

令和6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：0942-65-3591

	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	S

■ モニタリングの総括コメント

①業務の履行状況

令和6年度の全体の利用者数は、対前年度比較で4.1ポイント増加した。これは、講座・イベント内容のサービス向上を目的とした一部教室の自社化をはじめ、運営面でも利用申請書を廃止するなど前年よりも利用しやすい環境作りを行った結果が反映されていると考えられる。また、施設の維持管理についても、昨今続く記録的猛暑の中で、場内の温度調整に取り組むなど利用者の立場に立った施設管理が進められているように感じられる。今後も継続した施設利用者の増加にむけた取り組みを進めるとともに、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87%が満足・大変満足と回答している。今後も継続して利用者満足度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、利用者を増加させて前年度より収入額を増加させ、かつ費用見直し等による支出削減する努力がされており、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

○利用者の増加を継続して図るために、以下の取組を進めていくこと。

- ・講座やイベントの周知方法を工夫し、新規利用者の増加・定着を図ること。

○利用者の増加を図るために、以下の取組を継続して進めていくこと。

- ・Instagram等のSNSを継続して活用し、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。
- ・設備などを定期的に確認し、利用者が快適に利用できるよう努めること。

○サービス面では、継続して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	利用状況項目についてはほとんど水準を満たしているが5%未満で基準に達しない項目が見られた。利用者の安全を第一としつつ、今後も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 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 ・利用満足度 60% ・施設満足度 60%	○多目的ホールの稼働率や自主事業参加率はともに要求水準を上回る結果となった。 プール利用者数とトレーニング室利用者数の合計も要求水準を満たしている。 ○事故等については即座に市職員へ連絡を行い業務に取り組むことができていた。 【B】
	管理運営における基本体制の状況	管理運営業務仕様書等に基づいた年間計画とおりに点検・清掃等が行われている。		
	施設の維持管理状況	代表団体と構成団体で担当業務を分割し、事業計画書に基づいた管理のもと経費削減・業務効率改善が行われている。		
サービスの 質の状況	職員サービスや広報等の状況	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多数の方に得られるようにする。 利用者アンケート調査 ・職員対応満足度 60% ・講座イベント内容満足度 60%	○利用者アンケート調査では、職員対応満足度、講座イベント内容満足度ともに要求水準を上回った。今後も、講座・イベントに関する市民の満足度向上を図り、継続したサービスの維持を求める。 【A】
	施設運営上のサービス状況	講座・イベント内容に関する満足度、アンケート結果ともに要求水準を超えており適切な事業が行われている。継続してサービス向上を進めていくよう指導。		
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0.5%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。引き続き、新たな自主事業やイベントを通じて利用者を増やし安定した収支の確保を継続して求める。 【S】
	通常サービス業務の支出状況	計画より3.5%支出を抑えた実績となった。		
	自主事業の収入状況	計画より3.4%下回る収入実績であった。		
	自主事業の支出状況	計画より11.5%支出を抑えた実績だった。		