

## 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<br>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
- ・ 利用件数、利用者数、稼働率ともに昨年度を上回る実績だった
- ・ 指定事業に加えて自主事業も実施され、生涯学習の機会の提供が図られた
- ・ 必要な施設設備等の修繕が積極的に実施され、利用者の利便性の向上が図られた

### ■ 今後の改善項目等

- ・ 稼働率の低い貸室について、更なる利用促進を図ること
- ・ 受講者数が募集人員に満たない事業も見られるので、引き続き、利用者のニーズや施設設置理念を踏まえた上で、魅力ある事業の企画・効果的な広報に努めること
- ・ 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。<br>貸室の稼働率は概ね昨年度を上回った。          | 施設の設置理念に基づく主催事業を行う<br><br>貸室利用を促進する | ニーズや施設設置理念を踏まえた主催事業が実施され、昨年度から参加者数が増加した。貸室については、昨年度を上回る稼働率だったが、稼働率が低い貸室については引き続き利用促進の取組みが必要である。<br>利用者の安全や利便性向上のため積極的な設備修繕が行われた。<br><b>【B】</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、施設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 | 丁寧かつ適切にサービス対応が行われた。<br>主催事業では、市の公式LINEなどSNSを用いた効果的な広報に努められた。 | 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95%以上と要求水準を大きく上回っている。<br><b>【A】</b>   |
|               | 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、要求水準以上の反応が得られている。                    |                                     |  |
| 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 | 計画を上回る収入実績である。   | 健全な収支状況を維持し、安定してサービスを提供する           | 通常サービスは大きくプラス、自主事業は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。<br><br><b>【A】</b>   |
|               | 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。  |                                     |  |