

平成23年度 行政監査結果報告書
「民間委託業務等に関するモニタリングについて」

平成24年4月

杉並区監査委員

目次

第1	監査の対象	-1
1	テーマ選定の趣旨	-1
2	監査の視点	-1
3	監査の実施期間、対象部局及び方法等	-1
(1)	実施期間	-1
(2)	対象部局	-1
(3)	監査の方法	-1
第2	監査対象事務の概要	-2
1	モニタリングとは	-2
(1)	導入の経緯	-2
(2)	モニタリングの基本的な考え	-2
2	モニタリング(サービスの質の評価)の内容と方法	-3
(1)	対象業務	-3
(2)	評価の内容・方法	-5
(3)	評価手法	-6
(4)	評価の実施	-9
(5)	評価結果の活用	-10
(6)	推進体制	-11
3	履行確認	-12
4	労働関係法令遵守の確認	-12
第3	監査の結果及び意見	-14
1	基本的な評価	-14
2	検討を要する課題・事項	-14
(1)	モニタリングシステムの検証・改善について	-14
(2)	対象業務について	-15
(3)	評価の内容・方法について	-15
(4)	第三者評価について	-15
(5)	事業者との協議について	-16
(6)	評価能力等の向上について	-16
(7)	評価結果の公表について	-16
(8)	事業者の経営の安定性の確認について	-16
(9)	労働関係法令遵守の確認について	-17
(10)	推進体制について	-17
(11)	根拠規定の整備等について	-17

資料1	モニタリングのガイドライン-----	19
資料2	モニタリングシステムの流れ-----	35
資料3	履行評価検討会報告書-----	36
資料4	履行評価基準-----	77
資料5	平成22年度モニタリングにおける各部評価方針一覧-----	79
資料6	平成22年度モニタリング対象業務一覧-----	85
資料7	平成22年度モニタリング実施結果について-----	93
資料8	杉並民間事業化審査モニタリング委員会設置要綱-----	96

第1 監査の対象

1 テーマ選定の趣旨

区は、民間事業者への業務委託、指定管理者制度の導入、NPO等との協働化を区民の信頼を確保しながら進めていくには、区の責任として、公共サービスの質の維持・向上に向けた取組が不可欠であるとし、委託業務等の履行確認や安全管理の徹底に加え、提供されるサービスの質を評価するモニタリング（以下、「モニタリング」という。）の仕組みを構築し、平成20年度から実施（平成19年度試行）している。

その後、平成22年度には、一部の受託事業者による賃金未払い問題を契機に労働関係法令遵守を確認する取組が加えられた。

モニタリングは、取組が開始されてから5年目を迎えているが、今後、業務委託等が更に進められていく中で、その果たす役割は、ますます重要になると考えられる。

そこで、モニタリングについて、新たなサービスの質の評価の取組（以下、「サービスの質の評価」という。）に主眼を置き、その実施状況などを把握し、有効性、効率性、経済性の観点から、検証することとした。

2 監査の視点

- (1) モニタリングの目的と方法は適切か。
- (2) モニタリングの対象業務は適切か。
- (3) モニタリングは、どのように実施されているか。
- (4) モニタリング結果は、適切に活用されているか。

3 監査の実施期間、対象部局及び方法等

- (1) 実施期間
平成23年10月28日から平成24年4月16日
- (2) 対象部局
政策経営部企画課、経理課、営繕課、各部庶務担当課
平成22年度にモニタリングを実施した各所管課
- (3) 監査の方法
 - ア モニタリング制度の概要などについて、所管部課から説明聴取
平成23年12月15日 対象：政策経営部企画課、経理課、営繕課
 - イ 資料調査
「モニタリングのガイドライン」など制度に関する資料、モニタリングに用いられた「履行評価表」（平成22年度41課296業務）、実施結果を概括した報告資料などを調査
平成23年11月28日から平成24年4月16日
 - ウ モニタリングの実施状況などについて、部課長等から聴取
平成24年1月24日から平成24年2月9日
対象：モニタリング対象業務数等を勘案し選定した2部10課
区民生活部、保健福祉部、区政相談課、地域課、納税課、文化交流課、高齢者在宅支援課、保育課、交通対策課、環境都市推進課、学務課、社会教育スポーツ課

第2 監査対象事務の概要

1 モニタリングとは

(1) 導入の経緯

区は、平成 17 年に改定した行財政改革の計画（スマートすぎなみ計画）において、「平成 22 年度までに区の 6 割の事業を N P O 等との協働や民営化・民間委託で実施する」とした目標を掲げ、民間事業者への業務委託化、指定管理者制度の導入、協働化提案制度の実施を進めてきた。更に、平成 20 年度からは、業務の民間委託等を促進するために、民間事業化提案制度が取り組まれたが、この過程において、モニタリングが、重要な課題であることが強く認識され、検討された。

平成 19 年 9 月、杉並区行財政改革推進本部（以下、「行財政改革本部」という。）は、「協働化を区民の信頼を確保しながら進めていくためには、... 区の責任として、公共サービスの質の維持・向上に向けた取組みが不可欠」とし、指定管理者制度を含む委託業務等について、「現在実施している履行確認や安全管理に加え、事業者が提供する公共サービスの質を評価し、必要な指示や助言を行うモニタリング」の仕組みを構築し、実施することを決定した。

平成 19 年度の試行を経て評価方法の改善が検討され、平成 20 年 10 月には、「モニタリングのガイドライン」（以下、「ガイドライン」という。）が整備され、モニタリングの本格的な取組が開始された。

また、同年、公共サービス業務の受注をめぐる事業者間の競争が業務従事者の労働条件に及ぼす影響等が社会的に懸念される中、区施設の管理委託業務において、事業者による賃金未払い問題が発生した。これを契機に、委託業務等について、確実な履行の確保を図るため、平成 22 年度から、事業者における労働関係法令の遵守を確認する取組が、モニタリングの一環として組み込まれた。

(2) モニタリングの基本的な考え

ア 目的・定義

モニタリングシステム構築の目的に関して、ガイドラインは、「今後、協働事業や民間委託が進む中で、区民に良質なサービスを安定的に提供できるよう、現在実施している業務の履行確認に加え、サービスの質の維持・向上を図り、事故を未然に防ぐため」と述べている。そして、モニタリングとは、「委託業務（指定管理者制度を含む）について、安全管理を含む業務の履行確認及びサービスの質に関する評価を行い、各業務を継続的に管理・監督することをいう。」と定義している。

イ 基本的な仕組み

区のモニタリングシステムの基本的な仕組みは、これまで実施してきた履行確認に加え、新たにサービスの質に着目した評価の仕組みを

構築し、区のチェック体制を強化するという基本的な考え方に基づいている。

このうち履行確認は、既存の契約制度における検査の仕組みであり、区長が指名した検査員が、契約の相手方の給付の完了について、給付内容が契約内容に適合しているかどうかを関係書類に基づき確認する行為で、全ての契約業務について行われている。委託業務の履行確認については、モニタリングシステムの構築を機に同システムに位置付けられ、仕様書の見直し、契約に違反した場合の処分に関する契約規定の整備、検査体制の充実・強化を図るとされた。

他方、「サービスの質の評価」は、事業者が実施・提供する公共サービスについて、契約書、仕様書等で定められた要求水準を満たしているか否か（履行状況の評価）と、利用者にどのように受け止められているか、サービス向上のために事業者がいかに取り組んでいるか（狭義の質の評価）を確認・検証するものとして、新たに導入された仕組みである。なお、「サービスの質の評価」における履行状況の評価は、履行確認の検査よりも評価の範囲が広いと説明されている。

この他、モニタリングシステムに関する基本的な考え方として、委託業務等の実態に即した実効性のある仕組みとすること、評価項目や実施方法を具体的に検証しながら、客観的で的確なシステムとして機能するよう充実・発展に努めていくこととされた。

以下、モニタリングシステムにおいて、新たに導入された「サービスの質の評価」を中心に、制度の内容と取組の現状をみていく。

現状については、資料調査及び対象を一部選定して実施した聴取に基づくものである。

2 モニタリング（サービスの質の評価）の内容と方法

（1）対象業務

「サービスの質の評価」は、～の6つの類型に属する業務及び所管課が指定する業務を対象とするとされている。

P F Iの手法を活用して実施している業務（以下、「P F I業務」という。）

指定管理者制度を適用している業務（以下、「指定管理者業務」という。）

民間事業化提案制度により実施する業務（以下、「民間提案業務」という。）

プロポーザル方式で事業者を選定した業務（以下、「プロポーザル業務」という。）

長期継続契約を締結している業務（以下、「長期契約業務」という。）

単年度契約委託業務のうち、3年以上同一業者を継続して指定し随意契約をしている業務（以下、「3年以上随意契約業務」という。）

その他単年度契約委託業務のうち、その性質から質の良否が特に問われるもの、区民、利用者に直接サービスを提供するもので区民の関心が特に高いものとして、所管課が指定する業務（以下、「所管課指定業務」という。）

ただし、～については、利用者への直接サービスでなく、「質の評

価」を行い難い契約（リース契約、機器の保守契約、機械設備の保守契約、機械警備契約）、法令で契約の相手方が定められている契約等は除くこととされている。

区が民間事業者等に委託している業務は年間2千件を超えているとみられるが、このうち、「サービスの質の評価」を実施した業務は、表-1のように年々増加し、平成22年度は296業務となっている。業務区分別（表-2）では、3年以上随意契約業務が162業務で全体の半数以上を占めている。部別（表-3）で見ると、保健福祉部の業務が半分強の151業務となっている。

対象業務については、業務の性格や期間に着目した6つの類型等に属する業務と規定することで、主要な委託業務等を幅広く網羅するものとなっている。しかし、半面、一部に、仕様書に基づき完成品が納品されていれば問題のないものや、短期間の事業など評価対象とする必要性の薄い業務も見受けられた。

表-1 対象業務数の推移 (単位：業務)

年度	19	20	21	22
対象業務数	78	117	250	296

業務の捉え方が統一されていないため、契約数とは一致しない。

表-2 業務区分別の対象業務数と構成比 (単位：業務、%)

業務区分	対象業務数	構成比
PFI業務	3	1.0
指定管理者業務	14	4.7
民間提案業務	7	2.4
プロポーザル業務	53	17.9
長期契約業務	32	10.8
3年以上随意契約業務	162	54.7
所管課指定業務	25	8.5
計	296	100.0

所管課指定業務には、日帰りショートステイ事業委託、自転車駐車場の業務委託、学校給食調理業務委託などがある。

表-3 部別を対象業務数と構成比 (単位：業務、%)

部	対象業務数	構成比
政策経営部	22	7.4
区民生活部	29	9.8
保健福祉部	151	51.0
都市整備部	37	12.5
環境清掃部	17	5.8
教育委員会事務局	40	13.5
計	296	100.0

(2) 評価の内容・方法

評価は、業務ごとに業務の特性等を考慮した評価項目からなる履行評価表を作成し、履行状況の評価を基礎とし、サービスが利用者にとどのように受け止められているか、サービス向上のために事業者がいかに取り組んでいるかの「狭義の質の評価」を加点・減点して行われる。評価の配分割合は、履行状況の評価による基礎評価が100点、「狭義の質の評価」は20点を上限として、合計の上限は120点とされている。

履行状況の評価項目は、契約書、仕様書に定められている事項を基本とし、原則として4段階（中間の評価がないものは2段階）で評価するものとされている。評価の配点及び判断基準は、表-4のとおりである。また、「狭義の質の評価」項目は、特に優れたものがあった場合に加点する加点項目と、特に重要な不備があった場合に減点する減点項目からなっており、評価項目ごとに±5点を配点するとされている。

評点評価の結果は、点数により「優良」、「良好」、「普通」、「やや不良」、「不良」の5段階に区分されている。

評価の実施のための履行評価表の作成に先立ち、各業務の仕様書の見直しが行われ、仕様書には概ね業務要求水準がわかりやすく具体的に記載されるようになった。

履行状況の評価項目は、仕様書等に基づき業務要求水準を満たしているかどうかを評価するものとして、履行評価表の作成例を参考に、業務の管理体制、業務の遂行状況などについて20、30項目程度設定されているものが大半であるが、項目の一部には、例えば契約金額の多寡など疑問を感じるものもみられた。履行状況の評価の多くは4段階で行われているが、3段階や5段階の独自の方法としているものもある。

「狭義の質の評価」の加点項目は、「業務内容について分析を行い区にとって有用な改善の提案がなされた」、「利用者から複数の賞賛の声が寄せられている」など作成例に示された項目のほか、「休場日の縮小、開場時間の延長などで施設の有効活用を図った」（体育施設の指定管理者業務）「重い認知症状がある者や医療行為が必要な者の受入れが適切であった」（高齢者緊急ショートステイ事業）など業務の特性等を考慮し設定されているが、一部には受託の経験数を加点要素とするなど不適切と思われるものもあった。減点評価の項目は、「苦情がたびたびある」、「個人情報流出などの事故を未然に防げなかった」などである。

加点・減点項目は、4項目以上設定されている場合が多いが、設定のないものや3項目以下で加点・減点評価が±20点とならず、最高点が120点に満たないものもある。

履行評価表の中には、評価項目の具体的な着眼点を付記したものや、評価理由等を記述する所見欄を設けるなどの工夫がされているものもみられたが、評価の内容・方法については、全体として試行錯誤の様子がかがえた。

評点評価の結果は、点数により「優良」、「良好」、「普通」、「やや不良」、「不良」の5段階に区分されている。平成22年度における評点評価（表-5）は、95点以上の「優良」の評価が185業務と6割強を占めており、評

評価結果が全体に高くなっている。判断基準が抽象的で、評価が主観に委ねられがちで、甘くなる傾向が表れているものと思われる。なお、49点以下の「不良」と評価された業務はない。

表 - 4 評価の配点及び判断基準

	評価	配点	判断基準
4段階 評価	良好	4	業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合
	概ね 良好	3	業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合
	やや 不備	2	業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合
	不備	0	業務が仕様書どおりに遂行されていない場合
2段階 評価	良好	4	業務が仕様書どおり実施されている場合
	不備	0	業務が仕様書どおり実施されていない場合

モニタリング導入前から評価が実施されているPFI業務は独自の3段階評価、地域包括支援センター業務は5段階評価。いずれも加点・減点評価は行っていない。

表 - 5 評点評価結果と構成比

(単位：業務、%)

評価基準	対象業務数	構成比
95点以上(優良)	185	62.9
94~80点(良好)	91	31.0
79~60点(普通)	17	5.8
59~50点(やや不良)	1	0.3
49点以下(不良)	0	0.0
計	294	100.0

上限は120点。

評点評価によらない2業務(ケアハウスPFI業務)を除く。

(3) 評価手法

評価に際しての事実確認や検証の方法として、表-6の評価手法が示され、必要な手法を選択することとされている。なお、加点・減点評価は、アンケート調査、立入調査、第三者評価委員会の評価等の評価手法により、できるだけ客観的に評価することが望ましいとされている。

表 - 6 評価手法

評価手法	備考
事業者からの報告書類の確認	必須
事業者の自己評価	必須
立入調査(定期的実施・抜き打ち実施)	必須
事業者へのヒアリング	必須

区民からの苦情・要望状況の把握	必須
外部委員（有識者・利用者等）を含む第三者評価委員会等による評価	専門的な見地からの評価が必要な業務、区民の関心が高い業務については、既存の枠組みも活用して実施
第三者評価機関による評価	
サービス受益者への満足度調査等（事業者が実施するものを含む。）	選択
アンケート調査 （事業者が実施するものを含む。）	選択

評価手法の活用状況は次のとおりである。

事業者からの報告書類については、ほぼ全ての業務において、その提出状況と記載内容の適否を基礎的な評価項目に入れ、確認に努めている。事業者の自己評価は、区が提示した履行評価表に基づく自己点検を求めるもので、業務の質の確保への意識を高める狙いがあり、区の評価結果と突き合せ、双方で課題認識を共有するツールにもなっている。必ずしもガイドラインで示す回数（年2回）ではないが、ほぼ全ての業務で実施されていた。

また、立入調査が必須とされたことにより、従前よりも、所管課の担当者が現場に出向き業務遂行の実情を把握するようになって見受けられた。事業者に対し、業務の遂行状況などについて尋ねるヒアリングは、ほぼ全ての業務で行われている。業務によっては、事業者との定例的な連絡会等を設置するなどの事例も少なからずみられる。

区民からの苦情・要望状況は、全ての業務で把握され、賞賛が多い場合は加点点評価、苦情が多い場合は減点点評価の要素とされている。

以上、必須となっている評価手法は、概ね全業務で取り入れられ、評価に有効に活用されていることがうかがえる。

次に、第三者評価委員会又は第三者評価機関による評価は、平成22年度は表-7のとおり11の同委員会等により、12のタイプの業務（22業務）について行われている。多くは、従前から、業務に対する第三者による運営評価が求められ実施されてきた経緯があり、学識経験者、専門家、関係者代表などが参画しているが、所管部課長等が構成員となっているものも少なくない。モニタリング導入後に設けられた第三者評価委員会は3つあり、4業務に対して実施されているが、指定管理者業務についてみても取扱はまちまちとなっている。

表-7 第三者評価委員会又は第三者評価機関による評価

第三者評価委員会（機関）	対象業務
すぎなみNPO支援センター運営委員会	すぎなみNPO支援センター運営業務委託
杉並区立杉並芸術会館運営評価委員会	杉並区芸術会館（座・高円寺）指定管理
移動サービス情報センター運営事業者評価委員会	移動サービス情報センター運営委託

杉並区地域包括支援センター事業評価委員会	地域包括支援センター（ケア 24）事業委託
すぎなみ子育てサイト運営委員会	「すぎなみ子育てサイト」及び「区民参加コンテンツ」運営及び維持管理業務委託
福祉サービス第三者評価機関	高井戸保育園外 3 園指定管理 <4 業務>
学童クラブ運営協議会	松ノ木小学童クラブ外 6 学童クラブ運営業務委託 <3 業務>
救急医療連絡協議会	杉並区急病医療情報センター運営委託
杉並区学校用務業務等委託業者選定委員会	学校用務業務等委託（11 校）<6 業務>
学校給食調理業務委託業者選定委員会	杉並区立学校給食調理業務委託（43 校（園））
体育施設指定管理者評価委員会	杉並区上井草スポーツセンター指定管理 高円寺体育館外 6 施設指定管理

福祉サービス第三者評価機関は、区が評価を委託している民間の評価機関。

アンケート調査は、当該サービスの利用者に対し、サービス内容や施設等の運営状況、従事者の対応などに対する評価を求めるなど、満足度調査を兼ねて実施されているものが多い。モニタリング対象業務の拡大に伴いアンケート調査実施数も増加し、平成 22 年度は約 3 割の業務で取り組まれており、そのうち 4 分の 1 は事業者が実施主体となっている。業務区分別（表 8）では、PFI 業務、指定管理者業務、プロポーザル業務における実施率が高い。なお、中には調査の回収数等が少なく、客観的なデータとして不十分なものも見受けられた。

表 8 対象業務区分別アンケート実施の状況 (単位：件)

対象業務区分	業務数	アンケート実施	アンケート実施率
PFI 業務	3	3	100.0
指定管理者業務	14	7	50.0
民間提案業務	7	2	28.6
プロポーザル業務	53	23	43.4
長期契約業務	32	10	31.3
3 年以上随意契約業務	162	34	21.0
所管課指定業務	25	9	36.0
計	296	88	29.7

このほか、企画課が、平成 19 年度から委託業務に関する履行状況調査（覆面調査）を実施し、調査結果を所管課にフィードバックしている。平成 22 年度は地域区民センター 7 箇所及び区民集会所 10 箇所が対象とされた。この調査のための経費としては、88 万円余が支出されている。

なお、モニタリングの経費は、第三者評価やアンケート調査などに要

するものの、福祉サービス第三者評価機関への委託費（154 万円余）を除くと、大きなものではない。時間的なコストは、業務によっては小さくないが、その負担について、部課長等からの聴取では、「区の責務であり、負担に見合う効果がある」という声が共通して聞かれた。

（４）評価の実施

ア 評価者

評価者は、検査員や担当者など所管課長が指定する者とし、複数とすることが望ましいとされている。

また、評価を実施する上での重要なポイントの一つとして、「区の職員は、詳細な仕様書の作成や事業者への説明などにより事業をマネジメントしていかなければならない。そのためには、職員一人ひとりの意識改革やマネジメント能力の向上を図っていくことが必要となる」（平成 20 年 10 月履行評価検討会報告書）とされている。

平成 22 年度の履行評価表をみると評価者欄に 1 名しか記載されていないものも少なくないが、実際にはほとんどの業務は、複数の評価者により評価が行われていた。評価者は業務の担当者や係長が指名されている場合が多く、検査員が評価者となっているものは 4 分の 1 程度である。また、業務の特質に応じて、保健師、栄養士等の専門性を持った職員を含めたチームで評価しているものや、出先施設における業務では、施設職員と本庁職員がペアで評価に当たっているものもある。

委託業務に対するマネジメント能力の向上は、評価の質を確保する上でも大切であるが、その取組は各職場の実践に委ねられており、特段、研修などの機会は設けられていない。

部課長等からの聴取では、モニタリングの取組を通して、委託業務等の実態把握や事業者との協議等の必要性について、職員が理解を深めるなど、その意識に変化がみられたことがうかがえた。

イ 評価の実施時期、回数

評価は、契約の履行期間が 1 年の業務については、前期と後期に分けて 2 回実施することとされている。4 月以前に履行評価表の作成等を行い、前期評価は 4 ～ 6 月を評価対象期間として 7 月に実施、後期評価は 8 ～ 10 月を評価対象期間として 11 月に実施するとされている。

なお、契約の期間が 1 年未満の業務については、1 回の評価とされている。

評価は、原則どおり年 2 回実施している業務と、1 回にとどまっている業務とが半々程度となっている。業務によっては年 4 回実施しているものも一部にあるが、評価対象業務を多く抱える所管課からは、年 2 回の実施は困難という声が聞かれた。また、評価の実施時期をみ

ると、後期評価の実施時期が、2月、3月になっているものも少なくない。

ウ 事業者との協議

区（所管課）による評価と事業者による自己評価の実施については、契約条項に明記され、仕様書に履行評価基準、履行評価表が添付されて事業者には知らされている。

双方の評価に関して、区と事業者との間で協議を行うことが、最も重要なものと位置付けられており、区が求めるサービスの水準と事業者との認識のギャップがある場合はそれを明らかにし、一つひとつそのギャップを埋めていくことで、「サービスの質の向上」を図るとされている。

協議をする者については、事業者においては相応の決定権を有する者、区においては原則主管課長が望ましいとされている。

所管課の評価と事業者の自己評価の結果をみると、全体として大きな乖離はないものの、事業者の自己評価にやや甘い面がみられた。異なる評価については、事業者との協議の場で、所管課が評価事由とした具体例などを説明する中で、事業者の納得を得ながら乖離の解消に努めていると受け止められた。また、協議の場は、区と事業者とが業務に対する共通認識を深める場としても有効に機能しており、特に接遇などソフト面での改善に結びついていることがうかがえた。

協議の当事者は、区側は課長が対応している場合もあるが、係長及び担当者が多くなっている。一方、事業者側は、業務に責任のある立場の者となっている。

(5) 評価結果の活用

サービスの質の評価が著しく低かった場合、事業者との協議の場を通して改善のための指示又は口頭による注意を行い、一定期間を経過しても問題が改善されない場合には、契約時に明示する「受託者に対する処分の流れ」に基づき、適切に処分等を行うとされている。

また、評価結果は、仕様書の内容点検と充実、プロポーザル方式による業者選定の際の評価項目の充実などにも有効に活用していくとされている。

評価結果に基づき事業者に対して行われた改善命令・指示・注意の件数は、表 9のとおりであり、平成 22 年度は改善のための指示が 10 件、口頭による注意が 22 件で、次のような問題が対象となっている。

- 事務処理上の問題（職員研修企画におけるデータ入力ミスなど）8 件
- 施設管理上の問題（角川庭園の門の施錠忘れなど）3 件
- 接客上の問題（総合窓口案内における接客トラブル）1 件
- 安全管理上の問題（安全パトロール中の車両事故など）12 件

服務上の問題（債権管理・回収業務における身分証明書紛失など）3件

その他（学校校務システムにおけるプログラムの不具合など）5件

改善のための指示や口頭による注意がされた事項については、事業者において必要な改善や今後の対策がとられているので、処分が行われたものはなかった。また、サービスの質の評価結果が「やや不良（50～59点）」とされた業務の1件については、事業者に対し指導助言を行ったが目立った改善がなかったため、当該年度をもって同事業者への業務委託は打ち切られている。

評価結果について、指定管理者業務やプロポーザル業務などの事業者選定に反映している事例もある。仕様書については、モニタリング導入時に見直しが行われているものの、その後の評価結果をもとにした仕様書の充実は一部にとどまっている。

なお、評価は公表を前提に実施しているものではないが、1年間の取組の概要及び評価結果（5段階）の集計については区ホームページで公表されている。

表 - 9 注意・改善指示等の推移

（単位：件）

年度	19	20	21	22
改善命令	0	1	0	0
改善指示	6	8	12	10
注 意	9	3	18	22
計	15	12	30	32

（6）推進体制

評価を推進するための各部（長）の役割や全体を統括する体制は、概ね次のとおりとされている。

各部は、

ア 前年度の部内各課のモニタリングの実施状況と課題を把握し、所管課に対し必要な指示を行うとともに、次年度の部としての評価方針を策定する（9月）

イ 当該年度の実施状況結果概要を行財政改革本部（事務局：企画課）に報告する。

行財政改革本部は、年度当初に、前年度の評価の実施状況を概括し、新年度の実施方針を決定する（4月）。

また、モニタリングの実施状況等は、杉並民間事業化審査モニタリング委員会（以下、「モニタリング委員会」という。）に報告され、外部の評価を受けるとされている。

各部の評価方針は、ガイドライン等に基づいて作成されており、評価の視点等に大きな差異はみられないが、各部が重点とする業務は、部の課題や業務を取巻く環境の変化等を考慮し選定されている。部には、各課のモニタリングの実施状況や課題の把握、所管課に対する指示などの

役割が求められているが、十分には行えていない実情が見受けられた。

全庁的な評価の実施概要は、事務局（企画課）により把握され、年度当初の行財政改革本部に報告され、新年度の実施方針が決定されている。また、改善指示の状況など、前年度の実施結果は、7月の行財政改革本部に報告されている。実施結果の概要等は、モニタリング委員会にも報告される仕組みとなっているが、民間事業化提案制度の休止に伴い、同委員会は、平成22年8月を最後に開かれていない。

3 履行確認

履行確認は、地方自治法第234条の2、杉並区契約事務規則及び杉並区検査事務取扱要綱に基づき、区における全ての契約について、安全管理に関することも含め、仕様書等で示された業務の履行完了の確認として、従前から検査員により行われている。モニタリングの仕組みの一つとして位置付けられたことを機に、仕様書の見直し、処分に関する契約条項の改正、検査体制の充実・強化を図るものとされている。

検査の結果、改善すべき点がある場合には改善のための指示やその後の対応状況について記録するものとされ、問題が改善されない場合は処分等を行うこととされている。

モニタリングの導入を契機にした仕様書の見直し、処分に関する契約条項の改正は、ほとんどの業務で行われ、仕様書の記載表現はより明確かつわかりやすいものに改善された。また、多くの施設を管理する地域課、検査対象業務が多い学務課などでは複数の検査員を指定し、履行確認、検査体制の整備が図られている。

他方、検査員による履行確認の取組をみると、検査員がサービスの質の評価者となっている業務の一部において履行評価表を履行確認に活用し、確認の充実を図っているところもあるが、全体としてはモニタリングシステム導入前と比べて変化はみられない。

