

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
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、もって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 環境リ・ふれんず		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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5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。 ▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 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や販売行為等の条件に関する基本方針を定めている。(今年度は入館や販売行為等を認めなかった事例はない。) ▼ 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ため、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。	第五期指定管理者の1年目は、5月に新型コロナウイルスが5類になったこともあり、計画通りに進めることができた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>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				

▽ 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。

▼オンラインや外部の研修を受講したほか、道外にも赴き職員のスキルの向上に務めた。

(職員研修内容)

5月～6月:「YouTube入門」全5回(1名)

6月:第2回西区スポGOMI大会(3名)

9月:札幌市リユースプラザの視察研修(2名)

9月:野村興産(株)イトム力鉱業所視察(2名)

10月:SDGs研究会「講演:みずから考える人と自然の未来」(ZOOM)(1名)

10月:「しっぷでこっぱちよす」イベントの視察(1名)

11月(1)Re☆倉庫視察・代表と対談(2)ゆめくりん・

豊橋市バイオマス資源利用活用施設等の視察(1名)

1月:北海道のヒグマとごみ問題(1名)

2月:人材定着支援セミナー(ZOOM)(1名)

2月:講演「世界のトレンド?知っておきたい!サー

キュラーエコノミー(循環経済)」(1名)

2月:食べるといせつフェスティバル体験学習セミナー(ZOOM)(1名)

3月:全国スーパーマーケット環境調査について(4名)

3月:成人発達障がいのある方と働くコミュニケーション(2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7日	▼4月～6月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼新規の取組みについて ▼備品の更新・公用車・動画等
第2回 10月24日	▼7月～9月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼映画会について ▼賃金水準スライド制度について
第3回 1月19日	▼10月～12月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼自転車TS保険について ▼被災地支援について ▼物価高騰について
第4回 3月19日	▼1月～3月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼2024年度目標値について
<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。

(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金960円以上(令和5年10月改定)の時給を支給した。</p> <p>▼令和5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。</p> <p>▼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遵守した。</p> <p>▼条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼全職員、有給休暇を年間5日以上消化させた。</p> <p>▼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。</p>	適切に実施することができた。	<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> </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。											
(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> <p>▼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、Jアラート発令時の緊急時対応マニュアルを2023年度から運用している。</p> <p>▼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> <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> <p>▼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。</p>	適切に実施することができた。	<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、適切に施設・設備等の維持管理業務が実施された。</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、ちえりあでの消防防災訓練や防災設備点検等を実施した。 (4月:非常扉や常備薬等の確認) 非常扉や避難経路の確認、リサイクルプラザ消火器(館内1箇所)、常備薬・コロナ対策用アルコールやマスク等の在庫を確認して不足分を補充した。 (8月:自衛消防訓練) 館内にある主な消防設備の役割や動作を確認し、非常時に各施設の職員が、躊躇なく報知器や排煙設備等を起動できるよう理解を深めた。 (12月:防災訓練) 「大地震発生時の対応」ワークショップに参加した。 (2月:防災設備点検) 消防署による防災設備点検を実施(スプリンクラー・消火器・非常口等)。リサイクルプラザ内で改善が必要な箇所は特になかった。 (3月:消防訓練) 火災発生時に、自衛消防業務講習修了者と防災センター従事職員が適切かつ円滑に対応できるようシミュレーションを行った。</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。定員を設けている各事業ごとの参加率がいずれも80%以上となった。</p> <p>▼出張講座を20回実施。 参加者93人(定員100人・申込み236人)</p> <p>▼リフォーム教室を29回実施。 参加者139人(定員149人・申込み281人)</p> <p>▼エコ教室を49回実施。参加者131人(定員161人・申込み182人)</p> <p>▼エコ映画会を1回実施。参加者411人(定員400人、申込み486人)</p> <p>▼7、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回実施。参加者75人。(定員80人、申込142人)</p> <p>▼出前講座を13回(参加204人)実施。地区センター・小学校等から申し込みがあった。 ・プラスチックごみについて 1回 ・古布で布ぞうり 1回 ・ごみの分け方減らし方 1回 ・包丁の研ぎ方 10回</p> <p>▼施設見学を16回実施。参加301人。 ・市民団体、教育機関などからの申込みがあり、館内案内、DVD観賞、分別ゲーム等に対応した。</p>	適切に実施することができた。	<table><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、適切に事業の計画・実施業務が実施された。</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。											

