

熊本市公共サービス民間提案制度 事業評価シート
(事業実施者：民間事業者等)

業務名	熊本市くまもと森都心プラザサービスコーナー運営業務委託				
事業者	株式会社 アイヴィジット				
評価期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日				
所管課	熊本市西区区民課				
事業概要	くまもと森都心プラザ市民サービスコーナー内における住民票、戸籍、印鑑証明、税証明等の証明書発行業務および手数料収納業務等				
利用状況	単位:件	H26年度	H25年度	対前年度増減	前年比 (%)
	証明発行件数	21,951	21,849	102	0.47
モニタリングの実施方法	現場実施状況確認、業務管理者および従事者への聞き取り、アンケート調査実施				

【事業者の自己評価】

◆区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
履行状況	A	仕様書に定められた内容に沿った適正な履行に加えて、繁忙期なども長時間お客様をお待たせすることなく運営体制が確立されている。また不履行となるような大きな事故も発生していない。
安全管理	B	特に個人情報の取り扱いについて、スタッフ個人個人の意識も高く、申請書の紛失や証明書の受け渡しに取り違えがないようルールを設け、徹底して行うことで適正な安全管理が実施できている。
サービスの質の維持・向上	B	お客様の立場に立って、不安や不快感を与えない窓口対応を意識し、スタッフ間で自発的に提案、実行、改善が行われている。お客様の求めるサービスは一樣でないことから継続的に行う必要があり、更なる質の向上を目指す必要がある。

◆利用者の満足度(利用者アンケートの結果等)

<p>前回実施した(H27.2.10～2.20)アンケート結果によると『とても満足』『ほぼ満足』と答えた方が96.72%と高い比率でご満足いただけている状況であった。 男女別では『男性』92.31%、『女性』で100%と特に女性にご満足いただけていることが伺える。 『やや不満』『とても不満』と答えた方は性別、年代別でも0%であった。 全体的に見て概ねご満足いただけているといえるが、40～50代のご利用者様で『ふつう』と答えた方が3.28%いらっしゃったので、ご満足いただけるよう更なるサービスの向上を目指す。</p>
--

◆サービス水準の達成状況

設定したサービス水準	達成状況の評価
お客様のニーズを的確に把握し、速やかな処理を行う。	4
お客様の満足が得られる接遇で対応する。	4

- 5: サービス水準を大きく上回っている
 4: サービス水準を上回っている
 3: サービス水準を満たしている
 2: サービス水準を下回っているが速やかに改善できる見込みがある
 1: サービス水準に全く達しておらず、改善指導を要する

◆総合評価

お客様より請求のあった証明書の発行については迅速に対応できるような体制が確立できており、一定のサービス基準は上回っているといえる。
 今後は、単にお客様より請求のあった証明書の発行に留まらず、西区役所の出先機関として職員に準ずる立場という高い自覚を持ち、お客様から市への信頼を得られるようなより高いサービスを目指す。

【市の評価】

◇区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
履行状況	B	業務委託開始直後には業務の一部に迅速性を欠く場面も見られた。しかし一定期間経過後は、両者が協議を重ね業務のフロー図、マニュアル等の修正を加えていき、円滑な業務運営を遂行することができた。業務に関する知識の習得はもとより、市政に関する事柄についても常に情報収集に努める姿勢がみとめられた。
安全管理	B	収納業務について一部不適切な処理が見受けられたものの、業務手順等を修正した結果、改善が図られている。 情報漏えい等を含む事件・事故が発生した場合について、本市及び社内コンプライアンス委員会への即時報告、社内対策本部設置から再発防止策等までの想定フローが詳細に作成されている。現在まで情報漏えい、証明書の引渡し間違い事故等は発生していない。
サービスの質の維持・向上	B	接遇に関して来庁者から指摘を受けた事案もあったが、アンケート実施の結果、9割を超える利用者からサービスに満足しているとの評価を得た。わかりやすい窓口とするため、申請書の記入例や申請書の案内目印等を作成するなど工夫していた。また、確定申告とほぼ同時期にプラザ周辺に完成した合同庁舎B棟への道順問い合わせが多く寄せられた時も、来庁者に向けた手作り道案内図を作成する等、業務以外でのサービス向上にもよく努めている。

◇総合評価

契約締結から委託開始まで短期間であったが、委託者との連携を図り業務知識の習得に努めたことにより、円滑な業務引き継ぎが実現された。業務運営に際し発生する課題については、問題点を整理したうえで直ちに委託者へ指示を仰ぎ、また随時改善案を提出する等誠実かつ堅実に業務を遂行しており、概ね良好に業務運営がなされたものと評価する。
 なお、委託業務に関する知識については、十分習得されているが、更なる市民サービスの向上を図るためには、より幅広い知識の習得が不可欠であることから、今後とも更に研鑽に努められるよう期待する。