

## 令和3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	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（指定第1期）
指定管理者名	ShoPro・板建総共同事業体	指定管理者の所在地	東京都千代田区神田神保町2-30
設置目的	資源の有効利用に 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設置の目的とする。		
基本理念	<p>①利用価値向上の視点 ごみ減量・リサイクルを視野に入れたイベント・各種講座・不用品のリユース等の事業を展開することで、リサイクルプラザの認知度、来館者及び利用機会の増加を図り、施設の独自性を活かした利用価値の向上を目指す。</p> <p>②人材育成機関の視点 環境負荷の少ない生活様式や資源循環型社会の理想像を掲げ、長期的な視点(ストーリー性を持って、独自性ある事業を展開することで、ごみ減量・リサイクル 意識の高い人材の 育成機関としての位置づけを目指す。</p> <p>③能動的活動の視点 リサイクルプラザが主導して、地域、教育機関、企業、各種団体等へ積極的に働きかけを行い、成果のみえるごみ減量・リサイクル活動を展開することで、資源循環 型社会の核となる位置 づけを目指す。</p>		
行動規範	<p>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の遵守</p> <p>②環境に配慮した管理運営と安全・安心で快適な施設環境の提供</p> <p>③利用者サービスの向上と施設利用者数の増加</p> <p>④区民意見の管理運営への反映</p> <p>⑤コスト削減を意識した事業運営</p> <p>⑥利用者ニーズの把握と利用者目線での魅力ある事業実施</p> <p>⑦積極的な事業展開と新鮮な情報提供</p> <p>⑧SDGs(持続可能な開発目標)に向けた取組みの実施</p>		
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、利用料金の収受等に関すること。</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	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値(経過)					評価点
				R2	R3	R4	R5	R6	
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	①	施設利用者の増加	来館者数	目標 26,000人	27,000人	28,000人	29,000人	30,000人	3 / 5
	実績	19,212人	22,698人						
	増減理由	感染症対策による1か月強の臨時休館や大規模集客イベントの見送り等が影響し目標値を下回った。							
	①	駐車場利用台数の増加	駐車場利用台数	目標 3,000台	3,050台	3,100台	3,150台	3,200台	5 / 5
	実績	2,804台	3,209台						
	増減理由	荒川河川敷で練習や試合を行うスポーツ団体の利用や提供品の持ち込み時の利用が活発で目標を上回った。							
	①	シャワー利用者数の増加	シャワー利用者数	目標 400人	420人	440人	460人	480人	1 / 5
	実績	406人	205人						
	増減理由	給湯設備交換およびその後の不具合により、12/18以降年度末まで使利用休止なり利用は伸びなかった。							
	①	多目的室利用件数の増加	多目的室利用件数	目標 80件	85件	90件	95件	100件	5 / 5
実績	36件	237件							
増減理由	ITAIザープでの予約の導入や、卓球・スタンドミラーの貸出開始に伴い利用が大きく伸びた。								
①	施設利用満足度の向上	施設満足度	目標 90%	90%	90%	93%	93%	5 / 5	
実績	97%	97%							
増減理由	ショップの季節セールやキッズコーナー・休憩スペースの充実など楽しめる空間づくりに努めたことが奏功し、満足度は向上した。								
①	ホームページによる情報発信の向上	閲覧件数	目標 11,000アクセス	11,500アクセス	12,000アクセス	12,500アクセス	13,000アクセス	5 / 5	
実績	30,244アクセス	44,549アクセス							
増減理由	子供向け工作やコンポストを中心としたコミュニティ活動など、積極的に情報発信を行った。								
①	情報誌による発信力の向上	発行部数	目標 48,000部	48,000部	48,000部	48,000部	48,000部	/	
実績	27,366部	—							
増減理由	当初予定していた季刊誌(1万部)の発行を中止し、月刊広報誌いたぶらニュースを毎月発行した。								
②	イベントの実施	開催回数	目標 24回	25回	26回	27回	28回	5 / 5	
実績	6回	29回							
増減理由	感染症対策を徹底し安全を確保できる様工夫しながら実施し、目標を上回った。								
②	パネル展の実施	開催回数	目標 6回	6回	6回	6回	6回	5 / 5	
実績	8回	11回							
増減理由	臨時休館月以外は毎月異なるパネル展を実施したことにより、目標回数を上回った。								

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						
	②	講座・ワークショップの実施	開催回数	目標	55回	56回	57回	58回	59回	2 / 5
				実績	39回	36回				
				増減理由	感染症対策により4講座が中止となった中、コンポストを中心とした年間コミュニティ活動等新たな講座を実施した。(36回/52)					
	②	出張講座・出張イベントの実施	開催回数	目標	25回	26回	27回	28回	29回	5 / 5
				実績	6回	15回				
				増減理由	各地域で12イベントが中止・縮小となり、出張の機会が少なかった。					
	③	家具回収	回収点数	目標	600点	610点	620点	630点	640点	5 / 5
				実績	533点	656点				
				増減理由	昨年より下見件数が着実に推移しており、回収件数は目標値を上回った。					
	③	家具販売	家具販売点数	目標	550点	560点	570点	580点	590点	5 / 5
				実績	591点	633点				
				増減理由	ほとんどの家具を即売とし、タイムリーな商品補充とSNSでの紹介を行ったことや年末家具セールの実施により目標点数を上					
③	SNSフォロワー	Facebookフォロワー ※年度末時点	目標	45人	50人	55人	60人	65人	5 / 5	
			実績	103人	181人					
			増減理由	コンポスト、家具補充、野鳥情報などを継続発信し、フォロワー数が増加した。						
③	SNSフォロワー	Twitterフォロワー ※年度末時点	目標	45人	50人	55人	60人	65人	5 / 5	
			実績	62人	126人					
			増減理由	コンポスト、家具補充、野鳥情報などを継続発信し、フォロワー数が増加した。						
③	登録サポーター	登録サポーター ※年度末時点	目標	2人	3人	4人	5人	6人	5 / 5	
			実績	7人	16人					
			増減理由	金継:5名、コミュニティコンポスト:11名に新たに登録いただいた。						
③	関係団体・施設・ボランティア・NPOとの連携	事業実施数	目標	5回	6回	7回	8回	9回	5 / 5	
			実績	8回	10回					
			増減理由	9団体と連携し、講座またはパネル展を10回実施した。						
③	社会科見学・施設見学の受入	実施回数	目標	2回	3回	4回	5回	6回	2 / 5	
			実績	4回	2回					
			増減理由	コロナ禍において施設見学の依頼は低調だった。						
③	職場体験・研修棟の受入	実施回数	目標	4回	5回	6回	7回	8回	2 / 5	
			実績	0回	2回					
			増減理由	感染症対策のため、職場体験は1校が中止、2校が職場訪問／企業訪問という形態に変えて実施した。(2回/4回の評価)						

\* 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)