

## 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 (施設改修工事に伴う臨時移転先(令和3年4月～12月):札幌市中央区北4条西15丁目1-53 北5条通ビル5F)
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		
主要施設	エコ相談コーナー、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 環境り・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3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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 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。 ▼ 令和3年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を行いながら事業を実施することとした。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 施設の改修工事で市民利用が停止になるため、施設全体を別の場所に移動することで、臨時移転先で事業が継続できるようにした。	第四期指定管理者の4年目は新型コロナウイルスや改修工事による施設の移転等の影響(休館・事業の制限・イベントの中止等)で柔軟な対応が求められたが、状況に応じて、施設として最大限の能力を発揮することができた。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 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。	A	B	C	D
A	B	C	D				

▼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ている。(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。)

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼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ので、事業の紹介や情報提供を積極的に行った。

※(6)付随業務(広報業務)のとおり。

▽ 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)

▼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。

▼新型コロナウイルスの影響で、市外及び道外などでの研修や視察は出来なかったが、オンラインを中心に職員研修を実施してスキル向上に務めた。

(職員研修内容)

5月:リユース食器シンポジウム第一部(ZOOM)(1名)

5月:環境学習施設の講座(ZOOM)(1名)

6月:リユース食器シンポジウム第二部日本語(ZOOM)(1名)

6月:リユース食器シンポジウム第二部英語(ZOOM)(1名)

6月:海外ごみ処理場ドキュメンタリー映像視聴(オンライン)(1名)

8月:くらしのなかのSDGs展示会見学(5名)

9月:NPOの課題解決(アーカイブをYouTubeで視聴)(1名)

9月:北海道海岸のプラスチックごみ現状(YouTubeで視聴)(5名)

1月:北海道ごみのポイ捨て防止講演(1名)

1月:プラスチックごみ問題トーク(ラジオ聴講)(5名)

2月:3R・低炭素社会検定合格者ミーティング(ZOOM)(1名)

2月:リユース食器の活動紹介(ZOOM)(1名)

3月:プラスチック資源循環促進法説明会(ZOOM)(1名)

3月:NPOの協働についてセミナー(1名)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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。

▽ 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)

▼リユース家具・自転車の運搬業務を委託。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。

## ▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 7月27日	▼4月～7月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼第5期指定管理について ▼アンケート調査や備品等
第2回 10月15日	▼7月～10月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼第5期指定管理について ▼移転作業や再オープンイベント等
第3回 1月25日	▼10月～12月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼第5期指定管理について ▼家具の展示方法や業務車両等
第4回 3月15日	▼1月～3月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼2022年度目標値について ▼施設のコロナ対応等
<協議会メンバー> 循環型社会推進課:課長・係長・担当者(計3名) 環境リ・ふれんず:代表理事2名・理事1名・正職員1名(計4名)	

## ▽ 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。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設で働く職員に対し、最低賃金889円以上(令和3年10月改定)の時給を支給した。</li> <li>▼令和3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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</li> <li>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、健康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。</li> <li>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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て、労働・職場環境の改善に努めた。</li> <li>▼全職員、有給休暇を年間5日以上消化させた。</li> <li>▼労働者の安全と健康を確保するため、全職員は1年に1回定期健康診断を実施して、労働保険(労災保険)に加入した。また、職場のパワーハラスメント等の雇用管理の改善に関する相談窓口を2020年度から設置している。</li> </ul>	<p>適切に実施することができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">           要求水準を満たしており、適切に労働関係法令遵守、雇用環境維持向上業務が実施された。         </td> </tr> </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、雇用環境維持向上業務が実施された。			
A	B	C	D								
要求水準を満たしており、適切に労働関係法令遵守、雇用環境維持向上業務が実施された。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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"> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> </ul> <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"> <li>▼リサイクルプラザの施設・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。</li> <li>▼臨時移転期間中の施設内の清掃は職員が担っていたため、清掃日報を作成して管理していた。</li> </ul>	<p>新型コロナウイルスや改修工事による施設の移転等の影響(休館・事業の制限・イベントの中止等)で柔軟な対応が求められたが、状況に応じて、施設として最大限の能力を発揮することができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">           要求水準を満たしており、適切に施設・設備等の維持管理業務が実施された。         </td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たしており、適切に施設・設備等の維持管理業務が実施された。			
A	B	C	D								
要求水準を満たしており、適切に施設・設備等の維持管理業務が実施された。											

