

令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	城島保健福祉センター（城島げんきかん）
所在地	久留米市城島町檜津739番地1
指定管理者	九州ビルサービス・シンコースポーツグループ
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	設置条例、施行規則、協定書及び業務仕様書等に基づき適切に実施されているのか、月次報告、四半期毎のモニタリングにおけるチェックシートや利用者アンケート等についてヒアリングにて確認、必要に応じて現地調査を行う。
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 城島総合支所 市民福祉課 TEL:0942-62-2112 FAX:0942-62-3732

	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

新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により事業の中止や変更はあったが、経費節減に努め、施設の維持管理については、仕様書に基づき適切に履行されている。

サービスの質の状況については、利用者アンケートでも高い満足度を得ている。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館・利用人数の制限により利用者数は減少したが、感染症予防対策を十分に講じ、施設の運営、事業の実施に努めた。

■ 今後の改善項目等

今後も感染症対策を取りながらの管理運営となることから、施設利用者の増はあまり望めないが、積極的なPR等による新たな施設利用者の獲得を図る手立てを行うこと。

お客様の声を聴き、日頃から利用されている方々の満足度を維持できるよう、ニーズに沿った事業展開に努めること。

感染症対策を行いながら、適切な管理運営、事業の実施に努めること。

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	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	概ね計画的に実施されている。	市が指定した企画事業及び自主事業を実施し、適切な施設の管理運営及び維持管理を行う。利用者に対し安全で快適な空間を提供する。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館、利用人数の制限を設けたなか、企画事業等の実施及び施設の管理運営・維持管理については、適切に実施されており、要求したサービスを満たしている。 【B】
	管理運営における基本的事項	概ね良好であった。		
	会計処理の状況	概ね良好であった。		
	施設の維持管理状況	施設の維持管理については、適切に実施されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の対応は、適切にされている。広報誌「げんきかんだより」、ホームページにて適切に広報を行っている。	利用者満足度を把握し、サービス向上に努め、新規利用者登録者数、施設利用者数の増加を図る。	計画的な職員研修を行い、サービス向上に努めている。広報誌、ホームページにより、施設、事業の周知を図っている。利用者アンケートでは、高い満足度を得るなど、要求水準を上回っている。 【A】
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケート（満足度調査）を実施し、サービス向上に繋げている。		
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	概ね計画どおりであった。	収入の増加に向けた取り組みと収支バランスの安定化。	新型コロナウイルス感染症の影響により、年度途中に計画変更を行い、概ね計画どおりの収支状況であった。また、経費削減に努められており、要求水準を満たしている。 【B】
	通常サービス業務の支出状況	概ね計画どおりであった。		
	自主事業の収入状況	概ね計画どおりであった。		
	自主事業の支出状況	概ね計画どおりであった。		