

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名

政策経営部

部の評価方針	<<評価の視点>> ●受託業者が区の業務の担い手としてふさわしい水準で業務を履行し、サービスを提供しているか否かを評価する。 ●区民にとって「安全・安心24時間365日」の生活環境の確保に寄与しているか否かを評価する。 ●本庁舎の利用者にとって快適な環境の維持・向上に寄与しているか否かを評価する。	
	<<選択業務の考え方>> ●区民サービスに直結する業務はが少ないため、管理的業務であっても、間接的にせよ区民生活への影響が大きい、または区民満足度に大きく影響する業務を対象とする。	
	<<評価手法>> ●事業者からの報告書類の確認、区民等からの苦情・要望情報の把握、事業者の自己評価、立入調査、事業者へのヒアリング等の手法により実施する。 ●アンケートなどの収集が可能なものについては積極的に活用し、評価の客観性を高める。	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
	(なし)	<input type="checkbox"/> 電話交換業務 <input type="checkbox"/> 来庁者専用自転車駐車場管理業務
	指定管理者制度を適用している業務	<input type="checkbox"/> 広報ビデオ「すぎなみニュース」の制作(単価契約) <input type="checkbox"/> 杉並区ホームページ維持管理委託(単価契約)
	(なし)	<input type="checkbox"/> 電子地図データ配信サービス委託 <input type="checkbox"/> 「広報すぎなみ」等の配達委託(単価契約)
	指定管理者制度と同様の単年度業務	<input type="checkbox"/> 広報スタンドの運営委託(単価契約) <input type="checkbox"/> 広報紙等の発送事務委託(単価契約)
	(なし)	<input type="checkbox"/> 街頭消火器設置状況調査等委託 <input type="checkbox"/> 杉並区気象情報ホームページ及び防災情報電子メール配信システム業務委託
	民間事業化提案制度により実施する業務	<input type="checkbox"/> 区議会本会議及び各委員会の速記並びに反訳委託(単価契約) <input type="checkbox"/> 区議会ホームページの運用、サーバ維持管理、議会中継オペレーション業務等委託
	○杉並区職員研修に関する企画・管理運営等業務委託	<input type="checkbox"/> 安全パトロール業務
	プロポーザル方式で事業者を選定した業務	
	○本庁舎案内業務委託	
	長期継続契約の業務	その他単年度契約業務
	<input type="checkbox"/> 杉並区役所本庁舎駐車場管理業務 <input type="checkbox"/> 杉並区役所本庁舎保全業務	<input type="checkbox"/> 杉並区役所本庁舎清掃等建物管理業務 <input type="checkbox"/> 廃棄文書の回収及び機密処理業務 <input type="checkbox"/> 災害気象情報電話通報システム構築及び運用業務委託 <input type="checkbox"/> 杉並区コールセンター運営業務

部の評価方針	≪評価の視点≫ ●受託事業者が、杉並区にふさわしい水準で受託業務を履行し、適切かつ十分にサービスを提供しているか否か、また、真に区民に喜ばれる業務運営に努め、実践しているか否かについて、高い水準での履行担保及び委託等業務の更なる質の向上の観点から、評価を実施する。	
	≪選択業務の考え方≫ ●平成22年度は、平成21年度に引き続き、接客や受付等、業務中に対人的対応があるものを中心に評価を実施する。また、新規事業等、評価対象とすべき業務は、順次対象に含めていく。	
