

枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務委託に係る

プロポーザル

## 審査結果報告書（案）

令和2年 月

枚方市窓口関連業務等最適化検討支援事業者選定審査会

枚方市窓口関連業務等最適化検討支援事業者選定審査会  
会長 和田 聡子

枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務委託に係るプロポーザルについて、次のとおり審査結果を報告します。

### 1. 審査結果

枚方市窓口関連業務等最適化検討支援事業者選定審査会（以下「審査会」という。）は、評価基準に基づき厳正に審査した結果、次のとおり最優秀提案者を選定しました。

最優秀提案者：パーソルテンプスタッフ株式会社 西日本 OS 事業本部

〈審査結果〉

審査区分	審査項目	審査内容	点数
1. 業務提案書及びプレゼンテーション内容に基づく審査基準	1. 業務実績	他の自治体等での窓口関連業務受託運用実績および業務調査受託運用実績 他市での窓口関連業務受託運用実績および業務調査実績	36.8点
	2. 業務内容	業務実施方針 調査対象事業の状況を踏まえた現状認識 「直営」、「委託」、「ICT活用」のベストミックスの調査について理解した提案となっているか。	31点
		業務手法 現行の業務量調査及び業務分析手法 民間委託及び直営実施の選別手法 ICT導入ができるプロセスの検討手法 現状業務フローの課題抽出及び改善策の検討手法 民間委託導入コストの算出等手法 成果品イメージ	201.5点
		業務体制・進捗管理 職員に対するヒアリング等、想定される業務に対応する人員体制等 機密保持の体制（認証等の取得状況含む） 定期的な市との打ち合わせの実施等、進捗管理方法	58点
	3. スケジュール	業務スケジュール 業務スケジュールの確実性	26.6点
2. 価格評価点の基準	4. 価格評価	提出見積もり額が最も安い者が25点、次点の者が20点、以降1点ずつ減点を行う。	25点
合計			378.9点

※500点満点

## 2. 枚方市窓口関連業務等最適化検討支援事業者選定審査会

◎会長 ○副会長 ※委員五十音順 敬称略

所属等	氏名
大阪学院大学経済学部 教授	◎ 和田 聡子
大阪工業大学情報科学部 教授	○ 安留 誠吾
大阪経済大学経済学部 准教授	塚谷 文武
浜口総合法律事務所 弁護士	浜口 廣久
福井公認会計士事務所 公認会計士	福井 智士

## 3. 最優秀提案者等の選定までの経過

日程	内容
令和2年4月24日(金)	募集要項、仕様書(案)等の公表
令和2年4月27日(月)～5月8日(金)	参加表明書等の受付
令和2年5月12日(火)	参加資格審査の結果通知
令和2年5月12日(火)～5月18日(月)正午	提案審査に関する質疑の受付
令和2年5月22日(金)～5月29日(金)	業務提案書等の受付
令和2年6月10日(水)	プレゼンテーション実施要領等の通知
令和2年6月16日(火)	プレゼンテーションの実施
令和2年6月25日(木)	提案審査の実施

## 4. 審査会開催経緯

### (1) 第1回審査会

開催日：令和2年4月14日(火)～令和2年4月23日(木)

開催方法：書面会議

案件：・会長、副会長の選出について

- ・審査会の運営について
- ・枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務プロポーザル募集要項(案)及び様式集(案)について
- ・枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務仕様書(案)について
- ・枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務評価基準(案)について

### (2) 第2回審査会

開催日：令和2年6月9日(火)

開催場所：市役所別館4階 第4委員会室(WEB会議)

案件：・事業者の応募状況について

- ・事業者プレゼンテーションについて
- ・審査手法について

### (3) 第3回審査会

開催日：令和2年6月16日(火)

開催場所：市役所別館4階 第4委員会室(WEB会議)

案件：・事業者プレゼンテーションの実施

#### (4) 第4回審査会

開催日：令和2年6月25日（木）

開催場所：市役所別館4階 第4委員会室（WEB会議）

案件：・提案審査の実施（最優秀提案者の選定）  
・答申

#### 5. 審査概要

事業者から提出のあった業務提案書及びプレゼンテーションの内容を審査対象とし、評価基準に基づいて審査を行いました。

なお、事業者のプレゼンテーションは、第3回審査会において質疑応答を含め約50分間で実施しました。

#### 6. 審査講評

最優秀提案者として選定されたパーソルテンプスタッフ株式会社の提案内容は、本委託業務の趣旨をよく理解し、非常にわかりやすい内容・構成となっていました。

提案内容については、業務手法や体制構築、スケジュールの設定等すべての項目で豊富な経験に基づいた提案がされており、高い水準で安定した業務遂行が期待できると判断したため、最優秀提案者として選定いたしました。

