

平成27年度 進捗状況報告および評価表

平成27年度 第2四半期総評	指定管理者	平成27年度上半期は、前年度よりすすめていましたセールスフォースの運用を開始し現在は相談業務（相談時の入力、月次報告等）を中心に活用しています。前回委員からアドバイスをいただきました職員（パート含む）の研修等も充実に向け、様々な研修を受けさせていただいています。これを今後の来館者への対応、また相談業務に十分活かせるように努力いたします。管理運営の面では、来館者から受付がプラザ内に入らないと分からない、受付前で人が滞るなどの声がありましたので試験的にフロアのレイアウトと共に受付位置を変更しました。下半期も来館者にとって使いやすいプラザ、相談者にとっては悩みや課題を解決できる場所としてすすめていきます。
	佐賀市	運営管理体制は引き続き良好ですので、中間支援組織の強みを生かした、相談支援、情報収集・発信の分野に注力していただきたいと思います。また、現時点で目標値達成が厳しくなっておりますので、アンケート結果等、来館者以外の意見も参考にしながら、来館者数減少の要因等の分析と新規来館者獲得のための対策を講じる必要があると思われます。

I 運営管理方針

※次の3項目については、四半期ごとにコメントで報告します

項目		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
1. 市民活動の場の提供	指定管理者	広報は積極的に行っているが、来場者数が前年度より減っている。原因をさぐり解決法を見出すように努力する。	来館者数が前年度より下回っていることの原因を探るとともに、改善策を職員で協議し解決を目指している。		
	佐賀市	来館者数が目標値を若干下回っている。利用者に限定せず、幅広くアンケートを実施するなど、現状分析が必要だと思います。	第1四半期に引き続き、来館者が前年より減少傾向にあります。アンケート結果等で現状把握し、原因の分析をお願いします。		
2. 中間支援組織としての協働の推進	指定管理者	一例だがJCからの相談に対して、佐賀青年会議所へ市民活動団体の紹介を行い、まちづくりのための協働（市民活動団体との連携）をすすめている。	職員が中間支援組織として理解し活動できるように研修を加えた。市民活動団体の悩みを解決できるように佐賀市や佐賀県の協働提案の活用もすすめている。		
	佐賀市	パイプ役として、各方面に積極的な情報提供、支援をお願いします。	社会や地域の課題に対し、必要な支援を行えるよう、現状の把握に努めてください。引き続き、各方面に積極的な情報提供、支援をお願いします。		
3. 相談支援、情報収集・発信	指定管理者	情報収集は3項目の助成金、イベント、講習会・講演会の情報を重点的に収集・発信している。相談に来られた方からの紹介で来館する方（相談）が増えた。	団体のイベント情報はしめ助成金や講演会等の情報をメルマガで配信している。また、メルマガ配信の際に、プラザに相談できる窓口があることを掲載した。相談者も市民活動団体だけでなく、大学、企業、公民館などからの相談も来ている。		
	佐賀市	収集した情報や相談支援の蓄積したデータを有効活用し、相談者の支援をお願いします。	市民活動団体が必要としている情報を把握し、団体が有効利用できるような効果的な情報の提供をお願いします。		

内容
<p>1. 市民活動の場の提供（来館数目標：年間60,000人）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気軽に利用していただける場所として運営管理を行う。 ・利用促進のため、利用やニーズを踏まえた施設運営を行う。 ・接客マナーの向上および利用者ニーズを把握し反映。配慮ある対応を目指す。 ・広報→広報誌、HP、FB、メルマガ、PR用のポスターなど。 ・フロア利用の推進（フロア利用の見直し、駐車券配布枚数の検討）。
<p>2. 中間支援組織として協働の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当団体の強みを活かし、社会や地域の課題を解決に導けるよう様々な情報の提供、また団体や行政、企業などのパイプ役として中立的な立場で支援する。
<p>3. 相談支援、情報収集・発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでプラザで蓄積してきた情報を活かし市民活動団体を支援するためのコーディネーターとしての役割を目指す。 ・複数の団体から同じような相談があった場合、解決へ導く講習会・講演会など開催する。 ・①助成金②イベント③講習会・講演会の情報を重点的に収集・発信する。