▽ 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558件、DVD0件、かるた0件

新規購入図書4、寄贈50

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、488名の利用者に発行している。

▼特設展示コーナー

12回開催。

4月 リサイクルプラザ宮の沢活動紹介

5月 紙芝居「プラごみおばけがあらわれた！」

(北海道容器包装の簡素化を進める連絡会・札幌市ごみ減量実践活動ネットワーク)

6月 カンボジアで車いす整備講習～再利用と生活向上 (NPO法人「飛んでけ！車いす」の会)

7月 西区環境まちづくり協議会の活動紹介(西区環境まちづくり協議会)

8月 捨てる前にもう一度！リメイク作品展(なんでもリメイクサークル)

9月 わが家のSDGs(札幌友の会、札幌第二友の会、札幌第三友の会)

10月 フェアトレード (環境友好雑貨店これからや)

11月 さっぽろスリムネットごみ減量ポスターコンクール作品展(札幌ごみ減量実践活動ネットワーク)

12月 古布リメイクお正月飾り(陽だまりの会)

1月 エコ川柳作品展(市民による投票審査)

2月 元気なうちにお片付け (北のごみ総合研究所)

3月 リメイク作品展 (リサイクルプラザボランティア)

▼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。掲示スペースを2倍に拡大して利用者が増加した。

申込み69件(前年度からの持越し件数2件、次年度への持越し件数4件)、成立23件、交渉不成立7件、キャンセル37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39名。活動日数

149日間、参加人数延べ685名。

各教室の講師、おもちゃ病院、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。

活動の担い手を育成するために、おもちゃ病院や教室講師の研修会を実施した。

▼交流企画事業

他団体との交流企画事業を行った。

累計14回、参加者5,194人

4月：環境広場ほっかいどう2023：ごみ分別レベル診断(G7札幌 気候・エネルギー・環境大臣会合実行委員会等)

5月：春の討論会「施設の課題提起 人材確保・育成」(廃棄物資源循環学会・環境学習施設研究部会等)

6月：特別授業「リサイクルプラザのリユース家具・自転車」(札幌市立星置東小学校)

7月：特別授業「生ごみ堆肥化から見える地球環境」(札幌市立平岸西小学校)

7月：特別授業「リサイクルプラザのお仕事について調べる」(札幌市立義務教育学校福移学園)

7月：プラスチックごみ問題展示会in北海道庁(北海道、札幌市、北海道容器包装の簡素化を進める連絡会等)

8月：本と食器のリユース市(株式会社タクマ、札幌市、札幌市立駒岡小学校)

8月：西区SDGsフォトコンテスト(札幌市西区役所、札幌市環境局、西区環境まちづくり協議会等)

10月：プラスチックごみ展示会in市役所ロビー(札幌市・北海道容器包装の簡素化を進める連絡会)

10月：プラスチックごみ展示会inイオンモール札幌苗穂(イオン北海道株式会社・北海道容器包装の簡素化を進める連絡会)

11月：食べる・たいせつフェスティバルinさっぽろドーム(コープさっぽろ・北海道容器包装の簡素化を進める連絡会)

11月：ごみ減量講座「私たちの生活とプラスチックごみ」(札幌市・北海道容器包装の簡素化を進める連絡会)

11月：西区子ども環境広場「おもちゃと子ども服のリユース市」(西区環境まちづくり協議会・さっぽろ青少年女性活動協会等)

3月：講演「全国スーパーマーケット環境調査からみえること」(札幌友の会・コープさっぽろ・北海道容器包装の簡素化を進める連絡会等)

