

令和5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11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)	24,207	23,671	95.7%	95.7%				
	持込処分手数料(円)	10,861,500	10,633,830	96.1%	96.1%				
	総重量(t)	1,283	1,275	97.6%	97.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	34,000,000	指定管理料	34,000,000	手数料収支	10,633,830	手数料収支	10,861,500
					資源物売払金	4,429,147	資源物売払金	4,019,078	
					行政財産目的外使用料	9,110	行政財産目的外使用料	8,690	
	計	34,000,000	計	34,000,000	計	15,072,087	計	14,889,268	
	支出 (歳出)	人件費	24,800,000	人件費	26,187,766	指定管理料	34,000,000	指定管理料	30,845,690
		光熱水費	1,250,000	光熱水費	1,218,091	粗大ごみ処分	13,510,035	粗大ごみ処分	15,301,396
		修繕費	800,000	修繕費	1,055,540	雑びん処分	628,134	雑びん処分	940,000
事務費等		788,500	事務費等	1,285,349	スプレー缶処分	4,244,130	スプレー缶処分	5,247,000	
租税公課		200,000	租税公課	20,200	コンクリート処分	382,123	コンクリート処分	313,747	
					小型家電処分	43,263	小型家電処分	1,411,885	
					修繕料	1,584,000			
				工事請負費	550,000				
計	27,838,500	計	29,766,946	計	54,941,685	計	54,059,718		
損益	6,161,500		4,233,054	差引	-39,869,598	差引	-39,170,450		
(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
62.3

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	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的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
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、利用者のサービスの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識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	C	人件費による支出が多くなっている。
	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	C	利用者、収入ともに、前年度を下回った。

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5年4月1日～令和6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	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5年度の 自己評価	<p>・今年度の施設運用につきましては、受付業務において大きな新業務(ICカード、キャッシュレス清算及びインボイス制度)の加増により、この運用方法の構築と新たな集計方法の仕組み作りに苦勞したところございました。</p> <p>このため、受付業務の仕事量が増える一方で受付1名体制では市民サービスの低下を招くとともに、受付処理全般に大きな負担が生じる事から受付2名体制の構築を進めてきました。</p> <p>また、今年度の延べ施設利用者数は23,671件となりました。昨年度は24,200件であり利用者数は微減しておりますが全般的な施設運用においては変わらない忙しさでした。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>・口頭及びアンケートによる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。特に職員へは接遇マニュアル遵守を重視して業務にあたるよう努めて参りました。利用者からは「ありがとう」「親切でした」「丁寧な対応でした」などの感謝のお言葉を多く頂けるようになって来ていると感じております。</p>
今後の目標	<p>・接遇マニュアル遵守を継続して市民サービスの向上を更に図ります。</p> <p>・マット・ソファ一置き場に責任者を設け、スプリング入りの確認及び置き場の3Sを図ります。</p> <p>・施設内の5Sに重点を置きます。</p> <p>・近年ごみ処理辞典に不掲載の処分品の問い合わせに、苦慮することが発生しております。</p> <p>環境業務課と報連相を密に行い、ご相談者への処分方法のアドバイスを行うとともにその内容を全職員へ情報共有を迅速に行い、全職員が共通した対応ができるように努めてまいります。</p>

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>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【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、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。</p>	配点	評価
	10	B
	点数	7
	合計点数	69.3
判断の基準		判断結果
75点以上	「良好」	適正
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

【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5年4月1日～令和6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】	86人（内訳：市民 74人 業者 0人 未記入 12人）
		<ol style="list-style-type: none"> 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 76人 ・普通 10人 ・いいえ 0人 2 営業時間は適切だと思いますか？ ・はい 78人 ・普通 6人 ・いいえ 2人 3 職員の対応や案内は丁寧でしたか？ ・はい 84人 ・普通 2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 83人 ・普通 3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 85人 ・普通 1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"> ・皆さん優しく親切に教えて下さり嬉しかったです。 ・とても良いです。低価格でありがたい。 ・とても優しくしていただき、いつもありがとうございます。 ・分別が分かりにくかった。 ・とても親切にしてもらいました。 ・とてもよくしていただきありがとうございました。 ・親切に教えていただき助かりました。 ・朝早くからやっているのはありがたいですが、もう少し夜までやっているともっとありがたいです。 ・優しく対応してくれた。 ・丁寧に教えていただけで安心しました。 ・優しく対応していただけるのでとても助かります。 ・便利。ありがたい。 ・回収時間を長くしてほしい。（土、日） ・ありがとうございました。 ・どの方も対応が素晴らしく助かりました。ありがとうございました。 ・親切で助かりました。