

管理運営状況等評価票

施 設 名	米代川流域下水道及び十和田湖公共下水道施設				
指定管理者	株式会社県北環境保全センター				
作 成 者	伊藤 義則	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	平成 4 年	営業期間・時間	通年				
設置目的	米代川流域下水道及び十和田湖公共下水道は、大館市、鹿角市、小坂町において、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			245,114	248,400	251,640	248,184	255,200
	(内訳)利用料収入						
	指定管理料		245,114	248,400	251,640	248,184	255,200
	その他収入						
支出計			232,283	236,857	251,980	245,202	248,782
	(内訳)人件費		93,279	95,254	98,031	93,185	96,804
	人件費以外		139,004	141,603	153,949	152,017	151,978
差 引			12,831	11,543	-340	2,982	6,418

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	R1	R2	R2-R1
	100%	100%	100%	0%
利用者アンケート調査結果の活用例	指定管理の管理運営状況について利用者(2市1町)に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。			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	効率的な管理運営を利用者から求められており、前年度に引き続きコスト縮減に努めました。	
		R3計画	利用者の要望に基づき、より適正な業務の最適化に取り組めます。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		仕様書及び事業計画書に照らして業務の適正な実施を行い、さらなるコスト縮減に努めます。	

○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) ・放流水質の目標基準は例年どおり達成できており、全項目で概ね事業計画どおりの管理運営を行うことが出来ました。
A	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 米代川流域下水道(大館処理区、鹿角処理区)及び十和田湖公共下水道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。また新たに稼動した汚泥資源化施設の管理者とも連携が密であり、良好な協力関係による運転管理は安定している。 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) ① 健全な運営をめざして業務の適正化への取り組みを継続して行い、利用者からの満足も得られました。 ②令和2年度は、新型コロナウイルス感染対策として特に県外からの来場者に入場の条件を付すなど、職員の体調管理と安全確保に注力し、施設の運営に支障が出ることがないように努めました。
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