▼札幌市・ちえりあ主催事業

「環境広場ほっかいどう」に「ごみ分別レベル診断」というごみの分け方クイズコーナーを出展。主催：札幌市

▽ ごみ減量・リサイクルに関する相談業務

▼エコ相談(年間152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

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
年間 来館者	件数(件)			
	人数(人)	75,968	75,968	74,716
	稼働率(%)			
出張講座	件数(件)	20	20	20
	人数(人)	81		93
	稼働率(%)	81	80	93
リフォーム教室	件数(件)	27	30	29
	人数(人)	139		139
	稼働率(%)	89	80	93
エコ教室	件数(件)	38	50	49
	人数(人)	104		131
	稼働率(%)	91	80	81
ごみ処理 施設 見学会	件数(件)	2	1	2
	人数(人)	36		75
	稼働率(%)	90	80	94
出前講座	件数(件)	14	10	13
	人数(人)	163		204
	稼働率(%)			
エコ映画会	件数(件)	1	1	1
	人数(人)	185		411
	稼働率(%)	93	80	100
施設内 見学	件数(件)	10		16
	人数(人)	77		301
	稼働率(%)			

適切に実施することができた。

A	B	C	D
要求水準を満たしており、適切に施設利用に関する業務が実施された。			

▽ 利用促進の取組

▼リフォーム教室、エコ教室

ニーズの高い教室は、できるだけ開催回数を増やした。

▼出張講座(包丁研ぎ)

包丁研ぎの講師の高齢化に対応するため、次世代の講師育成の研修を繰り返し行った。また、研ぎ方のレシピを講師や市民の意見を取り入れながら、より使いやすい内容に改良した。

▼ごみ処理施設見学会

海岸のビーチコーミングに加え、昨年度に市民から意見の多かった清掃活動を追加した。また、拾ったごみの組成調査を実施して、結果のデータを海洋ごみ問題の解決に取り組んでいる専門機関に提供した。

▼エコ映画会

2022年度は感染防止対策を取りながら、会場ホールの収容人数の半分である200人定員で開催したが、2023年度はより多くの方に参加してもらえるように収容人数の定員400人で開催し411人が参加した。ストーリー映画『ブータン山の教室』を上映。映画とタイアップしてロビーでブータンやごみ問題に関連する展示会を開催した。

▼出前講座

通常実施している内容のほかに、布ぞうりやプラスチックごみ問題など、主催者のニーズに柔軟に対応した内容で13回実施した。

▼施設見学

コロナ禍と比較して大幅に増え、16団体301人の施設見学を受け入れた。

▽ 再利用品の展示・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。

隔月でフェアを開催した。5月遊具・ベビーカーフェア、9月1人掛け用イス、11月袖机、2月学習机、3月自転車

来館しなくても展示品を1点ずつ見ることができるように、展示品を動画で紹介したことで申込者数の増加につながった。また、残る展示品が少なくなり完売が2回あり、ごみ減量の促進につながった。

展示数:705点、提供数:685点(内即売提供36点)、申込者数6,627人、販売金額:2,612,500円
前年度(展示数:747点、提供数:694点(内即売提供47点)、申込者数5,751名、販売金額:2,460,570円)

▼リユースコーナーで不用品活用の促進を行った。

持ち込み人数5,428人・新規預り103,368点・提供数102,528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5年度寄付金総額244,722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

累計4回貸出、貸出個数910個、参加者340人、利用料金4,400円、

- (1)4月30日 環境リ・ふれんず20周年記念祝賀会
- (2)8月1日 高木道場(空手)
- (3)11月24日 食生活改善推進協議会 地産地消スイーツ
- (4)11月25日 西区子ども環境広場スタッフ休憩用のコップ・皿

