

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２９年４月１日～平成３０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目的とします。				
事業の概要	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。 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。 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。				
予算・決算等の状況	単位：円	平成２６年度（制度導入前）	平成２７年度（制度導入後）	平成２８年度（制度導入後）	平成２９年度（制度導入後）
	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	6,583,000円
	執行額	－	5,848,200円	4,827,600円	5,367,600円
	執行率（％）	－	97.47％	73.33％	81.5％
	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	3.32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（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数18件）	300件/192件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数4件）	300件/229件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数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	担当課の評価	確認書類	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	業務計画書	2名1組2班で現場確認と資料作成をしているため、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	業務計画書	組織図のとおり。
	・担当課への報告や協議、連絡体制	A	報告書	案件ごとで調査した資料を提出している。また、調査していて気づいた点（工作物の解体状況等）についても報告してもらっている。
②人材育成	・従事者の能力の維持、新規人材の育成	A	社内研修議事録	現場確認の実施について、測量等の専門知識、ノウハウを持った人材が従事している。新規人材の育成については、担当以外の社員でも把握できるよう、事業者内で本事業の勉強会を行っている。
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	A	業務計画書	現地調査の際に、事故が起きないように、自動車の運行前点検等行い、調査員の健康状態の把握、人員配置の確認、安全チョッキの着用で調査している。また、調査時に一般通行者を最優先するためのするため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（マニュアル完備等含む）	B	業務計画書	適切な対応がとれるよう、業務計画書に対応方針を設定されている。今後マニュアル等の作成が必要である。
	・緊急連絡体制	A	業務計画書	業務計画書のとおり
	・情報漏洩、セキュリティー対策	A	業務計画書	業務計画書のとおり
④継続性	・財務状況、事業報告書等	A	決算報告書	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	担当課の評価	確認書類	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	－	アンケート等は実施していないが地権者への十分な説明をした結果、自主後退協力いただいているので、地権者は満足しているものと思われる。
	・利用者等に対する接遇	A	報告書	地権者への地権者へのご挨拶や制度の説明等を実施する事により理解いただいた上で自主後退協力いただいているので、適切な接遇を実施していると思われる。

②サービスの質の維持、向上	・業務水準の確保	B	報告書	自主後退協力要請の成功件数が12件のであり、昨年度よりも件数が増加したが、目標件数と比較すると課題が見られる。また、報告書が見やすい形に整理されていない事もあり、報告書作りも課題である。
	・業務履行の正確性、課題解決の迅速性	B	報告書	地権者への説明や訪問等、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	B	－	地権者にわかりやすい手続き方法を示した資料作成等が必要と考える。
	・クレーム、要望等に対する対応	A	－	クレームや要望等は無かった。

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	担当課の評価	確認書類	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	報告書	自主後退協力要請候補場所の選定や地権者との調整ができており、一般申請については迅速な現場確認と資料作成により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	A	報告書	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・地域への波及効果	・雇用の創出等の市内経済への波及効果	B	－	高い専門性が求められる業務のため、雇用の創出に直接結び付きにくい点もあるが、市内経済への波及方法について引続き検討を要する。
	・市内団体、事業者等との関係性	B	－	特定個人が対象となる事業性質から、直接市内団体との関係性が生まれるものではないが、市民からの要望箇所を対応することで、当該地域の利便性や安全性の向上が図られた。

※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。

総 合 評 価	（担当課記載） 現地調査及び資料作成業務について、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。自主後退協力要請については、今年度は要望箇所を中心に市内を廻り、委託業者が交渉した件数は30件で、そのうち申請を受理したものが12件、市職員が交渉した件数は30件で、そのうち申請を受理したものが10件、その他建築確認によるものであった。協力要請を受けられなかった理由としては、隣接地が未だ道路後退をしていない事、工作物の移転補償費の費用が安価である事や手続き方法がわかりにくい事等があり、自主後退協力要請箇所の選定方法に加え、手続きの説明方法についても工夫が必要であるとする。また地権者へのヒアリング方法の検討も必要であるとする。 しかし、市内全体では、狭あい道路の後退手続きが終わっていない箇所が約6割存在する事から、今回の課題を踏まえ今後も自主後退協力要請箇所の選定方法やその要請のかけ方についても検討する必要がある。また、多くの場所で自主後退協力要請をかける事や事業全体の職員の事務作業の負担軽減になるという面では成果が見られる事からも、狭あい道路整備事業の更なる推進のため今後も継続する必要はあるとする。
---------	---

評価を受けての今後の取り組み等 (受託者記載欄)	【総合評価を受けての今後の取り組み等】 ・一般申請の現地調査と資料作成には、今まで通りに迅速に対応していきたい。 ・自主後退協力要請については、３か年の実績を踏まえながら、市役所と連携して進めていきたい。また、狭あい道路後退手続きの未完了の箇所についての把握が重要である事を再認識している。 【事業実施する上での課題等】 ・自主後退協力要請の課題は「除却までの手続き」の簡素化、「補償費」の金額等があり、どう解消していくのが今後の課題となっている。 ・地権者への対応については、道路を後退する事について理解を得られるような丁寧な説明が求められる事や相続等で地権者が不明である事、市外在住である事が課題。 【前回のモニタリングにおける委員意見に対する反映】 ・地権者の道路後退要請（自主後退協力要請）については、防災面や通行上の支障の解消等を検討しながら、要望箇所を中心に後退協力要請を実施した。しかしながら、地権者も後退することの必要性を理解しているが、「今すぐに」が難しいという声が多く、今後も市役所とも連携し要請方法やターゲットを検討していく必要がある。 ・地域の雇用促進については、「狭あい道路事業自体」が個人（私有財産）となり、専門性も高く業務従事者が限られてしまうのが現状である。現時点では市内団体・事業者との連携は難しいと考え、今後の課題である。 ・交渉物件の決定方法については、本年度は要望箇所を中心に自主後退協力要請を行った。要望により成功件数は昨年度より上昇したが、未だ廻りきれていない市内の路線もあるため今後も市役所と連携を綿密にし、検討路線の対象の抽出を実施していく必要がある。 ・職員業務については、資料作成や現場確認等を通して職員の事務負担の軽減につながるよう実施した。自主後退協力要請の執行率については、ターゲットを要望箇所にする事で向上を図り、昨年度より成功件数を増加する事に成功した。地権者への業務の認知については、広報活動の方法として、市広報紙や市ホームページ掲載を検討したが、平成３０年度以降に実施する事とした。
-------------------------------------	--

委員意見	●道路狭隘への対応を求める市民が要望した場所に対し、積極的に要請実施をし、昨年よりも実績が増えたことは大いに評価できます。その他についても、計画書どおり実施しているという担当課の評価を支持しますので、評価はA（適切である）とします。 ●全体的には大きな課題となる点はないが、自主後退協力要請に苦慮していることが見受けられます。現実的な問題としての「補償費」「相続」「地権者不明」という点をどのように考えて解決していくのか？また、解決方法があるのか？が課題と考えます。 ●自主後退の申請処理件数が増え、事業者の努力が数字として見えるようになりました。地権者の理解をより、得られるような説明方法の工夫を期待します。
-------------	--