	<p>▽ 防災</p> <p>▼年5回、消防訓練や防災設備点検等を実施。(うち4回は臨時移転先で実施) (4月:臨時移転先での防災訓練等) 非常扉や避難経路、消火器(館内1箇所、廊下2箇所)の確認、常備薬や絆創膏等の不足分を補充した。 (7月:第1回ちえりあ消防訓練) 改修工事のため、資料を配布し、万が一の事態に備え、防災に対する意識や理解を深めた。 配布資料の内容:館内の避難経路図、50型消火器の使用方法和配置図、改修工事中の避難について。 (9月:臨時移転先の防災設備点検) 専門業者による防災設備点検(防火扉・スプリンクラー・消火器等) (10月:第2回ちえりあ消防訓練) 火災・地震発生時に必要な知識を身に付け、万が一の場合に備えるため、札幌防火管理者協会のHPIに掲載されている資料を確認。内閣府のホームページで公開されている動画を視聴。 (2月:第3回ちえりあ消防訓練) 地震や火災発生時の行動手順や訓練内容が記載された資料を配布して、職員の防災意識の向上を図った。</p>										
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ ごみ減量・リサイクルに関する学習機会の提供業務</p> <p>▼前年度までの実績を基にしたほか、臨時移転先で外部講師を招いた新規の教室を市民のニーズに合わせて計画した。 また、全事業において感染対策を徹底した。但し、新型コロナウイルス蔓延の影響で、延期または中止となる事業もあった。</p> <p>▼出張講座を30回実施。参加者108人(定員150人・申込み183人)</p> <p>▼リフォーム教室を4回実施。(コロナウイルス対策や移転作業・再オープンのため10~12月のみ実施) 参加者11人(定員19人・申込み12人)</p> <p>▼エコ教室を7回実施。参加者20人(定員24人・申込み23人)</p> <p>▼映画会を1回実施。リモート上映で開催した。 申込み141人(定員なし)、視聴回数232回(申込みはホームページの申込みフォームから受付。電話での申込みも臨機応変に対応。)</p> <p>▼8月にごみ処理施設見学会(古潭海岸のビーチコーミング)を2回予定していたが、新型コロナウイルスの影響で実開催が不可になったため、ビーチコーミングがバーチャル体験できる動画「環境満喫バーチャルツアー」を制作して、視聴できるようにした。 動画公開日9月24日、年度内公開日数189日間、視聴回数611回、当初の見学会申込者で動画を視聴した方対象のアンケート回答15人</p>	<p>新型コロナウイルスや改修工事による施設の移転等の影響(休館・事業の制限・イベントの中止等)で柔軟な対応が求められたが、状況に応じて、施設として最大限の能力を発揮することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準について未達成となったものがあつたが、外部要因(新型コロナウイルス感染拡大)の影響によるものであり、指定管理者が相当努力しても達成できなかったものと認められる。 外部要因の影響が大きい中、計画達成に向けた対策を積極的に講じており、可能な範囲で最大限の業務が実施された。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼出前講座を7回(参加38人)実施。リユースプラザ、地区センターから申し込みがあった。

- ・新聞紙でちぎり絵 1回
- ・古布とダンボールでリース作り 1回
- ・包丁の研ぎ方 5回

上記の他5件の申し込みがあったが、新型コロナウイルスの影響で中止となった。

▼施設見学を9回(臨時移転先8回、再オープン後1回)実施。参加59人。学校・行政・市民団体等から申し込みがあった。

#### ▽ ごみ減量・リサイクルに関する情報収集及び提供業務

##### ▼図書・DVDコーナー

貸出件数:図書165件、DVD0件、かるた0件  
(前年度:図書343件、DVD0件、かるた2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1冊程度、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、277名の利用者に発行している。

