

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	市営住宅の修繕及び点検業務	担当課かい名	建築課	評価期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日
事業の目的	<p>本市では現在14団地490戸の市営住宅を管理しており、そのうち半数以上は昭和40～50年代に建設され老朽化が進んでいるため、修繕依頼が多くなっています。平成27年度からは、入居者からの修繕依頼受付から修繕の実施までを一括して民間事業者へ委託することで、これまで職員が担っていた入居者からの修繕依頼受付から現地調査、業者への修繕見積り依頼や契約事務等の削減が図られ、迅速かつ効率的な修繕対応が行われるようになりました。</p> <p>また、点検業務については、制度導入前は職員が受水槽や消防設備等の法定点検、施設や遊具の維持管理点検等を定期的に発注しており、これらの業務については、個々に業務を委託し、必要な修繕箇所が判明したときには、別途修繕依頼を行っていました。</p> <p>本制度の活用により、修繕業務と併せて点検業務を一括して委託することで、不具合箇所や危険箇所の早期解消と効率的な施設の維持管理を図ります。</p>				
事業の概要	<p>市営住宅敷地内における修繕及び点検業務。</p> <ul style="list-style-type: none"> 市営住宅の修繕業務と点検業務を一括して民間事業者へ委託する。 修繕業務は、入居者からの修繕依頼受付から修繕の実施までを一括して委託するものです。 点検業務は受水槽の清掃、消防設備の法定点検業務及び建物等の維持管理点検を一括して委託し、業務の効率化を図ります。 <p>「修繕業務」には、一般修繕、緊急修繕、明渡修繕のほか、敷地内の樹木の剪定・消毒、空家の除草も含まれます。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シミリ等により修繕の依頼を受け、修繕を行うものとしします。「点検業務」は、受水槽清掃及び水質検査業務、消防設備保守点検業務、市営住宅共同施設遊具点検業務、建物維持管理点検業務を行うものとしします。</p>				
予算・決算等の状況	単位：円	平成29年度（前回の制度導入最終年）	平成30年度（制度導入後）	令和元年度（制度導入後）（要求予定）	令和2年度（制度導入後）（要求予定）
	当初予算	25,000,000円	21,169,000円	21,169,000円	21,169,000円
	補正予算				
	合計	25,000,000円	21,169,000円		
	執行額	24,833,282円	21,169,000円		
	執行率（%）	99.33%	100%		
指標等の状況	市営住宅の修繕及び点検業務における従事職員の工数		0.8	0.45	
	適切な修繕の実施状況	目標	—	100%	100%
		実績	100%（点検業務に伴う修繕は含まず）	100%	
	建物維持管理点検結果への対応状況	目標	—	要修繕箇所（※）の実施率100%	要修繕箇所（※）の実施率100%
実績			100%		

※要修繕箇所とは、建物維持管理点検（上期）においてC判定（不具合があるため、今年度に対応予定）結果となったものの中から市と受託者との協議を経て、当該年度中に対応することとなったもの。

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	業務計画通りの人員が確保されており、効率的で迅速な対応が実施されている。また、主となる現場管理人を補佐する職員の教育、多能工の職員の配置及び現場管理人が担ってきた事務業務を専属事務員へ移行するなど、社内の業務体制が改善された。
	・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、市営住宅についても豊富な施工実績により知識やノウハウに熟知していると認められる。さらに、入居者へのヒアリングでは高い評価を得ており、また、クレームがないことから、丁寧な対応や折衝も優れていると認められる。現場管理者の負担を軽減し現場での対応を充実させるために社内教育に取り組んでいる。
③安全管理体制、個人情報保護	・事故の未然防止の取組み	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、対応を依頼する体制となっている。
	・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、適正と考える。
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と考える。

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	—	修繕を依頼した入居者からは「対応が迅速である」、「説明がわかりやすく丁寧である」、「施工が丁寧である」、「正しい使用方法を教えてもらいよかった」という高い評価を得ている。また、入居者の他、近隣住民等からも受託者や施工についてクレームがない。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られる。
	・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。また、修繕後の注意点や生活上のアドバイスをするなど、施工後のフォローも徹底している。
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	業務計画の内容の通り行われた。
	・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。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、長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、様々な手法で課題を解決し、事案のコスト削減を図っている。また、本市が発行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現場管理人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	見積書を複数提出し、工法を比較検討するなど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	業務計画書	市内在住の事務員を専属で雇用しており、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	修繕従事者の半数以上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4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が迅速かつ丁寧であった。さらに、新たに追加した点検業務についても計画的に実施された。今後についても、市民サービスのさらなる向上、修繕の費用削減及び質向上に向け取り組んでいただきたい。
------	--

<p>評価を受けての 今後の取り組み 等 (受託者記載欄)</p>	<p>【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。工事を実施した入居者の皆さんからは、直接高評価をいただいております。入居者の安全安心な暮らしにつながるや りがいのある業務であると考えております。また、今年度から追加された点検業務により、施設の不具合を早期に発見し対応することができ、施設の修繕だけでなく予防・保全にもつながっております。 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、施設のよりよい管理運営につなげたいと考えております。</p> <p>【事業実施する上での課題等】 今後予想される課題として修繕費用が年々増大していくことが考えられます。 ・入居者の高齢化に伴い退去後の費用のかかる明渡し修繕が増える。 ・施設の老朽化に伴い大規模修繕が増える。 以上のことから、修繕を実施するうえで常に最良な方法を念頭におきながら、さらなるコスト削減に取り組んでいきます。</p> <p>【前回のモニタリングにおける委員意見に対する反映】 人員確保・人員配置について、平成30年度から専属の現場管理人1名を増員し(合計2名)、修繕・点検業務を遂行しております。専属大工の工種も増え、軽微なものは協力業者へ依頼しないで対応し、 コスト削減に努めており、明渡し修繕では、専属大工に現場を任せ協力業者と連携しながら修繕業務を実施しております。また、市内の協力業者を増やし案件が重なった場合でも迅速な対応ができるよう にいたしました。</p>
--	--

<p>委員意見</p>	<p>・基礎的項目A、B、C及び総合評価により業務は概ね適切にされており、効果も挙げていることが確認できます。評価は「A」とします。</p>
--------------------	--