

平成24年度指定管理者評価表

施設名	国崎クリーンセンター啓発施設
施設の設置目的	ごみ減量及びリサイクルに関する情報の発信並びに自然や環境問題について学習を通じ循環型社会の構築に寄与することを目的とする。
指定管理者	株式会社トータルメディア開発研究所
選定方法及び指定期間	選定方法: 公募 指定期間: 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで
指定管理委託料(24年度)	68,500千円

項目	評価の観点	左の説明	指定管理者自己評価	所管課評価	評価協議会評価	
管理体制等に関する項目	基本的なサービスの提供	施設提供のための適正な人員配置	・事業計画書に則した人的配置がなされている。	・計画通り、常勤一名を更新し、さらなる地域連携につとめ、業務上適切な人員配置がなされている。	・出勤簿等により、計画に則した人員配置がなされていることを確認した。 ・経験者採用により、ワークショップや営業業務、地域連携が強化されている。	A
		指揮命令系統の確立	・組織として指揮命令系統が確立されている。	・組織体制・指揮命令系統等を定め、確実な運用を行っている	・組織構成表と組織が構築されており、指揮命令系統が確立されている。 ・本社とも月2回の定例会の実施、業務支援など、連携が図られている。その際に、他の指定管理業務で得たノウハウなどを共有し、運営に役立てている。	A
		職員研修の実施	・事業計画書に則した職員研修が実施されている。	・新人への研修(防火、安全)、接遇をはじめ業務内容の向上をめざした研修を定期的に行っている。	・新採用者に対しては、甲種防火管理者講習及び救急救命講習の受講を必須としている。 ・業務研修については、JITにより実施されている。 ・法令理解、個人情報保護などについて、本社社員を招いての研修を実施している。 ・外部研修を随時実施している(全日空の接遇研修)。 ・職員ほぼ全員が「ECC」検定に合格している。	A
		利用許可、案内等の対応と接遇	・利用許可、案内等が適切かつ迅速である。 ・業務や接遇について、多くの苦情を受けていない。	施設組合の規程に則した業務を遂行しており、業務内容に関しては、概ね良好である。	・電子メール・FAXでも受付をしており、利用者の立場にたった適切な対応がなされている。 ・借書類等については、簿冊にて適切に整理保管されている。また、昨年に指摘を受けた上位決裁については事務手続として整備されている。	A
		苦情等への対応と報告	・苦情対応が適切になされている。 ・苦情について、記録・報告されている。	苦情発生と同時に施設組合へ報告すると共に、業務日報へ記載しているが、本年度の苦情記録はない。	・業務日報の様式に苦情記録欄が設けられている。 ・窓口、電話、電子メールなど、利用者から広く意見を受け入れる体制が整えられている。	A
		利用者の安全確保	・安全確保対策を徹底している。 ・職員に指導徹底している。	安全管理マニュアルを作成し職員全員に徹底している。	・安全管理マニュアルを確認した。 ・全職員がAED研修を受講している。 ・万一に備えて賠償責任保険に加入している。	A
		緊急体制・マニュアル・研修の対応	・緊急時に迅速に対応できるように、責任者、組織が整備されている。 ・緊急時に、組合に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網ができていない。 ・職員への研修が定期的または必要に応じて実施されている。 ・実際に緊急事態が発生した際、適切に対応できた。	緊急対応ができるよう、安全管理マニュアル及び対応体制(非常時/緊急時の役割分担)、緊急連絡網を整備している。常勤全職員が甲種防火管理者及び普通救命講習IIクラスを修了している。基本は、施設組合様の「不適合事象対応マニュアル」に則した対応を行い、定期訓練・安全講習に参加している。なお、本年度の緊急事態の発生はない。	・安全管理マニュアル、事件事故発生時の役割分担、緊急連絡網について確認した。 ・組合が実施する定期訓練及び安全講習に参加している。	A
