

平成24年度下半期 市民活動プラザ運営評価表

24年度 総括	指定管理者	指定管理運営に対して、職員一人ひとりが「責任」の意識を持って遂行できたと思う。些細な案件でも、職員全員で話し合い進め方を決め全力で実施することができた。もちろん、佐賀市との情報共有、協議も十分にできた。 下半期に大きく改善できたことは、中・高校生を登録制にしフロア利用の約束事を作成して利用を促すことができた。この件については心配していたより効果があり、利用者全員ではないがマナーもよくなり静かに学習するようになった。 職員は積極的に研修や講習会に参加しスキルアップできるよう努力している。そのスキルを発揮できる場をつくれるように考えてはいるが、なかなか見いだせていない。 活用できていることは、意見交換会でのファシリテートやアンケート調査の集計などである。
	佐賀市	平成24年度は、平成24年6月及び10月に実施した、「市民活動プラザ運営協議委員会」からの提案をうけ、提案書や事業計画書をスタッフ間で読み込み共通理解に努めたり、市民活動プラザをより円滑に運営するためにさまざまな改善策を講じたりと、利用者満足度を上げるための様々な工夫を実施した。 また、2ヶ月に1度の利用者アンケートも適宜利用者の声をスタッフ間で共有しながら業務に反映させており、日常の業務や施設管理に関しては特に大きな問題もなかった。 平成25年度は、指定管理の最終年度であることから、施設運営とともに自主事業を計画通りに実施し、より市民活動支援に役立つような専門性のある取り組みを期待したい。

評価(◎:できていた ○:もう少しだった △:あまりできていなかった ×:できていなかった —:評価不能)

評価項目	成果目標 (実現したい成果)	行為目標 (実施すべき行為)	評価ポイント	平成24年度				平成23年度	平成24年度					コメント		
				改善策	改善策の具体的手段	できたこと	できなかったこと	指定管理者	評価							
									年間	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		年間	
I 運営管理方針	① 市民活動プラザの周知	・市民活動プラザの現状把握により、より多くの人への周知を進めます	・広報紙の配布先を追加	・広報紙の配布先は増えたか ・潜在的な利用者に営業広報活動を行い、利用アピールをしたか	・配布先リストを作成する ・配布先配布部数をもっと増やしていく	指定管理者 H24年度下半期 ・作成した公民館・公共施設リストに基づき広報紙配布先を増やしている ・第2四半期から始めた県外などの各センターへの広報としてメールで送信している件数を増やしている	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	
								佐賀市	○	○	◎	◎	◎	○		
② 職員(パート含む)の役割	・市民活動をする人のためのコンシェルジュとしての役割を果たします	・接遇を意識した受付案内を行う	・利用者が満足する受付案内ができたか	・特記事項なし	・職員すべてが市民活動をする人のコンシェルジュとしての役割を果たせるように、各種セミナーを受講しスキルアップしていく	指定管理者 H24年度下半期 ・セミナーで習得したスキルを、少しずつではあるが活用できている ①アンケート集計など ②イベントの企画・運営など ③ファシリテート技術による会議の運営	H24年度下半期 ・クレーム「ゼロ」ではなかった	指定管理者	◎	○	◎	○	◎	○		
								佐賀市	◎	○	○	○	◎	○		
③ 利用促進	・市民活動プラザの利用促進を図ります	・施設の利用促進を図る対策・工夫を図る ・利用登録団体の更新・増加	・潜在的な利用者等に営業広報活動を行い、利用アピールをしたか ・利用登録団体の促進ができたか	・機器の利用法などの案内の見直し、オンデマンド機で作成した見本の追加 ・利用者の満足度を上げるために、職員全員が利用法の案内ができるようにするため、職員、窓口スタッフ全員に対して随時、機器操作方法の指導を行う ・利用登録団体の精査を行う →利用登録団体への聞き取り調査(団体が本当に存在しているか、内容の変更がないかなど)	・機器の利用法などの案内の見直し、オンデマンド機で作成した見本の追加 ・適宜、オンデマンド機のキャンペーンを行う ・利用者の満足度を上げるために、職員全員が利用法の案内ができるようにするため、職員、窓口スタッフ全員に対して随時、機器操作方法の指導を行う→毎月の窓口ミーティングでの指導は固定化する ・利用登録団体の調査⇒団体が本当に存在しているか、内容の変更がないかなど	指定管理者 H24年度下半期 ・今までの機器に加え本部所有のプロッタ機でのポスター・横断幕の作成を始め見本なども作成した ・オンデマンド機のキャンペーン実施 ・利用登録団体の調査及び内容変更など、団体が来館された際に精査出来ている⇒重複登録など削除しているが登録団体数が減らない	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎		
