

## 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 (ごみ減量推進担当課 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、もっと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	ふれあいコーナー、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26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設		
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		

## II 平成29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。(今年度の事例はなし。)</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>▽ 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>▼ 道内外の類似施設取材見学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。 (職員研修内容) 4月:「ブラックライトの植物に対する効果」セミナー(1名) 5月:映画「パパ、遺伝子組み換えってなあに？」観賞・意見交換会(1名) 7月:リサイクル石けん講演会(1名) 7月:3R推進協議会容器包装交流セミナー(1名) 9月:映画「コスタリカの奇跡」観賞・講演会(3名) 10月:3R・低炭素社会検定講習会(2名) 10月:容器包装簡素化展示会(3名) 10月:ファイバーリサイクルイベント作業(3名) 11月:環境開発工業㈱視察(6名) 11月:環境学習施設を考える会研修会(3名) 11月:3R・低炭素社会検定受検(2名) 12月:白石区役所地域振興課 映画とトークイベント(1名) 2月:北海道・環境未来育成事業(1名) 2月:災害時にNPOができること・意見交換(1名) 3月:容器包装簡素化展示会(3名) 3月:JICA 環境映画とトークイベント(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>	第3期指定管理者の4年目として、全ての事業を計画どおりに実施することができた。	<table border="1" data-bbox="1236 315 1444 353"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </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				

▽ 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。

▽ 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	▼4月～6月プラザ事業のふりかえりと進捗状況報告 ▼リユース家具移行について ▼その他:自主事業・職員研修等
第2回	▼7月～10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・広報さっぽろについて ▼その他:自主事業・職員研修等
第3回	▼11月～1月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼HPウェブアクセシビリティ・広報さっぽろについて ▼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 ▼備品について ▼第4期指定管理について
<協議会メンバー> 循環型社会推進課(ごみ減量推進担当課) :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2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)及び外部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た。また、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た。

▽ 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"> <li>▼施設で働く職員に対し、最低賃金810円以上(平成29年10月)の時給を支給した。</li> <li>▼29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時間以内を順守した。</li> <li>▼勤務日数に応じた日数の有給休暇を全て消化させた。</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、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。</li> <li>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</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> </ul>	適切に実施することができた。	<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;">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="text-align: center;">要求水準を満たしており、適切に労働関係法令順守、雇用環境の維持向上に努めた。</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順守、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順守、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"> <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。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> </ul>	計画どおりに実施できた。	<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;">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="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> </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	<p>▽ ごみ減量・リサイクルに関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼出張講座を10回実施。参加者93人(定員100人・申込み109人)</li> <li>▼リフォーム教室を31回実施。参加者329人(定員350人・申込み765人)</li> <li>▼エコ教室を58回実施。参加者476人(定員580人・申込み583人)</li> <li>▼講演会を1回実施。参加者305人(定員400人・電話申込+整理券配布数504人)</li> <li>▼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458人)</li> <li>▼出前講座を10回実施。参加者295人(計画10団体)</li> </ul>	計画どおり実施できた。	<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;">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="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> </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コーナーは、貸出頻度の高い本を調べ、ランキングを発表し、毎月必ず新入荷本を追加して、貸し出した。

貸出件数：図書257件、DVD4件

28年度：図書269件、DVD6件

27年度：図書274件、DVD4件

26年度：図書194件、DVD9件

▼通常のごみ分別展示の他、市民からの問い合わせ・要望の多かったごみをピックアップして展示した。

▼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：リフォーム作品展示

5月(外部)なんでもリメイクサークル展示会

6月(内部)リサイクルプラザ事業紹介

7月(外部)ガラスびんのリサイクル

8月(外部)リユース食器ネットワーク展示

9月(外部)エコ川柳：市民投票審査会

10月(外部)：フェアトレード展(これからや)

11月(外部)：札幌西区PTA連合会「子ども作品コンクール展」

12月(外部)リユースプラザ・発寒工房事業紹介

1月(外部)容器包装簡素化大賞展示

2月(外部)：西区環境まちづくり協議会事業紹介

3月(外部)：「第2回ごみ減量ポスターコンクール」

さっぽろスリムネット

▼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67件(成立6件、交渉不成立48件、キャンセル12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43名。活動日数185日間、参加人数879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・情報誌の編集など、様々な事業で活動を行った。

新人ボランティアをベテランがサポートすることで、円滑に事業を進めると同時に、講師の担い手を育成することができた。

## ▼他団体との交流事業を年間6回実施した。

①4月「環境に優しい生前整理講座」  
一般社団法人 遺品整理士認定協会

②6月「フリーマーケット2017」  
公益財団法人 さっぽろ青少年女性活動協会  
札幌市立山の手高等学校ボランティア部

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

⑤12月「西区こども環境広場2017」  
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他

⑥3月「容器包装の簡素化を進める勉強会」  
北海道容器包装の簡素化を進める連絡会  
北海道博物館

## ▼おもちゃ病院(年間修理件数650点)

おもちゃを修理するおもちゃドクターが15名在籍している。年間2回全体会議を行った。特に受入不可品や受付時の注意点について全員で統一を図った。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152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

