

中野区役所フロアマネージャー業務等委託 評価基準表

分類	評価項目	評価内容	評価基準		評価点	配点（満点）	
① 応募者の技術力評価						82	
	同種業務の実績	令和5年度から7年度における同種業務の受託実績	◆令和5年度から7年度までにおける案内業務等(来庁者等に対して対面により案内又は誘導を行う業務。総合案内業務、フロア案内業務、窓口案内業務、受付案内業務等)及び公金収納業務について1年以上の受託完了実績あり		3	3	
			◆令和5年度から7年度までにおける案内業務等(来庁者等に対して対面により案内又は誘導を行う業務。総合案内業務、フロア案内業務、窓口案内業務、受付案内業務等)または公金収納業務について1年以上の受託完了実績あり		2		
			◆応募資格を満たす実績はあるが、上記いずれにも該当しない場合		0		
企画提案等による評価		※別表のとおり 注1 企画提案等による評価基準表の書類審査の評価点合計が21点未満、書類審査の提案内容18項目の内1点未満が4項目以上、ヒアリング審査の評価点合計が4点未満のいずれかの場合は、契約交渉の相手方としない。 注2 各項目の評価は、選定委員の評価点の平均点とする。(小数点第2位以下切捨)		0～79	79		
② 応募者の信頼性・社会性評価						8	
	営業(活動)拠点の所在地	中野区内における営業(活動)拠点の有無	◆中野区内にあり		2	2	
			◆中野区内になし		0		
	ISOマネジメントの取組み等	ISO9000シリーズ及びISO14000シリーズ(エコアクション21含)の認証	◆いずれも取得している		2	2	
			◆いずれかを取得している		1		
			◆いずれも取得していない		0		
	障害者の雇用状況	雇用期間1年以上のものを対象 ※法定雇用率2.7%換算 □法定義務のある企業(従業員37.5名以上)	◆法定義務のある企業	法定雇用率以上の雇用あり	2	2	
				雇用あり(法定雇用率未満)	1		
			◆法定義務のない企業	雇用あり			2
				◆雇用なし			0
	障害者の雇用状況	雇用期間の1年以上の者を対象とする高齢者(65歳以上)の雇用状況	◆雇用あり		1	1	
			◆雇用なし		0		
	男女共同参画の状況	育児・介護休業制度の有無 ※就業規則への記載	◆あり		1	1	
			◆なし		0		
③価格評価						≤ 10	
50 × (1 − 見積額 / 107,700,000 円 (参考基準価格)) ただし、価格評価点の上限は 10 点とする。						≤ 10	
評価合計 : ①「応募者の技術力評価点」 + ②「応募者の信頼性・社会性評価点」 + ③「提案価格評価点」						≤ 100	

中野区役所フロアマネージャー業務等委託 企画提案等による評価基準

種別	評価項目		評価項目詳細/◆評価の視点	配点
書類審査	書類審査計			67
	企画提案力	・業務理解度	◆視点の記述が業務内容に沿ったものになっているか	3
		・資料調整力	◆内容、表現の正確性、分かり易さ	3
		・説得力	◆資料に説得力はあるか	3
	提案内容	・本業務についての基本的な考え方		12
			①総合案内業務、フロア案内業務、収納業務に対する意義や目的の考えは明確か	3
			②総合案内業務、フロア案内業務、収納業務を正しく理解し、業務を確実に履行するための適切な運営方針や実施方法が示されているか	3
			③来庁者の手続全体を見据えた適切な案内及び発券を実現するため、他の委託事業者及び区職員との連携体制や取組が具体的に示されているか	3
			④外国人、高齢者、障害者等への配慮に対する考え方や支援方法について具体的に示されているか	3
		・業務体制		12
			①現場管理責任者及び現場副管理責任者を中心とした指揮命令系統が明確であり、安定した業務遂行が可能な体制となっているか	3
			②各フロアに配置する業務従事者について、経験、能力及び適性を踏まえたバランスのとれた人員配置となっているか	3
			③各フロアの特性や来庁状況、繁忙期に応じた柔軟な人員配置及びフロア間の応援体制などが具体的に示されているか	3
			④フロアを問わず、均質で高水準のサービスを提供するための体制及び取組が具体的に示されているか	3
		・管理体制		9
			①人員採用計画が適切であるか(募集から採用までの手法、欠員時の対応)	3
			②本業務の接遇及び教育訓練の考え方が適切であり、区役所の顔としての自覚を持った対応やサービス品質の維持向上につなげる取組が具体的に示されているか	3
			③現場管理責任者等による区民ニーズを踏まえた指導・助言が業務従事者へ適切に伝達され、業務改善及びサービス品質の向上に反映される体制が整備されているか	3
		・安全対策		9
			①個人情報保護及び情報セキュリティ対策について、従事者への教育・管理方法が具体的に示されているか	3
			②事故防止、防犯対策及び災害・緊急時への対応について、具体的かつ効果的な取組が示されているか	3
			③来庁者等からの苦情、要望及び意見を適切に把握し、トラブルの未然防止及び再発防止につなげるための取組が具体的に示されているか	3
			・その他の提案	
	①多言語対応による案内業務を効果的に行うために事業者が負担する機器及びその活用方法に関する提案が示されているか	3		
	②区民ニーズに応じて、区と相互に連携しながら、業務改善等に柔軟に対応するための方針や手法が具体的に提案されているか	5		
	③庁舎を一体的な案内サービスの場として捉え、良質な区民サービスを提供するための創意工夫を持った具体的な手法が提案されているか	5		
	④業務に関する手順書(マニュアル)の作成方法、管理及びデータ更新を適正に行える提案がされているか	3		
ヒアリング審査	ヒアリング審査計			12
	ヒアリング	・取り組み意欲	◆事業の参入にあたって、意欲を感じられるか	3
		・業務説明	◆本業務の委託提案に関し的確かつ簡潔に説明が行われているか	3
		・業務内容の理解度	◆企画提案書の内容と回答内容との間に整合性はあるか。業務内容を理し、回答が企画提案書を補完するものとなっているか	3
		・信頼性	◆応答が明快で迅速か。業務に対する責任感、誠実さが感じられる説明か	3
合 計				79

配点の考え方

提案の評価	点数 (配点3点)	点数 (配点5点)	
特に優れている	3	5	3点(5点項目は5点):課題認識が的確であり、具体的かつ実現性の高い提案が示されている。
優れている	2	3	2点(5点項目は3点):提案は妥当であるが、具体性又は実現性がやや不足している。
普通	1	1	1点:提案内容は確認できるが、一般論に留まり具体性に欠ける。
不十分	0	0	0点:提案がない又は評価できる内容ではない。