

評価対象期間	平成28年4月～平成29年3月分
施設名	リファーレンいなば
指定管理者名	公益財団法人鳥取県東部環境管理公社
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
施設所管課名	福祉環境課

1. 事業評価

確認する内容	指定管理者	施設所管課		
	自己評価	評価	確認方法	備考
I. 公共サービスの実施状況				
1 仕様書・事業計画に基づく事業が適切に行われたか	3	3	実施状況表(資料1)年間実績報告書聞き取り	外部イベント及び地域行事等に積極的参加した一方で、来館者は対前年度1割減少。特に大学、保育園・幼稚園等の来館者数の減少が顕著。リサイクル体験教室の参加者も大幅減少。
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	聞き取り	非常勤嘱託職員5名
3 業務に必要な研修や職員の育成・指導が適切に行われたか	3	3	聞き取り	京エコロジーセンター(京都市)の施設見学他施設の事業内容・集客状況を視察
4 平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか	3	3	聞き取り	
5 利用実績に関する帳簿が作成され適正に管理されているか	3	3	業務検査(四半期)年間実績報告書	
6 減免対象者は、適切に減免しているか				
7 地域の活性化につながる社会貢献活動等への配慮はあるか	3	3	聞き取り	啓発パネル等研修資料の公民館等への貸出、講師派遣
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り	アンケート回答者が188名と少ない。(イベント時を除いた回答数)回答結果から若年層や男性の利用だけではなく、20代30代の子育て中の女性の利用も少ないことが分かる。この層の利用者増加に向けた対策を。
9 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	3	3	聞き取り	苦情等はなかったとのことだが、住民ニーズを探る工夫を。
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	聞き取り	リユース市が好評であった。
II. 施設の維持管理の実施状況				
11 清掃・衛生管理は適切に行われているか	3	3	現地確認 聞き取り	
12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	聞き取り	備品照会を実施(平成29年3月実施)
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	聞き取り	
14 再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	聞き取り	
15 点検によって異常等が認められたとき、速やかに適切な処置が実施されているか	3	3	聞き取り	中部地震等災害時における速やかな点検・報告とその後の対応は適切であった。
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	3	3	聞き取り	計画的な修繕のため、300万円の積立てを実施
17 施設の運営に要する経費節減の努力は、適正になされているか	3	3	聞き取り	
IV. 法令等の遵守状況				
18 個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	聞き取り	
19 市税、国税、社会保険料等の滞納はないか	滞納なし	滞納なし	聞き取り	
20 労働関係法規(労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など)を遵守しているか	適切	適切	聞き取り	
21 設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	適切	適切	聞き取り	

V. 施設運営に関する情報の公開					
22	HP等可能な媒体を利用して情報公開しているか	3	2	HP・聞取り	HPの更新頻度(約4回/年)が少なく体験教室の申し込みなどがHPでは出来ないため、利用しやすい環境整備を要望。広報誌についても、住民に手に取ってもらえるよう、より一層の工夫を。
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	現地確認	
24	組合への報告体制が確立されているか	3	3	聞取り	組合への迅速な報告体制、及び環境クリーンセンターとの調整
VI. リスク管理の状況					
25	基準に基づき保安・警備業務が適切に行われたか。鍵の管理は適切か。	3	3	聞取り	
26	緊急体制マニュアルは整備されているか、緊急時体制は職員に理解されているか	3	3	聞取り	日常的なAED作動点検

