

平成23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21年4月1日から平成24年3月31日まで |
| 指定管理委託料(23年度) | 68,700千円 |

| 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。 | ・計画通り、若手の常勤一名を増員し、地域連携や広報等の増強を図るなど、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。 ・常勤1名の増員により、出前講座や広報業務、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。 | ・組織構成表とおりの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。 | 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)、接客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。 ・実務研修についてはOJT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(23年度は全日空系の接客研修)。 ・職員全員がECO検定に合格している。 | A |
| | 利用許可、案内等の対応と接客 | ・利用許可、案内等が適切かつ迅速である。 ・業務や接客について、多くの苦情を受けていない。 | ・施設組合様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でも仮受付をしており、利用者の立場に合った適切な対応がなされている。 ・申請書類等については簿冊にて適切に整理保管されているが、料金徴収が発生する事業であり、担当者完結の処理ではなく、上位決裁を経ることが望ましい。 | B |
| | 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様へ報告すると共に、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。 | A |
| 施設の管理 | 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。 | ・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。 | ・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。 ・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。 | ・報告書や文書・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 | ・備品台帳により、消耗品を除く設備管理がなされている。 ・備品台帳が整備されている。 | ・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。 | ・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。 | ・プロジェクターランプ交換など適切に修繕を行い、大きな修繕は随時、他は日報により報告している。 | ・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になっており、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15日に評価協議会委員・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第1回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。 |
| 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。 | ・人件費の超過分は、地域への出前対応や団体見学対応における常勤スタッフの残業費及び非常勤スタッフの自当に費やされている。逆に、他の経費はリユースやリサイクルを徹底し、コスト削減に努めた成果が出ている。 | ・会計処理が適正か否か、適正な処理手法に従って処理されているか、組合に不利益となるような執行がなされていないか、これらの観点をもって評価に臨んだ。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に疑うべき点はなく、妥当と判断する。 ・小口現金が仮払いではなく立替えて執行されている。立替金の処理が遅くならないように、1週間以内など期限を設けた方が望ましい。 ・収入及び支出の手法が詳細に定められていると判断する。ただし、帳面の大半が本店に保管されており、今後も評価を続けるにあたって、帳面の写しなどを事業所に保管しておく方が望ましい。 ・収支の状況については、報告書に基づいて確認した。事業費ごとに差は見受けられるが、全体としては差がない。人件費で計画と実績に大きな差が生じているが、これは、残業や夜間開催の事業実施に伴う手当増が要因である。 | |

評価: 所管課評価のとおり

評価: A

平成23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21年4月1日から平成24年3月31日まで |
| 指定管理委託料(23年度) | 68,700千円 |

