

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	令和6年4月1日～令和11年3月31日
委員会開催日	令和8年1月20日

※参考

評価	判定
S	非常に良好な管理運営
A	一定の改善事項はあるが、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	
【評価基準】	
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
【所見】	
<p>○大ホール及び中ホールの稼働率は計画どおりで、良好な利用状況である。</p> <p>○創作練習棟は全体的には安定した稼働率を維持しているが、和室など稼働率が50%を下回っており、利用者数も計画を下回る傾向にある。</p> <p>○利用者対応及び苦情対応は適切で丁寧である。</p> <p>○料金体系は良心的で、予約方法も明瞭で公平な取り扱いがなされている。</p> <p>○ホームページのスマートフォン対応など、利便性向上の取り組みが確認された。</p>	
【向上に向けた提案事項】	
<p>○利用促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金体系の周知強化 ・職能団体等への積極的なPRや若年層を対象とした利用促進策の強化 ・透明ピアノやホール設備、会議室のWi-Fi完備等の利便性など施設の魅力発信 ・1時間単位の安価な料金設定を活かした少人数グループや個人利用者向けの小規模ワークショップの誘致 <p>○創作練習棟の低稼働率施設について、目標値の再検討と、広く意見を求め新たな用途の検討を提案する。</p>	
【改善すべき事項】	
【評価】 A	【判定】 一定の改善事項はあるが、良好な管理運営

(2) 維持管理・企画運営状況	
【評価基準】	
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、日報、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
文化振興事業の状況	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
事業の実施状況	年度協定書別紙に掲げる業務を実施しているか
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
【所見】	
<p>○施設、設備の維持管理は適切に行われ、安心して利用できる環境である。</p> <p>○適切な文書管理がなされている。</p> <p>○計画に基づく事業を意欲的に企画・運営し、子どもから高齢者まで楽しめる様々なジャンルの文化振興事業を提供しており、利用者満足度が極めて高い。</p> <p>○忘れ物等に関する迅速な電話対応や、キッチンカーの導入など、利用者の楽しみと安心を増やす運営がなされている。</p>	
【向上に向けた提案事項】	
【改善すべき事項】	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(3) 経理状況	
【評価基準】	
事業収入	収入状況が、当初の目標を達成しているか
事業活動収支	収支状況が、当初の目標を達成しているか
累計内部留保金	累計内部留保金の増減はどうか
口座管理、経費の区分	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】	
<p>○良好な収支状況であり、経理事務の管理も適切に行われている。</p> <p>○事業活動収支について、過去と比較して、企業努力していると評価できる。</p> <p>○内部留保、加入保険により不測の事態への備えも適切である。</p>	
【向上に向けた提案事項】	
【改善すべき事項】	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(4) 労働環境	
【評価基準】	
労働時間管理	始業時刻、終業時刻などをタイムカードなどにより把握しているか
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】	
○一部の労働関係帳簿を除き、問題なく遂行できている。	
○働き方改革に対する取り組みも確実に実施されており、適正な労働環境である。	
【向上に向けた提案事項】	
【改善すべき事項】	
○出勤簿は押印のみでは認められず、厚生労働省の様式を参考に、労働時間、残業時間、所定労働時間が一目でわかる様式に変更する必要がある。	
【評価】 A	【判定】 一定の改善事項はあるが、良好な管理運営

(5) 利用者満足度	
【評価基準】	
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】	
○苦情や要望を聞く仕組みが整えられており、分析・対策が適切に実施されている。	
○苦情や要望は日誌に記録され、迅速に対応されている。	
○利用者アンケートからも利用者満足度の高さが評価できる。	
【向上に向けた提案事項】	
【改善すべき事項】	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(6) 事業計画の進捗状況	
【評価基準】	
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】 ○事業計画に基づいた多様な事業が順調に展開されている。 ○利用実績についても概ね順調である。	
【向上に向けた提案事項】	
【改善すべき事項】	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

(7) その他施設の特性に応じた事項	
【評価基準】	
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】 ○業務日誌や報告資料を適切に作成し、保管している。 ○団体の経営状況は良好である。 ○個人情報保護や情報公開、環境への配慮が適切に行われている。	
【向上に向けた事項】	
【改善すべき事項】	
【評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営

総 合 評 価

【総合評価】 S	【判定】 非常に良好な管理運営
-----------------	------------------------