

茅ヶ崎市提案型民間活用制度 令和2年度実施事業モニタリングシート

茅ヶ崎市企画部行政改革推進室

茅ヶ崎市提案型民間活用制度 令和2年度実施事業モニタリングシート

目 次

1 狭あい道路調査等業務	1
2 公園・街路樹等剪定・除草業務	4
3 市営住宅の修繕及び点検業務	7

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	令和2年4月1日～令和3年3月31日	
事業の目的	<p>昭和61年度から建築確認申請に伴う後退用地を買い取る狭あい道路整備事業を行ってきましたが、今の経済状況の中、多くの進捗が見込めないため、平成27年度からは、民間事業者自主後退協力要請の案の提示を求めるなど、民間事業者の知識やノウハウ等を生かし、より効率的・効果的に当該業務を実施できるよう取り組んできたところです。また、現在、狭あい道路をはじめとする道路の修繕箇所については、市としての把握が難しく、通報等による把握により、対応している状況がありました。</p> <p>本業務の実施により、民間事業者のノウハウや発想を生かし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と併せて、周辺の道路の道路維持保全のための点検業務を行うことで、狭あい道路整備をより効率的・効果的に実施することを期待します。</p>					
事業の概要	<p>ア 自主後退協力要請 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 資料作成 建築確認申請に伴う申請及び申請者の自主的後退に伴う申請等による申請受付後、当該地の調査を行い、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するための資料作りを行います。土地家屋調査士より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> <p>ウ 道路維持保全点検 狭あい道路に関して、自主後退協力要請や資料作成に伴う現地調査等の付帯業務として、現地確認を行い、修繕箇所を提案します。</p>					
予算・決算等の状況	単位：円	平成29年度（制度導入前）	平成30年度（制度導入後）	令和元年度（制度導入後）	令和2年度（制度導入後）	
	当初予算	6,583,000円	6,260,000円	6,318,000円	6,327,000円	
	補正予算	—	—	—	—	
	合計	6,583,000円	6,260,000円	6,318,000円	6,327,000円	
	執行額	5,367,600円	6,115,550円	5,672,500円	5,335,000円	
	執行率（%）	81.5%	97.7%	89.78%	84.32%	
指標等の状況	狭あい道路調査等業務における従事職員の工数		3.32（※）	3.31	3.31	
	狭あい道路整備事業に係る申請処理件数（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数）	目標	—	300件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数15件）	300件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数15件）	300件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数15件）
		実績	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）	275件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数13件）	272件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数5件）	216件（うち自主後退協力要請に伴う申請処理件数0件）
	穴あきや舗装の劣化や損傷による事故等の未然防止（修繕箇所の早期発見及び早期修繕対応）	目標	—	月一回の点検結果報告	月一回の点検結果報告	月一回の点検結果報告
実績		職員によるパトロール及び通報による修繕箇所の特定	修繕対象箇所の提案 年間合計 30件（30件全件について応急対応済）	修繕対象箇所の提案 年間合計 20件（20件全件について応急対応済）	修繕対象箇所の提案 年間合計 9件（9件全件について応急対応済）	

（※）本事業は、平成27年度～平成29年度を1期、平成30年度～令和2年度を2期として本制度に基づき実施しており、制度導入前（平成26年度）の工数は「4.1」となっている。

