

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和4年度分）

1 概要

施設名	吹田市資源リサイクルセンター	所管部室課名	環境部環境政策室
実施日時	令和5年10月12日(木) 午前10時～正午 令和5年11月9日(木) 午前10時～午前11時30分	実施場所	吹田市資源リサイクルセンター 講義室2 吹田市文化会館 第1会議室

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	<p>施設の設置目的に合致した事業、かつ、以前から全国の自治体のモデルケースとなりうる事業を実施しています。また、各工房では技術力の高さが感じられ、技術継承の環境が整っていると評価します。</p> <p>今後、社会のニーズに合わせ、モノのシェア・リユースを促進する新しい生活様式を支える仕組みづくりなど、普及啓発に留まらない発展的な事業への進化を期待します。</p>	<p>吹田市環境基本計画との整合性に努めて、地域住民の一層の理解、参画確保を図りつつ社会のニーズに即した地球規模の問題である脱炭素社会形成、海洋プラスチック汚染対策などを様々な知見に注視し研鑽に努め、発展的な事業改善に取り組んでまいります。</p> <p><u>モノのシェア・リユースを促進する新しい生活様式を支える仕組み(R6年度)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車工房にロードバイク用駐輪バーを設置し、万博周辺をサイクリングする市民の車体整備促進。</li> <li>・若者世代に向けた新たな施策として、布工房でのコスプレ衣装等制作。</li> <li>・布工房でのミシン初心者向けにかけつぎなどのリペア指導。</li> </ul>	<p>1 管理運営内容 (1)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。</p>
2	<p>一部、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、施設の設置目的に合致した事業を実施していると評価します。</p> <p>リユース食器の取組については、ニーズ調査や利用者開拓により、貸出事業を拡充してもらうよう期待します。</p> <p>今後、社会のニーズに合わせ、モノのシェア・リユースを促進する新しい生活様式を支える仕組みづくりなど、普及啓発に留まらない発展的な事業への進化を期待します。</p>	<p>コロナの流行で一時落ち込んだリユース・シェア活動については、沈静化とともに回復基調にあります。感染未然防止を念頭に置き、例えばマイ食器持参運動の取組へ移行を目指すなど、環境啓発の先駆者としての啓発、情報発信に努めてまいります。</p> <p><u>①モノのシェア・リユースを促進する新しい生活様式を支える仕組み(R7年度)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リユース食器事業者への事業委託によるマイ食器啓発事業の本格化。</li> </ul> <p><u>②発展的な事業への進化(R7上期)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小型で軽量のマイ食器の導入に向けた検討。</li> <li>・企業とのタイアップ可能性の検討。</li> </ul>	<p>1 管理運営内容 (1)事業運営 イ 施設の効用を高める自主事業を適切に実施している。</p>

3	<p>令和2年度以降、100万円程度の委託料を市に返還していることから、管理経費の削減に努めていると評価します。</p> <p>今後は、その努力で生み出した余剰金を、事業の拡充財源にし、より効果的な事業展開を期待します。</p>	<p>100万円の委託料の市への返還については、市との相互理解を深めて、利用者や見学者に有効で効果的な用途を見い出してまいりたいと考えています。</p> <p>①管理経費削減努力の余剰金の使用(R5.6年度～8年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設のコンセプトについて環境政策室と根幹から協議し、当財団の魅力向上につながる整備の方向性について外部専門業者への依頼も視野に入れ対応を検討。この検討結果に基づき、吹田市の了解を得て、管理経費削減分を新たな原資とした対処策を立案。</li> </ul> <p>②発展的な事業への進化(R6年度より)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>同原資はまた吹田市環境基本計画の実現を目指して、市民研究所活動の活発化や高次な調査活動にも充当。</li> </ul>	<p>1 管理運営内容 (2)経費削減 ア 管理経費削減に向けての努力がされている。</p>
4	<p>消灯、資源分別等に取り組んでおり、適切な環境配慮がなされていると評価します。吹田市と協議のうえ、更に最新の機器(人感センサー付きLED照明等)の導入も進めてください。</p>	<p>消灯、資源分別等は当法人に留まらず社会全般に求められているものであり、一層の向上のため市民周知の一役を担ってまいります。</p> <p>資源リサイクルセンターの照明については、令和5年12月から、吹田市がLEDへの交換を進めているところです。また、その他の最新の機器については、施設管理者である吹田市とともに、積極的かつ効果的に取り入れることができるよう努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (3)環境配慮 ア 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。</p>
5	<p>アンケート等から、平等な利用の確保や迅速な対応など、適切に対応されていることがうかがえる。案内については、QRコードによる館内案内の試行など、来館者への利用促進につながる工夫が見られます。</p>	<p>QRコードの導入による施設案内は、当財団が新たな一歩を踏み出す代表的な取組みであり、実用において問題が生じないようにしっかりと整備し定着させてまいります。本ご指摘を糧にさらに市との連携を深めて、利用者の利便や当財団の事業への理解を高め、市民に理解、賛同されるシステム構築・推進に努めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 ア 使用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。</p>
6	<p>言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切です。</p>	<p>来館される市民、利用者に不快感を感じさせる言葉遣い、服装等はサービス提供者として慎み、受け手側にとってより丁寧で親切な言葉遣いを心がけてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 イ 言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。</p>
7	<p>アンケート、ホームページ等を通じて、苦情、要望等の受付が行われています。また、対応も行われており適切です。</p>	<p>市民の苦情や要望は、当財団が事業の改善や改革を検討するにあたっての貴重なデータであり、的確な叱正は当財団への期待の現れと捉えて今後とも対応を図ってまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p>

