

募集要項別紙 評価項目、評価事項及び配点

評価項目		評価事項	配点	計	募集 要項
業務遂行の体制	同種業務の実績	・ 同種業務の経験が豊富にあり、効率的かつ円滑な施設運営が期待できるか	5	40	ア ウ
	実施体制	・ 業務を円滑に行うための体制が整備されており、それぞれの役割が明確に設定されているか	5		
		・ 同種業務の経験、実績が豊富な人材を配置しており、即戦力として施設運営に取り組むことができるか	5		
	人員配置	・ 入園者数や配置人数等の過去実績から入込状況を正しく理解し、根拠ある人員配置計画を立てているか	5		エ
		・ 人員配置に無駄がなく、コストを意識した人員配置がされているか ・ 繁忙期や閑散期、大規模イベント等に対して、配置人数の変更に柔軟に対応できるか ・ 突発的な欠員（感染症等）の際のバックアップ体制が確立されているか	10		
	緊急時対応	・ 事故、災害、緊急時の対応が遅滞なく行える準備がされており、来園者の安全を最優先に行動することができるか ・ 応急処置等の救急救命訓練等の実施が計画されているか	5		オ
	雇用・市の施策への配慮	・ 千葉市民の積極的な雇用や、現在の職員の継続雇用など、市の雇用を生み出す取り組みがされているか ・ 男女共同参画社会の推進や環境保全の推進などの市の施策に関連した取組が計画されているか	5		カ
具体的な業務内容	業務の理解度	・ 仕様書に記載した業務内容を十分に理解しているか ・ 動物公園の現状をよく理解しているか ・ 市の施設であることや公共性について理解しているか	15	45	キ
	公金の取り扱い	・ 入園料等が公金であることを認識し、厳重に取り扱うことを理解しているか ・ 公金の取扱方法が明確に提示され、セキュリティ対策は不正防止の手法が提案されているか	20		ク
	業務支援	・ 仕様書に明記した業務に限らず、園内での様々な活動（イベント、教育普及活動、ボランティア等）に対しての支援に理解があるか	10		ケ
接客及びサービス向上策	接客業務の考え方	・ 集客観光施設であることを理解し動物公園における接客についての考え方が適切であるか ・ クレーム対応についての考え方、体制、対応方法、改善策検討方針が十分か ・ 来園者に寄り添った考え方となっているか	20	75	コ
	研修	・ 新人研修やフォローアップなど、従業員をサポートし、必要なスキルを拾得するまでに必要なバックアップ体制が構築されているか ・ 接遇、マナー、クレーム対応などの研修の実施方法、回数は適切であるか ・ 日頃から従業員のスキルアップに繋がる取組を行うことが計画されているか	20		サ
	従業員間の連絡体制	・ 従業員間の円滑なコミュニケーションを促進する取り組みが実施されているか ・ 業務責任者を中心に、効率的に業務を推進するための従業員間の連絡体制が構築されているか ・ 業務に対する改善提案を従業員から吸い上げ、業務に反映させる体制が構築されているか	15		シ
	マニュアルの整備	・ マニュアル作成の体制、記載項目、作成方法、共有方法は適切であるか ・ 会議の開催など、従業員への情報共有は適切に計画されているか ・ 定期的なマニュアルの見直しや更新が計画されているか	10		ス
	個人情報等の扱い	・ 個人情報を取り扱うことやその内容について理解し、情報セキュリティに対する取り組みが組織的に行われているか ・ 個人情報の取扱いにあたり、来園者に対する丁寧な配慮がされているか	10		セ
自主提案	必須提案① 来園者のマナーアップに対する取組	・ 動物公園の特徴や利用者層を理解し、来園者が快適に園内で過ごすための提案がされているか ・ これまでの苦情等を理解し、ルールの遵守を促す取組が計画されているか ・ 実効性が高く、具体的な計画がされているか	15	40	セ ①
	必須提案② 満足度向上に対する取組	・ 動物公園の特徴を生かした満足度向上の取り組みが提案されているか ・ 外国人観光客も含め、多くの方の満足度向上に寄与する提案がされているか ・ 実効性が高く、具体的な計画がされているか	15		セ ②
	任意提案	・ 効率的かつ高品質なサービス提供のための魅力的な提案がされているか 例①：施設運営の効率化、コスト削減に関する取り組み 例②：市との協働姿勢、リスクマネジメントに関する取り組み そのほか、独自に提案するサービス向上策、業務改善提案など	10		セ ③
合計			200	200	