

令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市民交流センター
所在地	久留米市城南町15番地3
指定管理者	公益財団法人久留米文化振興会
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	事業計画に沿った施設の管理運営がなされているかについて、月次報告書や四半期ごとのチェックシート、事業完了後の事績報告書により確認を行う。
担当部課	総務部財産管理課 TEL : 0942-30-9059

	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	B

■ モニタリングの総括コメント

- ・期間中の大部分を市の新型コロナウイルス関連業務において使用することとなった。このような中で収入の減少に応じた適切な運営を行い、収支の黒字を維持した。
- ・施設管理やサービスの面では、施設や備品の管理を適切に実施し、また一般利用への説明や予約調整など円滑に実施している。
- ・今後も、市との連絡調整を十分に行いながら、本施設の役割を踏まえ効率的、効果的な管理運営に努めること。

■ 今後の改善項目等

- ・引き続き一般利用や市との利用調整、安定したサービス提供のため収支状況の黒字維持に努めること。
- ・一般利用を再開した場合、全ての利用者満足調査を実施すること。従事職員研修を積極的に行いサービスの質の向上に引き続き努めること。

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	稼働率は水準を達成したが、新型コロナに伴う利用制限や支援窓口等により一般利用者が減少。	利用者数：年間36,000人（ホール除く） 平均稼働率：74%	利用者数：年間19,222人（ホール除く） 平均稼働率：74.9% 【B】
	管理運営における基本的事項	適切な市への報告等により、管理運営が円滑になされた。職員研修についても計画通り実施された。		
	会計処理の状況	概ね良好であった。		
	施設の維持管理状況	施設並びに備品ともに適切に管理された。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	利用制限による利用者案内や利用料返金等、滞りなく対応できた。 新型コロナの影響により利用者アンケートが未実施。	利用者アンケートに基づく満足度 50 %	利用者アンケートに基づく満足度 - % 利用制限等による利用者への対応（返金手続きや案内等）について滞りなく対処できていた。 【B】
	施設運営上のサービス状況	新型コロナの影響により計画の一部の自主事業が実施されなかった。		
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	概ね良好であった。	収支の黒字化を維持する。	収入面で利益が出ない中で黒字が確保されていた部分については評価できる。 新型コロナの影響により集客事業について計画に沿った事業実施とならなかった。 【B】
	通常サービス業務の支出状況	効率的な経費の支出がなされた。		
	自主事業の収入状況	新型コロナの影響によりランチタイムコンサート等の集客事業が実施できていない。		
	自主事業の支出状況	新型コロナの影響により計画に沿った自主事業予算の執行とならなかった。		