

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２９年４月１日～平成３０年３月３１日
事業の目的	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。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。 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。				
事業の概要	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。				
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	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	25,000,000円
	執行額	17,980,645円	24,999,759円	21,696,173円	24,833,282円
	執行率（％）	97.6％	99.9％	86.78％	99.33％
	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	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）	132件（19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	B	業務計画書	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る。そのため、状況に応じて対応ができるような協力体制を検討してほしい。なお、検討にあたっては、対応の迅速性等の観点から市内業者との協力体制を基本としてほしい。
	・従事者への管理監督体制、責任体制	A	修繕内容及び執行状況報告書 業務計画書	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	修繕内容及び執行状況報告書	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	・従事者の能力の維持、新規人材の育成	A	修繕内容及び執行状況報告書	建設工事業で４０年以上の実績があり、また市営住宅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	入居者への工事周知文	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（マニュアル完備等含む）	A	工事安全対策・工事事故対応マニュアル	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	業務計画書	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	－	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	損益計算書	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	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	平成２９年度に実施した入居者アンケート結果において、特に「対応の迅速さ」や「わかりやすく丁寧な説明」、「丁寧な施工」などについて高い評価を得ている。これは、専門業者としての技術力の発揮だけでなく、本制度の趣旨を十分理解し、市民サービスの視点を踏まえた対応を実践している結果であると考ええる。
	・利用者等に対する接遇	A	—	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	修繕内容及び執行状況報告書	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	修繕内容及び執行状況報告書	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	—	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	入居者への工事周知文	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に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。また、クレームの内容として、これまでは居室の設備等の不具合等に関するものも多々あったが、現在はクレームという形ではなく、自己負担でもよいから修繕をお願いしたいという依頼が増加している。これは、３年にわたり受託者が入居者に対して丁寧な接遇等を実践してきた結果、入居者からの信頼を得た結果であると考えている。

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	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	市営住宅ニュース	修繕依頼について、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。また、年４回入居者に配布している市営住宅ニュースにおいて、季節に応じた居室の管理方法などのトピックスを受託者自身が紹介する形で掲載しており、入居者から好評を得ている。
	・コスト削減、費用対効果向上の取り組み	A	修繕内容及び執行状況報告書	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・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	A	—	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	業務計画書	修繕従事業者の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まれるなど、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の一翼を担っている。

※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） 修繕までの時間が短縮されるとともに、修繕の範囲や手法の精査により引き続きコスト削減が図られている。また、制度導入から３年目ということもあり、修繕の受付体制等も入居者に浸透しており、受託者の入居者及び市への対応も迅速かつ丁寧であった。その他にも、市営住宅ニュースによる情報発信等の委託業務以外の新たなサービス向上の取り組みがあった。今後については、課題事項を整理し、市民サービスのさらなる向上と修繕の費用削減と質向上に向けた検討が必要であると考ええる。
---------	--

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】 入居者からの依頼は即対応、コスト削減を念頭におきながら業務を遂行してまいりました。建築課実施のアンケートで高評価のコメントもいただき、やりがいのある業務であると考えております。今後も入居者の立場になって業務を遂行し、案件ごとにいろいろな目線で考え、最良な方法で修繕対応していきたいと考えております。 【事業実施する上での課題等】 修繕依頼は即対応・コスト削減を考えた中で、現状、現場管理者がその場で修繕を実施しております。 その結果、時間がとられ、書類作成や提出が遅れ、承認案件、明け渡し修繕案件への対応の遅れが問題点としてあります。 改善策として、現在、弊社の大工を多能工として教育しており、現場を任せられる人員を増やすことで問題点を改善していきたいと考えております。 【前回のモニタリングにおける委員意見に対する反映】 建築課実施の市営住宅全入居者へのアンケートで実際の声を聞くことができ、今後の対応への参考になりました。
---	---

委員意見	●A. ①人員確保・人員配置については、昨年も同様の指摘がありました。今回、受託者記載の今後の取り組み等に改善策が記入されていますが、昨年の指摘を受けた改善事項の記載が見当たりませんし、昨年同様の指摘もあったところです。それでもその他に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。 ●人員確保とスピーディーな対応について、現状の人員体制で対応が可能であるか否かについて、若干修正が必要な点があるようであるが、大きな課題は、見受けられません。 ●利用者へのアンケートによる利用者満足度が高いことが伺われ、是非持続していただきたいと思います。
-----------------	--