

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% 多目的室稼働率 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% ・多目的室稼働率 90%	65.1% 調理実習室稼働率 13.1% 多目的室稼働率 94.6%
	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	多目的室稼働率 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。		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】
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。		