

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田工業用水道		
指定管理者	羽後ウォーター		
作成者	大友浩平	作成日	令和3年6月11日
確認者	産業労働部 公営企業	課	工業用水道 班
職氏名	副主幹(兼)班長 大口 則昭	Tel	860-5035

### 1 施設の概要

設置年	昭和 46 年					営業期間・時間	H19～21(第1期)、H22～26(第2期)、H27～31(第3期)、R2～6(第4期)・24時間体制				
設置目的	秋田臨海工業地帯の新規立地企業へ工業用水を供給するために建設した。										
指定管理業務の内容	秋田工業用水道施設全般の運営管理、運転管理、維持管理を行う。										
自主事業の実施状況	/										
直近3年の年間利用者数	H30	29 社	R1	29 社	R2	30 社					
直近3年の年間料金収入	H30	858,838 千円	R1	873,717 千円	R2	787,485 千円					
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2					
収入計		109,157	110,467	111,800	109,961	118,320					
(内訳)利用料収入											
指定管理料		109,157	110,467	111,800	109,961	118,320					
その他収入											
支出計		100,108	101,724	106,651	100,246	112,187					
(内訳)人件費		45,900	45,900	45,900	45,900	51,700					
人件費以外		54,208	55,824	60,751	54,346	60,487					
差引		9,049	8,743	5,149	9,715	6,133					

### 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		定義							
		R1	R2	R2-R1	R3				
目 標									
実 績									
達 成 率									
実績等の増減原因	利用者数								
	料金収入								
令和3年度利用目標設定の考え方							評価欄		

○「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
	77.5%	77.5%	80.0%
			R2-R1
			2.5%
利用者アンケート調査結果の活用例	受水者様と接する機会が少なく弊社の顔が見えにくいため、電話対応・メーター交換等検針立会・各種申請時の対応について、担当者を明確にしてお客様とのコミュニケーションを図る。		評価欄
			A

○「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	A	A
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	10
●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	10
●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			
①開館日、開館時間等は守られているか			
●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			
●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			
●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			
●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			
●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			
●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			
●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			
●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	
		R3計画	
	令和3年度取組計画設定の考え方		

○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) 今年度は、大きな事故もなく年間業務計画に沿って着実に業務を遂行した結果、水質基準の達成と工業用水の安定供給ができ、利用者様からも高い満足度を得ることができました。 また、管理運営体制については、適正な勤務体制で、電気工作物保安規程及び運転保守・巡視点検要領に基づき適切な人員配置で業務を実施しました。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 供給水質において、条例で定める水質基準、処理水濁度10度以下は達成されているものの、努力目標である処理水濁度は5度以下を超え、一時的に最大5.1度であった。このことについて、水質状況および対応状況を確認した結果、当課では、やむを得ないケースであったと判断した。 また、工業用水道事業が重要なインフラであることを理解しており、危機管理においては、コロナウイルス感染症拡大に伴い、薬品の早期手配と確保および事業継続に必要な取組を行い、安定供給に貢献している。 受水ユーザーの満足度調査結果では、80%となり、未回答もあったが、昨年度より2.5%アップしており、特に水質基準の遵守や工業用水道事業の貢献度の項目で、満足している評価を得ている。
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) 観点 I 対象外のため上記と同じ。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 観点 I 対象外のため上記と同じ。
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