

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		
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 平成30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。) ▽ 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。	第四期指定管理者の1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 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				

▽ 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。

▼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)

- 5月:講演「TPPや種子法廃止」(1名)
- 7月:視察「多摩市エコにこセンター」等(2名)
- 7月:講演「体験プログラムの伝え方」(1名)
- 8月:環境白書及び環境基本計画を読む会(2名)
- 8月:ワークショップ「札幌市環境教育基本方針改定」(3名)
- 10月:SDGs普及セミナー(2名)
- 10月:3R低炭素社会検定事前講習会(3名)
- 10月:容器包装簡素化展示会(4名)
- 11月:講演「北海道の海岸漂着物(海洋ごみ)」(1名)
- 11月:3R・低炭素社会検定受検(3名)
- 11月:視察「豊田市環境学習施設」(1名)
- 11月:講演「環境に配慮した生前整理」(1名)
- 1月:講座「SDGsエドゥケーター実践講座」(1名)
- 1月:講演会「海ごみや食器のリサイクル」(1名)
- 1月:研修会「北海道・環境未来育成事業」(1名)
- 2月:講演「まさかに備えて天気を味方につけよう」(1名)
- 2月:講演「多様な主体の連携によるSDGsの推進」(1名)
- 2月:講演「海洋プラスチックごみの削減」(6名)
- 3月:講演「SDGsと企業・自治体」(1名)
- 3月:リサイクルプラザネットワーク発起人会等(1名)
- 3月:SDGsフォーラム「持続可能な暮らし方」

▽ 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 ▼保全工事、市民対応、備品等 ▼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 ▼保全工事、備品、震災対応等 ▼その他: 自主事業・職員研修等
第3回	▼11月～12月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼保全工事、備品、震災対応、GW等 ▼その他: 自主事業・職員研修等
第4回	▼1月～3月プラザ事業のふりかえりと進捗状況 ▼保全工事、備品、震災対応、目標値等 ▼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(ごみ減量推進担当課) : 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2名(計4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、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835円以上(平成30年10月)の時給を支給した。 ▼30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;"> <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">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> </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2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。 ▼施設の責任者が防火防災管理再講習を受け、甲種防火防災管理者の資格を更新した。 ▼震災後に施設内の緊急連絡網を、被災時に対応できるように改定を行った。 	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">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	▽ ごみ減量・リサイクルに関する学習機会の提供業務	計画どおりに実施できた。	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。	<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92人(定員100人・申込み96人)</p> <p>▼リフォーム教室を29回実施。参加者277人(定員330人・申込み351人)</p> <p>▼エコ教室を117回実施。参加者442人(定員585人・申込み487人)</p> <p>▼講演会を1回実施。参加者311人(定員400人・電話申込+整理券配布数540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324人)</p> <p>▼出前講座を11回実施。参加者218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282件、DVD7件 (前年度:図書257件、DVD4件)</p> <p>①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。</p> <p>②新規の取り組みとして図書カードを発行して、利用者の利便性を向上させリピーターの増加に努めた。</p> <p>③さっぽろスリムネット作成の環境かるたを貸出用に追加した。</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。</p> <p>4月(内部)ボランティアスタッフ:リフォーム作品展 5月(外部)北海道海岸の漂着物(海ごみ)展示 6月(外部)なんでもリメイクサークル展示会 7月(内部)リサイクルプラザの事業紹介 8月(内部)リサイクルプラザの事業紹介 9月(内部)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)西区環境まちづくり協議会事業紹介 2月(外部)札幌市ごみ減量ポスター作品展 3月(外部)ガラスびんのリサイクル展示</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。</p> <p>申込み34件(前年度からの持越し件数7件、次年度へ持越し件数2件)成立14件、交渉不成立22件、キャンセル3件</p>					

▽ 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38名。活動日数185日間、参加人数延べ842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7回実施した。

①4月「エコ育広場2018」
エコ育広場実行委員会・札幌市環境プラザ等

②7月「フリーマーケット2018」
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

⑤11月「古着リメイク作品展示会」
なんでもリメイクサークル・札幌友の会、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2018」
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

