

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|----------------------|---|
| 施設名 | 久留米市野中生涯学習センター |
| 所在地 | 久留米市野中町1075-2 |
| 指定管理者 | 公益財団法人久留米文化振興会 |
| 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・サービス提供の安定性の状況について、月報、モニタリングレポート及びヒアリングにより確認した。 |
| 担当部課 | 市民文化部生涯学習推進課 TEL: 30-7970 FAX: 30-7971 |

| | 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 | B | A |

■ モニタリングの総括コメント

- ・ 協定書及び仕様書を遵守し、良好な管理運営ができています。
- ・ 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や再び活動が活発になったことから、概ねコロナ禍前の収入状況に戻った。また、光熱水費の高騰があったものの、支出の抑制により、全体収支状況は良好となり、安定したサービス提供が行われた。

■ 今後の改善項目等

- ・ 稼働率の低い貸室について、利用促進を図ること
 - ・ 利用者のニーズや施設設置理念に基づく魅力ある主催事業を企画し、デジタル媒体等を有効に活用しながら効果的な広報を行い、生涯学習の機会提供に努めること
 - ・ 利用者アンケートをもとに、利用者のニーズに対応したサービスを提供すること
 - ・ 状況に応じた設備修繕等を積極的に実施すること
- ・ 前年度と比較して、利用者数や施設使用料、自主事業収入が増加し、コロナ禍前の利用・収入状況に戻りつつある。利用者にとって、より満足度が高くなるような利用者サービスの提供や管理運営を期待する。

| 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 | 指定事業に加え、利用者のニーズに応じた自主事業が実施された | 施設の設置理念に基づく主催事業を行う | <p>新型コロナの影響による臨時休館はなく、利用者数がコロナ禍前の実績に戻りつつある。臨時休館なく開館出来たため、電気・ガス使用量は計画比に対し増加した。</p> <p>また、事業によっては申込者数や参加者数が募集人数よりも非常に少ないものがあるため、ニーズや施設設置理念を踏まえた上での事業内容の再検討が必要である。</p> <p>【B】</p> |
| | 管理運営における基本的事項 | 適切な職員体制がとられ、設置理念に沿った事業が展開された | 貸室利用を促進する | |
| | 会計処理の状況 | 適切な会計処理が行われた | 環境に配慮した運営を心がける | |
| | 施設の維持管理状況 | 必要性・緊急性に応じた修繕が実施され、設備修繕が積極的に行われた。 | | |
| サービスの質の状況 | 職員サービスや広報等の状況 | 職員によって概ね適切にサービス対応が行われているが、接遇等に関する苦情が寄せられることがあり、対応を要した。企画事業を含めて、市の公式LINEなどSNSを用いた広報がとられるようになった。 | 利用満足度、職員対応満足度、清掃美観満足度がいずれも85%以上 | <p>利用者満足度や職員対応満足度、清掃美観満足度がいずれも90%以上と水準より上回っている。一方で、施設の利用方法や職員の接遇に関する苦情を寄せられ、対応を要することがあった。</p> <p>【B】</p> |
| | 施設運営上のサービス状況 | 利用者アンケートの結果はポジティブな内容が多く、適切に対応がされている。 | | |
| 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 | 概ね計画通りの収入である。 | 健全な収支状況を維持し、安定してサービスを提供する | <p>新型コロナの影響による臨時休館がなかったこともあり、通常サービス・自主事業ともに計画を上回る収入実績だった。支出実績も抑えられて、安定したサービス提供が行われた。</p> <p>【A】</p> |
| | 通常サービス業務の支出状況 | 光熱水料費の高騰があったものの、経費削減が図られ、計画を下回る支出実績である。 | | |
| | 自主事業の収入状況 | 計画を上回る収入実績である。 | | |
| | 自主事業の支出状況 | 計画を下回る支出実績である。 | | |