

平成29年度提案型民間活用制度事業モニタリングシート

委託事業名	公共施設等包括管理業務	担当課かい名	施設再編整備課	評価期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日
事業の目的	エレベーターや自動ドア等の維持管理業務について、市内横断的に複数施設の業務を集約することで、スケールメリットを生かした、経費削減や事務の効率化を図ります。また、設備の維持管理における質の平準化、民間事業者のノウハウや発想を生かした、仕様に定める水準を超えた幅広い業務など、民間事業者による迅速かつ適正な設備点検を行うことで、安全・安心で効率的な施設の維持管理を図ることを目的としています。				
事業の概要	対象施設に設置されているエレベーター、小荷物専用昇降機、自動ドア、シャッター等の点検・保守業務を一括して行います。				
予算・決算等の状況	単位：円	平成27年度（直営）	平成28年度（民間委託化）	平成29年度（民間委託化）	平成30年度（民間委託化）（要求予定）
	当初予算	－	3,223,000円	3,223,000円	3,223,000円
	補正予算	－	－		
	合計	－	3,223,000円		
	執行額	2,771,820円（※）	3,222,720円		
	執行率（％）	－	99.99％		
	公共施設等包括管理業務における 従事職員の工数	10課かいでそれぞれ事務を負担	0.42人		
事業の進捗状況	－	保守点検委託の実施			

（※）香川駅前出張所・香川子育て支援センターについては、平成27年10月にオープンしたため、第4四半期分のみ点検・保守業務が計上。

A. 基礎的項目（公共サービスの担い手としてふさわしい取組み・個人情報保護・適正な手続き等の観点から評価する項目）

モニタリング項目	評価の視点	受託者の評価	担当課の評価	確認書類	受託者からの意見等	担当課の評価内容等
①人員・業務体制	・事業実施に必要な人員確保、人員配置	A	A	業務計画書	事業の実施に必要な人員配置を行った。	業務計画書どおり、適切に業務を実施しており、事業に必要な人員確保、配置を行っている判断する。
	・従事者への管理監督体制、責任体制	A	A	業務計画書	従業者への管理監督体制、責任体制を的確に行った。	業務計画書どおり、適切に事業を実施しており、管理監督体制、責任体制に問題はないと判断する。
	・担当課への報告や協議、連絡体制	A	A	業務計画書 報告書	月1回の報告書の提出及び連絡体制を整えている	業務計画書どおり、月1回の報告書の提出や連絡体制の確保は適切にできている。
②人材育成	・従事者の能力について	A	A	業務計画書 報告書	従事者の能力については、業務内容に対して十分対応できるレベルである。	適切に業務を実施しており、従業者の能力に問題はないと判断する。
③安全管理体制、個人情報保護	・事故の未然防止の取り組み	A	A	業務計画書	作業の実施にあたっては、静粛に行い、事故の防止のため十分注意をしている。	業務計画書どおり事故防止に取り組んでいると判断する。
	・事故発生時の対応マニュアル	A	A	業務計画書	緊急時、点検業者が直接現地担当者に対応（処置及び報告）するとともに、元請である弊社に対応内容を点検業者から連絡が入る。	適切であると判断する。
	・緊急連絡体制	A	A	業務計画書	緊急時、点検業者が直接現地担当者に対応（処置及び報告）するとともに、元請である弊社に対応内容を点検業者から連絡が入る体制を構築した。	適切であると判断する。
	・情報漏洩、セキュリティー対策	A	A	業務計画書	弊社、プライバシーマークを取得し、従業員への情報漏洩・セキュリティー対策を徹底している。	適切であると判断する。
④継続性	・財務状況、事業報告書等	B	A	－	事業報告については、毎月、紙媒体で行っている。	報告書については、毎月提出されており、事業を適切に行っている。今後の継続についても問題ないと判断する。

B. サービスの提供に関する項目（利用者の満足度・サービスの質の維持、向上等の観点から評価する項目）

モニタリング項目	評価の視点	受託者の評価	担当課の評価	確認書類	受託者からの意見等	担当課の評価内容等
①利用者等の満足度	・利用者等へのアンケート、ヒアリング調査	A	A	アンケート結果	アンケートの設問について、素案を提出し、担当課からアンケートを行ってもらった。	今後も継続的に業務を行うために各施設管理者へアンケート調査を行った。
	・利用者等に対する接遇	A	A	－	各点検の要諦を弊社で調整し、一括で作業日や実施日の確認又は報告書についての確認ができ、各所連絡を取る必要もなくスムーズに業務を実施した。	一部連絡に不備等の連絡はあったが、概ね適切と判断する。

