

業務委託モニタリング報告書(評価表)

業務委託件名	豊島区役所本庁舎総合案内業務委託(長期継続契約)	所管課	財産運用課
		契約番号	2 契約第 1164 号
受託業者名	トッパン・フォームズ株式会社管理本部	契約日	令和2年11月1日
契約期間	令和2年11月1日 ~ 令和4年10月31日	契約金額	66,349,918 円
履行場所	豊島区役所本庁舎1階総合案内	ヒアリング実施日	令和3年9月8日(水)

各項目の評価

法令遵守 (個人情報保護・ 労務・偽装請負)	A	労働者の適正管理が行われる体制が構築されており、法令改正に対応した就業規則の改正を適宜行っているなど、法定の帳票類の作成等も適正に行われている。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	業務実施に必要なマニュアルが作成されており、2月・8月に定期更新されている。業務責任者は業務を熟知し、朝礼、夕礼時に業務日報を利用し現場の指導・監督を適切に行っている。また、従事者に対して業務に必要な研修として、PMS研修、接遇研修、外部講師によるホスピタリティー研修等が定期的実施されており、仕様書に定める業務内容が適切に履行されていることを確認している。
継続性	A	非常時優先業務の有無について、委託事業者と確認し、事業者として各事象を想定した総合的なBCPが作成されており、更に発災時行動マニュアルが作成されていることを確認した。区と委託事業者の緊急連絡網を整備し、委託事業者内の連絡体制が整備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	来庁者に対する接遇、エチケットなどは、整備されてマニュアルに基づいて正確な対応ができています。また総合窓口課の窓口業務とあわせて業務委託を行っていることから、クレームユーザーへの対応など一貫性のある連携が図られている。さらに月例で開催される定例会議では関係各課からの情報を共有することができ、総合案内での業務のサービス向上が図られている。
--------	---	---

総合評価	A
------	---

今後改善につなげる事項など	感染症流行時の対応方針として、業務継続するための事業者応援体制が機能するかどうか研修等の実施により確認していただく必要がある。
---------------	---