

指定管理者評価シート[自己点検・所管課モニタリング用]（令和5年度実績）

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	代表企業：東京都千代田区神田神保町二丁目30
設置目的	リサイクルプラザは、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設置の目的とする。		
基本理念	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。 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。 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。		
行動規範	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 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 ③ 利用者サービスの向上と施設利用者数の増加 ④ 区民意見の管理運営への反映 ⑤ コスト削減を意識した事業運営 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 ⑦ 積極的な事業展開と新鮮な情報提供 ⑧ SDGs（持続可能な開発目標）に向けた取組みの実施		
業務内容	・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、利用料金の収受等に関すること。 ・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。		

評估結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)								
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点							
【施設の経営方針に関する事項】												
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性												
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	区民に対し、3Rに関する意識向上と実践を促進するための場所と機会を提供する。立地を生かした利便性を提供する。	安全確保を第一とした施設運営は継続しつつ、来館者数は順調に増加し、コロナ禍前の水準まで回復してきた。3Rの啓発では、ごみ減量・リサイクルを広く訴求する4回連続講座「ゼロ・ウェイストプロジェクト」をはじめ、3R体験講座や子供向け環境学習講座など、WSを交えながら環境問題を身近に楽しく考える講座の開催に努めた。また、ごみ減量・リユースの実践の場として、コンポストを活用した生ごみ削減の年間コミュニティ活動やおもちゃ・子供服交換会、荒川河川敷のごみ拾い活動等を実施した他、リユースショップの利用者拡大に努めた。施設利用では、シャワー室は前年並みに留まったものの、駐車場と多目的室は利用が大きく拡大した。	4 / 5	今や人気講座となった「ゼロ・ウェイストプロジェクト」は、幅広い年齢層の参加者を動員し、全4回とも盛況であった。さらに、区民の3Rに関する意識向上のため、WSを交えた講座の開催や、パネル展にて区と企業の連携事業を展示したり、コンポストを活用した年間コミュニティ活動も継続的に実施した。また、SNSの有効活用等による家具等の販売点数増加、荒川河川敷利用者の需要を取り込んだ駐車場の利用増加、加えて、利用団体の定着により、多目的室の利用も現指定管理期間で最も多い件数を記録するなど、既存事業も好調であった。今後も、施設の設置目的、基本理念等を踏まえた運営に努めていただきたい。	4 / 5							
2 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	評価理由	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	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	4 / 5	盛況なイベント、駐車場及び多目的室の利用拡大、不用品の提供者増加に牽引され、前年度を上回った。来館者数は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、一時的に落ち込んだが、過去2年間ともに増加傾向であり、コロナ禍前の数まで回復してきている。	4 / 5
				実績	19,212人	22,698人	24,784人	26,342人				
				増減理由	提供品の持込み・販売の拡大、多目的室の利用者拡大、講座の集客拡大等により前年比106%と伸長した。目標値を下回ったが、来館者数は回復傾向にありコロナ禍以前の水準に持ち直してきている。							
	①	駐車場利用台数の増加	駐車台数	目標	3,000台	3,050台	3,100台	3,150台	3,200台	5 / 5	不用品提供者及び購買者等のショップ利用者が増加し、目標値を達成した。無断駐車などの不正利用者に対しては、引き続き取り締まりを徹底し、健全な運営に努めていただきたい。	5 / 5