施設の管理	施設の点検・保守管理	・協定等で定める範囲の施設について、適切な管理がなされている。 ・定期的な安全確認し、組合に報告されている。	日常点検・定期点検及び安全確認を適切に実施し、日報及び火元責任者自主点検表にて報告している。	・日直(交代制)が施設点検を1日2回実施している。 ・点検結果は、適切に組合に報告されている。	A	
	個人情報保護	・指定管理者が管理する個人情報について、漏洩、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えている。 ・指定管理者が管理する個人情報について目的外利用していない。	個人情報を含む書類は厳重に施錠保管するなど、基本協定記載の個人情報取扱特記事項に則り、適切に管理している。	・個人情報記載の書類については、鍵のかかるロッカーに保管されており、終業時には必ず施錠されている。また、不要となった個人情報記載書類については、民間業者の書類溶融サービスを利用して廃棄している。 ・情報セキュリティポリシーを策定している。 ・PC内の電子データについては、外部記録装置(USBメモリなど)を用いた事務所外への持ち出しが禁止されている。 ・全職員のPCにセキュリティソフトがインストールされている。	A	
	文書管理	・文書・帳簿類が適正に作成・管理されている。	報告書等文書・帳簿類に関して、期日どおり作成されており、事務所内及び本社にて保管・管理している。	・事務所内の文書類については、種類別、年度別に簿冊管理されている。 ・組合に対する提出書類は常に期日が厳守されている。	A	
	備品管理	・備品台帳が整備されている。	備品台帳により、消耗品を除く設備管理をしている	・備品台帳が整備されており、適切な備品管理がなされている。 ・新規購入または廃棄に際しては随時台帳更新されている。	A	
	指定管理者が行う修繕	・指定管理者が行うべき修繕について、適正に実施されている。 ・修繕箇所について、随時、組合に報告されている。	展示什物の修理、パソコンバッテリー交換など適切に修繕を行い、大きな修繕は随時、他は日報より報告している。	・基本協定において、5万円以下の軽微な修繕については指定管理者の責任となり、適切な修繕がなされている。また、組合にも随時報告されている。	A	
	経営状況	経理事務の実施状況	・収支にかかる帳簿類が整備されており、適正な経理処理が実施されている。	月次で適切に処理しており、帳簿類の内容を一覧化している。	指定管理者の経営状況に関する評価については、協議会内で行うには時間的制約があることから専門部会を設けて評価を行った。6月27日に評価協議会委員(税理士)・所管課・指定管理者の三者にて会計評価部会を実施し、指定管理者の経営状況について評価を行った。部会での評価結果は評価協議会にて報告され、部会の評価をもって協議会の評価とする旨了承した。部会報告の概要は次のとおり。 ・指定管理者から平成24年度の収支金額の説明、会計処理方法の説明、支出の詳細に関する説明を順次受けて質疑応答をした。 (1)平成24年度の収入支出の実績はほぼ予算に沿った数字になっている。 (2)個別に対予算比で見ると、収入項目で、雑収入(雑収入含む)が66万円(44%)増と好調、その理由はイベントの回数増や造作、物販関係が増えたことによる。支出項目で、人件費が39万円と社用車リース費が26万円増加。人件費はイベントの回数増等による残業代が原因、リース費は作業用軽トラックのリース追加によるものである。 (3)会計処理方法は、内容的には昨年度と同様ながら、昨年度に改善提案した事項は実行されている。 (4)商品、役務の対価購入時に発行される「納品伝票」に、現場で受領した日や受領した人が解る「サイン」が「受領印」を押して、後日の証拠書類とし残すことが望ましい。 ・啓発施設事務所における帳簿書類の実査により確認作業を実施し、いずれも定められた処理方法に沿って処理されていた。 以上の結果、平成24年度収支の内容とその処理の方法は適正と判断する。	
収支の状況	・収支決算書と収支計画書とに大きな隔たりはないか。ある場合は、その原因など。	事業関連費の超過分は、各種広報やかえるステーション材料代、及びパンフレットなど各種売上げに貢献する経費に費やされている。他の経費はコスト削減に努め、ほぼ予算どりに執行している。				