		H28実績	H29計画	H29実績
年間 来館者	件数(件)			
	人数(人)	58,600		58,875
	稼働率(%)			
出張講座	件数(件)	10	10	10
	人数(人)	83		93
	稼働率(%)	83	80	93
リフォーム教室	件数(件)	35	30	31
	人数(人)	364		329
	稼働率(%)	93	80	94
エコ教室	件数(件)	58	50	58
	人数(人)	411		476
	稼働率(%)	71	80	82
ごみ処理 施設 見学会	件数(件)	2	2	2
	人数(人)	75		78
	稼働率(%)	94	80	98
出前講座	件数(件)	10	10	10
	人数(人)	507		295
	稼働率(%)			
講演会 エコトーク 映画会	件数(件)	1	1	1
	人数(人)	414		305
	稼働率(%)	100	80	76
施設内 見学	件数(件)	7		13
	人数(人)	144		117
	稼働率(%)			

計画どおり実施できた。

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

講師となるボランティアスタッフ育成のため、適宜、レクチャーを行った。また、新人ボランティアが講師として活動できるように指導した。

## ▼エコ教室

古布活用・生ごみの減量・包丁研ぎなどを中心に開催した。モニタリング調査により、随時、教室の内容や実施方法などを工夫し、市民交流広場をはじめとしたリサイクルプラザ事業の紹介にも力を入れた。昨年度より導入した「キャンセル待ち」受付を継続して行い、参加率の向上につながった。

## ▼出張講座

札幌市内全区で「簡単にできる包丁研ぎ教室」を実施した。刃物を使用する教室ということで、自宅から会場間の刃物の持ち運びから作業終了まで、徹底的に注意喚起を行った結果、大きな怪我や事故が起こらなかった。

## ▼ごみ処理施設見学会

既存の広報に加え、札幌市内の小学校に案内を配布したことで、申込人数の向上につながった。

## ▼講演会

エコなライフスタイルをテーマに「エコトーク映画会」を開催した。NPO法人 エコケータリング八剣山代表、札幌市環境保全アドバイザーのビアンカ・フルスト氏によるトークショーと映画『TOMORROW パーマネントライフを探して』を上映。当日、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、保育園・小学校・中学校・高等学校・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中学校に発送した。

## ▽ 再利用品の展示・提供に関する業務

▼毎月1回リサイクル家具・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。2017年5月から修理修繕を施さないリユース家具の提供に切り替わった。市民には事前に告知することで、スムーズに移行できた。

展示数：728点、提供数：604点、申込者数3,613名、販売金額：3,194,500円

前年度（展示数：675点、提供数：566点、申込者数4,616名、販売金額：4,252,700円）



	<p>▼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4,182人・新規預り63,652点・提供数58,780点 月に約5,000点と、多種多様なリユース品の持込みに対応するために、随時、受け入れ基準などを更新しながら対応した。また、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。 (29年度寄付金総額260,774円)</p> <p>▽ 車両の管理運用に関する業務</p> <p>▼「リユース食器」の貸出を9回実施した。 既存の広報に加え、案内チラシを、過去利用団体等に発送した。また、館内の常設展示や施設見学会時にもPRを行った。昨年度から行っている食器運搬代行サービスを利用する団体もあった。</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媒体によって、施設を利用された市民の割合。(利用者アンケート400名より) 上期40.7% 下期43.6%</p> <p>▼HPはタイムリーな情報提供を心掛け、年間101回の更新をした。(閲覧数累計 18,519)</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14,800部)</p> <p>▼ごみ減量情報誌「ごみニュケーション」を年2回16,000部発行し、9月は35号「紙を分けて出していますか」、3月は36号「福祉用の譲り合い～福祉用具リサイクル情報提供事業」を特集した。札幌市の施策に合わせ、ごみ減量のための市民の暮らしに役立つ内容を紹介した。(35号189カ所、36号190カ所の町内会や公共施設等に発送)</p> <p>▼「ちえりあ情報紙」「道新ウォーク」「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、テレビやラジオ出演・新聞で、幅広く情報を発信した。</p> <p>▼HPウェブアクセシビリティの基準が適用されるため、札幌市主催の講習会に参加した。(3名)また、今後の進め方について札幌市と協議した。</p> <p>▼2018年5月号広報さっぽろからイベント情報の掲載がなくなるため、その対策として「教室・講座の際に利用者に説明」「案内チラシの配布」「館内モニターで案内動画の上映」「モニタリング調査」「数か月先の教室・講座案内の作成」などを行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼年度末に全事業のマニュアルを30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>	計画どおり実施できた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準を満たしており、適切に付随業務が実施された。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

