

令和２年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市北野複合施設（コスモすまいる北野）
所在地	久留米市北野町中3253番地
指定管理者	ブリヂストンスポーツアリーナ株式会社
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定書等に従い、適切かつ確実な公共サービスが実施されているか、また、市が示したサービス水準を満たしているかの確認を久留米市指定管理者モニタリングマニュアルに基づいて実施する。
担当部課	健康福祉部保健所地域保健課 TEL：0942-30-9033 FAX 0942-30-9833 北野総合支所 市民福祉課 TEL：0942-78-3553 FAX 0942-78-6482

	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	A	A

■ モニタリングの総括コメント

指定管理期間の初年度であったが、新型コロナウイルス感染症（以下「感染症」）拡大防止対策による休館や利用者の人数制限などにより計画どおりに事業展開ができなかった。

業務の履行状況においては、適切に行われておりサービスの質の状況、サービス提供の安定性の状況の項目においては、感染症対策の徹底に努め利用者から満足度も高い評価を得ている。

また、自転車安全運転教室など指定管理者の能力を活かした新たな事業を行うなど積極的な事業展開を図っている。

■ 今後の改善項目等

今後も感染症対策に努め、利用者増及び定着に繋がる、安定的なサービスの提供、サービス水準の質の向上・改善を図りながら安全・安心な管理運営に努めること。

管理運営計画に上げている、特定の個人や団体に偏ったサービスとならないよう、ダイバーシティに配慮して、公平な情報提供やサービス提供に取り組むこと。

また、ホームページの改善など広報活動の充実を図ること。

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	計画に基づいた事業運営が感染症の感染拡大防止対策の影響により実施できていなかった。	利用者数 119,914人 研修室稼働率 59.2%	利用者数 54,725人（45.6%） 研修室稼働率 45.4%
	管理運営における基本的事項	おおむね良好であった。	会議室稼働率 65.1% 調理実習室稼働率	会議室稼働率 48.0% 調理実習室稼働率
	会計処理の状況	おおむね適切に処理されているが、四半期報告の修正が何度か見られた。	20.9% 多目的2稼働率 95.7%	2.4% 多目的2稼働率 82.7%
	施設の維持管理状況	外構管理においては、適切に処理されていた		感染症の拡大防止対策による休館及び人数制限による減 【A】
サービスの 質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の接客態度の向上のため（朝礼、気づき時、帰り際）に確認を実施した。	利用者アンケート調査に基づく満足度 90%以上	利用者満足度のアンケート調査結果では、満足度が94.7%と要求水準を上回っている。 【A】
	施設運営上のサービス状況	各所の感染症対策用啓発チラシの掲示及び消毒等のチェック表を付けるとともにマスク着用啓発及び館内放送による放送を行っていた。		
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	休館及び人数制限による利用者減少等により、計画を下回った。	利用料金の確保、経費削減に努め、安定したサービスの提供を行うこと。	感染症の拡大防止対策による休館の影響により、利用料金が前年の52%の減額となっている。 また、経費削減として光熱費を中心に抑制がおこなわれている。 【A】
	通常サービス業務の支出状況	感染症対策用品を購入し利用者への安心と安全の提供の向上に繋げた。		
	自主事業の収入状況	計画どおりの収入実績であった。		
	自主事業の支出状況	計画どおりの支出実績であった。		