

指定管理者評価シート

事業名	札幌市リサイクルプラザ運営管理	所管課(電話番号)	環境局環境事業部循環型社会推進課(211-2928)
-----	-----------------	-----------	----------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市リサイクルプラザ (通称リサイクルプラザ宮の沢)	所在地	西区宮の沢1条1丁目 ちえりあ1F (西区二十四軒4条1丁目34-3)
開設時期	平成12年8月	延床面積	351.5㎡
目的	市民が、廃棄物の減量及び資源の有効利用(以下「廃棄物の減量等」という。)に関する知識と理解を深めることができる場所を提供することにより、その意識の啓発を図るとともに市民の廃棄物の減量等に関する自主的な活動を支援し、資源が循環して利用される社会の形成に寄与すること。		
事業概要	不用品の有効活用に関する場の提供、ごみ減量・リサイクルに関する情報提供、ごみ減量・リサイクルに関する相談対応		
主要施設	ふれあい相談コーナー、情報コーナー、展示コーナー		
2 指定管理者			
名称	特定非営利活動法人 環境リ・ふれんず		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、事業計画及び実施業務、その他付随する業務		
3 評価単位			
	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 統括業務管理計画を作成し、「責任者の配置に関する方針」に沿って、事業を遂行するための職員の雇用及び管理者を配置した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 平等利用を確保するために、リサイクルプラザにおける入館の制限及び販売行為等の許可に関する審査基準を定めた。(今年度は入館制限や販売行為等が不許可となった事例はない。)</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、節電・資源リサイクル等の環境保全計画書を作成の上、実施した。また、当施設の事業は、ごみ減量・リサイクルがテーマであり、参加者を増やすことが環境配慮の推進につながるため、事業の紹介や情報提供を積極的に行った。</p> <p>※(6)付随業務(広報業務)のとおり。</p> <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>▼ 統括業務管理計画に基づいた運営組織図を作成し、業務統括責任者及び職員を配置した上で、事業を遂行するための職員の雇用及び管理者の配置を行った。</p> <p>▼ 道内の類似施設視察や、道内外の講演会やワークショップへの参加などを積極的に行い、職員が業務に必要な情報や学習する機会を提供した。</p> <p>(職員研修内容)</p> <p>4月: 講演「韓国のごみ処理事情」(2名)</p> <p>5月: 講演「基礎から学ぶSDGs」(1名)</p> <p>5月: 映画「種子: みんなのもの? それとも企業の所有物」(1名)</p> <p>5月: 3R・低炭素社会検定実行委員会(京都市・1名)</p> <p>6月: ワークショップ「環境学習施設の理想像」(川崎市・2名)</p> <p>7月: 講演会「プラスチックごみ問題」(3名)</p> <p>9月: 消費税軽減税率説明会(1名)</p> <p>9月: 講演会「PPP事業の動向と官民対話」等(2名)</p> <p>10月: 出前講座「札幌市の放置自転車の取り組み」(3名)</p> <p>10月: 容器包装簡素化展示会(3名)</p> <p>10月: セミナー「プラスチックについて」(1名)</p> <p>10月: 3R・低炭素社会検定事前講習会(1名)</p> <p>11月: 3R・低炭素社会検定受検(1名)</p> <p>11月: 視察「古潭河岸のプラスチックごみ」等(6名)</p> <p>12月: 視察「田中石灰プラスチック再生センター・イトムカ」(1名)</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 月に2回、職員の全体会議を行い、組織内の情報を共有して、各業務の見直しと改善をした。また、職員研修を積極的に行い、職員全体の能力向上に取り組んだ。</p> <p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <p>▼ リサイクル家具の運搬業務を委託。1年ごとに契約書を交わし、毎月、担当者による業務完了の確認を行った。</p>	<p>第四期指定管理者の2年目として、新型コロナウイルスの影響で、3月が臨時休館となったが、概ね事業を計画どおり実施することができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1203 304 1377 338"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準を満たしており、適切に統括管理業務が実施された。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼運営協議会の開催状況

