

コンタクトセンター次期委託事業者選定手続きに係る 特別監査についての総括監査報告

監査室

1. 監査の目的

第38回資金管理業務諮問委員会の審議・承認、第5回理事会の議決、第117回自動車リサイクルシステム運用委員会の承認を受けた「コンタクトセンター次期委託事業者選定の基本方針」に基づいた監査計画に従い、入札業務の開始から入札結果の決定までの全手続きについて、特別監査を行う。

監査にあたっては、「最も有利な条件により申し込みをした者を選定する」という一般競争入札の目的及び、「外部機関との間の物品・役務の調達、発注及び委託等の契約にあたり、公平性・透明性を確保する」という本財団の調達規則の目的を実現することを特別監査の目的とする。

2. 監査実施期間：H22年9月21日(月)～H23年3月25日(金)

3. 監査対象：コンタクトセンター次期委託事業者選定に係る全手続き

(期間：H22年10月～H23年3月)

4. 監査基準：選定に係る全手続きについて恣意性が排除され、公平性・透明性が確保されていること。

5. 監査手法：原則として、委託事業者選定評価委員会(以下「評価委員会」という。)の会議体出席等、コンタクトセンター次期委託事業者選定の手続き変遷と並行して監査を行う。

具体的には、監査室による①立会い・目視と②議事録等の証跡が事実に基づいているかの実査確認を基本とする。

6. 監査結果

1) 総評

コンタクトセンターの業務運用責任を負う3法人で構成される評価委員会の委員には6～8年の業務経験がある実務担当者が選任され、評価基準書に従い評価作業が行われ、評価委員会の評価結果について業務執行理事の確認を経て、理事会、各委員会の決議・承認を得る等、入札結果の決定までの手続きに公平性・透明性が確保されたことを会議出席、資料閲覧等により確認できた。

特に、委託事業者選定の中心である評価委員会の評価作業については下記2点を確認できた。

① 予め定められ、公開された“評価基準書”に従って評価作業が行われたこと。

② 評価作業は恣意性なく運営され、全て議事録等の証跡により作業内容を確認できること。

この結果、コンタクトセンター次期委託業者選定手続きは公平性・透明性の点で問題を認めない。但し、次回の事業者選定に備え、今回の選定手続で検討すべき課題を整理しておくことが望ましい。

2) 主な監査項目・確認内容・確認方法及び監査結果

	監査項目	確認内容	確認方法	監査結果
事前準備	選定手順等 (H22年10～12月)	①意見招請等により妥当な内容の手順・日程・仕様等を策定したことを情報招請、意見招請の資料閲覧により確認。	・資料閲覧	問題なし
	入札仕様及び評価方法 (H22年12月～H23年2月)	②イ.仕様に対応した評価項目(大項目13、小項目58)設定、ロ.仕様の具体化・明確化による情報格差是正を通して既存業者の優位性及び参入障壁の最小化、ハ.評価方法が評価基準書に明記・Web公開されたことを資料等により確認。	・評価委員会出席 ・資料閲覧 ・Web照会 ・関係者聴取	問題なし
公示・入札	公示及び説明会 (H22年12月～H23年1月)	③“コンタクトセンター次期委託事業者選定の基本方針”のWeb公開、説明会参加者に入札仕様書の配付、仕様関連全116件のQA情報を参加者に公平に提供されたことを説明会出席、資料閲覧等により確認。	・Web照会 ・説明会出席 ・資料閲覧	問題なし
	予定価格 (H23年2月)	④業務執行理事4人が策定し、価格表が開札日まで金庫内で保管されたことを関係者聴取及び目視等により確認。	・関係者聴取 ・状況目視	問題なし
評価・入札結果の策定	評価手順	⑤評価基準書どおり技術点を評価したことを委員会出席により確認。	・評価委員会全8回出席 ・議事録閲覧 ・事務局内の打合せ出席	問題なし
	評価委員会 (H23年1～2月)	評価委員会運営、同事務局打合せは恣意性が排除されたこと、評価委員3名のオープンな議論による評価が行われ、公平性が確保されたことを会議出席により確認。		
	開札及び価格妥当性 (H23年2月)	⑥開札は業務執行理事4人、評価委員3人の出席により適正に行われたことを立会目視により確認。 ⑦イ.開札による価格点算出、ロ.評価委員3人による価格妥当性の確認と結果評価、ハ.技術点+価格点=総合点算出の3点が妥当であることを資料等により確認。	・状況目視 ・算式検証 ・議事録閲覧 ・状況目視	問題なし
入札結果決定	入札結果の決定及び公示 (H23年3月)	⑧委託事業者決定に係る資金管理業務諮問委員会の審議・承認、理事会決議、自動車リサイクルシステム運用委員会の承認の後に、入札結果の公示が適正に行われたことを会議出席、公示原稿、Web照会等により確認。	・各会議出席 ・議事録閲覧 ・資料閲覧 ・Web照会	問題なし
		⑨落札者、非落札者への適切な説明・連絡を資料により確認。	・資料閲覧	問題なし

以上