

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		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
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	施設利用、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、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	休館、一部再開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の協議を得て行った。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。常勤職員の増により管理運営に重点を置いた。	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	協議を行った計画を実施した。再開館の一部施設を活用し工夫した展示を行い、サービスの向上と他館への展示にて無関心層への安積開拓への注意喚起が出来た。児童向け解説の作成配置やイベント申込受付にウェブサイト専用申込フォームを設けた。	8			
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	連携した事業や広報PRに努め、ウェブサイトやLINEを含めた多様な広報活動を行った。講座等の受付に専用メール受付を設けた。事業内容を考慮した広報活動を行った。	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	アンケートで賞賛を頂いた。外部講師を招いて接遇研修を受講した。	3	アンケート結果に接遇に関する意見はないため、「3（標準）」とする		
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)	3		3			
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	29		28			
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	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。	4	財務に関する規程等が整備され、監査機能も確保されており、契約・現金管理などは適切に処理されているが、年度終了後に11か月分の月報の差替があり、適切でなかった報告の程度が著しいため「4（優れている）」とする。		
11	収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取り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	一部休館中のため利用料金収入は減少しているが、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り組みの余地は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		6			
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)	4	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や接遇研修を受講し、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			震災による全面休館中は非常勤職員1名減で対応
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	収支は黒字であるが、収入確保への取り組みが全くみられないため、評価は「3（標準）」とする。		※令和5年度事業報告書に基づき再評価
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。被害報告も都度対応している。企画展や講演会の内容を考慮した連携として建築を学ぶ学生への働きかけ等を学校へ調整依頼した。	4			
小計			15	11		11			

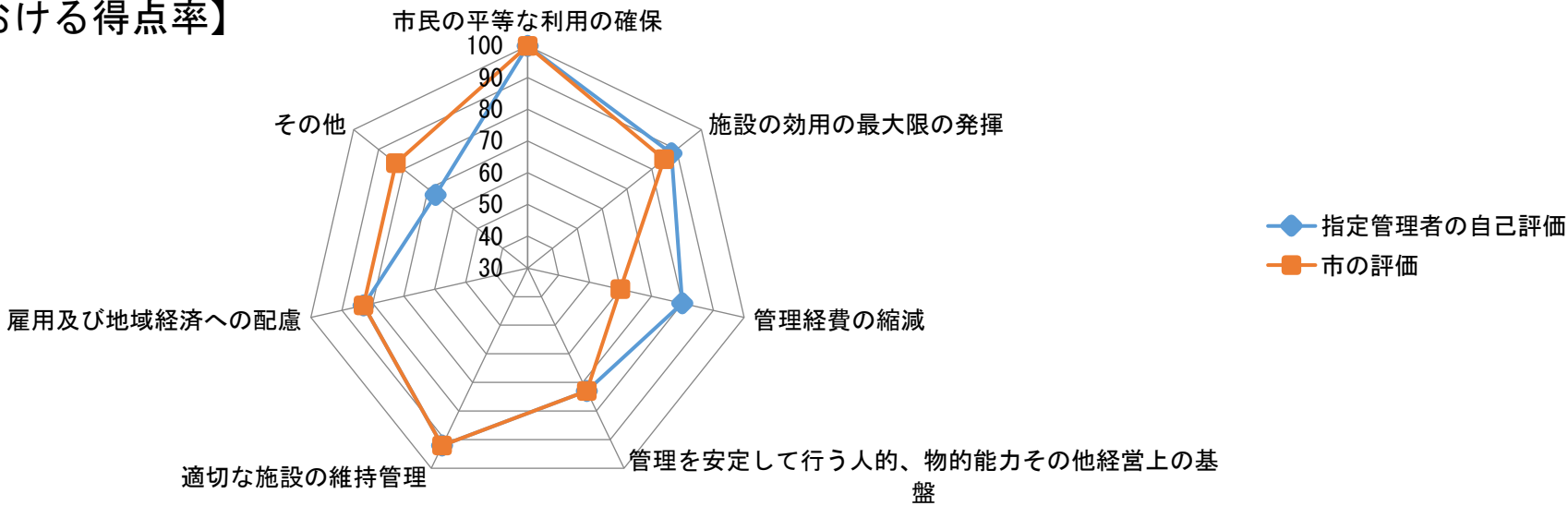
(様式2)

