

業務委託モニタリング報告書

業務委託件名	豊島区役所コールセンター運営業務委託	所管課	区民相談課
		契約番号	31契約第439号
受託業者名	日本電気株式会社 公共・社会システム営業本部	契約日	平成31年4月1日
契約期間	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日	契約金額	87,804,000 円
履行場所	区指定場所	ヒアリング実施日	令和元年10月15日

	確認項目	確認結果
法令遵守	○個人情報保護は適切か。 別紙「業務の委託に係る個人情報等(個人情報及び特定個人情報)保護チェックシート」の各項目は守られているか。	S
	○従事者の健康管理は適切か。 別紙「労務管理チェックシート」の各項目は守られているか。	S
	○適正な請負・業務委託となっているか。 別紙「請負・委託契約における偽装請負に関するチェックシート」の各項目は守られているか。	S
	○「障害者差別解消法 指定管理者及び区業務受託事業者対応マニュアル」に基づき、適切な対応を行っているか。	S
	○性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いをおこなっていないか。	S
	○再委託は適切か。 ・業務の全部を再委託していない。 ・一部の業務を再委託する場合、仕様書に基づく適切な方法で行っている。	S
履行状況・サービスの質	○本業務に対する姿勢 ・受託事業者から本業務を実施する意欲、姿勢が十分感じられるか。 ・区の要望に対する柔軟な姿勢が感じられるか。	S
	○運営体制 ・本業務を遂行するための体制・要員について十分な配慮がなされているか。 ・本業務の目的、期待効果を実現するための工夫がなされているか。	S
	○運営実績 ・運営実績は当初の目標を達成しているか。 ・達成が困難な場合等は、様々な手法や代替手段を用いた対策を立てているか。	S
	○区との連携 ・日々生じる運営上の課題に対し区と緊密に連携しながら対応しているか。 ・FAQや回答支援情報を適切に管理し、活用を図っているか。	S
	○人材育成 ・従事者に対するOJTや引継ぎなどが適切に行われ、業務の質の向上が図られている。 ・個人情報保護、接遇及び苦情処理などに関する研修が行われている。	S
	○利用者からの評価 ・利用者から従事者の業務態度などに対して、複数の高評価が寄せられている。	S
	○リスク管理 ・障害や事故発生時に、速やかに対応するための体制が構築されている。	S
	○責任者による指導・監督 ・統括責任者は業務を熟知し、現場の指導・監督を適切に行っている。	S

	確認項目	確認結果
履行状況・サービスの質	○業務改善への取り組み ・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あった。 ・問合せ対応履歴等を活用した業務改善への取り組みについて前向きに考えているか。	S
	○提案した業務改善を実施した。または、区の改善指示に速やかに対応した。	S
	○標準処理時間(受付開始から受付完了)が昨年度より早くなった。または、処理期限達成率が昨年度より向上した。	A
	○利用者の満足度調査などを独自で実施、分析を行い、質の向上が図られている。	S
	○区からの要望に対して、速やかに的確なデータ提供ができる。	S
	○各マニュアルが整備され、適宜修正が行われている。	S
	○豊島区セキュリティポリシーの遵守を前提に、物理セキュリティ対策が適切に行われている。	A
継続性評価	○受託業者の経営状況は堅調である。【4段階】 別紙「財務状況チェックシート」参照。	B
	○災害や事故等により通常の業務遂行が難しい場合に業務を継続する計画などが定められており、区と受託業者双方で確認している。【2段階】	S

自由意見	
法令等遵守	○個人情報等、法令に関する取扱いは適正に行われている。 ○精神的に負担のかかる業務であるがゆえ、定期面談・メンバー交流会を実施するなど従事者に対するケアが手厚く行われている。
サービスの質	○区側からのデータ提供依頼に迅速な対応がなされ、区の業務改善等に大きく寄与している。 ○通常時の誠実な履行のみならず、緊急時に人員を増強するなど、自主的な取り組み等により区管理者の評価も高い。
継続可能性	○注意が必要な数値となっている指標はあるが、委託開始時(平成27年度)と比較して指標の数値は大きく変わっていないことから、受託者の経営状況に問題はないと思われる。 ○BCP対策に係る要件は仕様書にも記載されており、台風の際にも特別な体制を組んで対応するなど、仕様に応じた適切な対応を行っている。

