

## 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市一番街多目的ギャラリー
所在地	久留米市東町26番地8 1階
指定管理者	株式会社ハイマート久留米
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	四半期ごとのチェックシート及び年度終了後の報告に基づき確認。ホームページのチェック及び抜き打ちの立入検査を実施。
担当部課	商工観光労働部商工政策課 TEL：0942-30-9134

	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

令和2年度は新型コロナウイルスの影響により、施設の臨時休館や主催者側による催事中止・延期が発生する状況であった。館内の3密対策のために、人数制限を行う必要があるため、来館者数を増やすことは困難であり、目標を達成することはできなかったが、十分な感染拡大防止対策を講じた上で催事開催を行っており、適切な管理運営がなされている。また、感染症の影響により主催者が催事を中止した場合でも、可能な範囲で代替の自主事業等を企画し、催事実施日数を下げないよう努めている。

利用者のサービスに対する満足度については、高い水準を維持しており、丁寧な接客や良好なサービスの提供がなされている。

サービス提供の安定性については、新型コロナウイルスの影響はあるものの、安定的な運営に努めている。

### ■ 今後の改善項目等

- ・感染症の状況に応じた適切な管理運営を行うこと。
- ・市民利用の場として、さらに多くの方に親しみを持たれる施設となるよう企画運営に努めること。
- ・入館者数の増加に向けた取り組みとして、文化サークル等への訪問活動による新規催事の発掘やメディアを活用した催事の情報発信等の広報活動への工夫・注力に努めること。

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	新型コロナウイルスの影響を除いては計画通りの事業実施がなされた。	十分な感染症対策を講じた上での催事開催を行う。	新型コロナウイルスの影響による臨時休館や、3密対策等感染防止対策を講じたことにより、稼働率及び来館者数は減少したものの、適切な事業の実施、維持管理がなされている。 ○年間来館者数 6,869人（達成率42.1%） ○催事数 38催事（達成率81.2%） <b>【B】</b>
	管理運営における基本的事項	感染症対策や市への連絡等は適切に実行され、概ね良好であった。	<b>【参考：例年の要求水準】</b> ○年間来館者数 16,300人 ○稼働率平均 90%	
	会計処理の状況	適切に書類が保管され、会計のチェック体制が機能している。		
	施設の維持管理状況	計画のもと、日々の管理が行われ、概ね良好であった。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の対応について大変満足との回答が78.8%であった。臨時休館や催事の中止等について、迅速にホームページの更新が行われ、適切な広報がなされた。	利用者アンケート調査に基づく全体満足度（大変満足・満足の割合の合計） 60%	全体としての満足度は、「大変満足した」が60.6%、「満足した」が39.4%で合計100%という高い水準である。 <b>【A】</b>
	施設運営上のサービス状況	施設の運営が適切に行われ、利用者の満足度も高く、良好であった。		
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	臨時休館等に伴い、催事が中止・延期されたことにより、若干の赤字が発生した。	通常サービス分の収支状況の黒字化を確保（新型コロナウイルスの影響を除く。）	緊急事態宣言下での臨時休館や、主催者による催事の中止・延期があったことにより、使用料収入が減少し、若干の赤字が発生したが、大幅な収支悪化とはならず、安定的な運営がなされた。 <b>【B】</b>
	通常サービス業務の支出状況	消費税増税に伴い、前年度比で増額であったが、計画比では削減がなされている。		
	自主事業の収入状況	自主事業は行ったが、収入は伴わなかった。		
	自主事業の支出状況	自主事業は行ったが、支出は伴わなかった。		