

平成30年度指定管理者評価表(令和元年6月14日実施)

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29年4月1日から平成34(令和4)年3月31日まで
評価対象期間	平成30年4月1日から平成31年3月31日まで
指定管理委託料(30年度)	67,717千円

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。	・環境啓発活動に根ざした地域連携に努め、第3期指定管理業務計画に則した適切な人員配置を行った。 ・適材適所により、ワークショップや各種啓発業務、地域連携の他、里山保全ボランティア育成、ごみ減量化へ向けた研究活動等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、住民目線のサービス提供、臨機応変な接遇に努めている。	・業務計画に則した適切な人員配置を行い、また、個々のキャリアや能力を活かした配置となっている。 ・職員全体の経験年数が長くなることで、円滑で安定的な事業運営等が実施できている。	B	令和元年6月14日に評価協議会を開催し、指定管理者及び組合に対してヒアリングを実施した。ヒアリングの主な内容は次のとおり。 【主な質疑】 Q. 毎年、事業が増えているが、限られた職員でよくこれだけの事業が出来ているが、大丈夫か。 A. 他の同じような環境学習施設のあるごみ処理施設とのネットワークがあり、意見交換等する中で業務量を比較すると、現在の業務量で2倍くらい対応しているが、職員各々のスキルが、年々向上していることから対応できている。ただし、年齢も各々が毎年上がるので、検討が今後は必要と考えている。
	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。 ・本社運営の他施設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。	・組織体制、指揮命令系統に従い、運用が出来ている。	B	Q. 外国の方が来られた実績もあるが、対応方法などはどうされているのか。また、今後、受け入れ体制などはどうされるのか。 A. 平成30年度は、手作りで案内を作成した。今後は、インバウンドも想定される中で、簡単なコミュニケーションが取れるように引き続き研修をしていく。また、ホームページについては費用も発生する話であるため、組合との調整が必要と考えている。
	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。	・利用目的の多様化が進む中、より一層の「丁寧さ」と「親切さ」を重視した接客対応をめざし、充実した研修会を実施している。今年度も地域在住のベテラン講師を招き、本年度は接遇と英語苦手克服研修を実施した。 ・実務研修についてはOJTにより随時実施している。 ・実務能力向上へ向け、本年度はスタッフ全員で舞洲工場と大阪PCB廃棄物処理施設を見学し、他市町の状況やガイド、展示、見せ方等について知見を深めた。 ・全国の環境学習施設等と廃棄物資源循環学会の研究部会(ゆめほたるが事務局担当)が開催する研修会等を通して情報交換したり、川西市自然活動団体交流研究会や森林保全活動研究会等へ参加し、広い視野で環境学習に関わる情報を取得し、良質な運営・啓発活動に活かしている。 ・法令理解、個人情報保護について、本社社員を招いての研修(情報)を実施している。 ・本年度の研修受講と資格等は、木工講座への活用として、インテリアコーディネーター、インテリア家具コンシェルジュ2級、里山保全へ活かすためのドローン検定(1級1名・2級1名・3級1名)、環境学習へ活かす地球温暖化防止コミュニケーション1名。	・ガイド業務等の向上や施設利用の多様化への対応のため、接遇研修や英語を交えた会話等の研修を通じ、運営サービスの向上に取り組んでいる。 ・環境啓発に関する施設見学や会議等を通じ、住民意識向上や環境教育の普及に役立てるとともに、様々な団体と今後繋がる交流を図ることで、幅広い情報収集も可能にしている。 ・各種資格取得により個々のスキルアップが図られ、業務に活かされている。 ・個々が出席する研修等で得られた情報等を報告書や資料を通じて職員全体で情報共有し、質疑応答も行いながら、事業運営等に活かしている。	A	【主な意見】 ・現在の職員が代わることで業務が滞ることのないよう、次世代に繋げられるような職員の体制作りを今後は考えていく必要があるのではないかと。
	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での仮受付やフォローをしており、利用者の立場に立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。	・利用許可や案内等を適切に対応している。 ・申請書類等を適切に簿冊管理及び整理し、保管していることを確認した。	B	以上、各評価観点にかかる両者の説明に対して、提出資料の精査及び質疑応答などを行い確認したところ、指定管理者の自己評価及び組合の所管課評価のとおりとし、総体的には評価指標「B」に該当すると判断する。
	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。	・事業実施後に受講者や参加者、講師から意見等をいただき、幅広く意見を受け入れる体制を継続している。	B	
