

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市野中生涯学習センター
所在地	久留米市野中町1075-2
指定管理者	公益財団法人久留米文化振興会
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・サービス提供の安定性の状況について、月報、モニタリングレポート及びヒアリングにより確認した。
担当部課	市民文化部生涯学習推進課 TEL: 30-7970 FAX: 30-7971

	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	A

■ モニタリングの総括コメント

- ・ 協定書及び仕様書を遵守し、良好な管理運営ができています。
- ・ 収支状況は良好で、安定的なサービス提供が行われた。
- ・ 9月末から2月にかけて行われた本館空調改修工事に伴う、施設の一部貸出停止や利用者対応、業者対応等についても市と協議しながら状況に応じて適切に実施された。
- ・ 本館空調改修工事に伴う施設の一部貸出停止が数か月続いたものの、コロナ前を超える利用者数があった。

■ 今後の改善項目等

- ・ 稼働率の低い貸室について、利用促進を図ること。
- ・ 指定事業については、参加者数が募集人数に満たないものが見られる。
企画にあたっては、利用者のニーズや施設設置理念を踏まえた上で、内容や実施回数等を再検討し、デジタル媒体等を有効に活用しながら効果的な広報を行い、生涯学習の機会提供に努めること。
- ・ 利用者アンケートをもとに、利用者のニーズに対応したサービスを提供すること。
- ・ 引き続き、施設の状況に応じた設備修繕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	指定事業に加え、施設の特徴をいかした自主事業が実施された。一方で、指定事業において、一部事業を除き、募集人数に対し受講者数が下回るものが多かった。	施設の設置理念に基づく主催事業を行う 貸室利用を促進する	今年度は本館空調改修に伴う施設一部貸出停止が数か月あったが、利用者数は60,177名とコロナ禍前の利用者数を超えた。 また、指定事業については、ニーズや施設設置理念を踏まえた上で、内容や実施回数等事業内容の再検討が引き続き必要である。 【B】
	管理運営における基本的事項	適切な職員体制がとられ、設置理念に沿った事業が展開された。	環境に配慮した運営を心がける	
	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	必要性・緊急性に応じた修繕が実施され、設備修繕が積極的に行われた。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員によって概ね適切にサービス対応が行われた。企画事業を含め、市の公式LINEなどSNSを用いた広報がとられるようになった。	利用満足度、職員対応満足度、清掃美観満足度がいずれも85%以上	利用者満足度や職員対応満足度、清掃美観満足度がいずれも90%以上と水準より上回っている。 【A】
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケートの結果はポジティブな内容が多く、適切に対応がされている。		
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	概ね計画通りの収入である。	健全な収支状況を維持し、安定してサービスを提供する	通常サービス・自主事業ともに概ね計画通りの収支状況であり、安定したサービス提供が行われた。 【A】
	通常サービス業務の支出状況	計画を下回る支出実績である。		
	自主事業の収入状況	概ね計画通りの収入である。		
	自主事業の支出状況	概ね計画通りの支出である。		