				実績	2,804台	3,209台	3,698台	3,944台				
				増減理由	不用品の提供やショップ利用者が増加し目標を上回った。							
	①	シャワー利用者数の増加	利用者数	目標	400人	420人	440人	460人	480人	3 / 5	荒川河川敷で運動をするスポーツ団体の利用が伸び悩み、目標値下回った。今後、目標値を達成するために、新たな施策を打ち、利用者増加に努めていただきたい。	3 / 5
				実績	406人	205人	412人	410人				
				増減理由	スポーツ団体の利用が伸び悩み目標値に届かなかった。							
	①	多目的室の利用増加	利用件数	目標	80件	85件	90件	95件	100件	5 / 5	以前から継続的に利用している団体に加え、新たに利用を始める団体も徐々に増加し、目標値及び前年度件数を大幅に上回った。引き続き利用拡大施策に取り組んでいただきたい。	5 / 5
				実績	36件	237件	173件	248件				
				増減理由	卓球、ダンス、企業の会議利用が定着化し、目標値を大幅に上回った。							
	①	家具回収	回収点数	目標	600点	610点	620点	630点	640点	4 / 5	回収点数は目標値を下回っているが、販売点数及び販売金額は前年度比で増加している。効率よく事業を行っていると評価は出来るが、回収点数も目標値に寄せ、販売実績の更なる向上に努めていただきたい。	4 / 5
				実績	533点	656点	649点	608点				
				増減理由	下見点数の減少に伴い回収点数も伸びず、目標値を下回った。							
	①	家具販売	販売点数	目標	550点	560点	570点	580点	590点	5 / 5	積極的な販売施策を講じた結果、販売点数及び販売金額が増加し、目標値を大きく上回った。今後も、SNSでの新規入荷情報の発信など、積極的な販売活動に努めていただきたい。	5 / 5
				実績	591点	633点	717点	738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により目標点数を上回った。							
② ③	イベント	実施回数	目標	24回	25回	26回	27回	28回	5 / 5	より多くの人がイベントに参加できるよう柔軟に対応したことが功を奏し、実施回数の目標を上回った。今後はイベントのオンライン化も積極的に検討していただきたい。	5 / 5	
			実績	6回	29回	34回	34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た。子供服交換会で定員を大幅に上回る募集があった際は追加枠を設け多くの方に参加いただき、目標を上回った。								

評価項目	事業の目標と具体的な取組		一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)				
			実施結果やサービス水準の増減理由など					評価点	評価理由	評価点		
	② ③	パネル展	実施回数	目標	6回	6回	6回	6回	5 / 5	毎月様々なテーマの展示を継続して行い、目標値を達成した。パネル展は、正確な参加人数の把握は困難であるが、テーマを吟味し、積極的な周知活動を行い、参加者の増加に繋げていただきたい。	5 / 5	
				実績	8回	11回	12回	12回				
				増減理由	毎月異なるテーマでパネル展を実施し、目標回数を上回った。							
	② ③	体験講座	実施回数	目標	55回	56回	57回	58回	59回	2 / 5	休館による影響は無かったが、目標値には届かなかった。しかし、ゼロ・ウェイストプロジェクト(4回)、金継ぎ講座(4回)などは、講座内容から人気を博しており、参加者に良いものを提供出来ている。今後は、より多くの講座を開催し、希望者が多く参加出来る体制の構築に努めていただきたい。	2 / 5
				実績	39回	36回	32回	34回				
				増減理由	昨年に続き、ゼロ・ウェイストプロジェクト、名人養成講座を実施した他、コンポストを活用した年間コミュニティ講座(全7回)を実施し、ごみ削減の実践・啓発を行った。							
	② ③	出張講座	実施回数	目標	25回	26回	27回	28回	29回	2 / 5	日程に余裕のあるイベントには参加していたが、今後は、プラザ主催イベントと日程が近い場合でも、積極的に参加し、実施回数の目標値達成に努めていただきたい。	2 / 5
				実績	6回	15回	17回	18回				
				増減理由	出店依頼のあった地区イベントには積極的に参加したが、小学校や他施設からの出張講座の依頼が少なく目標に届かなかった。							
	①	アンケート	イベント満足度合	目標	90.0%	90.0%	90.0%	93.0%	93.0%	5 / 5	各イベントの満足度は軒並み高く、企画を考案する運営側の努力の賜物である。一方で、少数であるが満足しなかったと回答した意見を分析し、次に生かしていただきたい。	5 / 5
				実績	96.7%	97.1%	97.0%	97.3%				
				増減理由	従来からの継続講座および新規企画講座ともに総じて高評価を得ている。							
