

杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザル実施結果

選定事業者 (所在地) 東京都千代田区大手町二丁目6番4号
 (事業者名) 株式会社 パソナ

第一次審査(書類審査)

	評価項目	配点	A社	B社
1. 経営状況	①経営状況、経営の安定性は良好か	60	30	30
2. 案内業務についての基本的考え方	②庁舎等案内業務、接客対応についての理念、基本的考え方が明確にされているか	20	12	13
	③言葉遣い、身なり、服装などについて、具体的な行動指針として示されているか	20	10	17
	④制服に関する取り扱いが記載されているか	20	11	15
	⑤高齢者、障害者、乳幼児連れ、外国人等来庁者への対応について記載されているか	20	11	15
	⑥従事者の定着率を向上させる工夫やバックアップ体制があるか	20	12	14
	⑦本業務で最も重要と考えていることは何か	20	13	16
	3. 業務の執行体制	⑧総括責任者・業務管理者の職務内容・配置は適正か、それぞれの役割・責務は明確か	20	13
⑨業務管理者・従事者の資格、資質、適性、雇用形態、人選にかかる工夫はあるか		20	11	13
⑩従事者数、ローテーションなど、業務執行体制が確立されているか		20	13	14
⑪閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫がなされているか		20	12	15
⑫区との連絡体制や報告方法が記載されているか		20	11	15
⑬履行評価(モニタリング)に対する考え方、区への協力姿勢は妥当か		20	14	16
4. サービス向上に向けた従事者等の教育訓練	⑭事前の教育訓練・新規採用時研修、人材登用は評価できるか	20	11	14
	⑮業務開始後の教育訓練・研修について、実施予定や頻度等を計画しているか	20	11	14
5. 安全管理(危機管理・クレーム対応)	⑯従事者の管理(伝染性疾患等への対応、負担軽減への配慮等)が記載されているか	20	14	9
	⑰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応策は適切か	20	11	14
	⑱区民等からの苦情等への対応は適切か	20	14	14
	⑲守秘義務等個人情報保護に関する取組み姿勢は適切か	20	13	15
	⑳損害賠償に対する考え方、責任能力があるか	20	13	10
6. 費用対効果	㉑費用対効果等の観点からコスト算定は妥当か	40	30	40
7. 業務実績	㉒庁舎総合案内、区民課窓口案内の実績があるか	20	11	18
第一次審査合計		500	301	356

第二次審査(プレゼンテーション)

	評価項目	配点	A社	B社
1. 本庁舎案内業務の運営	①応募の理由(熱意・意欲)について	80	44	60
2. 業務の執行体制	②区民対応について	40	20	24
	③人員配置の体制・計画について	60	33	42
	④研修体制・研修計画について	40	20	32
	⑤守秘義務・個人情報について	40	26	28
	⑥その他の取組みについて	20	11	14
3. プレゼンテーション	⑦プレゼンテーションについて	20	8	16
第二次審査合計		300	162	216
第一次・二次審査合計		800	463	572