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	
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ため、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	毎日の周辺道路部分の清掃と、ゲート棟前にて被災状況等の情報発信、情報提供を行った。	4	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	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、仕様書に滞りなく行い、防火管理者や防災管理者等仕様以上の資格を複数人備え、提案以上に取り組んだ。日常巡回点検を行った。	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	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、人員配置により働きやすく、有給休暇の取得しやすい環境作りを行った。	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		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)	1		2	開成館（本館）は地震被害により閉館中他の建物は改修工事終了後の10月から公開とし、一部開館を実施
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	
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、資料貸出等コミュニケーションが図られた。	2	
小計			6	4		5	
合 計 点			100	85		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	26,214	125,984
利用料金収入（千円）	478	282	0	0	74	834
利用者数（人）	9,925	5,451	0	0	1,237	126,818
二次評価 （市の評価）	A	B	A	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	福島県沖震災により9月末までの全施設休館、再開館は一部施設のみ	

サ ー ビ ス 向 上 対 策
一部再開館施設を活用して、企画展等内容や展示に工夫を凝らして実施した。郡山の文学との関連内容を文学資料館に展示し、無関心層への安積開拓・安積疏水開さく事業への注意喚起を促すために文化センターへ出張展示を行い、安積開拓・安積疏水開さく事業について触れる機会を市民へ提供した。講演会や講座等の申込受付として、ウェブサイト内にメール専用の申込受付を加え、市民サービスの向上に努めた。児童用に分かりやすい案内解説を配し、子どもファーストにも努めた。

【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 ⁺	85	【総合評価（評価できる点等）】 一部施設の再開館にあわせて工夫を凝らした事業を行った。施設外での事業も行い、安積開拓・安積疏水開さく事業について触れる機会を提供することができた。改修工事には協力的に取り組み、対応に努めた。受講者や参加者のため、ウェブサイト内に申込フォームを作成し、市民サービスを向上させた。ボランティア活動再開に新規の応募者もあり、研修に生涯学習の機会も提供し好評を得た。児童向け案内解説を作成配置し、子どもファーストと分かりやすい解説による理解度向上に努めた。 【改善のための行動計画への対応状況】 開成館の休館により、来館者数の回復にはまだ時間がかかりそうだが、開館している施設を十分に活用した事業内容を実施し、休館中の開成館については状況を広くPRし、安積開拓・安積疏水開さく事業、日本遺産について関心を抱かせる機会を提供していきたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	83	【総合評価（評価できる点等）】 福島県沖地震による被災に伴い、半年間の休館及び開成館（本館）は引き続き閉館となっているが、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。 また、旧立岩邸の改修状況など適時情報提供に努めるとともに、他施設における「おでかけ開成館」を昨年度に引き続き実施するとともに、開成館に関する豆知識の発信などによるPR活動などの充実に努めた。 【改善のための行動計画への対応状況】 休館に伴う事業実施方法の工夫などがみられる一方、収入確保の取り組みについては、改善の意欲向上が望まれる。他団体との連携については、日本遺産プロモーション会議への参加など連携強化が図られている。 職員研修の強化については、法人主催による接遇研修等への参加はあるが、事業強化を図るため、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が必要である。

【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）	市より新規指定管理施設として公社で管理運営することとなり、公社連携した施設管理運営や事業・広報等の取組みを行ってきた。施設利用者の公平な利用、経費削減や効率的な業務による管理運営、他施設・他団体と連携した展示や、館外事業など多様な事業を実施した。独自のウェブサイトやLINE・Facebook等のSNSを活用したりメディア活用など多様な広報を取り入れ、安積開拓・安積疏水開さく事業や日本遺産について事業展開と発信を行い、運営を行った。震災や新型ウイルス拡大等による休館もあったが、館外事業の充実、新規事業として出張展示や情報発信等を行ってきた。施設改修工事へ協力的に努め、一部再開館後は再開館した施設にて工夫を凝らした展示内容や事業を行った。サービス向上にも努め、分かりやすく見やすい表記やメール申込の受付、子どもファーストとなる児童向け解説や思いやり駐車場の確保、安心安全の施設となるユニバーサルデザイン等に取り組んだ。	震災や新型コロナウイルス拡大により開成館休館による収入減・来館者数減となり、指定管理申請時の予定していた事業計画や、安定した施設の運営・事業の実施ができなかった。
市による評価（二次評価）	公社の施設管理運営経験を活かし安定的な運営を行うとともに、常勤職員の増など運営体制の強化が図られた。 また、多様な情報発信手段の活用により広報手段の強化が図られ、情報発信内容にも工夫が見られる。 災害等による休館の際も、公社が管理する他施設を使用した事業の継続実施に努めるなど、堅実な事業実施が図られた。	震災や新型コロナウイルス拡大の前にも入館者数は目標を超えるには至らず、収入確保の取組みについては指定期間中を通して検討意欲が見られなかった。また、日本遺産の構成文化財である役割を担うため、公社以外の施設や団体との連携、地域への積極的な働きかけが望ましい。 今後も開成館（本館）の休館が長く続くなか、既存の事業方式（施設内又は公社管理の施設での展示・講座・講演）に拘らない多彩な事業展開による開成館の新たな利用者獲得が望まれる。また、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。