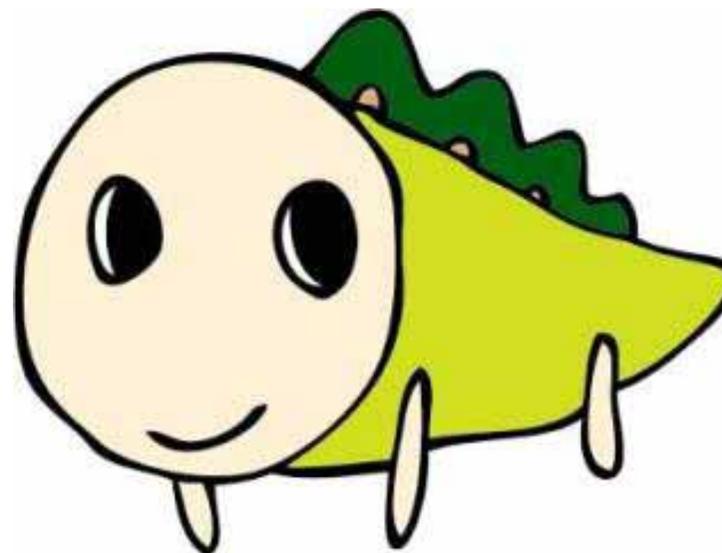


杉並区モニタリングシステム

平成21年8月7日
政策経営部企画課



すぎなみアニメキャラクター
「なみすけ」



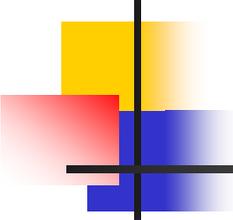
モニタリングの意義

- 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」



モニタリングとは

- 「委託業務」(指定管理者制度を含む)について、
安全管理
業務の質の維持・向上
の観点から、継続的に行う点検・評価
杉並区の実践
・平成19年10月「モニタリングのガイドライン」の策定
平成20年10月改訂



これまでの取組み(1)

- **行政管理担当課の設置(平成18年9月1日)**

委託事業の拡大に伴う管理・監督体制の強化を図ることを目的に専管組織として設置

行政経験と民間の実務に精通した者を管理指導主任として登用。委託先への立入調査・各担当課の委託業務の履行確認を指導

平成21年4月に企画課内に統合



これまでの取組み(2)

- 「個人情報に係る外部委託契約仕様書の特記ガイドライン」の策定(平成18年11月)

「個人情報に係る外部委託契約の特記仕様書」の項目について内容を明確化

受託事業者が個人情報を適正に管理するために遵守すべき手順・手続き等を明示

平成19年4月から、区が委託する全事業に適用



これまでの取組み(3)