##### ▼特設展示コーナー

ソーシャルディスタンスに配慮しながらの展示を出来る範囲で行った。

4月:臨時移転先でオープンのためリサイクルプラザ紹介

5月:臨時休館のためなし

6月:臨時休館のためなし

7月:臨時休館の影響で家具即売期間と日程が重複したためなし

8月:臨時休館のためなし

9月:臨時休館のためなし

10月:(外部)オリンピックで使用された古紙リサイクル

11月:(外部)西区環境まちづくり協議会の活動について

12月:移転と再オープンの案内

1月:移転作業と再オープン準備で休館のためなし

2月:再オープンのためリサイクルプラザ紹介

3月:(外部)なんでもリメイクサークルによる古着・古布リメイク作品展示

▼不用品又は需要品情報の提供で「ゆずります・ゆずってください」コーナーを施設内の掲示板で行なった。

申込み10件(前年度からの持越し件数1件、次年度への持越し件数1件)、成立6件、交渉不成立4件、キャンセル0件

▽ 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40名。活動日数53日間、参加人数延べ103名。  
 コロナ感染防止対策として一部ボランティア活動を自粛した。(5月:13日間27人分、6月:13日間29人分、7月:11日間24人分、8月:12日間22人分、9月:10日間19人分、1月:2日間24人分、2月:8日間35人分、3月:8日間25人分)  
 各教室の講師、ごみ減量相談の受付、情報紙の編集、展示など、様々な事業で活動を行った。

▼他団体との交流事業を年間8回実施した。(内3回がオンライン開催)

①4月「プラザの紹介をYouTube(桑園チャンネル)で配信」

桑園交流ネットワーク、桑園あそびばプロジェクト

②8月「リサイクルプラザの教育機関との連携について発表」(ZOOM)

環境学習施設研究部会、豊中市伊丹市クリーンランド、国崎クリーンセンター啓発施設等

③10月「3Rについてオンライン取材実習」

札幌教育大付属中学校(ZOOM)

④10月「西区SDGsフォトコンテスト」

西区役所、環境局、西区環境まちづくり協議会等

⑤1月「ecoライフ展in西区環境広場」

環境省・さっぽろスリムネット・北海道容器包装の簡素化を進める連絡会等

⑥1月「ラジオで西区環境広場」

西区環境まちづくり協議会・北海道博物館・西区役所地域振興課等

⑦3月「北海道容器包装の簡素化を進める連絡会勉強会」

容器包装の3Rを進める全国ネットワーク・コープさっぽろ等

⑧3月「北海道チアーズクラブ壁新聞審査会」

▼おもちゃ病院(年間修理受付件数187点)

おもちゃを修理するおもちゃドクターが16名在籍している。コロナウイルス対策として、全体会議や修理方法勉強会を行わず、メモで情報共有した。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を共有し、修理に必要なパーツや、おもちゃ修理に関わる道具を取り寄せて活動に活かしている。