	≪評価手法≫ ●選択業務については、事業者からの報告書類の確認や自己評価、立入調査、事業者へのヒアリング、区民からの苦情・要望の内容などを踏まえ、評価を実施する。また、可能な限り、利用者のアンケート結果等のデータ収集に努め、これに基づき、可能な限り客観的な評価を心がける。 ●評価に際しては、既に各委託等事業に評価委員会に代わる組織等があればその組織等を活用する。また、判断に際し客観的なデータ収集が困難な業務又はデータ量に乏しい業務などについては、例えば実地調査の実施回数を増やすことや複数の職員による実地調査の実施、部内職員の応援体制による他課業務に対する実地調査の実施、などにより、客観的な判断に努める。 ●21年度の評価結果を踏まえ、今後、更に評価表や評価方法、配点等についての改善を行うため、部内実務担当者によるプロジェクトチームを設置し、より客観性のある評価の実施に向けた取り組みを進める。	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
○杉並公会堂PFI	○犯罪被害者等日常生活支援ヘルパー派遣事業委託(NPO) ○すぎなみ地域大学「福祉車両運転協力員講座」運營業務委託 ○杉並アニメ匠塾事業委託	
指定管理者制度を適用している業務	○区民農園維持管理委託(シルバー人材センター分)	
○杉並芸術会館指定管理 ○産業商工会館指定管理	○阿佐谷地域区民センター図書室運営管理に関する業務委託 ○高井戸地域区民センター図書室運営管理に関する業務委託 ○永福和泉地域区民センター図書室運営管理に関する業務委託 ○すぎなみNPO支援センター運営委託	
指定管理者制度と同様の単年度業務	○アニメーションミュージアム運營業務委託	
(なし)		
民間事業化提案制度により実施する業務	その他単年度契約業務	
○(仮称)納付センター業務委託	○西荻地域区民センター外4施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○高井戸地域区民センター外4施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○住民票の写し等に係る発行業務委託 ○男女平等推進センター受付管理業務委託	
プロポーザル方式で事業者を選定した業務	○就労相談業務委託	
○杉並会館受付案内業務及び建物総合管理業務委託 ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧すぎなみ自然村) ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧湯河原すぎなみ荘) ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧富士学園) ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧弓ヶ浜学園) ○男女平等推進センター相談業務委託 ○(仮称)戸籍の写し等に係る発行業務委託		
長期継続契約の業務		
○荻窪地域区民センター外1施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○阿佐谷地域区民センター外3施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○高円寺地域区民センター外5施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○井草地域センター外2施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○永福和泉地域区民センター外3施設の建物総合管理及び清掃業務委託		

部の評価方針	<<評価の視点>> ●事業者が区の業務(公共サービス)の担い手としてふさわしいサービスを提供し、業務を履行しているか否かを評価する。 ●提供される福祉・保健サービスが、利用者の満足するものであるか否かを評価する。 ●評価対象業務のうち、特に重要なものについては、第三者委員会、利用者アンケート等、第三者による評価を実施する。 ●指定管理者制度を適用している業務については、業務運営的確性や利用者への対応を中心に評価を実施する。	