								佐賀市	○	◎	◎	◎	◎	◎		
④ 協働・連携の推進	・市民活動団体、行政及び企業との協働・連携の推進をする拠点となるようにする	・ソフト事業受託団体と連携し、企画が実施できるように協力する	・市民活動団体同士の交流の場となり、連携できるように支援できたか ・企業のCSR活動の紹介、市民活動団体との協働・連携の手伝いができたか	・H24年度もソフト事業受託団体との連携を図る→ソフト事業の実施や運営調整会議での打合せ等により得た情報を、市民活動プラザの運営に活用する。	・ソフト事業受託団体と連携を図る内容など、随時職員間で情報を共有し体制を整える ・情報を十分活かし市民活動団体支援に活用する	指定管理者 H24年度下半期 ・ソフト事業受託団体と連携が図れた ・市民活動支援の講座やイベントを開催されるので、プラザ利用者への紹介をしている	H24年度下半期 ・ソフト事業受託団体と協働・連携・情報共有は図れているが、指定管理として情報を活かしていない(ソフト事業間の連携のための情報は活かした)	指定管理者	○	○	○	○	○	○		
								佐賀市	○	○	○	○	◎	◎		

評価(◎:できていた ○:もう少しだった △:あまりできていなかった ×:できていなかった —:評価不能)

II 運営管理	評価項目	成果目標 (実現したい成果)	行為目標 (実施すべき行為)	評価ポイント	平成24年度				平成23年度	平成24年度						コメント
					改善策	改善策の具体的手段	できたこと	できなかったこと	指定管理者	評価						
										年間	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間	
①-1 センター条例・施行規則の厳守	適切で安全な運営管理	センター条例・施行規則に基づく運用の徹底	センター条例・施行規則に基づく運用が実施できているか	講習会を開催する(平成24年4月に開催)	改善策に同じ	指定管理者	H24年度下半期 ・上半期にセンター条例などの講習会を実施⇒問題なくできている。	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
						佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎				
①-2 利用者サービス向上	安全かつ快適な施設環境の整備	・「日常点検」の実施や「清掃点検」の実施で環境を快適にする ・利用者アンケートを実施し要望・苦情などの情報を収集し改善に努める	・「日常点検」「清掃点検」の実施はできたか ・アンケートによる情報の収集また、それについての改善は行えたか	・安全かつ快適に利用できるように、今までどおり「日常点検」「清掃点検」の実施 ・利用者意見交換会を実施し、利用者の声を運営に反映させる。	・「清掃点検」の項目を増やし、点検時間も朝晩だけでなく昼間の点検を増やす ・「日常点検」は今まで通り ・利用者アンケートの集計方法を見直し、情報を運営に反映できるようにする	指定管理者	H24年度下半期 ・アンケートの質問内容、集計法も見直し、情報を運営に反映できるようにしている(ソフト事業受託者への情報提供を含む)	H24年度下半期 ・アンケートで得た情報の活かし方が十分ではなかった	指定管理者	○	○	◎	○	○	○	
						佐賀市	(佐賀市コメント) ・回答者の属性に偏りがあり、アンケートをしても知りたい情報をうまく集められていない。	○	○	○	○	○				
①-3 省エネ対策	適切な施設環境の整備	・冬「20℃暖房設定」 夏「28℃冷房設定」 ・不要な電気はこまめに消す	・設定温度は守れたか ・開館前、閉館後の不要な電気を消すことができたか	・館内見回り強化	・館内見回り強化に加え、各冷暖房機のスイッチに触れないように「ストップ」シールを貼る⇒設定温度を変えられないよう予防策	指定管理者	H24年度下半期 ・館内見回り、スイッチ部分の「ストップ」シールの効果は大 ・不要な電気もこまめに消している⇒これらの努力により、平成23年度よりさらに電気使用料が減少した。	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	◎	○	◎	◎	
