

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	耳納北麓観光拠点施設 ①久留米市立草野歴史資料館 ②山辺道文化館 ③久留米市世界のつばき館
所在地	①草野町草野411-1 ②草野町草野487-1 ③草野町草野490-2
指定管理者	公益財団法人久留米観光コンベンション国際交流協会
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	月次報告書、年度事業報告書、四半期ごとのモニタリングにより状況を把握。 また、必要に応じヒアリングを実施した。
担当部課	商工観光労働部観光・国際課 TEL：0942-30-9137

	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	B	B

■ モニタリングの総括コメント

新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、観光需要が本格的に回復し、入館者数も昨年度より約20%増加した。しかしながら、コロナ前に入館者に戻っていない施設もあり、更なる誘客が必要である。また、耳納北麓の観光拠点として、施設の設置目的、協定書等に基づき、地域や関係団体と連携しながら管理運営がなされており、安全で適切な業務な履行が行われている。

サービスの質は、アンケート結果において職員の対応など一定の評価を得ている。

サービス提供の安定性は、適正な維持管理や経費削減の努力等により、全体収支は黒字となり、安定的な運営がなされている。

■ 今後の改善項目等

- ・各施設において魅力のある企画展・イベントを実施し、入館者の増加を図ること。
- ・入館者のニーズを捉えるアンケート回答数を増やし、よりよいサービスが提供できるように努めること。
- ・老朽化する施設の維持管理について市と情報共有を行い、安全で適切な管理運営を行うこと。

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	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	入館者数を除いて、概ね良好であった。	<ul style="list-style-type: none"> ・R5年度の目標入館者を上回る。 ・施設の管理状況におけるアンケート調査において、「大変満足」・「満足」の割合を80%以上とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・目標入館者は計画を下回ることとなったが、概ね計画に沿った業務履行ができています。 ・アンケート結果において計画を達成し、良好な管理が行われている。
	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	概ね良好であった。		
				【B】
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	良好であった。	サービスの質におけるアンケート調査において、「大変満足」・「満足」の割合を80%以上とする。	アンケート結果において計画を達成し、利用者満足度も高く、良質なサービスが確保できている。
	施設運営上のサービス状況	良好であった。		
				【B】
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	概ね計画通りであった。	通常サービス分の収支を黒字に保ち、安定したサービスを提供する。	通常サービス分の収支を黒字に保つことができ、安定したサービス提供ができています。
	通常サービス業務の支出状況	概ね計画通りであった。		
	自主事業の収入状況	概ね計画通りであった。		
	自主事業の支出状況	概ね計画通りであった。		
				【B】