総合的な評価
○本業務委託の運営は、利用者の満足度調査の結果も良好で適正な状況であると言える。 ○コールセンターで問い合わせ電話の8割以上を回答することにより、利用者の満足度の向上だけでなく区職員の負担軽減にも大きく貢献している。 ○安定的な業務運営の継続のため長期的な委託が望ましいが、適正な業務委託のため、今後も必要に応じて検査・監督を行う必要がある。
今後改善につなげる事項など
○プロポーザルの結果、次期契約も現行業者となったが、現状のサービス維持ではなく、例月会議や日次報告を通じて問題を相互に提起し合い、更なる業務改善を目指していく。 ○安定的な運営のため、利用者の自己完結率の向上を模索する(利用者の声の業務へのフィードバック等)。

業務の委託に係る個人情報等(個人情報及び特定個人情報)保護チェックシート

1 受託事業者の個人情報等保護の管理責任体制について

ア	プライバシーポリシー(個人情報等保護に関する方針)や個人情報等の取扱いに関する内部規定を整備している。	○
イ	情報セキュリティに関する規程を整備している。(特に電算処理を委託先で行う場合は必須)	○
ウ	受託業務における個人情報等保護責任者、作業責任者、作業従事者が特定され、それぞれの責任を明確化している。	○
エ	従事者に対する個人情報等保護に関する研修及び教育等を実施している。	○
オ	個人情報等の漏えいなど事故発生時の対応手順等を文書等で明確化している。	○

2 取り扱う個人情報等のセキュリティ対策について

- (1) 区の施設内外で個人情報等を紙媒体で提供する委託 ⇒(1)の事項を確認
- (2) 区の施設内で個人情報等の電算処理を行う委託 ⇒(2)の事項を確認
- (3) 区の施設外へ電磁的記録による個人情報等を外部記憶媒体の移送又は通信回線等による送信その他の方法で提供して電算処理を行う委託 ⇒(3)の事項を確認

(1) 個人情報等を紙媒体で提供する委託

① 個人情報等の保管場所の管理体制について		
ア	引き渡した個人情報等を安全に保管できる設備(施錠できる保管庫・耐火金庫等)を有している。	/
イ	保管場所の施錠及び開錠の責任者の指定並びに鍵の管理を徹底している。	/
ウ	盗難及び紛失等の事故防止措置を講じている。	/
② 取り扱う個人情報等の管理について		
ア	個人情報等の受渡し及び搬送方法を文書等で明確化している。	/
イ	個人情報等の受渡記録(個人情報の内容、受渡日時、担当者等)を作成している。	/
ウ	個人情報等の受渡し及び搬送従事者を限定している。	/
エ	個人情報等の受渡時に身分証明書又は確認証等により搬送従事者の確認を行っている。	/
オ	委託業務の履行場所を限定している。	○
カ	履行場所の施錠及び開錠の責任者の指定並びに鍵の管理を徹底している。	○
キ	受託業務処理の必要上個人情報等を保管場所の外へ持ち出す場合は、持出記録(個人情報等の内容、持出・返却日時、担当者等)を作成し、返却時の確認を行っている。	/
ク	業務上不要になった個人情報等の返還方法(直接手渡す、セキュリティ便で送付する等)を文書等で明確化している。	/
ケ	業務上不要になった個人情報等を廃棄する場合は、区の職員が立ち合い、結果報告書を提出することとしている。	/
③ 区の監督の受け入れについて		
ア	契約後における区の監督員による監督の受け入れについて認識している。(受け入れている。)	○
イ	施設等への立入検査又は監査等の担当責任者を指定している。	○

