

平成25年度指定管理者評価表(平成26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25年4月1日から平成26年3月31日まで
指定管理委託料(25年度)	68,400千円

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、常勤2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。 ・経験者採用により、ワークショップや営業業務、地域連携の他、里山保全整備や緑化整備の強化に努めた。 ・年度途中の欠員があったものの、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した。	・自己評価のとおりと認める。 ・樹木医資格を有する経験者の採用が、組合の里山整備、植栽管理の推進に貢献している。	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。 ・本社とも月2回の定例会の実施、業務支援など連携をしている。 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、運営に役立っている。	・自己評価のとおりと認める。 ・25年度より、所長副所長の直下に「チームリーダー」を設置、迅速かつ正確なノウハウ及び体ト、777、効率的なマネジメント、危機管理に強い組織づくりが図られている。 ・25年度より、トータルメディア開発研究所主催の「指定管理者責任者会議」が開催、市民サービス向上に向けた現場レベルでの情報交換が図られている。	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。 ・業務研修については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も参加し、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。 ・常勤職員6名のうち5名がECO検定に、2名が3R・低炭素社会検定に合格している。	・自己評価のとおりと認める。 ・25年度より、トータルメディア開発研究所主催の「指定管理者責任者会議」が開催、市民サービス向上に向けた現場レベルでの情報交換が図られている。	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。 ・利用許可にかかる事務手続(上位決裁、使用料の收受、書類の保管)について確認した。	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。	・自己評価のとおりと認める。 ・苦情及び意見を受けた後、適切な改善策を講じている。 ・来館者数の増加に伴い、利用者間のトラブル等発生が予測される。適正な対応、きつとした対応がとれるよう研究に努められた。	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
	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、平成25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。 ・安全管理マニュアル、対応体制、緊急連絡網について確認した。	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、適正に組合に報告している。	・日報、点検表を確認した。 ・自然学習ゾーン内敷築道において、一部点検不十分と思われる箇所を見つけたため、組合より指導を行った。	B
	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設保管するなど、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、民間業者の書類消滅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。 ・昨年度に指摘があった納品伝票にも受領印押印の上保存している。 ・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。 ・事務所内文書保管庫を確認した。	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。 ・今後は、寄附物品についても備品登録するよう指導した。	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25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25年度は、施設利用者数が大幅に増加し、これに伴い自主事業収入や施設利用料も順調に増えた。収入支出ともバランスがとれており問題はないと思われる。 (2)個別に対予算比で見ると、収入項目は、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60万円増は利用者の増加に伴うもの、植栽管理費26万円増は多目的広場のスポーツ利用増加による芝刈が要因、事業関連費124万円は自主事業増によるものと広報宣伝活動を重視したことが要因である。 (3)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簿を閲覧し、質疑応答したが適切に処理されていた。また、昨年度の改善提案事項は実施されていた。 (4)発行伝票には、本社から付与される整理番号以外に、事務所専用の整理番号を連番で付せば、検索が容易になる。外部から全体像が見やすくなるなど改善が図られるものと思われる。	評価:A
	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。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。	以上の結果、平成25年度収支の内容とその処理の方法は適正と判断する。	評価:A

平成25年度指定管理者評価表(平成26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25年4月1日から平成26年3月31日まで
指定管理委託料(25年度)	68,400千円

