

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	施設利用、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た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	職員の研修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。新型コロナウイルス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)	8	計画以上の事業回数や収蔵するレコードのDX化やYouTube等SNSを取り入れた展示や案内を行った。新型コロナウイルス拡大防止を行い、安心安全に利用できる環境整備、ベビーファーストとなる環境整備、気軽に郡山の文学に触れることの出来る記念日無料開放を行った。	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	開成館と連携した事業やウェブサイト、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賞賛の意見をいただいた。外部講師を招いて接客研修も行った。	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	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	企画展の公社施設回遊や相互利用、他団体連携事業に新規高校生との連携も含め複数の実績がある。	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)	3	事業内容や企画展示、混雑状況の発信を要望に応え、ガイドの音声・文字化で好評を得た。	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	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、契約事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、公認会計指導を受けている。	4	財務に関する規定等が整備され、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)	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。	2	利用料金収入がR4と比べて33%減、出版物等販売額が24%減少した	
小計			10	9		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)	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。財団内カイゼン活動を行い、自治研修の研修や全国文学館協議会の情報交流で職員のレベル向上を図っている。	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		3	収支は黒字であるが、前年度と比較して支出が増加したことで収益が減少している。また、収入確保への取り組みが十分ではないと判断し「3（標準）」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、相談等を適切にしているか。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、協議等が期限内・実施前に遅延なく行い、資料貸出等連携調整が出来た。大雨や自然災害の被害報告も都度行った。資料貸出による展示や出張展示を公民館や学校で実施し、連携を図った。	4		
小計			15	12		12		

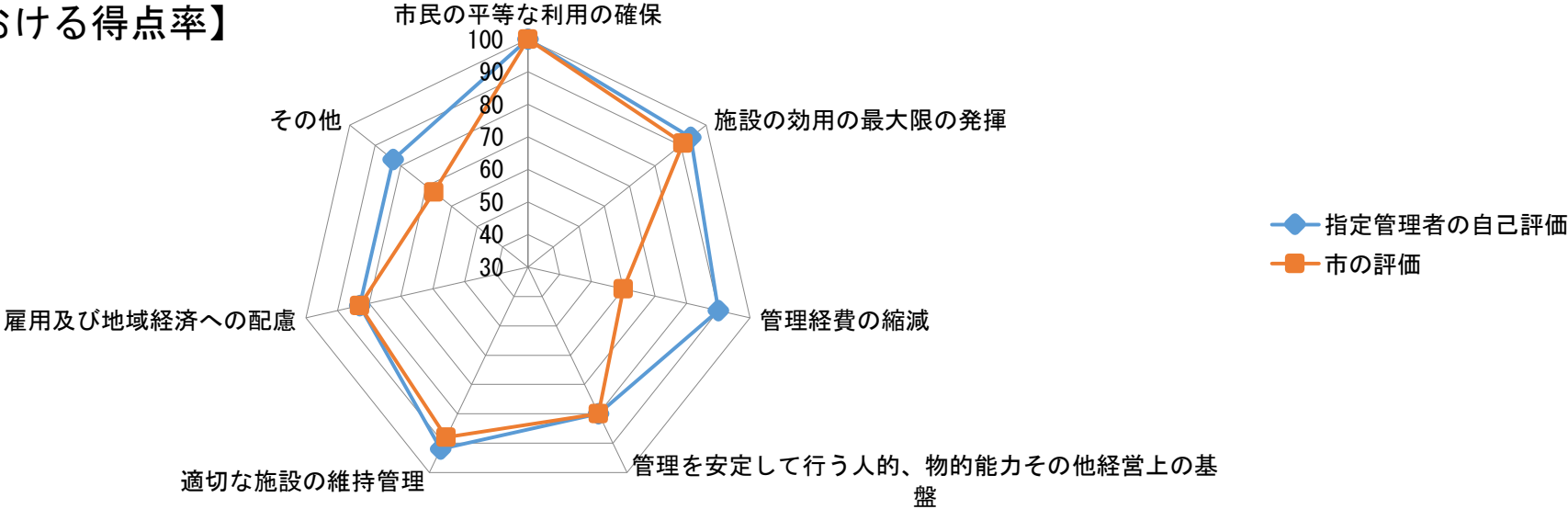
(様式2)

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ている。安全員会を設置し、安全衛生管理要綱を策定している。	3	
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。便座クリーナーの設置により衛生管理の備えた。	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		23	
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（年間開館日数306日、企画展・特別企画展計2回）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	目標 17,000人 結果 11,934人 70.2%
25	成果指標	設定した指標の目標値（年間来館者数17,000人）を達成しているか。	2(1)	1		0	
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に行い、他団体連携事業を図った。	2	
小計			6	5		4	
合 計 点			100	90		84	

