1	関係法令や提案内容通り適正な手続き等が行われた。	
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(1)	2	個人情報についての研修を行ってから、保管や利用についての職員の意識も向上し、互いに注意しあうなど、漏洩や紛失防止に努めた。	1	個人情報ハンドブックの配布や研修のほか、日常的な声掛けによる注意喚起により、情報管理を徹底している。	
		小計	26	26		24		
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、労働条件も十分に配慮している。	2	関係法令や提案内容に沿った適切な労働条件での雇用が確保された。	
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(2)	3	市内からの職員の採用や、市内業者への再委託は、計画どおり行えた。	2	提案内容に沿い、地域経済に配慮した業務委託が行われた。	
		小計	6	6		4		
Ⅶ	その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値（貸館利用件数、委託事業実施件数）を達成しているか。	2(1)	1	コロナウイルス・地震の影響により、貸館利用件数及び委託事業実施件数ともに、目標値を達成することができなかった。	1		
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数）を達成しているか。	2(1)	1	活動指標同様、コロナウイルス・地震の影響により、年間施設利用者数は目標値を達成できなかった。	1		
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(1)	2	新型コロナウイルス・地震への対応など、積極的な管理運営に努めた。また、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		
		小計	6	4		4		
	合　計　点		100	94		88		

（様式２）

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）	200,274	196,600				396,874
利用料金収入　（千円）	56,503	16,155				72,658
利用者数　（人）	427,409	55,119				469,532
二次評価（市の評価）	A	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。	新型コロナウイルス及び福島県沖地震による休館の影響が大きかった。				

サービス向上対策
段差の解消や小便器への手すりの取り付けなど、引き続きユニバーサルデザインにかかわる改修を実施した。
大ホールの座席案内図やリハーサル室への経路案内表示等を見やすく改修し、利用者の利便性の向上を図った。
舞台山台用階段や自動ドアへの指挟み防止プレートなどを自社作成し、経費の縮減を図りながらサービス向上に務めた。



【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	94	厳しい状況の中、最大限の維持を行うことに注力することで、サービスの品質を保持できたと考えております。 【総合評価（評価できる点等）】 ・　国・県・市の指針等に基づき、新型コロナウイルスに係る詳細なガイドラインを作成し、お客様への迅速・丁寧な説明を行い 貸館を行った。また、事業の実施においてもガイドラインに基づき実施した。 ・　昨年度同様、社内の技術力を生かし、舞台の備品等を自社制作・修繕を行い経費を縮減した。 ・　ユニバーサルデザインを意識し、館内外の案内表示の更新や、段差の解消及び手すりの設置を行った。 ・　年間を通して、新型コロナウイルスの対策を十分に行い、感染者が確認されることなく運営することができた。 ・　ガイドラインに基づく入場制限等を行う中での評価としては、目標値以上に演者の方やお客様にも満足いただける、コロナ対策と入場者数を確保できたと考えているが、新型コロナウイルスの影響によりお客様の反応も鈍く、従来の利用者数等目標値は達成できなかった。 **【次年度に向けて改善が必要な点】** 新型コロナウイルス・福島県沖地震の影響により、集客及び収入の面において目標に及ばなかったことから、新たな収益について図ることが重要であると考える。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A⁺	88	**【総合評価（評価できる点等）】** ・　国・県・市の指針等に基づき、新型コロナウイルスに係る詳細なガイドラインを作成し、利用者への迅速・丁寧 な情報提供を行い、大規模イベントが多いにも関わらず感染者を出すことなく貸館運営を行った。 また、主催事業においてもガイドラインに基づき、利用者の安全安心を確保しながら適切に実施した。 ・　社内の技術力を生かし、舞台の備品等を自社制作・修繕を行い経費を縮減した。 ・　ユニバーサルデザインを意識し、館内外の案内表示の更新や、段差の解消及び手すりの設置を行った。 **【次年度に向けて改善が必要な点】** 福島県沖地震の影響による休館の間も事業の継続・拡充に向けた検討や、再開館後の新型コロナウイルス感染防止対策に努めていただきたい。また、コロナ禍をはじめとする様々な環境の変化に対応した新たな事業の創出や収益の機会の確保について検討し、より満足度の高いサービスの提供、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】 前年度を上回る事業収入を図っていただき、また新型コロナウィ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。
【改善対応状況】 **__事業収入__**に関しては、前年度収益を上回ることができる事業を計画していたが、新型コロナウイルス・福島県沖地震による影響が大きく、「事業の中止」及び「入場者数の制限」をしたため、十分な事業収入を得ることができなかった。（お客さまにおいても「新型コロナウイルス」の感染を恐れ、入場券の購入を控えたりすることが見受けられたのも影響の１つであると考えられる。） また、新型コロナウイルスの情勢を鑑み「新しい生活様式」に沿った**__市民サービスの提供__**として次のことを実施するなど、積極的に感染防止対策を行った。 ・チケットの事前電話予約の実施（発売日に並ぶ必要がない[購入目的に並ぶことによる密を避ける]） ・前後左右を１席空けての事業の実施　※子ども向けのイベントは親子ペア席での販売を実施（入場者数の制限[客席の密を避ける]） ・開場時間の前倒しての開催（早めの入場可能となり長時間並ぶ必要がない[並ぶことによる密を避ける]） ・館内におけるソーシャルディスタンスなど各種表示物の掲示 ・入館及びイベント会場入場時の検温を実施　　ほか **__事業展開__**については、「管弦打楽器奏法講習会」の開催方法を受講者を集めた講習会ではなく、「レッスンビデオ」を作成し市内小中学校に配布した。これにより、学校活動の一助として活用いただくとともに、当該事業を広く周知することもできた。 また、毎年開催している「郡山市美術連盟展」については、地震により施設が使用できないため中止したことから、ウェブ上で作品を展示・紹介する「郡山市美術連盟ＷＥＢ展」を開催し、美術連盟会員の方々の発表の場を提供することができた。