

## 案件説明資料

案件名	関係資料	審議事項	説明
会長、副会長の選出について	なし	会長、副会長の選出について	<p>本来であれば委員の互選で会長、副会長を選出いただくところですが、書面会議にて第1回を開催する関係上、事務局において会長、副会長をご提案させていただくものです。</p> <p>まず会長には、これまでから本市だけでなく他の地方公共団体の附属機関等の委員を歴任されておられ、広く行政改革分野にも精通されておられる和田委員にご就任いただいております。</p> <p>副会長には、本市のプロポーザル関係の審議会や契約関係の附属機関の委員の就任経歴があり、今回の窓口業務等の最適化手法のうち「ICT」分野に造詣の深い安留委員にご就任いただいております。</p>
審査会の運営について	<p>【資料 1-1】</p> <p>【参考資料 2】</p> <p>【参考資料 3】</p>	<p>①審査会の公開・非公開について</p> <p>②委員名の公表について</p> <p>③会議録等の取り扱いについて</p>	<p>【資料 1-1】の「2. 選定審査会の流れ【諮問～答申】」ですが、審査会のスケジュールの概要について記載しております。</p> <p>今回の書面会議(第1回審査会)において「募集要項」及び「仕様書」が決定されましたら、4/24 に実施公告を行い、事業者の募集をいたします。</p> <p>募集要項に基づく参加資格の審査を経たのち、事業者からの提案(提案書の提出)を 5/29 までに受け、6月の月上旬に「第2回審査会」を開催する予定をしています。この第2回では、各事業者からの提案書類を確認いただき、次の第3回(6月中旬)で予定していますプレゼンテーションの段取りについてご確認いただく予定としています。</p> <p>次に第3回では、前記のプレゼンテーションを実施します。</p> <p>次に第4回(6月下旬)では、事業者からの提案書とプレゼンテーションの内容により、各事業者をご採点いただき、審査会での合議を経て答申をいただければと考えております。</p> <p>次に会議の公開、非公開についてですが、会議の公開、非公開の決定については、参考資料2の「枚方市審議会等の会議の公開等に関する規程」第3条第2項及び第3項に、当該会議に諮って決定することとしているため、本書面会議でお諮りするものです。</p> <p>参考資料2の第3条にありますように、本市では会議は原則として公開するものですが、(1)から(3)までのいずれかに該当する場合は、公開しないことができると定めています。(2)に枚方市情報公開条例第5条に規定する非公開情報という記載がありますが、参考資料3として、この条文を抜粋した資料をお付けしておりますので、あわせてご参照ください。参考資料3の第5条(6)、(7)において、事務局として該当すると思われる部分を太字にして下線を引いております。</p> <p>事務局としましては、本審査会の審議内容につきましては、参考資料2の規程第3条(2)の「枚方市情報公開条例第5条」の規定による非公開情報が含まれるものであることから、会議</p>

			<p>を非公開とすることが望ましいと考えています。</p> <p>一方で、第3回に予定しているプレゼンテーションについては、本業務の提案内容を公開することが、著しく提案者に不利益を与えるものではないと考えられること、これまでの本市のプロポーザル事業者の選定においてもプレゼンテーションは公開で行われていることから、本市の原則的な運用に従い、公開としてはどうかと考えます。</p> <p>よって、第2回及び第4回は非公開、第3回は公開(審議等事項①)として取り扱ってはどうかとお諮りいたします。</p> <p>次に、委員名の公表、非公表についてですが、参考資料2第8条第1項に委員が委嘱されたときは、その氏名を公表しなければならないとしております。本市の他の審議会等でも、委員名を非公開としている事例がないことから、事務局としては、委員名は公表したいと考えています。(審議等事項②)</p> <p>なお、公表した場合、応募者が委員に接触する問題が生じる可能性があります。その際は、接触した応募者を失格とする要件を設定したいと考えています。</p> <p>次に会議録につきましては、参考資料2第6条第4項に、審議の経過がわかるように発言内容を明確にして記録することになっています。</p> <p>作成した会議録につきましては、第7条第3項のとおり、確定後速やかに一般の閲覧に供することとしていますが、非公開情報が含まれる会議の会議録については、公表方法について、当該審議会が決定することとしています。</p> <p>事務局としましては、会長の会議進行のご発言以外につきましては、すべて「委員」とし、個人が特定されない形で逐語的に記録させていただきたいと考えています。また、会議録の公開の時期につきましては、本審査会の提出資料とともに、最優秀提案者が選定された後(答申後)に公表することが望ましいと考えております。(審議等事項③)</p>
<p>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</p>	<p>【資料 2-1】 【資料 2-2】</p>	<p>募集要項(案)及び様式集(案)に対する意見及び疑義</p>	<p>これより以降の案件につきましては、令和2年4月24日(金)に公告予定の募集要項及び様式集、仕様書、審査基準についてご決定をいただくにあたって、ご意見等をいただき、市におきまして、内容を決定し、公募の手続きを進めてまいりたいと考えています。</p> <p>それぞれ、項目を設定して説明を記載しています。</p> <p>【資料 2-1】「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)」をご参照ください。特にご確認いただきたい部分ピックアップしてご説明いたします。</p> <p>まず、P.1 の「3. 委託金額の上限額」としまして、本業務はプロポーザルでの業者選定のため、あらかじめ上限額を示しております。</p> <p>次に、「4. 参加資格」の③としまして、本業務に応募できる事業者の資格としまして、「国内において、元請として過去15年間の間に、国又は地方公共団体においてアからカまでの窓口業務のいずれか2つ以上の受託運用実績があり、この公告の日までに適正に契約を履行し</p>