	<<選択業務の考え方>> ●施設運営、受付・案内、運搬(対人)、給食調理、研究・開発、相談・指導、身体ケアを伴う事業運営など、区民・利用者に直接サービスを提供する業務のうち、質の良否が問われる業務や区民の関心が特に高い業務を対象とし、個々の契約内容等を吟味し、評価を行うべき優先順位を定めて実施する。 【注】優先順位を定めるうえでの参考事項 ・事故が発生したときの結果が重大なもの(「委託業務性質別リスクレベル一覧(行政管理担当設定)」における“事故が発生したときの結果の重大性”がレベル4のものなど) ・要望・苦情の件数が多いもの	
	<<評価手法>> ●以下①から⑤の手法により実施する。また、業務の性質に応じて、その他の必要な手法を選択して実施する。 ①事業者からの報告書類の確認 ②事業者の自己評価 ③立入調査 ④事業者へのヒアリング ⑤区民からの苦情・要望状況の把握 ●客観性を確保するため、学童クラブ運営業務委託、保育園運営(指定管理者)など、既に第三者による評価を実施している業務については、その評価結果を参考とする。	
	PFIの手法を活用して実施している業務 ○今川ケアハウス ○井草ケアハウス	
指定管理者制度を適用している業務 ○和田障害者交流館 ○高円寺障害者交流館 ○視覚障害者会館 ○高井戸保育園 ○高円寺北保育園 ○荻窪北保育園 ○高円寺南保育園		
指定管理者制度と同様の単年度業務 (なし)		
民間事業化提案制度により実施する業務 ○債権管理回収業務・現地調査業務		
プロポーザル方式で事業者を選定した業務 ○杉並区移動サービス情報センター運営業務委託 ○特定保健指導業務委託 ○杉並区障害者相談支援事業委託(2件) ○ゆうゆう上荻窪館ほか22館の協働事業協定書を含む館受付等業務委託(長期) ○長寿応援ポイント事業業務委託 ○高齢者健康講座(おはよう筋力スタジオ)業務委託 ○高齢者健康講座(水中ゆらゆら歩行)業務委託 ○健康長寿へのパスポート&癒しのコンサート業務委託 ○懐かしのあのうたこのうた(童謡・唱歌・流行歌)業務委託 ○「すぎなみ子育てサイト」及び「区民参加コンテンツ」運営及び維持管理業務委託 ○「杉並子育て応援券」事業運用業務委託(単価契約) ○「杉並子育て応援券ガイドブック」編集製作等業務委託(仮称) ○ひととき保育高井戸事業委託 ○松ノ木小学学童クラブ他1クラブ運営業務委託 ○杉並区保育室事業委託 ○東田学童クラブ他2クラブ運営業務委託 ○ゆうキッズ事業委託 ○(仮称)四宮森第2学童クラブ外1クラブ運営業務委託 ○杉並区「成人祝賀のつどい」実施業務委託 ○杉並区「成人祝賀のつどい」警備委託 ○杉並区休日パパママ学級 ○杉並ウエストサイズ物語サイトの運営業務委託		
長期継続契約の業務 ○こども発達センター送迎バス運行業務委託 ○杉並区地域包括支援センター運営委託(社会福祉法人9所) ○杉並区地域包括支援センター運営委託(社団法人3所) ○杉並区地域包括支援センター運営委託(社団法人2所) ○杉並区地域包括支援センター運営委託(株式会社6所) ○杉並福祉事務所外4施設清掃業務請負 ○杉並区急病医療情報センター運営にかかる業務委託		
単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務 ○すぎのき生活園利用者送迎用バス運行業務委託 ○なのはな生活園利用者送迎用バス運行業務委託 ○こすもす生活園利用者送迎用バス運行業務委託 ○すぎのき生活園利用者送迎用ワゴン運行業務委託 ○知的障害者(児)位置探索システム事業委託(単価委託) ○心身障害者おむつ支給業務委託(単価契約) ○杉並区家具転倒防止器具取付事業委託(単価契約 障害者施策課)		