4 労働関係法令遵守の確認

平成22年度から、人的サービスを主としている委託業務等については、確実に履行の確保を図るため、履行確認と合わせて、新たに業務従事者の労働関係法令遵守の確認が加えられている。確認対象となる業務は、「サービスの質の評価」の対象とされた業務のうちPFI業務を除く業務とされている。ただし、受託者が非営利法人の場合、受託者が協同組合又は法人格のない任意団体等であるが実質的には個人との契約である場合、及び業務内容が人的サービスを主としていない場合には、除外することができるとされている。

労働関係法令遵守の確認については、仕様書に労働関係法令遵守に関する報告書の提出を求めることが記載され、事業者には知らされている。事業者からは、雇用契約、給与計算、労働時間管理の3項目について四半期毎に年4回報告される。なお、平成23年度から報告項目に最低賃金額が加え

られている。

所管課は、原則として年2回以上（平成22年度は年1回以上）事業者との面談の形式で、提出された報告書の内容を確認の上、調査確認書を作成する。報告内容に関して疑義がある場合は、関係書類の提出を求めることとされ、法令に違反していることが明確となった場合は、速やかに文書により改善を求めるとともに、契約担当（経理課）等に連絡することとされている。

労働関係法令遵守の確認は、平成22年度に「サービスの質の評価」の対象となった293業務（PFI業務を除く）のうち、およそ半分の137業務で行われている。事業者が非営利法人であるものは109業務あり、そのうち確認が行われているのは約1割である。

事業者との協議の場などを利用して、報告内容等について確認しており、パート職員の就業規則が作成されていないことを注意した事例があった。事業者への注意喚起の機会となり、問題発生に抑止的な効果が現れていると推察される。しかし、事業者の雇用関係に区がどこまで立ち入るべきかの判断が難しい上、職員の労働関係法令に関する知識も十分でないため、形式的な確認となっている面も見受けられた。

なお、労働関係法令遵守に関する報告内容の確認は、履行確認の一部として検査員がすることとされているが、平成22年度の労働関係法令遵守に関する調査確認書をみると、検査員が行っているのは1割程度であり、評価者等検査員以外の職員が行っているのが大半である。

表 - 10 労働関係法令遵守の確認が行われた業務数（単位：業務、％）

業務区分	サービスの質の評価対象業務数	労働関係法令遵守の確認業務数	実施率
指定管理者業務	14	13	92.9
民間提案業務	7	7	100.0
プロポーザル業務	53	24	45.3
長期契約業務	32	13	40.6
3年以上随意契約業務	162	62	38.3
所管課指定業務	25	18	72.0
計	293	137	46.8

第3 監査の結果及び意見

今回、民間委託業務に関するモニタリングを監査のテーマとして取り上げ、所管部局に対する説明聴取、資料調査等を踏まえ、本システムの現状を把握した。その結果について、基本的な評価、検討すべき課題・事項の順に述べる。

1 基本的な評価

モニタリングは、基本的に、次のように意義のある取組であると評価することができる。

第一は、モニタリングの導入準備として、契約書、仕様書の記載内容の見直しが行われ、区が事業者に求める業務要求水準が明確化され、業務の管理が充実したことである。

区においては、業務委託等の範囲が拡大し、内容が複雑化しているにもかかわらず、業務内容が的確に記述されていない仕様書があるなどの問題があった。モニタリングの導入を機に、見直しが迫られ、改善が図られた。

第二は、モニタリング（サービスの質の評価）が、幅広く、主要な民間委託業務等を対象として実施され、事業者との協議を通し、サービスの安定した提供と質の維持・向上が図られていることである。

他自治体ではモニタリングの対象を指定管理者業務に限定している場合が多いのに対し、区では、アウトソーシング全体を視野に入れ、対象を拡大している。また、事業者との協議がルール化され、業務をめぐる具体的な改善指示や意見交換が行われ、サービスの質の向上に結びつけられている。

第三は、モニタリングの取組を通し、委託業務等に対する職員の意識・行動に変革がみられることである。

立入調査やヒアリングなどにより、委託業務等の実態は、従来よりも的確に把握されるようになった。職員には、委託業務について現場感覚や業務に関する知識、マネジメント能力が強く求められることが、認識されるようになったと認められる。

2 検討を要する課題・事項

他方、モニタリングには、検討を要する課題・事項も見受けられた。今後、区がアウトソーシングを進める上で、監督責任を的確に果たすことはますます重要となる。したがって、モニタリングの5年間の取組を検証し、モニタリングシステムをより分かりやすく、実効性の高いシステムとして改善することが必要である。以下、その内容を意見・要望を含めて述べる。

(1) モニタリングシステムの検証・改善について

モニタリングシステムは、アウトソーシングを制御していく手段として機能させていくことが肝要である。この間の取組において、ガイドラインで標準的な方法を示しながらも、委託業務の実態に即した柔軟な取組を認めたことは、システムを浸透させる上で有効であったと思われる。

今後の検討に当たっても、多様な対象業務が存在する現実を踏まえ、全庁的なシステムとして必要な統一性を的確に確保しながら、柔軟で合

理的なシステムとする視点が重要である。

全庁で必要な情報を共有し、実施状況等を具体的に検証し改善を図ることを期待する。

(2) 対象業務について

モニタリング(サービスの質の評価)の対象業務については、主要な委託業務等を網羅していることは評価できるが、一方で、6つの類型に属する業務を機械的に対象としているため、中には業務内容からみて「サービスの質の評価」までの必要性は薄く、履行確認(検査)を的確に行うことで十分と思われるものも見受けられた。

対象業務については、6つの類型等を基本としながらも、業務の内容に即し柔軟に判断できるようにすることが必要である。あわせて、履行確認(検査)についても必要な見直しを図り、効果的に活用することが望ましい。

(3) 評価の内容・方法について

評価の基礎となる履行状況の評価については、仕様書を基本に評価項目が概ね適切に設定されているが、4段階に区分された評価の判断基準は、「業務の質が全体的に確保されている」、「業務の質が概ね確保されている」というように抽象的であり、多分に評価者の主観に依存している。他方、「狭義の質の評価」については、その趣旨が理解され業務内容に即し設定されているとは言いがたい評価項目が少なからずみられた。このように評価の内容・方法については、加点・減点の仕組みを含め、全体としてまだ試行錯誤の段階にあると見受けられた。

今後、評価の判断基準を具体的にするなど評価の客観性を高める工夫とともに、評価の方法については性格の異なる指定管理者業務をはじめ、いくつかのタイプに分けて標準化するなど、業務に即したより合理的で簡明な方法とするよう改善を図ることが望まれる。また、協働の領域の業務に関するモニタリングについては、公共サービスの担い手を育成する観点を含めた検討が必要と思われる。

(4) 第三者評価について

専門的な見地からの評価が必要な業務、区民の関心が高い業務については、既存の枠組みも活用して第三者評価を実施し、評価の客観性を高めるとされているが、モニタリング開始後にこの取組を導入したのは4業務にとどまっている。指定管理者業務のような包括的な施設運営業務については第三者評価の必要性が高いと考えられるが、その取扱はまちまちである。

委託業務等の中には専門性が求められる業務が少なからずあり、的確な評価のためには、外部の有識者などの知見を有効に活かすことが欠かせない。今後、どのような業務について第三者評価を取り入れ、重層的な評価を実施する必要があるか、指針を定め、取り組むことが望ましい。

(5) 事業者との協議について

事業者との協議は、所管課がモニタリングの結果をフィードバックし、双方で業務の課題等を共有する機会であり、業務の改善を促す上で大切な取組であるが、区側の出席者は係長及び担当職員の場合が多くなっている実態がある。

主要な委託業務等については、所管課長が自ら率先して出席し、適度な緊張関係の下で事業者との間で率直な意思疎通を図り、協議の実をより高める取組とする必要がある。

(6) 評価能力等の向上について

業務委託等を行う上で、職員が業務に求められる専門性等を理解し、業務を管理・監督（マネジメント）できる力を培うことが重要である。そうした能力が基礎になれば、客観的で公正なモニタリングは難しいが、能力を向上させる特段の取組は行われていない。

区としての管理・監督の責任を果たすために、委託業務等に対するマネジメント能力、評価者に求められる評価能力・技術の向上を図る研修等の機会を設けるなど、目的意識的な努力が必要である。これらは契約に関する知識・技量を高める取組と合わせて実施することが効果的と思われる。

(7) 評価結果の公表について

現行のモニタリングシステムは、個別の業務の評価結果の公表は予定しておらず、全体を統計的に集約した評価結果概要だけがホームページ上で公表されている。指定管理者制度をテーマとした平成22年度の個別外部監査は、指定管理者業務に関するモニタリング結果は区民に適切に情報開示すべきであると指摘し、対応を求めている。

説明責任の徹底が求められる中で、今後、各業務レベルの評価結果の公表が課題になるが、公表を行うためには評価の内容が確かなものでなければならず、履行評価表も区民にとって分かりやすいものであることが求められる。したがって、公表のあり方については十分に検討し、必要性の高い業務から実施するなど適切な対応を図るよう要望する。

(8) 事業者の経営の安定性の確認について

モニタリングの機能は、一般に、業務の履行状況の確認、サービスの質に関する評価、サービス提供の継続性・安定性に関する評価とされる。このうち、この評価を厳格に行うためには、事業者の経営の安定性を確認する必要があるが、区のモニタリングではそこまでは実施していない。平成22年度の個別外部監査では、区の指定管理者業務の現状について、法人全体の財務状況を評価しておらず、業務の継続が困難になるような事態の兆候を早期に把握する仕組みがないと指摘し、財務の健全性を把握する必要があるとしている。

区は、今後、この監査意見に添えていくとしているが、財務状況の把握について、指定管理者業務の他にも同様に取り扱いすべき業務がないか

検討が望まれる。

(9) 労働関係法令遵守の確認について

人的サービスを主としている委託業務等について、その確実な履行と適切な労働環境の確保のために平成 22 年度から着手した労働関係法令遵守の確認は、問題の発生を抑止する効果を上げていると受け止められる。しかし、確認に当たる職員の関係法令等の専門知識が十分とは言えず、確認が表面的になっている面があることは否めない。

労務管理は一義的には事業者の責務であるが、事業者において労働条件への適切な配慮がなされるよう引き続き留意することが求められる。

今後、平成 24 年度から予定されている社会保険労務士による同法令遵守に関する専門的な調査を効果的に運用し、実態把握に努めるとともに、職員による取組にもそのノウハウ等を反映させ、より実効ある取組としていくことが望まれる。

(10) 推進体制について

モニタリングの推進体制をみると、ガイドライン等により各部には自律性の発揮が求められ、大きな役割が与えられているが、現実とは乖離がある。また、モニタリングシステムに対する外部のチェック機関であるモニタリング委員会は開かれていない。

今後、各部の役割についてはより現実的なものとし、その主体性・自律性を活かすとともに、全体を統括する企画部門がモニタリング実施上の課題を的確に把握し、解決に積極的な役割を発揮する体制とすることが必要と思われる。外部のチェック機関の再構築を含め、全庁的な推進体制を再整備することが求められる。

(11) 根拠規定の整備等について

モニタリングを支える関係規定は、ガイドラインを中心に行財政改革本部決定、事務処理手順、通知、検討部会報告など多岐にわたり、分かりにくくなっている。また、新たな取組である「サービスの質の評価」についての法令・法規上の根拠は、地方自治法に関係条項が規定されている指定管理者業務を除くと未整備のままと言える。

モニタリングについては、今後、区の重要なシステムとして定着させていくべきものであり、事業者にも一定の協力と負担を求めるものである。区法規上の根拠規定の整備について検討する必要があると思われる。また、評価の内容・方法を検証し見直す際には、一元化した分かりやすいガイドラインを作成するなど事務マニュアルを整備することが望まれる。

〔 資 料 編 〕

資料1	モニタリングのガイドライン	19
資料2	モニタリングシステムの流れ	35
資料3	履行評価検討会報告書	36
資料4	履行評価基準	77
資料5	平成22年度モニタリングにおける各部評価方針一覧	79
資料6	平成22年度モニタリング対象業務一覧	85
資料7	平成22年度モニタリング実施結果について	93
資料8	杉並民間事業化審査モニタリング委員会設置要綱	96

改訂
「モニタリングのガイドライン」

平成20年10月

平成23年3月修正版



杉並区

目次

モニタリングの導入にあたって	1
I 「モニタリング」とは	1
1 履行確認と質の評価	2
2 現行の履行確認等の仕組みと新システムとの関係	3
II モニタリングの実施	4
1 安全管理を含む履行確認	4
(1) 契約に関する見直し	4
(2) 履行確認、検査の充実	5
2 サービスの質の評価	5
(1) 対象業務	6
(2) 評価する内容	6
(3) 評価の配分割合	6
(4) 評価項目	6
(5) 配点	7
(6) 加点・減点評価	7
(7) 評価手法	8
(8) 評価者	9
(9) 評価の実施	9
III モニタリング結果の活用	10
1 事業者への対応	10
(1) 「履行確認」において不備があった場合	10
(2) 「サービスの質の評価（履行評価）」不備があった場合	10
(3) 労働関係法令遵守の報告において疑義があった場合	10
2 仕様書の充実等	10
IV 部が行うモニタリングのチェック等	10
1 所管課のモニタリング状況を確認	10
2 モニタリングに関する部内調整及び次年度評価方針の策定	11
3 行財政改革推進本部会への報告	11
4 「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」への報告	11
(参考) 杉並区モニタリングシステムについて	12
(別紙) 委託業務における労働関係法令遵守の確認について	14

モニタリングのガイドライン

モニタリングの導入にあたって

現在、区の業務において、指定管理者制度、PFI 手法による業務委託、長期継続契約、今年度から導入された民間事業化提案制度による業務など、多様な契約形態がある。この状況の中で、各業務について、担当者によるチェック、検査員による履行確認を行い、業務に関する管理、監督を行ってきたところである。

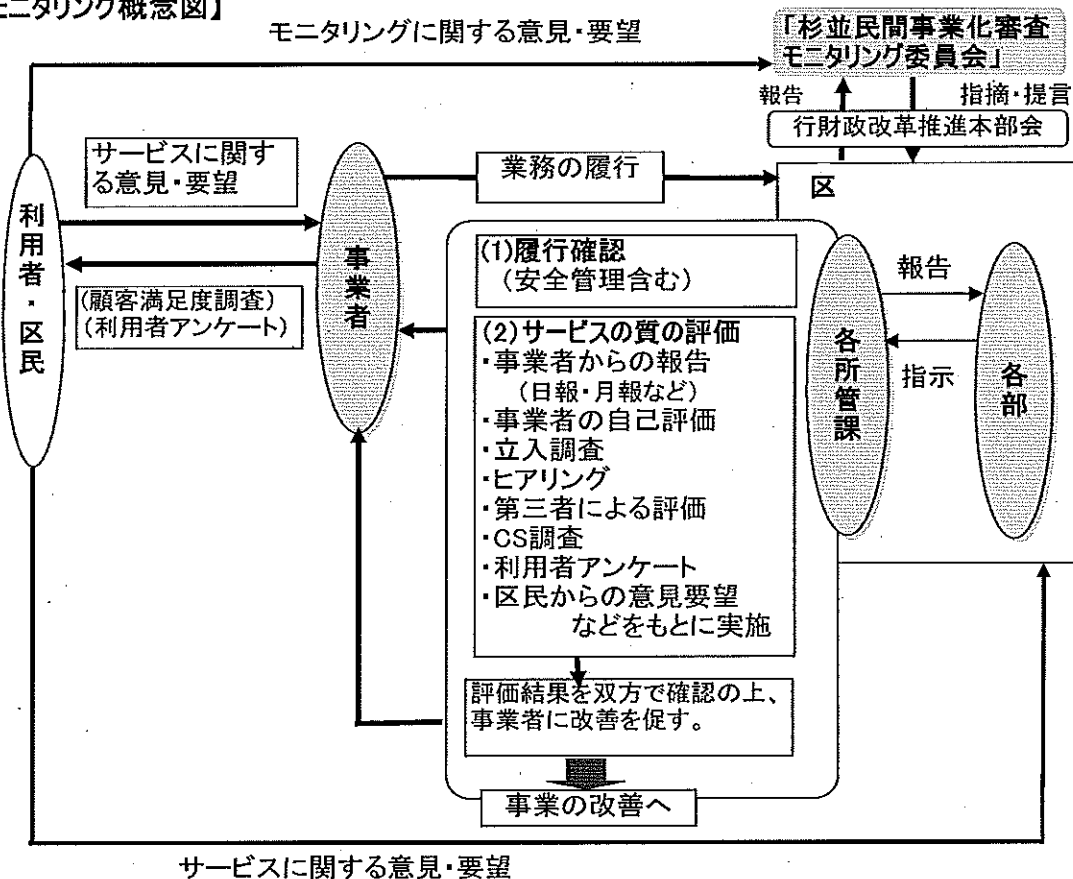
今後、協働事業や民間委託が進む中で、区民に良質の公共サービスを安定的に提供できるよう、現在実施している業務の履行確認に加え、サービスの質の維持・向上を図り、事故を未然に防ぐために継続的に管理・監督を行うしくみを構築する。

実施にあたっては、今年度、本ガイドラインにより仕組みづくりを行うが、評価項目や実施方法などの詳細については、各業務の実情、「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」委員の意見、区民の声などをもとに具体的な検証と試行を繰り返しながら、システムの充実・発展に努めていく。

I 「モニタリング」とは

モニタリングとは、委託業務（指定管理者制度を含む）について、安全管理を含む業務の履行確認及びサービスの質に関する評価を行い、各業務を継続的に管理・監督することをいう。下記の「モニタリング概念図」は、全体のイメージを示したものである。

【モニタリング概念図】



サービスに関する意見・要望

1 履行確認と質の評価

モニタリングの方法として、①履行確認と②質の評価があるが、それぞれの内容と対象業務は以下のとおりである。

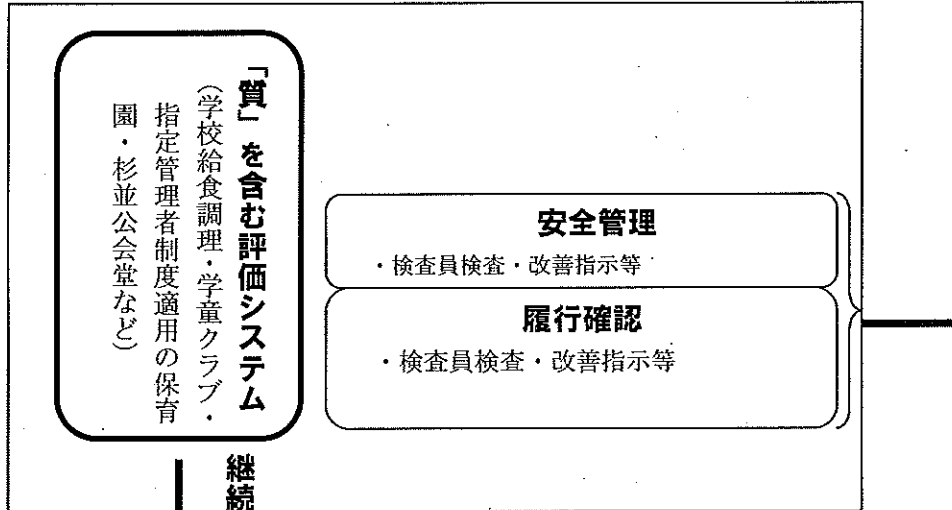
履行確認はすべての業務に対して行うが（ただし、労働関係法令遵守の確認は一部業務を除く）、履行確認に加えて質の評価を行うのは、指定業務とする。

区分	内容	対象業務
1 履行確認 (検査員が行う。)	<p>○契約書・仕様書等に記載されている内容の履行状況をチェック</p> <p><例示></p> <ul style="list-style-type: none"> ・〇〇業務を行う。 ・毎月〇日までに区に月報を提出する。 <p>【留意事項】</p> <p>《安全管理に関すること》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づいた安全基準・衛生基準の遵守 (マニュアル整備・教育訓練・緊急時の連絡体制整備なども含む) ・「個人情報に係る外部委託仕様書の特記ガイドライン(注1 P11 参照)」に基づく個人情報保護のための措置 (情報管理体制の整備・情報管理台帳の作成・施錠できるキャビネット等への保管など) <p>《労働関係法令遵守に関すること》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別紙通知に基づき、原則年4回報告書の提出を求める。 ・提出された報告書をもとに、原則として年2回以上、事業者との面談の形式による確認を行う。 	<p>全業務</p> <p>別紙「委託業務における労働関係法令遵守の確認について」(P14) 参照</p>
2 質の評価 (評価者が行う。)	<p>○履行評価表に掲げる評価項目について、事業者が実施する公共サービスが区の要求水準を満たしているかどうかなどを、必要な手法を駆使して確認・検証して評価</p> <p>○評価する内容</p> <p>(1) 公共サービスが契約書、仕様書等で定められて水準を満たしているか否かの評価(履行状況の評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> * 契約書・仕様書等に基づいて項目を設定(基礎評価) <p><例示></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各届出書類、報告書類が指定期日までに提出されている。 ・従事者が適切に配置されている。 ・収集した個人情報の管理が適切に行われている。 <p>(2) 提供された公共サービスが利用者にとどのように受け止められているかやサービスの向上のために事業者がいかに取り組んでいるかの評価(狭義の質の評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> * 業務の質の面において高く評価できる項目を設定(加点評価) <p><例示></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務内容について分析を行い、区にとって有用な改善の提案がなされた。 ・要望、苦情への対処において、高く評価できることがあった。 <ul style="list-style-type: none"> * 履行状況や質の面において重大な不備と考えられる項目を設定(減点評価) <p><例示></p> <ul style="list-style-type: none"> ・履行の内容に関して、区がたびたび改善の指摘をしている。 ・預り現金、金券の盗難や個人情報の紛失等の事故を未然に防げなかった。 	<p>サービスの質に関する評価を必要とする業務</p> <p>* II 「モニタリングの実施」</p> <p>2 業務の質(サービスの質)の評価</p> <p>(1) 対象業務を参照</p>

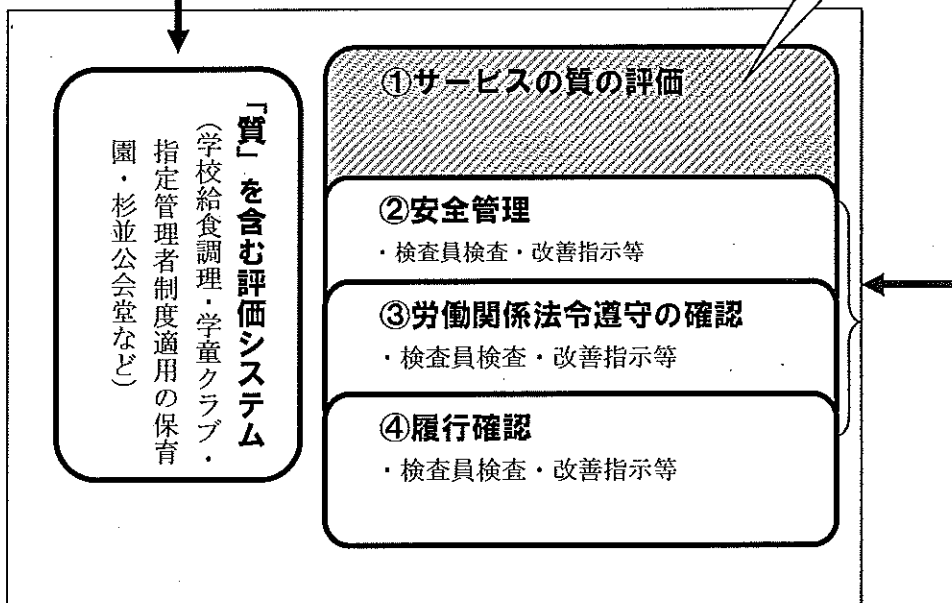
2 現行の履行確認等の仕組みと新システムとの関係

現在行っている履行確認や、一部で確立されているサービスの「質」に関する評価の仕組みは継続し、さらに充実・拡充させていく。

【現 行】



【新システム】



II モニタリングの実施

モニタリングは、全業務について履行確認することを前提とし、その上で、質の評価が必要な業務について評価を行う。

1 安全管理等を含む履行確認

履行確認は、安全管理に関することも含め、全業務について従前どおり検査員が行うが、下記(1)(2)のとおり、全業務を対象とした仕様書の見直し、処分に関する契約条項の改正や検査体制の充実・強化を図るものとする。

また、検査の結果、改善すべき点がある場合には、改善のための指示（口頭による注意も含む。）やその後の対応状況について記録するものとする。（部への報告事項あり）

特に安全管理については、例えばリスクの高い業務に対して事業者に自己検査を求めるなど、事業者の安全管理に関する意識の醸成も図りながら、立入調査やヒアリングなどもまじえて履行状況を継続的に把握していく。

さらに人的サービスを主としている委託業務等については、確実に履行の確保を図るため、労働関係法令の遵守の確認を行うこととする。

(1) 契約に関する見直し

①仕様書等の見直し

平成20年度契約にあわせ、以下の点から仕様書等の見直しを行う。

○記載事項等

- ・「仕様書」の内容に関して区と事業者双方に疑問の生じることがないように、「仕様書検討会報告(注2 P11 参照)」の「1 仕様書の作成について」に基づき、各委託事業の仕様書の記載事項、記載方法等の見直しを行う。
- ・仕様書の作成にあたっては、業務の流れを詳細に記述した手引き、マニュアルや職員が異動した場合の引継ぎ書など、貴重な経験が蓄積されたものの活用を図る。

*なお、委託業務に限らず、指定管理者制度やPFIを適用する場合であっても、区が業務の要求する水準を定め、仕様書と同様、協定等に明記してあらかじめ事業者と確認しておく必要がある。

○契約書と覚書、確認書等の位置づけ

- ・設備保守点検業務における標準仕様書や国土交通省監修の共通仕様書など、業務仕様書に記載のない事項を補完・準用するための仕様書は、業務仕様書にその旨を記載する。この場合、誰がいつ定めたものかを明示するとともに、補完・準用のための仕様書の記載内容が受託者にわかるようにしておくものとする。
- ・仕様書以外で業務を実施する上で特に重要な業務マニュアル、基準などは、仕様書にその根拠を明示するとともに契約書に綴り込むものとする。
- ・本来、契約書や仕様書に明示すべき重要事項を、覚書や確認書等によって、契約締結後に取り交わすことは原則として行わない。

②受託者に対する処分を「契約条項」に明記

受託者が契約に違反した場合の処分の規定は、契約の重要事項であることから、契約上も明確にしておくことが望ましい。処分の流れは、「受託者に対する処分の流れ」（「仕様書検討会報告（注2）」）に基づくものとし、この手続きを「契約条項」に明記する。

③損害保険加入の義務付け

特に委託業務のリスク値が高い業務（（①事故発生の可能性＋②事故の検知、防御の可能性）×③事故が発生したときの結果の重大性＝10以上）については、受託者の賠償能力や保険加入による委託料等の増大などの面も含め、受託者の損害保険の加入を義務付けの是非を検討する。その上で、加入の義務付けが必要だと判断した場合には、仕様書や協定書等に補償額の下限を明記する。

仕様書案を作成する段階で委託業務のリスク値とともに、商品化の有無を十分に調査する必要がある、また、費用対効果もあわせて考慮することとする。

一方、リスク値の低い業務については、加入の有無は、受託者の判断に委ねるものとする。

④労働関係法令遵守の確認

別紙「委託業務における労働関係法令遵守の確認について」に基づき、一部業務を除き、原則としてモニタリング対象業務を対象に実施することとし、仕様書に明記する。

なお、指定管理者制度を適用している業務については、全業務を対象とする。

（2）履行確認、検査の充実

①体制整備

指定検査員は、多くの課では1名としているが、検査対象が多い課、検査員が職務に従事している場所と検査する場所が離れている場合は、複数の検査員を指定するなど、履行確認、検査体制を整備する。

