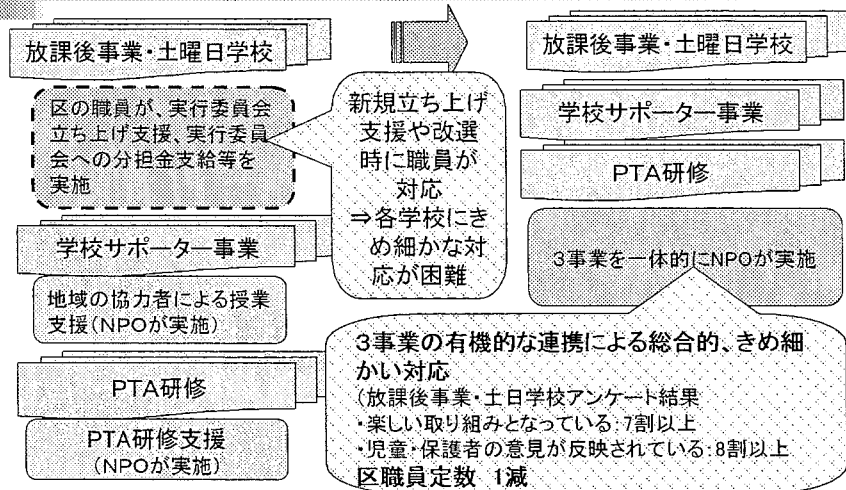


3 公募・採択の状況

採択事業の実施状況(2)

地域ぐるみによる学校への地域支援総合推進事業



4 今後の課題

「杉並行政サービス民間事業化提案制度」の課題

1 制度の骨格に関する見直し

- ①公募区分
事業者の提案を支援する公募区分の設定
- ②提案事業者へのインセンティブ又はリスク軽減
提案にかかる人的・時間的コストへのインセンティブ?

2 運用上の見直し

- ①公募及び審査期間
十分な審査と期間の短縮化
- ②事業者への情報提供
公募前面談の効果的活用
- ③公募の周知・PR

3 区職員の意識

職務へのプライド・やる気度の保持と新しい発想の受入れ

モニタリングの意義

- 杉並区における「協働化」の推進
「スマート杉並計画」(行革プラン)の戦略目標として、「平成22年までに区の6割の事業の全部または一部を協働・民営化・民間委託で実施」
- 「民間事業化」と「モニタリング」は、区民の信頼を得て民間委託や協働を進めていくための「車の両輪」

モニタリングの2本柱

モニタリングとは、

「委託業務」(指定管理者制度を含む)について、①安全管理②業務の質の維持・向上の観点から、継続的に行う点検・評価

- 1 安全管理を含む履行確認
契約書・仕様書等の記載内容の履行状況をチェック
特に、仕様書に基づいた安全基準・衛生基準の遵守、
「個人情報に係る外部委託仕様書の特記ガイドライン」に基づく
個人情報保護の措置)
- 2 業務の質の評価
業務やサービスの質の維持・向上がはかられているかどうか、
事業者の姿勢やサービスの提供状況などから評価

5 モニタリング
～モニタリング 1本目の柱～

安全管理を含む履行確認

■ 従前の履行確認の充実

① 契約に関する見直し

○ 全業務を対象とした仕様書の見直し

② 履行確認・検査の充実

○ 体制の充実(指定検査員の複数設置など)

○ 担当職員の経験の蓄積を活用(手引き・マニュアル・引継ぎ書など実務的ノウハウの活用)

③ 管理指導主任による立入調査・指導

27

5 モニタリング
～モニタリング 2本目の柱～

業務の質の評価(1)

■ 1 対象業務

① 民間事業化提案制度により実施する業務

② 長期継続契約(一部を除く)

③ 指定管理者制度

④ PFI

⑤ 単年度契約のもので3年以上同一業者を指定し
随意契約をしている業務(一部を除く)

⑥ プロポーザル方式で事業者を選定した業務

⑦ 単年度契約委託業務のうち、所管課の指定業務

28

業務の質の評価(2)

■ 2 履行評価の内容

○下記の2つの観点から、各業務について個別に評価項目及び評価の視点を設定し、「履行評価基準表」を作成

- ①契約書・仕様書で定められた内容が公共サービスとしてふさわしい水準を満たしているか？(基礎評価)
- ②提供されたサービスが利用者にどのように受け止められているか？サービスの向上のために事業者がいかに取り組んでいるか？(加点点評価)

○事業者には、契約時に「履行評価基準表」を提示

業務の質の評価(3)

■ 3 評価のポイント

◎事業者とのコミュニケーション

事業者が「履行評価基準表」に基づいて自己評価し、その結果を区がヒアリングし、質の維持向上に向けて認識を共有化

○継続的なチェック

事業者からの報告書類の確認・立入調査

○客観性の確保

- ・区民からの苦情・要望状況の把握
- ・事業によって選択
 - ・外部評価(外部委員を含む第三者評価委員会による評価・第三者評価機関による評価など)
 - ・利用者アンケート
 - ・顧客満足度調査

モニタリングのチェック・充実

