

【様式 2】

◇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27年4月1日から平成28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	H27年度	H26年度	対前年度増減	前年比（%）
	印刷枚数	8,411,311	8,093,187	318,124	3.93
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。納期についても依頼より遅いことはなく、半数以上の意見として「依頼より早い」と回答されており従事職員が其々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、新たに断裁機の刃の交換操作のマニュアルも整備し、教育等も行った。けが等も一切無く安全に業務を行うことができている。また、個人情報の保護等にも努め、個人情報が含まれる依頼品については、別途運用保管等を行い、管理を徹底した。
サービスの質の維持・向上	A	2回のモニタリング調査で、「挨拶」「言葉遣いや態度」において「とても良い」「よい」との回答を9割以上得ている。職員の説明についても9割以上の方から評価を頂いており2年目に入っても誠実、丁寧な対応を続けていることの表れと考えられる。

◆利用者の満足度（利用者アンケートの結果等）

1. 調査期間	第一回目平成27年8月10日～9月7日・第二回目平成28年2月15日～3月4日	
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、受付カウンターで回収（サンプル数各50サンプル）	
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。	
	第一回目調査	第二回目調査
・職員の対応（言葉遣い・態度等）	合計96%	合計100%
・職員の説明について	合計100%	合計100%
・完成までの納期	合計100%	合計100%
【利用者の主な意見】・気持ちよい対応でとても気分がよく、依頼することが出来ました。・仕上がりがとてもよい・無理な依頼等にも対応してくださり、ありがとうございます。		

◆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
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

浄書管理業務も早いもので丸2年経過いたしました。モニタリング（アンケート調査）においても評価を頂き、業務におきましても大きなクレーム・刷り直し等もなく、安定した運営を行っております。定期的に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・個人情報の知識・心構えの習得を行い、スキルアップに繋げて参りました。また仕上がり見本等を担当課様へお見せし、確認を得ながらより良好なコミュニケーションを取りながら印刷作業を行い納期の厳守・仕上がり品の向上に努めて参りました。残業時間については、昨年34.25時間に対して今期2月末時点で40時間と若干増加致しましたが、原因が印刷機の故障等によるもので、今後は改善出来るものと考えられます。今後は印刷機械の耐久性等を鑑みながら効率的・計画的な業務を行い、出来るだけ機械の負担が無いような業務を行って参りたいと考えます。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も継続して行っており報告・連絡・相談がスムーズに行う体制が出来ていると考えられます。次年度もモニタリング等の評価に甘んじることなく、気を引き締めミスが無い業務を行ってまいりたいと考えます。

◇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、機器操作に必要な技術研修に加え、個人情報や情報セキュリティに関する研修も年に複数回実施されており、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。 また、整理整頓を徹底し、危険性の高い断裁機の使用においては安全手袋・靴を使用するなど、特に取扱いに注意を払いながら労働災害の防止に取り組んでいる。
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、利用者に対する説明については丁寧でわかりやすいという意見が多く、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

年2回実施したモニタリングでは、各業務内容において、仕様書通りもしくは仕様書以上の履行状況が確認できた。また、当該業者が職員に対して実施した利用者アンケートでは、納期や完成品の品質、従事職員の対応への満足度は高く、大量印刷や短い納期、製本処理等に対しても迅速かつ丁寧に対応している。

また、アンケート結果より、浄書室業務の履行において、高い水準のサービス提供がなされていることがわかり、委託を開始した平成26年度の評価も同様に高いことから、サービス水準の安定性・継続性も認められる。

今後は、機器点検の実施によるトラブルの未然防止や、印刷内容に応じた印刷方法の選択等により、さらなる業務の効率化、完成品の質の向上を図るとともに、民間企業の持つ機動性やノウハウを活かし、効果的・効率的なサービスの提供、維持向上に取り組んでいただきたい。