

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(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	事業実施に平等利用、公平性が保たれ、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、公社業務継続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	
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	職員の救命講習修了などの管理運営方針、仕様書以上の有資格者配置などの運営を整備していた。また、コロナ対策ガイドラインに基づき、拡大防止に努めた管理運営を行った。	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	計画以上の事業回数や修復したフィルムを組み入れた展示、デジタル化を活用したガイドを行った。コロナ対策を行い、安心安全に利用できる環境づくりに努めた。新規自主事業文学者記念日の無料開放事業を実施した。	8	計画以上の事業を実施しているが、利用者数が計画値より低い
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	開成館と連携した事業やウェブサイトをリニューアル、LINE等SNSを活用して情報発信を行った。	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	アンケートにおいて賛賞の意見をいただいた。	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。)特に重要な事業については、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、要望に応えた運営を行った。	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	企画展の施設回遊や相互利用、他団体連携事業に複数の実績がある。	3	地元とのタイアップはしているが、積極的とまではいかない。公的施設との交流はあり、道路掃除なども行っている
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(2)	3	事業内容や企画展示内、混雑状況の発信にお客様の声を要望に応え、機器の老朽のに伴い音声ガイドの文字化・QRコード化など好評を得た。	3	
小計			33	33		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(3)	5	財団規定に基づき、ダブルチェックにより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、現金管理も厳重且つ適正に行っている。監事監査、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)	4	利用料金収入増加に取り組み、販売手数料などの独自の収入確保を行い、一括発注を行った。節電や印刷枚数・発送方法の見直しなど経費削減に努めた。	4	
小計			10	9		9	
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	学芸員、教員、司書等の有資格者、経験を有する職員を複数配置している。財団内カイズン活動を行い、全国文学館協議会での発表や寄稿で職員のレベルアップを図っている。	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	赤字となり、指定管理料以外の販売手数料収入による独自の収入確保に取り組んだ。	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	届出、報告、協議等が期限内・実施前に遅延なく行い、資料貸出など連携調整が出来た。地震や大雨等の被害報告も都度行なった。資料貸出による展示やおでかけ文学館を公民館や学校で実施し、連携を図った。	4	地域への働きかけが積極的というわけではないので、優れていると判断
小計			15	13		12	

(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)	8	実施漏れは1件もなく、日常点検も常に意識を持って行っている。修繕実施には事前に承認を受け、計画的に進め、適切な状態を保持した。	8	
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	適正に実施し、保険に加入した。マニュアルを整備し、日常点検を行い、安全を確保した。公社施設管理要綱、公社業務継続計画を定めた。安全委員会を設置し、安全衛生管理要綱を策定した。	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	施設の管理に努め、クリーンロード作戦の実施や日常で美観維持に努め、アンケートにおいて賞賛の意見をいただいた。	4	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	損傷・滅失することなく良好に保管管理し、備品確認作業も滞りなく報告できた。	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・表示を出している。	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	必要な点検、報告、手続きを行い、法令や仕様書、提案以上に複数職員が防火管理者資格を有し、救命救急講習や防災管理講習を受けている。	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。取得したデータは鍵のかかる部屋に管理し、情報の漏洩に努めた。情報セキュリティ要綱を定めている。	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	提案通りの雇用・労働条件は法令遵守し、常に職員の意見や要望を聞き取りやすい環境に整備し、働きやすい職場作りを進めた。	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)	2	地元からの雇用が提案通りとなっている。再委託は計画通り、市内業者へ行っている。著名な作品の展示を行うことにより市外からの集客に繋がる事業を展開している。	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(開館日、情報発信回数)を達成しているか。	2(1)	2	開館日数は基準値を超え、企画展・特別企画展の開催数は指標をこなし、ウェブサイトアクセス数も増加している。	2	
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		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	老朽化による修繕やフィルム修復、資料借用など協力的、積極的に行い、他団体連携事業を図った。	2	
小計			6	5		5	
合計点			100	93		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)	66,767	65,741	66,370	66,611		265,489
利用料金収入 (千円)	839	481	557	774		2,651
利用者数 (人)	19,555	9,419	11,661	14,313		268,140
二次評価 (市の評価)	B ⁺	A	A	A ⁺		
備考		排煙窓設置等改修に伴う休館、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	新型コロナウイルス感染症対策による休館、福島県沖地震による休館	利用者数は増加傾向にあるが、新型コロナウイルス感染症による影響が続いている。		