②担当職員の経験の蓄積の活用

履行確認・検査にあたっては、業務の流れを詳細に記述した手引き、マニュアルや職員が異動した場合の引継ぎ書など、貴重な経験が蓄積されたものも活用し、業務実態にあったチェック方法をとるものとする。

2 業務の質（サービスの質）の評価

事業者に対してその位置づけを明確にするため、契約時に契約書（契約条項）に業務の評価の実施根拠を明記し、仕様書に履行評価基準（企画課作成）、履行評価表を添付する。

(1) 対象業務

下記の①～⑥の業務については必ずサービスの質の評価を行うものとし、⑦に該当する業務については、所管課が個別に選択して指定する。

①PFIの手法を活用して実施している業務

②指定管理者制度を適用している業務

* 指定管理者制度を適用している業務と同じ業務を単年度業務委託として行っている場合は、区の業務として一定程度の水準を保つ必要があることから、単年度業務委託分も同様に実施する。(図書館・プールなど)

* 指定管理者制度を適用している業務と同じ業務を民営化施設として行っている場合には、協力を依頼する。

③民間事業化提案制度により実施する業務

④プロポーザル方式で事業者を選定した業務

⑤長期継続契約(長契条例第2条第2号)

⑥単年度契約委託業務のうち、3年以上同一事業者を継続して指定し随意契約をしている業務

※④⑤⑥についてはリース契約・機器の保守契約、機械設備の保守契約、機械警備契約、法令で契約の相手方が定められている契約等履行評価に適しない契約は除く。

⑦その他単年度契約委託業務のうち、所管課がその性質から

- ・ 質の良否が特に問われるもの
- ・ 区民、利用者に直接サービスを提供するもので区民の関心が特に高いものとして指定する業務

(2) 評価する内容

履行評価では、受託者や指定管理者が区に代わって提供する公共サービスが契約書、仕様書等で定められた水準を満たしているか否かの評価(履行状況の評価)と提供された公共サービスが利用者にとどのように受け止められているかやサービスの向上のために事業者がいかに取り組んでいるかの評価(狭義の質の評価)を行う。

(3) 評価の配分割合

履行評価においては、履行状況の評価を基礎評価とし、これに狭義の質の評価を加点評価として加えることとし、その配分割合は、基礎評価を100点、狭義の質の評価を20点(上限)として合計の上限を120点とする。

なお、区における履行評価制度が定着するまでの間は、各所管課で作成している仕様書の精度が均一とはいえない状況を考慮し、基礎評価の配点について100点のうち、狭義の質に対する評価事項を含むことができるものとする。

(4) 評価項目

所管課は、契約書、仕様書に定められている事項、「履行評価検討会報告書(注3 P11参照)」に添付した「履行評価表の作成例」を参考に業務の特性等を考慮して評価項目を設定し、「履行評価表」を作成する。なお、評価項目は、大きく基礎評価と加点・減点評価に分ける。

(5) 配点

①基礎評価

評価項目ごとの配点及び判断基準は、次のとおりとする。原則は4段階評価とするが、次に掲げる項目のように「良好」、「不備」のみの評価が妥当なものもあるため、評価項目によって2段階評価とする。（「仕様書どおり実施されている」、「仕様書どおり実施されていない」評価だけで中間の評価がないもの。）

（2段階評価の例）

- ・各業務責任者及び業務全般にわたる統括責任者を選定している。
- ・収集した個人情報の管理及び情報セキュリティ対策が適切に行われている。
- ・仕様書に記載された資格を有する者を従業者として配置している。
- ・収納金及び金券の保管、現金の徴収及び支払い並びに収納金の納入手続が適切に実施されている。
- ・取扱現金及び金券の出納書類が適切に作成されている。

● 4段階評価

評価	配点	判断基準
良好	4	・業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
概ね良好	3	・業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
やや不備	2	・業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
不備	0	・業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

● 2段階評価

評価	配点	判断基準
良好	4	・業務が仕様書どおり実施されている場合をいう。
不備	0	・業務が仕様書どおり実施されていない場合をいう。

※評価表の「概ね良好」、「やや不備」欄は、斜線を入れる。

(6) 加点・減点評価

①加点評価

加点評価は、質の評価において優れたものに与えるもので、評価項目の内容が達成されている場合には、評価項目ごとに5点を配点する。ただし、評価した項目が5項目以上あるときは、配点は20点を最高点（限度）とする。なお、加点評価は、狭義の質の評価であるため、できるだけアンケート調査、CS調査、立

入調査、第三者評価委員会の評価等の評価手法により、なるべく客観的に評価することが望ましいと言える。

②減点評価

減点評価は、履行状況の評価や狭義の質の評価において、特に重要な事項に不備があったときがこれに該当し、評価項目ごとに－5点を配点する。ただし、加点と同様に評価項目が5項目以上のときは、－20点を最低点（限度）とする。また、アンケート調査等による客観的評価の実施は加点評価と同様の考え方である。

(7) 評価手法

評価に際しての事実確認や検証の方法として、下記の【評価手法】がある。

評価者は、(2)～(6)の要領により「履行評価表」を作成し、各項目について、区の要求水準を満たしているかどうかを、必要な手法を選択して確認・検証して評価する。

【評価手法】

手 法	備 考
①事業者からの報告書類の確認	必須
②事業者の自己評価	必須（※1参照）
③立入調査（定期的実施・抜き打ち実施）	必須
④事業者へのヒアリング	必須
⑤区民からの苦情・要望状況の把握	必須
⑥外部委員（有識者・利用者等）を含む第三者評価委員会等による評価	専門的な見地からの評価が必要な業務、区民の関心が高い業務については、既存の枠組みも活用して実施（※2参照）
⑦第三者評価機関による評価	
⑧サービス受益者への満足度調査等（事業者が実施するものを含む。）	選択
⑨アンケート調査（事業者が実施するものを含む。）	選択

各手法の実施頻度は、日常的に行うもの、一定の期間を定めて定期的に行うもの、抜き打ちなど非定期的に行うもの等、業務内容に応じて設定する。

日常的に行うものについては、問題があれば、随時、事業者に指示するとともに、評価の判断の裏づけとして事業者に示すことが出来るよう、その都度、記録しておくことが必要である。

※1【事業者の自己評価】

事業者は、区が契約前に提示した履行評価表に基づき、自己評価を行う。そのため、契約条項にその旨を明示する。また、所管課及び事業者は、双方の評価結果について必ず協議を行い、事業者の評価と所管課の評価に相違があった場合、その乖離を解消し、所管課と事業者相互の理解を深めることが重要となる。

※2【外部委員を含めた第三者評価委員会による評価、第三者評価機関による評価】

専門的な見地からの評価が必要な業務、区民の関心が高い業務については、既存の枠組み（「運営協議会」「福祉サービス第三者評価」など）も活用して専門家や関係者による評価を行う。

＜既に行っている例＞

- 給食調理委託
業者選定委員会（行政・小中校長会代表・学校栄養士会代表・職員団体代表・小学校PTA 連合協議会推薦者・中学校PTA 連合協議会推薦者）での評価
- 学童クラブ運營業務委託
運営協議会（保護者代表・主任児童委員・当該校長・所管課・事業者）による日常業務についての話し合い・運営協議会による保護者アンケート
- 認可保育所（指定管理者）
福祉サービス第三者評価

なお、「杉並行政サービス民間事業化提案制度」の選定事業については、事業開始後、当面、所管課から執行状況についての報告を受け、自らが第三者評価機関として事業化による効果やサービスの質などについての評価を行う。

(8) 評価者

評価者は検査員や担当者など所管課長が指定する者とし、複数とすることが望ましい。

(9) 評価の実施

契約の履行期間が1年（4月から翌年3月まで）の業務については、履行評価を前期と後期に分けて2回実施する。評価の流れは事前処理・前期評価・後期評価と分け次の図のとおりとする。契約の履行期間が1年未満の業務の評価は、1回実施とし、以下に示した履行期間が1年間の業務の評価の流れに沿って適宜実施するものとする。なお、実際の評価にあたっては、「履行評価検討会報告書（注3）」「5. 履行評価の流れについて」に基づいて実施するものとする。



※ 区と事業者との協議後の後期の区の評価が当該年度の契

Ⅲ モニタリング結果の活用

1 事業者への対応

Ⅱのモニタリング結果を踏まえ、所管課は、事業者に対して以下の対応を行う。

いずれの場合も、事業者の自己評価結果と区の評価結果とを突き合わせて、事業者と区の双方が共通の課題認識を行う必要がある。

(1) 「履行確認」において不備があった場合

委託料の支出にも影響する。検査の結果、不備が認められた場合には、改善のための指示（口頭による注意も含む。）を行い、一定期間を経過しても問題が改善されない場合には、契約時に明示する「受託者に対する処分の流れ」に基づき、適切に処分等を行うこととする。

(2) 「サービスの質の評価（区の履行評価）」においてその評価が著しく低かった場合

改善のための指示（口頭による注意も含む。）を行い、一定期間を経過しても問題が改善されない場合には、契約時に明示する「受託者に対する処分の流れ」に基づき、適切に処分等を行うこととする。

2 仕様書の充実等

モニタリングの結果をもとに、契約時点で仕様書に盛り込んでおくべき項目がないかを検証し、次回契約の仕様書の充実を図る。また、モニタリングの結果を、プロポーザル方式による業者選定の際の評価項目などにも有効に活用していく。

Ⅳ 部が行うモニタリングのチェック等

1 所管課のモニタリング状況を確認

各部署は、所管課の報告を受け、所管課のモニタリングや業者への対応や業者による改善状況を確認し、課題に対する対応を決め、必要な指示を行う。

【各所管課からの報告】

- 1 報告時期 毎年度 8 月
 - 2 報告内容 前年度に実施した（前年度実績を第 1 四半期に評価等を行ったものも含む）モニタリングの状況
 - 3 報告事項
 - ① 「質」に関する評価の実施状況
 - 評価内容
 - 評価方法（立入調査・CS 調査など該当するものをチェック）
 - 評価結果
 - ② 安全管理に関する履行確認の実施状況（行政管理担当から報告の指示があった場合）
 - ③ ①及び②を含むすべての委託業務における口頭注意や改善指示等の概要
 - ④ モニタリングに関する課題と対応（該当業務がある場合）
- <添付書類> 「質」に関する評価項目（代表的なもののみ）

2 モニタリングに関する部内調整及び次年度評価方針の策定

類似業務について、評価方法や時期などを統一したり、部として重点的にモニタリングする業務を計画的に指定するなど、部内の調整を行う。

毎年度、所管課からの報告を踏まえ、部としての次年度の評価方針（「質」に関する評価を行う業務の選定、評価項目の配点・評価方法に関すること、重点業務の選定など）を策定する。（9月には策定し次年度予算にも反映）

3 行財政改革推進本部会への報告

各部は、部内のモニタリング状況について、9月を目途に行財政改革推進本部会に報告し、報告の結果、具体的な指示等があった場合には、それをもとに対応について検討する。

報告事項は、

- ①モニタリング実施の概要
- ②所管課への指示（指示を行った場合のみ）
- ③課題と対応方針

とする。

4 「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」への報告

行財政改革推進本部会は、区全体のモニタリング状況について、「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」に報告し、報告の結果、具体的な提言等があった場合には、各部に指示をするなどの対応をする。

報告事項は、

- ①区の評価状況の総括
- ②課題と対応方針

とする。

【参照（企画課行政管理担当HP掲載）】

注1）個人情報に係る外部委託仕様書の特記ガイドライン（平成18年12月策定）

注2）仕様書検討会報告書（平成19年6月報告）

注3）履行評価検討会報告書（平成20年10月報告）

杉並区モニタリングシステムについて

1 モニタリングシステム構築の意義

区は、「スマートすぎなみ計画」において、平成 22 年度までに区の 6 割の事業を NPO 等との協働や民営化・民間委託で実施するという目標を掲げ、本年度からは「民間事業化提案制度」を本格実施するなど、協働化の取り組みを着実に進めている。

こうした協働化を区民の信頼を確保しながら進めていくには、協働による業務について、その確実な履行確認や安全管理の徹底のみならず、区の責任として、公共サービスとしての質の維持・向上に向けた取り組みが不可欠である。

そこで、平成 20 年度の民間事業者提案制度の本格実施を機に、指定管理者制度を含む委託業務（以下「委託業務等」という。）について、現在実施している履行確認や安全管理に加え、事業者が提供する公共サービスの質を評価し必要な指示や助言を行うモニタリングを実施することとし、全庁的な仕組みを構築する。

2 基本的な考え方

- (1) 本システムは、外部委員で構成される「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」を中心として、委託業務等について全庁的に体系的にモニタリングを実施していく仕組みとして構築する。
- (2) 民間事業者等が担う公共サービスの質の維持・向上を図るため、事業者等に対して、これまで実施してきた委託業務等の履行確認や安全管理に加え、提供される公共サービスの質に着目したモニタリングを新たに実施する。
- (3) 委託業務等の履行確認や安全管理についても、本モニタリングシステムに位置づけることにより、区のチェック体制の充実・強化を図る。
- (4) 全庁的なモニタリングの推進を図るため、所管部課の役割等を明確にしたガイドラインを作成し（平成 19 年 10 月を予定）、委託業務等の実態に即した実効性のあるモニタリングを実施することのできる仕組みとする。
- (5) 実施にあたっては、所管部課で既に行っているモニタリングの仕組みを活用するなど、所管部課の現状や実態を踏まえた対応に留意するとともに、評価項目や実施方法を具体的に検証しながら、本システムが、客観的で的確なモニタリングシステムとして十分機能するための充実・発展に努める。

3 「杉並区モニタリングシステム」の仕組み

(1) 「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」による提言等

- ① 区におけるモニタリング状況全般について、サービスの質の維持・向上や安全管理に関する観点を中心に客観的・総合的にチェックし、モニタリングが客観的で的確に行われるよう提言・助言を行う。

- ②毎年度、「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」自らが重点事業として指定した個別事業についてモニタリング状況を詳しくチェックし、具体的な提言等を行う。
- ③②以外の事業についても、必要があれば個別にモニタリング状況を調査し、具体的な提言等を行う。
- ④区のモニタリングに対する事業者や区民からの意見・要望を受け、内容を審議する。
- ⑤上記の結果をとりまとめ、区長に「報告書」（公開資料）として提出する。

(2) 各部でのモニタリングの実施

- ①所管課は担当業務について、別に定める「モニタリングガイドライン」を踏まえ、担当業務の実態に即した実施方法等を具体化して民間事業者等に対するモニタリングを実施する。
- ②各部は、所管課の行うモニタリング状況から、類似業務のモニタリング方法の標準化を図ったり、必要に応じて所管課に対する指示などを行う。
- ③各部は、年1回、各所管のモニタリングの状況の概要及び部の対応状況等について、「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」に報告する。
- ④サービスの質の維持・向上の観点からの評価結果については、業者選定上のインセンティブとするなど事業者への還元を図る。

4 今後のスケジュール

平成 19 年 9 月中旬～	モニタリングシステムのガイドライン案（・モニタリング方法に関するガイドライン・報告内容など）について、各部から意見を聴取・調整
平成 19 年 10 月中旬	モニタリングシステムのガイドラインを確定
平成 19 年 10 月下旬	モニタリングシステム、仕様書作成等説明会の開催 →平成 20 年度に向けた調整・作業（契約事務の準備含む）開始
平成 19 年 11 月 1 日	「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」で平成 20 年度の重点事項を検討
平成 20 年 1 月上旬	各課における平成 20 年度契約手続き
平成 20 年 2 月下旬	「杉並民間事業化審査モニタリング委員会」で、平成 19 年度に実施したモニタリング及び平成 20 年度に実施するモニタリングの概要を報告し提言をもらう。

(別紙)

平成23年1月17日
政策経営部企画課
政策経営部経理課

【委託業務における労働関係法令遵守の確認について(改定)】

指定管理を含む区が委託する業務について、確実に履行の確保を図るため、モニタリングの一環として、以下のとおり労働関係法令の遵守について確認を行うこととする。なお、平成23年度から、最低賃金法に定める賃金額以上の賃金を支給していることを確認するため、確認項目に最低賃金額を追加しました。

○ 対象業務

原則として、次のモニタリング対象業務について確認することとする。

- (1) 指定管理者制度を適用している業務
- (2) 民間事業化提案制度により実施する業務
- (3) プロポーザル方式で事業者を選定した業務
- (4) 長期継続契約（長契条例第2条第2号）
- (5) 3年以上同一事業者を継続して指定し随意契約をしている業務
- (6) その他所管課がその性質から指定する業務

ただし、①～③の場合には除外することができる。

- ① 受託者が非営利法人の場合（許認可行政官庁による管理・監督を受けているため）
 - ・ 公益法人（社団法人、財団法人、社会福祉法人、医療法人、学校法人など）
 - ・ 特定非営利活動法人
- ② 受託者が協同組合または法人格のない任意団体等であるが、実質的には個人との契約である場合（対象となる従事職員がいないため）
- ③ 業務内容が人的サービスを主としていない場合

○ 開始時期

平成23年度当初契約分から対象

○ 処理方法

仕様書に「記載例」のとおり掲載し「報告書（鑑）」「報告書別紙」を添付する方法で、労働関係法令遵守に関する報告を求める。

- 1 報告書の提出は、原則として年4回とする。
- 2 区は、それまでに提出された報告書をもとに、原則として年2回以上事業者との面談の形式による確認します。多くの出先施設を所管するなど年2回の確認が実務的に困難な場合については、各案件の特性に合わせてきめ細かな面談内容にするなど実質的な充実を図ること。
- 3 報告内容に関して疑義がある場合は、関係書類の提出を求める。
- 4 法令に違反していることが明確となった場合には、速やかに文書により改善を求めるとともに企画課担当及び契約担当に連絡する。

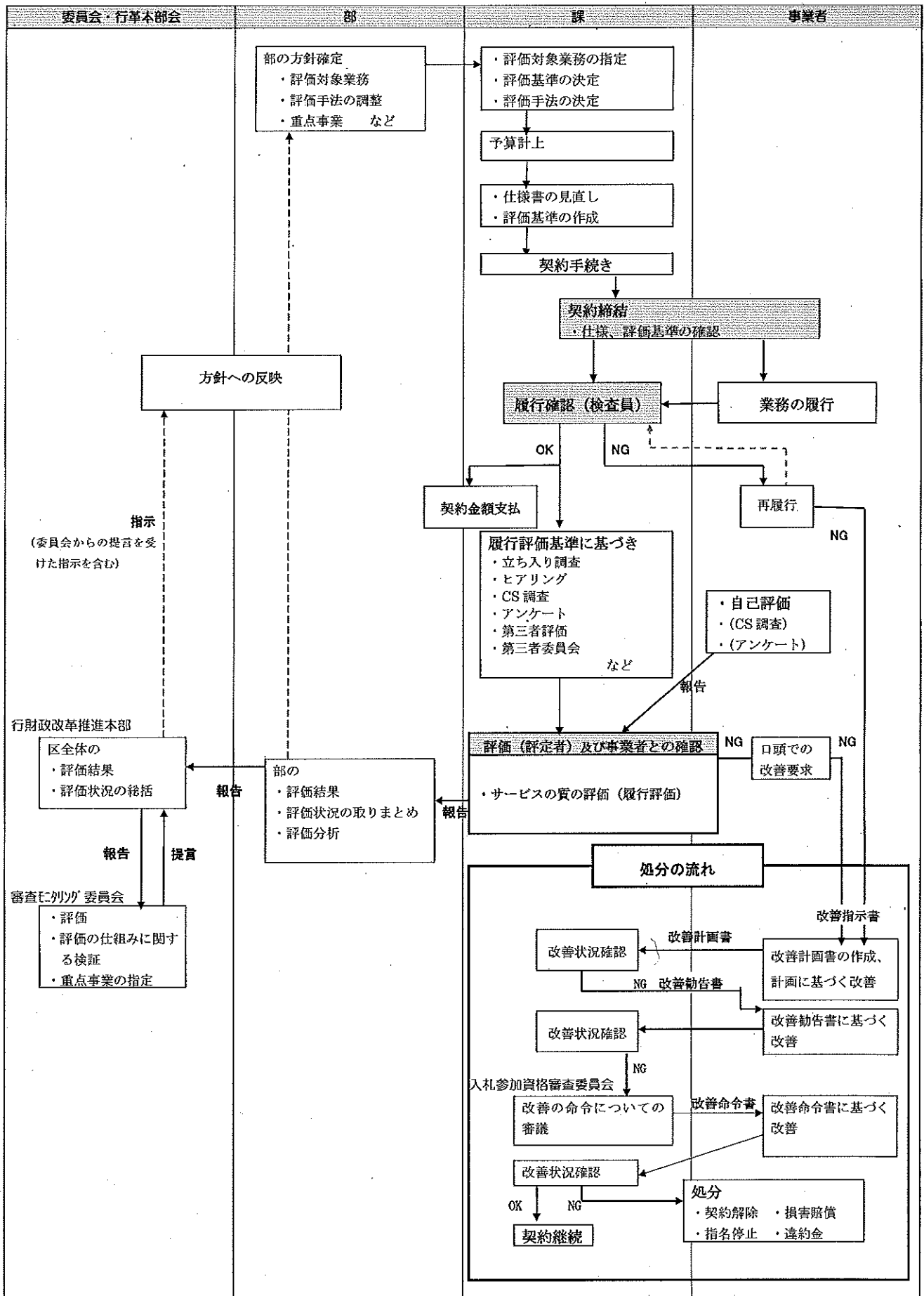
【記載例】

○労働関係法令遵守の確認

- (1) 本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するため、受託者は、別紙「労働関係法令遵守に関する報告書」を四半期ごと（原則として5・8・11・2月）に提出しなければならない。
- (2) 前項の報告書をもとに、区は、原則として2回以上事業者との面談の形式による確認を行うものとする。
- (3) 区は、提出された報告書に疑義がある場合には、受託者に対して確認調査のための資料の提出を求めることができるものとする。

契約条項は、「モニタリング対象契約条項」を使用する。

モニタリングシステムの流れ



履行評価検討会報告書

平成20年10月
履行評価検討会

～ 目 次 ～

1. 履行評価の考え方について	1
2. 履行評価の課題・問題点について	2
3. 履行評価を実施する業務について	3
4. 履行評価する内容、項目、配点の設定について	5
(1) 履行の状況の評価と質の評価の配分割合	
(2) 評価項目	
(3) 配点	
(4) 評価点基準	
5. 履行評価の流れについて	9
6. 履行評価を実施する上での重要ポイント	11
7. 履行評価結果の今後の活用について	13
8. 履行評価表（例）	14

(参考) 履行評価表検討会について

(省略)

1. 履行評価の考え方について

杉並区は、平成22年度までに区の6割の事業をNPO等との協働や民営化・民間委託で実施するという目標を掲げ、「民間事業化提案制度」の導入などの取組を進めている。区民の信頼を確保しながら、こうした取組を進めていくには、区の責任として、その確実な履行確認と安全管理の徹底のみならず、公共サービスの質の維持・向上が不可欠である。

そこで、区は、指定管理者による施設の管理や委託業務について履行確認や安全管理に加え、事業者が提供する公共サービスの質を評価し、必要な指示や助言を行うモニタリングを実施することとした。その指針として平成19年10月に「モニタリングのガイドライン」を作成し、履行評価を進めているところである。

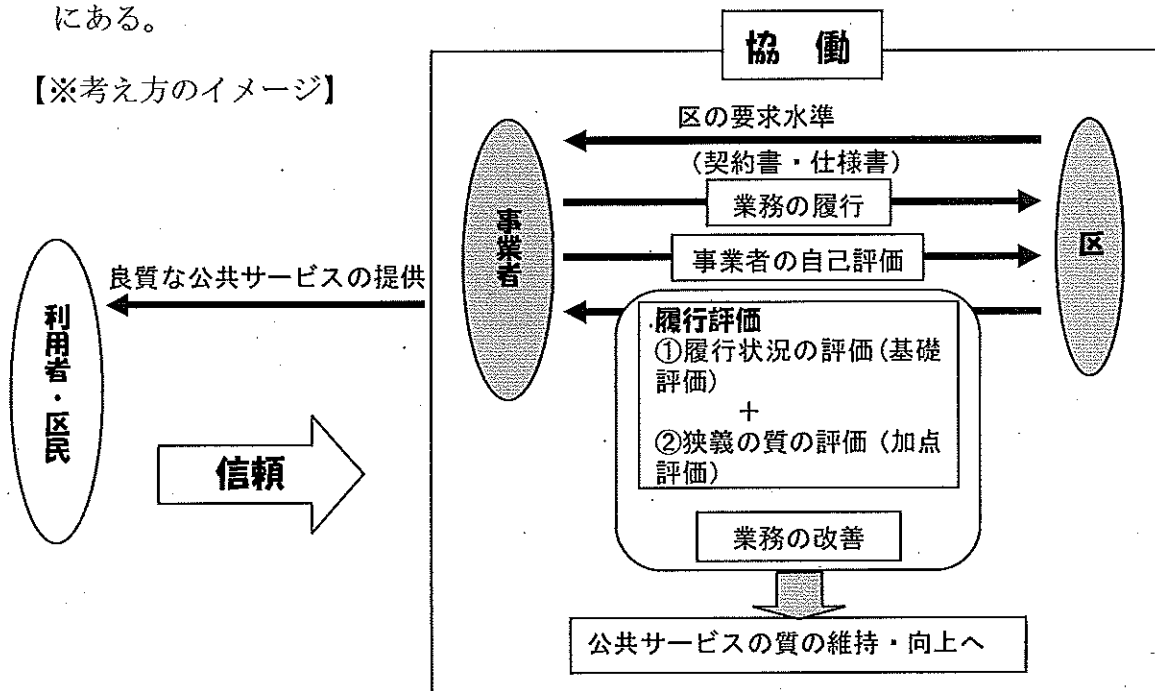
履行評価は、履行評価表に掲げる評価項目について、事業者が実施する公共サービスが区の要求水準を満たしているかどうかを、必要な手法を駆使して確認・検証して評価するものである。

しかし、評価制度を導入して間もないこと、あまり評価実績もないこともあり、評価項目や評価点数などその考え方が全庁的に整合性がとれておらず、委託業務の履行評価の考え方を検討し、整理することが必要となった。

履行評価の実効性を高めるためには、事業者に疑義が生じないような履行評価項目を設定し、事業者の行う公共サービスの質を適正に評価することが必要である。

履行評価の目的は、委託業務の履行の確保とサービスの質の維持・向上を図ることであり、ひいては区の提供する行政サービス全体のレベルアップを図ることにある。

【※考え方のイメージ】



2. 履行評価の課題・問題点について

(1) 実施にあたって整理すべき課題

現在、各所管課が実施し、又は実施しようとしている履行評価は、その考え方がまちまちである。そこで、より客観性及び透明性を高めるため、できる限り履行評価に対する考え方を統一し、適正な履行評価を行うために次の4点について整理することとした。

- ① 対象とする業務（契約の種類）
- ② 評価する内容、項目、配点の整理
- ③ 履行評価の実施時期
- ④ 評価結果の活用方法

(2) 履行評価表の問題点

現行の履行評価表20表ほどを検証した結果、次のような問題があった。

- ① 評価項目に関すること
 - ア 履行評価表の評価項目の表現が抽象的で曖昧なものが多い。
 - イ 履行評価表の評価項目は、仕様書に基づいて作成されるものがほとんどであるが、仕様書に記載されている重要な事項で評価項目となっていないもの、又はその逆に仕様書に記載がないが評価項目となっているものがある。
- ② 配点及び評価の判断基準に関すること
 - ア 通常、評価項目ごとに「良好」、「概ね良好」、「やや不備」及び「不備」の4段階評価としているが、その判断が難しい。
 - イ 評価項目ごとに、その重要性が異なるにもかかわらず一律の配点となっている。
 - ウ 実施しているか、否かの判断しかできない2区分の評価項目も4段階又は3段階評価となっている。
 - エ 基礎評価と加点・減点評価の配点が業務によって異なっている。
- ③ 加点・減点評価に関すること
 - ア 加点・減点評価の基準が「他と比較して」となっているにもかかわらず、比較する対象がないものがある。
 - イ 基礎評価と加点・減点評価の区分が曖昧なものがある。

