

伊賀市窓口業務等委託公募型プロポーザル審査結果報告書

1. はじめに

本市の事務改善の一環として、住民課窓口業務の一部を民間事業者へ委託することで、民間事業者の技術と創意工夫による市民サービス水準の向上とその提供が期待できる業務受託候補者を選定するため、公募型プロポーザル方式による審査を実施した。

2. スケジュール

平成 29 年 1 月 19 日（木）第 1 回伊賀市窓口業務等委託公募型プロポーザル審査委員会

（以下「審査委員会」）

平成 29 年 1 月 25 日（水）手続開始の公告

平成 29 年 2 月 2 日（木）質問締切

平成 29 年 2 月 6 日（月）質問回答

平成 29 年 2 月 10 日（金）参加締切（4 者から申請）

平成 29 年 2 月 14 日（火）参加資格有無通知

平成 29 年 3 月 3 日（金）第 2 回審査委員会

平成 29 年 3 月 8 日（水）企画提案書等受付締切

平成 29 年 3 月 13 日（月）第 3 回審査委員会

平成 29 年 3 月 22 日（水）プレゼンテーション及びヒアリング審査の実施

第 4 回審査委員会

3. 審査委員会

（1）伊賀市窓口業務等委託公募型プロポーザル審査委員会設置要綱第 3 条第 1 項に基づき、6 名で構成

（2）同要綱第 3 条第 2 項に基づき、委員長・副委員長を互選

委員長	大橋 久和	伊賀市人権生活環境部長
副委員長	南 朋子	伊賀市人権生活環境部住民課長
委員	前田 康人	伊賀市総務部総務課長
委員	入本 理	伊賀市総務部人事課長
委員	川部 千佳	伊賀市企画振興部広聴情報課長
委員	谷口 順一	伊賀市財務部管財課長

（3）庶務

伊賀市総務部行財政改革推進課及び人権生活環境部住民課

4. 審査経過

(1) 第1回審査委員会

開催日 平成29年1月19日(木)
場 所 伊賀市役所本庁 第3会議室
欠席者 入本 理
概 要 確認事項
・業務委託の概要
・実施スケジュールについて
・実施要領について
・業務仕様書について
協議事項
・評価基準について
・評価点について

(2) 第2回審査委員会

開催日 平成29年3月3日(金)
場 所 伊賀市役所本庁 第3会議室
欠席者 なし
概 要 確認事項
・第1回審査委員会における協議内容
協議事項
・評価基準書について
・採点表について

(3) 第3回審査委員会

開催日 平成29年3月13日(月)
場 所 伊賀市役所本庁 第3会議室
欠席者 なし
概 要 確認事項
・第2回審査委員会における協議内容
・書類審査結果の確認
協議事項
・企画提案書等について
・プレゼンテーション及びヒアリング審査について

(4) ヒアリング審査

開催日 平成29年3月22日(水)

場 所 伊賀市役所本庁 第3会議室
 欠席者 なし
 概 要 プレゼンテーション
 ヒアリング審査

(5) 第4回審査委員会

開催日 平成29年3月22日(水)
 場 所 伊賀市役所本庁 第3会議室
 欠席者 なし
 概 要 協議事項
 ・最優秀者及び次点者の特定

5. 提案書提出者【受付順】

- ・テンプスタッフ株式会社 津オフィス
- ・アール・オー・エス中部株式会社
- ・富士ゼロックスシステムサービス株式会社 営業本部公共システム営業事業部中部支店
- ・株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト 東海支店

6. 審査結果

(1) 最優秀者：富士ゼロックスシステムサービス株式会社

営業本部公共システム営業事業部中部支店

(2) 次点者：アール・オー・エス中部株式会社

(3) 評価点【得点順】

審査項目		配点	最優秀者	次点者	A社	B社
項目	評価基準 (実施要領第13項)					
業務実績	(1)(2)	60	60	36	24	36
提案見積額	(3)	90	74.4	79.2	90.0	74.4
実施体制	(4)~(7)	360	278	240	226	216
追加提案	(8)	60	42	38	34	28
総合評価	(9)	30	26	21	19	19
合 計		600	480.4	414.2	393.0	373.4
順 位		-	1	2	3	4