	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。 ・全職員が消防署の普通救命講習(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。	・安全管理マニュアルに基づき、指導が行われていることを確認した。 ・組合主催の普通救命救命講習を職員が順に受講していることを確認。	B	
	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。 ・本年度、ボランティアの緊急事態案件が発生した際には、スタッフで協力して、緊急対応に努めた。 ・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」に則った対応を行い、定期訓練・安全講習に参加している。	・安全管理マニュアルに基づき、指導が行われていることを確認するとともに、緊急連絡網や体制が整備されていることを確認した。 ・平成31年2月24日(日)ボランティアの体調不良に伴うドクターヘリでの救急事案が発生した際には、関係機関等と連絡体制を密にしながら、スタッフ各々が迅速な対応や連絡を行った。	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	
管理体制等に関する項目	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。 ・軽作業室内における浸水などの事案が発生したが、適切な事故対応(連絡／報告等)を行い、事故への教訓からさらなる安全管理を徹底し、安全管理につとめている。	・適切な管理がされていることを確認した。 ・軽作業室内床面等を水浸しにする事案が発生したが、その後の早急な対応や報告、安全管理や事故防止に向けた確認の再徹底により、以後、同様の事故が発生していないことを確認した。	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。	・個人情報保護に係る管理体制(キャビネット施錠等)が整えられていることを確認した。 ・情報セキュリティポリシーを策定し、継続的に運用されていることを確認した。 ・不要となった個人情報書類等は、年数回の溶融サービスで、適切に廃棄処分していることを確認した。	B
		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・帳票類に関して、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。 ・事務所内の書類については、種類別、年度別に簿冊管理している。	・文書、帳簿類が適切に保管されていることを確認した。	B
		備品管理	・備品台帳が整備されている。	・備品台帳により、消耗品を除く備品管理をしている。 ・新規購入または廃棄に際しては随時台帳更新している。 ・経年劣化による更新等に関しては、施設組合と協議しながら進めている。	・備品台帳が適切に管理されていることを確認した。	B
		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、管理施設・管理物品1件につき20万円未満の修繕(QA展示用液晶ディスプレイ補修、プリンター等の機材更新含む等)について適切に修繕を行い、大きな修繕・更新は随時、他は日報により報告している。	・修繕について、適切に実施されていることを確認した。	B
評価：B						
経営状況に関する項目	経営状況	経理事務の実施状況	・収支にかかる帳票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、帳票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。5月31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。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。	・第3期の2年目、人件費については、非常勤職員の一部の専門性が高く他の職員での置き換えが難しく、法定福利費などが常勤扱いになったため、予算計画より増えている。 ・管理費の図書等購入費については、図書システムの更新や基本図書の充実などを図ったため、予算計画より増えているが、環境情報センターの重要な資源として活用していく。 ・事業費の広報宣伝費は、スタッフの負担を下げることを目的に、これまで内部での定期発行チラシデザインを外注に切り替えたため、予算計画より増えているが、事業費全体を圧縮して増加分を抑制した。	指定管理者から、各収支に係る会計処理方法とその関係書類の保管状況及び平成30年度収支金額の全体説明と個別の各項目につき説明を受け質疑応答した。	
