

目黒区エコプラザ指定管理者運営評価結果について

目黒区エコプラザ指定管理者の令和元年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区エコプラザ 目黒区目黒一丁目25番26号
- 2 指定管理者 エコライフめぐろ推進協会 目黒区上目黒二丁目19番15号
代表者 相馬 熊郎

3 指定期間及び運営評価の対象期間

指定期間 平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）

評価対象期間 平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区エコプラザ指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置した目黒区エコプラザ指定管理者運営評価委員会（構成員は別表のとおり）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者のアンケート結果、指定管理者の自己評価及び施設の視察をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業報告書の概要

別紙「目黒区エコプラザ事業報告書（概要）」のとおり。

6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移

（単位：円）

項目	26年度 (3期1年目)	27年度 (3期2年目)	28年度 (3期3年目)	29年度 (3期4年目)	30年度 (3期5年目)	備考
歳入	7,059,375	7,538,550	6,481,550	675,720	571,625	シルバーアトリエ販売収入、 活動室使用料収入等
歳出	35,983,284	31,095,221	34,986,994	26,865,216	26,865,216	指定管理者への委託料 (運営管理経費)
項目	元年度 (4期1年目)					備考
歳入	481,775					活動室使用料収入等
歳出	26,995,560					指定管理者への委託料 (運営管理経費)

※導入前17年度は収入1,163,076円、支出49,050,439円（区の歳入・歳出額）

※平成29年度以降の歳入額について、

目黒清掃工場の建替えによるシルバーアトリエ休止（平成29年3月）に伴い、販売収入は0円。

7 指定管理者の自己評価結果 (点数は小数点第2位を四捨五入)

自己評価	82.7点：十分水準を超えていた
------	------------------

8 総括評価結果 (点数は小数点第2位を四捨五入)

総合評価	83.7点：十分水準を超えていた
------	------------------

9 評価内訳

評価項目	内 容	配点	得点
1 事業の実施 に関する事項	(1) 事業計画に関する理念及び基本的な方針	20	16.5
	(2) 環境負荷の低減に関する講座・講習会に関すること。	10	8.5
	(3) 環境負荷の低減に関する情報収集・提供に関すること。 (情報室関係)	10	8
	(4) 施設の利用に供すること。 (活動室、展示コーナー及び打合せコーナー関係)	10	8.25
	(5) 不用物品の再生に関すること。	10	7.75
	(6) 不用物品の販売又は交換の場の提供に関すること。 (リサイクルショップ関係)	10	8.25
	(7) 環境負荷の低減に関する活動を行う団体の育成に関すること。	10	8
	(8) 関係機関との連携 (学校や地域団体等)	20	16.75
2 管理運営に に関する事項	(1) 経営状況及び事業実績	10	8.5
	(2) 管理運営の効率性	10	9
	(3) 管理運営に必要な人員体制	10	8.25
	(4) 安全管理・個人情報保護	10	9
	(5) 意欲・熱意	10	8.75
合 計		150	125.5
		83.7 (100点満点換算)	

・点数は小数点第2位を四捨五入

・評価項目1の(1)及び(8)については、内容の重要性に鑑み、配点を20点としている。

所 見	<p>1 サービス・事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策対応で、事業計画の大きな変更を強いられ、困難も多いと思うが、このような時期ならではの企画について、知恵を絞って可能な対応を検討してほしい。例えば、リサイクルショップで「stay home」関係の商品のコーナーを設けたり、情報室の一角に関連図書を揃えたりするなど。 ・利用者アンケートを活用して、利用者の意見を事業に反映した講座を実施した。 ・企業と協働した講習会など工夫されており、児童館への出前講座で子育て世代への参加拡大を図るなど、高く評価できる。今後も講座の種類や回数を増やすなど工夫してほしい。
-----	--

