

京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託候補者選定基準

配点及び評価ポイント	
1	方針及び業務実績等について(配点30点) 基本方針や、契約期間の各段階の構想及び取組方針が適切かつ明確に示されている。 経営状況等から業務を安定的に遂行できることが見込まれる。 事業者として、類似業務の実績が豊富で、ノウハウの蓄積がある。
2	体制の確保について(配点75点) 法や制度に精通した従事者を含めた業務従事者の確保が見込まれる。 業務量が具体的に検討され、合理的な業務の分担や各分担における従事者数の目安が示されている。 一時的に業務の遅れが生じた際の応援体制や人員の補充等が具体的に示されている。 適切な指揮命令や情報伝達を行う仕組みが示されている。 研修や人材育成の方策が示されている。 離職や休職時における、代替要員の確保、従事者間の業務引継ぎの方策が示されている。 BCP、危機管理事象（自然災害等）発生時の業務継続の考え方が示されている。 従事者の福利厚生、ワークライフバランスが考慮されている。 その他、独自の提案や創意工夫がなされている。
3	フロントヤード業務委託について(配点165点) 準備期間について、円滑な業務開始に向けて、計画的かつ効果的な準備行為のビジョンが示されている。 委託業務について、適切なマニュアル(業務手順書・業務フロー)の作成・運用や修正、見直し方法や時期が示されている。 本市職員との適切な情報共有や業務の引継方法が示されている。 市民窓口課のフロントヤードでの受付業務、フロア案内、行政キオスク端末の案内において、来庁者に不要な待ち時間を発生させることなく、速やか、かつ正確な案内ができるようにするための工夫について具体的な方策が示されている。 フロントヤードで対応後、市民窓口課の窓口で対応する際に申請書や本人確認書類の不備等により来庁者に手戻りを生じさせることがないようにするためのフロントヤードでの説明・対応方法の工夫について具体的な方策が示されている。 繁忙時にフロントヤードでの対応により、市民窓口課での手続に係る総時間の短縮を図ることができる具体的な方策が示されている。 想定し得るリスク及びトラブルへの対応方針が明確に示されている。 市民窓口課におけるデジタルデバイド対策（行政キオスク端末操作支援、引越しワンストップサービス、キャッシュレス決済の利用支援、マイナポータル支援、一般的なスマートフォンの操作支援等）について、具体的な方策が示されている。 庁舎内の室・課、庁舎外の他機関（年金事務所・税務署等）、本市が用意する案内パンフレット・地域活動の紹介チラシの配布、区役所・支所庁舎内にある税部門への直通電話への案内等、市民に寄り添ったフロア案内を行うための具体的な方策が示されている。 行政キオスク端末の誘導・案内、操作支援や、行政キオスク端末の金銭管理について、円滑かつ安定して運営するための具体的な方策が示されている。 行政キオスク端末やコンビニ交付の利用数を向上させるための具体的な方策が示されている。 公金管理、遺失物の管理、税臨時窓口の巡回等、案内業務に付随する事務を円滑かつ遺漏なく行うための具体的な方策が示されている。 次期事業者等への引継方法が的確に示されている。 その他、独自の提案や創意工夫がなされている。
4	個人情報保護について(配点40点) 個人情報保護に対する会社の方針、管理方法や取扱方法が明確である。 個人情報管理者責任者を中心とした内部統制や内部監査といった組織的な対策が構築されている。 個人情報保護のための研修や守秘義務の確保に向けた取組等が充実している。 過去に発生した情報漏えい事案に対する分析が行われるなど、情報事故発生時の対応策が明確に示されている。 その他、独自の提案や創意工夫がなされている。
5	見積書等(配点25点) 見積書の総額について（最低提示価格／貴社提示価格）×25点（小数点以下切り捨て）
6	その他(配点15点) 本業務従事者の雇用に当たって、京都市内居住者の就労機会を新たに創出する取組について示されている。 京都市内に本店又は主たる事務所を有する中小企業（中小企業基本法第2条第1項各号のいずれかに該当するものをいう。）であるか。（コンソーシアムの企業が該当する場合を含む。）
合計350点	