

## 年度評価シート

課名 ごみ減量推進課

施設の名称 静岡市資源循環啓発施設 ・沼上資源循環学習プラザ ・西ケ谷資源循環体験プラザ	指定管理者名 一般財団法人静岡市環境公社
1 履行状況	
(1) 目標達成 利用者満足度 目標値 95%、実績値 99.3% (前年度 98.6%)、達成率 104.5% (前年度比 100.7%)	
(2) 施設利用者数 令和 5 年度 (更新 4 年目) の来館者総数は次のとおりである。 ア 沼上資源循環学習プラザ 8,014 人 (前年度 7,501 人) イ 西ケ谷資源循環体験プラザ 20,417 人 (前年度 16,353 人) 【参考】令和元年度 (コロナ前) ア 沼上資源循環学習プラザ 9,591 人 イ 西ケ谷資源循環体験プラザ 23,953 人	
(3) 人員配置状況 仕様書に記載された人員の配置を適正に行った。 ア 沼上資源循環学習プラザ 主任 (館長) 1 名、事務職員 3 名、環境啓発顧問 1 名 イ 西ケ谷資源循環体験プラザ 企画主任者 (館長) 1 名、事務職員 3 名	
(4) 業務実施状況 平成 25 年静岡市条例第 98 号に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業と参加者数は以下のとおり。 ア 沼上資源循環学習プラザ 学習を軸とした 4 R 啓発及び自然環境への関心を高めるための学習講座等を開催し、仕様書に定めた 50 回を上回る 100 回実施した。主に小学校、こども園等を対象に行われた竹粉と生ごみから作ったたい肥を活用し野菜を栽培する実践講座は、身近な自然環境への関心を高めるとともに資源の循環を実感させることができるものとなっており、高く評価できる。 また、小学校を対象とした施設の社会科見学では、76 校 5,135 人の児童に対して、ごみ減量や環境問題について理解を深めるための講座や施設案内が行われ、95.1% の児童の理	

解を得ることができている。

#### イ 西ヶ谷資源循環体験プラザ

体験を軸とした、吹きガラス講座をはじめとしたリユース・リサイクル講座が、605回開催された。

そのほか、温泉施設での季節湯や、子供服のリユースを目的としたリユースマーケット等のイベントを実施するなど、体験・参加型の企画による啓発を行った。

#### 【検証・分析】

学習プラザでは、新規のこども園や高校、大学での講座の実施をするなど、実施先・回数も順調に増加しており、学習・教育支援拠点としての評価が高まってきている証と考えられ、本指定管理業務における成果の1つであると評価できる。また、新たに企業が主催するイベントに市と協働でブース出展し、初めてイベントでの出張講座を実施した。イベントで実施することで、児童だけでなく一緒に参加する大人にも効果的な啓発ができたことは評価できる。

体験プラザでは、講座開催時の4Rへの意識付けや施設の空間を活用したパネル啓発、施設特有の温泉施設を活用したサーマルリサイクル啓発など、体験と併せた効果の高い啓発が実施されており、指定管理者の創意工夫がみられる。また、施設の認知度向上に対する取り組みとして、各種広告媒体を活用し毎月継続的にイベント情報を掲載することや、テレビ取材を2件受けるなど施設の認知度向上を図っており、積極的な姿勢として評価できる。

#### 【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

### 2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応等）

#### 【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

特に意見・要望はなかった。

#### 【検証・分析等】

特に意見等はないが、利用者の意見にすぐに対応できるように、接遇研修や職員同士の情報共有を徹底し、適切に対応できる体制が整っている。

#### 【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

#### (1) 利用者満足度調査

市民サービス向上のための資料とすることを目的に、来館者や各講座の参加者を対象にアンケート調査を実施した。

#### 【調査結果】

回答者総数：1,246件、「満足」「やや満足」と回答した人数：1,237人

- ① 利用者満足度99.3%（前年度98.6%）
- ② 職員の対応99.8%（前年度100.0%）
- ③ 清掃・空調等99.7%（前年度99.8%）

#### 【検証・分析等】

職員の対応、館内環境などの基本的な事項において、9割以上の利用満足度が得られている。

両施設の施設を利用した満足度や各講座等の満足度の平均値で算出した満足度は99.3%（前年度98.6%）であり、目標値である満足度95%を大きく超えたことは高く評価できる。すべての項目が高い水準であり、良好な評価を得ている。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート（回答者総数268人、当該施設を知っていると回答した人：85人）

10月に開催された環境イベント「SHIZUOKA PICNIC GARDEN 2023 in AUTUMN」及び「清水港興津フェア」に静岡市とブース出展した際に、両イベント合計268人の来場者数に対して、施設の認知度、利用の有無やその理由などに関する調査を実施した。

**【調査結果】**

認知度31.7%（前年度はコロナによりアンケート未実施）

**【検証・分析等】**

若者向けのPRを積極的に行っていなかったため、認知度が回答者の3割程度に留まった。この結果を受け、指定管理者においては、より一層の広報活動の必要性を認識し、イベントのチラシを作成するなどして、当課が所管するSNS（Instagram）や市公式LINEでのイベント情報の周知をするなど、SNSや電子媒体を使用したPRの強化改善を行っている。

**【確認結果】**

△：調査の結果にやや問題があった。

(3) その他の調査

**【確認結果】**

－：未実施

4 指定管理者の経理（収支）状況の評価

**【収支状況】**

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

**【検証・分析等】**

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。

**【確認結果】**

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況等）

事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

**【検証・分析等】**

事業の実施、施設の管理運営全般について、仕様書及び事業計画書に沿った良好な運営ができ

ている。両施設とも利用者満足度が高く、来館者数もコロナ前（平成31年度）の水準に回復しつつあり、これは、コロナ禍であっても、安心して施設を利用できるよう感染予防対策を徹底し、様々な工夫をしながら事業を実施してきたことが大きな要因であり、高く評価できる。

今後も本指定管理期間最終年度における、施設利用者満足度の目標達成及び資源循環型社会形成に寄与する質の高い啓発事業の実施に向けて、教育機関との連携をはじめとした新規利用者の掘り起こし、新規企画などによる効果的な啓発の実施等、積極的な施設運営を期待したい。

**【評価結果】**

○：良好な管理運営であった。