

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	狭あい道路調査等業務	担当課かい名	道路管理課	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	自主後退協力要請案の提示や、ターゲットを絞り込んだ交渉物件を決定し、効果的な自主後退協力要請交渉を行うことで、民間団体、民間事業者の力と高度な専門性を生かした自主後退協力要請が可能となり、狭あい道路整備を促し、安全・安心なまちづくりを実現することとします。				
事業の概要	<p>ア 明細地図等で駐車場や畑等、道路後退が可能と思われる箇所を探し、現地の調査を行い、自主後退協力要請を行います。</p> <p>イ 基本の狭あい道路整備事業の当該地調査、調査表、現地写真等の土地家屋調査士及び工作物補償算定業者に委託依頼資料作りを行います。</p> <p>ウ 市に納品された境界確定図から、現地との整合を確認し、資料作りを行います。</p>				
予算・決算等の状況	単位：円	平成26年度（直営）	平成27年度（民間委託化）	平成28年度（民間委託化）	平成29年度（民間委託化）
	当初予算	—	6,000,000円	6,583,000円	6,583,000円
	補正予算	—	—	—	—
	合計	—	6,000,000円	6,583,000円	—
	執行額	—	5,848,200円	4,827,600円	—
	執行率（%）	—	97.47%	73.33%	—
	狭あい道路整備事業における 従事職員の工数	4.10人	3.02人	3.13人	—
	狭あい道路整備事業に係る 申請処理件数（目標/実績）	300件/275件	300件/268件	300件/192件	—

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	早急な現場への対応ができるような連携を確保している。	必要な人員が確保されており、急な現場確認へも対応できている。
	・従事者への管理監督体制、責任体制	A	A	業務計画書	業務等連絡体制図を作成し、従事者に業務報告等の励行。	管理体制や責任体制は問題なく実施されている。
	・担当課への報告や協議、連絡体制	A	A	報告書	月末報告を実施し、早急な案件では、現地完了後の報告を実施している。	案件ごとで懸念事項について気づいた点等の報告を受けたり、急な現場確認の場合でも速やかに報告を受けている。また、案件ごとでわかりやすい資料も作成している。
②人材育成	・従事者の能力について	A	A	—	市担当者と合同で、現地踏査を行い多角的な視野を広げ、ディスカッションすることで、当社の研修カリキュラムに反映させ能力を向上させたい。	専門知識、独自ノウハウを有している人員が業務にあたっている。
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	B	A	—	道路上での作業を行う場合、歩行者等の通行を最優先に考え、妨げにならないように調査員どうし声の掛け合いの徹底。	事故が起きないように、調査時の声掛けや周囲の確認等、安全確認を徹底している。
	・事故発生時の対応マニュアル	A	A	事故対策マニュアル	自社の事故対策マニュアルを作成し実施している。	適切な対応ができるよう、マニュアルが整備されている。
	・緊急連絡体制	A	A	事故対策マニュアル	自社の事故対策マニュアルを作成し実施している。	円滑な連絡がとれるよう体制が整備されている。
	・情報漏洩、セキュリティー対策	A	A	—	各自のPCのセキュリティー対策ソフトで管理している。	個人情報保護のための適切な対策がなされている。
④継続性	・財務状況、事業報告書等	A	A	報告書	年度末に成果をまとめて納品している。	事業を継続するにあたっての企業体力が適正である。

