

指定管理者外部評価委員会における評価結果

施設名	都城市総合文化ホール
所管課	地域振興課
指定管理者	都城市文化振興財団・舞台事業組合共同事業体
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

※参考

評価	判定
S	非常に良好な管理運営
A	軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営
B	一定の改善が必要な管理運営
C	大きく改善が必要な管理運営

評価基準

(1) 利用状況

施設利用者数	各施設の利用者数は、計画どおりであるか
施設稼働率	各施設の稼働率は、計画どおりであるか
利用者対応	施設の予約や利用等が、条例に従い公平かつ適正に実施されているか、言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか
利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか、利用方法を分かりやすく案内できているか
施設の利用許可等	施設の利用許可等は条例に従い適切に行ったか
利用料金の設定、周知	利用料金の設定（承認）は適切で確実に利用者への周知をしていたか
現金管理	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか
利用料金の減免	利用料金の減免は適切に行われているか
利用料の徴収事務	利用料等の徴収事務が適切に行われたか
<p>【所見】</p> <p>○利用者増に向けた努力がなされ、一定水準の実績が維持されている。</p> <p>○コロナ禍で収益が厳しくなる中、教育施設への減免に加え、学生への利用料金の減免に向けて取り組んでいる。</p> <p>○しっかりとした現金管理体制が構築されている。</p> <p>○利用者は減っているが、新たな集客や活動、感染症対策の工夫がされており、コロナ禍前の利用者数に戻ってきている。</p> <p>○ホームページの利用方法（予約等）は、改善の必要はあるが、すでに検討されている。</p> <p>○丁寧に利用者対応されていると思うが、クレームがある以上さらなる改善が必要となる。</p>	
<p>【改善すべき事項】</p> <p>○有料会員と無料会員の特典差があまり感じられないので、もう少し工夫してもよいのではないか。</p> <p>○感染症対策の徹底による施設利用の安心安全のアピールをより具体的に示した方がよいのではないか。</p> <p>○市のホームページとリンクさせたらよいのではないか。</p>	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(2) 維持管理・企画運営状況

施設、設備の保守管理	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）、定期清掃を計画的に実施しているか
清掃業務、警備業務その他必要な管理業務	日常の清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行っているか
施設・設備の状況	施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか、施設内が清潔に保たれているか、草刈や除草はされているか
備品の管理	備品の管理（点検や修繕等）を適切に行ったか
報告書等の提出	事業計画、月報、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切か
文書の管理、保存	作成、受領した文書（申請書や承諾書等）の適切な管理がされているか
危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか
避難経路の確保	避難経路は適切に確保されているか
開館時間、休館日の運用	協定書に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか
事業の実施状況	事業計画に則し、文化振興事業（公演鑑賞型事業、普及啓発型事業、地域貢献型事業）を実施しているか
法令の遵守	関係法令を遵守しているか
適正な人員配置	仕様書に従い、管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置しているか
従業員の教育、研修	従事員の教育や研修が適切に行われているか
<p>【所見】</p> <p>○館内は清潔に保たれ、設備のメンテナンスも適切に行われている。</p> <p>○資格者が適正に配置されている。</p> <p>○申請手続の簡素化に取り組むなど利用し易さが向上している。</p> <p>○文書管理・備品管理などに改善がみられ、適切に管理がされている。</p> <p>○従業員の研修等が基本的な内容から現況に沿ったものまで幅広く行われており、従業員の資質の向上が図られている。</p> <p>○災害時の備品倉庫としての活用も検討してはどうか。</p> <p>○従業員等の他館視察などを行うなど、運営ノウハウの向上、スキルアップを期待したい。</p>	
<p>【改善すべき事項】</p>	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(3) 経理状況

指定管理業務の事業収入	収入状況が、当初の目標を達成しているか
指定管理業務の事業活動収支	収支状況が、当初の目標を達成しているか
口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座・帳簿で管理し、経理区分が整理されているか
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応が適切に行われているか
保険の加入	協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか
【所見】 ○コロナの影響で計画どおりの達成は難しいが、経営の努力が認められる。 ○入場料収入の減少はあるが、黒字の収支となっている。 ○帳簿、現金の管理もマニュアル化されており厳密に取り扱われている。	
【改善すべき事項】 ○感染症拡大に伴う事業収入減少に対する方策を他の地域の施設管理者の事例を参考に取り入れるなどの検討も必要ではないか。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(4) 労働環境