評価基準の項目ごとの講評は以下のとおりです。

##### 《他の自治体等での窓口関連業務受託運用実績および業務調査受託運用実績》

大都市から地方都市まで様々な自治体規模の類似業務経験を豊富に有し、本業務にもそれらの経験を活かせることが期待できる。

その一方で、経験に慣れすぎたことによる落とし穴が無いよう、本市が抱える問題を見極め、きめ細かい分析、提案がなされることに期待する。

##### 《業務実施方針》

調査対象事業の状況を踏まえた現状認識については、多くの自治体に共通する一般的な説明にとどまっているが、本市の特性を踏まえた提案のために独自に7つの判断軸の設定が提案されていることは評価できる。この判断軸を活用し、市と十分協議を重ねたうえで市が求める「直営」、「委託」、「ICT活用」のベストミックスが提案されることを期待する。

##### 《業務手法》

業務手法について、業務調査から改善策の提案までの具体的なフローが明示され、かつ業務内容の見直しを図るプロセスも示されており、他市等における実績に裏打ちされた具体的な効果的な提案について評価できる。

また、委託可否表や業務時間分析表、レイアウト図等の成果品イメージについても具体的に示されていた。

惜しむらくはICTの活用についての提案が、事例紹介やICTツールの導入実績の記載にとどまり、具体性が乏しいと感じた。市の業務を最適化するにあたっては、今後ますますICTの活用が求められることが想定され、実際に調査業務を行う中で、具体的な検討・提案が行われることを期待する。

なお、事前説明会の開催をはじめ、業務手法における提案随所に市職員の負担軽減を意識した工夫が見られるが、対象業務が多岐に渡るため、ヒアリング対応をはじめ市職員に少なくない作業の発生が想定される。市職員の負担軽減にはくれぐれも配慮いただくよう重ねて申し添える。

#### 《業務体制・進捗管理》

業務体制については、プロジェクトマネージャー以上のメンバーについて明確となっており、他市等における類似業務の経験を積んだ担当者を責任者とする人員体制について評価ができる。

また、機密保持体制、進捗管理のための定期的な打ち合わせの設定や実施頻度については、その必要性や重要性を理解した提案となっており、問題発生時等においても適切な対応が期待できる。

昨今のコロナショック等の社会情勢の急な変化にも対応できるよう、サポート体制の構築や想定するリスク定義の再検討等を行い、より一層万全の体制で業務遂行に臨んでいただきたい。

#### 《スケジュール》

スケジュールについては工数が不明であるため確実性にはいささかの懸念があるものの、コロナ禍の影響や不測の事態に備えるため、一定の余裕を見込んだ工程となっていることについて評価ができる。

### 7. おわりに

まずは、本プロポーザルに参加いただきました提案者におかれましては、非常にタイトなスケジュールにも係らず、多大な労力をかけ真摯に取り組んでいただき、完成度の高い提案をいただきましたこと心から敬意と感謝の意を表すとともに御礼を申し上げます。

人口減少・行政需要の多様化など、大きな社会情勢の変化の渦中でも、地方自治体は常に適切に対応していくことが求められています。

一方で、人的資源や財源には限りがあるため、限られたリソースを有効に活用し、魅力ある施策の展開を図ることが重要です。

そういった中で、市民対応の最前線である窓口関連業務等について、市民サービスの向上、民間活力の活用による職員負担の軽減、コストの軽減、ICTの導入による業務の効率化などをめざし、「直営」、「委託」、「ICT導入」のまさにベストミックスを検討することは、未来の枚方市にとって大変意義深いことであると考えます。

今後、枚方市におかれましては、選定された提案者の経験やノウハウが遺憾なく発揮されるよう全力で取り組んでいただくとともに、常に市民目線を配慮すべく市と提案者の協議が出来る環境を整えておくことは重要です。

最後に、この取り組みにより窓口関連業務等の最適化が図られ、そのことが枚方市の今後のますますの発展につながっていくことを祈念し、講評といたします。

以上