

平成29年度サービス水準書における自己評価

施設概要

施設名称	東京都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	資源循環推進課	指定期間	平成29年4月1日から平成30年3月31日まで
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に設置しています。		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> 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します。 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します。 利用者サービスを向上し、利用者の増加を目指します。 広く区民の意見を聞き、管理運営に反映させます。 コスト削減を意識した事業運営を図ります。 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します。 積極的に事業を展開し、常に新鮮な情報を提供します。 		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 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。 不用品の収集及び提供等に関すること。 リサイクルプラザの施設の管理運営に関すること。 リサイクルプラザの施設の利用に関すること。 リサイクル等に関する知識等の普及・啓発に関すること。 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。 危機管理に関すること。 その他区が必要と認める業務。 		

評価結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	指定管理者による自己点検	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価
【施設の経営方針に関する事項】			
経営方針に基づく具体的な行動			
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	具体的な目標1 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	総括 施設の有効利用の物差しは、最終的には来館者数であると考えております。今年度は目標達成(108.3%)出来ました。ただ体験講座、駐車場、シャワー、多目的室利用など、まだまだ力不足の箇所がありますので、来年度はこれらの項目についても目標達成できるよう努力していきたいと考えております。	5
	サービス水準(数値) ・イベント 開催回数13回 参加者数916人 新規参加者数69人 リピーター358人	サービス水準の結果(達成率%) ・イベント 開催回数21回(161.5%) 参加者数2,761人(301.4%) 新規参加者数176人(255.1%) リピーター485人(135.5%) 増減理由; 隔月実施したおもちゃ交換会・フリマで参加者増につながりました。	
	・パネル展 開催回数8回 参加者数531人 新規参加者数54人 リピーター90人	・パネル展回数10回(125.0%) 参加者数509人(95.9%) 新規参加者数198人(366.7%) リピーター296人(328.9%) 増減理由; 8月実施した海洋ごみパネル展はインパクトある写真の効果と夏休み期間中の4館スタンプラリーイベントとの相乗効果もあり、参加者が多かった。	4

評価項目	事業の目標と具体的な取組	指定管理者による自己点検	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価
	<p>・体験講座 開催回数55回 参加者数992人 新規参加者数372人 リピーター620人</p>	<p>・体験講座 開催回数61回(110.9%) 参加者数685人(69.1%) 新規参加者数153人(41.1%)リピーター293人(47.3%) 増減理由;サンデーキッズの回数は目標の約7割を占めるも、参加人数は約4割のため参加者数(含む新規、リピーター)の目標達成は出来ませんでした。来年度は、一人でも多くの参加者を増やせるよう努力いたします。</p>	2
	<p>・施設利用 来館者数23,394人 駐車場利用台数3,700台/年 シャワー利用者数350人/年 多目的室利用件数122件/年</p>	<p>・施設利用 来館者数25,345人(108.3%) 駐車場利用台数 2,787台/年(75.3%) シャワー利用者数310人/年(88.6%) 多目的室利用件数63件/年(51.6%) 増減理由;来館者数は目標達成できたものの、駐車場、シャワー、多目的室の目標達成は出来ませんでした。まだまだ告知不足と思っており、来年度は近隣企業、荒川河川敷利用主催者等へのPR活動により利用促進を図ります。</p>	2
	<p>・家具回収・販売 提供者数230件/年 回収家具点数670点 販売申込者数2,740人 販売点数632点</p>	<p>・家具回収・販売 提供者数232件/年(100.9%) 回収家具点数 689点(102.8%) 販売申込者数2,568人(93.7%) 販売点数572点(90.5%) 増減理由;提供者数、家具回収点数は目標達成できたものの、購入申込者数、販売点数は目標達成できませんでした。美品だけでは申込・購入者増にはつながらず、来年度は美品にデザイン性のある売れ筋を意識した下見を実施・回収に努め、売上点数増につなげていきます。</p>	3
	<p>具体的な目標2 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</p>	<p>総括 環境学習講座は、3R推進するために、また出張講座はリサイクルプラザをPRする上で力を入れていく必要のある講座と、感じております。来年度は、より積極的に展開を図りたいと思っております。</p>	
	<p>サービス水準(数値)</p>	<p>サービス水準の結果(達成率%)</p>	
	<p>・環境学習講座 開催回数13回 参加者数248人 新規参加者数93人 リピーター155人</p>	<p>・環境学習講座 開催回数14回(107.7%) 参加者数212人(85.5%) 新規参加者数65人(69.9%)リピーター79人(51.0%) 増減理由;開催回数は達成したものの、参加者数(含む新規、リピーター)は達成できませんでした。定員に満たない講座が多かったことが原因です。来年度は、募集チラシの配布などの強化を図り、より多くの参加者増を図ります。</p>	2
	<p>・出張講座 開催回数16回 参加者数320人</p>	<p>・出張講座 開催回数10(62.5%) 参加者数367人(114.7%) 増減理由; 開催回数は未達ながら、集客力のあった環境何でも見本inエコポリスセンターや舟渡まつりへの参加で参加者の目標達成はできました。</p>	3
	<p>具体的な目標3 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</p>	<p>総括 スタッフ一同、来館者ファーストに努めた結果、目標達成できたと思います。</p>	