- **全委託業務のリスク分析**

約2,200の全委託業務を対象に実施

リスクの大きさを

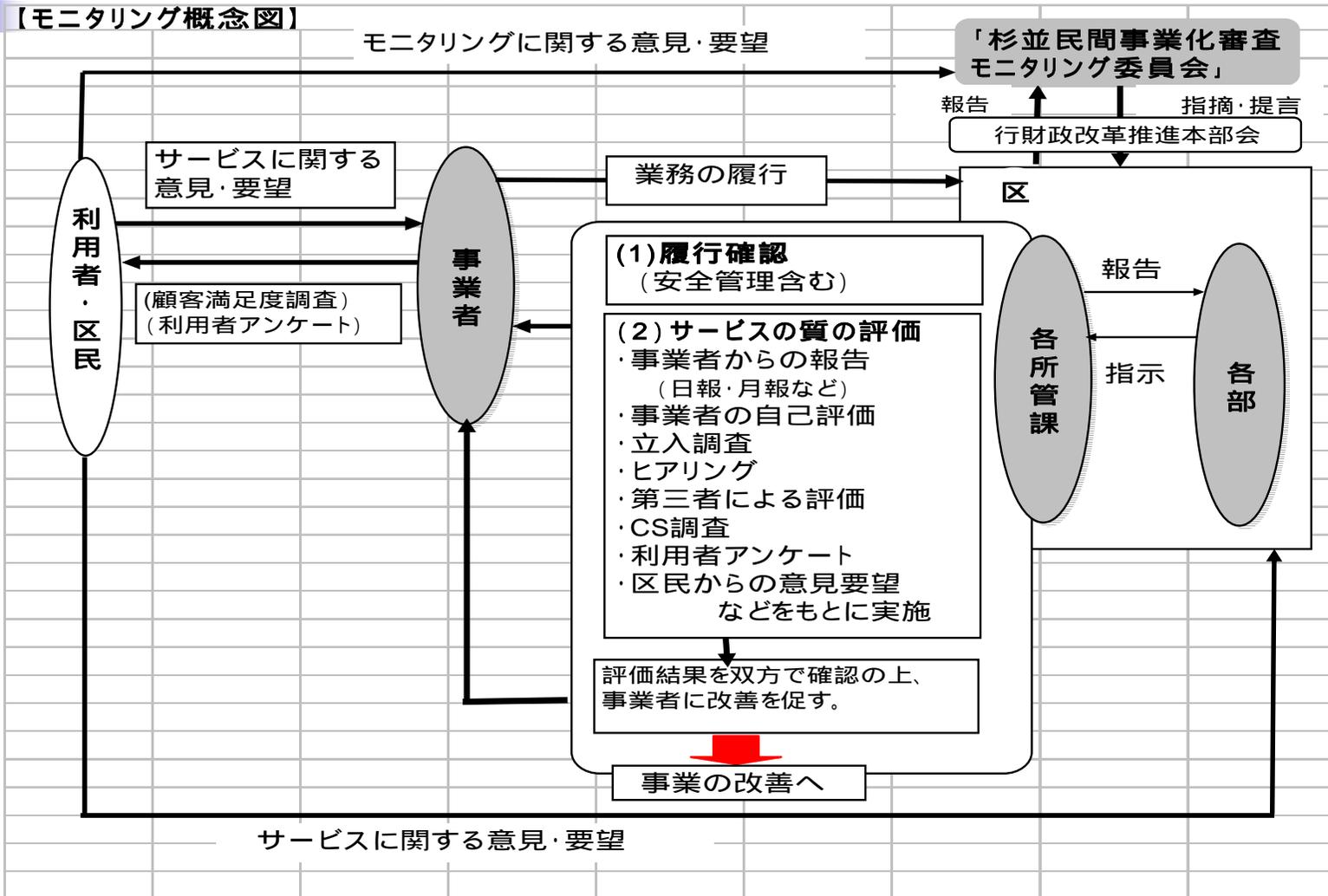
リスク発生の可能性

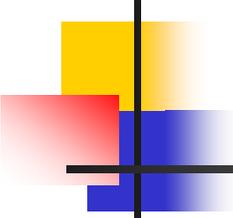
事故の検知・防御策

結果の重大性

から分析

モニタリング概念図





モニタリングの2本柱

- 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・向上が図られて
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

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

受託者に対する処分を「契約条項」に明記

(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)

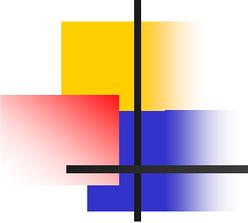
担当職員の経験の蓄積を活用(手引き・マニュアル・引継ぎ書など実務的ノウハウの活用)

不備があれば、改善指示。場合によっては処分も。

業務の質の評価(1)

■ 1 対象業務

- ・PFIの手法を活用して実施している業務
- ・指定管理者制度適用業務
- ・民間事業化提案制度により実施する業務
- ・プロポーザル方式で事業者を選定した業務
- ・長期継続契約(一部を除く)
- ・単年度契約委託業務のうち、3年以上同一業者を継続して指定し随意契約をしている業務(一部を除く)
- ・その他単年度契約委託業務のうち、担当課の指定業務



業務の質の評価(2)

■ 2 評価の基準

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

公共サービスの担い手としてふさわしい取組み姿勢・体制作り・人材育成などの観点

利用者の満足(顧客満足度)の観点

事業者には、契約時、「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

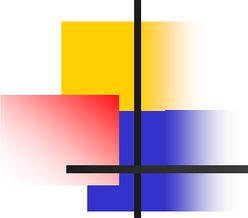
事業者が「履行評価基準表」に基づいて自己評価し、その結果を区がヒアリングし、質の維持向上に向けて認識を共有化

