

## 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、参加者の満足度が、指定事業は96%、自主事業は93%と、ともに高い数字を示す結果となっている。
- ・学習成果の還元については、えーるピアで開催される講座について、ライブ配信を実施し、地域で学習できるサテライト講座を開始する等、さらなる学習環境の充実に精力的に取り組んでいる。
- ・新型コロナウイルスの影響による臨時休館がなかったことから稼働率は復調傾向となったが、利用料収入等はコロナ禍前水準に至らなかった。光熱水費の高騰とあわせ、全体的な収入は減となったが、コスト意識を徹底し、委託業務の見直し等経費削減に努めた。
- ・これからも、市の生涯学習の基幹的施設である当該センターの良好な管理運営を図るとともに、生涯学習・社会教育事業のさらなる充実に努められたい。

### ■ 今後の改善項目等

- ・さらなる利用者層の拡大に向けて、広報内容や事業企画を充実するなどサービス向上に努めること。
- ・社会の構造変化の中にあって、社会的ニーズや現代的課題に対応した生涯学習・社会教育事業の実施に努めること。

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	昨年度からの経験や知識の積み上げにより、事業実施・貸館運営が展開された。	・計画に応じた指定事業、自主事業を実施する。	指定・自主事業については質の高い事業が展開された。
	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、利用者数および稼働率は一定保たれている。	・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。	施設の管理運営について、コロナ禍・物価高騰に対応したコスト削減意識の高い各種対策に努めた。【A】
	会計処理の状況	適切な会計処理が行われた。	・環境に配慮した管理運営を心がける。	
	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	計画を大きく上回る満足度となっている。また、SNSを活用するなど広報の改善にも取り組みがみられる。	事業参加者の満足度 80%以上	事業参加者満足度は指定事業・自主事業ともに90%を超える高い満足度となっている。 また、サテライト講座を実施するなど、要求するサービスレベルを大きく上回っている。【S】
	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	コロナの影響で復調傾向ではあるが、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。	収入面ではコロナ禍および物価高騰の影響が大きく、利用料収入の減少・光熱水費の増加が顕著であった その一方、支出面についてのコスト削減について努力し、収入減の影響を最小限に抑えた。【A】
	通常サービス業務の支出状況	物価・燃料費高騰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	中止となったものもあり、計画を下回る結果となった。		
	自主事業の支出状況	中止となったものもあり、計画よりも支出を抑える結果となった。		