

管理運営状況等評価票

施設名	秋田湾・雄物川流域下水道大曲及び横手処理区下水道施設		
指定管理者	株式会社県南環境保全センター		
作成者	山田良直	作成日	令和3年6月17日
確認者	建設部下水道マネジメント推進課	流域設備班	
職氏名	主幹 佐藤 直人	Tel	018-860-2464

1 施設の概要

設置年	昭和 63 年	営業期間・時間	通年				
設置目的	秋田湾・雄物川流域下水道大曲及び横手処理区は、大仙市、仙北市、美郷町、横手市において、都市の健全な発達と生活環境の改善を図り、公衆衛生の向上に寄与し、併せて公共用水域の水質保全に資することを目的としている。						
指定管理業務の内容	処理場施設の運転管理 水質検査業務 産業廃棄物処分の実務及び確認等 点検業務(日常・定期) 処理場、ポンプ場等の小規模修繕 施設内の設備保安警備 処理場の見学者案内 その他						
直近5年の収支決算(単位:千円)			H28	H29	H30	R1	R2
収入計			383,742	375,246	384,480	379,417	385,960
	(内訳)利用料収入						
	指定管理料		383,742	375,246	384,480	379,417	385,960
	その他収入						
支出計			382,431	371,401	383,273	375,634	383,816
	(内訳)人件費		169,903	164,620	167,676	168,594	170,114
	人件費以外		212,528	206,781	215,597	207,040	213,702
差 引			1,311	3,845	1,207	3,783	2,144

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	水質基準	定義	放流水の水質目標基準の達成		
	R1	R2	R2-R1	R3	
目 標	全月において達成	全月において達成		全月において達成	
実 績	全月において達成	全月において達成			
達 成 率	100.0%	100.0%			
令和3年度 利用目標設定 の考え方	指定管理者業務仕様書に定める放流水の水質目標基準値。				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 100%	R1 100%	R2 100%	R2-R1 0%
利用者アンケート調査結果の活用例	管理運営状況について利用者(4市町)へ、アンケートを行った結果、「不満を感じている」と回答した利用者はいませんでした。当社ホームページの情報内容、更新の頻度を増やすことで、身近で親しみやすく、環境保全に寄与している施設であることをPRしました。			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			A	A
①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)				
②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)				
③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)				
④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)				
⑤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			10	10
●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)				
⑥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)				
⑦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	10
●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	当社ホームページでの流入量の推移、水質状況、各分析結果、見学者の来場等の情報内容の更新頻度を増やすことで、身近で親しみやすく安全な環境施設であることをPRしました。	
		R3計画	当社ホームページに「下水がきれいになるまでのしくみ」など児童向けの情報欄を設けることで、身近で親しみやすく安全な環境施設であることをPRします。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		・見学者からのアンケート回答で「下水がきれいになるまでのしくみ」や「微生物の働き」に対する関心が高いことから、新たに情報欄を設け、下水浄化に関与する微生物を分かりやすく解説することで、環境保全に配慮した施設であることを理解していただく。	

○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) ・7月から9月の大雨や、冬季間の大雪など流入水量の変動が大きい1年でしたが、大曲処理区、横手処理区ともに、適時運転方法を調整することで概ね安定した処理を行うことができました。 ・放流水、溶出試験、排ガス、炭化製品及び、臭気調査結果はすべて基準値未満となりました。 ・電力使用量について、効率的な水処理、汚泥処理を行ったことで流入水単位水量当たり前年比4.3%削減することができました。 ・利用者満足度アンケートについては概ね満足した結果でした。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 秋田湾・雄物川流域下水道(大曲処理区、横手処理区)及び汚泥炭化施設の施設管理は適切に行われており、大雨等の緊急時の対応も迅速であることは、評価できる。また突発的な故障対応にも創意工夫が見られ、省エネルギーへの取組も成果が出ている。 放流水質等の環境基準も目標基準を達成しており、住環境・自然環境の向上に貢献が大きいと言える。 引き続き流域下水道施設の適切な管理を実施し、更なる省コスト、省エネルギーを押し進めることを期待したい。
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) ・利用者(4市町)へ、アンケートを行った結果、「不満を感じている」と回答した利用者はいませんでした。 ・施設、設備状況を健全に管理するため、事業計画書に沿って適切に業務を行いました。 ・施設の見学、当社ホームページの情報内容の更新頻度を増やすことで、身近で親しみやすく安全な環境施設であることをPRしました。 ・近隣住民とのコミュニケーションを図り施設の美化に努めることや、様々な要望に対応をし良好な関係を保つよう努めました。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 当該施設は一般県民の直接利用施設ではなく、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」は下水道の放流水質を基準としているため、新型コロナウイルス感染症の影響を受けず、「3 総合評価」と変化はない。
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