	①	情報誌	配布部数	目標	48,000部	48,000部	48,000部	48,000部	48,000部	1 / 5	昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、季刊誌の発行を中止しており、目標値を大きく下回った。今後ポストコロナ期に入った場合の周知方法として、紙媒体またはSNS等のデジタル化を用いるのか、良い方法を模索していただきたい。	1 / 5
				実績	27,366部	13,530部	13,680部	13,680部				
				増減理由	初年度予定していた季刊誌(1万部×4回)の発行をコロナ禍以降の予算削減により継続して休止しているため、目標には届かなかった。							
	③	ボランティア・NPOとの連携	実施回数	目標	5回	6回	7回	8回	9回	5 / 5	NPO団体と連携し、講座やパネル展示を行った。今後は、区立の環境施設や教育施設との連携も模索し、実現に結び付けていただきたい。	5 / 5
				実績	8回	10回	8回	13回				
				増減理由	10団体と連携し、講座およびパネル展を13回実施した。							
	②	職場体験	実施回数	目標	4回	5回	6回	7回	8回	1 / 5	依頼自体が少なく、目標値に届かなかった。今後も、積極的な受け入れや施設の認知度を向上させる広報活動にも注力いただきたい。	1 / 5
				実績	4回	2回	2回	1回				
				増減理由	職場体験の依頼は少なく、目標値に届かなかった。							

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【行動規範に関する事項】					
	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)	評価点	二次評価(所管課による評価)	評価点
		実施結果やサービス水準の増減理由など		評価理由	
法令遵守(法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか)	板橋区立リサイクルプラザ条例および同条例施行規則の規定に従い、管理業務に関する基本協定書・年度協定書を締結した。	板橋区との契約締結を踏まえ、基本協定書・年度協定書を締結し、その定めに従い運営している。	4 / 5	基本協定書及び年度協定書に従って運営を行っている。また、年に一度社内監査を行い、適切な運営状況かを確認している。	4 / 5
暴力団等の排除(暴力団等の排除について適切に対応しているか)	暴力団をはじめとする反社会勢力と一切の関係を持たない。	東京都板橋区暴力団排除条例に従い、暴力団等反社会勢力との関わりは持っていない。	4 / 5	契約時に取り交わした覚書に明記があるように、暴力団排除を徹底している。また、業務上で契約行為を行う際は、本社で信用調査を行っている。	4 / 5
平等な利用の確保(特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか)	あらゆる区民に公平で平等な管理運営を行う。	老若男女、ハンディキャップ、職業、国籍等、分け隔てなく誰もが平等にご利用いただけるよう講座・イベント開催やサービスの充実に努めている。	4 / 5	募集対象に偏りが出ないように老若男女問わず参加可能なイベント・講座を企画している。今後も引き続き、全利用者が快適に利用できる施設環境の整備に努めていただきたい。	4 / 5
ノーマライゼーション(障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか)	誰でも・どこでも・一律に、安定して供給されるべきユニバーサルサービスを提供する。	老眼鏡の貸し出しを行う他、高齢者、身体障がい者への声がけを心掛けている。	4 / 5	全ての利用者が快適に過ごせるように、車椅子及び老眼鏡などの福祉用具を適宜貸し出している。	4 / 5
【管理体制に関する事項】					
職員の雇用形態(施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか)	施設の安定的な管理運営のため、労働基準をはじめとする関連法令を遵守し、適正な雇用形態で人材を構成する。	館長、副館長、企画担当は常勤として雇用し、円滑な施設運営に努めている。また構成企業の板橋建物総合管理協同組合からも不用品家具回収・維持管理など専門要員を確保している。	3 / 5	一定数の常勤職員を確保し、安定した施設運営に努めている。また、家具回収・維持管理の専門人員を確保するなど、事業の安定的な運営にも努めている。	3 / 5
職員の労働条件(労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか)	労働関連法規を遵守し、意思決定・責任体制の明確な勤務ローテーションを整える。	館長・副館長のいずれかが出勤し、ショップ運営や講座・イベントへの対応が円滑に遂行できる様シフト勤務に配慮を行い、適切な労働環境の確保に努めている。	4 / 5	常時、館長または副館長が出勤しており、意思決定及び責任体制の機能を確保し、円滑な施設運営を可能としている。また、個々の職員にかかる負荷を分散するようにシフトを組んでいる。	4 / 5
