

令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市市民センター多目的棟（筑邦・耳納）
所在地	筑邦市民センター多目的棟：久留米市大善寺町宮本165番地6 耳納市民センター多目的棟：久留米市善導寺町飯田202番地1
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	久留米市市民センター多目的棟の指定管理者が公共サービスの履行に関し適切かつ確実なサービスの提供や、市が示したサービス水準を満たしているかを月報・四半期ごとのモニタリングレポート・年度総括の実地調査により確認を行う。
担当部課	市民文化部 高牟礼市民センター TEL： 45-0099 FAX： 41-1107

	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	A	B

■ モニタリングの総括コメント

- ・ 条例、規則、協定書や仕様書を遵守し、良好な管理運営ができています。
- ・ 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。
- ・ 施設の状況について市に報告や相談を行い、老朽化に対応した施設維持に努めている。
- ・ 半年にわたる特定天井改修工事が行われた際は、耳納多目的ホールの貸出し停止に対し、市や地域と連携し代替施設の案内、要望への対応等丁寧なサービスの提供がなされた。また、改修工事がスムーズに実施できるよう適切に対応した。

■ 今後の改善項目等

- ・ 利用者アンケートによる満足度も概ね高く、今後も利用者満足度を高める取り組みを継続していただきたい。
- ・ 日常的な施設の安全管理に努め、利用者が安心して安全に利用できるよう、引き続き市との連携を密にし、施設の適切な管理運営に努めていただきたい。

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	新規事業の実施に加え、参加者層に合わせた開催時間の見直しも行われている。	現状の課題を分析し、施設利用件数の増加に努める。	<ul style="list-style-type: none"> ・耳納多目的ホールが半年間の貸出停止となった中で、利用者数、稼働率ともに前年を維持することができた。 ・日常的な施設の安全管理や保守点検が行われ、適切な施設の維持管理ができています。 【A】
	管理運営における基本的事項	適切な管理運営が行われており、高い稼働率を維持している。		
	会計処理の状況	適切に会計処理が行われている。支出を抑える努力が見られた。		
	施設の維持管理状況	適切に施設の安全点検が行われている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	接遇を評価する声もあり、職員サービスは適正であった。SNSの活用や地域と連携した幅広い広報を行っている。	利用者アンケートの満足度90%以上を達成する。	利用者満足度は両施設ともに90%を超え、高い要求水準を達成した。新規サービス（WEB予約）や独自のノウハウを生かした自主事業（サテライト講座）を開催するなど利用者満足度の向上につながる取り組みが評価できる。 【A】
	施設運営上のサービス状況	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB予約サービスを開始した。 ・利用者が計画・運営する交流イベントの開催を支援し、利用者間の交流を広げ、また活躍の機会を作る取り組みがなされた。 		
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	耳納多目的ホールが半年間の貸出停止の影響を踏まえると概ね達成できたと評価する。	収支状況を黒字にする。	耳納多目的ホールが半年間の貸出停止の影響、人件費等物価が高騰する中で、要求サービス水準同等と評価する。 【B】
	通常サービス業務の支出状況	人件費、光熱費の上昇による影響が大きい。共用スペースの温度設定を抑えるなど光熱費を抑える工夫がみられた。		
	自主事業の収入状況	適切に実施されているが、収入が計画よりも少ない状況である。		
	自主事業の支出状況	計画より削減できている。		