3. 履行評価を実施する業務について

履行状況の評価を実施する業務は、「モニタリングのガイドライン。平成19年10月」(以下「ガイドライン」という。)において、安全管理を含む履行確認については全業務とされ、さらに、サービスの質の評価を行うものについては「必ず評価を行うもの(参考1の①から④まで)」と「所管課が個別に選択して行うもの(参考1の⑤)」とに分けて指定されており、履行評価を実施しているところである。

こうした中、当検討会は、より一層の契約の透明性及び評価の透明性を図ることが望ましいと考え、平成21年度以降を契約期間とする次の業務についても履行評価の対象に加えることとする。

- ① 単年度契約のもので、3年以上同一業者を継続して指定し随意契約をしている業務(リース契約・機器の保守契約、機械設備の保守契約、機械警備契約、法令で契約の相手方が定められている契約等、履行評価に適しない契約は除く。)
- ② プロポーザル方式で事業者を選定した業務

【参考1 ガイドラインでサービスの質を評価する業務として指定しているもの】

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">①民間事業化提案制度により実施する業務②長期継続契約(長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第2条第2号)を締結している業務
*機械警備・設備保守・OA機器保守・印刷機及びコピー機保守を除く。③指定管理者制度を適用している業務
* 指定管理者制度を適用している業務と同じ業務を単年度業務委託として行っている場合は、区の業務として一定程度の水準を保つ必要があることから、単年度業務委託分も同様に実施する。(図書館・プールなど)
* 指定管理者制度を適用している業務と同じ業務を民営化施設として行っている場合には、協力を依頼する。④PFIの手法を活用して実施している業務⑤その他単年度契約委託業務のうち、所管課がその性質から
・ 質の良否が特に問われるものとして指定する業務
・ 区民、利用者に直接サービスを提供するもので区民の関心が特に高いものとして指定する業務 |
|--|

【参考2 長期継続契約の例】

根拠法令	区分	例示	履行評価 対象の有無
条例2条第 1項	リース	○パソコンの賃貸借	対象外
条例2条第 2項ア	リース物品の運 用保守	○パソコンの保守業務委託	対象外
条例2条第 2項イ	初期費用を要す る役務提供	○機械警備委託	対象外
		○改造バス運行業務委託	対象
条例2条第 2項ウ	専門的な知識・ 技術が必要な役 務提供	○庁舎保全業務委託 ○緊急ショートステイ事業委 託	対象
条例2条第 2項エ	その他施設常駐 管理業務・電話 業務等年間を通 じた役務提供	○区民センター総合管理業務 委託 ○自転車駐車場管理業務委託	対象

4. 履行評価する内容、項目、配点の設定について

(1) 履行状況の評価と狭義の質の評価の配分割合

委託業務等の履行確保と公共サービスの質の維持・向上とともに履行評価の実施にあたっては、契約書・仕様書を分かりやすく、かつ、できる限り詳細・具体的に記述することが重要である。

履行評価では、受託者や指定管理者が区に代わって提供する公共サービスが契約書、仕様書等で定められた水準を満たしているか否かの評価（履行状況の評価）と提供された公共サービスが利用者にどのように受け止められているかやサービスの向上のために事業者がいかに取り組んでいるかの評価（狭義の質の評価。以下「質の評価」という。）を行うこととなる。

質の評価には、「おいしさ」、「美しさ」、「分かりやすさ」など区が公共サービスとして事業者に求めていることを仕様書に詳細・具体的に示すことができないものや評価者によって判断の尺度が大きく異なるものに対する評価が該当する。これらは、区と事業者で評価が大きく分かれる可能性も高いものである。

そこで、履行評価においては、履行状況の評価を基礎評価とし、これに質の評価を加点評価として加えることとし、その配分割合は、基礎評価を100点、質の評価を20点（上限）として合計の上限を120点とする。

基礎評価を100点とするのは、区が契約事項である仕様内容の着実な履行を求めていることを示すことによって、履行評価の正当性、そして、区と事業者とが対等の関係にあることに対する事業者の理解を深めるためのものである。

なお、区における履行評価制度が定着するまでの間は、各所管課で作成している仕様書の精度が均一とはいえない状況を考慮し、基礎評価の配点について100点のうち、質に対する評価事項を含むことができるものとする。

契約書、仕様書で定められた水準を満たしているか否かの評価（履行状況の評価）を基本とする。	提供された公共サービスが利用者にどのように受け止められているかやサービスの向上のためにいかに取り組んでいるかの評価（質の評価）。
基礎評価 配点100点	加点評価 20点を限度

※基礎評価に質の評価を含む場合には、質に対する評価事項は基礎評価の2割を限度とする。

(2) 評価項目

① 評価項目は、契約書、仕様書等に定められている事項、ガイドラインの評価の視点及び当検討会が作成した履行評価表（例）を参考に各所管課に

において業務の特性等を考慮して設定する。また、評価項目は、大きく基礎評価と加点・減点評価に分ける。

- ② 評価項目の中で重要なものについては、似たような評価項目を入れることができるものとする。これにより配点の割合を高めることができる。この場合、他の評価項目との配点のバランスに留意することが重要である。

例) 要望・苦情の適切な対応と要望・苦情の対応における高い評価、個人情報管理の適切な管理と個人情報の紛失、預り金の適切な保管と預り金の紛失など

(3) 配点

① 基礎評価

評価項目ごとの配点及び判断基準は、次のとおりとする。原則は4段階評価とするが、次に掲げる項目のように「良好」、「不備」のみの評価が妥当なものもあるため、評価項目によって2段階評価とする。(「仕様書どおり実施されている」、「仕様書どおり実施されていない」評価だけで中間の評価がないもの。)

例示した履行評価表の中に「概ね良好」、「やや不備」の欄に斜線が入っているものが2段階評価に該当する。

- 例) ・各業務責任者及び業務全般にわたる統括責任者を選定している。
 ・収集した個人情報の管理及び情報セキュリティ対策が適切に行われている。
 ・仕様書に記載された資格を有する者を従業者として配置している。
 ・収納金及び金券の保管、現金の徴収及び支払い並びに収納金の納入手続が適切に実施されている。
 ・取扱現金及び金券の出納書類が適切に作成されている。

● 4段階評価

評価	配点	判断基準
良好	4	・業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
概ね良好	3	・業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
やや不備	2	・業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
不備	0	・業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

● 2段階評価

評価	配点	判断基準
良好	4	・業務が仕様書どおり実施されている場合をいう。
不備	0	・業務が仕様書どおり実施されていない場合をいう。

※評価表の「概ね良好」、「やや不備」欄は、斜線を入れる。

② 加点・減点評価

ア 加点評価

加点評価は、質の評価において優れたものに与えるもので、評価項目の内容が達成されている場合には、評価項目ごとに5点を配点する。ただし、評価した項目が5項目以上あるときは、配点は20点を最高点（限度）とする。また、履行評価表の（例）で示した「その他（）」は、契約前に想定できなかったが、その後高く評価ができる事項があったときに記入するものである。（）内には、評価した事項を記入する。なお、加点評価は、質の評価であるため、できるだけアンケート調査、CS調査、立入調査、第三者評価委員会の評価等の評価手法により、なるべく客観的に評価することが望ましいと言える。

●配点の計算方法

- | | |
|----------------|-----------------------|
| ○ 評価項目 ≤ 4 のとき | 1項目の点数 = 5点 |
| ○ 評価項目 ≥ 5 のとき | 加点評価できる項目が4項目以上 = 20点 |

イ 減点評価

減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があったときがこれに該当し、評価項目ごとに-5点を配点する。ただし、加点と同様に評価項目が5項目以上のときは、-20点を最低点（限度）とする。また、「その他（）」の考え方、アンケート調査等による客観的評価の実施は加点と同様の考え方である。

③ 合計得点

ア 基礎評価項目のすべての項目で最高の評価（「良好」）がされたときの得点の合計を100点とする。（100点を超えるとき、100点に満たないときは100点に換算する。）

イ 加点評価項目の得点は、20点を限度とする。

ウ 減点評価項目の得点は、－20点を限度とする。

エ 合計得点は、基礎評価と加点評価の合計で120点が最高点（限度点）となる。この場合、加点評価の評価項目数が3以下のときは、最高点（限度点）は115点以下となる。

(4) 評価点基準

評価点基準は、合計得点により、次のとおりとする。

優良	良好	普通	やや不良	不良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下

5. 履行評価の流れについて

契約の履行期間が1年（4月から翌年3月まで）の業務については、履行評価を前期と後期に分けて2回実施する。評価の流れは事前処理・前期評価・後期評価と分け次のとおりとする。契約の履行期間が1年未満の業務の評価は、1回実施とし、以下に示した履行期間が1年間の業務の評価の流れを参考にして適宜実施するものとする。

1. 契約前、契約手続き 4月以前

- ① 履行評価表の作成
 - ・ガイドライン及び本報告書を参考に、各所管課において各業務内容に合った履行評価表を作成
- ② 履行評価基準（平成19年10月26日全庁対象に定めたもの）及び履行評価表を事業者に提示
- ③ 契約（協定）手続き（履行評価基準・履行評価表を添付）
- ④ 契約（協定）締結後、速やかに事業者の評価の実施内容について連絡
 - ・事業者へ、評価の実施内容（評価手法、自己評価の時期）、評価結果の協議時期を伝える（文書にて通知することが望ましい）。

2. 前期評価 4月～6月を評価対象期間とし、7月に評価実施

- ① 事業者は、区が作成した履行評価表に基づき自己評価を実施
- ② 区は①とほぼ同時期に事業者の履行評価を実施
 - ・評価は、所管課の複数人の職員（評価者）が行う。
 - ・評価者全員で「良好」、「概ね良好」などの判断基準、加点・減点評価の視点などを協議しておく。評価は、立入調査（受託事業者へのヒアリング）、受託事業者からの報告書類、日々の履行の状況、区民からの苦情・要望状況、【アンケート調査、民間調査機関による調査、第三者委員会、第三者評価機関の評価（※評価手法として選択した場合）】を加味して履行評価表の評価項目に沿って、評価する。
 - ・評価は、評価者全員の合議により決定
- ③ 事業者は、自己評価結果を区に提出
- ④ 区は、評価結果を事業者に提示
- ⑤ 事業者の自己評価結果・区の履行評価結果に対する区と事業者との話し合い
 - ・事業者の自己評価と区の評価に相違があった場合、その乖離を解消し、区と事業者相互の理解を深める協議を行う。区と事業者の協議により後期評価期間及びその後のサービスの向上が図られるようにする。

※履行評価は事業者を評価することが目的であるが、それはあくまでも手段であり、その最終的な目的は業務の安全管理の徹底やサービスの質の維持・向上を図ることにある。このため、評価後は、必ず事業者と評価についての協議を十分に行い、評価に対する共通認識を深めながら、区及び事業者が‘協働’して業務の改善を図っていくことが重要となる。

- ⑥ 区と事業者の協議により、できる限り事業者の自己評価と区の評価が一致するようにする。事業者の自己評価と区の評価が一致しないときは、それぞれの評価を前期の事業者の最終自己評価、前期の区の評価とする。

・⑤と⑥協議の結果は、事業者・区の共通の記録として保存する。

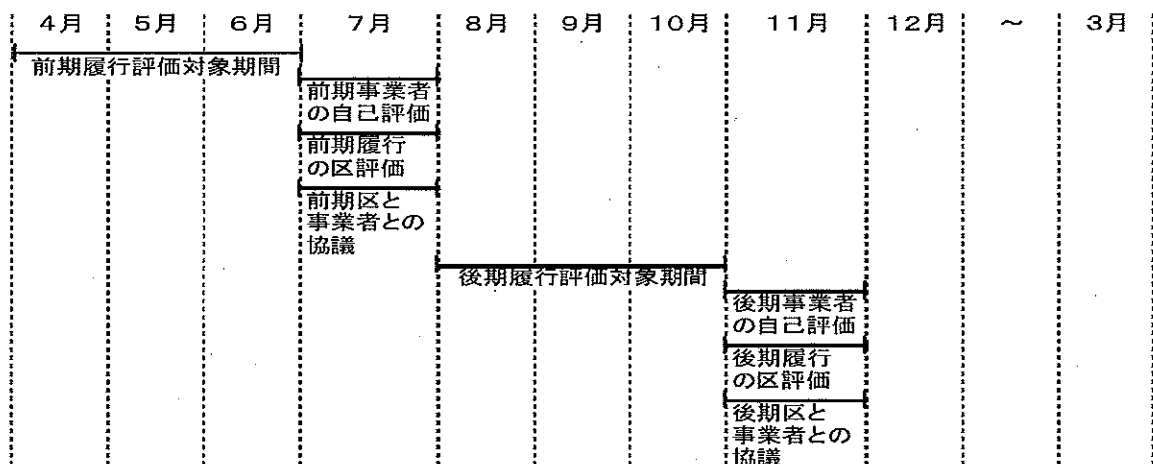
3. 後期評価 8月～10月を評価対象期間とし、11月に評価実施

※前期と同様に評価を実施。後期評価が当該年度の評価となる。

- ① 事業者は、区が作成した履行評価表に基づき自己評価を実施
- ② 区は①とほぼ同時期に事業者の履行評価を実施
- ③ 事業者は、自己評価結果を区に提出
- ④ 区は、評価結果を事業者に提示
- ⑤ 事業者の自己評価結果・区の履行評価結果に対する区と事業者との協議
 - ・区と事業者との協議により、後期評価後のサービスの向上が図られるようにする。
- ⑥ 区と事業者の協議により、できる限り事業者の自己評価と区の評価が一致するようにする。事業者の自己評価と区の評価が一致しないときは、それぞれの評価を当該年度の事業者の最終自己評価、当該年度の区の評価とする。

4. 評価後処理 11月以降

評価後は、必ず評価の検証を行い、仕様書や評価表の見直しなど次年度以降の評価にフィードバック



※区と事業者との協議後の後期の区の評価が当該年度の契約履行事業者の履行評価となる。

6. 履行評価を実施する上での重要ポイント

これまで履行評価の対象業務や評価表作成のポイントなどについて述べてきたが、「サービスの質の向上」を図るためには、多くの時間と労力が必要である。

モニタリングシステムによる履行評価をより実効性のあるものとするためには、次の点が重要なポイントである。

(1) 「事業者との協議」のルール確立

履行評価の目的は、委託業務の履行の確保とサービスの質の維持・向上を図ることである。履行評価によって、区が考えているサービスのレベルと事業者との認識のギャップを明らかにして区の評価と事業者の評価についての協議を行い、ひとつひとつそのギャップを埋めていくことが「サービスの質の向上」に繋がる。本制度の最も重要なポイントは、「事業者との協議」であると言える。

「事業者との協議」は、区と事業者が業務のあり方や内容の認識を一致させ、合意の上で「サービスの質の向上」を図っていくことが重要である。

受託事業者は、株式会社などの会社や個人事業主、財団法人や社会福祉法人、NPO 法人や任意団体など多種多様である。「事業者との協議」は、直接交渉にあたる者がその事業者の中でどのような権限を有するかによって問題の解決に大きな影響がある。

問題を迅速に解決するためには、交渉に当たる相手は、組織上、相応の決定権を有する者とし、これに対し区側は、区を代表し事業者と対等に協議ができる役職と経験を兼ね備えた者として原則主管課長が対応することが望ましい。また、評価結果において区と事業者に乖離がある場合には、管理指導主任が事業者との協議に同席することも問題解決のためのひとつの方法である。

さらに、近年のコンプライアンス重視の考え方から事業者によっては、法務部門を設置したり、顧問弁護士を置き（この傾向は、外資系の企業において顕著である。）、契約・仕様書の内容について質問したり、異論を述べたりしてきている。これは履行評価についても同様のことが予想される。そこで、徐々に業務ごとに「協議のルール」づくりを進めていく必要がある。

(2) 職員の意識改革

区の仕事の多くが、区職員によるサービスの提供から外部委託事業（協働事業）による区民サービスに移行していくことにより、「サービスの質の向上」への対応も変化してきている。

区職員によるサービスの提供の場合は、「サービスの質の向上」の取組を係会や OJT、様々な検討会などを行い区職員が実践してきた。これからは、「サービスの質の向上」への取組を、受託事業者の従事者が確実に実施していくようにするために、区の職員は詳細な仕様書の作成や事業者への説明などにより事業をマネジメントしていかなければならない。

そのためには、職員一人ひとりの意識改革やマネジメント能力の向上を図っていくことが必要となる。

【求められる能力】

〔分析力〕 委託事業内容、事業の実施方法など細部にわたる事業内容の把握とその分析

〔観察力〕 履行状況の把握

〔表現力〕 区が求める内容を網羅した仕様書の作成

〔意識〕 常に区民サービスの向上を目指す決意、問題意識の育成

〔交渉力〕 事業者との協議・交渉

7. 履行評価結果の今後の活用について

達成すべき水準について、事業者との協議により区と事業者の認識を一致させることが大切である。その上で、なお問題が解決せずに、処分事由に該当するような問題点が判明した場合には、事業者に対して契約条項に基づく適正な処分をおこなうことはいうまでもない。

しかし、それにとどまらず、事業者による履行の水準を高め、事業者選定方法を検証するための貴重な材料として活用することで、行政サービス全体のレベルアップを図ることができる。

(1) 翌年度の仕様書への反映

受託事業者は、契約当初に契約・仕様内容に基づき積算した金額で契約している。このため、契約・仕様内容を超える要求には容易には応じるものではない。

したがって、履行評価の結果、要求水準を満たすために必要な項目は、翌年度の仕様書やプロポーザルを実施する際には、公募要領にその内容を記載することが必要となる。

(2) 事業者選定方法の検証

事業者選定の原則は競争入札であるが、業務の性質上特に「質」を重視したり、専門性や地域との協働の観点からプロポーザル方式で事業者を決めているケースがある。

その場合、選定時に期待した内容が実現されているかを、履行評価することで検証し、その結果から次期契約の際の事業者選定をどの形で行っていくべきかの判断材料とする必要がある。

8. 履行評価表（例）

上記のとおり、業務の履行評価の考え方を検討、整理し、履行評価表を作成する際の参考とするため、下記のとおり履行評価表の例（標準履行評価表）を作成した。

- ① 杉並区自転車駐車場の業務委託
- ② 環境学習講座実施業務委託
- ③ 出産育児準備教室（休日パパママ学級）委託
- ④ すぎのき生活園利用者送迎用バス運行業務委託
- ⑤ 杉並区立学校給食調業務委託
- ⑥ 杉並区立保育園における給食調理業務及び用務業務委託
- ⑦ 杉並区障害者支援サイト運用委託
- ⑧ 資源（古紙・びん・缶）回収業務委託
- ⑨ 指定管理者（上井草スポーツセンター）
- ⑩ 図書館（指定管理、業務委託及び長期継続契約）
- ⑪ 永福和泉地域区民センター外3施設の建物総合管理委託

※上記履行評価表は別添のとおり

履行評価表

業務委託件名	杉並区立自転車駐車場の業務委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

		評価項目			
		良好	概ね良好	やや不備	不備
基礎評価	提出書類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>1 各届出書類、報告書類が指定期日までに提出されている。 <small>【対象とする帳票】</small> (契約時)○統括責任者選任届、○従事者名簿、○緊急連絡網一覧表 (毎月ごと)○重要印刷物受払簿、○勤務実績表、○就業報告、○警備日誌(警備業務がある場合) ○請求書、○完了届兼検査請求書 (半月ごと)○使用状況報告書、○収入状況報告書 (事象が発生した場合)○要望対応記録票、○自転車紛失等事故記録票、○自己履行評価結果</p>				
	<p>2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。 <small>帳票は同上</small> <small>【確認する内容】</small>記載事項の未記載、誤りがない。正しく記載され、内容が分かりやすい</p>				
	<p>3 各帳票の保管場所が定められており、整理されている。 <small>【対象とする帳票】</small>・定期使用申請書・未収札・区立自転車駐車場パンフレット・ふれあい通信・要望対応記録票 納入通知書・還付請求書(未使用)・自転車紛失等事故記録票・代車承認札・注意札・警告札・住所等変更届書・撤去依頼書・施設破壊依頼申請書・定期駐車券再交付申請書・定期利用予約申込票・定期利用待機者名簿・券売機用ロール紙</p>				
	<p>4 従事者が適切に配置されている。 ・仕様に定める職種毎の従事者数が確保されている ・防火管理者の配置</p>				
	<p>5 利用者に対する接遇や、要望・苦情への対応が適切に実施されている。 ・丁寧で親切な接遇の実施</p>				
	<p>6 区及び業務に関連する機関との連絡、連携が適切に行われている。 ・事故発生時の迅速な連絡・苦情等における迅速な情報共有・長期放置自転車に対する報告・従事者の変更に係る情報提供</p>				
<p>7 統括責任者は、業務を熟知し、現場の指導・監督を良好に行っている。</p>					
業務遂行	<p>8 受付業務が適切に実施されている。 ・定期使用・更新、1日使用の受付処理について、仕様書に定めたとおり実施できている・駐輪場の利用手続きについて、正しく説明している</p>				
	<p>9 施設の開場及び閉場が正しく行われている。</p>				
	<p>10 駐車する自転車の整理が適切に実施されている。 ・利用者が出し入れしやすいように適時整理されている・通路に置かれた自転車はラックへ移動している・無断利用の自転車には、警告札を貼り付けている・2週間以上置かれている自転車は、所定の場所へ移動させている</p>				
	<p>11 巡回及びラック等施設設備の点検が適切に実施されている。 ・適時巡回見回りを実施し、施設内及び仕様に定めた施設周辺の状態を目視確認している</p>				
	<p>12 施設内外の清掃が、適切に実施されている。 ・施設内及び周辺に捨てられたごみの回収・施設内の掃き掃除・トイレ内の清掃が行われ清潔である・除草及び低木の植栽管理が行われている・スロープや手すりなどの清掃が行われている</p>				
	<p>13 自転車の満車・空車管理が絶えず実施され、待機者連絡は適時に行われている。</p>				
	<p>14 「接客の心得」が利用者の見やすいところに掲示されている。</p>				
	<p>15 取扱現金及び金券の出納書類が適切に作成されている。 ・納付書及び重要印刷物出納票との照合により確認 <small>【確認する帳票】</small> 利用状況原簿、収入状況原簿等、現金や金券の管理帳簿</p>				
	<p>16 収集した個人情報の管理が適切に行われている。 ・個人情報に係る外部委託契約の特記仕様に定めた事項が遵守されている</p>				

		評価項目				
基礎評価	業務遂行	良好 <input type="checkbox"/>	概ね良好 <input type="checkbox"/>	やや不備 <input type="checkbox"/>	不備 <input type="checkbox"/>	17 収納金及び金券の保管、現金の徴収及び支払い並びに収納金の納入手続が適切に実施されている。 ・適時現地確認及び事業者提出の自己履行評価結果などで確認 ・現金等が金庫等保管庫で施錠管理されている。日常の取り扱いにおいて、保管庫外に置いておくなどの不適切な管理を行っていない 【確認する収納金、金券】 ○現金、○定期駐車カード、○定期シール、○1日使用券、○1回使用券、○定期駐車シール、○定期駐車券
	従事者の管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18 従事者は、事業者が定めた制服と名札を着用して業務にあたっている。 19 利用者への挨拶、声かけが実施されている。 20 従事者に対するOJTや引継ぎなどが適切に行われ、受付業務の質の向上が図れている。 21 個人情報保護の保護、接遇及び苦情処理など従事者への指導、研修が適時行われている。
	安全管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22 使用機器のトラブル時に適切に対応できるよう、従事者に対して指導、研修を行い、スキルの向上に努めている。 ・入退場機械ゲートシステムのトラブル時の適切な対応・自転車ラックの正しい使用方法、引っかかり等への適切な対処法・不適切な使用でラックに自転車が挟まったときの適切な対応 23 安全管理における知識と技量の向上に関する指導、研修が適切に行われている。 ・防災講習への従事者の参加・防災訓練の実施・仕様書で必須とされている人数を超えた防火管理者資格の取
	環境配慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24 節水及び節電の励行、騒音防止に努めている。
	計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>良好 <input type="checkbox"/></p> <p>概ね良好 <input type="checkbox"/></p> <p>やや不備 <input type="checkbox"/></p> <p>不備 <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>評価対象総項目数 <input type="checkbox"/></p> </div> </div> $(\text{良好} \times 4 + \text{概ね良好} \times 3 + \text{やや不備} \times 2 + \text{不備} \times 0) \div (\text{評価対象総項目数} \times 4) \times 100 = \text{a}$

加点評価	<input type="checkbox"/> 25 業務内容について分析を行い、区にとって有用な改善の提案がなされた。 (提案の内容: _____) <input type="checkbox"/> 26 要望、苦情への対処において、高く評価できることがあった。 <input type="checkbox"/> 27 利用者から、従事者の業務内容などに対して、複数の賞賛の声が寄せられている。 <input type="checkbox"/> 28 自転車駐車場の利用啓発業務を行った結果、周辺の放置自転車が減少している。 <input type="checkbox"/> 29 その他(理由: _____)
	計 <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> × 5 = <input type="checkbox"/> b
減点評価	<input type="checkbox"/> 30 履行の内容に関して、区がたびたび改善の指摘をしている。 <input type="checkbox"/> 31 従事者の接遇に関する苦情がたびたびある。 <input type="checkbox"/> 32 預り現金、金券の盗難や個人情報の紛失等の事故を未然に防げなかった。 <input type="checkbox"/> 33 その他(理由: _____)
	計 <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> × (-5) = <input type="checkbox"/> c
合計	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>a</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>+</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>b</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>+</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>c</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>=</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>合計点</p> <input type="checkbox"/> </div> </div>

記載にあたって

- 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの口内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 3 各評価の判断基準は、下記による。
 - ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
 - ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
 - ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
 - ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。
- 4 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	良	好	普	通	や	や	不	良	不	良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下							

- 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	環境学習講座実施業務委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

