

【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28年4月1日から平成29年3月31日まで				
所管課	総務課				
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	H28年度	H27年度	対前年度増減	前年比（%）
	印刷枚数	7,597,831	8,411,311	△813,480	△9.67
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。納期についても各課とコミュニケーションをとりながら、依頼より遅れることなく納品することができた。平成29年2月の調査において6割以上の意見として「依頼より早い」と回答されており従事職員が効率的に業務を行った結果と考えられる。
安全管理	A	安全管理については、今年一年、怪我等も一切無く安全に業務を行うことができた。また、熊本地震発生（前震）の次の日には、通常業務を行い、16日（土）の本震発生から18日（月）には通常業務につくことができた。そういった状況下においても落ち着いて業務運営を行うことができた。
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」との回答が9割以上を維持している。職員の説明においても、ほぼ10割の方から評価を頂いている。3年目に入っても安定した接客接遇の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28年7月19日～8月15日・第二回目平成29年2月13日～3月13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 94%	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 90%	合計 100%
	（残り10%は未記入）	
【利用者の主な意見】・いつも丁寧に对应して頂いてありがとうございます。・完成希望日より遅れることはなかったかと思えます。・発注が遅くなっても気持ちよく対応して頂いている。		

## ◆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Q6における「完成品の印刷の仕上り」が「①期待した品質以上である、②期待通りの品質である」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3年目となり、モニタリング(アンケート調査)において大変高い評価を頂いております。常に接客・品質・納期に職員一同、日々気を配った結果だと考えます。  
 クレーム・刷り直し等も殆どなく、安定した運営を行っております。時間外勤務時間も年間11.5時間と大幅に減らすことができ、効果的効率的な業務を行うことが出来たと考えます。  
 熊本地震発生(4月14日・16日)の際は、大きな被害もなく19日には全ての機器が稼働可能となり災害対応依頼の業務を中心に業務を行いました。量はもちろん納期も短い案件が多い中ではありましたが従事職員の努力と構成企業からの応援等もあり対応することができました。  
 また、紙の品質によるトラブル・印刷機械の老朽化に伴うトラブル等を抱えながらの業務が続きましたが、職員一同、根気よく知恵を出しながら業務にあたり、品質の維持と納期を守りながら業務を行うことができました。

## ◇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、マニュアル等に沿って業務が遂行されている。また、個人情報や情報セキュリティに関する研修、機器操作研修等の各種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。 事故発生時の対応については、不審者・不審物対応、地震・火災対応、救急患者対応等個別具体的にマニュアルが作成され、避難経路についても、従事者に十分に周知されている。また、ロッカーの転倒防止措置や棚上の物品整理による落下防止措置を行い、危険性の高い断裁機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。 利用者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などに対する評価は非常に高く、また完成品の納期や仕上がりについても高い評価を得ている。

## ◇総合評価

浄書管理業務委託を開始して3年が経過し、本年度末で契約満了を迎えた。委託開始当初より年2回のモニタリングを実施してきたが、継続し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ており、当該業者が職員に対して実施した利用者アンケートでも各項目での満足度は高かった。

また、本年度発生した熊本地震に伴い、急を要する災害対応関係の依頼が集中したが、応援人員の投入、対応スケジュールの整理を行い、迅速かつ柔軟な対応で、本市の復旧・復興の推進に貢献した。

直営時に比べ、印刷総枚数は年々増加しており、機器の不具合等もあったが、残業時間は大幅に削減されており、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、作業の効率性の向上、業務の効率化が図られたものと評価できる。

本委託期間を通して、高い水準のサービスの安定的な提供と、効果的・効率的な業務の遂行が達成され、大変良好に業務運営がなされたものと評価する。