

平成29年度年間 佐賀市市民活動プラザ 業務進捗状況報告

業務分類	基本方針の別	取り組み	成果目標	検証方法	達成状況 (平成29.4月～H30.3月まで)	
(1) 情報収集および提供に関する業務	③	ホームページやフェイスブック	市民活動団体が主催するイベントや講演会情報などや市民に知ってほしい情報など発信する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ：週5回以上</li> <li>・フェイスブック：週4回以上</li> <li>・メルマガ配信：週1回 (その他分野別は適宜)</li> <li>・市民活動団体の聞き取り：50団体 (ガイドブック)</li> <li>・ガイドブック発行数：700部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発信数のカウントで確認</li> <li>・団体の聞き取りシート数で確認</li> <li>・発行数で確認</li> </ul>	ホームページのベ配信数：768件 目標：週5回以上を達成 フェイスブックのベ配信数：116件 目標：週4回以上の約半数の配信
	③	メルマガ配信	助成金・イベント・ボランティア情報などを中心に市民活動に有益な情報を配信			毎週月曜日に定期配信 プラザ主催イベントや助成金情報などは、別途配信を実施
	③	助成金カレンダー	利用者に分かりやすい助成金情報を提供するために作成			月末に1ヶ月～2ヶ月先までの助成金情報を館内に掲示。 募集要項、募集チラシを掲示し、さらに見やすいものにした。
	①	情報コーナー	市民活動団体から持ち込まれたチラシやポスターの掲示 各新聞社の市民活動に関わる記事などを切り抜き掲示 また市民活動をするうえで有益な情報を掲示			市民活動団体のイベントチラシやポスター、ボランティア募集、市民活動に関する新聞切り抜きなどの情報を館内に掲示
	①	広報誌 (毎月1日発行)	プラザや佐賀市からのお知らせや助成金や講演会・研修イベント情報など掲載 (55か所に配布予定)			毎月の発行部数：800～1,000部 配布先：55→84ヶ所
	①	利用者アンケート (9月と2月に実施)	利用者に施設利用のアンケートを実施し、その結果を掲示			1- (3) 調査および研究に関する業務 アンケート (e-モニター) に記載
	①	市民活動団体ガイドブック	団体の聞き取りを実施し作成			発行部数：700冊 聞き取りについては1- (3) 調査および研究に関する業務 市民活動団体の聞き取り調査に記載
(2) 相談支援に関する業務	③	市民活動全般に関する相談受付、解決支援	専任の相談支援員を1名配置し活動する上での困りごと問題を解決に導くように支援 (解決に向け協力体制あり)	・相談支援数：年間96件	・作成した相談シート数で確認	相談件数：215件 ※目標数より119件上回った内、11件継続相談
(3) 調査および研究に関する業務	②	市民活動団体の聞き取り調査	ガイドブックに反映できるように聞き取り調査する聞き取りの中から困りごとなどを探る (相談支援へ)	・市民活動団体の聞き取り：年間 50団体	・団体の聞き取りシート数で確認	団体聞き取り：35件実施 ※内容はセールスホースデーベースに記録 来期のガイドブックにボランティア受け入れに関する項目を追加した
	②	社会貢献をしている企業の聞き取り調査	社会貢献している企業を聞き取り調査した結果を交流連携事業に反映できるようにすすめる	・企業の聞き取り：年間 2社	・企業の聞き取りシート数で確認	2件 (西日本総合コンサルタント株式会社・株式会社佐賀電算センター) の聞き取り調査を実施
	②	アンケート (e-モニター)	市民がどのような市民活動に興味があるかを探る	・市民がどのような活動に興味があるかを探る	・e-モニターの回答で確認	平成29年9月のeモニターと平成30年2月実施のアンケートから市民は地域イベントには興味があると分かった
