別紙2

豊島区役所本庁舎総合管理業務委託（長期継続契約） 企画提案書記載項目（案）

提案書の構成

本編構成　　:目次・サマリー（要約）・本文の3部構成
ページ数　　:サマリー（要約）5ページ以内・本文 20 ページ以内
文字サイズ　:原則として 10.5 ポイント以上
体裁　　:表紙のみ片面印刷、その他は両面印刷とし、A4判縦、横書き、長辺とじ

【目次】
企画提案書全体の構成を記載

【サマリー（要約）】（5 ページ以内）
提案の要点を簡潔にまとめて記載

【本文】（20 ページ以内）

No.	項目	記載ポイント
1	**事業実績**	・官公庁または類似する施設での業務実績はあるか。特に庁舎管理業務の一括受託実績を明記すること ・発注者名、業務内容、履行期間、契約金額を含む実績一覧 ・委託業務を遂行するための業務知識、ノウハウを蓄積しているか ・警備・清掃・総合案内・宿日直業務に関する専門知識と実績
2	**業務実施体制・人員配置・人材育成**	**【統括管理責任者】** ・氏名、年齢、保有資格、主な経歴（類似業務での統括管理経験等） ・本業務における役割と権限 ・適切な責任者の選任が可能であるか **【組織体制】** ・統括管理責任者を中心とした指揮命令系統図 ・各業務責任者（警備・清掃・総合案内・宿日直）の配置 ・一括管理のスケールメリットを活かした連携体制 **【人員配置計画】** ・各業務の人員配置及び連携体制、統括管理を担う人員配置等について、一括管理のスケールメリットを活かした配置体制となっているか ・繁忙期を考慮した配置体制になっているか（繁忙期・閑散期の具体的な人員配置計画） a.**警備業務**：配置人員数（日勤・夜勤別）、勤務シフト表、保有資格 b.**清掃業務**：配置人員数（日常清掃・定期清掃別）、作業スケジュール、保有資格 c.**総合案内業務**：配置人員数、勤務シフト表、スキル（語学力、接遇スキル等） d.**宿日直業務**：配置人員数、勤務シフト表、スキル（事務処理、接遇

No.	項目	記載ポイント
		等） **【人的バックアップ体制】** ・従事者の休暇・事故等に備え、代替従事者を直ちに確保・配置できる人的バックアップ体制があるか ・バックアップ人員のプール体制、緊急時の人員補充の仕組み **【人材育成計画】** ・従事者の資質向上を図るための人材育成計画や研修体制が確立されているか ・従事者のスキルと経験は十分であるか ・新任研修、定期研修の内容・頻度、OJT・OFF-JT の実施計画
3	**個人情報保護・危機管理体制**	**【個人情報保護】** ・個人情報の保護について十分な配慮（セキュリティポリシーの整備やプライバシーマークの取得等）があり、事業者として規程等が整備されているか ・情報漏えい時の社内処分規定、従事者への教育・誓約書の取得 ・過去に個人情報の漏えいなどの事故、事件を起こしていないか **【危機管理体制】** ・事故等が発生した場合の責任体制、緊急体制が確保されているか ・24 時間対応可能な緊急連絡体制、エスカレーションフロー ・災害時・非常時の業務継続計画（BCP） **【クレーム・カスハラ・トラブル対応】** ・クレーム・カスハラ等の未然防止策及び発生時の対応方針は適当か ・クレーム・カスハラ等対応マニュアル、苦情処理の手順と記録方法 ・再発防止策の策定・展開方法
4	**維持管理 DX**	・本業務における DX（例：報告書の電子フォーム化、生成 AI やロボットの活用など）の実現はあるか、その考え方や具体的な仕組みが、現実的に可能な提案内容となっているか **【DX 実現の考え方】** ・本業務における DX 推進の基本方針 ・期待される効果（業務効率化、サービス向上、コスト削減等） ※コスト削減額については、必須事項とする ・セキュリティ対策（サイバー攻撃対応等） **【具体的な DX 提案例】** ①報告書の電子フォーム化：システム概要、導入方法、**コスト削減額** ②AI やロボットの活用：警備ロボット、清掃ロボット、対話型 AI アバター等の機器仕様、稼働計画、**コスト削減額** ③その他の DX 提案：IoT センサー、クラウドシステム、RPA 等の活用、**コスト削減額** **【DX 提案の実現可能性】** ・導入実績・事例（他自治体や類似施設での導入事例を可能な限り

No.	項目	記載ポイント
		提示） ・導入スケジュール、初期投資と運用コストの見通し
5	独自の提案	・本業務を行う上で、参考仕様書に記載した内容以外の独創的な（維持管理 DX を含まない）提案がなされているか。また、現実的に可能な提案となっているか **【独創的な提案例】** ・サービス品質向上に関する提案（多言語対応強化、バリアフリー対応等） ・コスト削減に関する提案（エネルギー削減、資材削減等） ・利用者満足度向上に関する提案 ・環境配慮（SDGs 対応等）に関する提案 ・豊島区の特性を活かした提案 **【提案の実現可能性】** ・現実的に実施可能な根拠、期待される効果
6	豊島区公契約条例等の遵守	・各種法令や豊島区公契約条例の遵守に当たって、受託者の業務に従事する者に関する労働環境向上の取り組み、適正な労務管理の手法、確認体制等が具体的で実行性のあるものか **【法令遵守の体制】** ・各種法令（労働基準法、最低賃金法等）の遵守体制 ・コンプライアンス研修の実施状況 **【労働環境向上の取り組み】** ・適正な賃金水準の確保（豊島区公契約条例で定める賃金水準の遵守） ・社会保険の加入状況 ・休暇制度、福利厚生 **【適正な労務管理】** ・労働時間管理の方法、36 協定の締結状況 ・健康管理（定期健康診断等） **【労務管理の確認体制】** ・労務管理状況のモニタリング方法 ・区への報告体制、是正措置の仕組み
7	提案の実効性	**【提案実現の可能性】** ・提案は実現可能なものとなっているか ・提案内容が実現可能であることの根拠 ・想定されるリスク要因と対応策 **【事業評価・モニタリング体制】** ・提案実現の事業評価、モニタリングの体制が構築されているか ・業務品質の評価指標（KPI）の設定

No.	項目	記載ポイント
		・各業務の品質管理指標、サービスレベルアグリーメント（SLA）の設定 ・モニタリングの実施方法（日常チェック、定期報告の内容・頻度） ・PDCA サイクルの構築、改善提案の仕組み
8	**提案価格**	・上限価格を超えず、特定公契約であることや提案等を踏まえた見積価格となっているか **【提案価格（見積価格）】** ・見積価格の総額（税抜・税込） ※ 以下は、別途提出を求める「概算見積書」の記載ポイント **【費用内訳】** ・年度別委託料額、人件費、物件費、管理費等 **【DX 導入によるコスト削減効果】** ・削減額の合計（年間●●万円）、削減率 **【長期継続契約における年度別の価格設定】** ・物価変動への対応方針