

「平成23年度お客様サービス評価アンケート調査」委託業者募集要項

1. 趣旨

世田谷区社会福祉事業団では、事業団のサービスを利用している方に対して毎年アンケート調査を実施しています。

平成23年度においても、事業団の業務改善及びサービスの質の向上に資するためにアンケート調査を実施しますので、結果を集計し、多面的に分析する業者を募集します。

2. 委託業務の概要

- (1) 業務名 「平成23年度お客様サービス評価アンケート調査」業務委託
- (2) 業務内容 別紙仕様書参照
- (3) 履行期間 契約の日から平成23年12月28日(水)
- (4) 予定価格 概ね2,000,000円(消費税、報告書印刷代含む)

3. 委託業者選定の方法

提案書の公募によるプロポーザル方式

4. 受付期間及び方法

(1) 参加申込書の提出

別紙1「参加表明書」を使用し、下記期限までに参加表明を行ってください。

- ①提出期限 平成23年7月5日(火)午後5時まで
- ②提出先 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 総務課経営企画担当
- ③提出方法 持参または郵送(締切日必着)

(2) 提案書・見積書の提出

上記により参加を表明した事業者は、提案書および見積書を作成し、下記期限までに提出してください。

- ①提出期限 平成23年7月15日(金)午後5時まで
- ②提出先 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 総務課経営企画担当
- ③提出方法 持参または郵送(締切日必着)
- ④提出部数 10部

※提出部数10部のうち9部については、会社名が特定できない配慮をお願いします。

※提出書類は返却しません。

※当事業団が必要と認める場合は、追加資料の提出を求めることがあります。

5. 提案書

(1) 提案書の内容

提案書については、下記の要領で記載してください。

①体裁

10～15ページ程度。A4判。

②内容

提案書には以下の内容を記載してください。

- a) 貴社の組織体制（会社名、所在、連絡先、資本金、従業員数等）
- b) 貴社設立の沿革とこれまでの実績（同様の業務の受託実績がある場合、改善への具体的な提案実績等）
- c) 本業務の実施体制（本業務を受託した場合のメンバー構成、役割分担等）
- d) 本業務担当者の主な業務経歴
- e) 当事業団や当事業団のサービスについての理解や課題など
- f) アンケート項目や回収率向上への提案など
- g) アンケート調査を行う上での注意点など
- h) 集計及び分析方法
- i) 報告書案
 - ・目次や項目（具体的な内容等）のイメージ
 - ・棒グラフや円グラフのイメージ
- j) その他提案

(2) 応募に伴う費用

提案書の作成などに必要な費用は、全て応募者の負担とします。

(3) 著作権の帰属等

提案書の著作権は、応募者に帰属しますが、当事業団において情報開示等必要な場合は、当該提案書の内容を無償で使用できるものとします。

6. 見積書

見積書には、業務項目、算出根拠、見積額等を記載してください。なお、書式は任意とします。

7. 審査

(1) 1次審査（書類選考）

提出していただいた提案書により書類審査を行います。

結果については、平成23年7月19日（火）にメールにてご連絡します。

(2) 2次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）

提案内容について以下のとおりプレゼンテーション及びヒアリングを実施します。時間は、プレゼンテーション20分、ヒアリング10分、計30分程度です。

①日時 平成23年7月22日（金）を予定

②会場 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団本部3F会議室

※日時、会場は変更になる場合があります。詳細は決まり次第お知らせします。

(3) 決定

1次審査、2次審査の結果を踏まえて決定します。選定結果は7月27日(金)までに文書でお知らせします。

8. 審査基準

- (1) 実施体制(配置人材、経験等)
- (2) 類似業務実績
- (3) 提案内容の妥当性
- (4) 見積額の妥当性

9. 質問

質問がある場合は、質問事項を記入の上、メールまたはFAXで送信してください。

- ①質問受付期間 平成23年7月7日(木)午後5時まで
- ②質問票送信先 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 総務課経営企画担当
- ③メールアドレス a_masuda@setagayaj.or.jp
- ④FAX番号 03-5450-8294
- ⑤質問回答予定 平成23年7月11日(月)

※回答は、参加表明者全員に送付します。

10. 今後のスケジュール(予定)

平成23年	7月	5日(火)	参加表明書提出締切
		7月15日(金)	提案書・見積書提出締切
		7月19日(火)	第1次審査(書類審査)結果通知
		7月22日(金)	第2次審査(プロポーザル・ヒアリング)
		7月29日(金)	第2次審査結果通知
		8月31日(水)	アンケート内容確定
		9月13日(火)~9月30日(金)	アンケート配布・回収
		11月11日(金)	報告書[データ]納品(概要版含む)
		11月23日(木)	内部説明会
		11月30日(水)	報告書[製本200部]納品

※スケジュールは都合により変更することがあります。

11. 問い合わせ・提案書提出先

〒154-0017 東京都世田谷区世田谷 1-23-2
社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 総務課経営企画担当 増田
TEL 03-6679-6719 FAX 03-5450-8294
メール a_masuda@setagayaj.or.jp

参加表明書

平成 年 月 日

社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団
理事長 石濱 信一 あて

(提出者)所在地

電話番号

会社名

代表者

印

下記業務に対する提案書について、

提出意志が ある 旨回答します。
 ない

記

業務名称： 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団
「平成23年度お客様サービス評価アンケート調査」業務