<p>所 見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報室や展示コーナーにおける展示の内容は、公平性が確保されおり、内容も適切で工夫されているため、高く評価できる。令和2年度は、区民の関心が高い新型コロナウイルス感染症対策なども展示内容に取り入れてほしい。また、目黒区総合庁舎内でも展示を行ってほしい。 ・情報室を活用して、新刊図書の紹介や環境関連雑誌図書の貸し出しを行った。また、ごみと資源の分け分けゲームやワークショップにより、親子での利用者拡大を図った。 ・現在休止中であるシルバーアトリエ事業のような家具類の再生事業について検討してほしい。 ・緑が丘文化会館や碑文谷体育館において、リサイクルショップへの寄付出張受付を行い、リサイクルショップの認知向上に努めた。 ・不用品販売について、目黒区エコプラザ以外の場所でも実施できないか検討してほしい。 ・SNS などを用いた情報発信や新たな団体・担い手の掘り起こしには課題がある。また、ホームページやパンフレットのコンテンツについても、定期的にリニューアルすることを検討してほしい。 ・新たに夏休み期間中の学童保育クラブで出前講座を開催するなど、関係機関との十分な連携が取れている。今後、目黒区内の大学や身体障害者団体等との連携拡大に努めてほしい。 <p>2 利用者対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不用品情報コーナーにおける大型家具の仲介システムについて、さらなる周知を行ってほしい。 ・国際協力団体等を活用し、無理のない範囲で、エコプラザ活動全体の多言語対応を進めてほしい。 <p>3 個人情報管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全確保や危機管理、個人情報保護等適切に対応している。 <p>4 安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理体制の適切性など高く評価されるが、緊急時の対応に「完成」はないため、さらなる改善を目指して取り組んでほしい。 ・台風時に区民の安全対策を優先して、講座の中止判断をするなど、適切な業務運営を行うことができおり、高く評価できる。 ・令和2年1月から3月において、新型コロナウイルス感染症対策など、適切な対応ができおり高く評価できる。 <p>5 効率的な運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域特性」について、他区市町村を参考にするだけでなく、環境対策のトップランナーであった目黒区の歴史を再確認する作業などを通じて、「目黒らしさ」が具体的にどのようなものか考えてほしい。 ・計画に即した安定的で効率的な管理運営が行われており高く評価できる。 ・これまでの経験やノウハウを十分に活かして、質の高い安定的な運営ができている。ホームページやSNSの活用を推進し、目黒区エコプラザが目黒区の
------------	--

	<p>環境保全拠点として認知され、区民の環境意識の普及啓発につながるように、今後も精力的な運営を行ってほしい。</p> <p>以上から総合的に判断して、指定管理者の管理の業務は、「十分水準を超えていた」と評価できる。</p>
--	---

(別表) 目黒区エコプラザ指定管理者運営評価委員会構成 (敬称略)

職	職名	氏名
委員長	・ 東京大学大学院准教授	梶田 真
副委員長	・ 東京工業大学准教授	高橋 史武
委員	・ 中小企業診断士	伊東 康夫
委員	・ 目黒区産業連合会会長	團村 守男

(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

以 上

目黒区エコプラザ事業報告書（概要）

1 施設の概要

施設名	目黒区エコプラザ
所在地	目黒区目黒1-25-26 田道ふれあい館地下1階
施設	情報室 / 打ち合わせコーナー / 活動室 / リサイクルショップ / 資源回収コーナー / 環境保全活動団体支援コーナー
事業内容 (条例上の各規定)	<ol style="list-style-type: none"> 1 環境への負荷の低減に関する講座及び講習会等を実施すること。 2 環境への負荷の低減に関する図書その他の資料を収集し、利用に供すること。 3 不用物品を再生すること。 4 不用物品の販売又は交換の場を提供すること。 5 環境への負荷の低減に関する活動を行う団体を育成すること。 6 エコプラザの施設を利用に供すること。 7 前各号に掲げるもののほか、区長が必要があると認める事業

2 指定管理者の概要

団体名	エコライフめぐろ推進協会
所在地	目黒区上目黒二丁目19番15号
代表者	理事長 相馬 熊郎
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）
受任業務	上記事業内容と同じ。

3 管理業務の実施状況（事業・行事等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など）

(1) 事業の実施状況

主な講座等の実施状況は、表1のとおりである。

また、通年で活動室の貸出し、リサイクルショップ及び不用品情報の運営、何でもつくり隊の講座の開催等を行った。情報室ではテーマを決めて展示を行い、遊びながら学べるようなコーナーを設置した。

(2) 施設利用の状況

別表「目黒区エコプラザ利用実績表」のとおり。

表1. 令和元年度の主な講座等一覧表

5月	子育てママのエコ入門、出前講座（小学校）、緑のカーテンを育てよう！（種の配布）、修理コツコツ講座
6月	子育てママのエコ入門、見学受入れ（小学校）、出前講座（小学校、学童保育クラブ）、修理コツコツ講座
7月	親子ふれあい自然体験、出前講座（PTA事業）、子育てママのエコ入門
8月	打ち水大作戦、出前講座（学童保育クラブ）、DIY子ども工作教室
9月	出前講座（小学校）、区民まつり
10月	出前講座（小学校）
11月	子育てママのエコ入門、修理コツコツ講座
12月	子育てママのエコ入門、バンダイ出前講座（エコまつり・めぐろ2019）、出前講座（ティーンズ・フェスタ・イン・めぐろ）
1月	子育てママのエコ入門、ふれあい館まつり、出前講座（小学校）
2月	子育てママのエコ入門、出前講座（子育て交流ひろば0123）、見学受入れ（中学校）、環境推進員等ステップアップ講座、エコサポーター懇談会
3月	子育てママのエコ入門

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

（単位：円）

項目	元年度	備考
収入額 ①	26,995,560	区からの受託料
支出額 ②	30,682,730	人件費・管理運営費・事業費等
差引 ①－②	△3,687,170	リサイクルショップ売上げによる 充当分等