評価(◎:よくできた ○:ほぼできた △:あまりできていない ×:できていない -:評価できない)

2015		第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			平成27年度 第2四半期-評価			
項目	内容	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	指定管理者	コメント	佐賀市	コメント

II 運営管理体制

職員研修により、利用者への満足度の向上を目指す	接遇研修	計画	← マニュアル準	→ 実施予定	接遇マニュアルの読合せ（窓口ミーティングで振り返る）								—	6/30終了 ・振り返りは行っている	—	アンケート結果等を参考に、今後もより良い窓口対応に努めてください。		
		進捗状況	マニュアル作成	講師依頼日程調整	6/30実施	—	—	振り返り実施										
	個人情報保護法等コンプライアンスに関する学習	計画	実施予定	—	—	コンプライアンスマニュアルの読合せ（窓口ミーティングで確認する）								—	4/30終了 ・マイナンバーに関しては、10/26に再度講師を招き受講する予定である	—	研修で学んだことを意識し、忘れないためにも、マニュアルの読み合わせは継続して実施してください。	
		進捗状況	4/30実施	※マイナンバー研修も含む	振り返り実施	—	—											
	市民活動、ボランティアに関する基礎知識	計画	—	—	—	講師日程調整	資料作成	実施予定	—	—	—	—	—	—	△	10/3に行われる「さがんなかまつり」の人員調整等の話し合いのため研修は延期したので、△とした	△	事業は未実施ですが、準備は進めてあります△とします。他の事業と重複しないよう実施時期を調整し、早急に事業を進めてください。
		進捗状況				9/30に調整	講師と打合せ	延期										
	設置機器等の勉強	計画	← 通年、適宜行う												○	随時、窓口スタッフに対し使用法の説明を行っている。全員一同に会って指導実施を行えないため、まだ熟知していない者がいる	○	利用者へ機器等の使用方法を尋ねられた際に、説明できる者がいないようなことがないよう、体制整備をお願いします。
		進捗状況	表示システムの使用法	表示システムの使用法	表示システムの使用法	印刷機の使用法	印刷機の使用法	ワゲマド機の使用法										
	救命訓練講習（AED）	計画	消防署と打合せ	実施予定	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5/29終了 ・振り返りは行っている	—	実際にAEDを使用する際に迅速に対応できるよう、消防訓練等の機会を利用して、反復演習に心がけてください。
		進捗状況	講習予約完了	5/29実施	—	—	振り返り実施	—										
高齢者・障がい者等の対応についての講習	計画	—	講師日程調整	—	実施予定	—	—	—	—	—	—	—	—	◎	講師と日程調整の中で、予定が遅くなったが講習は良いものとなったため◎とする（講師）身体障害者、聴覚障害サポートセンター、高齢者に講師になってもらった	○	講習で学んだことを実務に生かし、相手の立場に立った窓口対応をお願いします。今後の実践状況確認のため◎とします。	
	進捗状況		講師依頼日程調整	講師の都合で8月開催	講師の都合で8月開催	8/31実施	—											
プラザの運営や相談業務に資する外部セミナーや講習	計画	← 通年、適宜行う												○	研修・講演会、視察等の参加状況を職員個人レベルであるが一覧表に記載している	○	研修会等は必要な物を絞り込み、計画的な参加をお願いします。また、参加者は他のスタッフ	

会等への参加および先進事例の視察	進捗状況	ファンドレイジング意見交換会他	県主催・協働意見交換会他	知事と市民活動団体の意見交換会他	セールスフォース研修他	NPO法人の課題とは？他	「できる」ビジネスマンの仕事術										発表に挑戦している	研修後の他の職員への情報共有が十分ではないため○とする		○	○	○	○
------------------	------	-----------------	--------------	------------------	-------------	--------------	-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------	-----------------------------	--	---	---	---	---

