

業務委託モニタリングの評価の見方と実施結果

1. 業務委託モニタリングの評価の見方

(1) 法令遵守状況

受託事業者とのヒアリングにおいて、仕様書等に基づいた適正な請負状況となっているかを確認する。改善の余地がある事例が明らかになった場合は、速やかに是正措置を行う必要がある。

確認結果	判断基準（2段階）
S	適正に行っている
C	改善の余地がある

(2) 履行状況及びサービスの質

契約書、仕様書に定められている事項や業務の特性等を考慮して設定された確認項目について、4段階で状況を確認する。

確認結果	判断基準（4段階）
S	区が要求している業務の質が十分に確保されている
A	区が要求している業務の質が概ね確保されている
B	区が要求している業務の質を確保するため、改善する必要がある
C	区が要求している業務の質を確保するため、大きく改善する必要がある

(3) 継続可能性

受託業者の経営状況や事業継続計画の策定状況等を把握し、今後の業務委託の継続可能性を確認する。財務状況等については4段階、事業継続計画の確認については2段階で確認する。

確認結果	判断基準（4段階の例）
S	今後も安定した事業運営ができる
A	注意すべき要素はあるが、今後も安定した事業運営ができる
B	注意すべき要素が多く、事業運営継続のため改善の余地がある
C	注意すべき要素が非常に多く、事業運営継続のため大きく改善の余地がある

確認結果	判断基準（2段階の例）
S	適正に行っている
C	改善の余地がある

2. 全体の結果

業務委託モニタリングを実施した委託業務について、全確認項目のうち、良好な評価（2段階の場合は「S」、4段階の場合は「S」「A」の評価）が約95%となっており、良好な運営ができています。

ただし、一部の業務委託において、改善が必要と判断された項目があり、別途対応する必要がある。

注) 委託内容により、各項目の小計は異なる

No.	業務名	法令順守			履行状況・サービスの質					継続性				
		S	C	計	S	A	B	C	計	S	A	B	C	計
1	豊島区役所コールセンター運営業務委託	6	0	6	13	2	0	0	15	1	0	1	0	2
2	豊島区人事関連事務業務委託	6	0	6	12	2	1	0	15	1	1	0	0	2
3	総合窓口業務委託	5	0	5	13	4	0	0	17	2	0	0	0	2
4	マイナンバー制度導入に伴うコールセンター業務委託	4	1	5	7	7	0	0	14	1	0	0	1	2
5	国民健康保険課窓口業務委託	5	0	5	17	2	0	0	19	1	1	0	0	2
6	図書館の図書受渡し業務委託（中央図書館）	4	1	5	13	1	0	0	14	2	0	0	0	2
7	図書館の図書受渡し業務委託（雑司ヶ谷）	5	0	5	11	1	1	0	13	2	0	0	0	2
8	西部障害支援センター事業運営業務委託	5	0	5	10	6	0	0	16	1	0	0	1	2
9	健康推進課・地域保健課・長崎健康相談所業務請負（窓口受付等）	4	1	5	6	6	3	0	15	2	0	0	0	2
10	児童給付業務等業務委託	6	0	6	14	2	1	0	17	3	0	0	0	3
11	保育所入所関連事務等業務委託	6	0	6	6	6	0	0	12	2	0	0	0	2
	計	56	3	59	122	39	6	0	167	18	2	1	2	23
	割合	94.9%	5.1%		73.1%	23.4%	3.6%	0.0%		78.3%	8.7%	4.3%	8.7%	