

令和4(2022)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、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。 また、新型コロナウイルス感染防止に配慮し、電子メールによる申請受付を継続した。 入場無料の事業(民俗芸能)については、抽選による申込制とし、平等性を重視した。	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に基づき、防災訓練を実施。夜間帯の利用を想定した夜の防災訓練も新たに企画、実施した。 また、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。 新型コロナウイルス感染症に係るガイドラインについて、国・県・市・関連機関等の指針等に基づく改正に合わせ随時更新し、貸館・事業に対応した。 また、館独自の新型コロナウイルス感染症対策を行い、利用者に対応を促し感染拡大予防に努めた。	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	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。 詳細なガイドラインを適宜更新するなどコロナ対策に万全を図った。 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。	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)	8	新型コロナウイルス感染症による影響により、集客の厳しい事業もあったが、感染対策を万全に行い実施した。 経済産業省のイベント割を県内の文化施設では、当センターのみ申請し、ワクチン接種者に対しチケット割引となるサービスを導入した。 チケット販売窓口の販売時間を18:30まで延長し、仕事帰りのお客様が利用しやすいよう対応した。	8		
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	利用者には、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。 また、毎月発行している催案内を市内商業施設に設置する営業を行い利用促進を行った。 地震の影響による復旧について、進捗状況や再開館の予定など積極的に広報した。 東口連絡通路へのポスターの貼り出し、市のサイネージ、テレビ・新聞等、多様なメディアを使用し広報を行った。 また、コロンジ生出演による情報提供や広報も行った。 YouTubeによる事業の動画を配信した。	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、丁寧な受付・電話対応等にであった。	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、可能な限り迅速に対応した。 また、再度発生した地震による被災状況や復旧の進捗状況、再オープン日程等についての問い合わせが多く、状況を丁寧に説明すると共に積極的に広報・情報発信を行った。	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連携し事業を行った。 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連携した事業を行った。 また、市図書館と連携し「サテライトライブラリ」を開設し、関連図書の紹介等を行った。 公社管理施設である科学館・文学の森資料館・大安場史跡公園等と連携しパネル展示を行い事業を展開した。 郡山市と連携し、市が収蔵している発掘資料などの展示もを行い、市民に郡山市の歴史を紹介した。 マイナンバー普及のため、郡山市と連携し、随時の申請サポート会場を開設した。	3	文化団体や関連施設との連携等、市、関係機関、地元等との連携は適切に実施されているが、標準以上の評価とする積極的要素とまでは評価できないため、「3(標準)」の評価とする。	
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(2)	3	施設の管理運営で対応可能な事項は、速やかに対応した。 お客さまからの要望が多かった便座除菌クリーナーを洋便器ブース内に取付け、コロナ等感染対策へ役立てた。	3		
小計		33	31		30		

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	帳簿等は財団本部(総務課)とのダブルチェックにより適正に管理している。契約等も市の入札制度に準拠し適正に対応した。また、監事による監査や公認会計士による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)	3	地震の影響によるホールの休館や新型コロナウイルス感染症の影響により、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困難であった。新型コロナウイルス感染防止のための換気、電力受給ひっ迫、光熱水費の高騰の条件下で、従来の省エネルギーへの取組みを強化し、「節電マニュアル」の見直しや消費電力の多いホール内の作業灯点灯回路数を変更するなど柔軟に対応し、光熱水費の削減に努めた。支出に関しては執行内容を再検討するなど適正に行った。	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	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。さらに、「公立文化施設協会舞台技術研修会」・「全国劇場音楽堂等アートマネジメント研修会」をリモートで参加するなど、職員の能力向上に努めた。市の総合防災訓練に参加し、災害時における市との連携を確認した。	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の感染状況と地震の影響等外的要因により、利用料金及び入場料収入等、十分な収入の確保ができなかった。支出については、業務委託内容などを再検討するなど、支出抑制に努めた。	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。麓山地区五公共施設連絡会に参加し、立体駐車場についての調整を行った。開場後は、混雑防止の観点から催物の情報提供を行っている。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物案内を配布し、館の利用状況を案内している。	4	地域への働きかけは適切に実施されているが、大変優れている評価とする積極的要素とまでは評価できないため、「4(優れている)」の評価とする。
小計			15	13		12	