						佐賀市	○	◎	◎	◎	◎	◎				
② 数値目標	利用者の増加目標	H23年度目標数値 ・プラザ利用者数 ⇒54,000人 ・会議室利用率 ⇒54.0%	達成数値	H24年度数値目標 ・プラザ利用者数(学生抜き) ⇒58,000人 ・会議室利用率 ⇒55.0%	・会議室利用促進のため、職員の知り合い知人などの団体や会社などへ営業する	指定管理者	H24年度下半期 ・新規の利用者は増えている(本部が外部講師で話をする際にプラザのPRも行っている) ・新規の大半は高校生である⇒新1年生が増えている	H24年度下半期 ・会議室利用率は、52.2%となっている(目標には届いていない)	指定管理者	○	○	○	○	○	○	
						佐賀市	○	○	○	○	○	○				
③ 施設の開館・閉館	安定的な施設提供	・開館時間は、午前9時～午後10時とする ・12月29日～翌年1月3日を除き無休で運営	・条例に基づき定められた開館・閉館業務ができたか ※9時～22時まで開館。(12月29日～1月3日を除く)	・条例に基づき業務にあたる	改善策に同じ	指定管理者	H24年度下半期 ・条例に基づき業務遂行できている	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎	
						佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎				

評価(◎:できていた ○:もう少しだった △:あまりできていなかった ×:できていなかった —:評価不能)

II 運営管理	評価項目	成果目標 (実現したい成果)	行為目標 (実施すべき行為)	評価ポイント	平成24年度				平成23年度	平成24年度						コメント	
					改善策	改善策の具体的手段	できたこと	できなかったこと	指定管理者	評価							
										年間	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間		
④-1 運営会議	職員間の情報共有		・毎週プラザスタッフ間で進捗状況や運営について会議の実施 ・毎月末窓口スタッフを一堂に集め、確認事項や運営についての会議の実施	・毎週スタッフ間での状況の共有ができていないか ・毎月窓口スタッフへの業務指導、情報の共有ができていないか	・予定とおり(毎週火曜日と毎週末日)の定例会議の開催	・毎週火曜日の職員定例会(プラザ事務局会議)では、各職員の業務進捗状況の確認、取り組む事業の確認協議を中心に行う⇒シフトにより曜日を交えても実施する	指定管理者	H24年度下半期 ・職員定例会	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎	
							佐賀市	○	◎	◎	◎	◎	◎				
④-2 人員体制	適切な人員配置		・適任適所の配置ができたか ・毎日朝礼を行い、スケジュールの確認 ・業務日誌による自己管理	・責任者をはじめ、各人員配置が適正に行われたか ・朝礼は毎日実施されたか ・業務日誌で自己管理できているか	・計画書通りの配置をする ・職員間のスケジュールの確認	・改善策と同じ	指定管理者	H24年度下半期 ・職員の移動、窓口スタッフ1人体制などの変更はあったが、利用者へのサービス向上につとめている	H24年度下半期 ・人員削減での利用者からのクレームはなかったが、対応でのクレームがあった (佐賀市) ・常勤スタッフが不在の場合もあり、利用者を窓口で待たせる状況もある。	指定管理者	○	◎	◎	○	○	○	
							佐賀市	○	-	-	-	○	○				
⑤ 職員の育成	施設利用者の満足度の向上		・計画書に掲げている研修・講習会の実施	・職員の資質・能力向上を図る取り組みがされたか	・接遇講習(自己採点する)⇒採点により、出来ていない部分の確認をし、質の高い人材育成につなげる ・条例、個人情報保護などの講習により、専門性や適応力を身につけることができる ・防災訓練、救命訓練などで、利用者の安全の確保が望める一環り返し実施することで、より実践力のある人材を育成する。	・改善策に加え 職員のスキルアップのために各種セミナーを受講する	指定管理者	H24年度下半期 ・予定とおりの研修等は実施できた ・各種セミナーへの参加も積極的に行っている	H24年度下半期 ・人員体制と同じで、職員により差がある	指定管理者	◎	○	◎	○	○	○	
