

平成28年度指定管理者評価表(平成29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28年4月1日から平成29年3月31日まで
指定管理委託料(28年度)	70,046千円

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	
				所管課評価	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	<ul style="list-style-type: none"> 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、住民目線でのサービス提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度は員数外で副統括推進者を置き、事業強化に努めていることを確認した。 個々のキャリアにより人員配置されている。 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	<p>平成29年6月26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。</p> <p>【主な質疑】</p> <p>Q: たくさんの行事をやっているが、組織体制はどうなっているのか。 A: 常勤職員が6名、非常勤が6名(本社支援1名含む)です。催事には本社からの応援があり、講座ではゆめほたる講師やボランティアの方々に協力していただいています。</p> <p>Q: 住友ゴムが植樹した部分について、どのような契約になっているのか。 A: 年2回下草刈りをしていただくことになっています。</p> <p>A: 【組合】組合と住友ゴムの間で5年間は住友ゴムが面倒を見ますという協定を交わしています。</p> <p>Q: 緊急体制とは災害発生時などを想定しているのか。 A: 【組合】評価の観点としての緊急体制は、そういった有事の際に迅速に対応できるようにという意味ですが、そういった災害は発生していないので、今回は防災ヘリ対応のことを評価しています。国崎クリーンセンターは川西市の一時避難所となっていますが、有事の際の避難所運営は市災害対策本部が実施することとなっています。</p>	
		指揮命令系統の確立	<ul style="list-style-type: none"> 組織として指揮命令系統が確立されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 本社の運営館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。 	<ul style="list-style-type: none"> 指揮、命令系統は確立されている。 担当者のみが組合との調整を行ってくることはなくなった。 		B
		職員研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に則した職員研修が実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域企業より講師を招き、様々な来場者に対して、より分かりやすい見学ガイド実施に向けてコミュニケーションスキルアップ研修を行った。 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、家具製作技能士2級1名、リユース販売士1名、狩猟免許(わな猟)1名、カラーコーディネーター3級1名、ふろしき包み結び指導者1名、国家戦略・プロフェッショナル検定「エネルギー・環境マネージャーキャリア段位制度」3名(レベル2、4)合格。 	<ul style="list-style-type: none"> 環境啓発の全国会議に出席し、そこで発表されたプログラムを次に生かす、また、視察によってボランティアの動かし方、ガイド道具の工夫など、ガイド業務の向上のための研修を行っている。 各種検定や免許を取得するなどキャリアアップを図り、業務に生かすようにしている。 多様な質問を受けてもこちらのペースにもっていき、こちらの伝えたいことを伝えられるようにコミュニケーションスキルアップ研修を行っている。 研修で得たものについて月2回の全体会議、また報告書で職員全体に伝えている。 		A
		利用許可、案内等の対応と接遇	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用許可、案内は適切に行われている。 申請書類について簿冊で適切に整理保管されていることを確認した。 		B
		苦情等への対応と報告	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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
		利用者の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> 安全確保対策を徹底している。 職員に指導徹底している。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理マニュアルが策定され、職員が携帯用を携行していることを確認した。 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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28年度の緊急事態の発生はない。 防災ヘリコプターへの対応など、迅速に対応することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理マニュアルが策定され、対応体制、緊急連絡網が整備されていることを確認した。 3月5日(日)ファミリーフリーマーケット開催時(組合閉庁日)に近隣地区で緊急救助事案が発生し、防災ヘリコプターが多目的広場に着陸する事態が発生したが、迅速・適切に対応していただいた。 		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