②サービスの質の維持、向上	・業務水準の確保	A	A	業務計画書 報告書	必要最低限以下の保守内容となっている業務があり、元請による「自主点検」として対応し、メーカー点検以上の品質を確保している。	業務計画書どおり業務を適切に行っており、要求水準の確保はできていると判断する。
	・業務履行の正確性、課題解決の迅速性	A	A	—	設備の保守点検を的確に行うことで、業務の正確性、迅速性を確保した。	業務計画書どおり業務について適正に行っており、正確性、課題解決等問題ないと判断する。
	・利便性向上に向けた取り組み	A	B	—	設備の保守点検を的確に行うことで、利便性の向上を目指す。	業務計画書業務について適正に行っているが、設備の保守点検ということで、利便性の向上については、現状維持と判断する。
	・クレーム、要望等に対する対応	A	A	業務計画書 報告書	点検をしやすい日にち・時間帯で日程を調整し、現場にてご迷惑をかけないよう業務を実施した。	一部、連絡に不備等あったが、迅速な対応を行い、概ね適切と判断する。

C. その他に関する項目（事業実施主体の最適化、地域活性化等の観点から評価する項目）

モニタリング項目	評価の視点	受託者の評価	担当課の評価	確認書類	受託者からの意見等	担当課の評価内容等
①創意工夫	・民間ならではの創意工夫の取り組み	A	A	—	業務を効率的に行うための取り組みを行った。	業務を適切に行っており、その中で効率的な事業の推進をしていると判断する。
	・コスト削減、費用対効果向上の取り組み	A	A	—	業務を効率的に行うことにより、コスト削減等の取り組みを行っている。	契約の金額内で適性に業務を行っている。
②地域経済の活性化	・雇用の創出	C	C	—	各メーカー及び専門会社への委託であるので、本業務での地域の雇用の創出はない。	エレベーター等の保守点検業務となり、各メーカーが業務を行うため、地域の雇用の創出はないと考える。
	・市内団体、事業者等との関係性	C	C	—	各メーカー及び専門会社への委託であり、市民団体、事業者等との関係性はない。	エレベーターと魚保守点検業務となり、各メーカーが業務を行うため、市民団体等との関係性はないと考える。

総合評価	<p>(担当課記載)</p> <p>各施設で個別に行うのではなく、包括的に管理することで経費削減や事務効率化が図ることができる。また、施設における設備の維持管理の質の平準化、民間事業者のノウハウを生かした事業展開により、安全安心で効率的な施設設備の維持管理を実現できている。</p>
-------------	---

※評価については、A（適切である・適切に実施している）・B（一部不備等が認められる・改善点がある）・C（適切に業務を実施していない）の3段階で実施する。

委員意見	<ul style="list-style-type: none"> ●公共施設等包括管理業務については、経費削減や事務効率化に繋がっていることがわかる。包括管理の良さは、施設管理の方法やサービスの平準化にあると考えられるが、一方、その仕組みや管理がより良い方法であるか他社（施設）と比較しにくい点があると考えます。行政で実施するより民間事業者のノウハウを活かした方が良いと思うが、アンケートの中の行政窓口と契約者との意思疎通ができない点が多く挙げられている点についての仕組み（連絡体制）の整理が必要かと考えます。 ●B②「業務水準の確保」の「受託者からの意見等」に「必要最低限以下の保守内容となっている業務があり、元請による「自主点検」として対応…」とあるが、発注者側として受注者に示した仕様内容に問題があるのではないかと。 ●B②「利便性向上に向けた取り組み」について、この事業のような設備の保守点検業務に利便性の向上を求め、それを達成させるのは難しいと考えます。利便性を安全性に置き換えて判断するというのであればいいと思いますが、業務内容に応じたシートにした方が、よりの確なモニタリングに繋がると考えます。 ●C①の「受託者からの意見等」に「業務を効率的に行う…」とあるが、求められた仕様以外にどう効率的に行ったかが不明ですが、仕様書どおりに実施したことが創意工夫と捉えていいのであれば問題ありません。 ●C②について、受託者は努力をする余地がないように思える。それに対して評価することは厳しいと考える。 ●改善点として以下を挙げる <ul style="list-style-type: none"> ・報告を電子媒体によって行う。 ・地元の雇用などへの配慮などを行う。 ●担当課ごとの契約事務手続きが無くなったことにより、職員の業務時間が有効活用できるようになったのは効果があったこととして評価できる。 ●アンケート調査で特に保健福祉課と子育て支援課で目についた、改善点、要望点については、今後もっとスムーズな連絡体制を取れるよう努力が必要である。特に、この2課は市民の利用が多く、利用者に弱者が多い施設であるため、もっとサービスの向上を図ってもらいたい。
-------------	--