		販売上の状況	A: 350万円以上 B: 250万円以上350万円未満 C: 150万円以上250万円未満 D: 150万円未満	・事業収入合計は 昨年度に引き続き惜しくも3,412,054円で350万円に届かなかった。すでに運営環境(予算、人員、駐車場等)から限界であると考えているが、持続可能な社会へ向けて、楽しみながら継続できる様な内容で身近にある再利用素材の活用や、地域講師からのアイデアを活かした講座の実施等様々な工夫を施し、可能な範囲で、講座・ワークショップの参加や催事での物販等売り上げ向上へ努力した。	(1)収入と支出の全体のバランスはとれており問題は無いと思われる。収入面は、講座講演会参加等の収入が計画を17.8%、雑収入は5.6%上回り、合計で計画を達成している。支出面は広告宣伝等計画を上回った項目と、里山維持費等計画を下回った項目がいくつかあり、それぞれについて説明を受けた。支出全体では、計画を0.7%上回ったが問題無しと判断した。 (2)実査は、①小口現金の支払い②請求書による支払い③注文書発行(外注)による支払い④施設利用料の収入⑤イベント等の収入について定められたルールに沿って処理されているかを確認した。特に、見積、発注、納品、請求の各書類の整合性、そのチェックの実施状況(検印等)を確認した。結果、全てルールに沿って適切に処理されていた。 (3)帳票類については、予算執行申請書、精算伝票、現金出納帳、見積書、注文請書納品伝票、施設使用許可書、使用料収納報告書、イベント実施報告書等の保存状況を確認した。以上の各書類は適切に管理、保管されている。 (4)指摘事項として、年度収支の計画は、全体として適正の範囲と判断する。しかし、個別の例として、収入では講座・講演会参加費等や雑収入、支出では、図書等購入費などについて、過去の実績等からもう少し厳しく計画願いたい項目もある。	評価：B
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	利用者数	A: 3万5千人以上 B: 2万5千人以上3万5千人未満 C: 1万5千人以上2万5千人未満 D: 1万5千人未満	・年間の総利用者数は、惜しくも34,600人で昨年同様35,000人にあと一步であった。上述どおり、すでに運営環境(予算、人員、駐車場等)から限界であると考えているが、平成28年度、29年度に続き34,000人を超えることができた。日々の様々な創意工夫が実ったものと感謝し、さらなる地域住民の環境意識の高揚へ向けて進んでまいりたい。	・限られた運営環境や平成30年度は風水害も多く発生する等、前年度以前と異なる状況もある中で、年間総利用者数は継続して安定的に34,000人を超えている。創意工夫を凝らし、事業運営等を実施されている結果と考える。	B
		ファミリーフリーマーケット参加者数(4回合計)	A: 6000人以上 B: 4000人以上6000人未満 C: 2000人以上4000人未満 D: 2000人未満	・年間4,688人が参加された。年4回実施のファミリーフリーマーケットが定着してきている。多くの方がご来館され、新たな出店者も増えており、地域におけるリユースの輪の広がりを感じている。地域のフリマ初心者に対してはきめ細やかな対応を心掛け、2Rがうまく回るように努めている。	・年間を通して、安定・継続的に多くの参加者がある。日々の地道な活動やPRによる地域等への事業周知が出来ていると考える。また、長期的に事業実施する中で、事業が地域に浸透・定着してきている。	B
		利用者満足度・スタッフの対応	A: 「とてもよい」「よい」の割合が80%以上 B: 「とてもよい」「よい」の割合が60%以上80%未満 C: 「とてもよい」「よい」の割合が40%以上60%未満 D: 「とてもよい」「よい」の割合が40%未満	・スタッフの対応についてのアンケートにおいて、「とてもよい」「よい」を合わせて90%の満足度となった。リピーターに関しては、コミュニケーションの中でニーズを引き出すなど工夫している。特記事項などは朝礼や全体会議でメンバーに周知し、より良い施設運営に向けて情報共有と改善へ向けた対策を施している。日々、きめ細やかな対応を心掛けている。	・施設利用者へのアンケートを通じ、「とてもよい」(58%)、「よい」(32%)の回答をいただいております。利用者から満足をいただけている結果と考える。	A
		利用者満足度 ・「施設見学や展示解説」、もしくは「講師やプログラム」の内容	A: 「とてもよい」「よい」の割合が80%以上 B: 「とてもよい」「よい」の割合が60%以上80%未満 C: 「とてもよい」「よい」の割合が40%以上60%未満 D: 「とてもよい」「よい」の割合が40%未満	・内容についてのアンケートにおいて、「とてもよい」「よい」を合わせて83%の満足度となった。利用者とのコミュニケーションの中でニーズを引き出すなどの工夫をしている。特記事項などは朝礼や全体会議でメンバーに周知し、より良い施設運営に向けて情報共有と改善へ向けた対策を施している。	・施設利用者へのアンケートを通じ、「とてもよい」(50%)、「よい」(33%)の回答をいただいております。利用者から満足をいただけている結果と考えるが、安定的に継続して今後も利用者ニーズに引き合わせた創意工夫を実施されることを期待する。	A
【主な質疑】 Q. 地域との繋がりについて、例年参加されていたイベントに自主事業が同日で重なることで、参加が出来なくなってしまう。事前に啓発施設の参加が無いと分かっていたら、もう少し何か対応も出来たのではないかと感じる。 A. 第3期指定管理業務として、啓発施設の実施事業を構成市町の地域団体へ教授し、養成することをテーマにしている。地域の自主事業に向けた段取りや方法をお伝えし、また、資材の貸出しや研修等も行いながら、地域イベントを自分たちで実施できる人材育成をしたいと考えている。 Q. 地域への資材貸出しによる取り組みの実例はあるか。 A. 地域企業等主催の事業については、啓発施設職員の出前人数を減らしながら、地域が自主事業として取り組めるように、慣らしの機会を作っている。						

