

## 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 ・ 西ヶ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	
<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。(コロナウイルス感染症の影響がなければ、講座開催数は満たされ、また影響があっても実施できた講座は問題なく実施できている。)</p> <p>沼上資源循環学習プラザ、西ヶ谷資源循環体験プラザ共に例年に比べ来館者数が著しく減少し、講座開催数について仕様書で定めた回数を下回っているが、コロナウイルス感染症により緊急事態宣言の発令がなされた4月18日から5月31日にかけて休館とし、休館前においても実施する予定であった講座やイベント等を中止とした影響が考えられる。(教育機関においてもコロナ禍における社会科見学そのものを中止、海外や県内・県外からの行政機関等の団体による視察・見学の減少、足湯や入浴施設を休館前から休止、イベント開催の自粛及び規模縮小)</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15件(沼上資源循環学習プラザ2件、西ヶ谷資源循環体験プラザ13件)の修繕を適宜実施し、来館者が快適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          令和2年度(更新1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          来館者数は5,201人          イ 西ヶ谷資源循環体験プラザ          来館者数は10,273人</p> <p>(3) 事業実施状況          ア 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、45回実施した。(仕様書では年間50回以上と定めていた。)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、53校3,602人の児童に対して、ごみ</p>	

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、96.2%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499回開催された。(仕様書では年間600回以上と定めていた。)

そのほか、清掃工場の余熱発電を利用した温泉施設におけるサーマルリサイクル体験や、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。

### 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）

利用者からの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]

##### <休館日について>

意見等：休館日は月・火と記載があるが、水曜に訪れた際休館だった。

対応：月・火が祝日の場合は休館日が翌日にずれることを利用者が認識していなかったため、元々館内に休館日が分かるカレンダーの掲示はしてあったが、より分かりやすくするために、月・火曜日が祝日となり休館日が通常と異なる日の2ヶ月前より、館内5ヶ所に「休館日変更のお知らせ」を掲示することとした。また、翌日が休館日となる月・火曜日の祝日には、施設前の門扉に「休館日変更のお知らせ」と掲示することとした。

その後、休館日に関する同じ苦情は受けていない。

##### <職員の対応について>

意見等：コロナ禍のため来館者の方に館の利用方法に合わせた滞在可能な時間を設定してお知らせしているが、ある温泉利用者が常習的に出る時間が遅かったため協力をお願いしたところ「態度が悪い、愛想がない、1～2分くらい遅れて文句を言うな」との意見があった。

対応：来館時に入館時間を来館者自身に記入していただいているが、その情報を覚えていないことがあり、温泉利用者の滞在可能時間が90分ということ把握していても、何時まで滞在可能なかを把握していない場合があるので「〇時〇分までの退館にご協力ください」とお願いをすることとした。

その後、時間に関する同じ苦情は受けていない。

### 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、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。

#### (2) 市民アンケート

例年、市内大型商業施設で10月に開催されている静岡市ごみリサイクル展でアンケート

を実施していたが、コロナ禍によりごみリサイクル展を中止とし、それに代わるイベント等も開催できなかったため、市民アンケート調査は実施できなかった。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

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）

前年度事務自己発生の有無	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

#### 《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や施設の休館等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに管内掲示板での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。