

広島市まちづくり市民交流プラザ運営委員会 第四回運営委員会 会議録

日 時 平成 23 年 3 月 2 日(水) 15 時 00 分～17 時 00 分

場 所 まちづくり市民交流プラザ 南棟 4 階協議室

出席者 (委 員) 粟屋委員、中島委員、波多野委員、弘中委員 (欠席：東委員)
(プラザ) 大谷館長、新谷

議事及び会議要旨

議事 1. まちづくり市民交流プラザの管理・運営について

2 月に広島市で実施されたモニタリングアンケート結果の概要説明や、平成 22 年度数値目標に対する入館者数、施設稼働率の達成見込みと主催事業の実施状況について報告し、次年度の管理・運営に向けての意見が交わされました。

(アンケート結果について)

- ・ 講座の認知度が低いということであるが、各講座が終わった直後くらいに聞くのならわかるが、年度の終わりに一年分まとめて聞かれても、わかるものはないのではないか。
- ・ 講座を知っているかどうかを問うより、もう少し施設の運営や内容について細かい問い方を増やしたほうがよいと思う。
- ・ この結果だけでは、対応策はすぐには浮かばない。「受付職員の態度」にしても、1 階、3 階、4 階どこの職員のことを言っているのか。そうした細かい問いかけが必要である。
- ・ サービスの向上を考えるのであれば、作業室の印刷サービスについて、紙質、色の種類など、利用者ニーズを聞いていただけるとありがたい。
- ・ 指定管理者の評価ということもあろうが、サービス改善につながることを目的にしてほしい。
- ・ 講座などは講座終了時のアンケートを重要視することで、管理者の力量を評価できるのではないか。知っているかどうかはあまり意味がない。
- ・ パソコン講座に参加した際は女性が多いように感じたが、他の施設に比べ男性の利用比率は高い。

(利用状況について)

- ・ ギャラリー、スタジオ調整室、実習室などの稼働率が低いようであるが、少し PR しただけでは期待できない。企業や事業者などへ直接情報が届けられる工夫が必要である。プラザは結構知られていない。費用をかけなくとも Eメールで PR 文を送付するとか、待ちの姿勢ではだめである。
- ・ 誰が利用してくれているのか、過去の実績からニーズを発掘し、関係団体へチラシを送付するなど、企画担当者へ情報を提供する工夫も必要である。
- ・ 異業種交流の場へ出向いて PR することも考えられる。
- ・ そもそもプラザのあり方はどうなのか。稼働率も大事だが単なる貸し会場でいいのか。市民活動をメインとした施設ではなかったのか。市民の立場で言えば、空いているほうがいつでも利用できるのありがたい。
- ・ 稼働率が高いことに越したことは無いが、市民優先に使用してもらうことをはっきりと示し、そのことをしっかり周知した上での稼働率の結果であればよい、という考え方をきちんとしていれば、稼働率について強硬な議論をする必要はない。
- ・ アンケートでは会議室など室によってはいつも利用があって予約がとりにくいという声もある。数値だけでなくこうした声の両方を見なければいけない。
- ・ 運営委員の立場で言えば、あくまで数値よりも市民サイドの運営であってほしい。