市民利用を考慮して、臨時休館中は返却のみ対応した。

▽ 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。

▼エコ相談(年間83日):毎月1日～15日の10時～15時まで開催。生ごみの堆肥化・ごみの分別・おもちゃ修理などを、市民ボランティアや職員により行なった。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や改修工事による施設の移転等の影響(休館・事業の制限・イベントの中止等)で柔軟な対応が求められたが、状況に応じて、施設として最大限の能力を発揮することができた。	A	B	C	D
	<p>年間167日開館、141日臨時休館(通常の休館日を除く)新型コロナウイルスの影響で、5月3日～7月11日、7月27日～9月30日が臨時休館となった。また、ちえりあ改修工事のため、4月1日～12月28日は臨時移転先で事業を行い、宮の沢への移転作業・再開準備のため、1月は臨時休館とした。</p> <p>▽新型コロナウイルスによる臨時休館中の特記事項</p> <p>(職員体制) 1日2人～6人の範囲で業務内容によって人数を調整。感染リスク軽減のため有給休暇を積極的に消化。出勤日数が少なくなった場合は繁忙期に多く出勤することで年収に影響がないように調整。</p> <p>(臨時休館中の業務)※通常業務の他に実施した業務 ・各関係者への通達・掲示・広報の内容変更等 ・施設の除菌、消毒 ・展示物の除菌、消毒 ・休館中の連絡調整 ・再開に向けて連絡調整と準備 ・長期間の休館が無ければ難しい臨時移転先の展示物の作成や設置 ・ウェブアクセシビリティに向けたホームページの編集 ・職員研修としてオンライン事業の参加 等</p> <p>▽ちえりあ改修工事による移転準備休館中の特記事項(臨時移転先での作業) ・施設内、事務所の備品等の仕分け梱包作業 ・臨時移転先から宮の沢へ備品等の運搬 ・電話、インターネット、PC、プリンタ等の事務所機能を移設 等</p> <p>(宮の沢での作業) ・備品等の設営 ・事務所機能の設営 ・2月分リユース家具や自転車の展示準備 ・再オープン記念イベント準備 等</p>					<p>要求水準について未達成となったものがあつたが、外部要因(新型コロナウイルス感染拡大)の影響によるものであるため、指定管理者が相当努力しても達成できなかったものであると認められる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染対策や施設の改修工事に伴う休館に関し、市民が安心して施設を利用継続できるよう、積極的に対策を講じていた。</p> <p>さらに、施設の改修工事に伴う市民利用停止期間において、最大限の業務継続と利用促進を図り、一時移転先での業務継続や新たなイベントの開催、広報など、自ら積極的に検討・実施し、施設利用に関する業務が要求水準を超えて実施されたと認められる。</p>



		令和2年実績	令和3年計画	令和3年実績
年間 来館者	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	35,145	/	14,347
	稼働率(%)	/	/	/
出張講座	件数(件)	9	20	30
	人数(人)	61	/	108
	稼働率(%)	71	80	72
リフォーム教室	件数(件)	16	30	4
	人数(人)	103	/	11
	稼働率(%)	79	80	58
エコ教室	件数(件)	20	40	7
	人数(人)	74	/	20
	稼働率(%)	74	80	83
ごみ処理 施設 見学会	件数(件)	0	2	実開催の 代替として バーチャ ル体験動 画を制作 (視聴回数 611)
	人数(人)	0	/	
	稼働率(%)	0	80	
出前講座	件数(件)	6	10	7
	人数(人)	168	/	38
	稼働率(%)	/	/	/
エコ映画会 (講演会 エコトーク 映画会)	件数(件)	1	1	オンライン 上映で実施 (視聴回数 232)
	人数(人)	93	/	
	稼働率(%)	93	80	
施設内 見学	件数(件)	2	/	9
	人数(人)	26	/	59
	稼働率(%)	/	/	/

※ごみ処理施設見学会とエコ映画会については、視聴回数(複数視聴を含む)を集計している。

## ▽ 利用促進の取組

全ての事業で感染拡大防止を徹底した。

- ・定員を制限(会場の定員の半数以下に設定、定員より多い人数を受付するキャンセル対策の一時停止等)
- ・消毒、換気、マスク着用などを徹底。
- ・感染者数の多い時期の開催を見送り延期して対応。

ちえりあ全館改修工事により、令和3年3月～令和4年1月は市民利用が停止となったため、一時的な移転先にて事業を継続することで対応した。

(移転先)

札幌市中央区北4条西15丁目1-53 北5条通ビル5F

(移転スケジュール)