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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日3回の定期見学ツアーを行う他、下見や視察対応など、施設見学サポートを実施。利用者のご希望内容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向けて、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。 ・ごみ減量や分別への協力など、わかりやすいガイドを行い、実践へ向けた簡単なエコアクション(雑紙分別・風呂敷の使い方)の紹介なども行った。Q&Aノートにお客様とのやりとりを記載、朝礼での報告などタイムリーに情報共有している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・構成市町(兵庫県川西市、猪名川町・大阪府豊能町、能勢町)の小学4年生の社会見学として、27校が見学に来られた。 ・ガイド等来場者へのわかりやすい説明や支援等を行うため、職員間での情報共有や質疑応答を通して、より良いサービスの提供に繋げようとして努力されている。 	<p>【主な質疑】</p> <p>Q. 講座件数が、年々増加しているが、何故増加しているのか。</p> <p>A. ワークショップの開催依頼が多くあり、特に人気講座は申し込みが多いことで講師も予定を変更され、回数が増加している。出前講座も依頼が増加しており、全体として増加となっている。</p>
		団体対応業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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(里山学習、昼食場所、工作、滞在時間等)について柔軟な対応に努めている。 ・特別オーダーがあれば、施設組合様と協議した上、手選別室内見学等のスペシャルツアーを組み込み、匂いや音などを感じてもらえるガイドも行っている。 ・昼食を摂る団体には、多目的広場のご利用をお勧めし、天然芝で遊んでもらうなど施設の魅力啓発に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・構成市町は28校中27校が見学に来られた。各学校における施設利用の要望に応じ、カリキュラムの設定を行い、その中で選択肢の幅を広げる努力をされている。 ・豊能町や能勢町からの要望で、バックヤードを見学する取り組みを継続して行っている。 	<p>Q. 年配の方が国崎クリーンセンターへ多く来て、楽しめるような取り組みは何か出来ないか。</p> <p>A. 交通便として車両が無ければ施設まで来ることが困難であり、運転の不安等も考えられる。また、講師の年齢も上がっており、後継者の育成による循環を図っているため、年配の方への機会の提供が難しい。例えば、家族で見学にお越しいただき、環境情報センターで環境図書等の閲覧利用をされたり、囲碁・将棋盤の設置、貸館利用で体を動かせる物の設置等利用形態を幅広い世代の方に利用いただけるよう工夫することも検討したい。</p>
		環境情報センター管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・地域図書館との連携事業として、新たに読書感想文コンテストを実施した。応募者は9名と少なかったものの、環境意識の向上のため、施設の持ち味を活かし、より効果的な啓発活動に努めた。 ・雨つぶぐるぐるすごろくゲームを設置し、「すごろく」という誰でも親しみやすいゲーム形式で、地球規模の水循環と身近な暮らしの中の水循環を、「雨のしずく」になって体験してもらった。夏・冬・春休み中の家族連れに多く利用していただいた。 ・蔵書の充実が好影響を生み、Webでの蔵書検索、新刊コーナーなどは利用者から好評である。 ・ゆめほたるブレンド珈琲を飲みながら、各種グループの打ち合わせやママさんグループの憩いの場など、施設の利活用が多様化している。 ・地域企業、商工会、一庫公園、一庫ダム、知明湖キャンプ場及び黒川地域との連携、人と自然の博物館など教育研究機関とも連携し、啓発事業にかかる連携窓口として機能している。 ・地域内の県立高校の総合学習『明峰の学び』講座と連携し、11月に4回連続出前授業を実施した。次世代へ”もったいない”意識を伝えられるように、楽しい授業内容になるよう努めた。 ・住友ゴム工業㈱の植樹維持活動(センター内植樹地)について協働した。 ・廃棄物資源循環学会の環境学習施設研究部会・事務局として、全国の環境学習施設の交流や情報発信等基幹的な役割を担っている。2018年度は名古屋大学における研究発表会で、企画展示と環境フォーラム、及び11月に豊田市への視察研修会を実施した。 ・業界誌『循環とくらし』第8号「片付けと2R ～捨てないことからはじめよう!～」(8月30日)へ寄稿し、反響があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・時期や周知期間等の影響もあるが、新たな取り組みを展開し、幅広い世代に環境啓発を行うにあたり、より計画的、効果的に今後の事業実施を検討していくことを期待する。 ・平成28年度から引き続き、廃棄物資源循環学会環境学習施設研究部会の事務局として、様々な環境関係団体との交流事業等幅広い取り組みをされている。 ・蔵書検索システムにより、蔵書検索や新刊等の情報が円滑に検索可能となり、利用者の利便性向上に繋がっている。 ・地域の様々な団体等と連携しながら、情報交換や協力等を通して、貢献を続けている。 ・当初事業計画には無かったが、地域の公立高校からの依頼で新たに前出授業を実施。次世代への環境啓発を行うことで、地域連携を行いながら、貢献を行っている。 	<p>Q. IT化の時代であるので、ペーパーレスやかえっこバザールでも何か取り組みが考えられないか。</p> <p>A. 過去に構成市町との会議の場で提案も行ったが、構成市町毎で色々と取扱いも異なるため、すぐに結論が出ないことやネットリテラシーの関係などもあり、断念した経緯がある。</p> <p>Q. 5年、10年後のビジョンについては、どのように考えられているか。</p> <p>A. 指定管理期間が5年であることから勝手にビジョンを決めることが出来ない部分がある。組合側で募集時にビジョンを示していた方が説明もしやすいと考えている。</p>