〇「杉並区障害者支援サイト」運用委託 ○「杉並区障害者支援サイト」維持管理委託(単価契約) ○杉並区立すぎのき生活園給食調理業務委託(単価契約) ○手話通訳者派遣事業委託 ○要約筆記者派遣事業委託 ○杉並区障害者自立生活支援センター事業委託 ○こども発達センター給食調理業務委託 ○杉並障害者福祉会館の運営管理委託 ○杉並区立身体障害者通所施設給食調理業務委託(単価契約) ○杉並区福祉機器展示センター業務運営委託(社会福祉法人杉樹会) ○高齢者緊急通報システム事業の業務委託(単価契約)(宮園自動車分) ○グループリビング堀ノ内の実施委託 ○家具転倒防止器具取り付け業務委託(高齢者施策課) ○介護用品支給業務委託 ○認知症徘徊高齢者探索システム事業の委託 ○配食サービス及び家族介護教室事業委託 ○高齢者緊急ショートステイ事業委託 ○認知症高齢者家族安らぎ支援事業の委託 ○足腰げんき教室 ○筋力アップ応援教室 ○栄養改善教室 ○荻窪リハビリ教室等送迎バス運行業務 ○高円寺リハビリ教室等送迎バス運行業務 ○高井戸リハビリ教室等送迎バス運行業務 ○筋力アップ応援教室利用者等送迎用バス運行業務 ○音楽療法指導業務委託 ○高齢者緊急一時保護事業委託 ○認知症予防教室 ○認定調査票等データ作成システムの提供業務委託 ○要介護認定支援システム等の運用管理委託 ○ひとり親家庭等ホームヘルプサービス事業委託 ○産前・産後支援ヘルパー派遣業務委託 ○要支援家庭育児支援ヘルパー業務委託 ○ひとり親家庭休養ホーム事業指定施設(日帰り施設)利用に関する委託契約 ○ひとり親家庭休養ホーム事業指定施設利用に関する委託契約 ○杉並区子どもショートステイ事業委託その1(小百合の寮) ○杉並区子どもショートステイ事業委託その2(つぼみの寮) ○杉並区ファミリーサポート・センター事業実施委託 ○杉並区立保育園における給食調理業務及び用務業務委託 ○自立支援事業等業務委託 ○臨床血液検査の委託		
〇杉並区日帰りショートステイ事業委託(単価契約) ○重度心身障害者訪問入浴サービス業務委託(単価契約) ○杉並区障害者相談支援業務委託(1件)(なでしこ) ○杉並区立すぎのき生活園日常清掃業務請負 ○杉並区立なのはな生活園日常清掃業務請負		

部の評価方針	≪評価の視点≫ ●事業者が区の業務(公共サービス)の担い手としてふさわしいサービスを提供し、業務を履行しているか否かを評価する。 ●提供するサービスが区民満足の得られる結果となっているか否かを評価する。	
	≪選択業務の考え方≫ ●「モニタリングのガイドライン」に示された評価対象業務について、該当する業務を選択する。	
	≪評価手法≫ ●事業者からの報告や事業者の自己評価、事業者への立入調査及びヒアリングにより評価する。 ●区民からの要望・苦情状況に対する評価を実施する。 ●これまでのモニタリングの評価状況・結果を検証し、アンケートの実施など評価手法の見直しを行う。	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
	(なし)	<input type="checkbox"/> 高齢者住宅生活協力員事業運営委託 <input type="checkbox"/> 見守りサービス業務委託(単価契約)
	指定管理者制度を適用している業務	指定管理者制度と同様の単年度業務
	(なし)	<input type="checkbox"/> 自転車安全利用証作成委託(単価契約) <input type="checkbox"/> 大田黒公園、児童交通公園園地等清掃業務
	指定管理者制度と同様の単年度業務	その他単年度契約業務
	(なし)	<input type="checkbox"/> 杉並区立自転車駐車場の業務委託3(下井草南ほか26箇所) <input type="checkbox"/> 杉並区立新高円寺自転車駐車場の業務委託(長期継続契約)
	民間事業化提案制度により実施する業務	民間事業化提案制度により実施する業務
	<input type="checkbox"/> 自転車対策に関する総合業務	<input type="checkbox"/> 井荻駅外放置自転車対策業務委託 <input type="checkbox"/> 自転車置場等整理指導業務委託(単価契約) <input type="checkbox"/> 上井草・宮前5丁目自転車返還業務委託(単価契約) <input type="checkbox"/> 西荻窪駅放置自転車対策業務委託 <input type="checkbox"/> 自転車置場等の業務委託(単価契約)
