

目黒区エコプラザ指定管理者の平成29年度運営評価結果について

1 運営評価実施の経緯と趣旨

指定管理者の運営評価は、施設への指定管理者制度導入の目的（住民サービスの向上・経費の効率的な活用）がどの程度達成されているかを検証し、評価結果に基づく指導・助言を通じて制度導入の達成度を高めていくことを目的としている。区環境清掃部においては、平成18年度にエコプラザ指定管理者運営評価委員会（以下「委員会」という。）を設置し、以来、エコプラザの指定管理者の行った管理運営業務について、毎年度評価している。平成29年度においても運営評価が実施され、その結果について、この度区から通知があったものである。なお、評価委員会の所見は別紙のとおりである。

2 委員会の開催

平成30年5月22日及び平成30年6月15日 計2回開催

3 評価結果

(1) 総合的評価

指定管理者の管理の業務は、総合的に判断して「十分水準を超えていた」と評価できる。

(2) 項目別評価点

分 類	評 価 項 目	配 点	29 年度評価	28 年度評価
1 事業の実施 に関する事項	(1) 理念及び基本的な方針	20	16.0	15.7
	(2) 講座・講習会	10	8.3	8
	(3) 情報収集・提供	10	8.3	8.3
	(4) 施設の利用	10	8.3	8.3
	(5) シルバーアトリエ	10	6.7	6
	(6) リサイクルショップ	10	7.7	7.3
	(7) 団体の育成	10	7.3	7.3
	(8) 関係機関との連携	20	16.0	16.3
2 管理運営に 関する事項	(1) 経営状況及び事業実績	10	8	8
	(2) 管理運営の効率性	10	8	8
	(3) 管理運営に必要な人員体制	10	9.3	8.7
	(4) 安全管理・個人情報保護	10	8.7	8.7
	(5) 意欲・熱意	10	8.3	8
運営評価 合 計	合 計	150	121.0	118.6
	100点満点換算	100	80.7	79.1

(参考 評価区分)

区分	十分水準を超えていた。	水準を超えていた。	水準に達していた。	水準に達していない。	かなり水準を下回っていた。
評価結果 (100点満点換算)	80点以上	80点未満 70点以上	70点未満 60点以上	60点未満 50点以上	50点未満

目黒区エコプラザ指定管理者運営評価書総括表 委員会所見

1 サービス・事業

- ・子育て世代にターゲットをあてた事業展開や環境推進員（エコサポーター）の活用の拡大などの点は評価できる。
- ・児童館などで乳幼児やその保護者を対象とした出前講座を行うとともに、区の「子育て交流広場」に参加するなど、更なる参加者の裾野を広げる活動を行っている。
- ・情報室では、効果的な資料配置や季節毎の展示・イベントなど、魅力的な運営がなされている。
- ・環境保全活動団体支援コーナー（シルバーアトリエ跡地）のより効果的な活用について検討されたい。
- ・新たな取組として、花王国際絵画コンクール入賞者作品展を行うなど、現状に甘んじず利用促進に対する改善策がとられている。
- ・不要品情報の登録件数が大幅に伸びているにもかかわらず、あっせん成立件数が減っているため、HPのリニューアルを契機に次年度の改善を検討されたい。
- ・不用品情報について、広く区民（特にマンション・アパートに住む一人暮らしの方や管理人など）への分かりやすいPR方法を検討されたい。
- ・「里帰りプロジェクト」に賛同するなど新たな機会を見つけて実施している。
- ・リサイクルショップ入口の特設コーナーやゆったりとした空間利用など、より魅力的な店舗になったと評価できる。ただ、入口の前の旗は商店街のセールのような印象を受け、色褪せも進んでいるため、検討されたい。
- ・倉庫スペースが出来たことから、リサイクルショップの陳列スペースが広がった。ショップ内の通路が広くなり商品を探しやすくなり、POPも親しみやすいものに変えるなど改善が見られる。
- ・リサイクルショップの売上は低下傾向にあり、特に今期は販売点数は横ばいであるものの単価の下落が見られる。当事業は売上だけが指標では無いものの、質も良く長く使えるものはリサイクルショップに持ち込み、欲しいものがあるから利用者も増えるといった好循環につながる取組を検討されたい。
- ・区内の様々な団体に対して、活動のPRをされたい。
- ・環境推進員の養成は継続的に行われており、修了生が作る団体の活動も側面支援している。
- ・出前講座などから周辺の団体などへの周知を図る取組は、これまで同様行っており、関係機関との連携強化につながっているものの、新たな団体の掘り起こしまでには至っていないと思われるため、検討されたい。

2 利用者対応

- ・シルバーアトリエに関する問い合わせに対し、不要品情報の案内を行うなど前向きな対応が見られる。

- ・利用者アンケート、利用者の意見などに対しての改善取組の姿勢が継続的に見られており評価できる。

3 個人情報管理

- ・今期は、計画的にエコライフめぐろ推進協会職員及びボランティアスタッフに対して危機管理、個人情報保護法、接遇研修を実施し能力の向上に努めている。

4 安全管理

- ・エコライフめぐろ推進協会職員及びボランティアスタッフに対して、危機管理や個人情報保護法研修を実施するなど、危機管理マニュアルが活かせるよう努めている。

5 効率的な運営

- ・運営評価委員会の意見や利用者アンケートを受けて、真摯に改善に取り組む姿勢は高く評価できる。アンケート分析も慣れてきており、経年の変化を捉えた対応を心がけている。
- ・毎年策定される事業計画に則って安定して業務を遂行している。職員同士の一体感もあるように見受けられ、各スタッフの知見なども十分に活用されている。
- ・人件費の抑制に努め、費用がかさむと予想されたカレンダー作成を取りやめるなど、経費削減にも取り組んだ。
- ・経費削減について、その目的と実行した内容が分かるような説明を入れてほしい。
- ・館長1名、契約職員5名（うち2名主任）が常駐し、人員体制が充実したため、前年の課題解決のための取組が着実に行われている。
- ・当初に比べ事業内容の説明が効果的に行われ、役割分担が明確になった。また、運営評価委員の質問に対して、指定管理者側の考えが明瞭に示されるようになったことで、建設的な議論ができるようになった。
- ・目黒区エコプラザに常駐する職員は、毎月1回開催されているエコライフめぐろ推進協会の事務局会議に出席して情報共有を行っており、改善を実施するための協会のバックアップが得られている。
- ・エコライフめぐろ推進協会職員やボランティアスタッフを含めての能力・知見の底上げを図りながら、更なる利用者サービスの向上に努めてほしい。

以 上