

令和6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番地2	設置年月	平成20年4月1日		
施設設置目的	市民が資源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・資源物の推進をはかるため。				
施設概要・設備	1.ストックヤード棟(19区分) 1,293㎡ 2.管理棟(受付・計量) 3.ペットボトル圧縮機 1機(400kg/h) 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	令和5年4月1日～令和10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)	23,671	24,618	104.0%	104.0%
	持込処分手数料(円)	10,633,830	10,816,520	101.7%	101.7%
	総重量(t)	1,275	1,246	97.7%	97.7%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	指定管理料	34,000,000	指定管理料	34,000,000	手数料収支	10,816,520	手数料収支
				資源物売払金	5,834,240	資源物売払金	4,429,147	
				行政財産目的外使用料	9,110	行政財産目的外使用料	9,110	
	計	34,000,000	計	34,000,000	計	16,659,870	計	15,072,087
支出 (歳出)	人件費	25,970,000	人件費	26,058,276	指定管理料	34,000,000	指定管理料	34,000,000
	光熱水費	1,250,000	光熱水費	1,192,687	粗大ごみ処分	15,155,250	粗大ごみ処分	13,510,035
	修繕費	900,000	修繕費	867,085	雑びん処分	804,028	雑びん処分	628,134
	事務費等	1,288,500	事務費等	1,161,393	スプレー缶処分	4,265,910	スプレー缶処分	4,244,130
	租税公課	20,000	租税公課	20,200	コンクリート処分	382,241	コンクリート処分	382,123
					小型家電処分	0	小型家電処分	43,263
					修繕料	0	修繕料	1,584,000
					工事請負費	1,007,160	工事請負費	550,000
					保守点検委託料	280,500		
	計	29,428,500	計	29,299,641	計	55,895,089	計	54,941,685
損益		4,571,500		4,700,359	差引	-39,235,219	差引	-39,869,598
(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）ど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）ど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
64.1

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	一部の利用者に制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げているような運営はされていない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	職員の正当な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急連絡網が整備されている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	損害賠償等のリスクに対応している。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	守秘義務は遵守するよう適切な管理が行われている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	内容を理解し、適切な対応をしている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	団体の経営状況に大きな問題となる点は確認できない。
		8 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	2	B	中信リサイクル事業協同組合の各社による協力体制は整っている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	施設運営方針に適切に行っている。
		10 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	3	A	市や関連団体との連絡も密に行われており、責任を持って管理運営に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	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。
		12 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、指揮系統や責任権限が明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	積極的に取り組んでいる。
	職員研修・人材育成	14 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	A	アンケート調査では職員の対応が良いという回答が9割以上の数値になっている。
	経理及び事務処理等	15 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	3	B	管理経費の収支は適切に管理されている。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	適切に事務処理されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	提出期限内に報告されている。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	職員間で安全管理の徹底が図られている。
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等は適切に行われ、管理区域・業務範囲について明確に把握している。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	設置目的を把握し、市民の要望を聞きながら、業務の改善・工夫をしている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	仕様書に基づき適切に実行されている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	C	必要に応じて要望に対応をしているが、地域との連携はあまりない。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用者への親切、丁寧な対応を心がけて、再度利用を促している。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	改善工夫をしながら、利用者のサービス向上を目指している。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	特に配慮した対応を心がけている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、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行われており、意見等に真摯に受け止め対応するよう努めている。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	定期的に行われている。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	エネルギー削減の意見を持ち業務に取り組んでいる。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	事業支出が年度計画額を下回った。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	B	利用者、収入ともに、前年度を上回った。

### 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	令和6年度4月1日～令和7年度3月31日
	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	別紙の通り	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙の通り	

### 4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	協定書に基づき管理運営業務は概ね適正に実施して参りました。一般市民の持込件数(利用件数)は令和元年より年間2万件を超える市民の方々が松本市リサイクルセンターへ持込利用されております。今年度(令和6年度)も一般市民の利用者は2万3千件/年になりました。6年間続けて2万件超えの方々が施設を利用されております。受付やヤードでの業務は日々忙しい状態が続いております。又、ペットボトルに関する作業につきましても、本年度から梓川地区が施設に持ち込まれることになり全体的な処理量が増加傾向にあります。この様に一般利用市民の方々が増えていることに合わせペットボトル量が年々増加傾向にある中で職員の配置人員の最小化を計りながらの施設業務の運営は日々忙しさが続いております。
要望・苦情への 対応状況	利用者からのご指摘には迅速に誠意をもって対応して参りました。また、不適切な持込者へは環境業務課への報連相を速やかに行い、その都度適切な措置に務めて参りました。
今後の目標	全職員が「モラル」を守り指定管理者としての規律を遵守して業務の遂行をして参ります。ごみ処理辞典を基に全職員が処分内容の情報を共有し適切な措置をして参ります。一般利用者が処置を終えて帰られるときに多くの方々から「ありがとう」の言葉がいただける職員の接客教育に努めて参ります。

### 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。

<b>【自主事業を実施している場合の評価】</b>  <b>【個別施設ごとのテーマに対する評価 設定がある場合】</b>  <b>【総合的な評価】</b> 当該市越の設置目的を理解した上で、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、9割以上が職員の対応に好意的なものが多い点は高く評価できる。今後も引き続き、利用者の評価が向上するよう努めていただきたい。	配点	評価
	10	B
	点数	7
	合計点数	71.1

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」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
<b>適 正</b>

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和6年4月1日～令和7年3月31日
	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s数】	61人（内訳：市民 61人 業者 0人）
	1 リサイクルセンター施設の場所はわかりやすかったですか？ ・はい 56人 ・普通 5人 ・いいえ 0人	
	2 営業時間は適切だと思いますか？ ・はい 57人 ・普通 4人 ・いいえ 0人	
	3 職員の対応や案内は丁寧でしたか？ ・はい 61人 ・普通 0人 ・いいえ 0人	
	4 施設内はきれいに整理整頓されていましたか？ ・はい 61人 ・普通 0人 ・いいえ 0人	
	5 処理料金は適正価格だと思いますか？ ・はい 61人 ・普通 0人 ・いいえ 0人	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とても優しく案内してくださりました。ありがとうございます。</li> <li>・とても便利でした。</li> <li>・ありがとうございました。とても親切にしてくださいました。</li> <li>・助かります。ありがとう。</li> <li>・とても親切でした。</li> <li>・ありがとうございました。</li> <li>・日曜日もやって頂くとありがたいです。</li> <li>・お電話でも現場でも大変親切にしてくださいました。ありがとうございます。</li> <li>・とても親切にしてくださいました。ありがとうございます。</li> <li>・ありがとうございます。</li> <li>・また利用させていただきます。</li> </ul>	