

平成 22 年度モニタリングの実施について

1 平成 21 年度の主な取り組み

- 平成 21 年度は、「モニタリングのガイドライン」（平成 20 年 10 月改訂）及び各部の評価方針に基づき、220 業務を対象に取り組んだ。
- 各所管課において、①仕様書の見直し、②履行評価表の作成と契約書への添付、③事業者との協議等が行われ、モニタリングの充実とサービスの質の確保への活用が図られた。
- また、施設管理の受託業者における労務問題の発生を踏まえ、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。

2 平成 22 年度実施方針

- (1) 委託業務の内容に即した的確な評価に努める。
 - ・業務に係る仕様書、履行評価表を検証してさらに改善する。
 - ・アンケート調査や第三者機関等による評価の手法を積極的に取り入れる。
 - ・評価者を複数とするなどの組織的な取り組みにより評価の能力を向上させ、公平な評価を行う。
- (2) 評価結果は、事業者との定期協議に活かすなど、サービスの質の維持・向上に役立てる。
- (3) 委託業務の確実な履行を確保するため、新たに労働関係法令の遵守について確認を行う。
- (4) 運営を委託している施設について、顧客満足度に関する調査（以下CS調査という）を実施する。

3 各部の評価方針と評価対象業務

- 各部評価方針 別紙のとおり
- 評価対象業務 218 業務（予定）

業務の分類	業務数	各 部 内 訳					
		政策経 営部	区民生 活部	保健福 祉部	都市整 備部	環境清 掃部	教育委 員会
PFIの手法を活用して実施している業務	3		1	2			
指定管理者制度を適用している業務	14		2	7			5
指定管理者制度と同様の単年度業務	3						3
民間事業化提案制度により実施する業務	7	1	1	1	1		3
プロポーザル方式で事業者を選定した業務	36	1	7	22	1		5
長期継続契約の業務	22	2	5	7	8		
3年以上同一業者と単年度随意契約の業務	108	13	9	48	4	17	17
その他単年度契約業務	25	4	5	5	7		4
計	218	21	30	92	21	17	37

4 スケジュール

22年4～7月	21年度実施結果の取りまとめと公表
7月	22年度前期履行評価実施（4月～6月を評価対象期間）
9月	C S調査実施
11月	22年度後期履行評価実施（8月～10月を評価対象期間）
12月	23年度各部評価方針の作成

<参考> 平成21年度モニタリングに対する課題や問題点（各部意見）

- ① 利用者アンケートをはじめとして、利用者の声を積極的に業務に取り入れていく仕組みを構築し、改善を図る必要がある。（政策経営部）
- ② 履行評価表の評価項目の見直し・改善などについて検討を行い、区と事業者の共通認識のもと、公共サービスの質の維持、向上を進める必要がある。（政策経営部）
- ③ 評価を実施するにあたり、第三者委員会等の評価やアンケート調査を活用している業務がまだ少ないことから、客観性を持たせるためにも、これらによる評価実施の可能性を検討し、積極的に活用する必要がある。また、労働関係法令遵守等の要素も取り入れ評価を実施する必要がある。（区民生活部）
- ④ 利用者アンケートは継続的に実施し、利用者の声を業務に確実に取り入れていく仕組みを構築し、改善を図る。（保健福祉部）
- ⑤ 評価の実施により明らかになった仕様書の問題点について見直しを行うとともに、事業報告書や評価表の見直し・改善などについて必要な検討を行う。（保健福祉部）
- ⑥ 契約により評価表が異なることや、評価表への評点記載者は業務ごとに異なることから、評点による契約ごとの単純な比較は困難である。（保健福祉部）
- ⑦ モニタリングの結果をふまえた仕様書の充実（都市整備部）
- ⑧ 評価点の判断基準が、個人的な感覚に頼っている部分が多く、同じ業務内容であっても評価者によって、点数が異なった採点になる可能性がある。（環境清掃部）
- ⑨ 評価対象業務の一定の基準は必要だが、各部で精査した上で、部の評価方針に沿って、サービスの質の維持・向上が必須な評価対象業務を選定したうえで、毎年度取り組んだ方がよいと考える。（教育委員会事務局）