

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2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2年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を最優先して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 ▼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。)	第四期指定管理者の3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 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、適切に統括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、適切に統括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、適切に統括管理業務が実施された。											

▽ 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、市外や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)

6月:札幌市リユースプラザ視察(5名)

9月:廃棄物資源循環学会講演会(ZOOM)「北海道の地域循環経済の魅力を語る」(2名)

9月:リユース食器についての情報交換会(ZOOM)(1名)

10月:容器包装簡素化展示(1名)

10月:リユース食器についての情報交換会(ZOOM)(1名)

12月:地球・人間環境フォーラムセミナー(ZOOM)(2名)

12月:講演「これからの地域における環境活動」ラジオ視聴(3名)

3月:容器包装簡素化展示(1名)

3月:講演会「プラスチックの行方を知る」(5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)

▼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 ▼新型コロナウイルスによる施設の臨時休館や対応について ▼施設の改修工事について 等
第2回	▼7月～9月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼新型コロナウイルスの影響について ▼施設の改修工事について 等
第3回	▼10月～12月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼改修工事による施設の移転について ▼その他:ウェブアクセシビリティ、次年度目標値設定 等
第4回	▼1月～3月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼コロナ禍における事業報告 ▼改修工事による施設の移転について 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1名・理事1名・正職員1名(計3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	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円以上(令和2年度は最低賃金の改定はなし)の時給を支給した。 ▼令和2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。 ▼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。 ▼全職員、有給休暇を年間5日以上消化させた。 ▼業務検査時の社会保険労務士からの指摘及び札幌市からの改善指導に基づき、以下の点を改善した。 ・勤務年数に応じた有給休暇日数の付与。 ・雇用契約書に給与支払い方法、契約更新の詳細を明記。 ・雇用管理の改善等に関する事項に係る相談窓口の設置。	内容を改善しながら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">業務検査時、法解釈の誤りにより、有給休暇付与日数に改善が必要であることが判明したほか、契約書の記載事項や相談窓口の設置など、改善が望ましい事項があることが判明したが、いずれも速やかに適切な環境へ改善された。その他の事項に関しても、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	業務検査時、法解釈の誤りにより、有給休暇付与日数に改善が必要であることが判明したほか、契約書の記載事項や相談窓口の設置など、改善が望ましい事項があることが判明したが、いずれも速やかに適切な環境へ改善された。その他の事項に関しても、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								
業務検査時、法解釈の誤りにより、有給休暇付与日数に改善が必要であることが判明したほか、契約書の記載事項や相談窓口の設置など、改善が望ましい事項があることが判明したが、いずれも速やかに適切な環境へ改善された。その他の事項に関しても、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	▽ 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) ▼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。 ▽ 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) ▼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。	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 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。											

	▽ 防災 ▼年3回ちえりあ防火・防災訓練に参加し内容を全職員で共有した。年1回消防の立ち入り検査実施。(7月) 新型コロナウイルスの影響で実践的な訓練は行わず、災害発生時の対応の資料を参考に知識や防災意識の向上を図った。 (11月) 一般的な火災発生時・地震発生時に必要な知識と、当施設の職員として災害発生時に必要な知識を選択式の問題にし、施設内の全職員に配布。提出された回答を元に正答率等を算出し、正答・解説とともに全職員に配布。 (12月) 消防立ち入り検査概要 避難経路となる非常口・通路の床、スプリンクラー・感知器、火器周辺等を検査して問題点はなかった。 (2月) 総務省消防庁の『防災・危機管理 e カレッジ』地震対応・感染症影響下の避難行動についての動画視聴。内容確認問題の実施。										
(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 ▼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。 ▼出張講座を9回実施(1回はコロナウイルス感染防止のため中止)。参加者61人(定員86人・申込み69人) ▼リフォーム教室を16回実施。(コロナウイルス対策のため7～11月のみ実施)参加者103人(定員131人・申込み154人) ▼エコ教室を20回実施。参加者74人(定員100人・申込み108人) ▼映画会を1回実施。今回は特別にリモート上映も併せて開催した。会場での参加者93人(定員100人・電話申込+整理券配布数108人)、リモート上映での視聴回数117回(複数視聴を含む、定員100人・電話申込+整理券配布数75人) ▼7月にごみ処理施設見学会(中沼プラスチック選別センター・資源選別センター・サツラク工場)を予定していたが、新型コロナウイルスの影響で延期になり、最終的に中止となった。 ▼出前講座を6回(参加168人)実施。小学校、地区センター、市民団体等から申し込みがあった。 ・ごみの分け方出し方 1回 ・包丁の研ぎ方 2回 ・生ごみの堆肥化 2回 ・プラスチックごみの分別 1回 上記の他6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。	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><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">要求水準について未達成となったものがあったが、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、積極的に対策を講じ、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	要求水準について未達成となったものがあったが、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、積極的に対策を講じ、適切に事業の計画・実施業務が実施された。			
A	B	C	D								
要求水準について未達成となったものがあったが、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、積極的に対策を講じ、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343件、DVD0件、かるた2件

