

平成29年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市リサイクルセンター			所管課 TEL	環境業務課 0263(47)1096				
所在地	松本市島内9833-2			設置年月	平成20年4月1日				
施設設置目的	市民が資源物を排出しやすい環境を整備することにより、ごみの減量化・資源化の推進を図るため								
施設概要・設備	1 ストックヤード棟(19区分) 1,293㎡ 3 ペットボトル圧縮機 1機 (400kg/h) 2 管理棟(受付・計量) 77㎡ 4 大型シュレッダー 1台 (1,745kg/h)								
指定管理者名(選定方式)	中信リサイクル事業協同組合(公募)								
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	1 一般廃棄物等の受入れに関する業務 2 ペットボトル・雑びんの中間処理業務 3 管理物件の維持管理に関する業務								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	利用件数(件)	17,974	17,352	96.5%	96.5%				
	持込処分手数料(円)	8,950,000	8,089,490	90.4%	96.6%				
	総重量(t)	1,072	1,018	95.0%	95.0%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	26,139,086	指定管理料	26,139,086	手数料収入	8,089,490	手数料収入	8,374,460
			営業外収益	171	資源物売払金	4,671,125	資源物売払金	4,566,244	
					行政財産目的外使用料	8,830	行政財産目的外使用料	8,830	
	計	26,139,086	計	26,139,257	計	12,769,445	計	12,949,534	
	支出 (歳出)	人件費	20,762,972	人件費	20,539,763	指定管理料	26,139,086	指定管理料	26,139,086
		光熱水費	1,154,191	光熱水費	1,154,773	事務費等	106,920	事務費等	245,700
		修繕費	714,286	修繕費	452,012	備品購入	1,339,200	委託料(環境整備)	1,533,600
事務費等		1,571,952	事務費等	740,148	修繕料	271,296			
租税公課		1,935,685	租税公課	1,763,920	工事請負費(環境整備)	1,296,000			
計		26,139,086	計	24,650,616	計	29,152,502	計	27,918,386	
損益	0		1,488,641		差引	-16,383,057	差引	-14,968,852	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A (1.0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B (0.7)	事業計画書(提案書)とおり適切に実施されており、問題は見られない。
C (0.5)	事業計画書(提案書)とおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D (0.0)	不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
63.8

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		2 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか。	1	B	中核サイクル事業共同組合各社による協力体制は整っている。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	A	設置目的、業務内容を十分に理解し、適切に管理運営されている。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	施設運営方針、管理基準に適合した運営がなされている。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した対応がされている。	
		6 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか。	2	A	市との連絡も密に行われるなど、責任を持って管理運営に取り組んでいる。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	一部の市民に利用制限や優遇がある運営はされていない。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	市民誰もが利用できる施設となっており、利用者が限られることはない。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	混雑時(長期連休等)には職員を増員するなど、仕事量に応じた職員配置がなされている。	
		10 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	施設長及び職員は施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限は明確になっている。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	職員の適正な労働条件は確保されている。	
	職員研修・人材育成	12 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	アンケート調査では、職員の対応が良いという好意的な回答が8割を超えている。	
		13 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか。	2	B	管理経費の収支は適正に管理されている。	
	経理及び事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	台帳等は情報公開等に対応できるようになっている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	日常の事務処理に、パソコン等IT機器を活用している。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	設備、備品について定期的に点検が実施されており、基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	事業報告は期限までに適切に行われている。	
18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。		3	B	職員間で安全管理の徹底が図られている。		
安全管理	19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	施錠については徹底が図られている。		
	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	職員間で利用者の安全確保に関する認識が共有されている。		
	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	緊急連絡網が整備されている。		
緊急時対応	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内は概ね整理されており、避難経路は確保されている。		
	23 個人情報等の具体的管理方法(書類、電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	個人情報については、適切な管理が行われている。		
個人情報保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	職員間で公共施設としての認識が共有されており、守秘義務は厳守するよう徹底されている。		
	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	A	業務内容を十分把握したうえで、対応を行っている。		
施設の運営	業務内容	26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	日常の巡回、清掃等は適切に行われ、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	市民の要望を聞きながら、業務への改善・工夫を検討している。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	管理運営に関する仕様書に基づき適切に実施されている。	
		29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	節電・節水など、経費削減に取り組んでいる。	
	経費節減・業務効率化	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、問題はない。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	備品は定期的に点検が実施されており、性能は確保されている。	
	備品等の維持管理	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	利用者へ親切的な対応を心掛け、施設の再利用を促しているが、新規利用者の獲得に向けた動きがあると更に良い。	
		33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	施設の運営に対して真摯に取り組み、利用者サービスの向上が図られている。	
	利用の促進	34 障害者等への配慮	3	B	障害者や高齢者には、特に配慮した対応を心掛けている。	
		35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	利用者アンケートは適切に実施されており、苦情、要望にも対応するよう心掛けている。	
	苦情・要望等への対応	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	定期的に業務の振り返りが実施されている。	
		37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	環境負荷低減に対する意識は持ち合わせており、廃棄物についても適切に処理されている。	
	セルフモニタリング	38 地域との連携	2	C	必要に応じて要望に対応をしているが、近隣との連携はあまりなされていない。	
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	支出は事業計画書の範囲内で行われている。	
	環境への配慮	地域との連携	40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	利用者数、収入ともに前年度を下回ったが、一定数は確保できている。
			経済性	6点		

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	平成29年4月1日～平成30年3月31日(通年)
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への記入及び職員による聞き取り
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づき、管理運營業務は昨年と同様に概ね適正に実施して参りました。 支出における人件費割合は依然多くを占めており、引き続き適切な勤務体制等の見直しをはじめ、経費の適正化を図って参ります。 アンケート及び口頭での要望・苦情は真摯に受け止め、迅速に対応をできるよう努めてきました。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 市廃棄物の処理及び清掃に関する条例の順守をはじめ、ごみの減量化・資源化の推進を進め、公平な管理運営を行います。また、一層の利用促進を図ると同時に市民サービスの向上に向け管理運営をして参ります。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価(4段階評価)の基準	
A (1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B (0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C (0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D (0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>【総合的な評価】 当該施設の設置目的を理解したうえで、本市におけるごみの分別区分等に基づき、施設運営を行うことができています。施設利用者のアンケート結果においても、職員の対応や施設内の整理整頓の項目は好意的な回答が7割を超えており、概ね運営状況は良好であると考えられる。今後は、指定管理者として、当該施設に関する積極的な運営提案等を期待する。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.8

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	「不可」
「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
適正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成29年4月1日～平成30年3月31日(通年)		
	調査対象	施設利用者		
	調査方法	アンケート用紙への記入及び職員による聞き取り		
調査結果	【回答者数】	116名 (内訳：市民 106人 業者 3人 未記入 7人)		
	1 施設の場所は、分かりやすかったか？	・はい 59人(51%)	・普通 57人(49%)	・いいえ 0人(0%)
	2 営業時間は適切か？	・はい 69人(59%)	・普通 46人(40%)	・いいえ 1人(1%)
	3 職員の対応は丁寧か？	・はい 93人(80%)	・普通 23人(20%)	・いいえ 0人(0%)
	4 施設内は整理整頓されていたか？	・はい 82人(71%)	・普通 34人(29%)	・いいえ 0人(0%)
	5 処理料は適正価格だと思うか？	・はい 72人(62%)	・普通 41人(35%)	・いいえ 0人(0%)
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し大きな声で話してほしい。 ・すごく混雑していて、30分も待たされた。 ・もっとスムーズに。 ・可燃ごみとリサイクルできるものをわかりやすくプリントしてほしい。 			