1 「市民活動事業に関する業務」について	③	A 機能・役割別研修 対象者：市民活動団体 特に事務局を担う人 特に発信力をつけたい人 リーダーについて学びたい人 リーダーを育てたい人	①経理や労務、登記など組織を運営する上で必要とされる事務能力の獲得 開催予定：1月 (1回)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者が市民活動をするうえで必要な機能・役割を講座で習得・理解し団体の活動に活かす</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートで確認</li> <li>・アンケートをもとに振り返りの会を開催</li> </ul>	1/13実施：40名参加 講師：加藤 彰子 氏 (NPO事務支援センター センター長) NPO法人事務力アカデミー (セミナー & 検定)
			②支援者や支援団体、ステークホルダーを活動に巻き込むプレゼンテーション能力の獲得 開催予定：10月 (1回)			9/23実施：18名参加 講師：山田 泰久 氏 (NPO法人CANPAN 代表理事) 提案力アップのための助成金セミナー
			③多様な媒体を使いこなし情報を効果的に伝える力の獲得 開催予定：7～11月 (全4回)			9/24実施：17名参加 講師：山田 泰久 氏 (NPO法人CANPAN代表理事) 想いを伝える情報発信セミナー 2/16実施：15名参加 講師：NPO法人succa senca 日隈氏 「ライター養成講座」～伝える力 (文章編) 2/16実施：15名参加 講師：写真家 水田氏 「ライター養成講座」～伝える力 (写真編) ※4回予定のうち1回はB-2で開催
			④社会の変化、団体内外の環境を読み、必要とされる企画やサービスを考え出す力の獲得 開催予定：5月 (1回)			5/24実施：42名参加 講師：小野 弘人 氏 (一般財団法人セブンイレブン記念財団) NPOにとって顧客とは？～顧客視点でマネジメントを考える
			⑤一人ひとりがリーダーシップを発揮する組織をつくるマネジメント力の獲得 開催予定：10～12月 (1回)			12/16実施：35名参加 講師：加留部 貴行 氏 (日本ファシリテーション協会 フェロー) 創造的組織をつくるファシリテーション講座
(4) 研修および講座に関する業務						

	①	B 社会課題別講座 対象者：市民、市民活動団体	①分野別の活動や課題の現状を知る講座 開催予定：6月（1回） 10～12月（1回）	・市民活動やまちなかの現状を知り、市民が活動へ参加するきっかけをつくる	・アンケートで確認	8/9実施：30名参加 講師：川北 秀人 氏（ I I H O E 代表） 社会に挑むNPO組織力アップ研修 12/3実施：35名参加 講師：くろめ協働caseプロジェクト 廣岡氏 Local Leaders Forum「環境コースの今とこれから」SDG s
			②今後対応すべき社会課題を探求する講座 開催予定：1～3月（1回）			8/10実施：25名参加 講師：川北 秀人 氏（ I I H O E 代表） 地域の未来を考える総動戦略会議 2/16実施：15名参加 講師：ユマニテさが 江里口氏 まちなか社会科見学～見つける力
		目標の検証	上半期、下半期の振り返りの会を開催する			上半期の振り返りは、11/7「いどばたかいぎ」後に、職員と研修や講座受講者に呼びかけ開催した。
(5) 交流連携に関する業務	①	いどばたかいぎ（10回以上）	誰もが参加でき市民活動団体を知るきっかけとなる場、また参加者同士が出会う場（連携も視野に入れて）	・団体同士（参加者）のつながりをつくる	・アンケートで確認	年間参加者数：81名 アンケートで約70%の方が新たな交流があったと回答
		③ 市民活動団体と市民活動団体の交流会（1回開催）	同じ分野、異なる分野の活動を知り合うことで協力し連携で地域の問題が解決できないか考える出会いの場	・地域の問題の解決策を探る	・アンケートで確認	開催できていない
		③ 企業と市民活動団体の活動を知り出会う交流会（1回開催）	協働の実績がある企業や市民活動団体がお互いの活動を知り、連携で事業が実現できるか探る企業と市民活動（参加者）の出会いの場	・協働の事例などから、連携で事業が実現できそうな点を見つける	・アンケートで確認	9月に実施済：11名参加 参加者の約7割が「協働へつながるヒントがあった」と回答