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	指定管理期間5年間の3年目であり、展示、調査・研究、普及啓発の事業を計画に基づき実施した。しかし、利用者数が11,497人で前年度に比べ1,305人減少した。利用者拡大に向け、広報活動等の見直しが必要である。
施設所管課	平成28年度は非常勤職員5名体制の人員配置が安定し、外部イベント及び地域行事等に積極的に参加し、リファーレいなばの知名度向上に貢献した。しかし来館者が対前年度で約1割減少しており、またリサイクル体験教室の参加者も、平成27年度の約2,100名に対して、平成28年度実績は約1,500名と大幅に減少している。広報活動の見直しも重要ではあるが、体験教室の内容の検討も必要であると思われる。今回修繕積立を行ったが、組合(環境クリーンセンター)と協議しながら、住民に楽しんで学んでもらえる施設となるよう有効に活用してもらいたい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	ごみ処理現場の実情を目で確かめ、ごみ・環境問題への関心を深めてもらうためのリサイクルイベント(年2回)を開催した。このリサイクルイベントは、多くの方に認知して頂いており、毎年好評を得ている。また、日常生活の中から出てくる廃棄物を修理し再生品として販売、及びリサイクル意識啓発につながる体験教室を年間を通じて実施した。季節に応じた夏休み企画(エコバスツアー、夏休み工作)、ゴミパトロール、ごみ家計簿などの実施により、身近なところからごみの減量化・環境問題の実情を感じてもらい、意識を高め理解を深めてもらった。
施設所管課	リサイクル体験教室の参加者が、平成27年度の約2,100名に対し平成28年度は約1,500人と大きく減少している。同じようなリサイクル・リメイク教室が増える中で、リファーレいなばを選択してもらえるような体験内容の充実、また利用者の年齢層の拡大に向けて子育て世代等への積極的な取り組み・企画が必要と思われる。今後の取り組みに期待している。

4. 総括コメント

指定管理者	「ごみの少ないライフスタイルを考えよう！」のキャッチフレーズを掲げ、鳥取県東部圏域内の情報発信の場として、日常生活の中から、ごみの発生原因を追求し、再使用・リサイクル等の「4R運動」を基軸として、「循環型経済都市づくり」に寄与する普及啓発事業を推進した。また、館内の展示資料、体験内容、広報・チラシ等の改善・充実を図り、外部イベント及び地域行事に積極的に参加し、支援活動を展開した。さらに、環境問題は一人一人の問題であるとの認識に立ち、地域住民のごみ問題、環境問題等の意識啓発活動の積極的推進と、ボランティア「エコフレズ」の育成充実を図りながら、実効性のあるごみ減量化への事業推進に努めた。
施設所管課	「ごみの少ないライフスタイルを考えよう！」のキャッチフレーズを掲げているが、このキャッチフレーズに沿った展示・イベント内容になっていないか疑問を感じる。標語を掲げるだけでなく、来館者にもそれが伝わるような企画を実施し、ごみの適正排出及び減量化につながることを期待する。また、来館者の減少という大きな課題に対して、新たにイベントを企画する等、来館につながる積極的な対策を講じられたい。

確認方法	書類、聞取り、現地確認
------	-------------

評価区分	4	求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある
	3	求める管理水準が適切に実施されている
	2	求める管理水準に概ね沿った内容であるが、一部に課題がある
	1	求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する
	0	求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がなされている

【資料1】

平成28年度指定管理業務年間実施計画・実施状況表(作成例1.1)

施設名	リファーレンいなば
-----	-----------

1. 設備等点検業務

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
各種備品等点検 (木工、ガラス工芸用等)	12/年	予定	1日	1日	1日	1日	1日	1日	1日	1日	1日	1日	1日	1日	
		実施	1日	1日	1日	1日	2日	1日	1日	1日	1日	4日	1日	1日	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好

2. 清掃等業務

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
館内清掃	毎日	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		備考													
定期清掃	4/年	予定		16日				12日				9日		6日	
		実施		16日				12日				9日		6日	
		備考		床ワックス等				床ワックス等				床ワックス等		床ワックス等	
特別清掃	1/年	予定												6日	
		実施												6日	
		備考													窓ガラス
貯水槽清掃	1/年	予定							15日						
		実施							15日						
		備考													

3. 利用者満足度調査

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
利用者満足度調査	12/年	予定	1から30日	1から31日	1から30日	1から31日	1から31日	1から30日	1から31日	1から30日	1から31日	1から31日	1から28日	1から31日	
		実施	1から30日	1から31日	1から30日	1から31日	1から31日	1から30日	1から31日	1から30日	1から31日	1から31日	1から28日	1から31日	
		備考	7件	9件	13件	25件	25件	48件	16件	9件	10件	3件	8件	14件	