評価項目	事業の目標と具体的な取組	指定管理者による自己点検	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価
サービス水準(数値)	サービス水準の結果(達成率%)		
<ul style="list-style-type: none"> アンケート 施設利用満足度90% イベント満足度95% サンプル数920件/年 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート(施設見学者/イベント参加者) 施設利用満足度91.7%(101.9%) イベント満足度89.9%(94.6%) サンプル数2,025件/年(220.1%) 増減理由;施設利用満足度は、スタッフ対応、施設利用のアンケート結果です。またイベント満足度は目標に対してイベント・各講座、パネル展の参加者からのアンケート結果です。目標に対して下回るものの概ね参加者には満足いただけたと思っております。 	4	
具体的な目標4 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	総括 イベントの周知・啓発を図るべくHPの機能充実と、情報誌の配布先の拡大を図りました。		
サービス水準(数値)	サービス水準の結果(達成率%)		
<ul style="list-style-type: none"> ホームページ 閲覧件数10,200アクセス 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページ 閲覧件数11,803アクセス(115.7%) 増減理由;HPからの講座申込機能の充実などによりアクセス数が増えました。 	4	
<ul style="list-style-type: none"> 情報誌等 発行部数12,200部 配布先区内施設75施設 	<ul style="list-style-type: none"> 情報誌等 発行部数28,340部(232.3%) 配布先95施設(113.1%) 増減理由;区内施設配布先73施設から95施設に拡大、又おもちゃ交換会・フリマについて個別のチラシを保育園・幼稚園へ配布したことで情報誌発行部数も大幅に増えました。 	5	
具体的な目標5 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	総括 地元団体・企業とは写真パネル展、講座等を通して関係作りができました。職場体験については近隣の学校へもPRして努めたいと思っています。		
サービス水準(数値)	サービス水準の結果(達成率%)		
<ul style="list-style-type: none"> 関係団体・ボランティア・NPOとの連携 実施回数3回/年 	<ul style="list-style-type: none"> 関係団体・ボランティア・NPOとの連携 実施回数3回/年(100%) 増減理由;板橋区の蝶を調査する会、荒川を楽しむ会、いたばし野鳥クラブと観察会や写真展の企画連携ができました。 	3	
職場体験・研修等の受入 <ul style="list-style-type: none"> 実施回数4回 受入人数8人 	職場体験・研修等の受入 <ul style="list-style-type: none"> 実施回数0回 0%) 受入人数0人(0%) 近隣中学校へ受入れの打診をしましたが、タイミングが合わず、残念ながら受入れが実現できませんでした。来年度は新学期早々に積極的に打診をして、受入れられるよう努力いたします。 	1	

*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)