

## 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市一番街多目的ギャラリー
所在地	久留米市東町26番地8 1階
指定管理者	株式会社ハイマート久留米
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	四半期ごとのチェックシート及び年度終了後の報告に基づき確認。 ホームページのチェック及び抜き打ちの立入検査を実施。
担当部課	商工観光労働部商工政策課 TEL : 0942-30-9134 FAX : 0942-30-9707

	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

令和5年度は、令和4年度同様に年間52週の催事を実施することができている。来館者数は、5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行したところもあり、コロナ禍以前の水準に戻りつつある。

利用者のサービスに対する満足度については、高い水準を維持しており、丁寧な接客や良好なサービスの提供がなされている。

サービス提供の安定性については、催事数の高い水準での維持等により、収入を増加させており、安定的な運営に努めている。

### ■ 今後の改善項目等

- ・市民利用の場として、さらに多くの方に親しみを持たれる施設となるよう企画運営に努めること。
- ・入館者数の増加に向けた取り組みとして、文化サーク等への訪問活動による新規催事の発掘に努めること。また、メディア SNS を活用した催事の情報発信等の広報活動への工夫・注力に努めること。

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	年間入館者数は、前年度比146.7%、要求水準の97.5%を達成した。稼働率は100%を維持した。	○年間来館者数 16,300人 （中心市街地活性化基本の計画目標値） ○稼働率平均 90%	○年間来館者数 15,895人 達成率 97.5% ○催事数 52催事 稼働率 100.0% 達成率 111.1%  来館者数は要求水準を満たしていないものの、前年比146.7%と回復傾向にあり、適切な事業の実施、維持管理がなされている。  <b>【B】</b>
	管理運営における基本的事項	市への連絡等は適切に実行され、概ね良好であった。		
	会計処理の状況	適切に書類が保管され、会計のチェック体制が機能している。		
	施設の維持管理状況	実施計画書を策定し、日々の管理が行われ、概ね良好であった。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員の対応について大変満足との回答が87.5%であった。迅速にホームページの更新が行われ、適切な広報がなされていた。	利用者アンケート調査に基づく全体満足度（大変満足・満足の割合の合計） 60%	全体としての満足度は、「大変満足した」が75%、「満足した」が25%で合計が100%となり、要求水準を大きく上回る高い水準でのサービスの提供が行われている。  <b>【A】</b>
	施設運営上のサービス状況	施設の運営が適切に行われ、利用者の満足度も高く、良好であった。		
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	概ね計画通りで、黒字は確保できている。	通常サービス分の収支状況の黒字化を確保	黒字で要求水準を満たし、収支の状況が前年度実績と比較して改善している。  <b>【A】</b>
	通常サービス業務の支出状況	計画と比較して若干の経費節減が見られる。		
	自主事業の収入状況	自主事業は行ったが、収入は伴わなかった。		
	自主事業の支出状況	自主事業は行ったが、支出は伴わなかった。		