| 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。朝礼で必ず発声練習をして、声を整えている。なお、地域の高齢者施設や障害者施設から見学者のリポートが増えている。 | ・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。 ・職員全員がECO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。 ・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>7月4日に第2回協議会を開催し、指定管理者及び組合に対してヒアリングを実施した。 協議会での主な質疑及び意見については次のとおり。</p> <p>(主な質疑) Q:学校・団体からの見学予約や問い合わせには、どのように対応しているのか。 A:1市3町全ての学校に対して、見学にかかる案内を差しあげている。担当する先生によって温度差はあるが、非常に高い関心を示してくれている。問い合わせについては、HPに問い合わせフォームがあり、迅速な回答に努めている。電話でもFAXでも対応している。 Q:福祉施設の見学も多いということだが要因は。 A:見学通路に高低や段差がなく、バリアフリーであることが要因と考える。また、障がいをお持ちの方々に、ただ単に見学をしていただくだけではなく、フリーマーケットに出展していただくなど、単なる「参加」から「参画」へと発展させていきたい。 Q:「かえっこパズル」は盛況のようだが、その要因及び効果は。 A:「かえっこパズル」は、不要になったおもちゃを1対1で交換するのではなく、バンクシステムを取り入れ、ポイント制でおもちゃの交換を行う。受付、査定、仕分け、販売などは子どもたちがスタッフとなって実施する。子どもたちの主体性や、他の人たちに自分のおもちゃで遊んでもらいたいという思いから、自然に物を大事にする意識が身につく。一昨年、有馬富士公園を会場にして実施した際には、2日間で累計2,000人近くの方々が来場された。 Q:事業運営に際して、失敗や改善点はあるか。 A:イベントに関しては催事なので、どうしても集客が少ない時もある。 Q:この施設は地理的に不便な場所にある。臨時バスを運行するなど、利用者の利便に努められているが、臨時バスの運行を廃止して、先方のバス代等の一部を補助するような制度を設けてはどうか。この施設を見学ルートに選ぶと補助が出るとなれば、様々な団体が見学先に選ぶようになるのではないかと。 A:イベントの際に必ず臨時バスを利用される方々もいる。アンケート結果からも評判がよく、当面は臨時バスの運行を続けていきたい。 Q:他団体との連携は。 A:各大学の環境学部系との連携にかかる協定締結に向けて動いている。環境教育以外にも、当施設を理科、社会、家庭科、総合学習などに活用してはというアイデアもいただいている。 Q:フリーマーケットは大変盛況のようだが、施設見学はされているのか。買い物が終わったら、すぐに帰られてしまうことはないか。 A:フリーマーケット当日に、施設見学ツアーを実施している。また、見学通路にもマーケットブースを設けて、利用者が買い物を楽しみながら、自然に見学もできるような工夫もしている。</p> <p>(主な意見) ・各種啓発事業は、それ単体として成立しているのではなく、複数の事業が連動し、関係性を有し、総体として啓発効果を発揮している。したがって、評価手法としては、評価観点ごとの評価ではなく、事業全体を通じて総合的に評価すべき。 ・少ない職員で、様々な啓発事業を熱心に積極的に実施されている。 ・周辺地域の方々にもっと関心を持っていただくような取り組みを。大きな地域催事を共同で実施するなど、地域まちづくりの拠点となるような活動を期待したい。 ・「ゆめほたるクラブ」について)クラブ員にワークショップの講師を務めていただくなど、啓発施設に与えられた使命感に共感し、応援団になっていただけるようなクラブ運営に努めてほしい。 ・人材養成については、長期的な視点も必要で指定管理期間5年だけでは実現しない面もあるだろう。そのためには、組合側も人材育成に関わるビジョンを持って、指定管理者の交代があっても引き継ぎはスムーズにできるように配慮することが必要である。 ・見学者数及び施設利用者数の計上について、一見してわかりにくい点があるので改善を望む。また、施設外での啓発活動(出前講座、展示など)についても、利用者数や来場者数を把握し計上してはどうか。 ・多目的広場、芝をきれいに管理しており、利用される方々からもよい評判を聞いている。 ・中学校への出前授業、団体見学の新規開拓など、積極的な啓発活動に努めている。組合広報紙「森の泉」も、読者にわかりやすい、興味を引くような優れた紙面づくりができています。</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のが課題である。 | 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、地域企業連携や図書館連携、そして大学連携の窓口を担い、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。 ・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 | ・環境資源系や里山系のセミナー、ごみツアー、おもちゃのリユースなどを開催し、好評を得ている。 | ・自己評価のとおりと認める。 ・「かえっこパズル」の定着化やごみツアーの企画など、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 | ・人気の自転車修理やエコクッキングなど、自主事業の講座の他、各種クラブ活動にも活発に利用されている。 | ・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を、指定管理者の創意工夫において実施している。 | A | | |
| | | 多目的広場活用及びフリマ開催業務 | ・事業計画書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 | ・熱気球イベントは三年目大好評で、ファミリーマーケットも定着し、集客数も開催毎に増えている。 | ・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が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。 | | A |
| | | 屋外観察会開催業務 | ・博物館連携の「夏の昆虫館」をはじめ、定番のヒメボタル観察会、野鳥観察会の他、里山に題材をもとめた絵手紙教室も好評を得ている。 | ・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 | ・多目的広場の利用を期間限定で再開。工房の利用は順調であるが、講座室と視聴覚室は課題である。会議室は、企業の利用が増えている。 | ・自己評価のとおりと認める。 ・講座室と視聴覚室は、行政利用の回数をカウントすれば利用実績が上がるものと思われる。 ・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 | ・ゆめほたるクラブのメンバーも100名ほどに増え、クリスマス会等クラブ間の自主的な交流もはじまった。また、エコサポーター制度も制定し、ひとクラス上のボランティア養成も開始している。 | ・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。 | A | | |
| | | 普及啓発運営事業協議会の運営業務 | ・本業務の指定管理者選定の関係から、運営懇話会の開催は一回のみであったが、里山林整備計画の検討など、実りのある議論をいただいた。 | ・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。アンケート等により、着実に本紙の認知度が上昇している。毎回、本紙の顔である第一面のテーマとデザインに苦勞する。 | ・自己評価のとおりと認める。 ・本紙は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。 | 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) | ・前年度比としてほぼ同等の年間利用者数であるが、団体よりも個人数が増えている。また、各室や多目的広場の利用も増加している。 | ・自己評価のとおりと認める。 ・利用者数については、ほぼ前年度同程度であるが、新規事業の実施及び広報活動に意欲的であり、今後、利用増が見込まれる。 | | 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。 | ・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、検討がなされている。 | 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 | ・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。また、催事には昼食の提供をはじめ、好評である。また、里山における取り組みが評価され、北摂里山博物館構想の拠点のひとつとして位置づけられるなど、本業務への取り組みが着実に成果を出しつつある。 | ・自己評価のとおりと認める。 ・阪神北摂民局との連携を深め、当センターが北摂里山30か所の1つに選出されるなど、今後の事業展開の1つの基礎固めとなったことは特に評価できる。 | S | | | |

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。</p> <p>指定管理者の平成23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、2回の協議会及び専門部会1回の計3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、市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。</p> <p>24年度より指定管理業務の第2期が始まるが、更なる啓発活動の展開を期待する。また、地域住民や関係団体と連携し、地域の活性化等にも貢献してほしい。</p> | A |
|------|---|---|

- 《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。