5 苦情対応状況報告（苦情についての内容・対応／3件）

内容	対応
状態が良いものを粗大ごみとして出すことはもったいないため、家具の回収の再開を希望。	無記名のため回答はせず、区へ報告した。
フリーマーケットの売れ残りを引き取ってほしい。	フリーマーケットやバザーの売れ残りは、過去の経験からリサイクルショップで販売しても売れ残ってしまう可能性が高いため、受け取れない旨を説明した。
古着を持参したが、職員が状態を確認したと	虫食いやしみがあるものは受け取れない理由

ころ、虫食いや、しみなどがあり受け取れないと言われたが、エコプラザで全て受け取り、リサイクル等すべきである。また、古着回収のチラシには、虫食いやしみに関する記載がない。	を説明したうえで、今後同様の問合せがないように、古着回収のチラシに「虫食いやしみがある物は不可であること」を記載することにした。
--	--

6 サービス向上のための努力事項

内 容	効 果
職員研修	環境研修（目黒区研修）やサイバー攻撃対策研修（目黒区研修）等に参加した。また、他区の同様な施設を見学し、講座や展示等における内容の充実に努めた。
新たな団体の掘り起こし	平成30年度環境推進員養成講座修了生から成るグループに対し、団体結成に向けた支援を行い、新たな団体結成に繋がった。また、令和元年度環境推進員養成講座修了生の懇親会を開催した。
事業活動及び目黒区エコプラザのPR	緑が丘文化会館や碑文谷体育館でのイベントの際に寄付品の受け付けを行うなど、地域に出張し、目黒区エコプラザのPRを行った。

7 アンケート結果

内容	実施時期	回答数	質問項目数
ショップ利用者アンケート	R2.1/18～22	130	10（来店経験、情報の入手方法等）
	来店経験 初めて5.4% リピーター 94.6% その他0% 陳列 良い46.2% 普通51.9% 不満1.9% 不明0% 接客 良い54.7% 普通41.5% 不満2.8% 不明0.9%		
	R1.6/22	36（対象者37）	10（情報の入手方法、講座の内容、今後の希望等）
修理コツコツ講座アンケート（包丁研ぎ講座）	わかりやすさ （5段階評価） 難しかった← 0.0% 0.0% 2.9% 26.5% 70.6% →分かりやすかった 楽しさ （5段階評価） つまらなかった← 0.0% 0.0% 0.0% 25.8% 74.2% →楽しかった 役立ち度 （5段階評価） 役に立たない← 0.0% 0.0% 3.1% 12.5% 84.4% →役立ちそう		

※その他、修理コツコツ講座アンケート（網戸の張り替え講座）及び子育てママのエコ入門参加者アンケートを実施した。

8 2年度に向けた改善提案

日々変化していく環境問題を考えるきっかけ、子どもや保護者などが環境負荷低減の糸口を見出し、実践できる手法を学ぶために、子育て世代や子どもたちなど様々な年齢層へ向けた出前講座を実施します。

また、28年度から指定管理事業となった環境推進員養成講座を引き続き実施し、講座修了生が環境推進員の認定を得られるよう、様々な情報提供等を通じて支援するとともに、環境推進員に向けた情報を発信する「エコサポーター通信」の編集に参画いただく等、活躍の場を提供して参ります。

さらに、リサイクルショップの運営に関し、「家庭で不要になった衣類、雑貨等のリユースを促進するため、区民等から寄付いただいた商品を販売する」という目的を踏まえて、区民、目黒区エコプラザ来訪者等への周知と啓発に努め、品物展示、ポップ及び案内を工夫する等、常に改善を進め、利用者が利用しやすく、明るい場となるよう取り組んで参ります。

以 上

目黒区エコプラザ利用実績表

項目		27年度実績	28年度実績	29年度実績	30年度実績	元年度実績
		目黒区 エコプラザ	目黒区 エコプラザ	目黒区 エコプラザ	目黒区 エコプラザ	目黒区 エコプラザ
利用登録	新規登録者数	151名	142名	141名	148名	133名
リサイクル ショップ	受付点数	56,479点	59,869点	55,507点	64,448点	73,131点
	販売点数	47,995点	49,567点	49,635点	54,354点	53,705点
	販売金額	11,448,090円	10,869,890円	9,780,040円	10,162,080円	10,192,569円
シルバー アトリエ	受付点数	1,024点	681点			
	販売点数	1,019点	752点			
	販売金額	7,016,700円	5,788,900円			
合計販売額		18,464,790円	16,658,790円	9,780,040円	10,162,080円	10,192,569円
図書	新規図書等 情報入力件数	33件	44件	37件	43件	39件
	図書等貸出件数	166件	186件	239件	141件	262件
不用品 情報	不用品情報 あげます登録件数	345件	301件	524件	294件	324件
	不用品情報 あっせん成立件数	70件	92件	89件	34件	54件
活動室	団体登録件数	6件	6件	8件	11件	11件
	延利用回数 (午前・午後・夜間)	延 463回	延 466回	延 421回	延 379回	延 392回

※ 利用登録数は、更新登録者も含む