

平成27年度指定管理者評価表(平成28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27年4月1日から平成28年3月31日まで
指定管理委託料(27年度)	70,149千円

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	
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2期指定管理業務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、住民目線でのサービス提供に努めている。	・分解ワークショップや廃ガラス講座など、ごみ減量化へ向けた講座を安定、継続的に開催している。 ・非常勤職員も経験年数が上がってきており、安定的に出前講座等開催している。	B
	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、運営に役立っている。	・指揮、命令は確立されているが、事業によっては、担当者のみが組合との調整を行ってることがあった。	B
	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。	・本年度の接遇研修は、講師3名を招き、ごみ処理工程の内容に即した実践的な研修を行い、見学者に対するガイド業務内容の向上をめざしている。 ・実務研修についてはOJTにより随時実施している。 ・他の環境学習施設などとの交流や「環境団体との情報交流会」(エコネット近畿)等へ参加し、広い視野で環境学習に関わる情報を取得し、良質な運営活動に活かしている。 ・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(情報、マイナンバー等)を実施している。 ・本年度は、「ECO検定」1名、「3R・低炭素社会検定」1名、「環境社会保全士」1名、国家戦略・プロフェッショナル検定「エネルギー・環境マネジャーキャリア段位制度」3名(レベル1、2、4)合格。	・接遇研修で、難しい質問をされた際の対応(自分で調べていただく手法を案内する)を学ぶなど、ガイド業務の向上のための研修を行っている。 ・エネルギー・環境マネジャーキャリア段位制度を取得するなど、キャリアアップを行っている。	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。	・利用許可、案内は適切に行われている。 ・ゆめほたるの業務や接遇について、組合に対して特に苦情はなかった。	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。	・講座終わりに受講者および講師から意見をいただく等、意見を受け入れる体制を継続している。 ・質問等に対して回答したかをノートに書いて共有することを継続している。	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。	・組合が主催する普通救命講習を順番に受講していることを確認した。	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。 ・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27年度の緊急事態の発生はない。	・ごみピットから煙が出て、リサイクルプラザ棟に充満した際、念のためゆめほたる講座受講者等に避難していただいたが、適切に避難誘導していた。	B

