

指定管理者運営評価シート

年度	平成26年度
所管課	協働推進課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀市市民活動プラザ
所在地	佐賀市白山二丁目1番12号 佐賀商ビル7階
施設概要	(1)施設の目的 市民活動の推進を図るため、市民団体の活動を支援するとともに、市民団体・行政・企業の連携の場とするための拠点施設として活用している。 (2)施設の内容 市民活動プラザ 【7階】小会議室2室、中会議室3室、プラザ事務所、活動共同スペース、ワーキングルーム、相談コーナー、情報コーナー、ミーティングフロア、親子交流サロン、レターケース、ロッカー 【4階】小会議室1室、大会議室1室

2 指定管理者

指定管理者	団体名	特定非営利活動法人佐賀県CSO推進機構	指定期間	開始日	平成26年4月1日
	所在地	佐賀市呉服元町2番24号 呉服元町ビル10号		終了日	平成29年3月31日
選定方法	公募		利用料金の採否	採	

3 指定管理者の管理の実施状況等

①施設の運営業務	<p>仕様書に記載されている以下の業務を問題なく実施した。</p> <p>(1)市民活動センターの運営の基本方針</p> <p>①市民活動の実践者等に対し、活動等の場として施設の提供を行う。</p> <p>②市民団体・行政・企業の協働・連携の場の拠点として機能する。</p> <p>③市民活動の実践者等に対する様々な支援のための事業が円滑に行われるよう協力する。</p> <p>(2)市民活動事業に関する業務の基準</p> <p>①相談支援業務</p> <p>②情報収集・発信業務</p> <p>(3)施設の運営に関する業務の基準</p> <p>①市民及び市民活動のための施設の提供運営</p> <p>②施設利用促進に関する業務</p>
②施設の維持管理業務	<p>仕様書に記載されている以下の業務を問題なく実施した。</p> <p>(1)施設の管理に関する業務の基準</p> <p>①保守管理業務</p> <p>a) 建築物・建築設備の点検確認管理</p> <p>b) 備品・消耗品等の管理</p> <p>②環境維持管理業務</p> <p>a) 清掃業務</p> <p>b) 施設保全業務</p>
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	<p>市民活動の活性化のために各種市民活動の支援のための自主事業を実施した。</p> <p>1 利用者、市民活動団体へのサービス提供(文具貸出、パソコン・イーゼル等の貸出など)</p> <p>2 施設利用促進事業</p> <p>(1)会議室利用促進と施設予約システムの周知講習会</p> <p>(2)障がい者と健常者のチャレンジドミーティング開催</p> <p>(3)市民活動プラザの周知と「ワーキングルーム」のPRのための「年賀状作成講座」開催</p> <p>3 協働の推進</p> <p>(1)協働についての勉強会開催</p> <p>4 市民活動団体や市民活動に興味がある方からのニーズが多かった「助成金について」の講演会を開催</p>

施設利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績			
		(平成25年度)	平成26年度		
① 市民活動プラザ利用者数	人	(68,454)	56,714		
② 会議室利用率	%	(51.6)	49.4		
③ 利用登録団体数	団体	(1,095)	1,233		
④					
⑤					

4 利用者ニーズ・満足度等の把握(実施していない場合は、その理由)

①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法	
・利用者アンケートの実施 5月: プラザの利用現状を調査、11月: 利用者のニーズの調査、2月: ニーズについて取り組んだ結果の調査 ・利用者への聞き取り調査(3月) ・利用者意見交換会(12月、3月)	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
市民活動プラザの受付の場所が分かりにくい。受付の後ろのスペースが狭く、受付が混雑していると通行しづらい。印刷物を仕分ける作業スペースが欲しい。	利用者の意見を取り入れたフロアのレイアウト変更やポップの設置を行い、利便性の向上を図った。
市民活動団体や、市民活動に興味がある方から「助成金」についての勉強会の要望があった。	ニーズが多かった「助成金について」の講演会を開催した。
商工ビル敷地内駐車場の駐車可能台数が少なく、複数の会議室利用があるとすぐに満車になる。	会議室予約の際に近隣の提携駐車場の利用を案内。

5 指定管理料およびその内訳(指定管理者の収入)

(単位:千円)

区分	平成26年度決算					
指定管理料	14,400					/
うち修繕費						
うち備品費						
うち光熱水費						
摘要(補足説明等)						

6 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位:千円)

区分	平成26年度決算					
使用料						/
光熱水費等使用者負担金収入						
その他の収入						
合計	0					
摘要(補足説明等)						

7 指定管理者の自己評価

平成26年度は、移転後の管理運営がどのようになるのか心配していました。個々の問題は残っていますが、大きな問題もなく運営管理できたと思っています。
 全体を見直すと「施設利用促進」のアンケートや意見交換会が予定通りの日程で実施できなかったこと、また情報の発信力が足りていなかったことなどが反省点としてあげられます。
 外部協議委員のアドバイスをいただき、お客様満足度を向上させるための職員のスキルアップはできたものの今年度中にそれを活用することができませんでした。次年度は、そのスキルを活かし市民活動団体の支援に力を注ぎたいと考えています。良い評価(施設や設備の運営)については、引き続きお客様の満足度を更にあげられるように努力していきます。

8 市による指定管理者の評価

利用者ニーズの把握に関する一連の事項が後半にずれ込み、対応が遅れ気味になっている点は今年度の反省点と捉えている。
 しかし、管理運営面では概ね良好だった。新しい拠点での運営も1年のサイクルが終わり、問題点等も見えてきた時期だと思われるので、次年度はそれを踏まえた管理運営をお願いしたい。