4. 危機管理

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
緊急連絡網確認	1/年	予定	1日												
		実施	5日												
		備考	職員連絡網修正												
避難訓練、消防訓練	1/年	予定								24日					
		実施								24日					
		備考													
救命救急講習	1/年	予定					18日								
		実施					18日								
		備考													

5. 事業報告等

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
月報	毎月	予定	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	10日	
		実施	6日	1日	5日	2日	1日	3日	2日	2日	4日	4日	1日	2日	
		備考													
翌年度事業報告書	1/年	予定											末日		
		実施											10日		
		備考													
年間事業報告書	1/年	予定													4月末日
		実施													4月3日
		備考													

6. 事業・イベント等

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
リサイクルフェスティバル	1/年	予定			5日										
		実施			5日										
		備考													
エコフェスタ in 2016	1/年	予定								6日					
		実施								6日					
		備考													
エコバスツアー (夏休み企画)	1/年	予定					3日								
		実施					3日								
		備考													
木のパズル作り (夏休み企画)	1/年	予定					6日								
		実施					6日								
		備考													
Tシャツ座布団作り (夏休み企画)	1/年	予定				27日									
		実施				27日									
		備考													
リユース市	1/年	予定						11日							
		実施						11日							
		備考													
綿花栽培プロジェクト (随時糸作り作業実施)	通年	予定		22日				14日							主な活動のみ
		実施		22日				14日							
		備考		種まき				収穫祭							
裂き織り	通年	予定	13日		30日	29日	23日	6日	15日	11日		24日	14日		
		実施	13日		30日	29日	23日	6日	15日	11日		なし	なし		
		備考													
余り布で作るマイバック	通年	予定				16日	23日	6日	8日	17日	10日	18日	10日	10日	
		実施				16日	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	10日	
		備考													
健康布ぞうり	通年	予定	22日		21日	21日	30日	22日	5日	22日		28日	18日	7日	
		実施	22日		21日	21日	30日	22日	5日	22日		28日	18日	7日	
		備考													

木工	通年	予定	19日	24日	24日	13日	24日	27日	20日	15日	22日			16日	
		実施	19日	24日	24日	13日	24日	27日	なし	15日	22日			16日	
		備考	こいのぼりの壁飾り	パンダの壁飾り	イルカの壁飾り	カバの置物	猫の置物	ワニの置物	写真立て	エンピツ立て	干支の置物			うさぎの壁掛	
PPバンドのかご作り		予定	8日	11日			12日		23日	26日					
		実施	8日	11日			12日		23日	26日					
		備考													
紙漉き		予定		5日日	15日	7日	9日								
		実施		なし	15日	なし	9日								
		備考		しおり	はがき										
ガラスアクセサリー作り		予定		20日											
		実施		20日											
		備考													
紙パックの六角イス		予定				2日							13日		
		実施				2日							13日		
		備考													
タイルコースター		予定						16日							
		実施						なし							
		備考													
クリスマス布リース		予定									2日				
		実施									なし				
		備考													
チラシで作る正月飾り		予定									16日				
		実施									なし				
		備考													
アクリルたわし		予定											24日		
		実施											24日		
		備考													

7. 事業・イベント等(自主事業分)

項目	周期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
	予定													
	実施													
	備考													

【資料2】

施設名	リファーレンいなば
	当初計画・配賦除く

1. 施設利用者数

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
利用者数	12,000	12,258	12,000	12,802	12,000	11,497				

2. 事業収支

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
収入計(A)	20,052,000	19,973,808	20,052,000	21,920,357	20,052,000	19,968,919	0	0	0	0
支出計(B)	19,514,000	17,321,921	18,529,000	17,747,435	19,542,000	20,511,854	0	0	0	0
事業収支A-B	538,000	2,651,887	1,523,000	4,172,922	510,000	△ 542,935	0	0	0	0

※収支項目は、施設の実態に合わせて作成してください。

<リファーレンいなば事業評価書>