2 自主事業その他		A	B	C	D
<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、収益金を震災支援に活用した。(熊本地震30,000円・北九州豪雨20,000円、福島甲状腺がん児童支援NPO 50,000円 計100,000円) 売上金240,299円 来場者636人。</p> <p>▼ファイバーリサイクルネットワークと協力して、年に2回(11日間)資源回収拠点となり、年間202.3kgの古繊維品を回収した。通常回収しているウエスに加え、ジャージ・着物・背広・毛布などを回収することで利用者の増加に繋がった。</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。意識調査アンケートを実施して、常に市民のニーズに応えられるように工夫した。 【平成29年度利用状況】 持ち込み人数・点数:人数1,384人、3,344点 持ち帰り人数・点数:人数2,034人、3,260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2017で、古布とペットボトルキャップでミニ針刺しの体験コーナー(35名参加)とごみのクイズコーナーを行った。(期間中来館者1,271人)</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>▽ 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>計画どおりに実施できた。自主的な取り組みを積極的に実施した。</p>	<p>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。</p>			

## 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。接遇・満足度・理解度ともに高水準の結果だった。	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名実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用: 新規利用者41.0%、リピーター59.0%</li> <li>・接遇: とても良い67.0%、良い29.25%、普通3.75%、あまり良くない0%、悪い0%</li> <li>・満足度: とても満足した49.6%、ほぼ満足した38.2%、普通11.45%、少し不満0.75%、不満0%</li> </ul> <p>▼事業アンケート(1,281名実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用: 新規利用者68.7%、リピーター31.3%</li> <li>・満足度: とても満足68.7%、満足24.7%、普通4.6%、少し不満1.1%、不満0.9%</li> <li>・理解度: とてもよく理解できた64.2%、理解できた28.8%、理解できない部分があった7.0%</li> </ul>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼リユースコーナーのスペースを拡大して欲しいというご意見が多かったので、在庫が多いときは展示スペースを拡大して対応した。</p> <p>▼人気のある教室は、講師の調整等を行い、開催回数を多く実施するようにした。</p>					

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				計画どおりに実施できた。	A	B	C	D
項目	H29計画	H29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	22,730	22,761	31					
指定管理業務収入	21,636	21,664	28					
指定管理費	19,616	19,616	0					
利用料金	170	198	28					
<sup>その他</sup> 基本財源運用資金	1,850	1,850	0					
自主事業収入	1,094	1,097	3					
支出	22,730	22,773	43					
指定管理業務支出	21,636	21,676	40					
自主事業支出	1,094	1,097	3					
収入-支出	0	▲12	▲12					
利益還元	0	0	0					
法人税等	0	44	44					
純利益		▲56	▲56					
▽ 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、行政手続条例及び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>第三期指定管理最終年度として、第四期に向けた取り組みを行った。</p> <p>今年度から、大型ごみを修理修繕したリサイクル家具が、洗い出しと簡易修理のリユース家具へ移行した。事前に市民への告知を行ったことにより、大きな混乱はなくスムーズに移行した。モニタリング調査を行い、市民が求めている家具の傾向を調査して、展示に活かし、年間の提供点数は増えた。</p> <p>ボランティアスタッフの高齢化のため、今後に向けた対策として、新人ボランティアに、活動のレクチャーなどを行い、展示・教室・環境イベント等に積極的に参加してもらった。</p> <p>幅広い世代に利用してもらえる施設にしていくために、イベントを休日に開催することや、子供向けの事業を積極的に実施した。「職員のスキルアップとベースアップ」のため、職員研修を行い、昇給を行った。また、自主事業を行うことで、市民目線を取り入れたオリジナル感がある施設作りに取り組んだ。</p>	<p>引き続き札幌市リサイクルプラザの第四期指定管理者として管理運営することが決まった。</p> <p>第三期までに確立させた他団体や新規団体との連携や、経験を活かして事業の拡充を目指す。</p> <p>自主事業として、新たに「リユース食器市」や「リメイク作品展示会」を開催することで、話題性を生み出し幅広い世代の利用者層の獲得に繋げる。</p> <p>広報さっぽろのイベント情報掲載廃止によって予想される利用者の減少対策のため、広報の強化を積極的に行う。</p> <p>前年度から内容が変更となったリユース家具の利用者増加を目的に、展示の仕方や案内を工夫していく。</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は、所管局の要求水準を達成し、適切であると評価できる。</p> <p>各種事業については、利用促進・満足度向上のための施策がとられており、それがアンケートの高い満足度につながっているとみることができ評価できる。</p> <p>前年度の改善事項でもある「まだ来館していない市民へのPR」「10代・20代への来館促進」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うなどの対策を講じており、利用者アンケートでも、10代20代を合わせた利用者割合が8.8%→13.85%と増加しており、効果がでてきていると評価できる。しかしながら、割合としてはまだ低いため、さらなる改善の余地があるといえる。</p>	<p>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>10代・20代向けへの来館促進、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>