		講演会、講習会、研究会等開催業務	<ul style="list-style-type: none"> ・5月の子ども向けの催事において、人形劇形式で環境保全啓発を実施した。 ・11月の秋祭りにおいて、講演会「人と自然の共生を夢みて」を実施。研究者と作家(畠佐代子氏、あみずゆき氏)双方の立場で環境保全についてお話していただいた。 ・一般社団法人プラスチック循環利用協会と連携し、子ども向けのパンフレット「プラスチックとプラスチックリサイクル」を配布し、プラスチック製品とそのリサイクルについての啓発に努めた。 ・かえるステーションやベビー用品リユースコーナーにおいて、おもちゃやベビー用品のリユースが継続的に好評。 ・豊能町立図書館において、映画「人生フルーツ」を上映し、シンプルライフやリユースの啓発活動を行った。3回上映し、満足度の高い映画上映会となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・かえるステーションやベビー用品リユースコーナーが継続的に好評である。 ・川西市(平成28年度)、猪名川町(平成29年度)に引き続き、平成30年度は豊能町で「人生フルーツ」の上映を行い、シンプルライフやリユースに係る啓発活動を行った。今後も構成市町を順番に回りながら啓発を行っていくことを確認した。 ・催事での講演会等開催による環境啓発活動が継続実施されている。 	<p>Q. 夜間業務の対応は、どうされているのか。</p> <p>A. 基本的には、夜間業務はしていない。催事や遅出など必要があれば、夜間業務も発生するが、セキュリティの関係もあるため、組合への申請を通じて許可を取り、実施している。</p>
		リサイクル工房活用業務	<ul style="list-style-type: none"> ・木工教室、エコクッキング、和布リメイクなど各工房に適したエコ講座(ワークショップ等)を実施し、広く地域の方にご利用いただいている。 ・木工教室では受講後にグループレッスンなども実施し、利用者のニーズに柔軟に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・木工教室、エコクッキング、和布リメイクなどは、大変人気があり、安定した開催となっている。 	<p>Q. 鹿や猪の生息状況等をドローンを使い、確認はできるか。</p> <p>A. すぐに把握が出来る訳ではなく、定点観察など専門家の意見も交えながら確認作業をしなくてはならない。</p>
		多目的広場活用及びフリマ開催業務	<ul style="list-style-type: none"> ・春と秋の屋外フリーマーケットや里山まつりなど設置趣旨に沿った多目的広場の活用を広げている。 ・週末利用の少年スポーツ団体やサイクリングイベントの大会実施の際には事前打ち合わせを行い、乗り合わせでの来場やごみ持ち帰りなども含め、施設を安全に、環境に配慮してご利用いただくよう努めた。 ・年4回のファミリーフリーマーケットも定着し、リユースの輪の広がっている。 ・夏休みのお盆の時期に、星空観望会を実施し、夜間の多目的広場利用に努めた。80名の参加があり、好評であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回のファミリーフリーマーケット(屋内)は、開催時期等も定着しており、集客数も安定的で、リユースの啓発事業として好評である。また、通常の利用だけではなく、年2回の屋外フリーマーケット等でも、多目的広場を広く活用して環境啓発を実施している。 ・催事や各団体でのイベントに対して、乗り合わせでの来場やごみの持ち帰り、レジ袋削減に向けたマイバック持参のお願いを行うなど、施設の安全や環境配慮の取り組みに努められている。 	<p>Q. 啓発施設の活動範囲がどんどん広がっているが、組合として求めている方向性と整合はとれているか。</p> <p>A. 指定管理業務に係る募集の際に、組合より示した仕様書に基づき、どういったことができるかなどの提案により選定しているため、方向性が異なることはない。</p>
		屋外観察会開催業務	<ul style="list-style-type: none"> ・地域企業と3年目の協働により「天体観望会inくにさき～夏の風物詩ペルセウス座流星群～」を実施。春のエドヒガン林散策カイト、野鳥観察会、国崎の里山を活用した自然観察会(小学生の里山学習)、ゲンジボタル及びヒメボタル観察会を実施し大変好評を得た。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・天体観望会やエドヒガン林散策ガイド等は、安定して開催されている。 ・ゲンジボタル観察会及びヒメボタル観察会は、安定的に参加者がおられ、大変盛況である。今後も環境啓発を継続する上で、期待される事業である。 	<p>Q. 天候等に左右され、利用回数や利用人数は減少したが、そうした状況の中でも、多目的広場は、小学校等施設への滞在時間が長い団体や家族に対して、昼食会場などでの利用の誘導を行ったり、講座室や視聴覚室等についても企業研修や催事等で活用を行うなど、貸館業務における利用率向上へ努力いただいている。</p>
		貸館業務	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的広場をはじめ各室の貸出期間における週末の悪天候や豪雨・台風による利用中止が多かったため、利用回数や利用人数が大幅に減った。 ・平日来館される滞在時間の長い学校団体などへ、昼食会場や自由遊びなどで多目的広場利用を誘導するなど、施設の魅力普及に努めた。 ・講座室、視聴覚室の利用については、企業研修での使用や催事等で活用するなど、利用率向上の努力と取り組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・天候等に左右され、利用回数や利用人数は減少したが、そうした状況の中でも、多目的広場は、小学校等施設への滞在時間が長い団体や家族に対して、昼食会場などでの利用の誘導を行ったり、講座室や視聴覚室等についても企業研修や催事等で活用を行うなど、貸館業務における利用率向上へ努力いただいている。 	<p>Q. 指定管理業務に係る募集の際に、組合より示した仕様書に基づき、どういったことができるかなどの提案により選定しているため、方向性が異なることはない。</p>
		ボランティア運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアのゆめほたるクラブ(わんだふるクラブ119名は含まず)は、現在87名が登録されている(ボランティア保険加入数)。 ・ゆめほたるクラブ協賛・第1期、第2期の里山保全ボランティア28名と共に里山林維持管理事業へ協力した。 ・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。 ・廃材ナイフメイキングクラブ、環境IoTクラブが新規で立ち上がり、新たな視点で施設運営に協力いただける「ゆめほたる講師」へ数名の地域住民が登録された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆめほたるクラブの登録者数は、毎年横ばい程度で安定的に推移している。 ・里山保全ボランティア28名と共に自然学習ゾーン内等の里山林維持管理に貢献いただいている。 ・新たなクラブ活動も立ち上がり、施設運営において新たな視点での事業に向け、幅を広げている。 	<p>Q. 5年ではなく、10年など指定管理業務期間の変更は出来ないか。雇用や職員のモチベーションにも繋がるのではないか。</p> <p>A. 次期の指定管理期間については、期間を現時点で決めている訳でもなく、今後の施設運営に合わせた業務期間の指定を検討していく必要があると考えている。</p>

