

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県環境保全センター		
指定管理者	一般財団法人秋田県総合公社		
作成者	課長 伊藤 弘毅	作成日	令和3年5月26日
確認者	生活環境部 環境整備	課	廃棄物対策 班
職氏名	主幹(兼)班長 田村高志	TEL	018-860-1624

1 施設の概要

設置年	昭和 51 年	営業期間・時間	平日(1/2、3及び12/31除く)・8:30～12:00、13:00～16:00			
設置目的	県内の中小企業等から排出される産業廃棄物の処理を公共の立場から補完し、安全で信頼のおける施設として、産業廃棄物を適正に処理し、もって生活環境の保全及び公衆衛生の向上を図る。					
指定管理業務の内容	・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・産業廃棄物の処理に関する業務					
自主事業の実施状況	(自主事業は実施しておりません)					
直近3年の年間利用者数	H30	53,964 t	R1	61,149 t	R2	62,195 t
直近3年の年間料金収入	H30	833,893 千円	R1	1,020,892 千円	R2	1,142,464 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		268,269	268,560	275,658	268,942	299,865
	(内訳)利用料収入					
	指定管理料	268,269	268,560	275,658	268,942	299,865
	その他収入					
支出計		258,998	254,146	256,997	245,914	287,090
	(内訳)人件費	76,237	71,665	66,975	64,615	72,253
	人件費以外	182,761	182,481	190,022	181,299	214,837
差 引		9,271	14,414	18,661	23,028	12,775

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名		年間搬入量(t)		定義	産業廃棄物の年間総搬入量	
		R1		R2	R2-R1	R3
目 標		31,967		31,967	0	42,000
実 績		61,149		62,195	1,046	
達 成 率		191.3%		194.6%		
実績等の増減原因	利用者数	101.7%	主な増減理由として、大雪による落ち込みもありましたが、秋田駅こ線橋や羽後本荘駅工事など、大口の搬入があったほか、中国・東南アジアにおける廃プラスチック輸入規制の強化などが増加の要因であると考えております。搬入量が増加した種別としては、燃えがら(8,340t)、無機汚泥(9,864t)、廃プラ(8,501t)などが搬入量増となっております。目標搬入量31,967tに対し、62,195tと上回っております。			
	料金収入	111.9%	搬入量の増加に加え、10月からの使用料の改定に伴う単価増のより収入増となりました。料金収入が増加した種別としては、燃えがら(112,399千円)、無機汚泥(130,879千円)、廃プラ(336,080千円)などとなっております。目標料金収入額595,825千円に対し、1,142,464千円と上回っております。			
令和3年度 利用目標設定 の考え方		資源の有効活用など循環型社会の形成のための取り組みが行われていることで、今後も廃棄物の減量化、リサイクルの向上により、搬入量は基本的に減少傾向にあるものの、近年の状況を踏まえた目標設定としております。				評 価 欄
						A

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	日常的な利用者アンケートは実施しておりませんが、受付窓口において、利用者からの要望や相談に必要に応じて対応することとしております。			評価欄
利用者アンケート調査結果の活用例				

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況		
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	5
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	5
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評 価 項 目		指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	5
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	施設見学(112件)、施設周辺道路及び河川のクリーンアップ実施(9回)、資格取得等各種研修の受講(11回)
		R3計画	施設見学の受け入れ(100件以上)、施設周辺及び河川のクリーンアップ(9回以上)、資格取得等各種研修の受講(8回以上) あきたエコ&リサイクルフェスティバルの出展
	令和3年度取組計画設定の考え方	環境に配慮した適正な廃棄物処理を行い、地域住民や施設利用者にさらに信頼感を持っていただけるよう管理運営する。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 秋田駅線橋工事や羽後本荘駅の工事など、大口の搬入があったことに加え、中国・東南アジアにおける廃プラスチック輸入規制の強化、10月からの使用料改定に伴う単価増などの要因により、搬入量・料金収入ともに目標を達成することができました。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用目標を達成したこと、D区2期処分場の供用開始による経費の増額を指定管理料の範囲内に抑えたことは、高く評価できる。 一方、施設の維持管理において、いくつかの不具合が生じたことから、施設利用者の利便性の向上や施設の維持管理に万全を期すとともに、より効率的な施設の運営に向け、努力すること。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 指定管理者として廃棄物処理法を遵守し、日々の管理運営に努めております。社員の資格取得の推進や各種研修を受講するなど、指定管理者としての管理運営の能力向上に努めております。 令和2年度は、D区に新たな処分場(D区Ⅱ期処分場)が、5月に供用開始となり、廃棄物の適正処理と効率的な維持管理業務に努めておりましたが、安全確認の不徹底により、物損及び負傷事故が発生しました。 事故の原因等を検証のうえ、再発防止の徹底を図りました。
A	《管理運営体制の状況》 日頃からの安全管理と適正な廃棄物処理に努めるとともに、直営作業や設備機器類の効率的な運転など経費の削減にも取り組みました。また、資格の取得や各種研修会の参加を推奨し、社員のスキルアップを図りました。 《サービス向上に向けた取組の実施状況》 施設見学の受け入れや施設周辺のクリーンアップを実施したほか、ホームページにおいて、管理状況の情報提供を行いました。また、アゴラ広場で秋に開催予定の「あきたエコ&リサイクルフェスティバル」については、出展申込をしておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、中止となりました。
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 地域住民との円滑な関係を継続している点は高く評価できる。引き続き、地域住民の安全・安心の確保に努めること。 一方、令和2年5月に供用を開始したD区2期処分場の維持管理において、利用者が関係する事故が生じたほか、3月に浸出水処理施設の機能が低下した。 今後は、施設利用者の安全確保、浸出水処理施設の計画的な維持管理を徹底すること。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合