

令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市北野複合施設（コスモすまいる北野）
所在地	久留米市北野町中3253番地
指定管理者	株式会社イトマンスポーツスクール
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定書等に従い、適切かつ確実な公共サービスが実施されているか、また、市が示したサービス水準を満たしているかの確認を久留米市指定管理者モニタリングマニュアルに基づいて実施する。
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 北野総合支所 市民福祉課 TEL：0942-78-3553 FAX 0942-78-6482

	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

新型コロナウイルス感染症による利用制限の解除に伴い、新規利用者獲得や利用促進、企画事業等強化等に取り組み、利用者数は、昨年度よりも増加している。しかしながら、貸室稼働率に関しては既存の教室の終了等もあり一部低下も見られた。全体的に見ると、利用者からの意見を速やかに取り入れ、サービスの向上に努めている事もあり、利用者満足度の高評価に繋がっていると考える。

■ 今後の改善項目等

健康づくり等の場としてより多くの方に利用していただけるようニーズに沿った事業展開をし、更なる利用者増加及び定着に努めること。また、今後も安定的なサービスの提供、サービス水準の質の向上・改善を図りながら、運営業務仕様書をよく確認し、利用者から高い満足度を得るよう努めること。

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	計画に基づいた事業運営が実施されている。企画事業の一部で参加者が見込を下回ったが、自主事業では上回っており、全体的には確実な事業実施が伺える。	＜利用者数＞ ・貸室 50,000人 ・トレーニングルーム 38,000人 ・ウォーキングプール 20,000人 ・研修率稼働率 55% ・会議室稼働率 70%	＜利用者数＞ 108,084人 研修室稼働率 41.6% 会議室稼働率 67.3% 調理実習室稼働率 18.8% 多目的2稼働率 96.6% 利用者総数が前年度比で3.5%の増加となっており、サービス水準は達成されている。
	管理運営における基本的事項	一部、人員配置の点で双方で確認すべき点はあったが、適切に処理されている。	・調理室稼働率 20% ・多目的室2稼働率 98% ・企画事業の提案回数の	
	会計処理の状況	適切に処理されている。	確実な実施	
	施設の維持管理状況	放置自転車の処分や雨天時歩行危険個所での注意喚起等が実施され、概ね適切に管理されている。		【B】
サービスの 質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の接客態度の向上のため（朝礼、気づき時、帰り際）に確認を実施した。	利用者アンケート調査に基づく満足度95%以上	利用者満足度のアンケート調査結果では、満足度が年度平均96.6%と要求水準を上回っている。 【A】
	施設運営上のサービス状況	苦情や要望に適切に対処し、アンケートによる利用満足度も高い。		
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	収入目標に対しては一部未達ではあったが、概ね良好であった。	利用料金の確保、経費削減に努め、安定したサービスの提供を行うこと。	利用料金が計画比の80.9%となったが、人件費・消耗品費等を中心に経費削減が行われ、安定したサービスの提供に努められている。 【A】
	通常サービス業務の支出状況	概ね良好であった。		
	自主事業の収入状況	概ね良好であった。		
	自主事業の支出状況	概ね良好であった。		