

令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

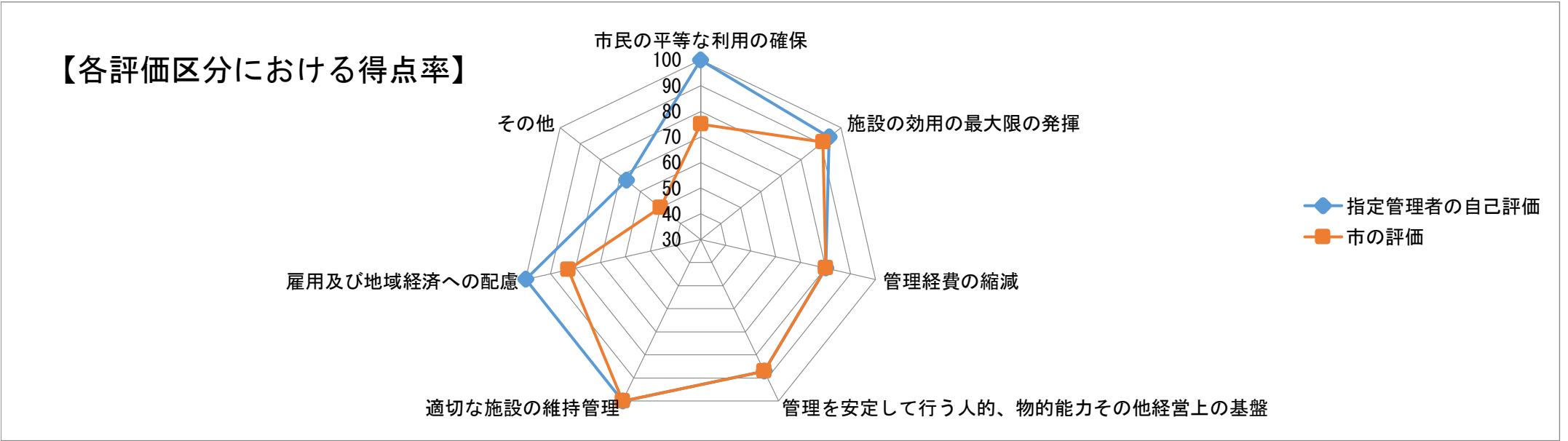
施設名称		けんしん郡山文化センター(郡山市民文化センター)			施設区分		事業実施型		
施設所在地		郡山市堤下町1番2号			指定管理者		公益財団法人郡山市文化・学び振興公社		
指定期間		平成31年4月1日から令和6年3月31日			施設所管部課		郡山市文化スポーツ部 文化振興課		
評価項目		評価基準		配点(標準点)	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ 市民の平等な利用の確保									
	1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例: 使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等)	2(1)	2	公平性、透明性を確保し、制限をすることなく平等な取り扱いを行った。 施設の申請については、来館せずに受付できるよう電子メールによる申請受付を継続した。 入場無料の事業(ハーモニーコンサート)等の市民参加型の事業等については、原則抽選として募集を行い、平等性を重視した。	1	平等利用や公平性の視点で、おもいやり駐車場における利用者からの苦情が市民提案制度における市民の声の投稿があったため、「1(標準)」の評価とする。	
	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。 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。	2		
	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)	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。 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	計画通りの事業を実施し、さらに6年ぶりとなる宝塚歌劇団の公演を招聘し、多くの市民に華やかな舞台を楽しんでいた。 前年度に引き続き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。 試験的に、催物の入場に電子チケットを導入し、ペーパーレスや入場確認の緩和を行った。 国の補助金などを積極的に活用した。(二分の一人コンサート・ドラクエコンサート)	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、貸館については新型コロナに対する館の利用方法や館の方針、催物については出演者の詳細や購入方法など、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物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。 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。新たにX(旧Twitter)を使用し、広報活動を行った。 YouTubeによる事業の動画の配信も行った。 他市町村の文化施設でのイベント実施の際にチラシの折込み等をお願いし、公演の周知を図った。	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、丁寧な受付・電話対応等に当たった。 また、公社内で接客研修を行い接客に対するサービス向上を図った。	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	利用者からの要望が一番多い駐車場について、麓山地区立体駐車場の利用や事前精算の方法の周知を行うなど、利用者からの要望・意見に対し、可能な限り迅速に対応し、重要な事案については適宜市へ報告している。	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「管弦打楽器奏法講習会」「ランチタイムコンサート」「市民ギャラリー展」などの事業を行った。 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。市民と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」を充実させ、関連図書の紹介等を継続し、新たに「ナクソス・ミュージック・ライブラリー」の設置を行った。 公社管理施設である科学館・文学の森資料館・大安場史跡公園等のパネル展示を行い各施設と連携した事業を展開した。 郡山市と連携し、市が収蔵している発掘資料などの展示を行い、市民に郡山市の歴史を紹介した。 マイナバー普及のため、郡山市と連携し、臨時の申請サポート会場を開設した。 郡山市内で演劇活動に精通している人材を活かし、市民演劇を実施した。	3	文化団体や関連施設との連携、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	会議室での楽器使用の要望に対応するなど、施設の管理運営で対応可能な事項は、速やかに対応した。	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	国の補助金などの積極的な活用や共催事業の実施による共催料収入などにより収入を確保し、競争入札による契約や、光熱水費が値上がりする中において外気温や来館者数に応じた細やかな空調制御などにより光熱水費の削減を図り、適正な支出に務めた。	