令和3年3月:ちえりあから臨時移転先に移転作業

令和3年4月～12月:移転先で事業を実施

令和4年1月:臨時移転先からちえりあに移転作業

令和4年2月:ちえりあで事業を再開

- ・臨時移転により住所やFAX番号が変更になったため、リーフレットや抽選申し込みハガキを含めた、全ての事業の案内チラシ等を作り直して印刷した。

## ▼リフォーム教室、エコ教室

臨時移転先近隣のクリーニング店の店主を講師に招いて、新規で「家庭洗濯のコツ」のセミナーを開催した。

## ▼出張講座

利用者の利便性と感染対策を向上させるため、包丁研ぎを各区で、1日3回・少人数・短時間で開催した。

## ▼ごみ処理施設見学会

2回開催を予定していたバスツアーの申し込みは合計294人(定員40人)だったが、新型コロナウイルスの影響で実開催が不可になったため、バスツアーを疑似体験できる動画「環境満喫バーチャルツアー」を制作して申込者全員に告知。YouTubeで配信した。  
(協力:西区役所地域振興課、(株)らむれす、西区環境まちづくり協議会、北海道博物館)

## ▼エコ映画会

実開催を自粛して、映画をリモート上映した。申し込みや視聴までの連絡がスムーズにできるように、リサイクルプラザのホームページに申込みフォームを作成してメールで連絡ができるようにした。  
海洋プラスチックごみをテーマとしたアメリカのドキュメンタリー映画『マイクロプラスチックストーリー ぼくらが作る2050年』を上映。

## ▼出前講座

通常実施している内容のほかに、新聞紙でちぎり絵や古布とダンボールでリース作りなど、主催者のニーズに柔軟に対応した内容で実施した。

## ▼施設見学

グループ分けの提案やソーシャルディスタンスを保てるような館内展示物の配置などを工夫して、安心して見学ができるように配慮した。

## ▽ 再用品品の展示・提供に関する業務

▼札幌市の大型ごみで「再利用希望」として出されたリユース家具・自転車・遊具の抽選・即売事業を行った。

移転先の展示面積やエレベーターの大きさ等を考慮して、リサイクルプラザ発寒工房と協議をして家具の大きさを調整した。大型の和・洋たんす等よりも、小型の家具を中心とした展示にすることで、一定の展示数を確保し、搬入出の際の事故防止につながった。

通常は月1回抽選・抽選に申込みのなかった展示品を即売対応としているが、新型コロナウイルスの影響で休館になったことや、宮の沢で再オープンの際に市民サービスを向上させるためイベント等を実施した。

・5月：抽選申込み期間途中で臨時休館となったため、申込者の中から抽選をして、感染対策の上、施設前の屋外で引き渡しを行って対応した。

・家具や自転車の搬入は通常運搬業者に依頼をしているが、休館中という特殊な状況の際は、トラックをレンタルして自己運搬することで経費の節減を行った。

・7月：リサイクルプラザ初となる「リユース家具・自転車の即売会」を開催した。また、家具は袖机と座卓の点数を増やしてダブルフェアで展示した。

・10月：月の前半に「家具の即売会」、後半に「自転車の即売会」を開催した。即売会は市民の利便性を向上させるため「入場整理券を増刷して配布」「値札を、値札兼申込用紙に改良」「事前準備(自転車の防犯シールを本体に貼る等)」等の対策を実施して開催。

・11月：値札を剥がすと、売却済みの案内が表示されるように変更した。

・2月：「530(ゴミゼロ)フェア」を開催。展示品を530円～5,300円の特別価格で提供した。(人気の高い自転車はフェア時同様の30台展示で全て5,300円に統一)

・3月：自転車フェアで子供用～大人用自転車を30台展示。

展示数：659点、提供数：397点(内即売提供161点)、申込者数1,181名、販売金額：1,147,120円

前年度(展示数：644点、提供数：558点(内即売提供61点)、申込者数3,419名、販売金額：2,144,500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1,555人・新規預り30,759点・提供数31,103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3年度寄付金総額86,583円)