8	<p>SNS等を利用した新たなサービスを提供できる人材の獲得・育成に努めてください。</p> <p>また、各種事業の利用者が固定されており、若者や家族層などに開かれたサービスの展開も必要です。</p> <p>利用者サービスを向上させるため、更なる館内の公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備についても検討してください。</p> <p>施設等の利用促進を図るため、社会的ニーズ、施設の位置・周辺環境等を考慮し、課題を捉え直すことで、新しい利用者の獲得につながる取組を検討してください。</p>	<p>①SNS等を利用した新たなサービスを提供できる人材の獲得・育成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな利用者開拓、獲得に向け、今日的な情報伝達、普及にはSNSの活用は最も有効な手段と考えられ、その活用には豊富で熟達した知識を持つ担当者が不可欠なため、令和6年度からその人材育成、確保に注力。また吹田市との連携を図りつつ、館内案内を始めとする情報提供や利用者ニーズの把握による有効かつ効率的な事業推進、さらなる改善を促進。</li> </ul> <p>②館内公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備(R6年度より)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公衆無線LAN(Free Wi-Fi)については、通信の安定性を確保し、導入実現に向け他施設の情報を収集分析。</li> </ul> <p>③社会的ニーズ、施設の位置・周辺環境等を考慮した課題の捉え直し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従来の単独イベント開催を見直し、かえっこバザール等、全国的に広く認知されているイベントを取入れることや、他の団体との協働イベントの模索等により、若年層や家族層に訴える取組を推進。</li> <li>・周辺の一大集客施設であるエキスポシティ内の吹田市情報発信プラザ(Inforestすいた)での単独展示会をルーティン化し毎年実施することで広報に努め、新規利用者を獲得。</li> <li>・他団体の万博公園での環境関連活動に協働や参加を行うことで、従来とは異なる層の取込みに注力。</li> <li>・既存の商業施設等でのイベント参加だけでなく、近隣で新たに開発される商業施設等でのイベントを企画し、新たな利用者を獲得。</li> </ul>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。</p>
9	<p>利用者アンケート等から、利用者満足度の高い取組が実施されていると評価できます。しかし、高齢者の利用が多いことを課題としているならば、若者の意見を聞く手法も必要です。それにより、若者が利用・参加したくなる取組の創出につなげてください。</p>	<p>アンケート方法についてはスマートフォンなどの電子機器による回答を導入するとともに、若年層、年少者の意見を聞き、的確なニーズ把握に努めるとともに未来社会の担い手育成に向けた環境啓発教育に尽力し、理解者獲得に努めてまいります。</p> <p><u>若者が利用・参加したくなる取組みの創出(R6年度～R7年度上期)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーベースからスマホベースでのアンケートが可能な手法を導入し、若年層から容易に率直な意見を入手できる体制を構築。</li> </ul>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス イ 講座やイベントは利用者に満足できるものである。</p>