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。 ・多目的広場のフェンス際についても作業工程に組み込み雑草対策を施した。 ・スポーツ利用等による裸地化対策として芝張りを施し、次年度の使用頻度維持に努めた。	・適切な管理がなされていることを確認した。 ・平成27年度中に組合が裸地化部分に芝生を張った部分が定着し、良い状況を保っている。 ・ゆめほたる独自で年度末に計量棟側100㎡の芝生を張ったことを確認した。	B	<p>【主な意見】</p> <p>・管理体制については、きっちりやっていると評価できる。今後も引き続き努力願いたい。</p> <p>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に疑うべき点はなく、総体的には評価指標「B」に該当すると判断する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; font-size: 1.2em; font-weight: bold;">評価：B</div>
	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。 ・情報セキュリティポリシーが策定されていることを確認した。 ・フリーマーケット等の個人情報の書類等について年3回ほど融解サービスを利用して廃棄していることを確認した。 ・PCにセキュリティソフト「ESET」がインストールされ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、帳簿類が適切に管理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。	・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	・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	・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。	・修繕について、適切に実施されていた。 ・PC修理、バッテリー交換、ソフトの切り替え等の修繕を行ったことを確認した。	B	
管理体制等に関する項目	経営状況	・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。6月20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。	<p>・指定管理者から平成28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。</p> <p>(1)平成28年度は、施設の総利用者数が3万4千人余と対昨年比19%の増加しており、安定的かつ継続的にその努力の成果が出ていると思われる。</p> <p>(2)収入と支出の全体のバランスはとれており問題はないと思われる。収入面は、講座講演会参加の収入が計画を18.8%上回った。雑収入は7%届かなかったが、合計では計画を達成している。支出面は旅費交通費展示情報費等が計画を大きく上回った反面、通信費消耗品費等が計画を大きく下回った。それぞれの理由について説明を受けたが、根拠があり想定される範囲であったので問題はないと思われる。</p> <p>(3)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(外注関係)による支払い④施設利用料の収入について決められたルールに沿って処理されているかを確認した。特に発注、納品、請求の各書類の内容チェック実施状況と承認印、検印の有無を確認した。全てルールに沿って適切に処理されていた。</p> <p>(4)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、使用料収納報告書等の保存状況を確認(閲覧)し、質疑応答したが各書類は適切に管理、保管されていた。</p> <p>(5)前回指摘した①各事業のイベント毎の実施報告書作成②支払いの基となる見積書、納品書、請求書に責任者の承認印、検印を押す。という2点については完全に実施されていた。</p> <p>(6)物品・役務を発注される際には、できる限り見積もり合わせをするようにされたい。また、収入を増やす工夫をされることを期待する。</p> <p>以上の結果、平成28年度収支の内容とその処理の方法は適正と判断する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; font-size: 1.2em; font-weight: bold;">評価：B</div>	
	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。	利用者数のアップにより、人件費が若干増加しているが、作業効率をさらに高め、他の経費もコスト削減に努め、全体的にほぼ予算どおりに執行している。ただし開館8年目とあって、修繕や更新経費が増え、物件費は予算より少し増加した。			