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、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	案件ごとに調査資料を提出している。更に、調査の中で気づいた点（工作物の解体状況、電柱の有無等）についても報告されている。
②人材育成	・従事者の能力の維持、新規人材の育成	A	社会講習会議事録	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。新規人材の育成は行っていないが、担当以外の社員でも情報共有できるよう、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を行い、調査員の健康状態の把握、人員配置の確認、安全チョッキを着用し業務を行っている。また、調査時に一般通行者を最優先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）	A	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が設定されている。
	・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	財務諸表	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	—	利用者へ調査は行っていないが、利用者が提出する一般申請の円滑な進捗や、迅速な舗装修繕につながっており、良い成果となっていると考える。
	・利用者等に対する接遇	A	—	地権者にお会いする際は、あいさつ等丁寧に接している。
②サービスの質の維持、向上	・業務水準の確保	A	—	新型コロナウイルス感染症拡大の影響で申請件数は落ちているが、わかりやすい資料作成ができています。
	・業務履行の正確性、課題解決の迅速性	A	—	迅速な現地確認により、一般申請は円滑な事務処理につながり、道路維持保全点検は迅速な修繕につながっている。
	・利便性向上に向けた取り組み	B	—	高い専門性が求められるため、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き続き検討を要する。
	・クレーム、要望等に対する対応	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	報告書	一般申請については、狭あい道路調査や工作物補償算定の知識と経験を活かして、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おり、担当する職員数が削減されている中で、事務負担の軽減の効果が出ている。付帯業務の点検業務では、損傷箇所の早期発見につながっている。
	・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、人件費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	A	—	高い専門性が求められるため、雇用の創出に直接結び付きにくい点もあるが、市内事業者が受託していることから、市内経済への波及は発生している。
	・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	<p>（担当課記載）</p> <p>資料作成については、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、メリットのある業務になった。また早期の現地確認にもでき円滑な手続きにつながった。</p> <p>自主後退協力要請については、新型コロナウイルス感染症対策として、郵送やポスティング等による要請を検討したが、土地の譲渡要請という、地権者にとって極めて重要な内容の非対面での実施が困難なこともあり、実績は0件となった。</p> <p>道路維持保全点検については、資料作成業務で現地調査の際に付近の点検を行った結果、合計9箇所の報告を受け、応急処置の対応を早期に実施する事ができ、安全確保を図ることにつながった。</p> <p>提案型民間活用制度に基づき、本事業を3年間実施した結果、資料作成については、毎年250件前後の申請がある中、迅速な現地確認と報告、手続き用の資料作成により、職員負担の軽減につながり委託事業として効果があった。自主後退協力要請については、地権者に要請に応じていただくための課題を把握できた。また、報酬設定の工夫等により、より効果的な業務委託にできる可能性を認識できた。さらに、協力要請対象地の選定方法も一般申請周辺や対象地区の選定、地域からの要望と様々な試みを実施する事で、効果的な自主後退協力要請手法について検証する事ができた。</p>
-------------	---

総合評価を踏まえた自己評価等 (受託者記載欄)	<p>【総合評価を踏まえた自己評価】</p> <p>資料作成は、今年度も遅滞なく対応が出来、現地の状況質問についてワンデーレスポンスがなされた。</p> <p>自主後退協力要請は、前年度に引き続き対象案件を抽出していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点を踏まえ、面談は出来ず非対面方式を検討したが地権者への説明不足が懸念されるため、今年度は断念せざるを得ない状況であった。</p> <p>道路維持保全点検は、前年度同様に修繕提案箇所を発見した場合は、遅滞なく報告し、安全・安心な道路維持管理に貢献した。</p> <p>【事業実施上の課題等】</p> <p>資料作成と道路維持保全点検は、6年間トラブルや事故が無く、道路管理課の負担軽減及び道路維持管理に貢献できた。</p> <p>自主後退協力要請は、6年間で100名以上の方と面談やポスティングを行い52件の自主後退協力要請の協力が得られた。微力ながら狭あい道路整備事業の周知を行えたと思いますが、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、0件となった。</p> <p>【前回のモニタリングにおける委員意見の反映】</p> <p>資料作成と道路維持保全点検は、効率的かつ効果的に実施された。</p> <p>自主後退協力要請は、コロナ鍋で非対面方式にて地権者への説明不足等が生じないよう新たなITツールを検討していたが、本年度で業務終了のため、断念した。</p>
------------------------------------	---

