

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 51
ID 122001

【施設状況】

| | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------|--------|---|---------|----|------|---------------|----|-----|--|
| グループ名称 | リサイクルプラザ | | | | | | | | | | |
| 指定管理者名 | 特定非営利活動法人CO2バンク推進機構 | | | | | | 法人番号 | 3100005002136 | | | |
| 所管課 | 主 | 122000 | 清掃センター | 副 | | | | | | | |
| 構成施設 | 5273 | リサイクルプラザ | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 施設分類 | 01 | 企画型 | | | 施設利用者圏域 | 02 | 広域施設 | 利用制適用区分 | 01 | 代行制 | |
| 施設概要 | プラザ内の展示室、工房、会議室その他の施設 | | | | | | | | | | |
| 施設設置目的 | 廃棄物の再生利用に関する情報及びこれに関する市民の活動の場を提供することにより、廃棄物の減量に関する啓発及びこれに関する市民自主的な活動の促進を図り、資源循環型社会の実現に資する。 | | | | | | | | | | |
| 基本方針等 | 長野市の設置条例に基づき、長野市清掃センターと密接に連携し、「長野市ごみ処理基本計画」に沿った啓発施設としての運営を目指す。また、市民に向けた情報発信を行い、市民の非営利及び自主的なリサイクル活動の拠点施設として支援をする。 | | | | | | | | | | |
| 主な実施事業 | 施設管理、リサイクル情報の発信、不用品の展示・提供、リサイクル体験・講座の開催、リサイクル関連のイベント開催、市民主体のリサイクル活動支援 | | | | | | | | | | |

【項目評価基準表】

| 評価 | 評価基準 |
|--------------|---|
| 5 (優れている) | 協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい |
| 4 (良い) | 協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上 |
| 3 (普通) | 協定、計画が予定どおり実施された |
| 2 (劣る) | <ul style="list-style-type: none"> 協定、計画の一部が予定どおり実施されない 管理運営の一部において、市の指導が必要 |
| 1 (悪い) | <ul style="list-style-type: none"> 協定、計画が全て実施されない 管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない |

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

| | | | | | | | |
|-----------|---|---|------------|----|---------|-----------|----|
| 指定管理者名 | 特定非営利活動法人CO2バンク推進機構 | | | | 指定回数 | 3 回 | |
| 指定期間 | 平成26年4月1日 | ～ | 平成31年3月31日 | 5年 | 管理運営開始日 | 平成18年4月1日 | |
| 指定管理者の健全性 | 施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。 | | | | | | 評価 |
| | 特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入) | | | | | | |

2 施設の有効活用

| | | 利用区分等 | 単位 | H24 | H25 | H26 | H27 | 対前年比 | 評価 |
|---------------------------|-------|---|----|--------------------|--------|--------|--------|--------------------|----|
| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | | リサイクルプラザ利用者数 | 人 | 31,588 | 31,638 | 31,670 | 32,485 | 103% | 4 |
| | | リサイクル広場での提供品数 | 点 | 1,616 | 1,446 | 1,515 | 1,600 | 106% | |
| | | 体験講座 | 回 | 20 | 20 | 25 | 24 | 96% | |
| | | 環境フェア参加団体 | 団体 | 44 | 40 | 37 | 35 | 95% | |
| | | 環境フェア来場者数 | 人 | 5,900 | 5,400 | 5,700 | 5,800 | 102% | |
| | | (特記事項) | | | | | | #DIV/0! #DIV/0! | |
| 事業実施内容 | 区分 | 協定内容・指定管理者提案 | | 追加事業、未実施事業及び未実施の理由 | | | | | |
| | 市指定事業 | 施設の使用又は使用の許可に関する業務 施設及び付帯設備、物品の維持管理に関する業務 廃棄物の再生利用及び減量の情報の提供に関する業務 廃棄物の再生利用及び減量の講習等に関する業務 再生品の展示及び提供に関する業務 不用品交換の情報提供に関する業務 リサイクル活動を行う団体の活動の用に供することに関する業務 その他施設の設置目的の達成に必要な業務 | | | | | | | |
| | 自主事業 | リサイクル体験講座 リサイクル啓発イベント | | | | | | | |
| サービス維持・向上の取組み (広報等) | | <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報活動の強化として、公共施設、市内の小中学校の児童・生徒へのチラシ配布を夏・冬に実施し、イベントへの参加者を大幅に増やすことができた。(H26年度=夏・冬計3000人 → H27年度=夏・冬計4115人) ・ サービス向上の取組みとしては、スタッフ全員が情報を共有するためにプラザ日誌へ、利用者との対応・施設等で気付いた点、日常点検結果について書き込み、改善を実行しながら親切丁寧・安心安全な運営に取り組んだ。 | | | | | | | |

