

## 評価基準

別紙2

(豊洲特別出張所窓口業務及び窓口案内業務委託)

	評価項目	評価基準
1	業務実施方針	窓口業務、案内業務についての理念、基本的な考え方が明確であるか。
		本業務について、具体的な行動方針が示されているか。
		本業務にふさわしい接客についての考え方(従事者の制服、言葉遣い等)が示されているか。
		高齢者、体が不自由な者、子ども連れ等の来庁者に対して、臨機応変に対応する用意ができているか。
2	業務実施体制Ⅰ (実施体制)	指揮命令系統が明確か。
		区との連絡体制が整備されているか。
		偽装請負回避に配慮した実施体制を組んでいるか。
		安定的に業務を運営するための体制(適正人員配置、ローテーション、バックアップ体制等)について記述されているか。
		閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫が記述されているか。
	業務実施体制Ⅱ (人材調達)	責任者及び従事者の資格、資質、適性、雇用形態、人選に関する工夫があるか。
		責任者及び従事者の長期雇用が見込めるか。
		実施体制の構築を担保する豊富な登録人材を有しているか。
	業務実施体制Ⅲ (準備スケジュール等)	委託業務開始までの適切な準備スケジュールが記述されているか。
		業務の正確性と迅速性を高めるためのマニュアル、具体的な施策が記述されているか。
委託業務終了時の次期委託業者への引継計画が記述されているか。		
3	業務報告等業務関係書類	提出書類の様式、提出方法・時期等、適切に準備しているか。
4	業務従事者の研修	人材育成について基本的な考え方が示されているか。
		準備期間を含め、研修の内容や研修の実施体制について具体的な記述があるか。
		業務履行評価を研修に生かす体制を組んでいるか。
5	安全管理体制	事故予防対策や事故・災害発生など緊急時における危機管理対策は適切か。
		来庁者からの苦情等への対応策は適切か。
		従事者の管理(伝染性疾患等への対応、過剰労働防止等)が記述されているか。
6	事業者の責務	業務執行時の、情報セキュリティ保護対策(運用上の仕組みやルール作り)は万全か。
		個人情報保護に関する従業者への教育・研修計画等が記述されているか。また、内容は十分なものか。
		法令遵守の体制が記述されているか。
7	業務に関する提案事項	区が提示した業務仕様に対して、安全性・効率性のさらなる向上、コスト縮減等に寄与する提案があるか。
		業務執行上の問題点を的確に把握した上で、提案事項が述べられているか。
		業務に関して意欲の感じられる提案か。
8	経営状況	直近3年分の財務諸表により評価する。
9	業務実績	国・地方公共団体等における類似業務の実績は十分か。(業務実績書により評価する。)
10	見積額	見積金額は妥当か。(見積書により評価する。)