(前年度:図書483件、DVD2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、240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:臨時休館のためなし

5月:臨時休館のためなし

6月:(外部)レジ袋無料配布停止(環境省ポスター)

7月:(内部)第9回エコ川柳展(市民投票で大賞決定)

8月:(内部)第10回エコ川柳募集(過去の作品展示)

9月:(外部)なんでもリメイク!リメイク作品展

10月:(外部)3R(環境省ホームページ等)

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:(外部)「紙パックリサイクル」(紙パックリサイクル協会)

1月~2月:新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設全体でソーシャルディスタンスが保てるようなレイアウトに変更し、リサイクルプラザ宮の沢の臨時移転案内チラシを配布した。

3月:施設移転作業で休館のためなし

▼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32件(前年度からの持越し件数2件、次年度へ持越し件数1件)成立9件、交渉不成立19件、キャンセル5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42名。活動日数95日間、参加人数延べ375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。(11月:6日間29人分、12月:9日間36人分、1月:6日間20人分、2月:4日間11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5回実施した。(内4回がオンライン開催)

- ①9月「廃棄物資源循環学会オンライン展示」
一般社団法人廃棄物資源循環学会、北海道、札幌市等
- ②9月「環境学習施設研究部会フォーラム『リサイクルプラザについて』」(ZOOM)
環境学習施設研究部会、さすてな京都、国崎クリーンセンター啓発施設等
- ③9月「環境学習施設『施設のコロナ対策』オンライン展示出展」
環境学習施設研究部会、京エコロジーセンター、豊中市伊丹市クリーンランド等
- 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
- ⑤12月「ウィズコロナに対応した施設の取り組みについて」(オンライン)
環境中間支援会議、北海道、北海道地方ESD活動支援センター等

(新型コロナウイルスの影響で下記が中止)

- ・4月「エコ育広場2020」札幌市環境プラザ等
- ・6月～8月のいずれかで1回「フリーマーケット」青少年女性活動協会等
- ・8月「ちえりあスタンプラリー」ちえボラ等
- ・11月「子供作品コンクール」西区PTA連合会等

▼おもちゃ病院(年間修理受付件数456点)

おもちゃを修理するおもちゃドクターが14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は行わず、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。

▽ 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120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

年間240日開館、69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4月14日～5月31日が臨時休館。また、ちえりあ改修工事により施設が休館した3月は、臨時施設への移転準備期間とした。

▽新型コロナウイルスによる臨時休館中の特記事項

(職員体制)

職員の自宅待機、時短時差出勤を実施した。

(感染防止対策)

- ・換気の強化(日中の窓の開放)
- ・再開に向けての対策強化として、カウンター前に透明ビニールカーテンを設置
- ・「密接」を避けるため、館内の配置を工夫

(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 等

▽ちえりあ改修工事による移転準備休館中の特記事項(宮の沢での作業)

- ・施設内、事務所、備品庫、会議室の備品等の仕分け梱包作業
- ・宮の沢から臨時移転先へ備品等の運搬
- ・電話、インターネット、PC、プリンタ等の事務所機能を移設

(臨時移転先での作業)

- ・備品等の設営
- ・事務所機能の設営
- ・4月分リユース家具や自転車の展示準備

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
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。			
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。			
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、一時移転先の確保や業務内容の検討を自ら積極的に行っていたことから、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。			

		令和元年実績	令和2年計画	令和2年実績
年間来館者	件数(件)			
	人数(人)	68,517		35,145
	稼働率(%)			
出張講座	件数(件)	10	10	9
	人数(人)	72		61
	稼働率(%)	72	80	71
リフォーム教室	件数(件)	30	30	16
	人数(人)	286		103
	稼働率(%)	84	80	79
エコ教室	件数(件)	87	50	20
	人数(人)	344		74
	稼働率(%)	79	80	74
ごみ処理施設見学会	件数(件)	2	2	0
	人数(人)	78		0
	稼働率(%)	98	80	0