(2) 区の施設で電算処理を行う委託

① 個人情報等の保管場所の管理体制について		
ア	個人情報等を安全に保管できる設備(施錠できる保管庫・耐火金庫等)を有している。	/
イ	保管場所の施錠及び開錠の責任者の指定並びに鍵の管理を徹底している。	/
ウ	盗難及び紛失等の事故防止措置を講じている。	/
② 電子計算組織による個人情報等処理のセキュリティ対策について		
ア	委託業務の履行場所を限定している。	/
イ	作業従事者の履行場所への私物等の持ち込みを制限(私物は指定のロッカーへ保管する等)している。	/
ウ	ID・パスワード、ICカード等の機器又は身体等による利用者認証及びアクセス制限を行い、作業従事者を限定している。	/
エ	作業従事者の取り扱う業務内容に応じたアクセス権限を施し、取り扱う個人情報等の項目を限定している。	/
オ	作業従事者が個人情報等の処理に使用する端末を業務の必要性に基づき限定している。	/
カ	作業従事者が個人情報等の処理に使用する端末に付与する機能を業務の必要性に基づき限定している(外部記録媒体接続の制限等)	/
キ	個人情報等の処理に使用する端末の盗難防止措置を講じている。	/
ク	個人情報等に関わる操作記録を保存している。	/
ケ	個人情報等データベースへの不正アクセスの除去対策、ウイルス感染による個人情報データの流出対策を文書等で明確化し、運用している。	/
コ	パソコン等の紛失・盗難による個人データの流出対策(業務用パソコン・個人データの持ち出しルールの徹底)を講じている。	/
サ	業務上不要になった個人情報等の返還又は廃棄・消去について、第三者への漏えいに留意して安全な方法で行っている。	/
③ 取り扱う個人情報等の管理について		
ア	個人情報等の受渡の手續を文書等で明確化している。	/
イ	個人情報等の受渡し記録(個人情報の内容、受渡日時、担当者等)を作成している。	/
ウ	委託業務の電算処理に係るパソコン等の取扱方法を遵守している。	/
エ	受託業務処理の必要上個人情報等を保管場所の外へ持ち出す場合は、持出記録(個人情報等の内容、持出・返却日時、担当者等)を作成し、返却時の確認を行っている。	/
オ	業務上不要となった個人情報等を廃棄・消去する場合は、区と定めた取扱方法を遵守している。	/
④ 区の監督の受け入れについて		
ア	契約後における区の監督員による監督の受け入れについて認識している。(受け入れている。)	/
イ	施設等への立入検査又は監査等の担当責任者を指定している。	/

