

平成25年度市民活動プラザ運営評価表(案)

25年度 上半期 総括	指定管理者	平成25年度上半期は、3年目の指定管理者として利用者へ対して落ち着いた対応ができていると思う。職員(窓口パート含む)全員で、利用者の満足度を向上させるために機器について日々勉強している。また窓口対応についても今年度は、接遇の先生(さが元気ひろば総合受付嬢)をお招きして「おじぎ」から「話し方」までの研修を行った。 市民活動団体支援についても、イベント開催の支援から団体のPR支援まで対応できている。このまま今年度下半期も、利用者の満足度向上と市民活動団体への支援を続けていく。 下半期には、次期指定管理者への引継ぎのための書類作成と書類、データの整理を行っていき、プラザ移転に関してできる限り利用者への広報を心がける。
	佐賀市	平成25年度上半期は、これまでの外部協議委員会でいただいた意見や、利用者アンケート等での利用者の声を適宜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はなかった。 一方で、市民活動の支援という面においては、受身の部分が多く中間支援組織としての専門性が活かされたと感じる部分は少なかった。 下半期は、3年間の指定管理のまとめの時期として、これまでの3年間で実施してきた内容をふりかえり、これまでにできなかったことは活かし、改善すべきところはしっかりと洗い出して、次期指定管理につなげるようにきちんと整理してほしい。

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25年度			平成24年度	平成25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	年間	評価					年間		
									第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期				
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	・広報紙の配布先を増やす ・市民活動プラザの利用アピールをホームページやフェイスブックなどで周知をする	・県外などの各センターへの広報紙送付 ・ホームページやフェイスブックの活用でプラザ内の様子を投稿して、身近に感じていただく	指定管理者 第2四半期 ・アンケート調査の中にも、プラザで行われているイベントなどの情報を盛り込みPRした。	第2四半期 ・ホームページやフェイスブックの投稿数を増やす予定だったが、今までと変わらない投稿数となった。	指定管理者	◎	◎	○				
	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	・接遇研修を専門家をお願いして職員の意識改善をはかる ・自主的に各種セミナーを受講してスキルをアップする	・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 第2四半期 ・特に問題は感じていない	第2四半期 ・第2四半期中に受講した接遇セミナーは無い ・佐賀市へ苦情があった	指定管理者	○	○	○				
	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 ・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 ・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 第2四半期 ・窓口ミーティングでの指導、書面に指導法などをまとめて職員全員で共有している ・利用団体の精査は、随時行っている→団体数が減らない理由は、連絡が取れない団体の見極めをいつの時点で処理するかを定めていないため	第2四半期 ・連絡が取れない利用登録団体を削除する時期が定まっていない 第1・2四半期 ・利用登録団体の精査を行っているものの、なかなかすすんでいないため○とする。 (ひとつの案として、期限(年内)を決めて公告し、一定期間後(年度末)に取り消してはどうか。)	指定管理者	◎	◎	○				
	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	・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 第2四半期 ・ソフト事業受託団体との連携は十分取れている ・ソフト事業受託団体の支援もできている		指定管理者	○	○	◎				
						佐賀市			佐賀市	◎	◎	◎				
						佐賀市			佐賀市	○	◎	◎				(市)企業へのメルマガについては、随時連携を取りながら、月1回くらいのペースですすめたい。

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25年度				平成24年度	平成25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	年間	評価				年間		
										第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期			
II 運営管理	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25年4月に開催)	・改善策に同じ	第2四半期 ・職員全員でセンター条例等遵守している	第2四半期 ・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 ・利用者の意見交換会の実施	第2四半期 ・見回り回数は増やした ・学生中心にはなってしまったが、意見交換会実施	第2四半期 ・今以上のサービスの向上を目指すことを踏まえ「○」とする 第2四半期 施設設置の目的に合わせ、市民活動実践者の意見を聴取する必要があるため、「○」とする。	指定管理者	○	○	○				
									佐賀市	○	○	○				
	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」シールの見直し(かなり消耗しているものもあるため)→設定温度を変えられないよう予防策	第2四半期 ・土日祝日で利用者が少ない時は、3階フロアの利用を促し、4階は節電のため電気や冷房など消している(平日の夜にも実行)	第2四半期 ・見回りの回数を増やしているが、エアコンの設定温度を勝手に変えられていることがある	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) ⇒60,000人 ・会議室利用率 ⇒56.0%	・ホームページやフェイスブックでのアピールと共に、広報紙にも利用につながる記事を掲載して広報する	第2四半期 ・広報紙やホームページ、フェイスブックでのPRは続けている ・来場者は着々と伸びている	第2四半期 ・特になし	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	第1四半期 ・条例に基づき業務にあたっている	第2四半期 ・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25年度				平成24年度		平成25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