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	B	B	-	自主後退協力要請時に地権者へのアプローチ（自宅訪問・郵便受けに資料投函）を行っているが、進展しないことが多い。広報ちがさき及び市HPによる本制度の市民への周知が必要と考える。	サービス向上・課題認識のためのアンケート・ヒアリング調査等実施については、今後の課題とする。
	・利用者等に対する接遇	A	A	-	丁寧な接遇に努めている	従来と同等以上の接遇を実施している。
②サービスの質の維持、向上	・業務水準の確保	A	A	報告書	業務従事者間で、意見交換を行っている。	受託者と担当課で意見交換を行っており、申請者の状況や意向等を確認しながら業務に従事している。
	・業務履行の正確性、課題解決の迅速性	A	A	報告書	業務従事者間で、意見交換を行っている。	正確かつ迅速に業務が履行されている。
	・利便性向上に向けた取り組み	A	A	報告書	市民から要望のある狭あい道路を重点的に自主後退協力要請を行うための路線選定を行うため、広報ちがさき及び市HPによる本制度の市民への周知が必要と考える。	自主後退協力要請に向けた広報は必要と考える。
	・クレーム、要望等に対する対応	A	A	報告書	当日対応を基本としている。	クレームや要望等に対し、迅速な対応と市への報告をしている。

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	-	常日頃、現地踏査を実施している。	現場確認や地権者との調整等、効率よく実施する事で、多くの事務処理ができています。
	・コスト削減、費用対効果向上の取り組み	B	A	-	事業に対して適切な内容を提案している。	現場確認や地権者との調整等、市担当職員の事務負担の軽減につながっている。
②地域経済の活性化	・雇用の創出	C	C	-	事業の性質上、専門性が高く、業務従事者が限られるため、雇用の創出は課題である。	高い専門性が求められるため、雇用の創出に結び付くには難しいと考えられる。
	・市内団体、事業者等との関係性	C	C	-	事業の性質上、対象が個人となるため、市内団体、事業者等との関係性は難しいため、課題である。	受託者と個人との関係となるため、他の事業者、市内団体関係性は難しいと考える。

総合評価	<p>（担当課記載）</p> <p>平成27年度に引き続き、市からの事務作業等に迅速かつ正確に対応したことが高評価に繋がっている。自主後退協力要請としては、平成28年度も多くの地権者に道路後退の要請交渉をする事ができたが、地区によって自主後退の申請を受けられないケースもあり、成功した協力要請申請件数は、平成27年度に比べも少なくなった。交渉物件の決定方法などは今後の課題となる。</p> <p>狭あい道路の自主後退協力要請と事務処理を行っていく中で、専門的な資料作成や現地調査の実施は、狭あい道路整備事業の促進とともに職員の事務負担軽減にもつながっており、時間外業務が減少し、メリットのある事業となっている。2年間の経験を踏まえ、委託者と受託者で十分な検証を行い、さらなる事業の質の向上を目指したい。</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"> ●狭あい道路の調査業務については、市内各所を日頃現場で仕事（工事）を担っている民間に委託することで効率化が図られていると考えます。地権者の道路後退要請（自主後退協力要請）については、将来のまちづくり（未来像）や防災面など、総合的に協力要請をする必要がある部分があり、その点を鑑みると民間だけで担うことは難しい部分が存在すると思います。市民にとっての信頼性は行政職員にあると考えられます。その点について整理して事業を展開していくと良いと考えます。 ●費用対効果の観点から確認したいが、自主後退協力要請の対象として検討した件数は何件か、その内要請を実施した件数は何件か、その内申請処理した件数は何件か（「予算決算等の状況」数でいいか）、それぞれの年度目標と実績を知りたい。また、この事業全体で、狭あい道路調査は、何件程度と想定しているか知りたい。 ●C②については、受託者からの意見はもちろん、担当課の評価内容等から、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、業務の細分化等により地域の雇用づくりに向けた配慮を行っていただきたい。 ●平成28年度の執行率が低く、交渉物件の決定方法にもっと工夫が必要と考える。 ●職員の事務負担の軽減は、かなり効果があるものと思う。しかしながら、業務報告書に一部記載があるように、市の職員でない者が交渉にあたる事について市民の認知度が低く、市職員でないことが執行率の低下につながっている可能性も否めない。平成28年度物件の地域を見ると、畑や雑地が多い地区が目立ち対象地の近隣住民はあまり道路が狭いことに不便を感じていない地域が多かったのではないかと感じる。今後の執行率の向上と、当該業務についての市役所側の市民への広報活動の必要性を感じる。
-------------	---