

平成 25 年度 指定管理者モニタリングレポート
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

施 設 名	八尾市立リサイクルセンター学習プラザ
所 在 地	八尾市曙町二丁目 1 1 番地
所 管 課	経済環境部環境施設課

指定管理者	名 称	特定非営利活動法人グラウンドワーク八尾
	代表者	菅 春水
	住 所	八尾市本町五丁目 1 番 3 号 グランフェル八尾 3 0 1
指 定 期 間	平成 25 年 4 月 1 日 ～ 平成 28 年 3 月 31 日 (3 年間)	

1. 業務の履行状況の確認・評価

○適正な施設管理・運営が行われたかどうか	評価結果
【運営業務】 事業計画に基づく業務執行体制の下、的確な来館者管理が行われており、有料施設の使用許可及び利用料金の取り扱いに係る事務も適正に行われている。また、月次業務報告書及び年間事業報告書が期限どおり提出されている他、各種報告も適宜行われている。 【維持管理業務】 清掃業務、消防設備等の各種保守点検業務、警備業務等について仕様書で定めた内容を事業計画に基づき確実に行われた。また、設備や備品等の修繕については、指定管理者の責任区分の範囲内で実施すべきものについて適切に実施された。 【事業（提案事業・自主事業）】 事業計画に基づき、社会見学対応事業、リサイクル体験工房教室やガレージセール等の環境啓発事業が確実に実施された。	A

2. サービスの質の評価

○利用者サービスの水準確保や向上が図られたかどうか	評価結果
【利用者アンケート（利用者の満足度等）】 ①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況） ・ 調査対象 施設利用者 ・ 調査時期 平成 25 年 10 月 19 日～12 月 26 日 ・ 調査方法 施設内で利用者に対し直接配布・回収 ・ 回答状況 740 人に配布し、659 人分回収（回収率 89.1%） ②アンケート結果の概要（利用者の満足度等） 職員の対応については、75.9%が「とても良かった」あるいは「良かった」との回答であった。また、体験工房教室及び各種イベントの内容については、83.9%が「とても良かった」あるいは「良かった」との回答であった。	A

【運営業務】 スタッフの来館者への対応が丁寧であり好印象である。また、日頃より業務改善の意識が高く、積極的に様々な取り組みを行っている。さらに、市民協働への取り組みを推進しており、めぐるサポーター（市民ボランティア）を運営上においても良く機能させている。 【維持管理業務】 施設内の整理整頓がよく、清潔が維持されている。また、利用者の安全確保に対する意識が高く、リサイクルセンター（工場棟）と連携し、来館者も参加する消防訓練が実施された。 この他、当該指定管理者の特性を活かした環境配慮の取り組みが行われている。 【事業（提案事業・自主事業）】 リサイクル体験工房教室やイベントにおいて、指定管理者のノウハウを活かし参加者の視線に立った多様なメニューが提供され、かつ実施手法にも工夫が見られた。また、地域が主催するイベントにも積極的に対応した。	
---	--

3. サービス提供の継続性・安定性の評価

○適正な収支実績等のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているかどうか	評価結果
収支計画に沿って、適正かつ効率的な運営が行われており、安定的なサービスの提供が行われた。	A

■「評価結果」の評価基準

- S（優良） 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A（良好） 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
- B（課題含） 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C（要改善） 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。

4. 総合評価

○モニタリング内容の総括（評価の理由）	総合評価
施設の管理運営が適正かつ効率的に行われており、事業も施設の趣旨に沿った内容を当該指定管理者のノウハウを活かしながら確実に実施されており今後の発展的展開も期待できる。	A

■「総合評価」の評価基準

- S（優良） 上記1～3の評価結果が全てA以上であり、かつSが2つ以上である。
- A（良好） 上記1～3の評価結果が全てA以上である。
- B（課題含） 上記1～3の評価結果にBが含まれている。
- C（要改善） 上記1～3の評価結果にCが含まれている。