

## 令和5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2199-39
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 : 0942-27-5371

	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	C	C	A

### ■ モニタリングの総括コメント

#### ①業務の履行状況

令和5年度の全体の利用者数は、対前年度比較で8.5ポイント増加した。これは、コロナ禍の影響が長引く中でも、Instagramを含む多様な広告媒体を用いた情報提供を行うことで、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。一方で、施設の維持管理について、設備点検後の対応や修繕対応に不十分な点がみられた。利用者の増加にむけた取組を進めるとともに、利用者の健康や安全を損なうことのない施設運営を求める。

#### 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自主事業の満足度が要求水準を下回る結果となった。原因究明と事業内容の改善を実施し、サービスの質の向上に努めること。

#### 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。

### ■ 今後の改善項目等

○利用者の健康や安全を損なうことのないよう、重大な設備故障を防ぐため、予防保全の視点をもち施設運営にあたること。

○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。

- ・Instagram等の広告媒体の更新頻度や構成を見直すことで、効果的な広報を行うこと。
- ・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、特に自主事業の内容を精査するとともに、全体的なサービスの質の向上に努めること。

○収支面では、引続き、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て、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	○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が、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、利用者回復につながる施設運営ができています。一方で、施設の維持管理について、設備点検後の対応や修繕対応に不十分な点がみられた。今後の施設の維持管理の改善を求める。  <b>【C】</b>
	管理運営における基本体制の状況	施設の維持管理業務の実施が不十分であった。設備故障が生じないよう、基本的な運営体制の見直しを指導。	多目的ホール稼働率 60%/ 日平均 自主事業参加率 60%/ 事業平均 利用者アンケート調査	
	施設の維持管理状況	維持管理に不十分な点があり、予防できた可能性のある設備故障が複数見られた。今後は市との情報共有を適切に行い、維持管理を実施するよう指導。	・利用満足度 60% ・施設満足度 60%	
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やHP等の広告媒体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方々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、職員対応満足度は要求水準を上回ったが、講座イベント内容満足度は要求水準を下回った。今後は、自主事業の満足度が低調な原因の究明と事業内容の改善を求める。  <b>【C】</b>
	施設運営上のサービス状況	自主事業の満足度が要求水準を下回っており、原因究明と事業内容の改善に取り組む、参加者の満足度向上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1.0%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。	○全体の収支において黒字が確保できており、要求水準を上回っている。但し、自主事業は実績収入が計画時より10%以上下回っており、改善を求める。  <b>【A】</b>
	通常サービス業務の支出状況	計画より2.9%下回る支出実績となった。		
	自主事業の収入状況	計画より11.6%下回る収入実績であった。		
	自主事業の支出状況	計画より7.7%下回る支出実績だった。		