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。 「地域創造セミナー」・「公立文化施設協会舞台技術研修会」・「福島職業能力開発促進センター電動機制御研修」や、オンラインによる「地域別・音楽堂等職員舞台技術研修会」「経営環境部オンラインサロン」に参加するなど、職員の能力向上に努めた。 また、公社内で接遇研修を行い接客に対するサービス向上を図った。	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	世界情勢による光熱水費の上昇などに合わせた予算編成を実施し、事業に係る予算を計画通り確保し実施した。	4	収支は黒字であり、収入増・支出減のいずれも達成していることに加え、指定管理料以外の収入確保に取り組んでいるため、「4（優れている）」の評価とする。		
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 (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。 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。 近隣商店にも、催物の情報を提供し、売上に貢献している。 また、麓山地区立体駐車場の混雑緩和のため催物の情報提供を行っている。 公立文化施設協会の館長会議や研修会に参加し、類似施設職員との意見交換により連携を図った。	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		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保守・点検し、職員全員が防火・防災・救急救命の講習会や電気安全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	利用者が快適に利用できるように清掃・衛生に気を配り、施設内の美観維持に努めた。また、適切な空気環境を維持するため、送風機内部洗浄や、エアコン内部洗浄なども実施した。 簡易ベビーベットを大ホール・中ホールの託児室及び医務室に設置し、未就学児を持つ親でも気軽に来館できる環境をつくった。 チラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等については、毎日開催内容を確認し、入れ替えるなどし、利用者が情報を得やすいよう対応した。 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。 西側駐車場の植え込みに動物の糞等が見られたため、看板を設置し、注意喚起を行った。	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整備するなど、適切に管理した。 普通物品についても写真帳の整備を進めている。	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			
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	公社で整備した「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。 全職員が個人情報ハンドブックを所持しており、個人情報を適切に保管し漏洩や紛失防止に努めた。	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。また事業実施時の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（舞台運営・看板・ピアノ調律・仕出し弁当など）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	設定した指標の目標値（貸館利用件数2740件、委託事業実施件数4件）に対して、委託事業件数は、回数を達成しているが、貸館利用件数については、新型コロナウイルス感染症の影響が少なからず残っており、1994件（見込）と達成できなかった。	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	設定した指標の目標値（年間施設利用者数430,000人）に対して、活動指針同様に、新型コロナウイルス感染症の影響が残っており、会議等においてリモートと組み合わせたハイブリッド型の会議が増えている影響もあり、年間施設利用者数は267,807人（見込）で目標値を達成できなかった。	0	新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった事業はなかった上で目標達成が80%未満であるため、「0（努力が必要）」の評価とする。
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	新たな事業の実施やチケット販売窓口の営業時間延長・文化庁の補助金の活用など、積極的に管理運営を実施した。 市との密接な連携・協力のもと、適切な管理運営に務めた。 近隣商店への催物の情報の提供や、主催者に用途（舞台運営・看板・ピアノ調律・仕出し弁当など）に応じて地元業者の紹介を行うなど、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	
小計			6	4		3	
合 計 点			100	92		88	