職員の配置体制(適正な職員配置となっているか)	運営管理を効率的に行うために業務形態にあった適正な人員配置を行う。	館長が事業企画、総務経理、維持管理、副館長が不用品回収・販売をそれぞれ分担し、相互に連携した一体的な施設運営を行っている。	3 / 5	館長、副館長、事業統括責任者との相互の連携を意識した運営をしており、適切な人員配置を行っている。今後は、急な人員減に対応出来るよう、互いの業務への理解を深めていただきたい。	2 / 5
職員の専門性(必要な専門性を備えた職員が配置されているか)	施設の運営に欠かせない業務経験を持った職員を配置する。	館長は他区環境施設の館長経験や民間企業での事業計画やマネジメント経験を活かし、施設全体の運営を統括している。副館長は家具の下見・回収・販売の経験・ノウハウを有し、下見・回収業務を担当する指定管理会社をサポートしながら業務管理をしている。また、企画職員は、自らの経験や人脈を生かし、魅力的な講座やワークショップを意欲的に企画している。	4 / 5	各担当者がそれぞれの業務に必要な専門知識を活用しながら運営を行っている、今後は担当者以外も幅広く施設の運営に関われるように、職員間で情報共有をしながら、専門性を身に付けていただきたい。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
職員の研修体制(職員の指導育成、研修体制は適切であるか)	公共施設の職員として運営に適切な行動ができるよう、防災・救急研修や個人情報保護研修等を実施する。	年間を通して計画的に研修スケジュールを作成し、職員の指導・育成に取り組んでいる。	3 / 5	職員の指導・育成、他施設での事故事例の共有、安全・防災関連などについて、年間計画を立てて研修を行っている。今後は、職員の専門性を高めるような研修も行い、各々のスキルアップを図っていただきたい。	3 / 5
危機管理体制(事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか)	リスクマネジメントの考え方に基づき、対応マニュアルを整備し、リスクへの対応方法を構築することで、職員全員が危機意識を高く持って行動できる様徹底する。	代表企業が作成する「危機管理マニュアル」にて、緊急時の危機管理体制を構築している。また、本マニュアルを全職員に徹底し、安全管理意識の持続・向上に努めている。	4 / 5	代表企業が作成する危機管理マニュアルを共有し、緊急時の危機管理体制を構築している。	4 / 5
安全対策(利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか)	新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底する。代表企業の安全管理体制のもと、職員全員が安全管理に対する意識を強く持ち、日常巡回での安全確認を徹底する。	感染症対策は、館内2F休憩スペース・キッズコーナーの毎日の消毒および講座・イベントでの密の回避等で徹底を図った。また、代表企業において各施設の安全監査を実施し安全対策の定期的チェックを行っている他、他施設との情報交換の場の設定により、安全管理の意識向上を図っている。	4 / 5	引き続き感染症対策として、館内設備の消毒、換気、講座開催時の密集回避などを徹底した。また、代表企業において、安全対策の定期監査を行っている。	4 / 5
情報管理(個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か)	民間企業に義務付けられた「個人情報保護法」と板橋区が定める「東京都板橋区個人情報保護条例」を遵守する。全職員に対し、「個人情報保護マニュアル」に基づく研修を行い、徹底を図る。	個人情報保護マニュアルに従い適正な管理を行っている。データで管理している情報は、PCから外部記憶媒体には許可なくダウンロードができない仕様になっている他、個人情報は絶対持ち出さないこと、個人情報が記載された紙は鍵のかかるキャビネットに保管し使用後はシュレッダーで破棄すること等を徹底している。	4 / 5	業務で扱う個人情報について、個人情報保護マニュアルに沿って適切に管理している。また、代表企業が独自に個人情報保護に関する動画研修を行い、全職員が受講した。	4 / 5
地域貢献(区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか)	板橋区内の地域や人材に強力なネットワークを持つ「板橋建物総合管理協同組合」が構成企業として参加し、業務委託は区内事業者を優先して選定する。また、職員の採用は、公の施設であることを理解し、地元雇用を推進していく。	施設職員は地元雇用を積極的に推進して採用している。施設維持管理・修繕工事などは、構成企業である板橋建物総合管理協同組合が加わっている強みを生かし、公正に相見積もりを取りつつも区内業者を積極的に選定している。	4 / 5	地域貢献を念頭に置き、施設職員の地元雇用及び施設維持管理業務の区内業者活用を積極的に行っている。	4 / 5
【管理活動に関する事項】					
経済性・効率性(費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)	環境講座の講師を養成する講座を実施し、区民から区民へ環境取組みの輪を広げる働きかけを行う。	金継の講師を養成する「つくりかえ名人養成講座『金継』」を実施し、修了証受領者が金継講座のサポートを行ったり、自らが金継教室を開催し環境活動の輪を広げる取り組みを行っている。	4 / 5	環境講座「つくりかえ名人養成講座」の受講終了者がサポーター登録し、金継講座開催時に協力するなど、地道に活動の輪が広がっている。今後も、日本古来からの伝統技法である金継継承ため、事業の更なる拡充に努めていただきたい。	4 / 5