							佐賀市	○	○	○	○	◎	◎	(佐賀市) ・特になし			
⑥ 施設・設備の維持管理	適切な施設管理 施設利用者の満足度の向上 安全な施設提供		・建築物・設備の点検確認管理の実施	・不具合が生じていないかの確認、美観の維持 ・施設に設置するパソコン・コピー機、印刷機の保守、管理	・定期的な見回りを実施する	・改善策に加え パソコンを全て精査し利用者が満足して利用いただける状態にする	指定管理者	H24年度下半期 ・見回りの際、蛍光灯、防風カーテンなどのチェックをしている(不備がある時は速やかに防災へ知らせている)		指定管理者	○	○	◎	◎	◎	◎	
							佐賀市	◎	○	◎	◎	◎	◎				
							指定管理者	H24年度下半期 ・コピー用紙については、常に価格の見直しをしている ⇒今回、価格は上がったが人体にやさしい用紙に変えた ・備品の修理についても速やかに行っている	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎	
							佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎				
	設備管理の実施		・施設に設置するパソコン・コピー機、印刷機の保守、管理 ・日々の点検管理記録の作成 ・新聞・刊行物の購入、設置	・H24年度も保守契約を結び、管理する	・改善策と同じ	指定管理者	H24年度下半期 ・上半期に保守契約を結んだ	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎		
						佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎					
	環境維持管理の実施		・自動販売機の設置 ・清掃業務の実施 ・消防計画の遵守	・特記事項なし		指定管理者	H24年度下半期 ・ベンダーへの連絡は適宜行っている ・それ以外の掃除に加え、窓口スタッフも適宜行っている	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
						佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎					

評価(◎:できていた ○:もう少しだった △:あまりできていなかった ×:できていなかった —:評価不能)

評価項目	成果目標 (実現したい成果)	行為目標 (実施すべき行為)	評価ポイント	平成24年度				平成23年度	平成24年度						コメント
				改善策	改善策の具体的手段	できたこと	できなかったこと	指定管理者	評価						
									年間	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間	
⑦-1 施設の総務・経理業務		・出納帳の作成と適切な経理処理の実施	・施設管理経費を低減するための取組みを行い、必要な経費の支払いが適切に行われているか	・本部総務・経理、本部契約の会計広報センターと連携して、適切な処理を行う ・無駄な出費がないか確認する	・改善策に同じ	H24年度下半期 ・本部との連携また広報センターとの連携で適切に行っている ・出費の見直しは適宜実施している ・口座振替にすることで業務の簡略化を行った	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								指定管理者	×	—	—	—	◎	◎	
⑦-2 事業計画書及び収支予算書の作成	・適切な運営管理	・事業計画書は、佐賀市と協議の上作成し提出	・各年度、計画書・予算案を市が定める日までに、市と協議し了承のもと提出できたか	・事業計画書、予算案は早目に作成し協議を始め、年度内に提出する	・改善策に同じ	H24年度下半期 ・早目から取り掛かり、市と協議し了承のもと提出できた	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	×	—	—	—	◎	◎	
								佐賀市	×	—	—	—	◎	◎	
								指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