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	公園・街路樹等剪定・除草業務	担当課かい名	公園緑地課	評価期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	
事業の目的	<p>茅ヶ崎市内の公園緑地及び街路の樹木剪定、除草等について、これまで市内を数地区に分けて、地区ごとに民間事業者へ委託していました。それぞれの委託については、単年度契約で入札をしており、同一の公園・街路等の植栽管理について、毎年異なる業者が行っており、数年にわたる計画的な植栽管理ができていない状況がありました。</p> <p>また、地区ごとに委託をしていたため、地区内における優先順位付けはされるものの、地区をまたいだ中での順位づけはできず、本来やるべき剪定等が先送りされている状況がありました。</p> <p>本業務の実施により、適切な時期、実施回数での剪定・除草の実施など、より効率的な管理運営を行うこと、複数年にわたる計画的な管理により、景観や美観に配慮した剪定が可能となり、快適な空間の創出などをはじめとする市民サービスが向上すること、数本の契約を一本化することによる設計金額や事務量を削減することを期待します。</p>					
事業の概要	<p>茅ヶ崎市内の公園・街路樹等の剪定、除草等</p> <ul style="list-style-type: none"> 適正な維持管理により、安全確保及び良好な環境の保持 巡回パトロールや地域との連携強化による安全確保 倒木等の危険のある樹木に対する早急な対応及び事故の未然防止 					
予算・決算等の状況	単位：円	平成29年度（制度導入前）	平成30年度（制度導入後）	令和元年度（制度導入後）	令和2年度（制度導入後）	
	当初予算	54,181,600円	54,182,000円	54,232,000円	54,729,000円	
	補正予算	—	—	—	—	
	合計	54,181,600円	54,182,000円	54,232,000円	54,729,000円	
	執行額	54,761,670円	53,733,600円	54,231,133円	54,728,667円	
	執行率（%）	101.1%	99.2%	99.9%	99.9%	
指標等の状況	公園・街路樹等剪定・除草業務における従事職員の工数		2.34	0.95	0.89	0.55
	計画的な植栽管理	目標	—	生長に応じた適切な剪定の実施	生長に応じた適切な剪定の実施	生長に応じた適切な剪定の実施
		実績	単年度契約の地区ごとの委託による植栽管理	管理箇所に応じて、随時除草や剪定の実施	管理箇所に応じて、随時除草や剪定の実施	管理箇所に応じて、随時除草や剪定の実施
		目標	—	樹種に応じた適切な時期での剪定	樹種に応じた適切な時期での剪定	樹種に応じた適切な時期での剪定
		実績	単年度契約の地区ごとの委託による植栽管理	寄植や高木について、季節に応じた剪定を実施	寄植や高木について、季節に応じた剪定を実施	寄植や高木について、季節に応じた剪定を実施
		目標	—	日本造園建設業協会の街路樹剪定マニュアルの遵守	日本造園建設業協会の街路樹剪定マニュアルの遵守	日本造園建設業協会の街路樹剪定マニュアルの遵守
		実績	単年度契約の地区ごとの委託による植栽管理	マニュアルを遵守し、樹種・樹形を考慮した剪定を実施	マニュアルを遵守し、樹種・樹形を考慮した剪定を実施	マニュアルを遵守し、樹種・樹形を考慮した剪定を実施

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	報告書	人員が確保されている。また、緊急性の高い作業については、各班が連携し迅速に対応している。
	・従事者への管理監督体制、責任体制	A	業務計画書 報告書	管理監督体制や責任体制は、業務計画書のとおり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	報告書	毎月定例会議（緊急事態宣言期間などは代表者のみ）を実施することで、情報共有等を行っている。
②人材育成	・従事者の能力の維持、新規人材の育成	A	—	経験のある従事者が多いため、技能は維持されていると考える。新規労務者の雇用・教育も行われた。
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	除草時には小石の飛び跳ね等を防止するため、ネットやカラーコーンを配置し、第三者への安全対策を行っている。また、作業従事者へは、熱中症対策を徹底している。
	・事故発生時の対応（マニュアル完備等含む）	A	業務計画書	業務計画書に記載している。現場責任者および作業従事者への周知を行っている。

	・緊急連絡体制	A	業務計画書	時間外等で緊急事案が発生した際は、業務計画書のとおり連絡を行うことを確認した。
	・情報漏洩、セキュリティー対策	A	業務計画書	業務上知り得た情報は第三者へ漏洩しない旨を業務計画書で確認した。
④継続性	・財務状況、事業報告書等	A	報告書	作業を実施するとともに、随時、市民からの要望に対応している。 4月に総会を実施。経営状況に問題ないことを確認した。