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	「森の泉」編集業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「森の泉」は、1市3町の住民の皆様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、読者の視点に立ち、読みやすい・見やすい・わかりやすい紙面構成を心掛け、好評を得ている。 ・各種講座案内だけでなく、ファミリーフリーマーケット、リユース家具、ペビー用品リユース、貸室、フードドライブ、施設見学などをとりあげ、ゆめほたるのアピールと利用促進に貢献した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい紙面構成やレイアウトを心掛けることで、「森の泉」の認知度上昇に貢献している。 ・広報編集に係るチェック体制をしっかりと整えられている。 	<p>【主な意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発施設が持つプログラムのうち、地域の団体で実施可能なものは、それらのノウハウを伝えて、地域団体の活動の幅を広げてもらうこともグループ育成として重要であり、ぜひ積極的に実施してほしい。例えば、プログラムに必要な物品やプログラム名の看板等もセットにして貸し出すと地域では助かると思う。今後は、地域での環境NPO法人化などの立ち上げ等の支援も検討されてみてはどうか。
		施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・各貸室、多目的広場の利用状況（前年度対比） 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は3万人台で近年は安定している。 ・天候等に左右され、特に多目的広場は利用回数や利用人数が減少したが、そうした状況の中でも、多目的広場は、小学校等施設への滞在時間が長い団体や家族に対して、昼食会場などでの利用の誘導を行うなど、工夫をしながら努力されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発施設のようにプログラムも充実して成熟した施設では、新しい切り口に取り組むことも考えられるのではないかと。今後のSDGs（持続可能な開発目標）に向けた啓発施設としての取り組みをどうするのか、また、国際化が進む中で啓発施設で何が出来るのかなどを考えていく必要がある。
		地域活性化、地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活性化、地域貢献のためのイベント等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年同様、隣接する黒川地域を中心として開催する「黒川里山まつり」の実行委員として、広報関係を中心に連携協力を行った。相乗効果もあり、2,293名の利用人数となった。 ・3年目となる「一庫ダム見学会」も好評で、74名の利用があった。猪名川上流域で連携して環境啓発を継続していきたい。 ・2月には「日本一の里山・黒川地域をめぐる」と題して、京都大学大学院・地球環境学舎・地球環境学舎（浅利研究室）の留学生を地域へお招きし、川西市、兵庫県阪神北県民局、公益財団法人地球環境戦略研究機関とも連携し、地域の魅力発信と活性化に貢献した。国崎クリーンセンター・黒川・一庫公園・一庫ダムを巡った。 ・妙見山「山の日フェスタ」、能勢町内第2三恵園「感謝とふれあいの広場」において“エコアクション宣言”や“廃材ワークショップ体験”で出展した。施設の広報活動と環境啓発活動に努めた。 ・キセラ川西せせらぎ公園探検ツアーガイドとして協力し、地域の魅力アップに向けて協力した。 ・知明湖キャンプ場連携イベント「山ざらい」を春と秋の2回開催。里山と地域の魅力発信に貢献した。昨今のキャンプ人気もあり、毎回キャンセル待ちが出ている。 ・とよのまつり、のせ栗まつり、のせでんレールウェイフェスティバル（春と秋2回）、いながわキッズフェスティバル、川西市キッズリ・ぼ・ん等がかえっこパザールの出前事業を実施。のせ栗まつりに初めて出展し、エコ宣言とおもちゃリユースと施設の周知に努めた。 ・一庫公園開園20周年記念事業「里山シンポジウムinひとくら」、兵庫県阪神北県民局の地域見本市へ展示パネルを提供。 	<ul style="list-style-type: none"> ・構成市内で開催される事業への積極的な連携や協力を通じて、地域との交流を図りながら、環境啓発や地域の魅力発信に取り組んでいる。
		里山林維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・里山林整備構想計画に基づく事業協力 ・里山保全技術者の養成・活用 ・里山林維持管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・6月と12月に国崎クリーンセンター里山保全委員会を開催し、学術経験者や里山保全専門家などから、国崎の里山林保全についてのアドバイスを得た。 ・年間計画に則り、里山ボランティアも交えて、里山林維持管理を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・里山保全ボランティア28名で定期的に活動を展開している。 ・里山保全ボランティアも含め、里山林の維持管理を計画に従い、適切に実施いただいた。