(3) 区の施設外へ電磁的記録による個人情報等を外部記憶媒体の移送、又は通信回線等による送信その他の方法で提供して電算処理を行う委託

① 個人情報等の保管場所の管理体制について	
ア	引き渡した個人情報等を安全に保管し、委託業務を履行できる設備を有している。
イ	保管場所の施錠及び開錠の責任者の指定並びに鍵の管理を徹底している。
ウ	電算処理施設への入室規制措置を講じている。
エ	盗難及び紛失等の事故防止措置を講じている。
② 取り扱う個人情報等の管理について	
ア	個人情報等の受渡し及び移送・送信する際の手続を文書等で明確化している。
イ	個人情報等の受渡し記録(個人情報の内容、受渡日時、担当者等)を作成している。
ウ	個人情報等を移送・送信できる作業従事者を限定している。
エ	個人情報等の移送・送信時に身分証明書又はパスワード等により作業従事者の確認を行っている。
オ	移送・送信時の安全確保措置(施錠管理、データの暗号化、専用回線、パスワードの設定など)を講じている。
③ 電子計算組織による個人情報等処理のセキュリティ対策について	
ア	委託業務の履行場所を限定している。
イ	作業従事者の履行場所への私物等の持込みを制限(私物は指定のロッカーへ保管する等)している。
ウ	ID・パスワード、ICカード等の機器又は身体等による利用者認証及びアクセス制限を行い、作業従事者を限定している。
エ	作業従事者の取り扱う業務内容に応じたアクセス権限を施し、取り扱う個人情報等の項目を限定している。
オ	作業従事者が個人情報等の処理に使用する端末を業務の必要性に基づき限定している。
カ	作業従事者が個人情報等の処理に使用する端末に付与する機能を業務の必要性に基づき限定している(外部記録媒体接続の制限等)。
キ	個人情報等の処理に使用する端末の盗難防止措置を講じている。
ク	個人情報等に関わる操作記録を保存している。
ケ	個人情報データベースへの不正アクセスの除去対策、ウイルス感染による個人データの流出対策を文書等で明確化し、運用している。
コ	パソコンの紛失・盗難による個人データの流出対策(業務用パソコン・個人データの流出対策)を文書等で明確化し、運用している。
サ	受託業務処理の必要上個人情報等を保管場所の外へ持ち出す場合は、持出記録(個人情報等の内容、持出・返却日時、担当者等)を作成し、返却時の確認を行っている。
シ	業務上不要になった個人情報等の返還又は廃棄・消去の方法を文書等で明確化している。
ス	業務完了後、使用した全機器からの不要になった個人情報等の確実な消去を行っている。
セ	あらかじめ区の承認を受けて業務上不要になった個人情報等を廃棄・消去する場合は、第三者への漏えいに留意して安全な方法で行い、その結果を区に報告している。

④ 区の監督の受け入れについて		
ア	契約後における区の監督員による監督の受け入れについて認識している。(受け入れている。)	/
イ	施設等への立入検査又は監査等の担当責任者を指定している。	/

3 業務の再委託(再々委託含む)について

再委託している場合は、以下の事項を確認する。

① 再委託の承認、許諾について		
ア	仕様書において、再委託を認めている。	○
イ	再委託する内容は、受託業務の処理上やむを得ないとき(注)に該当している。	○
ウ	再委託について、協議書を提出し契約課の承認の上契約締結請求の決定権者の決定を受けている。	○
② 再委託先で取り扱う個人情報等の管理について		
エ	再委託先において個人情報等を取り扱う責任者および担当者の氏名等を提出している。	/
オ	再委託先との契約においても、委託先との契約で明記した特記事項の個人情報等保護に関する事項を遵守している。	/
カ	再委託先においても、委託先と同等以上の個人情報等保護に関する措置を講じている。	/

(注)「受託業務の処理上やむを得ないとき」とは、特殊プログラムのコーディング等、委託業務の遂行に当たり、受託者以外の専門知識を要する者に再委託させることが業態として一般的であり、妥当と認められる場合をいう。

労務管理チェックシート

番号	項目	OK	確認する主な帳票類
1	就業規則が作成され、労基署に提出されている。また、法令改正に対応した就業規則の改正を適宜行っている。	○	就業規則
2	就業規則に、賃金・労働時間・休暇に関する規定がある。	○	就業規則 ※別途、給与規定、休業規定(育児・介護休業)がある場合は各規程
3	最低賃金は時間額985円(平成30年10月～東京都)を下回った額になっていない。	○	就業規則(給与規定)、賃金台帳
4	労働者名簿が作成されている。	○	労働者名簿
5	賃金台帳が作成されている。	○	賃金台帳
6	安全衛生委員会が適正に設置されている。	○	安全衛生委員会の議事録
7	雇入れ時及び年1回の定期健康診断を実施し、結果を保存している。	○	定期健康診断結果報告書 健康診断個人票
8	雇用保険への加入状況は適正である。	○	雇用保険被保険者証 雇用保険資格取得等確認通知書
9	社会保険への加入状況は適正である。	○	被保険者資格取得確認及び標準報酬決定通知書
10	労働者は有給休暇を取得できる環境にある。	○	年休管理簿
11	労働関係法規の改正に適宜対応している。	○	—

