

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	市営住宅の修繕業務	担当課かい名	建築課	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	<p>市営住宅の修繕については、入居者からの修繕依頼を受け、状況により現地調査を行った上で民間事業者へ修繕依頼をしていますが、市による現地調査を一度行うことで修繕までに時間が掛かることや、修繕の必要性についても専門性のある民間事業者と相談しながら判断している等の課題があります。</p> <p>そのため、専門性のある民間事業者が入居者から直接修繕依頼を受けることで、連絡時の電話による緊急性の判断や初期対応、軽微な修繕であれば現地調査と同時に修繕も行い、更なる市民サービスの向上を目的とします。</p>				
事業の概要	<p>市営住宅敷地内における修繕業務。「修繕」には一般修繕、緊急修繕、空家修繕のほか、敷地内の樹木の剪定・消毒、空家の除草も含むこととし、受託事業者は入居者もしくは市から電話もしくはファクスにより修繕の依頼を受け、修繕を行うものとします。</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	18,420,000円	25,000,000円	25,000,000円	25,000,000円
	補正予算	—	—		
	合計	18,420,000円	25,000,000円	25,000,000円	
	執行額	17,980,645円	24,999,759円	21,696,173円	
	執行率（%）	97.6%	99.9%	86.78%	
	市営住宅の修繕業務における従事職員の工数	1.5人	0.8人	0.8人	
	年間修繕業務件数（うち明渡修繕数）	126件（5件）	109件（9件）	120件（12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	B	B	業務計画書	入居者への対応は迅速に実施している。ただし、明渡し修繕等がまとまって依頼されると対応が遅れが生じている。	業務計画通りの人員が確保されているが、修繕依頼が一時的に多数重なる場合に、現場管理人に仕事が集中することで、修繕依頼から修繕完了まで時間を要する案件もあり、人員体制について一定の改善が必要である。
	・従事者への管理監督体制、責任体制	A	A	①修繕内容及び執行状況報告書 ②業務計画書	専任担当者を配置し、管理監督に従事している。	管理監督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	修繕内容及び執行状況報告書	各種案件を月末にまとめ、毎月報告を実施している。緊急事案や特殊事案は、その都度報告し協議している。	月々の案件について、依頼のあった翌月にまとめて報告を受けている。緊急的な修繕や事前に市の承認が必要な案件については、その都度速やかに連絡をもらい、協議しており、頻繁に報告を受けている。
②人材育成	・従事者の能力について	A	A	修繕内容及び執行状況報告書	市営住宅修繕経験10年以上の管理者にて対応している。	建設工事業で40年以上の実績があり、また市営住宅での施工実績も豊富であり、市営住宅の修繕に関して必要な知識やノウハウを熟知していると認められる。また、入居者、近隣住民や関係者等への丁寧な対応や折衝に優れていると認められる。
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	入居者への工事周知文	工事前に近隣住民への挨拶や工事案内文の配布を行っている。作業範囲や資材搬入路に、カラーコーン等にて安全対策を行っている。作業前にKY活動を実施している。	①工事前に入居者や近隣住民へ挨拶やポスティング等により工事についての周知を行っている。 ②工事箇所に安全対策を実施し、進入禁止の措置を取っている。 ③通行者などが付近を通行する際にも作業を停止するなどの事故防止の取り組みが確認できている。 また、作業前にKY活動を実施したり、作業員は必ずヘルメットを着用したりするなど、作業員自身の安全管理にも努めている。
	・事故発生時の対応マニュアル	A	A	工事安全対策・事故対策マニュアル	自社独自の事故対策マニュアルを作成し、対応方法を明示している。	事故対策マニュアルを作成し、対応方法を明示していることや、全国の事故事例等を参考に月1回勉強会を行っていることを確認している。

	・緊急連絡体制	A	A	業務計画書	自社独自の事故対策マニュアルを作成し、対応方法を明示している。	受付時間外の修繕依頼について、緊急を要するものについては、市から受付時間外緊急連絡先に連絡し、対応を依頼する手筈となっている。
	・情報漏洩、セキュリティー対策	A	A	—	入居者や案件等の情報は、管理者が社内の施錠可能な書庫にて管理している。保管期間は5年とし、その後、委託業者にて廃棄処分している。	書庫内の保管状況と管理書類の廃棄処理方法から、適正だと考えている。
④継続性	・財務状況、事業報告書等	A	A	損益計算書	決算内容は、前期より上向きである。	事業を継続するにあたっての企業体力は適正だと考えている。

