

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、施行規則、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のか、月次報告、四半期ごと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おいて現地調査を行う。
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

施設の管理運営については、利用者が安心して施設利用できる体制を整えている。利用者の声を聴きながら、改善できる点は改善し、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。

今年度より施設公式 SNS を開設し、広報活動の多様化に取り組んでいる。貸室状況では若い世代の利用者が増えており、その効果が見られる。また公共施設予約システムの導入など、利用者の利便性向上に取り組んでいる。

■ 今後の改善項目等

「げんきかんだより」等の紙媒体での広報に加え、SNS 等を活用した広報活動や、公共施設予約システムの活用により、今後も利用者の利便性向上や施設利用者増への取り組みを継続していくこと。

幅広い年齢層の利用者の定着や継続を図るため、利用者のニーズに沿った講座内容となるよう見直し等を積極的に実施すること。

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	利用者ニーズに対応するように講座内容の見直しを行った。	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。	各種事業については、創意工夫を凝らして実施し、施設や設備の管理も適切に実施している。要求したサービス水準を満たしている。 【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	施設の維持管理については、適切に処理されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員研修を定期的に行っている。SNS等を活用した広報を開始した。	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。	紙媒体の広報紙やホームページに加え、SNSを活用した広報に新たに取り組む状況が見られた。アンケートを活用し、改善できる部分の見直し等も行っている。要求したサービス水準について、要求水準を上回っている。 【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、利用者要望に対しては、できる範囲で対応している。		
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	施設利用料金は計画時（コロナ前）の水準までには回復していない。企画事業収入は計画を上回った。	収入の増加に向けた取り組みと収支バランスの安定化。	施設利用者がコロナ前の水準まで回復していない状況で収入は減少しているが、経費削減に努めており、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	夜間の電気をこまめに入切りすることで光熱水費の抑制になった。		
	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。		