(6)付随業務	▽ 広報業務	適切に実施することができた。	A B C D
	<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79.4% 下期57.7%</p> <p>▼HPはタイムリーな情報提供を心掛け、年間114回の更新をした。(年間閲覧数累計43,252件)</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23,700部) 利用者増に合わせ、月によって発行部数を増やした。</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47号『脱プラ生活のすすめ～プラごみを減らす工夫～』、3月は48号『物を大切にする心を育むおもちゃ病院』を特集した。</p> <p>▼YouTubeの他、FacebookやInstagramなどのSNSを活用した情報発信を行った。</p> <p>▼9月にホームページを刷新。(制作会社や費用等の関係で年度を跨いだ。)2022年度より札幌市内のホームページ制作会社と契約し、準備を進めてきた。制作依頼にあたっては、事前にこちらでHPの内容を見直し、新たに階層を組み立てた上で、打ち合わせを重ね、制作会社に使用画像などの素材を提供した。</p> <p>ウェブアクセシビリティの検査を行いAAに準拠という結果になった。新ホームページ公開以降、利用者からは「見やすくなった」、「わかりやすい」と好評。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼年度末に全事業のマニュアルを2024年度用に改定した。</p> <p>(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>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>

2 自主事業その他

▽ 自主事業	適切に実施することができた。	A	B	C	D
自主事業計画に基づき実施した。自主事業で生じた利益は市民還元事業や物価高騰による物件費増加の対策に活用した。 ▼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。 ▼大規模フリーマーケットを開催するには準備に長期間かかるのと、多くの人手がいるため、「ちょこっとフリマ」という名称で販売コーナーガラスケース上に小規模フリーマーケットを設置した。また、陳列できる点数を増やすことができる二段の棚を作ったところ売上げアップにつながった。 ▼エクスチェンジ(洋服の交換会) 毎月、エコ広場期間中に実施している。市民の利便性の向上のため、受付を簡略化した。 【令和5年度利用状況】 持ち込み: 人数2,211人、点数5,366点 持ち帰り: 人数2,301人、点数5,299点 ▼「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。 ▼市民から寄付された不用品を活用して、様々なリユース推進イベントを開催した。特に子どもとその保護者をターゲットにした内容で積極的に開催し、幅広い世代の利用促進につながった。 8月:「本と食器のリユース市」 会場: 駒岡小学校 8月: ちえりあフェスティバル「本と食器のリユース市」 会場: リサイクルプラザ館内 11月: 西区子ども環境広場「子ども服とおもちゃのリユース市」会場: リサイクルプラザ館内 1月: カレンダーのリユース市 会場: リサイクルプラザ館内 ▼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。 ▼インターンシップの受け入れを行い、リサイクルプラザの業務を経験してもらった。大通高等学校(1回)、みなみの杜高等支援学校(4回) 累計16人受け入れ(引率者除く)		いずれの項目も要求水準を満たしており、適切である。			
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					
▼消耗品の発注等において、可能な限り札幌市内の事業者を選定した。					
▼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た。					

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		適切に実施することができた。	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>		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> <p>・利用:新規利用者22.1%、リピーター77.9%</p> <p>・接遇:とても良い62.3%、良い31.3%、普通6.4%、あまり良くない0%、悪い0%</p> <p>・満足度:とても満足した48.6%、ほぼ満足した38.7%、普通11.9%、少し不満0.8%、不満0%</p> <p>▼事業アンケート(参加者合計849人)</p> <p>・利用:新規利用者70.6%、リピーター29.4%</p> <p>・満足度:とても満足76.6%、満足20.8%、普通2.0%、少し不満0.5%、不満0.1%</p> <p>・理解度:とてもよく理解できた77.5%、理解できた21.0%、理解できない部分があった1.4%</p>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼教室の作業ペースは参加者によって違うため、時間が足りないという意見が複数あった。進行具合に差がつきすぎないように、説明や作業に区切りをつけ、内容によっては時間を長く設定して対応した。</p>					

