

平成 年 月 日

新潟市長  
篠田 昭 様

**平成26年度 新潟市資源再生センター エコプラザ  
事業計画書及び収支計画書**

環境をサポートする  
株式会社

**きらめき**



# 平成26年度の目標設定と施設利用促進について

## 4. 目標設定

以下の項目にて具体的数値を目標設定し、月例にて新潟市環境部廃棄物対策課に報告、進捗管理を行います。また数値目標実現のために以下の利用促進策を行います

### 【数値目標】

■施設見学	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
団体数	64	70	109.4%
人数(A)	2,784	3,056	109.8%

■一般来館	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
抽選申し込み人数	10,892	11,200	102.8%
主催事業参加人数	5,772	6,744	116.8%
合計(B)	16,664	17,944	107.7%

施設見学・一般来館人数合計(A+B)	19,448	21,000	108.0%
--------------------	--------	--------	--------

\* 主催事業内訳

■環境啓発講座	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
開催回数	127	128	100.8%
人数	1,063	1,459	137.3%

■フリーマーケット	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
開催回数	11	11	100.0%
人数	3,450	3,300	95.7%

■イベント	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
開催回数	12	14	116.7%
夏休み体験教室(人数)	174	285	163.8%
エコ・リサイクル体験フェスティバル	1,100	1,700	154.5%

■リサイクルバンク	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
ゆずります	71	75	105.6%
ゆずってください	62	65	104.8%
合計	133	140	105.3%
成立(再掲)	15	17	113.3%

■展示・提供	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
回収件数	351	410	116.8%
回収点数	694	815	117.4%
持込み件数	501	580	115.8%
持込み点数	757	940	124.2%
回収・持込み件数計	852	990	116.2%
回収・持込み点数計	1,451	1,755	121.0%
展示点数	1,417	1,500	105.9%

■図書等貸出	25年度(見込)	26年度目標	前年度比
図書貸出冊数	55	45	81.8%
ビデオ貸出巻数	4	10	250.0%
DVD貸出枚数	9	5	55.6%

■施設貸出し	25年度(見込)	26年度目標	前年度比	
大研修室	団体	17	20	117.6%
	人数	956	1,000	104.6%
研修室	団体	8	10	125.0%
	人数	66	70	106.1%
実習室	団体	0	0	
	人数	0	0	
講座室1 (ホールクラフト)	団体	0	0	
	人数	0	0	
講座室2	団体	40	40	100.0%
	人数	336	350	104.2%
合計	団体	65	70	107.7%
	人数	1,358	1,420	104.6%

# 管理運営の基本方針と具体的施策

## 1. 管理運営の基本方針

- (1) 環境全般の情報発信施設へと進化させます  
資源循環型社会の形成に資する施設から環境全般の体験型情報発信施設へと進化させます。  
3RにRepair、Refuseをプラスした5R環境啓発活動を行います。
- (2) 平等利用を確保します  
年齢、性別、障がいの有無にかかわらず誰もが利用できる状態を確保致します。特定の人物や団体に優先的にまたは恒常的に利用させません、また、特定の人物や団体の利用料金を正当な理由なくして減免いたしません。
- (3) 地域コミュニティとの連携を深めます  
自治会、東区役所など地域コミュニティとの連携を深めるよう、情報発信に努めます。
- (4) 管理人の親切丁寧な対応、サービス向上を目指します  
職員は5名体制にて運営してまいります。当社は接遇対応・マナー研修等を実施し、より親切丁寧な対応を行うことにより、市民や地域の皆様に安心と親しみを持って利用頂ける施設作りを推進します。
- (5) 低廉なコストでの運営します  
新潟市への負担を軽減すべく、低廉なコストでの運営を心掛けます。また、目標を設定し地球温暖化防止のため温室効果ガスの排出を抑制する省エネ活動を推進します。
- (6) 個人情報保護を徹底します  
施設利用の申請で得た個人情報はデータ化することなく、そのままファイル化し、適正に保管します。  
また、保管期間を経過したものはシュレッダーで裁断し、確実に廃棄します。

## 2. 具体的施策

- (1) 年間143回の環境啓発事業開催、夏休み工作教室の拡大を行います  
当社のネットワークを活用しフリマを除いて年間143回の環境啓発活動を開催します。そのうち好評である夏休み工作教室は14回 募集人数285名と拡大致します。
- (2) 施設外啓発事業から施設内へ呼び込みます  
地域コミュニティとの連携を深めるために、出張講座等を開催します。自治会、学校等より要望のある場合には積極的に外へ出て施設外啓発事業から施設内へ呼び込みます。
- (3) 環境に造詣の深いNPO団体、大学の環境サークルとの連携を模索します  
環境に造詣の深いNPO団体、大学の環境サークルなどと連携し、環境啓発活動を行います。これらの団体より講師を派遣して頂く他、ご助言を頂きながら運営をしております。
- (4) 積極的にホームページを活用します  
広報活動の一環としてホームページをリニューアルし、有効活用致します。さらにホームページからの展示提供やリサイクル講座への申し込みを可能にします。また、当社関連施設や環境PO団体等のホームページに相互リンクし相乗効果を高めます。
- (5) 充実した研修によりサービスを充実させます  
当社は人材(付加価値により感動を与えられる職員)の育成こそ施設の価値を高めると考え、様々な研修制度、対応マニュアルをより一層充実させてまいります。
- (6) 第三者評価会議を実施します  
指定管理独自の評価機関として第三者評価会議を開催します。利用者団体、環境NPO、小中学校、自治会などの代表の方よりご意見を頂き平成27年度以降の更なる新潟市資源再生センターの進化に繋がります。