評価項目													
基礎評価	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>1 各届出書類や報告書が、指定期日までに提出されている。 【対象とする帳票】 (契約時)○情報の管理体制 ○研修計画 (9月及び全講座終了後)○請求書 ○完了届兼検査請求書 (事象が発生した場合)○報告書</p> <p>2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。 帳票は同上 【確認する内容】・記載事項の未記載、誤りがない。正しく記載され、内容が分かりやすい</p>			
	良好	概ね良好	やや不備	不備									
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
事前準備	<p>3 提案された企画が優れており、提案も速やかで十分に内容を検討することができた。</p> <p>4 講師依頼及び施設等への折衝が円滑に行われている。</p> <p>5 ポスター・チラシ、広報原稿が、区民にわかりやすい表現で記載されている。</p> <p>6 ポスターの貼り出しやチラシの配布を依頼する時期が適切であった。</p> <p>7 応募説明会を開催し、受講希望者への案内が十分に行われている。</p> <p>8 室外講座を実施する場合は、受託者へ傷害保険への加入を促し、講座実施前に加入している。</p> <p>9 傷害保険料に受講者負担が生じる場合は、現金の取扱いや収支管理が適正に実施されている。</p> <p>10 区や関係団体等と連携し、業務を実施している。</p> <p>11 従事者の管理、業務実施に対する責任体制が整備されている。</p> <p>12 従事者のミーティング等を活用し、業務の問題点の解決に努めている。</p> <p>13 募集対象の条件及び人数について、適正に判断をしている。</p>												
講座の運営	<p>14 収集した個人情報の管理が適切に行われている。</p> <p>15 講座を年12回開催した。</p> <p>16 区民や受講生に対して明るい挨拶に心がけ、感じがよい。</p> <p>17 区民や受講生の質問に対し、わかりやすい言葉で的確に答えている。</p> <p>18 受講生の要望や質問に対しての対応が迅速かつ適切である。</p> <p>19 講座で使用する資料や物品の準備が適切に行われている。</p> <p>20 講座を円滑に進行するために必要な人員が確保されている。</p> <p>21 事故を未然に防止するための措置が講じられている。</p> <p>22 最終報告書が正確にわかりやすくまとめられている。</p> <p>23 講座内容がテーマに沿っており、豊富である。</p>												
計	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(<input type="checkbox"/> × 4 +</td> <td style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> × 3 +</td> <td style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> × 2 +</td> <td style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> × 0) ÷ (<input type="checkbox"/> × 4) × 100 =</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> a</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(<input type="checkbox"/> × 4 +	<input type="checkbox"/> × 3 +	<input type="checkbox"/> × 2 +	<input type="checkbox"/> × 0) ÷ (<input type="checkbox"/> × 4) × 100 =				<input type="checkbox"/> a
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
(<input type="checkbox"/> × 4 +	<input type="checkbox"/> × 3 +	<input type="checkbox"/> × 2 +	<input type="checkbox"/> × 0) ÷ (<input type="checkbox"/> × 4) × 100 =										
			<input type="checkbox"/> a										

加 点 評 価	<input type="checkbox"/> 24 講座の内容が充実しており、出席率も高い。(出席率:70%以上) <input type="checkbox"/> 25 講座の企画が優れており、応募者が多数集まった。(応募者数:30人以上) <input type="checkbox"/> 26 講座終了後に受講者アンケートを実施し、講座に対する評価が高かった。 <input type="checkbox"/> 27 その他(理由:
	計 <input style="width: 40px;" type="text"/> × 5 = <input style="width: 40px;" type="text"/> b
減 点 評 価	<input type="checkbox"/> 28 個人情報の紛失等の事故を未然に防ぐことができなかった。 <input type="checkbox"/> 29 従事者の接遇に関する苦情がたびたびある。 <input type="checkbox"/> 30 応募者数又は出席率が極めて低い。(応募者数:10人以下、出席率50%以下) <input type="checkbox"/> 31 その他(理由:
	計 <input style="width: 40px;" type="text"/> × 5 = <input style="width: 40px;" type="text"/> c
合 計	<input style="width: 40px;" type="text"/> a + <input style="width: 40px;" type="text"/> b - <input style="width: 40px;" type="text"/> c = <input style="width: 40px;" type="text"/> 合計点

記載にあたって

- 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの口内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 3 各評価の判断基準は、下記による。
 - ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
 - ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
 - ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
 - ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。
- 4 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	良	好	普	通	や	や	不	良	不	良
95点以上	94~80点	79~60点	59~50点	49点以下							
- 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	出産育児準備教室(休日パパママ学級)の委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

		、評価項目				
基礎評価	提出書類	良好	概ね良好	やや不備	不備	<p>1 各届出書類や報告書が、指定期日までに提出されている。 【当初】従事予定者名簿、助産師免許(写) 【従事予定者変更】従事予定者変更届 【毎回】従事者名簿、緊急連絡先、実績報告書、受講者名簿 【毎月】請求書 完了届兼検査請求書</p> <p>2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。</p>
	業務管理体制					<p>3 区からの必要な連絡が、組織内で迅速に周知されている。</p> <p>4 従事者が適切に配置されている。</p> <p>5 従事者の急な休みに即応できる体制がとられている。</p> <p>6 収集した個人情報の管理が適切に行われている。</p>
	教室の運営					<p>7 提案された企画や配布された資料が優れている。</p> <p>8 教室開催前に会場設営や印刷物の準備が適切にできている。</p> <p>9 教え方が上手で、受講者の理解を深められた。</p> <p>10 受講者の質問に対し、わかりやすい言葉で的確に答えている。</p> <p>11 タオル・ベビー服・沐浴用品等の消耗品を用意し、終了後持ち帰っている。</p> <p>12 備品類の取り扱い、及び施設内の後片付けや清掃が、適切に実施されている。</p> <p>13 受講者に対する保健センターの継続支援が必要な場合には、実績報告書により申し送りがされている。</p> <p>14 従事者は名札を着用しているとともに、明るい挨拶を心がけ感じがよい。</p> <p>15 従事職員全体に対する研修を実施し、出産育児準備教室開催に必要な知識と技術の向上が図られている。</p> <p>16 個人情報の保護、接遇及び苦情処理など従事者への指導、研修が適時行われている。</p>
	計					<p> <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 概ね良好 <input type="checkbox"/> やや不備 <input type="checkbox"/> 不備 評価対象総項目数 </p> <p> $(\text{ } \times 4 + \text{ } \times 3 + \text{ } \times 2 + \text{ } \times 0) \div (\text{ } \times 4) \times 100 = \text{ } a$ </p>

加 点 評 価	<input type="checkbox"/> 17 講座終了後の受講者アンケートで、講座に対する評価が高かった。(良好70%以上) <input type="checkbox"/> 18 業務内容について分析を行い、区にとって有用な改善の提案がなされた。 (提案の内容: _____) <input type="checkbox"/> 19 その他(理由: _____)
	計 <input style="width: 40px;" type="text"/> × 5 = <input style="width: 40px;" type="text"/> ^b
減 点 評 価	<input type="checkbox"/> 20 講座終了後の受講者アンケートで、講座に対する評価が低かった。(不良50%以上) <input type="checkbox"/> 21 教え方や講座内容に対する苦情がたびたびある。 <input type="checkbox"/> 22 個人情報の紛失等の事故を未然に防ぐことができなかった。 <input type="checkbox"/> 23 その他(理由: _____)
	計 <input style="width: 40px;" type="text"/> × 5 = <input style="width: 40px;" type="text"/> ^c
合 計	<input style="width: 40px;" type="text"/> ^a + <input style="width: 40px;" type="text"/> ^b - <input style="width: 40px;" type="text"/> ^c = <input style="width: 40px;" type="text"/> ^{合計点}

記載にあたって

- 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの□内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 3 各評価の判断基準は、下記による。

- ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
- ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
- ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
- ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

- 4 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	良	好	普	通	や	や	不	良	不	良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下							

- 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	すぎのき生活園利用者送迎用バス運行業務委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

評価項目																																																																			
基礎評価	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">提出書類</td> <td style="width: 15%;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> </td> <td style="padding-left: 10px;"> 1 報告書が、指定期日までに提出されている。 【対象とする候票】 ○月間報告 ○日常業務報告 ○乗務員登録書 ○請求書 ○完了届兼検査請求書 ○緊急時の連絡先 ○個人情報保護に関する研修報告 ○連絡責任者選任届 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。</td> </tr> </table>	提出書類	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 報告書が、指定期日までに提出されている。 【対象とする候票】 ○月間報告 ○日常業務報告 ○乗務員登録書 ○請求書 ○完了届兼検査請求書 ○緊急時の連絡先 ○個人情報保護に関する研修報告 ○連絡責任者選任届	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。																																																		
	提出書類	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 報告書が、指定期日までに提出されている。 【対象とする候票】 ○月間報告 ○日常業務報告 ○乗務員登録書 ○請求書 ○完了届兼検査請求書 ○緊急時の連絡先 ○個人情報保護に関する研修報告 ○連絡責任者選任届																																																								
	良好	概ね良好	やや不備	不備																																																															
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																															
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。																																																														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">車両及び運行</td> <td style="width: 15%;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> </td> <td style="padding-left: 10px;"> 3 仕様に即した車両が配車されている。 【対象となる仕様】 ○車いす乗車スペースの確保 ○冷暖房 ○リフト付 ○指定塗装 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">4 車両は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に適合したものである。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">5 修理等により当該車両の運行が不可能なときに備え、同程度の代替車両が確保されている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">6 車両、乗降扉、昇降リフトの保守点検を常時励行している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">7 平常時は、指定乗降場所に運行予定時刻どおり到着している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">8 生活園に午前9時30分に到着し、また午後3時を目途に発車できる体制を整えている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">9 利用者乗降の有無を事前に確認している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">10 1台につき運転手及び添乗員各1名が乗車している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">11 乗務員は、原則として同一人が配置されている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">12 乗務員は、利用者や保護者に対していつも挨拶を心がけ、明るく接している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">13 危険行為の回避や乗降時の安全に十分配慮している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">14 車両の始業点検を行っている。</td> </tr> </table>	車両及び運行	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 仕様に即した車両が配車されている。 【対象となる仕様】 ○車いす乗車スペースの確保 ○冷暖房 ○リフト付 ○指定塗装	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 車両は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に適合したものである。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 修理等により当該車両の運行が不可能なときに備え、同程度の代替車両が確保されている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 車両、乗降扉、昇降リフトの保守点検を常時励行している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7 平常時は、指定乗降場所に運行予定時刻どおり到着している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 生活園に午前9時30分に到着し、また午後3時を目途に発車できる体制を整えている。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9 利用者乗降の有無を事前に確認している。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 1台につき運転手及び添乗員各1名が乗車している。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11 乗務員は、原則として同一人が配置されている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12 乗務員は、利用者や保護者に対していつも挨拶を心がけ、明るく接している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13 危険行為の回避や乗降時の安全に十分配慮している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14 車両の始業点検を行っている。
	車両及び運行	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 仕様に即した車両が配車されている。 【対象となる仕様】 ○車いす乗車スペースの確保 ○冷暖房 ○リフト付 ○指定塗装																																																								
	良好	概ね良好	やや不備	不備																																																															
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																															
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 車両は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に適合したものである。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 修理等により当該車両の運行が不可能なときに備え、同程度の代替車両が確保されている。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 車両、乗降扉、昇降リフトの保守点検を常時励行している。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7 平常時は、指定乗降場所に運行予定時刻どおり到着している。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 生活園に午前9時30分に到着し、また午後3時を目途に発車できる体制を整えている。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9 利用者乗降の有無を事前に確認している。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 1台につき運転手及び添乗員各1名が乗車している。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11 乗務員は、原則として同一人が配置されている。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12 乗務員は、利用者や保護者に対していつも挨拶を心がけ、明るく接している。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13 危険行為の回避や乗降時の安全に十分配慮している。																																																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14 車両の始業点検を行っている。																																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">連絡体制、その他</td> <td style="width: 15%;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> </td> <td style="padding-left: 10px;"> 15 連絡責任者は園との連絡を密にして、乗務員に対して業務の指導及び監督を適切に行っている。 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">16 乗務員は、毎月1回園長が開催する連絡会に参加している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">17 交通渋滞等で遅延する場合は、速やかに園に連絡している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">18 任意の対人対物自動車保険に加入している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">19 収集した個人情報の管理が適切に行われている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding-left: 10px;">20 運転前のアルコールチェックなど飲酒運転防止策がとられている。</td> </tr> </table>	連絡体制、その他	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 連絡責任者は園との連絡を密にして、乗務員に対して業務の指導及び監督を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16 乗務員は、毎月1回園長が開催する連絡会に参加している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17 交通渋滞等で遅延する場合は、速やかに園に連絡している。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18 任意の対人対物自動車保険に加入している。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19 収集した個人情報の管理が適切に行われている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 運転前のアルコールチェックなど飲酒運転防止策がとられている。																															
連絡体制、その他	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 連絡責任者は園との連絡を密にして、乗務員に対して業務の指導及び監督を適切に行っている。																																																									
良好	概ね良好	やや不備	不備																																																																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16 乗務員は、毎月1回園長が開催する連絡会に参加している。																																																															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17 交通渋滞等で遅延する場合は、速やかに園に連絡している。																																																															
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18 任意の対人対物自動車保険に加入している。																																																															
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19 収集した個人情報の管理が適切に行われている。																																																															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 運転前のアルコールチェックなど飲酒運転防止策がとられている。																																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">計</td> <td style="width: 15%;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> </td> <td style="padding-left: 10px;"> 評価対象総項目数 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> $\left(\text{良好} \times 4 + \text{概ね良好} \times 3 + \text{やや不備} \times 2 + \text{不備} \times 0 \right) \div \left(\text{評価対象総項目数} \times 4 \right) \times 100 = \text{a}$ </td> </tr> </table>	計	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	評価対象総項目数	$\left(\text{良好} \times 4 + \text{概ね良好} \times 3 + \text{やや不備} \times 2 + \text{不備} \times 0 \right) \div \left(\text{評価対象総項目数} \times 4 \right) \times 100 = \text{a}$																																																							
計	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	評価対象総項目数																																																									
良好	概ね良好	やや不備	不備																																																																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																
$\left(\text{良好} \times 4 + \text{概ね良好} \times 3 + \text{やや不備} \times 2 + \text{不備} \times 0 \right) \div \left(\text{評価対象総項目数} \times 4 \right) \times 100 = \text{a}$																																																																			

加 点 評 価	<input type="checkbox"/> 21 座席、カーテン等の内部設備の清潔さが保たれ、車体に傷や汚れがない。 <input type="checkbox"/> 22 利用者の発病、発作及び負傷等に対して適切に対応できた。 <input type="checkbox"/> 23 安全で快適なバスの運行について、区にとって有用な改善の提案がなされた。 (提案の内容: _____) <input type="checkbox"/> 24 利用者や保護者の顧客満足度が高い。(アンケート調査による満足度80%以上) <input type="checkbox"/> 25 その他(理由: _____)
計	<input type="checkbox"/> × 5 = <input style="width: 50px;" type="text" value="b"/>
減 点 評 価	<input type="checkbox"/> 26 事業者の故意又は過失によって発生した交通事故や交通違反があった。 <input type="checkbox"/> 27 従事者の接遇に関する苦情がたびたびある。 <input type="checkbox"/> 28 個人情報等の紛失等の事故を未然に防ぐことができなかった。 <input type="checkbox"/> 29 利用者や保護者の顧客満足度が低い。(アンケート調査による満足度50%以下) <input type="checkbox"/> 30 その他(理由: _____)
計	<input type="checkbox"/> <input style="width: 50px;" type="text" value="c"/>
合 計	<input style="width: 50px;" type="text" value="a"/> + <input style="width: 50px;" type="text" value="b"/> - <input style="width: 50px;" type="text" value="c"/> = <input style="width: 50px;" type="text" value="合計点"/>

記載にあたって

- 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの口内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 3 各評価の判断基準は、下記による。

- ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
- ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
- ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
- ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

- 4 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	良	好	普	通	や	や	不	良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下					

- 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	杉並区立学校給食調理業務委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

		評価項目			
提出書類	良好	概ね良好	やや不備	不備	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 各届出書類や報告書が、指定期日までに提出されている。または保管されている。 【対象とする帳票】 仕様書にある提出先・提出期限一覧のとおり
業務管理体制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 提出または保管された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。 帳票は同上【確認する内容】・記載事項の未記載、誤りがない。正しく記載されている。
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 仕様書に従い、責任者を選任している。 ・業務責任者(個人情報責任者兼務) ・業務副責任者(個人情報副責任者兼務) ・食品衛生責任者 ・火元責任者
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 業務責任者及び副責任者は、仕様書の条件を満たし、調理技術等に優れている者を配置している。また業務責任者は社員やパートタイマーへ適切な指示等を行うことができ、指導力のある者である。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 仕様書に定める検診・検査のほか、年1回以上手指等の細菌検査を実施している。また結果に基づき指導ができる体制がある。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 「安全・衛生管理基準」を遵守し、異物混入等の事故防止に努め、発生時の対応が適切にできる体制ができています。
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7 個人情報の管理体制を整備し、調理従事者に対しての指導が適切である。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 調理従事者に対するOJTや引継ぎなどが適切に行われ、調理業務の質の向上が図れている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9 調理従事者に対して研修を実施し、質の向上を図っている。
	基礎評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11 給食は、給食時間に合わせ適切に配缶し、適温で提供されている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12 施設使用時間は、「学校別仕様書」に記載されている時間を守られている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13 「安全・衛生管理基準(Ⅰ調理従事者-2調理従事者)」に従い、業務に従事している。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14 「作業基準(Ⅰ調理-1調理作業の基本手順)」に従い、調理業務を行っている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 「食材料の調理方法」に従い調理している。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16 食材料等の検収及び保管は、「安全・衛生管理基準(Ⅱ調理)」に従い保存されている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17 献立表、指示書等およびアレルギー食等対応者一覧を受領し、「作業基準(Ⅰ調理-2)」に従い、調理を行っている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18 配缶、運搬および回収は、「作業基準(Ⅱ配缶、運搬及び回収)」及び「学校別仕様書」に従い、行っている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19 食器等の洗浄、消毒および保管は「作業基準(Ⅲ食器等の洗浄・消毒および保管)」、「安全・衛生管理基準(Ⅲ調理用具)」に従い行っている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 施設、設備の清掃及び日常点検は、「安全・衛生管理基準(Ⅳ施設、設備)」に従い行っている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21 定期点検、定期清掃は、「作業基準Ⅵ(定期点検・定期清掃)」及び「主な設備・機器の手入れ基準」に従い行っている。
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22 残渣(調理中の生ごみ及び食べ残し)及び廃棄物は、「作業基準(Ⅳ残渣及び廃棄物の処理)」に従い処理を行っている。また、「調理業務完了確認書」に記録をしている。
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23 検食の提供、保存食、展示食に係る業務は、「作業基準Ⅴ(付帯的な業務)」に従い行っている。	

		評価項目				
基礎評価	業務の遂行	良好	概ね良好	やや不備	不備	24 給食関係行事は、「学校給食調理業務委託学校別仕様書」に従っている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25 学校栄養士と作業等の連絡や確認が、円滑に行われている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26 調理従事者は、名札または制服を着用している。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27 学校給食日常点検表1～4に未記載、誤りなく適切に記録されている。
	計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	良好 概ね良好 やや不備 不備 評価対象総項目数 a
$\left(\text{良好} \times 4 + \text{概ね良好} \times 3 + \text{やや不備} \times 2 + \text{不備} \times 0 \right) \div \left(\text{評価対象総項目数} \times 4 \right) \times 100 = \text{a}$						

加点評価	<input type="checkbox"/> 27 調理方法の工夫や、細やかな配慮がされた料理の提供をしている。
	<input type="checkbox"/> 28 調理業務について、区にとって有用な提案がなされた。 (提案の内容:)
減点評価	<input type="checkbox"/> 29 調理従事者全員が、児童・生徒に対して常に快活に正しい言葉使いで接し慕われている。
	<input type="checkbox"/> 30 その他(理由:)
計	<input type="checkbox"/> $\times 5 =$ <input type="checkbox"/> b
減点評価	<input type="checkbox"/> 31 食中毒や公衆衛生上重大な事故があった。
	<input type="checkbox"/> 32 保健所等による衛生管理方法等について改善指導があった。
減点評価	<input type="checkbox"/> 33 調理従事者の欠員発生時の適切な対応がなされなかった。
	<input type="checkbox"/> 34 個人情報の紛失等の事故を未然に防ぐことができなかった。
計	<input type="checkbox"/> $\times 5 =$ <input type="checkbox"/> c
合計	<input type="checkbox"/> a + <input type="checkbox"/> b - <input type="checkbox"/> c = <input type="checkbox"/> 合計点

記載にあたって

- 各評価欄は、各評価項目の何れかの□内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 各評価の判断基準は、下記による。

- ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
- ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
- ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
- ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

- 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	好	普	通	やや不良	不良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下		

- 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	杉並区立保育園における給食調理業務及び用務業務委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

		評価対象項目				
		良好	概ね良好	やや不備	不備	
基礎評価	提出書類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 各届出書類や報告書が、指定期日までに提出されている。または保管されている。 【対象とする帳票】 仕様書にある提出先・提出期限一覧のとおり
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 提出または保管された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。 帳票は同上 【確認する内容】・記載事項の未記載、誤りがない。正しく記載されている。
	調理用務共通事項	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 施設使用時間は、「調理業務園別仕様書」及び「用務業務園別仕様書」に記載されている時間が守られている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 排出されたごみは、分別し、「調理業務園別仕様書」及び「用務業務園別仕様書」に従い、処理されている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 調理従事者に対して年3回以上、用務業務従事者に対しては、年2回以上研修を実施し、資質の向上を図っている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 腸内細菌検査を毎月1回以上、健康診断を年1回以上実施している。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7 保育園の各行事に合わせて柔軟な対応をしている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 業務従事者は、園児・保護者等への挨拶、声掛けに配慮している。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9 個人情報の管理体制を整備し、従事者に対しての指導が適切である。
	調理業務関連事項	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 仕様書に従い、責任者を選任している。 ・業務責任者・業務責任代理・食品衛生責任者・火元責任者
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11 給食対象者、調理数及び給食時間は「調理業務園別仕様書」どおりに提供している。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12 「献立表」「調理業務指示書」等に従い調理をしている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13 食物アレルギー、障害児、離乳食に対応するため、指示に従った調理をしている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14 従事者、調理室、機器・器具類及び食品の衛生管理は「保育園給食の衛生1, 2, 3」に従い行われている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 食器等の洗浄、消毒および保管は、「保育園給食の衛生4」に従い行われている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16 施設、設備の清掃及び整理整頓を行うとともに、「衛生点検表」により日常点検を行い、園長の確認を受けている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17 「保育園給食の衛生」を遵守し、異物混入等の事故防止に努め、発生時の対応が適切にできる体制ができている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18 園児の喫食状況を観察し、献立、味付け等の感想を聞き取り、調理業務に反映するよう努めている。
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19 業務責任者又は業務責任者代理は、職員会議等に参加し、園及び園児の状況把握に努めている。

		評価対象項目			
基礎評価	用務業務関連事項	良好	概ね良好	やや不備	不備
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		20 「用務業務作業基準Ⅰ-2」に従い、用務従事者の健康、安全、衛生の管理が行われている。			
		21 「用務業務作業基準Ⅱ」に従い、清掃業務を行っている。			
		22 「用務業務作業基準Ⅳ」に従い、洗濯関連業務を行っている。			
		23 「用務業務作業基準Ⅴ」に従い、遊具等整理業務を行っている。			
	24 「用務業務作業基準Ⅵ-1、2及び4」に従い、園芸作業及び寝具関連作業等の業務を行っている。				
	計	<input type="checkbox"/> × 4 + <input type="checkbox"/> × 3 + <input type="checkbox"/> × 2 + <input type="checkbox"/> × 0) ÷ (<input type="checkbox"/> × 4) × 100 = <input type="text" value="a"/>			
加点評価		<input type="checkbox"/> 25 調理方法の工夫や、細やかな配慮がされた料理の提供をしている。 <input type="checkbox"/> 26 保育園の各行事には、積極的に参加協力している。 <input type="checkbox"/> 27 調理・用務業務について、区にとって有用な提案がなされた。 (提案の内容:) <input type="checkbox"/> 28 その他(理由:)			
	計	<input type="checkbox"/> × 5 = <input type="text" value="b"/>			
	減点評価		<input type="checkbox"/> 29 食中毒や公衆衛生上重大な事故があった。 <input type="checkbox"/> 30 従事者の欠員発生時に適切な対応がなされなかった。 <input type="checkbox"/> 31 個人情報の紛失等の事故を未然に防ぐことができなかった。 <input type="checkbox"/> 32 その他(理由:)		
計		<input type="checkbox"/> × 5 = <input type="text" value="c"/>			
合計		<input type="text" value="a"/> + <input type="text" value="b"/> - <input type="text" value="c"/> = <input type="text" value="合計点"/>			

記載にあたって

- 各評価欄は、各評価項目の何れかの□内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 各評価の判断基準は、下記による。
 - ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
 - ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
 - ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
 - ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。
- 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	好	普	通	や	や	不	良	不	良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下						
- 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	「杉並区障害者支援サイト」運用委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

		評価項目						
基礎評価	提出書類	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 各届出書類、報告書類が指定期日までに提出されている。 【対象とする帳票】 (契約時) ○緊急連絡先 (随時) ○システム利用状況の定期報告 ○保守計画書 ○実施報告書 (毎月ごと) ○アクセスログ (四半期ごと) ○請求書 ○完了届兼検査請求書	
						<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が正確に記載されている。 帳票は同上 【確認する内容】・記載事項の未記載、誤りがない。正しく記載され、内容が分かりやすい。	
		保守・運用管理業務					<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 サーバを災害や事故による被害を回避できる安全性の高い場所に設置している。 ・無停電電源装置の設置、消火設備の完備 等
							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 システムの更新を定期的実施している。 ・セキュリティパッチ等
							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 機器の正常な運用を確保するため、保守点検を定期的実施している。
							<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 契約期間中、年中無休体制で機器の稼働を監視している。
							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	7 全データのバックアップを月単位で実施している。
							<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8 サイト管理責任者及びサイト運営担当者を選任している。
							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	9 操作方法やシステムの問題点について、区や利用者から問い合わせがあった場合、電話又はメール等で速やかに対応している。
							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	10 従事者に対し、教育・訓練を実施している。 ・障害発生時及びセキュリティ対策の研修、マニュアルの周知 等
							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	11 サーバの設定情報を取りまとめた資料や記録を作成している。
	障害対策	《2倍評価》				<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	12 障害が発生しなかった。	
						<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	13 障害発生時、速やかに復旧できている。 ・オンサイト対応、代替機の設置、バックアップ体制、バージョンアップ	
						<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	14 障害対応後、対応の詳細な内容と再発防止策を区に報告している。	
	セキュリティ対策					<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	15 収集した個人情報の管理が適切に行われている。	
						<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	16 情報セキュリティに関する事件・事故が起きないよう対策を講じている。	
	計					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	$\left(\begin{matrix} \text{良好} \\ \text{概ね良好} \\ \text{やや不備} \\ \text{不備} \end{matrix} \times 4 + \begin{matrix} \text{概ね良好} \\ \text{やや不備} \\ \text{不備} \end{matrix} \times 3 + \begin{matrix} \text{やや不備} \\ \text{不備} \end{matrix} \times 2 + \begin{matrix} \text{不備} \end{matrix} \times 0 \right) \div \left(\begin{matrix} \text{評価対象} \\ \text{総項目数} \end{matrix} \times 4 \right) \times 100 = \begin{matrix} a \\ \text{ } \end{matrix}$	

加点評価	<input type="checkbox"/> 17 サイトの運用について分析を行い、区にとって有用な改善の提案がなされた。 (提案の内容: _____)
	<input type="checkbox"/> 18 問い合わせの対応について、高く評価できることがあった。 <input type="checkbox"/> 19 その他(理由: _____)
計	<input type="text"/> × 5 = <input type="text"/> b
減点評価	<input type="checkbox"/> 20 障害発生時、復旧作業に24時間以上かかった。 <input type="checkbox"/> 21 個人情報の紛失やウィルスの感染等の事故を未然に防げなかった。 <input type="checkbox"/> 22 その他(理由: _____)
	<input type="text"/> × 5 = <input type="text"/> c
合計	<input type="text"/> a + <input type="text"/> b - <input type="text"/> c = <input type="text"/> 合計点

記載にあたって

- 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの口内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 3 各評価の判断基準は、下記による。

- ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
- ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
- ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
- ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

- 4 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	良	好	普	通	や	や	不	良	不	良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下							

- 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	資源(古紙・びん・缶)回収業務委託(単価契約)	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

