

年度評価シート

課名 ごみ減量推進課

施設の名称 静岡市沼上資源循環学習プラザ 静岡市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
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務 施設の維持管理業務について、専門知識を有する第三者委託により法定点検等を実施し、各業務とも事業計画に従い適切に行われた。 また、計9件(沼上資源循環学習プラザ4件、西ケ谷資源循環体験プラザ5件)の修繕を適宜実施し、来館者が安全に施設を利用できるよう努めている。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成30年度(指定期間2年目)の来館者総数は下記のとおりである。両施設とも平成31年度終了時点の目標を達成している。</p> <p>① 沼上資源循環学習プラザ 来館者数は9,689人で、平成31年度の来館者目標に対して102%の達成率となっている。</p> <p>② 西ケ谷資源循環体験プラザ 来館者数は24,228人で、平成31年度(指定期間3年目)の来館者目標に対して102%の達成率となっている。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>① 沼上資源循環学習プラザ 学習を軸とした4R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30回を上回る83回実施した。主に小学校、こども園等を対象に積極的に連携への働きかけを行っており、その姿勢や平成29年度の実績が評価されたことが、多くの講座開催に結びついたものと考えられる。 また、小学校を対象とした施設の社会科見学では、83校5,468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、93%の児童の理解を得ることができている。</p> <p>② 西ケ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・リサイクル講座が仕様書に定めた650回を上回る662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の実施をはじめ、フリーマーケット、子供向けリサイクル工作講座等を開催、施設の特徴である“体験”を活かした4R啓発を推進した。</p>	
<p>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)</p>	

利用者から2件の意見があったが、即時対応しており、適切な対応がとられている。

[具体的な意見・要望と対応状況]

〈浴室内でのスマートフォンの使用について〉

意見：浴室内（湯船）でスマートフォンを使用しないように、注意書きがほしい。

対応：即日、浴場内での携帯電話・スマートフォンの使用を禁止する注意書きを掲示

〈浴室内の環境に関する意見〉

意見：浴室に入るときに、裸足になる必要があり、足が冷たく気持ち悪い。

対応：簀の子を浴室入り口に設置

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

市民へのアンケート調査として、市内大型商業施設で静岡市ごみリサイクル展を開催された際に、290人の来場者に対して実施した。結果、両施設の認知度は、50%であった。この結果を受け、指定管理者においては、新たに各種広報媒体での両施設の周知活動の取組を始めるなど、アンケート結果を受けた施設運営改善を行っている。

また、市民サービス向上のための資料とすることを目的に、利用者の満足度を調査した。結果では、両施設とも設備・環境、職員の対応などの基本的な事項において、9割以上の利用者の満足が得られている。また各種講座・イベントについても満足度が9割以上となっており、適切な運営がなされていると評価できる。

4 指定管理者の経理状況の評価

おおむね予算のとおりにより執行されており良好である。

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 など）

前年度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	有

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ます。

学習プラザでは、“学習”を軸に、各教育機関、教員・児童・生徒に対し、啓発講座等を開催するなど、学ぶ場を活用した啓発事業が推進されている。学習プラザの啓発講座は、教育機関において正式に授業の時間を割り当てた正課として実施されているなど、本施設の啓発事業が教育機関等に浸透しつつある。講座の実施先・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。

体験プラザでは、“体験”を軸に、4Rを体感する取り組みを通じた啓発事業が推進されている。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、イベント開催時にNPO法人が実施するフードバンク活動に賛同して、来館者の食品ロス削減啓発のために活動趣旨の周知を図るなど、本市の啓発方針に連動した自主的な取り組みがみられている。施設の認知度向上に対する取り組みとしては、新規に各種広告媒体を活用す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。

両館ともに目標を達成しているところであるが、今後も本指定期間最終年度となる平成31年度時点における施設利用者数目標の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継続し

ていただきたい。

(モニタリング調査に対する対応結果)

今年度のモニタリング調査においては、前年度に廃棄処理した不要備品が備品管理簿に記載されたままになっていたため、備品の適正な管理の観点から、備品管理簿の内容に反映するよう求めた。

モニタリング調査実施後、備品管理簿は最新の内容に更新されていることを確認した。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。