		市町施策との連携、協働、支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市町と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 	<ul style="list-style-type: none"> ・一市三町の担当者連絡会（管理運営部会実務担当者会）へ出席し、市町の求める啓発活動に積極的に取り組んでいる。 ・川西市美化推進課主催の「キッズリ・ぼ・ん」において、かえっこパザールとリサイクルワークショップで協力した。 ・豊能町ごみ減量等推進委員、能勢町環境対策検討委員会研修会へのスペシャル見学会を実施。国崎クリーンセンター内のごみ処理工程等を見学いただき、ごみ分別や減量へ向けての理解を深め、身近な人に伝えていただけるよう、分かりやすいガイドに努めた。 ・連携事業や運営事業について、スペシャル見学、「分別ゲーム」の貸出、図書館に於いてのゆめほたる講座の実施についてなどの提案を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・豊能町や能勢町からの要望を受け、各町バックヤードを見学する取り組みを行い、ごみの分別や減量に向けて理解を深めていただき、また、身近な方にも伝えてもらえるよう分かりやすい説明を実施している。 ・構成市町のイベントに出店しながら、環境啓発に取り組んでいる。 ・組合主導の実務担当者会へ同席を依頼し、意見交換を行った。
		その他改善努力	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・レジ袋削減の告知啓発と共に、物販においても、レジ袋削減に努めている。 ・ワークショップの材料は廃材（ビン、間伐材等）を中心に活用し、事務用品等の消耗品は整理整頓し、最後まで使い切り、電気製品などは修繕（リペア）して再利用を心掛け、経費の節減に努めている。 ・珈琲販売時に、紙コップ使用の利用者には、廃材を利用した手作りカップスリーブをお付けして、熱さ対策を施している。 ・本施設のリースアップや中古PCを活用して、木工教室参加者への製図制作講座を実施。 ・間伐材等で体験型の分別ゲームを制作し、来館者だけでなく出前でも持参し、プラスチック製品の分別について、多くの方に体験していただけるよう努めた。 ・ゆめほたるの夏期ミニワークショップが広く周知され、新規利用者、リピーター参加共に増え、夏休みにおけるワークショップチケットの販売が昨年よりさらに増した。（8月上げ・前年比21.7%増） ・昨年に続き、川西市立緑台中学校の文化祭における大道具制作について指導協力し、連携した。 ・新たに地域高校への出前事業を増やし、次世代へのわかりやすい環境学習に努めた。 ・アステ川西における川西市商工会主催の「ええもんマーケット」に出店し、木の玉グッズの販売と風呂敷の使い方講座、施設紹介を行い、収入増加へ向けた努力と地域連携、さらに施設とエコアクションを広く周知した。 ・木工教室で制作した作品にオプションで刻印するコラボレーションや自転車の乗り方教室など、地域の若い世代・団体との講座・イベントなど新しい試みを増やし、新たな講座内容の広がり、人材育成に取り組んでいる。 ・のせ栗まつりに新たに新出前事業を実施し、2Rについて広報活動を行った。 ・川西市や阪神北県民局と連携し、京都大学大学院地球環境学舎で学ぶ留学生らを引き、国崎クリーンセンターの視察やワークショップをはじめ、地域一帯（黒川の里山・炭焼き、一庫ダム、一庫公園）なども見学していただき、国内外へ地域の魅力をアピールした。 ・催事等で必要な備品等に関しては、知明湖キャンプ場・北摂里山博物館・阪神北県民局と連携し、それぞれの備品を相互利用し、地域で有効活用している。 ・報道機関に随時情報提供を行い、事業の周知を図った。また、構成市町広報課取材等への協力依頼があった場合は、積極的に対応した。 ・TV局の取材（J-COMなど）を積極的に受入れ、地域をはじめ多くの方がゆめほたるの活動シーンを視聴された。活動周知と施設の利用促進に役立っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙でレジ袋削減について周知を行い、催事等ではレジ袋削減に努めている。 ・広報紙の影響等もあり、夏期のワークショップ等が好評である。 ・構成市町及び関係団体との連携を通じて、老若男女様々な方々と交流される中で、環境啓発ならびに国崎クリーンセンターの魅力発信を行っている。 ・構成市町の広報担当やマスメディアへの情報提供により、事業周知を図るとともに積極的な取材対応を受け入れることで、活動周知と施設周知が行われ、利用促進に貢献している。