評価項目																														
基礎評価	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">良好</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">不備</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>1 報告書が、指定期日までに提出されている。 【対象とする領票】 (契約締結後指定する時期)○回収ルート図 ○回収車両届 ○情報管理体制等届出書 ○研修計画書 ○乗務員登録書 (毎月)○作業月報 ○完了届 ○請求書 ○完了届兼検査請求書 (計画期間終了時返却)○住宅敷地内回収該当一覧 (事象があった場合)○早朝回収資源持ち去り防止報告書 (区が提出を求めたとき)○作業日報 ○計量証明書</p>																				
	良好	概ね良好	やや不備	不備																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。																								
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>3 車両は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に適合している。</p> <p>4 資源回収車両用ボディパネルを表示している。</p> <p>5 車両の外観が清潔な状態に保たれている。</p> <p>6 安全対策及び騒音対策(特に早朝回収)について組織的な取組みが行われている。</p> <p>7 年末年始など回収量の増加に応じて、適切な車両及び人員の確保がなされている。</p>								
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>8 集積所での回収もれがない。</p> <p>9 袋で排出されている場合は、破袋のうえ回収し、破袋した袋も回収している。</p> <p>10 事業系の資源は、「有料ごみ処理券」を必要分貼付されているものを回収している。</p> <p>11 回収対象物が分別不徹底の場合は、分別の上回収している。</p> <p>12 不適正排出物として回収しない場合は、「取り残しステッカー」を貼付している。 ○回収物以外のもの ○回収物以外の物が混入しているもの ○有料ごみ処理券が未貼付・不足のもの</p> <p>13 回収済の空コンテナは畳んでいる。</p> <p>14 資源持ち去り業者を発見した場合は、「収集・運搬に関する警告書」を渡している。</p> <p>15 回収した資源の搬入(荷降ろしや計量等)については、搬入先の規則等を遵守している。</p> <p>16 作業時間は、作業指示書どおりに実施している。</p>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>17 業務責任者は、区及び各組合員との連絡、連携、報告等が適切に行われている。</p> <p>18 従事職員への研修、教育が十分行われている。</p> <p>19 従事職員は、腕章等を着用し区の受託事業者としてふさわしい服装で作業を行っている。</p> <p>20 資源回収に関する質問や相談に適切に対応できている。 ○分別の方法 ○回収日や時間 ○住宅敷地内回収 など</p> <p>21 区が提供した個人情報の管理が適切に行われている。</p> <p>22 事故発生時の対応及び連絡体制が確立し、区に報告されている。</p> <p>23 運転前のアルコールチェックなど飲酒運転防止策がとられている。</p> <p>24 対人無制限の任意保険に加入している。</p>				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											

履行評価表

指定管理件名	上井草スポーツセンター指定管理	契約番号	
指定管理者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
指定管理期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては別紙の記載要領を参照

		評価項目			
		良好	概ね良好	やや不備	不備
提出書類	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 各届出書類、報告書類が指定期日までに提出されている。 【対象とする帳票】 〈指定された期日〉○事業計画書 ○事業報告書 〈毎月ごと〉○月報 〈四半期ごと〉○四半期報 ○請求書 ○完了届兼検査請求書 〈事象が発生した場合〉○第三者への委託 ○教育委員会への報告 ○事故報告 ○事業計画書(自主事業)			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が正確に記載されている。 帳票は同上 【確認する内容】・記載事項の未記載、誤りがない。正しく記載され、内容が分かりやすい。			
基礎評価	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 施設の提供に当たっては、杉並区公共施設予約システムにより適切に運用管理が行われているとともに、利用者に対する不当な利用拒否や、差別的な扱いがされていない。			
	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 利用料金の減額、免除、還付が、適切に行われている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 仕様書(区が承認した人員配置計画)に基づき、必要な資格者及び人員が確保され、合理的な人数が配置されている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 仕様書(区が承認した人員配置計画書)に基づき、プールの監視員が配置されている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	7 従事者の管理、業務実施に対する責任体制が整っている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8 従事職員に対して必要な研修が行われている。 ○住民票自動交付機の利用方法などの基本的な項目 ○接遇 ○個人情報保護 ○救急救命研修 ○ISO14001 など			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	9 従事者はユニフォームと名札を着用し、利用者への挨拶、声かけが実施されている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	10 利用者に対する接遇や、自主事業等の料金設定の苦情がほとんどなく、要望への対応が適切であった。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	11 利用者等からの意見を聴取し、対応、記録する仕組みが機能しており、区からの求めに応じて内容を整えて報告できる体制が整っている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	12 区民・利用者団体・学識経験者により構成された利用者懇談会を設置し、提案事項や指摘事項が適切に処理されている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	13 利用者に事故等が起きた場合や災害等、非常時に迅速かつ適切な対応を行う体制が確立している。			
	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	14 個人情報の保護に関し、必要な対策を講じている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	15 教育委員会及び業務に関連する機関との連絡、連携が適切に行われている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	16 教育委員会との日常的な意思疎通が図られており連絡調整会議に教育委員会が求めた責任者が出席している。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	17 施設や利用方法などの案内(サインを含む。)及び利用受付業務が、適切に行われている。			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	18 本業務の実施状況及び収支状況等について適切な記録がなされている。			

		評価項目				
		良好	概ね良好	やや不備	不備	
基礎評価	施設維持管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19 百三十万円未満の施設修繕を行い、施設の状態が良好に保たれている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 区が貸与した備品の取り扱いが適切である。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21 施設に必要な消耗品等が適切に調達され、利用者に提供されている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22 日々及び定期的な施設清掃が適時行われ、区民が気持ちよく使用できる清潔な環境が維持できている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23 日々及び定期的な空調、ボイラー、給排水設備、ろ過・ポンプ、自動ドア、エレベーター、駐車場機械設備の保守点検及び維持管理が適切に行われている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24 日々の野球場、庭球場及び弓道場の専用用具による清掃及びマウンド等の形成整備が適切に行われている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25 日々の温水プール施設の洗浄と保守業務が実施され、杉並区プールの衛生管理等に関する条例及び同施行規則に従った環境と透明度が確保され、十分な衛生、安全管理体制が保たれている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26 日々の施設の巡視、巡回警備が適時行われているとともに、閉館時の利用者退出の確認と、確実な施錠の実施が適切に行われている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27 施設に植えられた草花、樹木の害虫駆除及び除草・剪定等が適切に行われている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 施設設備、備え付け及び貸し出しの運動機具等の安全点検が適時行われているとともに、問題があった場合は、補修及び保安・保全措置の実施など適切な対応が施されている。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29 施設管理に係る日報を作成し、事務所に保管している。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30 設備の故障等の緊急時に迅速に対応できる体制が確立している。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31 杉並区立教育機関環境マネジメントシステム規定を遵守した施設運営が行われている。
		事業運営	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33 講座や教室の講師・指導員は、必要な資格や技術を有している。	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34 参加者の健康管理への配慮に努め、無理のないプログラムで実施している。	
《2倍評価》						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35 スポーツ振興事業(指導者・リーダー養成事業・障害者対象事業等)を実施している。	
《2倍評価》						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36 自主事業の内容が優れており、利用者懇談会での評価が高い。	
《3倍評価》						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37 事業計画書で企画提案のあった内容で運営されている。		
計	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 良好 概ね良好 やや不備 不備 評価対象総項目数					
	$\left(\begin{matrix} \square \\ \square \\ \square \\ \square \end{matrix} \times 4 + \begin{matrix} \square \\ \square \\ \square \\ \square \end{matrix} \times 3 + \begin{matrix} \square \\ \square \\ \square \\ \square \end{matrix} \times 2 + \begin{matrix} \square \\ \square \\ \square \\ \square \end{matrix} \times 0 \right) \div \left(\begin{matrix} \square \\ \square \\ \square \\ \square \end{matrix} \times 4 \right) \times 100 = \begin{matrix} \square \\ \square \\ \square \\ \square \end{matrix} a$					

加 点 評 価	<input type="checkbox"/> 38 スポーツ施設利用者を対象に行った利用者満足度調査が70%以上であった。 <input type="checkbox"/> 39 事業全体の参加者が多かった。 <input type="checkbox"/> 40 スポーツボランティアの育成を行い、杉並区民のサポーター形成につながっている。 <input type="checkbox"/> 41 その他()
計	<input type="text"/> × 5 = <input style="width: 50px;" type="text"/> ^b
減 点 評 価	<input type="checkbox"/> 42 加入を義務付けられた保険に加入していない。 <input type="checkbox"/> 43 労働基準法、労働者派遣法等の関係法令、区の条例、規則及び文部科学省・国土交通省が定めたプールの安全標準指針が遵守されていない。 <input type="checkbox"/> 44 履行の内容について、関連行政機関から業務改善命令を受けた。 <input type="checkbox"/> 45 個人情報の紛失等の事故を未然に防ぐことができなかった。 <input type="checkbox"/> 46 その他()
計	<input type="text"/> × 5 = <input style="width: 50px;" type="text"/> ^c
合 計	<input style="width: 50px;" type="text"/> ^a + <input style="width: 50px;" type="text"/> ^b - <input style="width: 50px;" type="text"/> ^c = <input style="width: 50px;" type="text"/> ^{合計点}

記載にあたって

- 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの□内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 3 各評価の判断基準は、下記による。

- ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
- ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
- ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
- ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

- 4 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	良	好	普	通	や	や	不	良	不	良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	59～50点	49点以下						

- 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	図書館(指定管理、業務委託及び長期継続契約)	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで	評価点	点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

凡例 指:指定管理 業:業務委託 長:長期継続契約

※記入に当たっては4頁の記載要領を参照

		評価対象項目				
提出書類	良好	概ね 良好	やや 不備	不備		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 報告書が、指定期日までに提出されている。【指、業、長】 【対象とする帳票】 (契約締結後指定する時期) 別紙のとおり ○年度業務計画原案、○予算(19年度～21年度 基本協定6頁)、○年度業務計画(資料収集計画を含む。)、○危機管理計画、○情報管理体制等届出書 ○研修計画書(毎月)別紙のとおり ○月間業務計画、○請求書、○完了届兼検査請求書 (事象があった場合) 別紙のとおり ○私の声への回答文、○要望・意見・苦情等への回答文 (区が提出を求めたとき) 別紙のとおり ○業務日誌、○監査等への対応、○情報公開請求への対応	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。 【指、業、長】	
	執行体制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 事務分掌・分担等が定められており、責任の所在が明確になっている。【指、業、長】
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 司書、司書補、その他の従事者が業務に支障のないように確保され、適正に配置されている。【指、業、長】 ＜適正な人員の配置・・・司書又は司書補の配置時間を月間延べ勤務時間の5割(指定管理は6割)以上としている。 共同事業への従事者の派遣を適正に行っている等＞
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 利用者に応じた適切なサービスの提供や救命救急への適切な対応ができるよう、従事者に対して業務内容に応じた研修やカウンセリング等の従事者への支援が実施されている。 【指、業、長】
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 館長会への出席等により区との意見交換を定期的に行い、従事者のミーティング等を活用し、業務の問題点の解決に努めている。【指、業、長】	
基礎評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7 開館準備、閉館作業及び鍵の管理(出入口、諸室及び備品類)が適切に行われている。 【指、業、長】 開館準備・・・機械警備の切替、新聞の受入整理その他利用者を迎えるための準備 閉館作業・・・閉館の放送、利用者への退館の案内等 鍵の管理・・・出入口、諸室及び備品・消耗品	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 正確でわかりやすい利用案内が行われている。【指、業、長】 利用案内・・・図書館への案内、館内の案内、業務用書式等の印刷及び利用者用コンピュータ管理	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9 利用登録が正確で迅速に行われている。【指、業、長】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 図書の貸出及び返却処理が正確で迅速に行われている。【指、業、長】 貸出・・・貸出、予約、リクエスト処理、協力車との連携 返却・・・資料の点検及び簡易な修繕を含む。	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11 策定された資料収集計画に基づく資料選定(採用された選書に関する意見具申を含む。)、配架及び書架整理が適切に行われている。【指、業、長】 【納入業者への督促は「業」のみ】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12 蔵書案内、読書案内及び参考調査業務が的確で迅速に行われている。 【指、業、長(蔵書案内及び参考調査機関の案内のみ)】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13 蔵書点検、リサイクル、文書保存及び廃棄が適切に行われている。 【指(文書保存あり)、業、長】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14 未返却利用者に対して、返却の督促が適正に行われている。【指、業、長】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 ホームページ及び印刷物での図書館サービス及び行事の広報活動が適切に行われている。【指、業、長】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16 時節にふさわしい展示の企画が行われている。【指(常設展あり)、業、長】	
運営管理業務						

		評価対象項目				
基礎評価	運営管理業務	良好	概ね良好	やや不備	不備	17 著作権法に抵触しない範囲内での複写機の利用管理が行われている。 【指、業、長】
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18 区民、利用者の要望・苦情や「私の声」に適切かつ迅速に対応している。 【指(「わたしの声」の対応あり)、業、長】
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19 個人情報の管理及び情報セキュリティ対策が適切に実施されている。【指、業、長】 ① 個人情報に係る外部委託契約特記仕様書の記載事項が遵守されている。 ② 情報セキュリティマネジメントの諸規定等に基づいて業務が実施されている。
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 館内の秩序維持を図るため、巡回を適切に実施するほか、危機管理計画を策定する等、危機管理体制が確立している。【指(危機管理計画の策定)、業、長】 ① 区の危機管理マニュアルを遵守している。【業、長】 ② 小学生以下の者への帰宅を促す放送を実施している。
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21 多目的ホール・多目的室の利用受付が適切に行われている。また、資料代の徴収が必要になった場合には、その取扱いが適切に実施されている。【指、業】
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22 図書館法、労働基準法、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律及び区例規等を遵守している。【指、業、長】
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23 障害者サービス及び児童サービスが適切に実施されているとともに、ボランティア及び小学校等との連携が円滑に行われている。【指、業、長(障害者サービス及びブックスタートなし。)]
	利用者の満足度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24 従事者が事業者の定めた制服及び名札を着用している。【指、業、長】
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25 従事者が、利用者に対し明るい挨拶に心がけているとともに、丁寧な言葉づかいで、積極的に声かけを行っており感じがよい。【指、業、長】
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26 館内の案内表示及び掲示板の掲示が利用者にとってわかりやすいものとなっている。 【指、業、長】
施設維持管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27 消防関係法令等に従い、自衛消防組織への対応等が適切に実施されている。 【指、業、長】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 施設の清掃が行き届き、物品が使いやすく整理整頓されており、適切に衛生管理業務が実施されている。【指、業及び長(カウンターと物品の整理整頓のみ)】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29 ペットボトル等の資源回収容器の管理、節水、節電その他の環境配慮行動(ISO14001への対応)が適切に実施されている。【指 業 長(ペットボトルの取扱いのみ)】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30 設備保守点検業務及び施設の維持管理が適切に実施されている。【指定管理のみ】 ※ 営繕課で作成した『保守点検業務委託等成績評定基準及び評定表』に基づき、所管課が項目を設定して評価する。	
計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>良好</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>概ね良好</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>やや不備</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>不備</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>評価対象 総項目数</p> <input type="checkbox"/> </div> <div style="text-align: center;"> <p>a</p> <input type="checkbox"/> </div> </div> $\left(\left[\text{良好} \right] \times 4 + \left[\text{概ね良好} \right] \times 3 + \left[\text{やや不備} \right] \times 2 + \left[\text{不備} \right] \times 0 \right) / \left[\text{評価対象総項目数} \right] \times 10 = \left[a \right]$	

加 点 評 価		<input type="checkbox"/> 31 利用者の教養の向上、調査研究、レクリエーションに係る独自の図書館サービスを実施し、その事業が利用者の好評を得ている。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 32 蔵書構成が特色のあるものとなっている、又は高く評価できる蔵書構成に係る意見具申が行われた。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 33 図書館法に抵触しない範囲での有料サービスの実施をしている。【指定管理のみ】 <input type="checkbox"/> 34 杉並区立図書館協議会によるサービス評価の成績が良好であった。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 35 要望及び苦情への対処において、高く評価できることがあった。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 36 利用者から、従事者の業務内容などに対して、複数の賞賛の声が寄せられている。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 37 業務内容について分析を行い、区にとって有用な改善の提案が行われた。【指、業、長】 (有用な提案の内容:) <input type="checkbox"/> 38 その他(理由:)
	計	<input type="checkbox"/> × 5 = <input type="checkbox"/> ^b
減 点 評 価		<input type="checkbox"/> 39 図書館法、労働基準法、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律及び区条例等が遵守されていない。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 40 個人情報及び物品の紛失等の事故を未然に防ぐことができなかった。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 41 杉並区立図書館協議会によるサービス評価の成績が不良であった。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 42 履行の内容について、業務改善指導を受けた。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 43 従事者の接遇に関する苦情がたびたびある。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 44 未返却利用者に対して、返却の督促が適正に行われていない。【指、業、長】 <input type="checkbox"/> 45 中央図書館の承諾を得ずに図書館のコンピュータに、機器又は部品の接続又は組込み等を行った。【指、業、長】 ソフトウェアのインストール及び特定のデータベースにアクセス権の組込み等 <input type="checkbox"/> 46 その他(理由:)
	計	<input type="checkbox"/> × 5 = <input type="checkbox"/> ^c
合 計		<input type="checkbox"/> ^a + <input type="checkbox"/> ^b - <input type="checkbox"/> ^c = <input type="checkbox"/> ^{合計点}

記載にあたって

- 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの□内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 3 各評価の判断基準は、下記による。
 - ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
 - ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
 - ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
 - ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。
- 4 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	良	好	普	通	や	や	不	良	不	良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下							
- 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、□内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履行評価表

業務委託件名	永福和泉地域区民センター外3施設の建物総合管理委託	契約番号	
受託業者名		契約日	
履行場所		契約金額	-
契約期間	平成 年 月 日から平成 年 月 日まで		評価点
評価日	平成 年 月 日		
評価者			

※記入にあたっては裏面の記載要領を参照

		評価項目				
基礎評価	提出書類	良好	概ね良好	やや不備	不備	<p>1 各届出書類、報告書類が指定期日までに提出されている。 【対象とする帳票】 仕様書にある別表1提出書類一覧のとおり</p> <p>2 提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が正確に記載されている。 帳票は同上 【確認する内容】・記載事項の未記載、誤りがない。正しく記載され、内容が分かりやすい。</p>
	業務管理体制	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>3 各業務責任者及び業務全般にわたる統括責任者を選任している。 ・受付案内業務については、副業務責任者を2名選任している</p> <p>4 収集した個人情報の管理及び情報セキュリティ対策が適切に行われている。 ・個人情報に係る外部委託契約の特記仕様にて定めた事項が遵守されている</p> <p>5 利用者に対する接遇や、要望・苦情への対応を適切に実施している。</p> <p>6 鍵の管理を適切に実施している。 ・施設内の開錠・施錠、施錠に関する引継ぎ、鍵の保管、利用者への鍵の受渡し</p> <p>7 従事者間及び業務に関連する機関との連携・連絡体制が確保されている。</p> <p>8 仕様書に記載された資格を有する者を従事者として配置している。</p> <p>9 従事者に欠員がある場合、速やかに代替の従事者を補充している。</p> <p>10 従事者は、事業者が定めた制服と名札を着用して業務にあっている。</p> <p>11 利用者への挨拶、声かけを実施している。</p> <p>12 従事者に対して必要な研修が行われている。 ○接遇 ○苦情処理 ○使用機器の使用方法 ○個人情報保護 ○情報セキュリティ など</p>
	清掃業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>13 清掃業務の業務実施時間、実施日、従事者数及び清掃回数を守られている。</p> <p>14 清掃業務で使用する洗剤や薬品は、環境にやさしい製品とし、揮発性有機化合物を含む製品は使用していない。</p> <p>15 施設利用者の邪魔にならないよう、常に配慮しながら清掃している。</p> <p>16 施設内の清掃が隅々まで行き届いており、きれいである。</p> <p>17 清掃業務終了後、施設内の整理整頓や戸締り、火元確認を常に行い、施設の安全管理に努めている。</p> <p>18 区標準仕様書に基づいた建物環境衛生管理業務が、適切に実施されている。</p> <p>19 降雪時及び閉館時間前に除雪作業を実施している。(降雪があった場合)</p>
	受付案内業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>20 受付案内業務に必要な人員が配置されている。</p> <p>21 案内が正確で利用者に分かりやすい。</p> <p>22 収納金の保管、現金の徴収及び還付並びに収納金の納入手続きが適切に実施されている。</p> <p>23 取扱現金の出納書類が適切に作成されている。 【確認する帳票】現金出納簿、歳入確認表、還付処理連絡票、領収書</p> <p>24 受付カウンターや事務室内の整理整頓を常に心がけ、従事者が執務しやすい環境になっている。</p> <p>25 地域集会施設運営協議会が主催する講座や事業に対し協力体制をとっている。 ・問い合わせの対応、準備、後片付け など</p>

評価対象項目																										
基礎評価	<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;">良好</td> <td style="width:10%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width:10%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width:10%; text-align: center;">不備</td> <td style="width:50%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>26 施設設備や使用機器の管理を適切に実施している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>27 公共施設予約システム(さざんかねつ) 機器の維持管理が適切に行われ、操作方法についてもわかりやすく案内している。</td> </tr> </table>	良好	概ね良好	やや不備	不備		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26 施設設備や使用機器の管理を適切に実施している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27 公共施設予約システム(さざんかねつ) 機器の維持管理が適切に行われ、操作方法についてもわかりやすく案内している。										
	良好	概ね良好	やや不備	不備																						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26 施設設備や使用機器の管理を適切に実施している。																					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27 公共施設予約システム(さざんかねつ) 機器の維持管理が適切に行われ、操作方法についてもわかりやすく案内している。																					
<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:50%;">28 従事者は、対象区域における禁止行為者の侵入防止及び排除に努めている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>29 巡回警備業務の業務実施時間、実施日、対象区域及び巡回回数を守られている。</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 従事者は、対象区域における禁止行為者の侵入防止及び排除に努めている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29 巡回警備業務の業務実施時間、実施日、対象区域及び巡回回数を守られている。																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 従事者は、対象区域における禁止行為者の侵入防止及び排除に努めている。																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29 巡回警備業務の業務実施時間、実施日、対象区域及び巡回回数を守られている。																						
<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:50%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">⋮</td> <td style="text-align: center;">⋮</td> <td style="text-align: center;">⋮</td> <td style="text-align: center;">⋮</td> <td>※営繕課で作成した『履行評価表』を基に、所管課が項目を設定し評価する。</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		⋮	⋮	⋮	⋮	※営繕課で作成した『履行評価表』を基に、所管課が項目を設定し評価する。																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
⋮	⋮	⋮	⋮	※営繕課で作成した『履行評価表』を基に、所管課が項目を設定し評価する。																						
計	<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;">良好</td> <td style="width:10%; text-align: center;">概ね良好</td> <td style="width:10%; text-align: center;">やや不備</td> <td style="width:10%; text-align: center;">不備</td> <td style="width:10%; text-align: center;">評価対象総項目数</td> <td style="width:10%; text-align: center;">a</td> </tr> <tr> <td colspan="9"> $\left(\text{箱} \times 4 + \text{箱} \times 3 + \text{箱} \times 2 + \text{箱} \times 0 \right) \div \left(\text{箱} \times 4 \right) \times 100 = \text{箱}$ </td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	良好	概ね良好	やや不備	不備	評価対象総項目数	a	$\left(\text{箱} \times 4 + \text{箱} \times 3 + \text{箱} \times 2 + \text{箱} \times 0 \right) \div \left(\text{箱} \times 4 \right) \times 100 = \text{箱}$														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	良好	概ね良好	やや不備	不備	評価対象総項目数	a																	
$\left(\text{箱} \times 4 + \text{箱} \times 3 + \text{箱} \times 2 + \text{箱} \times 0 \right) \div \left(\text{箱} \times 4 \right) \times 100 = \text{箱}$																										
加点評価	<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:50%;">30 業務内容について分析を行い、区にとって有用な改善の提案がなされた。 (提案の内容: _____)</td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>31 要望、苦情への対処において、高く評価できることがあった。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>32 利用者から、従事者の業務内容などに対して、複数の賞賛の声が寄せられている。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>33 節電・節水に努めている。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>34 その他(理由: _____)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	30 業務内容について分析を行い、区にとって有用な改善の提案がなされた。 (提案の内容: _____)				<input type="checkbox"/>	31 要望、苦情への対処において、高く評価できることがあった。				<input type="checkbox"/>	32 利用者から、従事者の業務内容などに対して、複数の賞賛の声が寄せられている。				<input type="checkbox"/>	33 節電・節水に努めている。				<input type="checkbox"/>	34 その他(理由: _____)			
	<input type="checkbox"/>	30 業務内容について分析を行い、区にとって有用な改善の提案がなされた。 (提案の内容: _____)																								
<input type="checkbox"/>	31 要望、苦情への対処において、高く評価できることがあった。																									
<input type="checkbox"/>	32 利用者から、従事者の業務内容などに対して、複数の賞賛の声が寄せられている。																									
<input type="checkbox"/>	33 節電・節水に努めている。																									
<input type="checkbox"/>	34 その他(理由: _____)																									
計	<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:50%;"></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;">×5=</td> <td style="width:10%; text-align: center;">b</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	×5=	b																				
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	×5=	b																						
減点評価	<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:50%;">35 業務開始時期までに業務の運用準備ができていない。</td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>36 清掃業務及び受付案内業務に関する苦情がたびたびある。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>37 預り現金や個人情報の盗難や紛失等の事故を未然に防げなかった。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>38 その他(理由: _____)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	35 業務開始時期までに業務の運用準備ができていない。				<input type="checkbox"/>	36 清掃業務及び受付案内業務に関する苦情がたびたびある。				<input type="checkbox"/>	37 預り現金や個人情報の盗難や紛失等の事故を未然に防げなかった。				<input type="checkbox"/>	38 その他(理由: _____)								
	<input type="checkbox"/>	35 業務開始時期までに業務の運用準備ができていない。																								
<input type="checkbox"/>	36 清掃業務及び受付案内業務に関する苦情がたびたびある。																									
<input type="checkbox"/>	37 預り現金や個人情報の盗難や紛失等の事故を未然に防げなかった。																									
<input type="checkbox"/>	38 その他(理由: _____)																									
計	<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:50%;"></td> <td style="width:10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:10%; text-align: center;">×5=</td> <td style="width:10%; text-align: center;">c</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	×5=	c																				
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	×5=	c																						
<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:10%; text-align: center;">a</td> <td style="width:10%; text-align: center;">+</td> <td style="width:10%; text-align: center;">b</td> <td style="width:10%; text-align: center;">-</td> <td style="width:10%; text-align: center;">c</td> <td style="width:10%; text-align: center;">=</td> <td style="width:10%; text-align: center;">合計点</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">箱</td> <td></td> <td style="text-align: center;">箱</td> <td></td> <td style="text-align: center;">箱</td> <td></td> <td style="text-align: center;">箱</td> </tr> </table>		a	+	b	-	c	=	合計点	箱		箱		箱		箱											
a	+	b	-	c	=	合計点																				
箱		箱		箱		箱																				

記載にあたって

- 各評価欄は、各評価項目の何れかの口内に1を記入する。ただし、2倍評価は2を、3倍評価は3を記入する。
- 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。
- 各評価の判断基準は、下記による。
 - ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
 - ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
 - ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
 - ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。
- 評価点基準は、基礎評価、加点・減点評価の合計により次のとおりとする。

優	良	好	普	通	やや不良	不良
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49点以下		
- 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。
- 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、口内に1を記入する。その他欄は、その理由を()内に具体的に記入すること。

履 行 評 価 基 準

平成19年10月26日

19杉並第51062号

(目的)

第1条 この基準は、杉並区（以下「区」という。）が委託する業務の履行状況の評価（以下「評価」という。）の実施に関し、必要な事項を定めることにより、区が実施する公共サービスの質の維持・向上を図ることを目的とする。

(評価の実施)