開催回	協議・報告内容
第1回	▼4月～6月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼HPウェブアクセシビリティ、ちえりあ改修工事、備品等 ▼その他:自主事業・職員研修等
第2回	▼7月～11月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼ちえりあ改修工事、来館者推移等 ▼その他:自主事業・職員研修等
第3回	▼12月～1月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼ちえりあ改修工事等 ▼その他:自主事業・職員研修等
第4回	▼2月～3月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼ちえりあ改修工事、新規参加率目標値、新型コロナウイルス感染防止対策等 ▼その他:自主事業・職員研修等
<p><協議会メンバー></p> <p>循環型社会推進課 :課長・係長・担当者(計3名) 環境り・ふれんず:代表理事2名・理事1名(計3名)</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理は、リサイクルプラザ事務所と本部事務所にて会計担当者が会計ソフト「NPO会計」を活用し行い、担当理事が会計管理を行った。また、当会の監事(2名)及び札幌市による監査を行い適正処理している事の確認が行われた。

▽ 要望・苦情対応

▼市民からの要望・苦情が寄せられた場合は、速やかに札幌市へ報告し、報告書を作成して、職員で共有することで、クレームの再発防止等に努める体制を確立している。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

▼業務日誌により施設管理業務に関する日常業務の記録を行った。また、年2回の来館者アンケートと講座・教室・講演会の参加者へアンケートを行い、市民のニーズを調査して、次年度事業の計画に反映した。
月次報告や特記事項などは速やかに札幌市へ提出した。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円以上(令和元年10月)の時給を支給した。 ▼2019年度は時間外労働・休日労働及び深夜業の内容を含む労働はなかった。 ▼施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間以内の労働時間を順守した。 ▼勤務日数に応じた日数の有給休暇を全て消化させた。 ▼条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼最低賃金が上がっていることや、勤続年数・スキル・モチベーション等を考慮して、職員の昇給を実施した。 ▼厚生労働省の働き方改革関連法に関するハンドブックを参考にした。 	適切に実施することができた。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">要求水準を満たしており、適切に労働関係法令遵守、雇用環境の維持向上に努めた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たしており、適切に労働関係法令遵守、雇用環境の維持向上に努めた。			
A	B	C	D								
要求水準を満たしており、適切に労働関係法令遵守、雇用環境の維持向上に努めた。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼事業に関係する行事参加者傷害保険に加入し、利用者の安全の確保に努めた。また、館内で利用者が負傷した時の緊急時対応マニュアルの見直しを行った。 ▼利用者の施設利用の支障にならないよう、イベント等の開催スケジュールに配慮するとともに、広報誌において実施の周知を図った。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼リサイクルプラザ宮の沢の施設・設備等の維持に関する清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理について、仕様書のとおり実施した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼年3回ちえりあ防火・防災訓練に各職員1名が参加して、得たことを全職員にレクチャーした。また、資料を回覧して周知を図った。 (7月)AEDの使い方、避難誘導の方法、消火訓練、模擬通報訓練。 (10月)避難誘導の習熟と過去の訓練の成果を確認。 (2月)災害発生時の連絡体制の構築や、映像・講習で予備知識の向上。 	計画どおりに実施できた。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">要求水準を満たしており、適切に事業の計画・実施業務が実施された。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たしており、適切に事業の計画・実施業務が実施された。			
A	B	C	D								
要求水準を満たしており、適切に事業の計画・実施業務が実施された。											