## 3. その他

- (1) 休館日について  
平成26年度は月曜休館日を維持致します。
- (2) マイボトルキャンペーン及びコーヒーサービスについて  
マイボトルキャンペーン及びコーヒーサービスについては参加の可否、保健所への申請・届出等を確認の上、平成27年度以降での参加、実施を目指します。

## 5. 目標達成のための具体的施策

### 1. 広報活動を充実させます

メディア(市報、HP、配布リーフレット等)の活用いたします。具体的には各メディアに対して、ビジュアル的に分かりやすい目を通してもらえる・関心をもってもらえる記事の掲載をいたします。市報やHPに目を通す際、私たちはまず写真・イラストなどビジュアル的な面に目が向きます。子供たちや高齢者にあたってはそれが顕著です。関心を宣伝・広告に目を通してもらえなければ、施設の利用も増えず、資源の再生等の循環型社会達成も成り立ちません。その足がかりとなるよう、写真やイラストを多く取り入れることによって市民の皆さまに関心を持っていただき、施設の周知・利用促進・環境活動への参加に結びつけて行きます。

### ■ 地域コミュニティ協議会や自治会に情報発信致します

同施設を地域の相互交流の場として活用してもらおうべく、地域のコミュニティ協議会や自治会へ働きかけます。その中で同施設での環境啓発事業の予定、内容を自治会回覧板を利用し情報発信致します。

### ■ 情報誌を最低1年間に3回発行します

年3回以上を発行致します。また発行した情報誌も、市民の皆さまが手に取り目を通してこそはじめて意義のあるものとなります。市内各小学校の他に、幼稚園への配布を行います。

### ■ 地元メディアに情報発信致します

地元新聞・地元情報誌の無料掲載欄を活用した啓発活動やイベントへの参加呼びかけや活動報告を行い、目に訴える非常に効果的な情報発信を実施して施設周知、利用促進、環境活動への参加に結びつけます。

### 2. 施設外の主催事業により施設内に呼び込みます

#### ■ 環境出前講座を開催します

環境出前教室など外へ出る主催事業を積極的に行い、そこから施設に呼び込むような広報活動・利用促進に繋がりたいと思います。尚、移動教室には小学校区を利用し地域の皆様から集まって頂きやすい環境を作ります。また自主事業として環境講演会、環境パネル展などを予定しております。

## 6. 要望や苦情への対応

お客様から頂いた要望や苦情は現場、指定管理者、行政担当部署が即座に共有出来るシステムを構築し、内容を分析した上で対処及び是正を検討致します

### ■ 要望や苦情に対する基本的対処方法

- ① 苦情、トラブルの内容、処置については「業務日報」に記録し、再発防止対策に活用いたします。いただいた要望、苦情は、すぐに内容を分析し、対処及び是正を検討すると同時に、担当者様に連絡し、そこで解決策が見出されたことは管理員と打ち合わせの上で直ちに実行に移します。担当者様より指示や指導をいただいた場合にも、即座に善後策を検討し、対応いたします。
- ② 対処及び是正については「報告書」をもって廃棄物対策課 担当者様に報告いたします。
- ③ どんな場合においても苦情・要望に関しては3営業日以内に回答いたします。

### ■ 品質向上委員会を開催します

- ① 品質向上委員会を定期的に開催し、施設利用者の要望・苦情を含めた運営管理に関する種々の事柄について、適正な管理状況か否かを常に話し合い、継続したモニタリングを実施してまいります。
- ② 品質向上委員会には担当者様にもご参加を願い、施設利用者並びに市民からのご意見や苦情に対し、適正な対応策を検討させていただきます。
- ③ この会議の内容は議事録を作成し、ご報告いたします。

### 7. 個人情報・守秘義務についての対応

- ① 法令及び規程により個人情報を第三者へ提供する場合には、施設利用者へ確認の上、情報の提供先に対しその取扱いについては必要な措置を適正に講ずることを求めます。
- ② 個人情報管理責任者を選任し、確実な管理を行います。
- ③ 施設利用者の申請書類等は提出された書面でのみ管理し、コピーを取ったり、パソコン等でのデータ化は行いません。
- ④ 個人情報の漏えい、紛失、改ざんを防止するため、保管場所の入退室管理、業務使用時以外の閲覧・コピー・持ち出し等の制限等の措置を講じます。
- ⑤ 個人情報資料は鍵の掛かる書庫で保管します。
- ⑥ 不要になった個人情報はシュレッダーによる粉碎処理により廃棄いたします。
- ⑦ 年1回の個人情報守秘義務研修を実施致します。



