

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	B

■ 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の解除に伴い、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、昨年度よりも確実に増加している。また、利用者からの意見を速やかに取り入れ、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

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実施されている。また、企画事業、自主事業ともに参加者数が参加見込者数を上回り、確実な事業実施が伺える。	<p><利用者数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室 50,000人 ・トレーニングルーム 38,000人 ・ウォーキングプール 20,000人 <p><稼働率></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修室 55% ・会議室 70% ・調理実習室 15% ・多目的室 95% <p>・企画事業の提案回数 確実な実施</p>	<p><利用者数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室 48,806人 ・トレーニングルーム 35,174人 ・ウォーキングプール 20,352人 <p><稼働率></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修室 50.2% ・会議室 65.3% ・調理実習室 17.8% ・多目的室 97.2% <p>利用者総数が前年度比で12.5%の増加となっており、サービス水準は達成されている。</p> <p>【B】</p>
	管理運営における基本的事項	適切に処理されている。		
	会計処理の状況	適切に処理されている。		
	施設の維持管理状況	白線引きの遅れや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。		
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95.7%と要求水準を上回っている。
	施設運営上のサービス状況	苦情や要望に適切に対処し、アンケートによる利用満足度も高い。		
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	貸室の利用者減少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。	利用料金が応募計画時の89.5%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。
	通常サービス業務の支出状況	概ね良好であった。		
	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。		