出前講座	件数(件)	10	10	6
	人数(人)	255		168
	稼働率(%)			
エコ映画会 (講演会 エコトーク 映画会)	件数(件)	1	1	1
	人数(人)	356		93
	稼働率(%)	89	80	93
施設内 見学	件数(件)	13		2
	人数(人)	431		26
	稼働率(%)			

※エコ映画会については、リモート上映の視聴回数(複数視聴を含む)のみを集計しているため、会场上映の実績のみとする

▽ 利用促進の取組

全ての事業で感染拡大防止を最優先させた。

- ・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。
- ・オンライン参加システムの導入。 等

また、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

▼リフォーム教室、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。

▼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るようにした。

▼ごみ処理施設見学会

新規とリピーターの両方が参加しやすいように、前年度と違う見学先を企画した。(新型コロナウイルス感染症の影響により中止)

▼エコ映画会

海洋プラスチックごみをテーマとしたフランスのドキュメンタリー映画『海—消えたプラスチックの謎』を上映。

リアル会場上映(定員100名)とリモート上映(定員100名)を選択できるようにした。

リアル会場では、来場者の検温、定員を会場の4分の1に設定など、感染予防対策を徹底。映画のテーマに関し、職員による簡単な解説の後、映画を上映した。例年のゲストを招いてのトークは自粛して、60分以内の映画を選定し、イベント時間を短縮した。また、同日、ちえりあロビーでは展示会を開催。密にならないよう工夫しながら、北海道容器包装簡素化連絡会によるプラスチックごみに関する展示を行った。

▼出前講座

通常実施している内容のほかに、近年、話題になっているプラスチックなどの特定のごみ問題についての講演依頼があった。本来はごみ全般の内容になるが、市民ニーズに対応したプラスチックごみに特化した内容で実施した。

▼施設見学

コロナ禍であっても、一定数を受け入れることができるように、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、体制を整えた。

▽ 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。

・4月の抽選申込み期間途中に臨時休館となった際は、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。
・次月休館を控えた2月は、発寒工房と連携して展示点数を制限し、売れ残りの引き取り作業や大幅なディスカウントで展示品が残らないようにした。

展示数: 644点、提供数: 558点、申込者数3,419名、販売金額: 2,144,500円

前年度(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)

▼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3,250人・新規預り60,271点・提供数63,470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2年度寄付金総額114,176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

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なかったが、再開に向けて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。
- ・案内チラシ改訂の準備。
- ・全リユース食器の検査と棚卸作業。
- ・利用料金の見直し。 等

(6)付随業務	▽ 広報業務	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 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。											
	▼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66.6% 下期84.3% ▼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24,798) ▼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19,300部) ▼ごみ減量情報誌「ごみニュケーション」を年2回16,000部発行。9月は41号「ごみ収集の最前線! 収集員さんは今」、3月は42号「まだ使える家具や自転車はリユース!」を特集し、出来るだけ時局に合わせたごみ問題をテーマにした。(41号は189ヶ所、42号は184ヶ所の町内会や公共施設等に発送) ▼「ちえりあ情報紙」、「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。 ▼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の見直しにかかる準備を進めた。 また、ウェブアクセシビリティの取り組み確認を実施し、2021年3月18日に公開した。 ▼特に、臨時移転について広く周知するため、情報は詳細が決まり次第、チラシやホームページを都度更新しながら案内をした。 ▽ 引継ぎ業務 ▼年度末に全事業のマニュアルを2021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)										

▽ 自主事業

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。

▼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。新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、令和2年度はショーケース内に商品を陳列して対応した。

▼リユースの推進を図ることを目的に、毎年フリーマーケットを開催しており、新型コロナウイルスの影響で開催を見合わせていたが、販売用のリユース品を集めるなどの準備を進めていた。最終的に不特定多数の方が来場するイベントの開催は困難と判断し、令和2年度の開催を見送ることになった。

▼エクスチェンジ(洋服の交換会)

毎月、市民交流広場広場期間中に実施している。

4月～5月は臨時休館のため中止。6月は感染拡大防止対策として持ち込みのみ受付対応とし、7月から通常開催とした。3月は移転作業で休館のため中止。

【令和2年度利用状況】

持ち込み人数・点数：人数938人、2,237点

持ち帰り人数・点数：人数1,164人、2,044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。

▼札幌市・ちえりあ主催事業

▼札幌市「ちんちんの生涯事業」
新型コロナウイルス感染拡大防止に対応した「環境広場
さっぽろ2020バーチャルツアー」のバーチャル展示に出展。主
催：札幌市

▼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。作品は情報紙や展示会で紹介し、受賞者には記念品を贈呈した。