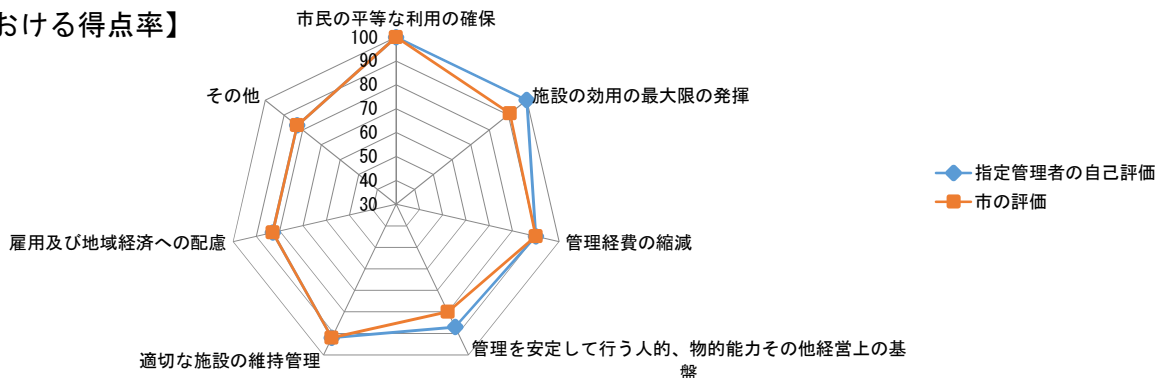
サービス向上対策

コロナ感染対策を講じながら、修復フィルムを含む郡山ゆかりの文学者没後記念の企画展、郷土にゆかりのある文学者や作品を取り上げての特別企画展、三汀賞俳句募集で3年ぶりの表彰式を実施し、連携事業である児童作文コンクール優秀作品展を4年ぶりに主催として開催し、一堂に会さずとも文学に触れる機会を設けた展示、開成館と連携した事業や運営・情報発信を行い、市民に文学に触れる機会の提供ができた。

郷土出身の文学者による講演会を開催、新規自主事業として郡山ゆかりの文学者記念日の無料開放を行い、市民に郡山ゆかりの文学に触れる機会を提供し好評を得た。

ウェブサイトのリニューアル、収蔵資料の検索、LINE等SNS、デジタルサイネージによる情報発信、音声ガイドのQRコード化とICTやデジタルを活用したサービスを行った。

【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	<p>【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルス感染症対策を講じ、工夫と改善で最大限の維持を行うことに注力することにより、サービスの品質保持ができたと考えている。市民平等の確保に努め、施設管理と事業運営に施設の効用を発揮できるよう事業内容に合わせて、多様なPR活動や積極的なサービスの向上に取り組んだ。俳句募集では対策を講じて一堂に会した表彰式を3年ぶりに実施し、児童作文コンクール優秀作品展は館が主催となって展示し4年ぶりに開催することができた。郷土にゆかりのある文学者や作品の特別企画展を開催し、郷土の文学を広く市民に知っていただく機会を提供し、遠方から来館者を迎えることで地域経済への波及効果を高めた。郷土出身の文学者を招いた講演会を開催し、受講者・演者とともに満足度の高い事業となった。新規自主事業として郡山ゆかりの文学者記念日を無料開放とし、気軽に施設を訪れ郡山の文学に触れる機会を提供できた。管理運営経費削減と安定した管理を行う人員配置、財政基盤の確保を行い、法令遵守、有事に備えた施設管理要綱と業務継続管理計画を定め危機管理に備えた。ウェブサイトのリニューアル、LINE等SNSを活用して情報発信を行い、アクセス数も41,000件を超えた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 郷土の文学者及び文学作品への注意喚起や理解度を深めていただくために、ニーズや社会情勢を鑑み、デジタルを活用した事業や情報発信を行い、文学を通してすべての人に包括的かつ公平な質の高い教育を確保提供したい。危機管理意識を強く持ち有事の際に業務継続も計画的に進めていきたい。</p>

【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）】 新型コロナウイルス感染症に係る社会情勢を考慮しながら事業を継続・実施した点を評価する。また、アンケートの集計結果では、利用者からの接客や展示内容、敷地内の景観に対する賞賛の声が複数あったことも評価する。カイゼン活動においては、複数取り組みを実施し、施設の利便性向上に寄与していたと考えられる。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 施設利用者数が計画値に達していない。社会情勢がウィズコロナへ以降し、経済活動も活発化してきているので、目標の達成のために引き続き、施設利用者数増加に向けた取り組みを行っていただきたい。また、事業の中で地域の方と交流する機会が今以上に増えるとなお良い。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】 指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携について、サービス向上に努める工夫に期待したい。こおりやま文学の森資料館所蔵フィルム修復事業において修復されたフィルムの更なる活用等、他団体と連携した新たな事業の掘り起こしを期待したい。</p> <p>【改善対応状況】 コロナ禍で開催が中止となっていた児童作文コンクール優秀作品展を館主催として開催し、幅広い年代へ観覧いただいた。他の文学館との連携にて郡山ゆかりの文学者の展示開催に協力し、映像フィルムの紹介など郷土の文学者の顕彰に尽くした。全国文学館協議会主催の研修部会にて発表を行い、発行紙にも寄稿を行うことで全国の文学館との連携を強化した。 修復フィルム公開を含む没後70年を記念しての郡山ゆかりの文学者の企画展を開催し、好評を得た。</p>