④-1 運営会議	職員間の情報共有	・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同に集め、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	・予定どおり(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变えても実施する	指定管理者	第2四半期 ・職員定例会は、毎週火曜日と設定しているがシフト上人数が少ない時は変更して実施している	第2四半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							指定管理者	◎	◎	◎							
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	・計画通りの配置をする ・職員間のスケジュールの確認	・改善策に同じ		指定管理者	第2四半期 ・9/17より新職員を配置したので、これから窓口でお待たせしないようにする	第1四半期 ・計画通りに配置できず、窓口でお客様を待たせることがあった	指定管理者	○	○	○				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							指定管理者	◎	◎	◎							
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	・接遇対応については、専門家による指導を受ける ・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 →繰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	第2四半期 ・予定通りの研修等の受講は済んでいる(新職員については現在、随時受講中)	第2四半期 ・職員のスキルアップのための受講はできていない	指定管理者	○	○	○				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							指定管理者	◎	◎	◎							
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 機器についてはリコーに定期的に保守点検を実施してもらう		指定管理者	第2四半期 ・定期的な見回りはできている	第2四半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							指定管理者	◎	◎	◎							
							佐賀市	◎	◎	◎							
⑦-1 施設の総務・経理業務	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	・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	・H25年度も保守契約を結び、管理する	・改善策に同じ		指定管理者	第2四半期 ・機器や備品に不具合が生じた場合は即座に対応し利用可能にしている	第2四半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							指定管理者	◎	◎	◎							
							佐賀市	◎	◎	◎							
⑦-2 事業計画書及び収支予算書の作成	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	・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	・改善策に同じ	・職員による毎朝・晩に加え昼間の清掃も行う ・ベンダーにお願いして空き缶等の回収を適宜増やしてもらう	指定管理者	第2四半期 ・職員(窓口)がトイレなど重点的に見回り清掃を心がけている	第2四半期 ・ベンダーへの回収依頼は随時行っているが、対応が遅い時がある	指定管理者	◎	◎	◎				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							指定管理者	◎	◎	◎							
							佐賀市	◎	◎	◎							
⑦-3 事業報告書の作成	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	・事業計画書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		指定管理者	第2四半期 ・経理・労務・財務に関しては、本部担当者と連携して問題なく遂行している	第2四半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							指定管理者	◎	◎	◎							
							佐賀市	◎	◎	◎							
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、市と協議した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		指定管理者	第2四半期 ・領収証、書類等紙ベースのものに関しては、H23とH24年度分を順に箱詰めしている(準備段階に入った)		指定管理者	◎	—	—				(市) 今年度は、指定管理者の公募があるため早目の準備を行ってほしい。
							佐賀市	◎	—	—							
							指定管理者	◎	◎	◎							
							佐賀市	◎	◎	◎							
⑦-3 事業報告書の作成	適切な運営管理	・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		指定管理者	第2四半期 ・問題なく提出している	第2四半期 ・特になし	指定管理者	◎	◎	◎				
							佐賀市	◎	◎	◎							
							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25年度				平成24年度		平成25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	
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行い次回の外部協議委員会に備える 開催目的を明確化する	<ul style="list-style-type: none"> ・今回は移転についての提言もいただきたいで準備する ・四半期ごとの振り返り評価を十分に行い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 	指定管理者	第2四半期 外部協議委員会については、現在準備中である	第2四半期 四半期毎の評価表提出が遅くなった まだ準備中のため、「○」とする	指定管理者	◎	◎	○				
						佐賀市	◎	◎	○							
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	ソフト事業受託団体と協力して、プラザの事業(自分たちの事業)として関わる	指定管理者	第2四半期 ソフト事業受託団体との連携協力はできている	第2四半期 特になし	指定管理者	◎	◎	◎				
						佐賀市	◎	◎	◎							
