

## 平成30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27年4月1日から令和2年(平成32年)3月31日まで<br>(指定第2期) |
| 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。  |           |  |
| 基本理念   | ① 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。<br>② 学校、幼稚園、保育園等と連携することで、資源循環型社会への興味を拡大し、環境に配慮した生活ができる児童・生徒の育成を目指す。<br>③ 地域、企業、各種団体等と協働することで、リサイクルプラザの認知度を高め、施設利用の活性化を図るとともに、リサイクルプラザを核とした資源循環型社会の実現を目指す。   |           |  |
| 行動規範   | <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li><li>・利用者サービスを向上し、利用者の増加を目指します。</li><li>・広く区民の意見を聞き、管理運営に反映させます。</li><li>・コスト削減を意識した事業運営を図ります。</li><li>・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。</li><li>・積極的に事業を展開し、常に新鮮な情報を提供します。</li></ul> |           |  |
| 業務内容   | <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・不用品の収集及び提供等に関すること。</li><li>・リサイクルプラザの施設の管理運営に関すること。</li><li>・リサイクルプラザの施設の利用に関すること。</li><li>・リサイクル等に関する知識等の普及・啓発に関すること。</li><li>・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。</li><li>・危機管理に関すること。</li><li>・その他区が必要と認める業務。</li></ul>                   |           |  |

## 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                             |  |         |         |         | 評価点   |       |
|--|--------------|-------------|--------|--|--|---------|---------|---------|-------|-------|
|  |              |             |        | 実施結果やサービス水準の増減理由など                       |  |         |         |         |       |       |
| <b>【施設の経営方針に関する事項】</b>                               |              |             |        |  |  |         |         |         |       |       |
| 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 | 基本理念         | 具体的な目標      | サービス水準 | 目標値・実績値(経過)                              |  |         |         |         | 評価点   |       |
|  |              |             |        | H27                                      | H28                                    | H29     | H30     | H31/R1  |       |       |
|  | ①            | 利用者の増加      | 来館者数   | 目標                                       | 21,958人                                | 22,676人 | 23,394人 | 24,112人 |       | 5 / 5 |
|  |              |             |        | 実績                                       | 21,347人                                | 20,617人 | 25,345人 | 25,458人 |       |       |
|  |              |             |        | 増減理由                                     | イベント回数の増加が来館者の増加につながった。                |         |         |         |       |       |
|  | ①            | 駐車場利用台数の増加  | 駐車台数   | 目標                                       | 3,500台                                 | 3,600台  | 3,700台  | 3,800台  |       | 3 / 5 |
|  |              |             |        | 実績                                       | 3,226台                                 | 2,360台  | 2,787台  | 2,957台  |       |       |
|  |              |             |        | 増減理由                                     | 目標値は下回るも、実績は増加している。                    |         |         |         |       |       |
|  | ①            | シャワー利用者数の増加 | 利用者数   | 目標                                       | 330人                                   | 340人    | 350人    | 360人    |       | 5 / 5 |
|  |              |             |        | 実績                                       | 288人                                   | 289人    | 310人    | 395人    |       |       |
|  |              |             |        | 増減理由                                     | チラシ配布や掲示により荒川河川敷でのスポーツ後の利用者獲得につながっている。 |         |         |         |       |       |
|  | ①            | 多目的室の利用増加   | 利用件数   | 目標                                       | 110件                                   | 116件    | 122件    | 128件    |       | 2 / 5 |
|  |              |             | 実績     | 80件                                      | 78件                                    | 63件     | 72件     |         |       |       |
|  |              |             | 増減理由   | 相変わらず低調な状況である。                           |  |         |         |         |       |       |
| ①  | 家具回収         | 回収点数        | 目標     | 650点                                     | 660点                                   | 670点    | 680点    |         | 4 / 5 |       |
|  |              |             | 実績     | 603点                                     | 594点                                   | 689点    | 618点    |         |       |       |
|  |              |             | 増減理由   | リサイクルに適した家具の回収が、下見件数の割には少なかった。           |  |         |         |         |       |       |
| ①  | 家具販売         | 販売点数        | 目標     | 584点                                     | 608点                                   | 632点    | 656点    |         | 4 / 5 |       |
|  |              |             | 実績     | 560点                                     | 497点                                   | 572点    | 613点    |         |       |       |
|  |              |             | 増減理由   | 即日販売コーナーを常設することで販売点数を伸ばすも、目標達成までは至らなかった。 |  |         |         |         |       |       |
| ②③   | イベント         | 実施回数        | 目標     | 13回                                      | 13回                                    | 13回     | 13回     |         | 5 / 5 |       |
|  |              |             | 実績     | 14回                                      | 17回                                    | 21回     | 23回     |         |       |       |
|  |              |             | 増減理由   | 定期的なイベント開催により目標を大きく上回って、多くの来館者獲得にもつながった。 |  |         |         |         |       |       |
| ②③   | パネル展         | 実施回数        | 目標     | 8回                                       | 8回                                     | 8回      | 8回      |         | 3 / 5 |       |
|  |              |             | 実績     | 9回                                       | 9回                                     | 10回     | 7回      |         |       |       |
|  |              |             | 増減理由   | 計画を若干下回った。                               |  |         |         |         |       |       |
| ②③   | 体験講座         | 実施回数        | 目標     | 55回                                      | 55回                                    | 55回     | 55回     |         | 5 / 5 |       |
|  |              |             | 実績     | 57回                                      | 52回                                    | 61回     | 66回     |         |       |       |
|  |              |             | 増減理由   | 人気講座は複数回実施し、できるだけ区民の皆様の要望に応えるよう努めた。      |  |         |         |         |       |       |