請負・委託契約における偽装請負に関するチェックシート

1. 業務の遂行に関する指示その他の管理について

- 1-1. 区が従事者の特定、又は人数、配置、変更等の指示を行っていない。
- 1-2. 区が従事者に対する業務の割り当て、調整等の指示を行っていない。
- 1-3. 業務の手順や内容について、区職員が従事者に直接指示することはない。
- 1-4. 従事者が業務上の不明点を区職員に直接問い合わせることはない。
- 1-5. 受託者自らが作業スケジュールを作成し、従事者に指示している。
- 1-6. 欠勤等があった場合、区が人員配置を指示することはない。
- 1-7. 従事者の教育や研修等を区が行うことはない。又内容を指示することはない。
- 1-8. 従事者の能力評価を区が行うことはない。又能力評価の資料提出を求めたことはない。
- 1-9. 区の承諾がなくても、従事者は職場離脱できる。
- 1-10. 打ち合わせ等を頻繁に行い、その都度業務のやり方を決定していない。
- 1-11. 仕様書やマニュアル等に「区職員が指示する」「区職員と相談する」等の記載はない。
(委託業務全体について、区と受託者が協議することは差支えない。)

<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"/>

2. 従事者の労働時間に関する指示その他の管理について

- 2-1. 受託者が、従事者の就業時間、残業、休日、欠勤、早退等の勤怠管理を行っている。
- 2-2. 区が従事者の残業時間、労働日数、労働時間等を把握や確認することはない。

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

3. 秩序の維持、確保等に関する指示その他の管理について

- 3-1. 区が従事者個人の能力不足等を受託者に指摘することはない。
- 3-2. 区が面接等を行い従事者を選定することはない。
- 3-3. 区と同一の作業服を着用していない。

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

4. 業務の独立性について

- 4-1. 委託する業務が区と受託者で連続している場合において、受託者の事務・作業スペースは区と独立している。又は明確に区切られている。
- 4-2. 委託した業務が受託者において完結している。(委託する業務の範囲が明確である。)
- 4-3. 処理すべき業務は次のうちどちらかである。
 - ①受託者の調達する設備、機器、材料、資材を使用し処理する業務。
 - ②受託者独自の高度な技術、専門性で処理する業務。
- 4-4. 契約書・仕様書に完成すべき仕事の内容や目的とする成果物の内容が明記されている。
- 4-5. 従事者個人の労働時間の増減に応じて契約金額を変更することはない。
- 4-6. 必要になった旅費、交通費等をその都度区が支払うことはない。
- 4-7. 労働安全衛生の確保、責任は受託者が行っている。

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

財務状況(安全性)チェックシート

○流動比率(流動資産/流動負債×100)

流動資産	950,228	【単位:百万円】	安定性の 状況	安定
流動負債	935,687			
流動比率	101.6			

※流動負債は短期に返済すべき負債で、流動資産は現金化しやすい資産なので、流動比率が高ければ、会社の短期的な返済能力が高いということになる。

○固定比率(固定資産/自己資本×100)

固定資産	1,179,647	【単位:百万円】	安定性の 状況	注意
自己資本	720,575			
固定比率	163.7			

※自己資本に対する固定資産の比率を表す指標。建物や設備といった固定資産が自己資本の範囲に収まっているかを確認できるため、適切な設備投資を行っているかどうかを判断する指標

○自己資本比率(自己資本/総資本×100)

自己資本	720,575	【単位:百万円】	安定性の 状況	注意
総資本	2,129,875			
自己資本比率	33.8			

※総資本に対する自己資本の比率を表す指標。自己資本比率が高ければそれだけ借入金が少なく、健全な経営状況といえる。

全て安定	S
注意が1つ (危険0)	A
注意が2つか3つ (危険0)	B
危険が1つ以上	C

◎最新の財務書類で確認してください。

◎判定がCだとしても、直ちに安定性に欠けるということにはなりません。その他の数値との兼ね合いで問題がない場合もあります。