(4)事業の計画・実施業務	▽ ごみ減量・リサイクルに関する学習機会の提供業務	新型コロナウイルスの影響で、3月が臨時休館となったが、概ね事業を計画どおり実施することができた。	A	B	C	D
	<p>▼前年度のモニタリングの結果を基に、各教室等の内容を市民のニーズに合わせて計画・実施した。</p> <p>▼出張講座を10回実施。参加者72人(定員100人・申込み87人)</p> <p>▼リフォーム教室を30回実施。参加者286人(定員340人・申込み342人)</p> <p>▼エコ教室を87回実施。参加者344人(定員435人・申込み417人)</p> <p>▼講演会を1回実施。参加者356人(定員400人・電話申込+整理券配布数602人)</p> <p>▼ごみ処理施設見学会を2回実施。参加者78人(定員80人・申込み444人)</p> <p>▼出前講座を10回実施。参加者255人(計画10団体)</p> <p>▽ ごみ減量・リサイクルに関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼図書・DVDコーナー 貸出件数:図書483件、DVD2件 (前年度:図書282件、DVD7件) ①貸出頻度の高い本を調べ、ランキングを発表した他、毎月3冊前後、新入荷本を追加して利用者増に努めた。 ②同時に、データの古い環境系の本などは処分し、コーナーを整理した。 ③利用者の利便性の向上のために2018年度から開始した図書カードは、3月末現在、185名の利用者に発行している。</p> <p>▼特設展示コーナーでは、他団体と協力して展示物を提供してもらい、ごみ減量に関する情報のほか、団体や当該施設の紹介も行った。 4月(内部)ボランティアスタッフ:リメイク作品展示 5月(外部)ガラスびんのリサイクル展示 6月(内部)エコ川柳:過去作品と応募情報 7月(外部)なんでもリメイクサークル展示会 8月(内部)リサイクルプラザの事業紹介 9月(外部)リユースプラザ・発寒工房事業紹介 10月(外部)フェアトレード展(これからや) 11月(内部)エコ川柳:市民投票で入賞作品決定 12月(外部)JBRCによる電池の捨て方 1月(外部)西区環境まちづくり協議会事業紹介 2月(外部)紙パックリサイクルについて紹介</p> <p>▼不用品又は需要品情報の提供で「ゆずります・ゆずって下さい」コーナーを施設内の掲示板で行なった。 申込み33件(前年度からの持越し件数2件、次年度へ持越し件数2件)成立13件、交渉不成立17件、キャンセル3件</p>					要求水準を満たしており、適切に事業の計画・実施業務が実施された。

▽ ごみ減量・リサイクルに関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼市民ボランティアスタッフ登録者41名。活動日数171日間、参加人数延べ801名。
各教室の講師・ごみ減量相談の受付・環境イベントのサポート・情報誌の編集、展示など、様々な事業で活動を行った。また、札幌市の出前講座を利用して、ボランティアスタッフに参加してもらい、放置自転車の取り組みに関する知識の向上を図った。

▼他団体との交流事業を年間6回実施した。

①4月「エコ育広場2019」

エコ育広場実行委員会・札幌市環境プラザ等

②6月「フリーマーケット2019」

公益財団法人 さっぽろ青少年女性活動協会

③8月「ちえりあ館内スタンプラリー」

公益財団法人札幌市生涯学習振興財団

ちえりあボランティア「ちえボラ」

④11月「西区子ども作品コンクール表彰式」

西区PTA連合会・西区環境まちづくり協議会、西区
内小学校等

⑤11月「古着古布リメイク作品展示会」

なんでもリメイクサークル、札幌第二友の会、札幌第三友の会

⑥12月「西区こども環境広場2019」

西区環境まちづくり協議会・公益財団法人 さっぽろ
青少年女性活動協会等

▼おもちゃ病院(年間修理受付件数567点)

おもちゃを修理するおもちゃドクターが17名在籍している。年間2回全体会議を行い、注意事項の確認や情報共有を行った。また、内部で修理方法の説明会を行い、全体のスキルアップに努めた。日本おもちゃ病院協会に在籍しており、全国のおもちゃ病院の情報共有し、修理に必要なパーツや、おもちゃ修理に関わる書籍を取り寄せて活動に活かしている。