⑦2月「海洋プラスチックごみ講演会」
北海道容器包装の簡素化を進める連絡会
容器包装の3Rを進める全国ネットワーク

▼おもちゃ病院(年間修理件数680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。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、勉強会を年間2回行い、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149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	計画どおりに実施できた。			A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績	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。			
年間来館者	件数(件)							
	人数(人)	58,875		61,440				
	稼働率(%)							
出張講座	件数(件)	10	10	10				
	人数(人)	93		92				
	稼働率(%)	93	80	92				
リフォーム教室	件数(件)	31	30	29				
	人数(人)	329		277				
	稼働率(%)	94	80	84				
エコ教室	件数(件)	58	100	117				
	人数(人)	476		442				
	稼働率(%)	82	80	76				
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)	10	10	11				
	人数(人)	295		218				
	稼働率(%)							
講演会 エコトーク 映画会	件数(件)	1	1	1				
	人数(人)	305		311				
	稼働率(%)	76	80	78				
施設内見学	件数(件)	13		10				
	人数(人)	117		103				
	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。						
▼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		昨年と同じ見学先だったため、見学先施設関係者と事前打ち合わせの際に、前年度の参加者からの要望(工場内の説明時に拡声器を使用してほしい等)を取り入れてもらった。						

▼講演会

地球環境をテーマに「エコトーク映画会」を開催した。札幌市環境局環境都市推進部環境計画課調査担当係長の佐竹輝洋氏によるSDGsについての講演と映画『不都合な真実2～放置された地球～』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。

▼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。

▽ 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。自転車の不具合による点検期間を1ヵ月以内と定めた。

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
前年度（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）

▼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5,199人・新規預り90,925点・提供数85,084点
北海道胆振東部地震により、食器が破損してしまった方と、地震に備えて食器を整理する方の需要と供給が合致したため、例年より約3万点持ち込みと持ち帰りが増加した。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。(平成30年度寄付金総額322,555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。

(6)付随業務	▽ 広報業務	計画どおり実施できた。	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54.1% 下期74.7%</p> <p>▼HPはタイムリーな情報提供を心掛け、年間120回の更新をした。(年間閲覧数 20,109)</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20,200部) 広報さっぽろのイベント情報掲載終了に合わせ、新たにまちづくりセンター等を加え、配布先を拡大した。</p> <p>▼ごみ減量情報誌「ごみニューケーション」を年2回16,000部発行し、9月は37号「タンスからあふれているのに、着たい服がない!」、3月は38号「ちょっとしたことから始めよう! 防災で安心~備えあればごみもなし!」を特集した。モノの持ち方に焦点を当て、市民の暮らしに役立つ内容を紹介した。(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」「まいぷれ」「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、テレビやラジオ出演・新聞で、幅広く情報を発信した。特にふりっぱー2月号ではリサイクルプラザ宮の沢が巻頭4ページで特集され、反響が大きかった。</p> <p>▼HPウェブアクセシビリティのAA準拠に取り組むため、情報を収集し対応を進めた。ホームページ全体の見直しを行い、ページの再構成を行った。また、表記方法やカラーの変更、各ページにタイトルと戻る機能ボタン追加、代替テキストの挿入などを実施した。</p> <p>ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、2019年2月12日に公開した。</p> <p>▼2018年5月号より広報さっぽろからイベント情報の掲載がなくなったため、「講座利用者に説明」「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」などを継続した他、対策を強化し、プラザ事業ニュースの配布先を拡大した。</p> <p>▼年度末に全事業のマニュアルを2019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>			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			A	B	C	D
▽ 自主事業	<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。(西日本豪雨100,000円) 売上金236,455円 来場者545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(17日間)資源回収拠点となり、年間353.2kgの古繊維品を回収した。通常回収しているウエス用の古布に加え、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。案内チラシを定期的に見直して、レイアウトを変更するなど見やすいように工夫している。 【平成30年度利用状況】 持ち込み人数・点数:人数1,676人、4,135点 持ち帰り人数・点数:人数2,346人、3,932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2018で、新聞紙でちぎり絵体験(63名参加)、ごみのクイズ、リユース食器市を行った。(926名来館)</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2018」:食器リユース数321個 ②「ちえりあフェスティバル」:食器リユース数788個 ③札幌市の震災支援リユース食器無償支援活動に884個の食器を提供した。 ④「9月市民交流広場」:食器リユース数1,878個。札幌市から10月以降もリユースコーナーを拡大して、震災支援をして欲しいと要請があったので継続する。胆振東部地震義援募金箱を設置。 ⑤10月～年度末に常設でリユース食器市を開催。札幌市義援金募金箱を設置して復興支援を行った。(3月末までの募金額25,891円)</p>	自主的な取り組みを積極的に実施できた。				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。
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<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>					

