

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	郡山市開成館	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市開成三丁目3番7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(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
<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	事業実施に平等利用、公平性を保ち、市民の声の投稿はない。	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	有事の際の業務継続を計画的に行う施設管理要綱、公社業務計画を定め、マニュアルを整備し、予定した訓練を実施した。	2	
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(3)	4	休館による変更を行って管理運営方針及び仕様書の運営を市と協議を得て行った。修繕等で市や業者の要望に柔軟に対応した。大雨等の被害確認も都度行い、報告し、打合せ等記録を取っている。	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	協議を行った計画を実施した。多様な会場を使用し、サービスの向上と異文化の無関心層へ安積開拓への注意喚起が出来た。	8	休館の代わりに実施した事業はあるが、概ね提案どおりの事業内容となっているが、制限ある環境下で事業実施方法に工夫が見られることから、「8(優れている)」とする。
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	文学館との連携した事業や広報PRに努め、多様な広報活動を行った。ウェブサイトやLINE等を活用した情報発信を行った。	3	多様な媒体の使用に努めているが、地域への働きかけなど積極的とはまではいえないため「3(標準)」とする。
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		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)	4	意見苦情に迅速に対応した。	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	企画展において疏水事務所や開成社と連携を行い、おでかけ開成館では他施設への展示を行い、積極的なタイアップを行った。	3	関係機関とのタイアップ内容は通常の事業内容の範囲にとどまり、積極的とはまではいえないため「3(標準)」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)	2		2	
小計		33	31		27		
<b>III 管理経費の縮減</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、総務課とダブルチェックによる適切な帳簿管理を行い、契約業務においても必要書類を整備した。監事による監査、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		2	休館中のため利用料金収入はなかったが、昨年度と同様に他施設での事業実施など工夫した事業運営を行っている。一方で独自の収入確保の取組みの余地があるが改善の意欲がみられないため「2(努力が必要)」とする。
小計		10	8		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(3)	5	学芸員、教員、司書等の資格者、経験を有する職員を複数配置し、要求水準以上の成果を上げるよう努めた。日本遺産プロモーション協議会の事業に参加し研修を行った。	4	仕様書以上の有資格者を配置しているが、職員の資質向上に資する研修等の充実や事業への反映が望ましいことから「4(優れている)」とする。
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(3)	3		3	支出842,610円増 ※R4年度から機械整備業務が追加となったため
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)	4	届出、報告、協議等、期限内・実施前に遅延なく出来た。大雨等の被害報告も都度対応している。	4	届出、報告、協議等は全て遅滞なく実施されているが、地域への働きかけはほぼ実施していないため「4(優れている)」とする。
小計		15	12		11		

(様式2)

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)	8	実施漏れは無い。点検は日々実施し逐次報告している。修繕実施には事前に承認を受けた。市発注の修繕にも柔軟に対応している。	8	日常点検のみで定期点検は実施していないが、修繕を計画的に実施する仕組みがあり市へに対し提案の実施を行っているため「8(優れている)」とする。
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(3)	4	安全を保持できるように点検をくまなく行い、専門業者と連携して適正に実施した。マニュアルを整備し、公社全体で施設の保全維持の為、施設管理要綱を定めた。	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	ゲート棟前にて被災状況等の情報発信、情報提供を実施した。	4	毎日周辺道路部分の清掃を実施し環境向上に努めているため「4(優れている)」とする。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	損失・滅失することなく点検を行い良好に保管した。	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	管理簿を整備し、適正に管理した。	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、仕様書に防火管理者等複数の資格を複数人が備え、提案以上に取り組んだ。感染症等に基づき、コロナ休職に関する取り決めを行い、全員が一律で取得可能となっている。	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	全職員を対象としたマニュアルを共有し、随時注意喚起を促している。公社全体で情報セキュリティ要綱を策定した。	2	
小計			26	24		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遵守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	提案内容通りの雇用・労働条件であり、職員の意見や要望を聞き取りやすい環境作りに努めた。旧姓使用や就労訓練制度等、働きやすい環境作りを行っており、コロナ関連では職員が一律で休職を取得できるようになっている。	3	法定義務ではない「安全衛生委員会」を組織するとともに、実際に労働条件の向上に結び付いているため「3(優れている)」とする。
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)	2		2	
小計			6	5		5	
VII その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値(開催日数、委託事業における企画展及び教育活動開催件数)を達成しているか。	2(1)	2	企画展1回、教育普及活動開催件数は3回と、指標以上を達成している。	2	地震被災により休館しているが、他施設を会場に指標以上の事業を実施しているため「2(優れている)」とする。
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(1)	1		1	地震被災による休館のため「1(標準)」とする。
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	協力的、積極的に管理運営を行い、改修工事や取材協力、資料調査等コミュニケーションが図られた。	2	
小計			6	5		5	
合計点			100	89		83	

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)	27,680	27,703	21,874	22,513		99,770
利用料金収入 (千円)	478	282	0	0		760
利用者数 (人)	9,925	5,451	0	0		100,530
二次評価 (市の評価)	A	B	A	A		
備 考		新型コロナウイルス感染症等対策による休館、福島県沖震災による休館	福島県沖震災による休館	福島県沖震災による休館		

