

久留米市北野複合施設指定管理者募集に係る質問及び回答

番号	質問の該当資料名及び項目		質問内容	回答	回答日
1	その他	定期利用	団体定期利用利用団体一覧及び、利用曜日、利用会場、利用時間を教えて欲しい。	「資料①」を参照ください。	令和6年8月9日
2	その他	利用者数	令和2年度以降の、各部屋(トレーニング室を含む)の時間帯別利用者数を月別で教えて欲しい。	「資料②」をご参照ください。	令和6年8月9日
3	その他	個人登録	プール・トレーニング利用の個人登録の市町村別登録者数、男女別、利用区分別内訳を教えて欲しい。	「資料③」を参照ください。	令和6年8月9日
4	仕様書 P5	修繕	来年度、指定管理者負担が想定される修繕箇所及び内容を教えて欲しい。	経年劣化に伴う修繕(設備や機器の保守点検結果修繕が必要となる項目、故障・不具合による部品交換等)が想定されます。	令和6年8月9日
5	仕様書 P5	市が実施する修繕	令和2年度から6年度までの、市が負担した(令和6年度は予定を含む)修繕箇所・修繕費用を教えて欲しい。	「資料④」を参照ください。	令和6年8月9日
6	その他	モニタリング	指定管理者が実施した、モニタリング結果を年度別で教えて欲しい。	「資料⑤」を参照ください。	令和6年8月9日
7	その他	指定管理者への委託	市の事業として指定管理者に委託等を行っている事業があれば委託名及び委託費を教えて欲しい。	市の事業として指定管理者に委託を行っている事業はありません。	令和6年8月9日

久留米市北野複合施設 定期利用一覧

	室場	目的	利用頻度
1	多目的ルーム	トレーニング	水曜(14:30～15:30)
2	多目的ルーム	太極拳	水曜(19:00～21:00)
3	多目的ルーム	ステップ運動	木曜(12:30～13:30)
4	多目的ルーム	POPダンス	木曜(18:00～19:00)
5	多目的ルーム	体操	木曜(19:00～21:00) 金曜(9:00～11:00) 土曜(9:00～10:00)
6	多目的ルーム(半面)	フラダンス	月2回 土曜(15:00～16:00)
7	多目的ルーム(半面)	トレーニング	日曜(13:00～15:00)
8	研修室	琴	隔週木曜(18:00～20:00)
9	研修室	そろばん	水曜(16:00～18:00) 土曜(9:00～11:00)
10	調理実習室	フラワーアレンジメント	金曜(14:00～15:00)

※団体名は省略しています。

久留米市北野複合施設 室場別利用者数

令和2年度

(単位:人)

区分	R2年4月			R2年5月			R2年6月			R2年7月			R2年8月			R2年9月			R2年10月			R2年11月			R2年12月			R3年1月			R3年2月			R3年3月			合計
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	
研修室	0	0	0	15	28	16	55	99	111	129	145	135	205	139	118	189	257	114	232	220	92	513	534	315	131	110	87	222	255	126	150	163	146	164	157	129	5,501
調理実習室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	18	0	2	2	0	1	1	0	14	14	0	1	0	0	0	0	0	27	10	5	107
多目的ルーム	0	0	0	0	0	0	53	67	84	602	399	397	595	536	471	795	526	432	881	601	598	979	794	719	637	444	512	635	450	304	536	319	285	741	494	553	15,439
多目的ルーム(全面)	0	0	0	0	0	0	53	47	64	592	368	261	565	413	346	739	448	213	835	548	398	946	751	532	593	409	343	604	415	176	507	301	210	700	455	410	13,242
多目的ルーム(北側)	0	0	0	0	0	0	0	20	20	10	31	88	30	123	91	46	68	139	46	53	123	33	43	113	44	35	92	31	35	77	29	18	36	36	34	83	1,627
多目的ルーム(南側)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	0	0	34	10	10	80	0	0	77	0	0	74	0	0	77	0	0	51	0	0	39	5	5	60	570
会議室	0	0	0	0	0	0	114	27	16	222	74	101	205	50	83	298	152	24	339	149	208	279	40	183	285	151	190	243	85	111	230	65	120	288	86	169	4,587
合計	0	0	0	15	28	16	222	193	211	953	618	633	1,005	725	672	1,294	953	570	1,454	972	898	1,772	1,369	1,217	1,067	719	789	1,101	790	541	916	547	551	1,220	747	856	25,634