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		
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">運営事業等に関する項目</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">事業計画に基づく事業実施状況</p>	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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・構成市町小学4年生は28校が見学に来られた。 ・Q&Aのノートを作成し、個々に新たな質問への回答をした場合、ノートに書き入れるようにしている。 	B	<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>	
		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(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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・構成市町小学4年生は28校が見学に来られた。教育委員会と各校との連携がうまくいっており、予約なしで来られる場合などがあるので、その都度各校に確認をしている。 ・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	<p>【主な質疑】</p>	
		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。 ・住友ゴム工業㈱の植樹維持活動に協働した。 ・12月7日に設立した、廃棄物資源循環学会の研究部会「環境学習施設研究部会」の事務局に選任され、全国の環境学習施設のハブ的な役割を担うことになった。 ・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。 	<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に続き、平成28年度からは事務局となっている。 	B	<p>Q:ドッグランの利用が増えているが無収入であるのはどうしてなのか。 A:宝塚市のドッグランが閉鎖されたことに伴い、ここで出来ないかという話が持ち上がりました。現在は、ゆめほたるクラブのワンダフルクラブが運営しており、犬のマナー教室などを受講した上で、クラブ会費を徴収し運営いただいています。 A:【組合】ももとはエドヒガン広場ということで整備したので、条例の使用料徴収項目に入っていません。組合としても課題だと考えています。</p>	
		講演会、講習会、研究会等開催業務	<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"> ・地域の自然・里山の環境啓発講演会「山の日講演会」や「間歩のある里山林」、食品ロスとエコクッキングがテーマの「ステナアイデア講演会」、ガラスびん3R促進協議会と協働での「びんを学ぼう」等を実施し、幅広い層に啓発を行い、概ね好評であった。 また、子ども向けの身近な自然環境をテーマに分かりやすいアニメ映像による紙芝居の上演も行い、施設内外を有効活用した啓発活動ができた。 ・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。 夏・冬・春休みには環境クイズスタンプラリーも実施し、子育て世帯の来館がさらに増え、地域でリユースの輪が広がっている。 ・食品ロス啓発映画「もったいない！」を川西市立中央図書館で上映し、食品ロス関係資料コーナーを設けるなど地域連携で啓発活動を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・読売新聞へ記事が掲載され、また読売テレビ「かんさい情報ネットten.」の取材を受け放映されるなどし、かえるステーションやベビー用品リユースコーナーの利用が増えている。 ・川西市中央図書館と連携し、食品ロス啓発映画「もったいない！」を上映、食品ロス関係資料コーナー(国崎クリーンセンターパネル、エコクッキング、食品ロス関連の本)を設けるなど、新たな連携・啓発活動を行っている。 	A	<p>Q:講師はずっと続けていると高年齢化してくると思う。次の時代の講師は育成できているのか。 A:木工と料理教室は高年齢化している。いま現在、次の世代の講師を育成しているところです。</p>
		リサイクル工房活用業務		<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの工房に適したエコ講座を実施し、広報告知にも工夫をし、広く地域の方にご利用いただいている。不用革製品のリメイク講座や椅子張替え講座、エコ手芸(布ぞうり、和布リメイク、パッチワーク)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。 ・火気使用講座に関しては、事前打ち合わせ等により内容を十分に把握し、換気や補助備品等の設置等の措置を施し、トラブル防止に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・木工、レザークラフト、また平成28年度から開催した椅子張り替えが大変人気であり、安定して開催している。 	B	<p>Q:フードバンクやリユースを実施する上で苦労している点はどこか。また、ここだけでなく、多くの場所で実施されるように、そのようなノウハウも含めて自治体や活動グループ等に紹介してほしい。 A:フードバンクでは賞味期限の管理が大変である。今後は構成市町のまつりの中で「かえっこ」と「フードバンク」を同時に実施していけたらと考えています。</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。 ・多目的広場のスポーツ利用者には施設見学やリサイクルワークショップ体験などへの誘導の他、利用日の倉庫棟内にも関係資料を掲示するなどし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。 	<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。 ・フリーマーケット開催日に一庫ダムと連携して一庫ダム見学を実施し好評であった。継続して実施する予定である。 ・「地域まるごと里山まつり」は、天候もよく過去最多の来場者があった。 	B	<p>Q:たくさんの事業を実施しているが職員数等の関係から飽和状態ではないか。 A:事業のスクラップアンドビルドを行っているので大丈夫です。また、職員が10年近くこの業務に従事しているので事務および作業効率がとても上がっています。</p>