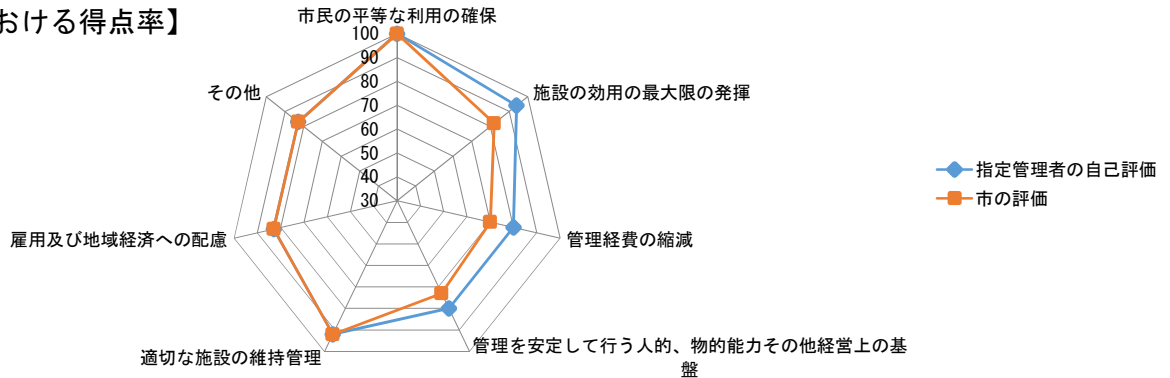
サービス向上対策

周年記念企画展を疏水事務所などの関係機関と連携を行い文学資料館で開催し、その他の事業についても他施設を使用して実施することで、安積開拓・安積疏水開さく事業について、市民へ提供する機会を設けた。

新規自主事業として、文学資料館では年間を通して安積開拓と郡山の文学の関連資料を展示し、けんしん郡山文化センターや参画プラザの異文化施設での出張展示により無関心層への注意喚起となる事業を展開し、安積開拓・安積疏水開さく事業の理解度向上を行った。

ウェブサイト、LINE、FacebookのICT活用と、ゲート棟前を活用して事業告知と豆知識などの情報発信を行い、アクセス数も約12,000件を超えた。

【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
A <sup>+</sup>	89	<p>【総合評価（評価できる点等）】                      休館中の状況で、維持管理と他施設と連携した事業を展開し、企画展や講演会、講座及び新規自主事業の出張展示等の事業サービスを維持できたと考えている。                      施設管理と事業運営に施設の効用を最大限に発揮できるようウェブサイトやFacebook、LINE等のSNSとゲート棟前を活用して多様な情報発信に努め、サービスの向上を図った。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、地元の雇用と経済への配慮、法令遵守、有事の際に業務継続を計画的に行うための公社施設管理要綱や公社業務継続計画を定め、コロナ感染症対策を講じながら事業実施を行った。ウェブサイトアクセス数は約12,000件を超え、前年度より増加させた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】                      次年度も開成館は休館中のため、今年度同様にて他施設や地域の連携により、より多くの方に安積開拓・安積疏水開さく事業への理解を深めていただくような事業を展開したい。また、一部再開館後は開館した施設を一体化とした展示や、展示の見方など開成館を除く施設での観覧に工夫を凝らし、来館者の満足度向上を目指したい。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	83	<p>【総合評価（評価できる点等）】                      福島県沖地震により被災したため1年間休館となったが、企画展や講演会については、同指定管理者が運営する施設を使用するなどして計画どおりに実施した。                      PR活動についても広報手段の追加（LINE）など充実に努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】                      令和5年10月から一部開館する予定だが、開成館（本体）の休館が今後長く続く見込みであり、日本遺産の構成文化財として日本遺産の周知を図る役割を果たすため、施設内にこだわらずアウトリーチ的な事業やDXによる多彩な事業の実施や、日本遺産の構成文化財としての役割や知名度を生かした独自の事業収入確保（広告収入、日本遺産一本の水路ブランド認証商品など）の検討が望ましい。                      また、事業のさらなる充実に図るため、職員の資質向上に資する幅広い研修や類似施設への視察など人的資源への投資の充実に検討してもらいたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】                      次年度についても災害復旧の途中であり、休館が延長になる見込みであることから、引き続き効果的な事業の開催方法の検討や実施回数が増など、現在の状況を考慮した新規事業の提案、独自の事業収入について検討してもらいたい。                      また、休館期間中に、企画展や事業のさらなる充実のため、幅広い研修への参加や類似施設への視察などを実施し、職員の資質向上を図ることが望ましい。</p> <p>【改善対応状況】                      引き続き、市内公共施設や文学資料館を会場に、連携した事業を実施した。文学資料館では周年記念の企画展等の開催、連携した内容で常設展への通年の展示を行い、参画プラザと異文化の施設へ展示を行うことで、無関心層に対して安積開拓・安積疏水開さく事業への注意喚起を行った。                      日本遺産プロモーション協議会の事業の受講や参加、財団が主催するコロナ感染症対策研修に参加し、資質の向上を図った。</p>