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	—	対応の早さに喜ばれている。	対応が早く、かつ丁寧な説明があり、入居者から好評である。
	・利用者等に対する接遇	A	A	—	入居者の生活状況に配慮し、対応している。	対応が早く、かつ丁寧な説明があり、入居者から好評である。
②サービスの質の維持、向上	・業務水準の確保	A	A	修繕内容及び執行状況報告書	社内会議にて、意見交換を実施している。	質の高いサービスの提供をしていると認められる。
	・業務履行の正確性、課題解決の迅速性	A	A	修繕内容及び執行状況報告書	明渡し修繕にて工程管理表を用意し、特記事項や連絡事項を記載し、工事進捗に活用している。	事案のコスト削減を図り、様々な手法で課題を解決している。また、工程管理表を用いることで、修繕従事者間の作業連携が向上し、修繕完了報告後の手直しが減少するなど改善が図られている。
	・利便性向上に向けた取り組み	A	A	—	訪問先の施設状況を簡易点検している。	市の受付時間外の緊急修繕の対応も行っており、利便性は向上している。
	・クレーム、要望等に対する対応	A	A	入居者への工事周知文	クレーム等が発生した場合、基本的には当日に対応している。	工事前に入居者や近隣住民へ挨拶やポスティング等により工事についての周知を十分に行っており、クレーム等の発生は非常に少ないが、クレーム等が発生した場合も丁寧で分かりやすい対応により、ご理解・ご納得をいただいている。

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	—	24時間緊急対応、時間外調査を実施している。	受付時間外の柔軟な対応が可能になっている。また、事案のコスト削減を図り、様々な手法で課題を解決している。
	・コスト削減、費用対効果向上の取り組み	A	A	修繕内容及び執行状況報告書	空き家等にて再利用可能な部材を有効活用したり、一つの事案に対して複数の修繕方法を提案したりするなど、コスト削減を図っている。	修繕事案毎に工夫してコスト削減を図り、費用対効果の向上に努力し成果を上げている。
②地域経済の活性化	・雇用の創出	A	A	—	本事案にて専属事務員を配置している。	専属事務員を雇用しており、雇用創出に貢献していると考えられる。
	・市内団体、事業者等との関係性	A	A	業務計画書	造園業にて市内の業者と協力関係ができた。	修繕従事者の8割が市内事業者であり、また、当該事業の開始によって新たな協力関係が生じるなど、市内事業者との良好な関係の構築によって地域経済の活性化に一躍担っている。

総合評価	<p>(担当課記載)</p> <p>業務委託により、入居者にとっては修繕までの時間が短縮され、また行政にとっては現地調査をしてから業者に修繕依頼するまでの事務の効率化が図られている。入居者及び行政の双方にとってメリットのある事業となっている。今後については、引き続き迅速かつ丁寧な対応を心がけ、市民サービスの向上に努めるとともに、修繕費用削減の努力を継続し、より質の高い事業となるよう努めてほしいと考えている。</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

- 市営住宅の修繕業務については、一般住宅の修繕の仕組みをそのまま活用できるため、事業者にとっても自社のノウハウを十分に発揮（提供）が可能である。従来の行政による調査業務が削減されており、事務効率化に繋がっていると考えます。積極的に民間に委託していく事業と考えます。
- 修繕費に係る市と受託者の役割分担はどうか。（例えば、10万円未満の修繕は委託料の中で受託者が対応し、10万円以上は、市予算の修繕費で市が対応する等）
- 「予算・決算等の状況」の平成27年度、平成28年度の予算及び執行額は、委託料（8,856,000円）と修繕施工費を合計したものだと思うが、これ以外に市で負担した修繕費（入札に該当するようなもの）はないのか。また、委託料の内容は何か。平成26年度の予算、執行額と比較すると平成27年度、平成28年度はともに増額しているが、主な要因は何か。
- 委託費用、執行率等の改善に取り組んでいただきたい。
- おおむね順調な業務執行が行われていると思われるが、修繕依頼が多数となった場合に適切な対応を取れるよう協力業者の追加確保も検討すべきと考える。できれば、修繕対応時に入居者からアンケートなどを取って実際の市民の声を聞ける工夫をして頂けると評価しやすい。