

## 令和7年度 指定管理者モニタリングレポート

|                      |                                                                |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| 施設名                  | 久留米市市民活動サポートセンター                                               |
| 所在地                  | 久留米市六ツ門町3番地11 くるめりあ六ツ門6階                                       |
| 指定管理者                | 久留米ガス株式会社・くるめ協働CASEPJ共同体                                       |
| モニタリングにあたっての基本方針・方法等 | 四半期毎のチェックシート及び年度終了後の報告に基づく確認、並びに毎月の定例会時、また、抜き打ちの立ち入り検査等に基づく実施。 |
| 担当部課                 | 協働推進部協働推進課<br>TEL: 0942 (30) 9064 FAX: 0942 (30) 9706          |

|      |         |        |            |
|------|---------|--------|------------|
|      | 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       | S      | B          |

### ■ モニタリングの総括コメント

- ・ 協定書や業務仕様書に基づく事業展開がなされ、良好な管理運営がなされている。
- ・ 施設利用に関して、前年度に比べ会議室等の稼働率はほぼ横ばい、利用者数は減少し要求サービス水準には満たなかったが、短時間でも利用しやすい環境整備をおこなったことで利用件数は大幅な増加となった。また指定事業の指定回数について要求水準を達成している。
- ・ 市民活動フォーラムにおいては、青峰小学校跡地を活用し親子で楽しめる企画を通じて新規来場者の参加を促す工夫が見られる。
- ・ ハイブリッド開催サポートや SNS 活用相談など、デジタル活用ニーズへの対応が一定数定着している。
- ・ 利用者アンケートでの満足度はすべての項目で水準を大きく上回っている。今後も利用者満足度を維持しながらサービスの提供に努めていただきたい。

### ■ 今後の改善項目等

- ・ 多様な主体による協働の推進及びネットワークづくりの強化
- ・ 会議室等の稼働率向上
- ・ 新たな市民活動支援策の調査・研究及び提案
- ・ 通常サービスにおける収支状況の黒字化維持

| 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      | 概ね水準を満たしており、良好であった。                              | ・利用者数 32,000人<br>・稼働率（％）<br>会議室 :各40％<br>セミナー室:各31％<br>・指定事業の指定回数の実施 | 施設利用者数、稼働率ともに要求水準を下回ったものの、利用件数は前年度に比べて短時間での利用が増え大幅に増加している。指定事業の指定回数について要求水準を達成している。<br><br>【B】 |
|               | 管理運営における基本的事項 | 良好であった。                                          |                                                                      |                                                                                                |
|               | 会計処理の状況       | 良好であった。                                          |                                                                      |                                                                                                |
|               | 施設の維持管理状況     | 良好であった。                                          |                                                                      |                                                                                                |
| サービスの質の状況     | 職員サービスや広報等の状況 | アンケート結果は、全体的に満足度が高い状況にある。中でも特に職員の対応に対する満足度が高かった。 | 利用者アンケート調査に基づく満足度：70％                                                | 利用者アンケート結果では、すべての項目において満足度が高かった。全体としての満足度98％<br><br>【S】                                        |
|               | 施設運営上のサービス状況  | 良好であった。                                          |                                                                      |                                                                                                |
| 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 | 良好であった。                                          | 収入の確保、経費削減に努め、安定したサービスの提供を行なうこと。                                     | 利用料収入は前年度を上回っている。通常サービス分の収支状況の黒字化を確保している。<br><br>【B】                                           |
|               | 通常サービス業務の支出状況 | 良好であった。                                          |                                                                      |                                                                                                |
|               | 自主事業の収入状況     | 自主事業分の収支状況は赤字になっている。                             |                                                                      |                                                                                                |
|               | 自主事業の支出状況     |                                                  |                                                                      |                                                                                                |