	プロポーザル方式で事業者を選定した業務	プロポーザル方式で事業者を選定した業務
	<input type="checkbox"/> 角川庭園管理運営委託	
	長期継続契約の業務	長期継続契約の業務
	<input type="checkbox"/> 高齢者住宅清掃業務(長期継続契約) <input type="checkbox"/> 杉並区立自転車駐車場の業務委託1(荻窪南・東地区) <input type="checkbox"/> 杉並区立自転車駐車場の業務委託2(荻窪北・西地区) <input type="checkbox"/> 荻窪駅放置自転車対策業務委託 <input type="checkbox"/> 阿佐ヶ谷駅外放置自転車対策業務委託 <input type="checkbox"/> 高円寺駅放置自転車対策業務委託 <input type="checkbox"/> 杉並区立中野富士見町自転車駐車場の業務委託 <input type="checkbox"/> 杉並区立高井戸東・北自転車駐車場の業務委託	

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名

環境清掃部

部の評価方針	<<評価の視点>> ●受託事業者が公共サービスの担い手としてふさわしいサービスを区民等に提供し、業務を履行しているかを評価する。 ●提供するサービスが、区民満足の得られる結果となっているか否かを評価する。	
	<<選択業務の考え方>> ●質の良否が特に問われるもの。 ●区民、利用者に直接サービスを提供するもので区民の関心が特に高いものとして指定する業務。	
	<<評価手法>> ●事業者からの報告や自己評価、ヒアリングによる評価 ●要望・苦情等の状況に対する評価	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
	(なし)	○平成22年度環境美化巡回指導業務委託(単価契約) ○杉並区杉並福祉事務所外2施設貸室業務委託
	指定管理者制度を適用している業務	(なし)
	(なし)	○杉並区環境情報館管理運営委託 ○杉並区集団回収事業委託 ○杉並区リサイクル普及啓発事業委託
	指定管理者制度と同様の単年度業務	(なし)
	(なし)	○ペットボトル中継業務委託 ○資源回収事業に係るびんの資源化および回収容器の洗浄委託 ○資源回収事業に係る缶の資源化委託 ○資源回収事業に係る古紙の資源化委託 ○プラスチック製容器包装の選別・圧縮・梱包・保管処理委託 (その1) ○プラスチック製容器包装の選別・圧縮・梱包・保管処理委託 (その2) ○ペットボトル拠点回収業務委託 ○ペットボトル集積所回収業務委託 ○資源(古紙・びん・缶)回収業務委託1 ○資源(古紙・びん・缶)回収業務委託2
	民間事業化提案制度により実施する業務	(なし)
	(なし)	○杉並区粗大ごみ収集運搬業務委託 ○杉並区粗大ごみ区民持込受付等業務委託
	プロポーザル方式で事業者を選定した業務	(なし)
	(なし)	
	長期継続契約の業務	その他単年度契約業務
	(なし)	(なし)

部の評価方針	≪評価の視点≫ ●受託者が区の業務(公共サービス)の担い手として、区民に良質な公共サービスを安定的に提供するため、サービスの質の維持・向上を図りながら、業務を確実に履行し、利用者等の満足を得られるサービスを提供しているか否かを評価する。 ●指定管理者制度を導入している杉並区上井草スポーツセンター及び高円寺体育館外6体育施設並びに成田・阿佐谷図書館、永福図書館・方南図書館、宮前図書館・高井戸図書館、また、同等の業務を委託している区立図書館運営委託については、業務運営の的確性や顧客満足度の高いサービスが提供されているかを中心に評価を実施する。 ●児童・生徒及び保護者をはじめ、教育施設利用者に対するサービスが、満足いただける内容であるか否かを評価する。	