			<p>た実績を有すること。」を条件としています。これは、いわゆるコンサルティングに特化した事業者ではなく、実際に窓口業務の実務経験があるアウトソーサーの知識と経験から業務調査を行ってほしい理由によるものです。</p> <p>なお、別途仕様書において再委託を認めており、コンサルティング事業者の完全な排除とはなっていないことを申し添えさせていただきます。</p> <p>次に P.2 には審査会の名簿及び手続きのスケジュールを記載しております。</p> <p>次に、P.3 には「6. 募集要項・仕様書・評価基準等の公表」及び「7. 参加資格審査」について記載してございますが、いずれも市での手続きとなります。</p> <p>次に、P.4からは「8. 提案審査」の項目でございますが、P.5の「(3) プレゼンテーションの実施」では、第3回の審査会でのプレゼンテーションの概要について記載しています。</p> <p>現時点の予定として「②プレゼンテーション方法」を記載しておりますが、第2回の審査会においてお諮りし、決定してまいりたいと考えています。</p> <p>「(4) 提案審査の評価基準」については、別途項目を案件として設けておりますのでそちらの説明をご覧ください。</p> <p>また、「(8) 1者提案」でございますが、本業務については、応募が 1 者だけであったとしても中止することなく審査を実施することとしています。これは、いわゆる競争入札と違い、プロポーザル方式は業者の提案について絶対評価により選定を行うことから、1者のみの提案であっても、それを排除しない考え方によるものです。</p> <p>以降は、プロポーザルの募集要項として一般的な事項を記載していますので、ご参照ください。</p> <p>なお、募集要項の各項目で使用する様式については、【資料 2-2】様式集(案)として添付していますのでご参照願います。</p> <p>【資料 2-2】様式集(案)のうち、「様式5別紙 業務計画書」については、本業務の仕様書をもとに業務の詳細を体現するものとして応募事業者が作成するものであり、委員の皆様にはこの計画書及びプレゼンテーションについて審査をいただくこととなります。仕様書(案)及び評価基準(案)については、別項目を設定していますので、そちらをご参照ください。</p>
<p>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</p>	<p>【資料 2-3】</p>	<p>仕様書(案)に対する意見及び疑義</p>	<p>【資料 2-3】「枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務仕様書(案)」をご参照ください。特にご確認いただきたい部分をピックアップしてご説明いたします。</p> <p>まず、P.1「3. 目的」ですが、「市民サービスの向上及び本市職員の負担軽減により本市が本来注力すべき業務へ人的資源を投入できる体制の構築を図るため、窓口関連業務等について「市による直営」、「ICT の導入」、「民間委託」の最適な組み合わせを模索」すること、「民間委託ができる業務については、導入に向けて必要な体制等についての検討に取り組む」こ</p>