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 期間過ぎでの処理等確認の上、適切な対応をする	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ等受け付ける段階で、ホーム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 ・掲示期間過ぎでの処理方法は、必ず利用者に確認する 	指定管理者	第2四半期 第1四半期同様、希望者に対しては、HP掲載他、FBへの投稿などを行っている	第2四半期 特になし	指定管理者	◎	◎	◎				
						佐賀市	◎	◎	◎							
⑦-7 相談受付業務	施設利用者の満足度の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 	指定管理者	第2四半期 職員間で苦情内容を共有し、対処法など話し合いができています	第2四半期 苦情については注意を払っているが、佐賀市へ苦情が上がっている	指定管理者	○	◎	○				
						佐賀市	◎	◎	◎							
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。	使用許可が必要な箇所、利用法など、利用のしおりで利用者にお知らせする	利用のしおりの活用 利用者に対しての使用法の案内を充実させる	<ul style="list-style-type: none"> ・利用のしおりに、会議室利用のしおりの徹底活用 ・各機器使用方法など案内の活用 ・フロア使用の約束も活用する 	指定管理者	第2四半期 学生については試験期間以外は、問題なく利用してもらっている	第2四半期 利用者の問題であるが、エアコンなど勝手に設定温度など変えていた	指定管理者	○	○	◎				
						佐賀市	○	◎	◎							
⑧-2 会議室	適切な運営管理 施設利用者の満足度の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用許可、使用料減免等が適正、円滑に行われたか 	<ul style="list-style-type: none"> ・条例規則を確認し、規則に基づく運営を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室使用目的の聞き取りを十分に行う 	指定管理者	第2四半期 会議室使用目的の聞き取りは十分にでき、内容によるすみ分けもできている	第2四半期 利用者の問題であるが、何度注意しても時間前にカギを渡すように騒がれる	指定管理者	◎	◎	◎				
						佐賀市	◎	◎	◎							
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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かどうかをお知らせする 	指定管理者	第2四半期 特に問題なく利用してもらっている	第2四半期 特になし	指定管理者	◎	○	◎				
						佐賀市	◎	◎	◎							
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画書に添った対応をする(H24.5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。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・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し確認する ・掲示物について精査して、新たな情報を発信できるようにする 	指定管理者	第2四半期 情報提供に力を入れたので、掲示物またHPやFBの投稿の内容もイベントなどを中心としたものとした	第2四半期 見やすさと言う点には、まだ改善すべき点がある	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	第2四半期 利用がないと思われるレターケースには、警告文を入れ撤去の報告にすすめる準備をしている	第2四半期 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に対しての機器操作研修を随時行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	第2四半期 職員全員で機器の取り扱い、随時学んでいる	第2四半期 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動優先席と一般(学習目的など)席のすみ分け ・注意事項などの表示 	改善策に同じ	指定管理者	第2四半期 特に問題なく提供できている	第2四半期 学生利用者がテスト期間中に殺到する⇒できる限りの対処はしている(現在、以前のようにそれについての苦情はない)	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	行為目標	評価ポイント	平成25年度						平成24年度	平成25年度						
					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		評価						コメント	
											年間	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間		
II 運営管理	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 佐賀市	第2四半期 ・問題なく、安全管理体制はできている	第2四半期 ・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	・苦情や要望を言いやすい環境はつくられているか ・苦情は速やかに解決し、情報を全員で共有できているか	・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 佐賀市	第2四半期 ・窓口スタッフも苦情を受けられるスキルが持てるように指導している(窓口ミーティングで) ・情報共有もできている ・佐賀市との情報共有もできている	第2四半期 ・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	・職員に対する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25年4月開催)	・改善策に同じ	指定管理者 佐賀市	第2四半期 ・4月末に研修会実施、欠席者に対しても個別に指導 ・職員、窓口とも個人情報について十分に注意を払い業務にあたる ・新職員に対しても個別指導予定	第2四半期 ・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 ・おもしろ塾継続支援 ・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	・各自主事業に対する計画、準備を行う	・各事業に責任者を置きすすめる	指定管理者 佐賀市	第2四半期 ・利用者へのサービス提供 ・イベント(打ち水、編み物プロジェクト) ・おもしろ塾支援(開講支援) ・協働推進(協働CMをモニターで流す) 以上については実施できた	第2四半期 ・センターオブセンター ・育成講座の開催 この2事業については、準備段階でありできていない	指定管理者 佐賀市	△ △	△ ×	△ △					(市)イベントについては、内容が早めに決まっていれば市報への掲載も可能なので、早めの計画をお願いしたい。 (市報原稿締切り:おおむね1ヶ月前)