⑦-3 事業報告書の作成		・各報告書を、毎月10日までに佐賀市へ提出	・毎月期限までに、施設利用状況、収支報告書の提出ができたか	・納期内提出を厳守する	・改善策に同じ	H24年度下半期 ・施設利用状況については期限厳守で提出できている	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
⑦-4 運営評価の実施	・適切な運営管理	・外部協議委員会の実施	・市と事前協議の上で、指定管理者が外部委員等で構成される外部協議委員会を設置し、施設の管理運営に関する評価が実施されているか	・佐賀市との事前協議を十分に進行 →開催予定前に佐賀市と協議を始め調整を十分に進行 ・開催目的を明確化する	・次回の開催予定通り開催できるように早目に佐賀市との協議を始める ・四半期ごとの振り返り評価を十分に半年ごとの協議委員会に備える ・職員間で開催目的を再度確認し共有する	H24年度下半期 ・四半期ごとの振り返りで、早目に問題解決することができた	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	×	○	◎	○	◎	◎	
								佐賀市	×	△	◎	◎	◎	◎	
								指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎	
⑦-5 佐賀市との協働	・佐賀市やソフト事業受託団体との連携・協働の推進	・佐賀市が行う市民活動に関する業務、ソフト事業受託団体が行う事業の連携・協力を行う	・イベントの周知協力 ・実施協力 ・問い合わせ対応 ・イベント等への参加などの協力ができたか	・佐賀市やソフト事業受託団体との連携、打合せ等を行う	・佐賀市との定例会で、行事確認をする→佐賀市が行うイベントなどは周知をする ・ソフト事業受託団体との打ち合わせは随時参加し、できることは協力する	H24年度下半期 ・佐賀市との協働は十分できている ・ソフト事業受託団体との連携も図れた	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎	
								佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								指定管理者	○	◎	○	◎	◎	◎	
⑦-6 広報受付業務	・適切な運営管理	・広報物受付の実施	・広報依頼に関する受付業務を、適切に行えたか	・受け付けたチラシ等は、HP記載・分野の分類を適切に速やかに行う ・期間過ぎる等の処理等確認の上、適切な対応をする	・チラシ等受付ける段階で、HPページ掲載の承諾を受け、団体が望む分野への掲示をする ・掲示期間過ぎる等の処理方法は、必ず利用者に確認する	H24年度下半期 ・広報物受付は適切に行えた ・HPだけでなくFBにも広報した(1月からはFBも団体として登録し直す)	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	○	◎	○	◎	◎	◎	
								佐賀市	○	◎	○	◎	◎	◎	
								指定管理者	△	○	○	○	◎	○	
⑦-7 相談受付業務	・施設利用者の満足度の向上	・問い合わせや簡易な相談に対応できる体制を整備 ・苦情は職員(パート含む)全員で把握し改善する	・随時、窓口で問い合わせなどの簡易な相談が受けられているか ・苦情は速やかに解決し、情報を全員で共有できているか	・よくある質問などのデータをマニュアル化して、職員全員で共有する ・マニュアルを充実させる →マニュアルリストの作成	・よくある質問の中で特に、会議室(行事予定)利用内容があるので一覧表にまとめる ・苦情内容、対処法など随時話し合う(内容によっては佐賀市と協議)	H24年度下半期 ・窓口で対応できることについては、ワンストップでの対応を心がけた ・苦情については職員間で共有した	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	△	○	○	○	◎	○	
								佐賀市	○	○	◎	◎	◎	◎	
								指定管理者	○	○	◎	◎	◎	◎	
⑧-1 施設利用に関する注意事項等	・適切な運営管理 ・施設利用者の満足度の向上	・施設が適切に快適に利用できるように、利用者に利用の際の注意事項等を周知する。	・利用許可が必要な個所、利用方法など、利用のしおりで利用者にお知らせする	・利用のしおりの見直し ・利用者に対する使用方法の案内を充実させる	・利用のしおり、会議室利用しおりの改訂版を作成する ・各機器使用方法など、案内を掲示する ・フロアの学習席など占有しないように案内をする	H24年度下半期 ・3・4・5階の利用方法また機器の利用方法などは適宜改訂版を掲示している ・10月の外部協議委員会あと、市民活動優先席をパーティーションで困り注意を促した ・学生登録制を導入	H24年度下半期 ・以前より中・高生が市民活動優先席を使用することが少なくなったが、全員守れているとは言えない ・団体の方へのマナー指導が行えていない(大声など)	指定管理者	○	○	◎	○	○	○	