第2条 評価は、区及び区から業務を受託した事業者（以下「事業者」という。）それぞれが実施するものとする。

- 2 評価は、的確かつ公正に実施しなければならない。
- 3 区の評価者は、区の契約担当者が指定する職員とし、評価は、複数の評価者で行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、事業者に対するヒアリング、委託業務の履行場所への立入調査、アンケート調査その他利用者に対する調査又は第三者による評価を行うことができる。また、事業者の評価者は、事業者が指定する者とする。
- 4 委託契約期間中に評価者の変更があったときは、前任者の意見を聴き、評価を実施することができる。
- 5 評価は、区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。ただし、契約期間が複数年度にわたる場合は、契約締結日の属する年度の翌年度以降は、それぞれの年度ごとに区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。
- 6 前項の規定にかかわらず、区又は事業者が特に必要と認めた場合は、随時に評価を実施することができる。

(履行評価表)

第3条 履行評価表は、区が定めるものとし、評価の視点、評価項目、配点、評価の判断基準は、履行評価表に掲げるとおりとする。ただし、事業者は、履行評価表の内容に異議があるときは、区と協議することができる。

(評価結果の報告)

- 第4条 事業者は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに区へ報告するものとする。
- 2 区は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに事業者へ報告するものとする。
 - 3 区又は事業者は、相手方の評価結果について、必要に応じて説明を求めることができる。

(準用)

第5条 指定管理者が行っている業務及びPFIの手法を活用して行っている業務の評価については、この基準を準用して実施するものとする。

(協議)

第6条 この基準の条項の解釈について疑義が生じた場合又はこの基準に定めのない事項については、区及び事業者協議の上定めるものとする。

附 則

この基準は、平成19年11月1日から施行する。

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名

政策経営部

部の評価方針	<<評価の視点>> ●受託業者が区の業務の担い手としてふさわしい水準で業務を履行し、サービスを提供しているか否かを評価する。 ●区民にとって「安全・安心24時間365日」の生活環境の確保に寄与しているか否かを評価する。 ●本庁舎の利用者にとって快適な環境の維持・向上に寄与しているか否かを評価する。	
	<<選択業務の考え方>> ●区民サービスに直結する業務はが少ないため、管理的業務であっても、間接的にせよ区民生活への影響が大きい、または区民満足度に大きく影響する業務を対象とする。	
	<<評価手法>> ●事業者からの報告書類の確認、区民等からの苦情・要望情報の把握、事業者の自己評価、立入調査、事業者へのヒアリング等の手法により実施する。 ●アンケートなどの収集が可能なものについては積極的に活用し、評価の客観性を高める。	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
	(なし)	<input type="checkbox"/> 電話交換業務 <input type="checkbox"/> 来庁者専用自転車駐車場管理業務
	指定管理者制度を適用している業務	<input type="checkbox"/> 広報ビデオ「すぎなみニュース」の制作(単価契約)
	(なし)	<input type="checkbox"/> 杉並区ホームページ維持管理委託(単価契約) <input type="checkbox"/> 電子地図データ配信サービス委託
	指定管理者制度と同様の単年度業務	<input type="checkbox"/> 「広報すぎなみ」等の配達委託(単価契約)
	(なし)	<input type="checkbox"/> 広報スタンドの運営委託(単価契約) <input type="checkbox"/> 広報紙等の発送事務委託(単価契約)
	民間事業化提案制度により実施する業務	<input type="checkbox"/> 街頭消火器設置状況調査等委託
	<input type="checkbox"/> 杉並区職員研修に関する企画・管理運営等業務委託	<input type="checkbox"/> 杉並区気象情報ホームページ及び防災情報電子メール配信システム業務委託 <input type="checkbox"/> 区議会本会議及び各委員会の速記並びに反訳委託(単価契約)
	プロポーザル方式で事業者を選定した業務	<input type="checkbox"/> 安全パトロール業務
	<input type="checkbox"/> 本庁舎案内業務委託	
	長期継続契約の業務	その他単年度契約業務
	<input type="checkbox"/> 杉並区役所本庁舎駐車場管理業務 <input type="checkbox"/> 杉並区役所本庁舎保全業務	<input type="checkbox"/> 杉並区役所本庁舎清掃等建物管理業務 <input type="checkbox"/> 廃棄文書の回収及び機密処理業務 <input type="checkbox"/> 災害気象情報電話通報システム構築及び運用業務委託 <input type="checkbox"/> 杉並区コールセンター運営業務

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名 区民生活部

部の評価方針	<<評価の視点>> ●受託事業者が、杉並区にふさわしい水準で受託業務を履行し、適切かつ十分にサービスを提供しているか否か、また、真に区民に喜ばれる業務運営に努め、実践しているか否かについて、高い水準での履行担保及び委託等業務の更なる質の向上の観点から、評価を実施する。	
	<<選択業務の考え方>> ●平成22年度は、平成21年度に引き続き、接客や受付等、業務中に対人的対応があるものを中心に評価を実施する。また、新規事業等、評価対象とすべき業務は、順次対象に含めていく。	
	<<評価手法>> ●選択業務については、事業者からの報告書類の確認や自己評価、立入調査、事業者へのヒアリング、区民からの苦情・要望の内容などを踏まえ、評価を実施する。また、可能な限り、利用者のアンケート結果等のデータ収集に努め、これに基づき、可能な限り客観的な評価を心がける。 ●評価に際しては、既に各委託等事業に評価委員会に代わる組織等があればその組織等を活用する。また、判断に際し客観的なデータ収集が困難な業務又はデータ量に乏しい業務などについては、例えば実地調査の実施回数を増やすことや複数の職員による実地調査の実施、部内職員の応援体制による他課業務に対する実地調査の実施、などにより、客観的な判断に努める。 ●21年度の評価結果を踏まえ、今後、更に評価表や評価方法、配点等についての改善を行うため、部内実務担当者によるプロジェクトチームを設置し、より客観性のある評価の実施に向けた取り組みを進める。	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
○杉並公会堂PFI	○犯罪被害者等日常生活支援ヘルパー派遣事業委託(NPO) ○すぎなみ地域大学「福祉車両運転協力員講座」運營業務委託 ○杉並アニメ匠塾事業委託	
指定管理者制度を適用している業務	○区民農園維持管理委託(シルバー人材センター分)	
○杉並芸術会館指定管理 ○産業商工会館指定管理	○阿佐谷地域区民センター図書室運営管理に関する業務委託 ○高井戸地域区民センター図書室運営管理に関する業務委託 ○永福和泉地域区民センター図書室運営管理に関する業務委託 ○すぎなみNPO支援センター運営委託	
指定管理者制度と同様の単年度業務	○アニメーションミュージアム運營業務委託	
(なし)		
民間事業化提案制度により実施する業務	その他単年度契約業務	
○(仮称)納付センター業務委託	○西荻地域区民センター外4施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○高井戸地域区民センター外4施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○住民票の写し等に係る発行業務委託 ○男女平等推進センター受付管理業務委託 ○就労相談業務委託	
プロポーザル方式で事業者を選定した業務		
○杉並会館受付案内業務及び建物総合管理業務委託 ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧すぎなみ自然村) ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧湯河原すぎなみ荘) ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧富士学園) ○財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧弓ヶ浜学園) ○男女平等推進センター相談業務委託 ○(仮称)戸籍の写し等に係る発行業務委託		
長期継続契約の業務		
○荻窪地域区民センター外1施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○阿佐谷地域区民センター外3施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○高円寺地域区民センター外5施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○井草地域センター外2施設の建物総合管理及び清掃業務委託 ○永福和泉地域区民センター外3施設の建物総合管理及び清掃業務委託		

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名

保健福祉部

部の評価方針	<p>＜評価の視点＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事業者が区の業務(公共サービス)の担い手としてふさわしいサービスを提供し、業務を履行しているか否かを評価する。 ●提供される福祉・保健サービスが、利用者の満足するものであるか否かを評価する。 ●評価対象業務のうち、特に重要なものについては、第三者委員会、利用者アンケート等、第三者による評価を実施する。 ●指定管理者制度を適用している業務については、業務運営の的確性や利用者への対応を中心に評価を実施する。
	<p>＜選択業務の考え方＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ●施設運営、受付・案内、運搬(対人)、給食調理、研究・開発、相談・指導、身体ケアを伴う事業運営など、区民・利用者に直接サービスを提供する業務のうち、質の良否が問われる業務や区民の関心が特に高い業務を対象とし、個々の契約内容等を吟味し、評価を行うべき優先順位を定めて実施する。 <p>【注】優先順位を定めるうえでの参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故が発生したときの結果が重大なもの(「委託業務性質別リスクレベール一覧(行政管理担当設定)」における「事故が発生したときの結果の重大性」がレベル4のものなど) ・要望・苦情の件数が多いもの
	<p>＜評価手法＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ●以下①から⑤の手法により実施する。また、業務の性質に応じて、その他の必要な手法を選択して実施する。 ①事業者からの報告書類の確認 ②事業者の自己評価 ③立入調査 ④事業者へのヒアリング ⑤区民からの苦情・要望状況の把握 <ul style="list-style-type: none"> ●客観性を確保するため、学童クラブ運営業務委託、保育園運営(指定管理者)など、既に第三者による評価を実施している業務については、その評価結果を参考とする。
	<p>PFIの手法を活用して実施している業務</p>
<p>○今川ケアハウス ○井草ケアハウス</p>	<p>○「杉並区障害者支援サイト」運用委託 ○「杉並区障害者支援サイト」維持管理委託(単価契約) ○杉並区立すぎのき生活園給食調理業務委託(単価契約) ○手話通訳者派遣事業委託 ○要約筆記者派遣事業委託 ○杉並区障害者自立生活支援センター事業委託 ○こども発達センター給食調理業務委託 ○杉並障害者福祉会館の運営管理委託 ○杉並区立身体障害者通所施設給食調理業務委託(単価契約) ○杉並区福祉機器展示センター業務運営委託(社会福祉法人杉樹会) ○高齢者緊急通報システム事業の業務委託(単価契約)(園園自動車分) ○グループリビング堀ノ内の実施委託 ○家具転倒防止器具取り付け業務委託(高齢者施策課) ○介護用品支給業務委託 ○認知症徘徊高齢者探索システム事業の委託 ○配食サービス及び家族介護教室事業委託 ○高齢者緊急ショートステイ事業委託 ○認知症高齢者家族安らぎ支援事業の委託 ○足腰げんき教室 ○筋力アップ応援教室 ○栄養改善教室 ○荻窪リハビリ教室等送迎バス運行業務 ○高円寺リハビリ教室等送迎バス運行業務 ○高井戸リハビリ教室等送迎バス運行業務 ○筋力アップ応援教室利用者等送迎用バス運行業務 ○音楽療法指導業務委託 ○高齢者緊急一時保護事業委託 ○認知症予防教室 ○認定調査票等データ作成システムの提供業務委託 ○要介護認定支援システム等の運用管理委託 ○ひとり親家庭等ホームヘルプサービス事業委託 ○産前・産後支援ヘルパー派遣業務委託 ○要支援家庭育児支援ヘルパー業務委託 ○ひとり親家庭休養ホーム事業指定施設(日帰り施設)利用に関する委託契約 ○ひとり親家庭休養ホーム事業指定施設利用に関する委託契約 ○杉並区子どもショートステイ事業委託その1(小百合の寮) ○杉並区子どもショートステイ事業委託その2(つぼみの寮) ○杉並区ファミリー・サポート・センター事業実施委託 ○杉並区立保育園における給食調理業務及び用務業務委託 ○自立支援事業等業務委託 ○臨床血液検査の委託</p>
<p>指定管理者制度を適用している業務</p>	
<p>○和田障害者交流館 ○高円寺障害者交流館 ○視覚障害者会館 ○高井戸保育園 ○高円寺北保育園 ○荻窪北保育園 ○高円寺南保育園</p>	
<p>指定管理者制度と同様の単年度業務</p>	
<p>(なし)</p>	
<p>民間事業化提案制度により実施する業務</p>	
<p>○債権管理回収業務・現地調査業務</p>	
<p>プロポーザル方式で事業者を選定した業務</p>	
<p>○杉並区移動サービス情報センター運営業務委託 ○特定保健指導業務委託 ○杉並区障害者相談支援事業委託(2件) ○ゆうゆう上荻窪館ほか22館の協働事業協定書を含む館受付等業務委託(長期) ○長寿応援ポイント事業業務委託 ○高齢者健康講座(おはよう筋カスタジオ)業務委託 ○高齢者健康講座(水中ゆらゆら歩行)業務委託 ○健康長寿へのパスポート&癒しのコンサート業務委託 ○懐かしのあのうたこのうた(童謡・唱歌・流行歌)業務委託 ○「すぎなみ子育てサイト」及び「区民参加コンテンツ」運営及び維持管理業務委託 ○「杉並子育て応援券」事業運用業務委託(単価契約) ○「杉並子育て応援券ガイドブック」編集製作等業務委託(仮称) ○ひととき保育高井戸事業委託 ○松ノ木小学童クラブ他1クラブ運営業務委託 ○杉並区保育室事業委託 ○東田学童クラブ他2クラブ運営業務委託 ○ゆうキッズ事業委託 ○(仮称)四宮森2学童クラブ外1クラブ運営業務委託 ○杉並区「成人祝賀のつどい」実施業務委託 ○杉並区「成人祝賀のつどい」警備委託 ○杉並区休日ババママ学級 ○杉並ウエストサイズ物語サイトの運営業務委託</p>	
<p>長期継続契約の業務</p>	
<p>○こども発達センター送迎バス運行業務委託 ○杉並区地域包括支援センター運営委託(社会福祉法人9所) ○杉並区地域包括支援センター運営委託(社団法人3所) ○杉並区地域包括支援センター運営委託(社団法人2所) ○杉並区地域包括支援センター運営委託(株式会社6所) ○杉並福祉事務所外4施設清掃業務請負 ○杉並区急病医療情報センター運営にかかる業務委託</p>	
<p>単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務</p>	<p>その他単年度契約業務</p>
<p>○すぎのき生活園利用者送迎用バス運行業務委託 ○なのはな生活園利用者送迎用バス運行業務委託 ○こすもす生活園利用者送迎用バス運行業務委託 ○すぎのき生活園利用者送迎用ワゴン運行業務委託 ○知的障害者(児)位置探索システム事業委託(単価委託) ○心身障害者おむつ支給業務委託(単価契約) ○杉並区家具転倒防止器具取付事業委託(単価契約 障害者施策課)</p>	<p>○杉並区日帰りショートステイ事業委託(単価契約) ○重度心身障害者訪問入浴サービス業務委託(単価契約) ○杉並区障害者相談支援業務委託(1件)(なでしこ) ○杉並区立すぎのき生活園日常清掃業務請負 ○杉並区立なのはな生活園日常清掃業務請負</p>

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名 都市整備部

部の評価方針	<<評価の視点>> ●事業者が区の業務(公共サービス)の担い手としてふさわしいサービスを提供し、業務を履行しているか否かを評価する。 ●提供するサービスが区民満足の得られる結果となっているか否かを評価する。	
	<<選択業務の考え方>> ●「モニタリングのガイドライン」に示された評価対象業務について、該当する業務を選択する。	
	<<評価手法>> ●事業者からの報告や事業者の自己評価、事業者への立入調査及びヒアリングにより評価する。 ●区民からの要望・苦情状況に対する評価を実施する。 ●これまでのモニタリングの評価状況・結果を検証し、アンケートの実施など評価手法の見直しを行う。	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
	(なし)	○高齢者住宅生活協力員事業運営委託 ○見守りサービス業務委託(単価契約)
	指定管理者制度を適用している業務	○自転車安全利用証作成委託(単価契約)
	(なし)	○大田黒公園、児童交通公園園地等清掃業務
	指定管理者制度と同様の単年度業務	その他単年度契約業務
	(なし)	○杉並区立自転車駐車場の業務委託3(下井草南ほか26箇所) ○杉並区立新高円寺自転車駐車場の業務委託(長期継続契約)
	民間事業化提案制度により実施する業務	○井荻駅外放置自転車対策業務委託
	○自転車対策に関する総合業務	○自転車置場等整理指導業務委託(単価契約) ○上井草・宮前5丁目自転車返還業務委託(単価契約) ○西荻窪駅放置自転車対策業務委託 ○自転車置場等の業務委託(単価契約)
	プロポーザル方式で事業者を選定した業務	
	○角川庭園管理運営委託	
	長期継続契約の業務	
	○高齢者住宅清掃業務(長期継続契約) ○杉並区立自転車駐車場の業務委託1(荻窪南・東地区) ○杉並区立自転車駐車場の業務委託2(荻窪北・西地区) ○荻窪駅放置自転車対策業務委託 ○阿佐ヶ谷駅外放置自転車対策業務委託 ○高円寺駅放置自転車対策業務委託 ○杉並区立中野富士見町自転車駐車場の業務委託 ○杉並区立高井戸東・北自転車駐車場の業務委託	

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名 環境清掃部

部の評価方針	<<評価の視点>> ●受託事業者が公共サービスの担い手としてふさわしいサービスを区民等に提供し、業務を履行しているかを評価する。 ●提供するサービスが、区民満足の得られる結果となっているか否かを評価する。	
	<<選択業務の考え方>> ●質の良否が特に問われるもの。 ●区民、利用者に直接サービスを提供するもので区民の関心が特に高いものとして指定する業務。	
	<<評価手法>> ●事業者からの報告や自己評価、ヒアリングによる評価 ●要望・苦情等の状況に対する評価	
	PFIの手法を活用して実施している業務	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務
	(なし)	○平成22年度環境美化巡回指導業務委託(単価契約) ○杉並区杉並福祉事務所外2施設貸室業務委託
	指定管理者制度を適用している業務	○杉並区環境情報館管理運営委託
	(なし)	○杉並区集団回収事業委託
	指定管理者制度と同様の単年度業務	○杉並区リサイクル普及啓発事業委託
	(なし)	○ペットボトル中継業務委託
		○資源回収事業に係るびんの資源化および回収容器の洗浄委託
		○資源回収事業に係る缶の資源化委託
		○資源回収事業に係る古紙の資源化委託
		○プラスチック製容器包装の選別・圧縮・梱包・保管処理委託 (その1)
		○プラスチック製容器包装の選別・圧縮・梱包・保管処理委託 (その2)
		○ペットボトル拠点回収業務委託
		○ペットボトル集積所回収業務委託
		○資源(古紙・びん・缶)回収業務委託1
	民間事業化提案制度により実施する業務	○資源(古紙・びん・缶)回収業務委託2
	(なし)	○杉並区粗大ごみ収集運搬業務委託
		○杉並区粗大ごみ区民持込受付等業務委託
	プロポーザル方式で事業者を選定した業務	
	(なし)	
	長期継続契約の業務	その他単年度契約業務
	(なし)	(なし)

平成22年度 モニタリングにおける各部評価方針一覧

部名

教育委員会事務局

部の評価方針	<<評価の視点>> ●受託者が区の業務(公共サービス)の担い手として、区民に良質な公共サービスを安定的に提供するため、サービスの質の維持・向上を図りながら、業務を確実に履行し、利用者等の満足を得られるサービスを提供しているか否かを評価する。 ●指定管理者制度を導入している杉並区上井草スポーツセンター及び高円寺体育館外6体育施設並びに成田・阿佐谷図書館、永福図書館・方南図書館、宮前図書館・高井戸図書館、また、同等の業務を委託している区立図書館運営委託については、業務運営の的確性や顧客満足度の高いサービスが提供されているかを中心に評価を実施する。 ●児童・生徒及び保護者をはじめ、教育施設利用者に対するサービスが、満足いただける内容であるか否かを評価する。	
	<<選択業務の考え方>> ●給食の味や質、安全・衛生面への対応を維持し、より豊かな学校給食を提供するため、「学校給食調理業務委託」を選択業務とする。 ●指定管理者制度を適用している業務と同等の業務を単年度業務委託を行っている「杉並区立図書館サービス業務委託」を引き続き選択業務とする。 ●教育施設等において、区民、利用者に対してサービスを提供する对人的対応がある業務を選択業務とする。 ●長期継続契約から単年度契約に切り替わる委託業務も、前年度に引き続き評価対象業務とする。	
	<<評価手法>> ●「学校給食調理業務委託」については、評価内容の見直しを図りながら、「業者選定委員会」において、従前の評価方法で実施する。また、担当職員が学校給食調理場を巡回し、各校栄養士と連携しながら、委託校によりサービスの質に差が出ないように、委託業者に対する指導監督体制を強化する。 ●図書館の運営(指定管理者・委託)業務、体育施設の指定管理業務など、サービス受益者に対し、アンケート調査等を行っている業務については、調査項目を精査し、引き続き実施するものとする。また、第三者評価委員会の設置などの手法が評価方法として適切な業務は評価手法として導入していく。 ●その他の評価対象業務については、受託者への自己評価を義務付けることとし、評価時期を定め、指定検査職員及び担当職員などによる立ち入り調査の実施や利用者からの苦情・要望状況、日常の履行状況などを踏まえ、複数人で履行評価表の評価項目に沿って実施する。 ●前年度に生じた業務の課題については、年度当初から受託者と綿密に打ち合わせを行うなど、再発防止に向けて重点的に取り組む。	
	PFIの手法を活用して実施している業務 (なし)	単年度契約で、3年以上同一業者と随意契約している業務 ○杉並区教育委員会ホームページ維持管理委託(単価契約) ○区立学校等ホームページ運営サポート委託(単価契約)
	指定管理者制度を適用している業務 ○上井草スポーツセンター指定管理 (上井草体育館・上井草温水プール・上井草運動場) ○高円寺体育館外6施設指定管理 (妙正寺体育館・大宮前体育館・永福体育館・荻窪体育館・下高井戸運動場・高井戸温水プール) ○杉並区成田図書館及び杉並区阿佐谷図書館の管理に関する基本協定 ○永福図書館・方南図書館の管理に関する基本協定 ○宮前図書館・高井戸図書館の管理に関する基本協定	○杉並区立学校教職員研修所秋川荘総合管理業務委託 ○教職員研修所秋川荘施設受付業務委託 ○すぎなみ大人塾生涯学習情報提供委託(単価契約) ○演劇ワークショップ研修実施委託 ○区立学校教職員健康診断の業務委託 ○プール浮遊有機物(過マンガン酸消費量)調査委託(67校) ○室内空気中化学物質濃度検査(67校) ○区立済美養護学校児童・生徒の通学用バス運行業務委託 ○区立済美養護学校児童・生徒の通学用パワーゲート付バス運行業務委託 ○杉並区立学校定期健康診断補助(歯科衛生士)業務委託(単価契約)
	指定管理者制度と同様の単年度業務 ○杉並区立図書館サービス業務委託(中央図書館) ○杉並区立図書館等サービス業務委託(今川図書館及びゆうゆう今川館) ○杉並区立図書館等サービス業務委託(下井草図書館)	○杉並区立学校心臓検診・尿検査・蟻虫卵検査の実施業務委託(単価契約) ○杉並区立学校口腔保健指導実施委託(単価契約) ○ゆうゆうハウス運営業務委託(単価契約) ○音楽鑑賞教室楽団演奏委託
	民間事業化提案制度により実施する業務 ○杉並区立図書館サービス業務委託(南荻窪図書館) ○奨学資金債権管理・回収業務委託 ○地域ぐるみによる学校への地域支援総合推進事業委託	○キッズISO14000プログラム実施事業委託
	プロポーザル方式で事業者を選定した業務 ○区立学校校務システム運用保守委託 ○杉並区立小・中学校学力調査、意識・実態調査に係る採点等業務委託 ○杉並区立小・中学校学力調査、意識・実態調査に係る問題作成業務委託 ○学校用務業務等委託(11校) ○杉並区立中学校外国人英語教育指導補助業務委託	
	長期継続契約の業務	その他単年度契約業務 ○杉並区立学校給食調理業務委託(43校(園)) ○和田堀公園プール外2所運営業務委託 ○受付管理等業務委託(松ノ木運動場) ○受付管理等業務委託(杉十小温水プール)

平成22年度モニタリング対象業務一覧

No.	業務名	所管課
1	杉並区職員研修企画及び管理運営業務委託	政策経営部 人材育成課
2	杉並区役所本庁舎清掃等建物管理業務	政策経営部 経理課
3	杉並区役所本庁舎駐車場管理業務	政策経営部 経理課
4	庁舎保全業務	政策経営部 経理課
5	庁舎保全業務(夜間土日祝日警備業務)	政策経営部 経理課
6	電話交換業務	政策経営部 経理課
7	自転車駐車場管理業務	政策経営部 経理課
8	廃棄文書の回収及び機密処理業務	区長室 総務課
9	広報ビデオ「すぎなみニュース」の制作	区長室 広報課
10	杉並区ホームページ維持管理委託	区長室 広報課
11	電子地図データ配信サービス委託	区長室 広報課
12	「広報すぎなみ」等の配達委託	区長室 広報課
13	広報スタンドの運営委託	区長室 広報課
14	広報紙等の発送事務委託	区長室 広報課
15	コールセンター運営業務委託	区長室 区政相談課
16	本庁舎案内業務委託	区長室 区政相談課
17	安全パトロール業務委託	危機管理室 危機管理対策課
18	街頭消火器の維持管理	危機管理室 防災課
19	杉並区気象情報ホームページ及び防災情報電子メール配信システム業務	危機管理室 防災課
20	災害気象情報電話通報システム運用業務	危機管理室 防災課
21	区議会ホームページの運用、サーバ維持管理、議会中継オペレーション業務等委託	区議会事務局 区議会事務局
22	区議会本会議及び各委員会の速記並びに反訳委託	区議会事務局 区議会事務局
23	杉並会館受付案内業務及び建物総合管理業務委託	区民生活部 管理課
24	財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧すぎなみ自然村)	区民生活部 管理課
25	財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧湯河原すぎなみ荘)	区民生活部 管理課
26	財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧富士学園)	区民生活部 管理課
27	財産の使用貸借及び宿泊事業に関する契約(民営化宿泊施設、旧弓ヶ浜学園)	区民生活部 管理課
28	男女平等推進センター受付業務	区民生活部 管理課
29	男女平等推進センター相談業務	区民生活部 管理課
30	住民票の写し等に係る発行業務委託	区民生活部 区民課
31	郵送請求等による戸籍及び附表等証明書発行業務委託	区民生活部 区民課
32	阿佐谷地域区民センター図書室の運営管理業務委託	区民生活部 地域課
33	高井戸地域区民センター図書室の運営管理業務委託	区民生活部 地域課
34	永福和泉地域区民センター図書室の運営管理業務委託	区民生活部 地域課
35	荻窪地域区民センター外1施設の建物総合管理及び清掃業務委託	区民生活部 地域課
36	阿佐谷地域区民センター外3施設の建物総合管理及び清掃業務委託	区民生活部 地域課
37	高円寺地域区民センター外5施設の建物総合管理及び清掃業務委託	区民生活部 地域課
38	井草地域区民センター外2施設の建物総合管理及び清掃業務	区民生活部 地域課