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	212,536	960,232
利用料金収入（千円）	56,503	16,154	5,039	38,313	59,296	175,305
利用者数（人）	427,409	55,119	18,901	178,432	267,652	1,135,537
二次評価（市の評価）	A	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。	新型コロナウイルス感染症による影響が少なからず続いており、利用控えが大きかった。	

サ ー ビ ス 向 上 対 策
近年整備された会館には設置されている事多い、ホールにおける持込スピーカー転倒防止用ワイヤーの支点となるアイボルトを新たに大・中ホールの舞台前方壁面に設置し、仮設スピーカー設置時の安全性及びサービスの向上を図った。
多目的トイレの同伴利用時の人権に配慮するため、トイレ内に利用者と同伴者を隔てるカーテンを新たに設置した。 （大ホールホワイエ西側・東側多目的トイレ、中ホールホワイエ多目的トイレ 計3箇所）
エントランストイレの混雑緩和対策として、1階西側トイレへの適切な誘導へ役立てるため、新たに案内表示板を取付けるとともに、エントランス側からの視認性を高めるために表示板への照明追加も併せて実施した。
ユニバーサルデザインの理念に基づき、5階男子トイレ小便器（1箇所）へ手摺を設置した。
お客さまからの要望が多かった便座除菌クリーナーを大ホール、中ホールホワイエ男子トイレ洋便器ブース内（計11箇所）に取付け、感染症対策へ役立てた。
チケット販売窓口の販売時間の18：30までの延長を継続して行い、仕事帰りのチケット購入者が利用しやすいように対応した。
利用者への主催事業の公演情報などの情報提供として、新たにX(旧Twitter)を加えるなど、多様なメディアを使用し広報を行った。



【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	92	【総合評価（評価できる点等）】 ・新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症になったことに伴い、各会場の定員数制限などを撤廃し、利用者の利便性の向上と利用者の増加を図った。 ・事業（二分の一人コンサート・ドラゴンクエストコンサート）に、国（文化庁）の補助金を活用し、収入の補填を図ると共に、学生（小学生以上18歳以下）の無料招待などを行った。 ・サービス向上のために、チケット販売窓口の販売時間の18：30までの延長を継続して行った。 ・利用者へのきめ細やかな情報提供として、新たにX(旧Twitter)を加えるなど、多様なメディアを使用し広報を行った。 ・市図書館との連携として「サテライトライブラリ」を充実させ、新たに「ナクソス・ミュージック・ライブラリー」の設置を行った。 ・マイナンバー普及のため、郡山市と連携し、臨時の申請サポート会場を開設した。 【改善のための行動計画への対応状況】 ・6年ぶりとなる宝塚歌劇団の公演を招聘し、多くの市民に華やかな舞台を楽しんでいただいた。 ・事業（二分の一人コンサート・ドラゴンクエストコンサート）に、国（文化庁）の補助金を活用し、収入の補填に努めた。 ・他団体との共催を多数実施し、市民にさまざまなジャンルの催事の鑑賞機会を提供するとともに、市民文化団体への活動支援をおこなった。 ・チケット販売窓口の営業時間延長を継続して行い、チケット売上による収入の増加に努めた。

【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）】 ・チケット販売時間延長、新たにX（旧Twitter）をはじめとした多様なメディアを使用した広報の展開等により、前年度から利用者数が増加した。 ・事業への国（文化庁）の補助金を活用した。 ・市図書館の「サテライトライブラリ」の充実や、新たに「ナクソス・ミュージック・ライブラリー」の設置、マイナンバー臨時申請サポート会場設営など、市との連携を実施した。 【改善のための行動計画への対応状況】 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つなげていく必要がある。

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価 （一次評価）	・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。 ・福島県沖地震の被害状況報告や災害復旧に際して、市と緊密に連携し早期の復に努めた。 ・福島県沖地震による休館中においても、他施設を使用して出張演奏会や出張落語会などの芸術鑑賞の機会の提供のほか、楽器奏法レッスンや舞台技術講座など文化芸術の担い手を育成する事業も途絶えることのないように実施した。 ・二分の一人コンサートやドラゴンクエストコンサート等の事業において、文化庁の補助金を活用し、収入の補填を図ると共に、学生の無料招待などを行った。 ・ユニバーサルデザインの理念に基づく館内各所の案内表示の設置や手摺の取付舞台上の安全対策や備品の自主製作などのサービス向上対策を多数実施した。	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く、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。
市による評価 （二次評価）	・新型コロナウイルス感染症の動向等を見ながらガイドラインを随時更新するとともに、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。 ・令和3年2月13日及び令和4年3月16日の2度に渡る福島県沖地震により、長期間の休館・ホール利用休止となったが、被害状況の確認・報告や災害復旧における市との連携、休館中における出張演奏会をはじめとした代替事業を実施した。 ・国等からの補助制度を活用し、収入の補填に努めた。 ・ユニバーサルデザインの理念に基づく館内各所の案内表示の設置や手摺の取付け舞台上の安全対策や備品の自主製作など、積極的に改善すべき点を自ら発見しながらサービス向上対策を多数実施した。	・新型コロナウイルス感染症や地震による休館がなかった令和5年度においても、前年度から利用者数は増加しているものの、目標値達成まで至らなかった。 ・さらなる市民サービス向上のため、自主事業の実施について、積極的な取り組みが必要であった。 ・SNSやウェブサイトを活用した情報発信にあたり、アウトプットだけでなくアウトカムを意識した取り組みが必要であった。