

## 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市三潴総合福祉センター
所在地	久留米市三潴町玉満1790番地
指定管理者	社会福祉法人 久留米市社会福祉協議会
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	施設管理運営業務が、管理運営方針、業務仕様書、事業計画書に従い適切に実施されているか、モニタリング確認用チェックシート（四半期）、利用者アンケート、事業報告の確認及び必要に応じ現地調査、ヒアリングの方法を用いて実施した。
担当部課	健康福祉部 長寿支援課 TEL：0942-30-9207 FAX:0942-36-6845 三潴総合支所 市民福祉課 TEL：0942-64-2313 FAX:0942-65-0957

	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	A	B

### ■ モニタリングの総括コメント

協定書及び仕様書に基づき、かつ所管課との管理に係る定期協議の場を設けて、良好な施設管理運営ができている。

利用者へのアンケート調査においても満足度が高く、前年度より施設利用者が増加しており、今後も既存利用者満足度向上と新規利用者の獲得に取り組んでいただきたい。

### ■ 今後の改善項目等

光熱水費の価格の上昇等により、事業支出が事業収入を上回っている。事業収入の確保のための施設利用料金以外の部分の価格等見直しや、支出の内容について検証・検討等を実施し、支出と収入のバランスが取れた管理を行うよう努められたい。

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	事業計画を上回る施設利用があった。	適切な施設の管理運営及び維持管理を行う。 利用者に対し快適な空間を提供する。 施設利用者の増加に努める。	施設の適切な管理に取組み、施設利用者数の増加につながっている。  <b>【A】</b>
	管理運営における基本的事項	適切な職員配置がされ、市との定例協議の場を設け連絡調整を図っている。		
	会計処理の状況	適切に会計処理がなされている。		
	施設の維持管理状況	施設の適切な維持管理が実施されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員対応は、適切に実施している。 また施設の行事案内は、指定管理者のホームページやゆうゆうだよりにより、実施されている。	利用者の満足度を把握し、サービスの向上に努めること。 アンケートにおける満足度90%以上。	アンケート調査による利用者満足度は90%を上回っている。 また、施設周知の為に、市広報誌に施設の広報チラシを挟み込みし配布するなど、施設の周知、新規利用者の拡大に取り組んでいる。  <b>【A】</b>
	施設運営上のサービス状況	職員対応は、適切に実施している。 施設の行事案内は、ホームページやゆうゆうだよりにより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	業務収入については、前年度より1割以上上昇している。	利用料収入の確保、経費削減に努め、安定したサービスの提供を行う。	業務収入は上昇しているものの、光熱水費等の上昇により、経費が増大している。  <b>【B】</b>
	通常サービス業務の支出状況	光熱水費等の価格上昇等により、前年度より支出額が増加している。		
	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。		