

## 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市野中生涯学習センター
所在地	久留米市野中町1075-2
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	業務の履行状況・サービスの質・サービス提供の安定性の状況について、月報、モニタリングレポート及びヒアリングにより確認した。
担当部課	市民文化部生涯学習推進課 TEL: 30-7970

	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	A	B	A

### ■ モニタリングの総括コメント

- ・協定書及び仕様書を遵守し、良好な管理運営ができています。
- ・新型コロナウイルスの影響を大きく受けたが、全体収支状況は良好で、安定したサービス提供が行われた。
- ・感染症感染防止のための臨時休館等の際には、利用者対応など迅速かつ適切な対応が行われた。
- ・広報や情報発信、利用者ニーズの把握等には課題が残る。

### ■ 今後の改善項目等

- ・稼働率の低い貸室について、利用促進を図ること
- ・with コロナ時代に対応する魅力ある事業を企画・広報し、デジタル媒体も活用しながら生涯学習の機会提供に努めること
- ・さらなるサービス向上のため、利用者ニーズの把握に努め、設備修繕等を積極的に実施すること

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	多くの事業が中止になったが、施設の特徴をいかした事業が計画されていた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置理念に基づく主催事業を行う</li> <li>・貸室利用を促進する</li> <li>・環境に配慮した運営を心がける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響で多くの事業が中止になったが、設置理念に基づく事業が計画されていた。</li> <li>・環境に配慮した運営に努め、電気・ガス使用量は計画を下回る実績だった。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>【A】</b></p>
	管理運営における基本的事項	適切な職員体制がとられ、臨時休館等での利用者対応も迅速に行われた。		
	会計処理の状況	適切な会計処理が行われた		
	施設の維持管理状況	必要性・緊急性に応じた設備修繕やコロナ禍に対応した設備投資が積極的に行われた。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	施設のSNS（FB）がほとんど活用されていない。積極的な広報・情報発信が求められる。	利用満足度、職員対応満足度、清掃美観満足度がいずれも85%以上	利用者アンケートが不十分であり、利用者の満足度やニーズの把握に欠ける部分がある。また、全体的に広報・情報発信に課題がある
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケートが不十分で、利用者の声やニーズの把握に欠ける部分がある。アンケートの実施手法に改善が必要。		
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	臨時休館等の影響で計画を下回る収入実績であるが、減少幅は最小限に抑えられた。	健全な収支状況を維持し、安定してサービスを提供する	収支ともに新型コロナウイルスの影響を大きく受けたが、最終的には黒字決算となり、安定したサービス提供が行われた。
	通常サービス業務の支出状況	臨時休館等の影響及び経費削減努力により、計画を下回る支出実績である。		
	自主事業の収入状況	事業の多くが中止になり、計画を下回る収入実績である。		
	自主事業の支出状況	事業の多くが中止になり、計画を下回る支出実績である。		
				<b>【A】</b>