

令和2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同時に、市が示したサービス基準を満たしているかを、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 : 0942-27-5371

	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	B

■ モニタリングの総括コメント

第4期指定管理者4年目の運用であった令和2年度は、新型コロナウイルス感染症により、施設の利用制限など非常に難しい施設運営を求められる年となった。

施設ごとの利用者数については、プールの1日平均利用者は昨年度の44%減少、トレーニング室は昨年度比56%、多目的ホールは昨年度比74%と減少している。これは感染症拡大防止措置として、久留米市からの要請で、施設ごとに利用人数を制限していることや、国民に対し不要不急の外出自粛が求められていることが主な要因として考えられる。

収支に関しては、人件費や自主事業費などの支出を減らし、収入の不足を補う努力をされているが、新型コロナウイルス感染による利用者減少などにより、全体収支では赤字となっている。

■ 今後の改善項目等

施設運営に関して、昨年度のコロナ禍での運営実績を踏まえ、利用者数増加及び満足度向上のため、課題等を整理し、各種講座・イベントの内容を多様化・充実させるなど対策を講じること。

収支面では、引続き人件費や消耗品費等の抑制による支出削減と、各種講座・イベントの見直しによる収入の増加に努めること。

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	利用者の安全を第一としつつ、利用者数増加に繋げるように指導。	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	自主事業参加率が33%と要求水準を下回った。 ※新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴う臨時休館、利用制限で利用者数が減少しており、今回は要求水準を満たさない場合でも可とする。 【B】
	管理運営における基本体制の状況	概ね良好であった。	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	
	施設の維持管理状況	衛生面において施設は清潔に保たれていた。	利用者アンケート調査 ・ 利用満足度 60% ・ 施設満足度 60%	
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	広報依頼が遅れる場合が見受けられ、余裕を持って依頼するよう指導。	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 ・ 職員対応満足度 60% ・ 講座イベント内容満足度 60%	講座・イベント内容の満足度が要求水準を20%上回っている項目がある。 【A】
	施設運営上のサービス状況	自主事業の多様化（WebやDVDの利用）を図り、参加者の増加に繋げるよう指導。		
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	計画より6.6%上回る収入実績であった。	通常サービスと自主事業全体で黒字を確保する。	通常サービスと全体の収支状況において赤字であった。 ※新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴う臨時休館、利用制限で利用者数が減少し利用料収入が減少。また、消毒用のアルコールや検温器の導入により支出が増加しており、今回は要求水準を満たさない場合でも可とする。 【B】
	通常サービス業務の支出状況	計画より8.0%上回る支出実績となった。		
	自主事業の収入状況	計画より7.3%上回る収入実績であった。		
	自主事業の支出状況	計画より3.7%上回る支出実績だった。		