3 利用者評価

| | | 区分 | 内容 | 評価 |
|-------|--------------|-----------------|---|----|
| 利用者評価 | 利用者要望把握 | (1) 利用者要望把握方法 | 利用者アンケート | 4 |
| | | (2) 調査、会議等の内容 | 利用者アンケートを講座の受講者・イベント参加者に配布し、371人から回答を得た。 | |
| | | (3) 調査、会議等の結果 | ①当施設をどこで知ったか。(複数回答) 広報ながの=93%、友人知人=7%、お知らせ=2%、ホームページ=1%、その他=2% ②利用頻度についてお聞きます。 初め=52%、年数回=28%、半年に数回=9%、月数回=7%、週数回=4% ③利用の際の気付いた点について <ul style="list-style-type: none"> ・【施設面】 安全安心に利用できた=99%、注意してほしい箇所あり=0.3% ・【スタッフ対応】 親切だ=98%、対応が早い=11%、普通=2% ・【清掃状況】 きれいに清掃=100% ・【利用の感想】 大変満足=89%、やや満足8%、普通=3%、やや不満=0.3% | |
| | 利用者からの評価・苦情等 | (1) 良好とする評価 | スタッフの対応が「親切」が98%、利用されての感想が「大変満足」85%とそれぞれ高い評価であった。 利用者からの声 <ul style="list-style-type: none"> ・初めての参加でしたが、親切な指導にとっても楽しい時間をすごせました。 ・スタッフの方もやさしく声をかけてくださり、スムーズに作れました。 ・わかりやすく指導していただき、上げることができてうれしいです。 ・このような活動があることを初めて知り、体験できてうれしく思いました。 | 4 |
| | | (2) 苦情・改善等の要望事項 | なし | |
| | | <<対応措置>> | なし | |

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成27年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|---|-----------------|------------|------------|--------------|----------|-------------|---------------|-------------|------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成27年度決算 | | 平成26年度決算（前年度） | | |
| | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | |
| 収入 | 利用料金 | | 利用料金 | | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 | 17,600,000 | 指定管理料 | 17,600,000 | | 雑（納付金） | | 雑（納付金） | |
| その他収入 | 委託料 | | 委託料 | | 歳出 | 行政財産目的外使用料 | | 行政財産目的外使用料 | |
| | 販売収入等 | | 販売収入等 | | | その他 | | その他 | |
| | その他収入 | 1,804,000 | その他収入 | 1,885,344 | | | | | |
| | 計 | 19,404,000 | 計 | 19,485,344 | | 計 | 0 | 計 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 15,775,484 | 人件費 | 15,672,753 | 歳出 | 指定管理料 | 17,600,000 | 指定管理料 | 17,600,000 |
| | 設備管理費 | 55,000 | 設備管理費 | 54,000 | | 委託料 | | 委託料 | |
| | 備品購入費 | 40,000 | 備品購入費 | 134,987 | | 需用費 | | 需用費 | |
| | 修繕費 | 100,000 | 修繕費 | 180,896 | | 役務費 | | 役務費 | |
| | 光熱水費 | 25,000 | 光熱水費 | 24,189 | | 使用料・賃借料 | | 使用料・賃借料 | |
| | 事業費 | 1,086,000 | 事業費 | 1,063,359 | | 修繕費 | | 修繕費 | |
| | 事務経費 | 440,000 | 事務経費 | 409,924 | | 工事請負費 | | 工事請負費 | |
| | 本社経費 | 1,685,986 | 本社経費 | 1,751,288 | | 備品購入費 | | 備品購入費 | |
| | その他 | 196,530 | その他 | 191,560 | | その他 | | その他 | |
| | | 計 | 19,404,000 | 計 | | 19,482,956 | | 計 | 17,600,000 |
| 自主事業 | 収入 | 90,000 | 収入 | 41,200 | | | | | |
| | 支出 | 60,000 | 支出 | 13,727 | | | | | |
| | 自主事業損益 | 30,000 | 自主事業損益 | 27,473 | | | | | |
| 損益 | | 30,000 | | 29,861 | 差引 | -17,600,000 | | -17,600,000 | |
| 人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | | 80.4% |
| 本社経費が、計画額と実績額で異なる理由 | | | | 収入増に伴う消費税の増加 | | | | | |

