

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	西鳥羽一也	作成日	平成	29年	6月19日
確認者	建設部下水道課			流域下水道班	
職氏名	主査	加賀谷 直樹	TEL	018-860-2462	

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	秋田湾・雄物川流域下水道大曲処理区については大仙市、仙北市、美郷町の2市1町において、秋田湾・雄物川流域下水道横手処理区については横手市において、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。					
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)		H24	H25	H26	H27	H28
収入計		352,557	358,656	386,860	388,996	383,742
(内訳)利用料収入						
指定管理料		351,168	358,656	386,860	388,996	383,742
その他収入		1,389				
支出計		350,153	350,989	383,409	383,690	382,431
(内訳)人件費		151,937	156,735	158,820	161,437	169,903
人件費以外		198,216	194,254	224,589	222,253	212,528
差引		2,404	7,667	3,451	5,306	1,311

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		
	H27	H28	H28-H27	H29	
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	/	全月において達成	
達 成 率	100.0%	100.0%	/	全月において達成	
平成28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				指定管理者 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	H26	H27	H28	H28-H27
	100%	100%	100%	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(市町)から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なかった。また見学で来場した学校側から見学後、早期にアンケートに答えたいとの要望に対応した。			指定管理者 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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●「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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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	
<ul style="list-style-type: none"> ●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	H28実績	当社ホームページで見学者の案内、申し込み、見学内容の紹介をしている。
		H29計画	下水道の役割として「周辺環境の改善」、大切だと思うこととしては「災害対策の強化」が最も多いことから施設周辺の美化、災害に強い体制の構築を図る。
	H29取組計画設定の考え方		・関係市町からのアンケート調査結果を活用し、信頼感を得られる対応をする。 ・見学者からのアンケート調査結果を活用し、満足感を得られる対応をする。

○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) ・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。 ・利用者満足度アンケートは概ね満足した結果でした。 ・電力使用量は、効率的な水処理及び汚泥処理を行ったことで流入水単位容量当たり前年度比4.6%削減することができました。 ・見学者からの要望には可能な限り対応しました。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 大曲処理区及び横手処理区の下水道施設及び汚泥炭化施設の維持管理は適正に行われ、水処理の維持管理基準を満足している。 施設管理・運営については、創意工夫や効率的運用等の努力の結果、経費節減による健全な運営と適正な維持管理の両立が図られている。 利用者から満足を得られているが、アンケート調査の回答率を向上させるため、今後一層ホームページ等の利便性向上を図るなど、下水道事業のPRに積極的な情報を発信していただきたい。
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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合