評価:A

評価:A

平成24年度指定管理者評価表

施設名	国崎クリーンセンター啓発施設
施設の設置目的	ごみ減量及びリサイクルに関する情報の発信並びに自然や環境問題について学習を通じ循環型社会の構築に寄与することを目的とする。
指定管理者	株式会社トータルメディア開発研究所
選定方法及び指定期間	選定方法：公募 指定期間：平成24年4月1日から平成29年3月31日まで
指定管理委託料（24年度）	68,500千円

項目	評価の観点	左の説明	指定管理者自己評価	所管課評価	評価協議会評価	
運営事業等に関する項目	事業計画に基づく事業実施状況	施設見学サポート業務	毎日3回の定期見学ツアーを行う他、下見や視察への対応など、施設見学サポートを実施。新札で必ず発声練習をして、声を揃えている。なお、地域の施設や一般見学者のリポートが増えているのが、個人客増加の要因である。	・自己評価のとおりと認める。 ・1日3回の定期見学については、利用者のニーズに応じた柔軟な対応をされている。 ・職員ほぼ全員がECC検定に合格しており、見学サポートを行うに必要な知識を有している。また、指定管理4年目であり、Q&Aの蓄積により、よりわかりやすい説明ができています。 ・聴覚障害者の見学に対応すべく、手話の練習に励んでいる。	A	<p>運営事業等に関する、評価協議会での主な質疑や意見については次のとおり。</p> <p>【主な質疑】 Q:小学生4年生の団体見学は、来ていない学校もあるのか。 A:環境教育の一環として実施しており、1市3町全ての小学校が見学に来ている。 Q:多目的広場の活用について、少年サッカー大会「ゆめほたるカップ」開催の際には、環境啓発に関連するPRや教育をしているのか。例えば、できるだけペットボトルの飲料水を購入するのではなく、水筒を持参しようなど。なぜ水筒を持参することが環境保護につながるのか、説明してあげれば、もっと環境啓発に踏み込んでいけるのではないかと。 A:「ゆめほたるカップ」は、里山という恵まれた自然環境の中で天然芝グラウンドを利用いただき、盛況のうちに大会を終えることができた。環境啓発のPRや教育を併せて行うことは、大変有効な手法であり、次回以降の取り組みについて検討する。 Q:エコサポーター制度とは何か A:見学業務やそのフォロー、WSの準備や片付けなど、単なるボランティアというよりも、私たち指定管理者の業務ノウハウを必要とするようなところまで踏み込んだ活動をお願いしている。 Q:地域で環境にかかわる市民活動をしているグループがあるが、そういった団体との関わりは持っているのか。 A:既に目的を持って活動している既成の団体とは連携がとりづらい点がある。この地域にお住まいの方で、各種環境問題に興味ある方を育てていき、ゆめほたるでボランティア団体を創設できるようにしていきたい。 Q:構成市町が実施するごみ減量や分別に関する意識調査などは組合として把握しているか。啓発活動が、最終的には分別や減量につながるというわけではない。その点を意識しないと、ただ単に大勢の方が来館して終わってしまう。 A:川西市が平成24年度にごみ処理基本計画を更新する際に、ごみ減量審議会にて、ゆめほたるの啓発活動についても説明した。計画に示す目標数値達成のために、ゆめほたるの啓発活動がどこまで協力できるのか、計画を作成している市町の担当者との協議を考えている。 Q:搬入されたごみのうち、不適物や処理困難物の対応に苦慮している点を、もっと住民に周知しないといけない。不適物の発見については、啓発施設にすぐ伝えて、見学説明に加えてほしい。リアルな説明になるようにしてほしい。 A:不適物や処理困難物については、随時、広報誌で周知に努めている。また、見学者に説明ができるよう指定管理者との情報共有に努める。 Q:「日本一の里山」と称される豊かな自然環境をもっと活かした環境啓発を実践してほしい。自然との共存共栄、これをうまくPRしていただきたい。 A:里山林整備構想計画に基づいて整備を進める予定である。整備後には、開放日を限定し、ガイドをつけて希望者を案内する方向で考えている。自由に入山できるようにすると、万一事故が発生した場合に管理責任を問われるため、慎重にならざるを得ない。 Q:環境情報コーナーの利用状況はどうか。この施設ができた当時は、まだインターネットなどで簡単に情報が手に入りやすい状況だった。現在は、資料を求めてここまで足を運ぶ必要がなくなってきたのではないかと。 A:図書コーナーとして利用者は少ないのが実情だが、一般の図書館には置いていないような珍しい、希少な資料を収集するよう努めている。</p> <p>Q:ごみ問題に関心のない層に対するアプローチの仕方は評価できるが、廃棄物処理に関心を持つ方々の高度な知識に応える対応が欲しい。また、リサイクルに特化した事業が多いが、もっとダイレクトにごみ問題に特化した事業はできないのか。 A:初年度はごみセミナーなど開催したが、どうしても人が集まらない。「環境イラストコンテスト」や「環境まんが展」など、多くの方が興味をひくであろうコンテンツにごみ問題を絡めて啓発している。</p> <p>【主な意見】 ・知的障がいのある方など、小学4年生の段階では理解できない方々に配慮して、中学・高校での見学を組んでいる自治体もある。また、大阪市内は小学生用、中学生用の環境教育テキストを作成している。参考にしてほしい。 ・この施設で、環境問題に取り組んでいただけたらボランティアを育てることは重要である。 ・見学では、具体的にごみを感じる事が大事である。ごみってくさい、処理が大変ということを、見学者が身をもって感じていただけるような工夫が大事である。「ごみはくさい」は大変なメッセージ。ごみ問題は、我々にとって身近で大きな問題なんだということを感じてもらおうプログラムの構築を。 ・環境に興味を持っている方が考案した企画を実施するのはどうか。また、エコ検定の話が合ったが、ここで「ゆめほたる検定」を実施するというのはどうか。