

令和3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・資源物の推進を図るため | | | | | | | | |
| 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・軽量) 77㎡ | | 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(1745kg/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30年4月1日～令和5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) | 26,423 | 25,327 | 95.9% | 95.9% | | | | |
| | 持込処分手数料(円) | 9,416,300 | 11,052,310 | 117.4% | 117.4% | | | | |
| | 総重量(t) | 1,145 | 1,292 | 112.8% | 112.8% | | | | |
| | (特記事項) | | | | | | | | |
| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(令和3年度) | | | | 市の収支 | | | | |
| | 収入 (歳入) | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和3年度決算 | | 令和2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 | 26,461,112 | 指定管理料 | 26,461,112 | 手数料収支 | 11,052,310 | 手数料収支 | 9,416,300 |
| | | | | | 資源物売払金 | 2,940,472 | 資源物売払金 | 2,427,491 | |
| | | | | | 行政財産目的外使用料 | 8,690 | 行政財産目的外使用料 | 8,690 | |
| | 計 | 26,461,112 | 計 | 26,461,112 | 計 | 14,001,472 | 計 | 11,852,481 | |
| | 支出 (歳出) | 人件費 | 21,300,000 | 人件費 | 22,217,046 | 指定管理料 | 26,461,112 | 指定管理料 | 26,461,112 |
| | | 光熱水費 | 1,000,000 | 光熱水費 | 1,122,753 | 粗大ごみ処分 | 10,647,626 | 粗大ごみ処分 | 12,169,300 |
| | | 修繕費 | 700,000 | 修繕費 | 1,048,729 | 雑びん処分 | 613,322 | 雑びん処分 | 650,071 |
| 事務費等 | | 568,000 | 事務費等 | 873,837 | スプレー缶処分 | 4,996,530 | スプレー缶処分 | 4,252,017 | |
| 租税公課 | | 50,000 | 租税公課 | 20,200 | コンクリート処分 | 327,784 | コンクリート処分 | 389,252 | |
| | | | | | 小型家電処分 | 3,292,355 | 小型家電処分 | 5,694,009 | |
| 計 | | 23,618,000 | 計 | 25,282,565 | 計 | 46,338,729 | 計 | 49,615,761 | |
| 損益 | 2,843,112 | | 1,178,547 | | 差引 | -32,337,257 | 差引 | -37,763,280 | |
| (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 |
| 62.8 |

| 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 | 一部の市民に利用制限や優遇がある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 | 問題は見られない。 |
| | 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 | 職員間で安全管理の徹底が図られている。 |
| | 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 | 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、適切な対応をとっている。 |
| 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 | 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 | 仕様書に適合した運営がなされている。 |
| | | 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 | B | 問題は見られない。 |
| | 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、仕事量に応じた体制でがなされている。 |
| | | 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 | 施設の管理運営、維持管理作業の経験者が施設長及び職員であり、指揮系統、責任権限は明確になっている。 |
| | 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 | 改革には取組中である。 |
| | 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 | 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7割近い数値となっている。 |
| | 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 | 適正に管理されている。 |
| | | 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 | 適切に実施されている。 |
| | | 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 | 期限までに適切に行われている。 |
| | 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的確に把握し、適切に管理運営を行っているか | 4 | A |
| 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 | 業務内容を理解し、対応を行っている。 |
| 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、適切に実施されている。 |
| 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 | 近隣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 | 広報などで周知している。 |
| 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 | 市民の要望を聞き、業務の改善・工夫を検討している。 |
| 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 | 障がい者、高齢者には、配慮をした対応を心掛けている。 |
| 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 | 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に心がけている。 |
| 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 | 定期的に業務の振り返りが実施されている。 |
| 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 | 環境負荷低減に対する意識を持ち、業務をしている。 | |
| 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 | C | 人件費による支出が多くなっており、損益に影響を与えている。 |
| | 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 | 収入は前年比を上回ることが出来た。 |

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3年4月1日～令和4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

| | |
|-----------------|---|
| 令和3年度の 自己評価 | <ul style="list-style-type: none"> 令和3年の自己評価 協定書に基づき、管理運営業務は昨年と同様に概ね適正に実施してまいりました。新型コロナウイルス感染症拡大防止策が続く中、昨年に続き多少の減少は見られますが、まだまだ搬入のご利用が多く年間を通して対応して参りました。日々、多忙ではございますが、サービス低下を招かないよう留意し効率化を踏まえ運営業務にあたって参ります。 |
| 要望・苦情への 対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> 要望・苦情への対応状況 アンケートおよび口頭での要望、苦情は真摯に受け止め、迅速に対応できるよう勤めてきました。又、業者からの持ち込み・お問い合わせが御座いましたが丁寧な説明と共に「廃棄物対策課」の紹介を行い適切な対応を心掛けて参りました。今後とも、市のご指導並びにご協力をお願いいたします。 |
| 今後の目標 | 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るべく公平な管理運営を行います。また、毎土曜日・繁忙期の増加傾向に対して、スムーズな対応に対処すべく、市民サービスの向上に向け管理運営を適切に行って参ります。 |

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。 |

| |
|--|
| 【自主事業を実施している場合の評価】 |
| 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 |
| 【総合的な評価】 該当施設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出来ている。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も多く、運営状況は適正であるといえる。 |

| | |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B |
| 点数 | 7 |

| |
|------|
| 合計点数 |
| 69.8 |

| 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 |
| 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 | 令和3年4月1日～令和4年3月31日(通年) | |
| | 調査対象 | 施設利用所 | |
| | 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】 | 70名 (内訳：市民 51人 業者 1人 未記入 18人) | |
| | 1 施設の場所は、わかりやすかったか？ | ・はい 21人(30%) | ・普通 42人(60%) |
| | | | ・いいえ 7人(10%) |
| | 2 営業時間は適切か？ | ・はい 29人(41%) | ・普通 41人(59%) |
| | | | ・いいえ 0人(0%) |
| | 3 職員の対応は丁寧か？ | ・はい 36人(51%) | ・普通 34人(49%) |
| | | ・いいえ 0人 | |
| 4 施設内は整理整頓されていたか？ | ・はい 36人(51%) | ・普通 34人(49%) | |
| | | ・いいえ 0人 | |
| 5 処理量は適正価格だと思うか？ | ・はい 31人(45%) | ・普通 36人(51%) | |
| | | ・いいえ 3人(4%) | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> ・よかった。(2人) ・ほっとした。 ・きれいになった。 ・助かった。 ・スッキリした。 ・安い。(3人) ・クリーンセンターは分かりやすい表示だが、リサイクルセンターの表示は分かりづらい。 ・(土曜日)混み過ぎ。 ・ちょっと繁雑。分け方が多い。 ・分け方がわからない。 ・混んでいて大変(待つことが) ・年末まで営業していて、ありがたかったです。 | | |