

## 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市市民センター多目的棟（筑邦・耳納）
所在地	筑邦市民センター多目的棟：久留米市大善寺町宮本165番地6 耳納市民センター多目的棟：久留米市善導寺町飯田202番地1
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	久留米市市民センター多目的棟の指定管理者が公共サービスの履行に関し適切かつ確実なサービスの提供や、市が示したサービス水準を満たしているかを月報・四半期ごとのモニタリングレポート・年度総括の実地調査により確認を行う。
担当部課	市民文化部 高牟礼市民センター TEL： 45-0099 FAX： 41-1107

	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

市との連絡や調整を行いながら、適正な維持管理やサービスの向上に努めた。

自主事業については、高齢者から子どもまで様々な年齢層を対象に、イベントや、歴史、文学、健康に関することまで、幅広い分野において講座等を開催している。また、新しいイベントの企画やLINEを活用した広報を行うなどして成果を上げている。

高騰する光熱費を創意工夫で抑えることができ、収支状況の黒字を維持した。

アンケートでは、接遇や自主事業については評価の声が多かった。家族利用が増えるなど地域に密着した管理運営ができていると評価している。

### ■ 今後の改善項目等

自主事業について一定の効果を上げている。引き続き利用者のニーズや施設の設置理念に基づくサービスを提供いただきたい。

イベントや施設利用の効果的なPRのため、SNS等のさまざまな情報媒体の利活用  
の検討およびHPのアクセス数を増やす工夫を行うこと。

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	計画通りに履行されている。	コロナ禍で減少した利用者数をコロナ以前の状況に回復するよう利用者の拡大に努める。	事業参加者数、施設利用者数ともに前年より増加しており要求水準を達成している。また、施設の稼働率も増加しており、取り組みが評価できる。  【B】
	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	接遇を評価する声もあり、職員サービスは適正であった。	利用者アンケートの満足度90%以上を達成する。	利用者満足度は90%を超え、高い要求水準を十分に達成した。  【A】
	施設運営上のサービス状況	天候の影響で参加が少ない自主事業もあったが、利用者アンケートの満足度は高い。		
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	適切に実施されているが、計画よりも少ない状況である。	収支状況の黒字化を維持する。	収入面での利益が少ない中で支出を抑えることにより、黒字となった。  【B】
	通常サービス業務の支出状況	前年と比較して削減できている。		
	自主事業の収入状況	適切に実施されているが、収入が計画よりも少ない状況である。		
	自主事業の支出状況	昨年と比較して削減できている。		