

令和7年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市民温水プール
所在地	久留米市上津町2199-39
指定管理者	シンコースポーツ・アズビルグループ
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	公共サービスの履行に関し、条例、規則、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を確認するとともに、市が示したサービス基準を満たしているかについて、久留米市指定管理者モニタリングマニュアルに基づき行う。
担当部課	環境部施設課 TEL：0942-65-3591

	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

①業務の履行状況

令和7年度の全体の利用者数は、対前年度比較で4.5%増加した。プール及びトレーニング室での新規事業の実施に力を入れた点や、SNS投稿によるデジタル宣伝を強化したことによる結果が反映されたと考えられる。管理運営については、トラブル発生時等に迅速な連絡・調整が実施されており、市民の方への相談に早く回答ができていたように感じられる。また、施設の維持管理についても、経年劣化による設備故障が発生する中で、久留米市や構成団体と協力して、営業に支障が出ることなく管理を行っていた。

②サービスの質の状況

利用者アンケート調査では、96%が満足・大変満足と回答している。前年以上に利用者の満足度が上昇していた。今後も継続して満足度の質の向上に努めること。

③サービス提供の安定性の状況

収入に関しては、利用者を増加させて前年度より収入額を増加させており、費用を見直したことによる支出を削減する努力がされた結果、全体収支面では黒字を確保できていた。

■ 今後の改善項目等

- 利用者の増加を継続して図るために、以下の取組を進めていくこと。
 - ・講座やイベントの満足度が向上する工夫を行い、利用者の増加・定着を図ること。
- 利用者の増加を図るために、以下の取組を継続して進めていくこと。
 - ・地元地域との連携により地域活性化に寄与するように努めること。
 - ・設備などを定期的に確認し、利用者が快適に利用できるよう努めること。
- サービス面では、継続して全体的なサービスの質の向上に努めること。
- 収支面では、引続き、黒字の確保に努めること。

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	サービスレベルの要求水準	サービスレベルの達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	条例に基づく開館時間・休館日とおりに開館し、利用者数、稼働率も前年より増加している。また、夏季にはプールの一部をレジャー化するなどイベントの実施にも力を入れている。	プール利用者数 【300名/ 日平均】 トレーニング室利用者数 【50名/ 日平均】	プール利用者数、トレーニング室利用者数、多目的ホール稼働率において前年より向上している。
	管理運営における基本体制の状況	市民の方からの相談等の情報を市担当者へ報告するなど連絡調整ができていた。また、書類については収納ボックスを用いて適正に保管されていた。	多目的ホール稼働率 【60%/ 日平均】 自主事業参加率 【60%/ 事業平均】	市民からの様々な相談にいち早く対応し、利用の満足度も前年より向上している。
	施設の維持管理状況	経年劣化による設備故障が発生する中で、構成団体や久留米市と協力して営業が滞ることなく管理することができていた。	利用者アンケート調査 【利用満足度 60%】 【施設満足度 60%】	施設の維持管理については適切に行われていた。引き続き適正な維持管理を求める。 【B】
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	アンケート結果に基づく接客態度については昨年より満足度を上げている。また、Instagram等のSNSやHP等の広告媒体を効果的に活用していた。LINEプッシュ通知等を利用し、開講する教室を幅広く周知するなどの工夫が見られた。	各種イベントや教室等の満足度を利用者の多数の方に得られるようにする。 利用者アンケート調査	利用者及び施設や設備の管理に関するアンケート調査では、水準を20%以上上回る高い満足度を得ることができた。広報活動にも新たな手法を取り入れる等、民間企業独自の工夫が見られた。
	施設運営上のサービス状況	使用許可等の実施も適正に実施され、利用者満足度は前年よりも増加している。一方で、講座（教室等）についての満足度が前年より低下している。新たな教室や利用者ニーズに沿った教室の開講に努めるよう指導を実施した。	・職員対応満足度 60% ・講座イベント内容満足度 60%	【A】
サービス提供の安定性の状況	通常サービス業務収入状況	計画より0.1%高い実績値となっていた。	通常サービス及び、自主事業全体で黒字を確保する。	全体の収支において黒字を確保しており、要求水準を上回っている。 夏休みの水泳教室等、利用者のニーズに応えた事業を今後も継続して行っていくよう求める。
	通常サービス業務支出状況	計画より4.1%支出を抑えた実績となっていた。		
	自主事業の収入状況	計画より3.9%高い実績となっていた。		
	自主事業の支出状況	計画値より8.4%支出を抑えた実績となっていた。		