(単位:人)

区分	R2年4月	R2年5月	R2年6月	R2年7月	R2年8月	R2年9月	R2年10月	R2年11月	R2年12月	R3年1月	R3年2月	R3年3月	合計
ウォーキングプール	0	0	1,254	1,250	1,407	1,477	1,395	1,224	1,179	866	1,153	1,244	12,449
トレーニングルーム	0	0	1,217	1,628	1,686	1,798	2,004	1,712	1,611	1,514	1,563	1,909	16,642

令和3年度

(単位:人)

区分	R3年4月			R3年5月			R3年6月			R3年7月			R3年8月			R3年9月			R3年10月			R3年11月			R3年12月			R4年1月			R4年2月			R4年3月			合計
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間													
研修室	163	161	116	30	10	0	265	268	18	142	138	122	213	231	100	151	151	0	217	155	109	565	592	137	128	113	111	159	163	108	136	115	53	106	118	75	5,439
調理実習室	22	9	0	0	0	0	0	0	0	15	6	6	0	0	0	0	0	0	107	58	0	59	48	42	53	16	0	34	35	22	43	43	43	15	15	10	701
多目的ルーム	658	413	533	154	136	107	482	443	116	505	434	536	398	401	145	151	151	0	3,068	419	484	1,087	739	417	705	445	443	2,338	319	370	492	314	341	868	366	468	19,446
多目的ルーム(全面)	623	369	416	132	122	86	476	420	81	460	323	391	388	396	135	151	151	0	3,045	380	391	1,031	696	338	655	395	358	2,319	269	308	462	277	281	828	307	393	17,853
多目的ルーム(北側)	35	44	65	22	14	11	6	15	18	45	111	93	10	5	0	0	0	0	23	39	55	56	43	47	50	50	46	19	50	35	30	37	28	40	59	33	1,234
多目的ルーム(南側)	0	0	52	0	0	10	0	8	17	0	0	52	0	0	10	0	0	0	0	0	38	0	0	32	0	0	39	0	0	27	0	0	32	0	0	42	359
会議室	314	167	181	84	36	49	87	32	35	376	228	163	84	98	125	0	0	0	501	401	312	214	170	130	295	217	261	298	210	202	262	96	69	310	249	219	6,475
合計	1,157	750	830	268	182	156	834	743	169	1,038	806	827	695	730	370	302	302	0	3,893	1,033	905	1,925	1,549	726	1,181	791	815	2,829	727	702	933	568	506	1,299	748	772	32,061

(単位:人)

区分	R3年4月	R3年5月	R3年6月	R3年7月	R3年8月	R3年9月	R3年10月	R3年11月	R3年12月	R4年1月	R4年2月	R4年3月	合計
ウォーキングプール	1,562	460	367	1,691	411	0	1,411	1,411	1,414	1,300	1,165	1,268	12,460
トレーニングルーム	1,915	596	450	1,834	494	0	1,822	1,829	1,670	1,620	1,685	1,806	15,721

令和4年度

(単位:人)