7. 審査講評

(1) 全体講評

本プロポーザルの実施にあたり、住民課業務のうち 証明書交付窓口業務、 印鑑登録業務、 郵送請求業務、 戸籍届書入力業務に加え、フロアアシスタントなどの付帯する業務について企画提案を募集し、4者から応募があった。

「受託業務に関する基本的な考え方」については、本市の職員行動指針に掲げる「職員力と組織力の向上」に基づく考えや新庁舎への移転時における業務追加、仕様変更、新たな窓口形態等への対応を前提に本業務に取り組むという考えがあった。

「業務に対する取組み」については、業務フロー図を用いた具体的な手法の提案、偽装請負の防止対策として運用ルールの徹底は元より、執務エリアの明確化を見据えた新たなレイアウトの提案、さらには全従事者へ制服の着用を義務付けるなどの提案があった。また、本市との連絡調整や現場のバックアップ体制では業務責任者を中心とした体制が整備されていた。現在他自治体において従事されている業務責任者を本市の業務責任者とする提案もあった。

欠員や混雑時の人員体制では、過去の取扱い件数に基づいた繋閉及び通常時の人員体制が構築されていた。また、柔軟な勤務シフトの調整により朝夕の開散時間帯や従事者の昼休憩時まで考慮された提案もあった。受託業務開始までのスケジュールでは各提案者からこれまでの業務経験に基づいた具体的な提案があった。

「業務従事者について」については、積極的な地元雇用などが提案されており、研修体制では各提案者とも詳細なカリキュラムが構築されていた。また、外部講師による接遇研修を行う提案もあった。個人情報の取扱いに係る取組みでは各提案者ともプライバシーマークなどの認証を取得されていることがあり管理体制が構築されていた。また、人権に対する取組みでは各提案者とも組織的に取組みをされており人権に対する意識の高さが伺えた。

「委託業務継続性計画等について」については、次期事業者の要望に応じ引継ぎを行うなど各提案者とも業務に支障をきたさない提案であった。

「本市にとって有益となる事項」については、人件費の削減やサービス向上に加え、会社の強みを生かした提案もあった。

全体を通して、各提案者とも保有しているノウハウに基づく実現性の高い提案であった。

(2) 個別講評

<最優秀者>

本案は、長年に亘り培ってきた戸籍・住民記録業務専門のシステムベンダー及び業務委託ベンダーとしての経験やノウハウの両面を本業務に展開している点が特徴的である。豊富な受託実績と経験から関係法令や個人情報の取扱いについてよく理解しているとともに、市職員主導でなく、ノウハウが蓄積された業務打合書等に基づき本市に最も適した書類を作成、

さらには本市との協議により出来る限り仕様外業務を減らす取組みを実施するといった市職員の負担軽減に努めている印象を受けた。また、システムベンダーとしての特徴的な追加提案は法的根拠も交えた実現性の高いところも評価された。

また、過去に起こった偽装請負に関するトラブルの経験を踏まえ、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和61年労働省告示37号）」の文面だけで読み取ることが難しい内容を理解し、失敗と反省から培った業務運営を実現している点で安心感が得られた。

新庁舎移行時には業務追加・仕様変更、さらには総合窓口を見据え、経験とノウハウを結集させ全力で本委託業務を成功に導くとの強い意志表示があった。

総合的に業務の理解度が高い企画提案で、質疑においても回答に安定感があったとして最も高い評価を得た。

<次点者>

本案は、長年アウトソーシング事業者として培った経験から豊富な人材の確保に加え、その具体的な配置及び体制づくりが構築されている点が特徴的であった。また、本業務を過不足無くしっかり遂行できると感じた。県内受託実績も多く、従事者の実地研修の受け入れが可能という点、さらには業務責任者については既に2名の経験者をピックアップされている点でも評価された。

また、本市にとって有益となる事項として、新庁舎移転を見据えた事業提案は、提案見積金額外とはなるものの将来的な取り組みとして評価に値するものであった。

伊賀市窓口業務等委託公募型
プロポーザル審査委員会
委員長 大橋 久和