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	—	市民からの要望への対応や地元自治会等との調整について、適切に対応し、概ね好評を得ている。
	・利用者等に対する接遇	A	—	除草の日程を地元自治会のニーズに合わせて調整している。また、パトロール結果に基づき除草スケジュールを調整している。
②サービスの質の維持、向上	・業務水準の確保	A	業務計画書 報告書	現場写真にて、業務計画書のとおり施工されていることを確認した。
	・業務履行の正確性、課題解決の迅速性	A	報告書	市民からの要望等については、工夫しながら対応しているが、市民からの要望が多く作業時期等を調整する必要があった。
	・利便性向上に向けた取り組み	A	—	提案事項（協議書）により適切に管理しやすい街路樹となるよう剪定を立案、実施している。
	・クレーム、要望等に対する対応	A	—	市民からの要望等は、その都度市から連絡し、迅速に対応している。 クレーム発生時は再発を防ぐために、情報共有を図っている。

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	報告書	受託者より、しろやま公園の芝生のメンテナンス（エアレーション）が提案された。子供が遊びやすい公園となるよう工夫している。
	・コスト削減、費用対効果向上の取り組み	A	業務計画書	市民からの要望を受け、柔軟に施行計画を変更しながら効果的に作業を実施している。
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	—	70代の作業員の雇用を行っている。今後は、非正規職員やパートタイムでの雇用を検討している。
	・市内団体、事業者等との関係性	A	—	団体等との協働に努めていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、やむを得ずコミュニケーションが限定された面がある。

※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	<p>(担当課記載)</p> <p>毎月のパトロールでは、公園・緑地及び街路樹の樹木だけでなく、遊具やフェンス等の公園施設も配慮いただき、枯損及び故障時には速やかに報告されたため、市民からの要望を受ける前に対応することができ、利用者の満足度および市民サービスの向上が図れていると考えられる。</p> <p>理想的には、樹木の生長に合わせた手入れを計画的に実施したいところではあるが、数多くの市民の要望を受けた対応を同時並行におこなうこととなり、受託者には計画的な施工より市民サービス向上となる対応を求める場面が多々あった。その中で、市と対応方針を協議し、密に連絡を取り合いながら業務を実施できた。</p>
------	--

総合評価を踏まえた自己評価等
(受託者記載欄)

【総合評価を踏まえた自己評価】

3年間に亘り、公園・緑地及び街路樹の除草及び剪定を実施し、市民サービスの向上を目指し、箇所によって除草回数や時期及び手入れ手法について工夫をまいりました。特に、市民の要望対応については、重点的に対応し、市とも密に連絡を取りながら業務を行うことができました。

本組合においても、市内団体との協働に努めておりますが、最終年においては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、剪定講習などの公園愛護会等の方とコミュニケーションが出来なかったことが悔やまれます。今後、本組合活動においても、市民団体との協働が実施できるよう、市と連携を取りながら努めてまいります。

【事業実施上の課題等】

市民等からの要望が多くなっていることから人件費等がひっ迫しかねない現状があります。要望内容等に応じて費用対効果の向上に努める必要があります。

【前回のモニタリングにおける委員意見の反映】

- ・新規の雇用者については、障がい者などの雇用を検討しましたが、作業場の安全を考慮し見送りました。
- ・現状、建設業における雇用と求職がミスマッチであるため、様々な雇用形態の提案や、街づくりと業務内容の関係性を通して求職者にアピールし関心を持ってもらえるような活動を行ってまいります。

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	令和2年4月1日～令和3年3月31日
事業の目的	<p>本市では現在16団地584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）	令和2年度（制度導入後）
	当初予算	25,000,000円	21,169,000円	21,365,000円	21,561,000円
	補正予算	—	—	—	—
	合計	25,000,000円	21,169,000円	21,365,000円	21,561,000円
	執行額	24,833,282円	21,169,000円	21,365,000円	21,561,000円
	執行率（%）	99.33%	100%	100%	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	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%	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%	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、主となる現場管理者以外の従事職員や多能工の職員等の教育が進み、入居者対応や修繕が適切に行われている。
	・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 ・施設維持管理点検業務実施報告書	毎月の案件について、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。また、年2回行っている建物維持管理点検の報告シートにて点検箇所の修繕度合いを4段階で評価し、修繕の緊急度や劣化度について協議の上、修繕を進めている。さらに、その積み重ねについては、長期的な建物維持や保全につながるよう点検注意事項をデータベースに登録している。

