

平成26年度指定管理者評価表(平成27年度実施)

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
評価対象期間	平成26年4月1日から平成27年3月31日まで
指定管理委託料(26年度)	70,250千円

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
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。	・常勤1名を更新し、さらなる地域連携に努め計画に則した適切な人員配置を行っている。 ・適材適所により、ワークショップや営業業務、地域連携の他、里山保全協力や緑化整備、講演会実施による啓発活動に努めた。 ・経験値の高い非常勤を配置することにより、計画通りの業務を遂行すると共に、住民目線でのサービス提供に努めた。	・自己評価のとおりと認める。 ・半年間欠員だった常勤1名が更新され、経理・運営面が補われた。	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。 ・本社とも2回の定例会の実施、業務支援など連携をしている。本社が運営している全国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。	・自己評価のとおりと認める。	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。	・新人への研修として甲種防火管理講習、普通救命講習Ⅰを受講。年1回の接遇研修の実施。業務内容の向上をめざした研修を随時行っている。 ・実務研修についてはOJTにより実施している。 ・他の環境学習施設などの視察見学や里山フォーラム等へ参加し、情報を共有し、運営に活かしている。 ・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。 ・「ECO検定」1名、「3R・低炭素社会検定」3名、「環境カウンセラー」2名、兵庫県防災士1名合格。	・自己評価のとおりと認める。 ・研修の実施状況等を確認した。 ・視察見学(都エコロジーセンター)をすることでガイドのノウハウを共有したことを確認した。	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。 ・電話・WEB・FAXでの仮受付をしており、利用者の立場にたった適切な対応を行っている。 ・申請書類等については簿冊にて適切に整理保管している。	・自己評価のとおりと認める。	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。	・苦情等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。また、苦情等の発生時には適切な対応を行っている。 ・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を整えている。 ・特段大きな苦情はなかった。	・自己評価のとおりと認める。 ・苦情及び意見を聞いた後、適切な改善策を講じている。	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。 ・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。	・自己評価のとおりと認める。	A
管理体制等に関する項目	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ます。 ・職員の対応マニュアルがあり、研修・訓練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、平成26年度の緊急事態の発生はない。	・自己評価のとおりと認める。 ・AED研修は2年に1回全職員が受講していることを確認した。	A
	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。 ・定期的に安全確認し、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。 ・点検結果は組合に報告している。	・自己評価のとおりと認める。	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、基本協定書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。 ・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を禁止している。 ・全職員のPCにセキュリティソフトをインストールしている。	・自己評価のとおりと認める。	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、期日どおり作成しており、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、年度別に簿冊管理している。	・自己評価のとおりと認める。 ・退庁時のクリアデスク厳守、キャビネットの施錠方法について確認した。	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。 ・新規購入または廃棄に際しては随時台帳更新している。	・自己評価のとおりと認める。 ・組合からの貸与物品、指定管理者での購入物品に分けて管理するよう指導。	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。	・基本協定のとおり、5万円以下の軽微な修繕(展示什器の修理、パソコンバッテリー交換など)について適切に修繕を行い、大きな修繕は随時、他は日報により報告している。	・自己評価のとおりと認める。	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19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26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)個別に対前年比で見ると、収入項目は、施設利用料が減っているが、多目的広場の雨の日が多く、使用できない日が多かったことと、芝生を養生するために使用を制限したことが要因、自主事業関連の収入が連年順調に増えている。支出項目は、人件費200万円増は非常勤職員の増加に伴うもの、また、常勤1人が半年間不在であったため、少なくなっている。植栽管理費が減ったのは多目的広場の雨の日が多く、灌水をしなくてもよくなったことが要因である。 (2)会計処理方法は、①小口現金払い②請求書による払い③注文書発行による払い④イベント等の収入⑤施設利用料収入に関係する各帳票を閲覧し、質疑応答したが適切に処理されていた。 (3)請求書のコピーに見積書・納品書等と確認したことがわかるように印を押した方がよい。また、見積書のコピーにも、この見積書で発注したと確認したことがわかるように印をおいた方がよいと思われる。 (4)直接事業費収支計算書の実績版があれば、事業の結果をチェックする際の材料になり有効である。作成した方がよいと思われる。 以上の結果、平成26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している。催事数・出前数・利用者が増えたことにより人件費が若干増えているが、他の経費はコスト削減に努め、ほぼ予算どおりに執行している。		