ごみ処理に関心のない方に関心をもってもらうような工夫をしてほしい。 ・地域規模から考えて非常にハイグレードな施設に作り上げられている。施設建設に至るまでの経緯や、施設運営にかかる高い理念を反映されている。この地域にとって必要とされる施設を目指して努力を続けてほしい。 ・啓発事業の効果について、単に来館者数だけではなく、別の観点からも説明できるように検証を進めてほしい。 ・5年間の指定管理期間が満了すれば、次期指定管理者を選定することになる。公募した場合、多数の事業者（人材派遣会社、NPO法人など）が応募してくることが予想されるが、現在の啓発事業の質を下げるべきではないよう、業務仕様書の内容など見直しが必要があるかもしれない。 ・ごみ問題に対して不安を感じる方々に対して、安心していただけるような情報提供の実施に努めてほしい。 ・「地域まるごと里山まつり」では、地元商店が出店するなど、地域の活性化に非常に繋がった。 ・事業計画として提案した事業は全て実施されている。また、地域連携や地域の活性化につながる事業展開も十分に進めている。その結果、17,000人を集客した実績は評価に値する。</p> <p>以上、各評価観点にかかる指定管理者のプレゼンテーションに対して、提出資料の精査及び質疑応答などを行い確認した結果、評価「A」と判断する。</p>
		団体対応業務	学校、地域団体等からの予約受付及び見学サポートを適切に行う他、団体からの各種要望（昼食場所、工作等）にもお応えするように努力している。	・自己評価のとおりと認める。 ・団体からの各種要望について柔軟な対応に努めている。 ・団体見学の申込は5月6月に集中する。年間を通じて分散ができないが課題である。	A	
		環境情報センター管理業務	環境系資料の充実と資料貸出業務を円滑に行う他、地域企業連携や里山連携、そして各種学校連携の窓口を担い、例年実績をあげている。	・自己評価のとおりと認める。 ・能勢電鉄、市立図書館、京都造形芸術大学など、啓発事業にかかる連携窓口として機能している。24年度は「創造デザイン学校」との連携により、リサイクルアート展示会を開催した。 ・社会奉仕活動を実施する「川西ロータリークラブ」と里山保全に向けた活動について協働中である。 ・環境情報の発信基地として、センターの機能強化を期待する。	A	
		講演会、講習会、研究会等開催業務		・自己評価のとおりと認める。 ・リサイクルの企画など、指定管理者の創意工夫において新たな啓発事業が実施されている。	A	
		リサイクル工房活用業務		・自己評価のとおりと認める。 ・リサイクル工房の設備を十分に活用した各種啓発事業、指定管理者の創意工夫において実施している。 ・24年度、リサイクル工房に大型製菓機を設置したことにより、里山木工教室における技術指導や製作物の幅が広がった。	A	
		多目的広場活用及びF1パーク開催業務	・事業計画に掲げる各種事業の実施状況及び実施により得られた啓発効果 ・各種事業の利用促進にかかる改善点、工夫点	・自己評価のとおりと認める。 ・フリーマーケットは住民の皆様に楽しみながらリサイクルを身近に感じていただく好機であり、指定管理者の努力により集客数は年々増加している。25年3月に開催したフリーマーケットでは、1日の来館者として最高の千人を超えた。 ・11月に開催した「地球まるごと里山まつり」においては、阪神北摂民局及び川西市黒川自治会と共催にて秋祭りを実施し、1回の催事としては最高となる1,102人の来館者数を記録した。関係団体及び地域等との連携が図られており、十分な成果を上げている。 ・1市3町少年サッカー大会を開催すべく、サッカー協会と調整を行うなど、多目的広場の設置趣旨に沿った活用拡大に努めている。	S	
		屋外観察会開催業務		・自己評価のとおりと認める。 ・当施設の恵まれた自然環境を十分に活用した事業を、指定管理者の創意工夫において展開している。	A	
		貸館業務		・自己評価のとおりと認める。 ・当施設への交通便というハンディはあるものの、環境イベント等を積極的に誘致するなど、利用率向上に向けた取組を期待する。	B	
		ボランティア運営業務		・自己評価のとおりと認める。 ・環境活動に意欲的な方々に対して集いの場・交流の場を提供している。参加者の自主活動も活発化しており、啓発効果は高い。 ・県からの助成を活用し、チェーンソー講習会、ナラ枕セミナーなどを開催し、里山保全に関心あるボランティアへの技術支援を行っている。	A	
		普及啓発運営協議会の運営業務		・自己評価のとおりと認める。 ・本報は1市3町の住民の皆様に情報提供を行う重要なツールと捉えている。民間事業者ならではの、わかりやすい紙面構成・レイアウトは、読者から好評を得ている。 ・組合ホームページについては、指定管理者によるリニューアルにより、情報量の増加、操作性の向上などが図られた。	A	
「森の泉」編集業務		・自己評価のとおりと認める。 ・利用者数が平成23年度13,324人から平成24年度17,008人まで大幅に増加した。指定管理者による新規事業への積極的取組及び広報活動が功を奏したのと思われる。	S			
利用者数・施設利用状況	・施設見学、ワークショップ、啓発イベント等の参加者数（前年度対比） ・各貸室、多目的広場の利用状況（前年度対比）	・自己評価のとおりと認める。 ・アンケート結果は概ね良好である。改善要望についても真摯に受け止め、すぐに対応可能な意見については、迅速適切に対応している。	A			
利用者満足度	・施設見学者、講座受講者等を対象としたアンケート結果	・自己評価のとおりと認める。 ・コスト削減に向けた低価格物品や中古資料の購入、及び寄付による機材調達などによりコスト削減に努めている。また、催事の昼食販売は定着してきた。また、里山における取り組みが評価され、兵庫県の野生動物育成林事業に採択されるなど、本業務への取り組みが着実に成果を出しつつある。	A			
その他改善努力			A			