▽ ごみ減量・リサイクルに関する相談業務

▼ごみ減量相談: 電話や受付カウンターでのごみ減量・分別相談を行い、それを職員で共有して相談業務の質を向上させた。

▼ふれあい相談(年間139日): 毎月1日～15日の10時～15時まで開催。生ごみ・ごみの分別・古着古布活用・おもちゃ修理などを、市民ボランティアにより行なった。担当ボランティアスタッフに、日報に質問・要望などを記入してもらい、担当職員がコメントして内容を工夫していくようにした。また、全職員に日報を回覧して周知徹底した。

(5)施設利用に関する業務		▽ 利用件数等			新型コロナウイルスの影響で、3月が臨時休館となったが、概ね事業を計画どおり実施することができた。	A	B	C	D
		H30実績	令和元年計画	令和元年実績					
年間来館者	件数(件)				新型コロナウイルスの影響で、3月が臨時休館となったが、概ね事業を計画どおり実施することができた。	A	B	C	D
	人数(人)	61,440		68,517					
	稼働率(%)								
出張講座	件数(件)	10	10	10					
	人数(人)	92		72					
	稼働率(%)	92	80	72					
リフォーム教室	件数(件)	29	30	30					
	人数(人)	277		286					
	稼働率(%)	84	80	84					
エコ教室	件数(件)	117	50	87					
	人数(人)	442		344					
	稼働率(%)	76	80	79					
ごみ処理施設見学会	件数(件)	2	2	2					
	人数(人)	78		78					
	稼働率(%)	98	80	98					
出前講座	件数(件)	11	10	10					
	人数(人)	218		255					
	稼働率(%)								
講演会 エコト ク映画会	件数(件)	1	1	1					
	人数(人)	311		356					
	稼働率(%)	78	80	89					
施設内 見学	件数(件)	10		13					
	人数(人)	103		431					
	稼働率(%)								

▽ 利用促進の取組

▼リフォーム教室

申し込み数が少ない教室は、既存の案内の他に、個別でポスターやチラシを作成して情報を発信した。

▼エコ教室

申し込み数が少ない教室は、既存の案内の他に、個別でポスターやチラシを作成して情報を発信した。また、定員が5名と少ないため、キャンセル対策として定員より1名分多く受付を実施した。また、古着古布活用の教室は、新しい内容を定期的に取り入れ、マンネリ化しないようにした。

▼出張講座

各会場に事前に案内を送付することで、市民が現地で情報を得ることができようにした。

▼ごみ処理施設見学会

親子で参加できる内容であるため、札幌市内の小学校に情報を発信した。

▼講演会

プラスチックごみをテーマに「エコトーク映画会」を開催した。中野八千代氏(容器包装の3Rを進める全国ネットワーク委員長)による講演と、中国のプラスチックリサイクルのドキュメンタリー映画『プラスチック・チャイナ』を上映。ちえりあロビーでは、映画紹介・西区環境まちづくり協議会・リサイクルプラザの紹介展示の他、北海道容器包装簡素化連絡会による展示会を開催した。

▼出前講座

ごみの分別・生ごみ減量・包丁研ぎ実践から、希望の内容を選択してもらい実施した。申込み団体の内訳は、幼稚園・小学校・中学校・NPO・町内会・市民サークルなど、幅広いジャンルでごみ減量を啓発することができた。また、案内を札幌市内の小学校に発送した。

▼施設見学

リサイクルプラザ事業ニュース等の情報発信に加えて、案内チラシを札幌市内の小中学校に発送した。また、特に小学校からの見学者に対しては「プラスチックごみ問題」に触れ、カラー写真などで紹介しながら最新の情報を伝えるようにした。

▽ 再利用品の展示・提供に関する業務

▼毎月1回リユース家具・自転車の抽選販売と抽選に申込みのなかった家具の即売事業を行った。また、話題性を創出するために、定期的に1種類を通常より点数を増やして展示するフェアを開催した。