		屋外観察会開催業務		<ul style="list-style-type: none"> ・地域企業との協働により「天体観望会inくにさき～望遠鏡&廃材で三脚づくり～」を2回実施、春のエドヒガン林散策が1や小学生の里山学習として国崎の里山を活用した自然観察会、ゲンジ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"> ・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。 ・ヒメボタル観察会は近隣でクマ目撃情報があり、中止となった。 ・エドヒガン観察、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いが、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ただいている。 	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	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	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。 ・地域有識者を含めた関係者で結成したプロジェクトチームと協力して「間歩のある里山林」パンフレットが完成。 ・ゆめほたるクラブ事業「里山保全技術者養成コース」で育成された里山保全ボランティア13名が、里山林維持管理事業へ協力した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・木工クラブが活発化しており、指導者的な立場の人も増えてきている。 ・里山保全活動に里山保全ボランティア13名が活動している。 	B	<p>Q: 多目的広場が年34回しか使用されていない。グラウンドゴルフなど年配の方に使っていない。利用を上げてもらえないか。</p> <p>A: 天然芝の状態を保つには年30数回の利用が限度と考えています。能勢町にグラウンドゴルフで3回ほど使っていたが、その後、使用がありませんでした。理由は聞いていませんが、少年サッカーでも使用するので、デコボコができていたりしてグラウンドゴルフがやりにくかったのか、8時頃から待っておられたので9時貸館開始では遅かったのか、芝は短めに刈るのでグラウンドゴルフには適さなかったのか等と想像しています。</p> <p>【主な意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人づくりや実施事業におけるテーマについて、中長期のビジョンをもつべきである。検討にあたっては、組合や市町との議論も必要だろう。指定管理期間は限られているが将来像を共有することは重要である。 ・ボランティア講師による講座について、運営方法が年を経るごとに向上して、指定管理者の負担が軽くなるしくみを内包すべきである。その分、新規のグループが入りやすい工夫に力を注げるようにすることが望まれる。 ・3万4千人来ていただいているが、リピーターがかなり多いと考えられる。環境問題に関心がない人々にこそ、来ていただける工夫をすることが必要である。 ・近隣住民(黒川地区等)の方々の意向をくみながら、活用していただける工夫をすることが必要である。 <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「B」と判断する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin-top: 20px;"> 評価： B </div>	
		普及啓発運営事業協議会の運営業務	<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 	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10月に実施)	<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。この会は平成28年度で終了となった。 		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。 ・素材原稿の形式変更や関係者とのスケジュール調整を行い、校正回数を増やした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度は4面記事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が、平成28年2月に森の泉チェック体制を整えたことで、それ以降は記載誤りはない状況である。 		B
		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、34,679人となり、昨年比19%増。 ・レザーリメイク、木工教室の人気により修理工房の利用者数が昨年比20%上昇。 ・ドッグラン広場の利用件数が増加している。 ・多目的広場に関しては、芝生の状況と利用者のニーズを調整しながら貸出を行い、良好に業務遂行ができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は近年3万人と安定している。 ・レザーリメイク、木工教室が人気で修理工房の利用が増えている。 ・11月に8時40分頃からクッキングの方が次々と来られたが、ゆめほたるは開錠していないので組合事務所へ来られた。ゆめほたるは9時までは開錠しない旨を周知する必要がある。 		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。 ・月2回の全体会議で改善要望について報告・連絡・相談をしている。緊急的なものは朝礼で情報共有している。 		B
		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)。 ・いながわまつり、とよのまつりに出展。新たに能勢町社会福祉協議会関係の催事への出前も増えた。 ・豊能町ごみ減量等推進委員への見学ガイド、スペシャル見学を実施。 ・管理運営部会実務担当者会議へ出席し、連携事業や運営事業についての提案。 	<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。 ・組合主導により管理運営部会実務担当者会へ同席した。 		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(本・雑誌等)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、売上げを向上させてきた。 ・団体見学時に有料ワークショップを実施していた学校等へ無料のワークショップを紹介し、利用者サービスに努めた。冬季講座に関して、積雪日には安全面を優先して中止や延期等の対応をした。 ・エコノザウルスの環境ユーモアイラスト展、國定雄一写真展、吊飾り展などギャラリーを活用し、幅広い客層へのアピールするとともに、利用者増へ向け努力した。 ・ゆめほたる独自のスタンプラリーを夏・冬・春休みに実施し、利用者サービスに努め、回を重ねる毎に参加者が増えている。かえっこバザールをきっかけにリユースの輪が広がり、様々な講座や催事の利用者増につながっていると実感している。 ・催事等における電気を利用する協力者に対して、事前に使用電気容量等を把握し、トラブル防止に努めた。 ・ネットワーク配線材用検査装置を設備し、配線等のトラブル予防に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・かえっこの認知度が高まったため、ポイントがもらえるスタンプラリーの人気が高まっている。 ・団体見学時のワークショップなど、継続して利用者サービスに努めている。 ・環境展、写真展、吊飾り展など安定した展示を行っている。 		B

総合評価

評価：B

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28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。

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。

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。

【今後の啓発事業の展開にかかる提言】

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、年間利用者数が過去最高の3万4千人を超えており、大変努力されていると感じる。

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ほしい。

また、指定管理期間は5年間ではあるが、5年後・10年後の中長期計画(将来ビジョン)を立て、次世代の講師の育成、どのように啓発活動を推進させていくのか、構成市町と連携していくのか等、国崎クリーンセンター啓発施設「ゆめほたる」の未来像を想像した上で事業計画を実践していただきたい。

《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。