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

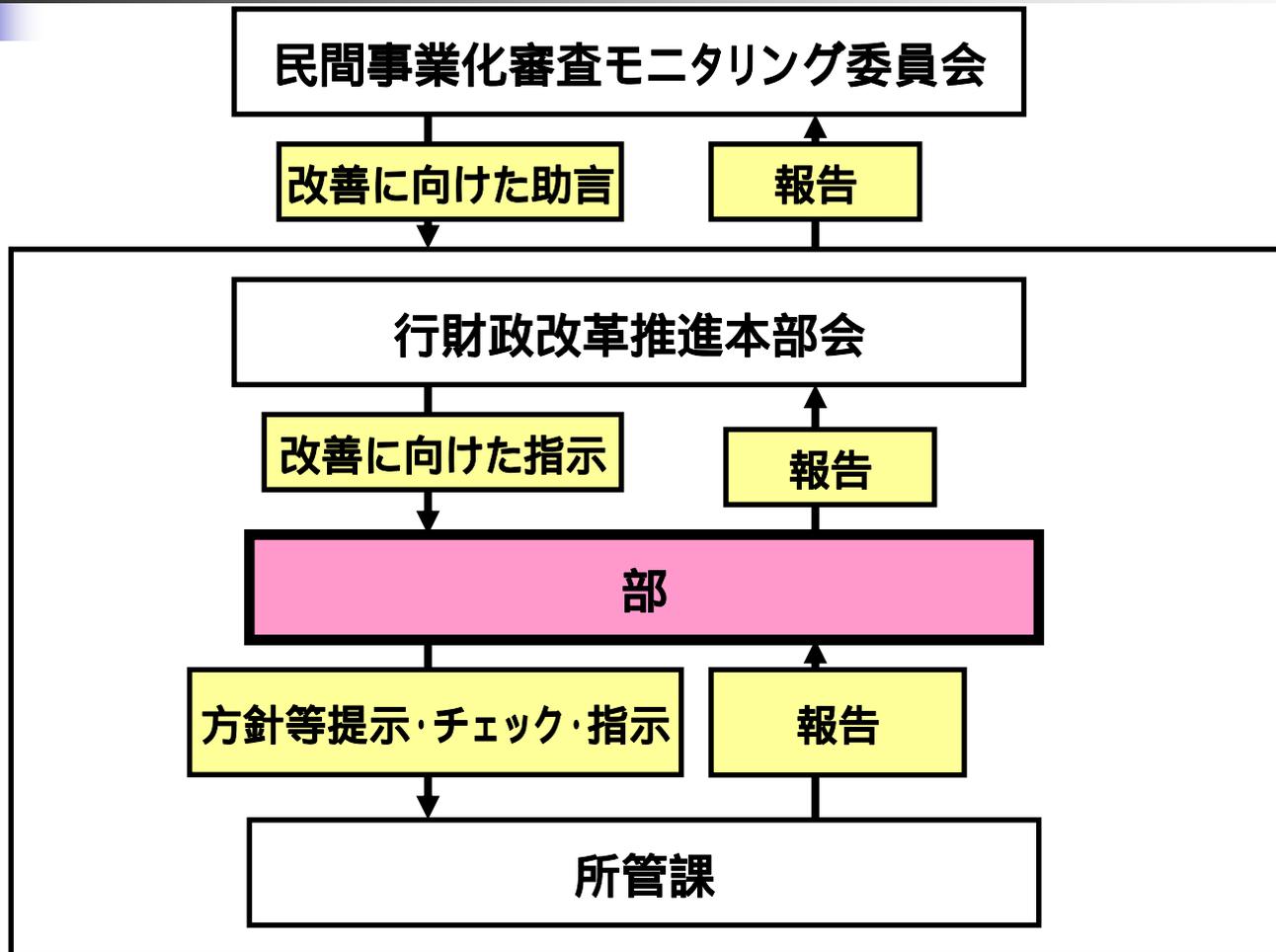
- ・区民からの苦情・要望状況の把握
- ・事業によって選択
 - ・第三者による評価(外部委員を含む第三者評価委員会による評価・第三者評価機関による評価)
 - ・利用者アンケート
 - ・顧客満足度調査



モニタリング結果の活用

- **現状や課題を事業者と共有**
モニタリング結果を事業者に提示
 - ・モニタリング結果から現状を確認
 - ・仕様書記載事項に関する不備、履行評価基準に達しない項目があれば、改善を要求。(場合によっては処分も。)
 - ・質の維持・向上に向けた課題を共通認識
- **仕様書等の充実**
契約時に示しておくべき項目を検証し、翌年度の仕様書へ反映
- **プロポーザルによる業者選定の評価項目への活用**
- **事業者選定方法の検証**
選定時に期待した内容が実現されているかを検証し、次期契約の事業者選定をどの形を行っていくべきかの判断材料とする。
委託業務における安全確保、質の維持・向上へ

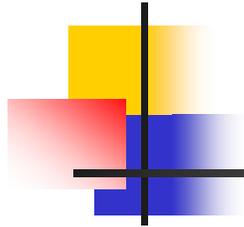
モニタリングのチェック・充実





今後の課題

- **モニタリングの精度を高める**
 - ・事業者の理解を得る
 - ・職員の資質の向上
- **モニタリング結果へのインセンティブとペナルティー**



歩きながら、
元氣と文化が
生まれる街。



すぎなみ