○。また、参加者は他のイベントへ研修内容の情報共有もお願いいたします。

2015		第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			平成27年度 第2四半期-評価						
項目	内容	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	指定管理者	コメント	佐賀市	コメント			
Ⅲ 運営管理計画	利用促進 ①広報	計画	← 毎月(前月末作成・配布)実施 →																	
		進捗状況	発行配布	発行配布	発行配布	発行配布	発行配布	発行配布							○	毎月、プラザ中心の情報を掲載できるように心がけている。もっとプラザの情報でいっぱいになるように努力する	○	広報誌の新たな配布先の開拓を含め、多くの市民へ情報提供をお願いします。		
		計画	← 適宜実 →																	
		進捗状況	HP:47件 FB:18件	HP:31件 FB:12件	HP:14件 FB:22件	HP:23件 FB:12件	HP:20件 FB:12件	HP:23件 FB:6件								◎	掲載(HPやFBへの)依頼が増えたとともに、見てくれる方も増えた(FBへのいいね!やリーチ数増)	○	掲載依頼への迅速な対応とタイムリーな情報掲載をお願いします。更なる率先した情報収集をお願いしたくいたします。	
		計画	← ポスター作成 → 配布・掲示 →																	
		進捗状況	ポスター作成中	ポスター完成・配布準備	ポスター配布	ポスター配布	リーフレット配布	リーフレット配布								◎	プラザのリーフレットもリニューアルし配布している	○	刷新したリーフレットの有効活用をお願いします。ポスターの認知度等、効果の把握も必要と思われるため○とします。	
利用促進 ②フロア	フロア活用促進	計画	← 佐賀市と協議 →			← 活用のシュミレーション →			← 活用開始 →											
		進捗状況	協議実施	協議実施	無料駐車券の協議で推進	無料駐車券の協議で推進	無料駐車券の協議で推進	職員間で無料券の見直し							○	フロア活用促進のために下記の無料駐車券の検討協議を行った。フロア活用促進のための協議を職員間ですすめているが、9月までに利用が増加に至らなかったため○とする	△	フロア利用の向上のためには、無料駐車券の発行のPRと合わせ、市と協力して他の方策の検討も必要と思われるため△とします。		
	計画	← 佐賀市と協議 →			← キャンペーン実施 →															
	進捗状況	協議実施	協議実施	キャンペーン実施	キャンペーン実施	キャンペーン実施	再検討中							○	市民登録団体に対し、唐人南Pへ停めてきた方へは最大2時間分の無料駐車券を発行と協議で決めた⇒6月から実施 ※影響は認められない 改めて職員間で協議している途中なので○とする	△	2時間分の無料駐車券の効果があまり向えないようなので、新たな駐車券の取扱い方を市と協力して検討していく必要性を感じ△とします。			
利用促進 ③ニーズ	アンケート	計画	-	-	-	アンケート準備	・改善点についての調査他	集計・分析	-	-	アンケート準備	・改善点についての調査他	集計・分析							
		進捗状況	/	質問事項検討	質問事項検討	準備	準備	アンケート実施							○	eアンケートと時期を合わせることを佐賀市と協議し実施したため、少し予定よりアンケート開始が遅れた	○	市でもeモニター等で市民活動プラザの利用者以外の意向調査を実施しました。市とプラザのそれぞれの集計結果を基に分析を進めていきたいと思います。		
	計画	前年度改善検討・実施	-	-	-	-	意見交換内容検討	実施	改善検討・実施	-	-	意見交換内容検討	実施							
	進捗状況	検討・実施	/	/	/	/	-							○	アンケート開始が遅れたため、集計分析が9月中にできず内容の検討ができていないが、集計ができ次第、意見交換会の内容検討ができるようにすすめているので○とする	△	意見交換会の準備は進められていますが、実施前のため△とします。アンケート結果の集約ができ次第、実施をお願いします。			
