

## 平成20年度モニタリング実施結果等について

### 1. 平成20年度モニタリング実施結果について

平成20年度のモニタリングは、ガイドライン及び各部の評価方針に基づき、各課において実施した。(評点評価 109 件、評点以外のアンケート等による評価 8 件、計 117 件)

#### (1) 評価の特徴

20 年度の評価は、19 年度(78 業務)の 1.5 倍となる 117 業務を対象に実施した。特に「窓口業務・施設管理業務を中心とする業務」、「施設の事業運営を中心とする業務」、「その他区民が関心の高い業務」では、「個人情報の保護が徹底されているか」、「利用者の意見・要望に柔軟に応えているか」などの特徴的な評価項目が見られた。

区民が関心の高い業務や、専門的見地からの評価が必要である業務は、外部委員、区職員等から構成される運営協議会や選定委員会等において客観的評価が行われた。

特に契約期間が長期にわたり、厳密なモニタリングが求められる PFI による業務については、58 項目にわたる評価基準を盛り込み、評価が行われた。

図書館サービス業務委託の評価は、所管課が行う評価に加えて、行政管理担当課において CS 調査(電話及び現場の対応状況の覆面調査等)を実施した。(図書館 6 施設を対象)

#### (2) 評価結果

評点評価の結果において、100 点満点に換算した評点では、100 点から 80 点までが全体の 56.9%(19 年度 48.6%)、79 点から 60 点までは 40.4%(19 年度 51.4%)、60 点未満は 2.8%(19 年度 0%)と、全体的には概ね良好な結果となっている。

また、評点方式でない評価を行った 8 業務は、いずれも ABC 評価で B 評価以上、アンケート調査では 9 割以上が満足との回答を得ており、良好な評価結果となっている。なお、評価結果が高かった事業、契約形態別評価結果が高かった事業は次のとおり。

< 評価結果が高かった事業 >

杉並公会堂改築並びに施設維持管理・運營業務	就労相談業務委託
杉並区井草介護強化型ケアハウス整備等事業	環境学習講座実施業務委託
松ノ木小学童クラブ他 1 学童クラブ運営事業	

< 契約形態別評価結果が高かった事業 >

指定管理者及び PFI

すべての業務が 100 点から 80 点と高い傾向にあった。また、指定管理者(保育園)の保護者アンケートでも、満足度が非常に高い評価となった。

#### (3) 事業者への指導状況

事業者に対する注意や改善指示等の処分件数は 12 件であった。主な内容は、以下のとおりであるが、すべての案件について改善が図られた。

公金収納処理の遅延	接客態度に対する区民からの苦情
業務にかかる技量不足	施設における事故発生の安全管理
事務上のミス(サービス未提供への給付請求、委託処理業務の過請求、施設使用料の二重徴収、重要書類の誤送等) 受託事業者の雇用する職員の不適切な行為	

#### (4) モニタリングの課題

全体の評価項目に対して、評価者の主観による評価項目の割合が、事業によってばらつきがあり、客観的な評価が充分ではない。

履行評価の配点や総合評価方法が、事業によって異なっているため、似たような事業の比較ができない。

#### (5) 課題への対応

上記の課題に対応するために、行政管理部会の下、「履行評価検討会」を設置。「業務の質」や「履行評価」についての考え方を整理し、モニタリング対象業務の拡大や評価項目の見直しなどを行い、平成20年10月にモニタリングガイドラインを改訂した。あわせて、所管課担当者対象の説明会を開催し、改訂内容を含め、モニタリングについて広く周知等に努めた。

##### 【主な改訂内容】

モニタリング対象業務の拡大

履行評価の配分割合、評価項目の見直し

配点(4段階・2段階評価)、加点・減点評価方法の統一

評価の実施時期の見直し

## 2. 管理指導主任の立入調査について

### (1) 委託業務の立入調査 (17業務)

20年度の立入調査は区が委託している業務でリスク値が12以上の17業務(事業の管理運営、運搬、相談・指導、人材派遣、施設運営、受付・案内等)について、委託業務における確実な履行の確保と安全管理の徹底をすることを目的に、履行状況や個人情報保護措置、所管課の履行確認の実施状況を調査した。

契約書、仕様書に関しては概ね良好であったが、一部仕様書記載の表現方法において、修正すべき箇所が見受けられたため、全般的な留意事項として周知を図った。

業務の履行に関しては概ね仕様書どおり履行されていたが、改善事項が見受けられたので、該当する所管課の指導とともに、多くの課に関連する留意すべき共通事項としてまとめ、全庁的に周知した。

### (2) 区有施設における立入調査 (10施設)

安全管理の視点から、学校、児童、高齢者、障害者、スポーツ、文化施設など10施設について、施設内で起こりうる危険とその回避策、安全点検のポイントについて実態調査を行った。

現地調査では、施設の場所・現状から「考えられるリスク」を指摘し、施設管理者が対応を検討すべき事項について、当面の対応策も含めて指導を行った。また、今後の運用によって新たなリスクが懸念される事項は「留意事項」として、安全性を更に高いものにする取り組みがされている事項は、「好事例」として、所管課及び施設管理者に調査報告を行った。

立入調査の全体結果については、区有施設で起こりうる危険を分類し、あわせて対策として効果的な好事例を紹介した内容の報告書を作成し、全庁的に周知を図った。