評価: A

評価: A

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。利用者のニーズに応じた柔軟な対応をしている。 ・よりわかりやすい説明にむけて、情報の共有・更新をしており、職員全員が見学サポートを行うに必要な基本知識を有している。 ・聴覚障害者の見学に対応すべく、手話の練習に励み、見学DVDの音声字幕も制作し準備している。	・自己評価のとおりと認める。 ・長年の見学案内の情報蓄積とその共有が十分に図られている。	S	<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】</p> <p>Q:施設見学は1日3回の定時案内時間以外は、どう対応しているのか。 A:基本的には案内時間に合せていただいている。まとめて来られた場合には、職員の手が空いていれば柔軟に対応している。</p> <p>Q:小学校の見学は全校か。1市3町以外はどこが来られたか。 A:例年は32校全校来られるが、去年は日程がうまく合わず31校だった。1市3町以外では高槻市が能勢のキャンプ場へ実習に行く前に見学に来ている。</p> <p>Q:大人で新規で来られる方はどれくらいいるのか。 A:フリーで書いていただくアンケートを実施しているが、新規の方はアンケートを書かれないのでわからない。</p> <p>Q:エコサポーターは何人なのか。具体的にはどのような活動をしているのか。 A:現在は2人で、フリーマーケットの際に子ども達が木工工作をするサポートをしてもらっている。ボランティアである。</p> <p>Q:ゆめほたるクラブの発表会はやっているのか。 A:昨年、トンボ玉等作品発表会を行った。また、秋祭りの際に自分達が作った作品を販売している。</p> <p>Q:物品販売の売れ行きはどうか。 A:ゆめほたるクラブや障がい者の作業所などが製作された小物やリサイクル品、イベント開催時には、地元野菜の直売や地元で購入した軽食(パン、おにぎり)販売などを行っているが大変好評である。</p> <p>Q:行政などの視察は、どのような地域から何件来たのか。 A:行政が石川県、愛知県などの市や一部事務組合の職員や議員等が22件。環境団体が16件。同様の施設は豊中・伊丹クリーンセンター、宝塚クリーンセンター、北但行政事務組合、最近では天理市から来られた。</p> <p>Q:廃棄物資源循環学会で発表を行ったとあるが、学会から要請があったのか。 A:昨年、日本環境教育学会と廃棄物資源循環学会に加入したので発表をさせてもらった。ゆめほたるの活動を発表し、同じような企業や大学、大学院生と情報交換をした。</p> <p>【主な意見】</p> <p>・改善策に従ってアウトリーチを増やしていただいているのがよくわかった。今後は、出前サービスを受けた人数を示してはどうか。</p> <p>・利用者が3万人を超えているが、利用者の数だけではなく、行政機関や環境団体等が多数見学に来ていることをPRしてはどうか。</p> <p>・エコサポーターは施設の手伝いをするのではなく、暮らしの中の環境をよくしていくサポーターでないといけない。次の段階には、市町と協同して環境に配慮した市民を育てるサポーターとして考えてはどうか。</p> <p>・ゆめほたるのホームページには、ごみの減量や分別、リユースについての情報が掲載されていない。見学に来られる方や出前講座だけではなく、ホームページでも啓発活動をして欲しい。</p> <p>・1市3町と連携し、リユースが更に広がるような取り組みを行ってほしい。</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、見学内容、滞在時間等)について柔軟な対応に努めている。 ・特別オーダーとして、手選別室内見学を組み込み、匂いや音などを感じてもらえるガイドも行った。	・自己評価のとおりと認める。	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。 ・地域企業や商工会、一庫ダム湖周辺環境整備センター、大阪教育大学など、啓発事業にかかる連携窓口として機能している。 ・住友ゴム工業㈱の植樹活動に協働。 ・2回目となる「日本繊維機械学会」との連携イベント「スナイパー・ファイバー・フェス」も開催した。 ・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、エドヒガンの植樹、里山体験学習を協働している。	・自己評価のとおりと認める。 ・参考図書、雑誌、行政資料等が活用されるように工夫願いたい。	A		
