

業務委託モニタリング報告書(評価表)

業務委託件名	課税資料処理等業務委託	所管課	税務課
		契約番号	2 契約第 144 号
受託業者名	ヒューマンリソシア株式会社	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	89,408,000 円
履行場所	区民部税務課事務室内業務スペース及び区指定場所	ヒアリング実施日	令和2年10月21日

各項目の評価

法令遵守 (個人情報保護・ 労務・偽装請負)	A	個人情報保護研修を定期的(年2回程度)に実施し、業務責任者の監督のもとで適切に個人情報を取り扱っている。また、労働者の適正な労務管理が行われる体制が整っている。 なお、業務遂行に関し指示等は行っておらず、偽装請負につながるような事案の発生はない。
履行状況	A	従事スタッフへ定期的に研修を実施のうえ、作業場所ごとに業務管理責任者を配置し、現場の指導監督を適切に行っている。業務設計書に定めるとおりに業務を適切に履行している。また、感染症対策等では、災害発生時にバックアップできる人員体制は整えている。なお、月次定例報告会の実績がない月があったが、下半期は定例開催を見込んでいる。
災害時対応	B	事業者として各事象を想定した総合的なBCPが作成されていることを確認した。新型コロナ対策では運用は従事者に周知徹底されているが現時点ではBCPに追加されていない。委託業務に係るBCPの作成は課題として認識はしており、区と作成の協議は行っているが、運用部分の明文化を行い、危機管理対応を向上させる。

上記以外の項目の評価

サービスの質	S	マニュアル作成・更新や定期的な研修実施など、スタッフの能力を向上させるような取組みを事業者内で構築し、正確な業務履行に努めている。また、区民税申告書のエスカレーション事例を分析し、区民目線に立った申告書の表現の改善提案があった。区側の補筆や電話照会等を減少させる有効な提案であったため、次年度の区民税申告書及び記入の手引きに取り入れる。今後は、改善した申告書による業務効率化への影響についても事業者が効果測定を予定している。
--------	---	--

総合評価	A
------	---

今後改善につなげる事項など	BCPの中に新型コロナ対策の追記載を求め、委託業務BCPを作成する必要がある。法改正への対応については適宜情報共有を行いながら、マニュアル更新や従事者研修に反映してもらう必要がある。
---------------	---