

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

- ・新たなサービスの導入（Wi-Fi環境整備、キャッシュレスサービス、冷房料金半額サービス）を行い、施設利用者の利便性の向上や満足度を高める取り組みを行っている。
- ・利用者のニーズを捉える努力を行い、新規事業者の開拓のため新たな事業実施の取り組みを行っている（ソフトバレーボール大会、児童センターとの共催事業など）。
- ・筑邦多目的棟ホールの大規模改修工事に伴う半年間に亘る貸し出し停止に対し、期間中、地域や利用者等への影響を最小限に抑えるため、代替会場の確保、サービスの提供、要望等への丁寧な対応に努めている。
- ・省エネの励行など経費削減に向けた取り組みを行い、収支の改善に繋がった。

■今後の改善項目等

- ・利用者アンケートによる満足度も概して高く、今後も利用者のニーズを的確に捉え、施設の設置目的の趣旨に沿った質の高いサービスの提供に引き続き努めていただきたい。
- ・耳納多目的棟の図書室について利用が増えるよう十分検討を行うとともに、効果的なPR、周知に努めること。
- ・収支状況の黒字化の維持のため、利用料収入や自主事業収入の安定確保、支出経費の抑制に向けた取り組みを行うこと。

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	実行委員会方式による事業の企画運営や共催で事業を行うなど、新規利用者の開拓に取り組んでいる。	・施設の設置目的「市民の文化向上、余暇の活用、学習活動の支援及び交流活動の促進」に沿って管理運営を行い、事業を実施する。 ・施設の稼働率を維持する。	・施設の設置目的の趣旨に沿った管理運営、事業の実施に努めていると判断 ・施設の利用者数、稼働率ともに全体として維持することができた。 【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いる。		
	会計処理の状況	適切に会計処理が行われている。前年度に引き続き支出を抑制する努力が行われている。		
	施設の維持管理状況	適切に施設の維持管理が行われている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	・両施設ともに職員対応について、評価する声が高い。 ・子ども向けイベントにおいて、子供向け図書の案内を行うことで、図書室利用促進の努力している。	・サービス向上のための取り組みを行うこと。 ・利用者アンケートの満足度90%以上を達成する。	・施設利用者の満足につながる新たなサービスの導入(Wi-Fi環境整備、キャッシュレスサービス)の取り組みが評価できる。 ・利用者満足度は両施設ともに90%以上を超えており、要求水準を達成することができている。 【A】
	施設運営上のサービス状況	・Wi-Fi環境導入、キャッシュレスサービスを開始し利用者の利便性向上に努めている。 ・冷房料金半額サービスを実施し、利用者のニーズに対応した姿勢が見られる。		
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	適切に実施されているが、計画よりも少ない状況である。	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。	筑邦多目的棟ホールの工事に伴う半年間の貸し出し停止の影響等を踏まえ、要求サービス水準を維持したものと評価 【B】
	通常サービス業務の支出状況	空調の使用にメリハリをつける等の工夫をして、光熱費を抑える努力を行った。		
	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	計画より支出の削減ができている。		