総合評価	<p>本指定管理業務の趣旨及び目的は、単なる施設管理業務にとどまらず、ごみ減量やリサイクル等にかかる啓発活動を通じて、循環型社会の構築に寄与することにある。</p> <p>指定管理者の平成24年度業務について、協定書及び事業計画に基づいて適正に実施されているか、要求水準以上の啓発効果を上げているか、協議会及び専門部会の計2回の協議の場をもって確認をした。</p> <p>管理体制面については、「適正な人員配置」「指揮命令系統の確立」「個人情報保護」など、計14項目にわたる評価観点に基づき、提出資料の精査及び質疑応答などを行い確認したところ、指定管理者の自己評価及び所管課評価とおりであり、適正に業務がなされていると評価した。</p> <p>事業運営面については、各種啓発事業の実施状況及び成果について、指定管理者によるプレゼンテーション及びヒアリングなどを行い確認したところ、住民の環境意識を高めるべく創意工夫された各種啓発事業の実施、施設内外における積極的な事業展開、各種団体・教育機関との連携によるネットワークの拡大など、前年度同様に、循環型社会の構築に向けた効果的な啓発活動がなされていると評価した。また、「地域まるごと里山まつり」や1市3町少年サッカー大会の開催準備など、地域連携への積極的な取り組みや地域活性化に貢献する活動がなされていることも高く評価した。</p> <p>【今後の啓発事業の展開にかかる提言】 今後の啓発事業の更なる展開のため、指定管理者及び施設組合に対して、評価協議会として以下の提言を行う。 ・住民一人ひとりの積極的な取り組みを推進するため、ごみ問題や環境問題に興味ある地域ボランティアの育成に取り組んでもらいたい。 ・指定管理者制度の長所である民間事業者の企画力・実践力を活かした多様な啓発事業が実施されている。ごみ問題にかかる住民啓発については、指定管理者と第一義的に責務を負う構成市町との有機的な連携が重要である。構成市町がもつ施策の目的や内容が、市民の意識や活動の現状とともに指定管理者に伝わり、指定管理者の企画力・実践力が活かせるような連携の場を施設組合が仲介役となってもってもらいたい。</p>	A
------	---	---

＜評価指標＞
A : 適正であり、優れた実績をあげている。
A : 適正である。
B : 概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C : 改善が必要である。