

## 平成28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"> <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附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>		
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
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>			
<b>経営方針に基づく具体的な行動</b>			
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 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>事業開催回数目標は達成したものの、来館者数、新規参加者、リピーターは未達。当日対応のサンデーキッズ事業の参加者数が少なかったこと、多目的室利用が少なかったことが原因と思われる。</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861人 新規参加者数69人 リピーター325人	サービス水準の結果(達成率%) ・イベント 開催回数17回(130.8%) 参加者数849人(98.6%) 新規参加者数167人(242.0%) リピーター360人(110.8%) 増減理由;例年実施事業のいたぶら祭り、4館スタンプラリーでのリピーターの取り込みができませんでした。しかし、シニアおかたづけセミナーは集客力(48人)があり、新規参加者の取り込みもできた。	5
	・パネル展 開催回数8回 参加者数501人 新規参加者数54人 リピーター82人	・パネル展 開催回数9回(112.5%) 参加者数306人(61.1%) 新規参加者数70人(129.6%) リピーター233人(284.1%) 増減理由;新規企画として、荒川で見られる蝶写真展、高島第二小3・4年生のリサイクル標語展が貢献した。参加者数は達成できなかったが、新規参加者、リピーターの目標人数は達成できた。	5
	・体験講座 開催回数55回 参加者数939人 新規参加者数372人 リピーター567人	・体験講座 開催回数52回(94.5%) 参加者数577人(61.4%) 新規参加者数170人(45.7%) リピーター241人(42.5%) 増減理由;開催回数、参加者数、新規・リピーターとも未達。サンデーキッズは開催回数は多いが、来館者の子供向けサービスの講座のため来館者層に左右され、1回平均の参加者は10人弱と少ないことが原因と思われる。	1
	・施設利用 来館者数22,676人 駐車場利用台数3,600台/年 シャワー利用者数340人/年 多目的室利用件数116件/年	・施設利用 来館者数20,617人(90.9%) 駐車場利用台数2,360台/年(65.6%) シャワー利用者数289人/年(85.0%) 多目的室利用件数78件/年(67.2%) 増減理由;近隣の企業や団体等の多目的室利用の減、スポーツ施設利用客の駐車場利用の減が、結果として来館者の減少につながったと思われる。	2
	・家具回収・販売 提供者数225件/年 回収家具点数660点 販売申込者数2,620人 販売点数608点	・家具回収・販売 提供者数203件/年(90.2%) 回収家具点数594点(90.0%) 販売申込者数2,630人(100.4%) 販売点数497点(81.7%) 増減理由;提供者数の減が回収家具点数の減につながった。また販売点数は人気家具に集中し、目標達成はできなかったが、販売申込者数はリピーターと口コミ効果で目標達成できた。	3

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>具体的な目標2 各種講座等の事業</p> <p>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>サービス水準(数値)</p> <p>・環境学習講座 開催回数13回 参加者数237人 新規参加者数93人 リピーター144人</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12回(92.3%) 参加者数239人(100.8%) 新規参加者数86人(92.5%) リピーター66人(45.8%) 増減理由;新規講座として親子で学ぼう食育教室(カルビー)、伊藤園のお茶セミナー、ノートパソコン分解講座、ふしぎ発見!大手製鉄会社のプラスチックリサイクルを実施したことで、新規参加者の取り組みができた。</p>	2
	<p>・出張講座 開催回数14回 参加者数280人</p>	<p>・出張講座 開催回数11回(78.6%) 参加者数472人(168.6%) 増減理由; 開催回数は未達ながら、集客力のあるエコポリスセンター環境何でも見本市、舟渡まつりへの新規参加で参加者数が増加した。</p>	4
	<p>具体的な目標3 来館者の増加</p> <p>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、来館者ファースト向上に努めた結果、満足度達成できた。</p>	
	<p>サービス水準(数値)</p> <p>・アンケート 施設利用満足度85% イベント満足度90% サンプル数870件/年</p>	<p>サービス水準の結果(達成率%)</p> <p>・アンケート 施設利用満足度89.4%(105.2%) イベント満足度89.3%(99.2%) サンプル数1,400件/年(160.9%) 増減理由;イベント満足度は、おかたづけ講座について、参加者の期待する内容と一致せず、満足度が下がった。一方で、施設利用満足度は目標を達成。</p>	4
	<p>具体的な目標4 環境負荷の少ない生活様式の周知・啓発</p> <p>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</p>	<p>総括 更なるホームページの充実と、情報誌の配布先を学校関係等に広げていきたい。</p>	
	<p>サービス水準(数値)</p> <p>・ホームページ 閲覧件数 9, 900アクセス</p>	<p>サービス水準の結果(達成率%)</p> <p>・ホームページ 閲覧件数10,396アクセス(105.0%) 増減理由;機能充実によりアクセス数が増えた。</p>	3
	<p>・情報誌等 発行部数11, 600部 配布先区内施設70団体</p>	<p>・情報誌等 発行部数8,364部(72.1%) 配布先区内施設71団体(101.4%) 増減理由;10月までの配付部数が少なかったことで発行部数の目標値が未達となりましたが、11月より、配付先が32箇所から71箇所に拡大し、目標を達成できた。</p>	2

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>具体的な目標5 区民の日常生活への浸透</p> <p>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</p> <p>サービス水準(数値)</p> <p>・関係団体・ボランティア・NPOとの連携 実施回数2回/年</p>	<p>総括 地元団体・企業とは講座等を通して関係作りができた。職場体験については近隣の学校へもPRして努めたいと思う。</p> <p>サービス水準の結果(達成率%)</p> <p>・関係団体・ボランティア・NPOとの連携 実施回数4回/年(200%) 増減理由:リサイクルプラザを拠点に活動している荒川クリーンエイドとはボランティア講座実施、いたばし野鳥クラブや板橋区の蝶を調査する会とは荒川にちなんだ野鳥、蝶のパネル展を実施、また高島第二小学校とは処理ゾーン見学にちなんでリサイクルプラザを利用いただいている各団体の方々との協力でリサイクルプラザ自主講座やイベントの実施ができる深い関係作りができた。</p>	5
	<p>・職場体験・研修等の受入 実施回数3回 受入人数6人</p>	<p>職場体験・研修等の受入 ・実施回数1回(33.3%) 受入人数3人(50.0%) 毎年夏、志村第四中2年生の3人を受け入れた。</p>	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)