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	25,165	25,660	495
指定管理業務収入	24,560	24,509	-51
指定管理費	22,560	22,560	0
利用料金	150	99	-51
その他	1,850	1,850	0
自主事業収入	605	1,151	545
支出	25,165	25,659	494
指定管理業務支出	24,560	24,508	-52
自主事業支出	605	1,151	545
収入-支出	0	1	1
利益還元			0
法人税等		44	44
純利益	0	-43	-43

▽ 説明

▼リユース食器の貸し出し件数が計画より少ないなどの理由で、利用料金収入の決算額が少なくなった。

▼小規模フリマの売り上げが好調だったため、自主事業の額が多くなった。

▼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。

概ね計画どおり適切に実施することができた。

A B C D
概ね計画通りに実施されており、適切である。

<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のうえ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	次年度以降の重点取組事項
<p>第5期指定管理期間の1年目。 2023年5月にコロナが5類になり、事業への影響がほとんどなくなったが、感染すると5日間自粛になるため、職員は引き続き接客時のマスク着用、消毒、カウンターのアクリルパネルの設置を継続した。結果、安定した職員体制を確保することができた。</p> <p>幅広い世代の利用促進のために、絵本・子ども服・おもちゃ等のリユースイベントを積極的に開催した。おもちゃ病院の利用促進のために、ボランティアスタッフのスキルアップ研修を行った。また、若い世代をターゲットにSNSや動画サイトで情報を公開した。結果、子どもから保護者世代の利用者増加やリユース家具自転車申込者数の増加(年間約1,000人増加)につながった。</p> <p>利用者の増加に伴い、安定した人材確保が求められたため、求人内容の勤務日数や勤務時間を固定から、選択制にして幅広い方が就労できるようにしたところ、多くの方から応募があり人材確保につながった。</p> <p>物価高等対策として、自主事業収入を活用することで、事業の水準を落とさないようにし、安定した市民サービスを提供することができた。</p> <p>ホームページをウェブアクセシビリティAAに準拠するように外注でリニューアルした。数千社から条件に合う業者を時間をかけて選定した結果、料金を予算内に収めることのできる札幌市内の事業者が発注することができた。</p> <p>以上のような人員体制の確保、自主事業収入における工夫などを通して、安定的な施設の運営や事業の実施ができた。</p>	<p>2024年度は、前年度に引き続き、幅広い世代の利用促進に力をいれていく。子どもやその保護者を対象としたイベントの拡大。また、全世代を対象とした新規のリユース事業を開催する予定。</p> <p>SNSや動画サイトによる広報に一定の効果が期待できることからこれを継続する。</p> <p>課題として利用者の増加は業務量に直結するため、業務内容を見直し、省略や簡素化できる作業がないか模索する。また、職員体制を確保・安定した運営のために人件費や物件費の高騰にどう対応していくか、札幌市と協議を重ねながら対策を立てる必要があると考える。</p> <p>店舗での殺傷事件などが全国で発生しているため、職員の安全が確保できるように防犯を対策強化する。</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、付随業務について、所管局の要求水準を達成し適切である。</p> <p>2023年度は、前年度に続き、感染症防止対策を行いながら各種事業やイベントの開催、SNSを活用した広報など、市民の利用を促進する取組を行い、前年度と同程度の来館者数となったことは評価できる。</p> <p>また、例年懸念事項となっていた職員・ボランティアの確保について、応募方法の見直しなどにより、人材確保につなげていることも高く評価できる。</p> <p>前年度の改善事項である「若年層への来館促進」、「子ども向け事業の継続実施」については、平日の来館者は高齢者が多く、アンケート結果には現れていないものの、土日は以前よりも子ども連れでにぎわっている状態であり、絵本・子ども服・おもちゃ等のリユースイベントやSNSの活用など、子どもや若い世代向けの積極的な取り組みによる効果が出てきている。</p>	<p>若年層の来館促進や、ごみの減量・資源化への意識醸成を図るべく、引き続き、子ども向けの事業の企画や、様々な媒体を活用した啓発活動に取り組むこと。</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>