

指定管理者運営評価シート

年度	平成26年度
所管課	健康づくり課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀勤労者総合福祉センター（愛称：メートプラザ佐賀）
所在地	佐賀市兵庫北三丁目8番40号
施設概要	1. 敷地面積 4,500㎡ 2. 建物総面積 2,203.606㎡ 3. 建物構造 鉄筋コンクリート造2階建 4. 竣工 平成2年12月25日 5. 開館時間 午前9時～午後9時 6. 施設案内 教養文化室（収容人員48名）、視聴覚室（収容人員48名） 研修室（収容人員48名）、大会議室（収容人員72名） 小会議室（収容人員12名）、多目的ホール（収容人員406名） 多目的室（収容人員48名）、談話コーナー87㎡、更衣室45㎡ 7. 駐車場 約360台 他の施設と共用

2 指定管理者

指定管理者	団体名	株式会社マベック	指定期間	開始日	平成23年4月1日
	所在地	佐賀市新中町11番18号		終了日	平成28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	1. 施設の効率的、効果的な運営に向けた施設全体のマネジメント業務 2. 経理事務や各種資料等の作成などの施設の総務・経理業務 3. 接客、電話対応などの施設利用に関する業務 4. 利用者等のニーズ把握、及びニーズ反映による利用促進業務施設の利用促進業務 5. 事業報告書等の作成報告業務 など
②施設の維持管理業務	1. 清掃業務 2. ゴミ収集運搬処理業務 3. 害虫駆除、空気環境測定業務 4. 機械保安警備業務 5. エレベーター点検業務 6. 空調設備保守点検業務 7. 舞台機構保守点検業務 8. 消防設備保守点検業務 9. 電動式移動観客席点検業務 10. 巡回点検業務 11. 自家用電気工作物保安全管理業務 12. 空調機の運転制御業務 13. 南側駐車場管理業務 など
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	1. 利用促進業務として、指定管理者（株式会社マベック）のホームページに当センターの案内や利用時間・利用料金等を掲載し、利便性向上及び利用促進を図っている。 2. 障がい者への職場開放に向け、授産施設に日常清掃業務を再委託している。また、社会経験豊かな高齢者の雇用にも配慮し、適材適所で運営を行っている。 3. 利用者の安全確保について 日常は防火活動に努めるとともに、定期的に消防訓練を実施し、スタッフによる初期消火や通報、避難誘導について確認している。また、防犯対策のため緊急対応訓練を実施した。 4. 設備や建物の中長期修繕改修についての提案を行い、施設の延命と快適性の確保に努めている。 5. 管理事務室は、佐賀市が奨励する『緑のカーテン』を実施し、省エネに努めている。

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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
① 施設利用件数	件	5,542	4,804	4,955	5,072
② 施設利用人数	人	189,689	211,572	206,531	203,586
③					
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	
年間を通じて窓口利用者アンケートボックスを設け、意見・要望等を収集している。また、直接苦情を伝えられた際は、『苦情・要望等記載票』に記入するとともに、対策を講じ、スタッフ全員で情報共有に努めている。さらに、年2回の定期アンケートを実施することで、利用者のニーズ等を把握し、提出された意見・要望等については、その回答を館内に掲示している。	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
トイレを洋式に変えてほしい。	平成24・25年度に計4箇所洋式トイレに取替え、平成26年度にも1・2階の女子トイレをそれぞれ1箇所ずつ洋式トイレに取り替えた。また、洋式トイレと分かりやすいように表示を大きくした。
教養文化室の机を軽いものに替えて欲しい。	平成26年度に軽い机に10台交換した。 なお、軽い机でも準備等が困難な場合はスタッフにて対応する旨を掲示した。
小会議室の椅子を新しくしてほしい。	シートの摩耗とキャスター(車輪)の不具合に対応して椅子カバーとキャスターを交換した。

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23年度決算	平成24年度決算	平成25年度決算	平成26年度決算	
指定管理料	14,960	15,277	15,458	15,900	/
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23年度決算	平成24年度決算	平成25年度決算	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	0	0	0	
摘要(補足説明等)					

7 指定管理者の自己評価

指定管理者として2期9年の経験と皆さまからの要望をふまえ、できるだけ利用者の方に喜んでいただけるよう業務の改善を行っています。まず、公募時にトレーニング室を多目的室として改修する提案を行い、平成23年度末までに改修を終え、さらに平成23・24年度で、男女トイレの自動洗浄化を行い、さらに平成24年度からトイレを一部洋式化により快適性を向上させています。お客様からは好評を得て施設利用率及び利用料金収入の増加に繋がっていると思います。しかし、施設は設備の老朽化もあり、種々の修繕が出ています。そこで、弊社のメンテナンス専門家と建築専門家とを有するという特徴を生かして的確、適時に施設及び設備点検を行い、お客様の利用に支障がないよう迅速に原因究明とその修繕対応を提案し、佐賀市と協力して建物や設備の予防保全に心掛け快適な環境の提供を心掛けています。

接客については、スタッフ一同、定期的に接客や個人情報保護等の社員研修を実施して接客改善に努力を重ねています。また、障がいをお持ちの方や高齢者の方へ働く場を提供し、地元企業としての社会貢献にも心がけているところです。

このような取り組みから利用者様からのアンケート結果等から、利用者の方からは一定の評価を得ているものと判断します。

8 市による指定管理者の評価

施設の新たな活用方法の提案や利用者の声にできる限り対応するなど、利便性・安全性の向上へつなげている。

また、機器や施設の不具合・故障等に対し、改善や修繕等が迅速かつ的確に行われている。

指定管理者制度の導入が有効に機能しており、効果的な管理運営が行われていると評価している。