

## 令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	耳納北麓観光拠点施設 ① 久留米市立草野歴史資料館 ② 山辺道文化館 ③ 久留米市世界のつばき館
所在地	① 草野町草野411-1 ② 草野町草野487-1 ③ 草野町草野490-2
指定管理者	公益財団法人久留米観光コンベンション国際交流協会
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	月次報告書、年度事業報告書、四半期ごとのモニタリングにより状況を把握。 また、必要に応じヒアリングを実施した。
担当部課	商工観光労働部 観光・国際課 TEL：0942-30-9137

	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観光需要低迷の影響から徐々に回復し、来館者数もコロナ前の水準に戻りつつある。また、耳納北麓の観光拠点として、施設の設置目的、協定書等に基づき、地域や関係団体と連携しながら管理運営がなされており、安全で適切な業務の履行が行われている。

サービスの質は、アンケート結果において職員の対応など高い評価を得ている。

サービス提供の安定性は、適正な維持管理や経費削減の努力等により、全体収支は黒字となり、安定的な運営がなされている。

### ■ 今後の改善項目等

- ・各施設において魅力ある企画展・イベントを実施し、来館者の増加を図ること。
- ・入館者のニーズを捉えるアンケート回答数を増やし、よりよいサービスが提供できるように努めること。
- ・老朽化する施設の維持管理について市と情報共有を行い、安全で適切な管理運営を図ること。

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	入館者数を除いて、概ね良好であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R4年度の目標入館者を上回る。</li> <li>・施設の管理状況におけるアンケート調査において、「大変満足」・「満足」の割合を80%以上とする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標入館者は計画を下回ることとなったが、概ね計画に沿った業務履行ができている。</li> <li>・アンケート結果において計画を達成し、良好な管理が行われている。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>【B】</b></p>
	管理運営における基本的事項	概ね良好であった。		
	会計処理の状況	概ね良好であった。		
	施設の維持管理状況	概ね良好であった。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	良好であった。	サービスの質におけるアンケート調査において、「大変満足」・「満足」の割合を80%以上とする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果において計画を達成し、利用者満足度も高く、良質なサービスが確保できている。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>【A】</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	概ね計画通りであった。	通常サービス分の収支を黒字に保ち、安定したサービスを提供する。	通常サービス分の収支を黒字に保つことができ、安定したサービス提供ができています。
	通常サービス業務の支出状況	概ね計画通りであった。		
	自主事業の収入状況	概ね計画通りであった。		
	自主事業の支出状況	概ね計画通りであった。		