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、入居者からは高い評価を得ており、また、クレームが少ないことから、丁寧な対応や折衝に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、進入禁止の措置や車両・歩行者の誘導警備員の配置を実施している。 ③通行者等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を行っている。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・工事事務事故対応マニュアル	工事安全対策・工事事務事故対応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回社内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」、「今後、住宅に住む上でのアドバイスをもらいよかった」等、とても高い評価を得ている。入居者以外に借上型市営住宅の所有者からも修繕を依頼され、信頼を得ている。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、本制度の趣旨を充分理解し、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、入居者等から好評である。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や意思疎通が向上し、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	着工前に、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いご理解・ご納得をいただいたり、工事によって発生すると予想される影響に対して未然に防ぐ対策を講じたりするなど、入念な対策を実施しているためクレームや要望等はなかった。また、入居者からの自己負担修繕の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折衝や接遇を実践してきた結果、入居者からの信頼を得たためだと考えている。

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。その他、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等のトピックスを現場管理者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	修繕従事者の半数以上を市内事業者としたり、市内在住事務員を専属して雇用したりするなど雇用創出に貢献している。

果	・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	<p>(担当課記載)</p> <p>制度導入から6年目となり様々な面において成果を確認している。修繕の規模、金額や緊急性等が異なる多様な案件に対して、適切な優先順位のもと迅速かつ丁寧な修繕が行われた。また、これらの多様な案件に対して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。さらに、平成30年度から追加した点検業務のうち、施設維持管理任意（随時）点検業務では、大雨や台風の前後に住宅を点検し、災害による被害の予防・迅速な修繕対応に努めた（確認書類「市営住宅随時点検報告書」）。6年間の事業を通して委託業者には本制度の趣旨を鑑み、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むけ取り組んでいただいた。市としても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れた。また、修繕に係る各所工事単価の妥当性については、この6年間で積み上げてきた単価と比較することで、価格の妥当性を図れるよう努めてきた。</p>
------	---

総合評価を踏まえた自己評価等 (受託者記載欄)	<p>【総合評価を踏まえた自己評価】</p> <p>この制度に従事させて頂き6年が経過致しました。最初の数年は市負担案件数が大半を占めており、修繕依頼も多く、修繕内容もいろいろな案件がありました。毎回、創意工夫とコスト削減を念頭におき、建築課市営住宅ご担当者と協議を重ね対応させていただきました。結果、徐々に入居者からの自己負担による修繕依頼や借上げ住宅オーナー様より修繕依頼を頂くことが増え、市負担案件は少なくなりました。しかし、市負担案件数は少なくなりましたが、建物の経年劣化や老朽化に伴う修繕内容が目立ち始めました。</p> <p>今後機会があれば、修繕計画を練るなかで、6年間のデータを基に予想される不具合案件を算出し、今以上の創意工夫とコスト削減に努めてまいります。</p> <p>【事業実施上の課題等】</p> <p>現在の明渡し修繕は、年度後半に集中する傾向があり、経年劣化や老朽化に伴う不具合が発生した場合、修繕実施することが困難な場合もございます。</p> <p>修繕計画をするなかで、年度初めに明渡し修繕実施目標件数と予想計画を練り、その後、経年劣化や老朽化に伴う修繕計画を練ることで、予算削減に伴う交渉や人員の確保、即時対応が可能になると考えております。</p> <p>【前回のモニタリングにおける委員意見の反映】</p> <p>6年目となり、修繕内容もパターン化し、修繕方法・工種・修繕費用が固定化しつつあります。</p> <p>年々進歩を進める建築業界、波にのり遅れないよう交流会や勉強会に参加し、知識及び技術の向上を図っていきたいと考えております。</p>
----------------------------	---