情報公開	アンケート結果 外部協議委員会議事録	計画	-	-	-	-	議事録公開	-	アンケート結果公開	-	-	議事録公開	-	アンケート結果公開						
		進捗状況	/	/	/	外部協議委員会議事録公開	-	-							◎	外部協議委員会議事録の公開は予定より早くできたので◎とする	○	アンケートの集計が予定より遅れているため○としますが結果がまとまり次第公開をお願いします。		
施設の維持管理 ①会議室	会議室利用後の点検・清掃 ※特に4階会議室	計画	← 通年、実施 →																	
		進捗状況	点検・清掃実施	点検・清掃実施	点検・清掃実施	点検・清掃実施	点検・清掃実施	点検・清掃実施							○	スタッフにより確認箇所が違うため、全員が同じ点検が行えるように指導し実施している	△	点検箇所チェック表等マニュアルを作成するなどして、同基準でチェックできる体制整備の確立の必要性を感じ△とします。		
相談支援、 情報収集・発信 ①相談業務	①プラザは「相談」できる場所であることの周知	計画	← 通年、実施 →																	
		進捗状況	周知の準備	周知の準備	周知開始	周知	公民館回り開始	公民館館長会議で紹介							○	メルマガ配信時に相談窓口の紹介。公民館館長会議での広報、また公民館まわりをし「地域課題」を探りながら広報をしている。現在、もっと広報をするために相談支援員が相談支援窓口のチラシを作成している途中なので○とする	△	プラザが「相談できる場所」という市民等の認知度はまだ十分とは言えないため△とします。あらゆる機会を利用して周知を行う必要があると思います。		
	②相談支援員としての知識向上 ※講習会、研修会、視察等	計画	← 適宜、実施 →																	
		進捗状況	セールスフォース電話研修	各講習会・研修会、視察等検討	セールスフォース研修実施	日々の相談業務の中で学ぶ	日々の相談業務の中で学ぶ	日々の相談業務の中で学ぶ							△	日々の相談業務で、横尾、内川等が対応する相談について他の職員が同席し学んでいる	△	多くのスタッフが相談業務をできる体制づくりの必要性を感じ△とします。セールスフォースの活用方法を含め、スキルアップに努めてください。		
	③相談者へのフォロー ※毎月一回以上	計画	← 毎月、実施 →																	
		進捗状況	H26年度継続分フォロー	継続相談者へのフォロー実施	解決分についてもフォロー実施	継続・解決分についてもフォロー実施	継続・解決分についてもフォロー実施	継続・解決分についてもフォロー実施							◎	継続相談者だけでなく、解決した者についても、相談後のイベント支援や来館された際に聞き取りなどのフォローをしている	◎	解決後の相談者の状況把握を含め、引き続き相談者へのフォローをお願いします。		
	④相談内容の整理	計画	← セールスフォースへ移行準備 →																	
		進捗状況	セールスフォースへ移行準備	セールスフォースへ移行準備	セールスフォースへ移行準備	セールスフォースへの相談内容入力開始	セールスフォースへの入力、整理管理	セールスフォースへの入力、整理管理							○	セールスフォースによる相談業務報告を7月から開始した。セールスフォースに相談内容を入力することにより、活動分野、相談内容の分野、継続の相談、団体ごとの相談など様々な情報整理が行える	○	セールスフォースの有効活用により以前より相談業務の報告書も分かりやすく整理されてきております。データベース活用の研修も受講されたと思いますので、更なる工夫によりデータの整理・活用をお願いします。		
相談支援、 情報収集・発信 ②③情報収集・発信	①助成金 ②イベント情報 ③講習会・講演会 以上の情報を3本柱とする ※毎月、収集・発信	計画	← 通年、実施 →																	
		進捗状況	実施	実施	実施	実施	実施	実施							○	情報収集について、一番相談が多い助成金について、これまで助成金が出るタイミングなど情報を集めてきたので、それに合わせより多くの収集を収集できるようにしている	○	情報の発信時期を逃さないよう、収集した情報のタイムリーな発信をお願いします。		