妥当性(管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)	年度ごとの具体的事業計画および方策については、板橋区所管課との協議の上、具体的な施策や予算配分を行い準備を行う。	事業の支出を各勘定科目ごとに整理し管理している。施設職員人件費、事業運営、維持管理、廃棄物処理など、それぞれの計画に基づき費用を精査・管理しており、収支計画書に則して適正に執行している。	4 / 5	収支計画に基づき適正に運営を行った。収支の執行割合については、収入は105%超、支出は99%となった。今後も適切な管理を行い、執行割合を常に意識していただきたい。	4 / 5
設備の保守点検(設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)	仕様書に基づく設備点検を確実に行う。	構成企業の「板橋建物総合管理協同組合」が施設維持管理を担当し仕様書に基づき適切な保守点検を行っている。	4 / 5	施設維持管理は、板橋建物総合管理協働組合が主体となり、仕様書に基づいて、保守点検の内容、報告から設備のあり方まで管理している。	4 / 5
委託業務の妥当性(委託されている業務の範囲は適切であるか)	年度協定書に基づく委託業務を実施する。	構成企業の「板橋建物総合管理協同組合」が仕様書に基づき委託業務を適切に行っている。	4 / 5	再委託業者からの報告書に基づき、今後も適切な運営に努めていただきたい。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
備品の管理(備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)	仕様書に基づく備品の登録・維持管理を実施する。	備品維持管理の基準を満たすよう日常点検、定期点検、日常の清掃等を行っている。点検にあたっては、備品の劣化・損傷など、老朽化や利用者の安全性、快適不具合を発見した際には、速やかに区に報告している。	4 / 5	適切な備品維持管理のため、備品台帳を適宜更新するよう努めていただきたい。	4 / 5
環境対策(区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)	環境への配慮として、空調温度の管理、利用者のいないスペースの消灯、グリーンカーテン実施等を行う。また、3R活動を徹底し、廃棄物や最終処分量の削減を推進する。	利用に支障のない範囲での減灯や夏季はグリーンカーテンを実施している他、敷地内で収集される草木は可燃ごみとせず全て腐葉土作りに利用している。消耗品等はエコマーク商品を優先して購入している。空調による室内温度は、夏季28度、冬季20度を設定している。	4 / 5	引き続き、区の環境マネジメント方針を遵守した施設運営に努めていただきたい。	4 / 5
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	施設の認知向上および利用促進のため、月間情報誌および特別号の発行、HPの随時更新、対応SNSの拡大等を実施する。	講座やイベント実施時に、必要に応じ個別の専用チラシを作成・配布し集客を図った。また、HPの記載内容をよりわかりやすくするとともに、Facebook、Twitter、Instagramでより多くの層への情報発信を推進している。	4 / 5	昨年度に引き続き予算削減のため、季刊誌の発行は中止となったが、デジタルコンテンツでの発信に注力した結果、SNSのフォロワー数は増加し、HPの閲覧数も着実に増加傾向にある。	4 / 5
【業務改善に関する事項】					
アンケート結果への対応(利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)	講座・イベントの参加者やパネル展閲覧者へ実施内容や施設全般に対する声を収集するため積極的にアンケート協力依頼を行う。	アンケートは、講座・イベント担当者が集計して提案事業報告と共に情報共有を図っており、課題等があれば職員会議等で対応策を検討することになっている。	4 / 5	アンケートの集計結果については、職員会議を通して職員間で情報共有を図っている。また、月一回の定例会で、区にもアンケート結果を報告している。今後も、、アンケート結果を踏まえて、改善点を反映させた運営に努めていただきたい。	4 / 5
要望への対応(利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)	アンケート結果を踏まえ、職員会議等での情報共有や対応策の検討・策定を行う。	苦情や要望があった場合は迅速に対応し、日報や職員会議等で情報共有するとともに今後の対応策を検討している。	4 / 5	利用者からの苦情や要望等について、日報や職員会議で共有し、職員全員で改善点を図っている。今後も、職員で事例を共有し、大きなトラブルに発展することのないように対応していただきたい。	4 / 5
一次評価合計			141 / 185	二次評価合計	140 / 185
