

平成26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 | 02004 | 特定非営利活動法人CO2バンク推進機構 | | | | | |
| 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

No. 51

| | | 利用区分等 | 単位 | H23 | H24 | H25 | H26 | 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 | 31,038 | 31,588 | 31,638 | 31,670 | 100% | 4 |
| | | リサイクル広場での提供品数 | 点 | 1,362 | 1,389 | 1,382 | 1,391 | 101% | |
| | | 体験講座 | 回 | 16 | 20 | 20 | 25 | 125% | |
| | | 環境フェア参加団体 | 団体 | 43 | 44 | 40 | 37 | 93% | |
| | | 環境フェア来場者数 | 人 | 5,800 | 5,900 | 5,400 | 5,700 | 106% | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| (特記事項) | | | | | | | | | |
| 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な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) | ・ 広報活動の強化として、公共施設・市内のすべての小中学校の児童、生徒へのチラシ配布を夏・冬の年2回実施した。また、多くの子どもが集まる他イベントにも参加して、リサイクルプラザのPRを積極的に行った。 ・ サービス向上の取り組みとしては、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

No. 51

| | | 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、327人から回答を得た。 | | |
| 利用者評価 | 利用者からの評価・苦情等 | (3) 調査、会議等の結果 | ①当施設のことをどこで知りましたか。 広報ながの94%、お知らせ(パンフレット等)2%、友人知人5% ②利用頻度についてお聞きます。 初めて=47%、年数回=30%、半年に数回=9%、月数回=7%、週数回=8% ③利用の際お気づきになった点がありますか。 ○施設面 安全安心に利用できた=100% ○スタッフ対応 親切だ=96%、対応が早い=8%、普通3% ○清掃状況 きれいに清掃=100% ○利用されての感想 大変満足=85% やや満足8%、普通=6% | | |
| | | (1) 良好とする評価 | スタッフの対応が「親切」が96%、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。 ・とても楽しくできた。少人数で分かりやすかった。これからも参加したい。 ・手軽に自分で修理できる楽しさ、便利さを高めることができる講座で大変勉強になった。 ・見るのとやるのとでは大違い。皆様、親切でした。 ・初めて利用したが、これからも利用したい。 | | |
| | | (2) 苦情・改善等の要望事項 | ・ながの環境フェアへの来場者が、駐車場から会場へ移動する際、通路でない場所を通行したため足を擦りむくケガを負った。 ・正面玄関横に設置されている花壇が、前年秋から植え替えられていなかった。 | | |
| | | 《対応措置》 | ・立ち入り禁止の看板を掲示するとともに、ロープを張り立ち入れないように措置した。 ・施設のイメージアップを図るため、花壇と植樹帯へ花を植え付けた。 | | |

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成26年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|---|-----------------|------------|--------|---|------------|-------------|---------------|-------------|----|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成26年度決算 | | 平成25年度決算（前年度） | | |
| | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | |
| | 利用料金 | | 利用料金 | | 使用料 | | 使用料 | | |
| 収入 | 指定管理料 | 17,600,000 | 指定管理料 | 17,600,000 | 雑（納付金） | | 雑（納付金） | | 歳入 |
| | 委託料 | | 委託料 | | 行政財産目的外使用料 | | 行政財産目的外使用料 | | |
| 支出 | 販売収入等 | 1,804,000 | 販売収入等 | 1,832,813 | その他 | | その他 | | 歳出 |
| | その他収入 | | その他収入 | | | | | | |
| | 計 | 19,404,000 | 計 | 19,432,813 | 計 | 0 | 計 | 0 | |
| 事業収支 (単位：円) | 人件費 | 15,796,674 | 人件費 | 15,816,840 | 指定管理料 | 17,600,000 | 指定管理料 | 17,600,000 | 3 |
| | 設備管理費 | 54,510 | 設備管理費 | 54,000 | 委託料 | | 委託料 | | |
| | 備品購入費 | 41,140 | 備品購入費 | 213,589 | 需用費 | | 需用費 | | |
| | 修繕費 | 102,850 | 修繕費 | 79,347 | 役務費 | | 役務費 | | |
| | 光熱水費 | 25,710 | 光熱水費 | 24,511 | 使用料・賃借料 | | 使用料・賃借料 | | |
| | 事業費 | 1,056,700 | 事業費 | 954,975 | 修繕費 | | 修繕費 | | |
| | 事務経費 | 418,580 | 事務経費 | 306,905 | 工事請負費 | | 工事請負費 | | |
| | 本社経費 | 1,702,466 | 本社経費 | 1,791,508 | 備品購入費 | | 備品購入費 | | |
| | その他 | 205,370 | その他 | 187,552 | その他 | | その他 | | |
| | 計 | 19,404,000 | 計 | 19,429,227 | 計 | 17,600,000 | 計 | 17,600,000 | |
| 自主事業 | 収入 | 154,000 | 収入 | 43,600 | | | | | |
| | 支出 | 109,000 | 支出 | 20,249 | | | | | |
| | 自主事業損益 | 45,000 | 自主事業損益 | 23,351 | | | | | |
| 損益 | | 45,000 | | 26,937 | 差引 | -17,600,000 | | -17,600,000 | |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／平成25年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) | | | | | | | | 81.4% | |
| 本社経費が、計画額と実績額で異なる理由 | | | | 収入増により支払う消費税が多くなったこと、本部からのスタッフ派遣が増えたため。 | | | | | |

