

業務委託モニタリング報告書(評価表)

業務委託件名	自転車保管所・自転車コールセンター等管理 業務委託	所管課	土木管理課
		契約番号	2 契約第 282 号
受託業者名	シンテイ警備 株式会社	契約日	令和2年4月1日
契約期間	令和2年4月1日 ~ 令和3年3月31日	契約金額	124,751,880 円
履行場所	区指定場所	ヒアリング実施日	令和2年11月4日

各項目の評価

法令遵守 (個人情報保護・ 労務・偽装請負)	A	個人情報保護や労働者の適正管理が行われる体制が構築されている。労務管理では、社会保険労務士による勉強会を実施するなど、適正な管理を行うための取り組みも行っている。また、偽装請負につながるような事項は発生していない。
履行状況	A	事業者職員に対して定期的に研修等実施し、警備業に求められる品質の維持に努めていることを確認した。業務水準についても、区と統括責任者が定期的に協議を行い、仕様書に規定する業務内容については、履行されていることを確認した。
災害時対応	A	事業者として、地震、大規模停電、感染症の大流行、台風等による大規模な風水害など8事象に係る業務継続計画(BCP)が作成されていることを確認した。当該業務おけるBCPも作成されており、連絡体制を保管所で共有し、研修でもBCPの周知をするなど、実態に即した対応が為されていることを確認した。

上記以外の項目の評価

サービスの質	A	① 個別指導書を従事者に毎週配布し、接遇に対する教育を徹底している。 ② 定期的実施する巡察も、周辺の支店と相互巡察を実施したり、不定期に本社から専門部署の職員による巡察を実施して、業務の品質向上に努めている。
--------	---	--

総合評価	A
------	---

今後改善につなげる事項など	個人情報の管理については、特段の指摘事項はないが、コールセンターで受ける苦情等について「50代女性」などと個人の特定ができないような記録の方法を執れば、事業者として事例の蓄積をしていく点でも余計な個人情報の取得にはならず、適正な取り扱いになると思われるので検討されたい。
---------------	---