

**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市民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27年4月1日～平成28年3月31日				
所管課	熊本市西区役所 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における各種証明書等申請受付、作成、交付及び手数料徴収・収納業務				
利用状況	単位:件	H27年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	証明発行件数	25,062	21,951	3,111	14.17
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則った適切な履行に加え、3月、6月の繁忙期はもちろん、全体的に証明発行件数は増加しているが、お客様をお待たせすることなく運営体制が確立され、問題なく履行できている。
安全管理	A	発行件数が前年度より増加しているにも関わらず、事故・事件が発生していないのは、とりわけ個人情報の取り扱いについて、個々の意識も高く、個人情報漏洩事故が発生しないようルールを設け、徹底した安全管理が実施できている為である。
サービスの質の維持・向上	B	お客様の立場に立ち、不快感や不安を与えないよう窓口対応を意識し、個々が自発的に提案、実行、改善が繰り返し行われている。

◆利用者の満足度(利用者アンケートの結果等)

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92.19%と高い比率でご満足頂いている状況であった。『ふつう』と答えた方が7.81%であった。『やや不満』『とても不満』と答えた方は、0%であった。全体的に概ね満足いただけているといえるが、『ふつう』と答えた方が7.81%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向上を目指す。
--

◆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
お客様のニーズを正確に把握し、迅速な対応を行う。	4
お客様の満足が得られる接客対応を行う。	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

証明発行件数は前年度と比較すると+3,111件(+14%)と大きく増加しているが、大きな事故、クレーム等なく業務を履行できる体制が整っており、一定のサービス基準は超えることが出来ているといえる。証明書発行に留まらず、市民サービスコーナーとしての高い自覚を持ち、市民の方々から市への信頼を得る事が出来る様より高いサービス提供を目指す。

【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	契約後の窓口での実践経験を活かし、柔軟かつ円滑に業務を行っていた。業務従事者からの業務に関する問い合わせについても、昨年度と比較しより詳細な説明や根拠を尋ねられるものが多く、日々研鑽に努めているものと思われる。
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、再度業務手順の見直し、手順の周知・徹底が図られた。その後不適切な案件は見受けられず改善が図られたものと評価できる。 情報漏えい等を含む事件・事故については、詳細な想定フローの作成と社内研修が徹底されており、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	来庁者の数等に応じ、適宜椅子の配置や設置について工夫を凝らし臨機応変に対応していた。また、わかりやすい窓口にするため申請書の記入例など常に更新をしており、このような工夫が窓口アンケートでの高評価につながったものと思われる。

◇総合評価

業務全体について、契約後の現場で培った経験やノウハウを活かして、堅実に業務を遂行しており、概ね良好な業務運営がなされたものと評価する。  
 業務内容については、委託業務の範囲に留まることなく研鑽に努めており、年度途中で施行された「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(マイナンバー法)」に関して、積極的に知識の習得・情報収集を図り、来庁者からの問い合わせに対し、細やかな案内を行うなど、市民サービスの向上に努めていた。