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	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。朝礼で発声練習をしてわかりやすい説明ができるよう準備し、利用者のニーズに応じた柔軟な対応をしている。 ・指定管理5年目となり、Q&Aの蓄積によるわかりやすい説明にむけて情報共有と情報更新をしており、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。 ・わかりやすい説明と質問に対する的確な回答がなされている。指定管理5年目による情報の蓄積とその共有が十分に図られていたり、不明な点については直ちに確認を取るなど、サービス向上に意欲的に取り組む姿勢を感じる。見学案内は啓発事業の根幹業務であり、更なる研鑽に努められたい。	S
	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。 ・下見の段階で調整し、できるだけ1学期の混雑緩和を図っている。 ・団体からの各種要望について柔軟な対応に努めている。	・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、一庫がみ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。H25年度は「日本繊維機械学会」の連携により、スチンダー・ファイバー2014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、エドヒガンの植樹やエドヒガン花見ハスア、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。 ・環境情報の発信基地としての機能強化を期待する。また、教育機関、学会、専門誌業界とのパイプを活かし、高度な知識欲にも応えうる啓発活動にも期待する。	A
	講演会、講習会、研究会等開催業務		・「スチンダー・ファイバー」など環境資源系や里山系のセミナー、おもちやリユースイベントなどを開催した。 ・短期間しか使用しないペーパー用品リユースコーナーも設置し好評を得ている。 ・農村を利用した手作りキャンパハウスなど創意工夫した新たな啓発事業を実施した。	・自己評価のとおりと認める。 ・ごみ問題をアカデミックに取り組む講演会、研究会などは、どうしても集客が低くなる。イベントなど集客が高い催事に併せてなど工夫を期待する。	A
	リサイクル工房活用業務	・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	・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	・各種事業の利用促進にかかる改善点、工夫点	・北摂ゆめほたるかわっさくサッカー大会や里山まつりの他、外フワ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。 ・ファミリア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。秋には屋外フリーマーケットを実施した。地域にリユースの輪が広がってきている。 ・秋の「地域まるごと里山まつり」は、阪神北東民局及び黒川まちづくり推進協議会と共催で2回目の実施となり、雨天にもかかわらず960名の来館があった。	・自己評価のとおりと認める。 ・多目的広場利用者が、前年度の2,956人から9,551人と大幅増となった。指定管理者の積極的な活用推進が功を奏したのと思われる。 ・フリーマーケットは、見学者通路にも出店ブースを設置し、来場者が自然とごみ処理見学できるような工夫を施している。	A
	屋外観察会開催業務		・定番のヒメボタル観察会、野鳥観察会その他、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		・多目的広場・工房の利用は順調。視聴覚室も年々利用率が向上している。 ・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点で利用は多いものの、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り組みをしている。	・自己評価のとおりと認める。 ・講座室と視聴覚室については、平日しか貸出できないというハンディもあるが、前年度に比べて利用者が増加している。今後とも活用促進に向けた創意工夫に努めてほしい。	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。 ・里山保全セミナーとして里山環境保全に関するボランティア対象のセミナーやフェスティバルを開催し、里山保全に関心す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。 ・里山保全には、地域住民との協働が必要不可欠である。専門的な技術講習の他に、地域における里山ファンを育てるための各種講習、イベントなども積極的に開催している。今後とも持続的な活動を行うための環境づくりと意識の醸成に努力してほしい。	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、里山林整備へ向けた検討など、実りの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。 ・広報紙は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28,207人となり、対前年比65%の増加となった。主な要因は、新しいアイデアを活かした新規事業の展開、広報・講座・催事内容など様々な工夫をした結果と考えられる。 ・多目的広場の利用者大幅増に関しては、台風による猪名川増水や新築化工事の関係でスポット使用できる施設が少なくなったこと、地域の利用者が積極的に大会を開催していただいた点が影響している。 ・クラブ活動が活発となり、貸室回数や利用者数も増加し、毎月の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。 ・利用者数、施設利用状況ともに総体的に大幅増だが、一部、利用者の下がった施設が見受けられる。原因と対策について研究願いたい。	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。 ・来館者数に比較してアンケート数が少ない。利用者満足度を計るうえで重要な指標であるため、回収数を増やす工夫を検討された。	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	・川西市主催のごみ出前講座の定期的な実施、自治衛生委員会の研修会の開催など、市町の求める啓発活動に積極的に取り組んできた。 ・26年度には、組合主導にて市町のごみ担当者が集う会議を開催し、更なる啓発活動の連携を図る予定である。	・自己評価のとおりと認める。 ・これまで以上に構成市町との連携を密にし、ごみ減量及び分別の推進に寄与してほしい。	B	
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、仕入れ数を毎月少しずつ増やしている。 ・各講座での制作に必要なツールを制作販売し、利用者に好評である。 ・地域の催事が活発な秋に、能勢電鉄や川西商工会等と「祝祭のまち実行委員会」を立ち上げ地域協働の広報を行った。	・自己評価のとおりと認める。 ・自主事業収入額は年々増加しており、収入増に向けた努力がうかがえる。 ・当施設のイメージアップと地域の活性化に向けた取り組みについて、更なる創意工夫を期待する。	A	

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25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。</p> <p>【今後の啓発事業の展開にかかる提言】 ごみを減らし、分別を進める目的は、住民の毎日の暮らしを良くすることにある。住民に最も身近な存在であり、ごみ収集に責務を担う構成市町がどのような啓発活動を求めているのかを的確に把握することが重要である。本年度より、啓発事業における構成市町との連携強化を図るべく、構成市町の担当職員と指定管理者が協議を行う会議を組合主催にて開催しているとの説明を受けた。今後、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に貢献し、啓発活動の効果を相乗的に高めたい。</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。