

フロア案内等業務委託候補者審査基準

	提案内容	配点	評価項目
1.1	本業務受託に際しての考え方	10	事業の目的、業務の特性への理解
1.2		5	効率化の実施方針 (事業の目的・特性を踏まえ、効率化への方針に対する考え方)
2.1	受託実績	10	本業務の豊富な受託実績を有しているか
3.1	業務管理体制	5	社内コンプライアンス体制の整備状況
3.2		5	本業務に係る関係法令遵守の考え方
3.3		5	労働関係法令遵守の考え方
3.4		5	本業務に係る責任体制、意思決定手順、危機管理体制
4.1	業務実施体制	10	業務実施体制、業務責任者、業務従事者配置の考え方
4.2		5	業務責任者の資質
4.3		10	業務従事者への業務に関する教育
4.4		5	上記をふまえた導入スケジュールの妥当性
5.1	個人情報保護・情報セキュリティ対策	10	情報セキュリティに関する認証の取得状況
5.2		5	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
5.3		5	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
5.4		10	情報セキュリティ対策の自主的な取組
6.1	偽装請負防止対策	15	独立性を保った明確な指揮命令システムの構築および提案
7.1	業務の提供水準 (業務の正確性・迅速性に係る提案)	50	フロア案内にかかる業務
7.2			窓口受付業務
7.3			住民票の写し等及び税関係証明書発行業務
7.4			住民異動入力業務
7.5			郵送による各種証明書交付業務
7.6			証明書交付等手数料の収納業務
7.7			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
7.8			苦情・トラブルへの対応方法
7.9			窓口対応・接遇の考え方
8.1	民間事業者の創意工夫が反映されるサービス	30	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
8.2		5	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
9.1	見積額	25	見積額及び積算根拠の妥当性
10.1	プレゼンテーション	20	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
	合計	250	