

フロア案内等業務委託候補者選定基準

	提案内容	具体的評価項目
1	本業務受託に際しての考え方	<ul style="list-style-type: none"> ①事業の目的、業務の特性への理解 ②効率化の実施方針
2	受託実績	<ul style="list-style-type: none"> ①本業務の豊富な受託実績を有しているか
3	業務管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ①社内コンプライアンス体制の整備状況 ②本業務に係る関係法令遵守の考え方 ③労働関係法令遵守の考え方 ④本業務に係る責任体制、意思決定手順、危機管理体制
4	業務実施体制	<ul style="list-style-type: none"> ①業務実施体制、業務責任者、業務従事者配置の考え方 ②業務責任者の資質 ③業務従事者への業務に関する教育 ④上記をふまえた導入スケジュールの妥当性
5	個人情報保護・情報セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> ①情報セキュリティに関する認証の取得状況 ②個人情報保護・情報セキュリティに関する体制および情報漏えい時の対応方針 ③業務従事者への個人情報保護・情報セキュリティに関する教育 ④情報セキュリティ対策の自主的な取組
6	偽装請負防止対策	<ul style="list-style-type: none"> ①独立性を保った明確な指揮命令系統の構築および提案
7	業務の提供水準	<ul style="list-style-type: none"> ①業務の正確性、迅速性に係る提案内容 <ul style="list-style-type: none"> ①-1フロア案内にかかる業務 ①-2 窓口受付業務 ①-3 住民票の写し等及び税関係証明書発行業務 ①-4 住民異動入力業務 ①-5 郵送による各種証明書交付業務 ①-6 証明書交付等手数料の収納業務 ②本業務に求められるサービス水準「番号発券から受付で呼ばれるまでの時間」「誤入力による差し戻し件数」の向上に向けた提案内容 ③苦情・トラブルへの対応方法 ④窓口対応・接遇の考え方

8	民間事業者の創意工夫が反映されるサービス	<p>①民間事業者のノウハウ等を活かした、業務効率化、窓口混雑改善、市民サービス向上に関する独自提案</p> <p>②フロア案内全体像を捉えた効率化の視点から、他課業務連携等に係わる窓口改善独自への提案と考え方</p>
9	見積額	<p>①見積額及び積算根拠の妥当性</p>
10	プレゼンテーション	<p>①本業務の目的を理解した上で委託に必要な業務内容・質について適切な説明がされているか</p>