

【施設状況】

グループ名称	リサイクルプラザ								
指定管理者名	特定非営利活動法人CO2バンク推進機構					法人番号	3100005002136		
所管課	主	122000	清掃センター	副					
構成施設	5273	リサイクルプラザ							
施設分類	01	企画型	施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	01	代行制	
施設概要	プラザ内の展示室、工房、会議室その他の施設								
施設設置目的	廃棄物の再生利用に関する情報及びこれに関する市民の活動の場を提供することにより、廃棄物の減量に関する啓発及びこれに関する市民自主的な活動の促進を図り、資源循環型社会の実現に資する。								
基本方針等	長野市の設置条例に基づき、長野市清掃センターと密接に連携し、「長野市ごみ処理基本計画」に沿った啓発施設としての運営を目指す。また、市民に向けた情報発信を行い、市民の非営利及び自主的なリサイクル活動の拠点施設として支援をする。								
主な実施事業	施設管理、リサイクル情報の発信、不用品の展示・提供、リサイクル体験・講座の開催、リサイクル関連のイベント開催、市民主体のリサイクル活動支援								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none">協定、計画の一部が予定どおり実施されない管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none">協定、計画が全て実施されない管理運営の全てにおいて、市の指導が必要市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	特定非営利活動法人CO2バンク推進機構			指定回数	3 回	
指定期間	平成26年4月1日	～	平成31年2月28日	4年11ヶ月	管理運営開始日	平成18年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	なし				

		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		リサイクルプラザ利用者数	人	31,638	31,670	32,485	31,137	96%	4
		リサイクル広場での提供品数	点	1,446	1,515	1,600	1,336	84%	
		体験講座	回	20	25	24	24	100%	
		環境フェア参加団体	団体	40	37	35	32	91%	
		環境フェア来場者数	人	5,400	5,400	5,800	3,900	67%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項)									
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	施設の使用又は使用の許可に関する業務 施設及び付帯設備、物品の維持管理に関する業務 廃棄物の再生利用及び減量の情報の提供に関する業務 廃棄物の再生利用及び減量の講習等に関する業務 再生品の展示及び提供に関する業務 不用品交換の情報提供に関する業務 リサイクル活動を行う団体の活動の用に供することに関する業務 その他施設の設置目的の達成に必要な業務							
	自主事業	リサイクル体験講座 リサイクル啓発イベント							
サービス維持・向上の取組み (広報等)		公共施設、市内の小中学校の児童・生徒へのチラシ配布を夏・冬に実施し、「チラシを見て」のイベント来場者が多く、有効的な効果が得られた。 広報ながの「くらしのチャンネル」へは毎号に講座等の告知記事を掲載している。また、イベント開催時には、テレビ、新聞等のマスコミに取り上げられるよう積極的に働きかけている。							

3 利用者評価

		内容	評価
利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	4
	(2) 調査、会議等の内容	利用者アンケートを講座の受講者・イベント参加者に配布し、356人から回答を得た。	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	①当施設をどこで知ったか。(複数回答) 広報ながの=97%、友人知人=3%、ホームページ=1%、お知らせ=1%、その他=1% ②利用頻度についてお聞きします。 初め=44%、年数回=30%、月数回=15%、半年に数回=7%、週数回=4% ③利用の際の気付いた点について <ul style="list-style-type: none"> ・【施設面】 安全安心に利用できた=99%、注意してほしい箇所あり=1% ・【スタッフ対応】 親切だ=99%、対応が早い=12%、普通=1% ・【清掃状況】 きれいに清掃されている=100% ・【利用の感想】 大変満足=90%、やや満足7%、普通=4%、やや不満=1% 	
	(1) 良好とする評価	スタッフの対応が「親切」が99%、利用されての感想が「大変満足」90%と、それぞれ高い評価であった。 利用者からの声 <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの皆さんが気持ちよく対応してくださいました。 ・このようなことは教えていただく機会がないと分からないことでした。ぜひ子どもにも教えたいと思います。 ・楽しくできました。日常生活にすぐ利用できると思い、うれしかった。 	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	なし	
《対応措置》		なし	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金		利用料金		歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	17,600,000	指定管理料	17,600,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入	1,804,000	その他収入	1,754,784					
	計	19,404,000	計	19,354,784		計	0	計	0
収入	人件費	15,754,284	人件費	15,769,501	歳入	指定管理料	17,600,000	指定管理料	17,600,000
	設備管理費	55,000	設備管理費	54,000		委託料		委託料	
支出	備品購入費	40,000	備品購入費	71,765	歳出	需用費		需用費	
	修繕費	100,000	修繕費	108,000		役務費		役務費	
	光熱水費	25,000	光熱水費	23,342		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	1,087,660	事業費	1,001,048		修繕費		修繕費	
	事務経費	445,000	事務経費	401,792		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	580,000	本社経費	580,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	1,317,056	その他	1,342,171		その他		その他	
	計	19,404,000	計	19,351,619		計	17,600,000	計	17,600,000
自主事業	収入	93,000	収入	43,600					
	支出	63,500	支出	18,044					
	自主事業損益	29,500	自主事業損益	25,556					
損益		29,500		28,721	差引		-17,600,000		-17,600,000
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									81.5%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 職員は5名（所長1名、事務3名、工房1名）相当の配置を求めている。 実績は、所長1名（40時間/h）、事務3名（1名（40時間/h）、1名分（30時間/h+16時間/h）、1名分（24時間/h+10時間/h+8時間/h+4時間/h）、工房1名分（30時間/h+6.5時間/h+4時間/h）市内雇用は11名のうち10名が市内。		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか		
セルフモニタリング等	2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか		
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか	<input checked="" type="checkbox"/>	