								佐賀市	○	○	○	○	◎	○	
								指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
⑧-2 会議室	・適切な運営管理 ・施設利用者の満足度の向上	・使用許可申請書を審査し料金を徴収する ・利用者の区分の確認⇒市民活動団体と一般利用者のすみ分け	・施設の使用許可、使用料減免等が適正、円滑に行われたか	・条例規則を確認し、規則に基づく運営を行う	・会議室使用目的の聞き取りを十分に進行	H24年度下半期 ・条例を確認して運営できている	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
⑧-3 活動共同スペース ⑧-4 ロッカー	・適切な運営管理 ・施設利用者の満足度の向上	・市報やHPで募集し「活動共同スペース」は、利用希望者が適切であるか面接し決定 「ロッカー」は、抽選で希望の中から決める	・面接は適正であったか ・抽選は適正に行われたか	・特記事項なし	・活動共同スペース希望者への面接を適正に行う ・ロッカー希望者の抽選は適正に行う ・利用者が規約通りに使用していただくようお知らせする	H24年度下半期 ・H25年度の活動共同スペース、ロッカーの募集、面接、抽選は適正に実施できた ・規約通りに使用していただけたようお知らせできた	H24年度下半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
								指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎	

評価(◎:できていた ○:もう少しだった △:あまりできていなかった ×:できていなかった —:評価不能)

II 運営管理	評価項目	成果目標	行為目標	評価ポイント	平成24年度						平成23年度	平成24年度						コメント
					改善策	改善策の具体的手段	できたこと	できなかったこと	指定管理者	佐賀市	評価							
											年間	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間		
⑧-5~10 各コーナー (パソコン、図書・資料、情報、PR、なんでもお知らせ、掲示)	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	各コーナーが適切に快適に利用できるようにする	利用者が平等に利用できるように配慮したか 特定の団体、個人に利用が偏らない配慮はされたか	計画書に添った対応をする(H24.5月から小さな不具合にも対応可能なように保守契約を締結した。)	各コーナーが同じ団体に占有されないように必ず受付を確認する	指定管理者	H24年度下半期 パソコンはできる限りの状態で提供している 情報(助成金・ボランティアなど)・掲示物(持込みチラシ)等の整備はできている	H24年度下半期 以前からの団体PRコーナーが整備できていない(少しずつ整備をすすめている) 図書コーナーも見直しが必要と考える(図書を整理する)	指定管理者	△	○	○	○	○	○	○		
						佐賀市	○	○	○	○	○	○						
⑧-11 レターケース	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	レターケースの精査 利用希望の方への広報	利用されていない団体への連絡精査の実施はできたか 利用希望者への広報はできたか	利用がない団体に対しての連絡 利用希望者に対しての案内	レターケース利用団体に対しては随時調査をして、利用がない団体へ連絡をして解約をすすめる 空になったレターケースは随時案内する	指定管理者	H24年度下半期 常に精査をしている 利用団体について登録団体であるかの調査もしている(前からの利用で登録されていない団体もあった)	H24年度下半期 特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎			
						佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎						