			<p>とを目的として、民間の専門知識、実務経験等を活用することとしております。</p> <p>次に、「4. 業務範囲」ですが、表の業務を基本的な対象業務とし、欄外の表記のとおり「本業務を遂行する中で上記部署が所管する業務について最適化が検討できると認められた場合は、本業務の範囲に含めること」としてしております。</p> <p>なお、これらの部署及び業務の選定理由としましては、将来的な想定として「窓口の統合化」、「ワンストップもしくはツーストップで手続きを完了できる窓口の設置」があることから、同じフロアの部署を検討対象としているものです。(市民室は本館1階、それ以外の部署は別館2階)※令和元年5月策定の「窓口業務等のアウトソーシングに係る考え方」についても同様の対象部署としています。</p> <p>次に、P.2「5. 業務内容」ですが、大きく「(1) 業務分析作業」、「(2) 窓口関連業務等の最適な執行に関する提案」、「(3) 窓口関連業務等の民間委託に向けた提案」の3つの業務を記載しております。</p> <p>まず、「(1) 業務分析作業」ですが、「①対象業務の一覧化」、「②対象業務の処理時間、発生頻度、件数の調査」、「③職員ヒアリング及び各種資料(関係法令、各種マニュアル等)をもとにした、現行の業務フローの作成」により、<b>現行の業務の分析及び業務フローの作成</b>をめざします。</p> <p>次に、「(2) 窓口関連業務等の最適な執行に関する提案」として、「①作成した現行の業務フロー等をもとに、本市が最も効率的、効果的に窓口関連業務等を行えるよう、市が直営で行うべき業務と民間委託が可能な業務を選定する。」、「②民間委託導入後の最適な職員体制について検討する。」、「③ICT(AI-OCR や RPA 等)の導入により効率化が図れるプロセスについて検討する。」、「④現行の業務フローにおける課題について、組織横断的な対応も含めて改善策を検討する。」、「⑤上記を踏まえた改善後の業務フローを提案する。」それぞれのプロセスにより、<b>委託が可能な業務の洗い出し、ICT が導入できる業務プロセスの洗い出し、それ以外に組織横断的な業務改善の洗い出し</b>を行い、それぞれ最適な形の提言を受けることを期待するものです。</p> <p>次に、「(3) 窓口関連業務等の民間委託に向けた提案」として、実際の窓口業務委託の準備として「①民間委託導入にあたってのコストについての検証。」及び「②民間委託導入後のフロアレイアウトイメージ及び必要備品等についての検討・提案」を受けることを期待するものです。</p> <p>次に、P.3「10. 業務の再委託」についてですが、募集要項(案)の項目でもご説明しましたとおり、本市の承認の上、再委託を認めております。</p>
--	--	--	---

<p>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</p>	<p>【資料 3】 【資料 2-2】 【参考】採点表</p>	<p>評価基準(案)に対する意見及び疑義</p>	<p>【資料 3】「枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務評価基準(案)」をご参照ください。まずは、その概要について説明させていただきます。</p> <p>まず、第1項には、業務提案書及びプレゼンテーション内容に基づき、委員の皆様へ審査いただく部分、第2項には提案見積もり額により自動で配点されます価格評価点の基準を記載しております。</p> <p>第1項では、委員1人につき95点満点で評価いただくこととしており、もし5人の委員全員が満点をつけた場合には合計点は475点となりまして、最終的には第2項での満点25点を合算した合計500点満点で提案を評価することとしております。</p> <p>1の審査基準については、1. 業務実績、2. 業務内容、3. スケジュールといった審査項目にそれぞれ審査内容、網掛けで評価の視点を記載しており、この視点につきましては、【資料 2-2】様式集(案)の様式5業務提案書の別紙業務計画書に対応しておりますので、提案内容を見比べて5～1点の5段階の絶対評価にて評価いただくこととしております。なお、この5段階評価でございますが、5点が特に優良、1が著しく不良、3が標準と考えております。</p> <p>また、この評価の視点については1項目ごとに本市が求める重要度に応じたウェイト(0.5～2点)を配しております。お手数ですが、【参考】採点表、「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提案審査集計表」を参照いただけますでしょうか。たとえば、最上段の「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」については、ウェイトを1.5としていますので、満点の5点を掛け合わせて7.5点となるものです。</p> <p>また、この視点では、募集要項P1の4. 参加資格で、窓口業務の受託運用実績を求めていますことから、運用実績のある事業者からしか応募がないため、この項目に限っては、標準の3点以上の評価となり、受託運用実績が本市の人口規模(40万人)に近いものなど、今回の業務調査に類似した業務実績等が加点要素となるものと考えております。</p> <p>それでは、再度、【資料 3】「枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務評価基準(案)」に戻りまして、以降の視点につきまして、それぞれの内容と割り当てのウェイトについて簡単ではありますが、説明させていただきます。</p> <p>2. 業務内容の業務実施方針の「調査対象事業の状況を踏まえた現状認識」につきましては、本市の窓口業務等の現状把握と、この現状を踏まえてどのような課題認識を有しているかを問うもので、ホームページ等で公表済の「窓口業務等のアウトソーシングに係る考え方(以下「考え方」)」の記載内容などからICT導入による効率化、職員負担の軽減などが盛り込まれているかを評価いただくことを想定しており、ウェイトを1点としております。</p> <p>次に、「直営」、「委託」、「ICT活用」のベストミックスの調査についての理解度でございますが、前項と同様に「考え方」を踏まえながら、仕様書の記載事項への理解度を問うもので、本市が抱える課題認識が共有されているのかを評価いただくことを想定しており、ウェイトを1</p>
---------------------------------------	--	--------------------------	---