		講演会、講習会、研究会等開催業務	・11月「地域に学ぶ歴史と文化」や3月「記念講演会 北摂の原風景」など歴史・文化・エドヒガン・間歩等の環境セミナーを開催し好評を得た。 ・9月、ゆめほたるの運営を材料に、廃棄物資源循環学会(於:広島工業大学)で、環境啓発施設のあり方や全国の施設との連携(ネットワーク)についての発表を行い、学術的な知見を得た。 ・ベビー用品リユースコーナーが好評。子育て世帯の来館が増え、地域でリユースの輪が広がっている。 ・廃材を利用した手作りキャンプハウスなど創意工夫し新たな啓発事業を実施した。	・自己評価のとおりと認める。	A		
		リサイクル工房活用業務	・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	・人気の和布リメイクやエコクッキングなどの他、不用革製品のリメイク講座や里山木工教室も開催し、各種クラブ活動にも活発に利用されている。 ・各工房の設備・道具を活用できるような講座内容を実施している。	・自己評価のとおりと認める。		A
		多目的広場活用及びフリマ開催業務	・北摂ゆめほたるカップ少年サッカー大会や里山まつりの他、外フリマなど設置趣旨に沿った多目的広場の活用を広げている。 ・多目的広場のスポーツ利用者には施設内見学の誘導やリサイクルワークショップ体験など環境啓発活動に努めている。 ・ファミリーフリーマーケットも定着し、集客数も開催毎に増えている。春と秋には屋外フリーマーケットを実施した。 ・秋の「地域まるごと里山まつり」は、黒川まちづくり推進協議会と共催で3回目の実施となり、雨天にもかかわらず1160名の来館があった。	・自己評価のとおりと認める。	A		
		屋外観察会開催業務	定番のヒメボタル観察会、野鳥観察会の他、春秋には植物観察会を実施、また市民が自主運営するドッグランは好評を得ている。 ・当施設の恵まれた自然環境を十分に活用すべく、創意工夫をこらした事業展開に努めている。	・自己評価のとおりと認める。	A		
		貸館業務	・各室の利用は順調。 ・講座室、視聴覚室の利用については、当施設への交通の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努力と取組みをしている。	・自己評価のとおりと認める。	A		
		ボランティア運営業務	・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。 ・エコサポーター制度は継続し、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。 ・里山保全セミナーⅣとして里山整備保全に関するボランティア対象のセミナーやチェーンソー講習会も実施し、里山保全に関心あるボランティアへの技術支援や育成に向けた取り組みも継続して行っている。	・自己評価のとおりと認める。	A		
		普及啓発運営事業協議会の運営業務	環境教育への新しい視座や、里山整備に向けた検討など、爽りある議論をいただいた。(年間2回実施)	・自己評価のとおりと認める。	A		
		「森の泉」編集業務	・年間6回の編集作業を行う。着実に本紙の認知度が上昇し、来館者増加につながっている。 ・広報誌は1市3町の住民の皆様へ情報提供を行う重要なツールであり、編集にあたっては、読者の立場に立ち、わかりやすい紙面構成・レイアウトを心掛け、好評を得ている。	・自己評価のとおりと認める。	A		
		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)	・利用者数が30,020人となり、対前年比6%の増加となった。主な要因は、新規事業の展開、広報・講座・催事内容など様々な工夫をこらした結果、催事毎の利用者増につながった。 ・クラブ活動がさらに活発となり、貸室回数や利用者数も増加し、毎月のデイサービス施設への出前の効果もあがっている。	・自己評価のとおりと認める。		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	・接客や事業内容に対する評価は概ね良好であるが、アクセスの不便さに対する改善要望も継続して出ている。 ・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。	・自己評価のとおりと認める。 ・アンケートの結果まとめについて確認した。		A
