

●審査総評

1次審査では、3者から提出された参加表明書について、実施要領、評価要領等に基づき事務局が参加資格要件の確認及び採点を行い、令和元年（2019）年5月15日に選定審査委員会において採点結果の審査を行った。

審査の結果、参加表明のあった3者をプレゼンテーション・ヒアリング審査対象者として選定した。

2次審査では、提出された企画提案書に基づく20分以内のプレゼンテーション及び25分以内のヒアリングを行い、業務の工程、課題1<人にやさしく全ての町民・利用者にとって分かりやすく親しまれる窓口環境>、課題2<リスクマネジメントに対する考え方>、課題3<現在雇用している非常勤職員と地元からの雇用に関する考え方>、課題4<現在の仮設庁舎住民保険課窓口での業務委託のイメージ>の提案について、評価要領に基づいた評価基準に則り厳正かつ公正な採点を行った。

その採点結果及び1次審査結果を総合した結果により最優秀者と優秀者を選定した。

最優秀者となったB者の提案は、課題のすべての項目において高い評価を得た。企画提案の中で特に評価が高かったのは、課題1と課題4の提案であった。提案の中で現在の仮設庁舎の窓口から記載台まで見渡すことができていないという本町の窓口環境に関しての問題点を指摘し、その解決策を具体的に提案したことで、着眼点の鋭さと提案力の高さの評価を受ける要因となった。ハイカウンターでの応対時に住民用の手荷物置き等を設置するといったきめ細やかな提案や他の自治体での実績から本町の窓口にあった窓口業務の構築に関する提案内容が高く評価され、今後本町職員と一緒に窓口改革に取り組んでいくことができるのではないかと期待感を持たせた。また課題3の提案に関し、雇用者が少なくなっている状況の中で、従業員のワークライフバランスの実現や長期雇用制度の原則、人事評価の導入等いかに従業員のインセンティブを高めていくかという提案が他の2者に比べ、具体的かつ効果的な方法であると高く評価された。

優秀者に特定されたA者による提案は、B者と同様に明快な実施工程と準備工程、またその工程に基づく具体的な取組などが提案され、バランスの取れた総合性について評価された。特に課題2については個人情報に対するリスクマネジメントの考え方や教育方法等きめ細やかな工程が分かりやすく提案され、非常時の危機管理対応図についても具体例を挙げ、どのように対応していくかということが提案された。

その一方で、課題4に関し、仮設庁舎という限定された本町の窓口環境の中でどのようにワンストップサービスを提供していくか、工夫をしていくかという具体的な提案が少なく、僅差ではあったが最優秀には届かなかった。

最後C者は課題1にて窓口対応に「IT技術の利活用」や「予約制の導入」など提案がなされていた。しかしながら、実際の運営における具体的な対応や運営方法についての提案が少なく、本業務の委託後の運営イメージが不明確であった。また、実際の業務の受託体制や

組織体制が他 2 者に比べ具体的に提案がされず、業務の実現性に関して疑問が残り、最優秀者と優秀者の評価には及ばない結果となった。

以上が選定審査委員会による審査総評である。

令和元年（2019 年）6 月 26 日

益城町住民保険課窓口業務委託事業者選定委員会