

令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市市民センター多目的棟（筑邦・耳納）
所在地	筑邦市民センター多目的棟：久留米市大善寺町宮本165番地6 耳納市民センター多目的棟：久留米市善導寺町飯田202番地1
指定管理者	公益財団法人 久留米市生きがい健康づくり財団
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	市民センター多目的棟の指定管理者が、公共サービスの履行に関し、適切かつ確実なサービスの提供の実施や、市が示したサービスの水準を満たしているかを月報・四半期ごとのモニタリングレポート・年度総括の実地調査により確認する。
担当部課	市民文化部高牟礼市民センター TEL：45-0099 FAX：41-1107

	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

新型コロナウイルス感染拡大防止による第1回目の緊急事態宣言の発令に伴う、4月から5月にかけての休館により、自主事業の中止によって事業参加者数の減少や個人・団体等施設利用者数の減少はあったものの、施設の稼働率は計画に沿ったところで実績は出ている。

市との連絡調整は十分に言いながら、適正な維持管理やサービスの向上に努めた。また、安定したサービスを提供し、収支状況の黒字を維持した。

自主事業については、高齢者から子どもまで様々な年齢層を対象に、イベントや、歴史や文学から健康に関することまで、幅広い分野において講座等を計画されたが、実際の開催は新型コロナの影響で実現できなかった。

施設の利用者アンケートについては、施設の利用しやすさや職員の対応に満足した評価が得られた。

■ 今後の改善項目等

新型コロナウイルスの感染拡大防止策を講じつつ、新たに施設を利用される方を増やす工夫が必要と考える。

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	新型コロナの影響での事業中止や臨時休館以外は計画的になされている。	新型コロナの影響による対応を行いながら施設利用件数の増加に努める。	事業の中止による事業参加者数やコロナ控えによる施設利用者数はかなり減少したが、感染防止対策を行いながら利用者増加に努めた。施設の稼働率は計画に近づくよう、積極的な取り組みが評価できる。 【B】
	管理運営における基本的事項	良好であった。		
	会計処理の状況	良好であった。		
	施設の維持管理状況	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	接客についてはクレームもなく、職員サービスは適正であった。	利用者アンケートの満足度90%以上を達成する。	利用者満足度は90%を超え、高い要求水準を十分に達成した。 【B】
	施設運営上のサービス状況	新型コロナの影響で、自主事業の回数の減少や定員割れもあったが、利用者アンケートの満足度は高い。		
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	新型コロナの影響で臨時休館により利用料収入が減少した。	収支状況を黒字にする。	収支状況は黒字を達成した。 自主事業においては、利用者の収入の減少はあったが支出の削減に努めた。 【B】
	通常サービス業務の支出状況	利用料収入は減少したが、人件費や物件費の支出削減に努められた。		
	自主事業の収入状況	新型コロナの影響で臨時休館により、自主事業を中止したため、収入が減少した。		
	自主事業の支出状況	利用料収入は減少したが、準備等の物件費も減少した。		