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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 配置実績 (うち市内雇用職員数) | | |
| | 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 | | |
| 平等利用 | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 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 | | |
| 経理 | 2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 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 | | |
| 施設・備品の維持管理 | 2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 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 | | |
| セルフモニタリング等 | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか | | |
| | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |

6 危機管理体制 ※すべて[□]で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「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 |
|--|------------------------------|-------|----|
| 危機管理体制 | 安全対策 | ☑ | 4 |
| | 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 地元で開催される信州環境フェアなどのイベントへの参加 | |

【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 70 |
| 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 | 4 | 8 | |
| 地域連携 | 3 | 6 | |
| 合計得点 | | 70 | |

評価理由
 啓発施設として意欲的に自主事業に取組んだほか、リサイクルマイスター制度として専門的知識を保有する職員の情報を掲示して利用者が気軽に問合せができる工夫を図ったり、体験講座等の受講者にリサイクル広場等で使用できるポイントを発行するリサイクルポイント制度を実施するなど利用者のサービス向上に努めている。
 人気のフリーマーケットも天候が悪ければ屋内開催に切り替えられる体制にし、利用者の確保に努めていることなどから「施設の有効活用」を「4」と評価した。
 利用者アンケート結果での「スタッフの対応が親切だ」が96%、施設利用の感想が「大変満足」が85%と高い評価を得ていることから「利用者評価」を「4」とした。
 「危機管理体制」については、各種マニュアルが整備されており、独自研修及び清掃センターと連携した防災訓練も実施していることから、「4」と評価した。

| 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) |
|------------------|---|--|-------------------|
| | 利用者アンケートでは、リサイクルプラザを知った情報源として「広報ながの」が92%と大半を占めていたことから、施設や施設の特徴が多くの人に認知・理解されるよう、効率的・効果的な周知を行う。 | 利用者の更なる拡大・PRを図るため、他イベント(アQUAL千曲、茶臼山フェスティバル)に出向き、体験講座を開催し多くの子どもたちに参加してもらった。 | |

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
 利用者アンケートでは、リサイクルプラザを知った情報源として「広報ながの」が94%と依然として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。

| 指定管理者自己評価 | A |
|---|---|
| <p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <p>■ 広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報強化として、公共施設、市内の全小中学校へチラシ配布を夏、冬の年2回実施した。これにより、チラシを見ての来館者が夏は3日間で2,360名、冬は640名と利用拡大への成果となった。 ・ 若年層の利用拡大を図るため、多くの子どもが集まるイベントに参加し、アンケート、リフレッシュプラザのPRを実施した。利用者アンケート回答で、40代以下の利用者が前年度の32%から38%へ、体験講座参加者も40代以下の利用者が55%から59%にそれぞれ上昇した。 <p>■ ごみの減量・リサイクルを普及啓発するイベントの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ フリーマーケット・・・今年度は合計7回実施し、天候に左右されない屋内での開催も3回行い利用者の拡大に努めた。また、会場の見回り等により、不適切な出展者（過度な商業目的、転売目的など）のチェックを行いトラブル・クレーム発生0件を維持しており、多くの来場者が安心して参加できる環境を整えている。 ・ ながの環境フェア・・・市民団体等の実行委員会を事務局として支援している。一人ひとりが参加できる手作りフェアが定着し来場者が5700名であった。 <p>■ 自主事業・・・ごみの減量、リサイクルの促進など、物を大切にすることを目的とした体験講座</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今年度は当初計画28回より多い29回の自主事業を開催し、利用者の拡大につなげた。 <p>■ 利用者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 技術マニュアル、マナーマニュアル、安全管理マニュアルをもとにした教育訓練を実施するとともに、日常的に来館者の生の声を聞き取り、施設運営に役立てた。 ・ プラザ日誌に利用者との対応、施設等で気づいたこと、日々の日常点検結果を記載し、スタッフ間の共通の認識として、改善しながらより親切丁寧・安心安全な運営を行なった。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>電話での問合せ対応時間をこれまでの閉館時間（17：15）から15分延長して17：30とするが、昼休み（45分間）を1時間にすることで人件費を上げることなしに効率的にサービス向上が図れる。</p> <p>③ その他</p> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <p>ここ最近の利用者アンケート結果を見ても、利用者の性別、年齢層がほぼ固定化されている。さらなる利用拡大に向け、利用が10%台と少ない男性、さらにもっと利用者が少ない20代の若者向けの講座やイベントの実施を検討すべきである。またPR方法についても広報ながのを情報源とする利用者が9割以上であることから、新たな利用者確保のためにもPR方法にも工夫する必要がある。</p> <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>① 自主提案事業の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 親子体験教室、出前講座等を充実させ、世代間交流を促し、ごみ減量や環境について多くの人に意識してもらえるようにする。 <p>② 施設の利用・効用の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が知りたい情報・技術を提供する。当施設のスタッフがこれまで習得してきた専門知識・技術を、利用者が目的に応じて気軽に問い合わせできるようにホームページ上でも確認できるようにしていく。 ・ プラザを利用する新たな団体・個人・ボランティアを発掘し、新たな風を吹き込むことで既存団体の活性化も図りながら施設の利用拡大を図る。 | |

【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