

◇熊本市公共サービス民間提案制度 事業評価シート

業務名	浄書管理業務				
事業者	PK共同企業体				
評価期間	平成26年4月1日から平成27年3月31日まで				
所管課	総務厚生課				
事業概要	市役所各課から受注した複写物（資料等）の複写作業及び製本作業等				
利用状況	単位：枚	H26年度	H25年度	対前年度増減	前年比（%）
	印刷枚数	8,093,187	7,828,631	264,556	3.38
モニタリングの実施方法	事業者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認（実地調査、事業者へのヒアリング）、利用者アンケート・事業者の自己評価				

【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	履行状況については、モニタリング調査を通じ、品質・納期について概ね評価を頂いていると考えられる。残業時間も計画より大幅に減少することができ、従事職員がそれぞれの職務を効率的に行ったためと考えられる。
安全管理	A	安全管理については、事前の機械操作の研修をしっかりと行い操作上のマニュアルも整備したことから、けが等もなく安全に業務を行うことができた。また室内の美化にも努め、机等のレイアウトの変更を行い整理整頓に努め、観葉植物の配置、空気清浄器設置等を行い労働環境の整備にも努めた。
サービスの質の維持・向上	A	完成品の仕上がりについては、モニタリングの結果からも評価を頂いていると考えられる。また完成時の電話連絡・手製のメモ帳の配布・大判印刷のサイズ見本の掲示等、きめ細かいサービスを実施した。

◆利用者の満足度（利用者アンケートの結果等）

<p>1. 調査期間 第一回目平成26年7月14日～8月12日・第二回目平成27年1月13日～2月9日</p> <p>2. 調査方法 3階浄書室カウンターにて、受付時、アンケート用紙をお渡しし、調査を依頼する。後日完成品を回収に来られる際、受付カウンターにて回収（サンプル数各50サンプル）</p> <p>3. 結果総括 年間2回のモニタリングを行い、挨拶・言葉遣い・態度・説明等9割以上の良い評価を得ることができた。完成品の品質等についても大きな不満はなかった。</p> <p>第一回目調査 第二回目調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応（言葉遣い・態度等）・・・「とても良い・良い」 合計96% 合計98% ・職員の説明について・・・「わかりやすい・ふつう」 合計100% 合計100% ・完成までの納期・・・「依頼より早い・納期どおり」 合計96% 合計94% <p>【利用者の主な意見】・仕上がった時に電話をいただき有難うございます。・こちらの要望に出来るだけ応えようとする姿勢が見られます。・委託に変わってから対応も良く、依頼しやすくなった。</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
アンケート調査Q7における「完成品の品質」が「①依頼品より良い、②依頼品どおり」と回答があった割合	5
時間外勤務時間数からみた効率的な運営状況	5

- 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

熊本市公共サービス民間提案制度（浄書管理業務）として1年が経過し、民間企業の有する多様な専門性や機動性・ノウハウを活かすことで、現状よりも作業の効率性の向上や費用対効果を見出せる業務とすることを目的に取り組んでいる。また、従事職員の研修計画を作成、実施しながら従事者の接客・接遇・個人情報知識の習得を行い、スキルアップに繋げているところである。また、品質の向上・適正な納期を常に心がけ業務に当たり、刷り直し・大量の受注に関しても早急に対応を行い、業務に支障が無いよう対応してきた。残業時間についても過去平均360時間に対して年間で34.25時間と大幅に削減出来た。また毎週行う代表者・業務管理責任者・現場責任者間との定例会の開催、毎月の熊本市との定例会議、年2回のモニタリングを行い日々の業務の確認を行うことで、報告・連絡・相談をスムーズに行うことが出来、初年度から落ち着いた業務を行えた。次年度は、従事職員のスキルアップを行い、品質の向上を心がけながら効果的・効率的な業務を行い、民間企業としてのサービスの提供を更に行って行きたい。

◇市の評価

評価区分	評価	評価コメント
履行状況	A	仕様書及び技術提案書に基づき適切に実施されている。業務マニュアル等は確実に作成されており、十分な内容である。また、個人情報や情報セキュリティに関する研修も実施されており、従事者への研修体制に問題はない。
安全管理	A	仕様書及び技術提案書に基づき適切に実施されている。特に、事故発生時の対応については、不審者・不審物対応、地震対応、救急患者対応等個別具体的にマニュアルが作成され、かつ、従事者に十分に周知されている。
サービスの質の維持・向上	A	仕様書及び技術提案書に基づき適切に実施されている。アンケートによる評価では、身だしなみや言葉遣い、説明などに対する利用者の否定的な評価はなく、また完成品の品質や納期についても肯定的な評価である。

◇総合評価

浄書管理業務をPK共同企業体に業務委託して1年が経過した。年2回実施してきたモニタリングにおいても、評価は高く、利用者からも否定的な声は聞かれなかった。利用者からの難しい要望に対しても厳しいスケジュールの中、完成品の品質等を落とすことなく応えてきたことは、高く評価すべきところである。しかしながら、現状に満足するのではなく、民間企業の持つ機動性やノウハウを活かし、さらなる業務の効率化、製品の完成度等を高めていただきたい。