3 利用者の満足度		A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果					
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"> ・利用:新規利用者40.65%、リピーター59.35% ・接遇:とても良い64.9%、良い33.1%、普通2.0%、あまり良くない0%、悪い0% ・満足度:とても満足した49.15%、ほぼ満足した42.05%、普通7.05%、少し不満0.75%、不満1% <p>▼事業アンケート(1,200名実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用:新規利用者61.68%、リピーター38.32% ・満足度:とても満足69.04%、満足25.42%、普通4.4%、少し不満0.92%、不満0.22% ・理解度:とてもよく理解できた68.58%、理解できた28.32%、理解できない部分があった3.1% 				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼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。</p>				

4 収支状況				計画どおりに実施 できた。	A B C D ほぼ計画通りに実 施されており、適 切である。
▽ 収支 (千円)					
項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)		
収入	24,773	24,855	82		
指定管理業務収入	24,170	24,064	-106		
指定管理費	22,030	22,030	0		
利用料金	290	184	-106		
その他:基本財源運 用資金	1,850	1,850	0		
自主事業収入	603	791	188		
支出	24,773	24,845	72		
指定管理業務支出	24,170	24,054	-116		
自主事業支出	603	791	188		
収入-支出	0	10	10		
利益還元			0		
法人税等		44	44		
純利益	0	-34	-34		
▽ 説明					
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 指定管理業務収入は、概ね計画どおりであった。 ▼ 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。 					

<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
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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初年度。新規事業として古着古布リメイク作品展覧会やリユース食器市を開催した。展示会では他団体と協力体制を確立した。また、リユース食器市では館内のレイアウトを大幅にリニューアルして、話題性を構築し、市民を飽きさせないように工夫した。</p> <p>北海道胆振東部地震が発生したため、リユース食器の受け入れや提供や、義援金の寄付など、復興支援に尽力した。</p> <p>フリーペーパーなどを活用して、新しい切り口で施設を紹介することで、新規来館者の獲得、来館者増加へ繋がり、また、利用年齢層で少なかった20代～40代世代への施設周知にも繋がった。地震の影響で3日間臨時休館となり、計画より開館日数が少なかったが、一般来館者人数は61,440名と、リサイクルプラザ宮の沢開設以来初めて6万人を超えた。</p> <p>職員のスキルアップのため、年間20回以上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>前年度に好評だった第四期指定管理の新規事業は引き続き実施していくと共に、既存事業を更に市民が利用しやすいように工夫していく。</p> <p>事業内容に関して、施設内だけで考案せず、他の環境学習施設にも注目し、今のリサイクルプラザ宮の沢にないノウハウを参考にしていく。</p> <p>国が本格的に取り組み始めたレジ袋の削減や、世界的に話題になっているプラスチックごみに焦点を当てて、ごみ減量の啓発施設として、市民が知りたい情報を発信していく。</p> <p>職員研修を積極的に実施するとともに、ボランティアスタッフのスキルアップ研修を実施して、市民サービスの質の向上に努める。</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、施設の維持管理については、所管局の要求水準を達成し適切である。</p> <p>各種事業については、30年度から広報さっぽろという全戸配布の媒体がなくなったにもかかわらず、他の媒体を活用するなどして、利用促進を図ることで、参加者数の維持に尽力したこと、満足度向上のための施策をとることにより、各種アンケートにおいても高い満足度を得ていることは評価できる。</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もある「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行っており、来館者数も年々伸びており評価できる。ただ、「若年層への来館促進」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いるが、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>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>