

平成27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	清掃リサイクル課	指定期間	平成27年4月1日から平成28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。 		
基本理念	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します。		

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	<p>具体的な目標1 3Rを視野に入れたイベント</p> <p>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</p>	<p>総括</p> <p>イベントでは10周年感謝祭が大盛況で、約300人の来場者を集めることができました。この祭りの一環で舟渡小学校の環境ポスター展、おもちゃ交換会、フリーマーケットを同時開催したことが功を奏しました。施設利用と家具回収・販売については未達の項目が多かったため、今後は分析結果を反映し、達成できるよう努めます。</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) ・イベント 開催回数13回 参加者数730人 新規参加者数69人 リピーター250人	サービス水準の結果(達成率%) ・イベント 開催回数14回(107.7%) 参加者数1,284人(175.9%) 新規参加者数160人(231.9%) リピーター360人(144%) 増減理由;10周年記念感謝祭初開催による増加	5
	・パネル展 開催回数8回 参加者数460人 新規参加者数54人 リピーター71人	・パネル展 開催回数9回(112.5%) 参加者数414人(90%) 新規参加者数124人(229.6%) リピーター191人(269%) 増減理由;荒川草花展と舟渡小の環境ポスター展による増加。	5
	・体験講座 開催回数55回 参加者数864人 新規参加者数372人 リピーター492人	・体験講座 開催回数57回(103.6%) 参加者数565人(65.4%) 新規参加者数178人(47.8%) リピーター209人(42.5%) 増減理由;1回当たりの参加者数が少ない講座が見受けられました。(牛乳パック工作講座等)	1
	・施設利用 来館者数21,958人 駐車場利用台数3,500台/年 シャワー利用者数330人/年 多目的室利用件数110件/年	・施設利用 来館者数21,347人(97.2%) 駐車場利用台数3,226台/年(92.2%) シャワー利用者数288人/年(87.3%) 多目的室利用件数80件/年(72.7%) 増減理由;近隣企業の多目的室利用の減少。	2
	・家具回収・販売 提供者数220件/年 回収家具点数650点 販売申込者数2,500人 販売点数584点	・家具回収・販売 提供者数194件/年(88.2%) 回収家具点数603点(92.8%) 販売申込者数2,390人(95.6%) 販売点数560点(95.6%) 増減理由;質の良くない家具が多く、回収点数が下がりました。	3
	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	総括 環境学習講座は固い内容のイメージに受け取られないように、内容を検討したい。出張講座は地域への積極的な働きかけが不足していたので、今後はPRに力を入れていきます。	
	サービス水準(数値) ・環境学習講座 開催回数13回 参加者数232人 新規参加者数93人 リピーター139人	サービス水準の結果(達成率%) ・環境学習講座 開催回数10回(76.9%) 参加者数140人(60.3%) 新規参加者数72人(77.4%) リピーター63人(45.3%) 増減理由;ユニバース講座と天プラネットが開催できず、その代替え講座を実施できませんでした。	1

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
	<ul style="list-style-type: none"> 出張講座 開催回数12回 参加者数240人 	<ul style="list-style-type: none"> 出張講座 開催回数4回(33.3%) 参加者数156人(65%) 増減理由; 近隣地域への案内が不足していましたので、今後は自治会や幼稚園、小学校にちらしを配布する予定です。 	1
	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 サービス水準(数値)	総括 アンケートに答えていただいた方からは満足度が高い評価を得ています。今後はさらなる満足度の向上を目指して、質の向上に努めます。	
	<ul style="list-style-type: none"> アンケート 施設利用満足度80% イベント満足度90% サンプル数800件/年 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート 施設利用満足度96%(120%) イベント満足度 91%(100.8%) サンプル数1,147件/年(143.4%) 増減理由;参加者への積極的な働きかけ 	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 サービス水準(数値)	総括 ホームページと情報誌発行部数は目標を達成することができました。今後は情報誌の配布先を学校関係にも広げていきたいと思えます。	
	<ul style="list-style-type: none"> ホームページ 閲覧件数 9,600アクセス 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページ 閲覧件数10,189アクセス(106.1%) 増減理由;家具展示ページへのアクセス増加 	3
	<ul style="list-style-type: none"> 情報誌等 発行部数11,000部 配布先区内施設60団体 	<ul style="list-style-type: none"> 情報誌等 発行部数15,620部(142%) 配布先区内施設38団体(63.3%) 増減理由;発行部数は10周年感謝祭のちらし配布で、達成することができました。区内小・中学校への配布ができなかった為、配布先は減となりました。 	3
	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 サービス水準(数値)	総括 舟渡小学校と環境ポスター展で連携ができたので今後もこのつながりを大切にしていきます。 また職場体験については近隣の学校にPRしてもっと回数を増やします。	
	<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2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5回/年(250%) 増減理由:環境ポスター展での舟渡小との連携、「荒川を楽しむ会」のポスター展が増えました。 	5
	<ul style="list-style-type: none"> 職場体験・研修等の受入 実施回数2回 受入人数4人 	職場体験・研修等の受入 <ul style="list-style-type: none"> 実施回数1回(50%) 受入人数4人(100%) 	2

* 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)