区分	R4年4月			R4年5月			R4年6月			R4年7月			R4年8月			R4年9月			R4年10月			R4年11月			R4年12月			R5年1月			R5年2月			R5年3月			合計
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	
研修室	142	154	72	102	155	90	452	477	73	317	365	84	289	334	145	154	196	44	268	295	135	710	733	222	177	186	80	237	249	160	247	187	81	87	137	62	7,898
調理実習室	17	17	0	63	67	58	58	70	41	39	27	9	18	31	9	1	8	0	12	12	0	158	130	97	2	0	0	19	23	9	0	18	5	13	24	4	1,059
多目的ルーム	836	433	504	702	348	470	1,262	748	547	1,214	849	643	954	684	520	955	457	505	971	556	612	1,361	895	583	1,023	521	626	918	426	464	846	449	482	912	471	550	25,297
多目的ルーム(全面)	791	382	411	673	314	436	1,211	688	500	1,154	805	599	920	639	487	906	403	452	927	509	564	1,326	825	548	985	461	576	875	368	429	823	374	437	864	405	491	23,558
多目的ルーム(北側)	45	51	33	29	34	34	51	60	47	60	44	44	34	45	33	39	44	43	44	47	48	35	70	35	38	60	50	43	58	35	15	58	36	40	58	51	1,591
多目的ルーム(南側)	0	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	17	9	8	8	8	148
会議室	280	202	153	293	206	111	320	272	199	387	513	191	377	332	263	393	286	215	336	184	129	476	515	261	398	347	322	245	228	163	262	213	126	359	258	223	10,038
合計	1,275	806	729	1,160	776	729	2,092	1,567	860	1,957	1,754	927	1,638	1,381	937	1,503	947	764	1,587	1,047	876	2,705	2,273	1,163	1,600	1,054	1,028	1,419	926	796	1,355	867	694	1,371	890	839	44,292

(単位:人)

区分	R4年4月	R4年5月	R4年6月	R4年7月	R4年8月	R4年9月	R4年10月	R4年11月	R4年12月	R5年1月	R5年2月	R5年3月	合計
ウォーキングプール	1,452	1,497	1,690	1,743	1,725	1,638	1,503	1,205	1,069	1,163	1,314	1,484	17,483
トレーニングルーム	2,079	2,118	2,554	2,487	2,301	2,299	2,559	2,350	2,088	2,316	2,624	2,751	28,526

令和5年度

(単位:人)

区分	R5年4月			R5年5月			R5年6月			R5年7月			R5年8月			R5年9月			R5年10月			R5年11月			R5年12月			R6年1月			R6年2月			R6年3月			合計
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	
研修室	174	152	107	196	213	155	543	531	60	379	410	111	479	563	229	232	237	107	557	569	227	492	546	198	163	155	93	117	139	101	325	315	139	124	180	70	9,388
調理実習室	38	46	33	17	17	13	45	52	0	71	69	0	38	50	0	36	41	3	160	161	20	53	48	7	78	62	10	110	105	7	32	42	0	47	50	0	1,561
多目的ルーム	834	447	580	953	450	512	1,261	818	540	1,235	904	670	1,077	869	586	1,018	643	544	1,199	947	625	1,230	873	592	830	555	459	965	592	511	1,005	562	521	838	672	535	27,452
多目的ルーム(全面)	790	389	526	915	400	467	1,235	754	481	1,187	830	612	1,052	796	525	950	573	478	1,132	875	572	1,197	806	555	798	509	411	934	538	476	959	504	470	779	434	469	25,378
多目的ルーム(北側)	44	58	54	38	50	45	26	50	59	46	60	58	25	66	61	57	55	55	59	64	53	33	67	37	32	46	48	31	54	35	46	58	51	47	212	58	1,938
多目的ルーム(南側)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	2	14	0	0	7	0	11	15	11	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	26	8	136
会議室	264	269	75	228	235	105	316	273	129	282	244	122	587	456	229	397	251	123	561	510	238	455	295	251	514	434	286	366	274	145	411	314	151	301	246	68	10,405
合計	1,310	914	795	1,394	915	785	2,165	1,674	729	1,967	1,627	903	2,181	1,938	1,044	1,683	1,172	777	2,477	2,187	1,110	2,230	1,762	1,048	1,585	1,206	848	1,558	1,110	764	1,773	1,233	811	1,310	1,148	673	48,806

(単位:人)

区分	R5年4月	R5年5月	R5年6月	R5年7月	R5年8月	R5年9月	R5年10月	R5年11月	R5年12月	R6年1月	R6年2月	R6年3月	合計
ウォーキングプール	1,567	1,611	1,544	1,844	1,999	2,185	1,825	1,580	1,393	1,430	1,652	1,722	20,352
トレーニングルーム	2,795	2,790	2,968	2,803	3,072	3,186	3,075	2,855	2,541	2,775	3,115	3,199	35,174

久留米市北野複合施設 個人利用登録者数(令和5年度末現在)

