

評価基準審査表

評価項目	評価の視点
企業の受託実績	他都市での受託実績 業務体制及びミス処理率
情報セキュリティ	個人情報保護への取組及び情報セキュリティ対策
業務体制	窓口・郵送業務の運用体制
	業務従事者の採用、育成、配置等の計画
	業務を遂行するために必要な知識・経験を有しているか
	業務遂行能力を有しているか
	窓口及び郵送業務の運用体制事務処理フロー
	緊急時の対応体制
業務内容	サービス水準の目標設定
	サービス水準の達成・維持・向上
	コンプライアンスの基本的な考え方
	市民対応上のトラブルに対する基本的な考え方
	本市の状況を踏まえた快適な窓口を実現するための創意工夫
	業務マニュアルに関する基本的な考え方
事業者の信頼度	提案事業者に意欲や熱意、理解、協調性があるか 業務委託内容を的確に説明できているか
見積額	見積額が限度額以下であるか 提案内容に対してコストは妥当か