

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市生涯学習センター
所在地	久留米市諏訪野町1830-6
指定管理者	公益財団法人久留米市生きがい健康づくり財団
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	業務の履行状況・サービスの質の状況・サービス提供の安定性の状況について、月報の確認、4半期毎のチェックシート確認、利用者アンケートの確認、ヒアリング等を行った。
担当部課	市民文化部生涯学習推進課 TEL: 0942-30-7970

	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	A	S	A

■ モニタリングの総括コメント

- ・基本協定書及び業務基準書に基づき、良好な施設の管理運営ができています。
- ・サービスの内容については、SNSを活用した情報発信や当該施設で開催する講座をライブ配信するサテライト講座の実施、対面とオンラインのハイブリッド式講義の実施など学習機会の拡大に積極的に取り組んでいる。
- ・また、講座等の事業における参加者の満足度が概ね90%以上、利用者アンケートにおける利用者の施設満足度が概ね90%以上と、ともに高い数字を示す結果となっている。
- ・サービスの収支について、利用料収入等は昨年度と比較して増加し、全体の収入も増加した一方、支出は昨年度と同程度の金額に抑えられ、省エネの励行や委託業務の見直しなど経費削減に取り組む姿勢がみられた。

■ 今後の改善項目等

- ・さらなる利用者層の拡大に向けて、広報内容や事業企画を充実するなどサービス向上に努めること。
- ・社会の構造変化の中にあって、社会的ニーズや現代的課題に対応した生涯学習・社会教育事業の実施に努めること。
- ・市の生涯学習の基幹的施設である当該センターの良好な管理運営を図るとともに、生涯学習・社会教育事業のさらなる充実に努めること。

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	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	貸館業務、指定事業に加え、利用者のニーズに応じた自主事業が計画的に展開された。	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に応じた指定事業、自主事業を実施する。 ・適正に施設の管理運営を行うとともに、施設の稼働率を維持する。 ・環境に配慮した管理運営を心がける。 	<p>指定・自主事業については質の高い事業が展開された。</p> <p>施設の管理運営については、高い稼働率が維持され、利用者が快適に利用するための安全衛生対策や施設の保守点検などに努めた。</p> <p>【A】</p>
	管理運営における基本的事項	適切な管理運営ができており、利用者数および稼働率は一定保たれている。		
	会計処理の状況	適切な会計処理が行われた。		
	施設の維持管理状況	快適な学習環境の整備や、利用者の安全・安心面に配慮した対策に努めている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	利用者アンケートでは、高い満足度が得られている。また、SNSを積極的に活用した幅広い情報発信を行っている。	事業参加者の満足度 80%以上	事業参加者満足度は指定事業・自主事業ともに90%を超える高い満足度となった。また、SNSやサテライト講座などオンラインを積極的に活用し、高いサービスレベルの事業を実施している。【S】
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケートにより、施設の清潔さや利用のしやすさ、接客対応について高い満足度が得られている。		
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	利用料等については、昨年度より増加し、計画を上回る結果となった。	通常サービス業務の健全な収支状況を維持する。	<p>収入面では、利用料収入が増加し、光熱費等高騰対策支援補助金と合わせ、大きく収入増となった。</p> <p>一方、支出面では、物価高騰の影響が依然大きいものの、コスト削減に努め、昨年度並みの金額となり、影響を最小限に抑えた。</p> <p>【A】</p>
	通常サービス業務の支出状況	物価・燃料費高騰により、昨年度からは増加したが、コスト削減を各分野で実施し、経費削減に努めた。		
	自主事業の収入状況	昨年度より減少し、計画を下回る結果となった。		
	自主事業の支出状況	昨年度より支出が抑えられ、計画を下回る結果となった。		