

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市民温水プール
所在地	久留米市上津町 2 1 9 9 - 3 9
指定管理者	シンコースポーツ・アズビルグループ
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	公共サービスの履行に関し、条例、規則、協定書等に従い、適切かつ確実な公共サービスが実施されているかを確認するとともに、市が示したサービス基準を満たしているかについて、久留米市指定管理者モニタリングマニュアルに基づき行う。
担当部課	環境部施設課 TEL : 0 9 4 2 - 2 7 - 5 3 7 1

	業務の履行状況	サービスの質	サービス提供の安定性
結果判定	B	A	A

■ モニタリングの総括コメント

①業務の履行状況

令和4年度の全体の利用者数は、対前年度比較で 66.3 ポイント増加した。これは、今年度もコロナ禍の影響が長引く中でも、Instagram を用いた情報提供を行い幅広い年齢層に施設を PR できたこと等が利用者の増加に繋がったものと考えられる。しかしながら、コロナ禍前（H30 年度）の施設全体の利用者数と比較すると 27 ポイント減少している。引き続き、利用者の増加にむけた取組を進めていくことが必要である。

②サービスの質の状況

サービス状況については、利用者アンケート調査で概ね良好な結果となっていることから、今後も、引き続き、サービスの質の向上を図っていく必要がある。

③サービス提供の安定性の状況

○収支に関しては、収入の不足を、費用見直し等による支出削減により補う努力がされており、全体収支面では黒字を確保できている。今後においては、利用者数の増加による収入の拡大を図り、黒字を確保していく必要がある。

■ 今後の改善項目等

○利用者の増加を図るために、以下の取組を進めていくこと。

- ・利用者のニーズを的確に把握し、運営に反映させることで、新規利用者の増加と利用の定着を目指すこと。
- ・自主事業の内容や開催の時間帯を精査し、自主事業参加率を上げるよう努めること。
- ・Instagram 等 SNS の効果的な活用により、更なる利用者の増加に努めること。
- ・地元地域との連携により地域活性化に寄与するように努めること。

○サービス面では、引き続き、サービスの質の向上に努めること。

○収支面では、引き続き、黒字の確保に努めること。

モニタリングの基本項目		モニタリング結果の概況と改善項目	サービスレベルの要求水準	サービスレベルの達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	利用者の安全を第一としつつ、利用者数増加に繋げるように指導。	プール利用者数 300名/ 日平均 トレーニング室利用者数 50名/ 日平均 多目的ホール稼働率 60%/ 日平均	○コロナ禍の影響が長引き、プール利用者数等は、コロナ前の水準にまで戻りきれず、要求水準を下回った。 一方で、トレーニング室利用者数や多目的ホール稼働率等は、上回る結果となった。 コロナ禍の影響を受けつつも、概ね計画に沿った業務履行ができています。
	管理運営における基本体制の状況	概ね良好であった。	自主事業参加率 60%/ 事業平均 利用者アンケート調査 ・利用満足度 60% ・施設満足度 60%	
	施設の維持管理状況	衛生面において施設は清潔に保たれていた。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	Instagram等のSNSを効果的に活用するよう指導。	各種イベントや教室等の満足度を利用者の多数の方に得られるようにする。 利用者アンケート調査	○利用者アンケート調査では、職員対応満足度、講座イベント内容満足度ともに要求水準を上回っている。
	施設運営上のサービス状況	自主事業の多様化を図り、参加者の増加に繋げるように指導。	・職員対応満足度 60% ・講座イベント内容満足度 60%	
サービス提供の安定性の状況	通常サービス業務の収入状況	計画より3.2%下回る収入実績であった。	通常サービスと自主事業全体で黒字を確保する。	○コロナ禍の影響が長引き、利用者数がコロナ前の水準にまで戻りきれない項目もある中で、全体の収支において黒字が確保ができており、要求水準を上回っている。
	通常サービス業務の支出状況	計画より3%下回る支出実績となった。		
	自主事業の収入状況	計画より4.2%下回る収入実績であった。		
	自主事業の支出状況	計画より11.3%下回る支出実績だった。		
				【B】
				【A】
				【A】