10	<p>アンケート等による要望等の把握とそれらの対応が行われています。しかし、現在のアンケートには年齢層の項目や、その他分析に必要な項目が不足しているため、アンケートのブラッシュアップを検討してください。また、アンケートのみならず、利用者と直接会話する機会を持つことで、隠れたニーズを引き出す方法も有効だと考えます。</p>	<p>「対応策9」に加えて、全ての年代層のニーズの充足に努め、また、不満や要望を把握できるような設問に工夫を加え、少数意見にも耳を傾けてより多くの人々の意見を適切に聞き、理解を得られるように努めてまいります。</p> <p><u>アンケートにおける年齢層や分析に必要な項目の不足解消及び利用者との直接会話の機会の創出(R6年度より)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「対応策9」とおり、スマホベースでのアンケートの実現により、その双方向機能を活用して利用者の隠れたニーズの吸上げや要望に対する回答を容易に。</li> <li>・電子媒体での情報収集にあたって、個人情報流出し悪用されないよう整備し慎重に対応。</li> </ul>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス ウ 利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。</p>
11	<p>インターネット、SNS等の活用・展開が不十分です。さらなる活用に向け、早期に検討・実施が必要です。</p> <p>また、SNS等で職員がイベント告知等のような定型の内容を、一方的に発信するのではなく、ターゲット層に対し戦略的・双方向的(アクセスログの解析等・閲覧者が発信者に共感や意見、質問をしたくなるようなコンテンツの提供等)に行われるような工夫も必要です。</p>	<p>ご指摘の点については、「対応策8」～「対応策10」でお示したことを実行することで、一定の成果をあげるものと考えております。</p> <p>まずこれまで利用できていなかった、吹田市のSNSの活用により情報の質・量をともに高め、さらには受信も含む双方向での情報のやりとりを活発化できるよう、吹田市と連携し取り組んでまいります。</p> <p>また当財団事務局内でSNSの発信体制の育成・確保に努め発信頻度を高めることで、ホームページの閲覧分析と同じく、こういった情報に関心が高いのかをしっかりと見極め、これを材料として事業内容の検討を進めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス エ 施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。</p>
12	<p>健全な経営状況であり、今後も安定的にサービスの提供が可能であると評価できます。</p>	<p>現行の業務に慢心することなく、より高次でかつ効率的な事業展開を図り、利用者の満足度向上に努めてまいります。実施にはスクラップアンドビルドも必要となるため、吹田市環境基本計画に沿って、今後に繋がる環境啓発事業を優先し思い切った見直しも実施してまいります。</p>	<p>3 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況 ア 施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。</p>
13	<p>財務内容は健全であると判断します。安定した運営のために国債の利息収入は大変重要です、償還後の運用先については引き続き検討が必要と考えます。</p>	<p>基本財産の利息収入は当財団が事業運営をする上での大切な財源です。事業理解者からの出捐金に基づく基本財産であり、国のガイドラインに沿って元本の確実性を担保した運用を原則としているため現状の収入水準に留まっていますが、資産運用には時代の変遷に時宜を得た考慮が必要であり、安全で効率的な運用を基本としつつも、新しい時代に適合した弾力的な運用を認めてもらえるよう関係機関に働きかけたいと考えております。</p>	<p>3 サービス提供の継続性及び安定性 (2)指定管理者の財務状況 ア 団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。</p>

14	インターネット、SNS等を活用した情報発信に一層力を入れ、早期に当該施設の優れた取組の更なる広報の充実を図ることが必要です。	「対応策11」をご参照いただいた上で、公式媒体とSNSでの個人の情報発信をうまくミックスした広報や、吹田市の協力を得て市のホームページへの当財団情報掲載等、新たな広報手法も検討してまいります。	今後期待される点 やその他特記事項
15	施設内の掲示物が雑多で、統一感に欠けているため、施設全体のデザインの見直しが必要です。市内在住のアーティストの助言を得るなどして、デザイン的に訪れたいくなる施設の整備を進めてください。	館内表示の視覚的統一は望ましいことと思います。当財団としても吹田市と協議しながら、実施に向けた方策を検討の上、建築・デザイン等の協力者の模索に努めていきます。  <u>施設全体のデザインの見直しと訪れたいくなる施設の整備(R6年度～R8年度)</u> 「対応策3」と同様。	今後期待される点 やその他特記事項
16	余った委託料は、施設サイン等の補修費用やその他の施設の魅力向上に資する物品・取組等に充てることを検討してください。	「対応策3」と同様、吹田市との連携に基づき検討してまいります。	今後期待される点 やその他特記事項
17	より魅力ある事業の展開を図ることを前提に、人材確保の観点からも、財団の給与水準が適切であるかについて他の財団等との比較も行ったうえで、給与のベースアップについて検討してください。また、必要に応じ、委託料の増額について市に申し入れすることも一案として助言します。	職員数、職員給与は継続安定した高品質なサービス提供のためには必要不可欠な要素です。当財団としては限られた財源の中で、啓発効果を見極めながら事業の再構築を行い、より有効な委託料の活用さらに注力してまいります。 併せて社会情勢を踏まえて職員の生活を保証できる給与水準支給の仕組みを早期に確立することが必要であり、根拠を提示した委託料増額についての申し入れも検討させていただきます。	今後期待される点 やその他特記事項
18	万博の開催にあわせて、万博訪問者を当館施設へ呼び込むためのイベント等の取組を検討してください。	今回の大阪関西万博に結びつく原点となった1970年開催の万博の跡地に隣接して吹田市資源リサイクルセンターを管理運営する当財団は、地理的にも歴史的にも環境問題啓発について一際重要な役割を付託された主体であると認識しています。1970年代に物質的な豊かさを測る尺度を大量生産、大量消費、大量廃棄に帰着させたことが公害等の社会問題を誘発した一因であることに鑑み、次世代への負の遺産継承を許さない循環型社会形成を我が国で先んじて訴えた当財団の功績は大きいと自負しています。こうした点に立脚し開催期間中、今万博の来訪者には当地訪問・施設見学体験等を通じた、市民本位で未来志向の環境問題学習の場を提供してまいります。  <u>万博訪問者を当館施設へ呼び込むためのイベント等の取組み(R6年度より)</u> ・大阪関西万博の開催時期には、1970年(S45年)の大阪万博開催の地である千里万博公園にも多くの来訪者があると考えており、2025年(R7年)には国内外の来訪者にくるくるプラザへも足を延ばしていただけるような取組みを検討。	今後期待される点 やその他特記事項

