

業務委託モニタリング報告書

業務委託件名	国民健康保険課窓口業務委託	所管課	国民健康保険課
		契約番号	31契約第474号
受託業者名	パーソルテンプスタッフ株式会社	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	59,317,800 円
履行場所	本庁舎(国保課事務室)	ヒアリング実施日	令和元年10月16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
	○性自認及び性的事項に起因する差別的取り扱いをせず、適切な対応をしているか。	S
履行状況・サービスの質	○利用者へのあいさつ、声かけを積極的に行っている。また、利用者から好印象を受ける言葉づかいで丁寧な説明を行っている。	S
	○「としま身だしなみルール」をふまえた業務に適したみだしなみをし、名札を必ず着用している。	S
	○窓口での苦情処理に適切に対処している。	S
	○障害や事故発生時に速やかに区に報告し、本社がバックアップする体制が構築されている。	S
	○要望や事故発生事項について分析し、区へ報告している。また、解決策・再発防止策を講じ適切に対応を続けている。	S
	○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
	○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
	○委託業務(国保制度)に関する研修が行われている。	S
	○個人情報保護、接遇などに関する研修が行われている。	S
○従事者に対するOJTや引継ぎなどが適切に行われ、受付業務の質の向上が図られている。	S	
○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。	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
	○業務処理誤りの割合が昨年度より減少している。	A
	○発券から受付までにおいて、長時間(平常時は30分、繁忙期は1時間)待つ状況を招かない体制が構築されている。	A
	○マニュアルが整備され、適宜修正が行われている。	S
	○仕様書に基づく適切な執行体制となっている。 ・業務従事職員、業務管理責任者、副責任者の配置	S
	○業務に関する報告が、仕様書のとおり適切に行われている。	S
	○豊島区セキュリティポリシーを遵守して業務を遂行している。また、情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施している。	S
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。	A
	○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。偽装請負につながるような事項は発生していない。
サービスの質	窓口利用者の満足度調査を自ら実施し、定期的な接遇指導を行うなど、窓口のサービス向上、接遇アップに自ら努めている。従事者が長期に定着してスキルを蓄積し、1人で複数窓口を担当できる従事者が増え、混雑状況に即応できる体制が構築されている。 2年に1度の保険証更新時の窓口体制について、事業者より番号札発券方法も含めた、スムーズで分かりやすい窓口運営となる改善提案をいただき実行した。今年度の証更新は、最混雑日の9月29日こそ最大77分待ちとなったが、左記以外の混雑日ではおよそ目標内での窓口待ち時間で運営ができています。
継続可能性	財務状況はおおむね良好である。 非常時の窓口業務体制を構築するため、区のBCP計画を共有している。

総合的な評価
法令を遵守する体制が構築されている。スムーズでより待ち時間の少ない窓口運営ができるように、混雑状況に即応できる窓口サービスが提供できている。

今後改善につなげる事項など
繁忙期の窓口混雑対策について、区・事業者双方で意見を出し合い、より待ち時間の少ない体制を構築していきたい。

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

(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 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"/>

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"/>

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	51,124,191,310	【単位:円】
流動負債	47,520,715,472	
流動比率	107.6	

安定性の 状況	安定
------------	----

100以上:安定
70~100:注意
~70:危険

※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	43,625,263,141	【単位:円】
自己資本	47,182,166,667	
固定比率	92.5	

安定性の 状況	安定
------------	----

100以下:安定
100~:注意

※自己資産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	47,182,166,667	【単位:円】
総資本	94,749,454,451	
自己資本比率	49.8	

安定性の 状況	注意
------------	----

50以上:安定
10~50:注意
~10:危険

※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。

