

## 令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市市民活動サポートセンター
所在地	久留米市六ツ門町3番地11 くるめりあ六ツ門6階
指定管理者	久留米ガス株式会社・くるめ協働CASEPJ共同体
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	四半期毎のチェックシート及び年度終了後の報告に基づく確認、並びに毎月の定例会時、また、抜き打ちの立ち入り検査等に基づく実施。
担当部課	協働推進部協働推進課 TEL: 0942(30)9004 FAX: 0942(30)9706

	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	B

### ■ モニタリングの総括コメント

協定書や業務仕様書に基づく事業展開がなされ、良好な管理運営がなされている。施設利用に関しては、利用制限の解除などにより、会議室等の稼働率は概ね前年度と比べて増加している。

市民活動のオンライン化を上手く活用する手法を模索しながら、自主事業の実施や施設利用の促進に取り組んでいた。

利用者アンケートでの満足度はすべての項目で水準を大きく上回っている。今後も利用者満足度を維持しながらサービスの提供に努めていただきたい。

### ■ 今後の改善項目等

- ・多様な主体による協働の推進及びネットワークづくりの強化
- ・新たな市民活動支援策の調査・研究及び提案
- ・計画的な事業実施及び実施時の周知・参加者の拡大

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	一部、稼働率及び指定事業が水準に届いていない点もあったが、概ね水準を満たしており、良好であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数 15,000人</li> <li>・稼働率（%）</li> <li>会議室 :各27%</li> <li>セミナー室:各31%</li> <li>・指定事業の指定回数の実施</li> </ul>	<p>コロナの影響やオンライン化の促進など、状況の変化に応じて事業の実施が出来た。</p> <p>なお、一部の指定事業が水準を下回っており、原因及び改善策の検討が必要。</p> <p style="text-align: center;"><b>【A】</b></p>
	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	アンケート結果は、全体的に満足度が高い状況にある。中でも特に職員の対応に対する満足度が高かった。	<p>利用者アンケート調査に基づく満足度 : 70%</p>	<p>利用者アンケート結果では、すべての項目において満足度が高かった。</p> <p>施設運営上のサービス状況についても良好であった。</p> <p style="text-align: center;"><b>【S】</b></p>
	施設運営上のサービス状況	良好であった。		
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	良好であった。	<p>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なうこと。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、自主事業での収入が計画に届かなかったものの、会議室収入は前年度を上回っており、経費削減等の努力により、僅かではあるが黒字化出来ている。</p> <p style="text-align: center;"><b>【B】</b></p>
	通常サービス業務の支出状況	良好であった。		
	自主事業の収入状況	感染症の影響により、計画額には届かなかった。		
	自主事業の支出状況	良好であった。		