	①	市民参加の交流会（1回開催）	市民活動団体に企画提案を募集し、プラザと協働で開催する市民参加の交流会	・市民に市民活動を知ってもらい興味を持ってもらう	・アンケートで確認	公募で採択したスマイルキッズと企画／運営をし、ひとり親・子育て支援ハッピーフォーラムを平成30年2月3日に開催。 参加者：20名 満足度：第1部 89% 第2部 80%
(6) 市民参加の機運醸成に関する業務	①	情報掲示、広報誌掲載	まちづくりの情報を掲示、広報誌の行事案内で掲載	・情報収集：年間1,200件	・情報収集数で確認	情報収集件数：1,220件（102%） 下半期は特に、持込チラシ、新聞からの情報の収集を増やした 情報収集項目も増やした
	①	団体の紹介ビデオ	市民（来館者）が市民活動を知るきっかけを作り出す団体紹介ビデオをモニターで流す（団体のPRも兼ねる）	・紹介ビデオ作成：年間3団体	・PRビデオ作成数で確認	PRビデオは7件（下記）の放映を実施 恵比須deまちづくりネットワーク 特定非営利活動法人子どもの本屋ピピン NPO法人SAGAアウトドアガイドクラブ 日本ボランティアクラブむつごろう スペシャルオリンピックス シニアネット佐賀 NPO法人 さがの樹エコトープSATOMORI
	②	公民館との情報共有	公民館の現状を知りプラザが協力できることを探る	・協力できることを探り次年度につなげる	・職員間で振り返り確認	佐賀市 公民館支援係との調整ができておらず、実施できていない
	②	ポスターセッション	各団体のPRを兼ねてポスター作成など支援し、ポスターセッションを開催	・気軽にまちづくりに関われることを知ってもらう	・参加者数とアンケートで確認	2/19地域づくり交流会で開催、その後プラザフロアで展示 ・参加者数（付箋の数）：延べ174 ・アンケート（付箋記載のメッセージ）：「応援してます」「良い活動だと思います」等励ましのメッセージ多数。 9団体のポスター作成支援を行い、佐賀市地域づくり交流会及びプラザフロアで展示。来場者に、「応援付箋」をはってもらい、得票数に応じ団体に景品を提供。来場者と後日のつながりが生まれた事例もあった。

業務分類	基本方針の別	取り組み	成果目標	検証方法	達成状況
(1) 施設利用促進に関する業務		職員の研修	気持ちよく利用してもらうために職員の接客研修等		毎月のミーティング時に①ふりかえしとしてお客様の意見や不具合などを共有②施設に関する事を質疑応答を実施
		参加の呼びかけ	プラザが主催する研修・講座・交流連携等への参加の呼びかけ		ホームページ、フェイスブック、広報誌、チラシ等を中心に呼びかけを実施

2 「施設の運営に関する業務」について	(2) 市民および市民活動のための施設提供	①	ア 情報コーナー (前ページと重複)	4階と7階のエレベーター前掲示板やフロア内に、市民活動に有益な情報を発信	・利用者数：年間 60,000人 ・利用収入：年間 施設利用収入 9,250,000円 コピー・印刷収入 5,000,000円	・毎月佐賀市へ提出する報告書で確認 ・日々の管理記録	1- (1) 情報収集および提供に関する業務 ①情報コーナーに記載
			イ パソコンコーナー	市民活動のために利用してもらうパソコンの提供 (4台)			のべ利用数：4,522人
			ウ フロア席	(市民活動優先席) は、利用登録団体は予約でき活動や話し合いなどに利用できるテーブル席 (フロア一般席) は、市民にも利用してもらえる席			フロア利用のべ人数：29,856人 優先席のべ利用：1,026件 (優先席利用のみカウント) 一般席のべ利用数：1,031人 中高生のべ利用数：426人
			エ 相談コーナー (前ページと重複)	市民活動団体だけでなく、市民、公民館や企業など活動についての困りごとの相談を受け付ける			1- (2) 相談支援に関する業務 ③市民活動全般に関する相談受付、解決支援に記載
			オ 受付窓口	会議室、ロッカー、レターケースの利用、その他利用者の要望に応える受付			①利用者数：目標60,000人 実績67,574人 (112.6%) ②窓口ミーティングを毎月末実施 (ふりかえりと知識の研修会をスケジュールにそって11回実施)