展示数: 683点、提供数: 627点、申込者数4,159名、販売金額: 2,669,500円
前年度(展示数: 750点、提供数: 636点、申込者数3,968名、販売金額: 2,859,000円)

▼リユースコーナーで不用品活用の促進を行った。
提供者数6,914人・新規預り141,197点・提供数141,985点

530(ゴミゼロ)基金の募金箱を設置し、リサイクルプラザのごみ減量に関わる市民還元事業などに活用した。(令和元年度寄付金総額386,790円)

▽ リユース食器の貸出に関する業務

▼「リユース食器」の貸出を5回実施した。

案内チラシを、過去利用団体等に発送した。また、市内町内会への呼びかけや、館内の展示など積極的に広報活動を行った。札幌市内で開催された会議・懇親会・イベントなどで利用された。また、「広報さっぽろ3月号」のプラスチックごみ特集に情報を提供し、リサイクルプラザ宮の沢のリユース食器の貸し出し事業が紹介された。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼リサイクルプラザが実施した広報によって、施設を利用した市民の割合。(利用者アンケート400名より) 上期49.47% 下期78.97%</p> <p>▼HPはタイムリーな情報提供を心掛け、年間100回の更新をした。(年間閲覧数累計 25,266)</p> <p>▼月間の事業内容を掲載している「プラザ事業ニュース」を毎月25日に発行(計12回21,400部)</p> <p>▼ごみ減量情報誌「ごみニュケーション」を年2回17,000部発行。9月は39号「プラスチックごみを減らそう!」、3月は40号「どうして、食べ物を捨てるの?」を特集し、海洋プラスチックや食品ロスなど、出来るだけ時局に合わせたごみ問題をテーマにした。(188カ所の町内会や公共施設等に発送)</p> <p>▼「ちえりあ情報紙」「まいふれ」「ふりっぱー」など他団体の情報紙・HPへの情報提供を行った。また、ラジオ出演・新聞で、幅広く情報を発信した。</p> <p>▼平成元年度に進めたHPウェブアクセシビリティのAA準拠のための一部改定を保持しつつ、さらに見直しを行い、必要に応じて改定した。 【見直し例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・色のコントラスト比 ・文字サイズの適正確認 ・標記の適正 例:6/1→6月1日 <p>ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、2020年3月13日に公開した。</p> <p>▼教室関係を広く周知するため、「講座利用者に説明」「案内チラシの配布」、「モニタリング調査」「数か月先の教室・講座案内の作成」などを継続、徹底した。</p> <p>▼年度末に全事業のマニュアルを2020年度用に改定した。 (総務・再利用品展示提供業務・広報業務・学習機会の提供業務・情報収集及び提供業務・意識啓発業務・市民ボランティア業務・リユース食器業務・相談業務・受付カウンター業務・販売管理業務・クレーム対応・事故等の緊急対応)</p>	<p>新型コロナウイルスの影響で、3月が臨時休館となったが、概ね事業を計画どおり実施することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">要求水準を満たしており、適切に付随業務が実施された。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たしており、適切に付随業務が実施された。			
A	B	C	D								
要求水準を満たしており、適切に付随業務が実施された。											

