

江東区自転車保管場所及び自転車コールセンター業務委託 評価基準（第1次審査）

別紙 4

＜審査採点方法＞

15点配点	15点：大変優れている	12点：優れている	9点：標準程度	6点：やや劣る	3点：劣る	0点：提案がない
10点配点	10点：大変優れている	8点：優れている	6点：標準程度	4点：やや劣る	2点：劣る	0点：提案がない
5点配点	5点：大変優れている	4点：優れている	3点：標準程度	2点：やや劣る	1点：劣る	0点：提案がない

評価項目	評価内容	配点
提案内容の的確性	業務目的及び仕様内容を理解し、明確かつ具体的な提案となっているか。	10
経営・経理の安定性	団体の経営状況が安定しており、本業務を安定的に履行できる財務・経営基盤及び経理チェック体制が確立されているか。	5
業務実施体制・責任体制	組織編成、責任者、役割分担、指揮命令系統、区との連絡調整及び報告体制が明確であるか。	10
人材確保・研修・引継ぎ	人員配置、採用基準、欠員時対応、繁忙時対応、研修、機器操作の習得、業務引継ぎ及び服務状況の把握方法が適切であるか。	5
危機管理・個人情報保護	防犯・防火、事故・災害・トラブル発生時の対応、苦情・困難事案への対応、個人情報保護の体制が適切であるか。	15
保管場所業務の実施能力	懇切・丁寧な接遇、適切な服装・サービス、自転車の保管・整理・検索・返還、作業時間の工夫が期待できるか。	10
保管場所業務における連携・工夫	区、撤去業者その他関係機関との円滑な作業連携及び繁忙時・閑散時を踏まえた運営上の工夫が示されているか。	5
コールセンター業務の実施能力	懇切・丁寧な電話対応、自転車撤去に関する問合せへの正確な回答、陳情・苦情・困難事案への対応が期待できるか。	10
情報共有・区意向の反映	電話対応記録の作成・管理・分析、従事者間及び区職員との情報共有、区の政策・意向・運用変更の反映方法が適切であるか。	5
業務品質向上・独自提案	利用者サービス向上、業務効率化、正確性向上、苦情削減等に資する具体的かつ実現可能な提案があるか。	10
業務実績	本業務と同種又は類似する業務の受託実績があるか。	5
価格点	配点＝10×（最安提案額／提案額）とする。小数点以下四捨五入。	10
第1次評価点 合計		100
第1次評価の総合点		800

江東区自転車保管場所及び自転車コールセンター業務委託 評価基準（第2次審査）

《審査採点方法》

20点配点	20点：大変優れている	16点：優れている	12点：標準程度	8点：やや劣る	4点：劣る	0点：提案がない
15点配点	15点：大変優れている	12点：優れている	9点：標準程度	6点：やや劣る	3点：劣る	0点：提案がない
10点配点	10点：大変優れている	8点：優れている	6点：標準程度	4点：やや劣る	2点：劣る	0点：提案がない
5点配点	5点：大変優れている	4点：優れている	3点：標準程度	2点：やや劣る	1点：劣る	0点：提案がない

評価項目	評価内容	配点
業務理解・提案書との整合性	本業務の目的、仕様内容及び提案書の内容を踏まえ、プレゼンテーションの説明が提案書と整合し、業務全体を的確に理解しているか。	10
業務実施体制・人材確保の実現性	業務実施体制、責任体制、人員配置、採用、研修、欠員時・繁忙時対応及び業務引継ぎについて、提案内容が実現可能な説明となっているか。	15
保管場所業務及びコールセンター業務の実現性	自転車の保管・整理・検索・返還、接遇、関係機関連携、電話対応、問合せ回答、対応記録、情報共有及び区の意向反映について、提案内容が実現可能な説明となっているか。	20
危機管理・個人情報保護・苦情対応の実効性	防犯・防火、事故・災害・トラブル発生時の対応、個人情報保護、苦情・困難事案対応について、具体的かつ実効性のある説明となっているか。	10
業務品質向上・独自提案の実現性	利用者サービス向上、業務効率化、正確性向上、苦情削減等に資する独自提案について、実施手順、効果、リスク及び本業務への活用可能性を具体的に説明できているか。	15
説明力・質疑応答・受託者としての信頼性	説明は分かりやすく論理的であり、質疑に対する的確かつ誠実に回答しているか。また、説明内容から本業務を安定的に履行できる信頼性が認められるか。	10
第2次評価点 合計		80
第2次評価の総合点		640

第1次及び第2次評価点の総合点	1440
------------------------	-------------

【配点例】

業務実績は、一次審査では本業務と同種又は類似する業務の実績を基に事務局で採点する。二次審査では、実績を含む提案内容を本業務へ具体的に活用できるかを、関係する評価項目の中で評価する。

価格点は、配点＝10×（最安提案額／提案額）とする。小数点以下四捨五入。

二次審査は、プレゼンテーション15分及びヒアリング15分の計30分での評価を想定し、評価項目を6項目に集約している。

評価基準の設定にあたっては、極力裁量による評価を排除するため、提案書及びプレゼンテーションで示された実施手順、体制、担当、時期、確認方法、リスク対応等の具体性を踏まえて採点する。