	カ ワーキングスペース		市民活動の準備に必要な機器を準備	・印刷機1,974件 (1,662,000枚) /1年間 ・コピー機4,534件 (313,028枚) /1年間			
(3) その他施設運営に必要な業務			駐車券の配布	予め佐賀市と協議して定めた配布基準に基づき、利用状況に応じて無料駐車券を配布			適正に配布し、利用に関しての案内を常に行っている 配布総数：78,329枚 (年間)
<b>業務分類</b>		<b>基本方針の別</b>	<b>取り組み</b>		<b>成果目標</b>	<b>検証方法</b>	<b>達成状況</b>
3 「施設の管理に関する業務」について	(1) 危機管理・安全対策	①	心構えと準備	安全管理・危機管理マニュアルを職員で共有し、緊急連絡先を一覧表にして、緊急時に活用	2「施設の運営に関する業務」についてと同じ	・毎月佐賀市へ提出する報告書で確認 ・日々の管理記録	6月救命訓練講座7月危機管理・安全対策研修を実施 春・秋に実施する年2回の消防訓練は必ず複数名参加
	(2) 環境維持管理		点検清掃	会議室やフロアなどの点検清掃を行い現状復帰に努める			朝昼夜の清掃点検を実施
	(3) 施設・設備・備品の維持管理、軽微な修繕業務		点検管理	施設の利用に支障をきたさないように対処 設備や備品を点検管理し、不具合があった際は対応			全会議室と主要機器は毎日点検表で実施 オンデマンド印刷機の更新と設置の位置を改善した
<b>業務分類</b>		<b>基本方針の別</b>	<b>取り組み</b>		<b>成果目標</b>	<b>検証方法</b>	<b>達成状況</b>
4 「その他の業務」について	(1) 施設の総務・経理業務	①	収入・支出などの会計処理	日々の会計処理、職員 (パート含む) の労務などに関する処理	2「施設の運営に関する業務」についてと同じ	・毎月佐賀市へ提出する報告書で確認 ・日々の管理記録	当団体の総務・労務・経理担当者の監督のもと処理している
	(2) 事務経費の執行業務		精査管理と手続き	必要経費は副プラザ長が精算管理し、経理担当者が支払いの手続きを執行			副プラザ長と経理担当で執行
	(3) 事業計画の作成・提出		次年度の計画書	毎年3月中旬までに佐賀市へ提出し承認を得る			早めに着手したが、3月末までかかった
	(4) 月次報告書等の作成・提出		月次報告書	利用状況はじめ各業務報告書を作成し翌月10日までに提出			10日までに提出できるように努力しているが、収支に関しては振り込み等の関係上、遅れることもあった
	(5) 年次事業報告書の作成・提出		年度終了後の報告	4月末までに年次報告書を作成し提出			
	(6) 定期協議の実施		佐賀市との定例会	運営管理・業務進捗などの定例会：月2回 会計・経理に関する定例会：月1回			毎月定例会 2回、会計 1回実施
	(7) 勤務交代時の業務引継ぎ		職員間の共有	(窓口) 引継ぎノート、伝言掲示板で確認 (職員) 伝言掲示板、パソコンの共有で確認			毎日朝礼時にその日の連絡・重要事項を伝達確認
	(8) 指定管理者の自己評価		評価の実施	指定管理者は、佐賀市が定める評価表で自己評価			年1回実施
	(9) 佐賀市が行う市民活動に関する施策への協力		評価に基づく改善	外部評価委員会を設置し、運営管理の改善を行う 利用者アンケートで意見をくみ取り運営に反映させる			11/8に第1回目を実施、第2回目はH30.5.23予定
	(10) 保険への加入		佐賀市への協力	佐賀市が行う市民活動に関する施策への協力を行い 佐賀市が委託する市民活動事業受託団体に連携協力			佐賀市と常に報告・連絡・相談をしたうえで協力体制をとっている
	(11) その他施設の運営管理に必要な業務		NPO賠償責任保険に加入	指定管理運営管理上でのリスクに備え加入			NPO活動総合保険加入済 (株式会社保険ステーション佐賀中央支店)
	佐賀市からの要望等	佐賀市から報告書の提出を求められた場合は、随時作成し提出	佐賀市とは常に情報共有しているため、佐賀市からの要望には応えている				