

別紙 指定管理者評価シート(指定管理者評価委員会)

施設概要

施設名称	板橋区立リサイクルプラザ	所在地	東京都板橋区舟渡四丁目16番6号
所管課名	清掃リサイクル課	指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
指定管理者名	三菱地所コミュニティ株式会社	指定管理者の所在地	東京都千代田区三番町6番地1号
設置目的	資源の有効活用に関する区民意識の啓発並びに知識及び経験の普及を図り、資源循環型社会の形成に寄与することを目的とする。		
行動規範	①東京都板橋区立リサイクルプラザ条例、その他関係法令マニュアル等を遵守すること。 ②環境に配慮した管理運営を心がけ、安全・安心で快適な施設環境を提供すること。 ③利用者サービスを向上し、利用者の増加を目指すこと。 ④広く区民の意見を聞き、管理運営に反映させること。 ⑤コスト削減を意識した事業運営を図ること。 ⑥利用者のニーズを把握し、常に利用者の目線で魅力ある事業を実施すること。 ⑦積極的に事業を展開し、常に新鮮な情報を提供すること。		
業務内容	①施設の利用許可等、利用者への必要なサービスの提供に関すること。 ②不用品の収集及び提供等に関すること。 ③リサイクルプラザの施設の管理運営に関すること。 ④リサイクルプラザの施設の利用に関すること。 ⑤リサイクル等に関する知識等の普及・啓発に関すること。 ⑥リサイクルプラザの施設及び付属設備の維持管理に関すること。 ⑦危機管理に関すること。 ⑧その他区が必要と認める業務。		

評価結果

評価項目	評価の視点	評価委員会評価合計
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>		
<b>1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性</b>		
施設の現状認識並びに経営方針	施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	19点/25点
<b>2 経営方針に基づく具体的な行動</b>		
具体的な目標や取組	3Rを視野に入れたイベント 【具体的な取組】講座・イベントなどの提案事業開催による新規利用者を含めた来館者増加と認知度の向上	16点/25点
	各種講座等の事業 【具体的な取組】学習講座の開催により、新規利用者を含めた来館者増加と認知度の向上	17点/25点
	来館者の増加 【具体的な取組】アンケート等を行い利用者の満足度調査と利用者の満足度向上	17点/25点
	環境負荷の少ない生活様式の周知・啓発 【具体的な取組】ホームページの充実と情報誌の発行部数増加等による認知度向上	16点/25点
	区民の日常生活への浸透 【具体的な取組】地域、学校と連携による資源循環型社会の周知と認知度の向上	16点/25点

評価項目	評価の視点		評価委員会評価合計
サービス水準		<b>イベント</b> <b>【開催回数】</b> 目標：13回 結果：17回 <b>【参加者数】</b> 目標：861人 結果：849人 <b>【新規参加者数】</b> 目標：69人 結果：167人 <b>【リピーター】</b> 目標：325人 結果：360人	25点/25点
		<b>パネル展</b> <b>【開催回数】</b> 目標：8回 結果：9回 <b>【参加者数】</b> 目標：501人 結果：306人 <b>【新規参加者数】</b> 目標：54人 結果：70人 <b>【リピーター】</b> 目標：82人 結果：233人	25点/25点
		<b>体験講座</b> <b>【開催回数】</b> 目標：55回 結果：52回 <b>【参加者数】</b> 目標：939人 結果：577人 <b>【新規参加者数】</b> 目標：372人 結果：170人 <b>【リピーター】</b> 目標：567人 結果：241人	5点/25点
		<b>施設利用</b> <b>【来館者数】</b> 目標：22,676人 結果：20,617人 <b>【駐車場利用台数】</b> 目標：3,600台 結果：2,360台 <b>【シャワー利用者数】</b> 目標：340人 結果：289人 <b>【多目的室利用件数】</b> 目標：116件 結果：78件	10点/25点
	<b>【基本理念】</b> 3Rを視野に入れたイベント、各種講座等の事業を展開することで、来館者の増加を図り、環境負荷の少ない生活様式の周知・啓発と区民の日常生活への浸透を目指す。	<b>家具回収・販売</b> <b>【提供者数】</b> 目標：225件 結果：203件 <b>【回収家具点数】</b> 目標：660点 結果：594点 <b>【販売申込者数】</b> 目標：2,620人 結果：2,630人 <b>【販売点数】</b> 目標：608点 結果：497点	15点/25点
		<b>環境学習講座</b> <b>【開催回数】</b> 目標：13回 結果：12回 <b>【参加者数】</b> 目標：237人 結果：239人 <b>【新規参加者数】</b> 目標：93人 結果：86人 <b>【リピーター】</b> 目標：144人 結果：66人	10点/25点
		<b>出張講座</b> <b>【開催回数】</b> 目標：14回 結果：11回 <b>【参加者数】</b> 目標：280人 結果：472人	20点/25点
		<b>アンケート</b> <b>【施設利用満足度】</b> 目標：85% 結果：89.4% <b>【イベント満足度】</b> 目標：90% 結果：89.3% <b>【サンプル数】</b> 目標：870件 結果：1,400件	20点/25点
		<b>ホームページ</b> <b>【閲覧件数】</b> 目標：9,900アクセス 結果：10,396アクセス	15点/25点
		<b>情報誌等</b> <b>【発行部数】</b> 目標：11,600部 結果：8,364部 <b>【配布先区内施設団体数】</b> 目標：70団体 結果：71団体	10点/25点