7 地域連携

地域連携	評価
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。	3
協定内容・指定管理者提案	
追加された内容、未実施の内容及びその理由	
地元雇用での運営 物品調達は市内の業者を利用 市内の小学校や地域の公民館、育成会等、地元の団体等との協働による出前講座の開催 地元で開催されるイベント等へ参加し、PRと利用者の拡大に努める。	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	総合評価 68
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	4	16	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	6	
地域連携	3	6	
合計得点		68	

評価理由

利用者数が前年度比96%と年間で1,300人余り減少しているが、特にイベント関連の来場者の減少が大きく影響している。ただし、原因は指定管理者ではなく、広域ごみ焼却施設の建設工事敷地が拡大しているため、イベント来場者用の駐車場敷地が大幅に減少したことにより、大きなイベントの来場者が大幅に減少してしまった。一方、こうした影響が受けにくい講座・教室の開催は、前年度の715名から大幅増の837名だったことから、「施設の有効活用」を「4」と評価とした。
 利用者アンケート調査において、「スタッフの対応が親切だ」が99%、施設利用の感想が「大変満足」が90%と高い評価を得ていることから、利用者評価を「4」と評価した。

取組み・改善案等
 (施設所管課)

前年度からの課題	改善状況	改善案等 (改善されていない場合)
女性の利用者が9割近いこと、60代以上の年齢層の利用者割合が過半数を占めていることから、男性、若年層の利用を増やすための取り組みが必要である。講座やイベントの内容、広報の仕方も、これらの対象者に合わせた取り組みが必要である。	講座等の受講者が大半の利用者アンケートの結果では、改善は見られなかった。ただし、利用者アンケートの対象ではない「おさがり交換会」は、30～40代の利用者が大半で、前年より1000名増の2800名となっており、若い年齢層の利用は増えた。	広報やホームページ等での利用拡大には限界があるため、ここ数年活発になってきた「おさがり交換会」に新たな利用者が集まっているので、これをきっかけにしてプラザの活動に関心を持ってもらえるようなアイデアを仕掛ける。

次年度の目標・取組み等
 (施設所管課)

平成30年3月から新施設へ移転するため、指定管理者も隣接する健康レクリエーション施設と同一となる。現行のリサイクルプラザの事業に加え、貸し館業務も加わり事業が拡大する。これまで利用者が固定されがちだったリサイクルプラザだが、多くの利用者があるプール施設の横に設置されることから、新規利用者の獲得がしやすい恵まれた環境になることを最大限に活用し、利用者の拡大を図りたい。

指定管理者自己評価

B

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

スタッフサービスの向上を図るため、日常的に利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、各自が気付いたことをプラザ日誌に書き込み、スタッフ間の共通認識として、事前に改善しながら、より親切丁寧・安心・安全な運営を行った。

28年度は「おさがり交換会」が特に好評で、開催回数も前年より1回増やし5回とし、全ての回で前年より来場者が増え、年間合計では約1,000名増の2,874名となった。交換できた衣類等の数量も前年の倍以上の8,796点となった。不用品や環境について関心を持っていただくきっかけになったと思う。啓発施設としての役割は、より多くの人に来てもらい利用していただくことであり、利用者・社会から求められているニーズを的確に捉え、魅力あるイベントや事業を実施している。さらに、施設のPR効果を高めるため、広報ながのやホームページからの定期的な情報発信に加え、テレビ・新聞等のマスコミの力も最大限に活用しながら積極的にプラザの情報を発信している。

② 業務の効率化に対する取組み

利用者アンケート結果でも、スタッフ対応に高い評価をいただいているが、それに甘んじることなく、スタッフ全員が情報を共有するためにプラザ日誌へ、利用者との対応・施設等で気付いた点、日常点検結果について書き込みをしたり、また研修や自己研鑽にも励んでいる。こうした職員一人ひとりの資質向上を行い、日々の職員の勤務シフトも計画的に無駄なく組むことで、効率的な業務運営に取り組んでいる。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

施設の利用者について、男性及び若年層の利用が少ないことが課題だが、利用者アンケート結果を見ても改善されず対応に苦慮している。現行プラザの場所は清掃センターの敷地内にあるため、利用者が限定的になりやすいという立地条件の不利があったが、新施設への移転により、これが一気に改善されるため何とか改善に取り組みたい。

新施設への移転で課題になるのが、リサイクル広場用に提供するためストックしてある不用自転車・家具等の保管スペースが大幅に減少してしまう点だが、これらの保管方法と運用方法を検討し新施設へ移転する必要がある。

(3) 次年度以降の取組み

平成30年3月から新しいリサイクルプラザへ移転し、それに伴い、隣接する健康レクリエーション施設と一体の指定管理者運営で、運営体制も新しくなる見込みとのこと。現在のリサイクルプラザの各種事業は、新施設でもほぼ継続されるということなので、これまでの運営実績が認められているものと自負している。

まだ、次年度の指定管理者が決定していないため、CO2バンク推進機構が次年度以降の運営に関わるか分からないが、運営に関わることができれば、現行施設から新施設への移行を円滑に行い、新施設でも速やかにフル操業することが可能である。

更に、新施設では健康レクリエーション施設との相乗効果により、現在の課題である利用者及び利用者層の拡大を図ることができる。新施設オープン前後はマスコミからの注目も高いので、マスコミ効果も最大限に活用し、市民団体の活動支援とリサイクル情報の発信により一層取り組んでまいりたい。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る