	<p>▽ リユース食器の貸出に関する業務</p> <p>▼「リユース食器」の貸出 1件 8月:札幌国際大学オープンキャンパス 新型コロナウイルスの影響で、飲食を伴うイベントが自粛となったため実績が少なかったが、以下のよう に準備を進めた。 ・情報収集として、リユース食器に係る事業を実施し ている全国の団体とオンラインで意見交換。 ・案内チラシ改訂。 ・運搬無料サービス。 ・利用料金の見直し。 ・貸出アイテムにトレイ(イベント終了後に不要になっ たものを無償で譲り受けた)を追加。</p>										
(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307名より) 上期91.9% 下期71.5%</p> <p>▼HPはタイムリーな情報提供を心掛け、年間129回 の更新をした。(年間閲覧数累計30,557)</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20,100部) ※コロナによる臨時休館延長により、8月は掲載事業 が軒並み中止となったため、市と協議の上、関係団 体への送付は見送った。</p> <p>▼ごみ減量情報紙「ごみニュケーション」を年2回 16,000部発行。9月は43号「コレ、何ごみ?」~迷い やすいごみ、3月は44号「コレ、ごみ?資源?」~迷 いやすいごみ第2弾を特集し市民からの問い合わせ の多いごみ分け方法の情報を盛り込んだ。ともに市 内170か所の関係団体に送付。</p> <p>▼改修工事のため、ちえりあの施設全体が臨時休館 となったが、施設前の広場に臨時開設されたちえり あの図書貸出し窓口で臨時移転先の案内を掲示し てもらおうなど、少しでも引き続き利用者の目に留まる よう案内を継続した。</p> <p>▼令和2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(色のコントラスト比・文字 サイズの適正等)を保持しつつ、日々の更新作業を 行った。また、HPを作り直すときの経費やランニング コストを考慮して、ホスティングサービスやホーム ページ編集ソフト等を見直し、新たなホームページ作 りを一から準備している。 また、ウェブアクセシビリティの取り組み確認を実施 し、2022年3月30日に公開した。</p> <p>▼特に、臨時移転先での業務について広く周知する ため、桑園地区の情報誌に情報を提供し、周知を 図った。また、臨時移転先がビル5階だったため、各 階にリサイクルプラザが周知できる案内ポスターを 掲示して、ビル出入口にリサイクルプラザの旗を設 置した。また、道路に面した窓に施設名(ウインドウ サイン)を表示した。</p> <p>▼コロナの影響で教室やイベントの中止が相次いだ ため、中止の可能性を含みながらの案内となった。 変更が決まり次第、ポスターの貼り換えやホーム ページの更新などを都度行った。</p>	<p>新型コロナウイルス や改修工事による 施設の移転等の影 響(休館・事業の制 限・イベントの中止 等)で柔軟な対応が 求められたが、状 況に応じて、施設と して最大限の能力を 発揮することができ た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <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> </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。											

	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼年度末に全事業のマニュアルを2022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>										
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <p>自主事業計画と新型コロナウイルス感染拡大防止対策に基づき実施した。自主事業で生じた利益は市民還元事業に活用した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼リユースの推進を図ることを目的に例年行っているフリーマーケットは、不特定多数の方の参加が予想されるため中止を予定していたが、問い合わせが多かったため、市民のニーズに応える形で、新型コロナウイルスの感染対策として「ちょこっとフリマ」という名称で、陳列規模を会議テーブル3台程度に縮小して12月に開催した。売上33,150円</p> <p>▼エクステンジ(洋服の交換会) 毎月、エコ広場期間中に実施している。 【令和3年度利用状況】 持ち込み: 人数548人、点数1,274点 持ち帰り: 人数529人、点数1,119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、市民に海洋プラスチックごみ問題や、レジ袋の有料化、他団体の容器包装簡素化等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 新型コロナウイルス感染拡大防止対策に対応した「環境広場 さっぽろ2021バーチャルツアー」のバーチャル展示に出演。主催: 札幌市</p> <p>▼YouTubeにNPO法人環境り・ふれんずのチャンネルを開設。リサイクルプラザの事業紹介とエコ工作(市立札幌大通高等学校インターンシップ生徒と協力して制作)、リユース家具や自転車の紹介、おもちゃ病院の紹介動画を配信した。</p> <p>▼再オープンを記念して530(ごみゼロ)フェアを開催した。 (1)2月1日～ 先着300個で環境に優しい記念品を進呈 (2)2月1日～22日 リユース家具・自転車を、ごみゼロにかけて530円～5,300円の特別価格で提供。 (3)2月24日～26日 エコクイズに参加で環境に優しい記念品を進呈。</p> <p>▼毎月1回、全国の環境学習施設関係者で構成されている「環境学習施設研究部会」とZOOMで意見交換を行った。</p>	<p>自主事業は受託事業と同様に、新型コロナウイルスや改修工事による施設の移転等の影響があったが、内容を変更しながら可能な限り実施した。また、動画の制作や配信、再オープンイベントの開催など新しい取り組みも行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="976 448 1200 481">A</td> <td data-bbox="1200 448 1295 481">B</td> <td data-bbox="1295 448 1391 481">C</td> <td data-bbox="1391 448 1487 481">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="976 481 1487 1989">いずれの項目も要求水準を満たしており、適切である。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	いずれの項目も要求水準を満たしており、適切である。				
A	B	C	D								
いずれの項目も要求水準を満たしており、適切である。											
<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の活用は、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、市内の福祉作業所施設で製造している品を中心に仕入れることで配慮した。</p>											