評価項目	評価の視点		評価委員会評価合計
	関係団体・ボランティア・NPOとの連携	【実施回数】 目標：2回 結果：4回	25点/25点
	職場体験・研修等の受入	【実施回数】 目標：3回 結果：1回 【受入人数】 目標：6人 結果：3人	5点/25点
小 計			286点/450点 (63.6%)
<b>【行動規範に関する事項】</b>			
法令順守	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか		17点/25点
暴力団等の排除	暴力団等の排除について適切に対応しているか		17点/25点
平等な利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか		17点/25点
ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか		17点/25点
小 計			68点/100点 (68.0%)
<b>【管理体制に関する事項】</b>			
経営基盤	安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか		25点/25点
職員の雇用形態	施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか		20点/25点
職員の労働条件	労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか		20点/25点
職員の配置体制	適正な職員配置となっているか		17点/25点
職員の専門性	必要な専門性を備えた職員が配置されているか		16点/25点
職員の研修体制	職員の指導育成、研修体制は適切であるか		18点/25点
危機管理体制	事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか		19点/25点
安全対策	利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか		17点/25点
情報管理	個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か		18点/25点
地域貢献	区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか		19点/25点
小 計			189点/250点 (75.6%)
<b>【管理活動に関する事項】</b>			
経済性・効率性	費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか		19点/25点
妥当性	管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか		18点/25点
設備の保守点検	設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか		18点/25点
再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であるか		18点/25点
備品の管理	備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか		18点/25点
環境対策	区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか		17点/25点
施設の利用促進	施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか		16点/25点
利用者サービスの向上	利用者の使いやすい工夫がなされているか		18点/25点
利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、常に利用者目線で魅力ある事業を積極的に実施することで、新鮮な情報提供をしているか		20点/25点
小 計			162点/225点 (72.0%)

評価項目	評価の視点	評価委員会評価合計
<b>【業務改善に関する事項】</b>		
アンケート結果への対応	利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か	18点/25点
要望への対応	利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か	17点/25点
小 計		35点/50点 (70.0%)
合 計		740点/1075点 (68.8%)

\* サービス水準の採点方法(達成率…5:130%以上 4:110%以上130%未満 3:90%以上110%未満 2:70%以上90%未満 1:70%未満)

\* 上記以外の採点方法(5:特に優れている(区の求める要求水準を上回っている)、4点:優れている(区の求める要求水準を満たしている)、3:適正である(区の求める要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある)、2:さらに努力が必要である(区の求める要求水準を満たすために改善努力が必要)、1:改善すべき点がある(原点に立ち返り、計画や体制の抜本的な改革が必要))

評価委員会評価 (評価委員会)	総合評価
	<p><b>適正である</b></p> <p>施設の立地条件が悪い中、リユースショップの開設や各種講座、イベントの内容を充実させ、実施回数を増やすことで集客に努めている。</p> <p>リサイクルプラザの設置理念である、資源循環型社会の形成に向けた区民意識の啓発並びに知識の普及のため、引き続き、多様な講座、イベントの実施や、区民やボランティア等との連携強化を図るとともに、施設の特色を強く打ち出し、魅力ある啓発施設となるよう努めていただきたい。</p> <p>[評価できる点]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者に満足していただけるよう、内容の充実、面白いイベント等の実施に努めている。</li> <li>・参加費が安く、手ぶらで参加できる講座が多く、利用者からも大変好評を得ていることがうかがえる。</li> <li>・各種講座やイベントだけでなく、駐車場、シャワールームの利用者増に向けて、のぼり旗を立てて周知するなど、集客に努めている。</li> </ul> <p>[助言・指導・勧告・命令の内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リサイクルプラザとして、目指すべき方向性を決めることが必要である。集客だけではなく、次のステップを目指して、板橋ならではの光るものを確立していってほしい。</li> <li>・一歩先を見据えて挑戦をする姿勢で、もう少し積極的に講座や運営の仕方を考えていってほしい。</li> <li>・利用者のニーズを把握し、ニーズに合わせることで、施設が目指す啓発とのバランスを考えた施設運営を行っていただきたい。</li> <li>・来館者増につなげるために、区民やボランティアの方などと一体となった講座、イベントを実施していただきたい。</li> <li>・ホームページのほか、SNSの活用など、PR・情報発信の手法にさらなる工夫をしていっていただきたい。</li> <li>・体験講座の参加人数や、職場体験・研修等の受入など、目標を大きく下回るものがあるので、適切な目標設定を検討していく必要がある。</li> <li>・時間外労働、休日労働に関する協定書(36協定)について、本社では締結しているが、施設として締結していない。締結の上、管轄の労働基準監督署に届け出ること。</li> <li>・給与計算は本社で行われており、時間外労働は1分単位で計算することとなっているが、施設では15分単位で計算されている。実際のタイムカードの打刻時間と照合したところ、大きな差異は見受けられなかったが、適切な措置を講ずること。</li> </ul>

\* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、さらに努力が必要である(4割以上)、改善すべき点がある(4割未満)