1. 市町村別登録者数

	市町村名	登録者数(人)
1	久留米市	3,907
2	三井郡大刀洗町	418
3	小郡市	509
4	朝倉市	220
5	うきは市	27
6	朝倉郡東峰村	1
7	朝倉郡筑前町	157
8	筑紫野市	30
9	大野城市	10
10	太宰府市	7
11	県内その他	111
12	佐賀県	155
13	県外(佐賀県除く)	48
	合計	5,600

2. 男女別・利用区分別人数

	区分	登録者数(人)
1	一般男性	1,931
2	一般女性	2,151
3	高齢男性	548
4	高齢女性	820
5	障がい者男性	75
6	障がい者女性	75
	合計	5,600

※トレーニングルーム、ウォーキングプールの個人利用登録

※「1. 市町村別登録者数」「2. 男女別・利用区分別人数」は、登録者数の累計であるため、区分は、登録時点のものによる。

久留米市北野複合施設 修繕実績(久留米市実施分)

資料④

年度	項目	金額(税込み)
令和2年度	防火スクリーン修繕	2,365,000円
令和3年度	なし	
令和4年度	ガスマイクロコージェネレーション部品交換修繕	1,441,000円
令和4年度	図書館空調機修繕	833,000円
令和5年度	更衣室空調設備修繕	489,489円
令和5年度	非常用発電機12年点検整備修繕	1,650,000円
令和6年度	循環ろ過装置ろ過材取替修繕	847,000円
令和6年度	ジャグジー用ジェットポンプ取替修繕	368,500円

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」）感染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%	会議室稼働率 48.0%
	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。	調理実習室稼働率 20.9%	調理実習室稼働率 2.4%
	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	多目的2稼働率 95.7%	多目的2稼働率 82.7%
				感染症の感染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。
	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。		【A】
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。	感染症の感染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。
	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。		
				【A】

令和3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2年度目であったが、新型コロナウイルス感染症（以下「感染症」）感染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が、利用者数や稼働率は増加に転じている。

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、感染症拡大防止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、WEB 申込の導入やユニバーサルスポーツの浸透、文科系教室の立ち上げなど新たな事業を行う積極的な事業展開を図っている。

■ 今後の改善項目等

今後も感染症拡大防止対策に努め、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を受けたが、第3・4四半期においては計画を上回った。	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策を十分に講じ、利用者数及び研修室・会議室・調理実習室・多目的ルームの稼働率について前年度の実績を上回ること。	利用者数 60,242人（5,517人増） 研修室稼働率(前年度) 49.1%（45.4%） 会議室稼働率 59.9%（48.0%） 調理実習室稼働率 12.0%（2.4%） 多目的2稼働率 89.5%（82.7%） 感染症の感染拡大防止対策による休館及び人数制限による影響はあるものの増加に転じている。	
	管理運営における基本的事項	WEB申込の導入など新たな取り組みが行われた。		【A】	
	会計処理の状況	おおむね適切に処理されている。			
	施設の維持管理状況	施設の老朽化に伴う対応として、修繕箇所について適切に対応された。			
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	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97.0%と要求水準を上回っている。	
	施設運営上のサービス状況	各所の感染症拡大防止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た。			【A】
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。	感染症の感染拡大防止対策による休館の影響により、利用料金が計画の47.8%となったが、人件費・外部委託費・光熱水費等を中心に経費削減が行われ、安定したサービスの提供に努められている。	
	通常サービス業務の支出状況	感染症拡大防止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。			【A】
	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。			

令和4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	株式会社イトマンスポーツスクール
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	B	A	A

■ モニタリングの総括コメント

新型コロナウイルス感染症による利用制限等があったが、新規利用者獲得や利用促進、スクール型教室の強化等に取り組み、利用者数や稼働率は、昨年度よりも増加している。また、感染症拡大防止対策の徹底に努めるとともに、利用者からの意見を速やかに取り入れるなどサービスの向上に努めた結果、利用者からの満足度の高評価に繋がっている。

■ 今後の改善項目等

新型コロナウイルス感染症の5類移行の機会を活かしながら、健康づくり等の場としてより多くの方に利用していただけるようニーズに沿った事業展開をし、更なる利用者増加及び定着に努めること。また、今後も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、利用者から高い満足度を得るよう努めること。

