

平成30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（H30.4月～H30.9月末まで）
1 「市民活動事業に関する業務」について	(1) 情報収集および提供に関する業務	①		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	・助成金カレンダーの作成 ・ホームページ：週5回以上 ・フェイスブック：週4回以上 ・メルマガ配信：週1回（その他分野別は適宜） ・市民活動団体の聞き取り：50団体（ガイドブック） ・ガイドブック発行数：800部	・作成した助成金カレンダーを相談支援に活用する ・発信数のカウントで確認 ・団体の聞き取りシート数で確認 ・発行数で確認	ホームページのべ配信数：511件 ⇒年間目標以上の情報発信ができた。 フェイスブックのべ配信数：72件 ⇒上半期は目標に届かなかった。下半期は日常の出来事の配信を増やし、プラザに興味を持ってもらえる配信をしていく。
					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、別途配信を実施した
					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			昨年度のカレンダーからデザインを変更し、文字を大きくした。月末に1ヶ月～2ヶ月先までの助成金情報を館内に掲示した。また、募集要項や募集チラシを併せて掲示し、さらに情報を収集しやすくした。
					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て掲示 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した。新聞から収集した市民活動に関する記事は、上半期で244件掲示した。
					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：月平均1,063部発行 配布先：84ヶ所（H29度末）→91ヶ所（9月まで）に増えた。
					利用者アンケート	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			市民活動プラザに来館者の定点観測として9月20日～10月10日迄の間アンケートを実施した。 集計中であるが、315人にアンケートに協力・回答いただいた。
					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：800部 ガイドブックのカラーページ特集のために、市民活動団体のヒアリングを活用した。
	(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150件	・作成した相談シート数で確認	相談件数：99件（現在の達成率66.0%） ※別添資料参照
	(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 ・企業の聞き取り：年間 3社 ・市民がどのような活動に興味があるかを探る	・団体の聞き取りシート数で確認 ・企業の聞き取りシート数で確認 ・e－モニターの回答で確認	団体聞き取り：29団体に対して実施した。 情報収集提供事業や人材育成事業に反映できるような聞き取り内容にした。
					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			※下半期の10月上旬に1件実施。順次、ヒアリングを行っていく。
					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			登録者613名中 160名に回答いただいた。結果、社会の役に立ちたいなど思われている人も多く、プラザに求められていることは、活動やボランティアの「きっかけづくり」であった。
	(4) 研修および講座に関する業務			③	A 機能・役割別研修 対象者：市民活動団体、団体設立を考えている市民	①（こなす力）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 1. NPO法人の設立と日頃の法人運営：1月 2. 活動量をお金の動きで可視化する経理：7月	・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	・アンケートで確認 ・参加者：10名以上 ・満足度：8以上 ・理解度：8以上 ※別添参照	1.【予定】1月19日：NPO事務力アカデミー～そつなくこなそうNPO事務～（仮題） 2.【実施】7月21日：NPO会計ははじめの一步～日頃の活動とお金の動き～
						②（つかむ力）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力の獲得 3. 助成財団や企業から助成金や協賛を得る提案力：9月			3.【予定】12月1日：資金調達セミナー～NPOを支える多様なお金～（仮題）
						③（伝える力）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 4. インターネットを利用した情報発信を学ぶ：9月（2回） 5. 活動を伝えるチラシやポスター、ニュースレターのデザイン：7～8月（2回）			4-1.【予定】10月19日：NPOのための実践インスタ講座～スマートフォンで手軽に活動を発信しよう！～ 4-2.【予定】2月15日：Webマーケティング～小さな組織の情報発信チームづくり～（仮題） 5.【実施】8月25日：「伝わる」基本を身につける～手順にふりかえり、伝わる情報をつくる～ ※2回分（4h）実施
						④（考える力）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 6. 団体の強みや社会の動きを意識した事業アイデアづくり：6月			6.【実施】6月24日：ロジカルシンキングを活かした事業づくり
						⑤（整える力）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 7. 個々の自律を基礎とした進化型の組織マネジメント：4月			7.【実施】4月7日：ABDで『ティール組織』を読もう！～進化し続ける人と組織をひも解く～