評価点割合(%)			76.2%	評価点割合(%)	75.7%

* 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)

* 管理運営等の採点方法
(5点:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおりの成果を出している、3点:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点:要求水準を満たしていない、1点:要求水準を著しく下回っている)

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
一次評価(指定管理者)	【自己評価(令和5年度)】				
	1. 利用価値向上の視点 R5年度は安全を確保しながら事業運営を行いつつも、来館者数は前同比106%と前年から増加し、コロナ禍前の水準まで持ち直してきた。 駐車場は、不用品提供者やショップ購入者の利用が進み、利用台数は前年を上回った。多目的室は、卓球、ダンス、企業の会議利用が定着化し目標を大きく上回った。シャワー室は、マラソン・駅伝イベント等の一定の需要は取り込んだが、利用者数は前年並みとなった。				
	2. 人材育成機関の視点 講座・イベント・パネル展・出張講座は昨年を上回る98回実施した。講座については、ごみ減量・リサイクルを広く訴求する4回連続講座「ゼロ・ウェイストプロジェクト」を今年度も身近なテーマを設定して開催し、好評を博した。また、つくりかえ名人養成講座も継続し、講座修了者5名に新たに登録サポーターとして登録いただき一般講座の講師アシスタントを務め、講座の満足度向上に繋がった。さらに、館内のコンポストを利用し生ごみたい肥作りを行う年間を通じたコミュニティ活動も第3期となり、生ごみゼロだけではなくキッチンから排出される様々なごみの分別などにも訴求しながらごみ減量に向けた取り組みを楽しみながら学んでいた。子供服交換会やおもちゃ交換会は事前申込制が定着したが、申込みが多数となった場合は追加枠を設け、より多くの方のご要望に応えられるよう対応した。				
		3. 能動的活動の視点 リユースの意識が高まりつつある中、家具の回収点数は前同比94%と減少したが、ショップで受入れる衣類・雑貨の提供者数は前同比126%と大きく増加した。 家具の販売は、即売中心とした購買意欲の向上に加え、SNSでの新規展示品の情報提供が奏功し、販売点数は前同比103%となった。また、リユースショップ全体の購入者数は前同比127%となり、区民全体でのごみ削減・リユースの取り組みに寄与した。 NPO法人や関係団体とは新しい法人・団体と積極的に連携を行い講座やパネル展を実施した一方、職場体験の受入れは目標値に届かなかった。			

二次評価 (所管課)	経営基盤に関する評価 (中間年)		
	総合評価	【評価できる点】 1 家具・衣類・雑貨販売の事業料金収入が予算比147%増を記録したことで、前年度を上回る利益を生みだした。特に、不用品の提供者数は、前年度を大きく上回る実績があり、生活者の高まるリユース意識の受け皿となっている。 2 連続講座の「ゼロ・ウェイスト・プロジェクト」を4回実施した。多分野の講師を招待し、ワークショップの実施など、開催方法を工夫したことによって、4回とも盛況となり、環境・リサイクル意識の啓発に貢献した。 3 荒川河川敷で活動するスポーツ団体をはじめ、不用品の提供者、多目的室の利用者など、様々な需要を取り込み、駐車場の利用台数目標を上回った。また、多目的室の利用者数も、既存の団体だけでなく、新規で利用する団体の需要も取り込み、予算比187%増と大幅に上昇した。 4 家具の販売方法に工夫を凝らしし、SNS等を活用した情報発信の効果も相まって、販売点数及び販売金額が増加した。 5 月2回開催しているプレイランド、近隣小学校や区立図書館での出前講座など、児童を対象とした工作教室についても年間を通して継続的に実施し、リピーターがメインではあるが少しずつ新規参加者も増えてきており、利用者増に貢献している。 6 イベント・講座について、定番と新規の双方を展開し、幅広い層の参加者を募っている。また、講座・イベントに参加した人の満足度が高く、内容も高く評価されている。 【改善すべき点】 1 シャワー室の利用が、スポーツ団体による需要が思うように伸びず、利用者数が前年比で微減となった。今後も、飛躍的な需要の増加は見込めないため、新規顧客を取り込む施策が必要となる。 2 講座・イベントの満足度が高いことを踏まえ、SNS等をより積極的に活用し、施設の取り組みを発信していただきたい。 3 各講座・イベントの開催にあたり、啓発効果をより高めるために、講座のWeb化導入を前向きに検討していただきたい。 4 体験講座及び出張講座の実施回数が目標値を大きく下回っている。少人数のため、シフトの調整等大変な部分は理解するが、出展依頼が来るのを待つだけでなく、出展希望を出すなど、能動的に施設を売り込む姿勢を持っていただきたい。 5 生活者が求めていることや、関心のあることを適格に把握し、各種講座・イベント等をはじめ、民間企業の持つノウハウを存分に発揮した企画を提案していただきたい。	
	適正である		

* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、劣る(4割未満)