			<p>点としております。</p> <p>次に、業務手法の「現行の業務量調査及び業務分析手法」につきましては、他市での運用実績も踏まえ、ヒアリングを実施することで、本市での事務量を把握し、その分析手法では人員体制が適正規模か、柔軟な勤務体制の構築(午前・午後シフト、コアタイムの設定)などの観点を持ち合わせているかなどを評価いただくことを想定しており、ウェイトを2点としております。</p> <p>次に、「民間委託及び直営実施の選別手法」につきましては、アウトソーシングにあたって市議会、市民等に理由・根拠を説明する必要があることを踏まえ、選別手法が対外的に説明可能な客観的な基準かを確認、評価いただくことを想定しております。特に民間が担うことができないもの、民間でも執行可能だがコストメリットや効率性の向上などアウトソーシングの理由が認められないものなども合わせて確認できればと考えており、ウェイトを2点としております。</p> <p>次に、「ICT導入ができるプロセスの検討手法」につきましては、各々の業務工程の集約化、省略化など運営効率化を図る観点から取り組まれている他自治体での実績などを踏まえ、書き下ろした枚方市の現行業務フローと個々のプロセスについて、ICT導入可能性について検証手法などを確認、評価いただくことを想定しており、ウェイトを2点としております。</p> <p>次に、「現状業務フローの課題抽出及び改善策の検討手法」につきましては、課題抽出方法は効率化の視点から行われることから、視点は前項に類似いたしますが、組織横断的とテーマ設定しておりますことから、既存組織の枠組を超えて、バックヤードに共通する事務の集約化(総合窓口的な案内は本番)に係る視点が盛り込まれているかを確認、評価いただくことを想定しており、ウェイトを2点としております。</p> <p>次に、「民間委託導入コストの算出等手法」につきましては、積算の客観性や妥当性を確認、評価いただくもので、ウェイトを1.5点としております。</p> <p>次に、「成果品イメージ」につきましては、直営、委託、ICT導入など可視化し、どの事業または工程にどのような選択を適用するのか、必要コストや職員体制案を踏まえた内容かを確認、評価いただくことを想定しており、ウェイトを1.5点としております。</p> <p>次に、業務体制・進捗管理の「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」につきましては、事業者がこの業務に臨むにあたって無理のない体制が設定されているのかを確認、評価いただくもので、ウェイトを1.5点としております。</p> <p>次に、「機密保持の体制」につきましては、職員の研修体制、プライバシーマークの取得などを確認、評価いただくことを想定しており、ウェイトを0.5点としております。</p> <p>次に、「定期的な市との打ち合わせの実施等、進捗管理方法」については、打ち合わせの</p>
--	--	--	--

			<p>頻度や進捗管理手法などを確認、評価するものと考え、ウェイトを1点としております。</p> <p>次に、3. スケジュールの「業務スケジュールの確実性」については、履行に遅滞が生じた際における企業組織としての業務支援体制など、ウェイトを1.5点としております。</p> <p>2. 価格評価点の評価基準については、審査内容に記載のとおり、提出見積り額が最も安価な者が25点、次点が20点、以降19点、18点とすることと考えております。</p> <p>次に、裏面に移りまして、3. 審査方法でございますが、①、②については、既に説明のとおりでございます。③につきましては、足切りの基準としまして、委員5名の評価点合計が6割に満たない提案者を失格とするものです。④につきましては、価格評価点を合算して最も点数の高い者を最優秀提案者とし、次点者を優秀提案者とするものです。⑤から⑧まで、及び【採点例】につきましては、同点となった場合、いずれを提案者とするかに迷いが生じないように規定を設けているもので、お読みとりいただければと存じます。</p> <p>説明は以上となります。なお、今回お示しました評価の視点の詳細な考え方につきましては、加点要素などの取り扱いも含めまして、目線合わせとして次回第2回において事務局案をお示しさせていただき、審査会でご議論いただく予定としております。</p>
--	--	--	---