| 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       |                              |         |         |         | 評価点   |
|------|--------------|----------------|----------|--------------------|------------------------------|---------|---------|---------|-------|
|      |              |                |          | 実施結果やサービス水準の増減理由など |                              |         |         |         |       |
|      | ②③           | 環境学習講座         | 実施回数     | 目標                 | 13回                          | 13回     | 13回     | 13回     | 5 / 5 |
|      |              |                |          | 実績                 | 10回                          | 12回     | 14回     | 13回     |       |
|      |              |                |          | 増減理由               | 計画通りの開催となった。                 |         |         |         |       |
|      | ②③           | 出張講座           | 実施回数     | 目標                 | 12回                          | 14回     | 16回     | 18回     | 5 / 5 |
|      |              |                |          | 実績                 | 4回                           | 11回     | 10回     | 22回     |       |
|      |              |                |          | 増減理由               | スポット要望にも対応し、目標を上回る回数の実施となった。 |         |         |         |       |
|      | ①            | アンケート          | イベント満足度合 | 目標                 | 90.0%                        | 90.0%   | 95.0%   | 95.0%   | 4 / 5 |
|      |              |                |          | 実績                 | 91.0%                        | 89.3%   | 89.9%   | 93.8%   |       |
|      |              |                |          | 増減理由               | 目標値は達成できなかったが、一定の成果はみられた。    |         |         |         |       |
|      | ①            | 情報誌            | 配布部数     | 目標                 | 11,000部                      | 11,600部 | 12,200部 | 12,800部 | 5 / 5 |
|      |              |                |          | 実績                 | 15,620部                      | 8,364部  | 28,340部 | 16,840部 |       |
|      |              |                |          | 増減理由               | 配布対象施設を増やした。                 |         |         |         |       |
|      | ③            | ボランティア・NPOとの連携 | 実施回数     | 目標                 | 2回                           | 2回      | 3回      | 3回      | 2 / 5 |
|      |              |                |          | 実績                 | 5回                           | 4回      | 3回      | 2回      |       |
|      |              |                |          | 増減理由               | 計画を若干下回った。                   |         |         |         |       |
|      | ②            | 職場体験           | 実施回数     | 目標                 | 2回                           | 3回      | 4回      | 4回      | 5 / 5 |
|      |              |                |          | 実績                 | 1回                           | 1回      | 0回      | 4回      |       |
|      |              |                |          | 増減理由               | 計画通りの開催となった。                 |         |         |         |       |

\*サービス水準の採点方法

(5点:達成率100%以上、4点:達成率90%以上100%未満、3点:達成率70%以上90%未満、2点:達成率50%以上70%未満、1点:達成率50%未満)