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

| 区分 | 確認内容 | チェック欄 | 評価 |
|------------|--|-------------------------------------|----|
| 職員配置 | 1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績（うち市内雇用職員数） 常勤5人（5人）相当を確保するため、施設責任者1名とマネージャー1名は40時間/週、副所長1名は30時間/週、の常勤。工房スタッフは1名（30時間/週）と1名（10時間/週）の2名で専任1名相当とし、運営スタッフは1名（24時間/週）と1名（16時間/週）の2名で専任1名相当とした。 ※上記職員のほか、イベント時の臨時スタッフや業務スケジュールに合わせた必要人員を配置した。 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか | | |
| | 3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか | | |
| | 4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか | | |
| 平等利用 | 1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか | | |
| 経理 | 1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか | | |
| 施設・備品の維持管理 | 1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか | | |
| セルフモニタリング等 | 1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか | | |

| 区分 | 確認内容 | チェック欄 | 評価 |
|--|------------------------------|-------|----|
| 危機管理体制 | 安全対策 | ☑ | 3 |
| | 1 危機管理マニュアルなどが整備されているか | | |
| | 2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか | | |
| | 3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか | | |
| | 個人情報保護 | ☑ | |
| | 防犯、防災対策 | ☑ | |
| 1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか | | | |
| 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか | | | |
| 緊急時対応、体制 | ☑ | | |
| 1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか | | | |
| 2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか | | | |

7 地域連携

| 地域連携 | 評価 |
|---|----|
| 地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。また、市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。 | 3 |
| 協定内容・指定管理者提案 | |
| 追加された内容、未実施の内容及びその理由 | |
| 地元雇用での運営 物品調達には市内の業者を利用 市内の小学校や地域の公民館、育成会等、地元の団体等との協働による出前講座の開催 地元で開催されるイベント等へ参加し、PRと利用者の拡大に努める。 | |

【総合評価】

| 評価項目 | 評価 | 得点 | 総合評価 |
|-------------|----|----|----------|
| 指定管理者の健全性 | 3 | 6 | 総合評価 |
| 施設の有効活用 | 4 | 16 | |
| 利用者評価 | 4 | 16 | |
| 事業収支 | 3 | 6 | |
| 管理運営全般 | 3 | 12 | |
| 危機管理体制 | 3 | 6 | |
| 地域連携 | 3 | 6 | |
| 合計得点 | | | |

| 評価理由 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 夏と冬に開催している子供向けのイベントは、市内の小中学校の児童・生徒家庭へのチラシ配布と、一昨年から始めた子ども服の「おさがり交換会」の人気による相乗効果で、イベント利用者が前年比1000人増（3割増）となった。こうした利用者の確保への取り組みにより「施設の有効活用」を「4」と評価した。 利用者アンケートの結果で、「スタッフの対応が親切だ」が98%、施設利用の感想が「大変満足」が89%と高い評価を得ていることから「利用者評価」を「4」とした。 |