労働時間管理	始業時刻、終業時刻などを正確に把握しているか
休憩時間	休憩時間は適正に与えられているか
年次有給休暇	適正に付与し、年休管理台帳などで管理しているか
賃金の支払	毎月一定期日に、直接本人に支払っているか
最低賃金	最低賃金をクリアしているか
休業手当	休業手当に関する事項は就業規則などに明記されているか
健康診断	定期健康診断は年1回実施しているか、健康診断の記録を作成し、5年間保存しているか
育児・介護休業	育児・介護休業制度は整備されているか
労働関係帳簿	賃金台帳、労働者名簿、出勤簿、労働条件通知書は作成しているか
【所見】 ○離職がほとんどないことから、良好な労働環境の維持に努めている。 ○労務監査も受け、外部の目から確認してもらうなど、適切な労働環境が整備されている。 ○労働時間・時間外の管理も適正に行われている。	
【改善すべき事項】	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(5) 利用者満足度

苦情、要望等	苦情、要望等を聞く仕組みが整っており、迅速に対応できているか
利用者満足度	利用者満足度の調査を実施しており、十分に満足を得ている結果となっているか
管理運営への反映	利用者満足度の調査結果が運営に活かされているか
【所見】 ○苦情に対して、職員間での共有や、内容を公開するなど、適切かつ誠実に対応し、改善に取り組んでいる。 ○利用者等の意見を取り入れ、対応できるものから確実に行われている。 ○利用者との意見交換会を実施し、信頼関係の構築にも努めている。 ○100%に近い利用者満足度を今後も維持してほしい。	
【改善すべき事項】 ○アンケートを重要視しすぎて、職員が委縮しないように配慮してほしい。 ○苦情対応等は一人に専任させると負担が大きいため、複数人で分担することの検討が必要となる。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(6) 事業計画の進捗状況

進捗状況	事業計画において提案のあった事業について、進捗状況は順調であるか
【所見】 ○コロナ禍であるが、計画に沿った事業の進捗が図られている。	
【改善すべき事項】 ○ホールの階段の傾斜が急であるため、高齢者等への配慮・対応が必要ではないか。	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

(7) その他施設の特性に応じた事項

記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか
環境への配慮	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか
個人情報の保護	個人情報保護の規程を整備し、協定書に従い、情報を適切に管理、公表しているか
情報公開	情報公開の規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか
団体の経営状況	団体の経営状況は良好か
申請資格	申請時に提出された誓約書の要件を満たしているか（暴力団排除条例関係等）
【所見】 ○雨水の活用など環境への配慮がされているため、対外的にさらなるPRをするといいのではないかと。 ○情報管理は適宜改善を図りながら、適切に対応している。	
【改善すべき事項】	
【評価】 A	【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

総合評価

【総合評価】 A

【判定】 軽微な改善事項はあるが、良好な管理運営

事業計画についての意見

- 都城市の活性化のため、大きなイベントを実施してほしい。
- 全国的な催し物の会場として、誘致してほしい。
- 市民の集いの場にするには、mallmall と同じような行事を開催してほしい。
- 成果目標の一部にもう少し高い目標を掲げてほしい。
- ウィズコロナを意識した企画を色々とされており、ニーズに対して迅速に対応されているので、もう少し市民へのアピールをしてほしい。
- 市民、特に子どもたちが文化活動に参加できる機会の提供は、生涯にわたって文化に接するきっかけにもなるので、今後も力を入れて取り組んでいただきたい。
- 子どもたちが体験できる場を増やし、将来、都城を支える人材育成に期待する。
- 来館者の意見を汲み取ってその後のサービス提供・事業活動への反映につなげていく姿勢を今後も継続してほしい。
- 人と人、人と地域をつなぎ、文化を通して誰もが社会参加できる場が広がることを期待する。
- 利用団体との意見交換会は、活発に実施してほしい。