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な状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(6)	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。また、大ホール楽屋階段に手摺の設置、西駐車場に危険防止の看板を設置するなど安全対策を施した。	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	新型コロナウイルス感染防止のため、ドアノブなど共用部分の消毒等感染対策に万全を期した。主催事業実施時は、スタッフ全員がフェイスシールドとゴム手袋を着用して感染対応を行った。また、清掃・衛生に十分配慮し、衛生・美観維持に努めた。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。女性用トイレ、多目的トイレに加え、新たに館内全ての男性用トイレ洋便器ブース内へサニタリーボックスを設置し、病気や高齢によって尿漏れパッドやおむつを使用する人が、安心して外出していただけるよう環境を整備した。	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整備するなど、適切に管理した。	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、適切に管理した。	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。	2	

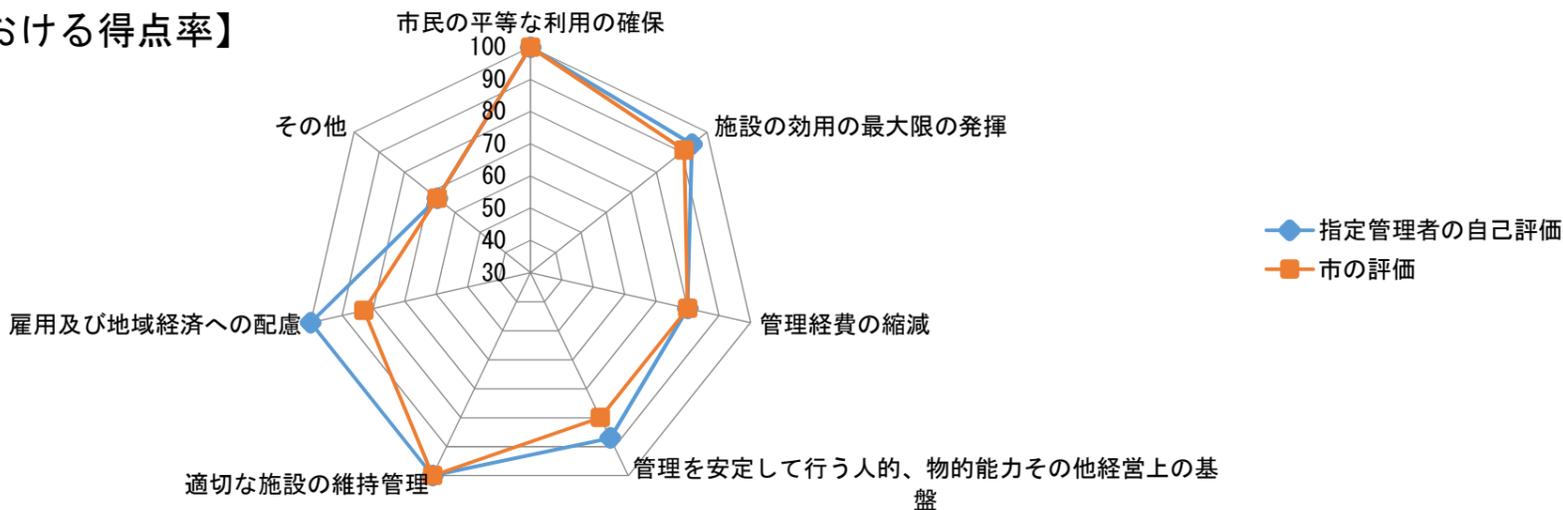
(様式2)

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(1)	2	全職員が個人情報ハンドブックを所持しており、お互いに規定を再確認し、チェックを行い、個人情報を適切に保管し漏洩や紛失防止に努めた。会社の「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。	2	
小計			26	26		26	
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、コロナ休暇の取得や就労訓練、旧姓使用など労働環境の整備を行っている。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	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、用途に応じて地元業者の紹介を行っている。近隣商店には、催物の情報を提供し、売上に貢献している。	2	提案内容を上回る要素とまでは評価できないため、「2(標準)」の評価とする。
小計			6	6		5	
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	新型コロナウイルスの影響と再度発生した地震の影響により、貸館利用件数及び施設利用者数の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（年間施設利用者数）を達成しているか。	2(1)	1	活動指標同様、新型コロナウイルス・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、市との連携・協力のもと適切な管理運営に努めた。地震被害の復旧等は、郡山市に積極的に協力し、前回の地震被害に比べると短い期間で再開ができた。市、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。	2	
合計点			100	92		89	

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	196,600	151,033	199,790		747,696
利用料金収入 (千円)	56,503	16,154	5,039	35,892		113,588
利用者数 (人)	427,409	55,119	18,901	178,432		861,284
二次評価 (市の評価)	A	A ⁺	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・福島県沖地震による休館等の影響が大きかった。	2年連続となる福島県沖地震による休館と新型コロナウイルス感染症による影響が大きかった。	新型コロナウイルス感染症による影響は続いており、利用控えが大きかった。		