No.	業務名	所管課
39	永福和泉地域区民センター外3施設の建物総合管理及び清掃業務	区民生活部 地域課
40	西荻地域区民センター外3施設の建物総合管理及び清掃業務	区民生活部 地域課
41	高井戸地域区民センター外4施設の建物総合管理及び清掃業務	区民生活部 地域課
42	すぎなみ地域大学「福祉車両運転協力員講座」運営業務委託	区民生活部 地域課
43	すぎなみNPO支援センター運営業務	区民生活部 地域課
44	杉並区納付センター	区民生活部 納税課
45	杉並公会堂(PFI)	区民生活部 文化交流課
46	座・高円寺(指定管理)	区民生活部 文化交流課
47	区民農園維持管理委託	区民生活部 産業振興課
48	産業商工会館(指定管理)	区民生活部 産業振興課
49	就労相談業務委託	区民生活部 産業振興課
50	杉並アニメ匠塾事業委託	区民生活部 産業振興課
51	杉並アニメーションミュージアム運営業務委託	区民生活部 産業振興課
52	移動サービス情報センター運営業務	保健福祉部 管理課
53	債権管理回収業務・現地調査業務	保健福祉部 管理課
54	杉並区特定保健指導業務	保健福祉部 国保年金課
55	杉並区特定保健指導業務	保健福祉部 国保年金課
56	「杉並区障害者支援サイト」運用委託	保健福祉部 障害者施策課
57	「杉並区障害者支援サイト」維持管理委託	保健福祉部 障害者施策課
58	杉並区日帰りショートステイ事業委託 1	保健福祉部 障害者施策課
59	杉並区日帰りショートステイ事業委託 2	保健福祉部 障害者施策課
60	杉並区日帰りショートステイ事業委託 3	保健福祉部 障害者施策課
61	重度心身障害者入浴サービス業務委託	保健福祉部 障害者施策課
62	家具転倒防止器具取付事業委託	保健福祉部 障害者施策課
63	心身障害者おむつ支給業務委託	保健福祉部 障害者施策課
64	知的障害者(児)位置探索システム事業委託	保健福祉部 障害者施策課
65	区立こども発達センター送迎バス運行業務委託	保健福祉部 障害者施策課
66	こども発達センター給食調理業務委託	保健福祉部 障害者施策課
67	手話通訳者派遣事業委託【社協】	保健福祉部 障害者生活支援課
68	手話通訳者派遣事業委託【センター】	保健福祉部 障害者生活支援課
69	要約筆記者派遣事業委託【社協】	保健福祉部 障害者生活支援課
70	要約筆記者派遣事業委託【センター】	保健福祉部 障害者生活支援課
71	杉並区立すぎのき生活園給食調理業務委託	保健福祉部 障害者生活支援課
72	杉並区立身体障害者通所施設給食調理業務委託(こすもす生活園分)	保健福祉部 障害者生活支援課
73	杉並区立身体障害者通所施設給食調理業務委託(なのはな生活園分)	保健福祉部 障害者生活支援課
74	杉並区立すぎのき生活園日常清掃業務請負	保健福祉部 障害者生活支援課
75	杉並区立なのはな生活園日常清掃業務請負	保健福祉部 障害者生活支援課
76	すぎのき生活園利用者送迎用バス運行業務委託	保健福祉部 障害者生活支援課
77	すぎのき生活園利用者送迎用バス運行業務委託(長期継続契約)	保健福祉部 障害者生活支援課

No.	業務名	所管課
78	こすもす生活園利用者送迎用バス運行業務委託	保健福祉部 障害者生活支援課
79	なのはな生活園利用者送迎用バス運行業務委託	保健福祉部 障害者生活支援課
80	なのはな生活園利用者送迎用バス運行業務委託(長期継続契約)	保健福祉部 障害者生活支援課
81	すぎのき生活園利用者送迎用ワゴン運行業務委託	保健福祉部 障害者生活支援課
82	杉並区障害者自立生活支援センター事業委託(すだち)	保健福祉部 障害者生活支援課
83	杉並区障害者相談支援業務委託(いたる)	保健福祉部 障害者生活支援課
84	杉並区障害者相談支援業務委託(すぎコ)	保健福祉部 障害者生活支援課
85	杉並区障害者相談支援業務委託(なでしこ)	保健福祉部 障害者生活支援課
86	和田障害者交流館(指定管理)	保健福祉部 障害者生活支援課
87	高円寺障害者交流館(指定管理)	保健福祉部 障害者生活支援課
88	視覚障害者会館(指定管理)	保健福祉部 障害者生活支援課
89	杉並障害者福祉会館の運営管理委託	保健福祉部 障害者生活支援課
90	高齢者健康講座(おはよう筋カスタジオ)業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
91	高齢者健康講座(水中ゆらゆら歩行)業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
92	高齢者健康講座(懐かしのあのうたこのうた)業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
93	高齢者健康講座(65歳からの健康セミナーと癒しのコンサート)業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
94	足腰げんき教室	保健福祉部 高齢者施策課
95	筋力アップ応援教室	保健福祉部 高齢者施策課
96	栄養改善教室	保健福祉部 高齢者施策課
97	筋力アップ応援教室業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
98	通所型介護予防事業利用者等運行業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
99	音楽療法指導業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
100	認知症予防教室(旅)	保健福祉部 高齢者施策課
101	認知症予防教室(北の台所)	保健福祉部 高齢者施策課
102	認知症予防教室(南の台所)	保健福祉部 高齢者施策課
103	認知症予防教室(マーじゃん)	保健福祉部 高齢者施策課
104	認知症予防教室(読み聞かせ)	保健福祉部 高齢者施策課
105	認知症予防教室(ダーツ)	保健福祉部 高齢者施策課
106	今川ケアハウス(PFI)	保健福祉部 高齢者施策課
107	井草ケアハウス(PFI)	保健福祉部 高齢者施策課
108	グループリビング堀ノ内の実施委託	保健福祉部 高齢者施策課
109	杉並区長寿応援ポイント事業業務委託	保健福祉部 高齢者施策課
110	介護用品支給業務委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
111	高齢者緊急ショートステイ事業委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
112	高齢者寝具洗たく乾燥事業委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
113	認知症徘徊高齢者探索システム事業の委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
114	家具転倒防止器具取付業務委託(杉並区小規模建設事業団体連絡会)	保健福祉部 高齢者在宅支援課
115	家具転倒防止器具取付業務委託((社)杉並区シルバー人材センター)	保健福祉部 高齢者在宅支援課
116	配食サービス事業委託 (社)サンフレンズ 和田ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課

No.	業務名	所管課
117	配食サービス事業委託 (社)サンフレンズ 和泉ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
118	配食サービス事業委託 (社)サンフレンズ 松ノ木ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
119	配食サービス事業委託 (社)サンフレンズ 上井草ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
120	配食サービス事業委託 (社)サンフレンズ 永福ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
121	配食サービス事業委託 (社)奉優会 高円寺北ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
122	配食サービス事業委託 (社)奉優会 宮前ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
123	配食サービス事業委託 (社)正吉福祉会 しみずふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
124	配食サービス事業委託 (社)正吉福祉会 しもいぐさふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
125	配食サービス事業委託 (社)にんじんの会 萩窪ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
126	配食サービス事業委託 (社)泉陽会 上萩ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
127	配食サービス事業委託 (社)杉樹会 阿佐谷北ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
128	配食サービス事業委託 (社)浴風会 南陽園在宅サービスセンター	保健福祉部 高齢者在宅支援課
129	家族介護教室事業委託 (社)サンフレンズ 和田ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
130	家族介護教室事業委託 (社)サンフレンズ 和泉ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
131	家族介護教室事業委託 (社)サンフレンズ 松ノ木ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
132	家族介護教室事業委託 (社)サンフレンズ 上井草ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
133	家族介護教室事業委託 (社)サンフレンズ 永福ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
134	家族介護教室事業委託 (社)奉優会 高円寺北ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
135	家族介護教室事業委託 (社)奉優会 宮前ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
136	家族介護教室事業委託 (社)正吉福祉会 しみずふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
137	家族介護教室事業委託 (社)正吉福祉会 しもいぐさふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
138	家族介護教室事業委託 (社)にんじんの会 萩窪ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
139	家族介護教室事業委託 (社)泉陽会 上萩ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
140	家族介護教室事業委託 (社)杉樹会 阿佐谷北ふれあいの家	保健福祉部 高齢者在宅支援課
141	杉並区福祉機器展示センター事業運営委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
142	高齢者緊急通報システム業務委託(既設分)	保健福祉部 高齢者在宅支援課
143	高齢者緊急通報システム家庭用機器の設置及び撤去等修理	保健福祉部 高齢者在宅支援課
144	高齢者緊急通報システム機器保守点検及びバッテリー交換委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
145	認知症高齢者家族安らぎ支援事業の委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
146	杉並区地域包括支援センター運営委託	保健福祉部 高齢者在宅支援課
147	高齢者緊急一時保護事業委託(その1)	保健福祉部 高齢者在宅支援課
148	高齢者緊急一時保護事業委託(その2)	保健福祉部 高齢者在宅支援課
149	認定調査票等データ作成システムの提供業務委託	保健福祉部 介護保険課
150	要介護認定支援システム等の運用管理委託	保健福祉部 介護保険課
151	「すぎなみ子育てサイト」及び「区民参加コンテンツ」運営及び維持管理業務委託	保健福祉部 子育て支援課
152	「杉並子育て応援券」事業運用業務委託	保健福祉部 子育て支援課
153	「杉並子育て応援券ガイドブック」編集製作等業務委託	保健福祉部 子育て支援課
154	ひとり親家庭等ホームヘルパー派遣業務委託	保健福祉部 子育て支援課
155	ひとり親家庭休養ホーム事業施設利用に関する委託	保健福祉部 子育て支援課

No.	業務名	所管課
156	ひとり親家庭休養ホーム事業施設利用に関する委託(日帰り施設)	保健福祉部 子育て支援課
157	産前・産後支援ヘルパー派遣委託	保健福祉部 子育て支援課
158	要支援家庭育児支援ヘルパー派遣委託	保健福祉部 子育て支援課
159	杉並区子どもショートステイ事業委託(その1)(つぼみの寮)	保健福祉部 子育て支援課
160	杉並区子どもショートステイ事業委託(その2)(さゆりの寮)	保健福祉部 子育て支援課
161	杉並区ファミリー・サポート・センター事業実施委託	保健福祉部 子育て支援課
162	杉並区立堀ノ内保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
163	杉並区立荻窪保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
164	杉並区立天沼保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
165	杉並区立和泉保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
166	杉並区立上井草保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
167	杉並区立阿佐谷東保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
168	杉並区立上荻保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
169	杉並区立井草保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
170	杉並区立松ノ木保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
171	杉並区立永福南保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
172	杉並区立善福寺保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
173	杉並区立久我山保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
174	杉並区立大宮前保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
175	杉並区立成田保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
176	杉並区立西荻北保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
177	杉並区立高井戸東保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
178	杉並区立浜田山保育園における給食調理業務及び用務業務委託	保健福祉部 保育課
179	杉並区保育室事業委託 その1	保健福祉部 保育課
180	杉並区保育室事業委託 その2・8	保健福祉部 保育課
181	杉並区保育室事業委託 その3・9	保健福祉部 保育課
182	杉並区保育室事業委託 その4	保健福祉部 保育課
183	杉並区保育室事業委託 その5	保健福祉部 保育課
184	杉並区保育室事業委託 その6	保健福祉部 保育課
185	杉並区保育室事業委託 その7	保健福祉部 保育課
186	ひととき保育高井戸事業委託	保健福祉部 保育課
187	杉並区立高井戸保育園の管理運営(指定管理)	保健福祉部 保育課
188	杉並区立高円寺北保育園の管理運営(指定管理)	保健福祉部 保育課
189	杉並区立荻窪北保育園の管理運営(指定管理)	保健福祉部 保育課
190	杉並区立高円寺南保育園の管理運営(指定管理)	保健福祉部 保育課
191	平成23年杉並区「成人祝賀のつどい」業務実施委託	保健福祉部 児童青少年課
192	平成23年杉並区「成人祝賀のつどい」警備委託	保健福祉部 児童青少年課
193	松ノ木小学童クラブ他1学童クラブ運営業務	保健福祉部 児童青少年課
194	東田小学童クラブ他2学童クラブ運営業務	保健福祉部 児童青少年課

No.	業務名	所管課
195	桃五学童クラブ他1学童クラブ運営業務	保健福祉部 児童青少年課
196	ゆうキッズ事業委託	保健福祉部 児童青少年課
197	杉並福祉事務所外4施設清掃業務請負	保健福祉部 杉並福祉事務所
198	自立支援事業等業務委託	保健福祉部 杉並福祉事務所
199	杉並区急病医療情報センター運営委託	杉並保健所 地域保健課
200	杉並ウエストサイズ物語サイトの運営業務委託	杉並保健所 健康推進課
201	臨床血液検査の委託	杉並保健所 健康推進課
202	休日パパママ学級	杉並保健所 健康推進課
203	都営シルバーピア生活援助員(LSA)業務委託	都市整備部 住宅課
204	杉並区立高齢者住宅和田みどりの里外1ヶ所の生活協力員事業運営委託	都市整備部 住宅課
205	高齢者住宅和田みどりの里生活協力員事業運営委託	都市整備部 住宅課
206	高齢者住宅高円寺南みどりの里生活協力員事業運営委託	都市整備部 住宅課
207	高齢者住宅南荻窪みどりの里生活協力員事業運営委託	都市整備部 住宅課
208	高齢者住宅浜田山みどりの里生活協力員事業運営委託	都市整備部 住宅課
209	見守りサービス業務委託	都市整備部 住宅課
210	杉並区立高齢者住宅上高井戸みどりの里清掃業務請負	都市整備部 住宅課
211	杉並区立高齢者住宅和田みどりの里外1ヶ所の清掃業務請負	都市整備部 住宅課
212	杉並区営高齢者住宅松庵みどりの里外1ヶ所の清掃業務請負	都市整備部 住宅課
213	杉並区営高齢者住宅宮前みどりの里外1ヶ所の清掃業務請負	都市整備部 住宅課
214	杉並区営高齢者住宅高円寺南みどりの里外1ヶ所の清掃業務請負	都市整備部 住宅課
215	杉並区営高齢者住宅和泉みどりの里外1ヶ所の清掃業務請負	都市整備部 住宅課
216	杉並区営高齢者住宅井草みどりの里外1ヶ所の清掃業務請負	都市整備部 住宅課
217	杉並区営高齢者住宅桃井みどりの里外1ヶ所の清掃業務請負	都市整備部 住宅課
218	杉並区営住宅維持管理の業務委託	都市整備部 住宅課
219	杉並区民住宅維持管理の業務委託	都市整備部 住宅課
220	杉並区高齢者住宅維持管理の業務委託	都市整備部 住宅課
221	角川庭園・幻戯山房管理運営等委託	都市整備部 まちづくり推進課
222	自転車安全利用証作成委託	都市整備部 交通対策課
223	杉並区立自転車駐車場の業務委託1(荻窪南・東地区)	都市整備部 交通対策課
224	杉並区立自転車駐車場の業務委託2(荻窪北・西地区)	都市整備部 交通対策課
225	杉並区立新高円寺自転車駐車場の業務委託	都市整備部 交通対策課
226	杉並区立自転車駐車場の業務委託3(下井草南ほか26箇所)	都市整備部 交通対策課
227	杉並区立中野富士見町自転車駐車場の業務委託	都市整備部 交通対策課
228	杉並区立高井戸東・北自転車駐車場の業務委託	都市整備部 交通対策課
229	富士見ヶ丘北・南駐車指定箇所の業務委託	都市整備部 交通対策課
230	自転車置場等整理指導業務委託	都市整備部 交通対策課
231	上井草・宮前五丁目自転車集積所返還業務委託	都市整備部 交通対策課
232	西荻窪駅放置自転車対策業務委託	都市整備部 交通対策課
233	(荻窪駅)放置自転車対策業務委託	都市整備部 交通対策課

No.	業務名	所管課
234	(阿佐ヶ谷駅外)放置自転車対策業務委託	都市整備部 交通対策課
235	(井荻駅外)放置自転車対策業務委託	都市整備部 交通対策課
236	(高円寺駅)放置自転車対策業務委託	都市整備部 交通対策課
237	児童交通公園清掃業務請負	都市整備部 みどり公園課
238	大田黒公園清掃業務請負	都市整備部 みどり公園課
239	杉並区立大田黒公園利用活用プロジェクト業務委託	都市整備部 みどり公園課
240	平成22年度環境美化巡回指導業務委託	環境清掃部 環境課
241	杉並区杉並福祉事務所外2施設貸室業務委託	環境清掃部 環境都市推進課
242	杉並区環境情報館管理運営委託	環境清掃部 環境都市推進課
243	杉並区リサイクル普及啓発事業委託	環境清掃部 環境都市推進課
244	プラスチック製容器包装の選別・圧縮・梱包・保管処理委託(その1)	環境清掃部 清掃管理課
245	プラスチック製容器包装の選別・圧縮・梱包・保管処理委託(その2)	環境清掃部 清掃管理課
246	ペットボトル中継業務委託	環境清掃部 清掃管理課
247	資源回収事業に係る古紙の資源化委託	環境清掃部 清掃管理課
248	資源回収事業に係るびんの資源化および回収容器の洗浄委託	環境清掃部 清掃管理課
249	資源回収事業に係る缶の資源化委託	環境清掃部 清掃管理課
250	集団回収事業委託	環境清掃部 清掃管理課
251	資源(古紙・びん・缶)回収業務委託1	環境清掃部 杉並清掃事務所
252	資源(古紙・びん・缶)回収業務委託2	環境清掃部 杉並清掃事務所
253	ペットボトル集積所回収業務委託	環境清掃部 杉並清掃事務所
254	ペットボトル拠点回収業務委託	環境清掃部 杉並清掃事務所
255	杉並区粗大ごみ収集運搬業務委託	環境清掃部 杉並清掃事務所
256	杉並区粗大ごみ区民持込受付等業務委託	環境清掃部 杉並清掃事務所
257	杉並区教育委員会ホームページ維持管理委託	教育委員会事務局 庶務課
258	区立学校校務システム運用保守	教育委員会事務局 庶務課
259	区立学校等ホームページ運営サポート	教育委員会事務局 庶務課
260	学校用務業務等委託(桃井第四小・杉森中)	教育委員会事務局 庶務課
261	学校用務業務等委託(富士見丘小・富士見丘中)	教育委員会事務局 庶務課
262	学校用務業務等委託(沓掛小)	教育委員会事務局 庶務課
263	学校用務業務等委託(三谷小・井草中)	教育委員会事務局 庶務課
264	学校用務業務等委託(和泉小・和泉中)	教育委員会事務局 庶務課
265	学校用務業務等委託(杉七小・高南中)	教育委員会事務局 庶務課
266	地域ぐるみによる学校への地域支援総合推進事業委託	教育委員会事務局 教育改革推進課
267	区立済美養護学校児童・生徒の通学用バス運行業務委託	教育委員会事務局 学務課
268	区立済美養護学校児童・生徒の通学用パワーゲート付バス運行業務委託	教育委員会事務局 学務課
269	杉並区奨学資金債権管理・回収業務委託	教育委員会事務局 学務課
270	区立学校教職員健康診断の業務委託	教育委員会事務局 学務課
271	並区立学校心臓検診・尿検査・蛭虫卵検査の実施業務委託	教育委員会事務局 学務課
272	杉並区立学校口腔保健指導実施委託	教育委員会事務局 学務課

No.	業務名	所管課
273	杉並区立学校給食調理業務委託(43校(園))	教育委員会事務局 学務課
274	杉並区上井草スポーツセンター指定管理(上井草体育館・上井草温水プール・上井草運動場)	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
275	高円寺体育館外6施設指定管理(妙正寺体育館・大宮前体育館・永福体育館・荻窪体育館・下高井戸運動場・高井戸温水プール)	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
276	和田堀公園プール外2所運営業務委託	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
277	受付管理等業務委託(松ノ木運動場)	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
278	受付管理等業務委託(杉十小温水プール)	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
279	ゆうゆうハウス運営業務委託	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
280	監視業務等委託(杉十小温水プール)	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
281	すぎなみ大人塾生涯学習情報提供委託	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課
282	接遇研修実施委託	済美教育センター 済美教育センター
283	杉並区立小・中学校学力調査、意識・実態調査に係る採点等業務委託	済美教育センター 済美教育センター
284	杉並区立小・中学校学力調査、意識・実態調査に係る問題作成業務委託	済美教育センター 済美教育センター
285	杉並区立中学校外国人英語教育指導業務委託	済美教育センター 済美教育センター
286	音楽鑑賞教室楽団演奏委託	済美教育センター 済美教育センター
287	キッズISO14000プログラム実施事業委託	済美教育センター 済美教育センター
288	杉並区立学校教職員研修所秋川荘総合管理業務委託	済美教育センター 済美教育センター
289	教職員研修所秋川荘施設受付業務委託	済美教育センター 済美教育センター
290	杉並区立図書館サービス業務委託(中央図書館)	中央図書館 中央図書館
291	杉並区立図書館サービス業務委託(南荻窪図書館)	中央図書館 中央図書館
292	杉並区立図書館サービス業務委託(下井草図書館)	中央図書館 中央図書館
293	杉並区立図書館サービス業務委託(今川図書館及びゆうゆう今川館)	中央図書館 中央図書館
294	杉並区立成田図書館・阿佐谷図書館の管理に関する基本協定(指定管理)	中央図書館 中央図書館
295	杉並区立永福図書館・方南図書館の管理に関する基本協定(指定管理)	中央図書館 中央図書館
296	杉並区立宮前図書館・高井戸図書館の管理に関する基本協定(指定管理)	中央図書館 中央図書館

平成 22 年度モニタリング実施結果について

1 平成 22 年度の取り組み

- 22 年度は、「モニタリングのガイドライン」及び各部の評価方針に基づき、各所管課において委託業務の内容に即した的確な評価に努め、サービスの質の維持・向上を図った。
- 協働化の推進により、22 年度の対象業務は 296 業務となった（前年度は 250 業務）。
- 専門的見地からの評価が必要であったり、区民からの意見や要望が多い 25 業務について、外部の専門家等で構成する第三者機関を設置し、評価を行った。また、利用者の声をサービスに反映させるため、88 業務について、区や事業者によるアンケート調査を実施した。
- 利用者サービスの向上に資するため、地域区民センター 7 か所及び区民集会所 10 か所を対象に、顧客満足度に関する覆面調査を実施した。結果は、所管課を通じて事業者には伝えられ、利用者サービスの向上に役立てられた。
- 22 年度からの新たな取り組みとして、労働関係法令遵守の確認を実施した。従事者の雇用について、労働関係法令遵守に関する報告を事業者から受けることにより、業務の確実な履行を確保した。

2 評価の結果

- 294 業務について、基礎評価の上限を 100 点とし、これに質の評価として± 20 点を加点・減点する評点評価（120 点満点）を実施した。
結果は、5 段階評価で次のとおり。

評価基準	業務数	構成比
95 点以上「優良」	185	63%
94～80 点「良好」	91	31%
79～60 点「普通」	17	6%
59～50 点「やや不良」	1	0.3%
49 点以下「不良」	なし	—

- 「優良」と「良好」を合わせて 94% の業務が高い評価を得たが、一方で「やや不良」と評価された業務もあり、事業者に改善を求めた。
- 22 年度個別外部監査の対象とされた指定管理者制度による業務については、14 業務のすべてが「優良」又は「良好」と評価された。

- 評点評価とは別に、PFIによるケアハウス運営委託2業務については、A、B、Cの3段階評価を実施した。2業務とも、評価項目のほぼすべてでA評価「一定のレベルに達している」を得た。

3 改善指示等

- モニタリングを通して、所管課が事業者に対して注意や改善指示を行った件数は、32件であった。
 - ア. 事務処理上の問題（職員研修企画におけるデータ入力ミスなど）8件
 - イ. 施設管理上の問題（角川庭園の門の施錠忘れなど）3件
 - ウ. 接客上の問題（総合窓口案内における接客トラブル）1件
 - エ. 安全管理上の問題（安全パトロール中の車両事故など）12件
 - オ. サービス上の問題（債権管理・回収業務における身分証明書紛失など）3件
 - カ. その他（学校校務システムにおけるプログラムの不具合など）5件
- このうち、区民会館の清掃業務1件について、再委託の禁止等により経理課を通じて文書で改善を指示した。
- 改善計画の内容と今後の対策について、所管課と事業者間で協議し、改善が図られた。

4 「モニタリングのガイドライン」の修正

労働関係法令遵守を徹底するため、平成23年度から、事業者から提出された報告書をもとに、原則として年2回以上、面談の形式により確認を行うこととした。

なお、確認項目に最低賃金額を加えた。

【参考】平成22年度モニタリング集計：別紙

平成22年度モニタリング集計

I 第三者機関の設置 25業務

業務名	機関名
すぎなみNPO支援センター運営業務委託	すぎなみNPO支援センター運営委員会
杉並区芸術会館(座・高円寺)指定管理	杉並区立杉並芸術会館運営評価委員会
移動サービス情報センター運営委託	移動サービス情報センター運営事業者評価委員会
地域包括支援センター(ケア24)事業委託	杉並区地域包括支援センター事業評価委員会
「すぎなみ子育てサイト」及び「区民参加コンテンツ」運営及び維持管理業務委託	すぎなみ子育てサイト運営委員会
高井戸保育園外3園指定管理 <4業務>	福祉サービス第三者評価機関(民間)
松ノ木小学童クラブ外6小学童クラブ運営業務委託 <3業務>	学童クラブ運営協議会
杉並区急病医療情報センター運営委託	救急医療連絡協議会
杉並区営住宅維持管理業務委託	杉並区営住宅等維持管理業務委託事業者評価委員会
杉並区民住宅維持管理業務委託	杉並区営住宅等維持管理業務委託事業者評価委員会
杉並区高齢者住宅維持管理業務委託	杉並区営住宅等維持管理業務委託事業者評価委員会
学校用務業務等委託(11校) <6業務>	杉並区学校用務業務等委託業者選定委員会
杉並区立学校給食調理業務委託(43校(園))	学校給食調理業務委託業者選定委員会
杉並区上井草スポーツセンター指定管理	体育施設指定管理者評価委員会
高円寺体育館外6施設指定管理	体育施設指定管理者評価委員会

II 評点評価 294業務

* 基礎評価の上限を100点とし、これに質の評価として±20点を加点・減点する5段階評価を実施した。 ▶最高点120点(満点) ▶最低点54点 ▶平均点96.5点

評価基準	政策経営部		区民生活部		保健福祉部		都市整備部		環境清掃部		教育委員会		計	
	業務数	構成比	業務数	構成比	業務数	構成比	業務数	構成比	業務数	構成比	業務数	構成比	業務数	構成比
95点以上(優良)	11	50%	15	52%	91	61%	27	73%	16	94%	25	63%	185	63%
94~80点(良好)	9	41%	12	41%	50	34%	9	24%	0	0%	11	28%	91	31%
79~60点(普通)	2	9%	2	7%	7	5%	1	3%	1	6%	4	10%	17	6%
59~50点(やや不良)	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0.3%
49点以下(不良)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	22	100%	29	100%	149	100%	37	100%	17	100%	40	100%	294	100%

III ABC評価 2業務

* 既存の枠組みを活用し、58評価項目についてABCの3段階評価を実施した。

業務名	評価結果	評価基準	所管部
ベネッセケアハウス今川の運営	56項目でA評価、2項目でB評価	A 一定のレベルに達している B Aへのステップアップを期待 C 改善に努力する必要がある	保健福祉部
ニチケアハウス井草の運営	58項目すべてでA評価		

杉並民間事業化審査モニタリング委員会設置要綱

平成19年6月6日

杉並第17489号

(設置)

第1条 杉並行政サービス民間事業化提案制度を実施するため、及び民間事業化実施後のモニタリングに関する諸課題を検討するため、杉並民間事業化審査モニタリング委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会の所掌事務は、次のとおりとする。

- (1) 杉並行政サービス民間事業化提案制度に基づく提案の審査に関すること。
- (2) 民間事業化後の業務に対するモニタリングに関すること。
- (3) その他区長が特に必要と認める事項

(構成)

第3条 委員会は、委員7名以内をもって構成する。

2 委員は、学識経験者及び有識者のうちから区長が委嘱する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。

(委員長)

第5条 委員会に、委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会議を統括する。

3 委員長に事故があるときは、あらかじめ委員長が指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会は、委員長が招集する。

2 区長は、必要があると認めるときは、委員長に委員会の開催を求めることができる。

3 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者又は関係職員の出席を求め意見を聴くことができる。

(会議の公開)

第7条 委員会の会議は公開とする。ただし、委員会の決定により非公開とすることができる。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、政策経営部企画課において処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成19年6月20日から施行する。