⑧-12 ワーキングコーナー	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	コーナーがスムーズに利用できるように案内する	機器の利用方法の案内は十分できたか 適正な料金での利用促進はできたか	職員に対しての機器操作研修を随時行う	随時、職員と窓口には機器操作を指導する 各機器の利用法の案内を掲示する	指定管理者	H24年度下半期 機器が古くなったため修理が必要な箇所も出てきたので対処した プロッタ機が加わったことで利用者へのサービスが広がった 利用方法の掲示だけでなく、尋ねられた時は、スタッフが付添い案内した	H24年度下半期 特になし	指定管理者	○	◎	○	◎	◎	◎			
						佐賀市	○	◎	○	◎	◎	◎						
⑧-13~16 フロア、親子交流サロン、リフレッシュルーム等	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	各コーナーが適切に快適に利用できるようにする	利用者が平等に利用できるように配慮したか 特定の団体、個人に利用が偏らない配慮はされたか	市民活動優先席が、一般の利用者、学生などに分かりやすいように、のぼりを立てる 注意点をまとめラミネートし、各机に置いて注意を促す	改善策に同じ	指定管理者	H24年度下半期 市民活動優先席をパーテーションで囲うことで、場所のすみ分けをした	H24年度下半期 一部の高校生が階段、リフレッシュルームで勉強をしていたこともあったが、現在は改善できている⇒随時注意した	指定管理者	○	○	○	○	○	○			
						佐賀市	○	○	○	◎	◎							
⑨ 防災・防犯・安全管理体制	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	利用者の安全確保	マニュアルの設置 防災訓練の参加 防犯、安全についての職員への指導	計画スケジュールどおりの訓練の実施 防犯についての職員研修	改善策に同じ	指定管理者	H24年度下半期 予定通りの研修実施ができた	H24年度下半期 特になし	指定管理者	◎	◎	◎	◎	◎	◎			
						佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎						
⑩ 苦情対応	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	利用者の満足度向上 苦情は職員(パート含む)全員で把握し改善する	苦情や要望などを利用者が言いやすい環境になっているか 苦情は速やかに解決し、情報を全員で共有できているか	指定管理者で判断できない内容については佐賀市と協議する 情報の共有(職員全員)	改善策に同じ	指定管理者	H24年度下半期 苦情の情報もミーティングで職員(パート含む)全員で共有している(書面でも渡し各自見直せるようにしている)	H24年度下半期 特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎			
						佐賀市	◎	◎	◎	◎	◎	◎						
⑪ 個人情報保護	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	施設利用者の情報の適切な取り扱いを図る	職員に対しての個人情報保護の研修の実施はされたか 業務内で個人情報保護に努めているか	個人情報保護法の研修の実施(平成24年4月開催)	改善策に同じ	指定管理者	H24年度下半期 予定通りの研修実施ができた	H24年度下半期 特になし	指定管理者	○	◎	◎	◎	◎	◎			
						佐賀市	○	◎	◎	◎	◎	◎						
⑫ 自主事業	施設利用者の満足度向上 市民活動の推進 市民活動団体の支援	提案した自主事業の実施 利用者へのサービス提供(団体所有の備品貸出等) 利用者からの持込企画の協力・開催支援 おもしろ熟継続支援 センターオブセンターの企画及び事業実施	自主事業として掲げている事業の実施はされたか	各自主事業に対しての計画、準備を行う	具体策がまだ出ていないが改善策通り、各自主事業が遂行できるように計画、準備を行う	指定管理者	H24年度下半期 各事業に対して計画を立て実施した	H24年度下半期 各事業実施はしたが、計画通りに運ばなかった	指定管理者	△	△	△	△	○	△			
						佐賀市	(佐賀市) センターオブセンターなど、次年度につながるように動き始めた。	△	△	△	△	○	△					