▼ステイホーム支援の取り組み

実施期間6月～7月、提供数1,354点

新型コロナウイルスの影響で不要不急の外出が制限されている期間に、市民のニーズに合わせて書籍・おもちゃ・ゲーム・CD・DVDなど、自宅で楽しく過ごせるアイテムを提供した。不用品のリユースを促進するリユース事業を利用して時間や経費を節約しながら実施した。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼事業に係る企業の活用は、可能な限り札幌市内の事業者を選定した。

▼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。

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、ステイホーム支援やバーチャル展示など新しい取り組みも行った。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染拡大の影響により、計画通りとはならなかったものの、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		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	▼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。 ▼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。		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	▼施設利用者アンケート(400人実施) ・利用:新規利用者23.21%、リピーター76.79% ・接遇:とても良い63.45%、良い31.73%、普通 4.82%、あまり良くない0%、悪い0% ・満足度:とても満足した44.1%、ほぼ満足した 45.4%、普通10%、少し不満0.5%、不満0% ▼事業アンケート(アンケート実施331人) ・利用:新規利用者51.27%、リピーター48.73% ・満足度:とても満足58.2%、満足35.45%、普通 5.35%、少し不満1%、不満0% ・理解度:とてもよく理解できた60.74%、理解できた 32.21%、理解できない部分がかった7.05%					
利用者 からの 意見・要 望とそ の対応	▼例年のようにフリーマーケットをやってほしいと いった要望や、家具・自転車の抽選になかなか当た らないのが不満など、新型コロナウイルス対策や事 業の仕組み上、対応が難しい意見もあった。こうい ったご要望やご意見にも、可能な限り丁寧な説明を心 掛けた。					

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	25,427	24,890	-537
指定管理業務収入	24,170	23,931	-239
指定管理費	22,030	22,030	0
利用料金	290	51	-239
その他	1,850	1,850	0
自主事業収入	1,257	959	-298
支出	25,427	24,896	-531
指定管理業務支出	24,170	23,937	-233
自主事業支出	1,257	959	-298
収入-支出	0	-6	-6
利益還元			0
法人税等		44	44
純利益	0	-50	-50

▽ 説明

▼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。

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、概ね計画どおり実施することができた。

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作業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、予算内で各業務を実施した。

<確認項目> ※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
第四期指定管理期間の3年目。 年間を通して新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を徹底。様々な制限があるなかで、開催が可能な事業を臨機応変に内容を変更しながら柔軟に対応して実施した。 オンラインによる会議や講演会などへの参加、オンライン展示への出展など、オンラインの機能を積極的に取り入れた。また、コロナ禍の市民ニーズに合わせたステイホーム支援やリモート映画上映などを実施した。 施設改修工事で施設が休館するため、移転をして事業を継続することを提案し札幌市に採択された。 指定管理者自ら移転先を確保して、宮の沢で実施していた全ての事業を移転先で実施できるように体制を整えた。また、全ての移転作業を一切外注することなく指定管理者で行うことで、大幅な経費の圧縮をすることができ、支出を年度の予算内に抑えることができた。移転先にはインターネットや電話を繋ぐ環境がなかったが、器機やアプリ等を駆使し、更にランニングコストを考慮した環境を構築した。	新型コロナウイルスによる影響に対応できるように、前年度に培った経験を活かし各事業の内容を見直しながら実施していく。 前年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を徹底して、市民が安心して安全に利用できる施設を構築していく。 令和3年4月～12月は施設の改修工事に伴い臨時移転先での開館となるため、新天地で新規利用者を獲得して、今後のリピーターになってくれる市民を増やすことや、地域性に合わせたリユース家具の展示や新規教室などの開催に力をいれたい。改修工事終了後、令和4年2月に予定している宮の沢での施設再開の際は、臨時移転先での実績を引き継いだ形でのオープンを目指す。 施設の改修工事に関しては、施設内の設備や内装工事があるため、工事業者との定例会に参加して状況を把握しながら、工事関係で要請があれば都度対応していく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
統括管理、施設の維持管理について、所管局の要求水準を達成しており、適切である。 労働・雇用環境に関しては、改善事項があったものの、速やかな改善があり、また、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。 2020年度は、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。 加えて、施設の改修工事に伴う市民利用停止期間が生じたが、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、高く評価できる。 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、2021年度は臨時移転先での事業実施を予定していることから、さらなる掘り起こしの余地があるといえる。 「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、さらなる取り組みを行う必要があるといえる。	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。 特に移転先の近隣住民など、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。 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。 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。