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	66,429	331,918
利用料金収入（千円）	839	481	557	774	521	3,172
利用者数（人）	19,555	9,419	11,661	14,313	12,004	335,090
二次評価 （市の評価）	B ⁺	A	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対策による休館、福島県沖地震による休館	利用者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。	来館者数が令和4年度よりも減少した。	

サ ー ビ ス 向 上 対 策
新型ウイルス対策を講じながら、安心安全な施設運営と事業実施を行った。収蔵するレコードのＤＸ化を行っての企画展や、郷土にゆかりのある著名な絵本作家の企画展にあわせ、顕彰する作家の児童文学を映像化しYouTubeで発信することや公社施設を回遊してワードを集める企画、顕彰する文学者の没後記念とする企画展を各団体と連携して実施した。講演会では全国文学館協議会で連携する文学館の館長を招き、顕彰する文学者についても講話を聞き、市民の文学に対する意識向上となった。カイゼン活動を通して更なるベビーファーストも行い、便座クリーナーの設置により安心安全で衛生面に対応したサービスの向上に努めた。

【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
S	90	【総合評価（評価できる点等）】 新型ウイルス対策を継続し、工夫と改善で最大限の維持管理を行い、サービスの品質保持ができた。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あわせての多様なPR活動や積極的なサービス向上に取り組んだ。収蔵資料をＤＸ化し楽しむことの出来る企画展や郷土にゆかりのある絵本作家の展示に合わせて顕彰する文学者の児童文学を映像化し発信したり、関連団体と連携した顕彰する文学者の没後記念の企画展など顕彰する文学を広く市民に提供した。連携する文学館の館長を招聘し郷土の文学に触れる講話もいただき、満足度の高い事業を実施した。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、有事の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。 【改善のための行動計画への対応状況】 指定管理初年度として、申請に記載とおりに郷土の文学者及び文学作品の興味関心を抱かせ、理解度向上となるようニーズや社会情勢を鑑み、デジタル化やSNS當を活用した事業や情報発信を行い、文学を通して全ての人に包括的かつ公平な質の高い教育を提供したい。危機管理意識を強く持ち有事の際に業務継続が行えるよう計画的に進めていきたい。駐車場が無いことによる来館者減と予想されるため、告知を広く周知し、来館者の確保に努めたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	84	【総合評価（評価できる点等）】 市民の声等での意見はなく、適切に施設の管理運営が行われていたと考えられる。利用者アンケートでは、展示内容や施設的美観維持、職員の説明や案内に対しての好評の声が複数寄せられた点を評価する。また、アンケートで寄せられた利用者の意見を反映し、レコードをCD化するなど新たな取り組みも評価する。 【改善のための行動計画への対応状況】 年間来場者数が目標値に届かない年が続いた。アンケートでは企画展の内容や施設の存在をはじめて知ったという声が寄せられていた。事業等のPRに一層力を入れるとともに、幅広い世代の方が気軽に施設に訪れることができるような企画の実施を期待したい。

【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）	公社内で連携した施設管理運営や事業・広報等の取組みに、特に市より開成館を新たな施設として連携し行ってきた。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、郷土の文学者を顕彰する多様な事業、開館以来続く三汀賞俳句募集に高校生の部を新設したり、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、ニーズや社会情勢を鑑みた事業展開と発信を行い、運営を行った。震災や新型コロナウイルス拡大等による休館や事業の変更もあったが、新型コロナウイルス拡大を考慮工夫した事業の実施、新規事業として修復フィルムを活用した事業や気軽に郷土の文学に触れる機会の提供、ウェブサイトのリニューアルによる情報発信等を行ってきた。サービス向上にも努め、分かりやすく見やすい表記や受講の受付にFAXやメール申込も可能とし、ベビーファーストとなる取り組み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、SDGs等に取り組んだ。	震災や新型コロナウイルス拡大により、休館や事業変更による事業の減少や来館者数減となり、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）	開成館との連携や施設の無料開放日を設置するなど、新たな取り組みを行ってきた。また、指定期間全体をとおして、施設的美観維持や職員による丁寧な展示案内に対して来場者からの賞賛の声が寄せられていた。新型コロナウイルス感染症拡大や福島県沖地震等の不可抗力事案があったが、柔軟に対応し、施設の維持管理、事業の運営を行うことができたことも評価する。	・震災や新型コロナウイルス感染症の拡大により、施設利用者数が減少したが、感染症が5類に移行した現在も来館者数が感染症流行前の水準までは戻っていないため、原因分析を行う必要があった。 ・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。 ・11か月分の月報の差し替えがあった。