評価(◎:よくできた ○:ほぼできた △:あまりできていない ×:できていない -:評価できない)

2015			第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			平成27年度 第2四半期-評価					
項目	内容		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	指定管理者	コメント	佐賀市	コメント		
自主事業 ①利用者、市民活動団体へのサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> 文具貸出し ポスター作成支援 備品貸出し 	計画	← 通年、実施 →												◎	利用者が困らないように備品の管理は随時行っているポスター作成の支援に加え、チラシ作成の支援も市民活動団体からの要望で実施している	◎	利用者の利便性のため、常時備品の管理をお願いします。		
		進捗状況	提供実施	提供実施	提供実施	提供実施	提供実施	提供実施	提供実施											
自主事業 ②施設利用促進事業	<ul style="list-style-type: none"> 花火鑑賞会 機器体験講座 	計画	← 準備 →			花火鑑賞会 開催実施			← 準備 →			機器体験講座 開催実施			◎	8月の障がい児および家族を招いての花火鑑賞会は盛況に終わった(閲覧用に写真を準備)	◎	2年越しで計画した事業の盛況を評価いたします。機器体験講座の準備にも着手してください。		
		進捗状況	JCと打合せ 大学等と打合せ	栄の国まつり JCと打合せ	栄の国まつり JCと打合せ	栄の国まつり JCと打合せ	8/1花火 観賞会開催													
自主事業 ③市民活動団体スキルアップ講習会	<ul style="list-style-type: none"> 団体活動の悩み解決のための講習会・講演会 	計画	← 準備 →			開催実施									△	前年度から講師と打ち合わせをしているが、講師が内閣府のためなかなか進まないため△とする ※日程調整がうまくいかず進んでいないが、調整でき次第実施する	△	未実施ですが準備は進められているため△とします。予定している講師の調整が困難であれば、早めに別の講師の選定を行うなど、臨機応変に事業実施に向けた準備を進めてください。		
		進捗状況	講師と打合せ	講師と打合せ	講師と打合せ	講師と打合せ	講師と打合せ	講師と打合せ												
自主事業 ④協働の推進	<ul style="list-style-type: none"> 協働事例の掲示 ※モニターで実施 	計画		← 準備 →			協働DVDを流す				← 準備 →			← 市民活動紹介を流す →			○	佐賀市が作成した協働DVDをモニターで流すことで、今まで協働が何か分からなかった方も観てくれている協働についての他の事例など発信するべきと考えるので○とする	△	前期はDVDの上映のみに留まったため△とします。他の協働事例についても掲示の方法を含め検討をお願いします。
		進捗状況		協働DVD モニターで放映	協働DVD モニターで放映	協働DVD モニターで放映	協働DVD モニターで放映	協働DVD モニターで放映	協働DVD モニターで放映											
自主事業 ⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> 時代のニーズに基づいた勉強会 	計画							← 準備 →			開催実施			◎	来年の2月に予定していたが、時代のニーズに基づいた「小規模多機能自治」をテーマに講師依頼をしたところ8月29日開催の運びとなった	○	勉強会の盛況は評価しません。開催して事業終了とせず、今回のテーマを今後の事業運営等に役立てていただきたく○としました。		
		進捗状況			講師依頼 の連絡 準備	講師依頼 の連絡 準備	8/29 実施													

2015			第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			2015	
項目	年間目標数値	単位	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	進捗状況(%)
来館者目標数	60,000	人	4,793	4,803	4,779	4,488	4,060	4,262							27,185	45.3%
施設利用収入	9,300,000	円	1,235,820	854,400	806,900	794,200	625,200	710,600							5,027,120	54.1%
コピー・印刷料収入	5,000,000	円	520,140	337,579	386,594	368,214	377,479	339,229							2,329,235	46.6%