

福岡市地下鉄駅案内業務委託提案競技に係る評価項目配点表

| 評価項目 | | 配点 |
|-----------------------------|---|-----|
| 1 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。 業務受注後のスタッフの入れ替わりも想定し余裕のある募集を行っている。 | 30 |
| 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。 | |
| 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）。 接遇能力について、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。 | |
| 2 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（接遇、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。 本業務委託に対しての事業者の熱意。 | 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。 | |
| 3 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。 | 30 |
| 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。 | |
| 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。 | |
| 4 タブレット端末の活用・制服デザイン案 | | |
| ①タブレット端末の活用 | <ul style="list-style-type: none"> タブレット端末の有効な活用方法が複数示されている。 | 5 |
| ②制服デザイン案 | <ul style="list-style-type: none"> 機能的かつ他の案内所との差別化を図り、地下鉄駅コンシェルジュのイメージを演出できるものである。 | 5 |
| 5 実績 | | |
| 類似の業務実績 | <ul style="list-style-type: none"> 過去に本業務と同種または類似業務の受注実績を有している。 | 5 |
| 6 見積書 | | |
| 見積価格 | <ul style="list-style-type: none"> 妥当性、経済性の観点から適切なものとなっており、業務を遂行するための適切な単価、経費配分、価格設定になっている。 | 5 |
| 合計 | | 100 |