評価：B

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だけではなく、ごみ減量やリサイクル等の継続的な啓発活動を通して、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30年度業務について、協定書及び事業計画に基づき、適正に業務が実施されているか、要求水準以上の啓発効果が上げられているか、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行った。</p> <p>管理体制面については、「適正な人員配置」や「職員研修の実施」、「個人情報保護」など計12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を通じて確認を行ったところ、指定管理者の自己評価及び所管課評価のとおりであり、適正に業務が実施されていると判断した。</p> <p>計3項目の経営状況については、専門部会を通じて提出資料の精査及び質疑応答による確認を行い、一部指摘事項もあるが全体的には収支の内容とその処理方法が適正に実施されていると判断した。</p> <p>計19項目の運営事業については、各啓発事業実施状況やその成果について、指定管理者によるプレゼンテーション及びヒアリング等を通して確認を行ったところ、住民の環境意識を高めるため創意工夫された各啓発事業の実施、施設内外における地域との交流も含めた積極的な事業展開、地域の各種団体や教育機関との連携によるネットワークの構築やその拡大など、本指定管理業務の趣旨及び目的である循環型社会の構築に向けた効果的な啓発活動を継続的に実施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】</p> <p>平成21年の開館以降、ごみの減量や分別、リサイクル等を推進する循環型社会形成に根差したイベントや講座、ワークショップの開催を通じて、啓発施設への利用者数増加に様々な工夫をされ、限られた予算や人材の中で事業を年々拡大しながら、非常に努力をされていると感じる。</p> <p>今後は、啓発事業において構成市町と共有を図ることや啓発施設が行動せずとも構成市町やその団体が自ら実施主体となる養成の仕組み作りなどの調整や議論による繋がりを通して、地域活性化や幅広い交流による事業運営の展開を期待する。</p> <p>講座講師等における次世代の育成や発掘、指定管理者の中でも今後を見据えた人材育成や円滑な交代等が継続的に必要になると考える。</p>
評価：B	

附帯意見	<p>指定管理者の事業の一つとして、「指定管理者運営仕様書」の中で「(6)地域活性化、地域貢献、③里山林維持管理」とある。</p> <p>センター周辺地域では鹿や猪の農作物被害の窮状著しいものとなっており、今後、さらなる地域貢献のためにも、当該事業に研究開発的な視点を取り入れ、センター所有地内での研究実践によって地域課題の解決に必要な知見を蓄積し、公開することも検討していく必要があると考える。</p> <p>また、講座講師等の育成や交流等により、地域の活性化や新規開拓に繋げていく検討をされてみてはどうか。</p> <p>なお、啓発施設運営事業の技術提供や資材貸出しによる構成市町環境団体等への養成状況について、今後どの程度の取り組みが展開出来るかを期待します。</p>
------	---

附帯意見の対応	<p>兵庫県森林動物研究センターが自然学習ゾーン等の里山林内にカメラを設置し調査しており、専門家を交えた里山保全委員会での野生動物被害の検討を始め、現状把握とともに情報を蓄積しています。今後については、情報公開も視野に入れ、調査協力していきます。</p> <p>講座講師の育成に関しては、講座受講者の中に現講師並みの腕前の方々が育ってきており、また、地域活性化を目指し、都市計画・まちづくりを学んでいる学生と共に、夏休み木工自由工作運営を協働するなど、努力を続けてまいります。</p> <p>「かえっこバザール」「ベビークリスタル」でのノウハウと資材貸出しについて、構成市町との協働を進めており、引き続き協働を進めながら、地域の環境活動団体に向けた周知を、積極的に継続して取り組んでまいります。</p>
---------	---

＜評価指標＞

＜個別項目評価＞

- A：協定書、事業計画書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績(効果)があり、優れた管理・運営が行われている。
- B：概ね協定書、事業計画書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績(効果)があり、適切な管理・運営が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見受けられたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

＜管理体制評価＞ ＜経営状況評価＞ ＜運営事業評価＞

- A：個別項目評価が全てB以上であり、かつAが過半数である。
- B：個別項目評価の8割以上がB以上である。
- C：個別項目評価に複数のCが含まれる。
- D：個別項目評価にDが1つでも含まれる。

＜総合評価＞

- A：総括評価にCが含まれず、かつAが2つ以上ある。
- B：総括評価が全てB以上である。
- C：総括評価にCが1つでも含まれる。
- D：総括評価にDが1つでも含まれる。