2 自主事業その他										
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自主事業計画に基づき実施できた。事業目的にあったリサイクル・リフォーム・エコに関する商品を選定し市民に提供した。自主事業で生じた利益は市民還元事業に活用した。</p> <p>▼学生ボランティアと協力を得ながら、リサイクルプラザでフリーマーケットを開催した。市民から寄付して頂いたリユース品を活用することで、リユースの推進を行った。また、収益金を被災地支援に活用した。(北海道胆振東部地震100,000円) 売上金385,850円 開催時間中の来場者710人。</p> <p>▼エクステンジ(洋服の交換会) 毎月、市民交流広場期間中に実施している。3月は臨時休館のため実施がなかったにも関わらず、前年度より利用件数は増加した。 【令和元年度利用状況】※3月は実施せず。 持ち込み人数・点数:人数1,892人、4,662点 持ち帰り人数・点数:人数2,537人、4,283点</p> <p>▼北海道容器包装の簡素化を進める連絡会の事業に事務局として参加することで、市民に容器包装リサイクル法の仕組みや、メーカーの簡素化の取り組みについて啓発することができた。</p> <p>▼札幌市・ちえりあ主催事業 ちえりあフェスティバル2019で、新聞紙でちぎり絵体験(80人参加)、ごみのクイズ(94人参加)、リユース食器市を行った。(1660人来館)</p> <p>▼楽しみながらごみの減量の意識を持ってもらうことを目的に、札幌市民からエコ川柳を通年で募集して、市民投票を行い、大賞作品を決定。作品は情報誌や展示会で紹介し、受賞者には記念品を贈呈した。</p> <p>▼リユース促進活動:リユース食器市の開催など リユースコーナーの持ち込みの大半を占める食器を利用して、食器に特化したリユース促進活動「リユース食器市」を開催した。 ①「環境広場さっぽろ2019」:食器リユース数448個 ②「ちえりあフェスティバル」:食器リユース数1,825個</p> <p>▼北海道胆振東部地震被災地支援 札幌市義援金募金箱を設置して復興支援を行った。(4月～3月末までの募金額 82,097円)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼事業に関係する企業は、可能な限り札幌市内の事業者を選定した。</p> <p>▼自主事業の販売品は、福祉施設で製造している品を仕入れることで配慮した。</p>	<p>自主的な取り組みを積極的に実施できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">計画に基づき、設置目的に合致した効果的な事業が展開できていた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	計画に基づき、設置目的に合致した効果的な事業が展開できていた。			
A	B	C	D							
計画に基づき、設置目的に合致した効果的な事業が展開できていた。										

3 利用者の満足度							
▽ 利用者アンケートの結果		計画どおりに実施できた。	A	B	C	D	
実施方法	<p>▼リサイクルプラザ利用者アンケートとして、リサイクルプラザ宮の沢の施設来館者に上半期・下半期の2回、用紙配布により実施した。</p> <p>▼各教室・講演会等の参加者にアンケートを実施した。結果を分析して、年度内に活かす部分は活かし、以降に実施する事業に役立てた。</p>		いずれの項目も要求水準を満たしており、適切である。				
結果概要	<p>▼施設利用者アンケート(400人実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用:新規利用者36.0%、リピーター64.0% ・接遇:とても良い61.9%、良い33.6%、普通4.25%、あまり良くない0.25%、悪い0% ・満足度:とても満足した49.9%、ほぼ満足した41.5%、普通8.35%、少し不満0.25%、不満0% <p>▼事業アンケート(アンケート実施1,140人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用:新規利用者52.05%、リピーター47.95% ・満足度:とても満足64.81%、満足27.95%、普通6.06%、少し不満0.98%、不満0.20% ・理解度:とてもよく理解できた65.65%、理解できた28.92%、理解できない部分があった5.43% 						
利用者からの意見・要望とその対応	▼データ放送やアプリで情報を得ることが難しいという方が依然として多かったため、情報取得方法の説明を行った。また、受付カウンターでの声がけや、今までに教室を利用された方には、個別に実施する教室を案内した。						
4 収支状況							
▽ 収支 (千円)		新型コロナウイルスの影響で、3月が臨時休館となったが、概ね計画どおり実施することができた。	A	B	C	D	
項目	R元年度計画		R元年度決算	差(決算-計画)		ほぼ計画通りに実施されており、適切である。	
収入	25,059		25,530	471			
指定管理業務収入	24,170		24,034	-136			
指定管理費	22,030		22,030	0			
利用料金	290		154	-136			
その他	1,850		1,850	0			
自主事業収入	889		1,496	607			
支出	25,059		25,491	432			
指定管理業務支出	24,170		23,995	-175			
自主事業支出	889		1,496	607			
収入-支出	0		39	39			
利益還元				0			
法人税等		44	44				
純利益	0	-5	-5				
▽ 説明							
<p>▼指定管理業務収入は、概ね計画どおりであった。</p> <p>▼支出は概ね計画どおりに実行できた。自主事業支出では、利益を次年度事業に繰り入れたことにより収入と同額となっている。</p>							

