

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市城島保健福祉センター（城島げんきかん）
所在地	久留米市城島町檜津739番地1
指定管理者	九州ビルサービス・シンコースポーツグループ
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	設置条例、設置規則、協定書及び業務仕様書等に基づき適切に実施されているか、逐次報告、四半期毎のモニタリングにおけるチェックシートや利用者アンケート等についてヒアリングにて確認。必要に応じて現地確認を行う。
担当部課	健康福祉部保健所地域保健課 TEL:0942-30-9033 FAX:0942-30-9833 城島総合支所市民福祉課 TEL:0942-62-2112 FAX:0942-62-3732

	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	B

■ モニタリングの総括コメント

施設の管理運営は、歩行プールの照明故障対応や漏水防止修繕による使用中止期間があったものの、新型コロナウイルス感染症対策を取りながら、適切に履行されている。

また、お客様声を聴きながら早急に対応できる点は改善し、サービス向上に努めている。利用者アンケートでは、高い満足度を得ている。

本年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館はなかったものの、利用人数の制限や機器の設置間隔を開けるなどの対応を取りながらの運営となったが、広報紙やSNSを活用した事業PR等の取組みを行い、積極的な事業展開を図っている。

■ 今後の改善項目等

ホームページやライン等SNSを活用した情報発信を的確に行い、施設やイベント等のPRに努め、新型コロナにより施設利用を控えていた顧客獲得や新規利用者の獲得に努めていただきたい。

また、利用者ニーズを踏まえた事業展開、自主サークルの活動支援を行うとともに、新規にオンライン施設予約を開始することも含めて、施設稼働率の向上への取組みを進めていただきたい。

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	要求サービス水準	サービス水準の達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	新型コロナウイルス感染症状況を確認し、事業実施の可否を判断した。	市が指定した啓発事業・企画事業及び自主事業を実施し、適切な施設の管理運営及び維持管理を行う。利用者に対し安全で快適な空間を提供する。	新型コロナウイルス感染症状況を確認しながら企画事業等適切に実施している。施設の管理運営・維持管理についても、改修を必要とする箇所の修理に努めながら、また感染症対策を図りながら適切に実施されている。要求したサービスを満たしている。 【B】
	管理運営における基本的事項	概ね良好であった。		
	会計処理の状況	概ね良好であった。		
	施設の維持管理状況	施設設備の補修にも遅滞なく取組み、適切に実施されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の接客マナーは適切である。広報紙やSNSを活用した広報にも努めている。	利用者満足度を把握し、サービス向上に努め、新規利用者登録者数の増加を図る。	広報紙・ホームページ等により施設・事業の周知を図っており、随時更新作業を行っている。接客に関する職員研修を実施しており、利用者アンケートにおいても高い満足度を得ている。要求水準を満たしている。 【A】
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケート(満足度調査)を実施し、改善できる点は速やかに取り組んでいる。		
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	歩行プール使用中止期間及び、感染症拡大防止対策による利用制限等の影響で計画を下回った。	収入の増加に向けた取り組みと収支バランスの安定化。	プールの修繕による使用中止や新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策による利用制限等の影響により、利用料収入は計画を下回ったが、経費抑制に努めており、要求水準を満たしている。 【B】
	通常サービス業務の支出状況	歩行プール使用中止期間があり、光熱水費が抑えられた。		
	自主事業の収入状況	概ね良好であった。		
	自主事業の支出状況	概ね良好であった。		