

平成 21 年度モニタリング実施結果について

1 平成 21 年度の取り組み

- 平成 21 年度のモニタリングは、平成 20 年 10 月改訂の「モニタリングのガイドライン」及び各部の評価方針に基づき、対象業務を拡大し、評価の項目や方法及び実施時期を見直して取り組んだ。
- プロポーザル方式による業務等を新たに加えたことにより、対象業務は前年度（117 業務）の 2 倍を超える 250 業務となった。
- 各所管課においては、仕様書の見直し、履行評価表の作成と契約書への添付、事業者との協議等により、モニタリングの充実とサービスの質の確保に努めた。
- 専門的見地からの評価が必要であったり、区民の関心が高いと思われる 17 業務について、外部の専門家等で構成する第三者機関を設置し、評価を行った。
⇒別紙のⅠ参照
また、利用者の声をサービスに反映させるため、77 業務でアンケート調査を実施した。
- 多くの区民が利用する施設の顧客満足度に関する調査（覆面調査）を、当該年度はスポーツ施設 8 箇所（スポーツセンター、体育館、運動場、温水プール）を対象に実施した。結果は、所管課を通じて事業者に伝えられ、利用者サービスの向上に役立てられた。

2 評価の結果

- 評価は、「評点評価」と「ABC 評価」の二通りの方法で行われた。対象業務 250 業務のうち、評点評価によるものが 247 業務、ABC 評価によるものが 3 業務であった。
- 評点評価では、240 事業については、基礎評価を 100 点とし、これに質の評価として±20 点を加点・減点する 5 段階評価を実施した。結果は、

・優良 95 点以上	……………	146 業務	61%
・良好 94 点～80 点	……………	72 業務	30%
・普通 79 点～60 点	……………	22 業務	9%

 60 点未満はなく、80 点以上が 91%を占めている。
 地域区民センター等の施設管理委託 7 業務については、100 点を満点とする 4 段階評価を実施し、「良好」（79 点～60 点）が 5 業務、「普通」（59 点～50 点）が 2 業務であった。⇒別紙のⅡ参照
- ABC 評価では、ケアハウス運営委託の 2 業務が、「一定のレベルに達している」としていずれも A 評価であった。また、学校給食調理委託業務は、40 校を個別に評価し、27 校が A 評価「良好」、13 校が B 評価「概ね良好」であった。⇒別紙のⅢ参照

○いずれの評価においても、モニタリング見直しによる取り組みの成果が現れた結果となった。

3 改善指示等

モニタリングを通して、所管課が事業者に対して注意や改善指示を行った件数は、30件であった。

- ・事務処理上の問題（保育園の給食等従事者の変更届がないなど）10件
- ・施設管理上の問題（公園便所清掃の品質レベルが低下したなど）5件
- ・接客上の問題（自転車駐車場での接客トラブルなど）2件
- ・安全管理上の問題（夜間の公園巡回中の車両事故など）7件
- ・サービス上の問題（地域区民センターでの労務問題など）4件
- ・その他（通信回線混雑によるホームページ地図データ配信障害など）2件

このうち、次の2件について、改善計画の提出等を文書により指示した。

- ・ゆうゆう館受付等業務委託（不適切な利用者対応等）
- ・自転車駐車場の業務委託（接客トラブルや事務処理ミスの再発）

改善計画の内容、今後の対策について、所管課と事業者間で協議し、改善が図られた。

4 労働関係法令の遵守

受託事業者における労務管理上のトラブルから、施設の運営に支障をきたす事例が発生した。同様の事態は今後も起こり得ることから、業務の確実な履行を確保するため、平成22年度から、労働関係法令の遵守についても確認することとした。

5 杉並民間事業化審査モニタリング委員会への報告

平成21年度のモニタリング実施状況について、杉並民間事業化審査モニタリング委員会に報告する。報告の結果、具体的な提言があった場合には、各部に指示をするなどの対応をする。

【参考】平成21年度モニタリング集計：別紙