| 取組み・改善案等 (施設所管課) | 前年度からの課題 | 改善状況 | 改善案等 (改善されていない場合) |
|------------------|--|--|-------------------|
| | 利用者アンケートによるリサイクルプラザを知った情報源として「広報ながの」が大半を占めていることから、ホームページの内容を充実させるなど活動内容をより広くかつ多くの人に情報提供できるように取り組む。 | 広報の強化として、夏・冬開催のイベントについて、市内の小中学校を通じて全児童・生徒の家庭にチラシを配布し、来館者の大幅な増加が得られた。またホームページも使いやすさを追求し、画面表示等の改善を行った。 | |

| 次年度の目標・取組み等 (施設所管課) |
|--|
| ごみ減量・再資源化を推進する啓発施設として、より多くの市民、幅広い年齢層の方々に利用していただくことが求められる。利用者アンケート結果を見ても、女性の利用者が9割近いこと、60代以上の年齢層の利用者割合が過半数を占めていることから、男性、若年層の利用を増やすための取り組みが必要である。講座やイベントの内容、広報の仕方も、これらの対象者に合わせた取り組みが必要である。 |

指定管理者自己評価

B

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

・年間を通じて様々な講座や教室・イベントの開催、視察・見学の受け入れを行っており、27年度の施設の総利用者数は32,485名で、前年より815名の増加となった。増加の要因としては、夏開催の「ダンボールの世界で遊ぼう」と冬開催の「廃材アート2016」において、一昨年より子ども服の「おさがり交換会」も開催するようになったことで来場者が飛躍的に増加し、新規利用者の獲得へつながったと思われる。

・各種講座等の受講者に対しリフレッシュプラザで使用できるポイントカードを発行し、リサイクル品の購入、講座の受講料に利用していただくことで利用者サービスの向上を図っている。

② 業務の効率化に対する取組み

・業務日誌に日常での利用者との対応、気付いたこと、施設の点検結果を記載し、これをスタッフ間で共有し、問題点を改善しながら、親切丁寧・安心安全な運営を行っている。

③ その他

・冬のおさがり交換会で、交換用の衣類の在庫が一部不足気味だったことから市職員へ事前に協力を呼び掛け、不用になった子ども服等を約800点提供してもらうことができた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・施設の利用者について、男性及び若年層が少ないことが課題となっており、今回の利用者アンケート結果を見ても改善されず対応に苦慮している。一般のごみ減量やリサイクルへの関心は、男性や若年層はあまり高くない傾向があるが、ごみの減量は年齢・性別に関係なく市民一人ひとりの積み重ねが結果に現れる。男性や若年層にも興味を持てるような講座やイベントを企画していきたい。

・開催する講座等の周知方法は「広報ながの」くらしのチャンネルへ毎月掲載されることが定着していることから、これを情報源とする利用者が9割以上であるが、これに加え若年層向けのPR方法も検討する必要がある。

(3) 次年度以降の取組み

・これまでの広報媒体の中心となっている「広報ながの」を更に充実させながら、若い人に向けた新たな情報発信の方法も検討していく。

・子どもにも分かりやすいような子ども版「リフレッシュプラザ通信」も発行し、子どもが環境に配慮した生活習慣を身に付け、それを広めることで「ごみ減量・リサイクル」につながるような普及啓発を図る。

・利用者の声などを反映し、魅力ある講座やイベントを企画し、新たな利用者・団体を発掘して利用者の拡大に努める。

【指定管理者自己評価基準】

A: 計画や目標を上回る、B: 計画や目標をやや上回る、C: 計画や目標どおり、D: 計画や目標をやや下回る、E: 計画や目標を下回る