

## 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市生涯学習センター
所在地	久留米市諏訪野町1830-6
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	業務の履行状況・サービスの質の状況・サービスの質の安定性の状況について、月報の確認、利用者アンケートの確認、4半期ごとのモニタリングレポートの確認、ヒアリング等を行い、確認した。
担当部課	市民文化部生涯学習推進課 TEL: 0942-30-7970

	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	S	A

### ■ モニタリングの総括コメント

- ・基本協定書及び業務基準書に基づき、良好な施設の管理運営ができています。
- ・講座等の事業について、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くのものが実施できなかったが、その中でも実施できたものについては、しっかりと感染症対策を徹底し充実した内容のものとなっている。
- ・令和2年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や開館時間の短縮、利用人数制限等の措置が年間を通じて行われたが、その都度利用者対応など迅速かつ適切な対応が行われた。
- ・収支状況については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための措置のため、利用料収入等は減少となったが、光熱水費や委託料等のコスト削減にも努めた。

### ■ 今後の改善項目等

新型コロナウイルス感染症により、今後も感染拡大防止対策を実施しながらの施設運営が求められることになるが、利用者が安心・安全に利用できるように対策を行った上で、の貸館業務、及び動画配信等を活用した講座の実施などに努めること。

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で多くの事業が中止となったが、実施できた事業については指定管理者の実績が反映された事業が展開された。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に応じた指定事業、自主事業を実施する。</li> <li>・適正に施設の管理運営を行うとともに、施設の稼働率を維持する。</li> <li>・環境に配慮した管理運営を心がける。</li> </ul>	<p>新型コロナウイルスの影響により多くの指定・自主事業が中止となったが、その中でも実施可能な時期については質の高い事業が展開された。</p> <p>施設の管理運営について、コロナ禍におけるコスト削減意識の高い各種対策に努めた。</p> <p>【A】</p>
	管理運営における基本的事項	適切な管理運営ができており、臨時休館や利用制限に際しての利用者対応も迅速適切に行われた。		
	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	快適な学習環境の整備や、利用者の安全・安心面に配慮した対策に努めている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	臨時閉館や利用制限時にも、電話対応だけでなくHPやSNSを活用した迅速な周知に取り組んでいる。	事業参加者の満足度 80%以上	<p>利用者満足度は概ね好意的なものが多い。</p> <p>また、閉館等対応をはじめとする利用者への各種周知について、丁寧で迅速な情報提供を実施した。【S】</p>
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケートでも、施設の管理運営や清掃、接客について高い満足度が得られている		
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	臨時休館等の影響で利用料等については計画を下回る結果となった。	通常サービス業務の健全な収支状況を維持する。	<p>収入面では新型コロナウイルスの影響が大きく、利用料収入の減少が顕著であった</p> <p>その一方、支出面についてのコスト削減について努力し、各種公的支援金等も活用し収入減の影響を最小限に抑えた。【A】</p>
	通常サービス業務の支出状況	コロナ禍でのコスト削減を各分野で実施し、計画よりも支出を抑える結果となった。		
	自主事業の収入状況	中止となったものが多く、計画を下回る結果となった。		
	自主事業の支出状況	中止となったものが多く、計画よりも支出を抑える結果となった。		