

業務委託モニタリング報告書(評価表)

業務委託件名	豊島区納付案内センター業務運営委託	所管課	豊島区区民部税務課
		契約番号	2 契約第 342 号
受託業者名	株式会社セゾンパーソナルプラス	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	55,383,900 円
履行場所	豊島区役所本庁舎3階	ヒアリング実施日	令和2年10月23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適宜実施するとともに、労働者の適正な労務管理が行われる体制が構築されている。また、指示等は行っていないため、偽装請負につながるような事項は発生していない。ミス・事故が発生した場合の対応は、レベルに応じた再発防止対策・改善に至るまでの取り組みが社内ルール化されている。
履行状況	A	事業者は、収納率が前年同月比の水準を超えるように自主的に目標を立て、履行している。また、当月の目標に達成しない場合は、翌月に達成できるようにしている。各課の業務に応じた架電・訪問それぞれのマニュアルが整備され、常に更新されている。業務管理責任者が監督し、クレームに対しても適切に対応している。
災害時対応	A	事業者として地震や台風などの事象を包括的に想定したBCPが作成されており、従事者にもマニュアルを配付していることを確認した。また、新型コロナなどの感染症の流行に対し、区の基準に応じた規定を作り、従事者の管理を適切に行っているが、今後は委託業務について想定すべきBCPを区と協議して作成する必要がある。

上記以外の項目の評価

サービスの質	S	仕様書で定められた業務水準に留まらず、独自に収納目標を掲げ、前年度比を上回るよう努めている。システムで架電可否を決めることで、労働効率を上げ、目標が達成できるよう取り組んでいる。また多言語対応できるように従業員を確保し、区の問題点を解決できる体制を構築し、各課の督促などのスケジュールに合わせて人員を配置するなど工夫している。
--------	---	---

総合評価	A
------	---

今後改善につなげる事項など	委託業務について想定すべきBCPを区と協議して作成する必要がある。また、個人情報の管理については、情報漏洩が予測できない形で起こりうることから、引き続き取り扱いに配慮し、法令遵守をしてもらいたい。
---------------	--