## 3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		新型コロナウイルス や改修工事による 施設の移転等の影 響(休館・事業の制 限・イベントの中止 等)で柔軟な対応が 求められたが、状況 に応じて、施設とし て最大限の能力を 発揮することができ 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>		<p>要求水準について未達成となったものがあつたが、外部要因(新型コロナウイルス感染拡大)の影響によるものであると見込まれる。接遇・理解度は高水準の結果であり、満足度も含め、低い評価がほぼないことから、適切であると認められる。</p>			
結果概要	<p>▼施設利用者アンケート(307人実施※休館のため前期90人、後期217人)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用:新規利用者40.1%、リピーター59.9%</li> <li>・接遇:とても良い53.3%、良い38.5%、普通8.2%、あまり良くない0%、悪い0%</li> <li>・満足度:とても満足した39.6%、ほぼ満足した43.0%、普通17.4%、少し不満0%、不満0%</li> </ul> <p>▼事業アンケート(アンケート実施223人)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用:新規利用者62.4%、リピーター37.6%</li> <li>・満足度:とても満足75.3%、満足21.6%、普通2.9%、少し不満0.2%、不満0%</li> <li>・理解度:とてもよく理解できた79.8%、理解できた20.0%、理解できない部分があつた0.2%</li> </ul>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼臨時移転先の中央区(西区以外)にもリサイクルプラザのような施設があつて欲しい。工事終了後にも臨時移転先での開館を継続して欲しいという要望が多かつた。</p>					

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				新型コロナウイルス や改修工事による 施設の移転等の影 響で、利用料金の 減収はあったが、概 ね計画どおり適切 に実施することがで きた。	A	B	C	D
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)					
収入	24,879	24,797	-82	計画よりも収入が減少したが、支出額も同程度減少しており、外部要因(新型コロナウイルス感染拡大)と相当程度の関連性があることから、適切なものと認められる。また、施設の改修工事に伴う移転等にかかる費用について、当初予定されていなかったものの、余剰予算(外部要因により生じたもの)の活用や様々な工夫により経費を削減・捻出し、要求水準を超える業務を実施した。				
指定管理業務収入	23,985	23,909	-76					
指定管理費	22,030	22,030	0					
利用料金	105	29	-76					
その他	1,850	1,850	0					
自主事業収入	894	888	-6					
支出	24,879	24,790	-88					
指定管理業務支出	23,985	23,902	-83					
自主事業支出	894	888	-6					
収入-支出	0	7	7					
利益還元			0					
法人税等		44	44					
純利益	0	-37	-37					
▽ 説明								
▼臨時移転の影響を考慮して事業収入は通常年度より少なく計画した。								
▼支出の中には臨時移転先の家賃・光熱費などの管理維持費や引っ越し費用が含まれる。								
▼新型コロナウイルスの影響で、多くの事業が中止になったため、指定管理業務・自主事業いずれにおいても、収入支出ともに、計画額より決算額が少なくなった。								
▼自主事業については、利益を次年度事業に繰り入れているため、収入支出が同額となっている。								