19	<p>継続的な海外からの来館者を確保するために、海外への情報発信についても検討してください。</p>	<p>海外のごみ処事情報は、特に開発途上にあるグローバルサウスを中心としてその大部分が埋め立てであり、徐々に処理が行き詰りつつあるのが現状です。使い捨て文化から脱却した日本の先進的取組を見学することは多くの国々、人々にとって有効であり共感を呼び起こしワールドワイドな環境啓発に資するものと考えております。</p> <p><u>継続的な海外からの来館者を確保するための海外への情報発信(R6年度～)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・JICA関西の研修を受託している法人の1つである公益財団法人地球環境センターと当財団で、JICA向けの新たな研修プログラムについて会議を行い検討を開始。</li> </ul>	<p>今後期待される点 やその他特記事項</p>
20	<p>十分に活用できていない部屋・設備を効果的に活用した新たな事業展開を期待します。</p>	<p>施設開設時は、分別、資源化、循環型社会への理解と普及のため多くの会議室が設置されましたが、その役割を終えても会議室の用途変更がされず貸室として今日に至っています。今後に向けた貸室の有効活用について、貸室の申込受付や使用料徴収が受託業務であることを踏まえて、民間の再生資源物流事業者との協働や、環境先進取組の展示に努め、魅力向上と新たな価値創造について市と連携し検討しているところです。</p> <p><u>十分に活用できていない部屋・設備を効果的に活用した新たな事業展開(R5年度より)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度よりエコラボパートナーズという協働による事業展開を行い、市内在住者や地域でスキルを持っている方を呼び込み、施設を有効に使った環境啓発を実施。この取組みのさらなる拡大。</li> </ul>	<p>今後期待される点 やその他特記事項</p>
21	<p>施設の設置目的や利用者ニーズに照らして常に変化しつづけようとする姿勢は大変評価できます。さらにもう一歩、社会・環境課題解決に企業が注目する時代において、先人の知恵で社会を導く存在であり続けることを期待します。</p>	<p>吹田市は、使い捨て文化の反省から分別、資源化、循環型社会を日本のパイオニアとして取組んできました。先人が歩んだ経過を周知し、功績を共有し、誇りに感じることは今後の吹田市の環境が名誉ある地位を築き維持する為にも肝要です。当然今までとは異なるアプローチが求められ、そのためには当財団自身が自らの意思で変革を遂げていかねばなりません。</p> <p>それには大胆な事業の見直しは勿論のこと、既存事業の解釈については時代の要請に基づく新たな展開を模索を続けていくことが肝要であると考えております。</p> <p>また企業とは協働を通じて相互に利益となる関係を築いていけるよう、イベント事業や市民企業参画事業を通じて強固な絆を構築してまいります。</p> <p>しかしながら、先人の偉業を誇示するだけではなく、今日、国、府、市、学術者、企業の取組を注視しつつ、市民の目(虫の目)の観点を忘れず、多くの参加者、賛同者を得ながら邁進していきたいと考えております。</p>	<p>今後期待される点 やその他特記事項</p>