

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	B	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、順調に回復傾向にある。しかしながら利用者総数は昨年度よりも若干減少してしまった。貸室稼働率に関しては既存の教室の終了等もあり会議室以外は若干低下が見られた。

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、利用者満足度は94.1%と全体としては高いが、ミストサウナや館内時計の故障など施設の不具合による満足度の低下も見られた。

なお、危険予知訓練は年2回、安全衛生活動報告は毎月継続されており、利用者の安全を確保するための対策は適切に行われている。

■ 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・自主事業ともに人数は計画より下回っているが、全体的には確実な事業実施が伺える。	<利用者数> ・貸室 52,500人 ・トレーニングルーム 40,000人 ・ウォーキングプール 21,000人 計 113,500人 ・研修率稼働率 55% ・会議室稼働率 70% ・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 確実な実施	<利用者数> （）内は令和6年度 107,815人(108,084人) 研修室稼働率 39.8%(41.6%) 会議室稼働率 67.3%(67.3%) 調理実習室稼働率 17.9%(18.8%) 多目的2稼働率 93.7%(96.6%) 利用者総数が前年度比で0.2%の減少となったが、サービス水準は達成されている。 【B】
	管理運営における基本的事項	利用者間のトラブルにも適切に対処しており、全体として適切に処理されている。		
	会計処理の状況	適切に処理されている。		
	施設の維持管理状況	雨漏り等の対応も適切に対処しており、機械類の保守点検及び修繕も実施されており、概ね適切に管理されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の接客態度の向上のため（朝礼、気づき時、帰りに際）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94.1%と要求水準を下回った（令和6年度：96.6%） 【B】
	施設運営上のサービス状況	苦情や要望に適切に対処している。施設の不具合を原因として、アンケートによる利用満足度は低下したが、概ね適切である。		
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	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94.2%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。		