

福岡市地下鉄案内業務委託 提案競技に係る評価項目・評価基準

評 価 項 目		配点
1 人材		
人材	<ul style="list-style-type: none"> 委託業務の遂行に必要な人材をすでに確保している。 業務従事者の資格等（外国語能力）の有無が示されている。 	10
2 人材募集・選考プラン		
①募集内容	<ul style="list-style-type: none"> 募集人材の具体像（業務別：資格・能力・適性）が明確である。 報酬の種類（固定給・時間給）や報酬額を具体的に設定している。 英語もしくは他言語の能力を有するスタッフの募集について明記している。 	15
②募集方法・スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> 募集・選考プランの具体的な方法が組まれている。 募集・選考プランの具体的なスケジュールが組まれている。 	10
③選考方法・体制	<ul style="list-style-type: none"> 業務に必要な能力・職務適性を多面的に評価する選考方法を採用している（筆記・適性テストなど）。 接客能力について、ホスピタリティ能力とコミュニケーション能力の両面を評価できる。 	10
④実績	<ul style="list-style-type: none"> 同様の選考プランで採用した実績が複数示されている。 	
3 教育研修システム		
①教育研修システム概要・研修方法	<ul style="list-style-type: none"> 教育研修プラン（業務受託開始前・開始後）の具体的な内容が示されている。 業務に必要な知識（接客、語学等）・能力を研修するカリキュラムが用意されている。 接客に関する教材及びマニュアルを作成している。 	20
②スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> 教育研修プラン（業務受託開始前・開始後）が具体的なスケジュールで組まれている。 	
4 管理運営体制		
①組織概要・人員配置計画	<ul style="list-style-type: none"> 受託業務を適正に履行できる組織体制である。 具体的かつ無理のない勤務シフトモデルが示されている。 	15
②管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> 指揮命令系統が明確である。 責任者を配置するなど運営体制が確立されている。 急な欠員にも即座に対応できる体制がとられている。 	10
③危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"> トラブル対応マニュアル（事故・苦情など）が用意されている。 	5
5 実績		
実績	<ul style="list-style-type: none"> 過去に履行した同様の実績が複数示されている。 	5
6 見積価格		
見積価格	<ul style="list-style-type: none"> 提案内容に対して費用は適切である。 	5
合 計		100