	(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：市民活動団体、地域活動に関心がある市民	①（今を知る）分野毎の市民活動について、活動の実践者や専門家から成果や課題を聴く 8. 特定非営利活動分野に関わる市民活動の実践例を知る講座：7月、12月（2回） ②（変化を探る）専門家や行政機関の関係者を招き現状について説明を受け、アイデアを出し合うワークショップなどを通じてこれから必要となる市民活動を探る 9. 地域拠点施設が地域に感じている課題を知る講座：2月	・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 ・参加者：10名以上 ・満足度：8以上 ・理解度：8以上 ※別添参照	8-1.【実施】5月25日：京都祇園祭ごみゼロ大作戦に学ぶ～環境×まちづくりの実践～ 8-2.【実施】9月21日：Local Leaders Forum「グローバル視点とリーダーシップ」～国際協力の今を知り、未来を育む～ 9.【未定】
								目標の検証	上半期、下半期の振り返りの会を開催する
	(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	H30.5月～H30.9月までの参加者数：41名（5回開催） アンケートで83%の方が満足もしくはやや満足と回答した。また51%の方が新たな交流があったと回答した。
					③	市民活動団体と社会貢献を考えている企業と互いを知るための交流会（1回開催）	様々な分野で活動している市民活動団体や社会貢献を考えている、またこれから社会貢献してみたいという企業などに呼びかけ、お互いを知る出会いの場をつくります。	・市民活動団体と企業が出会い、お互いの活動を知り、つながるきっかけをつくります。	・アンケートで確認
		市民活動団体と社会貢献を考えている企業と交流をし、連携を考える会（1回開催）	協働の実績がある企業やこれから社会貢献を考えている企業と市民活動団体が集い、お互いに何ができるのかを洗い出す。活動する際（企業はCSR活動などの際）に困っている点、お互い協力できる点などを探るワークショップを開催します。	・協働の実績がある企業やまだ協働の実績がない企業と市民活動団体が出会い、ワークショップで何ができるかを洗い出し、協働の際に協力できる点を探ります。		・アンケートで確認	上半期では、開催していない。下半期で開催予定。		
		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	7月30日～8月23日まで交流会のアイデア募集を実施が、応募団体がなかった。H30年度はプラザが企画し「市民参加」の交流会を開催する。
	(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： <u>607件</u> （この件数は、まちづくりに特化した情報収集）※全体の収集件数は1,000件以上
					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	1-（3）市民活動団体のヒアリングを活かしたPR動画を作成するため、上半期PRビデオの作成まで至らなかった。下半期でPR動画を作成し、順次紹介していく。
		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	H30.8.1に勸興公民館のヒヤリングを実施	
				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	下半期に開催予定	
	業務分類		基本方針の別			取り組み		成果目標	検証方法
2 「施設の運営に関する業務	(1) 施設利用促進に関する業務	①			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	・利用者数：年間67,000人 ・利用収入：年間施設利用収入10,000,000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	毎月のミーティング時に ①振り返りとしてお客様の意見や問題点などを共有 ②施設に関する事の質疑応答を実施（どの職員もお客様に対して同じサービスができるように）
					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 月刊誌ホノホノやインフォメーションコーナーで広報の実施
	(2) 市民および市民活動のための施設提供				A 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			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 ②エレベーター前掲示板に助成金情報とカレンダー・ボランティア情報などを随時更新
					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）			4月～9月のべ利用数：1,952人（月平均325人） 前年比84.7%（15%減少） ※利用者のモラル向上を願って、「パソコン使用に関する4つのお願い」を貸しパソコン前に表示した。
					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			4月～9月（前期） フロア利用のべ人数：14,310人（前年度15,739人⇒9%減） 優先席のべ利用件数：526件（前年度522件⇒0.8%増） 一般（大学生含む）席のべ利用数：472人（前年度544人⇒13%減） 中高生のべ利用数：154人（前年度210人⇒27%減）
					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

「 につ いて					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			4月～9月（前期） ①利用者数：目標67,000人 100.4%達成 （実績：33,983人 /前年度：34,632人⇒1.9%減） ②窓口ミーティングを毎月末実施（振り返りと研修会をスケジュールに沿って 年 6回/8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			4月～9月（前期） ・印刷機924件（前年度1,114件⇒17.1%減） 720,000枚（前年度886,000枚⇒18.7%減） ・コピー機2,099件（前年度2,318件⇒9%減） 131,715枚（前年度145,452枚⇒9%減）
	（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：39,072枚（4月～9月：前期）
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
い 関 3 て す 「 る 施 業 設 務 の 」 管 に 理 つ に	（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	5月に A E D救命訓練講習会を実施した。 7月に危機管理・安全対策研修を実施した。 春（6月）に実施された消防訓練には複数名参加した。
	（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している。
	（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している。 大型プロッタ及びコピー機3台印刷機2台については保守契約により点検整備を行っている。
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
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	必要経費はプラザ長が精査管理し、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者で執行している。
	（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			
	（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。しかし、提出が遅延することもあった。特に、収支に関しては振り込み等の関係上、遅れがちであったとともに再提出することもあった。今後、改善できるように検討する。
	（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、佐賀市との定例会 2回、会計 1回実施している。
	（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			窓口は引継ぎノートや伝言掲示板での確認及び交代時の伝言、職員は主にSNSやパソコン上の共有で確認している。それに加え、毎日朝礼時にその日の連絡・重要事項を伝達し確認している。
	（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			H 30.5.23に第1回目を実施、第2回目はH30.10.31に実施予定 利用者の声を反映し、フロアの待合席（ソファ）の向きを変え、待っている間にも交流できるようにした。
	（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活動総合保険加入している。 (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、報告を心掛けている。報告書を求められたときは提出できるように作成している。