

## 指定管理者運営評価シート

年度	平成28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り 2階建て 4. 竣工 平成2年12月25日 5. 開館時間 午前9時から午後9時まで 6. 施設案内 教養文化室(収容人員48人) 視聴覚室(収容人員48人) 研修室(収容人員48人) 大会議室(収容人員72人) 小会議室(収容人員12人) 多目的ホール(収容人員406人) 多目的室(収容人員48人) 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28年4月1日
	所在地	佐賀市新中町11番18号		終了日	平成33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. 各種資料等の作成や経理事務などの施設の総務・経理業務 3. 接客及び電話対応等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施設の利用促進業務 5. 事業報告書等の作成及び報告業務 等				
②施設の維持管理業務	1. 清掃業務 2. 空気環境測定業務 3. 廃棄物収集運搬処理業務 4. 害虫駆除業務 5. 機械保安警備業務 6. エレベーター点検業務 7. 空調設備保守点検業務 8. フロン排出抑制法に基づく機器点検業務 9. 舞台機構保守点検業務 10. 電動式移動観客席点検業務 11. 空調機の運転制御業務 12. 消防設備保守点検業務 13. 自動ドア定期点検業務 14. 自家用電気工作物保安管理業務 15. 南側駐車場管理業務 16. 巡回点検業務 等				
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	1. 施設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27年度)	平成28年度	年度	年度	年度
① 施設利用件数	件	(5,053)	4,942			
② 施設利用人数	人	(209,167)	212,724			
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	
年間を通じて窓口に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
トイレにジェットタオルを設置してほしい。	利便性向上のため、すべてのトイレにジェットタオルを設置する。
研修室等の椅子を新しくしてほしい。	研修室及び大会議室の椅子(一部)を新しく取り替える。

#### 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28年度決算	年度決算	年度決算	年度決算	年度決算	
指定管理料	16,050					
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28年度決算	年度決算	年度決算	年度決算	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

指定管理者として平成18年度から今日までの2期10年の経験と利用者の要望に耳を傾け、より多くの利用者に喜んでいただけるように業務の改善を行っている。施設の効率的、効果的運営の改善として、平成28年度は男女トイレ・洗面所の照明スイッチをセンサ付自動点滅式に交換、ジェットタオルを設置し、さらに教養文化室(和室)にてテーブル・椅子を使用できるよう模様替えを行ったことにより、利便性、快適性を向上させた。利用者からは好評を得て、施設利用率及び利用料金収入の増加に繋がっている。

また、施設は建物や設備の老朽化もあり種々の修繕が発生しているが、弊社のメンテナンスと建築の専門家を有するという特徴を生かして的確、適時に建物及び設備点検を行い、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行っている。

接客については、スタッフ一同、定期的に接客マナーや個人情報保護等の社員研修を実施して利用者への接客改善に努力を重ねている。また、障がい者や高齢者へ働く場を提供し、地元企業としての社会貢献にも心がけている。

このような取り組みにより利用者アンケート結果等から、利用者から一定の評価を得ているものと判断している。

#### 8 市による指定管理者の評価

平成28年度より教養文化室(和室)に机・椅子等を配置し、一般的な会議室としても利用可能にするといった施設の新たな活用方法の提案やすべてのトイレにジェットタオルの設置するといった利用者の声にできる限り対応するなど、施設の利便性・安全性の向上へつなげている。

また、平成28年度は20件以上の設備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。よって、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。