サービス向上対策
大・中ホール楽屋案内表示板の表示内容を大きくし、入室者氏名等を書き込めるよう改修を行い利便性の向上を図った。
お客さまからの要望が多かった便座除菌クリーナーを洋便器ブース内(39箇所)に取付け、コロナ等感染対策へ役立てた。
西駐車場より出庫の際に右折する車が多く危険であったため、看板に右折禁止を促す文章を追加し、事故等のトラブル防止に役立てた。
ユニバーサルデザインの理念に基づき、大ホール楽屋階段、中ホールホワイエ男子トイレ小便器へ手摺を設置した。
館内全てのトイレ洋便器ブース内へ「サンタリーボックス(汚物入れ)」を配置した。
水飲機更新にあわせ、子どもや車いす利用者へ配慮したバリアフリー規格の低位置タイプでマイボトルへの給水が可能な機器を設置した。
屋外に電源コンセントを新たに設置し、利便性の向上を図った。
大ホール花道扉枠上部へケーブルハンガーを設置し、仮設ケーブル配線時の利便性・安全性の向上を図った。
チケット販売窓口の販売時間を18:30まで延長し、仕事帰りのお客様が利用しやすいよう対応した。

【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	92	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国・県・市・関連機関の指針等の改正に基づき、新型コロナウイルス感染症に係る詳細なガイドラインを更新し、お客様への迅速・丁寧な説明を行い貸館を行った。また、館独自の感染防止対策を行い感染拡大を防ぎながら運営した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響は大きく、利用控えが目立ち、施設利用及び事業の利用者数等目標値は達成できなかったが、広報など最大限の努力をした。 ・有事の際に業務継続を計画的に行うために「BCP（業務継続計画）」及び施設管理要綱を定めて運営を行った。 ・職員のきめ細かな体調管理により、新型コロナウイルス感染者は発生しなかった。 ・サービス向上のため、チケット販売窓口の販売時間の延長を行った。 ・イベントの需要喚起を目的とした政府（経済産業省）のイベント割事業に申請し、ワクチン接種者などがチケットの割引の恩恵をうけることができた。承認を受けるのが期間的に困難な中迅速に対応し、実施することができた。県内の文化施設では、当文化センターのみが実施した。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍以降、お客様の施設の利用形態が変化してきており、事業収益の増加を図るため、時代にあった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。 ・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ため、前年に引き続き影響を受けにくい収入増を図る新たな方法の模索と、施設利用を控えるお客様に対し、館の利用を促していきたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A +	89	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震からの災害復旧に際して、市との連絡・連携が緊密であった。 ・地震による大・中ホールの利用休止により施設使用期間が限られていた中で、中ホールが5月21日から、大ホールが7月10日からそれぞれ利用再開となった際は、利用再開後に事業を集約し実施していた。また、チケット販売窓口の販売時間の延長や経済産業省のイベント割の活用など、利用者拡大に向けた各種取り組みを積極的に実施した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインの更新や、男性用トイレ洋便器ブース内へサニタリーボックスの設置、適切な施設の維持管理等により、安全・安心な施設運営に努めた。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <p>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、それらに伴う施設の利用促進や利用者数の増加に期待したい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</p> <p>令和4年3月福島県沖地震による休館からの一部開館後も、引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を実施しながらの事業継続・拡充に向けた検討や、今後の中ホール・大ホールを含む全館利用再開後を見据えた運営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、それらに伴う施設の利用促進や利用者数の増加に期待したい。</p>
<p>【改善対応状況】</p> <p>新型コロナウイルス感染症に係るガイドラインを随時更新し、館独自の感染防止対策を盛り込みながら貸館や事業を行った。全館再開後を見据え、コンベンションビューローと連携しながら、学会などの誘致を行った。</p> <p>また、他団体との共催も数多く実施し、市民に多くの鑑賞機会を提供した。</p> <p>イベントの需要喚起を目的とした経済産業省のイベント割事業に申請し、ワクチン接種者などがチケットの割引のサービスを受けられ、割引額を国から補填される事業を行うことにより、集客と収益の増加を図った。</p> <p>その他、国等から補助を受けられる制度などの調査を行い、収入の補填に努めた。</p> <p>チケット販売窓口の営業時間を延長し、チケット売上による収益の増加を図った。</p>