	≪選択業務の考え方≫ ●給食の味や質、安全・衛生面への対応を維持し、より豊かな学校給食を提供するため、「学校給食調理業務委託」を選択業務とする。 ●指定管理者制度を適用している業務と同等の業務を単年度業務委託を行っている「杉並区立図書館サービス業務委託」を引き続き選択業務とする。 ●教育施設等において、区民、利用者に直接サービスを提供する対人的対応がある業務を選択業務とする。 ●長期継続契約から単年度契約に切り替わる委託業務も、前年度に引き続き評価対象業務とする。	
	≪評価手法≫ ●「学校給食調理業務委託」については、評価内容の見直しを図りながら、「業者選定委員会」において、従前の評価方法で実施する。また、担当職員が学校給食調理場を巡回し、各校栄養士と連携しながら、委託校によりサービスの質に差が出ないよう、委託業者に対する指導監督体制を強化する。 ●図書館の運営(指定管理者・委託)業務、体育施設の指定管理業務など、サービス受益者に対し、アンケート調査等を行っている業務については、調査項目を精査し、引き続き実施するものとする。また、第三者評価委員会の設置などの手法が評価方法として適切な業務は評価手法として導入していく。 ●その他の評価対象業務については、受託者への自己評価を義務付けることとし、評価時期を定め、指定検査職員及び担当職員などによる立ち入り調査の実施や利用者からの苦情・要望状況、日常の履行状況などを踏まえ、複数人で履行評価表の評価項目に沿って実施する。 ●前年度に生じた業務の課題については、年度当初から受託者と綿密に打ち合わせを行うなど、再発防止に向けて重点的に取り組む。	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
(なし)	○杉並区教育委員会ホームページ維持管理委託(単価契約) ○区立学校等ホームページ運営サポート委託(単価契約) ○杉並区立学校教職員研修所秋川荘総合管理業務委託 ○教職員研修所秋川荘施設受付業務委託 ○すぎなみ大人塾生涯学習情報提供委託(単価契約) ○演劇ワークショップ研修実施委託 ○区立学校教職員健康診断の業務委託 ○プール浮遊有機物(過マンガン酸消費量)調査委託(67校) ○室内空气中化学物質濃度検査(67校) ○区立済美養護学校児童・生徒の通学用バス運行業務委託 ○区立済美養護学校児童・生徒の通学用パワーゲート付バス運行業務委託 ○杉並区立学校定期健康診断補助(歯科衛生士)業務委託(単価契約) ○杉並区立学校心臓検診・尿検査・蛭虫卵検査の実施業務委託(単価契約)	
指定管理者制度を適用している業務	指定管理者制度と同様の単年度業務	
○上井草スポーツセンター指定管理 (上井草体育館・上井草温水プール・上井草運動場) ○高円寺体育館外6施設指定管理 (妙正寺体育館・大宮前体育館・永福体育館・荻窪体育館・下高井戸運動場・高井戸温水プール) ○杉並区成田図書館及び杉並区阿佐谷図書館の管理に関する基本協定 ○永福図書館・方南図書館の管理に関する基本協定 ○宮前図書館・高井戸図書館の管理に関する基本協定	○杉並区立図書館サービス業務委託(中央図書館) ○杉並区立図書館等サービス業務委託(今川図書館及びゆうゆう今川館) ○杉並区立図書館等サービス業務委託(下井草図書館)	
民間事業化提案制度により実施する業務	民間事業化提案制度により実施する業務	
○杉並区立図書館サービス業務委託(南荻窪図書館) ○奨学資金債権管理・回収業務委託 ○地域ぐるみによる学校への地域支援総合推進事業委託	○杉並区立学校口腔保健指導実施委託(単価契約) ○ゆうゆうハウス運營業務委託(単価契約) ○音楽鑑賞教室楽団演奏委託 ○キッズISO14000プログラム実施事業委託	
プロポーザル方式で事業者を選定した業務	プロポーザル方式で事業者を選定した業務	
○区立学校校務システム運用保守委託 ○杉並区立小・中学校学力調査、意識・実態調査に係る採点等業務委託 ○杉並区立小・中学校学力調査、意識・実態調査に係る問題作成業務委託 ○学校用務業務等委託(11校) ○杉並区立中学校外国人英語教育指導補助業務委託		
長期継続契約の業務	その他単年度契約業務	
	○杉並区立学校給食調理業務委託(43校(園)) ○和田堀公園プール外2所運營業務委託 ○受付管理等業務委託(松ノ木運動場) ○受付管理等業務委託(杉十小温水プール)	