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	
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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 適切な管理がなされていることを確認した。ただし、多目的広場の管理において、フェンス際の除草が不十分であることが見受けられた。 	C
		個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の保護についての管理体制(キャビネットの施錠等)が整えられていることを確認した。 	B
		文書管理	<ul style="list-style-type: none"> 文書・帳簿類が適正に作成・管理されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 文書、帳簿類が適切に管理されていることを確認した。 	B
		備品管理	<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳が整備されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳が整備されていることを確認した。 	B
		指定管理者が行う修繕	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 修繕について、適切に実施されていたが、修繕箇所について、随時、組合に報告はなかったが、ヒアリング時に一括で確認を行った。 	B
	経営状況	経理事務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 帳簿類は整備されていることを確認した。 適切に経理処理が実施されていることを確認した。 	B
		収支の状況	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業関連費の超過分は、サーバーのグレードアップや各種チラシ・幟などの広報活動・パンフレット作成など、各種売上げに貢献する経費に費やしている。残業の抑制など、作業効率を図ったことにより人件費が若干減少し、他の経費もコスト削減に努め、ほぼ予算どおりに執行している。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度収支の内容とその処理について、適正に処理されていることを確認した。 	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	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。 他行政からの評価も高く、視察数が大きく伸びた。 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の音声字幕も用意している。 	<ul style="list-style-type: none"> 構成市町小学4年生は、川西市1校、猪名川町1校を除き、見学に来られた。 手話はあいさつ程度を習得している。見学の際には手話ができる方が同行されるので特に問題はない。 	B
		団体対応業務	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<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(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。 特別オーダーがあれば、施設組合様と協議した上、手選別室内見学等のバックヤードツアーを組み込み、匂いや音などを感じてもらえるガイドも行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 豊能町からの要望によりバックヤードツアーを継続して行っている。 	B
		環境情報センター管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 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、一庫公園や一庫ダム、知明湖キャンプ場等黒川地域との連携調整や、大阪教育大学などの教育研究機関、啓発事業にかかる連携窓口として機能している。 北摂里山博物館による催事(ラジオ関西)、住友ゴム工業㈱の植樹維持活動に協働した。 4月から、本センターが研究組織として活動を本格的にスタートした。日頃ご指導をいただいている学識経験者の先生方に客員研究員へ就任していただき、啓発活動に関わる全ての人々の知恵や経験を集成し、研究会や紀要の発行などを通して、啓発活動を探求していく。 日本環境教育学会、廃棄物資源循環学会等で、「循環型社会形成」をめざした研究発表を行い、全国の学術経験者から評価と指導をいただいた。 全国約1600のごみ処理系施設へのアンケート調査に協力。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度は、環境学習施設を考える会の準備会の事務局を務め、当センターでの発起人会の開催、アンケート調査の発送・集計を行うなど、中心的な役割を担った。 	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	
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	講演会、講習会、研究会等開催業務		<ul style="list-style-type: none"> ・ゆめほたるクラブの事業として、セブンイレブンや兵庫県の助成をいただき、里山保全技術者養成コースを実施。 ・11月は二年目の「地域に学ぶ歴史と文化セミナー」、3月「紙技フェスタ2015」などの環境セミナーを開催し好評を得た。 ・「環境学習施設を考える会・発起人会」事務局を担当し、3/20に、全国から発起人や賛同者が20名ほど集い、環境学習についての有意義な意見交換を行った。 ・継続的に、かえるステーションや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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「阪神北☆夢づくり応援事業 10万円」を受託し、「地域に学ぶ歴史と文化セミナー」を開催。「北摂里山魅力づくり応援事業 30万円」を受託し、「地域ので里山を元気に！2015」を開催。「セブンイレブン緑の基金 50万円」助成で「地域ので里山を元気に！2015」を開催するなど、収入増加に向けた努力が認められる。 	A
		リサイクル工房活用業務		<ul style="list-style-type: none"> ・人気の和布リメイクやエコッキングなどの講座の他、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人気の講座もあり、安定して開催している。 	B
		多目的広場活用及びフリマ開催業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・年4回の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。 ・秋の「地域まるごと里山まつり」は、天候にも恵まれ、これまで最高の1707名の来館者があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回のフリーマーケットも定着し、安定して開催している。 ・「地域まるごと里山まつり」は、天候もよく多くの来館者があった。 	B
		屋外観察会開催業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・定番のヒメボタル観察会、野鳥観察会の他、春秋には植物等の観察会を実施、また市民が自主運営するドッグランは好評を得て、会員数が急増している。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が自主運営するドッグランの会員が昨年の倍近くになった。 ・ヒメボタル観察会、野鳥観察会など、安定して開催している。 	B
		貸館業務		<ul style="list-style-type: none"> ・各室の利用は順調で、貸室の回数が安定してきている。 ・講座室、視聴覚室の利用については、研修や催事等で活用するなど、利用率向上に向けた努力と取組みをしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理棟にある講座室、視聴覚室の利用については、土・日に管理棟に入れないため、貸出率が低く、行政視察時の利用にとどまっている。 	B
		ボランティア運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・各種ワークショップから発生したクラブ活動も活発化しており、啓発効果は高い。 ・パンフレット作成を目的に組織した「間歩のある里山林パンフレット作成プロジェクト」のボランティアは20名ほど集まり、意見交換が活発で、平成28年度のパンフレット完成が楽しみである。 ・ゆめほたるクラブ事業「里山保全技術者養成コース」を実施し、里山保全へのボランティアが13名育成された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・里山パンフレットの作成について、今回については、次年度にどのようなテーマで作成するか事前に計画案が提出された。 ・里山保全ボランティアが13名育成されたので、今後の活躍を期待したい。 	A
		普及啓発運営事業協議会の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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。(運営懇話会を年間2回、6月及び3月実施) 	<ul style="list-style-type: none"> ・例年どおり運営懇話会を開催し、運営・管理について意見をいただいた。 	B
		「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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・5/25号4面クロスワードクイズの応募者数、11/25号4面クロスワードクイズの答え、1/25号4面クロスワードクイズの応募締切に誤りがあり、ホームページおよび広報紙でお詫びを掲載した。 	C
		利用者数・施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は、29,145人となり、昨年度の97%と若干下回ったものの、ほぼ同等の実績を得た。 ・屋外の利用については、多目的広場の利用数増加の他、ドッグラン広場の利用が増加し、倍増近い数字になっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雨が少なかったため、多目的広場を利用できる日数が多かった。 ・市民が自主運営するドッグランについては、利用が倍近くになっているが、利用料は無料である。 	B
		利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・施設見学者、講座受講者等を対象としたアンケート結果 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果について確認した。 	B

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	
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	市町施策との協働、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"> 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。 川西市や地元住民などがメンバーとなっている「里山・黒川の魅力を考える会」に加わり、地域貢献につながる連携活動を行った。 いながわまつり出展。 H27年度 猪名川町ごみ減量化推進会議委員として協力。 豊能町ごみ減量等推進委員への見学ガイド、スペシャル見学、出前によるごみ減量講座を実施。 とよのまつり出展。 本年度は、組合主導の1市3町環境部会への参加呼びかけはなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 構成市町のイベントに出店する活動を継続して行っている。 1市3町の担当者による事務連絡会議管理運営部会への議題提出、提案等、自主的な働きかけはなかった。 	B
		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"> 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。 エコノザウルスの環境ユーモアイラスト展示、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・冬・春休みに実施し、利用者サービスに努めた。 川西市健幸マイレージとも連携し、プレミアム事業を実施した。 地元メンバーが主体の「里山・黒川の魅力を考える会」に加わり、川西市黒川・国崎地区及び豊能町吉川地区12か所の桜の見所や開花予想時期などを掲載したマップ「春里2016 地域まるごと”さくら”色」を作成した。 	<ul style="list-style-type: none"> 多目的広場芝生管理で、結果的に補修が必要な状態となり、組合が裸地化部分に芝を貼る事態となった。 5月に電気容量オーバートラブルが発生したが、トラブル発生直後に報告はなく、月報に記載があったのみであった。 制作工房で6月・9月に火気使用講座中、煙が発生し、煙感知器が作動し、JFEが出動する事態となった。 ゆめほたるでネットワークの不具合があり、組合技術者、電気通信事業者等が出動し、半日近く原因解明に対応する事態が2回起こったが、いずれもゆめほたるのプロバイダとの問題であった。 	C

《評価指標》

- 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。