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ▼当団体の財務状況等は、借入金なしで運営している。また、事業ごとに収支計算書を作成し財務状況を管理しており、安定経営能力は選定時と同等である。		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>第四期指定管理期間の2年目。 新型コロナウイルスの影響で3月は臨時休館となり、2月中旬以降の教室が中止となった。感染防止対策のため施設として、咳エチケット・除菌作業・換気などを徹底した。臨時休館中は、コロナ対策を盛り込んだ既存事業の計画や、再開後に事業を円滑に行うため、施設内の導線の見直し・資料のファイリングや清掃除菌作業などを積極的に行った。また、臨時休館により計画(308日)より実際の開館日数(283日)が少なかったが、一般来館者人数は68,517人と、リサイクルプラザ宮の沢開設以来最も多くなった。</p> <p>前年度の9月に発生した北海道胆振東部地震について、継続して義援金の寄付を募り、復興支援への貢献に努めた。</p> <p>職員のスキルアップのため、年間15回の職員研修を実施した。また、ワークライフバランスを考慮し、昇給を行いモチベーション維持に努めた。</p>	<p>新型コロナウイルスが事業に及ぼす影響が予測できないため、施設として常に感染防止対策を意識し、ソーシャルディスタンスや新北海道スタイルを実施しながら、市民がリサイクルプラザ宮の沢を安心安全に利用できるように事業を進めていく。</p> <p>また、2021年3月1日から、大規模なちえりあ改修工事があり、市民利用が2022年1月31日まで停止するので、工事期間中にも市民サービスが提供できるように計画を立てていく。</p> <p>新型コロナウイルスや改修工事など、通常と異なる年度になるが、従来通りの事業展開にとらわれず柔軟に対応していきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>統括管理、労働・雇用環境、施設の維持管理について、所管局の要求水準を達成し適切である。</p> <p>2019年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、3月が臨時休館となったにもかかわらず、来館者数は昨年度を上回っており、利用者数の維持増進に尽力していることが評価できる。また、各種事業の件数・稼働率についても要求水準を概ね達成、または上回っており、日頃から計画以上の事業を目標としていることがうかがえ、評価できる。</p> <p>昇給や有休を全て消化させるなど、職員のワークライフバランスを実現するために様々な取り組みを行っていることは評価できる。</p> <p>前年度の改善事項である「まだ来館していない市民へのPR」については、様々な媒体を活用して施設周知を図っているが、さらなる掘り起こしの余地があるといえる。</p> <p>「若年層への来館促進」「子供向け事業の実施継続」については、親子教室やイベントでのおもちゃと子ども服の交換会といった子ども向けの事業を積極的に行っており、10代20代を合わせた利用者割合について、利用者アンケートでは13.4%→20.6%と増加しており、事業利用者割合も6.2%→7.28%と増加していることから、一定の効果ができていると評価できるが、取り組みの継続により、さらなる促進の余地があるといえる。</p>	<p>引き続き、まだ来館したことのない市民に対して施設の利用を呼びかけ、ごみ減量・資源化の推進に向けた取り組みを理解してもらうこと。</p> <p>若年層への来館促進、またごみ減量・資源化の促進への関心を高めるための取り組みを行うこと。</p> <p>子ども向けの事業を継続して積極的に実施し、周知を広めるために、さらなる広報を行うこと。</p>