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
▼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。			
▽ 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		適	不適
▼ 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。			

### 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4年目。 改修工事による臨時移転や新型コロナウイルスの影響による休館等で、通常とは大きく異なる年度であったが、臨機応変に内容を変更しながら柔軟に対応して事業を実施した。</p> <p>新たな取り組みとしては「動画の配信・学生と協力して動画の制作」「長期休館に対応した家具や自転車の全品即売会」「コロナに対応した規模感でのフリーマーケットの開催(ちょこっとフリマ)」「再オープンに合わせたイベントの開催(530フェア)」などを実施。</p> <p>臨時移転先で新規利用者を獲得するために、初めて来館される方が、リサイクルプラザがどういった施設か理解できるような広報物の内容を心掛けた。また、地域で啓発活動を行っている方と連携して教室を開催するなど、地域との繋がりを構築した。</p> <p>再オープン後は、再開が市民に広く周知されるようにイベントの開催や、館内レイアウトを移転前と変更して、リニューアル感を演出するように工夫した。</p> <p>年間を通して、指定管理者としての企画力を発揮して、制限がある環境下で最大限の市民サービスを提供できた。</p>	<p>第四期指定管理期間の最終年度。 再オープンした2月～3月の来館者人数が、コロナ禍前の水準に戻りつつある。また、来館される大部分の方が、リサイクルプラザに目的があるため、受付カウンターが混雑することが多く、従来の職員体制では補えないことがあるため、職員体制を見直して、臨時的に増員を検討する。</p> <p>コロナ禍によって行動制限があり、オンライン以外の職員研修が少ないため、状況をみながら現地学習の機会を増やし、職員のスキルアップを図る。</p> <p>リサイクルプラザ単体よりも大きな成果が出せるように、地区センターなど他施設や団体との協力体制を構築していく。</p> <p>新型コロナウイルスの影響の継続または鎮静化による事業やイベントの差し戻しなど、どのような状況になっても前年度までに培った経験を発揮して対応する。</p> <p>ホームページのウェブアクセシビリティAA準拠を目指す。</p> <p>リサイクルプラザの発展に必要なことを考え、第5期指定管理に向けて準備を進めていく。</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>2021年度は、前年度に続き、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、要求水準を達していない項目があった。いずれも指定管理者の責によるものではなく、また、一般的な感染症防止対策のほか、事業内容の見直しなど、対策を積極的に講じており、施設の設置目的達成に向けて尽力していることが評価できる。</p> <p>加えて、施設の改修工事に伴う市民利用停止期間について、指定管理者自らの発案により、指定管理費の範囲内で代替場所への一時移転を果たしたことは、要求水準を大きく超えた取り組みであり、状況に応じた事業の見直しやイベントの開催、SNSを活用した広報など、市民の利用を促進する取組を行ったことは高く評価できる。</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おり、新規参加者率は増加したものの、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、親子教室やおもちゃ病院など子ども向けの事業を積極的に行っているが、アンケート結果から、10代20代を合わせた利用者割合が減少していることが分かる。新型コロナウイルス感染症の影響も大きいところではあるが、さらなる取組を行う必要があるといえる。</p>	<p>引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、市民が安心して利用できる施設づくりと、ウィズコロナ下における事業の内容や方法の見直しを行っていくこと。</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> <p>SDGsの達成目標やプラスチック資源循環促進法の制定など、目まぐるしく環境に関する取り組み等が変化する中で、市民が理解できるよう、分かりやすい普及啓発活動などを企画すること。</p> <p>現在の指定期間が令和4年度で終了するため、ホームページの見直しや引継作業など、次期指定管理に向けて必要な業務を行うこと。</p>