

## 令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	城島保健福祉センター
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 <a href="tel:0942-62-2112">TEL:0942-62-2112</a> 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

本年度は、レジオネラ属菌の検出による歩行プール使用禁止や電気設備故障による全館閉館の期間があったものの、施設の管理運営については、概ね利用者が安心して利用できる体制を整えている。

利用者アンケート等によるお客様の要望についても、改善できるものは早期に対応し、サービス向上に努めている。お客様からは高い満足度を得ている。

施設や事業についての広報活動については、紙媒体によるもののほか、施設の公式SNSを活用し、幅広い年代に向けての情報発信に努めている。

また一部の迷惑行為者への対応についても、他の利用者へ影響が波及しないよう、市と協力し適切に対応していた。

### ■ 今後の改善項目等

「げんきかんだより」等の紙媒体による広報に加え、SNS等を活用した広報活動、公共施設予約システムを普及させることにより、利用者の利便性向上や施設利用者数増加への取組みを継続すること。

幅広い年齢層の利用者を獲得するために、利用者のニーズに沿った講座内容となるよう、随時見直しを図ること。

施設開館後16年を経過することから、建物・設備の故障が発生した場合には、早期に対応し、利用できない期間を短縮すること。

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、利用者の状況に応じて工夫を凝らしている。また施設や設備の管理についても適切に管理している。要求したサービス水準を満たしている。  <b>【B】</b>
	管理運営における基本的事項	二重予約が一度あったが、それ以外は良好な状況を確保している。		
	会計処理の状況	概ね良好である。		
	施設の維持管理状況	施設の維持管理については、良好な状況を確保している。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	定期的に職員研修に取り組んでおり、SNSによる広報にも取り組んでいる。	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。	紙による広報に加え、SNSを活用した広報にも取り組んでいる。またアンケートの要望についても積極的に対応している。要求したサービス水準を満たしている。  <b>【A】</b>
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケートを実施し、利用者の要望については、可能なものについては実施している。		
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、電気設備故障による長期閉館のために計画に達していない。	収入の増加に向けた取り組みと終始バランスの安定化	施設利用者数がコロナ期前に戻りつつある状況であったが、電気設備故障による長期閉館の影響で収入は減少したが、経費削減に努めており、要求した水準を満たしている。  <b>【B】</b>
	通常サービス業務の支出状況	不必要な電気をこまめに消すことや長期閉館の影響もあり光熱水費の削減となった。		
	自主事業の収入状況	概ね計画どおりである。		
	自主事業の支出状況	概ね計画どおりである。		