市町施策との協働、支援	・市町のごみ減量や分別の推進にかかる協議の実施 ・市町へのアドバイス、技術的支援 ・市町の要請による研修会、出前講座等の実施回数	市町の求める啓発活動に積極的に取り組んできた。 ・川西市主催のごみ減量出前講座への協力。 ・美化推進課主催のキッズリぼんでの協力。かえっこバザール、リサイクルワークショップ。 ・川西市制60周年事業での協働。公園緑地課とのエドヒガンイベント、知明湖キャンプ場との「黒川里山の自然を満喫しよう」など。 ・いながわまつり出展。 ・H26年度 猪名川町ごみ減量推進会議委員として協力。 ・豊能町ごみ減量等推進委員会への見学ガイド、スペシャル見学、出前によるごみ減量講座を実施。 ・とよまつり出展。 ・能勢町環境フォーラム出展作品の展示。 ・組合主導での1市3町の環境部会において、更なる啓発活動の連携を図る。	・自己評価のとおりと認める。 ・構成市町との連携し、ごみ減量及び分別の推進に寄与している。 ・構成市町と更なる啓発活動の連携を期待する。	A			
その他改善努力	・コスト削減に向けた努力 ・収入増加に向けた努力 ・業務の内容・手法に対する改善努力 ・社会貢献に向けた取り組み、関係団体や地域等との連携を図る取り組み	・継続してネットを利用し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。 ・催事の昼食・甘味販売は定着し、仕入れ数を毎回少しずつ増やしている。 ・里山保全事業や講演会に関して、助成金を受託することができ、より充実した内容で実施することができた。 ・ゆめほたる講師作品展、入江泰吉写真展、國定雄一写真展などギャラリーを活用し、幅広い客層へアピールし、利用者増へ向け努力した。 ・ゆめほたる独自のスタンブラリーを夏・春休みに実施し、利用者サービスに努めた。 ・兵庫県・川西市商工会とも連携し夏休みスタンブラリーを実施した。 ・知明湖キャンプ場、黒川まちづくり推進協議会、川西市美化業務課などと連携し、様々な事業展開を行った。	・事業助成金を受託するなど、収入増加に向けた努力がうかがえる。 ・開館時間に1階入りロシャッターが閉まったままの時間が複数回あった。 ・展示物等が手すりやふさぐ状態になっているなど、福祉的配慮が不十分であった。 ・多目的広場芝生管理で、結果的に補修が必要な状態となっている。	B			

評価：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。指定管理者の平成26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のとおりであり、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、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、昨年の本協議会の指摘を受け、アウトリーチを増やした啓発活動に取り組まれていることも評価した。</p> <p>【今後の啓発事業の展開にかかる提言】</p> <p>平成21年開館以降、利用者増加のために様々な工夫を凝らしてイベント・講座・ワークショップを開催され、9月には利用者10万人を達成され、また、年間利用者数が昨年を上回り、3万人を超えており、大変努力されていると感じる。</p> <p>昨年に引き続き、更に市町の求める啓発事業や指定管理者が提供できる啓発事業などに関する意見交換や情報共有を図り、構成市町におけるごみ減量や分別の推進、環境意識の高揚に貢献し、啓発活動の効果を相乗的に高めていってほしい。</p> <p>また、国崎クリーンセンターは、里山と一緒に立地条件にあり、循環型社会を身近に感じることができる先進的なごみ処理施設である。どんどん物を作って、どんどん捨てるのではなく、暮らしを変えよう、暮らしをもっと大切にしようという循環型社会の推進に更に貢献してもらいたい。</p>
------	--

- ≪評価指標≫
- S : 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。