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	計画に基づいた事業運営が感染症の感染拡大防止対策による利用制限の影響を受けたが、第4四半期においては計画を上回った。	<利用者数> ・貸室 42,000人 ・トレーニングルーム 33,000人 ・ウォーキングプール 17,000人 ・研修率稼働率 55%	<利用者数> 147,001人 研修室稼働率 45.7% 会議室稼働率 65.1% 調理実習室稼働率 13.1% 多目的2稼働率 94.6%
	管理運営における基本的事項	適切に処理されている。	・会議室稼働率 65% ・調理室稼働率 15% ・多目的室2稼働率 90%	感染症の感染拡大防止対策による休館及び人数制限による影響はあるものの増加に転じている。 【B】
	会計処理の状況	適切に処理されている。	・企画事業の提案回数 確実な実施	多目的2稼働率 94.6%
	施設の維持管理状況	外構、植栽管理業務において、一部雑草の手入れが行き届いていない状況があったが、概ね適切に管理されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	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95%以上	利用者満足度のアンケート調査結果では、満足度が年度平均96.6%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	各所の感染症拡大防止対策が適切に行われている。		
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	利用制限等の影響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。	感染症の感染拡大防止対策による利用制限等の影響により、利用料金が計画の79.3%となったが、人件費・消耗品費等を中心に経費削減が行われ、安定したサービスの提供に努められている。 【A】
	通常サービス業務の支出状況	感染症拡大防止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	概ね良好であった。		
	自主事業の支出状況	概ね良好であった。		

令和5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	株式会社イトマンスポーツスクール
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	B	A	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症による利用制限の解除に伴い、新規利用者獲得や利用促進、スクール型教室の強化等に取り組み、利用者数や稼働率は、昨年度よりも確実に増加している。また、利用者からの意見を速やかに取り入れ、サービスの向上に努めた結果、利用者からの満足度の高評価に繋がっている。

■ 今後の改善項目等

健康づくり等の場としてより多くの方に利用していただけるようニーズに沿った事業展開をし、更なる利用者増加及び定着に努めること。

また、今後も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、利用者から高い満足度を得るよう努めること。

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	計画に基づいた事業運営が実施されている。また、企画事業、自主事業ともに参加者数が参加見込者数を上回り、確実な事業実施が伺える。	<p><利用者数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室 50,000人 ・トレーニングルーム 38,000人 ・ウォーキングプール 20,000人 <p><稼働率></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修室 55% ・会議室 70% ・調理実習室 15% ・多目的室 95% 	<p><利用者数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室 48,806人 ・トレーニングルーム 35,174人 ・ウォーキングプール 20,352人 <p><稼働率></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修室 50.2% ・会議室 65.3% ・調理実習室 17.8% ・多目的室 97.2%
	管理運営における基本的事項	適切に処理されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・企画事業の提案回数 	利用者総数が前年度比で12.5%の増加となっており、サービス水準は達成されている。
	会計処理の状況	適切に処理されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・企画事業の提案回数 	利用者総数が前年度比で12.5%の増加となっており、サービス水準は達成されている。
	施設の維持管理状況	白線引きの遅れや一部雑草の手入れが行き届いていない状況があったが、概ね適切に管理されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・企画事業の提案回数 	利用者総数が前年度比で12.5%の増加となっており、サービス水準は達成されている。
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の接客態度の向上のため（朝礼、気づき時、帰りに際）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95%以上	利用者満足度のアンケート調査結果では、満足度が年度平均95.7%と要求水準を上回っている。
	施設運営上のサービス状況	苦情や要望に適切に対処し、アンケートによる利用満足度も高い。		
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	貸室の利用者減少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。	利用料金が応募計画時の89.5%となったが、人件費・消耗品費等を中心に経費削減が行われ、安定したサービスの提供に努められている。
	通常サービス業務の支出状況	概ね良好であった。		
	自主事業の収入状況	概ね良好であった。		
	自主事業の支出状況	概ね良好であった。		

【B】

【A】

【B】